

事業所の不適切な支援に 関する相談事例

令和4年度

指定障害福祉サービス事業者等に対する集団指導

札幌市障がい福祉課

一方的に利用契約を終了した上、契約終了に伴う対応をしなかった。

ヘルパーが退職することになったが、5月下旬に、事業所のサ責から5月で辞めるか6月で辞めるかとLINEが来たので、どちらでもよいと返事をした。

すると5月でサービス終了という返事が来て勘違いされたとわかったので、すぐに6月もサービスを継続する旨を申し立てた。

しかし、すでに他の仕事を入れたことを理由に、サービスの打ち切りを一方的に告げられた。

そのうえ、次の事業所について、相談支援事業所等に状況を確認するなどの対応もしていなかった。

ヘルパーから利用者がやめるという趣旨の話をしていると聞いた事業所のサ責は、その利用者に終了の確認のためのLINEを送りました。

しかし、事業所のサ責から利用者へ送られたLINEの内容は、ヘルパーが退職することに伴い、そのヘルパーの支援が終了する時期を確認している内容にも読み取れるものでした。

また、サービス終了の返事と勘違いされたことに気づいた利用者から、1時間後にはすぐにサービス継続をしてほしいと連絡を受けていたにもかかわらず、サービスの打ち切りを一方的に告げていました。

障がい福祉課では、この事業所に対して、利用者の発言の意図をくみ取るコミュニケーションが不足していた点を指摘しました。

また、もし契約終了する場合も、利用者の障がい状況等を踏まえ今後の生活に支障が生じないよう、他の事業所を紹介したり相談支援事業所等に状況を確認するなど、適切な措置を講じるよう指導しました。

(提供拒否の禁止)

指定重度訪問介護事業者は、正当な理由がなく、指定重度訪問介護の提供を拒んではならない。

(市条例第50条 (第18条準用))

(サービス提供困難時の対応)

指定重度訪問介護事業者は、指定重度訪問介護事業所の通常の事業の実施地域（当該指定重度訪問介護事業所において通常時に指定重度訪問介護を提供する地域をいう。以下この節において同じ。）等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定重度訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、適当な他の指定重度訪問介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならない。

(市条例第50条 (第20条準用))

- ▶ 事業者は、正当な理由がなく、障害福祉サービス等の提供を拒むことはできません。
- ▶ この事業者は、契約解除にあたっての必要な措置を講じていませんでしたが、**契約解除を行う事業者は、利用者に対して他の指定重度訪問介護事業者等の紹介や相談支援事業所に状況を確認するなど、適切に引継ぎを行う必要があります。**

居宅介護

ヘルパーの駐車料金を負担しないと、居宅介護を利用できないと言われた。

ヘルパーが使用する駐車場を用意していたが、資金的に苦しくなり、今後は事業者側で駐車場を手配してほしいと言ったら、支援に入れないと言われた。

また、ヘルパーが路上駐車をしてレッカー移動された場合は、レッカー代を負担してもらおうと言われた。

居宅介護事業者が運営規程に定めた**通常**の事業の実施地域内では、利用者に対して**交通費を求めることはできません**。（通常の実施地域内の交通費は介護給付費の報酬に交通費が包括されており、駐車料金も交通費に含まれているためです。）

また、**利用者側が駐車場を用意しないと支援ができないと説明するのは、正当な理由もないのに提供拒否をしたこととなります**。

障がい福祉課では、この事業者に対して、通常の実施地域内の駐車場代を含む交通費については徴収できない旨を指導しました。

(利用者負担額等の受領)

1. 指定居宅介護事業者は、指定居宅介護を提供したときは、支給決定障害者等から当該指定居宅介護に係る利用者負担額の支払を受けるものとする。
2. 指定居宅介護事業者は、法定代理受領を行わない指定居宅介護を提供したときは、支給決定障害者等から当該指定居宅介護に係る指定障害福祉サービス等費用基準額の支払を受けるものとする。
3. 指定居宅介護事業者は、前2項に規定する額のほか、支給決定障害者等の選定により通常の事業の実施地域以外の地域において指定居宅介護を提供する場合は、それに要した交通費の額の支払を支給決定障害者等から受けることができる。
4. 指定居宅介護事業者は、前3項に規定する支払を受けた場合は、当該支払に係る領収証を当該支払を行った支給決定障害者等に対し交付しなければならない。
5. 指定居宅介護事業者は、第3項の規定によりその費用の支払を受けることができる指定居宅介護の提供に当たっては、あらかじめ、支給決定障害者等に対し、当該指定居宅介護の内容及び費用について説明を行い、当該支給決定障害者等の同意を得なければならない。

(市条例第28条)

- ▶ 通常の事業の実施地域内では、ヘルパーの交通費（駐車場代を含む）を利用者に請求することは認められません。

就労継続支援B型

生活保護受給者には、実際の工賃額ではなく、15,000円の工賃明細書を渡すと言われた。

就労継続支援B型事業所のサビ管から、保護課に提出する工賃明細を実際に支給される額以下の15,000円で作成すると言われた。「あなたのためだからね。」と言われたが、これは生活保護費の不正受給だと思う。

障がい福祉課では、通報対象となった事業者に対して実地指導を実施しました。

その結果、事業者は、保護費を減額されないように虚偽の工賃明細書を作成していたことを認めました。

また、障がい福祉課は、生活保護を所管している部局にも情報提供し、対象となった利用者が各区の保護課に提出している収入申告書と工賃明細書を突合したところ、収入申告額と実際の工賃額が異なることがわかりました。

対象となった利用者の収入申告を改めて保護課に対して行ってもらい、過支給となった生活保護費は返還対象となりました。

(利益供与等の禁止)

1. 指定就労系サービス事業者は、一般相談支援事業もしくは特定相談支援事業を行う者もしくは他の障がい福祉サービスの事業を行う者等またはその従業者に対し、利用者またはその家族に対して当該指定就労系サービス事業者を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。
2. 指定就労系サービス事業者は、一般相談支援事業もしくは特定相談支援事業を行う者もしくは他の障がい福祉サービスの事業を行う者等またはその従業者から、利用者またはその家族を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を収受してはならない。
3. 指定就労系サービス事業者は、障がい者の意思決定を歪めるような金品授受による利用者誘因行為や就労斡旋行為を行ってはならない。

(令和元年 5 月 27 日付障発 0527 第 2 号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知「指定障害福祉サービス事業者等の指導監査について」の一部改正について)


(利益供与等の禁止)

障害福祉サービスは、障害者が自立した日常生活又は社会生活が営むことができるよう、障害者が自ら障害福祉サービスの内容や質に基づき利用の可否を判断するものである。

このため、障害者の意思決定を歪めるような金銭授受による利用者誘因行為や就労斡旋行為を指定就労移行支援事業者は行ってはならない。

具体的には、「利用者が友人を紹介した際に、紹介した利用者と紹介された友人に金品を授与すること」、「障害福祉サービスの利用を通じて通常の事業所に雇用されるに至った利用者に対し祝い金を授与すること」、「利用者の就職を斡旋した事業所に対し金品の授与を行うこと」など、おおよそ障害福祉サービスのサービス内容には含まれないと考えられる内容があげられる。

(平成18年12月6日付け障発第1206001号「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準等の制定に伴う実施上の留意事項について」)



生活保護費が減額にならないように、利用者に対して虚偽の工賃明細書を発行するのは言語道断ですが、以下の事例についても障がい者の意思決定をゆがめる金品授受による利用者誘因行為に当たります。

- ▶ 皆勤賞などの名目で工賃以外に商品券などの金品を利用者に交付する。
 - ▶ 利用者が友人を紹介した際に、紹介した利用者と紹介された友人に商品券などの金品を授与する。
 - ▶ 障がい福祉サービスの利用開始から一定期間が過ぎた利用者に対し、商品券などの金品を授与する。
 - ▶ 利用者の就職を斡旋した事業所に対し金品の授与を行う。
-
- ▶ 工賃は、生産活動収入からその事業にかかった経費を控除した金額を利用者に対して支払いを行ってください。
 - ▶ 特に就労継続支援B型事業所は、前年度に支払いを行った平均工賃月額に応じて就労継続支援B型サービス費が算定されますので、利用者の獲得のために工賃を訓練等給付費から支出し上乘せすることは原則できません。
 - ▶ 就労継続支援A型、就労継続支援B型、就労移行支援事業者は、生産活動に係る会計と福祉事業会計を明確に分ける義務があります。実地指導でも確認しますので、適正に会計処理を行ってください。

管理者からセクシュアルハラスメントを受けた

LINEの交換を迫られた。

髪を触られた。

個人的にドライブに誘われた。

「スタイルがいいね。」と外見のことを言われた。

LINEのやりとりでも「そんな一面があるんですね。」と支援に直接関係ないことを言われてとても嫌だった。

この事業者に対しては、複数の利用者から同様の苦情がありました。

障がい福祉課が管理者に事情を確認したところ、「希望者とLINEの連絡先交換している。」「利用者の髪にも触っていない。」と説明がありましたが、一方で、「支援の一環として土曜日に連絡をした。」などの説明がありました。

また、別の利用者からの苦情については、「利用者とのコミュニケーションをとるためだった。」と説明を受けました。

利用者の外見のことなどを安易に持ち出し、相手に不快感を与えるコミュニケーションは相談支援には当たりません。

利用者に対して、良かれと思って支援したことが相手に不快な気持ちを与えることがあることを理解し、利用者に対して敬意をもって支援を行っているか、事業者は従業員に対して、研修の機会等を通じて確認を行ってください。

障がい福祉課では、この事業者に対して、今後は、利用者とは適切な距離感を保って対応するよう指導しました。

職場におけるセクシュアルハラスメント①

男女雇用機会均等法第11条（抄）

事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

男女雇用機会均等法第11条では、職場におけるセクシュアルハラスメントについて、事業主に防止措置を講じることを義務付けています。労働者個人の問題として片付けるのではなく、雇用管理上の問題と捉え、適切な対応をとることが必要です。

職場におけるセクシュアルハラスメントは、「職場」において行われる、「労働者」の意に反する「性的な言動」に対する労働者の対応によりその労働者が労働条件について不利益を受けたり、「性的な言動」により就業環境が害されることです。

職場におけるセクシュアルハラスメントには、同性に対するものも含まれます。

また、被害を受ける者の性的指向（※1）や性自認（※2）にかかわらず、「性的な言動」であれば、セクシュアルハラスメントに該当します。

※1 人の恋愛・性愛がいずれの性別を対象とするか

※2 性別に関する自己意識

参考資料

厚生労働省資料「職場におけるセクシュアルハラスメント対策や妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント対策は事業主の義務です！！」

職場におけるセクシュアルハラスメント②

職場におけるセクシュアルハラスメントは対価型と環境型に大きく分けられます。

1. 職場において、労働者の意に反する性的な言動が行われ、それを拒否したことで解雇、降格、減給などの不利益を受けること（対価型セクシュアルハラスメント）
 - ✓ 事務所内において事業主が労働者に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、その労働者を解雇すること。
 - ✓ 出張中の車中において上司が労働者の腰、胸などに触ったが、抵抗されたため、その労働者について不利益な配置転換をすること。
 - ✓ 営業所内において事業主が日頃から労働者に係る性的な事柄について公然と発言していたが抗議されたため、その労働者を降格すること。
2. 性的な言動が行われることで職場の環境が不快なものとなったため、労働者の能力の発揮に大きな悪影響が生じること（環境型セクシュアルハラスメント）
 - ✓ 事務所内において上司が労働者の腰、胸などに度々触ったため、その労働者が苦痛に感じてその就業意欲が低下していること。
 - ✓ 同僚が取引先において労働者に係る性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、その労働者が苦痛に感じて仕事が手につかないこと。
 - ✓ 労働者が抗議をしているにもかかわらず、同僚が業務に使用するパソコンでアダルトサイトを閲覧しているため、それを見た労働者が苦痛に感じて業務に専念できないこと

職場におけるセクシュアルハラスメント③

セクシュアルハラスメントは、誰もが行為者、被害者になり得る可能性があり、異性に対するものだけでなく、同性に対するものも該当します。

職場におけるセクシュアルハラスメントは、相手の性的指向または性自認にかかわらず、該当することがあり得ます。「ホモ」「オカマ」「レズ」などを含む言動は、セクシュアルハラスメントの背景にもなり得ます。

また、セクシュアルハラスメントの状況は多様であり、判断に当たり個別の状況を斟酌する必要があり、「労働者の意に反する性的な言動」及び「就業環境を害される」の判断に当たっては、労働者の主観を重視しつつも、事業主の防止のための措置義務の対象となることを考えると一定の客観性が必要です。

一般的には意に反する身体的接触によって強い精神的苦痛を被る場合には、一回でも就業環境を害することとなり得ます。継続性又は繰り返しが要件となるものであっても、「明確に抗議しているにもかかわらず放置された状態」または「心身に重大な影響を受けていることが明らかな場合」には、就業環境が害されていると判断し得るものです。

また、男女の認識の違いにより生じている面があることを考慮すると、被害を受けた労働者が女性である場合には「平均的な女性労働者の感じ方」を基準とし、被害を受けた労働者が男性である場合には「平均的な男性労働者の感じ方」を基準とすることが適当です。

セクシュアルハラスメントの事例（下記に該当しなくても相手に不快感を与える言動は慎まなければなりません）

- ▶ 執拗に食事やデートに誘う。
- ▶ ボディタッチを交えたなれなれしい対応や呼びかけ。
- ▶ 性的なことを尋ねる質問、卑わいな発言、性的なうわさ話を広げる発言、自身の性的な体験談を話すこと。
- ▶ セクシーだね、グラマーだねなど性的な魅力をほめる発言、性別や年齢をことさら指摘する発言、外見や身体的特徴への発言、容姿や服装をいじる発言。
- ▶ 異性に対して差別的な言葉（おじさん、おばさん、デブ、ブス）。
- ▶ 「彼氏いるの？」など相手の私生活を探るような発言、私生活に踏み込む発言、性的な冗談。
- ▶ ○○ちゃん、○○君など、成人に対して適切でない敬称で呼ぶこと。
- ▶ セクシーな画像をパソコンの壁紙に使用して、他の従業者や利用者に見えるようにしている。わいせつな図画を事業所内に掲示すること。

(一般原則)

1. 指定障害福祉サービス事業者は、障害者等及び障害児の保護者の意思及び人格を尊重して、常にそれらの者の立場に立った指定障害福祉サービスの提供に努めなければならない。
2. 指定障害福祉サービス事業者は、障害者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修の実施等の措置を講じなければならない。

(市条例第10条第2項及び第3項)

- ▶ セクハラ言動の加害者は、往々にして無自覚、無意識に行っていますが、そもそも相手に対して敬意を払っていれば、このような発言にはつながりません。
- ▶ 事業所では、個別支援計画作成のために私生活について確認する場合がありますが、どうしても聞かなければならない質問は、個別支援計画作成のための範囲内とし、個別支援計画を作成するために必要であることを前置きしたうえで聞き取りを行ってください。
- ▶ なお、通常の支援では、男性、女性のどちらかにしか通用しないほめ言葉は使わないようにし、利用者に対してほめるときは、外見や容姿ではなく、仕事ぶりや意欲、態度などをほめるように心がけてください。

(勤務体制の確保等)

指定就労継続支援B型事業者は、適切な指定就労継続支援B型の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化その他の必要な措置を講じなければならない。

(市条例第173条(第69条第4項準用))

事業者が取り組まなければならない措置の具体的な内容

- ▶ 職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発すること。
- ▶ セクシュアルハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理者を含む労働者に周知・啓発すること。
- ▶ 相談窓口をあらかじめ定めること。
- ▶ 相談窓口担当者が内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。
- ▶ 相談があった場合は、事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ▶ 事実確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。
- ▶ 事実確認ができた場合は、行為者に対する措置を適正に行うこと。
- ▶ 再発防止に向けた措置を講ずること。
- ▶ 相談者・行為者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知すること。
- ▶ 相談したこと、事実関係の確認に協力したことなどを理由として、不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

管理者兼ヘルパーが利用者の自宅で飲酒をして支援をしたことにしている。

管理者兼ヘルパーが酒に酔って自宅に来たが、マットを敷いて寝ていた。

大晦日の日に、ヘルパー2人が来ていたが飲酒をして支援を行っていた。

障がい福祉課では、この事業所に対し実地指導を実施し、管理者兼ヘルパーに確認したところ、支援中に飲酒をしたことを認めましたので、指導を行いました。

管理者という立場でいながら、利用者とともに業務中に飲酒をするのは、重大な事故にもつながりかねない極めて不適切な支援です。

なお、飲酒中の支援については、介護給付費の返還を指示しました。

(管理者の責務)

1. 指定重度訪問介護事業所の管理者は、当該指定重度訪問介護事業所の他の従業員の管理、業務の管理その他の必要な管理を一元的に行わなければならない。
2. 指定重度訪問介護事業所の管理者は、当該指定重度訪問介護事業所の他の従業員にこの節の規定を遵守させるために必要な指揮命令を行うものとする。

(市条例第50条 (第37条準用))

- ▶ 管理者は、他の従業員の管理、業務の管理等を一元的に行わなければなりません。
- ▶ この事例では、管理者以外の別の従業員も同時に支援に入っていましたが、障がい福祉課では、この管理者は、他の従業員に手本を示すように適切に支援を提供すべきだったと考えます。このような不適切な支援は、障害福祉サービス事業の信頼を大きく損なうもので、あってはならないことです。

(凡例)

市条例：札幌市障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律施行条例（平成24年10月3日条例第43号）