

Ⅲ ヒアリング調査

Ⅲ ヒアリング調査

1 ヒアリング調査の概要

千葉市内の障害者団体・障害者施設等を対象にヒアリングを行いました。

対象団体に事前に調査票を配布し、ヒアリングの当日に調査票の記入内容を中心にお話を伺いました。(新型コロナウイルス感染症拡大予防の観点から、一部ヒアリングを中止した団体があります。)

なお、「ヒアリング調査における意見等」では複数の団体からの重複する意見の集約を行い、まとめごとに見出しをつけました。

2 ヒアリング調査における意見等

(1) 医療機関への受診等について

【医療機関】

- ・かかりつけ医を持たない障害者の中に、障害特性から受診困難な事例がある。そういった方を積極的に受け入れる医療機関の情報開示等があるとよい。
- ・受診時の待ち時間短縮を医療機関に呼び掛けてほしい。高次脳機能障害者が長時間待つことは、健常者の数倍の負担となる。
- ・夜間帯の急変時は介護職員では医療ケアができないので救急車を呼ぶが搬送先が決まらず長時間待つことが多い。
- ・受診の付き添いについて、保護者の高齢化や施設職員の不足により対応が困難な場合がある。
- ・ストマケア外来について、手術した病院外で受診しようとする、紹介状が必要となり手続き、費用等が問題となる。

【障害福祉サービス】

- ・通所施設において精神科に通院している利用者の中には、ご家族のみが通院されるケースも多い。理由は「本人を連れていくのが大変」「同じ薬を飲み続けているから行っても変わらない」など。ケースによっては職員がご本人に付き添って通院をする場合もあるが、職員の体制の問題等もあり全ケースには行えない。その場合、職員がご本人の様子を書面にまとめて医師にお渡しをするなどしている。毎月提出しているケースもあり、このような医療連携を評価する加算等があると良い。

(2) 家族や介護者について

- ・視覚障害はほとんどが中途失明である。家族が本人の障害に対する理解や介助方法がわからず、困っている。障害者本人に対する相談や生活訓練は実施されているが、家族に対する研修は十分でない。家族への理解啓発と研修の充実が望まれる。
- ・他の家族や親族の障害受容が難しく、福祉サービス等を利用するのに、反対にあってしまうことがある。

- ・介助をする親の生活が、子供が学校を卒業してからも子供の日課に合わせた生活にならざるを得ない。親が仕事を継続したくても、子供の通う事業所や支援に合わせた時間の都合に合わせてなければならない、仕事のキャリア継続をあきらめなければならない。
- ・片親が介護状態になるなどのケースは少なくないので、通所先への送迎のための車の運転や、本人の目的のための外出等にも支障が出ている。
- ・高次脳機能障害者は感情のコントロールが困難で、家族や介護者に暴言・暴力を振るう社会的行動障害を起こすことが多く、介護者・家族の悩みごととなっている。漢方薬の抑肝散などの処方を受けているが、改善される事が少ない。

(3) 相談や情報入手について

【障害の理解】

- ・団体が長年行政に働きかけたことで利用できるようになったサービスを、今は団体に加入しなくても利用できるが、そういった経緯があったことは、新しく手帳を取得した方に知ってほしい。
- ・Twitter やLINEからも千葉市の情報が発信されているが、動画に字幕がついていなくて、情報が分からない。字幕や手話通訳もつけて欲しい。
- ・障害特性を正しく理解することや個別のニーズに応じた支援をすることは継続してほしい。

【相談先や情報入手について】

- ・急速にデジタル化が進み、一般市民にとってはスマホ1台あればほとんどの行政手続きや決済ができるようになる中で、視覚障害者にとってタッチパネル方式のスマホを使用するのは容易でなく、社会的な孤立が進むと危惧している。
- ・一人暮らしの視覚障害者にとっては郵便物の読み書きが容易でなく、配達された郵便物の重要度がわからず、公的な手続き気付かなかったという事例もある。行政からの文章かどうかが触知できるよう、封筒に差出人を点字印字するか、千葉市のマークを圧印するなど、工夫を検討していただきたい。
- ・施設や相談事業に頼ることが多いが、相談事業所自身が相談件数を多く抱え、対応に苦慮している。相談事業そのものをやめるところもあると聞いている。
- ・必要なサービスや手当が受けやすくなるように、「あなたが使える制度お知らせサービス」を活用し、障害者福祉についても対応してほしい。
- ・役所から市内の障害福祉事業所の情報の一覧をもらっても、その事業所が身体障害者向けの施設なのか、知的や精神障害者向けの施設なのか解らず、結局何件も連絡して確認しなければならない。

(4) 暮らしについて

【在宅生活】

- ・「民間賃貸住宅入居支援制度」は、グループホームへの入居ができず、一人暮らしを希望する本人達の住まいの相談をしてくれるが、家賃を支払い、生計を立て地域で自立して生活できる人が対象であり、重度の知的障害の人達には難しい。親から自立したい人には通所施設の近くの

市営住宅が利用できると良い。

- ・就労している知的障害者がアパートへ地域移行する際に、障害者であることを理由に断られる。

【障害福祉サービス】

- ・一般の特別養護老人ホームは視覚障害への対応が十分でなく、介護保険によるグループホームは認知症が対象で、一般の視覚障害者は入居できない。65歳を超えても介護度の低い視覚障害者が障害者用のグループホームに入居できるよう、制度の柔軟な運用を検討していただくとともに、特別養護老人ホームの団体に対して職員の障害別研修を充実・強化するよう働きかけていただきたい。さらに、障害福祉サービスに関する介護支援専門員の知識不足のために、65歳に達した視覚障害者が介護保険の優先適用になることで、これまでの障害福祉サービスが利用できなくなり、利用時間の減少等によって生活の質が低下してしまう事例がみられる。介護支援専門員研修において障害別の理解とサービスについて知識を深めるような研修の充実を、関係機関に働きかけていただきたい。
- ・就労先を変えたくない、通所先を変えたくない、という方々にとってニーズに合ったグループホームが増えてほしい。
- ・人工呼吸器利用の方の通院・通所などの外出は福祉タクシーを利用するという方がいる。タクシー代を考えると通院にタクシー券を優先し、残りの券で通所を利用することになり、通所回数が制限される。

【外出支援】

- ・自家用車で外出する障害者にとって、パーキングパーミット制度は駐車場トラブル解消の一番手であると捉えている。しかしながら利用する障害者に対してさえ周知されていないことから、大型店舗や警察署に協力を求め、もっと利用が促進されるような方法を考えていただきたい。
- ・千葉モノレールには駅員が常駐しない無人駅がいくつかあり、トラブルに遭ったとき困る。電話対応を求められても聴覚障害者などは対応できない。

【バリアフリー】

- ・施設のバリアフリー化や音声案内の設置等、ハード面の整備が進んではいるが、施設によって音声案内の方法や点字表示の仕方など、統一性に欠ける。統一的な整備方法を検討していただきたい。
- ・車いす用トイレにユニバーサルシートがついているところが少ない。
- ・駅付近の違法に置かれた自転車によって、車いすの方も、白杖の方もどちらも通りにくくなっている箇所がある。自転車を置きにくい工夫も行ってほしい。
- ・音声ガイド付き信号機が少ない。
- ・性別の区別無く利用できるファミリートイレの設置が進めば、性の違う親や支援者が、子供や発達障害、知的障害のある人や認知症の人などと一緒にトイレに入る時に引け目を感じずに入ることができる。
- ・高次脳機能障害者の一部の人は、半側空間無視という障害があり、歩道を歩く際、人と接触することや、道路標識・電柱等にぶつかる事がある。歩道の拡幅、道路標識・電柱等の車道側への新規設置・移設等をお願いしたい。

(5) 災害対策について

【避難誘導】

- ・災害時に下肢障害者、車椅子利用者、ベビーカー等が安全に避難できるよう、道路や避難所エントランス等、その避難経路を平時に点検・整備することを実施していただきたい。
- ・聞こえない人の中には、教えてくださいなどのお願いが言えない方がいるので、情報は音声だけですませないようにしてほしい。
- ・各家庭では、自宅近くの福祉避難所はさることながら、通いなれた通所事業所への避難を希望されている方が多い。

【指定避難所・拠点福祉避難所】

- ・視覚障害者にとってハザードマップや避難経路の確認は容易でなく、近隣の人々の援助が不可欠である。地域における個別支援計画の作成がなかなか進まない中で、行政から積極的に計画策定を働きかけていただくとともに、福祉避難所においては障害別の補装具や日常生活用具の備蓄を進めていただきたい。
- ・避難所に指定されている学校体育館にはオストメイト対応の多機能トイレの設置を、2階以上を福祉避難所として使用することが見込まれる校舎にはエレベーターの設置を望む。
- ・高次脳機能障害者を要支援者名簿の対象者に加えてほしい。高次脳機能障害者の中には、光や物音・話し声に、極度に敏感となる「注意障害」、テレビの音声や人との会話が単に“音”としか聞こえず、字が読めなくなり、他人とコミュニケーションが困難となる「言語障害」の当事者がいる。このような当事者は福祉避難室への移動対象としてほしい。
- ・重症心身障害児（者）について、本格的な避難が必要な時は電源の確保が必須。体温調整ができないので暑さ寒さへの対応も。
- ・指定避難所に行かなくても自宅や車、他の場所においても民生委員や近所の人が伝えてくれるだけで必要な物質や拠点福祉避難所への手配ができるとありがたい。
- ・避難所に WOCN（皮膚・排泄ケア認定看護師）の受付を開設してほしい。
- ・各福祉施設に、電源車や発電機を早めに手配できる体制が欲しい。

【避難訓練等】

- ・視覚障害者にとって災害時の避難行動に対する不安は計り知れない。単独歩行のできる人であっても災害による環境の変化は予測できず、これまでに発生した震災等でも、視覚障害者が壊れかかった住宅の中で必死に助けを待っていたという多くの事例が報告されている。地域防災訓練において障害当事者を交えたより実践的な訓練の機会を設けていただきたい。

【自宅避難・車中避難】

- ・在宅酸素療法の方で停電の際にバッテリー切れになってしまうことが不安。

(6) 療育・保育について

【障害児通所支援等】

- ・各種障害に特化した放課後等デイサービスの事業所があると良い。
- ・医療的ケアのある重症児をみてくれる児童発達・放課後等デイサービス事業所が足りない。多くの児童発達の事業所ができてはいるが、重症児の発達を考慮した、医療的ケアに安心感を持つことのできる事業所が少なすぎる。

【保育園・幼稚園等】

- ・保育サービスを受けられる時間以外は家で世話しなければならないため、共働き世帯の負荷が大きい。

【その他】

- ・重症児・医療的ケア児を育てながら働く保護者が増えていると聞くと、幼児期に親子で過ごすことも大切にしてもらいたい。健常児は自分自身で切り開く力があるが、遊ぶ力が弱い重症児・医ケア児には療育が必要。働きながらも親子で育つ時間を大切考えてほしい。

(7) 学校教育について

【学校】

- ・障害者権利条約の批准や障害者差別解消法の成立に伴い就学指導の在り方が見直され、本人や保護者の意向を尊重して就学指導が行われることが期待され、今後、視覚障害児が通常学級に入学する事例がこれまで以上に増えると推測される。現在のところ千葉市内では困りごとを聞いてはいるが、教科書や参考書の拡大写本や点訳、オンライン授業を実施する場合の指導の在り方や端末の整備等、指導体制を検討しておく必要があると思われる。
- ・教職員に、障害特性や保護者の気持ち等を理解する機会を作ってほしい。
- ・支援級に通っているため、高校受験の際は、受験科目をすべて履修できておらず、普通科公立高校の受験が難しい。支援学級へ通う生徒の就学や進路への選択肢が広がってほしい。

【ヨコの連携】

- ・学校現場に保健室のような福祉室を設置して福祉職員を配置し、障害児者や教員への支援等を学校現場でできるようにしてほしい。
- ・LD等通級指導教室の設置校と、それ以外とでは通級指導の利用状況に大きな差がある。親が就労していると、巡回指導だけでは支援が足りない生徒が、必要な支援を受けることが出来ず、状況が悪くなっていく一方になってしまう。
- ・支援学校などのスクールカウンセラーの予約をとることが難しい。相談者が多くて、対応が遅れることも心配される。

(8) 就労について

【一般就労】

- ・視覚障害者は中途失明するとマッサージ以外に職業がないといっても過言ではない。唯一の職業ともいえるマッサージ業でさえ、国家資格のない者が行う事業所の増加によって、中途失明者がせっかくマッサージの資格を取っても仕事がないというのが実情である。全国の公共職業訓練機関においても視覚障害者を対象にした訓練はほとんど実施されていない。無資格者の施術の取り締まりを強化するとともに、就労支援機関に対して視覚障害者支援のノウハウを高めてもらおう働き掛けていただきたい。
- ・軽い精神障害の方でも就労となると、その一線を越えることが出来ない。精神的な不安がいろいろな形で出てくるため、こうした不安を取り除く当事者に合った支援をしてほしい。
- ・民間企業の手話通訳派遣は努力義務となっており、会社の都合で手話通訳の派遣が認められないケースがほとんどである。そのため、社内の研修会や会議などの情報保障体制は十分ではない。
- ・福祉の目線でのサポートがないので、何かトラブルがあっても会社からの一方的な情報で意見が言えない。
- ・求人を見ても障害の重い人を対象にしているような求人がない。
- ・トライアル雇用を企業がもっと積極的に取り入れてほしい。
- ・ハローワークに手話協力員がいる時間帯が限られており、ハローワークに来訪した聴覚障害者が十分に対応してもらえていないケースがある。手話協力員がいる時間の拡充をお願いしたい。

【障害福祉サービス】

- ・移行支援に通っていると、事業所内部でお互いがライバルのような感じになっていて、落ち着いて作業に取り組めない。

(9) 日中活動・運動スポーツ・生涯学習について

【共通】

- ・通所している施設の他に、自由に出入りして情報が得られるようなフリースペース等があれば良いと思う。

【運動スポーツ】

- ・視覚障害者にとってスポーツできるような環境や人材が整っていないために、視覚特別支援学校を卒業して社会人になると、ほとんど運動の機会がなくなる現状にある。コロナ下で運動不足の解消が呼びかけられていたが、一人での散歩や、戸外で運動することは難しい。身近な地域で視覚障害者用スポーツのできる環境の整備と指導者・ボランティアの養成を望みたい。
- ・障害者用スポーツ施設の充実、障害者スポーツ指導者の養成・確保をするなど、千葉市の障害者がパラリンピックへ出場する夢をもてるよう環境整備を行っていただきたい。
- ・自立訓練や就労移行支援のサービス利用中は健康増進、運動習慣を身につけるため、様々なプログラム提供や生活支援を行うが、実際に地域での生活が始まると、自ら身体を動かし日常的にスポーツをすることは非常に少なくなる。小規模でもよいので、身近にスポーツや体を動か

せる場所があると良い。スポーツクラブやプール、公共施設内のトレーニングルームなども、例えば車いすの方が利用できる場所は少ない。

- ・ 走ることが難しい方、車いすの方、隣で介助が必要な方、複雑な競技ルールを理解が難しい方などでも参加ができるスポーツの大会があると良い。

【文化活動ほか】

- ・ 市主催の障害者スポーツ大会を開催しているが、市が主催となり障害者音楽祭のようなイベントも開催してほしい。

【障害福祉サービス】

- ・ 冊子「障害者福祉のあんない」に日中活動で貸し出し可能な施設の紹介欄を設けて欲しい。
- ・ 地域支援活動センターのプログラムが、有効に機能しているか、利用者の生活役立っているか、評価と見直しの指導をしてほしい。
- ・ 重症心身障害者は学校卒業後、生活介護事業所に通うことが進路になっているが、障害の程度によっては生活介護事業所に通うことも外出も困難な場合がある。未就学児の訪問療育のような訪問してもらって生涯学習が実現するようになると良い。
- ・ 通所事業所は室内作業が多いため、運動不足になりがち。利用者自身の年齢が上がれば親がすべて一緒に行えず、運動などに付き添えるヘルパーの不足が課題である。

(10) 将来について

【親亡き後を見据えた支援】

- ・ 成年後見制度を積極的に使うことを検討したが、費用面がネックとなり、なかなかうまくいかない。
- ・ 療養介護が必要な方の施設の空きがなく待機登録も難しい状況であるため、親がいなくなった後はどうすればよいか分からない。
- ・ 一人暮らしは可能な方でも、地域コミュニティへの参加や住民の方との交流は、困難ケースも多く、孤立してしまう心配がある。A型・B型、地域活動支援センターの利用など、社会の中で役割を持ち、地域交流ができるような生活構築が必要と考える。
- ・ 将来については、親亡き後のことが本当に不安である。入所施設やグループホームなどへ自分の動ける間に生活の拠点を移してあげたいと思うが、実際は施設が充分にない状況。
- ・ 親亡き後にご本人の身元引受人となる方が定まっていない方が半数以上おられるので、今後何かあってからでは困るため保護者の方が元気なうちに成年後見制度を利用するなど考えていたきたいと思っているが、なかなか難しい現状がある。
- ・ 成年後見制度を利用されている方で、親亡き後の医療の問題で定期通院時の医師の説明及び手術時の承諾書への署名について、心配されている方が多く見受けられる。

【重度の障害のある方たちへの支援】

- ・ 重度訪問介護が安心できる支給量を千葉市が出してくれると知的障害者の一人暮らしにも利用できると思う。

(11) 障害のある人に対する理解度

【障害の理解】

- ・以前よりは理解が進んだものの、多岐にわたる障害を理解することは難しいし、障害者がうまく説明できないことも多い。ひとりひとりがそれを見たらその人のことがわかる簡単な資料を常時携帯できるものがあれば良いと思う。災害時にも有効だと考える。
- ・高次脳機能障害について、広く理解促進を図って頂きたい。
- ・身体障害のある人への理解・配慮は浸透してきていると感じるが、知的障害のある人への理解や配慮はもっと浸透するための取組みが必要だと感じる。精神障害のある人への理解については福祉従事者であっても難しい。発達障害のある人も含めて身近な存在なので、この特性への理解度を浸透させることが一番大事だと感じる。
- ・障害の特性に応じ配慮を必要とする条件が異なることから、障害を理解してもらうための市民向けのセミナーなどの機会があるとよい。
- ・「障害のある人に対応するのは、難しい」と思っている人は、たくさんいる。どのように接すればいいのか、わからない人も多いかと思われる。ふだん生活する地域に障害のある人がいるということを、当たり前のように感じてもらうことが、まずは必要かと思う。
- ・盲ろう者の疑似体験、ミニ講演、研修などを自治体で行い、盲ろう者の周知を推進してほしい。

【差別】

- ・障害者差別解消法が施行されているが、どれだけ認知されているのか、具体的にどう変わったのか見えてこない。もっと、行政主導でアピール等が必要ではないか。

【合理的配慮】

- ・欠陥条項、障害者権利条約、障害を理由とした差別を禁止する法律等に基づき、様々な合理的配慮を広げていく必要がある。就労の面で配慮を欠く場面をよく見かける。力を入れる必要がある。
- ・障害福祉サービスの就労移行を利用して就職されても会社側の都合や事情によって、通勤方法に制限を設けられ、当事者本意ではなく会社都合になってしまうことに違和感を覚える。
- ・公共交通機関の利用時の合理的配慮が少ない。

【環境整備】

- ・障害のある人もない人も混在して活動できる場を多く作るヘルプマークは、受取る際に手帳の呈示や障害判定の必要がないことから広く普及しているが、それゆえ要配慮・要支援者を装った悪用の可能性が指摘されている。取得のための敷居を低くすることは必要であるが、ある程度の規制をかける時期に来ているのではないだろうか。

(12) サービス利用について

【障害福祉サービス等】

- ・居宅介護や施設入所等の障害福祉サービスの利用にあたっては「サービス等利用計画」の作成が求められているが、計画相談に応じる相談支援事業所が見つけれずに困っている事例が多く

みられる。また、サービスの受給者証が交付されても契約に応じてくれる介護サービス事業所が見つからないという事例もある。こうした事態の解消を図るために、基幹支援センターの機能を強化するとともに、より効果的な情報発信の方法を検討していただきたい。

- ・利用したいと思ってもそこに至るまでの手続きが複雑で使いにくい。特に当事者がひとりで利用できるまでにはハードルが高い気がする。
- ・病院以外のリハビリ施設・短期入所が出来る障害者施設・共生型生活介護（短期入所）施設をもっと増やして欲しい。
- ・入所施設を利用していると、引率する人員体制により外出の機会は限られてしまい、自由に外出することが難しい。入所施設を利用しているとヘルパー（移動支援）等が使えないので、入所していても必要なサービスが利用できると良い。
- ・複数事業所を午前・午後に利用できるようにしてほしい。
- ・移動支援の受け手がないと相談をよく受ける。
- ・制度が整ってきて安心につながっているが、提供する事業所が少ない。訪問介護など重症児者ということで断られることがある。現在は日中活動の場である生活介護事業所とグループホームが少ない。
- ・受給者証等の更新手続きが毎年あるので、手続きが大変。
- ・千葉市では、精神障害者保健福祉手帳1級まで、重度心身障害者医療費助成制度の対象となっているが、これでは不十分なので、少なくとも手帳2級までを対象にしてほしい。

(13) 障害者施策について

【親亡き後を見据えた支援】

- ・成年後見制度の整備が必要だと思う。
- ・各種制度における対応可能な内容が分かり難い。

【発達障害者への支援】

- ・「発達障害者への支援」については、相談・診断・治療ができる医療機関が少ないという声が多い。また、教育・医療・福祉などの連携が重要であると思われる。また大人の発達障害についても問題となっており、就労支援や相談支援、医療機関等の支援が必要である。
- ・強度行動障害があっても千葉市内の施設で暮らせるよう、更なる支援をお願いしたい。
- ・冊子や動画等で障害特性の周知を行い、障害受容できる環境整備をしていくことが必要。
- ・早期療育の必要性が高まる中、千葉市発達障害者支援センターの担う役割は大きいと考える。児童発達支援センターとの更なる連携が求められる。

【重度の障害のある方たちへの支援】

- ・今年度より重度障害者に対する福祉タクシー利用券制度の変更について、趣旨は理解できるが、利用券枚数の再発行申請に当たっては透析や通院回数等に加えて、公共交通機関の不便な地域に居住する重度障害者への配慮も含めるよう見直しを検討していただきたい。
- ・「重度の障害のある方たちへの支援」については、特別支援学校卒業後の通所先・日中活動の場が少ない。特に医療的ケアのある方については、非常に限られてしまう。在宅ワークなどシステムや環境を調整すれば、重度の障害のある方でも、働くことができる。

- ・重症心身障害者は加齢とともに医療的ケアが増えることが多く、介護スタッフの他に医師・看護師とマンパワーが必要になるので、人材育成に力を注いでほしい。
- ・特に施設に入所できずに在宅で困っている方について、巡回を行うことで各種支援ができる仕組みがあるといい。
- ・重度の障害者は家では介護できないので、病院付き施設又は病院隣接施設が少ない。そのような施設が欲しい。

【その他施策に関すること】

- ・行政手続きや決済に印鑑の使用が見直されている。市民にとっては歓迎すべき見直しであるが、自書できない視覚障害者にとっては一層決済行為が困難になる。意思疎通支援事業の必須化とともに、代筆が当然に認められる社会の理解を望みたい。
- ・千葉市には、聴覚障害など他の障害が重複した障害者を対象にした施設がいくつかある。しかし、資金面で将来的に不安があるのでバックアップ体制の強化が課題になる。
- ・「発達障害」、「重度障害」について理解度が増えてきたものの、日中活動、居住する場所については不足しており、当事者や家族とともに考えて頂きたい。
- ・個人情報の問題など会員の勧誘が難しい状況であり、団体への令和3年度新規加入者はゼロであった。これは全国的な現象であり、各障害者団体は会員減少に頭を悩ませている。また役員が高齢およびその重責のため辞任しても後任が決まらない。体調が思わしくない場合でも代わりの役員がいらない以上、細々と活動を続けて行くしかない状況である。