

(3) 生活保護・低所得

事例 1 生活福祉課のおむつ代についての対応に納得できない

【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給しています。持病のため入院することが決まり、入院中はおむつを利用することになると病院で言われました。申立人は生活保護費からおむつ代を支給してほしいと考え、生活福祉課におむつ代の申請を行いました。約2か月経ってもおむつ代の支給がされませんでした。申立人は、十分な説明や対応をしてくれないケースワーカーの対応に不満を持ち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】

申立人は、おむつ代の支給を求め、生活福祉課におむつ代の申請書と領収書を提出しました。しかし、その後ケースワーカーからおむつ代の支給に関して何の連絡もなく、おむつ代を申請した日から約2か月後に申立人がケースワーカーに確認して初めて、おむつの要否に関する主治医の意見書が生活福祉課に未着のため、支給できない旨の説明をされたと訴えています。

一方、生活福祉課の回答によると、申立人がおむつ代を申請した日の約20日後、申立人が来所された際に、「申請書を収受はしたが、病院から意見書が届いていない。入院時に主治医に意見書を記入してもらうことになる」と説明したとのことでした。

ケースワーカーがおむつ代の支給に関する説明をしたのかについては前述のように両方で認識が異なりました。結果的に申立人が対応してもらえなかったと不満に感じたのは、おむつ代の支給時期について知りたかったのに、ケースワーカーから明確に説明されなかったことが原因ではないかと福祉オンブズマンは考えます。

おむつ代の支給決定の流れについて生活福祉課に確認したところ、以下の通りでした。まず、被保護者は生活福祉課におむつ代の申請書と領収書を提出します。生活福祉課は被保護者の主治医に意見書の作成を依頼し、嘱託医がその内容を確認した後14日以内に(特別な場合は30日まで延長し)支給の可否を決定するとのことでした。本件の場合、ケースワーカーは、申立人からおむつ代の申請があった数日後、入院が2か月後に延期になったと聞きました。主治医には申立人の入院時に意見書を記入してもらう予定のため、おむつ代の申請があった日から14日以内に支給決定できないことはこの時点で明らかでしたが申立人にその旨の説明や通知はしませんでした。生活福祉課は、申立人が説明を求めている内容を理解し、適切な時期に、わかりやすく説明をするとともに、法律や事務処理要領に従った通知期限を守る必要があったと考えます。

また、申立人はおむつの要否を医師に確認する手続に関しても、ケースワーカーに不満を持ちました。申立人は主治医の意見書が届かず要否が確認できないままの状態が続くとおむつ代を支給してもらえなくなるのではと心配し、ケースワーカーから病院に確認を取ってほしいと伝えました。するとケースワーカーは申立人自身でも主治医におむつの要否について確認してほしい旨の話をしたとのことでした。おむつの要否

の確認は、前述のとおり、生活福祉課が主治医に意見書の作成を依頼し、その意見書を区の嘱託医が確認して行うとのことです。そもそも入院前に、口頭で申立人が主治医におむつの要否について再確認したところで、入院をしてみなければ主治医が意見書を書けないのであれば、なぜケースワーカーが、申立人自らおむつの要否について主治医に入院前に確認するように伝えたのか福祉オンブズマンとしても理解に苦みます。このようなケースワーカーからの申立人に対する漠然とした指示や説明が、申立人に不安を与えたのだと思われます。

生活福祉課の記録によると、申立人は元々行政機関に対する不信感を持ち、生活福祉課に対し高圧的とも思われる言動があったとのことです。本件は、コミュニケーションが円滑でなかったことも一因となり、おむつ代支給申請の手続について、適切な時期に、理解しやすい説明をすることができなかつたように見受けられます。口頭で説明することが難しいのであれば、各種申請手続の方法についてわかりやすく説明したフローを作成するなど、申請者の理解を助ける工夫をすることも検討してみてほしいと思います。また、申立人にとって今回の件は、体調不安もあるなか、非常にストレスを感じる出来事であったと思われますが、申立人ご自身のためにも、ケースワーカーとの信頼関係を構築していただきたいと思います。

以上をふまえて、福祉オンブズマンは、生活福祉課に対し、以下の申入れを行います。今後、生活福祉課において、生活保護制度についての職員の理解を深め、より適切な助言、支援を行うための研修や相談体制を整えることを望みます。

【申入れの事項】

- (1) 生活福祉課は、生活保護法第 24 条の保護の申請における通知の期限についての内容及び趣旨を理解し、申請書類等の書類の収受について記録するとともに、申請手続の進捗管理を行うなど、適切な事務処理を行う体制を整えること。
- (2) 生活福祉課は、各種申請を希望する被保護者に対し、申請にあたり必要な書類や支給に至るまでの手続の流れ等をわかりやすく説明できるよう工夫し、理解しやすい説明に努めること。
- (3) 生活福祉課は、様々な事情を抱える被保護者に対する対応力を高めるとともに、対応困難な事例が生じた場合の相談、支援体制の構築に努めること。

【申入れの結果】

- (1) 保護申請における通知の期限につき、職員に改めて周知するとともに、例外的な処理を行う場合の意思決定、記録の方法等について周知徹底します。保護申請書類は査察指導員が収受簿兼受理簿に記録し事務処理の進行状況を把握しています。引き続き、事務遅滞や処理漏れがないよう対応します。
- (2) 職員の生活保護制度・運用に関する知識の習得と定着を図るため、引き続き、都が実施する各種研修、生活福祉課合同研修に加え、課内研修を計画的に実施し、受講を促します。
- (3) 今後、外部講師を招くなどして、職員の個別支援スキルの向上を図ります。また、援助困難な事案に対応するため、ケースワーカーと査察指導員の情報共有を確かなものにするとともに、必要に応じてケース診断会議等に諮るなど、組織としての意思決定と対応を進めます。

事例2

火災保険料についての生活福祉課の説明が足りない

【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給しています。申立人が民間アパートに居住時には火災保険料が生活保護費（以下「保護費」という。）として支給されていました。しかし、都営住宅に転居後はケースワーカーに「都営住宅は火災保険の加入は任意であるため」とだけ説明され、保護費としては支給されず、その理由はよくわかりませんでした。申立人はケースワーカー（以下「ケースワーカーA」という。）の家庭訪問時に火災保険料が保護費として支給されない理由を改めて尋ねました。ケースワーカーAは調べて回答すると言って申立人の火災保険に関する書類を持ち帰りましたが、連絡がないまま約2か月後に書類だけが郵送で返却されました。

また、申立人は、次の担当となったケースワーカー（以下「ケースワーカーB」という。）に火災保険について資産申告をするよう言われましたが、過去に火災保険は申告の必要はないと説明されていたため、納得ができませんでした。

申立人は、火災保険に関わる生活福祉課の対応に納得がいかず、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】

調査の結果、火災保険料については、民間アパートの入居時に火災保険の加入が不可欠である場合は保護費から支給できますが、都営住宅のように火災保険の加入が必須でない場合、保護費からは支給できないとのことです。生活福祉課は、都営住宅の場合は入居時に火災保険の加入が必須でなく、申立人が任意で加入している火災保険の保険料は保護費からは支給されない、と申立人に回答すればわかりやすかったのではないかと思います。

ケースワーカーAは家庭訪問時に申立人から支給できない理由を尋ねられその場で回答できませんでした。福祉事務所に戻り確認をして回答をすれば良かったものの、申立人から書類まで預かったにもかかわらず、訪問記録をつけることや、質問に回答するなど本来行うべきことを怠り、預かった書類を説明なしに返却していました。訪問記録を2か月間つけていなかったことについては、上司が適切な時期に確認できていなかった管理上の問題もあったと考えられます。法令、実施要領等に基づいて生活保護を実施することは当然のことですが、法の適用に問題がなければ良いというものではなく、その実施における態度について、生活福祉課において再度確認する必要があります。また、忙しい中でも最低限行うべき監督方法について、再度確認すべきであると福祉オンブズマンは考えます。

次に、火災保険の資産申告に関わる説明についてですが、まず、資産申告書は、被保護者に届出の義務があります。ただし、法令で保険一般についての資産申告の取扱いが一義的に定められているわけではなく、また、資産に関する調査についても法令、実施要領に従っていればいずれも一定の裁量が認められています。

しかし、申立人に対し、これまでは火災保険について資産申告を求めていなかったにもかかわらず、ケースワーカーBは資産申告書で報告をすることを求め、その理由について申立人に明確に説明することができず、一貫した対応を行いませんでした。

今回の調査で、福祉オンブズマンが、火災保険の資産申告を申立人に求める理由を生活福祉課に尋ねたところ、説明内容に矛盾がありました。法令に基づき本来どのような取扱いをすることが求められているのかを尋ねましたが、明確な答えは得られませんでした。生活福祉課に火災保険の資産申告についての生活保護制度上の取扱いを再確認するよう伝えたところ、「生活保護実施要領を確認したところ、被保護者の保険の状況及び保有容認の可否を検討するため、まずは提出された資料で資力性の有無を確認し、資力性が無く、かつ、保有を容認すると判断したものについては、次回以降の資産申告時においては申告の必要はないということが分かりました。今回の場合、ケースワーカーAは家庭訪問した際に、申立人から質問を受けたことで、申立人が火災保険に加入していることを確認できたため、この時点で当該火災保険について資力性の有無等について確認すべきでした。」とのことでした。今回の調査を受け、生活保護制度上の取扱いを再確認する結果となったことを考えると、生活福祉課は生活保護法・実施要領等の理解研鑽が不十分だったのではないかと福祉オンブズマンは感じました。

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。

【申入れの事項】

- (1) ケースワーカーが生活保護法・実施要領等について理解が深められるよう現状の組織的な支援について検証を行うこと。
- (2) 今回の苦情に至った原因の一つと思われるケース記録の記載（記載内容や記載時期）や回付時期についての監督体制について、見直しを検討すること。
- (3) ケースワーカーの被保護者への対応・接遇について、継続的に研修、研究を行う機会を設けるよう検討すること。

【申入れの結果】

- (1) 生活保護制度及びその運用に関する知識の習得と定着を図るため、都が実施する研修、生活福祉四課合同研修の積極的な受講を促します。また、課内研修の企画・運営にあたっては、職員ニーズを把握し、事例研究やグループワークを採用するなど、実践的かつ効果的な手法によることとします。
- (2) ケースワーカーの現業活動の進行管理は、査察指導員の重要な役割の一つであることに鑑み、区福祉事務所査察指導マニュアルに則った指導・助言に努めます。生活保護に関する申請書類や訪問記録について、事務処理の遅滞や記録漏れが生じないよう徹底を図ります。
- (3) 部外講師を招くなどして、職員の個別支援スキルの向上に努めます。課内研修において、事例研究などを通じて、職員の実践的なスキルの向上を図り、被保護者に対して「伝わる説明」の技術・技法の共有化と実践に努めます。

事例 3 生活福祉課が質問にしっかりと答えてくれない

【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の対応に関して不明なことがあり、質問を記載した文書を生活福祉課の庁舎の郵便受けに投函しました。質問の一つ目は、都営交通無料乗車券の更新手続きが管轄の生活福祉課以外では受け付けてもらえない理由が知りたい、二つ目は、申立人が居住する都営住宅の家賃に関する情報を生活福祉課が無断で取得・使用した理由を教えてくださいという内容でした。

これらの質問に対する生活福祉課の回答内容は、曖昧でよくわかりませんでした。

申立人は、質問に適切に回答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 牧山 美香

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

調査の結果、質問の一つ目である都営交通無料乗車券の発行窓口をどこにするのかについては、区に判断する裁量があり、生活福祉課は原則として、住所地の管轄の生活福祉課の窓口で手続きを行うこととしているとのことでした。この場合、担当のケースワーカーが、都営交通無料乗車券を発行するにあたり必要な生活保護の受給確認や本人確認をスムーズに行うことができ、申請者にとってもメリットがあると福祉オンブズマンは考えます。

次に、質問の二つ目である都営住宅の家賃情報の取得の件についてですが、生活福祉課としては生活保護法に基づいて公社との間で必要最低限の情報のやりとりを行っており、個人情報保護の観点からも問題ないという認識とのことでした。また、申立人の家賃情報を無断で使用した事実はないとのことでした。

確かに福祉オンブズマンも苦情申立内容にある申立人からの質問に対する生活福祉課の回答書を確認したところ、内容がわかりにくいと感じました。一方、生活福祉課に確認したところ、申立人は生活福祉課の職員との会話を拒み、すべて文書でやりとりすることを希望しているとのことでした。申立人の文書には、生活福祉課に対する質問や要望は記載されていますが、そのような質問や要望をする理由や背景について記載されていません。それらが伝えられない状況で文書のみでやりとりすることは、誤解が生じやすく結果的に両者にとってかなりの負担になっていると思われます。今後、申立人においては、ご自身のためにも、ケースワーカーを信頼し、直接コミュニケーションを図る努力をしていただければと思います。

事例 4 生活福祉課が医療券を発行してくれない

【苦情申立て内容】

申立人は生活保護を受給しています。申立人は複数の医療機関の受診を希望し、医療券の発行を生活福祉課に申請しました。すると生活福祉課から、「受診する医療機関は、原則として居住地に比較的近距离に所在する医療機関に限られている。申請した医療機関で受診を希望する理由及び症状を知らせてほしい」と言われました。申立人は生活福祉課から受診を希望する理由や症状を尋ねられたり、受診できる医療機関を限定されたりすることに納得できず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】

調査の結果、生活福祉課は医療機関の決定にあたり、法令等に則り、被保護者の希望を聞いて、被保護者の生活状況から、通院のしやすさ、医療機関の診療科目や特色などを考慮し、指定医療機関の中から選定しているとのことでした。また、被保護者の居住地から離れていても、その医療機関を受診すべき理由がある場合は、医療券を発行しているとのことでした。

医療機関の選定にあたり、通院のしやすさという点から、原則として居住地に近い医療機関とすることは、通常、被保護者にとってもメリットがあり、合理的な考え方であるといえます。

生活福祉課は、申立人が医療扶助適用申請を行った各指定医療機関への通院について、妥当な理由があるのであれば、医療券を発行する予定とのことでした。申立人が希望する医療機関への通院が適切な医療扶助として治療の効果を発揮できるか否かについては、申立人の症状等を聞く以外に判断のしようがありません。申立人が適切な医療扶助を受けるために、その症状等を生活福祉課に伝えることは必要不可欠であると福祉オンブズマンは考えます。

申立人は、希望する医療が受けられずお困りになっているのではないのでしょうか。早急に自分の症状や申請した医療機関を希望する理由をケースワーカーに伝え、適切な医療扶助を受けられるようにしていただければと思います。

事例5

受給証明書の使用目的を確認されることが不満だ

【苦情申立て内容】

申立人は、生活保護を受給しています。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。）が1通ほしい。ただし、証明書の用途は教えたくない」と伝えました。しかし、生活福祉課からは、証明書を発行するには用途を確認する必要があると言われ、証明書は発行してもらえませんでした。過去に用途を伝えなくても証明書が発行されていたこともあったのに、途中から生活福祉課は用途を伝えないと証明書の発行を拒むようになりました。

申立人は、この対応に納得ができず、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】

証明書は、生活保護を受給している（又は受給していた）ことを証明するもので、福祉事務所長名で発行する公的な文書とのことです。また、証明書を提示することにより、生活保護を受給していることが条件になる各種サービスを利用できる場合もあるそうです。これらのことから生活福祉課は、証明書は本人から申請を受け、使用目的や提出先等を確認し、生活福祉課が必要と認める場合についてのみ発行しているとのことで、これは合理的な事務手続であると福祉オンブズマンは考えます。

生活福祉課は、申立人から文書で証明書発行の申請があった際、使用目的を後日生活福祉課に知らせていただくことを前提に使用目的が告げられない段階で証明書を発行したことがあったそうです。しかし、申立人は、使用目的を連絡しませんでした。また一方で、生活福祉課は申立人に証明書を手渡した際、使用目的を確認することを失念したことや、申立人から証明書を発行してほしいとの申請がないにもかかわらず、都営住宅の収入報告用として証明書を直接本人に郵送したこともあったとのことです。これは、生活福祉課が証明書の発行に際し申立人への配慮で例外的な対応を行ったものでした。生活福祉課が、例外的な対応であったことを申立人に説明しなかったり、本来しなければならない証明書の使用目的の確認を失念したまま発行したことが原因で、申立人は使用目的を伝えずとも証明書を発行してもらえると誤解してしまったものと考えられます。

証明書は福祉事務所長名で発行する公的な文書であるため、申立人が証明書の発行を受けたいのであれば、使用目的や提出先を申告したうえで、適正な手続を経て証明書の発行を受けるようにしていただきたいと福祉オンブズマンは考えます。

事例 6 通院時の交通費を支給してほしい

【苦情申立て内容】

申立人は通院に際して支払った交通費について生活福祉課に生活保護費として支給してくれるよう申請しましたが、申請した交通費の経路が合理的でないという理由で却下され、納得がいきません。交通費の支給を求め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】

苦情申立ての趣旨は通院時の交通費の支給が却下された行政処分が違法であり、支給を求めるという内容でした。行政処分の適法性についての判断や行政処分を取り消し、新たな行政処分を行うよう区に求めることは福祉オンブズマンの職務の範囲外となります。

上記苦情申立ての趣旨のほかに申立人が苦情申立てで期待する内容があるのか確認を行いました。申立人からの回答はありませんでした。

本件については、区福祉オンブズマン条例第 12 条第 1 項第 5 号の「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。

事例 7 住宅維持費を支給してほしい

【苦情申立て内容】

申立人は、購入した居室の清掃用品について、生活福祉課に住宅維持費として生活保護費を支給してくれるよう申請しましたが、それらは日用品であり、住宅維持費に該当しないという理由で却下され、納得がいきません。生活保護費の支給を求め、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】

苦情申立ての趣旨は、住宅維持費の支給が却下された行政処分が違法であり、支給を求めるという内容でした。行政処分の適法性についての判断や行政処分を取り消し、新たな行政処分を行うよう区に求めることは福祉オンブズマンの職務の範囲外となります。

上記苦情申立ての趣旨のほかに申立人が苦情申立てで期待する内容があるのか確認を行いました。申立人からの回答はありませんでした。

本件については、区福祉オンブズマン条例第 12 条第 1 項第 5 号の「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。

事例8 通院時の交通費の支給決定額が不満だ

【苦情申立て内容】

申立人は、通院に際して支払った交通費を生活福祉課に支給してくれるよう申請しましたが、申請した内容と異なる金額で決定され、納得がいきません。申立人は、申請した内容とおりの金額の支給を求め、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】

本件苦情申立ての趣旨は、通院時の交通費が申立人の申請した経路ではなく生活福祉課が経済的・合理的と判断した経路を利用した場合の金額で決定された行政処分に不満があり、申請した金額とおりの支給を求めるという内容でした。行政処分の適法性についての判断や行政処分を取り消し、新たな行政処分を行うよう区に求めることは福祉オンブズマンの職務の範囲外となります。

上記苦情申立ての趣旨のほかに申立人が苦情申立てで期待する内容があるのか確認を行いました。申立人からの回答はありませんでした。

本件については、区福祉オンブズマン条例第12条第1項第5号の「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。

事例9 審査庁に提供した資料が不適切である

【苦情申立て内容】

申立人は、生活福祉課の生活保護費の決定に関わる行政処分に不満があり、審査請求を行いました。処分庁である大田区福祉事務所長は、審査庁である東京都知事から「審査請求に関する事件が起きた経緯」について説明するよう求められ、審査庁に弁明書を提出しました。その後、審査庁から審査請求人である申立人に弁明書の写しが送付されました。申立人が弁明書の写しを見たところ、本件審査に直接関係のない申立人に関する情報が記載され、審査庁に提供されていました。

申立人は、処分庁の個人情報の取扱いに納得できません。

担当 牧山 美香

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

区福祉オンブズマン条例第1条には、福祉オンブズマン制度は「区が行い、又は関与する福祉サービスに関する区民の苦情等」を対象とするとの規定があります。

本件苦情申立ての趣旨は、審査請求において処分庁が審査庁に提供した書類に審査請求人に関する本件審査に不必要・不適切な情報が含まれており、それらについて弁明書から削除するよう求めるという内容でした。

審査請求において審査庁からの照会に対して処分庁が審査庁に審査請求人の個人情報を提供する行為は、「区が行い、又は関与する福祉サービス」には該当しないため、その内容の適否や違法性を判断することは福祉オンブズマンの職務の範囲外となります。

本件については、区福祉オンブズマン条例第12条第1項第5号の「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。なお、申立人には審査庁からの照会に対し処分庁が審査請求人（申立人）の個人情報を提供することについて確認したいことがあれば処分庁の担当課である生活福祉課に問い合わせしてほしいと案内しました。