

(5) 生活保護・低所得

事例1 ケースワーカーの不適切な言動に精神的ダメージを被った

【苦情申立て内容】

申立人は、緩和ケア病棟への入院を検討しているため、徐々に家財を処分したいと思い、清掃事務所に手続きについて相談しました。家財は粗大ごみとして複数回に分けて廃棄したいと考えていますが、ごみを出す度に減免申請をする必要があるとの回答でした。申立人は、申立人の行う手続きは一度だけとし、そのあとは生活福祉課と粗大ごみ受付センターとの間で調整するべきだと思いました。ケースワーカーには申立人の体調を伝えていますが、考慮のない対応に納得できません。

また、申立人は自転車どうしの交通事故に遭い、病院に搬送されました。警察から診断書の提出を求められたため、病院に診断書を発行してもらいました。ケースワーカーに事故の経過と診断書について伝えたところ、診断書作成費用については生活保護の対象にならないとの回答でした。申立人は、被害にあった者に対する対応としてケースワーカーの対応は納得できません。対象にならない理由を質問しても答えてくれません。ケースワーカーの不適切な言動に精神的ダメージを被りました。

担当 奥田 大介

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

粗大ごみの申込みについては、減免申請・承認を決定するのは清掃事業課であり、生活福祉課は清掃事業課の通知に基づき対応しているとのことでした。苦情申立てを受けて、生活福祉課が清掃事業課に改めて確認したところ、対象になるかどうかは申込みの時点で審査する必要があるため、その都度、申込みをする必要があるとの回答だったとのことでした。生活福祉課では、申立人の求めに応じ、粗大ごみの申込みに使用する生活保護受給証明書を複数枚交付していました。また、申立人が家財道具を処分できず入院した場合には生活福祉課がその処分と借家の明渡しを代わって行うことができる方法を説明しているとのことでした。申立人による粗大ごみの処分は、借りていたアパートを綺麗に片付けて明け渡すことが目的だと思います。申立人に負担が生じない生活福祉課の説明している方法を利用することを検討してはいかがでしょうか。

診断書作成費については、生活保護法において生活保護の要否及びその内容・程度について確認する必要があるときに支出されるとのことでした。交通事故に際しての診断書は必ずしも生活保護制度に関係しません。「診断書」であっても使用目的が異なれば費用を支出できないというのは、制度が異なる以上やむを得ないものと考えます。

申立人は、治療中のところに交通事故に遭い、極めて困難な状況にあるものと思います。生活福祉課は、申立人の主体性を尊重し、必要なコーディネートを引き続き実施していくと述べています。申立人におかれては、利用できる方法を利用し、必要な手続きを進めることで、まずは治療に専念できる環境を整えていただければと思います。

事例2

ケースワーカーの家庭訪問のやりかたがおかしい

【苦情申立て内容】

施錠していた自宅玄関ドアが突然開けられ、警察官3名とケースワーカーが入ってこようとなりました。事前に訪問の連絡はなく、インターホンは鳴らず、ノックもなく、この時点では誰だかわからない人が玄関を開けようとしている状況に、強盗なのかと思い非常に恐怖を感じました。

ケースワーカーとはこの時が初対面で安否確認のための訪問と説明がありましたが、警察官を含め本物とは思えず、入室は拒否しました。警察官を同行して予告なしに訪問され、同意なしに開錠した経緯を説明してほしいです。

担当 奥田 大介

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

家庭訪問に至った経緯は、薬局から申立人が薬を受取りに来店せず訪問したが不在で連絡がないと、熱中症の発症を危惧しての情報提供を受けたためでした。申立人からは、ケースワーカーの電話連絡や訪問する旨の手紙にも返答がなかったため、ケースワーカーとしては早急に安否確認する必要があると判断し訪問したとのことでした。

訪問時はインターホンを鳴らし、ノックをして声も掛けたが返答がなかったため、警察に通報し、警察官の到着を待って住宅管理者がスペアキーで開錠しました。ところが、ドアガードがかかっていたため隙間から警察官が声を掛け、やっと申立人は姿を現しました。しかし、申立人とケースワーカーはこの時が初対面であったため、担当ケースワーカー本人と認識してもらえず入室は拒否されました。この時、担当ケースワーカーからは今回の訪問の経緯と安否確認が目的であったことも説明しているとのことでした。

福祉オンブズマンは生活福祉課から、警察官同行のうえで同意なしにドアを開けた理由について上記のとおり説明を受けました。申立人の認識とは大きな食い違いがあり、いずれが正しい事実経過であるか判断することはできませんが、生活福祉課の説明に不自然な点はありませんでした。申立人は、「このようなことが二度と起こらないようにしてほしい」と希望していますが、生活福祉課は、「生活状況や安否確認のため今後も緊急訪問が想定され、今回のような対応もやむを得ない」との考えでした。生活福祉課が説明したような郵便及び電話等の事前連絡、並びにインターホン、ノック及び声掛けを行えば申立人の懸念するような事態は生じないと考えます。ケースワーカーは訪問時、申立人の不安を軽減するため身分証を提示するとのことなので、確認のうえ家庭訪問に対応していただき、落ち着いて今の生活を継続できるように願っています。

生活福祉課においては、今後、同様の緊急訪問を要する事態が生じた場合には、客観的な記録を残すように努め、また同様の事態が生じる原因の把握に努めていただくようお願いいたします。

事例3 宿泊所の対応に不満がある

【苦情申立て内容】

入所していた宿泊所の食事は、高額のうち美味しくありません。また、月額経費の内訳の説明が、入所の際に口頭であるだけで、書面による説明がありません。

担当 木下 武徳

【対応の結果】

本件の苦情申立ては郵送で行われました。申立人に電話で申立て内容を確認したところ、宿泊所を利用していた時点では、申立人は他の自治体で生活保護を受給していて、区の福祉サービスは受けていませんでしたので、調査を実施することができませんでした。

大田区福祉オンブズマン条例第1条「区が行い、又は関与する福祉サービス」に該当しないため、調査しないことを通知しました。

《参考》 大田区福祉オンブズマン条例
(設置)

第1条 区が行い、又は関与する福祉サービス(介護保険制度に係るサービスを含む。以下「福祉サービス」という。)に関する区民の苦情等を公正かつ中立な立場で迅速に処理することにより、福祉サービスに対する区民の信頼を高め、福祉の一層の向上を図るため、区長の附属機関として、大田区福祉オンブズマンを置く。