



生活保護に関する相談における不適正な対応に係る 損害賠償の示談成立について

生活保護に関する相談において、市及び委託事業者の不適正な対応により、市民（以下「当該市民」という。）が生活保護を受給できない事案が発生し、このたび、当該市民への損害賠償について示談が成立しましたので、次のとおりお知らせします。

1 生活困窮等に関する相談体制

本市では、生活困窮に関する相談を市及び委託事業者が対応しています。なお、生活保護の受給要件に関する判断は市が行うため、委託事業者が生活保護に関する相談を受けた際は、必ず市へ報告・確認することとしています。

2 概要

令和6年1月、当該市民の親族が来庁し、委託事業者の相談員が生活保護の受給に関する相談を受けました。しかし、相談員が、当該市民を親族と同一世帯として誤って判断し、生活保護の受給は困難である旨の説明を行ったため、申請には至りませんでした。

令和7年11月、親族から再度相談があり、市職員が生活状況を確認した結果、受給要件を満たしていたため生活保護を開始しました。その後、親族から「令和6年1月時点から生活状況は変わっていない。」として、賠償を求める申立てを受けました。

調査を行った結果、相談員は、市へ報告・確認を行わないまま、生活保護の受給要件について誤った判断をしていたことが判明しました。このことから、委託事業者及び業務を委託し管理する立場にある市に責任があると判断しました。

令和8年8月、本来受給できた生活保護費相当額を示談金として支払うことにより、当該市民と示談が成立しました。なお、示談金については、市と委託事業者で負担します。

3 原因

市と委託事業者の双方において、それぞれの役割や確認すべき事項及びその手順を明確に整理・共有しておらず、委託業務を適正に実施するための業務管理が十分ではありませんでした。そのため、両者が本事業の目的や役割分担を正確に理解しないまま前例踏襲で事務を行い、本来は市へ報告・確認が必要な相談について、相談員が確認することなく対応したものです。

4 再発防止策

生活保護に関する業務は、市民生活の基盤を支える大変重要な業務です。そのため、制度の趣旨や相談対応が市民に与える影響について改めて課内で周知するとともに、委託事業者に対しても定期的なミーティング等の機会を活用するなど、市への報告・確認が確実に行われるよう努めます。あわせて、具体的な措置として、次のとおり実施しています。

- (1) 生活保護に関する相談は必ず市の確認を受けた上で対応するよう、委託事業者に文書で指示しました。また、課内でも本事案を職員へ周知し、確認窓口となる職員を定めることで、相談員が市へ確認しやすい環境を整えました。
- (2) 令和8年度から本事業の仕様書を見直し、生活保護に関する相談について、市への確認を行った上で対応するなど、具体的な運用方法を明確にしました。また、事業の目的や市と委託事業者の役割について、双方の職員に改めて周知徹底しました。