

1- (1) 申請権の侵害を絶対に行わないことについて

- ①保護申請書を窓口置くことやホームページ上に申請書のフォームをアップするなど、申請をしようとする人が申請をしやすい環境を整えてください。
- ②来所者に保護申請の意思がある場合は申請を受け付ける扱いを徹底し、申請権の侵害行為を根絶するように強く指導してください。
- ③保護の決定実施に必要な書類がそろわずに保護申請をさせない、あるいは、そろってから後日申請させるなどという対応は申請権の侵害です。提出を求める書類が不足していることを理由に保護申請を断ることがないようにしてください。
- ④年齢が若いあるいは住居がないなどという理由で保護の申請を拒否しようとする行為は絶対にやめてください。
- ⑤磯上荘・兵庫荘などの簡易宿泊施設に居住していることをもって申請拒否することはやめてください。

生活保護の相談・申請に際しては各福祉事務所において、懇切丁寧な対応をこころがけ、従来から申請権を侵すことのないように十分注意しながら、保護の運営を行ってきたところです。

神戸市では各区の保護課に専門の面接相談員を配置し、生活に困窮された方から相談があった場合は、その生活の状況を伺い、他に活用できる制度がないか必要な助言を行うとともに生活保護制度を説明し、理解いただいた上で申請を行うか否かを判断いただいています。

なお、保護の要否に係る状況が確認できないときは必要な書類を整えるようお願いする場合があります。

福祉事務所に相談に来られる方の相談内容は近年複雑多様化し、詳しい話を伺い対応しております。年齢が若く能力がある方はその能力を最大限活用することが求められますが、保護が必要なケースについては、制度の趣旨を十分に説明し、申請意思が明確な方に対しては申請書の交付を行っております。保護申請書は各福祉事務所の相談室に常備しておりますので、必要な場合はいつでも保護申請をしていただければと思います。

磯上荘・兵庫荘は低所得勤労者に対して低額で宿所の提供を行うという趣旨の施設です。

失業等、生活に困窮している方については安定した居宅の確保、あるいは更生センターに入所して生活保護の申請をしていただくようにしています。

1 - (2) - ①

保護辞退届の強要は絶対にしないことはもちろん、福祉事務所側から提出を促すことも同様の違法行為であることを全職員に徹底するようにしてください。

辞退書は、保護辞退の申し出があった場合、その意思を確認するために書いていただくものです。

これまでも辞退届による保護の廃止は慎重に行うよう各実施機関に対し説明してきましたが、北九州の事例後改めて、関係会議において京都地裁判決と広島高裁判決について説明し、辞退届の取扱いについて説明をしています。

適切な対応が行われるよう、今後も周知を図っていきたいと考えています。

1 - (2) - ②

保護申請に係る「保護申請取り下げ書」の強要もまた違法行為であり、辞退届と同様に慎重に取扱うようにしてください。

保護申請取り下げ書についても、辞退届同様に慎重に取扱うべきものと認識しております。

(3)「指示書」の運用について

- ①書面による指導指示は、真にやむを得ない場合に限るようにしてください。
- ②指導指示を行う際には、保護利用者の事情等に十分配慮し、必要な援助を行うようにしてください。
- ③本人の努力では実現不可能な内容、疾病や障害に無理解な内容など、生活保護法第 27 条の指示として不適切な内容の指示はしないようにしてください。

文書による指示は、「生活保護行政を適正に運営するための手引き」においても示されていますが、H19.3 会議において、説明を行っています。

(3) - ④

更生施設入所決定と同時に書面による指示書を交付することは生活保護法の規定に反する行為ですのでやめてください。

生活保護法に基づく保護施設である更生センターでは、神戸市保護施設条例施設規則の中に入所者が守るべき事項が定められており、入所者にはそれを遵守する義務があります。

入所に際し、入所者が守るべき事項を伝えるため、入所決定と同時に生活保護法第 27 条第 1 項の規定に基づく指示書を交付しています。

1 - (4) 根拠のない違法な取り扱いを根絶すること

- ①違法行為を絶対にしないように強く指導し、各実施機関宛に通知するとともに各種会議、説明会などの機会に周知を図ってください。
- ②違法な取扱を確認したときは誤りを繰り返さないために、職員間で情報を共有するとともに情報を公開するようにしてください。
- ③コンプライアンスを徹底し、違法な運用・権利侵害を起こすような行為や言動を改善するための研修会を開催してください。
- ④事務監査においても、問題のある取り扱いが発見された時は、文書による指摘を行い、改善を求めてください。

各福祉事務所に対しては、対象者の方々への懇切丁寧な対応を心がけるとともに、個別世帯の実情に即した適切な指導援助を推進するよう周知しています。

生活保護法及び実施要領に基づく適正な手続きを行うことは、生活保護行政の運用上大切なことと認識し、確認・是正すべきことがあれば、具体的に、指導監査や会議、研修等のあらゆる機会を通じて周知しております。

1 - (5) 住居がない場合の申請受付について

①住居のない人の相談も福祉事務所で受け、住居を確保してから来るようになどという指示はしないでください。

②住居のない人が要保護状態であれば、保護を適用し、住居を確保できるように援助してください。その際無理やり施設入所を勧めるようなことのないようにしてください。

ホームレスであることをもって当然に保護の対象となるものではなく、また居住の場所がないことや稼働能力があることをもって保護の要件に欠けるものではありません。ホームレスの方が保護の相談にこられた場合は保護の要件を確認するほか、本人の状況を十分把握したうえ、状況に応じて保護施設、無料低額宿泊所、居宅等において保護を行うものであります。

なお、国は居宅生活を行うことが可能か否かの判断を行うためには、一定期間本人の生活実態を把握するため、保護施設や無料低額宿泊所等における生活実態をみて判断するのが適当であるとしています。

よって神戸市においては、更生センターや救護施設等への入所を勧めることにしています。

(6)開始決定期間の遵守について

生活保護法第24条3項では申請に対しては14日以内に通知しなければならないとされていますが、ほとんど遵守されていない現状にあります。

- ①保護決定期間の遵守を実施機関に強く指導してください。
- ②急迫状態であれば法4条第3項の趣旨に則り即日の保護開始をするようにしてください。

生活保護の適用に際しましては、資産・他法他施策の活用等が前提となっており、必要に応じ関係機関に調査を行うため一定の時間を要する場合があります。

しかしながら、生活保護を申請される方々の状況等も配慮し、速やかに決定できるよう努めてまいります。

1 - (8) 資質低下への対策を行い、権利侵害を防ぐことについて

①資質向上のための研修を実施してください。

②市民への応対に際しては懇切丁寧を旨とする対応を徹底してください。また、名札の着用を徹底を図ってください。

③意欲のある職員の配置や十分な人員の配置は必要な援助を行うためには必要不可欠ですので、保護ケースワーカーの庁内公募の実施、人員増などを実施してください。

生活保護担当職員に対し、生活保護制度のみならず、他の法律や制度、医学知識等について、必要な理解を深めるのはもちろんのこと、市民に対する応対等様々な研修を実施し、職員の資質向上に努めております。

信頼関係に基づく指導助言は、生活保護制度運用の基盤となることを、繰り返し関係職員に周知してきたところです。

名札についても、市民サービスの向上という観点から大切であると認識しています。

ケースワーカーの仕事は確かに専門性が求められている反面、公平性やバランス感覚が求められます。ベテランであっても、やる気があっても難しいことがたくさんあります。私たち公務員は人事異動により、与えられた仕事はどんな仕事であってもきっちりとしなければなりません。職員公募というかたちでやる気のある方を募ってその適否を判断するのは難しいものと考えます。

職員体制については、市全体で職員定数を減らしている中で、生活保護のケースワーカーだけを増員していくのは難しい状況になっています。生活保護を担当する課といたしましては、人員配置の必要性や業務の難しさについては訴え続けていきますが、現状は今の形態を守ることも大変な状況であるということを理解していただきたいです。

2. 要保護世帯向け長期生活支援資金の取扱いについて

- ①制度の運用にあたっては慎重な運用を心がけて下さい。
- ②対象者が高齢者であることに十分配慮し、対象となる方へは制度に関する十分な説明を納得されるまで行うようにしてください。また、推定相続人の同意も得るようにしてください。
- ③本人の意思確認を怠った形での契約は無効となる上、場合によっては不法行為責任に問われることもありえることに十分注意し、本人の意思を無視して契約手続をするようなことは絶対にならないようにしてください。
- ④全国的には、利用対象とならないのに貸付を利用しなければならないと説明するなどして申請権を侵害している違法・不当な事例が見られます。要保護世帯向け長期生活支援資金の制度の趣旨や利用の要件について、実施機関において周知すると共に、その制度を申請拒否の理由とするようなことがないようにしてください。

神戸市といたしましても、制度に関する対象者への説明を、時間をかけ丁寧に行い、ご理解いただけるよう取り組んでいるところです。推定相続人に対しても同様です。

3. 決定通知の記載内容について

- ①決定通知書には、最低生活費（1類・2類・加算の額など）の内訳、収入認定した収入の種類と金額、控除した金額とその内容等が記載された書式に変更してください。
- ②保護の決定通知書には、法的根拠や処分の根拠となる事実など具体的に記載し通知を受けるものが十分理解できるものとするよう心がけてください。

現行の保護決定通知書につきましては、国の示した様式に則り、保護の種類別に程度（金額）、決定理由等を記載しております。決定理由等につきましては、対象者の方に分かりやすい記載に努めるよう、今後も指導監査や研修等において周知を図ってまいります。

4 外国人の権利保護について

- ① 外国人に対する保護の決定が処分性を持つことは明らかですので、決定通知書には法に定められた審査請求・訴訟等に関する教示記載を行うようしてください。
- ② 内外人平等原則に反した 1954 年 5 月 8 日厚生省社会局長通知への改正意見を提出するなど厚生労働省に対しても外国人の権利擁護のための働きかけをおこなってください。
- ③ たとえ在留資格がない外国人であっても 1996 年 7 月 30 日法務省入管局長通知の該当者など、在留資格の取得が確実と考えられる場合には保護を適用するようにしてください。

厚生労働省は、外国人に対する保護決定は行政不服審査法に規定する処分に該当しないという見解のため、決定通知に審査請求・訴訟等に関する教示を記載することは適当でないという判断をしています。

外国人に対する保護は、生活保護法第 1 条の規定により日本国民に限定されている保護の対象を、同法を準用し、永住者・定住者等に拡大して行われているものであり、保護基準については日本人と同等のものとなっております。

5、DV被害者への配慮

①DV被害者の人権を守ることを徹底し、DV防止法の趣旨に沿った生活保護の適正な運用の徹底を図ってください。

②DV被害者の立場を理解し、その権利を守るための研修や指導を行ってください。また、研修には被害者支援団体やDV問題に見識のある法律家などを講師にするなどの工夫をしてください。

生活保護の適用にあたっては、被害者の心身の状況、その置かれている環境等を踏まえ、被害者の人権を尊重するとともに、その安全の確保及び秘密の保持に十分な配慮を行なうよう努めてまいります。

神戸市においては、平成18年11月に業務を開始した「神戸市配偶者暴力相談支援センター（女性のためのDV相談室）」を中心として、DV被害者の支援に向けた取り組みを進めてまいりましたが、今後も庁内の関係各課と連携する等により、職員のDVに関する認識を高めるよう努めてまいります。

6. 就労支援について

- ① 就労支援に当たってはその方のおかれた状況を十分理解し、ニーズにあった援助策を本人と話し合いながら行ってください。
- ② 資格取得などについて生業扶助等を積極的に利用するようにしてください。
- ③ 自立支援プログラムへの参加を勧めるときは、本人の意思を尊重し、十分なアセスメントを行うとともに強制とならないようにしてください。
- ④ 不安定就労への誘導は慎むと共に、違法な雇用形態への誘導や強要をしないようにしてください。

(回答)

就労支援につきましては、その方の職歴や学歴、生活状況、病状等を把握した上で、その方に応じた個別の支援をしていく必要があると考えております。

平成15年度より就労支援員を配置し、履歴書の書き方、面接の受け方等きめ細かな援助を行うよう努めております。

今後とも、ハローワークと連携し、個々のニーズにあったよりきめ細かい支援に努めていきます。

個別の能力に応じた職業相談を行い、その中で、必要な方については職業安定所等で開催されている職業訓練の講習等の受講をすすめており、状況に応じて講習費用等の技能修得費の支給を行います。

被保護者の方々には、生活保護法上、稼働能力の活用要件を満たし、また生活の維持向上等に関する努力をする義務があり、実施機関の支援を受けつつ自立支援プログラムに取り組んでいただくことは、これらの要件及び義務を明示的に満たす手段となります。また、自立支援プログラムへの参加にあたっては、被保護者の方々に同プログラムの趣旨等を十分に説明し、同意していただくことが前提となります。

最近の雇用情勢において、非正規雇用化が進む中、正規社員としての雇用が困難な場合があります。

しかしながら、被保護者の自立助長の観点から、安定した就労を支援していくことが重要であると認識しており、今後とも、就労支援員・ハローワーク等と連携しながら自立に向けた支援を行うよう努めてまいります。

7. 保護利用者の権利の教示について

①生活保護の給付内容に関してもっと詳しくかつわかりやすい説明をするようにしてください。

②保護利用者への制度説明にあたっては義務ばかりでなく権利についても正確に行ってください。生活保護法第27条にふれるときは27条2項、3項についても同時に行うようにしてください。

生活保護受給にかかる権利義務につきましては、その周知を図ることは当然必要なことであり、対象者の方に十分理解していただくよう、常日頃より研修等において指導を行っております。今後とも、個別具体的な給付内容を含め、世帯の実情に即した必要な説明を行うよう努めてまいります。

27条（指導指示）につきましては、先ほど申し上げた通りで、指導指示に至るまでの処遇経過が大切であると認識しております。

27条1項から3項の趣旨を踏まえた指導指示であるべきと考えております。

※27条1項

保護の実施機関は、被保護者に対して、生活の維持、向上その他保護の目的達成に必要な指導又は指示をすることができる。

※27条2項

前項の指導指示は、被保護者の自由を尊重し、必要最小限に止めなければならない。

※27条3項

第1項の規定は、被保護者の意に反して、指導又は指示を強制し得るものと解釈してはならない。

8 個人情報保護について

- ① 29条調査は法の規定にあるように必要のある場合に限るとともにその必要性を本人に説明し、調査先については個別に本人の同意を得るようにしてください。また、同意書のコピーを使ったいわゆる「原本証明」を使用することのないようにしてください。

(回答)

生活保護の適用にあたっては、対象者の方々の資産及び収入の状況を的確に把握するために、必要に応じ法第29条に基づく関係先調査を実施しております。

また、有効かつ適切に保護を決定又は実施するには、関係先調査の依頼先からの速やかな回答が必要不可欠であるため、調査の実施にあたっては対象者の方々に提出していただいた同意書を添付しております。

なお、一定の資産を形成しつつ生活しておられたにもかかわらず、雇用情勢の悪化等により収入が途絶え、やむを得ず生活保護の申請をされた方々の資産を把握する場合等、関係先調査の必要性は以前にもまして高まっております。

神戸市においては、必要に応じ調査件数が増加するにあたり、対象者の負担を軽減するため、同意書の原本証明の添付により関係先調査を実施しております。

②

保護申請時に提出した同意書の有効期限は保護開始時までであると 2005 年 6 月 24 日に回答をいただいておりますが、保護申請時に提出を求める同意書については記入するとともに、全ての同意書に有効期限の項目を入れるようにしてください。

(回答)

厚生労働省は「生活保護行政を適正に運営するための手引きについて」で同意書の有効期限はないとの見解を示しておりますが、神戸市としては、保護申請時の同意書は保護開始決定にかかる関係先調査を行う際に添付することとしております。以降は必要に応じて個別に同意を得た上で、調査をすることとしております。

同意書に有効期限を設けることは、調査に支障をきたす場合も有り得ることから、一律に有効期限を記入することは適当ではないと考えます。

③

同意のない課税情報の調査が本人の知らない形で行われているように聞いていますが、これは地方税法、地方公務員法、神戸市個人情報保護条例などに違反した行為であるので即時やめてください。

(回答)

各福祉事務所が実施している課税調査は、生活保護法第29条を根拠とする調査権限に基づくものであり、対象者の方々の収入の状況を客観的に把握するために必要な調査です。

なお、平成17年度の実施要領改正により、対象者の方々に対する課税の状況を福祉事務所が年1回調査すべきことが、実施要領にも明記されております。

④

生活保護実施にあたって収集した保護申請者・保護利用者の個人情報について、本人から開示あるいはコピーの提供を求められた場合には、神戸市個人情報保護条例の趣旨に則り、情報の開示・コピーの提供を行ってください。

(回答)

各福祉事務所が必要に応じ収集した対象者の個人情報について、対象者ご本人から神戸市個人情報保護条例第18条に基づく手続きに則り開示請求がなされた場合には、同第16条の各号のいずれかに該当するものを除き、当該開示請求に係る個人情報を閲覧または写しの交付等の方法により開示しております。

9. 開始決定前の治療・服薬について

①保護申請した方について、保護開始決定までの間に服薬や治療が必要な場合には医療を受ける権利を保障するようにしてください。

②医療機関に対しても投薬・治療が必要な場合の取扱いについて指導を行ってください。

①基本的には保護開始決定前に生活保護による医療扶助を保障することはできません。

しかしながら、要保護者の状況から緊急かつやむをえない場合には、福祉事務所の判断により「新規要否意見書」を発行し、それにより投薬・治療について対応しています。ただし、保護開始決定がなされなかった場合は、自己負担となります。

② 医療機関に対しても、必要に応じ福祉事務所より生活保護の取り扱いについて説明をする場合がありますが、その取り扱い判断は医療機関に委ねられます。

10. 外国人の通訳・翻訳の保障について

外国人の保護受給者や相談者も多くなってきていますが、通訳および翻訳の保障は外国人の権利保障に不可欠です。

- ①各種書類の多言語化をすすめてください。
- ②多言語での十分な通訳・翻訳の体制を確立してください。

外国人の保護受給者や相談者の増加にともなって、長田区・垂水区においてはそれぞれベトナム語・中国語の通訳を配置しております。

保護のしおり、あらましについてもベトナム語・中国語のものを用意しており対応しております。

神戸市としては、国際コミュニティセンターにおいて情報提供・各種相談窓口(ワンストップサービス)を実施してきましたが、H18. 5から、各区役所の窓口での多言語対応のため、電話通訳システムを実施しています。(H19. 4から9区で)