

(5) 生活保護・生活困窮等

事例 1 通知が遅れた理由を教えてもらえない

【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給しています。申立人が家具什器費等の申請を生活福祉課に行ったところ、申請から14日以上経過して保護申請却下通知書が届きました。

生活保護法には保護実施機関は保護申請のあった日から14日以内に申請者に決定内容を通知しなければならないとあり、期間内に通知をしなかったときは、書面にその理由を明示しなければならないとあります。しかし、今回申立人が保護申請書を提出してから保護申請却下通知書が自宅に届くまでに14日以上経過していましたが、保護申請却下通知書内には遅れた理由が記載されていませんでした。

申立人は、決められたルールに則った対応をしない生活福祉課の対応に不満を持ち苦情を申し立てました。

担当 武川 正吾

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

保護の実施機関は、保護の開始の申請や変更の申請があったときは、申請者に書面で申請のあった日から14日以内に結果を通知しなければならないと、特別な場合は30日に延ばすことができ、14日以内に通知しなかったときは書面にその理由を明示しなければならないとされています。

このように期限が14日以内と設定されている理由は、申請者が長期間待たされることなく、速やかに結果を知る権利を保護するためであると考えられます。またやむを得ず14日以内に通知できない場合に理由を明示することが求められているのは、行政の透明性を高め、恣意的な遅延を防止するためだと考えられます。

今回の苦情申立てに関して、福祉オンブズマンが生活福祉課に対して文書調査及び面談調査を行った結果、生活福祉課の職員が通知の到達主義の原則や正しい起算日・期限の考え方を理解出来ていないことが判明しました。また、生活福祉課からは、区内には福祉事務所として4か所の生活福祉課があるが、福祉事務所全体として通知の期限について統一的な理解や運用がされていないとの回答もありました。

昨今の郵便事情を鑑みると、普通郵便の正確な到達日を把握するのは難しい状況にあります。しかし、すでに生活福祉課から被保護者に通知を発信する時点で14日を超過することが確定しているにもかかわらず期限を超過する理由を通知に明示しないという事務処理を行っているならば、生活福祉課は事務の執行方法を見直す必要があります。生活福祉課は通知が到達するまでの日数を考慮したス

スケジュール管理を行い、法の規定どおりの運用をしていただきたいと思います。

今回の福祉オンブズマンの調査先は1か所の生活福祉課でしたが、福祉事務所全体として被保護者への通知の期限について理解し、法の規定どおりの運用ができるよう見直しすることを求めます。

以上のことから福祉オンブズマンは、以下の点について是正等の措置を講ずるよう勧告します。

【勧告の内容】

- (1) 生活保護法第24条にある通知の期限や期限超過の場合の理由明示について職員に周知すること。
- (2) 生活保護法第24条にある通知の期限や期限超過の場合の理由明示について遵守できるよう事務処理の基準を示すなどして管理体制を整えること。

【勧告の結果】

- (1) 生活保護法第24条に規定されている申請に対する通知の期限及び期限超過の場合の理由明示について、課内職員に周知徹底し、適正な運用が行われるよう再確認しました。福祉オンブズマンからの勧告内容について、生活福祉課長会及び生活福祉係長会で共有しました。
- (2) 事務処理の注意事項として「① 地区担当員は速やかに査察指導員に保護申請書の收受を依頼すること、② 14日以内に通知の到達が難しい場合、訪問の実施または理由を付記した通知を検討すること、③ 査察指導員は14日以内の決定と通知の到達を徹底すること」を事務処理の注意事項として整理しました。4つの生活福祉課に所属するケースワーカーを対象とした合同実務研修において注意事項を説明するとともに、査察指導員がケースワーカーに指導を行っていきます。また、特例発収簿に基づいて14日以内に決定し通知が到達するよう、査察指導員が日々の進行管理を徹底し、申請処理状況の定期的な確認体制を構築するなど、適切な管理体制を整備します。

事例 2 就職活動用の被服費について質問に答えてくれない

【苦情申立て内容】

申立人は生活保護を受給しています。申立人は生活福祉課に区の被保護者自立促進事業で就職活動用の被服費等としてスーツ、ワイシャツ、ネクタイ等は何組まで支給してもらえるのか教えてほしい、根拠資料も欲しい」と求めました。すると生活福祉課から「何組まで支給されるかは規定していません。上限金額内での支給となります。根拠資料はありません」とだけ回答がありました。申立人は、制度を詳しく教えてくれない生活福祉課の対応に納得できず、苦情を申し立てました。

担当 三輪 清子

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

福祉オンブズマンへの生活福祉課の説明では、当該事業は区被保護者自立促進事業経費支給要綱に基づくものであり、「就職活動用の被服費等」の対象者は「就職面接時に必要なスーツ等を購入した者であり、区長が必要と認めたもの」とのことです。事務の流れとしては、被保護者から支給の希望があった場合、就職活動状況の詳細を聞き取って支給の必要性を判断し、社会通念上認められる必要最低限度の数量で、かつ、支給上限額があることを説明し、被保護者に申請してもらおうとのことでした。また、支給対象者の要件や支給上限額は区ホームページで公開していました。

申立人から「何組まで支給してもらえるのか教えてほしい、根拠資料も欲しい」と要望があった際、生活福祉課では申立人の就職活動状況の詳細を確認できておらず、「申立人が考えるような『何を何組まで支給できる』といった考え方は規定にはない」という意味で「何組まで支給されるかは規定していません。上限額内での支給となります。根拠資料はありません」と回答しました。その後、申立人から再び同様の手紙があったため、生活福祉課では前回の回答では申立人に理解してもらえていないと考え、「何組までどれが支給されるかは規定されていません。区ホームページのURLを記載したので支給対象者の要件等を確認ください」と回答（以下「2回目」という。）したとのことでした。

一連のやりとりを確認すると、生活福祉課の最初の回答は申立人に誤解を与えかねないわかりにくい内容で、かつ、説明が不足していたと考えられます。申立人が考えるような規定にはなっていないという意味であったにも関わらず、その点も説明されていません。2回目のような丁寧な説明が最初からできていれば、苦情申立てに至ることもなかったのではないのかとも考えられ、福祉オンブズマンとしては残念に感じました。ただ、説明が不足していた点については生活福祉課も認めており、今後は可能な限り具体的に回答していくとのことでした。より丁寧で具体的な説明がなされることを福祉オンブズマンは期待します。

事例3 受給証明書の用途を勝手に限定された

【苦情申立て内容】

申立人は生活保護を受給しています。申立人は生活福祉課に生活保護受給証明書（以下「証明書」という。）の交付を求めました。ところが、生活福祉課から「（証明書の）用途をお知らせください」と伝えられ、証明書を交付してもらえませんでした。しかし、その後、生活福祉課から「証明書を送ります」との手紙が届き、「都営住宅収入報告用」と記載された証明書が同封されていました。

申立人は、生活福祉課が勝手に用途を指定して証明書を発行したことに納得できず、苦情を申し立てました。

担当 坂井 崇徳

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

生活福祉課では、証明書は被保護者からの求めに応じ、用途を被保護者に確認して発行しており、その場合は証明書に用途を指定する記載はしていないとのことでした。申立人からの求めに対し、生活福祉課は手紙で「使用用途をお知らせください」と伝えたが回答がなかったため発行していないとのことでした。

生活福祉課は、証明書の発行を望む被保護者には一律に用途を確認したうえで発行しているとのことです。生活福祉課としては、申立人が（使用用途の記載のない）証明書の発行を望むのであれば、使用目的や提出先等を明らかにして申請してくれば発行できるとのことでした。

本件にかかる調査によれば、証明書の発行は根拠法令や事務処理要領に基づくものではないことから、生活福祉課の裁量で行う行為と考えられました。そうであれば、生活福祉課が用途を記載して発行することについては直ちに裁量の濫用とは言えません。なお、今回、申立人は東京都住宅供給公社へ収入報告のため証明書を提出する必要があり、期限が迫っていた事情を考慮して例外的に生活福祉課が申請に基づかず発行したものとことです。

いずれにせよ、生活福祉課における取扱いは合理的なものであると考えます。

生活福祉課は使用目的や提出先等を明らかにしてもらえば証明書を発行するとのことですので、申立人にとっては、使用目的を明らかにして申請をすることをご検討いただければと思います。

事例 4 就職活動用の携帯電話購入費を支給してくれない

【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給しています。就職活動用にスマートフォンを購入し、生活福祉課にその購入費用の支給を求める内容の申請書を提出しました。これに対して、生活福祉課から「就職活動のために区長が必要と認めた場合に支給となります。まずは就職活動の状況について、詳細にお知らせください」と記載された通知が届き、支給してもらえませんでした。

申立人は区には就労支援のため携帯電話等購入費を支給する制度があるのに申立人には支給されず、既に就職活動の状況についての報告書を生活福祉課に提出しているにもかかわらず、さらに詳細に知らせよう求められたことに納得がいかず苦情を申し立てました。

担当 武川 正吾

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

申立人はスマートフォンを購入し、同一申請書内に①「スマートフォン購入費用」、②「大田区被保護者自立促進事業経費 就労支援 携帯電話購入費」と記載して生活福祉課に提出しましたが、支給されませんでした。以下、本件に対する生活福祉課の対応について福祉オンブズマンの考えを述べます。

まず始めに生活福祉課は申立人が①と②を理由にスマートフォン2台分の申請を行ったと捉えています。しかし、申立人は同申請書内で「就職活動に必要な携帯電話の費用は、生活保護法の生業扶助費と、大田区被保護者自立促進事業経費のどちらでいくらまで支給されるのか？」と尋ねる記載をしています。このことから実態は1台分の費用である可能性もあり、福祉オンブズマンとしては、生活福祉課は申請の意図についての確認が不十分であったと考えます。

次に①の申請に対する対応ですが、生活福祉課は、生活保護制度では就職確定者に対し生業扶助として携帯電話購入費が支給される場合があると説明しています。生活福祉課は申立人の申請書には「スマートフォン購入費用」としか記載されていないが、申立人からこれまでに提出された求職活動報告書を確認する限り就職が確定していないため支給しないと判断しました。ただし、その判断にあたり生活福祉課は申請目的を申立人に確認しておらず、却下通知には生業扶助の支給要件や却下の判断理由が明確には記載されていませんでした。

次に②の申請に対する対応についてですが、区被保護者自立促進事業における携帯電話の購入費の支給要件については「主に稼働年齢層の被保護者で就職活動に必要なプリペイド式携帯電話等を購入またはレンタルした者であり、区長が必要と認めたもの」と定められており、支給対象は「プリペイド式またはレンタル」のスマートフォン等に限定されています。申立人の申請書に添付されたスマートフォンの支払明細書を福祉オンブズマンが確認したところ「プリペイド式またはレンタル」のスマートフォンではなかったため、支給対象ではないと判断できました。しかし、

生活福祉課は支給要件を申立人に伝えず、「就職活動のために区長が必要と認めた場合に支給となります。まずは就職活動の状況について、詳細にお知らせください」と回答しました。生活福祉課は申立人が申請したスマートフォンの購入費用は支給対象外であると判断したわけですから、要綱に基づき本来速やかに「被保護者自立促進事業経費支給不承認通知書」で申立人にその旨通知すべきでした。要綱の規定どおりの対応をせず、申立人の申請を不確かな状態のままにしてしまった対応には問題があると考えます。

また、生活福祉課は申立人から当該事業経費の申請は年に一度だけか、期限はあるのかと質問を受け、「必要な際に申請してください」「特に期限はありません」と回答しています。福祉オンブズマンへの生活福祉課の回答によると当該事業経費は都の補助金を利用した制度であるため年度末である3月末までに支給決定し、申請者に支払いをする必要があるとのこと。このことから福祉オンブズマンは生活福祉課の「期限はない」との申立人への回答は誤りであったと考えます。

上述のことから、生活福祉課は申立人からの生活保護制度に係る質問や申請に対し適切な対応ができていなかったと福祉オンブズマンは考えます。特にスマートフォン購入費用の申請について被保護者自立促進事業経費支給不承認通知書を申立人に通知できていないこと及び当該事業経費に係る申立人の質問に誤った回答をしたことについて重大な不手際があったと考えます。

また、当該事業経費については区要綱のほか、支給期限など都から示された「被保護者自立促進事業に関するQ&A」や運用方針（助成条件に関する基本的な考え方）で決まっている内容もあるとのこと。福祉オンブズマン調査では今回それらがケースワーカーに周知されていなかったという生活福祉課の振り返りもありました。被保護者が制度の内容・条件・期限を正確に理解できるよう職員教育の徹底と情報提供体制の整備をしていただきたいと思います。

【申入れの事項】

- (1) 申立人のスマートフォン購入費用の申請に対する生活福祉課の決定内容及びその理由を申立人に速やかに通知すること。
- (2) 被保護者自立促進事業経費の支給要件や支給手続きについて生活福祉課職員に周知し、被保護者へ説明漏れがないような体制を整備すること。

【申入れの結果】

- (1) 福祉オンブズマン調査の過程で申立人に対する被保護者自立促進事業経費不承認通知の送付が漏れていることに気づき、発送しました。
- (2) 大田区被保護者自立促進事業経費支給要綱、「被保護者自立促進事業に関するQ&A」や運用方針について周知徹底し、被保護者への説明が漏れなく行われるよう指導しました。査察指導員には、法令や規則に基づく正確な審査を行い、事務処理の錯誤や遅滞の防止に努めるよう指示しました。また、福祉オンブズマンからの申入れの内容については、生活福祉課長会及び生活福祉係長会で共有し、区内4か所にある生活福祉課の合同実務研修にも取り入れることにしました。

事例5 生活福祉課の保護費の説明に不満がある

【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給し、就労継続支援B型事業所に通所しています。申立人は飲料水を飲むと嘔吐してしまうため、通所時は水以外の飲料を持参しなければならず、「要望書」で「特別基準の設定による生活扶助の加算的対応」もしくは「一時扶助としての特例支給」を求めました。

その後行われた生活福祉課との面談では、「要望書」に記載した内容には触れられず、申立人が求めている「在宅患者加算」や「障害者加算」の話がされ、結局支給されませんでした。「持ち帰り、東京都に（支給できるかどうか）照会する」との話がありましたが、生活福祉課は東京都に照会することなく、その後の面談でも該当するものはないとして相談を打ち切りました。

申立人は、回答を先延ばし、納得のいく説明をしないまま相談を打ち切る生活福祉課の対応に納得できず苦情を申し立てました。

担当 三輪 清子

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

申立人は「要望書」で「特別基準の設定による生活扶助の加算的対応」もしくは「一時扶助としての特例支給」を求めました。生活福祉課では、生活保護の法令及び実施要領に基づき、特別基準の設定については対応できない、一時扶助としても支給できない、また、申立人の訴えとは別の観点から在宅患者加算、障害者加算を付けられるか検討したがどちらも該当しないとの判断を、申立人に説明したとのことでした。

生活福祉課は申立人の主張に対して、「法令等に定めがないため対応することはできない」と繰り返し説明していましたが、申立人が根拠として主張する通知の解釈が誤っていることについての説明をしていませんでした。申立人の主張に対するわかりやすい説明ができていなかったことが、苦情申立てに至る要因になったと考えられます。

また、東京都へ支給できるかどうか照会することについて、生活福祉課では照会しても結論は変わらないが、照会するかどうかのみ検討すると考えていたとのことですが、その考えを申立人に伝えていませんでした。結果的に、照会する内容ではないとの結論を出すまでに数か月かかり、申立人にとっては回答を先延ばしにされたと感じることになりました。

生活福祉課は、被保護者の訴えが法令等の誤った解釈によるものであれば、誤りを指摘し、正しい解釈について説明し、なるべく早い段階で生活福祉課としての結論を伝えることが必要になると福祉オンブズマンは考えます。

申立人は、生活福祉課から回答をもらうまでに時間がかかり、不安な気持ちで過ごされたことと福祉オンブズマンは推察しました。生活福祉課では、被保護者から要望が伝えられた場合には集中的に検討を行い、速やかに回答できるよう課内の協力体制を作っていくとのことでした。両者の信頼関係が築かれることを福祉オンブズマンは願っています。

事例 6 自立支援事業の資料を要望どおり提供してくれない

【苦情申立て内容】

申立人は生活保護を受給しています。申立人は区で行う被保護者自立促進事業について知りたいと考え、生活福祉課に資料がほしいと伝えました。その結果、資料は提供されましたが、文字が小さかったため、申立人は、文字を拡大した資料を提供してほしい、資料をインターネットで公開してほしいと求めました。しかし、生活福祉課からは申立人が希望する大きさに文字を拡大した資料の提供はなく、また、資料はインターネットにすでに公開されているとの説明のみで、掲載箇所の URL は教えてもらえませんでした。申立人は、この対応に納得できず、苦情を申し立てました。

担当 坂井 崇徳

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

生活福祉課の説明では、申立人は電話や面談などでのコミュニケーションを拒んでいたため、やりとりはすべて手紙で行われたとのことでした。

資料提供に関しては、最初に申立人から A4 サイズで、その後、文字を大きくしてほしいとの要望があったため、A3 サイズに拡大するなどして提供していました。しかし、申立人からは文字のフォントを希望どおりにしてほしいとの要望が繰り返されました。区では「障害を理由とする差別の解消の推進に関する大田区職員対応要領」を定め、生活福祉課でも視力が弱い方には提供する資料の文字を大きくするなど合理的配慮を行っていました。しかし、申立人からは視力に関する情報を得られておらず、A3 に拡大したものでも不都合があるのか、なぜ文字のフォントを指定するのかなど、合理的配慮をする必要があるのかが分からなかったとのことでした。

また、インターネットでの公開に関する要望については、既に区ホームページに掲載していたため、必要な検索ワードを伝えました。しかし、申立人からは URL を教えてほしいとの要望があり、生活福祉課ではなぜ申立人が検索ワードでは不十分とするのかは分かりませんでした。しかし、繰り返し要望があったので URL を伝えたとのことでした。

生活福祉課は、申立人の要望に対応した後も意図が分からない要望が繰り返されたため、要望の意図を教えてもらおうとその都度手紙で質問しましたが、申立人からは質問に対する回答がなく、要望だけが繰り返されていたとのことでした。

本調査を通じて、福祉オンブズマンは、申立人は日常生活においても他人とのコミュニケーションに困難さを感じて苦しんでいるのではないかと推察しました。

生活福祉課は申立人と信頼関係を構築すること、良き相談相手になることを望んでいるとのこと。福祉オンブズマンは、申立人にとって、より適切な支援が受けられることを願っています。

事例7 都営交通無料乗車券の更新に係る書類を送付してくれない

【苦情申立て内容】

申立人は生活保護を受給しています。申立人は都営交通無料乗車券の更新手続きをしたいと思い、生活福祉課に「更新に関する書類を送ってほしい」と求めました。すると生活福祉課から「既に送っています」との手紙が届き、書類は送ってもらえませんでした。申立人は毎年当該書類を送ってもらっており、前回受け取った書類は、既に昨年、更新の申請に使用していました。申立人は、「(更新するための)書類を送ってほしい」と求めているのに新たに書類を送ってくれない生活福祉課の対応に納得できず苦情を申し立てました。

担当 三輪 清子

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

生活福祉課の説明では、過去数年間、都営交通無料乗車券の更新時期が近づくと申立人から更新に関する書類を送付してほしいとの要望があり、生活福祉課から書類を送付しているとのことでした。今回も申立人から「制度案内と申請書がほしい」との要望があったとのこと。生活福祉課では、申立人から求めのあった書類を郵送することは可能だが、制度案内は前年と内容に変更がなく、申請には窓口での本人確認が必要であり窓口で記載してもらえれば良いため、今回は送付する必要がないと考え「既に送っています。申請は窓口で承ります」と回答したとのことでした。その後、申立人から再び「更新の書類がほしい」との手紙があったため、生活福祉課では申立人は制度案内を読みたいのではないのかと考え、当該書類を送付したとのことでした。

本件調査では、生活福祉課は申立人からの要望に対し上述のとおり当初書類は送付する必要がないと考えたとのことですが、この理由について申立人に伝えていませんでした。また、再度の要望を受け書類を送付していますが、この理由についても申立人に伝えていませんでした。申立人からしてみれば、同じ要望をしても書類を送付してくれない場合もあれば送付してくれる場合もあったこととなります。生活福祉課はそれ以前と異なる対応をするのであればその理由を説明すべきであったと考えられます。

一方、申立人も生活福祉課の対応について福祉オンブズマンに苦情申立てを行っていますが、生活福祉課に直接説明を求めることをしていませんでした。

申立人、生活福祉課がコミュニケーションをとることによって、課題や問題が速やかに解消されることを福祉オンブズマンは願っています。

事例 8 医療券の発行方法に不満がある

【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、生活福祉課に医療券を申請した際、自宅に早めに医療券が届いてほしいという思いから、「3か月分の医療券を即日発送してほしい」と申請書に記載し郵送しました。

その後生活福祉課から「直近1か月分の医療券を同封します。それ以降の分はシステムの仕様上まだ出せないため、必要な際に再度申請してください」と記載された手紙が届きました。申立人は、過去に生活福祉課から医療機関に医療券を送付してもらう場合には、一度の申請で3か月分の医療券の発行をしてもらえた覚えがあるのに、このような対応をされ納得がいかず苦情を申し立てました。

担当 武川 正吾

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

福祉オンブズマン調査で確認したところ、医療券の発行時期については国・医療扶助運営要領に「医療の給付が翌月にまたがる場合は翌月分の医療券を同時に発行して差し支えない」との規定があり、医療扶助の適正な実施のため、3か月先の医療券（この場合3か月分）をまとめて発行することは出来ないとのことでした。一方、生活福祉課は申立人に対して「システムの仕様上できない」という説明に終始し、制度の根拠・背景の説明が十分なされなかったため、申立人に不信感が生まれたのではないかと考えられます。今後は丁寧な説明を心がけていただきたいと思えます。

なお、3か月先の医療券も含めて一度に発行することは出来ずとも、申請を一度で済ませたいという申立人の希望に対応するには、生活福祉課は、3か月目の医療券が発行できるタイミングまで申請に対する対応を保留し、時期が来たら個別に発行する方法を採ることになります。生活福祉課は事務の継承や他の被保護者との公平性、発行漏れ防止等の観点からそのような個別の対応はできず、必要な都度申請してほしいとのことでした。必要な都度申請を求めることの是非については詳細に国・医療扶助運営要領に規定があるわけではないので生活福祉課の裁量によると福祉オンブズマンは考えます。

事例9 保護費の通知を生活福祉課で破棄してほしい

【苦情申立て内容】

申立人は生活福祉課から申立人に送られた保護申請却下通知書を生活福祉課に返却し、生活福祉課がシュレッダーで破棄するよう求めましたが拒否されました。申立人は生活福祉課の対応を不満に思い、苦情を申し立てました。

担当 三輪 清子

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

苦情申立ての主旨は、申立人に通知された保護申請却下通知書を生活福祉課に返却するので、（理由については不明）生活福祉課で破棄してくれるように求めたが拒否されたことが不満であるという内容でした。

保護申請却下通知書を破棄することは福祉サービスに該当しないため、福祉オンブズマン制度の対象外となります。そのため、本件については、大田区福祉オンブズマン条例第12条第1項第5号の「前各号に掲げるもののほか、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。