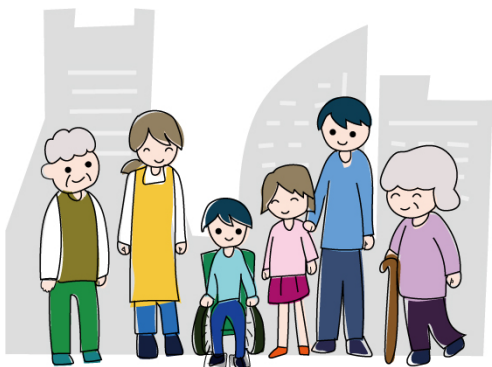


令和5年度 申立案件振り返り



横浜市福祉調整員会
令和6年3月15日

令和5年度 業務実績報告



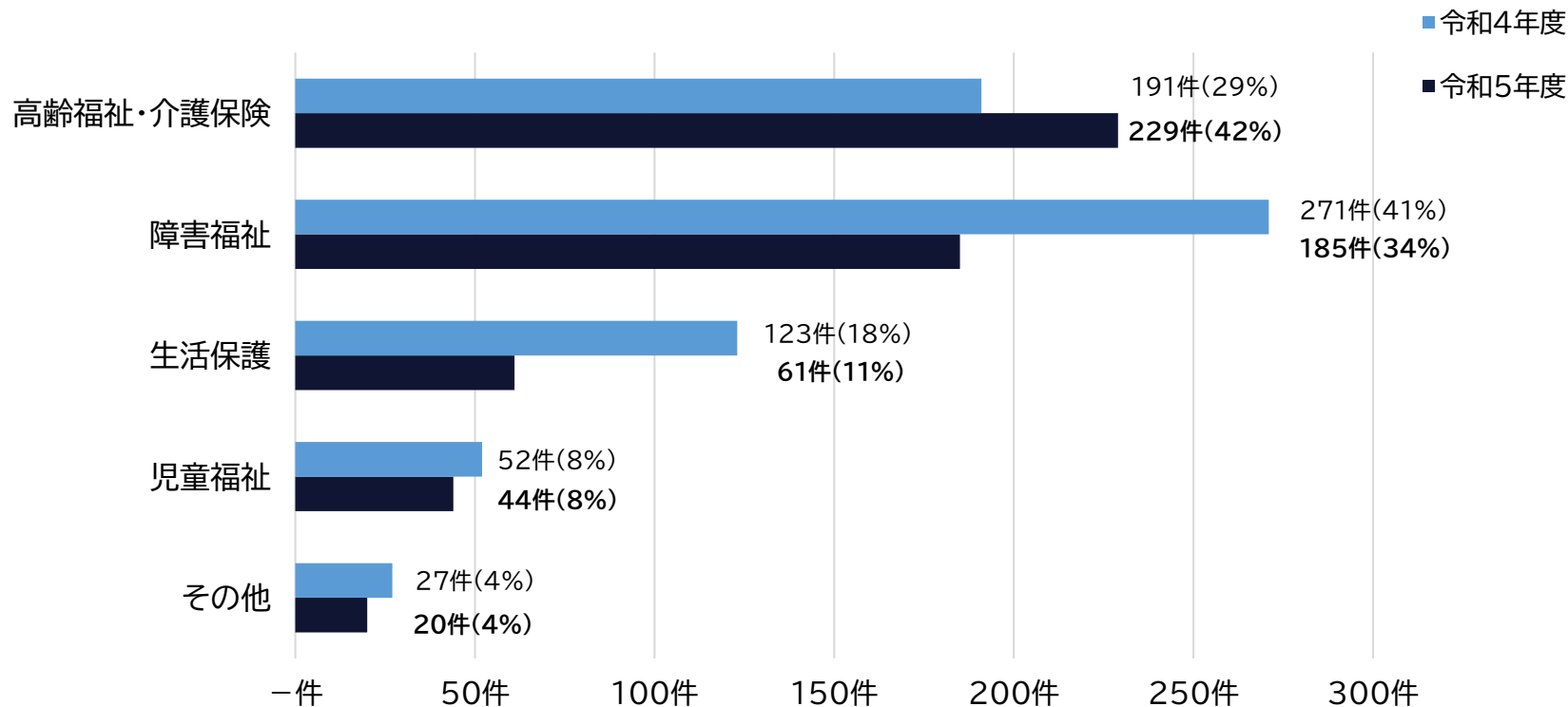
明日をひらく都市

OPEN X PIONEER

()は月平均

分類	令和5年度 ※2月末時点	令和4年度
1 福祉保健サービスに関するもの	539件(49件/月)	664件(55件/月)
2 福祉保健サービス以外のもの	74件(7件/月)	63件(5件/月)
3 委員会制度に関するもの	23件(2件/月)	28件(2件/月)
合計	636件(58件/月)	755件(62件/月)

■福祉保健サービスに関する苦情相談の分野別件数比較 (令和5年度は2月末時点)



■ 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5年度	令和4年度	説 明	
苦情申立て (委員面接相談等)		2件	3件	委員面接相談及び対応中止の合計件数	
説明・助言等		223件	394件	福祉保健サービスの制度や内容に関し説明や助言を行ったもの等	
福祉保健サービス提供者 との調整		134件	152件	相談者の状況を考慮し、迅速な解決を図るためサービス提供者と調整を行ったもの	
他機関案内		180件	115件	適切なサービス提供者や事業・制度の所管を案内したもの	
		局	111件	60件	局所管課(係)
		区	39件	33件	区所管課(係)
		その他	30件	22件	国・県等の機関
合 計		539件	664件		

申立てNo. 1 障害者入所施設の対応について



明日をひらく都市
OPEN X PIONEER

サービス利用者： 男性(知的障害のある方)

申立人： 妹

対象機関： 障害者入所施設

【 苦情申立ての趣旨 】

兄は、施設へ入所中。施設側の了承の上、見守りカメラを設置したことにより、居室の施錠や不適切な対応が判明した。また自立支援の方法が不透明である。兄が当施設で安心して生活が継続できるように、下記の苦情を申し立てたい。

- (1) 長期に渡り施錠管理され、一人でトイレに行けない。トイレの自立プログラムを計画してほしい。
- (2) 生活場面でのケア方法等、支援者として統一した対応を行ってほしい。引継ぎが不十分であるため、職員教育の徹底と共に、適切な支援方法を確実に引き継いでほしい。
- (3) 今後、定期的に支援状況について対話する場を設けてほしい。

【 調査・調整結果 】



1 施設に対する調査について

(1) 不適切な対応について

- ・安全確保等の事由で止むを得ず施錠を行う場合、家族の同意や同意書への署名などが必要である。しかし、家族に十分な説明はされておらず、本施設の重大な落ち度として大変申し訳なく思う。
- ・一部の職員による対応が不適切であったことは事実であり、あってはならない対応であると受け止めている。職員に指導した上で、状況についてご家族に共有している。
- ・トイレの自立プログラムとして、2～3時間ごとの促しをしている。重要な案件として理解しており、今後はご家族と共に、最善の策を探っていかななくてはならないと思っている。

(2) 本人の特性や適切な支援についての職員間の引継ぎについて

- ・ご家族との連携の中で、適切な支援についてしっかりと引き継ぎ、そのための環境整備、不適切な行為があった際の速やかな対応についても検討を重ねたい。
- ・新人研修については、一層慎重に引継ぎや OJTを行う。現状においても、特に、人権擁護の観点での研修には力を入れ、さらに自閉症スペクトラムに関する研修に関しては現場職員を中心に積極的な参加を促している。

(3) 家族との良好な連携関係の構築について

- ・本人と家族の面談や個別支援計画のモニタリングは、ご家族の都合により施設外で年数回行っていたが、十分とは言えず、かねてから是正したいと思っていた。
- ・今後は、面談の実施回数を増やすことや、ウェブ会議等を活用し対面して情報共有し、話し合うことで、本人にとってより良い環境が提供できるように考えていきたい。

2 健康福祉局障害施設サービス課（以下、市所管課）に対する調査

当該施設を担当する市所管課に対して、ご家族が苦情申立て前後に相談・報告を行っていたことから、市所管課に対しても調査を実施。

(1) 苦情申立て以前の相談経過や対応について

- ・昨年、ご家族から、他入所者とのトラブルと職員不足についての相談があった。
- ・施設へ確認すると、施設長より、人員は配置基準を満たしていることや、他入所者とのトラブルについては、再発防止策の話があった。
- ・結果をご家族に報告したところ、その際に、居室の施錠の訴えがあり、施設へ事実確認。施設側も施錠対応について認め、重く受け止めていること、既に解錠済の報告を受けた。
- ・所管課としては、今後このようなことが無いように指導。また施設と家族との関係を修復する役割を期待し、当委員会を紹介した。

(2) 不適切な対応についての受け止めと対応

- ・虐待を疑う場合は、障害者虐待防止センターと連携をとってその事実を確認し、現場の調査を行うべきと考えている。しかし、本件では施設について把握した際、状況が解消していたことから、その行動をとっていない。
- ・苦情申立ての内容の報告を受けた後に、ご家族へ連絡し、障害者虐待防止センターと連携し虐待事案として調査を実施したいと伝えた。

(3) 施設への運営指導について

- ・本件については虐待事案として調査を進める。併せて他の入所者への対応も含め、施設の運営について、実地での指導を通じて十分に精査し、今後の適切な運営につなげたい。

【 福祉調整委員の意見 】



- ・ 障害者権利条約に基づく勧告にもあるように、障害者入所施設については存在そのものに疑義がもたれている。それでも我が国では多くの方々が入所施設に暮らし、多くの職員が目の前にいる利用者の毎日を大切にしようと頑張っておられる。
- ・ 本件は、今後の障害者入所施設の根源的な問題が絡んだ事案であり、支援のあり方を問い直す一歩にさえなりうるのではないかと思う。
- ・ 第一に提案したいのは、ご家族と職員の方が対面して話し合う場の設定である。参加者全員が、もし自分をご本人だったらどうしてほしいかを考え、今までの常識や慣例を振り払った議論を展開していただきたい。
- ・ 今回の案件では、昨年からご家族が訴えてきたことに、市所管課は十分に対応されたとはいえない。「障害者虐待防止法」に則った速やかな対応ができなかったことも問題である。
- ・ 市役所の各課の役割は、一市民の目から見ればわかりにくい。今後、所管課が各部署と連携し速やかな対応を行うよう求める。

【施設への申入れ内容】

- (1) 不適切な対応を繰り返さないよう、市所管課等の調査に協力し、再発防止に努めること。
- (2) 施設の倫理綱領、行動規範、権利擁護規程などをわかりやすい形にして、全ての利用者及び家族に共有すること。
- (3) 本件の全てについて、全職員で共有すること。
- (4) 支援のあり方を改善し、より良い支援について家族と共に考える機会として「個別支援計画」をもとにした面談を年3回以上開催すること。
- (5) ご家族との面談で改善された点を公にされ、今後の障害者入所施設のあり方に新しい知見を残してほしい。

【所管課への申入れ内容】



- (1) 市民からの情報に虐待が疑われるケースがあった場合は、いつどのように対応し、どのような記録を残すのか等、その流れを自己点検し、結果を報告すること。
- (2) 施設に対する義務として、虐待があったと判断した時点で（過去のものであったとしても）所管課に報告することを確認し、徹底すること。

【施設の申入れ対応状況】

- (1) 市所管課からの調査に協力している。再度これまでの状況等について過去の情報を確認し、起こった経緯の検証と今後の対応について現場の実態も踏まえながら具体的な検討を進める。
- (2) 申立人ご家族には、面談時にお渡しし説明済。他利用者への配付を早急に進める。
- (3) 関係職員には、各会議の中で経過も含めて報告しており、今後も同様に対応。また、法人内他部署に対しても、随時会議で情報共有し、支援内容について再確認する機会とする。
- (4) ご家族と調整し、面談を実施。具体的な支援内容について意見交換。今後、面談は毎月1回の開催を確認。2回目の面談ではご本人への食事やトイレへの具体的支援内容や職員研修の内容について、ご家族へ説明。職員研修については今後も随時報告していく。
- (5) 法人としても重大な案件であることを認識し、経緯の確認と検証を行っている。当法人の虐待防止委員会へ報告し、今後の対応を具体的に検討していく。

【所管課の申入れ対応状況】

- (1) 虐待に係る相談への対応については、対応フローに整理し、たとえ過去のことであっても適切な対応を行っていくことを確認した。また、障害福祉サービス事業所等に対して指導を行う場合には、指導内容や状況に応じて、文書での指導や記録の保存を含めて適切に対応していく。
- (2) 障害福祉サービス事業所等に対しては、引き続き、新規設置の相談や実地での指導の機会を通じて、障害者虐待防止法に基づく適切な対応が徹底されるよう取り組んでいく。

申立てNo. 2 居宅介護支援事業所の対応について



サービス利用者： 女性

申立人： 利用者の娘

対象機関： 居宅介護支援事業所

【 苦情申立ての趣旨 】

日頃から母を担当する居宅介護支援専門員（以下、CM）と SNSメッセージアプリ（以下、SNS）を使ってやり取りしていたが、サービス利用の調整をめぐって行き違いが生じ、「信頼関係が築けないため、今後担当するのは難しい」とメッセージが届いた。

後日、契約を解除する旨の通知文書が届いたが、契約書には、事業所から契約を解除する場合は「1か月間の予告期間」をおくと記載されているにもかかわらず、実際にはその期間は確保されておらず、文書の内容について納得できない。

契約解除の手続きは一方的で不適切であること、また、SNS利用による個人情報への取扱いに不安を感じる点、業務外で食事の誘いや品物のやり取りがあるなど、CMの専門職としてのあり方についても疑問がある。

1 居宅介護支援事業所に対して実施した調査の回答について

(1) 契約書の規定（やむを得ない事情がある場合の契約解除）に基づき契約を解除した経緯

- ア CMとしてサービス調整をさせてもらえなかった。具体的には、お泊りデイサービスの利用希望があり、利用まで1か月未満のため、期間の重なる他のサービスをキャンセルする旨の確認をしたが、申立人は空き状況を確認しただけであると返答し、自身が事業所とサービス調整し、その結果を報告してもらえなかった。
- イ SNSで「担当するのは難しい」と伝えたところ、申立人から契約解除を前提にした返信があったため、双方の合意があったと認識した。

ウ 地域包括支援センターに引継先について相談。申立人にCM変更の意思を確認した上で当面引き継ぐと言われた。事業所としては、これ以上関係修復は望めないと考え、利用者及び申立人との話し合いの機会を設ける提案はしなかった。

(2) 契約解除に関する通知文書について

ア 双方が契約解除に納得しているため、当初は通知文書を出す必要がないと判断していたが、市の担当課に相談した際の助言を受け、通知文書を出すことにした。

イ 契約書の規定にある1か月の予告期間を満たせなかったことは、文書内で「事後のお知らせとなり恐縮ですが」と謝罪した。

ウ 現在の契約書の規定は、事業所を守るものになっていない。契約書の見直しを考えている。

(3) 利用者やそのご家族との関係性のあり方

- ア 申立人から、お礼に食事をしたいと言われ、食事に3回程行った。そのお返しに、心ばかりの品を申立人に渡したのは事実である。
- イ 事業所の方針としては、利用者との「金品のやり取り」は禁止している。しかし、訪問時は一対一となるため断れない。
- ウ 申立人側からの要望でSNSでのやり取りを始めたが、業務用の携帯端末を使っていた。事業所のCMの中には私物の携帯端末を使用する者もいる。

【 福祉調整委員の意見】



(1) 契約書を遵守することについて

事業所自らが作成した契約書の条項を遵守することへの意識は、必ずしも十分ではなかった。その意識の不十分さが、申立てへとつながった要因の一つではないか。

(2) 契約解除時の対応について

事業所は、1か月の予告期間がとれなかったことについて、言葉を尽くした説明と丁寧な対応が必要であった。そして、業務全体を通じて、事業所側が伝えたいことが相手方にも正確に伝わっているかどうかを確認する必要がある。

(3) 利用者との「金品のやり取り」について

「金品のやり取り」の禁止という原則に立ち戻った対応が望ましい。利用者及び事業者の双方を守り、健全な関係性の中でサービスを提供することにつながる。利用者及びそのご家族との業務外の私的なお付き合いも同様である。

(4) 事業所と利用者間のコミュニケーション

確かに、コミュニケーションツールとしてSNSは手軽で便利であるが、込み入った状況や人の機微に触れる場面では、それを過不足なく伝えたり、正確に読みとったりすることが容易ではない場合もある。契約解除等、重大な局面では、直接話し合う機会を設けることが望ましい。双方ともに相互理解を目指した意思疎通を行うことが、安心・安全なサービスの提供及び利用につながる。

また、利用者等の個人情報の取扱いに関しては、事業者及びその職員に緊張感と慎重さが求められる。情報漏洩が招く利用者ご本人及びそのご家族のプライバシー侵害を未然に防ぐ意識とその対応が必要だと考える。

【事業所への申入れ内容】



- (1) 契約書を遵守し、遵守する意識を持ち続けるような取組を検討すること。サービス利用に直接影響するような場面では、言葉を尽くした説明と丁寧な対応を心掛けること。
- (2) 利用者及びそのご家族との「金品のやり取り」や「業務外での私的なお付き合い」については、原則に立ち戻った対応をすること。本件を振り返り、事業所内で方針を共有すること。
- (3) SNSを用いた利用者及びそのご家族とのやり取りについては、情報漏洩を未然に防ぐ観点からも、ケアマネジメント業務における適正な情報管理に関するルールの作成、あるいは、既にあるルールの更新を検討すること。

【申入れの対応状況】

- (1) 契約時には、契約解除について事細かに説明、利用者に納得を得たうえで契約を交わすことを従業員全員に周知している。また、契約書の契約解除規定については、事業所を守る体制を加味して内容を変更した。
- (2) 贈り物について、事業所がお断りしても受け入れてくださらない方も多くいるが、今後は事業に影響を及ぼしても、固くお断りしていくことを職員全員で再認識するよう周知した。
- (3) 利用者及びそのご家族からSNSを希望される場合は、個人間とならないようにセキュリティの高いSNSを使用する。連絡事項は事務所の電話からを基本とすることとした。