福祉サービス等手続きの事前確認について

大台町福祉課

窓口・電話による相談の現状

近年、障がい福祉サービスや各種給付、補助制度、障害者手帳等について、利用者やご家族から、「施設職員から聞いた」「ケアマネから、利用できると言われた」という説明を受けたとして、福祉課の窓口や電話で相談されるケースが増えています。

その中には、制度の対象要件や申請手続き、利用の可否について**十分な確認がないまま、「利用できる」「受けられる」と伝わっている場合があります。**

実際に窓口で確認した結果、対象とならないことや、申請前に確認・審査が必要なことが判明し、**「できると言われたのに、なぜできないのか」**と、ご本人やご家族が不安や不満を抱かれることがあります。場合によっては、窓口や電話でのトラブルにつながる事案も生じています。

伝え方と事前確認のお願い

制度の利用には、障害の程度、年齢、世帯状況、所得、現在のサービス利用状況、医師の診断書等の必要書類など、**制度ごとに異なる要件**があります。

そのため、「利用できます」「対象になります」などの、**確定的な説明は避けて**いただきますようお願いいたします。

なお、障がい福祉に関する相談を受けた場合は、**「利用できる可能性はありますが、福祉課で確認が必要です」**とお伝えいただき、まずは福祉課へご相談ください。

ケアマネージャーの皆さまに制度の判断をお願いするものではなく、正確な情報をもとに、ご本人やご家族を適切な支援につなげるためのお願いとなります。

皆さまと福祉課が協力しながら、利用者やご家族に安心していただける支援を進めていきたいと考えております。

引き続きご理解とご協力をお願いいたします。