

平成28年度 申立案件振り返り

横浜市福祉調整委員会

平成29年3月10日

No.1 区生活支援課における説明、 相談対応について

➤ 苦情申立ての趣旨

- 区生活支援課の対応において、不信感や矛盾を感じる事が多々ある。
- 平成27年10月～11月、漢方薬対応可能な病院の紹介を希望したが放置された。医療機関リストを送付するといった対応もなかった。症状が悪化したら安易に救急車の利用を勧められ、相談にのる責務をこなしていないと感じた。
- 平成28年3月、住宅扶助基準の変更に伴い転居することになった。しかし転居費用に関する説明が不十分でおかしい。契約時に前家賃（4月分家賃）の支払いが必要であったが、3月に支給するのは不可と言われた。しかし事前にそのような説明はなかった。

- ▶ また前家賃分を他から借りるよう示唆されたが、収入認定になる行為を勧めるのはおかしい。前家賃の相談をしても区は「対応できない」の一点張りで他の方法を一緒に考えてもらえなかった。前家賃の支給ができない法的根拠が示されないのも納得できず、運用上の不備と感じた。
- ▶ 区への対応は「できない」、「認められていない」と一方的で一緒に考える姿勢が全くない。一連の相談業務において説明不足や言動の整合性がなく、根拠が示されないなど不信感を抱くことも多々ある。また制度上、運用の不備がある場合は改善に向けて検討すべきではないか。このような生活支援課の対応の改善を求めたい。

▶ 調査・調整結果

□区生活支援課からの回答

(1) 漢方薬が対応可能な病院の相談をした際の一連の対応について

- ▶ 平成27年10月頃から漢方薬が対応可能な病院について電話相談があったことは認識している。通常、医療機関の選定は、まずは最寄りのところを自ら選んでもらい、生活保護指定医療機関かどうか確認している。なお、漢方薬の対応が可能といった情報は把握していないため、具体的な医療機関の案内はしていない。
- ▶ ご本人には11月に、生活保護指定の漢方専門医をすぐには案内できないこと。主治医から、紹介してもらえよう相談すること。を伝えた。

(2) 平成28年3月の転居に関する一連の対応や説明について。

- ▶ 担当者が、平成28年7月24日に電話で、転居に伴う敷金の支給ができることを伝えた。その後、時期は不明だが、「転居について」という案内文を郵送した。
- ▶ 担当者が、前家賃を他から借りるよう示唆したことはない。
- ▶ 前家賃が支給できない根拠は、厚生労働省社会援護局保護課長通知に依っている。住宅費については、厚生労働省社会援護局長通知により、契約当月の日割り家賃は、敷金等と同時に支給している。横浜市では、翌月の住宅費（前家賃）については、支給していない。

(3) 被保護者が「前家賃」の工面ができない場合、他にどのような方法があるのか。区はどのように相談にのっているのか。

- ▶ まず不動産会社には、被保護者から生活保護支給の仕組みについて説明してもらっている（たとえば5月の家賃は、5月初めの支給日に同時に支給されること）。月末までに来月分の家賃の支払いを求められる場合があるが、その際も同様である。不動産会社から担当に直接、問合せがあれば同様に説明している。
- ▶ 上記の方法が難しい場合は、契約について不動産会社と相談するように助言している。

(4) 他の転居対象者は「前家賃」をどのように対応していたのか。

- ▶ 横浜市では、(3)の対応を全市的に行っている。

□福祉調整委員の考え

1 「申立ての要旨」に沿って

(1) 「漢方薬」の件

- ▶ 調査をして感じたことは、相談当初、区役所は申立人に「区役所が病院を探してくれるのではないか」と期待を抱かせ、「漢方薬」対応の医療機関の案内ができないことを、きちんと伝えられていなかったということである
- ▶ 「漢方薬」については、治療方針・治療内容に関わるため、その必要性をふくめ医師の判断に依ることは他でもない。よって区役所担当は、早期に申立人に区では案内が困難であること、直接主治医への相談を促すべきであり、今回で言えば、病状が悪化した11月ではなく、相談が入った初期の時点ではっきり伝える必要があったと思われる。

(2) 「前家賃」の件

① 国の制度変更に伴う自治体の措置の説明と対象者の理解がどこまでであったのか、ということである。

- ▶ 住宅扶助基準の変更について区は、申立人にその案内書面を平成27年6月頃送付。平成27年7月24日、電話で、担当から申立人に転居に伴う敷金の支給ができることを説明。
- ▶ その後、時期は不明だが担当から申立人に「転居について」という書面を送付。この書面には「家賃は、当月分しか支給できません。契約月の家賃（日割り分）は契約時に支払うことができますが、翌月分は翌月の支給日に支給されます。」という、いわゆる「前家賃」について記載あり。ただし申立人によればこの書面は未着であったとのこと。

- ▶ 以上の経過から書面送付のみでは、送った、届いていないという食い違いが生じ、必要な情報が届かない危険性があり、書面通知のみによる周知方法の限界を感じた。

② 「転居について」での「前家賃」の支払いの不可については、区役所はその運用根拠を厚労省通知（前記）に依っており、その取扱いは同区のみならず横浜市行政全区で実施しているとのこと。

- ▶ また本件を通じて厚生労働省から横浜市健康福祉局に「前家賃」は出せないという判断の下、生活保護費は当該月の需要は当該月に充たすのが原則であり、その履行を求めるとの連絡が入っており、それが現時点での厚生労働省の家賃に対する見解と認識した。

③ 「前家賃」の工面ができないときは、被保護者から不動産会社に生活保護支給の仕組みについて理解をお願いしているとのことだが、生活保護受給のことを不動産会社に伝えたくない方もいると思われる。本件のように転居まで数か月の猶予があれば、担当は早めに「前家賃」への理解を促し、「前家賃」相当分を貯める、前家賃を必要としない物件を探す、といった複数の選択肢の提示もできたかと思われる。

2 課題の所在

- ▶ 「漢方薬」「前家賃」のどちらの案件も、区役所の一連の説明と対応が、当事者の期待値と時宜性からどうであったか。説明の時期・方法・内容が的確であったかという点、直前の案内になっていたり、不足があったり、申立人が理解しているかの確認が不十分ではと感じた。
- ▶ 「漢方薬」の件では、区役所で助言困難な内容は、期待に応えられないということをはっきりと伝え、早めに主治医への相談を促す。「前家賃」の件では、書面が届いているのか、書面の内容や注意点を申立人が理解をしているのか、電話や面談で確認するなど丁寧な対応の必要性を感じた。

▶ 申入れ内容

次のとおり区役所側に経緯の再確認と併せて必要な検討を申入れる。

(1) 生活保護受給者から医療面等、区役所が適切な相談に応じられない相談があった場合、区役所はどう対応を行っていくのか。

(2) 制度変更があるときの、行政における対象者への早めの周知及び、情報が届いているのか、内容や注意点を理解したかの確認をどう行うのか。



▶ 対応状況

(1) 今後、漢方薬対応可能な病院の紹介について相談された場合は、相談の初期の時点で医療機関の紹介等は困難であることを明確に説明し、主治医に相談するように案内を行う。

(2) 横浜市では一般に、国の通知等が市に到着後、健康福祉局生活支援課で周知文を作成し、各区生活支援課から各受給世帯に郵送等で案内している。

周知文の送付だけでは十分な理解が困難な場合には、生活保護担当職員が、定期的な面接や訪問で直接説明する機会を利用し、個々の生活保護受給者に対して補足的に説明する。