

金沢区高齢・障害支援課における不適切な対応について

1 概要

令和2年9月に金沢区在住のA様（70代 男性、単身）が意識不明の状態でご搬送・入院され、同年10月、職員Xは、A様の緊急連絡先となっていた甥（B様）から電話で、A様の今後の支援について相談をお受けしました。

職員Xは、要援護高齢者への支援業務*を担当しており、意思疎通が困難となったA様の援護のため、入院費等の支払を含む財産管理に関与できる親族を探す目的で、同年10月から12月までの間で親族調査を行いました。

しかし、その後は、調査結果に基づく親族への連絡・調整を怠り、B様からの問合せには親族に連絡中などと事実と異なる説明を繰り返し、支援業務を進めませんでした。

令和3年9月にA様が入院中にご逝去され、病院により葬祭事業者へご遺体が安置されました。その際にも職員Xは葬祭事業者に対し、保管遺体の取扱いについて親族へ連絡中との事実と異なる説明を続けました。その後、同年11月、A様の葬祭が執行されましたが、本来不要であった遺体保管に係る費用負担が発生しました。

A様の葬祭が執行された同年11月以降、職員Xが令和4年4月に他部署に異動するまでの間、複数回にわたってB様や葬祭事業者から問合せがありましたが、相続財産からの支払について調整を進めているとの事実と異なる説明を繰り返していました。

同年5月に葬祭事業者から職場に問合せがあり、当該事案が発覚しました。

※ 区が行う要援護高齢者への支援業務

高齢者本人又はその家族（関係者）からの相談等に基づき、地域包括支援センターと連携しながら、状況把握を行うとともに支援方針を定め、本人の権利擁護を目的に、必要な情報の提供や介護サービス及び医療機関の調整等の支援を行います。

2 職員Xについて

社会福祉職（40代、女性、令和4年4月に他部署へ異動）

3 事案の経緯

令和2年9月	A様が意識不明の状態でご搬送・入院される。
令和2年10～12月	職員Xが親族調査を実施し、A様の親族関係を把握
令和3年9月	A様が入院先の病院でご逝去される。病院から葬祭事業者へご遺体が安置される。
令和3年11月	A様のご遺体を火葬
令和4年4月	職員Xが他部署へ異動
令和4年5月20日	葬祭事業者から職員XあてにA様の親族調査に係る進捗状況及び葬祭費の請求先について職場に問合せがあり事案が発覚

令和4年5月23日	職員Xの後任者である職員YがA様に係る対応記録を確認したところ、記録はほぼ残っておらず、葬祭事業者とのやり取りは記載がなかった。 (なお、職員Xから職員Yに当該事案についての引継ぎはなかった。) 課内に残っている資料からは、A様に対する支援業務に係るこれまでの対応を確認することができなかつたため、職員Xへの聞き取りなどを開始
令和4年6月12日	課長・係長がB様に面会し、職員XがA様に係る対応において、事務を怠るとともに、B様に事実と異なる説明を行っていたことを伝え、謝罪
令和4年7月28日	葬祭事業者へ当該事案に係る確認状況を説明

4 原因

職員Xは、窓口業務や電話対応など日々の業務に対応する中で当該事案を後回しにしてしまい、それを取り繕うために、関係者に対し、その場しのぎの事実と異なる説明を繰り返しました。

要援護高齢者への支援業務のうち、親族調査に基づく事務処理は担当職員のみで行うことが多く、他の職員や責任職のチェックが行われていませんでした。

5 今後の対応

当事案に係る職員Xの一連の不適切な対応により、調整をお待ちいただいていたB様や葬祭事業者の期待を裏切り、不快な思いをさせるとともに、遺体保管に係る不要な費用負担を発生させてしまいました。

今後は、親族による相続手続及び相続財産からの支払が進むよう、関係者への支援を丁寧に進めてまいります。

6 再発防止策

親族調査に基づく事務処理を複数人で行うことで、今後は、下記のとおり相互チェックを徹底します。併せて、責任職は進捗状況を把握し、業務管理をしっかりと行ってまいります。

親族調査を実施した事案については、その後の事務進行を管理するためチェックリストを作成し、事務の進捗に応じ、内容の確認を実施します。

また、責任職は日頃の業務指導を徹底するとともに、毎日のミーティング等での前日相談件数や相談内容の把握、毎月の係会議では月ごとの対応件数確認表などを用い、担当者が抱えている事案の状況把握や対応の調整など業務に係る打合せを丁寧に行い、進捗を管理します。

お問合せ先
金沢区高齢・障害支援課長 富岡 幸世 Tel 045-788-7770