

## 生活保護

サービス利用者本人からの苦情・ご意見

「職員は、郵送や訪問時の対応に気をつけてほしい」

<サービス利用者> 男性  
<申立人> 本人  
<苦情対象機関> 区保護課（現、区生活支援課）

### 苦情申立てに至る経緯

生活保護受給中である申立人は、居住していたアパートで隣人の起こしたトラブルに巻き込まれ、家屋や家財に被害を受けた。翌朝、申立人はケースワーカー（以下、CW）に被害に遭ったことを連絡すると、CWはすぐに来てくれて、アパート前で申立人と話をした。その様子を、同じアパートの住人が見かけたようで、後日、申立人はその住人からCWと会っていたことを指摘された。その結果、互いに生活保護受給者であることがわかってしまった。これは配慮に欠ける行為だと思う。

また、CWによる手書きの住所（アパートの〇号室）が違って、誤配送が何回か起きたが、CWは福祉調整委員会事務局に「手書きで送る郵便物は一切ありません。プリントアウトの印字だけである。」と虚偽報告をした。課内での連絡も不正確だと感じる。このような対応を改めてもらいたい。

### 委員による調査結果

- 区保護課は、担当CWが不用意に屋外で申立人と話をしていたことは配慮に欠けていたと認識している。
- 手紙の誤配送や記載の不明確さ、課内の連絡の不正確さについては、区からお詫びするとともに、課長から職員に対して指導しており、申立人からも、「最近は少しよくなったようだ」というコメントをいただいている。

## 申入れ→区担当課対応

✎ 個人情報の取扱いは、緊急事態であっても適切な対応ができるように、職員への周知を徹底してください。

➡ 実施済み。

✎ 生活保護受給者への連絡や対応は、正確な手続きと親切な対応を第一とするよう、担当者へ指導してください。

➡ 課内会議や朝のミーティングで、説明は親切かつ正確に、連絡は確実に行うことの大切さを事例を出して指導している。