

# 1 苦情申立ての趣旨に沿った事例（1）

生活保護に係る職員の対応について

対象 機関	福祉部 福祉課
苦情 申立 ての 趣旨	<p>下記の、趣旨・理由に基づく苦情申立てについて調査するものです。</p> <p><b>【趣旨】</b> 福祉課長の対応が威圧的であった。 人のことをお前呼ばわりした。</p> <p><b>【理由】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高圧的な対応を改めてほしい。</li> <li>・ 謝罪してほしい。</li> </ul> <p>（苦情の趣旨及び理由は整理しました。）</p>
調査 の 結果	<p>（調査の経緯）</p> <p>申立人からの苦情申立書の提出を受け、オンブズパーソンは申立て内容を精査するとともに、実態の把握と調査を行いました。</p> <p>また、令和3年2月15日に福祉課より本案件の関連資料等の提出を受けるとともに、同年2月18日に同課課長、副課長、ケースワーカー（以下「CW」という。）から聴き取りを行いました。</p> <p>調査の結果は、以下のとおりです。</p> <p><b>【福祉課の説明及び見解等】</b></p> <p>（1）申立人とのこれまでのやり取りの経緯について教えてください。</p> <p><b>【1/22(金)15：00頃】</b></p> <p>○申立人来所 福祉課副課長、CWが応対</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申立人から生活保護費を前借りしたい、他県ではやっている、部長に会わせろ、との訴えがあり、生活保護法では前借りの取り扱いはない、と回答。</li> <li>・ 申立人より、食料がなくなるし、手持ち金が僅かしかない、要援護者の除雪を頼まれ出かけた先で車がスタックし、助けてくれた方に謝礼を渡したため、と前借りの理由について説明を受ける。</li> <li>・ 要援護者の除雪であれば、その相手方からすぐに賃金を支払ってもらおうよう指導する。申立人より手続きがわからない、との訴え。</li> <li>・ 民生委員に連絡してすぐに支払ってもらえるよう段取りしておくことで申立人は納得。所管課から様式をもらい、実績を記入し持っていくよう手渡す。</li> <li>・ CWが民生委員へ連絡を取り、対応の了承を得た。</li> </ul>

<p>調査 の 結果 (つき)</p>	<p>&lt;参考&gt; ○1月25日(月) A地域包括支援センターから連絡あり 15:00頃 申立人から、相談を受けたうえで「市に、自分(申立人)に電話するよう伝えておいてくれ」と言われたため、そちらに連絡した。 17:30頃 申立人に電話するも不通。</p> <p>【1/26(火)】 当日の経緯は下記(2)を参照してください。</p> <p>(2) 申立人はどのような相談に訪れ、担当者は申立人へどのように説明をしましたか。 (※申立人は1月22日(金)に生活保護費の前借りについての相談に当課を訪れ、副課長、CWが対応し、前借りの制度は無いこと及び要援護者除雪賃金について説明)</p> <p>【1/26(火)10:00頃】 ○電話で課長が応対 ・申立人から手持ち金が少なく生活保護費の前借りをしたい、との相談に対し、生活保護法では前借りはできないことを説明したが納得せず、面談を希望する。 ・予定が入っており都合が合わないことを告げるが承諾せず電話を切る。</p> <p>【1/26(火)10:45頃～14:25頃】 ○申立人が電話と3度の来所で課長との面談を希望するが不在のため、副課長とCWで応対 ・申立人は1/22(金)に指導した除雪賃金の受領手続きを行っていないものと思われることから、再度、指導支援し収入の確保を図りたいが説明を聴いてもらえない状況。</p> <p>【1/26(火)17:05頃】 ○申立人と課長、副課長、CWで面談 ・除雪賃金を受領することで次回支給日2月5日までの生活費が確保される。また、手続きの支援を民生委員に依頼してあり、実績報告書を提出することで直ちに受領できる段取りであることを説明し、申立人は納得した。</p> <p>(3) 申立人は担当者から「お前」と言われたと主張しています。 「お前」と発言したことは事実ですか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人に対し「お前」と発言した事実はない。</li> <li>・1/26(火)17:05頃の申立人と課長、副課長、CWでの面談中に、申立人から「お前、お前ら、あんた、あんたら」という発言があり、課長から「お前とかいう言い方はおかしい。名前があるので名前と呼ぶのが礼儀である」と指導を行った。</li> <li>・その後も申立人から「お前、お前ら、あんた、あんたら」という発言があったため、再度、課長が「だから、お前らって・・・」と注意しようとした際、申立人が話を折り「お前って言ったな」と発言し出したものである。</li> </ul>
---------------------------------	--

<p>調査 の 結果 (つき)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・副課長が「そんなこと言ってないでしょ。次の予定があり時間がないので説明を聞くように」と話を遮り説明を続けた。</li> <li>・申立人は「お前」と言われたと勘違いしたままの様子であったが、除雪賃金の受領等の説明については納得した。</li> </ul> <p>(4) 申立人が主張することについて市の考え方、今後の対応を教えてください。あわせて、相談内容に係る資料等があれば提出をお願いします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人に対し「お前」と言った事実はなく、申立人の勘違いである。</li> <li>・面談時は常に丁寧に説明、指導していたが、申立人が一方的に不当な要求を繰り返すことから、毅然とした態度で対応させていただき、解決策を含め説明を聞いていただくため話を遮ることはあった。</li> <li>・今回のようなクレームの為に、担当職員も疲弊し、大切な時間を奪われ、負担が生じていると感じている。</li> <li>・日頃より、職員の指導を行う立場にある管理職として、申立人が「福祉課長の対応が高圧的であった」の指摘を真摯に重く受け止めている。</li> <li>・業務を進めるうえで、「市民のため」の思いは常に必要であり、担当課長として、自ら襟を正し、今後も市民の皆様に信頼される職員の育成に努めていく。</li> <li>・ただし、職員も一人の人間として、人権が尊重されることは当然であり、申立人のお怒りは重々理解するが、職員の人権に対する申立人の態度にも行き過ぎがあったのではないかと考えている。</li> <li>・福祉課長並びに当課職員に対し、人権を重んじるよう申し出るだけでなく、今後は、申立人も、職員の人権を尊重した態度で接するようお願いしたい。</li> </ul> <p>※制度に関する関係資料の提出を受ける。</p>
<p>処理 の 内容</p>	<p>オンブズパーソンの見解は以下のとおりです。</p> <p>今回の申立てに関し生活保護法（以下「法」という。）の解釈や運用そのものに係る適否に関しては、当職の判断権限ではありませんが、市の担当部署における説明時での職員対応については、市の業務執行に伴う職員の行為に関することと考えられますので、このことのみについて意見を述べることとなります。</p> <p>調査並びに市の説明によれば、申立人の相談内容は、生活に困窮している状況なので、生活保護費を「前借り」することができないかということが主な内容であったことから、そのことの法の規定や制度上の取り扱い等を説明し、今回の申出の現状では被災するなど特別の事情には該当しないことから「前借り」はできないことの意味を得るべく努めたとの主張は、概ね実施されていたと推認できるところですが、申立人には十分理解されていなかったのではないかと推察されます。</p> <p>また、申立人は、金銭的に極めて困っていることから市の説明を簡単には受け入れられない状況にあったのではないかと推察されます。</p>

<p>処理 の 内容 (つぎ)</p>	<p>このような背景の中で、市からの説明内容では自分の立場が理解されず、ややもすれば、申立人にとっては拒絶されたかのような気持ちになったのではないかと考えられ、結果として不信感を感じ、高圧的、威圧的と受け取られたのではないかと推察するところです。</p> <p>このような事例では、どちらかが正しいという判断にはなじまない状況であったと考えます。業務を担当する市においては、市民の立場は理解できても、国の制度には必ず一定の制約があり、制度上その意向には添えない取扱いをせざるを得ず、トラブルとならないよう互いの立場を理解し合いながら冷静に話し合うことが不可欠です。</p> <p>(市への要望)</p> <p>そもそも、生活保護制度についていえば、当法やその運用も含め、制度の詳細は十分に理解されていないことが普通であり、市民からの制度に関する相談等においては、相手の立場になってわかりやすい説明の仕方等、更に工夫して相談等に臨むことに加え、「説得」よりも「傾聴」をより重視して対応いただくことが肝要と考えますのでご一考くださるようお願いいたします。</p> <p>申立人におかれましては、市への要望も含め、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
---------------------------------	--