

(3) 障害者総合支援法

事例1 計画相談支援事業所の相談員の対応に不満がある

【苦情申立て内容】

申立人は、利用している計画相談支援事業所の相談員と良い関係でした。しかし、最近の相談員の対応が横暴に感じられ、関係が悪くなってしまいました。

申立人は、眼科に通うための外出支援について相談したいのですが、相談員は申立人の話をさえぎって一方的に話をして電話を切ってしまいました。相談員の説明が申立人にはわかりづらく、わかるように説明してほしいと求めても怒ったような話し方になり、「電話をかけてこないように」と言われました。また、ヘルパーがいきなり家に来たことがありました。相談員に「新型コロナウイルス感染症が心配なので不要です」と断っているのに話を聞いてくれませんでした。

このような対応は相談員の態度として不適切であると感じ、相談員の上司にも相談しましたが、相談員の対応に改善は見られませんでした。申立人は、相談員の一方的な態度が続くのであれば、今後の利用は難しいと感じています。

担当 平澤 恵美

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

申立人の相談記録を事業所で確認しました。その内容によると、相談員が一方的に電話を切ったとは考えにくいと思いました。「電話をかけてこないように」という発言は、申立人から一日に何度もサービスの利用時間の確認や雑談の電話があつて対応に苦慮していたヘルパー事業所への電話を控えてほしいと伝えたことだとわかりました。

怒ったような話し方をするについては、相談記録や事業所からの聞き取りでは判断できませんでしたが、相手が怒っていると感じてしまう対応は不適切であり、不快に感じさせない方法で説明を考えるのが福祉サービスを提供する側の責任だといえます。

ヘルパーがいきなり家に来たことについては、モニタリングのため、ヘルパーや事業所職員も同席して支援者会議を行ったことだとわかりました。相談員は、1週間前から参加者やコロナ対策について、繰り返し説明していました。しかし、緊急事態宣言が解除された時点とはいえ、申立人が不安に感じているなかで、複数人の支援者が申立人の自宅に集う必要があつたのか、慎重に検討すべきだったと考えられます。

申立人の記録を読み返してみると、自身の体調の変化や状況の変化によって、気持ちが揺れ動いている様子が伝わってきました。コロナ禍の生活に適応しながら、日常生活を懸命に送るなかで、信頼している相談員に寄り添ってほしいと感じたのではないのでしょうか。申立人が「相談を受けるべき相談員の態度として不適切である」と感じたことは事実であり、精一杯対応していたとしても、それが相手に伝わらなければ意味がありません。相談して良かったと感じてもらえる対応が行われることを福祉オンブズマンは期待しています。

事例2

放課後等デイサービスの事故後の対応に納得できない

【苦情申立て内容】

放課後等デイサービスから帰宅した子は、両腕に紫色になった複数の痕があり、翌日、病院を受診しました。子は説明できないので、放課後等デイサービスの事業所に経過の書面回答を求めました。事業所長は一度了承したものの、数日後に口頭での回答しかありませんでした。回答は、①職員Uは送迎車を取りに教室を離れ、戻った時には子が泣いていた。②職員Uは送迎車を取りに行く時には職員Nに声を掛けた。他の利用児童が「子が泣いている」と職員Nに知らせた。しかし、職員Nは子を観ているように言われなかったため対応しなかったと返答した。③戻った職員Uは子の腕にアイシングをしてから、家庭に送った。④怪我の原因は、子と利用児童Aがトラブルとなり、子はAを叩き、Aは子をつねった。しかし、トラブルの原因は不明で、先に手を出したのは子であった、ということでした。

事業所は障がいのある児童が利用するので、職員が適切に対応してくれなければ、大きな怪我につながる恐れがあると申立人は感じています。適正な職員配置をしているのか疑問です。また、契約書等に記載された事業者（本社）の所在地や担当者が変わっていることを本社の管理者に指摘しましたが対応されていません。

担当 面川 典子

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

他の利用児童が「子が泣いている」と職員に知らせたにもかかわらず、職員は申立人の子を観ているように言われなかったため対応しなかったというのでは、注意が足りなかったと言わざるを得ません。福祉オンブズマンも、今のままでは大きな怪我につながる恐れがあると考えます。事業所及び事業者には今回の事故の経緯と対応について振り返っていただいたうえで改善を望みます。

まず、書面回答について、事業所は口頭で事故の経緯を説明したことで納得してもらえたと考えていたようです。説明を受ける側からすれば、口頭での説明で一応の理解をしたとしても、後に書面で正確に確認したいというのが通常だと思います。事業所も申立人の要望を理解し、書面を準備し回答するとのことでした。次に、職員数ですが、定員に対する適正配置数は守られていました。ただし、事業所としても利用児童に十分な支援をするためには人員は足りないと感じているようです。だからこそ職員一人ひとりのスキルと士気の向上が必要と考えます。なお、契約書については、本社の所在地や担当者の変更の場合は形式的な変更ですので、改めて契約書を作成しないことも問題はないと考えますが、変更内容を利用者と共に共有することは不可欠です。事業者もその必要性は認識しており、今後、この点の説明も行うとのことでした。

事業所では放課後等デイサービスや障がい児支援等に関するマニュアルの作成はなく、研修も実施されていませんでした。事業者としても研修の必要性を認識していたので、是非検討していただくようお願いしました。今回、事業所及び事業者には申立人の苦情内容を真摯に受け止めていただきました。今後の改善を期待したいと思います。

事例3

自立訓練の施設職員の配慮にかける対応が不満だ

【苦情申立て内容】

申立人は、自立訓練の機能訓練を利用しています。炎天下に徒歩で施設まで行った際、「暑い暑い」と汗を拭いていたところ、職員が「夏なんだから暑いのが当たり前だろうが」と言いました。障がい者を支援する立場の職員が障がい者である申立人に掛ける言葉としてはあまりに心無い言葉と感じました。

以前から、この職員は他の利用者に対しても上からものを言うことが目立ち、職員の気分で態度も変えます。利用者の中には困惑する人もいると思うので、申立人はこのような職員の対応の改善を望み、他の利用者と同じ思いをしてほしくないと考えています。

担当 奥田 大介

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

施設からの回答では、職員は「夏だからね」「暑いよね」というような言い方をしたとのことでした。職員は、利用者との関係では誰にでも気さくに声を掛ける明るい性格で、上からものをいうような言い方を他の職員は聞いたことはなく、気分で態度を変える姿も見なかったとのことでした。時に利用者との関係でフレンドリー過ぎる喋り方をするときもあり、係長が口頭で指導したことはあったそうです。

このように、申立人の事実認識と施設の実態認識とは一致していません。福祉オンブズマンはいずれの認識が正しいのかを判断する機関ではないため、申立人と施設のいずれの主張が正しいかを判断することはしません。今回の苦情申立てについて、施設は今後の利用者支援を見直すよい機会ととらえ、係内(課内)研修を実施したいと考えているとのことでした。利用者一人ひとりに寄り添い、利用者の立場に立った支援を心がけるとのことですので、申立人におかれましては、これまでのように施設を利用していただければと思います。

なお、申立人は福祉オンブズマンへの申立ての後、「大田区立障害者施設に係る苦情解決制度に関する要綱」に基づく苦情申出も行っていましたが、福祉オンブズマンはその手続きに不安を覚えることがありました。

施設では、要綱で受付後2週間以内に行うとされている苦情申出人との話し合いの場が持たれていませんでした。作成すると定められている書類の作成がなかったり、申出人の署名をもらっていないなど不十分な書類や添付書類の不足もありました。

要綱においては、「第三者委員」が「関与第三者委員」となる場合、すなわち「当該苦情に関与した」とされる場合が、要綱第7条第1項第3号のアからキに列挙されている第三者委員の行為のいずれを行った場合なのかが不明確でした。また、苦情申出書(第1号様式)の中に、「第三者委員への要請希望」欄には3つの項目があり、このうち「事情聴取」「話し合いへの立会い」は、苦情申出人から要請があった場合の処理について定められています。しかし、「報告」については苦情申出人が要請希望した場合の処理について要綱の定めがなく、要綱と様式が合致していないように思われます。

今後、施設においては要綱に沿った手続きを行ってほしいと思います。また、苦

情申出書が提出された場合に、この要綱に基づいて適切に苦情解決を進められるよう要綱の見直しを行うべきと考えます。

【申入れの事項】

- (1) 施設は、要綱に基づいた事務処理を行うこと。
- (2) 要綱に基づき苦情解決が適切に進められるよう、要綱及び様式の見直しを行うこと。

【申入れの結果】

- (1) 施設では、苦情処理の問題点等を係会等で全職員に周知徹底し、要綱を含めた制度について理解促進を図ります。今後も定期的に情報提供し、勉強会等を開催し、苦情対応や手続きに漏れが生じないように努め、要綱に沿った対応を徹底していきます。
- (2) 要綱に基づき苦情解決が適切に進められるよう、様式の記載等を見直しを行います。

《参考》大田区立障害者施設に係る苦情解決制度に関する要綱

(職務)

第7条 解決責任者、受付担当者及び第三者委員の職務は次のとおりとする。

(1) 解決責任者

ア～カ (省略)

(2) 受付担当者

ア～オ (省略)

(3) 第三者委員

ア 苦情申出人からの苦情の直接受付

イ 第三者委員に関与の要請のあった苦情の苦情申出人からの事情聴取

ウ 苦情内容に関する調査

エ 苦情申出人と解決責任者との話し合いの立会い

オ 解決責任者及び苦情申出人に対する助言

カ 関与した苦情に係る解決結果の聴取

キ 関与した苦情で解決に至らなかった場合の結果報告の聴取