

第5章

質的調査（インタビュー調査）

令和元年度 文京区
障害者（児）実態・意向調査
インタビュー調査（質的調査）報告書

東洋大学社会学部
高山研究室・志村研究室

令和元年度 文京区障害者（児）実態・意向調査報告書：インタビュー調査（質的調査）

総括編

- ・通所施設の部
 - 通所施設に通うこと
 - 精神障害事業所総括図
 - 精神障害事業所概説
 - 知的（就労継続支援 B 型事業所）総括図
 - 知的（就労継続支援 B 型事業所）概説
 - 知的（生活介護事業所）総括図
 - 知的（生活介護事業所）概説
- ・グループホームの部
 - グループホームでの生活
 - 精神障害分野総括図
 - 精神障害分野概説
 - 知的・身体障害分野総括図
 - 知的・身体障害分野概説

インタビュー調査実施事業所

	施設名	提供サービス
1	大塚福祉作業所	就労継続支援 B 型
2	本郷福祉センター（若駒の里）	生活介護
3	エルムンド小石川	共同生活援助
4	エルムンド千石	共同生活援助
5	はへと・ピア2	生活介護
6	陽だまりの郷	共同生活援助
7	ワークショップやまどり	就労継続支援 B 型
8	工房わかぎり	就労継続支援 B 型
9	ドリームハウス	共同生活援助
10	ワークプレイスぶんぶん	就労継続支援 B 型
11	銀杏企画	就労継続支援 B 型
12	ホームいちょう	共同生活援助
13	エナジーハウス	地域活動支援センター
14	文京ホームアンダンテ	共同生活援助
15	Abeam(アビーム)	就労継続支援 B 型

総括

今年度の調査は、これまでの調査からさらに前進して実施された。まず、これまで質的調査は区内通所施設を利用している知的に障害のある人たちを対象に実施されていた。これは、質問紙法による量的調査ではかりきれない知的障害のある人たちの思いやニーズを、可能な限り可視化しようとする試みであり、一定の成果をあげてきたと考えている。これに加えて、今年度の調査からは、精神的な障害のある人たちも質的調査の対象となった。さらに、より生活実態に即した調査を実施するために、通所施設のみではなく、生活の場であるグループホームを訪問し、ヒアリングを重ねたのが今年度の調査の特徴である。

この結果、通所施設に関しては9カ所、計66名、グループホームに関しては6カ所、計21名の方々から話をうかがうことができた。もちろん量的調査に比して対象者は少ないが、普段言語化することがない思いやニーズをヒアリングし、可視化できたものと思われる。

これまでの調査結果と同様に当事者が、家族や施設職員との良好な関係性を保っていることが明らかになった。しかしながら、関係性が限定的であり、地域や友人関係の広がりには困難な状況があるのは、継続的な課題として浮上している。地域とのかかわりをどのように作っていくのか、文京区のような地域性も踏まえて考えなければならない。

通所施設での調査結果からは、ニーズに応じた日中活動の場が確保され、規則正しい生活を送る利用者の様子がうかがえた。また通所施設を利用することで、生きがいを感じ、専門的なことも含めた相談の場所になっていたことが明らかにされた。

またグループホーム利用をすることで家族との良好な関係を作っているという結果が見出したのは、今年度の成果である。グループホームの特性を生かし、自分の生活を安心して作っている利用者像が浮かび上がった。

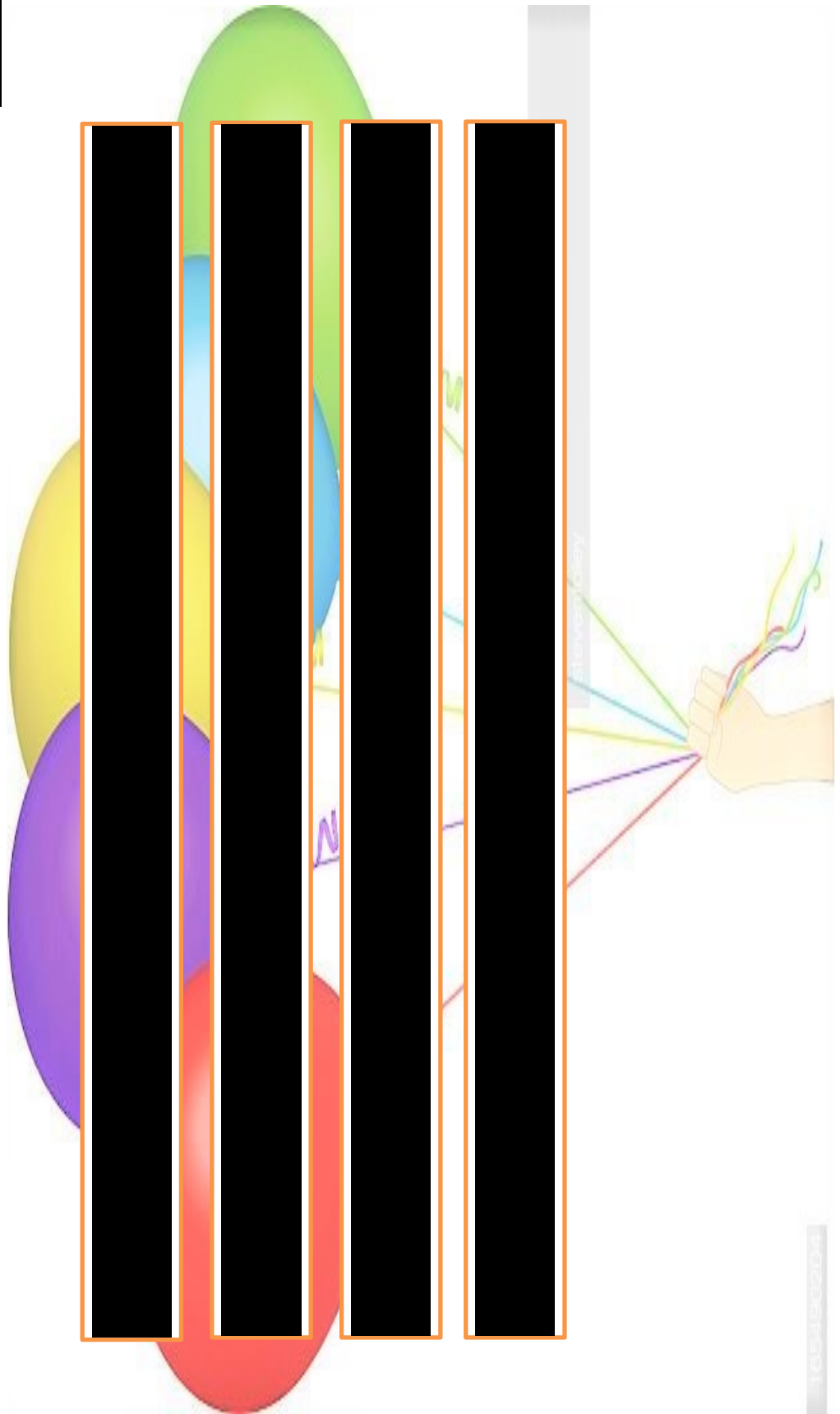
最後に、このような調査が可能となったのは、学生たちの働きによるものである。施設職員でも家族でも、区役所の職員でもない学生たちが、複数回にわたって訪問し、障害当事者からヒアリングする調査スタイルは文京区スタイルとして誇っていいものである。またこの調査を実施するにあたって、施設での時間調整や利用者との橋渡し、グループホーム管理者との調整等に尽力してくださった皆様に感謝申し上げる次第である。

質的調査監修

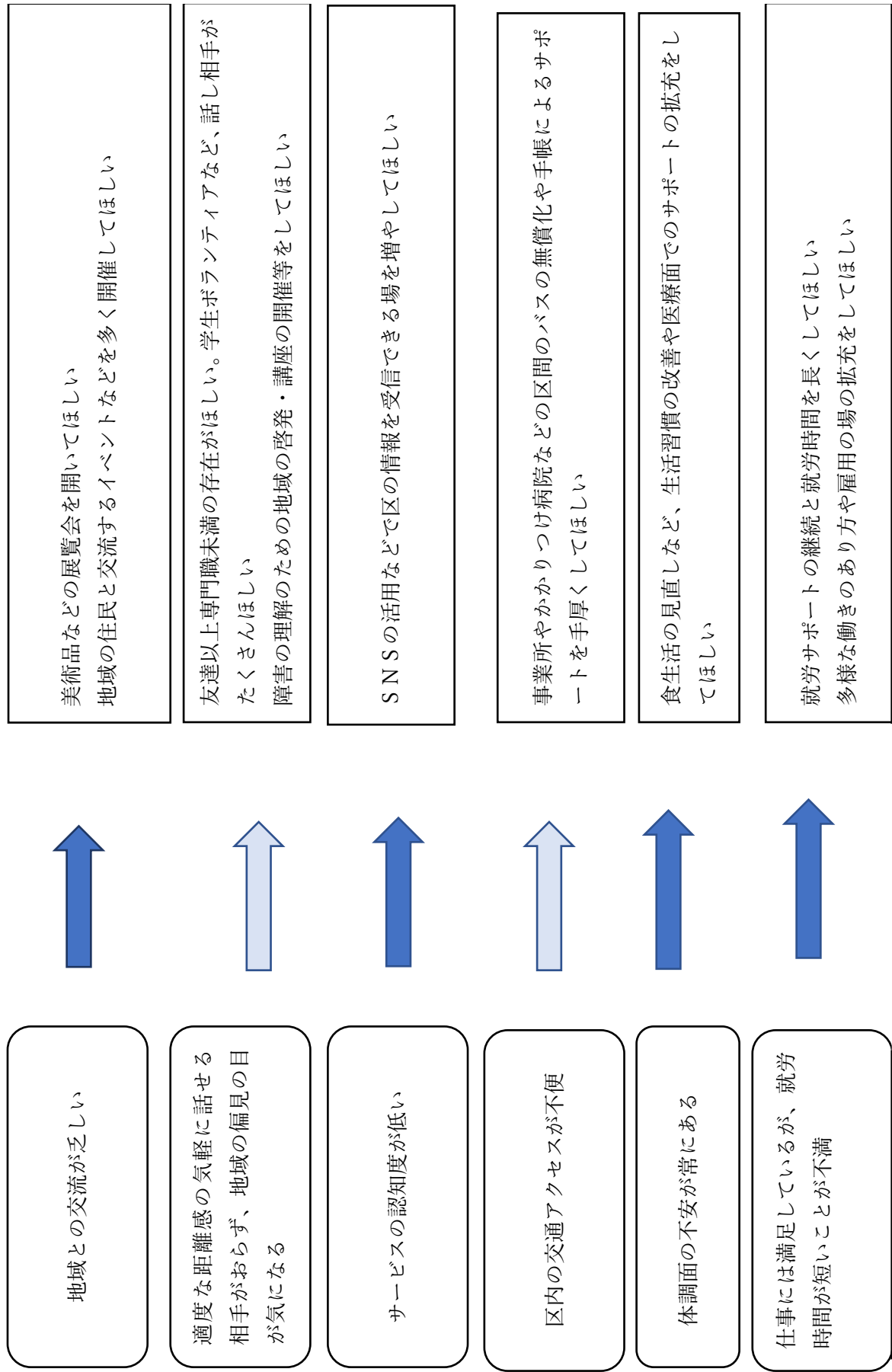
東洋大学 高山 直樹

志村 健一

通所施設の部



精神障害者の方の生活実態に関する現状・課題とその解決に向けて
(現状・課題)



現状・課題とその解決に向けて（精神）

私たちは精神障害のある方の就労支援事業所と地域活動支援センターを訪ね、計 18 名の方からお話を伺った。お話を伺っていくなかであがった現状と課題を分析し、その解決策について、以下の 5 項目にまとめた。

1 つ目の課題として、地域との交流が乏しいという点があげられた。文京区に対しては、地域住民と交流するイベントなどを多く開催してほしいという要望があげられた。

2 つ目の課題として、人間関係の不安があり、適度な距離感の気軽に話せる相手がいないということである。お話を伺う中では、自分の住むアパートの近くだと近隣住民からどう自分が見られているかが気になるが、事業所の周辺だとそういう目を気にしなくて良いので過ごしやすいという声があがった。そこから、学生ボランティアや地域の住民などの話し相手など、サービスの中で友だち以上専門職未満の存在となるような気軽なはなし相手がほしいという声が多く聞かれた。それに加えて、障害に対する偏見などの地域住民の目が気になることから、区民に向けた障害の理解のための地域の啓発の機会や講座の開催を多く設けてほしいという声が出された。

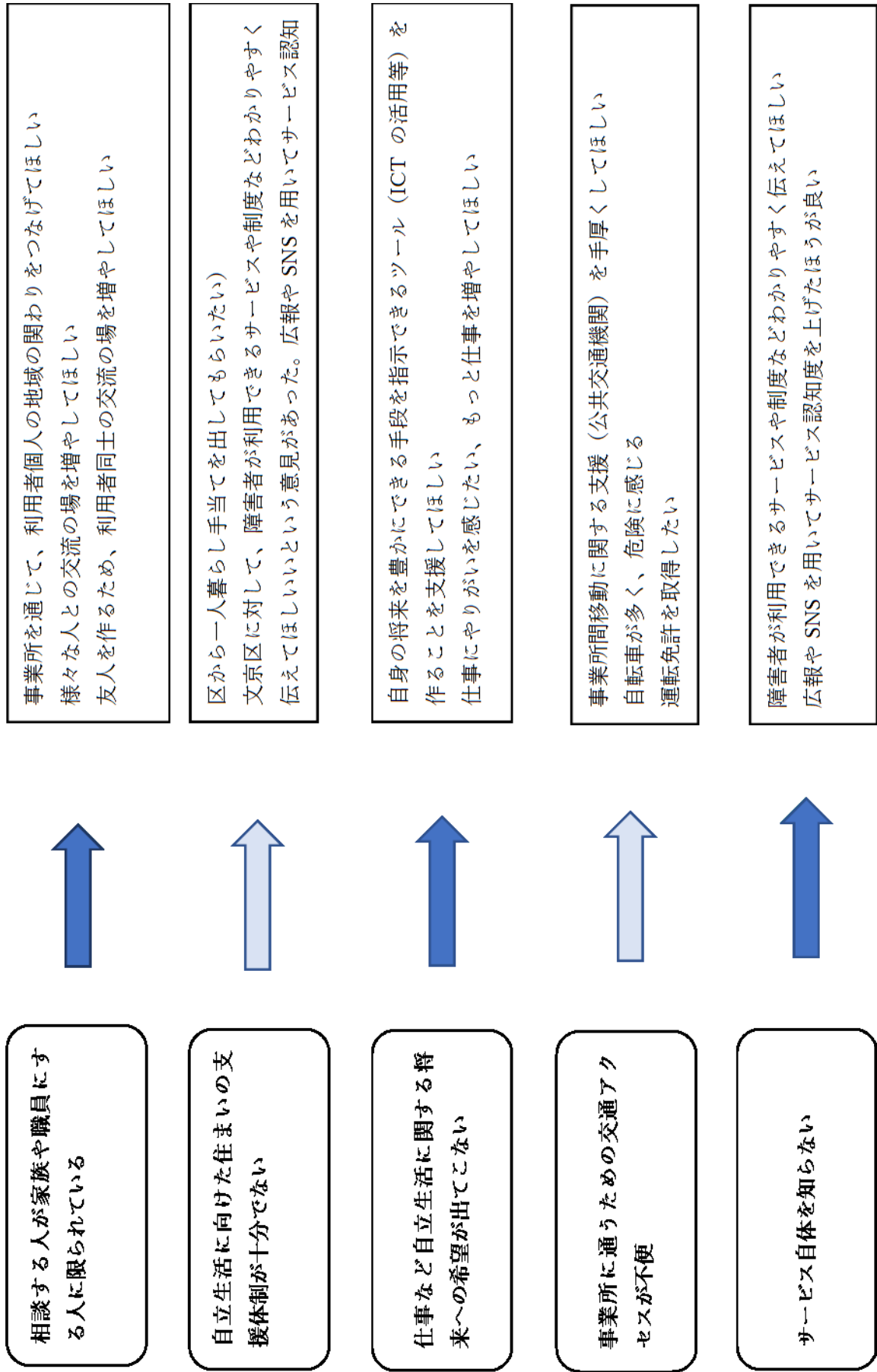
3 つ目の課題として文京区内の各種サービスについての認知度が低いことがわかった。SNS の活用などで区の情報を受信できる場を増やしてほしいという要望が挙げられた。また情報弱者に対する、情報提供の工夫の要望もあがった。

4 つ目の課題として、事業所までの道のりや区内の公共施設への交通アクセスが不便という声があった。バスの無償化や、手帳によるサポートを手厚くしてほしいという声もあげられた。

5 つ目の課題は、現在の仕事には満足しているものの就労時間が短いという点である。今行っている就労に関するサポートの継続と、就労時間を長くしてほしいという要望が聞かれた。また、文京区には雇用の場を拡充、多様な働き方のあり方を開発してほしいという声も多く聞かれた。

以上、5 項目の現状・課題に対し、それぞれの対応策を提案させていただいた。

就労継続支援 B 型の生活実態に関する現状・課題とその解決に向けて
(現状・課題)



現状・課題とその解決に向けて（知的・就労継続支援B型）

私たちは知的障害のある方の就労継続支援B型を訪ね、計36人の方からお話を伺った。お話を伺っていく中であがった現状と課題、またその解決策について、以下の5項目にまとめた。

まず、1つ目の課題として、相談相手が限定されているという点である。相談する相手が職員や家族など一部の人に限定されているという点があげられる。そのため、利用者個人での地域と関われる機会について施設を通じて増やしてほしいことや、友人を作るために利用者同士の交流の場を増やしてほしいことがあげられた。

2つ目の課題として、自立生活に向けた支援の体制が十分でないことが挙げられる。区から一人暮らしの手当を出してもらうなど、助成を拡充してほしいという声が聞かれた。

3つ目の課題として、仕事など自立生活に向けた将来への希望が出てこないということがあげられる。そうした本人の声をもっと表出できるよう、自身の将来を豊かにできる手段として、たとえばアイパッドなどのICT（インフォメーション・コミュニケーションのテクノロジー）などを活用した意思決定支援の仕組みも活用してほしい。

4つめの課題として、施設に通うための交通アクセスが不便という点があげられる。バスなど公共交通機関を通して生活介護の利用者が施設間移動に関する支援をもっと手厚くしてほしいという声があげられた。

5つ目の課題として、仕事にやりがいを感じている人が多かったため、もっと仕事を増やしてほしいという希望が多く聞かれた。区や事業所が協働して就労の場を増やすような取組みが今後必要と感じた。

以上、5項目の現状・課題に対して、それぞれの対応策を提案させていただいた。

生活介護の生活実態に関する現状・課題とその解決に向けて
(現状・課題)

相談できる人が身内に限られてしまう。



家族や職員等だけでなく、新たな第三者の「対等な関係」として、事業所の外部の人（ボランティアや学生等）との交流の機会を持ちたい

他人と関わる機会が少ない。



障害があっても参加しやすいイベントなどを区の方で多く設けてほしい。そのための SNS 等を利用した情報発信のツールの拡充をしてほしい

区民の障害についての認知度が低いことから偏見の目があり、活動の場が制限される



利用者の余暇活動の充実に向け、地域住民の障害への理解の必要性を啓発してほしい
公共施設や民間事業所に向けた啓発や障害理解の普及を推進してほしい

親なき後の将来への不安



区内の自立生活に向けた支援体制の拡充してほしい
グループホームを増やしてほしい
公営住宅を増やしてほしい

現状・課題とその解決に向けて（知的・生活介護）

私たちは知的障害のある方の生活介護事業所を訪ね、計12人の方からお話を伺った。お話を伺っていく中であがった現状と課題、またその解決策について、以下の3項目にまとめた。

まず、1つ目の課題として、相談相手が身内に限られてしまうという点である。生活介護サービスの利用者は自立生活のことや余暇活動にしても、相談する相手が職員や家族など一部の人に限られているという点があげられる。そのため、家族や職員だけでなく、第三者である地域住民やお話を聞いてくれるボランティア・学生などと交流できる環境づくりへの要望があった。

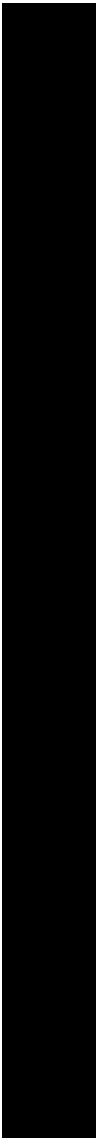
2つ目の課題として、他人と関わる機会が少なく、一人の趣味が多いということである。障害があっても参加しやすいイベントなどを区の方で多く設けてほしいという声があった。

3つ目の課題として、地域の偏見の目があり、ドライブで外出等をするにしても余暇活動の場が制限されるという声が聞かれた。お話を伺う中からは、たとえば市民プールなどについても監視員の障害への無理解から注意されることなどの話も聞かれた。また、外部からいろいろな団体がボランティアや慰問で訪れてくれるのは嬉しいが、実際に現地にいってもっとミュージカルなども観戦したいという声も聞かれた。それには、まだまだ区民の偏見の目はあり、公共施設・民間業者や商店などの立場の人への障害への理解と啓発の拡充が必要と考えた。

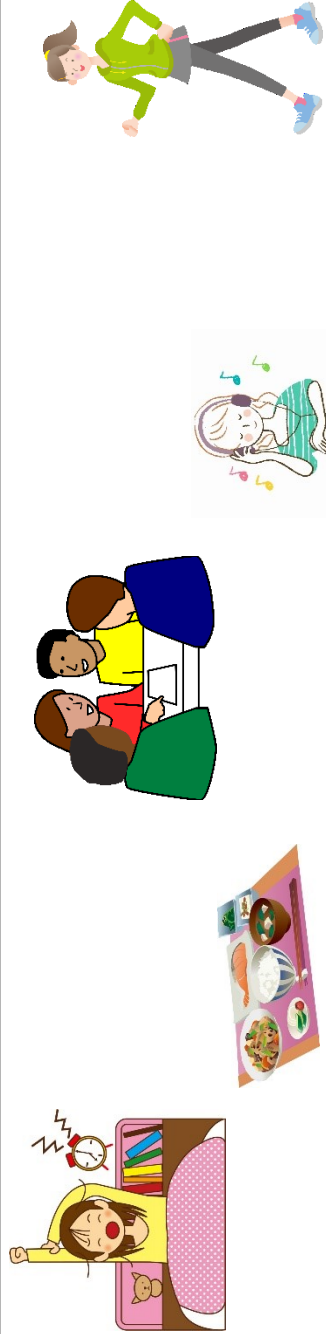
4つ目の課題として、親なき後の将来への不安がある。インタビューでは利用者から、「自分の将来を家族が心配している」という意見が出ていた。重度の知的障害があるため、親がなくなったあとの自分の子どもの将来を心配した親の声もある。このことから、区内の親なき後の自立生活に向けた支援体制として、グループホームの増設や、サービスを使いながら地域生活を継続できるサービスを増やすことが必要と考えた。

以上、4項目の現状・課題に対して、それぞれの対応策を提案させていただいた。

グループホームの部



Four sets of horizontal lines for writing, each consisting of a solid black top line, a white middle line, and a solid black bottom line.



グループホーム利用者(精神障害分野)の生活実態に対する現状・課題とその解決に向けて

(現状・課題)

サービス自体を知らない

相談相手が限られている

休日の過ごし方が限られている

入居者の年齢層が上がっているが
自立へ向けた活動への意欲が高い人が多い

精神障害に対する理解度が低い

地域住民・親しい友人等との関わりが少ない
(機会がない・障害による周囲からの孤立)

(解決に向けて)

- ・字だけでなく、絵、映像を用いたものでわかりやすくまとめる。
- ・区とグループホームとのつながりを強くする。
→ 定期的な情報交換 (利用者の状況と適するサービスのマッチ)

- ・区の職員やボランティア等との交流により、親睦を深め、距離を縮める。
→ 相談のできる相手 (信頼できる存在) を増やす。

- ・居場所をつくっていく。
例) 同じ障害をもつ人、同姓、同世代との交流の場をつくる。
→ 居場所があることにより、活動の幅が広がる。

- ・自立へ向けた学習の場を提供する。
- ・地域住民に対して働きかけ、地域ネットワークを形成・活用する (イベント等の交流により)。
→ 年齢層の高い利用者が、地域で長く安心して暮らしていくために

- ・ヘルプマークの認知を向上させる。
- ・世間一般の人々に興味を持ってもらえるものを活用する。
例) SNS にて絵、漫画等を活用し、広める。

- ・地域の社会資源を活用し、人間関係を形成する。
例) 学生を活用して、地域住民と利用者との交流できる場をつくる。
- ・周囲の人の接し方の理解がほしい。
例) 情報を発信する (地域に住む精神障害者に関すること等)。
→ 冊子、交流の場などにて
- ・利用者の方々も、地域にどんな人が住んでいるのかを知ることができるようにする。

現状・課題とその解決に向けて（精神分野概説）

精神障害のある方のグループホーム 2ヶ所を訪ね、計 5 名の方からお話を伺った結果を概説する。

現状・課題 1. 利用者本人がサービスを知らない。

せっかくサービスがあっても、利用者がそれを知らない、又は活用できていないと感じていては意味がない。利用者にサービスを知ってもらうために、文字だけでなく絵や映像などを用いて分かりやすくまとめ資料を作ったり、区とグループホームとで利用者の状態などを定期的に把握し合う機会を設け、情報交換をして、より適したサービスを提供できるようにする必要があるのではないかと考えた。

現状・課題 2. 相談相手が限られている。

話を伺っている中で、悩み事などの相談はグループホームの世話人や職場のスタッフにしているとの話があった。普段関わることの多い身近な人とは良い信頼関係が築けている印象を受けたが、それ以外にライトに相談できる人が少ないように感じた。もっと気軽に相談できる機会を作るために、区の職員やボランティア等との交流によってたくさんの人との親睦を深め、信頼できる存在を増やすといいのではないかと考えた。

現状・課題 3. 休日の過ごし方が限られている。

休みの日にはひとりで散歩に出かけたり映画を観たりと、ひとりで過ごしていることが多いように感じられた。ひとりで時間を使えることは悪いことではないが、地域や周りの環境との繋がりを作るために、同じ障害をもつ人や同性、同年代との交流の場を設け、居場所づくりをすることによって活動の幅が広がり、生きがいにも繋がるのではないかと考えた。

現状・課題 4. 入居者の高齢化に伴う課題がある。

年齢層は高くなってきているが、自立へ向けた活動への意欲が高い人が多い。今回話を伺った 5 人のうち、半数以上が 40 代であったが、その多くが自立へ向けた活動をしていたり、活動をしたいと考えている人であった。そこで私たちが考えた案は、自立へ向けた学習の場を提供した上で制度等で補えない部分を地域住民にも協力してもらおうという案だ。既にある地域ネットワークを活用し、合わせて利用者と地域住民との新たなネットワークの形成に繋げていければ、利用者が地域で安心して暮らしていけるのではないかと考えられる。

現状・課題 5. 精神障害に対する理解度が低い。

聞き取り調査の中では周りから変な目で見られたり、健常者と障害者との格差があるといった話があった。そのため、ヘルプマークの認知を地域に向けて行い、また精神障害はどんな病気がありどんな症状があるのかを漫画やイラストを作成して地域の広報誌はもちろん、幅広い年代が見ている SNS でも広めていけば良いのではないかと考えた。

現状・課題6. 友人や地域住民との関わりが少ない。

地域のイベントがあっても自分の障害のせいで思った様に振る舞えなかったり、イベント自体に参加するのを躊躇ってしまったりしてしまうという話があったため、1つの課題として挙げた。この課題に対して地域の社会資源をうまく活用し、新たな人間関係の形成を図れば良いのではないかと考え、例として周辺の大学と協力し、利用者と地域住民が交流できるような場を学生に考えてもらうなど学生の活用も積極的に行うことで学生ならではの視点で精神障害について周りに伝えていくことが必要だと考えた。また、聞き取り調査の際に精神障害者等に対しての接し方の理解が足りていないという話が出ていたため、これについては冊子や地域の交流の場において情報を発信する必要があると考える。さらに、利用者の方々にも地域にどんな人が住んでいてどんな地域なのかを知ってもらうためにも、利用者に対しての対応も必要だと考えた。

以上6項目の現状・課題に対し、対応策の提案を試みた。すぐに完全移行することは難しいが、徐々に進めていければ「障害」という壁が少しずつ無くなり、住民全員が安心して楽しく暮らしていける区になっていくのではないかと考えている。

グループホーム利用者(知的・身体障害分野)の生活実態に関する現状・課題とその解決に向けて

(現状・課題)

地域との交流が少ない



- ・イベントや行事など、地域の人たちと交流する機会があるものは、わかりやすく区がPRする。
- ・そのようなイベントや行事に参加しやすい環境をつくり、うながす。
+ 区のほうから施設単位で参加しやすいイベントを提案する。

サービス自体を知らないことからサービスを利用できていない



- ・絵や漫画などを交えてわかりやすい冊子にする。
- ・読みたくなるような冊子づくりをめざす。
+ わかりやすいツールによりサービスを知って使えるようにする。

愛の手帳がもつサービス内容を改善してほしい



- ・愛の手帳で使える娯楽(映画の入場料など)のためのサービスや施設を増やす。
- ・身近に使えるものを増やす。
→ 利用者の趣味や外出機会が広がる可能性になる。

文京区に相談する機会がない



- ・文京区に相談できる機会を設ける必要がある。
- ・自分自身の不安や今後の生活、家族について区に相談できるようにする。
+ 利用者の相談窓口を増やす。

相談相手が施設の職員に固定化されている



- ・区内に交流型のイベントを開催し、同じニーズを持つ人たちの友人作りの場を提供する。
- ・趣味生かした創作物の展示会等を開催し、同じ趣味を持つ人たちとの出合いの場をつくる。
→ 友人関係が広がることによって新たな相談相手ができる。

現状・課題とその解決に向けて（知的・身体障害分野概説）

4つの知的障害のグループホームを訪ね、16名の方にお話を伺った結果を概説する。

現状・課題1. 地域との交流が少ない。

具体的には、地域のお祭りに参加しないことや、誘われたら参加するが、自ら積極的に参加することがない。そこから考えられる解決策は、区からイベント等、参加しやすい環境を作り参加を促すことが挙げられた。自ら参加することが難しいということだったので、区の方から参加しやすいイベントを提案してもらい、施設の方などと一緒にできる催し物があれば、参加しやすくなると思った。

現状・課題2. サービス自体を知らないことからサービスを利用できない。

具体的には、文京区が提供する冊子のページ数が多くて読む気にならないという回答や、サービスを知らないという回答が得られた。そこで私たちが考えた解決策は、絵などを交え、読みやすい、読みたくなるような冊子にするというものだ。いくらサービスがあっても、利用されなければ自分らしい生活が送れないので、どんなサービスがあるのかを知ってもらうことが大切だと考える。

現状・課題3. 愛の手帳がもつサービスの内容を改善してほしい。

具体的には、手帳を使って娯楽を楽しみたい、愛の手帳で映画の入場料が半額になってほしい、家賃補助を増やしてほしい、という回答を得た。解決策として、身近に使えるサービスや娯楽のためのサービスを増やしてほしいと考える。例えば、娯楽のためのサービスが充実することで、外出する機会や趣味が広がることにもつながる。

現状・課題4. 利用者の相談相手についての課題がある。

利用者の方は不安も抱えていることがお話を伺っていく中でわかった。自分自身の生活、今後の生活についてだけでなく、家族について不安を抱えている方もいた。それに対し、相談しない、相談相手が家族や職員に固定化されていることが分かった。信頼できる職員がいることと、相談できる人が固定化されていることはいい点と考えることもできるが、この点も地域とのかかわりがないため関わる人が少ないことが要因の一つだと考える。そのため、文京区に相談する機会を設ける必要があると考える。

現状・課題5. 休日をもとに過ごす相手が職員、家族に限定し、友人と過ごす機会がない、または一人でできる趣味を行っている。

一人で過ごす時間を楽しんでいる方もいるが、中には人と出会える機会がなく、友人ができず一人でできることをしていたり、職員や家族と休日を過ごしたりしている方もいた。解決策として、区内で交流型のイベントを開催し、同じニーズを持つ方々が友人作りのきっかけとなる場を提供する、一人での趣味をいかして創作物の展示会を行えば、同じ趣味を持つ方同士の出会いにもつながるのではないかと考えた。

知的・身体障害分野では、全体的にグループホームでの生活が充実していること、一人ひとり生活に満足している様子が明らかになっている。しかし、特に知的障害のある人たちの特性にも関連するが、サービスの内容を知らないことが大きな課題として挙げられた。これは情報のバリアであり、情報のバリアフリーを推進しなければならない。サービスを知っていることで利用ができ、よりその人らしい生活ができるはずである。

また人間関係が限定されていることもわかった。家族や施設の職員と良い関係性を保っていることはとても望ましいことである。しかし、関係性が限定されており、広がりを感じられないことが気になった。自分と違った環境にいる人たちと知り合うことで、本人の世界も広がる。そういった機会を作っていく必要があると考えた。

