

## (6) 児童福祉

### 事例 1 地域健康課の事業案内に不満がある

#### 【苦情申立て内容】

申立人の妻は、地域健康課（以下「所管課」という。）の保健師から宿泊型の産後ケア事業（以下「事業」という。）を紹介してもらいました。申立人は、入院する病院に事業内で最大である3泊で利用したいことを伝えました。ところが病院からは、1泊のみとの回答がありました。申立人は、保健師に病院から「1泊のみ」と言われたことを伝えると、保健師からは「事業の範囲は3泊までなので、再度、病院と掛け合ってください」と説明がありました。申立人は病院と何度かやり取りをしましたが、結局1泊のみとなりました。

申立人が区のホームページを確認してみると「実際の宿泊可能日数については、利用先の医療機関とご相談ください」との記載がありました。しかし、当該病院では1泊までしか利用できないと決めているにも関わらず、保健師からは事業で決められているとおり「最大3泊4日」と説明されてしまうと、相談した者は混乱してしまいます。

申立人の妻は、保健師を信頼し、いつも頼りにしています。保健師から適切な事業の説明をもらえるよう望み、苦情を申し立てます。

担当 牧山 美香

#### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

申立人は、保健師からは最大3泊4日まで利用が可能であると説明があったにもかかわらず、病院からは原則1泊2日を上限とするとの説明があり、疑問に思われたことと思います。

当該事業の利用日数については、要綱に定めがあり、最大3泊4日までとなっていますが、実際の利用日数はその範囲内で利用者と実施医療機関とが個別相談して決めることになっています。総合病院である当該病院では、難しい分娩や他院からの救急搬送の受入れに備え、通常分娩後の母子のケアのための延泊に原則1泊2日の制限を設けざるを得ないのかもしれませんが。所管課では、当該病院では1泊2日の利用を原則しているものの、それ以上の利用希望も応相談としているので当該事業の実施方法としては問題ないと考えるところでした。

今回の件で、要綱の上限である3泊4日とは異なる利用日数の原則を設けている実施医療機関があることを所管課は初めて把握しました。今後は他の実施医療機関の状況も調査し、把握できた状況を踏まえ、事業の説明に努めていくとのことでした。所管課においては、利用者と実施医療機関がよりスムーズに話ができるよう、事業の説明や広報を行ってほしいと思います。

## 事例 2 ひとり親家庭ホームヘルプサービス事業を見直してほしい

### 【苦情申立て内容】

申立人は、妻の出産に伴い、当事業の利用申請を行いました。派遣を決定してもらいましたが、派遣の上限は3日間のみと言われました。出産に対し上限が3日間というのはあまりにも少ないため、上限の見直しを要望します。

担当 木下 武徳

### 【対応の結果】

苦情申立ての内容は要綱で規定された派遣期間の拡充を求める趣旨であり、その適否について福祉オンブズマンは言及できません。そのため大田区福祉オンブズマン条例第12条第1項第5号の「調査することが相当でないと認められるとき。」に該当すると判断し、調査をしないことを通知し、「区長への手紙」及び「区政へのご意見・ご要望」の制度を申立人に案内しました。

## (7) その他

## 事例 1 社会福祉協議会の生活支援サービスの対応に不満がある

### 【苦情申立て内容】

申立人の妻は出産をひかえ、区の保健師から社会福祉協議会の日常家事サポート事業を紹介されました。ホームページで内容等を確認し、社会福祉協議会に電話したところ、配偶者が育児休業を取得する場合は当事業を利用できないと言われました。また、ホームページに利用条件は記載していないが、サービス利用前には面談で伝えていると言われました。申立人は、面談をしないと利用条件が説明されないような対応に不満を持ち、また、サービスを紹介した保健師にも利用条件等は周知されるべきと考え苦情を申し立てました。

担当 平澤 恵美

### 【対応の結果】

福祉オンブズマン制度は区が行い、又は関与する福祉サービスに関する区民の苦情等を対象とすることが大田区福祉オンブズマン条例第1条に規定されています。苦情申立ての内容は、社会福祉協議会が実施する自主事業であるため、区が関与する福祉サービスに該当しないため大田区福祉オンブズマン条例第12条第1項第5号の「調査することが相当でないと認められるとき。」に該当すると判断し、調査を実施しないことを申立人に通知しました。