

(2) 障がい者福祉

事例1 大田区心身障害者福祉手当の受給資格の説明が足りない

【苦情申立て内容】

申立人の親は介護老人保健施設に入所中です。特別養護老人ホームへの入所を検討するなかで、障害福祉課の窓口で大田区心身障害者福祉手当の受給資格について確認をしました。対応した窓口職員からは、介護老人保健施設や特別養護老人ホームの入所者は受給資格がないと言われました。窓口職員からは納得できる説明がなく、手当の担当職員に代わり、介護老人保健施設では受給できるが、特別養護老人ホームでは受給できないと説明を受けました。

ホームページや手当のしおりには「施設」に入所すると受給できなくなるとしか記載がないので、どの施設なのか具体的に記載することや施設入所中で受給している場合は返済の救済について検討することを望みます。障害福祉課及び地域福祉課には正確な情報提供をすることを求めます。

担当 平澤 恵美

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

障害福祉課では、窓口対応をしている職員は詳しい説明が求められる場合、それぞれの担当者に引継ぐと決めているため、申立人に具体的な説明はせずに手当の担当者に引継ぎをしたとのことでした。手当の担当者は特別養護老人ホームへ入所した場合は受給できなくなるが、現在入所中の介護老人保健施設では受給できること、その他の施設に関する説明もしたそうです。「大田区心身障害者福祉手当認定通知書」には、施設に入所した場合等の届出が必要になる事項や、誤って支給された場合には返還金が生じることを記載し、届出が必要であることの周知を図っているとのことでした。また、施設入所情報や住民基本台帳を確認して過払いが発生しないよう努めており、救済の検討は必要ないと考えているようです。しかしながら、通知書は支給決定時に一度送付されるだけです。その後、手当について通知されることはないため、全ての受給者が手当の受給要件を正しく理解しているとは限らないと考えられます。手当が必要な人に正しく支給されるように、定期的な通知書又は現況届等の対応を検討すべきだと考えられます。

障害福祉課では、今回の申立てを受けて、職員の窓口対応マニュアル、手当のしおり、障がい者福祉のあらましやホームページ等で受給資格が消滅する施設の種類を明確にするとのことでした。受給資格や資格消滅に関する情報を詳細に記載することで過払いの発生を防ぎ、手当の正しい理解が深まることを期待します。

今回の事例では、窓口での説明が納得できないことだけが福祉オンブズマンへの申立てに至ったとは考えづらく、窓口の対応で、思いに寄り添ってもらえなかったと感じたことも理由の一つなのではないでしょうか。手当がなくなってしまうことを不安に感じ、今後の生活に影響を与えることを悩んでいた申立人を思いやる対応を職員として心がけてほしいと思います。

事例2 障がいの程度に合わせた対応をしてほしい

【苦情申立て内容】

申立人は、緊急一時保護施設を利用しました。施設の部屋は利用者が施錠して寝ますが、午前0時には見廻りがあり職員が開錠して部屋を確認することは聞いていました。しかし、職員は何の知らせもなく午前6時にも開錠して扉を開けたり、利用者の許可なく室内に入ってきたことがありました。また、利用のしおりや部屋に貼ってあるルールには、施設から外出して帰った時に職員に報告することの記載はありません。しかし、外出して部屋に戻っていると職員が部屋を開けて入ってきて「いるなら報告してくれ」と言いました。そして、申立人は職員に対して常に敬語でしたが、職員はずっとタメ口でした。風呂に入るルールも勝手に変わりました。利用者の障がいの種別や程度に合わせた対応をしてほしいと思います。

担当 奥田 大介

【調査結果及び福祉オンブズマンの所見】

施設は、22時、0時、6時の巡回を行うことを掲示しており、6時に居室ドアを開錠して起床の声かけをすることは、入所日に口頭で説明したとのことでした。利用開始後に、申立人から朝はゆっくり休みたいと希望があり、朝の声かけと朝食の用意をしないことになりましたが、職員の引継ぎ不足があり開錠して声をかけた日がありました。施設のルールには、利用者が外出する時の声かけの記載はありましたが、戻った時の報告は書いてありませんでした。通常、利用者が外出の声かけをすると、職員は室内の状況確認をして施錠します。外出後に施設に戻った利用者は職員に声をかけて、部屋を開錠するという流れだったからです。しかし、この日、申立人から外出の声かけを受けた職員は施錠を失念していました。施設巡回をした職員が、未施錠に気づき、施錠前に室内を確認しようとしたところ、申立人が部屋に戻っていたとのことでした。

今回に限らず、職員が利用者に対していわゆる「タメ口」で話す、または職員の態度が横柄だ、という苦情が毎年散見されます。このような苦情申立てを受けた際の区や施設側の回答には「親しみやすい雰囲気を出そうと思ってフランクに話した」というものが多いように感じます。施設ではマニュアルなどの読み込み、チェックリストにより折に触れて確認しているとのことですが、今回の調査を機会に、言葉づかいについて再度検討をしてもらいたいと思います。また、施設利用に関するルールについては、施設見学時やしおり等だけでなく、利用開始当日に口頭で伝えたものもあったようです。施設利用に関する約束事全てをしおり等に記載することは難しいかもしれませんが、プライバシーや安全に関すること（午前6時の開錠）及び衛生に関すること（風呂の使用後の職員への報告）など、重要と思われることについてはしおりや掲示等への記載を施設において検討していただければと思います。

施設は、令和2年度で緊急一時保護事業を終了し、4月からは障害者総合支援法に基づく短期入所を行うとのことでした。施設の認識のとおり、利用者に関する情報が少ないなかでサービスを提供するという面では共通するため、可能な限り利用者の情報を収集及び蓄積して施設内で共有し、利用者の障がい特性に合わせた支援を行っていただきたいと思います。