

## 北大阪ユニオン（北大阪合同労働組合）との協議等議事録（要旨）

福祉局障がい者施策部障がい福祉課  
福祉局障がい者施策部運営指導課

- 1 日 時 令和6年3月21日（木） 午前10時 ～ 正午
- 2 場 所 大阪市役所地下1階 第1 共通会議室
- 3 団 体 名 北大阪ユニオン（北大阪合同労働組合）
- 4 協議等の趣旨 「障がい福祉サービス事業所から不当な扱いを受けた利用者からのワンストップ相談窓口等の設置について外2件」についての要望
- 5 出 席 者  
(団体側)  
3名  
(本 市)  
福祉局 障がい福祉課1名、運営指導課1名
- 6 議 事
  - (1) 障がい福祉サービス事業所から不当な扱いを受けた利用者からのワンストップ相談窓口等の設置について（項目番号1）

団体要望概要

    - ・ 事業所で不当な扱いを受けた利用者の多くが泣き寝入りをしている状況であり、苦情の聞き取り時点で適切な対応をいただくことやその後の対応に具体的に寄り添ってくれる人（権利擁護サポーター）を導入すべきではないか。
    - ・ 区の基幹相談支援センターに相談に行ったが何も対応できないと言われ、福祉局運営指導課を案内されただけである。
    - ・ 虐待を受けた利用者を取り残されている状況である証拠集めの協力は求められるが途中経過や結果が示されない。
    - ・ 虐待や不当な目にあった場合に関係機関に情報共有する仕組みを構築してはどうか。

本市説明概要

    - ・ 基幹相談支援センターにおいて、障がいのある方からの様々な相談を受けているところであり、虐待や権利擁護に関する相談も受けており、養護者による虐待防止や相談、助言も業務内容に含まれているところである。国の権利擁護サポーターがどこからの虐待に対応しているのかは不明であるが、養護者からの虐待については基幹相談支援センターにおいて窓口となり、区役所や運営指導課などの関係機関に連携している。
    - ・ 基幹相談支援センターで相談を受けているが、事業者に対する指導監督をする内容で

あるため、運営指導課へ案内されている。事業者指導と権利擁護を別に考えてほしい。

- ・ 虐待調査について、途中経過を通報者にお示しできればいいのだが、監査や事業者処分につながる内容が含まれるため、情報の提供ができないのはご理解いただきたい。
- ・ 他機関との連携に関して、マニュアルで線引きするのは難しく、個別のケースによって相談が必要かと考える。他機関への情報提供等に関して、利用者自身からサポートの依頼があると動きやすい。

## (2) 指定障がい福祉サービス事業所に対する管理・監督の強化について（項目番号2）

### 団体要望概要

- ・ 事業者の不正な行いについて、多くの利用者が福祉局に状況を訴えたが、実効性のある対応をしてもらえなかった。また、職員から、事業者の多さに対して管理監督する側の福祉行政のリソースが不足しているという主旨の発言があったが、そのしわ寄せが利用者に押し付けられるのは本末転倒である。適切な管理監督ができるレベルにまで福祉行政の人員や予算を増やし、管理・監督を強化し、悪質な事業者を取り締まるべき。

### 本市説明概要

- ・ 平成24年度に大阪府から事業者指導事務の権限移譲を受けた時点と比較すると、事業数は3倍となっており、特に近年は事業数の増加が顕著である。事業数の増加に合わせて人員・予算を増やすことは難しいが、ご意見のとおり福祉行政のリソース不足により事業者指導が十分に行えないといったことがないよう、様々な工夫を行っている。一部指導業務の委託や、運営指導で用いるチェックリストの電子化を行うなど、他都市と比較しても先進的な取り組みを行っている。また、運営指導については不正が疑われる事業所を優先するなど、事業所が増えても優先順位をつけて対応するなどしているところ。

## (3) 「虐待や不正行為の疑いがある」などの事業者からの新規申請について（項目番号3）

### 団体要望概要

- ・ 情報公開請求により、事業所が大阪市へ提出した経営改善計画書を入手したが、内容が全く具体的でなかった。その程度の経営改善報告で事業継続が認められていることや、そのような事業者が10か所以上の事業所を大阪市が認めて開設されていることが理解できない。
- ・ 「虐待や不正行為の疑いがある」「事業収入から賃金を支払っていない」という2点を満たしている事業者については、新規の開設を保留するべきである。

### 本市説明概要

- ・ ご要望の主旨は理解するが、経営改善報告書の内容によって当該事業所に対して指導を行うことができて、当該事業所の運営事業者が他の事業所を新規開設することを拒むことはできない。
- ・ 同様に、「虐待や不正行為の疑いがある」「事業収入から賃金を支払っていない」とい

うことをもって事業所の新規開設を拒むこともできない。そうした事業所に対しては指導・監査により厳正に対処していく。