

**支援費制度に関する
アンケート調査結果報告書**

平成16年3月

**静岡県社会福祉士会
ケアマネジメント委員会**

支援費制度に関するアンケート調査結果について

平成16年3月
静岡県社会福祉士会
ケアマネジメント委員会

1. アンケート調査の実施方法

平成15年8月1日現在の静岡県内支援費指定事業者名簿をもとに、平成15年11月7日付けで県内の281施設・事業者にアンケート調査票を返信用封筒同封の上郵送し、回収する方法で実施した。

2. 調査票の回収結果

区 分	郵送数	回収数	回収率
児童関係施設	30	(20) 5施設は非該当 15施設が該当	(67%) 50%
身体障害者関係施設	27	18	67%
知的障害者関係施設	84	55	65%
居宅支援事業関係	140	63	45%
合 計	281	151	54%

3. 調査対象の分類について

- (1) 児童関係施設とは、知的障害児施設、知的障害児通園施設、心身障害児通園施設、肢体不自由児施設、肢体不自由児療護施設、重症心身障害児施設、重症心身障害児（者）通園施設を指す。
- (2) 身体障害者関係施設とは、身体障害者更生援護施設、身体障害者療護施設、身体障害者授産施設、身体障害者通所授産施設を指す。
- (3) 知的障害者関係施設とは、知的障害者入所更生施設、知的障害者通所更生施設、知的障害者入所授産施設、知的障害者通所授産施設、知的障害者通勤寮を指す。
- (4) 知的障害者デイサービスセンター・身体障害者デイサービスセンターについては、居宅支援事業関係の区分に分類した。
- (5) 知的障害者地域生活援助（グループホーム）については、本体施設の調査票の中で集計。
- (6) 高齢者関係施設で支援費の居宅支援事業を実施している事業所については、居宅支援事業関係の区分に分類した。

1. 身体障害者・知的障害関係施設 利用者障害程度区分に関して

(1) 身体障害関係施設 利用者障害程度区分

施設種別		障害程度区分					
		A		B		C	
入所更生	291人	218	74.9%	69	23.7%	4	1.4%
厚生科学研究データ		50.0%		32.0%		18.0%	
入所療護	439人	323	73.6%	104	23.7%	12	2.7%
厚生科学研究データ		31.5%		37.0%		31.5%	
入・通授産	160人	67	68.3%	77	48.1%	16	10.0%
合計	890人	608		250		32	
平均			68.3%		28.1%		3.6%

(2) 知的障害関係施設 利用者障害程度区分

施設種別		障害程度区分					
		A		B		C	
入所更生	1,764人	1,384	78.5%	271	15.4%	109	6.2%
厚生科学研究データ		47.0%		35.0%		18.0%	
通所更生	353人	182	51.6%	166	47.6%	5	1.4%
厚生科学研究データ		31.5%		37.0%		31.5%	
入・通授産	664人	126	19.0%	402	60.5%	136	20.5%
通勤寮	34人	2	5.9%	29	85.3%	3	8.8%
合計	2,815人	1,695		868		253	
平均			60.2%		30.8%		9.0%

施設種別		障害程度区分					
		1		2		3	
デイサービス	96人	69	71.9%	16	16.7%	11	11.5%

<利用者の障害程度区分の分布について>

平成13年度厚生科学研究の障害者福祉施設利用者の実態調査データの認定基準で想定される各区分該当者の割合と比較すると、A区分で20～30%、C区分で10～30%もの大きな分布差が見られる。厚生労働省の想定した各施設毎の障害程度区分と今回の調査結果からみた施設入・通所者の障害程度区分の分布を比較すると、実際にはいかに多くの重度者が入・通所しているかが改めて分かる。

2. サービス利用契約書及び重要事項説明書に関して

(1) サービス利用契約書及び重要事項説明書の様式について

項目	施設						居宅支援	
	児童		身体		知的		事業所	
独自の様式を作成した	2	13%	4	22%	1	2%	5	8%
モデル契約書等を参考にした	12	80%	14	78%	53	96%	50	79%
無記入	1	7%	0	0%	1	2%	8	13%
	15	100%	18	100%	55	100%	63	100%

(2) 重要事項説明書の記載内容について

項目	施設									居宅支援(63)		
	児童(15)			身体(18)			知的(55)			有	無	無記入
	有	無	無記入	有	無	無記入	有	無	無記入			
①ア. 損害賠償保険への加入	14	1	0	18	0	0	54	0	1	58	2	3
	93%	7%	0%	100%	0%	0%	98%	0%	2%	92%	3%	5%
イ. 事故対応マニュアルの整備	12	2	1	13	5	0	44	10	1	32	24	7
	80%	13%	7%	72%	28%	0%	80%	18%	2%	51%	38%	12%
②苦情解決窓口の設置	15	0	0	18	0	0	55	0	0	58	0	5
	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	92%	0%	8%
③利用者情報の秘密保持について雇用契約書・誓約書への記載	10	5	0	13	5	0	32	16	7	46	9	8
	67%	33%	0%	72%	28%	0%	58%	29%	13%	73%	14%	13%

(3) 利用者が苦情の申し出をしやすくするための工夫について

- ①契約締結時に苦情解決制度について文書にもとづき説明している。
- ②苦情受付先や苦情解決第三者委員の電話番号などポスター、チラシによる掲示。
- ③投書箱(苦情受付箱、意見箱、目安箱)の設置
- ④無記名記入用紙の設置
- ⑤利用者懇談会(利用者自治会、寄り合い)等で意見や苦情を受付けている。
- ⑥年に数回保護者懇談会を開催し、親から意見を受けやすくしている。
- ⑦担当者が家庭訪問(モニタリング等)をするようにしている。
- ⑧苦情受け箱は不特定多数の人が出入りする場所に設置し、誰が入れたか分からないようにしている。
* 機会あるごとに苦情解決制度について説明を行い、関心を高めるようにしている。
- ⑨利用者との個別面談等を通して要望、苦情を把握するようにしている。
- ⑩担当制を用いて利用者の意見を聞きやすくしている。
- ⑪苦情受付担当者の写真を掲示している。
- ⑫苦情受付担当者は保護者と日常的に接している職員をあてている。
- ⑬苦情受付担当者は現場のヘルパーではなく事務職員にして、利用者が直接事務所に電話してくるシステムにしている。
- ⑭県知事より委託された相談員が常時対応している。
- ⑮苦情解決責任者が家庭訪問したり、ケアに入って情報収集している。
- ⑯利用者がふともらした一言を大事にする。
- ⑰各広報誌に掲載
- ⑱相談・トラブル事故報告書を作成し、苦情を未然に防ぐ対応を行っている。
- ⑲夏期特別ショートステイ利用者は事後にアンケートを書いていただいた。
- ⑳園、クラスだよりを送付。家庭訪問等により保護者との話し合いを多くとるようにしている。

<サービス利用契約書及び重要事項説明書に関して>

①契約書類の様式作成について

児童施設の80%、身体障害関係施設の78%、知的障害関係施設の96%がモデル契約書様式等を参考にして様式作成を行っている。

各施設で採用したモデル様式については、身体障害関係施設では、全国社会福祉経営者協議会作成モデル、全国身体障害者療護施設協議会モデル等を参考にしている所が多く、知的障害関係施設では日本知的障害者福祉協会モデルを参考にした所が大半である。

説明と同意を必要とする書類の様式作成にあたっては、利用者の状態に応じて、利用者が理解可能な様式の作成が求められるが、モデル様式ではそこまでの配慮は困難なため、各施設・事業所の創意工夫が必要であるところである。利用者が理解可能な書式に基づいてサービス内容の説明がなされないと形式主義的な契約締結となる恐れがある。

②重要事項説明書への記載内容について

ア. 損害賠償責任保険への加入状況について

施設関係では措置時代から殆どの施設が何らかの損害賠償責任保険に加入している。賠償の範囲や賠償額等の内容については今回の調査項目に含めていないため不明。

イ. 事故対応マニュアルの整備について

施設関係の20~30%が未整備、居宅支援関係の事業所では半数近くが未整備である。居宅介護分野では、全体的にみると一事業所当りの利用者実績者数がまだ少ないことが影響しているのか、事故対応マニュアルを含め体制整備の遅れが目立つ。

利用者の安全確保という視点からみると、事故予防が先ず第一である。そうした意味で、「ヒヤリ・ハット事例」の集積による援助・介助体制や生活環境の見直し作業を進めることが現状を改善する手立てになると思われる。

ウ. 苦情解決窓口の設置について

苦情解決窓口については、居宅支援事業所関係での8%無回答を除くと全ての施設・事業所で設置されている。利用契約締結時に説明がされている他苦情受付に関するポスターの掲示や投書箱の設置が殆どの施設・事業所で行われている。

苦情受け窓口が実際にどの程度機能しているかは不明であるが、利用者の置かれている立場を考えると、苦情をいかに申し出しやすくするか、文字や言葉による表現が難しい利用者の苦情をどのように汲み取るかという工夫への取り組みがもっと行われて良いのではないと思われる。重度者の場合、利用契約は本人の代理人が行うことになるが、日常生活支援サービスは利用者本人が利用しており、当然のことながら様々な不満を感じたり、要望を抱くのは利用者本人である。苦情の多寡はサービスへの満足度と関係していると言われているが、不満を様々な形で表現しているのがサービス利用者であるとは言えないだろうか。

更生施設や療護施設利用者の大半が重度者という調査結果からも、コミュニケーションの困難な重度者の「ニーズ」や「苦情」をいかに受け止めるかという視点からの援助方法や支援体制作りが大きな課題である。

3. (1)支援費外自己負担(オプション)について

(ア)金銭管理サービス

利用料金(月額)	施 設					
	児 童		身 体		知 的	
0円	15	100.0%	5	27.7%	12	21.8%
500円以下			0	0.0%	2	3.6%
501～1,000円			4	22.2%	1	1.8%
1,001～1,500円			1	5.6%	2	3.6%
1,501～2,000円			0	0.0%	6	10.9%
2,001～2,500円			0	0.0%	2	3.6%
2,501～3,000円			1	5.6%	10	18.2%
3,000円以上			0	0.0%	0	0.0%
無記入			7	38.8%	20	36.4%
合 計	15	100.0%	18	99.9%	55	99.9%
徴収している場合の月平均額	0円		1,400円		2,390円	

(イ)送迎サービス

費用算定方式	施 設					
	児 童		身 体		知 的	
	短期入所・デイサービス		施設支援		施設支援	
距離算定方式						
キロ当り単価設定			1	5.6%	2	3.6%
指定区域設定			1	5.6%	2	3.6%
時間算定方式			1	5.6%	2	3.6%
時間・距離併用方式	1	6.7%			1	1.8%
定額方式	3	20.0%	7	38.9%	11	20.0%
実費					2	3.6%
徴収なし	11	73.3%	8	44.4%	37	67.3%
合 計	15	100.0%	18	100.1%	55	101.0%

費用算定方式	居 宅					
	居宅介護		デイサービス		短期入所	
距離算定方式						
キロ当り単価設定						
指定区域設定			1	10.0%	1	50.0%
時間算定方式	1	2.0%	1	10.0%		
時間・距離併用方式						
定額方式						
実費						
徴収なし	50	98.0%	8	80.0%	1	50.0%
合 計	51	100%	10	100%	2	100%

(ウ) 食事サービス

利用料金(月額)	居 宅 (短期入所)					
	児 童		身 体		知 的	
	実施施設 10か所		実施施設 12か所		実施施設 35か所	
0円	1	10.0%	2	16.7%		
1～100円						
101～200円						
201～300円						
301～400円						
401～500円						
501～600円						
601～700円						
701～800円	1	10.0%	2	16.7%	1	2.9%
801～900円	1	10.0%	1	8.3%	6	17.1%
901～1000円	4	40.0%	5	41.7%	15	42.4%
1001～1100円	1	10.0%				
1101～1200円						
1201～1300円					1	2.9%
1301～1400円	1	10.0%	1	8.3%		
1401～1500円					1	2.9%
1501～1600円						
1601円以上						
実 費					2	5.7%
無記入	1	10.0%	1	8.3%	9	25.7%
合 計	10	100.0%	12	100.0%	35	100.0%
徴収している場合の平均額	1,000円		950円		970円	

利用料金(月額)	居 宅 (デイサービス)					
	児 童		身 体		知 的	
	実施施設 6か所		実施施設 9か所		実施施設 7か所	
0円	2	33.3%	1	11.1%		
1～100円						
101～200円					1	14.3%
201～300円	1	16.7%	1	11.1%	1	14.3%
301～400円			5	55.6%	2	28.6%
401～500円						
501～600円						
601～700円						
701～800円						
801～900円						
901～1000円	1	16.7%				
1001～1100円						
1101～1200円						
1201～1300円						
1301～1400円						
1401～1500円						
1501～1600円						
1601円以上						
実 費					1	14.3%
無記入	2	33.3%	2	22.2%	2	28.6%
合 計	6	100.0%	9	100.0%	7	100.1%
徴収している場合の平均額	300円		350円		310円	

(エ) その他のオプション費用について

その他のオプション費用については、費用徴収を実施している施設で項目・金額が明示されているものについて一覧表にした。そのため、実施割合については集計していない。

その他のオプション費用については、どのような項目(品目・名目)での費用徴収がなされているかを把握することにより、他の施設等で比較検討する際の目安になると考える。

一覧表は、児童施設(短期入所・デイサービス)、身体障害者関係施設(入所・通所、短期入所・デイサービス)、知的障害者関係施設(入所・通所、短期入所・デイサービス)の区分により作成した。

<児童施設> 短期入所・デイサービスの場合

項目	単位	金額	実施施設数	備考
理美容代	1回	1,000	1	
おやつ代	1回	80	1	
おむつ代	サイズ別1枚	70	1	
	"	30		
	"	130		
尿取りパッド	1枚	180	1	
洗濯代	1回	100	1	
活動材料費	1日	50	1	
連絡ノート代	1冊	70	1	

<身体障害関係施設>
入所・通所利用の場合

項目	単位	金額	実施施設数	備考
理美容代 床屋	1回	1,500	1	
		2,300	1	
		1,900~2,300	1	
		実費	3	
美容院	1回	1,000	1	
日用品代 歯ブラシ		実費	3	
歯磨き粉		実費	3	
フェイスタオル		実費	3	
ティッシュ		実費	3	
電気代	1品毎1日	10	1	
		20	7	
電話代		実費	2	
インターネット		個人対応	1	
コピー代	1枚	10	1	
私物トランク	1日	17	1	月額500円
契約外クリーニング代		実費		

短期入所・デイサービスの場合

項目	単位	金額	実施施設数	備考
理美容代 床屋	1回	1,500	1	
		2,300	1	
		実費	2	
美容院	1回	1,000	1	
日用品代 歯ブラシ	1本	実費	3	
歯磨き粉	1個	実費	3	
フェイスタオル		実費	3	
ティッシュ		実費	3	
電気代	1品毎1日	20	6	
電話代		実費	3	
コピー代	1枚	10	1	
契約外クリーニング代		実費	2	
教養娯楽費		実費	2	
活動材料費		100	1	
		実費	1	
入浴サービス(光熱費)	1回	100	2	
おやつ代	1回	75	1	
		90	1	
		100	3	
		実費	2	
特別食	1食	実費	2	
通信カラオケ代	1曲	30	1	

<知的障害関係施設>
入所・通所利用の場合

項目	単位	金額	実施施設数	備考
理美容代	1回	1,500	1	
		2,000	2	
		2,500	1	
		1,500円を超えた分	2	
		年6回を超えた分	1	
	毛染め・パーマ	実費	1	
	外部利用	実費	4	
日用品 歯ブラシ	1本	80	1	
		160	1	
		実費	3	
歯磨き粉	1個	130	1	
		実費	3	
石鹸	1個	150	3	
タオル		実費	3	
シャンプー		実費	3	
入浴 指定日外	1回	100	3	
特別食	1食	実費	5	
		1,000	1	
カロリー食	1食	30	1	
電気代	1品毎1日	20	5	
	月額	300	1	TV
		500	1	TV, 洗濯機自己保有者
		1,000	1	
電話代		実費	1	
外部クリーニング代		実費		
通院付き添い公用車利用料	1km	30	1	
職員付き添い料	30分	400	1	
通院付き添い	1時間	1,000	1	
個別外出	1時間	1,000	1	
付き添いサービス(市内)	2時間	1,000	1	通所施設
定期移送サービス	月額	8,000	1	通所施設
通園バス引当金	1日	100	1	通所施設
買物代行	1回	500	1	
希望旅行		実費	1	
施設一泊旅行	1回	10,000	1	
園外活動費用		実費	1	
余暇活動費用		実費	1	
行事関係		一部負担	1	
レクリエーション費		適宜	1	
教養娯楽費		実費	1	
健康管理費 インフルエンザ予防接種代	1回	2,100	1	
		実費	2	
定期健康診断以外で診療報酬費を請求された場合		実費	1	

短期入所・デイサービスの場合

項目	単位	金額	実施施設数	備考
理美容代	1回	1,500	1	
		2,000	2	
		実費	6	
日用品代 歯ブラシ	1本	80	1	
		160	1	
歯磨き粉		130	1	
石鹸		150	1	
ナプキン	1袋	400	1	
その他		実費	4	オムツ、ナプキン等
入浴 指定日外	1回	300	3	
入浴サービス(光熱費)	1回	300	1	
おやつ代	1回	30	1	
		50	2	
		100	1	
		実費	2	
個別外出	1時間	1,000	1	
買物代行	1回	500	1	
通園バス引当金	1日	100	1	デイサービス
余暇活動費用		実費	1	デイサービス
レクリエーション費		適宜	1	デイサービス
教養娯楽費		実費	1	デイサービス
延滞料金(時間外)	30分	500	1	デイサービス

今回のアンケート調査では、支援費外自己負担(オプション)について回答のあったものを、(ア)金銭管理サービス、(イ)送迎サービス、(ウ)食事サービスの3つのサービスの集計及びその他のオプションとして徴収しているものについての項目・金額をまとめた。

①金銭管理サービス

徴収額0円の施設が、身体障害者関係施設で27.7%、知的障害者関係施設で21.8%である。徴収している施設では、身体障害者関係施設では月額501円～1,000円以下の所が22.2%と一番多い。知的障害者関係施設では月額2,501円～3,000円の所が18.2%と一番多く、次いで月額1,501円～2,000円の所が10.9%となっている。月額3,000円以上を徴収している施設は無い。金銭管理サービスについては、「預かり金の管理事務費」として利用者本人の希望によるものであれば費用の徴収は差し支えないとされており、管理事務の内容としては、通帳、印鑑、有価証券等の保管並びに預金の出納等の事務を行うこととなっている。

②送迎サービス

各施設・事業所によって算定方法が異なっており、金額のみでの単純比較はできないが、算定方法については、定額方式(1回につき〇〇〇円)を採用している所が一番多いという点では施設種別を超えて共通している。

同じ算定方法を採用している各施設・事業所間でも、単価設定が異なることから利用者の立場からは、単価設定の算出基礎を明らかにしておくことが必要であろう。

送迎サービスについては、入所者の特別な事情による外出等に係る人件費及び交通費の徴収は差し支えないとされている。交通費の内容としては、公共交通機関、タクシーを利用する場合はその実費、施設の自動車を使用する場合はその燃料費を算定できるとされている。

4. サービス利用契約締結者に関して

区分	契約者数		利用者本人		家族・親族等		第三者(後見人等)		未締結	
児童施設	701	100%	12	1.7%	687	98.0%	2	0.3%	0	0.0%
身体障害者関係施設	938	100%	622	66.3%	308	32.9%	2	0.2%	6	0.6%
知的障害者関係施設	2,878	100%	658	22.9%	2,095	72.8%	80	2.8%	45	1.6%
居宅支援事業者関係	680	100%	397	58.4%	264	38.8%	4	0.6%	15	2.2%
合計	5,197	100%	1,689	32.5%	3,354	64.5%	88	1.7%	66	1.3%

5. 成年後見制度及び地域福祉権利擁護事業に関して

(1) 成年後見制度の利用状況について

区分	児童		身体		知的		居宅	
成年後見制度を利用している	2	0.3%	9	1.0%	75	2.6%	1	0.1%
現在、申立手続き中	0	0.0%	4	0.4%	43	1.5%	0	0.0%
成年後見制度を利用していない	699	99.7%	925	98.6%	2,760	95.9%	679	99.9%
合計	701	100.0%	938	100.0%	2,878	100.0%	680	100.0%

(2) 成年後見制度を利用している人の場合

① 申立はだれが行ったか。

	児童		身体		知的		居宅	
ア. 本人								
イ. 親・子			3	33.3%	43	57.3%		
ウ. 4親等以内の親族	2	100.0%	5	55.6%	30	40.0%	1	100.0%
エ. 市町村長								
オ. その他			1	11.1%	2	2.7%		
合計	2	100.0%	9	100.0%	75	100.0%	1	100.0%

② 成年後見人(補佐、補助人含む)にはだれが選任されたか。

	児童		身体		知的		居宅	
ア. 家族・親族等								
親			2	22.2%	17	22.7%		
子								
兄弟姉妹	1	50.0%	4	44.4%	48	64.0%	1	100.0%
その他	1	50.0%	1	11.1%	5	6.6%		
イ. 第三者								
弁護士			1	11.1%				
司法書士					2	2.7%		
社会福祉士								
社会福祉法人								
その他			1	11.1%	3	4.0%		
合計	2	100.0%	9	99.0%	75	100.0%	1	100.0%

(3) 地域福祉権利擁護事業の利用状況について

	児童		身体		知的		居宅	
①既に利用している。	0	0.0%	0	0.0%	4	0.1%	0	0.0%
②現在、申請中	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
③利用していない。	701	100.0%	938	100.0%	2,874	99.0%	680	100.0%
合計	701	100.0%	938	100.0%	2,878	100.0%	680	100.0%

(4) 成年後見制度について感じている問題等

1. 知的の場合、費用がかかりすぎる。
2. 申込みから裁定までの時間がかかりすぎる（1年間はかかった）
3. 今後、成年後見制度を利用する人は、増加すると思われる。しかし、手続き、方法が複雑面倒で時間・費用など考えるとなかなか利用するまでにはいかないと思う。
4. もう少し、分かりやすく、利用しやすい制度に改めて欲しい（費用を含め）。
5. 本人のための成年後見制度の利用ではなく、家族の遺産相続のために制度を利用しているように感じる。
6. 後見人に身上監護の義務があったとしても、家族でなければその利用者の生活や思いまでは関心が至らない。生活と財産の結びつきの認識なくしては法定後見人としての責務が果たせるかは疑問。
7. 判断能力が乏しいとはいえ、画一的に代理権を与えていいか疑問。
8. 保護者の成年後見制度に関する認識が低い。
9. 本人の財産（年金等）の管理を家族が行っている場合、成年後見制度を利用しなければ適切に管理できているかどうかを調べることはできないのか。
10. 金銭的に負担が大きい。事務手続きが煩雑である。
11. 成年後見制度の利用時に費用がかかりすぎる。
12. 制度の理解不足とどのようにしたら利用できるかの情報不足。
13. 利用する際、鑑定料が必要となる場合等、低額所得者には利用しづらい状況になる。
14. 市町村申立が必要なケースがあるが、依頼をしても予算上対応してくれない。
15. 法的なアプローチが今後益々重要になってくるため、成年後見制度の重要性も増してくると思われませんが、“裁判所に申請する”等気軽に利用するには啓蒙活動が必要だと思われます。
16. 障害者本人及び家族に制度の理解ができていない。また、家族からは親子関係を元に考えているため不要と思っている。
17. 利用者が成年後見制度を利用する際、ご本人の意志がはっきりととれる方は本人の、意思表示のない方については家族等の、手続きに関わる費用負担（鑑定費用等）についての同意が得にくい。
18. 時間・費用がかかり過ぎる。
19. 手続き上の煩雑さがあるため、保護者がなかなか申立をしてくれないのが現状です。
20. 手続きに関して時間を要すること。精神鑑定まで必要とするのか（重度・最重度の方について）
21. 親・兄弟が後見人になる場合が多いが、本人の意志を尊重したり、権利を擁護することができるか疑問がある。現に、利用者の年金を本人の意志を確認せず借用したり、施設の利用についても、本人の意向と必ずしも一致しないことがある。
22. 手続きの煩雑さと手間の多さ。費用が高い。必要は感じるが、実際的には有用になっていない。
23. 強制力を持つものとなるよう普及して欲しい。
24. 精神鑑定については、療育手帳の判定があれば必要としない等の便宜をはかって欲しい。
25. 裁判所があまり熱心でない。加えて行政も無関心で足を引っ張っているように思う。
26. この制度は地域生活のためのものであり、地域生活が困難な重度者にとってはメリットが薄い。
27. 手続きの期間が調査期間と比べて長いと感じる。
28. 施設入所利用者の場合、入所契約時以外それ程利用がない。しかし、認定後も手続きが煩雑なため、そこに少し疑問がある。
29. 利用に関して費用がかかり過ぎる。手続きが複雑すぎる。市町村で予算が立てられていない。
30. 通所施設ということもあってか、幾度か説明を行っているが、身近な問題として捉えてもらえていない。
31. 手続き等について、高齢な親にとっては、相談・援助をしてあげないと難しいところがある。
32. 利用者や家族に情報が伝わっていないため知らない人が多い。もっと施設や行政で講演等をやった方がよい。

33. 申請手続きの簡素化が必要。
34. 一番思うのは、手続きにかかる費用と手間です。費用については、経済的に困難と思われる家庭が数軒あります。手間については、何回かの家裁往復を苦にする方もいるようです。
35. 利用システムがよく理解されていない。金銭的負担が大きい。事務量が多く時間がかかる。
36. 精神鑑定についての必要性（一部では療育手帳所持者は免除との情報もある）があるのだろうか。
37. 後見人等の選任までの期間がかかり過ぎる。
38. 市町村申立が予算的問題から利用ができない。
39. 補助人をつけるべきケースが多数存在するが、本人に説明すればするほど拒否してしまう（金銭を管理されてしまう。使いたい時に使えない。法律に縛られてしまう等々）→費用負担もネック。
40. アパートの保証人になれない（身寄りのない方が多いので）ことに落胆し、制度の利用に興味をなくす方もいる。
41. 総論として、該当する者は、制度を利用することが、支援をスムーズに進めることになると思います。
42. 費用が高い。
43. 利用している利用者がいないため、細かい内容・問題点等浮かんできません。
44. 誰が誰に申請の手続きを進めるのか、場合によっては人権侵害になる恐れもあるのではないか。
45. 選任されるまでの諸費用・期間がかかり過ぎる。
46. 本人の了解をとること。
47. 申請手続き等（医師の鑑定料含む）の費用を負担する能力のない利用者の対応。
48. 手続きや費用負担の面などから、利用しづらい。
49. 経済的問題がある方が利用しにくい。
50. 家族全員知的障害がある等でキーパーソン不在の場合、行政・社協とも対応ができない現状にある。

(5)地域福祉権利擁護事業について感じている問題等

- 1.利用料のこと。
- 2.担当が決まってしまう、不正を行う可能性がある。
- 3.もう少しPRがあってもよい。
- 4.気軽に利用できない感じがする。地域においても市町村社協と基幹社協の連携や関係のあり方がスムーズでないように思う。
- 5.利用者や家族に情報が伝わっていないため知らない人が多い。
- 6.在宅で単身者の場合は、サポートする上でネットワーク上必要になってくると思われる。ケアマネジメントの上で欠かせないものであると感じます。
- 7.この事業は障害者の地域生活を実現するためには重要と思われるが、契約判断能力が難しい知的障害者には活用が容易でない。
- 8.グループホームについては、入居者全員が利用できるか検討中。
- 9.知的障害者の判断能力の認定。
- 10.静岡県の場合、全て契約締結審査会にはかかるため、支援開始までに時間がかかる。明らかに本事業で支援できると思われるケースは専門員の判断に委ねたらどうか。
- 11.権利擁護事業の一般の方々への認知度が低い。
- 12.利用料が本人負担のため勧めにくい。
- 13.痴呆性高齢者の利用や問い合わせはあるが、障害者の利用はない現状。PR不足があると感じる。
- 14.支援費制度でケアマネがきちんと制度化されていれば、権利擁護事業が関わらずに済むケースが多いと思う。
- 15.生活支援員の身分保障が不完全で、ボランティアのように動いている。
- 16.基幹社協が県下全市町村社協でないため、きめ細かなケースの把握・フォローが難しい。
- 17.福祉権利擁護事業利用の場合、利用者の希望することと権利擁護事業でできる仕事の範囲に落差があり、利用者が満足するには程遠く感じられる。
- 18.現在利用している人がいないため、細かい内容・問題点等までは分かりません。

<サービス利用契約締結者に関して>

身体障害者関係施設では、利用者本人が66.3%、家族・親族等が32.9%となっている。一方、知的障害関係施設では、利用者本人が22.9%、家族・親族等が72.8%となっている。利用者本人の契約締結能力の有無の判断の問題、本人以外の者が契約を行う場合に生じる民法上の問題等についてどのように考えるべきであろうか。

厚生労働省は契約にあたっての基本的考え方について、「支援費制度においては、利用者が事業者から直接サービスの提供を受ける仕組みとなっていることから、原則として利用者本人と事業者の間でサービスの利用に係る契約を締結する必要がある。」「また、契約の締結にあたって成年後見制度の利用が必要となる場合があることから、国としては、成年後見制度の利用の支援策について検討を行っているところである。なお、成年後見制度の十分な活用、普及が図られるまでの間は、利用者本人の意思を踏まえることを前提に、本人が信頼する者が本人に代わって契約を行うことも、サービスの円滑な利用を確保するためにやむを得ない場合があるものと考えている。」「(平成13年8月23日支援費制度の事務大要)と説明している。

<成年後見制度及び地域福祉権利擁護事業に関して>

①成年後見制度の利用について

成年後見制度の利用状況については、アンケート調査から見ると身体障害者関係施設で1.0%、知的障害者関係施設で2.6%である。徐々に利用者が増加しつつあるものの、「成年後見制度について感じている問題等」の回答に見られるように手続きの煩雑さ等から、二の足を踏んでいる状況にあると感じられる。

「成年後見人にはだれが選任されたか」という問いでは、兄弟姉妹が圧倒的に多く、次いで親となっている。第三者が後見人に選任された事例は弁護士1人、司法書士2人とわずかである。後見人にかかる費用というものも障壁となっている要因と思われる。

②地域福祉権利擁護事業の利用について

地域福祉権利擁護事業については、契約締結能力を持っている人が対象になることから、利用者も限定的とならざるを得ないが、アンケート調査で回答のあった施設・事業所の内、知的障害者関係施設で4例(0.1%)が利用中であるに過ぎない。しかし、地域福祉権利擁護事業を利用中の人からは、日常的な金銭管理やサービス利用契約締結時の立会い等の支援により助かっているとの声も聞かれることから、事業の積極的な推進が望まれる。地域福祉権利擁護事業で行う支援内容が利用者のニーズと合致しているのかどうか、地域福祉権利擁護制度事業に関する情報が行き届いているのかどうか等吟味することが必要と思われる。

6. サービス評価に関して

(1) サービス評価実施の有無について

① 第三者評価機関によるサービス評価の実施について

	施設・事業所数	実施数	実施機関
児童施設	15	0	
身体障害者関係施設	18	1	静岡県社会福祉協議会
知的障害者関係施設	60	1	静岡県社会福祉協議会
居宅支援事業所関係	58	1	役場

② 自己評価によるサービス評価の実施について

実施の有無	施設						居宅	
	児童		身体		知的			
実施した施設・事業所数	8	53.3%	15	83.3%	49	89.1%	8	12.7%
実施していない施設・事業者数	7	46.7%	3	16.7%	6	10.9%	55	87.3%
合計	15	100.0%	18	100.0%	55	100.0%	63	100.0%

自己評価実施回数	施設						居宅	
	児童		身体		知的			
1回	5	62.5%	8	53.3%	22	44.9%	4	50.0%
2回	2	25.0%	6	40.0%	15	30.6%	1	12.5%
3回	0	0.0%	0	0.0%	8	16.3%	1	12.5%
4回	0	0.0%	1	6.7%	2	4.1%	1	12.5%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1(毎月実施)	12.5%
回数無記入	1	12.5%	0	0.0%	2	4.1%	0	0.0%
合計	8	100.0%	15	100.0%	49	100.0%	8	100.0%

サービス評価に用いた様式	施設						居宅	
	児童		身体		知的			
障害者児施設サービス評価基準	4	50.0%	10	66.7%	39	75.0%	1	12.5%
その他	3	37.5%	3	20.0%	*① 10	19.2%	3	37.5%
記入なし	1	12.5%	2	13.3%	3	5.8%	4	50.0%
合計	8	100.0%	15	100.0%	*② 52	100.0%	8	100.0%

*① 「その他の様式」で用いた様式について記入があったもの

人権ガイドライン (1施設)

社会就労センター (1施設)

*② 年度により異なる様式を用いた場合の数を含んでいる。

<サービス評価に関して>

① 第三者評価について

県内では第三者評価機関が立ち上げの準備中という段階であり、県社会福祉協議会の実施したモデル評価事業が該当するのみである。

サービスの質の確保という意味から重要なことであり、今後の本格的な動きに期待したい。

② 自己評価について

第三者評価機関による評価と合わせ、自己評価は重要な役割を果たすものである。

各施設・事業所が自発的・継続的に自己評価を行うことは、サービスの質向上への取り組みとして重要な要素である。

アンケート調査の回答では、児童施設の53.3%、身体障害者関係施設の83.3%、知的障害者関係施設の89.1%で自己評価を実施している。実施回数については、1～2回の所が児童施設で87.5%、身体障害者関係施設で93.3%、知的障害者関係施設で75.5%となっているが、知的障害者関係施設では3～4回実施の所が20.4%あり、毎年継続的に行っている点は高く評価できる。

7.個別支援計画について

(1)個別支援計画の様式について

様式	施設						居宅	
	児童		身体		知的			
独自の様式作成	7	46.7%	2	11.1%	11	20.0%	13	20.6%
他の様式を参考	1	6.7%	14	77.8%	43	78.2%	28	44.4%
特に様式の作成なし	7	46.7%	2	11.1%	1	1.8%	21	33.3%
記入なし							1	1.6%
合計	15	100.0%	18	100.0%	55	100.0%	63	100.0%

(2)参考にした様式について

<児童施設>

障害者ケアマネジメント養成テキスト	1	100.0%
合計	1	100.0%

<身体障害者関係施設>

全国社会福祉協議会モデル	7	50.0%
社会就労センターモデル	3	21.4%
横浜総合リハビリテーションセンターモデル	3	21.4%
身体障害者療護施設の個別支援計画モデル	1	7.1%
合計	14	100.0%

<知的障害者関係施設>

日本知的障害者福祉協会モデル	19	44.2%
社会就労センターモデル	6	14.0%
介護保険制度様式	2	4.7%
他施設の様式	2	4.7%
個別支援計画作成パッケージソフト	2	4.7%
全国社会福祉協議会モデル	1	2.3%
障害者ケアマネジメント養成テキスト	1	2.3%
身体障害者療護施設の個別支援計画モデル	1	2.3%
サポート研究の支援費制度移行にあたっての研修会資料	1	2.3%
東京都福祉局モデル	1	2.3%
記入なし	7	16.3%
合計	43	100.0%

<居宅支援事業所関係>

介護保険 訪問介護計画書	5	17.9%
全国社会福祉協議会(手引書)	3	10.7%
大橋方式訪問介護計画書	3	10.7%
委託時代の市の書式	2	7.1%
全国社会福祉協議会(介護保険様式)	1	3.6%
障害者ケアマネジメント実施マニュアル	1	3.6%
厚生労働省老人健康福祉局モデル	1	3.6%
市町村ケア計画モデル	1	3.6%
県指導要項	1	3.6%
居宅サービス計画ガイドライン様式	1	3.6%
中央法規出版訪問介護計画書マニュアル書籍内の様式	1	3.6%
サポート研究の支援費制度移行にあたっての研修会資料	1	3.6%
他町の様式	1	3.6%
記入なし	6	21.4%
合計	28	100.0%

(3) 支援費ソフトの導入状況について

	施 設						居宅(63)		合計	平均
	児童(15)		身体(18)		知的(55)					
個別支援計画作成用ソフトを導入	0	0.0%	7	28.0%	19	34.5%	0	0.0%	26	17.2%
支援費請求ソフトを導入	3	20.0%	14	56.0%	23	41.8%	9	14.3%	49	32.5%
ソフトは導入していない	12	80.0%	4	16.0%	27	49.1%	51	81.0%	94	62.3%
記入なし					5	9.1%	3	4.8%	8	5.3%

<導入したソフト名>

(児童施設)

ソフト名	施設数	
富士通「クレヨン」	2	66.7%
支援費請求システム簡易版	1	33.3%
合 計	3	100.0%

(身体障害者関係施設)

ソフト名	施設数	
富士通「クレヨン」	5	35.7%
日立「福祉の森」	4	28.6%
ゆうケア	1	7.1%
LOOK(東和ケアミックス)	1	7.1%
絆win(内田洋行)	1	7.1%
記入なし	2	14.3%
合 計	14	100.0%

(知的障害関係施設)

ソフト名	施設数	
三菱NDソフトほのぼのシリーズ	6	26.1%
日立「福祉の森」	5	21.8%
富士通「クレヨン」	3	13.0%
絆win(内田洋行)	2	8.7%
いきいきlife	2	8.7%
システムウェブ支援費請求ソフト	1	4.3%
東経システム「福祉見聞録」	1	4.3%
マウント支援費請求ソフト	1	4.3%
障害者支援ネットワークシステム(ブレインサービス)	1	4.3%
*自己作成	1	4.3%
合 計	23	100.0%

(居宅支援事業所関係)

ソフト名	事業所数	
LOOK(東和ケアミックス)	4	44.4%
障害者支援ネットワークシステム(ブレインサービス)	2	22.2%
支援費dbMAGIC実行システム	1	11.1%
MAKIヒューマンライズ	1	11.1%
ワイズマン	1	11.1%
合 計	9	100.0%

<個別支援計画について>

①個別支援計画書の様式について

アンケート調査結果では、児童施設の53.4%、身体障害者関係施設の88.9%、知的障害者関係施設の98.2%、居宅支援関係事業所の65.0%が何らかの様式に基づいて個別支援計画書を作成している。

身体障害者関係施設では全国社会福祉協議会のモデル様式、知的障害者関係施設では日本知的障害者福祉協会のモデル様式を採用している所が多い。居宅支援関係では採用している様式が事業所によってばらつきが大きく事業所自身も様式作成について戸惑った様子が伺えるが、介護保険の様式を採用している所が多い。

②支援費ソフトの導入について

個別支援計画作成用ソフトの導入については、児童施設0%、身体障害者関係施設で28.0%、知的障害者関係施設で34.5%、居宅支援事業所関係で0%となっている。

パッケージソフトとして組み込まれたものを使用している所が多いが、使い勝手については、まだ開発途上にあるとの声が聞かれる。

支援費請求ソフトについては、児童施設で20.0%、身体障害者関係施設で56.0%、知的障害者関係施設で41.8%、居宅支援事業所関係で14.3%が導入している。