

障害福祉

サービス利用者家族からの苦情・ご意見

「車いす支給申請が却下。他に利用できる制度等案内がない」

<サービス利用者> 女性

<申立人> 家族

<苦情対象機関> 区高齢・障害支援課、障害者更生相談所

苦情申立てに至る経緯

利用者は特別養護老人ホーム（以下、施設）に入所中で、身体障害がある。以前から利用している車いすが傷んで、使用に耐えない状態となったため、障害者総合支援法（以下、法）に基づく補装具費支給申請をしたが、却下通知が届いた。却下の理由は「介護保険施設入所中のため」と記されており、区高齢・障害支援課（以下、区担当課）の説明では、介護保険を利用している場合、車いすは法に基づく補装具としての支給は認めていない。施設備品を利用するか、施設で新たに購入することになると言われた。申立人は、利用者の身体状況から個別仕様の車椅子が必要であることや、医学的判定書に個別の必要性の追記をして再申請をできないか等相談したが、却下であることは変わらないと言われた。

申立人は施設と相談の上、標準仕様の車いすの改造を考えたが、自費負担があり、また施設の備品を借りるのでは、利用者が常に使用することに限界がある。個別性の高い障害者は一体どうしたらよいのか。利用できる制度もなく困っている。

委員による調査結果

○ 区高齢・障害支援課への調査結果


- ・補装具申請の判定は、法の規定に基づき障害者更生相談所（以下、更生相談所）での医学的判定結果をもとに判断している。申立人からの相談過程で、「介護保険制度利用者は、障害者総合支援制度よりも介護保険の活用が優先されるため、更生相談所の判定でも却下となる可能性が高いこと」、「入所施設に、申立人が車いす調達を働きかけることは可能である」等を伝えて、その上で申請をされるかどうかを確認して進めていた。

- ・却下理由の「介護保険施設入所中のため」については、更生相談所にも確認した上で記載した。
- ・更生相談所からは、判定結果とともにいろいろな仕様に対応できる車いすのパンフレットが送られており、既製品でも対応できるのではないかと申立人に説明した。

○ 更生相談所への調査結果

- ・補装具に関する相談や利用者との連絡調整、申請の窓口は区役所であるが、申立人からは、申請前の段階で複数回の窓口相談があった。
- ・担当職員からは、「施設入所中の方は、原則施設備品での対応となる。」「身体や車いすの使用状況からみて補装具として作製するのは難しいと思われる。」と伝えた。また、近年、既製品でも選択肢が多様化していることについて情報提供を行った。また、もし既に施設に備えてある車いすが不適合であれば、施設として、購入・リース等をすべきであり、まずは施設に相談いただくよう申立人に説明した。
- ・補装具支給についての個別性の判断は、医師による医学的判定の結果である。今回は、身体の状態を考慮しても、既製品車いすのオプション付加による調整の範囲で対応可能と判断され、個別対応の必要性は認められなかった。

申入れ→区担当課の対応

 (区高齢・障害支援課に対して) 申立人に対して、既製品のオプション活用により、車いすが利用者の身体や生活状況にどこまで適合するのか、丁寧に説明してください。また、そのことを踏まえて、施設に対し、利用者や申立人への対応や支援についても、区として積極的に意見を伝えてください。

- ➡ 家族からの相談をもとに、更生相談所、健康福祉局高齢施設課、施設等と丁寧に調整を重ねた。また、家族には既製品と、オーダーメイドの違いについて、改めて説明をした。その後、施設より、補装具として車いすが支給されないのであれば、施設で用意するとの回答をもらった。