

## (4) 障害者総合支援法

### 事例1 センターでのトイレ介助に納得できない

#### 【苦情申立て内容】

申立人の子は、障がいのため日常動作全般的に介助が必要です。センターで日帰り利用をした際、朝担当した看護師からは、トイレに連れて行く介助もできるし、ポータブルトイレも利用できると言われていました。しかし、その後、ベッドでの尿瓶対応になると言われました。その理由について最初は看護師の人手不足のためと言っていたのに、その後、子の安全を考えてと説明が変わりました。申立人が過去にセンターに相談した時もトイレは利用できると聞いていました。申立人はトイレで子を立たせるのが難しいのであれば、トイレにある介助用ベッドを利用して排泄介助が可能ではないのか、それも難しいのなら、ポータブルトイレを使わせるべきではないかと思いました。排泄をどのように行うのかは人間の尊厳に関わる大変重要なことと申立人は思っています。

また、センターの Wi-Fi (ワイファイ) 通信を利用したいと頼みましたが断られ、理由も教えてもらえず納得できません。

担当 奥田 大介

#### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

センターによると、センターは福祉型短期入所、医療型短期入所、医療型特定短期入所のいずれについても対応する全国でも類を見ない施設であり、開設から試行錯誤し、対応できることとできないことを検討しながら運営してきたとのことでした。

現在、センターでは、安全性の保障のため、センターにおけるトイレ介助については、介助で立位の取れる方であること、及び自分で便座での座位姿勢の取れる方であることと基準を設けています。また、「看護師の手が空いているときには介助するなどの融通を利かせるとかえって利用者が混乱するため、介助は看護師の繁閑にかかわらず常にできることのみ行う」とのことでした。このことから、センターとして対応できることと対応が困難なことの区分け自体は明確になされているものと考えられます。今回の子の利用にあっては、センターの医師の診察の結果、センターではトイレ介助の対象にはできないと判断していました。ただし、利用に先立ち、施設から申立人に対し、現在、センターでは安全性の保障のためトイレ介助の基準を設けていること、子の症状などの変化により介助内容が以前と異なる場合があり得ることの説明が欠けていました。また、センターではトイレ介助が必要になる利用者が少ないため、子のトイレ介助の評価が必要なことを全スタッフに周知していませんでした。

今回の調査で福祉オンブズマンが感じたのは、センターがどのようなサービスを提供し、どのようなサービスは提供できないのかが外部から分かりにくいということです。職員の案内の内容も統一されていなかったことから、申立人は一度受けた説明が変わったと受け止めていました。施設にはそれぞれの役割があり、区の施設であって

も利用者の全ての要望を満たすサービスを提供することはできないと思います。ただ、サービスの提供内容、特に、提供できないサービスが明らかにされていないとミスマッチが生じてしまい、利用者の不満に繋がります。また、以前に対応してもらっていたことが現在では対応できないとなると利用者の失望は大きいものと考えられるため、分かりやすい説明が必要であると考えます。

については、センターが現在提供できるサービスと提供できないサービスをセンターのウェブサイトの利用案内のページに記載するなどして、利用を希望する方がどのようなサービスを受けられるのかを明示し、利便性を高めてもらいたいと思います。

なお、現在、施設のタブレットについて、利用者への貸出しを行っており、動画等を鑑賞できるとのことです。利用者が滞在中に施設の Wi-Fi 通信を利用できる可能性についても検討するとのことでした。福祉オンブズマンは、センターにおいて時代のニーズに沿ったサービスが提供されることを期待しています。

福祉オンブズマンは、以上の調査結果及び所見をふまえ、次のとおり申入れを行いました。

#### 【申入れの事項】

- (1) センターは、トイレ介助について、センターが提供できるサービスとできないサービスの基準を明確にし、施設内で共有したうえで、分かりやすく利用者に周知、広報すること。その他の短期入所事業におけるサービスについても同様の検討を行うこと。
- (2) センターは、Wi-Fi 通信の現在のルールについて、施設内で共有したうえで、利用者に周知すること。また、センターの利用者が滞在中に施設の Wi-Fi 通信を利用できる可能性について検討すること。

#### 【申入れの結果】

- (1) トイレ介助を含めたサービス内容について、改めて施設内で職員と基準を共有しました。また、定期的なカンファレンスを通して、基準の確認を行っていきます。広報としては、ホームページを整理し、新項目「ケアについて」を作成し、サービス内容の周知を図ります。また、より分かりやすい情報提供のために、令和4年度を目途に、さらにホームページを刷新する予定です。
- (2) Wi-Fi 通信の現在のルールについて、施設内で職員と共有するとともに、掲示板で案内を行いました。また、短期入所利用者の滞在中の Wi-Fi 通信の利用について検討を行う過程で、センター全体の Wi-Fi 通信の必要性を認識することとなりました。施設全体の Wi-Fi 環境を整備することで、貸館施設利用時や福祉避難所開設時など、より多くの利用者の方が Wi-Fi を利用することが可能となります。今後は短期入所事業単独ではなく、センター全体の環境整備として Wi-Fi 通信整備の準備を進めます。

## 事例2 事業所の特定の職員から何度も嫌がらせを受けた

### 【苦情申立て内容】

申立人は、事業所で就労継続支援B型を利用していました。申立人は発達障がいがあり、人とコミュニケーションを取ることが得意でないと思っています。申立人は、特定の職員（以下「A職員」という。）から何度も嫌がらせがあったことに対して納得がいきません。A職員は、利用者によって接する態度が異なり、ある利用者には好意的に接しましたが、申立人には何度も嫌がらせがありました。ラベル貼りをしていた時、最初から壊れていた段ボールを申立人が壊したことにされ、他の利用者の前で大声で怒鳴られ、作業が正確に行われていないことについて、全部申立人のせいと言われました。その他にも配慮の無い言動により心理的に傷つけられ通所を止めました。

退所届を提出する際、申立人は退所理由を「A職員から批判的な対応を受け心理的虐待を受けた。内部の人間関係に疲れたため」と記入したところ、「A職員」ではなく「全体の職員」と書き直すよう求められました。この書き直しをさせられたことにも納得できません。

担当 平澤 恵美

### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

申立人はA職員から何度も嫌がらせを受け、心理的ストレスを感じていたとのことでした。事業所は、支援記録を毎日記載していなかったため、福祉オンブズマンは、今回の苦情申立て内容に関する詳細を記録から確認することはできませんでした。しかし、段ボールが壊れた際については、A職員は取扱に気を付けるよう他の利用者にも同様の声かけをし、大声で怒鳴ることはしていないとのことでした。事業所としては、申立人はA職員の注意喚起や指導をマイナスと捉え、自分だけに向けて言ったと受け止めてしまったのではないかと考えているとのことでした。

次に、申立人が退所届の下書きを「A職員から批判的な対応を受け心理的虐待を受けた」と書いたところ、「A職員」ではなく「全体の職員」と書き直しをさせられたことについては事実とのことでした。退所届という書面に個人名を記載することは不適当なのではと考えてしまったとのことでした。調査では、書き直しの必要はなかったことを事業所は認めています。

就労継続支援B型事業所は、障がいのある人たちに作業を介して支援を行います。事業所では内職を請負っており、作業を正確かつ的確に行う必要があります。作業を行っている利用者に注意喚起や指導が行われることは理解できます。しかし、作業はあくまで利用者を支援するための媒体です。障がいのある人々に対する支援は声かけ一つひとつに意味があり、相手がどのように感じるのかを理解することが重要な業務になります。さらに利用者の個別のニーズに応じた支援が求められます。支援者として専門的な視点は欠かせません。今回の調査では、A職員は専門的な研修を受講した経験がないことがわかりました。事業所として、利用者の言葉や行動の背景にある想いに

耳を傾けながら専門的な支援することの意義を考えていただきたいと思います。

また、申立人は今回の申立て内容について障害福祉課に複数回相談をしていました。障害福祉課からの照会に対し、事業所は申立人と話合いの機会を持つことなく、申立人が訴えた内容は事実と異なると回答していました。福祉オンブズマンは、申立人と事業所の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。しかしながら、申立人からの相談は事業所職員の対応に関する苦情だと捉えることができます。事業所の重要事項説明書には、「苦情対応について独自の取組を行っており、受付後、苦情解決責任者と話合いを持ち、結果については原則文書にて報告する」との記載があります。申立人は直接事業所に対して苦情を伝えたわけではありませんが、障害福祉課から照会があった時点で当該職員と申立人の双方に対して聞き取り調査を行う必要があったのではないかと福祉オンブズマンは考えます。

今回のケースを受け、事業所は申立人に対して配慮が十分でなかった点や不適切な支援と受け取られてしまった点について改善をしていきたいと考えているとのこと。福祉オンブズマンは、この言葉どおり事業所が利用者と真摯な気持ちで向き合い、障がいのある人たちが希望を持って生活することができる地域創りの担い手となるよう期待しています。

福祉オンブズマンは、以上の調査結果及び所見をふまえ、次のとおり申入れを行いました。

#### 【申入れの事項】

- (1) 事業所は、サービス提供記録とは別に、利用者の日々の記録（作業所での様子や他の利用者との交流、相談内容や対応策、他事業所との連携を含む）を残し、職員間で共有すること。
- (2) 事業所は、重要事項説明書に記載されている「苦情対応についての独自の取り組み」を明確にし、その内容について利用者に周知すること。
- (3) 事業所は、非常勤職員（派遣も含む）・職員を対象とした、障がいに応じた支援の方法に関する研修等を実施すること。

#### 【申入れの結果】

- (1) 支援記録には利用者の様子や相談内容や対応策、利用者の反応などを整理して残し、翌朝のミーティングの際に職員間で情報共有するようにしました。
- (2) 重要事項説明書にある苦情対応の取組について「利用者（入所者）又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要」としてまとめ、利用者に配布するとともに事業所内に掲示しました。利用者から自由な意見が出せるように事業所内に目安箱を設置し、対応が必要なことに関しては、全職員で共有、解決に向けた話合いを持つこととしました。
- (3) 年間の研修計画を作成のうえ積極的に外部研修に参加し、研修結果を事業所内で共有できるよう、内部研修で報告していくこととしました。

### 事例3 居宅介護事業所に説明もなく突然契約解除され納得できない

#### 【苦情申立て内容】

申立人は、精神疾患があり、居宅介護事業所で居宅介護サービス（ヘルパー派遣による支援）を受けて生活していました。ある日突然、居宅介護事業所から契約を解除すると一方的に言われ契約を解除されました。申立人は理由が分からないため居宅介護事業所に何度も電話をしましたが理由を説明してもらえませんでした。

申立人は一方的に契約を解除され、解除の理由を求めても説明しない居宅介護事業所の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】

申立人は、居宅介護事業所で行っている家事援助と移動支援のサービスを受けていましたが、居宅介護事業所では申立人に限らず事業所としての家事援助のサービス提供自体を終了することを決めました。居宅介護事業所は、相談支援事業所に家事援助は3月末で終了することを伝え、相談支援事業所と一緒に引き継いでもらえる新しい事業所探しをしていくこととしました。

その後、相談支援事業所から居宅介護事業所に「新事業所が見つかりました。3月末まではサービス提供をお願いします。申立人には自分（相談支援事業所）から、申立人が不安定にならないタイミングで話します。居宅介護事業所からは伝えないでください」と連絡がありました。

4月に入り新事業所の初回のヘルパー派遣の日、相談支援事業所は、申立人宅に新事業所と同行し、申立人に「これまでの居宅介護事業所が入れなくなり、これからは新事業所が入ります」と伝え、新事業所を紹介しました。申立人からは「これまでの居宅介護事業所が4月から入ってくれない事は納得いかないが、新事業所が入ってくれるので引き続き居宅サービスを受けて自宅で暮らしていきたい」との意向があり、申立人は新事業所と契約しました。

新事業所に交代するまで居宅介護事業所の変更を申立人に伝えなかった理由について、相談支援事業所からは、「なかなか新事業所が決まらなかったため、不確実な状況を伝えることで申立人が不安定にならないよう、状況が確定するまで伝えないことが重要であると考えた」との回答がありました。また、居宅介護事業所からは、『「申立人には相談支援事業所から、申立人が不安定にならないタイミングで話します。居宅介護事業所からは伝えないでください」と連絡があり、この指示に従った」との回答がありました。相談支援事業所も居宅介護事業所も、居宅介護事業所の変更によって申立人が不安定にならないように今回のような対応をしたとのことでした。

福祉オンブズマンは申立人の状況を十分に把握していません。このため、いつの時点で居宅介護事業所の変更を伝えた場合に申立人が不安定な状況にならなかったのかについては分かりません。ただ、申立人は居宅介護事業所による契約終了の理由が分

からず、説明をしてもらえないと今回の苦情申立てを行いました。また、苦情申立て後も申立人の電話番号から居宅介護事業所に電話がかかっている（ただし、申立人の応答はありません）ことからすると、現時点で申立人が納得をしておらず、不安定な状況にあることは明らかであると考えます。

福祉オンブズマンとしては今回の苦情申立てを機に、新旧の居宅介護事業所の交代の理由（居宅介護事業所による契約終了の理由）及びこれを事前に申立人に伝えなかった理由について相談支援事業所及び居宅介護事業所から説明をすべきであると考えます。

また、今回の件では相談支援事業所及び居宅介護事業所が申立人が不安定にならないよう配慮していたことは理解できますが、一方で「障害者総合支援法」に基づく制度は事業者と利用者の契約で成り立っていることも事実です。事業者側の理由で契約を終了する場合、利用者が困らないよう事業者が事前に通知することを契約書に定めている事業所も多く、居宅介護事業所の契約書にも30日前に通知することが定められていました。今回の契約終了は居宅介護事業所側の理由によるものですので、契約書に基づき、居宅介護事業所は申立人に対して理由を示した文書で解除を通知する必要もあると考えます。居宅介護事業所にあつては、契約書の遵守の必要性についても今一度確認していただきたいと思います。

なお、今回の苦情申立てと直接には関係しませんが、居宅介護事業所と申立人との間の移動支援契約書は存在しないとのことでした（居宅介護事業所によると、おそらくは当時の担当者が失念したとのことでした）。今回の調査を機に、他の利用者との間の契約書についても締結漏れが無いかの確認をお願いしたいと思います。

申立人におかれては、相談支援事業所及び居宅介護事業所から申し出があった場合には、その説明を聞いていただきますようお願いいたします。また、福祉オンブズマンは申立人が新事業所との安定した関係をこれからも維持して、安心して生活できるよう願っています。

福祉オンブズマンは、これらの点を踏まえて、障害福祉課に対し、居宅介護事業所及び相談支援事業所が是正等の措置を講ずるよう、以下のとおり申入れを行います。

#### 【申入れの事項】

- (1) 居宅介護事業所は、居宅介護事業所による契約終了の理由及び事前に契約終了を伝えなかった理由について申立人に説明すること。
- (2) 居宅介護事業所は、居宅介護契約書に基づき、申立人に対して理由を示した文書で解除を通知すること。
- (3) 居宅介護事業所は、申立人以外の他の利用者との間の契約について、契約書の締結漏れが無いかの確認をすること。
- (4) 相談支援事業所は、居宅介護事業所による契約終了を事前に申立人に伝えないよう居宅介護事業所に伝えていた理由について申立人に説明すること。

## 事例4 同行援護と居宅介護事業の終了に関わる対応に疑問がある

### 【苦情申立て内容】

申立人は視覚障がいがあり、社会福祉協議会（以下「社協」という。）の同行援護と居宅介護を利用しています。ある日、社協の担当者から「同行援護、居宅介護事業の終了のお知らせ（以下「お知らせ」という。）は届いていますか」との電話がありました。申立人が「まだ受け取っていません」と答えると、担当者は文書を二度読みあげましたが、申立人はすぐには理解できませんでした。申立人は、視覚障がい者にとってガイドヘルパー派遣は大切な福祉サービスであり、その終了という重要な通知は文書だけでなく、音声版や点字版、メールなどメディアを工夫すべきだったと考えています。

また、お知らせでは、他の事業所への移行期間を設け、個別に利用者の意向を伺うとしていますが、意向調査の時期や順番についての資料が示されていません。意向調査を行う場合、調査の時期により、利用者間に不公平が生じるのではと不安に感じています。申立人は、これまで同様のサービスが受けられるのか、今後のことについて非常に不安に思っています。社協の事業の終了や今後の対応についての説明が不十分であると考え、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】

社協は、「お知らせ」を同行援護及び居宅介護事業の利用者である視覚障がいのある方に通知するにあたり、通知方法について事前に検討を行いました。事業の終了に関する重要なお知らせであるため、利用者全員に確実に連絡する必要があると考え、通常の文書送付にあわせ、全利用者に電話連絡を行い、内容の代読と説明をし、希望があればメール送信を行うこととしたそうです。しかし、苦情申立てを受けた結果、それらの対応では十分ではなく、利用者が再確認することもできるよう、音声版をあわせて送付するなどの配慮が必要であったと考え直したとのこと。また、通知の内容についても、事業終了までの具体的なスケジュールも明記する必要があると考え、今後、利用者の意向確認や事業所の調整のために情報提供を行う際には、通知方法や内容について改善するとのこと。

利用者の意向確認と他の事業所との調整は、担当する社協の人員に限りがあるため、利用者全員について同時に進めることはできず、何らかの順番で行っていかざるを得ないものと思われます。社協としては特に誰かに有利な順序で、または特に誰かに不利な順序で進めることはないとのことでした。

視覚障がいのある方にとって、ガイドヘルパーの派遣を受けることは安心して外出するために必要不可欠なものと考えます。他の事業所への移行が円滑に進み、引き続き今までと同じように外出できることを福祉オンブズマンは願っています。