

令和3年度 申立案件振り返り

横浜市福祉調整委員会

令和4年3月18日

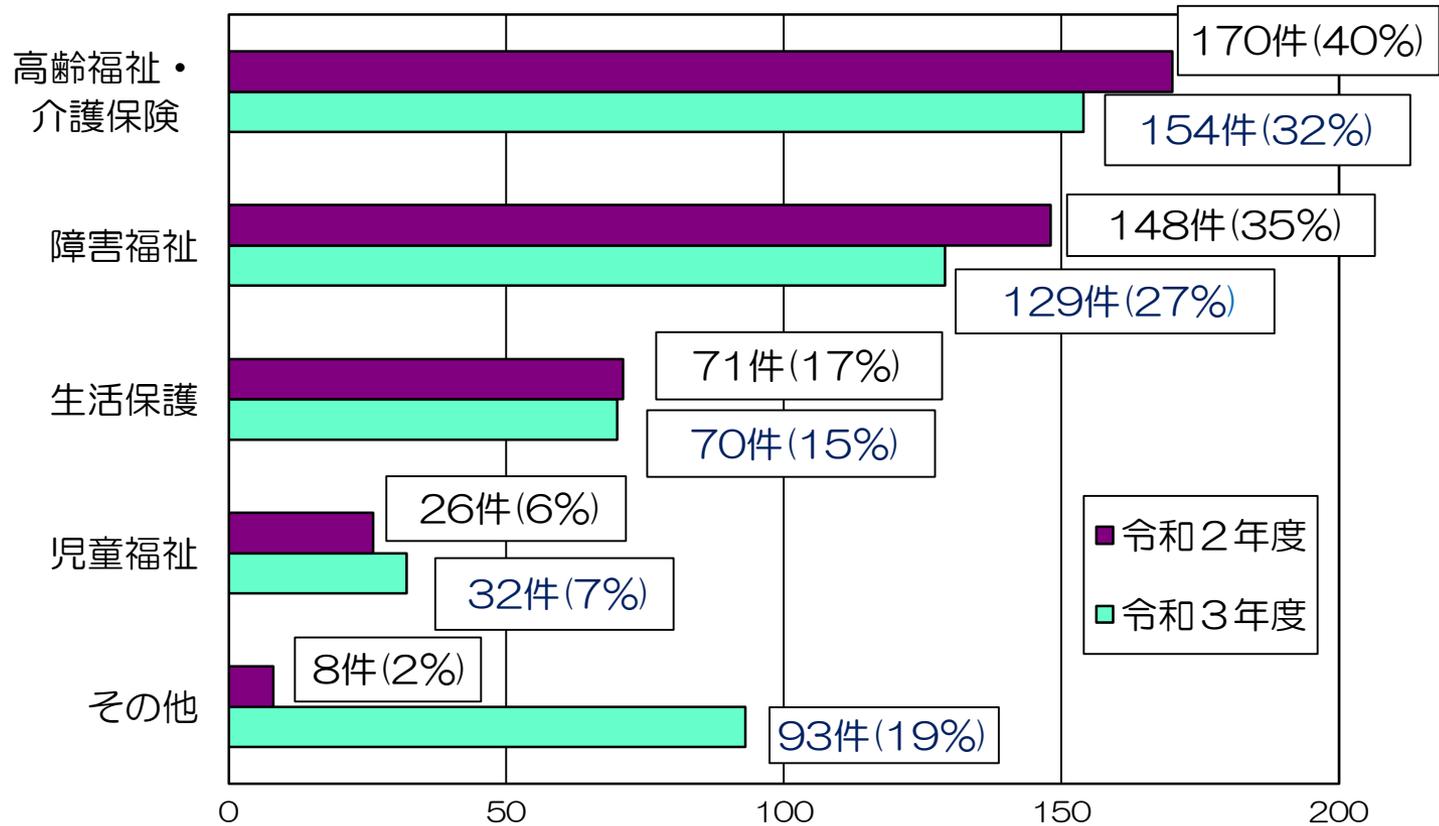
令和3年度 業務実績報告

分類	令和3年度 (2月末時点)	令和2年度
1 福祉保健サービスに関するもの	478件	423件
2 福祉保健サービス以外のも	65件	99件
3 委員会制度に関するもの	15件	3件
合計	558件	525件

苦情相談等の対応分類 (福祉保健サービスに関するもの)

分 類	令和3年度 (2月末時点)	令和2年度
苦情申立て (委員面接相談)	4件	2件
説明・助言等	252件	209件
福祉保健サービス提供者 との調整	141件	133件
他機関案内	81件	79件
合 計	478件	423件

分野別件数比較（令和3年度は2月末時点）



No.1 区こども家庭支援課職員の対応について

【 苦情申立ての趣旨 】

サービス利用者： 女兒（視覚障害、肢体不自由）

申立人： 母

○経緯

成長に伴い、男性家族と共有していた居室を分ける必要を感じ、また、障害特性から音に敏感なため、精神的に落ち着いて過ごせる2階に女兒の居室を移したいと考えた。すでに入浴リフト設置のため「横浜市住環境整備事業」の助成を申請中であり、同時に階段昇降機も申請したいと区こども家庭支援課に申し出た。

○苦情の発生原因…「相談時からの職員の対応」

【 調査 】

- (1) 職員の不適切な言動の改善
- (2) 職員異動に伴う円滑な引き継ぎ
- (3) 制度実施にあたる調査や手続きの流れを明確に開示する
 - ア 本件の階段昇降機が助成の対象にならないという見解について
 - イ 代替手段がある場合は助成できないという根拠について
 - ウ パンフレットの「利用の流れ」に従った説明がなされたかについて
 - エ 本事業が使えないという結果の上で、本児及び申立人の状況を改善するための支援を提示したのかについて

【 福祉調整委員としての意見 】

- ・説明がわかりにくかった
- ・申立人に無用な負担をかけさせた
- ・職員は、市民の立場に立って支援を行うべき
- ・職員は、ともに考える姿勢があつて然るべき
- ・マニュアルまたは制度設計も、常に当事者の利益のために進化するもの

【 申入れ内容 】

- (1) 本事業だけでなく、利用者への説明の方法について、常に研鑽を積むこと
- (2) (1)を踏まえて、利用者とのコミュニケーションのあり方について見直すこと
- (3) 当該マニュアルを作成している部局に対し、本件を情報共有すること

【 申入れの対応状況 】

(1)(2)について

従来パンフレットを活用して丁寧に制度説明し、利用者の理解を得られるよう努めており、本件についても同様であった。事業所管課とも協議した結果、制度利用ができないことを精一杯説明したが、残念ながら理解していただけなかった。このことは深く受け止め、これまで以上に、利用者の「最善の利益」を考え、制度の適正な運用について説明できるよう努めていくことを課内で共有した。

(3)について

事業所管課には、本件の具体的な経過や調査結果を報告済みである。

No. 2 就労継続支援 A 型事業所の対応について

【 苦情申立ての趣旨 】

サービス利用者：息子（知的障害あり）

申立人：父

○経緯

息子が利用する就労継続支援 A 型事業所から、本人から退職願が提出され受理したと連絡があった。退職理由の説明を求めたが、「本人から聞いてほしい」という主旨の回答で、事業所から十分な説明はなかった。息子に聞いても退職の意思が確認できず、事業所へ退職手続き前に、話し合いの場が欲しいと伝えたが、十分な説明もせず、退職手続きを進めた。

○苦情の発生原因…退職手続きに対する事業所の対応

【 調査 】

1 就労継続支援 A 型事業所

- (1) 当事業所を利用開始に至った契機及び利用開始以降の支援内容
- (2) 本人の状態像をどのように見立て、支援方針を立てていたのか
- (3) 本人の状況や支援内容を家族とどのように共有してきたのか
- (4) 本人の状況や支援内容を、計画相談支援事業所とどのように共有してきたのか

2 計画相談支援事業所

- (1) 当事業所を利用開始に至った契機及び利用開始以降、家族とどのように関わってきたのか
- (2) 本人への適切な支援について、どのようにアセスメントしていたのか
- (3) 本人の状況や支援内容を、就労継続支援 A 型事業所とどのように共有してきたのか

【 福祉調整委員としての意見 】

- ・申立人が本人の就労継続に熱心になるほど、就労継続支援 A 型事業所は威圧と感じ、本人は作業に困難を感じると逃避行動をしたのではないか
 - ・当事者の間で、本人の意思と家族の意向との調整に向き合う機会を先延ばしにしてしまった
 - ・本人は「仕事への適応が難しい側面」では、周囲の助けを必要とする子どもとして、「退職願の手続きの側面」では、大人として扱われてしまった
- 1 就労継続支援 A 型事業所について
 - ・ A 型事業所の利用者像とは異なる本人を、個別対応し続けてしまった
 - ・退職願の受理に際して、十分な対応ができていなかった
 - 2 計画相談支援事業所について
 - サービス提供側と利用側の認識のずれを調整できないままとなった

【 申入れ内容 】

<計画相談支援事業所に対する申入れ>

本人は、経済的自立に偏重しない生活基盤の確立を行う必要がある。そのためには、本人が自分から生活面での「自律」に向き合う方法を今後の計画の中に検討すること。その際、本人の生活の「自律」に向けて、そのステップの一つとして、どのように就労を加えていけるのか、家族である申立人と共に振り返り、引き続き丁寧に関わること。

【 申入れ対応状況 】

- ・本人が自律した生活をイメージできることを支援目標とする。
- ・本人の意向を確認しつつ、新たな通所先の確保のため、見学や実習、またグループホームの体験入居を行い、実習等の振り返りでは、申立人にも「本人の様子」を共有していく。
- ・支援計画の振り返りの際には、引続き、本人や申立人と対話を重ねながら、本人の生活の「自律」に向けて支援していく

No.3 区生活支援課職員の対応について

【 苦情申立ての趣旨 】

サービス利用者：男性 50代

申立人： 本人（住居を喪失している状態）

○ 経緯

- ・区生活支援課へ住居確保給付金制度の利用を希望し、相談した
- ・区から敷金礼金等の貸付窓口である区社会福祉協議会を案内されたが、貸付には2～3か月程度かかると言われ、すぐに住居を確保できると思っていた申立人は困惑した
- ・区担当者は貸付を含む住居確保給付金の全体の流れを、申立人が理解できるようには説明せず、何度も窓口で待たせ、同じ説明を繰り返した

【 調査 】

1 区生活支援課に対する調査について

- (1) 本件についての初回相談以降の来庁時及び電話応対時の状況、対応の理由について
- (2) 自力で不動産会社を探すことが困難な方への案内や、支援方法について

2 局生活支援課に対する調査について

- (1) 住居確保給付金制度と貸付制度の説明の改善検討について
- (2) 「住居確保給付金と貸付制度のシステムの連動」及び「自力で不動産会社を探すことが困難な方」の実際の利用と課題について

【 福祉調整委員としての意見 】

1 「区生活支援課」について

- ・互いの認識や状況を共有した上で、申立人に状況が見える形で確認作業をするなどの配慮が必要だったのではないか
- ・協力機関へ「区の担当連絡先」や「支援内容」が見える形で情報提供することで、相談しやすい体制につながるのではないか
- ・申立人の納得できないとの訴えに対して、中断を求めるのではなく、申立人への理解を示すべきだったのではないか

2 「局生活支援課」について

住居喪失者への住居確保支援の複数の課題について、検討項目や支援体制が具体的にわかるよう、課題解決の早期実現に向けて取り組んでほしい。

【 申入れ内容 】

1 「区生活支援課」に対する申し入れ

- ・「相談者」と「区担当者」及び「各相談先」全員が同じ認識を正しく共有できるように、手法を検討、実践し、相談者の安心と確かな支援に導くこと
- ・相談者が納得いかない状況時に、必要な支援や理解を示す言葉掛けとは、どのような方法があるのか検討を重ねること

2 「局生活支援課」に対する申し入れ

- ・「職員向けマニュアル」「住居確保給付金のしおり」を見直し、制度利用までの過程や状況が相談者にもわかるような取り組みについて検討すること
- ・不動産会社を探すことが困難な方への課題についても検討すること
- ・「貸付制度」を「利用したい人が使える」よう、実質的に機能するような国への働きかけをお願いしたい