

## 平成 29 年度に取り組む各区のテーマについて 【葵区】

テーマ	対応困難利用者に対する事業所および行政の対応について
概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談支援事業における利用者対応のガイドラインの必要性</li> <li>・相談員のメンタルヘルス対策について</li> </ul> <p>【現状】</p> <p>障害者総合支援法において、利用者と提供事業者の契約によってサービス提供が成立しているが、利用者と支援員が一对一となる居宅介護においては、利用者の生活維持に必要な最低限のサービス提供以上の内容を求められることが多い。要求にこたえられないと、行政機関や、法律相談機関や、SNS等で情報拡散し、利用者が一方的に抱く提供事業者への強い要望を訴え、利用者の主義主張を何としても押し通そうとするケースが増えている。しかし、市場原理主義によって行政が介入しないために、利用者の過度な要求に対応しきれず、支援員減少や、提供事業所の事業撤退等、結果的に利用者の生活状況を狭めている。</p>
詳細	<p>1 居宅介護について</p> <p>ご本人やご家族が、過度な要求をしていることを説明しても納得されず、提供事業者の対応が困難で、最終的に事業の撤退(解約)という選択肢しかなくなる。利用者の過度要求も権利なら、事業所の撤退(解約)も権利であるが、事業所によっては利用者と十分な協議をせず強引に撤退(解約)する場合もあり、事業所側の対応も不一致で、利用者との契約を重んじる事業所と軽んじる事業所がある。利用者との契約を重んじる事業者から見たら不公平感もあり、コンプライアンスを順守した事業所が損をするという事態も生じている。いずれにしても利用者の過度な要求が強まるにつれて、居宅介護提供事業所は利用者との新規契約条件ハードルを上げ、さらに、利用者と居宅介護提供事業所の撤退(解約)条件ハードルもより一層下げる状況を作り出している。</p> <p>↳：事業所の撤退対応の統一見解が必要／利用者側にも利用ガイドライン等による統一見解が必要</p> <p>2 指定特定相談支援／指定障害児相談支援について</p> <p>相談支援事業所が紹介した事業所が悪い等と、こだわりの強い意向表明をして相談員の対応に苦言を呈した結果、利用者および事業所双方が撤退することに合意していても、制度上は途中解約できない。それにより次期事業所探しも困難となっている。</p> <p>↳：特定相談支援等の途中解約が可能な要綱改訂や対応案の検討が必要</p>

	<p>3 委託相談支援事業所について</p> <p>ご本人と事業所間の契約について、是非を問う内容の相談を双方より受けるが、契約行為の是非について介入する権限はない。行政や法テラス等を紹介するも抜本的な解決に至らず、毎日長時間に渡り利用者からの事業所批判等の苦情対応を求められる。他の業務にも支障をきたし、連携する各機関も対応に苦慮しているとの報告を受けている。</p> <p>∴法律家や事業所連絡会等の代表者および当事者団体代表者等からなる第三者対応検討会(仮)のような期間の設立が必要</p>
<p>事務局会議・連絡調整会議としての解決に向けた取り組み</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 事業所の撤退対応の統一見解が必要／利用者側にも利用ガイドライン等により統一見解を持って対応していく</li> <li>2 特定相談支援等の途中解約が可能な要綱改訂や対応案の検討</li> <li>3 法律家や事業所連絡会等の代表者および当事者団体代表者等からなる第三者対応検討会(仮)のような機関での対応について検討</li> <li>4 事業従事者を対象としたメンタルヘルス対策</li> <li>5 悪意ある行為か否かは別として悪意を持って事業所および従事者を陥れる行為を行なった場合のモデル回答や対応事例についての情報共有</li> </ol>
<p>参考 (参照)</p>	
<p>想定される解決策や今後の方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ヘルパー人材確保・養成プロジェクトで検討していく「ガイドライン」に作成に協力</li> <li>・ 基幹相談支援センターが実施する研修に、相談員のメンタルヘルス研修の実施を提案</li> <li>・ 苦情処理解決の仕組みについて確認、情報共有</li> </ul>