

(5) 生活保護・低所得

事例1 ケースワーカーの配慮に欠ける言動に傷つけられた

【苦情申立て内容】

申立人は就労意欲喚起事業（以下「くすのき広場」という。）を利用しており、くすのき広場で紹介された会社の面接を受ける予定でした。しかし、体調を崩してしまい、面接に行けず、その後も体調が悪い状態が続きました。

申立人は体調回復後、ケースワーカーと面談をしましたが、その際、足の痛みがあることを以前から伝えていたにもかかわらず、体が悪いようには見えないと言われ大変傷つきました。また、仕事をしないのなら生活保護を打ち切る、2週間という短い期限で仕事を探すようにと言われ不安な気持ちになりました。

また、面談の翌日にくすのき広場の職員から、申立人はケースワーカーと自分を敵に回したと言われました。申立人は、支援する側が被保護者に対して敵・味方などの感情を持ち、対応することは許されないと考え、対応改善を望み、苦情を申し立てました。

担当 牧山 美香

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

生活福祉課の回答によると、ケースワーカーが生活保護を打ち切ると言った事実はなく、申立人からくすのき広場の利用を辞め自己就職活動をするとの意思表示があったので、2週間後の来所日に求職活動報告書を提出するよう伝えたとのことでした。

また、ケースワーカーは、申立人が仮病であると疑っているのではなく、足の痛みを訴えていながら通院していないため、体調を心配し、医師の診断を受け、必要があれば通院し、治療を受けることを勧めているとのことでした。くすのき広場の職員についても、苦情申立て内容にあるような「敵に回した」というような発言をした事実はないとのことでした。

生活保護制度は、憲法 25 条で国民に保障された「健康で文化的な最低限度の生活」を実現するために作られた制度です。その実現のための支援は、生活保護費として金銭を支給するだけに留まりません。社会において自立した生活を送ることができるよう、体調不良があれば通院して治療を受けるよう助言し、自立に向け就労指導を行うことも重要な支援です。そのため、ケースワーカーは、受給者の生活状況や健康状態等を正確に把握し、その受給者にとって適切な支援計画を立てる必要があります。

福祉オンブズマンは苦情申立ての内容にあるようなケースワーカーの発言が実際にあったのかどうかを明らかにすることはできませんが、ケースワーカーは申立人が自立した生活を送れるように考えて支援していると考えます。申立人にもこの事を理解していただき、申立人ご自身のためにも、将来の自立へ向けて、ケースワーカーと十分に話し合ってくださいことを望みます。

事例 2 生活福祉課職員の訪問時の行動に傷ついた

【苦情申立て内容】

申立人は、精神障害者保健福祉手帳を所持しており、生活保護を受給しています。ケースワーカーの定期訪問を受けた際、ケースワーカーがつま先立ちで玄関から部屋の中をのぞきました。申立人の部屋は玄関から見渡せるスペースしかなく、部屋の様子を確認したかったとしても、つま先立ちまでする必要はありません。申立人はケースワーカーの上司に対し、玄関でつま先立ちして部屋をのぞくことはしないでほしいと伝えました。上司からは「つま先立ちで部屋の中を見るのもケースワーカーの仕事である。薬をちゃんと飲んでいないだろう」と言われました。申立人は、生活福祉課のケースワーカーや上司の言動は精神疾患を抱える申立人への配慮が足りないと感じ、深く傷つきました。

担当 木下 武徳

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

今回の申立てでは、ケースワーカーにつま先立ちで部屋の中をのぞかれた、また、その上司に威圧的な言葉を言われて傷ついたということでしたが、そのようなことはケースワーカー、上司はしていないということでした。この点については、検証できないので真偽ははっきりできませんでした。

ただ、生活の状況を把握するために無理のない範囲で部屋を見ること、処方されている薬の服薬状況について確認することなどは、ケースワーカーの業務として不適切なことではありません。もちろん、定期訪問を行う場所は受給者の自宅であり、プライベートな場ですので、他人に見られたくないものがあるかもしれません。申立人も見られたくないものは片付けるなど工夫してみたいと思いました。

また、ケースワーカーの言動については、ケースワーカーには悪意がなくても、受け取る側には悪意があるように感じてしまうことも考えられます。例えば、何らかの苦情を言った後、ケースワーカーから服薬できているか確認されたとします。ケースワーカーにとっては単に服薬の確認だったとしても、受け取る側は「薬を飲んでいないから精神的に不安定になって苦情を言っていると思われてしまった」と感じるかもしれません。生活福祉課からは、申立人に誤解されないよう考慮しますとの回答がありました。

調査では、ケースワーカーは申立人が安心して生活できるよう居宅清掃や訪問看護等の利用について申立人に提案していましたが、申立人はまだ利用していないことが分かりました。生活保護の利用にあっては、受給者は定期訪問を受けたり、様々な届出の義務があったりと制約やストレスもあるかと思いますが、暮らしに役立つ援助もあります。申立人には、ぜひ担当のケースワーカーとよく相談し、支援をうまく活用することも検討してほしいと思います。

事例3 メンタルケア支援員の対応に不満がある

【苦情申立て内容】

申立人には精神疾患があり、生活福祉課のメンタルケア支援員（以下「支援員」という。）に相談のためよく電話をします。申立人がある時支援員に電話をかけると支援員は不在でした。申立人が電話に出た職員に「支援員は不在であることが多い」と話したところ、その職員から「あなたに意地悪をするために、わざと（支援員がいるのに）いないと言っているわけではない」と言われました。申立人としてはその発言が自分をこども扱いした発言であると感じました。過去にも申立人は、支援員と面談の約束をしていたにもかかわらず対応してもらえなかったことや、相談の受付はしないと言われたこともありました。各生活福祉課で支援員の対応も異なっており、支援員の役割に疑問を持っています。申立人は申立人に対する対応を改善してほしいと思い苦情を申し立てました。

担当 平澤 恵美

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

調査先に確認した結果、支援員不在時に電話に出た職員が申立て内容のとおりの発言をしたことは事実であることが分かりました。背景には、これまでケースワーカーや支援員が不在である時に、申立人からの電話に対応した職員が説明したことと申立人の記憶にある会話の内容が異なりトラブルになることが多々あったとのことでした。

福祉オンブズマンは電話に出た職員の対応については、申立人が伝えたいと思っている支援の必要性に対する理解を示すのではなく、今は対応できないということを申立人に理解させようとしていたのではないかと考えます。コミュニケーションとして、現状を相手に説明し理解してもらうことは重要です。しかし、相手に理解してもらうためには、相手の立場に立ち、どのような説明をすれば理解してもらえるのか、考えながら丁寧に説明しなければならない場合もあります。特に障がいのある人々に対しては、相手の障がい特性を理解したうえでの対応が求められます。今回のケースでは、申立人は支援員と話したいという強い気持ちがあり、それがかなわないということを残念に感じていたのではないのでしょうか。その残念な気持ちに対し、現状を伝え理解を促すというアプローチではなく、申立人の気持ちをまず受け止めるというアプローチも考えられます。電話や窓口対応等で頻回に行き違いが生じるような場合は、一人ひとりに応じた個別の対応を職員間で共有し、共通認識を持って対応することも時には必要だと考えます。また、申立て内容に「支援員が面談の約束をしていたのに対応しない、相談の受付はしない」とありますが、調査先に確認したところそのような事実はなく、生活福祉課は申立人からの突発的な相談のすべてに応じることが申立人の自立を助長するとは言えないと考え必要な対応をしていることが分かりました。

申立人は支援員の役割等について疑問を持っているとのことですが、支援員の業務はメンタルケア支援事業実施要領に記載されており、①支援方針及び支援計画策定のための助言及び協力、②被保護者の自立に向けた居宅安定化支援、就労支援等の個別

支援、③地域生活でのトラブル解決への側面的支援、④その他生活福祉課長が必要と認める業務、とのことでした。調査の結果、申立人に対する支援は、前述の②被保護者の自立に向けた居宅安定化支援、就労支援等の個別支援、とのことでした。個別支援という視点からみれば、個別のニーズに応じた支援を展開することが求められるため、各生活福祉課で支援の内容が異なることは理解できます。しかしながら、福祉オンブズマンも申立人が感じたように、支援員が対応する支援の範囲が分かりにくいように感じました。その背景には、支援員の役割や支援の目的についてどの程度説明するかがケースワーカー及び支援員の判断に委ねられており、説明方法についても口頭での説明に限られているからだと考えられます。本事業は要領のみで運用されており、区全体で事業についてどの程度説明するのか統一したルールはないとのことでした。

また、実施期間について、原則として1年が基本であり、生活福祉課長が必要と認める場合3年を超えない範囲で実施することができると定められています。しかし、当生活福祉課管内に申立人が転居され当事業を利用する希望をされた折に、特にこれまでの利用期間については確認することはせず再度利用するための承諾書を取り直すことはしていませんでした。申立人が支援員からどのような支援をどれぐらいの期間で受けられるのかということについては、具体的に説明されておらず、申立人が支援員に期待することと、支援員が申立人に支援する内容に行き違いがあったとも考えられます。あいまいな事柄についての判断が難しいという申立人の障がい特性を考えると、支援員ができること、できないことについて、支援を開始する時点で具体的に示しておく必要があったのではないかと福祉オンブズマンは考えます。

生活福祉課としては、申立人が社会の一員として社会的自立を実現し、暮らしていくためのスキルを身につけるために、申立人との尊重し合える対等な関係づくりに励み、これからも支援を行っていきたいと考えているとのことです。生活福祉課は最後のセーフティネットとして障がいのある人たちだけではなく、多様な人々が助けを求めて訪れる場でもあります。誰もが希望を持って生活することができる地域社会の担い手として、引き続き利用する人々と真摯な気持ちで向き合っていただけることを望みます。

以上をふまえ、福祉オンブズマンは生活福祉課に対し、次のとおり改善のため申入れを行います。なお、区の生活福祉課全体に係る内容については統一した対応が取れるよう見直しを図られることを望みます。

【申入れの事項】

- (1) メンタルケア支援事業の実施にあたり、支援決定者に対し、事業の目的や支援員の役割について遺漏なく、統一した説明ができるようにすること。
- (2) メンタルケア支援事業の実施期間や承諾書を求める時期について、メンタルケア支援事業実施要領の内容を再確認し、必要があればメンタルケア支援事業要領の内容を見直し、運用すること。
- (3) メンタルケア支援員の業務内容について区の生活福祉課での共通認識を高め、共通した運用を行うこと。

事例 4 耳の不自由な申立人への対応に疑問がある

【苦情申立て内容】

申立人は生活保護を受給しています。申立人は耳の聞こえが悪いため、電話では上手く意思疎通することができません。これまでのケースワーカーは、申立人に伝えたいことがあると電話ではなく手紙で連絡してくれていました。しかし、現在の担当ケースワーカーから、ある日突然電話がありました。申立人は、電話の内容が分からなかったので同日内容を聞くため窓口に行くと、ケースワーカーに突然「印鑑を出してほしい」と言われ、困惑しました。また、ケースワーカーからは必要な書類を提出するよう手紙を郵送したのに連絡がないため電話をしたと言われました。申立人はこれまでのケースワーカーは手紙ですべて連絡してくれていたのに、なぜ電話をかけてきたのか理由が知りたいと伝えましたが対応してもらえませんでした。申立人は、耳の不自由な申立人への窓口対応及び連絡方法について配慮が足りないと思い苦情を申し立てました。

担当 牧山 美香

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

ケースワーカーは、申立人の耳が不自由であることは認識していましたが、以前申立人が窓口に来た際、携帯電話を使用していたため、緊急時には手紙を送るよりも連絡が取りやすい電話連絡の方が良いと思ったということです。加えて、前任のケースワーカーから、申立人への連絡は手紙で行う等の注意事項の引継ぎがされていなかったため、申立人が電話での連絡についてそれほど不安を感じているとは思っていませんでした。

確かに、電話の方が連絡方法としては便利な面もありますが、申立人は耳が不自由であり、携帯電話を使用していたからといって、相手の言っていることがはっきりと聞き取れているかどうかまではわかりません。ケースワーカーは、電話連絡という方法を取るのであれば、申立人にその可否を確認すべきであったと思います。

ただ、このトラブルがあった時期は、対象の被保護者に入浴券を配布する時期でした。職員は入浴券を取りに来るよう別の係から通知しているのに（※実際は通知しておらずケースワーカーは配布方法を誤認していたことが判明）申立人だけが受け取りに来ず、酷暑の中、申立人の安否を心配し、急いで連絡を取るために電話したとのことです。ケースワーカーは申立人の体調を心配し、申立人のことを考えて行動したそうなので、申立人を困惑させる結果になったことについて遺憾に思います。

今後、生活福祉課においては、生活保護に関する各種事業についてケースワーカーの理解を深め、ケースワーカーが交代する際には、今回のような被保護者との連絡方法など重要な事項に関し、事務引継ぎにおいて遺漏のないよう努めていただきたいと思います。福祉オンブズマンは、被保護者とケースワーカーが良好な関係を築き、被保護者にとってより適切に生活保護が実施されることを望みます。

事例 5 職員によって生活保護費の説明が異なり理解できない

【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給しています。申立人に支給される年金の金額が改定されたため、生活福祉課から申立人に対し、生活保護費（以下「保護費」という。）を変更するとの通知がありました。

申立人は、年金の金額の改定月と通知に記載のある「保護変更月」が異なっていること、年金の改定前後の差額と保護の変更額（追給額）が一致していないことに疑問を感じ、ケースワーカーに説明を求めました。

担当のケースワーカーと別のケースワーカーも対応してくれましたが、申立人が理解できる説明、根拠を示しての説明はありませんでした。その後、ケースワーカーの上司も説明に加わりましたが、申立人が理解できる説明はありませんでした。担当のケースワーカー、別のケースワーカー、ケースワーカーの上司はそれぞれ異なる説明をするため、申立人は混乱しました。申立人は、「1円未満はお金ではない」「この説明で分からないなら帰ってほしい」とも言われ、生活福祉課の対応に納得できません。

担当 奥田 大介

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

今回の苦情申立てにおいては、生活福祉課が申立人に対し、保護費について①理解できる説明をしなかったこと、②根拠を示して説明をしなかったこと、③苦情申立て内容にあるような発言を職員がしたことが苦情の内容となっています。

生活福祉課からは、次のとおり回答がありました。①については、担当ケースワーカー、係の別のケースワーカー及びケースワーカーの上司は、申立人に理解していただくようそれぞれ言葉を変えて説明したものの、異なる内容を説明していません、②については、職員が生活保護における年金収入の認定方法として定められた内容について根拠を示して繰り返し説明しています、③については、申立人の主張するような発言を職員は行っていません、とのことでした。

このとおり、本件では、申立人と生活福祉課の主張や認識が一致しませんでした。福祉オンブズマンはどちらの主張や認識が正しいのかについての判断を行いません。

なお、今回の苦情申立てでは、福祉オンブズマンも調査の過程で生活福祉課から保護費変更の計算方法について説明を受けました。年金については「実際の受給」があってから収入認定を行うとのことであり、また、生活保護法による保護の実施要領に基づき、年金の年額を12で除した額（1円未満の端数がある場合は切捨て）を各月の収入認定額として取り扱うことによるとのことでした。少なくとも生活福祉課が定められたルールに則って計算していることは申立人にもご理解いただきたいと思います。

事例6 都営交通無料乗車券更新手続きについて不満がある

【苦情申立て内容】

申立人は都営交通無料乗車券（以下「無料乗車券」という。）の更新手続きを郵送でしたいと考え、手続きに必要な申請書を郵送するようケースワーカーに依頼しましたが、無料乗車券の発行手続きは郵便では受け付けていないので、面倒でも生活福祉課の窓口に来てほしいと説明されました。

そのため、申立人は生活福祉課の窓口に行き、必要な書類を提出しました。すると職員から、担当ケースワーカーの名前を何度も聞かれ、教えてくれないと発行できないと言われ強要されているように感じました。申立人は、東京都交通局（以下「都」という。）は担当ケースワーカーの名前の確認は求めているのに生活福祉課から不要な情報を確認されたと考えています。更新手続きについてなぜ郵送では行えないのかについても疑問に思い苦情を申し立てました。

担当 木下 武徳

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

無料乗車券発行手続きについて都の「東京都都営交通無料乗車券発行事務の手引」によると、郵送による申請・発行は、①紛失リスク、②偽造のおそれ、③本人確認の問題によって、明確に認めないと記載されています。無料乗車券は金券であり、その扱いは行政にとって慎重さが要求されるため、郵送による申請・発行が認められなかったことは事業を運営する都のルールに則り、適正な扱いであったと言えます。

また、上記の都の手引では、無料乗車券発行にあたり、利用者が発行対象者として定められている生活保護受給世帯員であるかの確認のため、生活保護の「開始決定通知書」を提示することが定められています。しかし、「保護開始決定通知書」は生活保護の受給が決定した時に発行されるものです。生活福祉課として無料乗車券の申請・発行時点で生活保護を受給しているかどうかを確認するのに、担当ケースワーカーによる生活保護の受給確認と本人確認を行う方法を取っており、福祉オンブズマンは合理的な対応であると考えます。福祉オンブズマンは申立人が今回の手続きにおいて対面手続きやケースワーカーの名前を言うことを拒む理由について苦情申立て内容から読み取ることはできませんでした。被保護者の困りごとや希望を聞き、問題が解決できるよう支援するのがケースワーカーの仕事です。申立人ご自身のためにも、ケースワーカーと話し合っただけ信頼関係を構築されることを望みます。