

(2) 障害者総合支援法

事例1 通所施設での補装具に関する対応が不適切だ

【苦情申立て内容】

申立人は、補装具の製作業者は利用者が選べるはずなのに、施設の理学療法士（以下「PT」という。）が自身と繋がりのある業者で製作するよう仕向けてくると感じました。

子は通院するクリニックから紹介された業者で新しい靴型装具を作ることになりましたが、区に補装具費の申請書を提出する日の朝、施設のスタッフから「もっと良いものが作れる。今日は申請に行かないでほしい」との電話がありました。しかし、申立人はそのまま申請し、予定どおりの靴型装具を製作したところ、施設のスタッフから「補装具が合っていない」と言われています。

また、連絡帳に補装具が合っていないので通院するクリニックに確認するよう記載されていましたが、「補装具が合っていない」とする説明が不十分でした。経過を説明する文書も受け取りましたが、どの部分が合っていないかの具体的な記載はありませんでした。申立人と施設で話し合いの場が持たれ、施設から「どの部分が合っていないかクリニックに説明する文書を作成します」との回答がありました。また示されていません。

申立人は、自身と繋がりのある業者で補装具を製作するよう仕向けてくるPTの考えに施設のスタッフも同調していると感じ、施設長が指導しないことも納得できません。話し合いの場において、施設長はなぜスタッフを指導しないのか回答を求めましたが、施設から明確な回答はありませんでした。

担当 奥田 大介

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

今回の苦情申立ては、連絡帳の記載がきっかけでしたが、問題は区に申請書を提出する日の朝の施設のスタッフからの電話にさかのぼります。

施設からの回答では、当時のスタッフたちは靴型装具から短下肢装具に変更になると思っていたところ、東京都心身障害者福祉センター（以下「センター」という。）の判定が靴型装具のままであったと聞いて慌てて申立人に電話したとのことでした。

仮に施設の意図がそのとおりであったとしても「もっと良いものが作れる。今日は申請に行かないでほしい」という連絡だけでは、提出する申請内容にどのような不備があるのかが全くわかりません。そもそもセンターで靴型装具と判定されていますので、区へは靴型装具以外では申請することはできないため、電話すること自体に意味がありません。なお、申立人からも話の意味を尋ねても良かったのではないかと感じました。

また、連絡帳の件についても、施設の対応に課題が見られました。まず、センターの判定ではなく指定医の診断書だけで短下肢装具を作製できるとの誤認がありました。

そして、補装具の短下肢装具への種目変更の提案時期について施設内で情報が共有されていませんでした。このため、まず申立人に提案すべきであった補装具の変更について、連絡帳で突然「クリニックに補装具が合っているか確認してください」と伝えてしまい、申立人を混乱させています。

電話の件をきっかけにしておよそ2年間、申立人は施設に対して不信感を持ち続けています。最も大事なことは子の足の症状にどのように対応するかであり、申立人家族と施設が協力することが必要不可欠です。今回の苦情申立てを受けて、施設は今後、理学療法の実施に関する専門的な話は直接PTから伝えるようにするとのこと。また、事業所としてのサービス管理体制やその仕組みづくり、スタッフへの教育に取り組む必要があると考えているとのことなので、施設の実施に期待したいと思います。

【申入れの事項】

- (1) 補装具費の支給手続きについて、誤った認識をしていた原因を確認するとともに、施設全体で制度の周知を図ること。
- (2) 他の利用者についても、補装具費の支給手続きについての誤った認識に基づく支援を行っていないかを確認し、必要な対応を行うこと。

【申入れの結果】

- (1) 補装具費の支給手続きの流れを再確認し、関係部局で確認を行い、職員間で共有しました。今後、地域福祉課の担当職員を講師として招き、施設内研修を実施します。
- (2) 保護者連絡会において、今回の経過を報告するとともに、アンケートを実施し「補装具費の支給について誤った認識に基づく支援等を感じたことがある」方はいないことを確認しました。

事例 2 グループホームが即日退去を決めたことに納得がいかない

【苦情申立て内容】

申立人は、申立人の子（以下「子」という。）が入居していたグループホームの以下の対応に納得ができません。

施設責任者から申立人に突然退去届の用紙が届き、電話で「退去してください」と言われました。申立人は「グループホーム側からの契約の解除」の話があったと理解しましたが、その後施設責任者は「退去してくださいとは言っていない」と主張し、「申出人側からの退去」として扱いました。また、施設責任者は退去の理由を「子が職員に暴力をふるったためです。子には以前から暴力や問題行動がありました」と言いましたが、入居して以降、申立人には何の連絡も相談もありませんでした。

また、グループホームでは新型コロナウイルス感染症対策として余暇活動が実施されていませんでした。感染拡大が落ち着いていた時期に、申立人は「ハロウィーンやクリスマス会を開催してみても」と提案しましたが自立を目的としているホームなのでできないと否定されました。

担当 平澤 恵美

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

グループホームでは、申立人とグループホームとの話合いの場において「申立人からの退去」により契約終了とすることで合意したと認識していました。グループホームから届いた退去届は、記載方法が分からなかった申立人のために郵送することを約束していたので送っていました。グループホームとしては、今回の契約終了は契約書の「利用者は、事業者に対し文書で通知することにより、この契約を解除することができる」に該当すると考えていました。なお、グループホームから退去と言ったかどうかについては、両者の言い分が異なるうえ、グループホームに記録が無いため福祉オンブズマンでは判断できませんでした。

なお、支援記録について、グループホームから「記録にはなるべく入居者の良いところを記録している。出来事によっては記録していない」との回答がありました。障害福祉サービス事業者は、利用者に適切なサービスを提供するためにも、利用者とのやり取りや利用者の様子、具体的な支援の内容などが分かるように記録を残さなければいけません。したがって、記録は「良いことだけを書く」という姿勢ではなく「事実を書く」ことが求められます。また、申立人との電話やショートメールのやり取りを施設管理者のみが把握しており、記録に残されていませんでした。日々の記録を支援者同士で共有することも、より良いサービスを提供するために不可欠です。グループホーム全体で記録の大切さを認識すべきだと感じました。

また、子は、支援を必要とする度合いの高い障害支援区分の判定を受けていました。グループホームは、利用者の状態に応じた職員を配置しなければなりません。調査回答では、子の状態が不安定になったとき、職員は1名の配置だったとのこと。こ

の時、職員は他の入所者の安全を確保するためとはいえ、身の危険を感じて他の入所者と共に部屋に逃げ込み、パニックになっている子を一人にしています。この状況から障害支援区分の高い方に関する研修やトレーニングが不十分であったと考えられます。利用者に安心・安全な環境を整備し、適切なサービスを提供することはグループホームとしての責任であり、今後の体制づくりが求められます。

余暇活動については、コロナ禍においては制限を設けざるを得ない状況にありました。一方で、グループホームには余暇活動について「日中活動の場（生活介護等）が提供すべきであり、グループホームの役割ではない」との認識もありました。しかしながら、重要事項説明書には余暇活動等支援を行うことが明記されています。余暇は人が生きるうえでの楽しみの一つであり、入居者の生活の質を高めるものです。グループホームとして余暇をどのように位置づけ、支援を展開していくのか再考すべきだと感じました。

【申入れの事項】

- (1) 入居者の支援記録は職員が確認できるようにすること。支援記録の記載方法については、事実を明確に記載することを職員間で共有すること。
- (2) グループホームは、利用者のニーズに応じて対応ができる職員の配置とスキルアップに努めること。
- (3) 余暇活動等支援をどのように位置づけるのかを検討し、重要事項説明書に適切に記載すること。

【申入れの結果】

- (1) 支援記録を職員間で共有するようにしました。支援記録の記載方法は、職員の独自の判断によらず、起きた出来事をそのまま記載するよう徹底します。
- (2) スタッフに対しては入居者の障がい特性に即した研修に参加させ、社内においても必要に応じて個別での研修を実施します。
- (3) 重要事項説明書の余暇活動に関する記載をコロナ禍においても実施可能なものに変更しました。また、会議を開催し、グループホーム内外で実施できるものを検討しました。個別支援計画書にも余暇活動等支援の項目を設け、入居者と話し合った内容を反映するようにしました。