

(4) 生活保護・低所得

事例1 生活福祉課職員の高圧的な対応に傷つけられた

【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給していますが、近隣トラブルのためケースワーカーに転居したいと相談したところ、具体的な説明はなく、どんな理由であれ転居資金は出せないと言われました。また、訪問予定日時にケースワーカーが連絡もなく来ないことがありました。その後、事前に説明もなく生活保護費（以下「保護費」という。）が口座払いから窓口払いに変更され、家賃を払っていないのではと疑われたこともありました。

申立人は体調が悪いため働いていませんが、ケースワーカーから働く意欲を疑われ、傷つきました。申立人は、高圧的なケースワーカーの対応を改めてほしいと思い、苦情を申し立てました。

担当 奥田 大介

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

今回の申立てにおいて、申立人が主張する①転居の相談への対応、②家庭訪問、③家賃の支払い状況の照会、④就労指導について、生活福祉課からは高圧的な対応はしておらず、家庭訪問においても無断でキャンセルした事実は無かったとの回答だったため、双方の認識は食い違ったものとなりました。福祉オンブズマンは申立人と調査先の主張する事実が異なる場合、いずれが正しいのかを判断しません。なお、③の家賃の支払い状況については福祉オンブズマンが判断するまでもなく、申立人は客観的資料（領収証や振込明細票）から事実を明らかにできます。

今回の調査では、生活保護費の支払方法の変更について、生活福祉課において非常に短い期間で判断されていることがわかり、福祉オンブズマンとしては、判断が性急ではないか、他の案件との均衡は保たれているのか、と疑問に思いました。申立人が不安を抱かぬよう、事前に生活保護費の支払い方法が把握できるよう配慮してほしいと思いました。

また、生活福祉課としては、現状、生活状況から考えて、申立人が就職活動を行うことは難しいと判断しているとのことでした。一方で生活福祉課は申立人に就職活動の報告書の提出を求めており、申立人に稼働能力があることを前提とした指導と考えられ、整合性が感じられません。確認したところ、就職活動を行うことは難しいと判断した経過がケース記録には見当たりませんでした。生活福祉課においては、申立人の稼働能力の有無について必要に応じて組織的検討をしていただき、その結果を記録に残していただき、申立人にも説明していただければと思います。

申立人と生活福祉課が認識を共有し、信頼関係が築けるよう福祉オンブズマンは願っています。

事例2 就労専門相談員の配慮に欠ける支援に納得がいかない

【苦情申立て内容】

申立人は、精神障がいがあり、生活保護を受給しています。就労専門相談員による就労支援を受けていますが、就労専門相談員は障がいに対する配慮がありません。就労専門相談員は申立人がハローワークの障がい者雇用窓口に行く際に同行しましたが、就労先を一緒に選んでほしかったのに手助けをしてくれるわけでもなく同席しただけでした。また、申立人が服薬をしている関係で電話をかけるなら午後にしてほしいとお願いしても、午前中にかけてきました。申立人は、就労専門相談員が自分勝手に就労支援を進めることに不満を感じ、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】

生活福祉課では生活保護受給者等に対して、就労による自立を支援していくため、「区生活保護受給者等就労支援プログラム」（生活保護受給者等就労自立促進事業、就労専門相談員活用事業、区生活保護受給者就労準備支援事業（以下「就労準備支援事業」という。））を実施しています。

調査の結果、明らかになったことの1点目として、申立人に対する就労支援が適切に行われていなかったことが挙げられます。申立人は、就労専門相談員による就労支援（就労専門相談員活用事業）を受けていましたが、就労専門相談員からの提案により、就労準備支援事業を利用することになりました。本来であれば、ケースワーカーが申立人と就労準備支援事業の担当者を繋げる役割を担うことで、新たな支援が開始されます。しかし、この時期にケースワーカーが交代となり、十分な引継ぎが行われなかったことから、申立人への就労支援が滞ってしまい、就労準備支援事業は実施されませんでした。

その後、ケースワーカーは障がい者就労支援センター（以下「センター」という。）で実施される障害者就労支援事業の利用を提案し、申立人も了承したため、センターの支援を受けながら就職活動を行うことになりました。しかし、センターによる就労支援は結果的に申立人には機能せず、その事実をケースワーカーは約9か月の間確認せず、有効な就労支援は実施されませんでした。申立人が次のステップに進めるよう、ケースワーカーが支援の主体を明確化し、支援と支援を繋ぐ役割を担うこと、また、支援を継続的に行うことが重要であったと考えます。

2点目として、申立人が望んでいた支援と就労専門相談員が望ましいと考える支援には次のとおり相違があったということです。①ハローワークにおいて、申立人は就労専門相談員に「就労先を一緒に選んでほしい」という思いがありました。一方で、就労専門相談員は「自主性を尊重し、自分で選んでほしい」と思っていました。②電話連絡の時間に関して、申立人は「服薬の副作用があるので午前中ではなく午後に電話してほしい」という思いがありました。一方で、就労専門相談員は「就職に向けて毎朝起床することが必要」と思っていました。

障がいの有無に関わらず、支援の基本として、「当事者主体」という理念があり、当事者の立っている視点を理解することが求められます。支援者は相手の思いを受け止めたうえで、支援者としての考えを丁寧に伝え、支援内容についてお互い合意することが必要です。今回のケースでいえば、十分なアセスメントを行い、就労支援計画を作成し、申立人と共に確認しながら支援を展開する必要があったと考えられます。

「就労専門相談員活用事業」の実施期間は初回面談を実施した日から6か月と就労専門相談員活用事業実施要綱（以下「要綱」という。）に規定されていますが、申立人に対する支援は、要綱で定められた期間を超えて約1年間実施された後、約1年半後に再開されていました。前回の支援の終了時から申立人の状況は変わっていると考えられるため、事業の再開に向けては、再度アセスメントを行い、本人と今後の目標について話し合いながら進めていく必要があります。しかしながら、生活福祉課は今回の支援は前回から継続しているものと捉えていたようです。申立人への午前中の電話連絡について、前回の就労支援の際に、就職するには毎朝起床し心身を整える必要があることを申立人に伝えていたため、再開にあたり改めて意図を伝えたり、同意を得てはいないと回答しています。これらのことから福祉オンブズマンは就労支援プログラムが支援対象者の状況に応じてより効果的に展開されるよう運用方法を見直す必要があると考えます。

今後について、生活福祉課は申立人が希望している長期的な就労につながる支援を行っていきたいと考えているようです。障がい福祉サービス体系には、障害者総合支援法による就労継続支援、就労移行支援事業と就労定着支援事業の他にも、職場適応援助者支援事業（ジョブコーチ）や障がい者就業・生活支援センターなどもあります。申立人にとって適切な就労支援が展開されていくよう心掛けていただきたいと思います。

【申入れの事項】

- (1) 就労専門相談員活用事業について、アセスメントの実施方法の見直しや就労支援計画を作成するなど、利用者の意向を反映するような事業の実施をすること。
- (2) 就労専門相談員活用事業の実施期間について、要綱の内容を再確認し、必要があれば要綱の内容を見直し、運用すること。
- (3) 職員が、障がい特性や障がい者の就労支援についての理解を深める機会を持てるようにすること。

【申入れの結果】

- (1) 就労支援担当者会議を区の生活福祉課で行い、アセスメント内容の見直し（支援対象者の基本情報の追加等）や就労支援計画書の作成を行うことにしました。
- (2) 就労専門相談員活用事業の要綱の内容を再確認し、実施期間については現行どおりとしました。ただし、期間を超えて支援を継続する必要性が認められる場合は、期間満了の手続きを経た後、アセスメントシート及び就労支援計画書により利用者の実情に合った対応をしていくことを改めて確認しました。
- (3) 就労支援担当者会議を区の生活福祉課で行い、職員がこれまで以上に障がい特性や障がい者の就労支援について、研修等の学びの機会を持てるようにしていくことを確認しました。

事例3 ケースワーカーの言動に納得がいかない

【苦情申立て内容】

申立人は、自立支援医療を受給しています。申立人は体調が悪かったため、自立支援医療受給者証の更新手続きをケースワーカーにお願いしました。手続きはしてくれたものの、「面倒くさい」などと強い口調で言われました。また、ケースワーカーは、申立人宅を訪問した際、「今日はどうですか」「何をしていたのですか」などの意図のわからない質問をし、なかなか帰りませんでした。また、新年度にケースワーカーが交代しましたが、ケースワーカーが不在で代わりに電話に出た前任のケースワーカーに「『就労支援事業を受けたくない』と現在のケースワーカーに伝えてほしい」と頼んだところ、担当でもないのに「どこの求人に応募したのか」としつこく聞かれました。申立人は、前任のケースワーカーの言動に納得がいかず、苦情を申し立てました。

担当 奥田 大介

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

今回の苦情申立ての内容は、前任のケースワーカーに関するものであり、①自立支援医療受給者証の手続きに際しての言動、②定期訪問時の質問内容と滞在時間の長さ、③電話における就労についての質問内容の3点です。生活福祉課の回答によると、①については、申立人の言うような発言をケースワーカーはしていない。②については、次に予定があったため20分程度の訪問であり、必要な質問をした。③については、ケースワーカーの質問は必要な確認であったとのことで、いずれについても申立人と生活福祉課の認識は一致しませんでした。

今回の調査に際して福祉オンブズマンが悩ましいと感じたのは、仮に申立人の申し立てた苦情内容が全て事実（真実）であったとしても、上記①以外については苦情として捉えることが難しいという点です。

まず、②の「今日はどうですか」「何をしていたのですか」という質問については、申立人の体調や生活状況を確認するための質問であると考えられ、ケースワーカーの仕事として不合理なものではないと考えます。

次に、③の電話で伝言を受ける場合、必要な他の情報についても確認するのが社会人としての適切な対応であると考えます。質問内容も、申立人の意向について理由を尋ねるものであり、特段不適切なものではないと考えます。

福祉サービスが適切に提供されるためには、サービスの提供者と利用者とのコミュニケーションが欠かせません。また、サービスの提供者側が利用者の心中を察するのにも限界があります。申立人におかれては、嫌な思いをしたことや望むことを、思ったり考えついたりした時点で早めにケースワーカーに伝えてみてはいかがでしょうか。

福祉オンブズマンは、申立人と生活福祉課とのコミュニケーションを通じ、今までよりもさらに申立人に寄り添った支援を申立人が受けられることを願っています。

事例4 生活福祉課の配慮のない対応が不満だ

【苦情申立て内容】

申立人は生活保護を受給しています。ケースワーカーに足の具合が悪くなったことを相談しましたが、ケースワーカーは「自分で何とかしてください」と繰り返すばかりでした。その後、申立人はケースワーカーの上司である係長が申立人の担当となると年度の途中に言われました。また、申立人は通院交通費を申請し、支給について特別な配慮を希望しましたが、生活福祉課は申立人の希望を認めませんでした。

申立人は生活福祉課の対応改善を求め、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、申立人の足の具合が悪くなった際、申立人から何度も「必要な支援をしてほしい」との要望がありましたが、それらは生活保護制度で給付できるサービス等ではなかったとのことでした。なお、生活福祉課では、申立人の現状に応じ、生活保護制度以外のことについても、可能な範囲で他のサービスや関係機関を案内していたとのことでした。

また、申立人がケースワーカーの対応に障がい者差別があったとして会話を拒み、かつ、申立人が話をしたい職員以外との会話を拒んだことから係長が担当することになったとのことでした。

生活保護費の支給方法についても、申立人が希望するような特別な配慮はできないことを説明していたとのことでした。

今回の調査では、申立人は要望が叶わないことで自分自身が否定されたと感じてしまい苦しんでいる様子がうかがわれました。それに対しても、生活福祉課が生活保護制度において可能な限り対応し、他のサービスも紹介し、申立人に対して最大限の配慮や心配りを行っていたことが分かりました。福祉オンブズマンは、申立人とケースワーカーの信頼関係が形成され、良い協力関係が築かれることを願っています。

事例5 ケースワーカーの転居に関わる対応に納得がいかない

【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給しており、アパートの3階に住んでいます。持病の悪化で、階段の昇降が困難となり、当時の担当ケースワーカー（以下「ケースワーカーA」という。）に転居の相談をしました。すると、ケースワーカーAから「申立人の転居の必要性について主治医に確認した検診書には1階への転居が望ましいとあるため1階なら転居が認められる」と話がありました。しかし、申立人は過去に1階で怖い思いをしたため、2階が良いと考え再度主治医に2階で良いか確認してほしいと伝えました。その後、ケースワーカーAから「2階の物件を見つけた」と申立人に電話がありました。しかし、後日「生活保護を受けている人は1階にしか住めません」と言われ、転居はできませんでした。

その後、ケースワーカーが交代しましたが、新しいケースワーカー（以下「ケースワーカーB」という。）にも「1階しか転居は認められない」と言われました。なぜ2階の物件に住めると言われたのに撤回されたのか、何度も説明を求めましたが、回答してくれません。申立人は納得がいかず、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】

生活福祉課の説明では、不動産会社に物件探しを依頼したものの、物件が紹介されなかったため、申立人に「物件が見つかった」と伝えた事実はなく、「生活保護を受けている人は1階にしか住めない」と発言した事実もないとのことでした。福祉オンブズマンは、関係者間で認識が一致しない場合にどちらが正しいかについて判断することはできませんが、調査の結果、第三者的な立場から客観的に見て福祉オンブズマンが明らかであると考えたことについて、以下に述べます。

生活福祉課の回答では、当初、持病により階段の昇降が危険なため1階の物件への転居を認めたとのことでした。その後、申立人から過去に怖い思いをしたので1階は避けたいとの要望があり、ケースワーカーAは「エレベーター付きであれば、2階以上の物件への転居を認める」と申立人に伝え、この説明は終始一貫していたとのことでした。しかし、ケース記録には、2階以上の物件への転居を認めるにはその旨の医師の検診書が必要であるかのようなやりとりが申立人とケースワーカーとの間であったことが記載されており、生活福祉課の回答は矛盾していると考えます。

また、他にも生活福祉課の対応にいくつかの問題があることがわかりました。

第1に、階段の昇降に不安のある方の転居先としてどのような物件が望ましいのか組織的な検討が十分になされていなかったことです。1階が望ましいというのはわかりますが、何らかの事情により1階を望まない人にどのような助言や指導をするのか、ケースワーカーの対応にブレが生じていたように感じました。

第2に、申立人の転居要件について、ケースワーカーAの説明が一貫しない、もしくは不足していたことです。

第3に、ケースワーカーAが、申立人に対する支援内容や、転居のやりとりについて、記録漏れしたことです。調査では、申立人からの検診書の再発行の訴えについて、ケースワーカーAは、後日、再発行は不要と判断してとりやめ、申立人へも連絡したと回答がありましたが、ケース記録には記載がありませんでした。係内で確認した重要な決定等が記録されないことは大きな問題だと思います。

第4に、ケースワーカーBが、ケースワーカーAから引継ぎがなかったため、申立人の転居要件を「1階のみ認める」と誤認していたことです。ケースワーカー交代の際は、重要な事項の引継ぎについて、遺漏ないように行ってほしいと思います。

第5に、ケースワーカーBが、ケース記録を確認していなかったことです。ケース記録を確認していれば、申立人の転居要件について、エレベーター付きならば2階以上の物件を認めていたことがわかるはずでした。

以上のことから福祉オンブズマンとしては、生活福祉課に、転居要件についての判断、説明内容が一貫していなかったと思われる状況があったと考えます。また、このような状況下でケースワーカーが上司であるスーパーバイザーから適切な指導が受けられなかったことを大変残念に思います。生活福祉課においては、今回の苦情申立てが生じた原因をはっきりさせ、申立人にしっかり説明をしてほしいと思います。このような問題が再び生じないようにするため、ケースワーカーのより一層の資質の向上と組織管理の改善策を検討していただきたいと思います。

【申入れの事項】

- (1) 1階又はエレベーター付き2階以上の物件への転居を認めたにもかかわらず、そのことが申立人に理解されなかった理由、原因を申立人に説明すること。
- (2) (高齢等の理由で、自分で転居先を探すことが困難な場合) 申立人の転居条件に合った転居支援をすること。
- (3) 今回の事実を通して、ケース記録、引継ぎ、被保護者への対応・接遇、係長・課長の指導監督について課題を洗い出し、改善に向けた検討をすること。
- (4) 他の被保護者から同様の希望があった場合、どのように対応するのか、組織的な検討を行うこと。

【申入れの結果】

生活福祉課内でプロジェクトチームを設置し、以下を検討し、実施しました。

- (1) 申立人と面談を行い、新旧ケースワーカー間で支援内容が異なり、転居に関する正しい方針を示さず、納得いく説明ができなかったことをお詫びしました。
- (2) 申立人に対する転居支援の具体策を検討し、実効ある支援を実施します。
- (3) 被保護者に適切な援助ができるよう課内研修やケース診断会議の柔軟な開催、事例研究と蓄積、査察指導の強化及びそのための環境づくり等を行います。
- (4) 被保護者の転居に対しては、①本人の要望を詳細に聴取する、②課の検討内容等を組織として責任を持って説明する機会を設ける、③検診書等は柔軟に活用する、の基本的な視点を持ち、対応すべきことを確認しました。