

## 5 福祉オンブズマンの発意に基づく調査の概要

### 事例1 センターにおける苦情対応について

#### 【調査の趣旨】

令和元年度に、センターに対する4件の苦情申立てがあり、うち3件は匿名の申立てであったため苦情調査は行っていません。しかし、短い期間に続けて苦情申立てがあり福祉オンブズマンとしても、センターの苦情対応はどのように行われているのか関心を持ちました。

また、福祉オンブズマン室ではセンターの電話に関する苦情を複数受けており、①呼び出しを繰り返すが出てもらえない、②やっと応答があったと思ったら音声案内で「しばらくお待ちください」と言って切れてしまう、③ずっと話し中で繋がらないということでした。

そこで、大田区福祉オンブズマン条例第5条により、福祉オンブズマンの発意に基づく調査を実施しました。

担当 木下 武徳

#### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

##### (1) 苦情解決制度について

苦情解決の仕組みの目的について、厚生労働省は「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」の一部改正（平成29年4月適用）を通知しています。

通知には、「①自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。②このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。③苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることが重要である」とあります。苦情に適切に対応することは、福祉サービスの改善、利用者の権利擁護になるだけでなく、適切な事業運営や信頼の確保につながるため、経営者の重要な責務とされています。

しかし、これまでの福祉オンブズマンへの相談や苦情申立てと、センターにおける苦情申立ての状況を見比べてみると、利用者の苦情がこの苦情解決制度でうまく対応できていないのではないかと考えられます。もちろん、利用している施設に対して苦情を言いにくいという要因があるかもしれませんが、だからこそこうした苦情解決制度を公式に整備し利用を促しています。

また、今回の調査で、苦情解決制度が対応できていない要因はそれだけではなく、以下のア、イの要因があると考えられます。

## ア 苦情解決制度が適切に整備されていない

重要事項説明書の苦情相談窓口の記載をみると福祉サービスの部門によって書き方が異なっています。①苦情窓口受付者が役職名だけのものや担当者の氏名が入っているものがあつたり、②苦情解決責任者も同様ですが、明記されていないものもありました。③第三者委員は別途通知とされていたり、明記されていないものもありました。④その他の窓口には、センターの苦情解決制度なのにセンター自体が記載されていたり、委託先法人の制度が書かれていないものもありました。

また、「大田区立障害者施設に係る苦情解決制度に関する要綱」によれば、㊦苦情解決責任者はセンター次長、㊧苦情窓口受付者はその次長が指定する2名となっていて、㊨第三者委員は「5人以内とし、区長が委嘱する」とされ、現状では3名に委嘱しており、施設の苦情解決責任者が利用者及びその家族に周知することになっています。実際には上記③の別途通知はポスターの掲出をもって充てているようですが、イで後述するとおり各部門の利用者への周知としては不十分だと考えられます。第三者委員は不利益対応を恐れ、声をあげにくい立場にある福祉サービス利用者の声を吸い上げ、また苦情対応に第三者として客観的な立場から意見を言い判断ができる重要な役割を担っていますので、利用者に伝えることは非常に大切です。

さらに、委託先の苦情解決制度の規定内容も、法人によって異なっていました。特に、A法人は法人本部の苦情解決制度が使われていましたが、B法人はセンターの受託事業のためにセンター独自の苦情解決制度を別途設置し、区との連絡調整のためのフローチャートなども作成していました。おそらくセンターの苦情解決制度のこれらの問題の原因は、区のセンターの事業を民間委託として実施しているため、区と委託先の法人でそれぞれの苦情解決における役割が明確になっていないことにあると考えられます。

## イ 苦情解決制度が周知されていない

センターの苦情解決制度の案内については機能訓練室の1か所の面談室に掲示されていただけで、他にはありませんでした。利用者に見やすいところに苦情解決制度について周知する案内やポスターなどを掲示する必要があると福祉オンブズマンは考えます。特に、センターのような区と二つの委託先がそれぞれ苦情解決制度を持っているので、それぞれの周知が必要になります。また、先述のとおり、第三者委員についても別途案内が必要ですが、その案内も機能訓練室の面談室にしか見当たりませんでした。

### (2) 電話対応について

電話対応については、応答メッセージを利用したりして、電話がつながらないという苦情に対して工夫がなされていました。しかしながら、調査後も福祉オンブズマン室には「電話がつながらない」という苦情が届いています。したがって、このような物理的な対応は大切ですが、それだけではこの問題は解決しないようです。

電話をかけてくる利用者のなかには、孤独感等から話を聞いてほしいという思いで電話をされる人もいます。過去のセンターの苦情に対する調査結果でも述べていますように、時間は貴重な「資源」であり、また有限ですので、例外はありますが、あま

りにも長時間の電話対応には問題があると考えます。こうした問題に対応するには、いわゆるソフト面の対応についても検討する必要があると考えます。例えば、相談員が一定の時間で電話の用件を済ませられるよう電話への対応のスキルアップのための研修をすることも考えられます。また、より広く傾聴ボランティア等による対応ができるような仕組みをつくることも検討することが必要だと考えます。他の福祉関係の相談窓口でも同様の問題を抱えていると考えられますので、今後検討をお願いしたいと思います。

#### 【申入れの事項】

- (1) センターの苦情解決制度について、関係法令を検証し必要事項について確認したうえで、区と委託先の役割と事務処理手続きを明確にして、センターと委託先の苦情解決にかかわる要綱や重要事項説明書等を修正・整理すること。
- (2) 重要事項説明書における苦情解決制度について利用者にわかりやすく説明すること。
- (3) センターの苦情解決制度について必要事項を明示したわかりやすい資料・ポスターを作成し、利用者に見やすいところに掲示したり、配布したりするなどして利用者に周知すること。
- (4) 電話がつかない問題について、ソフト面からの対応も検討をすること。

#### 【申入れの結果】

- (1) センターの苦情解決制度について、今後は、委託した業務については、区要綱に準じてそれぞれの法人が苦情解決の仕組みを整備して、その仕組みに基づき適切に対応します。また、委託業務以外のセンター全体に関わることや、管理上対応する必要がある利用者等からの苦情については、区が区要綱に基づき、適切に対応します。

重要事項説明書については、関係法令を検証し必要事項について確認しました。記載内容を修正・整理して統一化しました。

A法人は苦情解決の仕組みと要綱の作成に向けて検討することになりましたが、予算措置が必要なことから令和4年度の実施を目指しています。具体的にはA法人本部の作成した要綱をセンターでも適用されるように整備して第三者委員を立てるか、センター用の要綱をあらためて作成するかは法人が検討します。その進捗状況については区が定期的に確認を行います。A法人の要綱の整備が完了するまでの期間は、法人本部の要綱を準用して苦情解決にあたります。

- (2) 令和3年4月1日以降に契約を交わす利用者には修正した重要事項説明書の記載に沿って説明します。
- (3) センターの苦情解決制度について、必要事項を明示したわかりやすい資料を各部門のわかりやすい場所に掲示します。今後は利用者に配付しながら説明を行います。
- (4) 相談員の電話対応のスキルアップのため内部研修や事例を共有するなどの取組を実施しています。さらに、情報共有のために毎日行っている区職員と法人職員との定例会では、日々の振り返りを行っているなかで、その日の対応方法について、区職員からも適切な対応がされているかの確認と助言を行うなど、フォローアップに努めています。

今後も相談受付体制のあり方については、さらに改善するための方法を引き続き検討していきます。

## 事例2

## 児童扶養手当受給者の事実婚の調査及び一時差止めについて

### 【調査の趣旨】

福祉オンブズマンに寄せられた児童扶養手当（以下「手当」という。）の支給に関する苦情相談のなかで、適切な事実確認が行われているのか疑問が残る内容がありました。

相談者は異性と同居しているとされ、手当の支給が一時差止めになっているという相談でした。①証拠としてSNSに掲載された写真を示されましたが、異性と同居している事実はなく、②事前に受けていた説明と異なり、突然の訪問調査があり、③同居していない事実を示すために他県に居住する異性の住民票等を提出するよう求められ、異性に住民票の提供を断られたことを所管課に伝えたところ、異性と連絡を取り合ったことを非難されたということでした。

事実婚の調査に関連した福祉オンブズマンへの相談はこれまで何件かありましたが、調査には至りませんでした。相談のなかには、第三者の住民票の提出が要求されたとの話もあり、受給者の負担が大きいように感じていました。これは、区だけの問題ではなく、説明もなく異性との交際関係について質問され不快な思いをしたという方の話はよく聞くところです。

なお、この相談については、原因となった事実のあった日から1年を経過していたため苦情申立てには至らず調査は実施されていないため、子育て支援課（以下「所管課」という。）への事実確認、その後の所管課の対応について把握はしていません。

所管課における事実婚の調査及びそれに伴う支給に関する取扱いについて、福祉オンブズマンの発意に基づく調査を実施しました。

担当 面川 典子

### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

#### （1）受給資格に疑義がある事案の調査について

所管課では、公簿による手当受給者の資格確認を行っていて、受給資格が非該当であることが判明した場合は、手当の支払いの一時差止めを行っていました。また、受給資格に疑いはあるが、公簿で確認がとれない場合は、すぐに支払いの一時差止めを行うのではなく、本人への聞き取りを行うなど実態を把握するための調査を行っていました。所管課は、事実婚の調査について、受給者のプライバシー保護に十分配慮することを心がけているとのことでした。特に、居所内への突然の調査は誰にとってもよい気分にはならないと思います。この点、所管課は、認定申請時や各種届出時に、実施日時を事前に通知しないまま行うことを説明しているとのことでした。調査の目的からして、事前に通知しないこともやむを得ないといえますが、十分な説明を心がけていただきたいと思います。

#### （2）受給資格に疑義がある手当受給者に求める提出書類について

所管課は、実態調査の後に手当受給者と面談を行い、手当受給者が受給資格の非該当であることを認めた場合は、手当受給者から児童扶養手当資格喪失届を徴取していました。

手当受給者が受給資格の非該当であることを否定した場合は、児童扶養手当法第 29 条（調査権）により受給資格に該当することを証明する書類を提出するよう依頼していました。

提出依頼する書類は、事案によって状況が異なるため、一律ではないとのことでした。所管課では、手当受給者の状況を勘案し、厚生労働省通知の事例を参考にしたり、必要に応じて厚生労働省に方針を確認して提出依頼する書類を決めているとのことでした。

受給資格に該当することを証明する書類について、所管課は、手当受給者が用意できると判断される範囲内で提出依頼する書類を決めていると述べています。福祉オンブズマンへの相談で聞いていたような書類の提出依頼は改善されているとのことでした。公平な支給のためにも当然といえますが、改善されて良かったと思います。事実婚にあたるか否かを生活実態を確認したうえで判断すると、必要な書類も受給者ごとに指示しなければならず、その範囲を明示することは難しいのかもしれませんが、ただ、そうであれば、その受給者に対して、書類の必要性についての明確な説明が必要だと考えます。

### （3）手当の支払いの一時差止めについて

所管課では、提出依頼した書類によって受給資格に該当することが確認できるまで児童扶養手当法第 15 条による手当の支払いの一時差止めを行うとのことでした。

なお、児童扶養手当法第 14 条には、手当受給者が、正当な理由なく、同法第 29 条第 1 項の規定による命令に従わなかったとき、手当の全部又は一部を支給しないことができるとあります。法第 14 条による支給停止を行った場合、その後命令に応じたとしても支給しない期間が発生するとのことでした。法第 15 条には、手当受給者が、正当な理由なく、第 28 条第 1 項の規定による届出、又は書類の提出がなかったとき、手当の支払いを一時差止めすることができる場合があります。法第 15 条による支払いの一時差止めの場合、同法施行規則に定める届出、又は書類の提出があったときは、遡及して支給することができるとのことでした。そのため所管課では、手当受給者に対する不利益を少なくするという観点において、法第 15 条による支払いの一時差止めを取扱っているとのことでした。

受給資格に該当することを証明する書類の提出がない場合、児童扶養手当法第 22 条により 2 年で時効となります。この点、所管課は、時効まで 2 年間という期間が設けられていることから、書類の提出がない場合、時効となることもやむを得ないと考えているようでした。この点は福祉オンブズマンとしては理解できないところでした。

厚生労働省は、安易に時効による受給資格の消滅を待つことがないよう努めるよう求めています。支給差止めの場合は、書面の提出があったときには遡って支給することができますから受給者に不利益なわけではありません。ただ、児童が成長するなかで必要な時に支給されないのでは児童の福祉の増進という目的にも反しかねません。

福祉オンブズマンの調査のなかで、所管課も、現況届及び必要な届出を勧奨する方向で検討すると述べておりますので、是非検討を進めていただければと思います。

福祉オンブズマンとしては、今後の所管課の運用を見守っていきたいと思います。

#### 《参考》 児童扶養手当法

##### （支給の制限）

第 14 条 手当は、次の各号のいずれかに該当する場合においては、その額の全部又は一部を支給しないことができる。

- (1) 受給資格者が、正当な理由がなくて、第 29 条第 1 項の規定による命令に従わず、又は同項の規定による当該職員の質問に応じなかったとき。
- (2) 受給資格者が、正当な理由がなくて、第 29 条第 2 項の規定による命令に従わず、又は同項の規定による当該職員の診断を拒んだとき。
- (3) 受給資格者が、当該児童の監護又は養育を著しく怠っているとき。
- (4) 受給資格者(養育者を除く。)が、正当な理由がなくて、求職活動その他厚生労働省令で定める自立を図るための活動をしなかったとき。
- (5) 受給資格者が、第 6 条第 1 項の規定による認定の請求又は第 28 条第 1 項の規定による届出に関し、虚偽の申請又は届出をしたとき。

第 15 条 手当の支給を受けている者が、正当な理由がなくて、第 28 条第 1 項の規定による届出をせず、又は書類その他の物件を提出しないときは、手当の支払を一時差しとめることができる。

第 16 条～第 21 条 (略)

(時効)

第 22 条 手当の支給を受ける権利は、これを行使することができる時から 2 年を経過したときは、時効によって消滅する。

第 22 条～第 27 条 (略)

(届出)

第 28 条 手当の支給を受けている者は、厚生労働省令の定めるところにより、都道府県知事等に対し、厚生労働省令で定める事項を届け出、かつ、厚生労働省令で定める書類その他の物件を提出しなければならない。

2 手当の支給を受けている者が死亡したときは、戸籍法(昭和 22 年法律第 224 号)の規定による死亡の届出義務者は、厚生労働省令の定めるところにより、その旨を都道府県知事等に届け出なければならない。

第 28 条の 2 (略)

(調査)

第 29 条 都道府県知事等は、必要があると認めるときは、受給資格者に対して、受給資格の有無及び手当の額の決定のために必要な事項に関する書類(当該児童の父又は母が支払った当該児童の養育に必要な費用に関するものを含む。)その他の物件を提出すべきことを命じ、又は当該職員をしてこれらの事項に関し受給資格者、当該児童その他の関係人に質問させることができる。

2 都道府県知事等は、必要があると認めるときは、受給資格者に対して、第 3 条第 1 項若しくは第 4 条第 1 項第 1 号ハに規定する政令で定める程度の障害の状態にあることにより手当の支給が行われる児童若しくは児童の父若しくは母につき、その指定する医師の診断を受けさせるべきことを命じ、又は当該職員をしてその者の障害の状態を診断させることができる。

3 前 2 項の規定によって質問又は診断を行なう当該職員は、その身分を示す証明書を携帯し、かつ、関係人の請求があるときは、これを提示しなければならない。