

市町村が配慮すべき事項

障がい者が介護保険サービス等を活用し、自立した生活を営むためには、市町村が行う広報や相談等においても、様々な配慮が不可欠です。

これまでに記述した、障がい特性の理解や介護保険サービス従事者がサービス提供をする際の配慮事項については、市町村等においても同様に欠かすことのできない事項です。

ここでは、それぞれの場面において、市町村等が配慮すべき事項をどのように具体化していくかを述べていきます。

広 報

介護保険が円滑に運営され、効果ある制度として活用されるためには、介護保険制度、高齢者施策、障がい者施策などの広報が被保険者に十分行き届いていることが重要です。特に、障がい者のみ世帯、なかでもコミュニケーションに障がいのある方々に確実に届くようきめ細かな対応が必要です。

多様な広報の方法

広報に当たっては、点字版、音声テープ版、拡大文字版、ルビ打ち版などを常に意識するとともに、介護保険制度だけでなく、高齢者施策、障がい者施策等の保険外の保健・福祉サービスについても合わせて周知することが必要です。

広報紙の音声テープ版配付など独自の取り組みを行っている市町村もあり、広報担当との連携により配慮が必要な方々のニーズを反映できるよう積極的な対応が望まれます。

このような配慮については、定期的に広報し、希望の申し出をしやすい環境づくりも必要です。

新たに介護保険の対象となる障がい者への広報

障がい者施策の利用者が介護保険の対象となる際には、65(40)歳の誕生日前に文書による通知・案内だけでなく、必要に応じて電話又は面会により介護保険制度について案内・説明するなど丁寧な情報提供が望まれます。

本人の希望に基づき、障がいサービスの利用状況について、障がい者施策担当が介護保険担当と連携して、ケアマネジャーへの情報提供や制度間調整等の支援をすることも、障がい者にとっての安心に繋がります。

※ 65歳以上の方や40歳以上の特定疾病による障がいで新たに障がい者手帳を交付される方については、手帳交付に際して、介護保険担当者も同席し、障がい者施策との適用関係について説明するなど、障がい者施策担当と介護保険担当との連携・協働体制で障がい者の不安の解消に努めましょう。

※ 介護保険被保険者証を交付する際には、分かりやすい制度概要や利用の手引き等を同封するとともに、障がい者に配慮した事業者情報等が確実に届くように留意する必要があります。

市町村が配慮すべき事項

相談しやすく、機能的な相談体制

利用者が安心して介護保険サービスや各種のサービスを利用するためには、できるだけ身近なところで制度やサービスに係る疑問や困ったことなどを気軽に相談でき、適切な助言や支援を受けることができるような仕組みが必要です。

特に、サービス利用に関するきめ細かな情報提供や利用の促進及び苦情の早期発見、早期対応など障がい者に不利益が生じないための仕組みとして、身近で相談しやすい相談窓口の整備は非常に重要です。

気軽に相談できる窓口が身近なところ、わかりやすいところにあること

苦情・相談の窓口として、地域の関係機関(地域包括支援センター、老人介護支援センター、保健センター、社会福祉協議会、相談支援事業所、保健所など)や民生委員などの地域において活動する様々な人材、ボランティア組織の活用等を検討し、市町村の実情に応じた地域における身近な相談窓口の設置を図ることが求められています。

特に、障がい者が相談しやすい窓口として、身体障がい者相談員等の活動と十分連携することや、地域の障がい者支援グループ、身体障がい者福祉センター、相談支援事業所との連携が不可欠であることから、普段から連携・情報の収集に努めることが必要です。

移動が困難で、来所が難しいと判断される障がい者の相談には、積極的に出かけていくことも検討する必要があります。

相談時の支援や配慮について

相談時に不安を感じたり、コミュニケーションに障がいや困難のある相談者には、付き添い、代弁、代読、説明などの信頼できる支援者が必要です。

コミュニケーションに障がいがある相談者には、コミュニケーションを支援する手話通訳などの手だてや、説明用資料に個別の対応ができるような配慮(点字、拡大文字、ルビ打ち版など)のほか、それぞれの障がい特性に精通した支援員の配置なども重要です。

こうした対応が可能な場合には、それを広報し、情報提供するなど利用しやすい環境づくりが合わせて重要です。

きめ細かなニーズ把握

相談に際しては、障がい者の自己決定の尊重を基本とし、住みなれた地域で、自分らしく生きがいを持って暮らせるよう、生活全般にわたる支援の視点を持つことが重要です。

そのためには、介護ニーズのみならず、個々の障がいに固有のニーズをきめ細かに把握することが必要です。また、介護ニーズについても個々人の状況に応じ対応するためにも、障がいの特性やそれぞれの障がい者が置かれている環境について十分踏まえておく必要があります。

各相談窓口担当者等に対しては、介護保険、高齢者施策、障がい者施策等についての共通認識と、障がい特性、障がい者のニーズ・生活状況などに関する理解を深めるために、研修や情報交換を行うことが重要です。

個人情報管理と利用者支援のあり方について

相談窓口で受けた本人等からの要望・希望等は、サービスを提供する側にも貴重な情報となり得るため、本人の了解を得るなどプライバシーの保護に留意しつつ、居宅介護支援事業者やサービス事業者にも適切に伝達することが求められます。

相談内容によっては、今後の介護保険の諸手続きに配慮が必要な事項や、介護保険対象外サービスの利用に結びつけたりすることが必要な場合があるため、情報の申し送り方法や関係者における適切な情報の共有化についても検討することが必要です。

諸手続き

視覚障がい者や聴覚障がい者、特に手厚い支援を必要とする障がい者、知的障がい者や精神障がい者などコミュニケーションに困難があったり、情報にアプローチすることが困難な人々については、手続きが遅れたり、自らの意向をサービスに反映することが十分にできなったり、不利な契約を結ぶことや、悪質な詐欺まがいの行為に巻き込まれる可能性があります。これらの不利益が起こらないような支援が望まれます。

相談受付時や申請時のきめ細かな対応

情報提供や各種通知(介護保険被保険者証の交付、介護保険料の決定通知、要介護認定結果通知等)に関する配慮や契約等諸手続きへの援助及び日常生活自立支援事業の活用など何らかの配慮の必要性について、事前に把握し、その対応について検討することが重要です。

○把握の方法(例)

- 相談受付時に、本人の希望、留意事項等を聞き把握する。
- 認定申請又は認定調査の際に、本人から障がいの特性に基づく配慮の希望を聞く等により確認することもできます。
- 障がい者施策担当課や広報担当課との連携により必要な情報を把握する。(ただし、個人情報の取扱いについてはプライバシーの保護に十分配慮するとともに、市町村条例等との関係を整理したうえで、必要があれば所要の手続きを経ておく)

諸手続きの際の支援

市町村への諸手続きやサービス及び事業者の選択・契約に際しての不便や不安の軽減を図るため、手続き時における付き添い、代弁、代読、代筆、説明等のボランティアな支援のあり方についても検討する必要があります。

- (例) 手話通訳者の活用
- (例) ボランティアグループの活用
- (例) 身体障がい者相談員の活用
- (例) 知的障がい者の支援者
- (例) 成年後見制度の活用