

障害福祉

サービス利用者本人からの苦情・ご意見

「職員の窓口対応について」

<サービス利用者> 男性  
<申立人> 本人  
<苦情対象機関> 区高齢・障害支援課

苦情申立てに至る経緯

申立人は身体障害があり、障害程度区分認定を受けていた。区分認定更新手続きについて、また窓口対応について、下記の点について申し立てしたい。

(1) 申請の日付について

4月中旬に区高齢・障害支援課（以下、区担当課）から「障害程度区分認定更新のお知らせ」（以下、「お知らせ」）が届いた。

お知らせは、申請から決定までに約60日かかるが、7月末までに更新する必要があるため、申請期限は4月末との印字されていた。申請期限は印字されたものを手書きで5月中旬と修正してあり、訂正印もなかった。

市内の前居住区で同様の申請をした時は、6月初めの提出でも大丈夫と言われたことがあり、各区で取り扱いがばらばらである。同じ自治体であれば、申請期日などは統一してほしい。

(2) 申請に伴う区の窓口対応について

5月中旬、申立人が申請のため区担当課を訪れた際、手も不自由なので受付の職員に配慮をお願いした。しかし、その職員は申請期限を強調されるだけで配慮どころか上から目線の対応だった。申請はできたが、職員の対応を改善してほしい。

委員による調査結果

○ 区担当課に状況確認

(1) 申請期限の日付について

お知らせは、システムにより作成され、作成月の末日が申請期限として印字される。今回は4月4日に作成され、その後の確認作業に日時を要したため、4月22日の発送となった。そこで、申請期限を4月末から5月中旬に手書き修正し、さらに、申請期限を修正したことと修正後の期限を記載した別紙を、区独自に同封していた。

## (2) 申請時の区担当課の窓口対応について

申立人が区担当課の総合窓口の職員に書類を提出し、わかる人に代わってほしいと言われたが、障害程度区分の更新申請は、窓口担当者でも受付できることを説明して、手続きを行った。その際、申立人は手が不自由なため代筆を希望されたので、職員は代筆を行い、手続きを完了した。

また、提出期限については、更新がスムーズに行われるように事務上の都合で区独自にお願いしていることであり、全市統一ではないこと、申立人の申請は提出期限を過ぎているが、本日受付できることを説明した。各区で多少違いがあることは理解いただくようお願いをして、意見があったことを承ると伝えた。

## ○ 委員としての意見

### (1) 申請の日付について

区は手書きで申請期限を修正していることを踏まえ、そのことを説明した文書を独自に作成して同封していた。修正に訂正印がなかったことは、通知を受け取った方に疑問が生まれる可能性はあるが、補完する文書があるので、手書きの訂正でも良い。

### (2) 申請に伴う区の窓口対応について

区は当日の窓口対応は特に問題はなく終了したとの理解であった。しかし、申立人が訴えた苦情の中心は「上から目線」の対応であった。本人が自分の気持ちを相手に表現しなくても、本人には「上から目線」の思いが残っていることがあることを区に伝え、窓口で市民の方が気持ちよく利用できるよう、丁寧できめ細かな対応をするようお願いした。

最後に区担当課から、申立人の心情の理解や説明に至らない点があったことは否定できない。意見を係内で情報共有しつつ、障害特性に合わせた柔軟かつ温かみのある窓口対応ができるよう今後も努めていきたいとの回答を得た。

そのため改めて、区に申し入れは行わず、申立人に今後の区の取組を見守っていただくようお願いして終了とした。