

# 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 ～

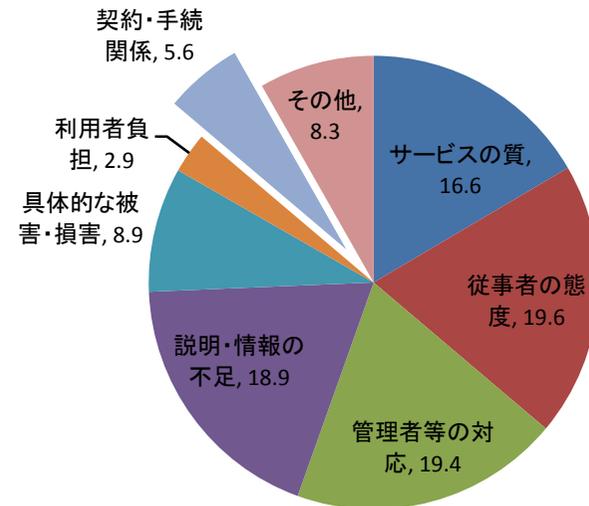
○ 介護保険制度について実際に寄せられた苦情をサービス種別、内容別に分類すると次のとおりとなる。ちなみに契約・手続き関係のものは全体の5.6%に留まっている。

(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