

平成 23 年度文京区障害者計画改定に向けた 当事者・保護者等ヒアリング調査結果について

【Ⅰ 調査の趣旨】

文京区障害者計画改定の基礎資料とするため、区内の障害者施設の利用者やその保護者、障害者団体等を対象にヒアリング調査を実施し、その意見をもとに課題の把握と整理を行う。

【Ⅱ 調査期間】

実施時期 平成 23 年 5 月 19 日(木) ～ 平成 23 年 6 月 7 日(火)
このほか、調査シートの受け付けは 6 月 20 日まで

【Ⅲ ヒアリング方法】

通所施設は、各施設を訪問し行い、各団体等はシビックセンター内会議室でヒアリングを行った。

普段の生活の中で感じていることをフリートークの形式で伺い、その後いくつかのポイントについて追加で聞く形式とした。

当事者へのヒアリングでは、障害種別や状況に合わせて、テーマを提示して施設職員が話をリードするなど、リラックスした話しやすい環境に配慮して実施した。

【提示したテーマの例】

- ・日中活動・日常生活について
- ・各種障害福祉サービスや施設の利用について
- ・今後、充実してほしいサービスや施設について
- ・相談機関・相談相手について
- ・今後、どのように過ごしていきたいか
- ・東日本大震災の時に感じたこと 等

【Ⅳ 調査対象等】

調査対象	施設・団体	29 団体
人数実績	当事者:延	192 人
	保護者:延	170 人
	(後日のヒアリングシート提出の数も含む)	

1. 身体障害者(13 団体・順不同)

- 福祉センター自立訓練利用者 ○文京区心身障害者団体連合会
- 文京区視覚しょうがい者協会 ○文京区肢体障害者福祉協会
- 肢体不自由児者父母の会 ○文京区聴覚障害者協会
- 槐の会 ハートピア利用者・保護者 ○福祉センター成人クラス保護者会
- 大塚福祉作業所利用者・保護者 ○小石川福祉作業所利用者・保護者
- 内部疾患友の会 ○スタジオ IL
- 福祉センター幼児部父母の会

2. 知的障害者(12 団体・順不同)

- 特別支援学級連絡協議会 ○ワークショップやまどり利用者
- 動坂フレンドリールーム保護者 ○知的障害者の明日を創る会
- 文の子の会 ○若駒の里利用者・保護者
- 大塚福祉作業所利用者・保護者 ○小石川福祉作業所利用者・保護者
- 槐の会 ハートピア利用者・保護者 ○工房わかぎり利用者・保護者
- だんご坂ハウス保護者 ○福祉センター幼児部父母の会

3. 精神障害者(9 団体・順不同)

- あせび会支援センター利用者 ○文京区心身障害者団体連合会
- 銀杏企画三丁目利用者 ○東京カリタスの家みんなの作業室利用者
- 銀杏企画 I 利用者 ○エナジーハウス利用者利用者
- アビーム利用者 ○銀杏企画 II 利用者
- 家族会 (精神障害者を家族にもつ親の会)

注：障害種別が重複する施設もあるため、調査団体総数と障害種別の内訳は一致しない。

【V 各団体からの主要意見】

※分類は現行計画の体系による

1 地域における自主生活への支援

(1) 日常生活支援サービスについて

【身体】

- ・将来は、介助者を使って一人暮らしをしたい。
- ・日中活動の場が狭い。
- ・車イスの修理中に区から借りたものでは、同じような社会参加は難しい。
- ・日常生活用具のオムツの支給について、1か月単位の箱ごとの注文となっているが、単価も高く不経済である。自分で選べればもっと安く、必要な枚数だけ買える。
- ・ガイドヘルパーの育成については、区でヘルパー養成講座を開設する等、支援策を講じてほしい。
- ・動坂福祉会館のお風呂は狭く、介助しながら入れるのは難しい。
- ・買い物を持ってくれるサービスがあるといい。
- ・もう少し「自立生活プログラム」の時間や幅があれば、施設に行かなくてもいいと思う。
- ・蛍光灯の取替え、警報機の設置ができなくて困っている。
- ・学校が夏休み、冬休みに入ると施設を利用する人が増えて、利用しづらくなるので改善してほしい。
- ・福祉センターのサービスは大変ありがたい。
- ・短期入所に受け入れてもらえないのが困る。
- ・辞めていく職員が多いのが気になる。利用者は経験豊富な職員が多いほうが安心できると思う。

【知的】

- ・短期保護について、理由の如何によらず、時間枠を広げてほしい。
- ・短期保護枠を親の介護に使用できるよう利用枠を拡大してほしい。（利用枠としては介護者の疾病として認めており、利用時間も増やしている。）
- ・短期保護の利用年齢を下げしてほしい(2歳ぐらいまで)、定員増・施設増を。施設を明るくしてほしい、質を上げてほしい。
- ・現在の短期保護は、定員も含め利用しにくい。費用も安くしてほしい。
- ・短期保護がいつぱいで利用できないときがあるので充実させてほしい。
- ・短期入所は千葉まで行くのが辛い。区内で利用できる場所があればと思う。

- ・高齢者のショートステイを障害者にも利用させてほしい。
- ・重度訪問介護で夜間の見守りができ、移動も居宅の介護もパッケージになっている仕組みが必要である。
- ・緊急一時介護は事前の登録が必要で緊急的に使えない。
- ・障害程度区分や手帳の級について、一人一人違うので細かく見てほしい。
- ・福祉センターのサービスはとてもいい。PT（理学療法士）、ST（言語聴覚士）もいる。他区と比べても恵まれている。代わらないでほしい。
- ・福祉センターでSTによる講習会もあるが、家庭でできる内容も追加して、週1回ぐらいで実施すれば、とても役立つという母親がいるのではないか
- ・支援の中に、本人と一緒に調理したり、掃除をしたりして、教えたり指導しながら自立に結び付けていく部分が盛り込めていないように思う。
- ・手帳を持っていないが、料金などをなるべく安くしてほしいと思う。
- ・日中活動の対策と生活支援の連携をお願いしたい。

【精神】

- ・入院するほどではないが、体調が優れず身の周りのことが出来なくて不安になる時、即時に入所できるショートステイがあるといい。
- ・本人や家族の休息のため、週3～4日預かってくれる施設をつくってほしい。
- ・親も病気になることがあるので、そのときの支援を厚くしてほしい。
- ・具合が悪くなったときに一時的に預ける施設がない。
- ・一人暮らしなので料理の指導をしてほしい。
- ・週2日ヘルパーさんを派遣してもらっている。サービスに満足している。
- ・ホームヘルパーなどの値段を安くしてほしい。ヘルパーには食事を作ってもらいたい。
- ・ヘルパーの方に入浴の手伝いや家の片付けをお願いしたい。
- ・精神障害者なので波があるので、ヘルパーの方が必要な時に来てくれると助かる。
- ・風呂の入浴券がいつの間にか無くなった。13,000～14,000円ほど負担になる。元に戻してほしい。（生活保護費関連）
- ・入浴券を復活してほしい。（生活保護費に関連）
- ・一人暮らしなので、病気で、夜に熱が出たりすると困る。不安になる。
- ・精神障害は、身体・知的の障害者が受けているサービスが提供されていない。同じレベルに引き上げ、区としてもできるところから予算化してほしい。
- ・身体や知的に比べて精神障害に対する福祉サービスが殆どない。
- ・すべての障害者を一元的に管理して、施設やバスの利用状況等を把握し、障害の種類に関係なくすべての資源を共同利用できるようにしてほしい。
- ・福祉センターの車いすの貸し出しが1か月で更新しなければならない。手続きするのが大変なので長期で貸し出してほしい。

- ・ A C T（医師・看護・臨床心理士がチームを組んで24時間対応の訪問介護）により、精神障害者の生活を見守る制度を区でも実施してほしい。
- ・精神障害者のサポートが不足している。
- ・家族だけでは限界があり、24時間サポートがあるとありがたい。
- ・薬の副作用等で身のことが何もできない。宅配食事サービスなども将来検討していただけたらと思う。
- ・用事で家を空ける際、一人にするのが心配なので、見守りがほしい。
- ・27年開設予定の福祉センターに、精神障害者や家族のためのスペースがないのはなぜか。
- ・月曜日のみ参加するデイケアのOB制度を廃止して、卒業後もすべて参加できるようにしてほしい。

(2) 生活の場について

【身体】

- ・通所施設にはバリアフリーになっていないトイレがある。
- ・将来はケアホームで暮らしたい。一人暮らししたい。ケアホームはステップ。
- ・車イスを使用している。通っている施設が狭いのもっと広い場所があればうれしい。
- ・将来的にはグループホームなどもっと区内にできたらと思う。親がしっかりしているうちに入りたい。
- ・グループホームやケアホームでは、そのホームを利用したらどうなるのか、ということの体験が必要。
- ・施設の整備をしてほしい。新福祉センターの後、施設整備しないなんて言わないでほしい。最大の関心事は入所施設。
- ・今後の暮らし方については、母親が元気なうちは通所施設に通っていきたい。
- ・自分が元気なうちは自分で看たいが悩む。近くにすぐに入れる施設があるといい。
- ・身体障害者のグループホーム・ケアホームを実現していただきたい。親は年をとって行くので、親亡き後が心配。
- ・視覚障害者の多くは結婚もしていないし、仕事もあまりない。目の見える人が1人入ることによって、3~4人のグループホームを維持できたらいい。
- ・耳が聞こえない人のケアホーム、聴覚障害者専用の施設があればよい。
- ・住宅改修事業を1回だけと決めないでほしい。
- ・重複重度身体障害者の入所施設、グループホームをつくってほしい。
- ・身体障害者専用のグループホーム、ケアホームをつくってほしい。
- ・重度の人が入れるグループホームをつくってほしい。

【知的】

- ・区有地、都有地等を利用して、自立をさせるためのグループホーム・ケアホームの整備を計画的に行ってほしい。
- ・これから親がいなくなって一人になるのが困る。施設には入りたくない。でも入らない場合の暮らし方はわからない。アパートは難しい。
- ・子どもは発作がひどい。入所する施設には医療的対応が可能なところが必要。グループホームは無理。親がしっかりしているうちに、見届けたい。
- ・グループホームをやってほしい。そこに入所したい。空いている土地などを活用してグループホームを。
- ・元気なうちに、どこか施設にとと思うが、手続きや相談も億劫。出来れば同じ施設の友達たちとグループホーム・ケアホームみたいなところに暮らせたら安全でいい。

- ・一人暮らしをしたい。
- ・子どもが一人になった時、施設に入所することになるのか。入所できる施設はあるのか。新しくできる福祉センターの施設入所はずっといられるのか。
- ・区内にケアホーム・グループホームを作ってほしい。親は高齢で心配。
- ・ケアホーム・グループホームについても、体験利用があるとよい。
- ・ケアホームも10か所くらいほしい。
- ・グループホームなどがないと困る。補助金を出してほしい。お金があれば自分たちでやる。
- ・何億円もかけて大きな福祉センターを建てるのではなく、小規模でグループホームをたくさん作ってほしい。
- ・体験型のグループホーム、ケアホームがあると嬉しい、慣らしていく、経験していくというのが大切。
- ・一人暮らしの高齢者を優先してグループホームに入居させてください。
- ・親亡き後のホームを近くにつくってほしい。
- ・親亡き後、区内で施設にと願っているが、知的障害者が入れるところがない。
- ・障害の重い人には入所施設が必要。もっと小規模な施設を増やす形で補足していけばよいのではないか。
- ・入所施設の拡大が、区内や都内に必要だと思う。
- ・本人が将来一人になったときのことを思うと、「終の居宅」の充実を思う。
- ・将来はグループホーム等の施設に入所できたら幸いだ。
- ・障害があっても自立して暮らせるグループホームがもっとあってほしい。
- ・区にグループホームの数が少ない。もっとつくってほしい。
- ・他県にある障害者と高齢者が共生できるような施設が利用できればよい。
- ・5中跡地に入所施設ができるのは嬉しい。第二、第三の施設建設を切に望む。
- ・通勤寮やグループホームなど、「いっぱいだから」と断られることがないようにニーズに見合った数をつくってほしい。
- ・終生を過ごせるケアホームを希望している。
- ・グループホーム・ケアホームを一日も早くつくってほしい。

【精神】

- ・世話人がいるグループホームに住みたい。
- ・グループホームがほしい。
- ・一人暮らししたいと思うことはある。実際に行動に起こしたことはない。自立したい。作業所には当分行くと思う。
- ・グループホームは3年が上限で定員も少なく、必要なときに利用できない。また、日中は作業所への通所が義務付けられており、ホームのコンセプトが生活実態と合わない。
- ・文京区を「障害者住宅特別区」に。弱者が住みやすいまちは、誰もが住みや

すいまちになる。

(3) 地域生活への移行について

【身体】

- ・地域移行ということは親の代わりの入所施設ではない。地域で生活していく場合のステップである。地域とのかかわり、何かサービスを使って自立していく練習の場、チャレンジの場が欲しい。
- ・地域移行という目標があるが、文京区は家賃が高い。だから、グループホームを作ればいいという話ではない。住宅を建てるのが難しければ、住宅の手当をせめてほしい。
- ・文京区では車いす対策の住宅が少ない。そのような対策が必要だと思う。
- ・障害者に対して、住宅と移動の問題を積極的に取り組んでいただきたい。

【知的】

- ・施設入所は期限があるということだが、地域に移行できると判断する基準はあるのか。施設入所はできないと言われていて、でもグループホーム・ケアホームでも難しいので、どうすればいいか心配である。

【精神】

- ・文京区は家賃が高い。文京区で何か住宅の供給だとか、家賃の補助だとか、検討してほしい。
- ・無職とみなされ住宅を探す時に苦労した。病気があり生活保護となると、不動産屋は物件がないという。援助が欲しい。

(4) 生活訓練について

【身体】

- ・福祉センターの機能訓練事業について本当に助かっている。満足している。
- ・槐の会の自立生活訓練について期間が過ぎてしまうとそれで終わりなので、何年後に利用がもう一度できるなど柔軟な仕組みが必要だと思う。

【精神】

- ・自立支援プログラムは、社会復帰策のみでなく、生涯生活支援策も別途必要である。
- ・自分のことは自分ですることができるよう自立のための生活訓練を切望する。

(5) 保健・医療サービスについて

【知的】

- ・障害者の歯科診療は助かっている。障害者の内科などもあるとよい。注射をととも嫌がり、通常の病院やクリニックだとなかなか難しい。
- ・自分で自覚、判断して受診・通院できない人が多いので、医療機関や関係者のバックアップ体制の充実が必要である。
- ・障害児の対応などがわかる区内の病院（病気、けが、歯科など）の情報があれば教えてほしい。
- ・子どもが入院するような病気になったら、区内の病院は受け入れてくれない。大塚病院、駒込病院でも障害者を受け入れてほしい。
- ・医療費が親の負担になっている。医療費の補助がほしい。

【精神】

- ・働いていると自立支援医療の手続きが大変。
- ・自立支援医療の年1回の更新を、2~3年にしてほしい。
- ・精神障害の薬のもっとよいものを開発してほしい。以前副作用で大変だった。
- ・医師から診断書を書いてもらうことが多い。病院によって違うが、値段が高い。2年に1回でなく、5年や10年に1回にならないか。
- ・区内に精神科の病院はいくつぐらいあるのか。不当な扱いをするようなことがないようにしてほしい。
- ・精神の医療も他の身体・知的の障害者と同じく、医療が必要である。他の障害の援助と同じにしてほしい。
- ・東京には精神の急患の施設がない。夜間の医療機関の窓口が欲しい。
- ・一人暮らしなので、体調が悪くなったときのことを思うと不安になる。
- ・夜、具合が悪くなって救急車を呼んでも、文京区では受け入れてくれる医療機関がないため薬で対応するしかない。
- ・生命保険に加入できない(積立型OK。掛捨て型NG)。将来に備えて、ガン保険等、加入したいが、常に服薬していると加入させてもらえない。入院費等、不安。
- ・医療券を待っていないなくてはならないのが辛い。(生活保護費に関連)
- ・自立支援の精神通院を利用しているが、入院の際には利用できない。

(6) 相談支援について

【身体】

- ・普段からどこを中心に相談していくかとかも悩む。通所施設に相談するのは、本人をよく知っているから気安い部分もあるが、言いたいことが言えるとも限らない。
- ・障害者に対する包括支援センターとして相談業務を担う施設をつくってほしい。
- ・障害者の中でも介護を必要する人がおり、包括支援センターにおいても相談業務を拡充してほしい。
- ・困ったときの相談相手は、福祉センターの職員、病院等の先生、家族、友達。
- ・身体障害者の相談員と民生委員の連絡協議会のようなものでも出来れば、情報交換でき、民生委員のネットワークを生かせればいいと思う。
- ・どこにも相談できない人がたくさんいると思う。狭間の障害者、難病の人たちをどうやって支援するか、どこにも相談できず一人で悩んでいるだろう。
- ・障害のある高齢者は住宅を借りるのが難しく、家を借りるのに保証人がいないと年に2万円くらいとられることもあるので、生活基盤について相談できる窓口がほしい。
- ・どこに相談したらいいか分からない。困ったと思わず生活できたらいい。
- ・中途失聴者の相談窓口になれるよう文京支部をつくりたいので、その時は広報などをお願いしたい。
- ・相談支援事業についてもっと宣伝したほうが良い。どこまで相談にのってもらえるのかについても。
- ・相談機関が福祉センターの2F（障害者地域自立生活支援センター）以外にもあるのかどうか知りたい。

【知的】

- ・相談業務を通じて相談の悩みをどこにもっていったらいいのか、自立支援協議会の中でも底辺の悩みなどを聞いてもらい、どのように解決されたのか事例を公表してほしい。
- ・自立支援協議会の中で相談員を呼んでほしい。
- ・相談する相手は基本的にいない。お母さん。近所の人。作業所では相談したことない。
- ・職員の人に感謝をしているので、本当は困っていることがあってもなかなか意見を言うことができない。職員に悪気はないが利用者たちが感じている食い違いなどは、意見として出にくいのではないか。
- ・相談相手は本人の障害のことが良くわかっている人がよい。
- ・子どもの状態のことを知らないと相談は相談で終わってしまうので、本人の

- ことを知っている人でないとダメ。
- ・相談支援の充実については、相談部門を一本化するという話があったと思うがどのような方向か。
 - ・新しい福祉センターに相談の充実を期待している。
 - ・障害福祉課の福祉司さんが異動してしまい。相談相手がいらない。現場を知っている福祉司さんが相談相手にほしい。
 - ・窓口の職員が3年ぐらいで代わることに不満を持つ保護者の声が多い。担当が慣れるまで相談を控える保護者もいる。
 - ・同じ区内に住んでいる相談員に、プライバシーも含めては相談しにくい。第三者又は区の職員に相談員になっていただいたほうが良い。
 - ・相談員より、障害福祉課のスタッフの増員のほうが良いと思う。
 - ・相談員制度はあるが、障害福祉課の職員が的確に対応してくれるのでそれで十分。
 - ・自閉症に関して公的な相談システムがよく分らないので教えてほしい。
 - ・個々に対応できる障害者地域自立生活支援センターの充実を希望する。
 - ・障害者専門のケアマネジャーが必要といつも感じる。
 - ・本人や家族が気軽に相談できる窓口が身近な地域にあることを望む。
 - ・障害者の事情に詳しい理解のある相手や機関があってほしい。
 - ・土日休日に区の窓口がやっていないので、仕事をしている人には相談しにくい。
 - ・24時間対応の窓口をつくってほしい。
 - ・よく本人を知っている人が相談相手になってほしい。
 - ・どんなサービスがあるか、誰に相談していいかわからない。子どもの就職のことなどが特に不安。

【精神】

- ・生活、体調のこと等いろいろ相談できる人がほしい。
- ・相談相手になってくれる保健師さんの数が少ないように思う。保健師さんを増やしてほしい。
- ・相談するのは保健サービスセンターか主治医。ただ、土日や祝日の相談が困る。
- ・相談相手は主治医、保健師であるが、時間的な制約があり必要なときに相談できない。
- ・自殺防止センターの電話はいつもつながらない。
- ・いざという時に相談する相手がいらない。病院でも5分か10分くらいしか話をしない。医者がよく聞いてくれない。
- ・困った時は、医師に相談する。近所のクリニックに行くが、夜間だと対応がないので困る。

- ・夜間は区役所でもメール相談サービスなどがあるとよい。安心だ。
- ・夜、調子が悪い時に相談できるところが欲しい。
- ・誰に相談したらいいか分からない。カウンセリングの場所を知りたい。
- ・保健師との相談には限度がある。とことん付き合ってくれる相談場所を探している。
- ・保健師に定期的にフォローしてほしい（毎月第一月曜日に連絡してくれるなど）。
- ・保健師の訪問、相談の制度が大変ありがたい。引き続き、精神障害について専門知識と深い理解のある方が担当保健師であってほしい。
- ・父親が亡くなった時に葬儀のことや遺産相続のことなど相談する相手がいなかった。障害者向けにガイドブックがあるとよい。
- ・心の拠りどころが必要。いつも安心して話せる専門家がいてほしい。
- ・親亡き後の生活相談の相手。本人との相性が重要。
- ・当事者の気持ちを理解し、就労の場にもつながるので、精神障害者のピアカウンセリング事業を行ってほしい。
- ・あんまり相談機関があるようにも思えない。

(7) 情報提供について

【身体】

- ・地域にいる当事者に本当に情報が届いているのか疑問だ。ホームページが見られず、区報も届かないケースもある。
- ・区報があるのも知らなかった。ホームページも見ない。障害者福祉のてびきも知らない。
- ・三田に文字読み上げの情報サービスがある。せめてシビックセンター一箇所でもやってほしい。
- ・手書きの手紙はSPコードや「よむべえ」では読めないなので、人的なサポートは必要。
- ・サービス業者についての詳しい情報を教えてほしい。

【知的】

- ・自立支援協議会はどのような役割をしているのか一般に浸透されていない。自立支援協議会の役割周知を。
- ・情報はインターネットで確認しなければわからないというのではなく、必要な情報は誰にでもわかるような方法で提供してほしい。
- ・保育園や育成室の利用や情報について、区のホームページを充実してほしい。
- ・移動支援事業について、区のホームページからは検索しにくくてわかりづらい。
- ・各障害の支援の仕方について、ダイジェストにまとめてあるのがあったらよい。
- ・手帳が使える公共の施設や機関等の地図などを作成してほしい。所在地や連絡先の詳細な情報も記載してほしい。
- ・位置情報サービスをぜひ立ち上げてください。
- ・何となく問い合わせで、こんなサービスがあったと気づくことが多い。「障害者福祉のてびき」だけでは利用するまでにいかない。
- ・自力で集めるしかないけど、今は方法すら分からない。
- ・頼りになるのは知り合い、先輩、友人との情報交換と作業所からの情報、保護者会からの情報。
- ・将来どのような選択肢があるのか、区や都にどのように支援してもらえるのか、先輩たちはどうしているのかを知りたい。
- ・友人や区報などで情報を知るが、情報量としては少ない気がする。
- ・年1回の冊子だけでなく情報を常に発信してもらえるツールがあると助かる。
- ・移動支援などの必要な情報が小学校の保護者からしか入ってこない。
- ・FAXもパソコンも使えない。電話だけが頼り。
- ・身体障害、重複障害のサービスや助成の内容がわかっていない。

【精神】

- ・情報の入手は広報紙。保健所においてあるパンフレットなど。ホームページもたまに見る。クリニックに貼ってある掲示板も。
- ・議員さんからの情報がほしい。
- ・情報収集の手段は限られる。聴覚障害者もいるので、情報提供に配慮してほしい。
- ・日常生活でなにが安いかどこがいいのかという情報が欲しい。
- ・区報が配られないので、公共施設に取りに行っている。
- ・精神障害者は何人いるか。その中で施設につながっていない人だと、情報が限られる。施設にいと、口コミの情報が多い。在宅にいる人についても、配慮してほしい。
- ・区報ぶんきょうが病院にあるといい。「心のガイド」もあちこちにあるとよい。各医療機関に福祉のサービスについての情報があるといいと思う。
- ・自立支援医療の継続で区役所に行った時、たまたま 5 階の就労支援センターのチラシを見て保健師を知った。広報が足りないと思う。
- ・施設を知らないで、家に閉じこもって悩んでいる人がいると思う。区報やホームページで周知をする必要を感じる。
- ・障害者にとってプラスになるようなことを、わかりやすく公開してほしい。
- ・区報が主な情報源。どんどん内容が充実したものになれば更に便利。
- ・区報が配付されない施設もあるので、配付してほしい。
- ・精神障害者へのサポートを広報・ポスター等で定期的に告知していただきたければ利用者も増えるのではないかと思う。
- ・区報で精神障害の欄が小さい。もう少し大きくしてほしい。
- ・統合失調症などの大学の先進医療、治療法、医療費などの情報を行政が積極的に収集、提供してほしい。
- ・すべての障害者がホームページを使えるように。情報難民になってしまう。
- ・施設につながっている者はいいが、孤独な人の情報保障はできているのか。

(8) 権利擁護について

【身体】

- ・お金の管理が心配。自分で持っているとお金パチンコとかに使ってしまう。今は親族に管理してもらっている。いなくなった後のお金の管理が心配。

【知的】

- ・成年後見制度でみることができなければ、自立支援協議会で具体的な支援を検討してほしい。
- ・成年後見制度に関して講義をしてもらいたい。
- ・障害者の成年後見は、高齢者とは異なる。親亡き後の第3者成年後見が大事になる。
- ・成年後見制度についてもっと勉強していきたい。

(9) 防災・安全対策について

【身体】

- ・文京区の地震対策では、障害者のことはあまりないようだ。地震の対策、障害者をどこに避難させるか、一人ひとりに合わせてやってほしい。
- ・私たちは避難所には行けないと思う。大きな声を出すこともあるし、下の世話も避難所では無理。
- ・地震の時に外に避難はできない。生活に必要な荷物や機械が多く、そのような状態で何日も移動し、外で暮らすのは無理。外で可能性があるとしたら、福祉センター。設備もあるので、福祉センターに避難するならいられるかも。
- ・区内にぜひ障害者とその家族専用の避難所を指定してほしい。
- ・地震の時に作業所に泊まれるようにしてほしい。
- ・家に帰れない場合、福祉センターで泊まれるように準備してほしい。
- ・福祉避難所の問題。坂が多く、道が狭い、一方通行も多い。手動車いすでは福祉避難所に行けない。行ってもバリアフリーでない。
- ・新福祉センター以外にも地域に避難所を作り、身近な公共的なところに福祉避難所を作ってほしい。
- ・文京区の中で地震などの際に障害者を受け入れる所がないようなのでつけてほしい。
- ・障害者の避難場所、スロープとかバリアフリーとか車いすトイレとかになっていない。避難所での生活でヘルパーの派遣や各種福祉サービスは受けられるのか。
- ・避難場所が小学校だが、車椅子用トイレがないのでシビックに避難したい。
- ・避難所も車いすだから普通の床では寝られないし、避難所での情報も障害者

用のは少ない。

- ・災害の時に一番心配なのはトイレ。簡易トイレとかどうなっているのか。
- ・学校がバリアフリーでないのが厳しい。
- ・災害時の避難場所で障害者の居場所がないとも聞く。対応を願いたい。ヘルメットが人数分ほしい。
- ・シビックセンター内の避難訓練はあるのか。今回の地震では障害者会館に放送が入らなかった。避難訓練の時には事務室内だけでも放送してほしい。
- ・要援護者名簿は登録していたが、連絡はなかった。何の役にも立っていない。連絡なり援護がなされる体制にしてほしい。
- ・災害時要援護者名簿に登録している。問い合わせをしたら、寝たきりと重度だけと言われた。
- ・災害時要援護者名簿について、今回の地震のとき全然連絡がなかった。それを必要としたから登録をしたのに、今回全く機能しなかった。安否確認については防災課の仕事なのか障害福祉課の仕事なのか、どこが統括しているのか。
- ・災害時要援護者名簿については、福祉課と防災課はどう連携しているのか。実効性のある名簿にしてほしい。
- ・防災の時の要援護者名簿だが、重度の人だけだと言うが、地震だと家具が倒れ下敷になったりしたら重度じゃなくても大変だ。
- ・私たちは避難所に行くのも大変だし、避難所では生活できない。避難所の設備を整えていただくなど、それを踏まえて避難訓練していただきたい。
- ・僕たちは、水の配給が始まったとしても、見えないから取りに行けないと思う。
- ・災害時に放送で指示されても全く聞こえません。指示があったことすら分かりません。障害者会館は、緊急時の避難指示等が分かる情報装置を、部屋の中に設置してください。
- ・災害時の情報保障について、福祉課、防災課、手話通訳者、そして我々の聴覚障害者協会を加えた4団体で話し合う会を設置してください。
- ・日中一人でいる障害者が何かあった時に、救助ができるよう緊急通報システムを設置したい。
- ・薬が切れてしまったらとか、人工透析の人は2日に1回通っているのではどうなるのか等不安である。
- ・施設でも非常時の備蓄を即充実してほしい。
- ・公園のマイクの音量が小さかったのもう少し大きくしてほしい。
- ・地震のときエレベーターが止まると動きが取れなくなってしまうことが不安。

【知的】

- ・ 学齢期の子どもたちは学校で被災しても基盤の場所がなく、今の通所施設はゆとりもなく、震災時の避難場所を整えてほしい。
- ・ きちんとした耐震設備のある福祉避難場所をつくってほしい。
- ・ 第一段階の避難場所でも障害のある人のスペースとして、教室を1か所か2か所確保してもらえると、周囲の理解も得やすいのではないか。
- ・ 障害者の施設を福祉避難場所に指定したいいただき、帰宅困難者になった場合の備蓄等を区から供給できる体制を検討してほしい。
- ・ 3校の特別支援学級を福祉避難場所として活用してほしい。
- ・ 福祉避難場所の必要性が高まっているが、重度の障害者が優先されると思うので、基本は地域の避難場所にいられることが必要である。行政任せにしないで日頃から地域で話し合い、理解を求める必要がある。
- ・ 障害があると避難所に入れなくなってしまう。安心していられる避難所を設置してほしい。福祉避難所がないのが心配。
- ・ 状況を変えないで避難をするためには、福祉施設が福祉避難場所に指定されることが大きなメリットになると思う。障害者施設を中心とした福祉避難場所等の検討をしてほしい。
- ・ 私と子どもは、震災が都内で起きたら、避難所では生活できないと感じた。
- ・ 区内に福祉避難所（2次）をつくってほしい。
- ・ 福祉避難所の指定と必要備品の充実、近隣との助け合いの中に障害者が受け入れられる環境づくりが必要。
- ・ 災害避難場所の災害エリアにおいて、どの位どの程度の障害者がいるのかを把握し、事前に準備をしておく。またその情報を地域に知らせておくことが必要。
- ・ 一般の人と一緒に避難場所はパニックになって無理。障害者の避難場所を区内で何箇所かつくってほしい。
- ・ 通所している人以外の障害者も受け入れられるような建物、備蓄、人のネットワークを計画に盛り込んでほしい。
- ・ 障害の人の避難所の基点が必要なのではないかと思う。
- ・ 災害時要援護者名簿登録制度を生かせる体制をつくってほしい。
- ・ 災害時要援護者名簿については、情報を提供することの必要性が伝わるように、避難場所に行った際のチェック機能がある等、有効に活用されるようにしてほしい。
- ・ 災害時要援護者名簿の制度を知らない。
- ・ 震災では、トイレの確保が心配。
- ・ 家や施設でないところで起こってしまった時がとても心配。菓を飲んでいるのでそれも地震の時は心配。

- ・ 外出中に1人で地震が起こってしまった時がとても不安。
- ・ 障害者計画の中に災害時の対応についてはどこがどのような形で対応するのか、明確化にしてほしい。
- ・ 施設で地震が起きて混乱して電話も通じない場合は預かってほしい。
- ・ 電話が通じなくなったときに一番困った。
- ・ 小石川作業所は固定電話が1本しかないためかかりにくかった。もう1回線増設していただきたい。
- ・ 支援員に緊急時用の携帯電話を用意してほしい。
- ・ 情報も近所付き合いもないので大災害時にどうすればよいか不安である。
- ・ 仮に避難したとしても非常事態が理解できずパニックになると思う。そうすると白い目を向けられて恐らく居場所がない。日頃の交流と理解が大事。
- ・ 作業所にヘルメットを用意してほしい。
- ・ GPS付の携帯のようなものを貸与していただくと安心かと思う。
- ・ ひとりで移動中に震災が起きた場合などに不安がある。
- ・ 福祉施設と協議して、災害時の対策に必要な予算を出してほしい。
- ・ 都レベルの対応が必要と思う。

【精神】

- ・ 区のホームページから防災マップにたどり着けない。
- ・ 町内会に入っていないので避難場所がわからない。
- ・ ライフラインの情報がわからない。
- ・ 電柱に防災無線が取り付けられているが、スピーカーの内容がわからないので改善してほしい。
- ・ 防災無線は走行中にアナウンスするので聞きとりにくい。
- ・ 薬が無くなるのが一番心配。薬を飲むための水がコンビニから無くなるのも心配。
- ・ 懐中電灯やその他の備品を配ってほしい。
- ・ 安否確認の連絡網を整備してほしい。出来れば担当の保健師から連絡がほしい。
- ・ 区役所の防災課は15階にあるが、高層階にあって緊急時にすぐ動けるのか。
- ・ 地震で家に帰れない時など、気軽に泊まれる施設があるといい。
- ・ 地震のことを思うと、怖くてたまらない。携帯もつながらない。
- ・ 地震の時に防災無線があったが、残響音などで細部まで聞き取れなかった。聴覚障害や高齢者も多いので、聞こえない人も多いと思う。
- ・ 地震の時、病院が休みになって、薬が少なくなってきた心配だった。
- ・ 地震の時避難所の状況が不安だ。
- ・ 今回の震災で、どういうふうに早く避難場所などを伝えられるかなどが気になった。

- ・ケアしてくれる人がいる避難所があったら助かる。
- ・災害避難所等の情報入手方法がわからない。今回、帰宅困難者等の避難所が開設されていることも知らなかった。電話が通じにくくなるため、避難所マップ(地震時の現在地から近い)等があると、安心。
- ・屋根つきの集合場所のようなものがたくさんあったらいい。
- ・避難が必要になった際の避難所までの移動や誘導に不安がある。
- ・精神障害の私が難病の母親を連れて逃げるのは困難。
- ・優先的にどの病院でも、障害者手帳があれば泊まれるようにしてほしい。

(10) 経済的支援について

【身体】

- ・ 経済的に家族に助けられている。親の負担になっている。
- ・ 障害者の貯蓄は 500 万円までに制限しないでほしい。障害年金 6 万では暮らせない。
- ・ リフト付の車を購入する場合、補助金などを出してほしい。

【精神】

- ・ 交通費が自分の手元に入らない。都合分は親からもらっている。障害年金の額が減る心配がある。
- ・ 給料が少ない。
- ・ 作業所の時代は交通費が出ていたが、地域活動支援センターになってから出なくなった。
- ・ 生活保護を受けているが、親が働くと保護費が減らされてしまう。
- ・ 交通費が支給されなくなって、一日作業しても 80 円しか所得がない。
- ・ 家賃の補助をしてほしい。仕事を見つけても家賃を払いきれない。
- ・ 食費の補助をしてほしい。
- ・ 障害者手帳での割引制度の範囲をもっと広げてほしい。
- ・ 家賃補助を続けてほしい。
- ・ 電車の交通費が出なくなった。今は年金生活なので、そのために生活が苦しい。
- ・ B一ぐるが手帳で無料にならないか。病院を回るので、半額でもよいのでは。
- ・ 手帳で、交通費が半額にならないか。
- ・ 年金がもらえたのに知らなかった。
- ・ 現在は年金と貯金で生活。貯えが無くなり生活保護を受けることになった場合、そのまま、住み慣れた家に住むことは可能なのか。引越となると不安。
- ・ 手帳で入浴券の割引をしてほしい。
- ・ できるだけ生活保護になる時期を遅らせたいたい。
- ・ 区外からの施設利用者にも交通費の支給を。B一ぐるにも交通費の補助を。

2 就労支援

(1) 就労支援について

【身体】

- ・就労支援についてもあるとよい。たとえばパソコンを使って、在宅で週に何時間かの就労というようなものもあるとよい。
- ・就労支援センターは登録しているが、知的や精神障害者がメイン。身体障害者も忘れないでほしい。
- ・就労支援センターには仲介役の外に、就労の支援として働く場所を開拓する役目があり、ジョブコーチをつける等システムを確立すべきである。
- ・社会復帰できるように、資格をとって、自立した生活を送りたい。
- ・ハローワークの障害者枠を見たが、やりたい仕事もないし、給料も安い。
- ・真砂市場の空きスペースを活用して、あん摩の資格はあるが若くて独立できない視覚障害者の就労につながるよう、家賃を無料にしてマッサージ施設にする等、職業自立のための支援をしてほしい。真砂市場は高齢者が多いので相乗効果になる。

【知的】

- ・王子第二特別支援学校の高等部が進路のことでかなり厳しい状況にある。特に作業所系はほとんど定員いっぱい、ゆとりある選択ができるとありがたい。
- ・チャレンジ雇用みたいなことも区の中で行ってほしい。
- ・作業所の就労もいいが、地域の方と直接関わられるような仕事の間（パン屋、八百屋、レストランなど）、障害者が地域の人が目につく所で、健常者に混じって働けるような環境があるとよい。
- ・就労支援センターにおいても新卒者への対応ができ、企業と連携がされる仕組みを検討されたい。
- ・障害のある中学生の職場体験については、将来の就労を見据えて、地域の中で一般就労がしやすくなるよう区の施設等、受け入れ先を提供してほしい。
- ・就労支援について、文京区には訓練の場がない。人間関係を学ばせることも含めて、訓練をする場をぜひ考えてほしい。
- ・区内の企業、また施設での障害者の働ける場を増やすべく区からももっとバックアップしてほしい。
- ・できれば就労してもらいたいのが難しい。楽しく作業所で過ごせたらと願う。
- ・就労できる場が区内でもっと増えることを望みます。
- ・重度者でも何らかの仕事ができるシステムが必要だ。
- ・就労へ結びつける強力なサポーターを育てるか呼び込んでください。
- ・作業所の増設ばかりでなく、広く一般の職場でも働けるよう企業への指導、

支援を強化すべき。

【精神】

- ・ 仕事をしていないと社会人として認められないと言われた。
- ・ 就職活動の情報などが欲しい。利用施設以外の施設の情報や、就職への支援システムについて知りたい。
- ・ 仕事としてはシビックセンターでの仕事を増やしてほしい。就労体験の場も増やしてほしい。
- ・ 仕事の体験の場がほしい。駐車禁止の見回り、放置自転車の整理、自転車修理、ポイ捨てタバコの掃除など。
- ・ 仕事の体験の場を増やしてもらい、慣れてから仕事に復帰したい。
- ・ 当たり前のことを当たり前にしたい。普通に収入が欲しい。
- ・ 30代40代の働ける場所が少ない。就労の場を増やしてほしい。
- ・ 就労支援センターでの情報だと、単純な労働が多い。賃金も低い。今、状態は安定しているのでちゃんと働きたい。障害者は何か少し違うシステムで一般の職に就けるとよい。
- ・ 合同面接会の案内が来るが、倍率が高い。面接受けるのも大変と聞く。小さい面接会の案内が来るとうれしい。
- ・ 賃金が一般の会社よりも安い。年金も少ない。結婚して子どもをつくり生活したいが、自分で養えるような賃金が欲しい。
- ・ 精神障害者のピアカウンセリング事業は、当事者の就労支援にもつながる。
- ・ 就労には積極的だが、どうしたら就労に結びつくか不安がある。
- ・ 就労したい。一人で食べていけるようになりたい。母親の面倒をみる余裕もほしい。結婚したい。
- ・ 病気のため良好な人間関係を築くことが難しく、短時間の労働ができる機会を求めている。
- ・ 区運営の施設等で外部に委託しているような仕事を、精神障害者枠として割り当てることなど検討していただけたらと思う。
- ・ 病気のため作業、勉強が長時間できない。そのため怠け者と誤解されやすい。
- ・ 通所で作業をするのではなく、在宅でできる就労支援をお願いしたい。

(2) 就労継続・賃金について

【知的】

- ・一般就労は難しいかもしれないけど、施設がもう少し広くて、もっと工賃も上がるといい。
- ・お金の面では障害年金だけでは難しいと聞く。工賃のアップが望まれる。
- ・工賃は250円/hである。働くというのは、労働して対価をもらうことなのに、赤字というのはおかしい。
- ・施設、スタッフもほとんどボランティアみたいなものであろう。儲けは少ないと思う。施設の方は精一杯やっていると思う。利益が上がるような援助をしてもらいたい。
- ・工賃を上げていく仕組み作りがあるとよい。台東区のハンディワークの事例から、作業所ごとで仕事を探すのではなく、ある統合された組織から仕事を割り振って実施していく形を取っていくなどもよいのでは。
- ・作業所の給料が1万円くらいなので、親が元気なうちはいいが、将来が不安なので補助を考えてほしい。
- ・工賃が低すぎることにについて全然理解できない。
- ・無理に就労のための訓練をしないでほしい。

【精神】

- ・仕事に就いたことがあるが、周囲の理解がなく差別がひどかった。職場に定着できるような支援が欲しい。
- ・工賃が低い（月1万円前後）ので上げてほしい。
- ・せめて最低賃金は欲しい。
- ・私は障害年金がない。無料なのは都営のパスのみ。180円/hや200円/hの工賃ではタバコも食事もできない。
- ・時給が安い。最低賃金までくれとは言わないから、せめてもう少し。
- ・ある調査で、身体障害者の所得が月25万円と出ていて、精神障害者が月15万円であった。何とかならないのか。フルタイムで働くのは難しいが、12万円ぐらいは欲しい。
- ・就職活動の情報が入らない。就労継続支援のサービスを使っていると、就労支援センターやハローワークでは就労への情報を止められる。止めないでほしい。
- ・作業所では工賃が安すぎて、年金と合わせても生活できない。精神障害者の多くは働く気はあるが、人間関係の面で苦慮することを配慮してほしい。

(3) 福祉施設等での就労について

【身体】

- ・土曜日にも福祉作業所をやってほしい。
- ・仕事が少ないから困る。作業がない時間がある。
- ・都市部にすむ共働きの親御さんには、通所施設の帰宅時間が3時4時でなく、夕方まで作業所にいられば、地域にマッチした制度になると思う。

【知的】

- ・小石川4丁目の都有地に訓練を含めた福祉就労的な施設が必要である。就労実態に合わせた訓練ができるところを整備する等、新法移行の強化、充実をしてほしい。
- ・長期に渡ってシビックセンターで訓練していただきたいと思う。
- ・（作業所を利用して）仕事が楽しい。お仕事がないのが困る。
- ・（区職員に対して）世の中のこと、いろいろなことを考えてほしい。仕事のこととか考えてほしい。
- ・あと何年作業所で働けるか心配。親がいなくなった時のことについて悩んでいる。
- ・作業所の工賃が上がって、家賃補助が少なくなったり、もらえなくなったり不安。
- ・福祉作業所から就職をした人はいるのか。一般就労させたいのだがどうすればいいか。
- ・就労支援だけではなく就労訓練を充実してほしい。
- ・特別支援学校からの卒業生が作業所に行けるように、作業内容を拡充してほしい。
- ・重度の利用者でも簡単にできる作業を入れるなど、作業所の内容の枠を広げてほしい。
- ・作業所の定員がいっぱいになりそうで心配。現在特別支援学校等に在籍の生徒の卒業後を考えて新しい作業所をもう1か所つくってほしい。
- ・作業所での食費の負担が増えないように希望する。
- ・時代の就労ニーズに適応した訓練を受けられる作業所が必要だ。

【精神】

- ・作業所は、スペースが狭いのでストレスとなる。
- ・就労継続支援A型の事業所も作ってほしい。

3 子どもの発達・育成への支援

【身体】

- ・子どもの発達障害については、その支援を忘れずにしてほしい。早期の療育が望まれると思う。
- ・肢体不自由児の母親は家に籠りがちだと思う。検診などで、情報提供などの区からの投げかけをしっかりとしてほしい。
- ・放課後居場所対策があるのはいいが、学校卒業したら使えない。

【知的】

- ・総合的に支援やアドバイスしてくれるコーディネーターがいると良い(成長に合わせて長期的な担当者設置するなど)。
- ・子育て支援計画の部会に特別支援学級連絡協議会を定席にしてほしい。
- ・仕事と子育ての充実ということについては障害者計画の中に見えてこないのに入れる必要がある。
- ・福祉センターと保育園との連携は未成熟であると思う。
- ・子どもが障害児だと障害福祉課や教育委員会では受け入れがスムーズではない。子育て支援課で対応していただき、横のつながりをお願いしたい。
- ・児童青少年課の放課後全児童向け事業は、特別支援学級の子どもは保護者同伴になっているので、普通学級の子どもと同じように見てもらえるようにしてほしい。林町小以外についても拡充してほしい。
- ・知的障害児も放課後校庭で遊べるよう、サポーターの配置をお願いしたい。
- ・18歳までの教育期が終わっても放課後支援は必要であり、長期的な預かり体制を考える必要がある。
- ・中高生の放課後居場所対策については、高校を卒業すると事業を利用できないので、施設の増設をお願いしたい。
- ・ぎりぎりまで愛の手帳が取得できなかった子どもにもバスの定期券などの優遇がしてもらえるとありがたい。あるいは携帯電話の優遇があれば。
- ・児童デイサービスの利用者には幼い兄弟姉妹がいる場合も多いと思うので、有料でもかまわないので朝や夕方の預かり保育を実施してほしい。
- ・小学校に入って、だいぶ身の回りのことができるようになったが、家が遠いので迎えが大変。
- ・土日など休みのときに、地域の関わりが薄く、遊べる環境が少ない。
- ・児童館の利用が難しいため、障害児を対象にした放課後活動をサポートできる施設の検討をお願いしたい。
- ・特別支援学級が偏っている。区内の広範囲に増やしてほしい。遠距離の通学が負担になっている。根津、目白台、本駒込などに増やしてほしい。
- ・現在支援学級はどこも人数がいっぱいのため、徒歩で通学できる場所に支援

学級があり、地元で友達関係ができることを望む。

- 近くの学校で特別支援教育ができるようにしてほしい。学校が遠く、毎日の送迎に困っている。
- 各学校に支援学級があるといいと思う。
- 特別支援子育て事業「ふれんど」を利用しているが、3営業日前までの申し込みなので急用のときには困る。
- 中学になると児童館が使いにくそう。障害児も健常児も一緒に使える居場所があるとよい。
- 区内に特別支援の高校がなく、高校の選択肢が少ないので考えてほしい。
- 本当に困っている場合などに移動支援制度の融通が利くようにしてほしい。
- 平日は放課後児童館で助かっているが、土日に活動できる場があると助かる。
- 就学前に受けていたST（言語聴覚士）、OT（作業療法士）の相談や訓練を、就学後も受けられるようにしてほしい。
- 小学校入学後の相談機関、相手がいなくて困る。
- 障害をもっている子どもは越境入学をしており、地域コミュニティーの機会がないので、区で勉強会や講演会等を主催していただき、地域の方々に障害者への理解、把握をしてほしい。

4 ひとにやさしいまちづくり

(1) 生活環境について

【身体】

- ・池袋駅のエレベーターが少なすぎる。移動支援で行ったが丸ノ内線にはエレベーターが1機しかない。もう1機おくか、大きいエレベーターにしてほしい。
- ・ホームドアが増えてきて便利と思うけど、もっと増えるとよい。
- ・白山の地下鉄の駅、エレベーターを使うあたりの歩道がそもそも狭く、自転車の駐輪もあり通りにくい。
- ・バス停前後の違法駐車が問題。
- ・駅、スロープとかに放置自転車がが多い。通路をふさいでいる
- ・スロープをふさがないように啓発してほしい。歩道に電信柱があつて、それが邪魔。電柱の地中化とかも含めて、考えてほしい。
- ・春日交差点の横断歩道の青時間を延ばしてほしい。
- ・歩道のタイルの目地が広い。つまづきやすい。狭い目地にしてほしい。
- ・バリアフリーマップが出来たのは良いことだが、バス路線とか鉄道路線とかをもっと入れるとよかった。どんな情報を載せるべきかのリサーチが足りなかったと思う。
- ・バス停の高さ、動坂下のバス停が低い。だから（バスに乗降する際の）スロープが急になってしまう。自転車の駐輪でじまななものもある。駅のエレベーターでの乗客のマナーを啓発してほしい。
- ・坂が多いので、歩道が広くないと事故にあう。自転車の放置も多い。
- ・エスコートゾーンができてうれしいが、エスコートゾーンの真上にトラックが止まっていた。
- ・低い杭は認識できなくて怖い。シビックセンターの前の杭歩道と入口の境目の杭など。歩行者と自転車を分ける杭なんかは怖い。
- ・点字ブロックを付けてくれる課を決めてほしい。
- ・地下鉄も、病院みたいに色別や丸点、△点でラインを引いてもらいたい。
- ・横断歩道の音が茗荷谷駅前では8時に無くなってしまう。それでは早すぎる。せめて10時ぐらいまでは動いてほしい。またシグナルエイドで24時間運用になってほしい。
- ・シビックセンターの音声誘導装置について、春日通り側はもう少し音を大きくしてほしい。後樂園の南北線の所は空調が復旧したので大きくしてほしい。
- ・道路のバリアフリー化については、視覚障害者にとっては段差が必要であるので、そのような要望が土木課などにあった際は、総合的に対応してほしい。

- ・障害者会館は、休日及び平日の夜間は区民会議室となる。その場合も障害者が優先的に部屋を使用できるようにしてください。ドアにガラス窓を付けてください。
- ・エレベーターに乗っているときに、中でトラブルが発生したときの外部との連絡方法が分かりません。
- ・家には手すりが付いていて、不便なことはない。
- ・学校が隣なのでうるさくて困っている。内部障害などでボールの音が心臓に響いてよくない。防音装置をお願いしたい。
- ・失聴のため文字や手話のないところでは目に見えるものでの表示が必要である。
- ・階段に低い手すりがあると助かる。

【精神】

- ・新大塚駅の階段に手すりがないので手すりをつけてほしい。
- ・駅などでは非常電源を設けて、公共施設のバリアフリーが必要。階段が暗くて怖いという友達がいる。

(2) 外出支援について

【身体】

- ・介護タクシーは、10年間やっていた業者が入札で代わった。小さな心遣いができる良い業者だった。単なる入札だけで勝手に代えないでほしい。
- ・介護タクシーの委託業者の予約がいっぱい取れないときに、他の業者に自費で頼もうにも、情報がもらえない。
- ・高齢者に福祉タクシー券を出してください。
- ・移動支援 36 時間あるが、使いたい時にヘルパーが空いていないことが多く、結局は使えない。
- ・作業所から家まで移動支援を使えなかった。移動支援はもっと使い勝手のいいものにしてほしい。福祉作業所の送り迎えとか、ほんの少しの融通を。
- ・Bーぐるは、車いすが1台しか乗れない。もう少し大きいバスにしてほしい。
- ・Bーぐるの巡回コースを増やしてください。また逆回りのコースも検討してください。
- ・歩道を歩いていて、自転車のマナーが悪い。不意にぶつかってきたり、片手で携帯メールしながらの人もある。
- ・障害者施設や高齢者施設等、駅を結ぶのではなく、公共機関を結ぶバス路線もいいと思う。
- ・福祉センターから短期保護などでの利用について送り迎えに制度上料金がかかる。今までどおりできたらよい。
- ・1人で電車とバスで通所している。不安はない。困っていることも特にない。

【知的】

- ・文京区は通学支援ができたが、障害児のお迎えを移動支援で使いやすいサービスにしてほしい。
- ・通学支援については1回1時間月10回だが、30分単位だと20回利用できるもので、多様な仕組みを検討されたい。
- ・通学支援は10回と決められているが、状況に応じて例外も認めてほしい。
- ・高齢者や職を探している方を区が支援員として雇用し、ターミナル駅や拠点に立って王子特別支援学校の通学者などへ声掛けするシステムを検討してほしい。
- ・移動支援を1対1の契約ではなく、同じ高校に通学する子どもたちが拠点先で利用できるよう、グループ支援の対応を検討されたい。
- ・移動支援 36 時間まで無料というのをもっと PR するとよい。資格を持っている方をもっと活動できるように PR してほしい。
- ・通所している日は家まで送り届けてもらうサービスを社会福祉協議会等にお願できないか。子どもによってレベルが異なるので生活支援の範囲を拡充

してほしい。

- ・移動支援で1泊程度の宿泊を依頼できないか。
- ・移動支援と短期保護が連携できるシステムの検討を。
- ・移動支援の36時間が足りない場合があるので、融通を利かせてほしい。作業所に通う時にも使えるようにしてほしい。
- ・幼稚園や保育園から動坂や槐の会に行くときに移動支援を使えるようにしてほしい。移動支援の支給決定が厳しい。
- ・移動支援など使い方が分からない。
- ・移動サービスなど利用したいが、どの事業所に依頼してよいか分からない。
- ・移動支援を月2回、土曜日の習い事の送迎に利用し、大変助かっている。
- ・移動支援のサービスとかを利用しているが、ヘルパーを派遣してくれる団体が1団体しか見つからない。短時間でも利用できる事業者が少ない。
- ・移動支援はもっと柔軟に対処してほしい。
- ・移動支援が必要なときに使えないのでとても困っている。
- ・移動支援を毎週末にお願いしたい。
- ・区の指導の下、施設と連携すれば、保護者も外出支援やショートステイを担っていくことができるのではないかと。ぜひ機会を作っていただきたい。
- ・年収の関係でタクシー券がもらえない。いただけるととても助かる。

【精神】

- ・JRも都バスのような減免制度があると行動範囲が広がる。
- ・春日に在住しているが、通所時に利用しているバスがなかなか来ない。
- ・統合失調症なので、道に迷ってしまうので、道案内の人がいてほしい。
- ・都営交通以外の交通機関(JR・メトロ・B-ぐる・タクシー)も手帳により割引になったら良い。B-ぐるのルートをもう少し使い勝手の良いものにしてもらいたい。

(3) ノーマライゼーションについて

【身体】

- ・心のバリアフリーを推進してほしい。障害のある人への理解が進めば、震災の時などでもまた違うと思う。
- ・差別禁止は障害のみの話ではない。障害者に特化することなく、誰もが差別されない社会をつくるのが大切だ。
- ・ノーマライゼーション条例とか、差別禁止条例なども区でも制定してほしい。
- ・エスカレーターの右空けも、マナーになってしまっているが、片まひの人でできない人もいるのを理解してほしい。
- ・周りの人に合わせて横断歩道を渡ったら、赤だったということもあった。
- ・区民のマナー向上を喚起してほしい。植木が伸びて顔に当たる、看板が出ている、道路上に踏み台を置く等やめてもらいたい。区報にもPRして注意喚起をしてもらいたい。
- ・文京区役所の職員全員が手話のある程度出来るようになっていただきたい。
- ・大きな病院などの受付には、手話の出来る人を配置するように行政から指示してください。
- ・子どもが自転車で駆け抜けるので困っていた。人工弁の関係で困る。

【知的】

- ・一般の人の障害に対する理解を推進してほしい。
- ・特別支援学級を各学校に設置することが理解につながると思う。
- ・日常生活の中で普通に障害者と関わっていけるまちづくりをお願いしたい。

【精神】

- ・精神障害者に対する偏見をなくしてほしい。身体障害者への理解はだいぶ進んできているように思う。もっと理解をしてほしい。区はケーブルテレビとかでもPRしてほしい。
- ・区議の人が現場を知らない。お祭りには来ても、現場には来ない。現場を見て私たちを知ってほしい。
- ・当事者の講演会とか行って、賃金を出して、就労支援と世間の理解促進の両面になればいい。
- ・見た目では「障害」がわからない。障害者と思ってもらえない。説明しても解ってもらえないため、「おなかに赤ちゃん」キーホルダーのようなものがあれば、ぜひ使いたい。
- ・障害者への偏見をなくしてほしい。同じ人間だということを他の人にも教えてほしい。
- ・政治関係者もまだまだ本当に困っている人達の話をお聴けいないように思う。
- ・障害に対して市民を啓蒙、啓発し、差別、偏見、スティグマをなくしていき

たい。

- ・区議会議員が現場に来ない、知っていない。

(4) その他（手続き等）

【身体】

- ・重複障害だとたらい回しになる。窓口も分かりにくい。ワンストップを考
える必要がある。
- ・銀行取引で通帳、定期預金とか作るの大変。代筆を認めたり立会人を設けて
実施したり、もう少し何とかしてほしい。
- ・他の地域から文京区に越してきたときに、障害者手帳の交付を受けますが、
その際にある程度の説明をしてください。
- ・文京区の通訳は派遣制度だけですが、通訳者の設置についても検討を。
- ・役所に1人か2人でも手話通訳が常時いれば、個人通訳を頼む必要はない。
- ・シビックセンターに関して、1Fロビー、2階の証明書等を発行する窓口
に手話の分かる人を配置してください。文字で情報を伝える機器を、少なく
とも、1階のロビーと障害者会館には設置してください。
- ・昼の手話通訳者が少ない。登録者を多くしてほしい。
- ・登録手話通訳者の研修会の回数を増やしてほしい。
- ・障害者会館で手話講習会の夜が開催できるようにしてほしい。
- ・要約筆記者の養成講習会を行ってください。

【知的】

- ・区役所への手続きについて、窓口のワンストップ化をしてほしい。
- ・福祉センターに通園している方が、その場でサービスの手続きができるよ
うにしてほしい。
- ・窓口担当は10年は変わってほしくない。少なくとも5年。同じ人だと安心
する。
- ・愛の手帳、身体障害者手帳などがばらばらで困っている。統一してもらえな
いでしょうか。
- ・日常の課題はとにかく多岐にわたるので、障害向けの窓口をひとつにして仕
事を進めてくださるとありがたい。
- ・障害福祉課は各課にまたがる問題の調整役としての機能を果たしていただき
たい。

【精神】

- ・働いていると日中は動けないので行政サービスの手続きは難しい。
- ・親戚も兄弟もいないので、保証人になってくれる人がいない。住宅探しでも
就労でも問題になる。

- ・精神障害者の手帳が2年毎に更新する理由は何か。是正してほしい。
- ・自立支援の手続きについて毎年更新しなければならないので手間がかかる。
- ・診断書は2年で更新になったので自立支援医療、障害福祉サービスについても2年になると助かる。
- ・「手帳が使える」ことが一目で分かる、表示(シール等)があると、手帳も使いやすくなる。使えるかどうか不明なことが多く、障害の説明が嫌で、使わないでしまうことが多い。
- ・行政機関での手続き代行サービスなどの支援をお願いしたい。
- ・シビックセンターの障害者会館のスペースは、障害者やその家族が使うスペース。会議室が空いていても一般の方に貸し出してしまうのはどうかと思う。
- ・手帳の更新にもものすごく時間がかかる。もっとスピーディーに更新できるようにお願いしたい。

5 社会参加と地域交流促進

【身体】

- ・休みの日は、ほとんど寝ている。テレビを見ている。外出はあまりしない。
- ・区内の土地や、シビックセンター内の空間とか、活用しているいろいろな活動の場を提供してほしい。
- ・シビックセンター内でも、もっと障害者の支援で活用できないか。喫茶店とか、パンとか。
- ・さみしい一日、一人暮らしだから。
- ・選挙については行っても投票はできない。無駄にならない仕組みが欲しい。
- ・福祉センターの機能訓練室など使っていない時などに部屋を開放してくれると嬉しい。
- ・デイサービスに行っても家では一人、心のケア、心のふれあいが大切。さびしくしている人が多い。ソフト面などでも工夫を願いたい。
- ・地域に障害のある人がいれば、もっと啓発やいろいろな団体さんとの関わりを含めて役所で機会を作ってくれればと思う。
- ・障害者会館が土日を一般開放するのをやめてほしい。土日も優先にしてほしい。平日の夜間も優先にしてほしい。
- ・作業所の連絡会、事業所、社協も混ぜて、地域で生きるための連絡会みたいなものがあるといい。
- ・聴覚障害者向けに夜間のパソコン教室を行ってください。

【知的】

- ・もっとたくさんのお友達とお話をしたい。
- ・みんなと一緒にかくれんぼがしたい。
- ・休日は、テレビ見たり寝ているだけ。
- ・催しがある時は声をかけるので区職員にも来てほしい。施設を知ってほしい。
- ・休みの日は、バスを利用して散歩している。(移動支援のヘルパーさんと一緒)
- ・パソコンでインターネットが使えるようになりたい。
- ・休みの日の対応が何かあるといいと思う。
- ・通所が毎日できず、家にいる時はテレビを見て運動しないのが困る。
- ・卒業以来、行動面で狭くなってしまった。不安だらけの状況。
- ・放課後居場所のように、特に何かすると決まっていなくても、行きやすい場所があればありがたい。
- ・小学校卒業後の居場所づくりが各地域に必要。
- ・障害児向けのスイミングクール、体操教室、カラオケ、ボウリングなどをやってほしい。
- ・運動不足による肥満、成人病等健康上の問題が生じてきている。

- ・作業終了後の居場所対策事業があれば利用してみたい。
- ・土日のレクリエーション、障害児のための地域コミュニティへの参加、生涯学習の機会などを充実してほしい。

【精神】

- ・最低限度の生活を送っている。
- ・交通費のために仲間が来られなくなっている。精神障害者のつながりが無くなってしまう。
- ・精神障害の家族会はあるが、当事者の会がない。当事者の会を作ってもらえるとうれしい。
- ・社会的に活動する機会がないため、引きこもり気味になり、話し相手がほしい状態。
- ・精神障害者の数は多いはずなのに家族会のメンバーはごくわずかで、家族内で問題を抱えて孤立している場合が多いと思う。
- ・一人暮らしなのでナイトケアがほしい。夜間の社会資源、癒しの場を。
- ・当事者が体験発表できる場を。当事者の社会参加、就労になる。

【VI 各分野におけるヒアリングのまとめ】

1 地域における自主生活への支援

(1) 日常生活支援サービスについて

- ・ホームヘルパーへの満足度は高いが、食事や家の片付け、入浴の手伝い以外に、買い物や夜間の病気への対応、重度の知的障害者への支援、精神障害者への支援の充実が求められている。また、費用の負担軽減への要望もみられる。
- ・特に精神障害者はヘルパーへの期待が大きく、24時間対応の支援が望まれている。
- ・介助者の高齢化や親なきあとの自立のためにも居宅介護の充実が求められている。
- ・移動と居宅介護サービスのパッケージによる提供も求められている。
- ・日中活動の場が狭いことが課題となっている。
- ・短期保護については、施設の増加への期待も大きく、特に知的障害者の要望が高い。一方で現状での利用しにくさへの不満もみられる。親の介護などでの利用範囲の拡大と、利用年齢の引き下げ等求められている。
- ・ショートステイは即時に入所できることが望まれている。高齢者のショートステイの活用への期待もある。
- ・オムツの支給など支給の仕組みの工夫、経済的も配慮が求められている。
- ・車椅子の貸し出しについては、長期の貸出が求められている。
- ・長期休暇などに利用者が増えて、サービスが利用しづらくなることへの対応が求められている。
- ・本人の生活能力の向上につながるような支援のあり方への要望も見られる。

(2) 生活の場と地域移行

- ・身体障害者、知的障害者等ケアホーム・グループホームへの要望が高く、親なきあとの住処として施設整備が強く求められている。
- ・視覚障害者や聴覚障害者にとっても、孤独の解消や生活の利便性のためグループホームに入ることの希望もある。
- ・ケアホーム・グループホームへ入所する際には、前もって体験的に利用できることや、選択できる施設の多いことが望まれている。
- ・医療的なことのできるホームへの要望もみられる。
- ・地域で一人暮らしをしたいという障害者の希望は多いが、地域で住居を探す際に、文京区は家賃が高いことと、適当な物件がないことが課題となっている。
- ・車椅子対策の住宅が少ないこと、障害に対する無理解や偏見なども課題となっており、家探しや家賃補助などの支援が求められている。
- ・身体障害者専用や重度身体障害者向けの入所施設の要望がみられる。

(3) 生活訓練について

- ・福祉センターの機能訓練事業については満足が高くなっている。
- ・自立生活訓練について、訓練期間が過ぎても再利用できるようなシステムが望まれている。

(4) 保健・医療サービスについて

- ・精神障害者からの各種サービスの要望が出されている。また、精神障害の医療を他の障害並みに充実すること、医師の診断書の費用、精神の急患への対応、夜間の医療機関の窓口や相談対応などへの要望がみられる。
- ・知的障害で医者を嫌がる患者のため、障害者専用の内科などへの要望もみられる。
- ・自分で自覚して受診や通院ができない人たちへの、医療機関、関係者のバックアップ体制も必要とされている。

(5) 相談支援について

- ・3障害を通じてどこに相談を持って言ったらいいのかわからないという意見が多く、問題を一人で抱えている障害者への対応が課題となっている。
- ・相談機関の充実が求められている。ワンストップや包括支援センターの活用などの提案も見られた。
- ・知的障害においては、本人または障害の特性の理解度の高い人が相談者として望まれており、また精神障害では、夜間などにおける相談対応が求められている。
- ・相談内容としては、住宅や相続問題などの社会生活上の様々な問題に対応できることも重要である。
- ・区の障害者福祉課のスタッフの充実と、相談に慣れた人が長期に窓口を担当することを求める要望がある。
- ・相談支援事業のさらなるPRが必要。
- ・精神障害者のピアカウンセリングの活用への要望もある。

(6) 情報提供について

- ・3障害を通じて必要な情報が十分いき渡っていないことが課題である。区報、ホームページ、障害者福祉のてびきすら知らないケースもあり、福祉情報の更なる周知に努めていく必要がある。
- ・特に視覚障害者や聴覚障害者については、情報提供における人的なサポートなどを充実していくことも求められている。
- ・精神障害者の場合、施設に関わっていない在宅の障害者については、情報が限られており、病院など様々な機関を通じた福祉サービス情報の提供などを検討していく必要がある。
- ・区内で障害者手帳が利用できる施設や機関等の総合的な情報提供も望まれている。
- ・重複障害者に対するサービス情報の提供の充実が必要とされている。

(7) 権利擁護について

- ・ 成年後見制度についての周知や学習機会の提供が必要である。
- ・ 親なきあとの第3者による成年後見も必要とされている。
- ・ 成年後見制度で対応できない場合の支援の充実も求められている。

(8) 防災・安全対策について

- ・ 3 障害を通じて多くの意見が寄せられ、ほぼ共通した支援への要望が見られる。
- ・ 震災時における福祉避難所や障害者への対応への不安が高く、障害者が安心していられる避難所の設置や建物、備蓄、人のネットワークの確立が求められている。
- ・ 避難場所については、障害に応じて特別な配慮が必要であることから、普段慣れている障害者施設を中心とした福祉避難場所等の設置が望まれている。
- ・ 災害時要援護者名簿については、制度のさらなる周知、重度以外の人への対応についても連絡や援護がなされる体制が求められている。
- ・ 地震の時の防災無線が、残響音などで細部まで聞き取れないなど、聴覚障害や高齢者も含めて、災害時の情報提供体制の充実も課題となっている。
- ・ 知的障害児など家族と一緒に避難できることが不可欠であることから、そうした家族専用の避難所が望まれている。

(9) 経済的支援について

- ・ 精神障害者に経済的問題で困難を抱えているケースが多く見られる。
- ・ 就労の意思はあるが思うような働き場がなかったり、収入が少ないために家賃が払えなかったりなど、経済生活面での困難が課題となっている。
- ・ 生活保護を受けているが、親が働くと保護費が減らされてしまうこと、年金生活で生活が苦しいこと、将来の生活の見通しが立たないことなどが不安となっている。
- ・ 交通費が負担になっている人は、割引への要望が高い。

2 就労支援

(1) 就労支援について

- ・ 就労支援センターの支援の充実が求められている。
- ・ 社会復帰や自立した生活への意欲もあるが、仕事が少ないことが課題。
- ・ 知的障害者の就労の場として、特別支援学校の卒業生などが作業場以外の多様な選択ができるとともに、就労を体験したり訓練したりできる場の拡充が求められている。
- ・ 精神障害者においても就業の場と就業体験の場の拡充が望まれている。
- ・ ピアカウンセリングを活用した就労支援への期待もみられる。
- ・ 障害者の就労の場の拡充の提案が出された。(駐車禁止の見回り、放置自転車の整理、ポイ捨てタバコの掃除、パソコンで在宅就労など)
- ・ 真砂市場の活用の提案もあった。
- ・ 作業所の増設ばかりでなく、一般の企業等でも仕事ができるよう働きかけを行っていくことも重要である。

(2) 就労継続・賃金について

- ・ 知的障害と精神障害からの意見が主となっているが、工賃のアップが強く求められている。賃金上昇のための仕組みづくりが課題となっている。
- ・ 作業所ごとで仕事を請け負うのではなく、統合された組織から仕事を割り振って実施していく形態の創出などが望まれている。

(3) 福祉施設等での就労について

- ・ 知的障害者においては、仕事に慣れ、人間関係を学ぶための就労訓練の場の設置が望まれている。
- ・ 利用者の増加に見合う作業場の増設とともに、特別支援学校の卒業生や重度者も利用できるよう作業内容の拡充や土曜日の開設が求められている。
- ・ 作業所の利益が上がるような仕組みの構築と、福祉作業所の仕事が減っていることへの対応が課題である。
- ・ 土曜日も作業所で仕事をしたいという希望もある。

3 子どもの発達・育成への支援

- ・子どもの発達障害への支援と早期の療育を充実していく必要がある。また、子どもの成長に合わせて長期的な支援を行うシステムが望まれている。
- ・遠距離の通学が課題となっていることから、特別支援学級の拡充が求められている。
- ・放課後全児童向け事業の実施校の拡充。
- ・学校卒業後の事業利用や、特別支援学級の子どもが保護者同伴でなく過ごせるような対応が望まれている。
- ・サービスを利用している障害児に幼い兄弟がいる場合、その子たちへの朝夕の預かり保育の実施も必要とされている。
- ・障害と認定されるまでには至っていないグレーゾーンの子どもたちへの支援についても検討していく必要がある。
- ・子どもが就学前に受けていた相談やST、OTなどの支援を、就学で途切れることなく継続して受けられるようにすることが望まれている。

4 ひとにやさしいまちづくり

(1) 生活環境について

- ・身体障害の方からの意見が多数を占め、歩道については、歩道の狭さ、タイルの目地の広さなどのほかに、自転車のマナーが悪いこと、携帯メールをしながらの運転、放置自転車が通路をふさいでいることなどへの対応が求められている。
- ・駅やバス停前後の違法駐車や、自転車の駐輪も課題となっている。
- ・春日交差点の横断歩道の青時間を延長、茗荷谷駅前の横断歩道の音の夜間延長、区立公園のトイレのバリアフリー化などへの要望がみられる。
- ・視覚障害者にとって、道路の境となっている低い杭等の障害物が通行上の危険となっている。
- ・聴覚障害者のため、文字や手話がないところでは、何か目に見えるものの表示が必要とされている。
- ・知的障害児用に階段などでの低い手すりの設置が求められている。

(2) 外出支援について

- ・移動支援については、移動中のコミュニケーションのサポートや、短期保護との連携その他、利用者に応じた柔軟な運用が課題となっている。また、利用時間の拡充などの意見もみられる。
- ・障害者施設や高齢者施設の多い場所を結ぶ公共機関を結ぶバス路線などの希望も述べられた。
- ・知的障害の障害児の通学支援や幼稚園や保育園からの移動の際に、サービスが利用しにくいという意見があり、柔軟な運用が求められている。
- ・施設との連携しながら、保護者が外出支援を担っていけるような指導も望まれている。

(3) ノーマライゼーションについて

- ・一般の人の障害に対する理解を推進し、障害者に対するのみでなく、誰もが差別されない社会づくりを推進していくことが求められている。
- ・身体障害に対する理解は進んできているが、精神障害についての偏見の解消、精神障害の特性についての理解の促進が求められている。
- ・日常生活の中で普通に障害者とかかわっていける地域づくりを推進していくことが求められている。

(4) その他（手続き等）

- ・サービスの手続きに困難を感じている障害者が少なくないと考えられる。福祉センターの通園者が、その場でサービスの手続きができるワンストップサービス、銀行取引での立会、自立支援医療の更新手続きの簡略化などが求められている。
- ・また行政機関で手続き代行サービスなどの支援が求められている。
- ・聴覚障害の方にとって手続き等での手話通訳が不可欠であることから、シビックセンター等での手話通訳者の設置などが望まれている。
- ・手続きの窓口を一つにすることや、障害福祉課には、各課にまたがるサービスの調整役としての機能の充実が求められている。

5 社会参加と地域交流促進

- ・動坂福祉会館での活動は充実しているとあるが、障害者の学習・スポーツ・文化活動の充実がこれからの課題である。そのために、障害者が自由に活動できる場の確保についても検討していく必要がある。
- ・施設やサービスを利用している以外は、家で孤独に過ごしている障害者が少なくないと考えられる。地域とのふれあい交流の活動を推進するなど、障害者が地域で心豊かに過ごせるような取り組みの充実が課題となっている。
- ・障害者同士のつながりを強化していく取り組みも重要である。精神障害の当事者の会など、当事者の結びつきを広げるきっかけづくりを推進していくことが求められている。
- ・学校卒業後にも、放課後居場所のように、行きやすく交流しやすい場所の設置が望まれている。
- ・障害者の運動不足の解消に向けた支援も必要とされている。
- ・当事者が自らの体験を発表できる場や機会なども求められている。