

1 市に不備のない事案

事案 (1) 紙おむつ助成事業に係る市の対応について

対象 機関	健康福祉部高齢者支援課
苦情 の 趣旨	【趣旨】 紙おむつ助成事業に対して不適切な対応を受けた 【理由】 ・令和4年6月から介護度が要支援2に下がり、介護老人保健施設を退所した。 ・脳出血の後遺症で失禁が多くおむつ代の費用負担が増加したため、同年6月以降3回にわたり高齢者支援課に相談したが、「要介護1以上でないと紙おむつの給付を受けることはできない。」と言われた。 ・しかし、同年11月末に上越市ホームページで要支援1・2の人や介護認定のない人でも紙おむつの支給を申請することができることを知った。このことは、地域包括支援センターからも一切説明はなかった。 ・公平公正に市民に告知すべき内容の説明が一切なく、不適切な対応を受けたため、6月から11月分の給付申請ができなかった。 (苦情の趣旨及び理由は整理しました。)
調査 の 結果	(調査の経緯) 申立人からの苦情申立書の提出を受け、オンブズパーソンは、申立て内容を精査するとともに、実態の把握と調査を行いました。 令和5年8月10日に担当課である高齢者支援課の副課長、係長及び担当者から聴き取りを行うとともに、同日に高齢者支援課から本案件の関連資料等の提出を受けました。 調査の結果は、以下のとおりです。 【高齢者支援課の説明及び見解等】 (オンブズパーソンからの質問ごとに整理して記載しています。) (1) 紙おむつ助成事業の申請を含め、令和4年6月から12月までの間の申立人（代理人を含む。以下同じ。）とのやり取りの経過を示してください。 申立人及び代理人が特定されるおそれがあるため記載は省略いたします。 (2) 介護度が下がったことで、これまで受けていたサービスが受けられなくなる人に対し、どのような対応をしているのか教えてください。 紙おむつ助成事業について、介護度が下がったことにより支給廃止となった場合、文書で通知しています。

調査 の 結果	なお、今回の申立人の場合は、紙おむつ助成事業の対象外となる介護老人保健施設を退所した後、令和4年11月24日に紙おむつ助成事業の申請をし、特例対象となったものであり、紙おむつ助成事業を受けていたものが廃止となった事案ではありません。 (3) 公平公正に市民に告知すべき内容の説明がなく、不適切な対応を受けたとするこの度の申立てについて、貴課の考えを示してください。 紙おむつ助成事業など高齢者福祉の各種サービスについては、対象者に公平公正に利用いただけるよう、地域包括支援センターやケアマネージャー、民生委員等にご協力をいただきながら周知に努めております。 また、市役所相談窓口における各種サービスの相談については、必要に応じて担当者へ引き継ぎ、適切に対応しているところであり、引き続き、関係機関等の協力を得るとともに、職場内の連携を図りながら、対象者に確実にサービスを提供できるよう取り組んでまいります。
処理 の 内容	オンブズパーソンの見解は、以下のとおりです。 本申立ては、昨年6月以降、申立人が市に相談した折に「紙おむつ助成事業」について知らされなかったため、11月に申請するまでの間、助成を受けられなかったという苦情であります。 オンブズパーソンは、この点に関し、担当課から時系列での経過の提出を求め、あわせて聞き取りを行いました。担当課からの回答では、相談内容はショートステイの利用料金等であり、11月に初めて紙おむつの助成について相談を受けたとのことあります。また、申立人が担当課以外の市の機関に相談した際に、申立人が紙おむつを利用していることの相談等がなかったかと考え、市で共有している「相談記録票」の提出を求め、それらも確認をしましたが、いずれも紙おむつに関する相談がなされたとの記録はありませんでした。 オンブズパーソンは、双方の主張が食い違う場合は、客観的な資料等に基づき出来得る限り公正に検証することになりますが、それでも立証できないときは、オンブズパーソンとしての判断ができないこととなります。 さらに、申立人は、高齢者福祉制度など市民に告知すべき内容が告知されていないと述べていますが、担当課では「高齢者福祉制度のあらまし」等で各種サービスの周知に努めているとのことあります。 この点に関しては、そもそも支援者の状態を勘案し、福祉サービスの利用を提案するのは、第一義的には地域包括支援センターやケアマネージャーであります。市は、そうした相談があつて初めてサービスの説明をすることになったとしても、そのことで告知を怠っているとはいえないと当職は考えます。 以上のことから、オンブズパーソンは、本事案に関しては市（高齢者支援課）の対応に指摘すべき点はなかったと判断します。