



令和4年度 申立案件振り返り

横浜市福祉調整員会

令和5年3月17日

■ 令和4年度 業務実績報告



明日をひらく都市
OPEN X PIONEER

分類	令和4年度 (2月末時点)	令和3年度
1 福祉保健サービスに関するもの	612件(56件)	526件(44件)
2 福祉保健サービス以外のもの	60件(6件)	72件(6件)
3 委員会制度に関するもの	27件(2件)	16件(1件)
合計	699件(64件)	614件(51件)

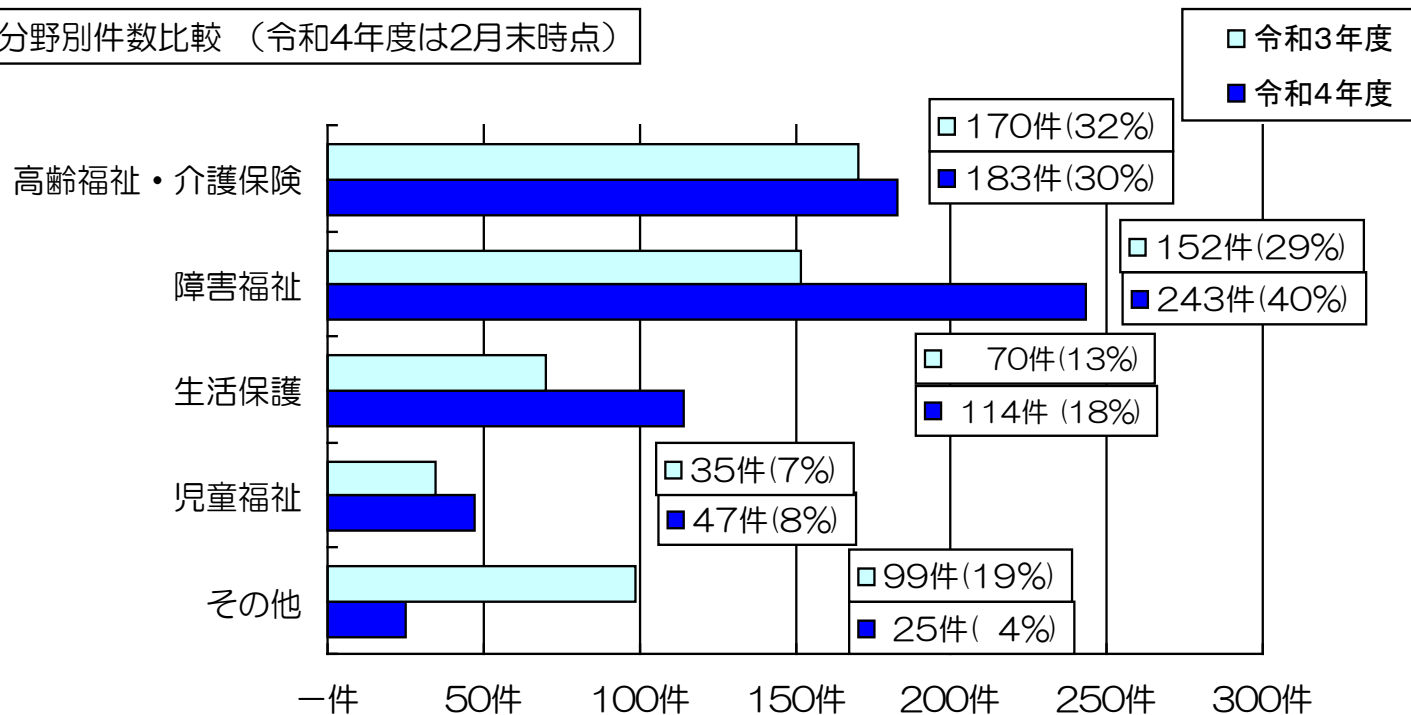
■ 苦情相談等の対応分類（福祉保健サービスに関するもの）



分類	令和4年度	令和3年度	説明	
苦情申立て (委員面接相談等)	3件	5件	委員面接相談及び対応中止の合計件数	
説明・助言等	357件	281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	145件	154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	107件	86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	55件	65件	局所管課(係)
	区	32件	12件	区所管課(係)
	その他	20件	9件	国・県等の機関
合計	612件	526件		

■ 分野別件数比較（令和4年度2月末時点）

分野別件数比較（令和4年度は2月末時点）



申立てNo. 1 精神障害者グループホームの対応について

サービス利用者： 20代男性 申立人： 母

対象機関： 計画相談支援事業所

【 苦情申立ての趣旨 】

精神障害がある息子は、グループホームの入居直後から、精神不安定になり入院しなければならなくなった。その後グループホームと信頼関係が回復できないまま退所となり、退院後、どこで生活するか目途が立っていない。さらに、グループホーム退所後の請求書内容も分かりづらく、不信感が募っている。区高齢・障害支援課の担当者や計画相談支援専門員（以下、計画相談員）も寄り添うと言うが、家族としてもどこまでを支援者に任せ、どこまでを家族で支援したら良いのか混乱している。

計画相談員は明確な目標や計画を本人・家族にわかるように説明し、共に考えていく姿勢を見せてほしい。

【 調査・調整結果 】

1 計画相談支援事業所（以下、事業所）に対する調査について

(1) これまでの経緯から、事業所として感じている本人像

- ・ 本人が自分の思いを言葉にしたり、自分の意思で決定する機会が少ない
- ・ 情報を整理することが困難
- ・ 自分で取捨選択して経験を重ねながら、自己理解・障害受容を深めていくことで、一人暮らしや就労につながる力がある

事業所としては、「グループホームで成功体験だけでなく、失敗とも向き合いながら自己選択を繰り返していき、その過程を見守る。」という認識を申立人や本人と共有できたと感じていた。

(2) 「寄り添う」という言葉について

計画相談として考える「寄り添う」とは以下の3点である。

- ①本人の言葉や気持ちを聴く機会を設ける
- ②本人のニーズを尊重する
- ③成功も失敗も含めて本人の選択する人生に伴走する

事業所としては、自立した生活には満足した日々を過ごすだけでなく、失敗や落胆をすることも含めて本人の生活支援と考えている。本人には『失敗する権利』もあると考え、失敗を経験して学ぶことも尊重していきたい。

(3) 計画相談としての今後の方向性

今すぐに一人暮らしをすることは不安が残るため、宿泊型自立訓練施設のステップをはさむことも有効ではないかと申立人には説明した。

また、グループホームでの生活を振り返り、今後の課題は、金銭管理、体調管理、不安時のSOSの発信の仕方及び夜間に不穏になったときの対処法であることを、本人や家族を含め、支援チームで確認した。今後のサポート体制として、デイケアや訪問看護等の利用も提案できると考えている。事業所としては、本人と家族が折り合いをつけ、生活の場を選択できるよう整理していくことが今後の目標と考えている。

なお、計画相談の制度では、モニタリング（サービス利用状況の聴き取り）は3か月毎が標準期間となっている。相談には必要に応じて柔軟に対応するつもりだが、随時様子を伺うような支援は行っていない。

【 福祉調整委員として感じたこと 】

計画相談員の役割は、家族が背負いがちなネットワーク作りや連携の要となり、本人の気持ちに寄り添いながら、最善の道を探ることかと思う。

本件においては、家族とグループホーム等とのネットワークが、なぜうまく機能しなかったのかを振り返り、今後の支援ネットワークの構築に役立てるべきと考えた。

(1) 信頼関係の構築

家族との信頼関係が低い現状では本人への支援も滞るので、仕切り直す意味で、一から家族と事業所の信頼関係を築く努力を互いにすべきと思う。

(2) 「伴走する」ということ

本調査で確認した「寄り添う」という言葉がキーワードになると思う。事業所からの回答の一つに「寄り添うとは、伴走すること」があった。

これから、本人が歩いていく人生というトラックで、様々な支援者が本人の歩調を確かめながら、すぐ側を走る伴走者となる。ただし、職業としての伴走者のため、担当者の交代もあり、本人はその都度、新しい関係を築かなくてはならない。だからこそ、トラックの外側から「大丈夫だよ」と声をかけてくれる存在（家族）は必要である。ただ、本人が助けを求めて来れば、親はどうしても手を差し伸べたくなる。他の支援者は、このことをよく理解し、家族の揺れる気持ちを支え、常に情報を共有していただきたい。

(3) 失敗する権利

今回の調査では、計画相談員から「失敗する権利の保証」という言葉が出ており、とても大事な視点だと思う。

その都度、「失敗」を「経験」として捉え直していくことが、これからの本人の自立に繋がると感じた。

(4) 親だから感じる「物足りなさ」

計画相談の制度ができてからは、親が担ってきたことの多くが、専門家の仕事として効率的に行われるようになった。親は子どもの自立のためにやっとの思いで手を離れたのに、自分と同じように支援してくれる人はいない。子どもに対する愛情と責任を感じている親としては、「物足りなさ」を通り越して、不安や不満を感じることもあるだろう。そして、子どもはそのような親の気持ちを敏感に察知するものである。

すでに起きてしまった「失敗」を「経験」として、次のステップにするためには、親として感じる「物足りなさ」がヒントになるように思う。

仕事としての「支援」には明文化されていない支援、親だからこそできる支援が「物足りなさ」を埋めるものではないか。それは、誕生日を祝う、好物を差し入れる、または暖かく穏やかな見守りなど親が意識していない小さなことかもしれない。難しいことではあるが、支援者はそれを見つけてほしい。家族ならではの役割をお願いし、それぞれを深めていっていただきたい。

(5) 一人暮らしという選択肢

区内にグループホームが潤沢にあるわけではなく、そもそもの選択肢が少ないのも事実である。そのこと自体、行政として十分に課題意識をもってあたる必要はあるが、現時点で早急に解決できる問題ではなく、限られた社会資源をどう使うか考える必要がある。

本人の希望や病状次第だが、居宅介護や訪問看護を利用した「支援つき一人暮らし」を現実的な選択肢の一つとしても良いのではないか。

(6) 情報の提示の仕方

これまでの申立人の不安は、福祉行政に蔓延する「言葉」の問題でもある。

例えば、「計画相談」、「生活支援」、「自立支援」等、日常で使う言葉が組み合わせられて使用されている福祉用語はかえって誤解を生むこともある。

また、事業者目線の言葉も多く、利用者側に立つとわかりにくいことが多々ある。申立人が理解できないと訴えてこられたグループホーム退居時の請求書もその一つであった。行政にはこのような言葉が多く、改めていくべきだが、まずは、事業所のように制度と利用者の間に入る立場としては、こうした誤解をなくす努力は是非していただきたいと思う。

【申入れ内容】

本件で意見させていただいた点について、双方の思いを吐露し、今後の関係構築のために、互いの役割（本人との距離）は何か話し合っていたきたい。

精神障害者の自立はまだまだ社会的な理解も少なく、困難な道のりであるが、どうか、本人・家族に寄り添い、いずれは制度サービスの在り方をも向上していくような良い支援を目指していただくよう、切にお願いしたい。

【申入れ対応状況】

退院前にカンファレンスを実施し、本人の意向と家族の同意を得て、退院後の生活場所を決めた。本人への支援をどのように進めていくか、本人と家族と三者で話しあい、双方の思いを共有し、今後の更なる関係性構築のために、本人の状況変化とともに互いの役割を話し合っていきたい。

申立てNo. 2 訪問介護事業所の対応について



明日をひらく都市
OPEN X PIONEER

サービス利用者： 男性

申立人： 姉の夫

対象機関： 訪問介護事業所

【 苦情申立ての趣旨 】

同居している本人は、重い障害があり感染性の病気にかかっている。日中は居宅介護サービスを利用し、夜間は家族のみで介護しており、感染予防にも細心の配慮が必要である。しかし、訪問介護事業所（以下、事業所）が提供するサービスや対応は不十分な上に、前任事業所からの引継ぎ後の初回単独訪問時に、担当者一人の判断によって突然契約解除の申し出があった。事業所の一連の対応から、下記内容について申立てをしたい。

(1) 「手順書」や「前任者からの引継ぎ事項」に具体的な介護内容は示されていたが、そのとおりの介護を提供しなかった。一例として、足浴時のベッドの角度や、不潔エリアと清潔エリアの区別を守らなかった。

- (2) 事業所は家族から大声で注意されたことなどを理由に契約解除したが、解除理由にあたるのか不明である。重い障害のある本人にとって契約解除は重大な不利益であるため、本来は、社内会議にかけて解除理由を文書で通知するなどの慎重な判断が必要だが、その過程を欠いていた。
- (3) 事業所から、介護サービス提供中の様子を録音をすると提案されたが、プライバシー保護の観点から不適切である。家族の休息の意味も含め、サービス提供時に家族が外出すると申立人から提案したが、事業所は断った。
- (4) 契約締結時に、撤退する場合は後任事業者を見つける約束をしたのに、探してくれなかった。

- (5) 契約解除後に返還された書類の中に、他の利用者の書類が混入しており、本人の関連書類も他人に送られているかもしれないとの不信感を持った。
- (6) 話し合いの中で、「裁判」等の脅しとを感じる発言があった。また、事業所の電話番号から無言電話がかかり、申立人から折り返し電話をしたが、出なかった。携帯電話の操作ミスであれば、折り返し電話に出て一言お詫びがあってもよいのではないか。

【 調査・調整結果 】

1 事業所に対する調査について

(1) 手順書の不順守について

ア 足浴時のベッドの角度等について、手順書の不順守があった。

イ 不順守の理由として、前任事業所から、介護業務の引継ぎを4回予定していたが、前任担当者の体調不良により引継ぎは2回のみで単独訪問となった。当日、家族から大声での厳しい注意が継続的にあり、精神的に追い詰められ手順書どおりの介護ができなかった。

(2) 契約解除について

ア 初回単独訪問時にパワハラを受けたと感じ、その場で契約解除を申し出た。後日、書面による解除通知を郵送した。

イ 契約解除の理由として、継続的に大声で注意を受け、当日分の費用請求をしないようにと言われ、さらに反省文の提出を求められたことなどについて介護業務から逸脱していると感じた。

ウ 重い障害のある本人にとって、介護契約の解除は重大な意味があるので、慎重な手続をとるべきであった。今後の改善策としては、例えば1か月程の猶予期間をもち、事業所内でも検討し、利用者と話し合い納得していただくよう努める。

(3) 契約継続のための提案について

介護サービス提供中の様子を録音する提案をした。なお、家族が外出するとの申立人からの提案はお断りした。

(4) 後任事業者を見つけることについて

複数の事業者に問い合わせたが断られ、そのことを申立人に報告した。

(5) 他の利用者の書類混入について

ア 申立人への返還書類の中に、他の利用者の書類が混入した。この利用者には謝罪して了解をいただき、市に事故報告も行った。

イ 書類混入の理由として、スタッフが訪問する際に持ち出す書類について、利用者ごとにファイルを分けていなかった。改善策として、本件書類混入以降は、利用者ごとにファイルを分けるようにした。

(6) その他

話し合いの際に「裁判」との発言をしたが、裁判は正当な手段であって脅しではないと考えている。また、携帯電話の操作ミスで申立人に電話してしまい、申立人からの折り返しの電話に出て謝罪した。

【 福祉調整委員の意見 】

申立人は、事業所との介護契約の継続意向はないため、事業所を含めた横浜市全体の福祉サービスの向上を念頭において、以下のとおり意見を述べる。

(1) 居宅介護契約の解除について

ア 「横浜市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備、運営等の基準に関する条例」（以下、「本件条例」）は、指定障害福祉サービス事業所の一般原則（第3条）、提供拒否の禁止（第12条）、サービス提供困難時の対応（第14条）、指定障害福祉サービス事業所等との連携等（第18条2項）について、定めている。

イ これらの規定、および、本件条例のその他の規定に照らすと、事業者側からの契約解除については、相当重い事情が必要であると考えられる。当委員会は、今回の解除に関する正当理由の有無や解除手続の良し悪しについて判断する機関ではないので、事業所は、本件条例の各規定を見直し、今回の契約解除の経緯について省みていただきたい。今後の改善策について、委員の調査時に説明されたとおり、実効性のある改善をお願いしたい。

ウ なお、手順書の不順守の理由として、引継ぎの回数が多いほど手順の理解が進むことはわかるが、4回なら足りるが2回では不十分との説明は、わかりにくいと感じた。指定居宅介護事業者は、利用者に対して適切かつ効果的な障害福祉サービスを提供できることが前提となっている（本件条例第3条）。

（2）他の利用者に関する書類混入について

他の利用者の書類が混入したことは、情報管理に対する意識に大きな問題がある可能性が高いと言わざるを得ない。改善策として外出時に持ち出す書類について、利用者ごとにファイルを分けると説明されたが、それで十分か、他の事業者の情報管理の方法を調査するなどして検討していただきたい。

(3) その他

本件条例第40条第1項は、指定居宅介護事業者に対し、利用者又はその家族からの苦情に適切に対応するための窓口の設置等を義務付けており、利用者の家族との話し合いの場面で、「裁判」等の発言をするのは、穏当とは言えないと思う。

調査結果は、以上であるが、最後に一言申し添えたい。

訪問介護サービスは自宅で介護が行われるので、介護の場の提供は、本人・家族が行う。本人・家族がより良い介護の場を提供することで、事業者のサービスの質が高まる面があるので、本人・家族にも配慮をお願いしたい。