

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再検証報告書【概要】

1 本報告書のあらまし（P 1～P 2）

(1) 本報告書について

令和 5 年 1 0 月 1 0 日、生活に困窮して足立福祉事務所に相談に訪れた A さんに対する足立福祉事務所の対応（以下、「本件対応」という。）について、足立区長（以下、「区長」という。）からの諮問を受けた足立区生活保護適正実施協議会（以下、「協議会」という。）が設置した検証部会により検証が行われ、令和 6 年 3 月 2 1 日に区長に対して「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」（以下、「旧報告書」という。）による答申を行ったものの、その検証が不十分であるとして行われた再検証の結果が、本報告書である。

(2) 再検証の重要なポイントと結論（評価の詳細は「3 再検証の視点及び評価」を参照）

	再検証の重要なポイント	検証部会がまとめた旧報告書の結論	再検証部会がまとめた本報告書の結論
①	本件対応において、生活保護の申請権侵害に該当する行為があったか否か。	違法な追い返し行為をしたとまで認めることはできない。	本件対応においては、令和 5 年 1 0 月 1 0 日の初回相談の面談において、足立福祉事務所の職員による <u>生活保護の申請権侵害の事実が認められ、厚生労働省の処理基準に従った対応もされていなかった。</u>
②	生活保護法（以下、「法」という。）第 3 0 条第 1 項本文の「居宅保護の原則」との関係で、居宅を失った者に対して施設で一定期間の保護を当然とするような誤った説明、取り扱いがなされていないか。	説明、取り扱いは適切であると考えられる。	居宅を失った者の保護との関係でも、同日の初回相談の面談において、職員から A さんに対し、 <u>転宅費用の一時扶助の説明が一切なされていないことや、施設への入居等についての説明に乱暴な部分があるなど、不相当な説明</u> であった。 居宅を失った生活保護利用者については <u>一定期間アセスメントを行うため施設にとどめることが当然であるかのような誤った対応</u> が福祉事務所内に広がっている可能性がある。

(3) 旧報告書について

以上の指摘に反する旧報告書の事実の認定及び評価の記述は、すべて誤りであり、取り消されるべきである。

(4) その他の検討項目（評価の詳細は「3 再検証の視点及び評価」を参照）

- ① 旧報告書が消極的な検討結果を示した「生活保護の相談・申請の窓口における支援者の関与」をどう考えるか。
- ② 「生活保護の相談窓口における録音」をどう考えるか（旧報告書が全面的に否定した区による録音制度の是非だけでなく、旧検証部会で十分検討されていなかった相談者による録音の位置付けも含む）。

2 再検証が行われた経緯（P 2～P 5）

年月日	内容
令和5年11月16日	区長が足立区生活保護適正実施協議会に対し、「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」について諮問（以下、この2点を総称して「本件諮問事項」という。）を行った。
令和6年 3月21日	協議会は検証部会を設置した上で、区長に対して旧報告書による答申を行った。
令和6年 5月20日	本件諮問事項に対する上記答申について、当事者の支援団体等から再検証を求める要望があった。
令和6年 6月 7日	区が当事者及び支援団体等と意見交換を実施し、旧検証部会における検証においてはヒアリング対象を区職員4人（Aさんの相談に直接対応した足立福祉事務所福祉課総合相談係職員（以下、「B職員」という。）、いずれも本件対応当時の同係長（以下、「C係長」という。）、同福祉課長（以下、「D課長」という。）、同福祉事務所長。）に限っていたところ、公平性・中立性の観点から当事者側へのヒアリングも必要と判断した。
令和6年 7月23日	区長が協議会に対し、協議会から本件諮問事項の答申を受けた内容について再検証を行う旨の諮問を行った。
令和6年 8月 9日 ～ 令和8年 1月20日	<p>協議会は、再検証にあたって個別具体的な検討を行うため、再検証部会を設置し、第1回部会を開催し、以降14回にわたって部会を開催した。</p> <p>再検証部会では、本件対応においてAさん自ら足立福祉事務所職員らとのやり取りを録音していた音声データ（令和5年10月10日の初回面接時のもの及び同年10月13日の2回目の面接時のもの）、受付カード及び令和5年10月10日と同年10月13日の各面接記録票を重要な客観的資料とした。</p> <p>また、Aさん、Aさんを支援した支援者FさんとG区議、本件対応時に足立福祉事務所福祉課の相談担当だったE職員及びD課長の5人に対してヒアリングを行った。</p> <p>※ B職員は病気を理由に文書質問を含めたヒアリングに応じず、C係長はすでに退職していてオンラインを含めたヒアリングを拒否し、文書回答のみがなされた。</p> <p>再検証部会は、区に対し資料の提出及び説明を求め、必要なヒアリングを行った上で、再検証の検討を重ね、本報告書における答申に至った。</p>

3 再検証の視点及び評価（P 14～P 31）

再検証の視点	評価
<p>1 初回面談におけるAさんに対する生活保護の申請権侵害について（P 14～P 21）</p>	<p>① 本件対応のうち初回面接には、<u>少なくとも過失による申請権侵害の違法が認められる</u>（P 20）。</p> <p>② 実際、本件では、Aさんは、保護開始となっており、福祉事務所側の見通しが誤っていたと言わざるを得ず、<u>誤った見通しで申請権を抑制していた</u>（P 20）。</p> <p>③ 「生活保護法による保護の実施要領について」（昭和38年4月1日社発第246号厚生省社会局長通知）では、生活保護の相談があった場合には、生活保護制度の仕組みについて十分な説明を行い、保護申請の意思を確認するものとされ、「生活保護法の実施要領の取扱いについて」（昭和38年4月1日社保第34号厚生省社会局保護課長通知）でも多額の預貯金を保有していることが確認されるなど生活保護に該当しないことが明らかな場合等を除いて申請意思を確認することが徹底されているが、<u>初回面接時の対応はこれらを行っておらず、これら実施要領（処理基準）に反した対応であった</u>（P 20）。</p>
<p>2 居宅を失った者に対する施設における保護の必要性の説明について（P 21～P 27）</p>	<p>① <u>自費転居や遠隔地の無料低額宿泊所の説明など、不相当な説明があった</u>（P 25～P 27）。</p> <p>② <u>福祉事務所側の誤った対応が原因で、Aさんが初回面接時の申請を諦めたのだとすると、こうした説明は申請権を侵害する行為と評価され、違法となる</u>（P 27）。</p> <p>③ 足立福祉事務所としては、Aさんが精神的DVの被害者となっている可能性を見いだすことができたものといえるが、<u>DVの可能性のあることについての対応が一切なされていないことについては、相当性を欠いていた</u>（P 27）。</p>
<p>3 生活保護の窓口における支援者の関与について（P 27～P 29）</p>	<p>① 本件対応における<u>支援者の役割は極めて大きかった</u>（P 28）。</p> <p>② <u>支援者が相談者を力づけて支える行為については、望ましいものと評価して受け入れるべきである</u>（P 29）。</p> <p>③ 一方、親切を装って相談者を食い物にする<u>自称「支援者」には厳しい態度で臨むことが必要である</u>（P 29）。</p>
<p>4 録音について（P 29～P 31）</p>	<p>① 現時点では<u>福祉事務所による録音は条件が整わないものとみられる</u>（P 31）。</p> <p>② 足立区庁内取締規則を改正して、<u>生活保護の相談窓口では、相談者による自由な録音を認めるべきである</u>（P 31）。</p>

4 再発防止策及び改善策の提言（P 3 1～P 3 3）

	再発防止策及び改善策の提言
<p>1 生活保護の窓口対応のあり方（P 3 1～P 3 2）</p>	<p>① 以下の改善のため、生活保護法、実施要領、都事例集、生活保護に関する裁判例などについての<u>研修を徹底するべき</u>である（P 3 1～P 3 2）。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 居宅を失った生活保護利用者について一定期間アセスメントを行うため施設にとどめる取り扱いの一掃 ・ 相談者に対する丁寧な説明の欠如 <p>② 相談者に同行する<u>支援者の役割について</u>、相談者に力を与える協力者と考えらるべき面があることを理解し、その対応について<u>謙虚になるべき</u>である（P 3 2）。</p> <p>③ <u>相談者の録音について、より自由に行えるようにすることが必要</u>である（P 3 2）。</p> </p>
<p>2 苦情対応の活性化（P 3 2～P 3 3）</p>	<p>① 生活保護行政におけるコンプライアンスを支えるバックアップにもなるため、生活保護においても、<u>苦情窓口を整え、正確な法律上の知見に従った対応ができるようにすべき</u>である（P 3 2～P 3 3）。</p>
<p>3 検証自体の公平性・相当性担保と個人情報保護法上の手当ての必要性（P 3 3）</p>	<p>① 生活保護に関して検証を行うことを想定し、<u>検証チームに対し</u>、条例・規則によって設置目的の人権上、区政上、区民生活上の重要性を明らかにし、その実現のために<u>プライバシー情報にも踏み込むことができる明確な調査権限を与え、守秘義務も一層整備することが望ましい</u>（P 3 3）。</p>