

## 令和3年度障害者福祉に関する質的モニタリング調査結果

## 【目次】

施策体系		調査対象	該当ページ
(1) 共生社会の実現に向けた障害理解の促進と権利擁護の推進	理解促進・差別解消	障害理解サポーター研修受講団体	2
		障害理解サポーター研修講師	4
	虐待防止・成年後見制度	虐待防止の支援を行っている団体	6
(2) 障害のある児童や発達に不安のある児童に対する支援の充実	保育・療育	児童発達支援センター	7
	放課後支援	重度心身障害児向け放課後等デイサービス事業所	9
(3) 地域での安定した生活を支援する体制の充実	相談支援	地域生活支援拠点事業に関わる相談支援事業所	10
		聴覚障害者に支援を行っている団体	12
	居住支援	重症心身障害者・強度行動障害者を受け入れているグループホーム運営事業所	13
		強度行動障害者の家族	16
(4) 生きがいにつながる就労と社会参加の充実	一般就労・福祉的就労	就労移行支援事業所	17
	スポーツ・レクリエーション・芸術文化	就労継続支援B型事業所	19
	当事者活動	ピアカウンセリング事業を行っている団体	21
	移動・外出支援	移動・外出支援を行っている団体	24
(5) 安心して暮らせる生活環境の整備	サービス提供体制の基盤整備	重症心身障害児者・医療的ケア児者の支援を行っている事業所	26
		特別支援学校	29
	防災・減災等	相談支援事業所、居宅介護支援事業所	32

## 施策体系 (1) 障害理解促進・差別解消

### 【調査対象】

障害理解サポーター研修受講団体 2 団体 4 名

主な意見等は以下のとおり

#### 【質問項目①】

障害理解サポーター養成研修の中で印象に残っているものは何か。

#### 【回答】

視覚に障害のある人と一緒になって、視覚に障害のある人が、建物内のどこに不自由さを感じるのかを考えた際に、普段何気なく過ごしている環境の中に、自分が気づかない不自由さを感じる部分があったことが印象に残っている。

視覚障害の方から、直接手助けをしなくとも、例えば、点字ブロックの上に立たない等の間接的な行動であっても手助けになるという話が印象的であった。

#### 【質問項目②】

障害理解サポーター養成研修の中で、もっとこんな情報が知りたいと思ったものはあるか。

#### 【回答】

視覚障害に関する話はイメージがしやすく理解できたが、精神障害に関する話はイメージが難しく理解ができなかったところがあり、悔しいと思った。

条例等の話を理解するのが難しかったので、もう少し分かりやすい説明だと良かったと思う。

障害のある方の一日の様子をもう少し詳しく知りたかった。

#### 【質問項目③】

障害理解サポーター養成研修を受講した後の変化はあったか。

#### 【回答】

はっきりと感じるような変化は無いように思う。

困っている人を見かけたら積極的に声をかけようと思うようになった。

点字ブロックの上に立ち止まらないように心がけるようになった。

#### 【質問項目④】

障害理解サポーター養成研修を受講する前に、学生の時も含めて障害理解に関する授業等、障害のある方と触れ合うような機会はあったか。

#### 【回答】

小学校3年生くらいの時に、視覚障害を持っている方や盲導犬と触れ合う機会があり、その中で実際に目隠しをして、白杖を持ち、盲導犬と一緒に階段を降りるという体験をした。自分には想像もできない世界であったため、非常に記憶に残っている。

小学校4年生くらいの時に、特別支援学級の生徒達が学年集会の中で自己紹介をするというイベントがあったのだが、それが非常に印象に残っている。(日常生

活の中で特別支援学級の子供たちと触れ合う機会はほとんどなかった)

**【質問項目⑤】**

本市条例の施行から5年が経過したが、身の回りで障害理解は深まっていると感じるか。

**【回答】**

地下鉄の車内で一般の人が障害のある人を助ける場面を見かけた。また、自身も、障害のある人が困っている状況を見かけたら助けようという気持ちを持っているため、障害理解は深まっているように感じる。

障害のある人を題材にしたドラマや映画を見るようになったため、障害理解は深まっているように思う。

自身が生活している中で深まっていると感じることは少ない。

人によって差が激しいと感じる。理解が足りずに差別する人もいる。

**【質問項目⑥】**

差別解消や合理的配慮の提供に向けて必要だと思うことは何か。

**【回答】**

(職場として必要だと考えること)

職員が合理的配慮の提供を求められた際に適切な対応ができるかという不安があるため、日頃からの訓練が重要だと考えている。職場としてロールプレイングを中心とした研修を実施する等、準備を進めていく必要だと思う。

(行政に求める取り組み)

- ・条例の改正について、職員への意識づけとして研修等で学ぶ機会があれば良いと思う。
- ・毎年、条例で合理的配慮が義務化された日に障害理解を促進するような取り組みがあっても良いと思う。
- ・公共交通機関への広告等が必要だと思う。

**【質問項目⑦】**

障害理解の普及啓発に向けて、どのような内容の広報であれば若い人たちに関心を持ってもらえると思うか。

**【回答】**

SNSの動画等、身近で目に触れやすいものが良いと思う。

若い年代の障害のある人がSNS等で日常生活を発信していくと面白いと思う。以前、身体障害のある人が自由にファッションを楽しんでいる様子をSNSで発信していたことがあり、非常に興味深かった。

駅に貼ってあるポスターや車内の中吊り広告等は自然に目に留まるが、若い世代は紙媒体のリーフレットは手に取らないと思うし、市政だよりも見ないと思う。

**【調査対象】**

障害理解サポーター研修講師 4名

主な意見等は以下のとおり

**【質問項目①】**

研修受講者の反応について、対象（所属や年代等）によって異なる点等はあるか。  
（福祉学習等で小中学生向けに行った研修も含む）

※福祉学習等は仙台市で実施している事業ではなく、他団体の事業。

**【回答】**

研修の必要性を感じて受講している人は、熱心に耳を傾けている印象がある。例えば、福祉系の進路を希望する学生等は熱心に受講している印象がある。

昔に比べて単純な好意的な意見だけでなく、様々な視点からの感想をもらうことが増えたように思う。単純に障害のある人は大変だという感想だけでなく、障害のある人の生活の工夫等に関する意見をもらうようになった。

大人は考え方が固定化されていると思うので、意識的に考え方を換えようとしないと障害理解は進まないと思う。一方で、小学生等は新しいものを取り入れる吸収力が高いので、様々な質問もくれるし、関心も高いように思う。

**【質問項目②】**

福祉学習等で小中学生向けに話す際に気を付けている点はあるか。

**【回答】**

障害のある人に対してかわいそうだと思う気持ちを持つのは、初めだけで良く、その後は普通に接して欲しいということを伝えている。障害があっても社会の中で普通に暮らしているが、どうしても生活の中で不便なこと、苦勞していることがあるので、困っている場面に遭遇したら声をかけて欲しいということを伝えている。

分かりやすく伝えるために、大きなテーマではなく、身近で具体的なテーマで社会的バリアについて説明をしている。

**【質問項目③】**

講師として苦勞していること、課題と感じていることはあるか。

**【回答】**

研修に向けた打ち合わせの実施時期について、もう少し余裕を持った日程で設定して欲しい。また、打ち合わせの内容について、当日の流れの確認に加えて、ペアがお互いに当日話す内容や研修の際に配慮すべきことも合わせて確認できれば良いと思う。

障害理解サポーター養成研修は、当初は原則 90 分という研修時間であったが、企業等の要望（新型コロナウイルス感染症の影響もあり）により 60 分や 40 分という短時間での実施の要望が増えてきた。短時間で実施する場合には、こちら側の意図が十分に伝わっているのか不安を感じる。

研修で使用する資料の中に知的障害と発達障害に関する説明があるが、自身の知識が無いということもあり、補足等ができず、説明する内容が非常に薄いと感じている。企業では障害者雇用で知的障害や発達障害の方を多く雇用しているため、ニーズは高いと思う。

講師向けのフォローアップ研修の開催日が平日であり、仕事があるため参加が難しい。オンラインでの開催であっても平日であれば参加が難しいため、研修に参加できなかった人向けに研修の動画を提供してくれると良いと思う。

**【質問項目④】**

本市条例の施行から5年が経過したが、身の回りで障害理解は深まっていると感じるか。

**【回答】**

周囲で精神障害当事者の経験談をよく聞くようになった。これまで、隠さないといけなないと思われていた経験を周囲に打ち明けやすい状況になってきたことから障害理解の深まりを感じる。

地下鉄での通勤の際に、よく席を譲ってくれる人がいるのだが、その人がいない日は別の人が席を譲ってくれる。席を譲っている場面を他の人が見ており、そのような行動に繋がっているのだと思う。やさしさの連鎖を感じる。

東京オリンピック・パラリンピックの影響もあり、街中で声を掛けられる機会が増えたように思う。また、これまでと違い、さりげなく声をかけてくれる人が増えていると感じている。

**【質問項目⑤】**

障害のある人への差別や偏見について課題と感じることはあるか。

**【回答】**

ある研修の中で、「お客さんが突然大声を出した場合にどう対応したらよいか」という質問を受けたことがある。大声を出すことがそもそも精神障害によるものなのか分からなく、精神障害とは関係が無いところに原因があるかもしれないのだが、「大声を出す＝精神障害」という偏見があると感じた。

無知、無関心から差別や偏見は起こると思う。障害のある人と出会って戸惑う経験が興味を起こさせるかもしれない。

**【質問項目⑥】**

障害のある人への関心が低い人に関心をもってもらうための取り組みについて考えを聞かせて欲しい。

**【回答】**

障害のある人をよく見かけたり、困っている場面に遭遇したりすると、関心の無い人でも記憶に残ると思う。そのためにも、障害のある人は積極的に社会に関わっていくことが必要だと思う。関心の無い人への啓発には時間がかかると思うが、地道に続ければ何らかの変化は期待できると思う。

とっておきの音楽祭のような、障害のある人もない人も一緒になって楽しめる活動は、障害のある人を知ってもらいきっかけになると思うので魅力的だと思う。また、ボッチャ等、障害者スポーツを体験するイベントも良いと思う。

## 施策体系（1）虐待防止・成年後見制度等

### 【調査対象】

虐待防止の支援を行っている団体 1団体 1名

主な意見は以下のとおり

#### 【質問項目①】

障害者福祉施設等における障害者虐待防止の予防や早期発見のためにどのような取り組みが必要だと思うか。

#### 【回答】

障害者福祉施設等が障害者の人権を擁護する拠点であるという高い意識と、そのための風通しのよい開かれた運営姿勢、職員と共に質の高い支援に取り組む体制づくりが必要だと思う。

#### 【質問項目②】

虐待が起きやすい障害者福祉施設等の傾向についてどのように考えるか。

#### 【回答】

知識が無い職員は、利用者に対して適切な支援ができず、利用者に対して不要なルールを押し付ける傾向がある。ルールを決める前に、「なぜその人がそういうことをやってしまうのか」を考え、障害の障壁を取っていくのが職員の役割であるのに、そこに意識が無く、自身も困っているから、利用者の行動を制限してしまう。

#### 【質問項目③】

虐待に関する研修の実施にあたり、障害者福祉施設等からどのような要望を受けるのか。

#### 【回答】

障害者福祉施設等から以下のような要望をうけることが多い。

- ・どのような事例が虐待に該当するのかを具体的に事例を挙げて欲しい。
- ・義務化される虐待防止に関する取組みと身体拘束等の適正化に関する取組みについて周知して欲しい。
- ・そもそも権利擁護についての知識が無いため、権利擁護について学びたい。
- ・研修後に振り替えるチェックシートを提供して欲しい。

#### 【質問項目④】

虐待に関する研修の実施にあたり、重視していることはあるか。

#### 【回答】

経験の浅い職員が気軽に先輩に相談できない環境では、職員が悩み事を相談できず、抱え込んでしまい、利用者への言葉が強くなってしまったり、手が出てしまったり、無視してしまったりする。そのため、利用者に関わる職員の環境整備が一番重要であると研修の中で説明している。

職場の環境改善に向けて、職員がお互いに良いところに目を向けるよう、「いい関わりの報告書」を提供している。褒められれば、誰でも楽しくなり、やりがいを感じ、利用者への接し方も変わってくる。

**【質問項目⑤】**

虐待防止の周知啓発に向けて必要なことについてどのように考えるか。

**【回答】**

法人の理事長、障害者福祉施設等の管理者への人権・権利擁護・障害者虐待防止についての研修を市町村が開催し、定期的に受講してもらうような仕組みが必要だと思う。

障害のない人が障害についてイメージすることが難しいため、障害がある人の体験等を聞くことが必要だと思う。また、障害のある人もない人も共に体験できるようなイベントがあると理解が深まると思う。

児童虐待は制度が浸透しており、一般住民からも通報がある一方で、障害者虐待に関する制度は、一般住民にそこまで認知されていないと感じている。まずは、障害のある人に関わりがある企業や民生委員等から周知を図り、徐々に広まれば良いと思う。

## 施策体系 (2) 保育・療育

**【調査対象】**

児童発達支援センター 1 団体 1 名

主な意見等は以下のとおり

**【質問項目①】**

利用者（子供）を学校等へ引き継ぐうえでの課題は何か。

**【回答】**

医療的ケア児支援法が施行されたが、未だに医療的ケア児の中でも気管切開、呼吸器の子供は保護者の同行や待機が求められている。

児童発達支援センターでは子供の摂食嚥下機能に合わせて色々と食形態を変えていく取り組みをしているが、学校給食になると食形態をうまく引き継ぐことができないことがある。

トイレトレーニングをしている途中の子供について、完全ではないが時間排泄が可能になった頃に学校へ移行することがあるが、衛生面の課題から、パンツからおむつに戻ってしまうことがある。

支援学級においては、福祉のシステムについて理解が深まらず、発達に心配のあ

る子供や障害のある子供についての申し送りや、サービス担当者会議の実施について、拒否をされることがある為、子供と支援者の顔つなぎができないことがある。

地域相談に係るグレーゾーンの子供が就学するまでに本人の強みや苦手さのアセスメントをしても、十分に学校に伝わらないことがあり、地域の学校で問題のある子供となってしまうことがある。地域の子育て機関もどのようにアセスメントをしてどのような支援関係者を巻き込みながら移行を進めていくべきなのかがよくわからず、それぞれの場で困り感を抱えている。

**【質問項目②】**

療育支援や地域連携に係る職員のスキルアップの課題や取り組み等について教えて欲しい。

**【回答】**

各々の法人で内部研修の内容にばらつきが生じているため、人材育成に差が生じている。児童発達支援センターガイドラインで求められている役割を考えると、ある程度統一したカリキュラムを学ぶシステムが必要だと思う。

仙台市が開催する研修等は複数年をスパンとした研修が多い。そのため、研修の間隔が空いてしまい、職員が異動した場合に、うまく機能しなくなることがある。若手の研修の場合には、短期のスパンである程度の回数を実施してもらえると効率よく経験を積むことができると思う。

支援者をチームで支えるグループスーパービジョンの形をとることで、支援者の孤立感を生じさせないより良い研修効果が得られると思う。

療育技術の他に家族支援という経験をどのように積むのかということも重要である。複数担任制を取っている事業所が多いため、基本的に上席の職員が保護者対応を行っている。若手職員が2～3年の間に安心して上席職員の下で保護者対応を学ぶOJTの機会をシステムとして作り上げることも必要ではないかと思う。

**【質問項目③】**

利用者の家族からの意見・要望について教えて欲しい。

**【回答】**

- ・ 幼稚園・認定こども園1号と児童発達支援センターの通年的な並行通園。
- ・ 就労支援として障害児保育の拡大。(シングルでの子育ての増加)
- ・ 緊急時の子供の預け先の拡大。(核家族化や市外からの転入によって頼れる親族が近くに存在しないケースの増加)
- ・ 災害時などの連絡の簡略化。(ICTの導入)
- ・ コロナ禍で保育を見る機会が減少したり、懇談会などが減少しているので、オンラインによる保育見学や保護者懇談会の実施。



## 施策体系（2） 放課後支援

### 【調査対象】

重度心身障害児向け放課後等デイサービス事業所 2事業所 6名  
(うち利用者の家族3名)

主な意見等は以下のとおり

#### 【質問項目①】

看護師等専門職を確保するための課題は何か。

#### 【回答】

ハローワークからの紹介は無く、現状、人材紹介会社から紹介してもらっているため、紹介料が発生している。

体位交換や移乗など体力が必要な業務もあるため、雇用後に体力的に難しいという申し出があることがある。その際は一部業務を免除して雇用を継続している。また、18時前に帰りたいという人が多く、帰りの送迎バス添乗が一番ネックになっていると感じる

#### 【質問項目②】

看護師専門職員に対し、どのように雇用後のフォローを行っているか。

#### 【回答】

診療所の医師による医療的ケアの研修の他に、他の事業所の見学・実習を行った。放課後等デイサービスの勤務経験が無かった看護師からは、知識・技術の放課後等デイサービスでの活かし方について、他の事業所での支援を見て学ぶことができたという報告を受けている。

#### 【質問項目③】

重症心身障害児対象の事業所を運営するうえでの難しさ、課題等は何か。

#### 【回答】

重症心身障害児の場合、身体機能にも障害があるため、職員が学ばなければならないことが多い。また、体調面の配慮も欠かせないため、チーム作りという点が重要と考える。

児童に特化した言語聴覚士が不足している。

児童が楽しく過ごせるように活動内容を多様化したいと思うが、動ける子が少なかったり、感染の不安や体温調節の難しさから外出はほとんどできていない。近隣の方との交流の場も設けたいが、やはり感染の不安が拭いきれない。

#### 【質問項目④】

利用者の家族からの意見・要望について教えて欲しい。

#### 【回答】

- ・入浴のサービスを行って欲しい。
- ・専門職のリハビリを受けたい。
- ・土日、祝日も利用したい。
- ・アクティブな活動を取り入れて欲しい。

**【質問項目⑤】**

放課後等デイサービスを利用しようと思ったきっかけは何か。(利用者の家族への質問)

**【回答】**

家族と学校だけでは子供が接する人に限界があり、子供の体験する世界や感じるものが制限されてしまうと思い、色々なことを体験させたいと考えたため。

子供が大きくなり、自分一人で育児をするのが負担と感じるようになったため。送迎もあり、利用している間に家事ができるので助かっている。

小学校は、就学前の遊びの場という雰囲気から、学びの場という雰囲気が出てくるので、思い切り体を動かして遊べる場や笑える場を作りたいと思った。

### 施策体系 (3) 相談支援

**【調査対象】**

地域生活支援拠点事業に関わる相談支援事業所 1事業所 3名

(うち利用者1名)

主な意見等は以下のとおり

**【質問項目①】**

予防的視点に立った継続支援のコーディネートにおける支援者の認識について教えて欲しい。

**【回答】**

例えば、発達障害支援では、予防的視点や支援に関する学びは必須となっており、成人期からのフィードバックにより乳幼児期、学齢期における支援の重要性が支援者の認識としても一致してきている。

困難事例への対応が重視され、予防的視点での継続支援は後手になっている。啓発等のセミナーを単発で実施している機関は多いものの、継続支援やコーディネートに至ることは少なく、予防されずに先送りになる事例が多い。

**【質問項目②】**

利用者の親なきあとの相談について、どの程度の割合で受けるのか。また、相談を受ける際の当事者、家族の切迫感についても教えて欲しい。

**【回答】**

子供の年代に限らずほぼ全ての家族が将来への不安を感じていると思われる。そのため、家族会の中で親なきあとを見据えたプログラムを実施しており、プログラムを通じて、家族が今から準備できることを学ぶ機会を提供している。

親なきあとの当事者の生活を充足させるような制度設計が追い付いていないこと、あるいは資源があっても利用できないような状況もあることから、家族の切迫感は強い。

**【質問項目③】**

緊急受入れ後に受け入れ先から地域移行を進める上での課題は何か。

**【回答】**

当事者の生活者としての視点に基づいたコーディネートが必要であることから、移行先の的確なアセスメント及び支援計画を立ててバックアップしていく機能等の充実が求められる。

**【質問項目④】**

緊急時のために具体的に備えていることはあるか。(利用者への質問)

**【回答】**

緊急時の準備として、日頃から市政だよりや各種制度等のパンフレットから情報を得て、利用可能な社会資源の情報をアップデートしている。また、なるべく依存先(人との関わり)を増やすという考え方をしており、無理のない範囲でボランティア活動やセミナーへの参加等、社会参加の機会を持つようにしている。

**【質問項目⑤】**

将来の不安を相談するためにどのような相談体制があれば良いと思うか。また、どのようなタイミングで相談できたら良いと考えるか。(利用者への質問)

**【回答】**

障害当事者が気軽に過ごせる場所への相談窓口の設置、及び公的機関(区役所等)において、ワンストップで相談できる窓口があればよいと思う。

将来に不安や危機感を感じていない状況のうちに、早めに将来の悩みについて個別に相談できる場があればよいと思う。

**【質問項目⑥】**

これまでに周囲からの配慮が無く不快な思いをした経験や困った経験はあるか。(利用者への質問)

**【回答】**

- ・ 打ち合わせ場所の連絡をメールでいただいたのだが、会場ホームページの URL を添付しているだけであった。自身がスマートフォンではない携帯電話を利用しているため、うまく確認ができずに場所を間違えてしまった。メールに住所を記載するなどの配慮をして欲しかった。
- ・ 障害者手帳の更新の案内が無かったことがある。また、公的な手続きで直前に医師の診断書を求められ、慌ててパニックになった経験がある。
- ・ あるイベントでスタッフが断りなく写真撮影を行い、トラブルになったことがあり、配慮が不足していると感じた。

**【調査対象】**

聴覚障害者に支援を行っている団体 1団体 5名

## 主な意見

**【質問項目①】**

聴覚に障害がある人への相談支援を行う上で苦労していることは何か。

**【回答】**

聴覚に障害がある人と聴覚に障害の無い人（聴者）とは言語体系が異なるため、言い換えが必要になる。そのため、新しい言葉が出てきた際に、どのような意味なのかをしっかりと理解しておかないと、手話に変換して使用するのが難しい。例えば、「みなし陽性」という言葉について、聴覚に障害がある人は言葉の意味がよく分からないためコミュニケーションに苦慮する。

コロナ禍で一般的には普及しているオンラインでの相談について、相談者の多くが高齢者であるため対応が難しい。

コロナ禍により相談時間を短縮しているため、十分な相談ができていないのか不明である。

若年者はインターネットを活用して、自ら新しい言葉の情報を得ることができるが、高齢者の場合はそうはいかない人が多い。そのため、高齢者と相談する際には、新しい言葉を別の言葉に置き換えて説明する必要があり、そこに時間がとられてしまう。

教育の観点からになるが、他県に比べて宮城県には耳が聴こえない教員が少ないと感じる。聴こえない子どもが学ぶ環境に聴こえない当事者の教員の存在は大きい。聴こえない教員が少ないということは、当然、相談体制も不十分であることから相談に来る学生がいる。

相談を希望する人が高齢者の場合には、自宅に訪問するケースがあり、感染症対策に非常に気をつかう。（一人暮らしの高齢者の見守りも含めて訪問するケースがある）

**【質問項目②】**

聴覚に障害のある人への支援を充実させるために必要なことは何か。

**【回答】**

聴覚に障害がある人は、聞こえないという理由でどうしても言葉の学習が不足していると思う。そのため、定期的に言葉を教えてもらう場が必要であると思う。

災害時の対応や、コロナ関連、料理など、生活に密着した情報を学ぶ場として、社会生活教室の継続が必要だと思う。

昔から就職の分野で聴覚に障害がある人に対する差別が続いており、良い環境で働くためには情報が必要だと考えている。自身の経験になるが、仕事を教えてもらうにも、音声の主であることから、聞こえない者にとってはとても苦しい思いをした。今と違い配慮などを言い出せない空気があり、自分で努力をして仕事を覚えるしかなく非常に苦労した。また、同じ仕事をしていても障害があるという理由

から昇給・昇進に差があった。昔に比べれば状況は改善されてきていると思うが、職場によってはまだまだ差別があると思う。

**【質問項目③】**

聴覚に障害がある人の中で音声を文字化する等のコミュニケーション支援のアプリの活用は進んでいるか。

**【回答】**

聴覚に障害がある人の中でコミュニケーション支援のアプリの活用はあまり進んでいないと思う。仕事・教育の場で使用する人はいると思うが、日常生活の中で使用する人はあまり多くないと思う。聴覚に障害がある人のほとんどが手話でコミュニケーションをとる方が楽だと感じていると思う。

**【質問項目④】**

これまでに周囲からの配慮があり嬉しかった経験はあるか。

**【回答】**

- ・お店によってはタッチパネルで注文できるので嬉しく思う。
- ・お店等で簡単な挨拶を手話でしてくれたこと。
- ・身振りで表現してくれたこと。
- ・すんなりと筆談に応じてくれたこと。

**【質問項目⑤】**

これまでに周囲からの配慮が無く不快な思いをした経験や困った経験はあるか。

**【回答】**

- ・医師とのやり取りが筆談では十分に分からないこと。
- ・コンビニの店員は無表情で話すことが多いため、言葉を読み取れず、弁当の温め等のやり取りがうまくいかないことがある。また、後ろに他の客が並んでいるため焦ってしまい、不快な気持ちになる。コミュニケーションボードを利用してくれれば改善すると思う。
- ・福祉プラザ内に災害に関する電光掲示板の字幕表示が無い。

## 施策体系 (3) 居住支援

**【調査対象】**

重症心身障害者、強度行動障害者を受け入れているグループホーム運営事業所  
2 事業所 3 名

主な意見等は以下のとおり

**【質問項目①】**

グループホームおける人材確保・定着のためにどのような施策や支援があれば良いと思うか。

**【回答】**

<p>市政日より等で福祉の仕事を紹介するコーナーがあると良いと思う。</p>
<p>スーパー等の身近な商業施設での求人掲示があると良いと思う。</p>
<p>労働行政と福祉行政が協働し、求職者に対する PR・キャンペーンを行うと良いと思う。</p>
<p>グループホーム従事者のインセンティブとなる制度（例えば勤続期間によって手当が支給されるなど）の創設。</p>
<p>人材仲介業者を利用した場合に費用の一部を補助する制度の創設。</p>
<p><b>【質問項目②】</b></p> <p>グループホームにおける人材育成のためにどのような取り組みを行っているか。</p>
<p><b>【回答】</b></p> <p>法人内でパート職員の階層別研修のほか、「新規採用職員向け」「1級・2級向け」「副主任・主任向け」というように、それぞれの役割・立場に応じた研修を行っている。また、パート職員にも、なるべく支援職員と同じ情報や知識を持っていただきたく、研修を通して現場で求めていることを伝え、日中活動施設と同等に質の良いサービスを提供できるようにしている。</p>
<p>職員に未経験者が多いため、障害のある人と関わるうえでの知識の習得が重要であると考えている。ウェブ型の研修を法人契約しており、障害に関する様々なコンテンツ（障害種別ごとの付き合い方や虐待防止等 1 コンテンツ 15 分程度）を職員であればいつでもどこでもスマホで学習することができる。</p>
<p>法人として重視しているのは、働いている職員がやりがいを持って充実した気持ちで働いている実感を持ってもらうことである。その成果として、職員が知り合い（未経験者）を誘ってくれるということが期待できるし、何よりも離職防止に繋がると思う。</p>
<p><b>【質問項目③】</b></p> <p>グループホームで夜勤者を確保しているために工夫していることはあるか。</p>
<p><b>【回答】</b></p> <p>夜勤者に継続してもらうため、月に一回のグループホームの連絡会を開催し、入居者の情報共有を丁寧に行っている。</p>
<p>2 人の夜勤体制としている。2 人体制とすることで職員が過度な負担感を持たずに働くことができていると思う。</p>
<p><b>【質問項目④】</b></p> <p>グループホームで重症心身障害者や行動障害者を受け入れるためにどのような施策や支援があれば良いと思うか。</p>
<p><b>【回答】</b></p> <p>支援のアドバイスや研修、体験宿泊等により利用者が生活リズムを身に付けられる機関や施設の創設。</p>
<p>支援職員の加配。看護師、作業療法士、理学療法士、言語聴覚士などの専門職員</p>

の派遣。
仙台市と仙台市グループホーム連絡会が共催して、先進事例を事業者向けに紹介する機会を設ける。
受入れ対象ごとにどのような環境が必要なのかが異なるため、行政として、設備の導入が妥当なのかを検証いただいたうえで、妥当なのであれば補助をする施策が考えられると思う。改修等の費用への補助が難しいのであれば、家賃が上がり、利用者の負担が増えてしまうので、利用者への家賃補助という方法も考えることができると思う。
重症心身障害者や行動障害者を受け入れたいと考えている法人は増えていると思うが、開設のために何が必要か悩んでいるところが多いと思う。そのような法人を後押しするためには、相談支援事業所や日中活動支援事業所の職員が入居希望者の状況を詳細に説明したり、改修工事の打ち合わせに参加したり、場合によっては直接支援をサポートしたり等、多法人・多職種間の連携も必要だと思う。
<b>【質問項目⑤】</b>
重症心身障害者や強度行動障害者の体験利用にあたり重要だと思うことは何か。
<b>【回答】</b>
本入居を想定し、本人・家族の意向と、相談員を含めて支援計画・手順を共有しなければならぬと思う。体験利用から本入居に繋がるまでの間に色々見えてくるものがあるので、いかに家族が覚悟を持って押し出すかが重要だと思う。
相談支援事業所や日中活動支援事業所等、関係者間で連携し、利用者への声かけでどのようなことが必要なのか等、様々な視点からのアセスメントを基に体験利用について不安にさせないような取り組みが必要だと思う。
<b>【質問項目⑥】</b>
入居者の高齢化について課題だと思うことは何か。
<b>【回答】</b>
65歳問題（介護保険制度優先原則）についての共通理解が不足しているため、将来的な利用先や居場所がどうなるか不安に感じている人がいる。支給決定の考え方などについて広範囲に共通理解が図れるようになるとよい。
嚥下低下に伴う適切な形状の食事提供が難しいため、栄養士などの専門職員の配置が望ましいと思われる。
医療面での体制整備（訪問看護や往診医療との連携促進、健康診断の実施に係るサポートなど）。
<b>【質問項目⑦】</b>
利用者の家族からの意見・要望を教えて欲しい。
<b>【回答】</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの教育をしっかりと欲しい。</li> <li>・本人のことをよく知っている人に後見人をお願いしたいので、世話になっている法人が法人後見をしてくれるとよい。</li> </ul>

・職員の確保をお願いしたい。また職員の皆さんが安心して長く働けるようになって欲しい。

**【調査対象者】**

**強度行動障害者の家族 3名**

主な意見等は以下のとおり

**【質問項目①】**

グループホームへの入所を希望しているか。

**【回答】**

できる限り本人が若いうちに自分の生活の場を整えてもらいたいと考えている。グループホームが難しければ入所施設も検討していきたいと考えている。

過去にグループホームを見学したことはあるが、子供の他害がひどいため入所は難しいと感じている。ただ、障害者施設のような手厚い対応をしてくれるグループホームがあるのであれば、本人にとってもグループホームへの入所が望ましいとは思っている。

**【質問項目②】**

グループホームで安心して生活するために事業者に求めることは何か。

**【回答】**

自閉や強いこだわりへの理解、声の掛け方等、利用者への対応がしっかりとしていて専門の知識を持った職員がいる施設が良い。

子供が安心して過ごせる空間があり、私物の管理や食事等、細かいところまで丁寧に相談に乗ってくれる施設であれば家族としては安心できる。

他害行為を未然に防いでくれるような対応をしてくれれば、親として安心できる。

**【質問項目③】**

体験入所等を通じて本人に慣れてもらうために必要だと思うことは何か。

**【回答】**

家族としては、事前にグループホームの建物を見せておく等、事前に本人に分かりやすく伝えることが必要だと思う。

**【質問項目④】**

地域や周囲の人との関わりについて感じていること等を教えて欲しい。

**【回答】**

近所との関係性は良好であり、ごく自然に声を掛け合い、挨拶をする。

自閉症の人と接すると誰でも初めは驚く。小さいころから、世の中には色々なタイプの人がいるということを知ってもらえれば、抵抗感は少なくなると思う。

年配の方は固定観念を持つが、若い人は考え方が柔軟なので接点があれば理解してくれると思う。



自宅が集合住宅であるが、子供が夜中にジャンプをしたりして苦情を受けたことがある。謝罪に行き事情を話すと、皆一応理解はしてくれたが、果たして本当に理解してくれているのか不安を感じる。周囲に迷惑をかけているという気持ちで一杯であり、居づらさを感じながら生活をしている。

**【質問項目⑤】**

これまでに周囲からの配慮が無く不快な思いをした経験や困った経験はあるか。

**【回答】**

- ・トイレの時、子供が自分で拭けないので介助をお願いしていたが、一人でトイレに行かせ、確認もせず、汚れたパンツとズボンのまま帰宅させられたこと。
- ・医師から子供の障害は母親のせいであると遠回しに言われたこと。

## 施策体系（4） 一般就労・福祉的就労

**【調査対象】**

就労移行支援事業所 2事業所 3名（うち利用者1名）

主な意見等は以下のとおり

**【質問項目①】**

障害のある人と企業とのマッチングを推進するためにどのような取り組みが必要か。

**【回答】**

現在、はたらポート仙台が中心となり企業と支援機関の接点づくりを行っているが、年に数回のイベントしかないため、一般企業と支援機関が即時的に繋がれるような仕組みがあると、マッチングに合わせて障害者雇用の促進にも繋がるように思う。

若年者で就労経験のない利用者等、どんな仕事が自分に合うのかイメージが湧かないという人が多いため、企業見学や職場実習の機会が増えれば良いと思う。クリエイティブなシステムやデザイン関係を希望する人が多いが、現状では求人や実習・見学は少ない。実務経験やある程度のスキルが求められ、一歩踏み出すハードルが高いため、挑戦できる幅が広がると良いと感じている。

**【質問項目②】**

企業との接点、あるいは企業見学や職場実習等の情報はどのように得ているのか。

**【回答】**

はたらポート仙台や障害者就業・生活支援センターの企画するセミナーや企業見学等に加え、労働局の提供する実習先リストを参照し、実習に参加することで企業との接点を得ている。また、当該リストに掲載されていない場合でも、実習受入れの可否を、労働局を通して確認する場合や、求人誌に掲載の企業に直接アポ

を取ることもある。

ハローワークへの同行、求人検索、県の就労移行支援のアシストをしている企業からの情報提供、法人本部における企業開拓により情報を得ている。

**【質問項目③】**

一般就労先の企業において課題等と感ずることは何か。

**【回答】**

企業が障害者雇用を促進しようとしていても、雇用の現場への熱量供給が不十分な為に現場への負担度が高くなっている場合がある。そのことで適切な配慮が無かったり、偏見が生じるため、受け入れ態勢づくりをしたうえで雇用して欲しいと感ずる場面がある。

企業が支援機関に「丸投げ」する場合、企業が支援機関を不要とする「丸抱え」の両ケースがある。「丸抱え」とは、企業側が「ノウハウがある」と言う場合や、「一般のコンサルに委託している」という場合などもあり、就労支援事業所が会社に入っていくことが難しくなる。就労支援事業所の存在と活用方法を、企業にもっと認知してもらえると良いと思う。

**【質問項目④】**

一般就労移行者の増加や職場定着の長期化を図るための取り組みについて教えて欲しい。

**【回答】**

障害程度に関係なく働きたい意欲のあるものがいれば支援を行う「IPS (Individual Placement and Support)」という理念に基づき、本人の働きたいという気持ちに寄り添い、支援を行うことを大切にしている。

本人の障害特性については、入社前の実習時等に企業との面談の機会をとらえて可能な範囲でプロフィールシートを作成して読み合わせるなどして理解を深めてもらっており、入社後に障害特性が発覚することがないようにしている。

利用者と支援員の面談を月に1回行うほか、企業、利用者、支援員の3者による面談も実施している。

「離職しないことが正しい」という風潮がある中、自分らしく働くためには離職も重要なものと捉えており、転職や円満退職への相談等にも積極的に取り組んでいる。離職のタイミングで揉めて苦しくなった経験をする方は多いので「円満に辞められた」という経験を一緒にしておくことで、離職が悪いことではなく、次に進むための離職もあることを実感してもらおうよう意識している。

**【質問項目⑤】**

新型コロナウイルス感染症拡大の利用者への影響はあるか。

**【回答】**

新型コロナウイルス感染症の拡大に不安を抱く人が一定数おり、中には、外へ出られなくなることで自体への恐怖を抱く人もいる。そのため、事業所としては、可能な限り在宅サービスの提供に努めているところである。また、支援を受けてい

る人の中には、在宅勤務制度を導入する企業へ就職している人がいるが、仕事とプライベートのメリハリをつけることが難しく感じている人がいる。本人の特性に応じ、在宅勤務の導入やその頻度等を考えてもらえると良いが、そのような柔軟な対応を全ての企業が行うことは難しいと考えている。

コロナ禍であっても通所を希望する人が多い。在宅訓練を希望している人は全体の四分の一から三分の一であり、コロナ禍前とあまり変わらない。

**【質問項目⑥】**

現在利用している就労移行支援事業所を選んだ理由（利用者への質問）

**【回答】**

イラストの作成やフォトショップでポップやチラシの作成等、パソコンを使った仕事がしたいと考えており、また、ここではお客様やスタッフ間のコミュニケーションも学べると思い選んだ。

**【質問項目⑦】**

これまでに周囲からの配慮が無く不快な思いをした経験や困った経験はあるか。  
（利用者への質問）

**【回答】**

昔の職場で、お昼に薬を飲んでいて、「何の薬を飲んでいるのか」と聞かれうまく答えられず困った経験がある。

## 施策体系（4） スポーツ・レクリエーション・芸術文化

**【調査対象】**

就労継続支援B型事業所 2事業所 6名（うち利用者4名）

主な意見等は以下のとおり

**【質問項目①】**

本市における障害のある人の文化・芸術活動の現状をどう思うか。

**【回答】**

毎年アート関係の事業所が集まってイベントを開催しているのだが、毎年来客数が増えている状況である。加えて、事業所に遊びに来る一般の方も増えていることから、関心を持つ方が少しずつ増えてきていると感じる。

広い意味での文化芸術を支援している事業所が増えてきており、以前に比べて選択の幅が出てきたことから、非常に活発になってきていると思う。

**【質問項目②】**

活動が活発になってきている一方で、障害のある人と健常者の作品という壁を感じることはあるか。

**【回答】**

壁を感じる。障害者アートのコンテスト等あるが、どうなのかなと思っている。今は過渡期なのかなと思っている。利用者からも「障害者っぽい絵を描かないと入選しないのか」と聞かれたりもする。

**【質問項目③】**

障害のある人の文化芸術活動に興味・関心を持ってもらうためにどのような取り組みが必要だと思うか。

**【回答】**

障害者の通所施設という観点で考えてしまうと、利用者の支援に重きを置くことになる。そもそも職員に営業のノウハウが無いため、営業活動を行うことが難しい。そのため、自助で活動を広めていくのは限界があり共助（横の繋がり）、公助（行政の支援）が必要だと考えている。

障害の壁を取り払い、障害の有無に関係のない常設展示場があること。また、そこで自由な人の交流を作ることが必要だと思う。

**【質問項目④】**

文化・芸術活動を生産活動として継続させるためにはどのような課題があるか。

**【回答】**

販売や展示、商品開発等の実績作りや専門性が課題だと思う。

生産活動とは馴染まない分野であるため、文化芸術への理解や寄付文化の醸成、施策としての発注が欠かせないと思う。

民間の調査結果から、「文化芸術に興味はあるが人材がない」というマンパワーの部分、「文化芸術はハードルが高そう」みたいな意識、「ネットワーク（知り合いがない、活動はしているがお互いの活動が分からない）」「時間・お金がない」などの部分が課題になっている様子。

今年度、市民文化事業団の助成を使って、商品開発を通じた事業所のネットワークづくりを始めたが、仙台市が主体となって事業所のネットワークを構築してくれたら嬉しく思う。

**【質問項目⑤】**

文化芸術活動に係る販売や、商品開発の現状をどう思うか。

**【回答】**

現状、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、イベントへ参加しての販売の機会は少ないため、主にネット販売を活用しながら販売している。

商品開発はロット数の問題があり、在庫をどの程度にすべきか、あるいは素材にこだわる場合にどこに制作を依頼すべきか等、事業所では商品開発に必要な情報量がそこまで無いため悩ましい。

**【質問項目⑥】**

仙台市主催のふれあい製品販売会への参加について

**【回答】**

ふれあい製品販売会は、障害者バザーという印象がある。障害がある人の概念を覆すために、障害がある人の製品ということで販売するようなイベントへは意図的に参加していない。障害のある人が作ったものだからではなく、良いものだから買ってもらおうというスタンスで販売している。その方が商品の価値も上がると考えている。

**【質問項目⑦】**

利用者は制作することが楽しいと感じているのか、あるいは制作したものを広く見てもらえることが楽しいと感じているのか。

**【回答】**

絵を描くこと自体が好きだとは思いますが、絵を描くことによって事業所に人が来たり、イベントに呼ばれることを楽しみにしているのだと思う。

製品をデザインした人の名前が分かるよう販売しており、制作した人の名前が知られることはうれしく思う。

絵を描くこと自体が好きだが、自身のデザインした作品が売れると嬉しく、もっと絵をかきたいと思うようになる。(利用者の意見)

**【質問項目⑧】**

どのようなイベント（展示会や販売会等）があると制作意欲が高まるか。(利用者への質問)

**【回答】**

あまり知られていない雅楽（笙）について色々な方とコラボできるとうれしい。料理人（食品）、漫画家、美大生、伝統工芸師、音楽などと作品を通していろんな方とコラボ（交流）できる展覧会があるとうれしい。

イベントに絵を展示させていただいたが、それがモチベーションになった。

**【質問項目⑨】**

これまでに周囲からの配慮が無く不快な思いをした経験や困った経験はあるか。(利用者への質問)

**【回答】**

市内にスロープの勾配がきつところがある。スロープがあるから大丈夫ということではなく、実際に上る人のことを考えて設計して欲しい。

## 施策体系（4） 当事者活動

**【調査対象】**

ピアカウンセリング事業を行っている団体 1団体 2名（うち利用者1名）

主な意見等は以下のとおり

**【質問項目①】**

ピアカウンセリング事業に関してどのように情報発信を行っているか。

**【回答】**

- ・ 加盟団体及び関係団体、福祉プラザ、シルバーセンター、市民活動サポートセンターなどの公共施設への情報発信。(郵送やメール、足を運んで説明等)
- ・ 障害福祉事業所や精神科の医療機関、これまでに問い合わせをいただいた方々への案内の発送。
- ・ 他にピアサポーター雇用促進事業があり、そこに関わっている人への案内送付。
- ・ ホームページを通しての情報発信。
- ・ 各種イベントの機会を利用した周知。
- ・ 市政だよりへの情報掲載。
- ・ SNS を活用した周知。

**【質問項目②】**

現在の情報発信において課題を感じている部分はあるか。

**【回答】**

必要な人に届いていないケースがあると思う。単に情報発信をするだけでは物足りなく、ネットワークを広げる努力が必要であると考えている。

**【質問項目③】**

ピアカウンセリング事業へはどのようなきっかけで参加する人が多いのか。

**【回答】**

障害福祉事業所の職員から利用者への呼びかけがピアカウンセリング講座等への参加に繋がるケースが多く、仲間と悩みを分かち合いたい、交流したいという思いから参加する人が多い。

**【質問項目④】**

医療機関経由（医師、看護師等からの案内）で参加する人はいるのか。

**【回答】**

医療機関経由（医師、看護師からの案内）での参加者は少ない。医療機関で勤務している仲間（精神保健福祉士）に周知依頼をしており、そこから参加へと繋がるケースがほとんどだと思う。

**【質問項目⑤】**

ピアカウンセリング講座等に参加した人の感想や意見を教えて欲しい。

**【回答】**

- ・ 久しぶりに家族や職場以外の人と話せてよかった。それぞれ伝えたいことを伝えている印象を受けた。
- ・ 自分の考えていることは狭い範囲のことだなと皆の話を聞いて思った。
- ・ 本当のことを話せる場所があるなんて思わなかった。聞いてくれる方がいるだけで心が癒されると感じた。
- ・ 現在うつ病で休職しているが、一人暮らしで人と話す機会が無いため参加した。皆さんのお話が聞けて気分転換になった。皆さんの自分と違った視点での話が刺激になった。

**【質問項目⑥】**

セルフヘルプグループ育成事業における課題並びに課題解決に向けた取り組みについて教えて欲しい。

**【回答】**

自発的に団体を立ち上げることは負担が大きいと感じている。団体を立ち上げたいという思いはあっても自身の体調面に不安があり継続できる自信が無い、あるいは仲間とのモチベーションの維持が難しいという声がある。

当事者が立ち上げるのを待つ姿勢では何も変わらないと思うので、こちらから積極的な関わり方を持つ必要があると思う。例えば、当事者が集まった際に、関心があるものごとに小グループを作成してもらい、関心があることについて今後どうしていくかを考えてもらう場を意図的にセッティングして、緩やかに活動していく形を作っていくことが考えられる。

初めから団体を作って何かしようとなると、負担を感じやすいので、まずは話し合いの場、考える場を設けるのがファーストステップと考えている。ただし、こちらがあまり介入してしまうと、当事者活動からかけ離れたものになってしまうので、考えながら進めていく必要があると思う。

**【質問項目⑦】**

セルフヘルプグループ育成事業における当事者活動団体の立ち上げや維持に関して難しいと感じること（利用者への質問）

**【回答】**

実施しようと思ったことがうまくいかなかったりした場合、不安が強くなるメンバーもおり、モチベーションの維持が難しいと感じている。

目的を見失い、途中から活動を続けることが目的になったりする。理念を確認しながら進めていかないと何がしたいかが分からなくなってくる。

**【質問項目⑧】**

これまでに周囲からの配慮が無く不快な思いをした経験や困った経験はあるか。（利用者への質問）

**【回答】**

- ・ 就労移行支援を利用していたことがあるが、その際に受けた対応が自立させるというよりは職場に依存させるという印象を受け、嫌な思いをして体調を崩した。
- ・ 子供に話しかけるような対応をとられた際に、何もできない人のように扱われているような気がして嫌な思いをした。

**【質問項目⑨】**

これまでに周囲からの配慮があり嬉しかった経験はあるか。（利用者への質問）

**【回答】** 普通に笑顔で話しかけてくれたりすることが嬉しい。個人的な話をしてくれるなど、普通の人間として扱ってもらえていると感じると嬉しい。

## 施策体系（4） 移動・外出支援

### 【調査対象】

移動・外出支援を行っている団体 1 団体 4 名

（うち利用者 1 名、ガイドヘルパー 1 名）

主な意見等は以下のとおり

#### 【質問項目①】

ガイドヘルパー事業の課題は何か。

#### 【回答】

現状、ガイドヘルパーとして登録されているのは、利用者の推薦で登録した人のみ。ガイドに登録された場合は推薦者以外のガイドも可能になるのだが、実態としては推薦者に対するガイドのみとなっている。

#### 【質問項目②】

登録ヘルパーが推薦者のガイドのみを引き受けている理由は何か。

#### 【回答】

推薦者以外のガイドも可能であることを、利用者並びにガイドヘルパーが知らないと思われる。利用者やガイドヘルパー同士の交友関係で推薦者以外のガイドを実施することはあると思われるが、交流の場は少ないため稀なケースだと推測される。

#### 【質問項目③】

利用者の高齢化に伴う支援上の難しさはどのようなところだと思うか。

#### 【回答】

利用者、ガイドヘルパーの両方が高齢化しているため、体力の面での問題が大きいと思う。

高齢化の問題に限らず、利用者やガイドヘルパー皆が制度の問題点や好事例を共有できるような場を、仙台市に作って欲しい。

#### 【質問項目④】

支援者側からみてガイドヘルパー事業は、支援を求めている人に浸透していると思うか。

#### 【回答】

浸透しているとは思わない。制度を知らなかったという声が多い。仙台市のふれあいガイドについても冊子の存在すら知らないという人が多いため、より広く周知するための工夫が必要ではないかと思う。

#### 【質問項目⑤】

利用者からの意見・要望について教えて欲しい。

#### 【回答】



通勤や通学での付き添いを家族に頼っている利用者から、家族が病気や催事で対応できない時にも利用できればありがたいという声がある。

**【質問項目⑥】**

利用者の状態に合わせた適切な外出支援を行うにあたり、ガイドヘルパーとして工夫している点について教えて欲しい。(ガイドヘルパーへの質問)

**【回答】**

同じ「脳性麻痺」の人であっても利用者ごとに体の動き（利き手等）が異なるため、個人の特性に合わせた対応が必要になる。利用者と接していく中で少しずつ特性を掴んでいくようにしている。個人ごとの特性の大まかな部分は話で分かるものの、実際に共に行動してみないと分からないところも多い。

**【質問項目⑦】**

ガイドヘルパーとして苦勞していること等について教えて欲しい。(ガイドヘルパーへの質問)

**【回答】**

可能な限り利用者の支援をしたいという思いはあるものの、トイレ等についてどこまで支援をしてよいか悩むケースがある。

**【質問項目⑧】**

推薦者が指定した登録ガイドヘルパーが依頼日に対応することが難しい場合の調整はどのようにするのか。(利用者への質問)

**【回答】**

利用者側の予定をガイドヘルパーに合わせる。今までに他のガイドヘルパーへお願いしたことはない。

**【質問項目⑨】**

ガイドヘルパーの制度を知ったきっかけは何か。(利用者への質問)

**【回答】**

直接ガイドヘルパーから教えてもらった。区役所等では教えてもらえなかった。自身は障害の等級が軽いため、そのようなサービスを受けられないと勘違いしていた。障害者にとって行動範囲が広がるきっかけになる制度であるため、制度について広く周知していただきたい。

**【質問項目⑩】**

一人で外出する際の困りごとについて教えて欲しい。(利用者への質問)

**【回答】**

地下鉄、JRで切符を買う際に券売機に手が届かず苦勞する。あと10cm位下げてくれるとよい。

電車等の乗り換えの際には昇降機を使用する必要があるのだが、職員が昇降機の使用の仕方が分からずに、遠回りをさせられた。(過去3回とも全て同じ対応であった)

公共交通機関の利用の際に、混雑する時間帯は乗り降りの補助が難しい等の案内

を受けることがあり、都合を合わせるのに苦慮することがある。

## 施策体系 (5) サービス提供体制の基盤整備

### 【調査対象】

重症心身障害児者・医療的ケア児者の支援を行っている事業所

- ・放課後等デイサービス事業所 1事業所 2名（うち利用者の家族1名）
- ・生活介護事業所 1事業所 1名

主な意見は以下のとおり

### 【質問項目①】

重症心身障害のある人、医療的ケアが必要な人について、対象となる人の数や状態像の傾向などについてどのように変化していると感じるか。

### 【回答】

- ・重症心身障害のある人、医療的ケアが必要な人の数が倍以上に増え、更に看護師に求められる手技等の難易度が高くなっている。
- ・家族から求められることも多くなっている。
- ・支援学校からの情報で対象となる人の数が増えている。
- ・在籍利用者のADL(日常生活動作)の低下により、医療的ケアの必要な対象の人が増えてくる。
- ・施設内においても年々医療的ケアの支援は増加している。

### 【質問項目②】

重症心身障害のある人及び医療的ケアが必要な人が利用される施設が充足されるために実効性が高いと考える施策の優先順位を教えて欲しい。

### 【回答】

優先順位としては以下のとおり。

①国が定める報酬について拡充等の見直し⇒②民間事業所整備への補助(法人自己負担あり)⇒③民間事業者に対する人材育成関連の研修等のソフト面での事業実施(行政が主催)

- ・看護師は6名おり、シフトを組んで3名の常勤換算で配置し、看護職員の配置加算を受けているが、それでも収支は厳しい。そのため報酬に関する優先順位が最も高い。
- ・医療的ケアが必要な人を受け入れる際には、活動場所を広くとらなければいけない。ベッドスペースや浴槽の配置など施設の整備が必要。改修・増築整備への補助があると良い。
- ・在籍利用者のADL(日常生活動作)の低下により医療的ケアの必要な人が増え、既存の施設では設備面での不足が生じる可能性がある。
- ・福祉の経験が少ない看護師向けに、障害のある人との接し方について、看護

師同士（ベテランの看護師に講師を）で学ぶ機会があれば良い。

**【質問項目③】**

重症心身障害のある人、医療的ケアが必要な人への支援体制の課題について教えて欲しい。

**【回答】**

- ・ 医療的ケアの対象となる人の報酬の改善は早急に必要。
- ・ 現状、対象者を受け入れる活動スペースが無い。
- ・ 施設として入浴の設備は必要と考える。
- ・ 職員の確保が一番の課題。正規職員で募集をかけてもなかなか集まらない。障害福祉を目指す学生が減少しており、就職活動の早い段階で老人福祉に決めてしまう学生が多いと聞いている。集まらない原因が待遇なのか、あるいは働きがいなのかは分からない。利用者数を拡大したくても職員が集まらないという構造的な課題がある。

療育に合わせて入浴、医療的ケアの提供をする中で専門的な知識、技術が必要になるが、そこの人材育成が難しい。また、医療的ケアのニーズが高ければ高いほど受入れ法人が少ない。

**【質問項目④】**

重症心身障害のある人、医療的ケアが必要な人へ「医療的ケア児及びその家族に対する支援に関する法律」の施行も踏まえ、どのような公的支援が望まれるか。

**【回答】**

呼吸器装着の子供たちも制限なく学校へ通学できるシステムになって欲しい。それを踏まえて日頃ケアしている放課後等デイサービスや訪問看護が学校に付き添いができ、付き添いした法人にも人件費が出る仕組みが望まれる。また、通学が困難であれば対応できる法人内に分校設立なども望まれる。

- ・ 看護師・支援員は常に大きな不安を抱えながら勤務しており、医療的な判断に対する安心が欲しい。今後、医療的ケアが必要な人を受け入れる施設を創設するのであれば、近隣に気軽に相談ができる医療機関があることが理想。行政が中心となり、施設を病院と併設する又は施設近くの病院と委託契約を結ぶことができる加算等の創設が必要。
- ・ 施設の対応として勤務する職員と保護者の不安や思いを共有するような場の構築も必要。
- ・ 現状は受け入れ先が少なく、医療的ケアが必要な人のグループホームやショートステイの必要性を強く感じるが、宿泊できる看護師を確保するのが困難であるほか、ショートステイは赤字傾向にある。

**【質問項目⑤】**

重症心身障害のある人、医療的ケアが必要な人の事業所の併用について、現状

(把握しているほぼ全ての人が併用せざるを得ないなど)や課題認識などを教えて欲しい。

**【回答】**

- ・週5日併用なしで同じ児童を受け入れする場合、体調不良などで休むリスクが高く、収入が安定しない。欠席時対応加算が入っても人件費には足りない為、回数制限せざるを得ない。欠席で空いた枠は、使いたいという人に臨時的に使用できるような仕組みがあれば良い。
- ・対応できる事業者が少ないため、多く受け入れるのに回数制限している。
- ・事業所で使用する器材は、自宅で使用するものを家族に持参していただくことを原則としているため、負担には感じない。
- ・家族からすれば、臨時であっても使いたいと思う人は多い。(利用者からの回答)
- ・入浴が大変であり、空いているのであれば、可能な限り使いたい。(利用者からの回答)
- ・回数制限があることについて、家族としては仕事のこと等考えると週5回利用できることが理想。(利用者からの回答)

併用により対象となる人の延べ人数が増えることで、医療的ケアの手順や支援の必要器具等の増加し職員の負担が多くなる。

**【質問項目⑥】**

利用者や利用者の家族からの意見・要望について教えて欲しい。

**【回答】**

入浴や医療的ケア、ICT 機器を活用しての活動には感謝の言葉を頂いているが、長時間の預かりや回数制限、送迎の対応について要望は多い。

- ・保護者から作業療法士・理学療法士の配置を要望されているが、施設の収支から配置は難しい。
- ・親なきあとの支援(グループホーム等)、緊急時の支援(ショートステイ等)の要望を受けている。

**【質問項目⑦】**

要望にある長時間の預かりや回数制限、送迎の対応に必要な施策についてどう思うか。

**【回答】**

制度上は基礎単価が高いため、営業時間内はサービス提供が終わっても預かるようになっているが、長時間の預かりとなると、送迎対応も含め更なる看護師の確保、それに伴う人件費の確保が必要となるため、利用料金の自費設定ができるようになれば良い、現状は人件費の捻出が難しい。

**【質問項目⑧】**

生活の中で家族が一番我慢していることは何か(利用者への質問)

**【回答】**

外出すること。少しの外出でも準備が大変であり、荷物がすごい量になってしまふ。ちょっとしたことでも「頑張る」ことが必要になる。

**【質問項目⑨】**

子供が一番我慢していると思うことは何か（利用者への質問）

**【回答】**

近所の公園で遊ぶことや、買い物に行くこと等、当たり前のことをさせてあげたい。

**【調査対象】**

特別支援学校 2校 8名（うち家族1名）

主な意見等は以下のとおり

**【質問項目①】**

重症心身障害のある人、医療的ケアが必要な人について、対象となる人の数や状態像の傾向などについてどのように変化していると感じるか。

**【回答】**

重症心身障害児、医療的ケアが必要な児童生徒の数は、年々増加傾向にある。また、幼児期からの障害の重症化、医療的ケアの多様化が進んでいると感じている。

気管カニューレや胃ろうの装着が多い。気管カニューレや人工呼吸器の管理など、神経を使うものが増えた。

**【質問項目②】**

重症心身障害のある人、医療的ケアが必要な人への支援体制の課題は何か。

**【回答】**

新規に看護師を採用しようとしても、重症心身障害児・医療的ケア児の対応をしたことがない看護師が多い。改善策として、採用後、看護師一人に任せることなく、チームでケアを担当することや看護師同士で医療的ケアの指導體制を組んで対応しているところであるが、看護師が非常勤の勤務態勢であると、時間をかなり要する。

医療的ケア内容が多様化している中、看護師が研修を受ける機会が少ない。

児童生徒の健康を守るためには担任にも医療的知識が求められる。服薬や処置について常に確認し、他の教員や看護師と連携して支援しているが負担が大きい。また、校内研修会等で学びの場を設定しているが、なかなか時間の確保が難しい。

学校内で十分な場所をとって、安心してケアができる場所が無いことに困っている。

**【質問項目③】**

重症心身障害のある人、医療的ケアが必要な人へ「医療的ケア児及びその家族に対する支援に関する法律」の施行も踏まえ、どのような公的支援が望まれる

か。

**【回答】**

宿泊を伴う行事において、医療的ケアの児童生徒については保護者に同行していただいているが、家庭の事情で保護者が同行できないため、不参加となる児童生徒がいる。宿泊を伴う行事に同行してもしなくても（児童生徒は自宅で過ごすことになるため）保護者の負担は何かと大きいため、公的支援があると解消される。

**【質問項目④】**

重症心身障害のある人、医療的ケアが必要な人の事業所の併用について課題や取り組み等を教えて欲しい。

**【回答】**

放課後等デイサービスの利用が増えているが、医療的ケアに対応できる職員がいる事業所が少なく、事業所利用期間中のケアを諦める、あるいは遠方に通わざるを得ない等、保護者が苦慮している。事業所でのケアの充実が望まれる。教職員・看護師は、下校時の際、保護者へ、放課後デイサービス等の事業所の方へ、口頭での引き継ぎを必ず実施している。また、学校の緊急学校メールに、放課後等デイサービスも登録し、学校からの発信を速やかに伝わるようにしている。

**【質問項目⑤】**

生活介護事業所や放課後等デイサービス等の民間事業所について、日常の支援で感じていることはあるか。

**【回答】**

コロナ感染拡大時の臨時休校により、放課後等デイサービスに預ける保護者が急増し、放課後等デイサービスがひっ迫した。学校、行政で放課後等デイサービスを支えていく必要性を感じている。

**【質問項目⑥】**

重症心身障害のある人、医療的ケアが必要な人が高校を卒業後に生活介護事業所等を利用するための利用調整等の状況や課題を教えて欲しい。

**【回答】**

利用調整の流れについては、調整会議を開いていただき、スムーズだと感じている。しかしながら、医療的ケアが必要な人の選択肢が無く厳しいと感じている。事業所からは「看護師がいなくて難しい」「車椅子を送迎できない」といわれてしまうことが多い。

一度入ったらなかなか辞められず、人数が一杯で入所できないという現状もあると思うが、なるべく希望通りに行けるよう、事業所への指導をお願いしたい。

生活介護事業所が足りていないと感じるのは泉区と青葉区愛子地区。

**【質問項目⑦】**

これまでに周囲からの配慮が無く不快な思いをした経験や困った経験はある

か。(家族向けの質問)

【回答】

- ・ 支援学校に入学してきた子の父母から、「地元で辛い思いをしたから支援学校にきた」という話を聞いた。
  - ・ 子供が居住地校交流に行ったときに、担任の先生が快く受け入れてくれて、他の子供たちもそれを見習って良い待遇で受け入れてくれた。
- 遠足で水族館に出かけた際に車椅子のスペースがあったが、他校の子供で一杯になり、車椅子の生徒が見ることができなかった。他校の引率の先生は何も注意をせず、残念に思った。

【質問項目⑧】

これまでに周囲からの配慮があり嬉しかった経験はあるか。(家族向けの質問)

【回答】

修学旅行の際に発作を起こして倒れた児童がいて、その際に周りの大人が通りすがりの人が寄らないようにバリケードを作って隠してくれたことがあった。そのおかげで、児童の治療に集中することができた。

家族からの要望について

【放課後等デイサービス等事業所や生活介護事業所について】

- ・ 重症心身障害児の放課後等デイサービスの選択肢が少ない。
- ・ 事業所のスキルに不安があっても、意見がしづらい。受け入れるところであればどこでもよい、という状況になっている。
- ・ 放課後等デイサービスについて、医療的ケアを受けながら通うには、受け入れる時間が短すぎる。家族としては18時頃まで受け入れて欲しい。
- ・ 生活介護事業所を利用する子どもの帰宅時間が15時に繰り上げられたため保護者の勤務体制の見直しや兄弟の学校行事に参加できない、あるいは親の介護に手が回らなかつたりするケースがある

【災害時の対応について】

- ・ 災害時の福祉避難所について分からないという方もいた。福祉センターに問い合わせたところ「避難できない」と言われたという話があった。重症心身障害児者や医療的ケア児は、「ここに来られても困る」と言われ、災害時にどうしたらよいか明確な基準があればよい。

【行政等の対応について】

- ・ 障害高齢課の相談対応は区によって差がある。
- ・ 申請時、個々の職員の知識量によって必要書類が異なり、用意したものの結局不要であったという事例があった。

【学校・行事等の対応について】

- ・ 気管カニューレや経鼻チューブの挿入時、保護者が学校に呼び出されることがあるが、緊急時に保護者を待つか救急車を待つかの二択だけでは不安である。
- ・ 修学旅行や校外学習に子どもと職員だけで行ってもらい、父母が自由になることができればよい。

**【保護者の身体的負担について】**

- ・ 重症心身障害児でも風呂に入れてもらえる施設があると保護者の負担が軽減される。

**【その他】**

- ・ 各種手当の所得制限を撤廃・緩和してほしい。

**学校からの意見**

生徒の数に対して教室が足りていない。また、保護者が描いている教育内容と学校が想定するものにずれがあると感じることがあるため、特別支援学級と通常学級のいずれを選択すると伸びる子どもなのかを保護者に正しく伝え、学校選びをしてもらえると良いと思う。

**施策体系 (5) 防災・減災等**

**【調査対象】**

相談支援事業所 1事業所 2名、居宅介護支援事業所 1事業所 1名

主な意見等は以下のとおり

**【質問項目①】**

災害時に備えた取り組みを考えていくことの必要性が支援者間でどの程度浸透しているか。

**【回答】**

備えておくことの必要性は感じているが、具体的に動けていないという印象。サービス担当者会議でも災害に関する話題が出ることもあるが、毎回出るものではない。

所内においては医療依存度や介護度が高い人、認知症の有無、介護力が乏しい人へは安否確認しやすいよう、優先順位をつけた住所録を作成し、共有している。この取り組みを通し、災害時の支援を意識する方向にはあるが、個別具体的に計画を立て、内容を所内で検証するところまでは進んでいない。

浸透はしていると思うが、他の業務等の都合により、優先順位が低くなってしまふ。加算がつかず、収入は変わらないが、必要な作業は増えるという厳しい状況である。



**【質問項目②】**

災害時個別計画を推進するうえでの課題は何か。

**【回答】**

家族は当事者の普段の生活をサポートするだけで精一杯であり、家族が中心となって担うのは難しいと考える。どこに不安を感じるとか、ここをこうしたいという個別の意見や希望は家族から出せると思うが、それを具体的に解決するところまでを家族に求めるのは酷な気がする。そのため、災害の対策について知識のある方が中心となって指揮を執るのが良いと思う。

この人にこうしてもらおう、というのは人が変わるとできなくなってしまうので、計画化できない。特に夜間や土日など人員が手薄な時については、作成した計画では甘いと感じる。

相談支援事業所として、災害時個別計画については地区の担当保健師と家族が話し合って作ったという結果報告のみを受けることがあるが、そもそも災害時個別計画のこと自体が話題にすら上がらないことが多い。作成の情報が無いとケアプランに反映させることができないため、作成後の情報の共有という課題もある。

福祉避難所は地域の小学校や中学校に開設される避難所の後に開設される二次避難所のような位置づけであり、どのような基準でどのタイミングで開設されるかがあいまいである。

災害時個別計画は立ててみたものの、実効性がある計画なのかどうかという評価の難しさが課題だと思う。無理矢理作成しても実効性の無いものであれば、何の安心感も得られず、災害時個別計画の必要性を感じなくなると思う。

**【質問項目③】**

ご本人や家族の意識の向上に向けてできることはあるか。

**【回答】**

災害時個別計画の最初のページ、その人の立地にどういうリスクがあるのかということ調べるということを通理理解にすると、いいきっかけになるのかなと思う。

**【質問項目④】**

災害時個別計画について相談支援事業所が担う役割の範囲をどのように考えるか。

**【回答】**

相談支援事業所が中心になって災害時個別計画を作成するとなると、どこまでできるのかが分からないというのが正直なところ。

災害時個別計画のために改めて人が集まるというのは現実的ではないと思う。普段の支援の流れの中に組みこむという形(例えば従来のサービス担当者会議の中で災害時個別計画についても検討する等)であれば現実的だと思うし、自動的に支援に関わっている人へ情報の共有ができると思う。

**【質問項目⑤】**

災害時の支援について、地域の人（民生委員等）に知ってもらうきっかけは何かあるか。

**【回答】**

地域の会議等の際に、民生委員と顔を合わせるためそこで民生委員の方を認識するが、個別の支援関係情報を共有するとなると個人情報の問題もあるし、量も膨大なので、あちらも負担になると思う。

地域にもよるが、民生委員はキーパーソン。「こういう地域の見守りをしている」ということを何かのきっかけで知り、利用者本人が知らないところでいろいろしてくれているんだということを後から知ることもある。

**【質問項目⑥】**

民生委員との繋がりやケアプランに載せているのか。

**【回答】**

載せづらいし、計画化しづらい。例えば、ケアプランに載せると埋もれるため、エコマップで表示して配布した方が、この人にはどういう人がどういう強度で関わっているかがぱっと分かりやすいと思う。ただし、個人情報の関係で民生委員には共有できないため、支援者間での共有となる。

**【質問項目⑦】**

利用者の家族からの意見・要望について教えて欲しい。

**【回答】**

ある事業所の覚書には、「災害時ヘルパーの身を守るために派遣が難しい」という記載があった。大きな震災を経験しての事業所としての対策なのだろうとは思いますが、どうなんだろうなという思いがある。

家族によっては、「みんなどういう状況で被災するか分からないし、それを具体的に想定するのは難しいだろうから、出来る人が出来る範囲で対応していただくしかない」と割り切っている方もいる。