

## はじめに

日本の社会福祉が、「措置から契約へ」という構造的な大転換に取り組みはじめてから10年近くが経過しました。この間、福祉サービスの供給量は飛躍的に拡大し、社会福祉がもはや特定の限られた人だけのものでなくなったことは制度改革の大きな成果といえるでしょう。

一方、利用者のサービス選択に基づく事業者間の競争原理をとおして福祉サービスの質の向上を図るといふねらいは、果たして十分に功を奏したといえるのでしょうか。福祉サービスの利用者は、さまざまな制約の中で制度やサービスに合わせて生活を送ることを余儀なくされている面があるといえます。そして、自分以外にも同じような問題を感じている人たちが多くにもかかわらず、問題を共有し知恵を交換することができず、個々が課題を抱え込んでしまっているという現状があります。

とりわけ、そもそも「契約によるサービス利用」というモデルになじみにくい、判断能力が不十分な方々の問題は、この制度改革の当初からの根源的な課題でしたし、今もそうであり続けています。認知症、知的障害、精神障害等により自ら適切な福祉サービスを選択することが難しい方々は、不当な扱いにクレームを言うことも、自分の権利を主張することも苦手な人たちです。こうした人たちの声にならない声、それだけに一層切実なニーズがしっかりと汲み取られ、サービスや施策に的確に反映されないのであれば、それは決して真の利用者本位・市民本位の福祉改革とはいえないのではないのでしょうか。

このニーズリサーチプロジェクトは、こうした問題認識に基づき、利用者や市民の切実な声を直接把握し、整理した上で提言として発信することを目的に、東社協アクションプラン（2007年～09年までの行動計画）に基づき実施するものです。

今回、その第一弾として「判断能力が不十分な方の地域生活のあり方」をテーマとして特設電話相談（ホットライン）とヒアリング調査を実施し、数多くの市民、利用者、当事者の方々から貴重な声や意見をお寄せいただきました。血と涙が滲むような切実な相談内容にスタッフ、事務局一同、ときに自らの無力を恥じ、また社会の無理解や施策の不備に大きな疑問と責任を痛感しました。この報告書に盛られた提言が、相談や意見をお寄せいただいた多くの皆さまの困難な生活と現実を少しでも変えていく力になることを強く願わずにはられません。

最後になりましたが、本事業に深い理解をお示しくださり、絶大なるご協力をいただきました東京社会福祉士会、東京弁護士会、成年後見センター・リーガルサポート東京支部、東京都知的障害者育成会をはじめ、関係各位に心からのお礼を申し上げます。

2008年3月

社会福祉法人 東京都社会福祉協議会  
事務局長 野村 寛

# 目次

はじめに

第1章 ニーズリサーチプロジェクトの概要	1
第2章 特設電話相談から見えてきた課題	5
① 親への過剰な依存が親子を追い詰めている	6
② 家庭内暴力などにより危機的な状態にある	7
③ 制度改定などにより生活が逼迫している	8
④ 自立生活に向けた支援策が遅れている	9
⑤ 就労の不安定さが自立生活を危うくしている	10
⑥ 不満や苦情の持っていき場がない	11
⑦ 発達障害などへの無理解や制度の谷間が埋まらない	12
⑧ 支援拒否ケースに的確な対応ができていない	13
⑨ 成年後見制度が有効に活用されていない	14
⑩ 既存機関では受け止めきれない相談が増えている	15
第3章 ヒアリングから見えてきた課題	17
① 地域包括支援センター利用者ヒアリング	18
② 高齢者在宅サービスセンター利用者ヒアリング	20
③ 知的障害者グループホーム利用者ヒアリング	22
④ 就労障害者生活支援センター利用者ヒアリング	24
⑤ 精神障害者団体当事者へのヒアリング	26
⑥ 高次脳機能障害者団体当事者と家族へのヒアリング	28
第4章 ニーズリサーチプロジェクトからの提言	31
提言1 相談者がさまよわない相談の仕組みを構築する	32
提言2 総合的な自立支援策を抜本的に強化する	37
提言3 本人の生活や気持ちに身近で継続的に寄り添うサポーターの養成	40
資料編	43
資料1：特設電話相談統計	44
資料2：特設電話相談 相談記録票（様式）	54
資料3：特設電話相談チラシ	58
資料4：企画会議委員名簿等	60
資料5：福祉広報（平成20年3月号）	64