

生活保護

サービス利用者本人からの苦情・ご意見

「職員の就労支援等の対応について」

<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

申立人は、失業により生活保護受給中。区保護課は就労支援すると言うが、申立人に対して単一の職種しか紹介しない。さらに、担当ケースワーカーと係長は就労しないと支給を打ち切るという意味のことを言い、求職活動状況報告書（以下、報告書）を提出しないと申立人が不利になるなどと言う。権限を持つ人間が軽々しくこのような強圧的発言をするのは問題である。

数か月後、区に求職活動の報告に出向いた際、報告書の提出を月1回から2回に増やすよういきなり口頭で指示された。説明を求めたところ、「保護課が組織として決めた。」「口頭での指示に従わない場合は書面の指示を経て、支給停止することになる。」など著しく合理性を欠く説明がされない。

委員による調査結果

○ 申立人への就労支援方法や就労先の考え方・根拠について

区は就労を目標に支援してきた。申立人の希望する職種の採用は少なく就労に結びつきにくいという判断で、職種を拡げた求職活動を求めたが、単一の職種だけを紹介したことはない。しかし、申立人の求職方法や職種に変化がないため、法に基づく指導指示を実施した。

○ 口頭指示以降の申立人と区の対応について

法に基づく口頭指示を実施したところ、苦情があった。申立人に報告書を求めると書式が変わったから報告できないと主張した。また、自宅訪問した際、担当者は旧書式でも構わないと伝えて書式を渡そうとしたが、申立人は受け取りを拒否した。求職活動の報告をしないと不利になると伝えたところ、「不利になると言ったな。」と大声を出した。後日、所内での面接で報告書を受理したが、就労先の説明もなく申立人が帰宅してしまったため、翌週にも来所を依頼した。しかし、

受付職員にその他の書類を預けただけで帰ってしまい、面接に至っていない。

今後も区の方針に変更はなく、指導指示を継続しながら、同時に、申立人に制度の趣旨を丁寧に説明し理解を求めていく。

○ 委員の見解

就労支援の意義や勧めている求職活動資源の活用が、自己のめざす目標といかなる距離や関係にあるのかを、本人が理解できるようにお願いしたい。

申入れ→区担当課の対応

✎ 申立人の「自立」の目標をどこに向かって、どのような手順を踏んで進めていくのか、申立人本人と検討して下さい。申立人が理解できるように手順を踏んで進める方法を検討して下さい。

➡ 就労支援専門員同席の面接を実施し、申立人は「職種を広げた求職」については理解した。今後も求職活動を把握し、支援する。

✎ 効果的な支援方法とは何か、面接の内容（回数等）や手順の見直しを検討してください。

➡ 申立人から体調不良の訴えがあり、病状確認までの間、面接頻度を月1回に変更した。今後は、病状を見守り、申立人の現実的な就労が実現するよう支援していく。