

# 1) 障害者自立支援法関係

## ～ 利用者、従事者から寄せられている批判と問題点 ～

- ① 本人負担10%と応益負担制度導入による障害者の負担増  
: 補助単価を上げると利用者負担率も上がる連動もネック
- ② 自立支援医療費の問題
- ③ 地域生活支援事業の問題
- ④ 障害者を支援するヘルパーの処遇、人員不足

## 2) 介護保険制度関係

### ～ 利用者、従事者から寄せられている批判と問題点 ～

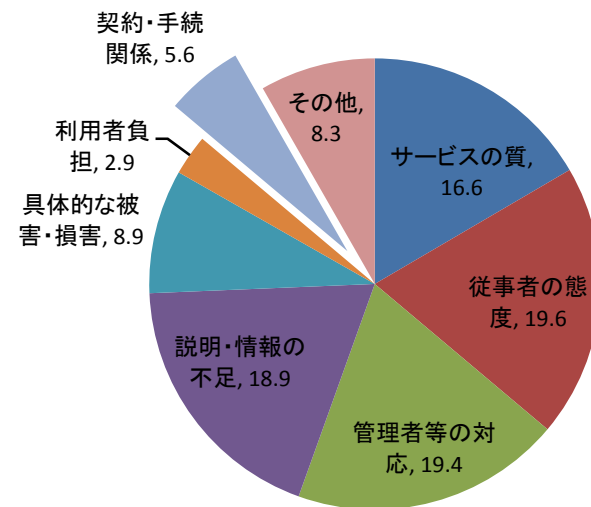
○ 介護保険制度について実際に寄せられた苦情をサービス種別、内容別に分類すると次のとおりとなる。ちなみに契約・手続き関係のものは全体の5.6%に留まっている。

(下記 参考『月例調査と苦情事例から見た東京都における介護サービスの苦情相談白書 平成21年度版—平成20年度実績—』(H21.8 東京都国民健康保険団体連合会)より引用)

#### (参考)《苦情内容別の割合》

「サービス提供、保険給付の苦情割合42.9% (1,569件)中、従事者の態度19.6%(307件)、管理者等の対応19.4%(304件)、説明・情報の不足18.9%(296件)であり、この3種の苦情内容で約6割を占めている。」

平成20年度苦情内容別の割合 (累計:1,569件)



### 3. 二つの「制度」の検討すべき特徴と問題点

- ① 利用者からの苦情と問題点の指摘は「負担、給付、供給体制(量)、認定基準(対象範囲)」に集中している。(利用者、関係者の苦情・不満等をもとに制度内容の見直しが数回行われている。)
- ② 「公」の制度内容への「関与のあり方、補助単価・内容、負担のあり方」に対する疑問と問題指摘が多い。⇒ このことは、①との関係で検討が重要である。
- ③ ただし、各制度ともに「公」の関与と制度(規制)のもとに運営されている事業体によって実施されていることはまったく同様である。
- ④ 一方、利用者と事業者との「契約」と「代理受領、現物補助、償還払い、保険支払い」の仕組みに対する苦情・問題指摘は少ない。  
⇒ あるのは上記の①、②の問題である。
- ⑥ 上記「①、②」と「③」との関係、特に仕組みの基本である「③」と寄せられている苦情との関係、具体的に繋がるものがあるか。また「③」の制度であるが故に「①、②」を悪くしている原因となっているか。について具体的に検証する必要がある。  
⇒ 資料を分析する限り③が寄せられている苦情と具体的な関係が見られない。
- ⑦ 以上について、冷静に分析、検討することが「保育制度」の「新しい仕組みづくり」にとって重要な課題である。
- ⑧ なお、多様な経営主体の参入については「保育・介護・障害者自立」事業とも法的に制度化されている(再掲)。

## 4. 最近の動向について

- なお、障害者自立支援法、介護保険制度とも制度の法制化は、社会的、国民的支持を一つの理由に作られたといえる。
- ただし、規制改革の推進等、とくに効率化優先(= 安く)という政治的潮流(流れ・主流)の中で作られたという客観情勢があり「給付・公の補助・10%本人負担(とくに基本は応益の考え方)、認定条件、サービス供給の不足」等を決定する「基準」に当初から深刻な多くの問題を含んでいたといえる。さらに、障害児保育の一般財源化の問題も上記の問題を重層化させている。
- さらに支援法については介護保険のような十分な準備期間もなく一年程で法律をつくり上げた経緯もあり、違憲とする訴訟も行われている。
- 上記のような状況から「介護・障害者」ともさまざまな手直し、改正が現在も行われつつある。