

番号	1
項目	事業所で事業者によって不当な扱いを受けた利用者は、そもそも精神的に大きなダメージを追っており、パニック状態になります。そのような中で、縦割りの複雑な福祉行政のどの窓口相談したらいいのかを判断しなければいけません。また、窓口にとどり着いたとしても、相談を受ける職員は利用者の障害特性を理解しておらず、柔軟な対応をしてくれません。心身ともに疲弊しきった中で、ようやくたどり着いた窓口で「その話はこの部署では対応できません」などと言われて、希望が持てる利用者がいるでしょうか？現状では、トラブルに巻き込まれた利用者の多くが泣き寝入りを強いられています。利用者と担当部署の橋渡しを行う、どのような相談であろうとワンストップで対応できる相談専門の部署を速やかに設置すべきです。また、混乱と不安の中にいる利用者を相談から解決までの間支援する、利用者の権利擁護を専門とする「権利擁護サポーター」を併せて制度として導入すべきです。
	(回答) 本市では、障がいがある方やその家族等からの相談に応じて、福祉サービスの利用援助、社会資源の活用、ピアカウンセリング、権利擁護のために必要な援助、専門機関等の情報提供などを行うことにより、地域における生活を支援する「障がい者基幹相談支援センター」を各区に設置しています。 障がい者基幹相談支援センターでは、ご利用される方の目的や意思等、個々の状況に応じて適切に相談支援を行うことはもとより、各区保健福祉センター等関係機関との十分連携を図りながら相談支援を実施することとしております。 なお、本市指定の障がい福祉サービス事業者等に関する苦情相談に関しては、福祉局運営指導課が窓口となり、お寄せいただいた内容により必要に応じて事業者等への実地指導等を実施しているところです。
担当	福祉局障がい者施策部障がい福祉課 電話：06-6208-7999 福祉局障がい者施策部運営指導課 電話：06-6241-6527

番号	2
項目	一般社団法人 KIZUNA の例でも、多くの利用者が大阪市福祉局に状況を訴えましたが、実効性のある対応はしてもらえませんでした。現在に至るまで当組合の組合員らは一般社団法人 KIZUNA による不適切な利用者対応について、逐一大阪市福祉局運営指導課に報告を続けていますが、大阪市福祉局運営指導課は「証拠がないと動けない」などと能動的な対応をしてくれません。事業者の不正行為や虐待行為について、利用者に立証を求めるような態度は端的に間違っています。また、当組合執行委員が大阪市福祉局運営指導課と話し合いを行った際には、担当者から「多くの事業者を管轄していますので」といった発言がありました。事業者の多さに対しそれを管理監督する側の福祉行政のリソースが不足していることを実現しているのかもしれませんが、そのしわ寄せが利用者に押し付けられるようでは本末転倒です。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です。
	(回答) 本市では、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（以下「障害者総合支援法」という。）、児童福祉法に基づき、障がい福祉サービス等の質の確保及び自立支援給付等の適正化を図ることを目的とし、事業者の育成・支援を基本姿勢に、人員、設備及び運営等に関する基準省令等の遵守による適切なサービス提供体制の確保及び自立支援給付費等の適正な請求事務等に対する指導を行っております。 指導の形態としましては、指定基準や報酬算定基準に定める障がい福祉サービス等の取り扱い等を周知する年1回の集団指導と、職員が各事業所を訪問して指導する実地指導があります。 近年、事業所の増加が著しいことから、実地指導実施件数の維持・向上のためにＩＣＴ機器の導入や障害者総合支援法及び児童福祉法に基づく指定事務受託法人に指導事務の一部委託するなどして実地指導業務の効率化を図っています。また、苦情や通報のあった事業所に対しては、定期的な実地指導とは別に実地指導を実施するなどして対応しています。 なお、実地指導の結果、基準違反の事実が確認された場合は改善指導を行い、虐待や不正請求といった不正が疑われる場合は監査を実施し、確認された不正の事実に応じた行政処分を行っています。 引き続き、障がい福祉サービス等の質の確保・向上及び自立支援給付等の適正化に向けて、指定障がい福祉サービス事業者等に対する指導監査を実施してまいります。
担当	福祉局障がい者施策部運営指導課 電話：06-6241-6527

番号	3
項目	当組合が開示請求等で調査を行ったところ、一般社団法人 KIZUNA の運営するほぼ全ての事業所は事業収入から賃金を支払っていません。経営改善計画書も、全く具体的ではない事業者の感想と願望が記入されているのみであり、この程度の作文で事業の継続が承認されていることは驚きです。虐待や不正行為の報告がされているのみならず、経営の改善もされていないこのような事業者に、なぜ 10 カ所以上もの事業所の設置を大阪市が認可してきたのか、理解できません。少なくとも、「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、新規の事業者の認可は保留すべきです。
	(回答) 事業所の指定につきましては、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の事業等の人員、設備及び運営に関する基準の要件を満たす適法な申請があれば指定することになりますが、より適切な事業所運営となるよう引き続き事前協議等において確認してまいります。
担当	福祉局障がい者施策部運営指導課 電話：06-6241-6520