

(2) 障害者総合支援法

事例 1 事業所の一方的な契約解除に納得がいかない

【苦情申立て内容】

申立人は精神障がいがあり、居宅介護サービスを受けていましたが、突然居宅介護事業所（以下「事業所」という。）の管理者から「申立人に対し恐怖を感じるとヘルパーから管理者に相談があった」、「契約を解除する」と言われました。

申立人は、これまでヘルパーに、恐怖を感じさせるような言動を行った覚えはないため、ヘルパーの話だけを聞いて一方的に契約を解除されることに納得いきません。契約解除に至るまでの事前の説明が不十分であると考え、申立人は苦情を申し立てました。

担当 平澤 恵美

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

調査の結果、ヘルパーは申立人から発せられた言葉に幾度となく傷つき、戸惑いを感じ、どう対応したら申立人が希望するサービスを円滑に提供することができるのか悩んでいたとのことでした。

福祉サービスは様々な生きづらさを抱えた人が利用しており、環境や障がい特性により、言葉が荒々しかったり、上手く自分の気持ちを伝えることができない方もおり、支援する側が利用者への関わり方で苦慮することもあります。今回のような場合、事業所として利用者との話し合いを行い、支援する側と支援を受ける側の両者が安心できる環境づくりに取り組む必要があったと思います。さらに、事業所は職員に対しては、スーパービジョン（※対人援助に携わる職員が上司から教育を受ける過程）を行ったり、事業所全体で支援方法を検討したりすることが求められたのではないのでしょうか。ヘルパーは申立人に対する支援の方法に悩みながらも、管理者に相談したことはなく、事業所全体で検討会を開催することもなかったとのことでした。事業所の重要事項説明書には、職員への研修として、個別指導や困難事例検討会を行う旨が記載されていましたが、実際には行われていないとの回答を得ました。事業所全体で職員の悩みを共有しやすい環境づくりや上司との定期的なスーパービジョンの機会を設けることは、利用者にとっても支援者にとっても良い影響を与えます。支援者が一人で抱え込むことで良い結果は生まれません。支援者としてのスキルを高めるためにも、何らかのアプローチを検討する必要があったと感じました。

申立人は管理者がヘルパーの話だけを聞いて一方的に契約解除され、事前の説明が不十分だったと感じています。この件については、事業所側も申立人に契約解除を告げるため電話を架けた際に申立人から早く結論を言うよう求められ、申立人から話をよく聞く前に契約を解除するという結論を伝えたとのことでした。その後、管理者は新しい事業所が見つかるまでは管理者自身がヘルパーとして申立人への居宅介護サービスを継続すると申立人に伝えました。しかし、申立人からは管理者が支援のため訪問することを拒否され、その後、特定相談支援事業所の相談員経由で新しい事業所

が見つかったこと、引継ぎのための訪問も申立人は拒否していることを確認しました。これらの経過から事業所としては申立人が契約を解除したと認識していたとのことで、事業所側からの解除があったと考えている申立人とは認識が異なります。

今回のように利用者とヘルパーでトラブルが生じたような場合、事業所には利用者とヘルパー双方の話を聞くことが求められ、その結果、契約解除と判断したのであれば、その理由や経過を利用者に伝える説明責任があります。契約解除の手続きは、必ずしも利用者と事業者が合意して進められるケースばかりではないため、慎重に行うべきプロセスでもあります。事業所は福祉サービスを提供する側の責任として、申立人に対して冷静かつ真摯な対応が求められていたと福祉オンブズマンは考えます。支援のあり方は利用者一人ひとりに対して異なり、時に支援者は支援の方法に悩んだり、迷ったりすることも考えられます。だからこそ、支援を提供する側は自身のスキルを磨き、より良い支援を提供できるように心がけるべきであると言えます。

以上をふまえ、福祉オンブズマンは障害福祉課に次のとおり改善のため申入れを行います。福祉オンブズマンは、事業所の運営が適切に行われるよう見直しが図られることを望みます。

【申入れの事項】

- (1) 事業所は、福祉サービスの利用者側からの契約解除について、文書での通知を行うとする現在の契約書の内容と、事業所の実際の運用とを一致させること。
- (2) 事業所は、重要事項説明書に記載されているとおり、職員に対する研修を実施すること。また、事業所内の個別指導及び困難事例検討会の開催について具体的に検討すること。

【申入れの結果】

- (1) 今後は、契約書のとおり、利用者側から契約解除の申入れがあった場合は、文書の提出を求め、適切に対応します。
- (2) コロナ禍以前に行っていた月次ミーティング及び社内研修会を再開しました。困難事例が発生した場合は、事例検討会を開催し、適切な対応を検討します。また、必要に応じて職員のヒヤリング、個別指導等を行います。

事例2 地域活動支援センターの対応が不満だ

【苦情申立て内容】

申立人は精神障がいがあり、地域活動支援センターⅠ型（以下「事業所」という。）を利用しています。事業所にはオープンスペースがあり、利用時のルールが掲示されていますが、ルールを守らない利用者（以下「利用者A」という。）がおり、他の利用者を見下すような発言を大声でしています。

申立人は事業所に利用者Aを注意してほしいと伝えましたが、事業所の職員は利用者Aの聞き役になっているだけで、注意・指導をしてくれません。オープンスペースは利用者全員にとって大事な居場所です。申立人は、利用者Aのルールを守らない言動を注意しない事業所の対応を不満に思い、苦情を申し立てました。

担当 牧山 美香

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

契約書では事業所が行う事業として「オープンスペースの提供」を規定しています。事業所では、オープンスペースについて、利用者が自分のペースで安心した気持ちで過ごせる場にしたいと考えていました。また、オープンスペースの活用方法やマナー等は利用者同士で話し合って決め、利用者間でトラブルがあった場合は利用者同士の話し合いによる解決を目指しているとのことでした。

事業所では、利用者と職員が参加する運営ミーティングで、オープンスペースのルールを守らない人にどう対応するかを話し合っていました。また、事業所の職員は、利用者Aに対して、声が大ききときは小さくするよう、オープンスペースでは他人を不快にさせる話はしないよう促していました。事業所としては、利用者Aの言動に少しずつ改善が見られると感じていたとのことでした。

ただ、利用者Aはオープンスペースを通る事業所の職員に話しかけ、話をする際に度々声が大きくなってしまったり、他人には不快に感じるような話をするがありました。事業所の職員は、利用者Aの話を聞くときは時間を区切り、話の内容によっては相談室で話をするよう促すようにしていました。しかし、ある職員がオープンスペースで他の利用者がいても利用者Aの話を最後まで聞くことが大事であると考え、他の利用者がある傍で利用者Aが大声で他人を不快にさせるような話をするのを長時間聞いてしまったことがあったとのことでした。その様子を見た申立人を含めた事業所の利用者が「事業所は何もしてくれない」と感じたとしても仕方ないことだったと事業所も認めていました。事業所からは、職員間の認識が徹底できていなかったことを申立人に説明し、また、職員が統一した対応となるようOJT等を実施するとのことでした。

福祉オンブズマンは、本件申立てをきっかけとし、事業所がオープンスペースの活用方法について再検討し、快適な利用環境へとつながることを期待しています。

事例3 就労継続支援B型事業所のトラブルについての対応が不満だ

【苦情申立て内容】

申立人は精神障がいがあり、一般就労を目指して就労継続支援B型事業所（以下「事業所」という。）に、週5日通所していました。申立人は事業所の休憩室で他の利用者（以下「利用者A」という。）とトラブルになりました。申立人は利用者Aの言動に我慢できず、大声で利用者Aを呼び意見しました。利用者Aが話の途中で退席しようとしたため、申立人が腕をつかんだところ、利用者Aは大声を出し、事業所職員が申立人と利用者Aを引き離しました。このトラブルの結果、申立人は、通所日数を2日に減らされ、忘年会や日帰り旅行等に参加できなくなりましたが、利用者Aの通所日数は減らされず、イベント等にも参加しました。

申立人は事業所の公平さに欠ける対応に納得がいかず、苦情を申し立てました。

担当 奥田 大介

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

まず始めに、職場等において、理由はどうであれ自ら大声を発してその場にいる人達を不安にさせたり、実力行使に出たりするようなことは避けるべきです。このような行為が行われないことを福祉オンブズマンは希望します。

そもそも事業所には、今回のような利用者間のトラブルについて、どちらが善い悪いと判断して罰を与えるような考えはないとのことです。そのため、今回のトラブルでも、事業所は申立人と利用者Aの双方に対して、通所日数を減らしたり、イベント等へ参加させないようにする考えはなかったとのことでした。

申立人は、事業所が申立人の通所日数を減らし、イベントへの不参加を判断したと考えていました。一方、事業所は、利用者Aと会いたくないという申立人の希望に沿って、利用者Aの通所日は休む提案をし、イベント等の参加についても利用者Aと会うことで申立人が進めていた就職活動に悪影響が出ること等が心配であることを申立人に伝えたとのことでした。福祉オンブズマンは関係者の主張や認識が一致しない場合、裁判所が行うようなどちらの主張や認識が正しいのかについての判断は行いません。ただし、申立てになったことを考えると、福祉オンブズマンとしては、事業所が申立人に対して心配していることをしっかり伝えたい一方で、これまで通りの通所日数を維持することやイベントに参加をする選択肢もあることを示し、申立人が納得いくような判断をできるように促しても良かったように思いました。

申立人は複数の利用者から相談を受けているなど、他の利用者からとても頼りにされていたとのことです。申立人も何か不安な点があった場合には自身で抱え込まず、周囲の人達に相談をしてもらえればと思います。

事例4 障がいサービスの手続きに関わる対応に納得がいかない

【苦情申立て内容】

申立人は、精神疾患があり、自立支援医療を受給しています。地域福祉課から自立支援医療受給者証の更新のための書類が自宅に郵送されてきた際、申立人は記入例を確認したいと思いましたが添付されていませんでした。また、住所変更届の書類に貼付されていた付箋に「手帳と受給者証を持ってきてください」とあったので、精神障害者保健福祉手帳と障害福祉サービス受給者証を持参したところ、障害福祉サービス受給者証ではなく、自立支援医療受給者証を持ってきてほしいと言われました。

申立人は、説明が不足する職員に不満を持ち、苦情を申し立てました。

担当 平澤 恵美

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

精神疾患のある方について、地域福祉課当該窓口では大きく①障害福祉サービス、②自立支援医療受給者証、③精神障害者保健福祉手帳という三つの異なる制度の申請を受けています。

申立内容では自立支援医療受給者証の更新手続きをしようとしたとのことですが、調査の結果、申立人が今回行った更新手続きは自立支援医療受給者証ではなく、障害福祉サービス受給者証の期間満了に伴う手続きであり、同時に、転居のため障がいサービスに係る各種住所変更手続きも行っていたとのことでした。

また、申立て内容にある記入例については、地域福祉課の回答によると、障害福祉サービス受給者証の更新書類は新規申請時と書類が全て同じであることから、記入例を同封していなかったとのことでした。

申立人が行った更新手続きや住所変更の申請を受けることは地域福祉課にとって日常的に対応していることかもしれません。しかし、申立人に限らず、サービスや制度を必要とする人々には様々な背景があり、電話での説明を理解することや来庁することが難しいケースも考えられます。多様なニーズのある人々に対応できるように、わかりやすい記入例を入れるなど配慮することが必要だと感じました。また、実際に住所変更がどのように行われるのか、自立支援医療受給者証や精神障害者保健福祉手帳の見本を示しながら説明することができれば良かったと考えます。見本を見ることで、自立支援医療受給者証のどこに変更後の新しい住所が記載されるのかを理解することができたかもしれません。

地域福祉課では、今回の苦情申立てを受け、障害福祉サービスの更新案内には、記入例を同封することにしたそうです。また、今回の手続き案内のなかで、申立人に対して正確性に欠ける表現があったことを認め、今後の対応に向けて見直しを行っているそうです。これからも利用者目線に立ち、よりわかりやすい案内の提供に加え、多様なニーズに応じた対応を心がけていただきたいと思います。

事例5 グループホームの世話人の発言に傷ついた

【苦情申立て内容】

申立人は、グループホームの世話人から、パワーハラスメントを受けています。世話人からお金を貸すよう求められ、貸したこともありました。世話人の金銭管理に関する助言は一貫しておらず、世話人の思う通りにしないと申立人が非常に傷つくことを言われてしまいました。施設長に相談したところ、世話人を注意すると言ってくれましたが、一向に世話人の言動は変わりません。改善を求め苦情を申し立てました。

担当 木下 武徳

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

本件については、虐待防止センターによる調査が入ることになりました。そのため、区福祉オンブズマン条例第条 12 第 5 項の規定により、福祉オンブズマンが調査することが相当でないと判断し、申立人の了承のうえ福祉オンブズマンの調査は打ち切りました。

事例 6

就労継続支援B型事業所を退所させられ納得できない

【苦情申立て内容】

申立人は、数年前に就労継続支援B型事業所（以下「事業所」という。）を突然退所させられ、福祉オンブズマンに苦情を申し立て、調査が行われた経過があります。申立人は、現在も当時のことが納得できず、事業所の所長に謝罪を求めています。事業所に「代理人を通してしか話をしない」と言われ、その理由も説明されません。

事業所の対応に納得できず、申立人は苦情を申し立てました。

担当 奥田 大介

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

区福祉オンブズマン条例第 12 条第 1 項第 1 号ウには「福祉オンブズマンの行為に関する事項は調査しない」との規定があり、一度調査した事項については、もう一度調査することができません。申立人が事業所を退所させられたことについては、既に調査していました。

また、同条例第 12 条第 1 項第 3 号には「苦情の申立ての原因となった事実のあった日から 1 年を経過しているときは調査しない」との規定があります。申立人が事業所で福祉サービスを利用していた時から 1 年以上が経過していました。

同条例第 1 条には「区が行い、又は関与する福祉サービスに関する区民の苦情等」を対象とするとの規定があります。

申立人の訴えは 1 年以上前に契約関係が終了した内容を対象としているため、本件は、同条例第 12 条第 1 項第 5 号の「調査することが相当でないと認められるとき」に該当すると判断し、調査を実施しないことを申立人に通知しました。