

生活保護相談における窓口対応の検証及び相談窓口の録音についての報告書【概要】

令和6年3月13日
足立区生活保護適正実施協議会

1 本報告書の経緯

- (1) 令和5年10月10日、足立福祉事務所で生活保護申請を前提に相談した相談者Aが、福祉事務所での対応を不服とし足立区議会議員（以下「区議」と言う）に相談。
- (2) 相談を受けた区議は、本事案の検証と改善、相談窓口への録音可視化を足立区に求めた。
- (3) 区議からの要望を受け、足立区生活保護適正実施協議会に本事案の検証部会を設置し、区から本事案の検証と改善提言を諮問。
- (4) 本報告書は、足立区からの諮問に対し足立区生活保護適正実施協議会から答申された報告書である。

※ 本文中「法」とは生活保護法、「次」とは厚生労働省事務次官通知、「局」とは厚生労働省社会・援護局通知の意味

2 本件生活保護相談の経過

年月日	内容
令和5年10月10日	相談者Aが足立福祉事務所福祉課の総合相談窓口に来所。総合相談係職員Bが対応。Aは「親族宅に一時身を置いている」と相談した。 面接記録には「相談のみ。生活活用手段を提示。一度持ち帰り検討する」と記録あり。
10月12日	区議が10月10日の生活保護相談に関する内容を議会で質問。 本件は「水際対応」（申請抑制行為）にあたるとして、「職員対応の検証を求める、透明性確保のため面接相談の録音をすべきである」との主張。
10月13日	相談者Aが再来所し、2回目の相談。支援団体担当者及び区議が同席。支援団体担当者が知る簡易宿泊所の利用申出があった。 面接記録には「生保申請を受理した。ただし世帯認定について疑義があるため、調査時に確認を行う」と記録あり。

年月日	内容
10月16日 ～18日	<p>保護係職員が申請受理後の家庭訪問調査の日時を調整。親族は福祉事務所からの聴取を拒否、相談者Aに10月23日までに親族宅を出て行ってほしいと言っているとのこと。前出の支援団体担当者とは別の居住支援団体に相談者Aが相談したところ、中野区にあるアパート型シェルターであれば一週間後入居可能。区議から一時的に漫画喫茶でしのご提案を受けたとのこと。</p> <p>保護係職員が訪問調査実施。親族不在、家計簿等はつけていないことを相談者Aに確認。保護係職員から相談者Aに対し「却下の可能性もあることも了承ください」と伝える。</p> <p>相談者Aは区議に電話、区議から調査員に対し却下可能性に対する疑義が伝えられる。</p>
10月20日	相談者Aに対する保護決定。
10月23日	保護開始時所内面接を実施し、保護費を相談者Aに支給、シェルター入居までの間、カプセルホテルに宿泊。
10月30日	前出の支援団体担当者とは別の支援団体が所有するシェルターへ入居。
11月13日	前出の支援団体担当者とは別の支援団体によるインターネット記事掲載。

3 報告書の要旨

検証の視点	事実認定と課題の要因分析	課題に関する意見、改善提案
<p>1 初回相談窓口において、いわゆる「水際対応」と呼ばれる相談者Aへの追い返し行為はあったか</p>	<p>① 明確な言葉と行為で申請の拒絶はなく、追い返し行為は認められなかった。</p> <p>② ただし、次回相談の具体的提示をしていないなど、相談の進め方に「水際対応」ととられかねない不適切な点が見られた。</p>	<p>① 相談業務に関する不適切な対応をなくすため、ルールや運用マニュアルなど福祉事務所内の手順や研修(項目別は以下記載)が必要。</p>
<p>(1) 保護申請意思は表明されたか</p> <p>局第9-1「保護の相談における開始申請の取扱い」</p>	<p>① 相談者Aから明確な保護申請意思は表明されず、申請用紙の求めはなかった。</p> <p>② 相談者Aは「ちょっと考えます。ありがとうございました」で終了している。</p> <p>③ 申請意思は不明確であったが、面接の終了、次回相談の具体的提示をしておらず、「水際対応」と誤認されかねない。</p>	<p>① 申請意思不明確な場合も明確な意思確認を行う。</p> <p>② 相談の継続性を具体的に確認する。</p> <p>③ チェックリストを作成し説明漏れを防ぐ。</p>

検証の視点		事実認定と課題の要因分析	課題に関する意見、改善提案
<p>(2) 速やかに保護すべき事情はあったか</p> <p>法第7条「申請保護の原則」 法第9条「必要即応の原則」</p>	<p>① 相談者Aは当日親族宅に帰ることができた。</p> <p>② 申請保護の原則（法第7条、ただし書における急迫状況による職権保護）、必要即応の原則（法第9条）に反する事実は認められなかった。</p> <p>③ ネットニュースで書かれている「親族が相談者名義で携帯電話の契約をしたり、カードを作っている」との発言はなかった。</p>	<p>① 緊急性や保護の必要性の判断など、相談職員の経験に基づくのではなく、フローチャートの作成と話法・技法習得の研修体制の構築。</p> <p>② 法の知識を持ち、法の運用に精通した人事配置が必要。</p>	
	<p>(3) 施設入所ありきの説明であったか</p> <p>法第30条「生活扶助の方法」</p>	<p>① 住まいについて、相談者Aの状況に応じて考えられる居住提案をしており、施設入所に限った説明ではなかった。</p> <p>② 居住提案の際の説明や統一的な案内資料がないなど、相談者に対する情報提供が十分とは言えない。</p>	<p>① 住まいに関する資料・パンフレットの充実。</p> <p>② 福祉事務所内での説明内容の統一化。</p>
<p>2 相談行為において、不適切とされる言動はあったか</p> <p>次第9「保護の開始申請等」</p>	<p>① 相談者Aの言葉と比較して、相談員Bの言葉遣いに不適切な点が見られた。</p>	<p>① 相談者の申請保護の要件説明を尽くすため、不断の水準向上の試みを図る。</p> <p>② クレド（業務姿勢・態度の基本指針）の作成が必要。</p>	
<p>3 生活保護業務において、第三者が関与することで、保護申請の受付、その後の保護決定（開始、却下）と内容に影響はあったか</p>	<p>① 支援団体側と福祉事務所で相談者から得られている情報に差がある状態での第三者の関与により、福祉事務所の判断・調査・決定のルートが混乱した可能性がある。</p> <p>② 第三者の関与に対する申請者の意思担保、生活保護業務への第三者関与の在り方に関するルールが整備できていない。</p>	<p>① 申請手続きにおいて第三者が関与する場合は、関与の有無に関して申請者の意思が担保された関与形式となるよう、関与のルールを定める。</p>	

検証の視点	事実認定と課題の要因分析	課題に関する意見、改善提案
<p>4 相談窓口における録音制度導入について</p>	<p>① 相談者Aは録音する旨を明らかにしないまま録音し、インターネット記事の配信前に福祉事務所への事前の情報提供はなかった。</p> <p>② 窓口相談は、取り扱う事項と相談内容が守秘義務対象の個人情報であることから、録音により相談者に与える心理的負担、萎縮効果のリスクは検証が困難。</p> <p>③ 申請窓口における相談者と相談員の会話は、違法・犯罪行為の現場ではなく、会話を証拠として残すために録音する場面ではない。</p> <p>④ 相談者自身の録音行為を制約することはできないものの、福祉事務所が個人情報保護の観点から無断で録音等をしないことを求める掲示をすることを検討すべきである。</p> <p>⑤ 福祉事務所の相談の可視化のために録音を導入することが生活保護法の立法趣旨と整合するか否かということの検討が必要であることに加え、録音を制度化する場合は、録音によって権利侵害されたという訴えにも備える必要性が生じる。</p>	<p>① 透明性の担保のため、職員の知識や丁寧さによって相談者への対応に差が出ないようにチェックリストの作成や研修が必要。</p> <p>② 「足立区庁内取締規則」に基づく足立区としてのルールを足立福祉事務所各福祉課において掲示する等により周知する必要がある。</p>