

# 文京区障害者（児）実態調査報告書

## 概要版

### 第1章 調査概要

#### 1 概略

##### (1) 趣旨・目的

本調査は、平成20年度に行う「障害者計画」の改定に向け、平成17年度に実施した文京区障害者（児）実態・意向調査（以下「前回調査」という。）を踏まえ、障害者（児）本人・家族の生活実態、サービスの利用状況及び障害者施策への意向等をより具体的に把握し、計画の基礎資料、施策のあり方等の検討に資するために実施した。

##### (2) 実施

本調査は、文京区の委託により東洋大学と区の協働で行った。

#### 2 調査対象

調査実施人数

身体障害	視覚障害	13	精神障害	本人	48
	聴覚障害	7		家族会	17
	肢体不自由	37		計	65
	内部障害	7	就学前児童	保護者	27
	計	64		計	27
知的障害	保護者（入所）	14	就学後児童	保護者（身体）	8
	保護者（通所）	13		保護者（知的）	8
	本人（入所）	7		計	16
	本人（通所）	5	障害者団体	9団体	38
	計	39		計	38
			合計	249	

#### 3 調査方法

前回調査において概ね捉えることができた“全体的なニーズの傾向”を踏まえ、より個別のかつ具体的なニーズ等を把握するため、面談による聞き取り調査（インタビュー）を実施した。

##### (1) 個別インタビュー（身体障害・知的障害・就学後児童）

1回の平均時間は60分程度。原則として対象者本人へのインタビュー

##### (2) グループインタビュー（精神障害・就学前児童・障害者団体）

1回の平均時間は90分程度。1グループの平均参加人数は5～6名

#### 4 調査期間

平成19年8月13日（月）～12月20日（木）

#### 5 対象者及び抽出方法

##### (1) 身体障害者

障害福祉サービスが必要と思われる重度（総合級1・2級）の身体障害者

(2) 知的障害者

18歳以上65歳未満の知的障害者及びその保護者

(3) 精神障害者

区内の通所施設を利用する精神障害者

(4) 就学前児童

福祉センターを利用している障害児(手帳の有無は問わない)の保護者

(5) 就学後児童

就学後から18歳未満までの障害児を持つ保護者

(6) 障害者団体

区内の障害者団体の役員等

## 6 調査項目

調査対象者個々の『語り』の中に含意されたニーズを掘り起こすため、「柱となる質問」を中心に据えて「インタビューガイド」を作成し、あまり細かな質問は想定しないようにした。

調査員は、「インタビューガイド」を手元におきインタビューを行った。

## 7 分析の手順

(1) 対象となる障害区分ごとに、調査データからニーズや重要だと思われる部分、対象者の主訴となる部分を抽出する。

(2) 抽出したデータについてKJ法\*により分類、それに基づいて類するものを集めて複数のカテゴリーを抽出する。

(3) カテゴリー間の関係を分析し、相関関係図に表す。

(4) KJ法の結果及び相関関係図をもとに分析結果をまとめ、文章化する。

### 調査結果についての概要版の構成

本概要版には、詳細な対象別の調査結果の記述の中から、主要なニーズや対応策について、絞り込んで取りまとめをしている。障害種別ごとに調査結果の総論とあわせ、カテゴリーごとに特定した「求められる対応」を掲載し、障害のある方々やその家族の想いや願いをできるだけわかりやすく伝えられるよう編集している。

\* KJ法とは、調査記録からキーワードを抜き出して1つずつカードに書き、それらのカードの中から似たものを集めてグループを作り、グループ間の関係を図にしたり、文章にしたりして整理する方法をいう。

## 第2章 身体障害者（視覚障害）調査結果

### 1 総論

視覚障害者においては、社会生活を阻む諸要因をいかに解消するかが行政に対して問われている。個々の利用者の心情に日頃から寄り添い、心理的・制度的に支える体制が、現状以上に求められている。特に、外出時に「恐怖」を感じる事が表明され、「困ったときの相談相手がいない」「ソーシャルワーカーがいたほうが心強い」といった声も上がっている。

視覚障害者の社会生活が成り立つためには、大きくは「福祉サービス」と「バリアフリーの推進」に区分して考えることができる。「福祉サービス」については、障害者自立支援法や介護保険法の問題、日常生活用具やタクシー券の問題などが指摘された。また、区役所の機構や窓口の体制、区職員の姿勢、専門性の欠如や行政情報の伝達方法についての問題などが指摘されている。

「バリアフリーの推進」については、情報入手にハンディが生じるため「情報のバリアフリー」の重要度がきわめて高く、さらに「心理的バリアフリー」「物理的バリアフリー」の推進が不可欠であることは自明である。「制度的バリアフリー」についても早急な改善が求められている。

視覚障害者をサポートし、安心して外出できるようにするためガイドヘルパーの利用等について、個々人のニーズに応じた柔軟な対応が求められている。

また、情報の入手についても、行政のバックアップが必要不可欠で、多様な情報をニーズに合わせた適切な方法で発信し、福祉サービスの利用や就職などにつなげることが必要である。そして、相談においては専門的な知識を備えたソーシャルワーカーの存在が、障害者がより自分らしい生活を送る上で強力な支援となる。

施策に関しては、「すぐにも取り組むべきもの」と「長期的に取り組むべきもの」があり、費用や人員配置、ノウハウなどの面で「取り組みやすいもの」と資源の確保・調整や高度な技術が必要であって「取り組みが難しいもの」がある。今後、これらのニーズをどう整理し、どういう方針で取り組むかが当面の課題である。

### 2 求められる対応

調査結果をもとに行ったKJ法による分析では、「社会生活」「ヘルパー」「福祉サービス」「行政」「相談」「バリアフリー」「情報」「就労」「将来」という9つのカテゴリーを抽出した。カテゴリーごとに求められる対応は、以下のとおりである。

#### (1) 社会生活

居室内での不安の多くは家事に関することで、また非常時の問題についても不安が上げられている。一般の人が障害者に対して十分に理解し、対応できるようになれば、不便や恐怖感等を感じる事が減り、外出の負担も軽減される。

障害者に対する非常時の対策

避難訓練の実施

地域社会での障害者理解の促進

ヘルパーの活用

## (2) ヘルパー

視覚障害者が社会参加をするための、ガイドヘルパーの重要性が浮き彫りになり、ガイドヘルパーの質と量の充実が求められる。

幅広い年代での大幅な人材の確保

ガイドヘルパーの用途の拡大（通勤・通学・通院での利用など）

ライフスタイルに合わせた、必要十分な時間数の確保

夜間や急用時などの柔軟な対応

一般の健常者が、気軽に声かけを行える社会づくり

## (3) 福祉サービス

障害者自立支援法施行に伴う経済的負担についての意見が多く上げられている。日常生活用具に関しては、要件の緩和を求める声があり、余暇支援の充実のニーズも多くあげられている。

経済的負担の軽減

日常生活用具、補装具、タクシー券等福祉サービス利用の要件緩和、項目の充実

サービス利用の自己決定

余暇支援の強化

障害者自立支援法、介護保険法併用についての制約の緩和

## (4) 行政

窓口は、相談しやすい雰囲気づくりが求められ、より柔軟な対応をしてほしいという声も多く聞かれた。職員については、専門性の向上を望む意見が聞かれた。

相談しやすい、良い雰囲気窓口

職員の専門性

柔軟な対応

障害特性に合わせた説明会の実施や書類の提示

## (5) 相談

ワンストップで相談でき、専門的な視点から適切なアドバイスが受けられる体制を望む声が聞かれた。また、各部署で連携を図り、障害特性に合わせた配慮や声かけの実施が望まれている。

相談業務担当職員の専門性の向上

総合相談窓口の創設

部署間の連携

各部署で障害特性に合わせた配慮を行える体制づくり

## (6) バリアフリー

物理的バリアだけではなく、周囲の目等、心理的バリアでも苦痛に感じていることがうかがえる。さらに、ユニバーサルデザインの必要性を訴える声もあった。

駅に安全の徹底（ホームドアの設置等）

自転車と自動車の駐輪・駐車場取締りの徹底

公共施設のバリアフリー化

健常者の支援が得られる体制づくり（健常者の視覚障害への理解）

## (7) 情報

視覚からの情報がない障害者にとって情報のバリアがあるため、個々のニーズに対応し、どのような方法でこういった情報が欲しいかを考えることは急務である。

情報不足の解消

ニーズに合わせた適切な情報提供

音声案内の充実

## (8) 就労

視覚障害者の多くは、はり師や指圧師の資格を取得しており、その資格を生かせる職場を求めているが、現状は障害者に対する配慮が未だ少なく、共に働くことが困難であるようにうかがえた。

就労できる場の提供、サポート

健常者のはり師や指圧師と共に働ける環境づくりやその配慮

障害者が主でできる、店づくりのサポート

就職情報の充実、提供

## (9) 将来

今日、生活様式が多様化したためニーズも様々であるが、視覚障害ゆえに選択肢が狭まることのないよう、安心して生活できる環境を作る必要がある。

医療と福祉の連携

ニーズに合わせた適切な支援

安心感のある社会づくり

## 第3章 身体障害（聴覚障害）調査結果

### 1 総論

聴覚障害者においては、すべてに通じる問題としての「情報」がある。情報提供・情報の共有が十分であれば、ネットワークの形成、緊急時の対応など人生の質が高まっていく。豊かな情報提供が行政や専門職からなされることにより、その情報の中から障害者本人が自ら選択し、決定し、人生を過ごすことが自己実現、幸福感につながる。

「社会生活」においては、他者とのコミュニケーションを図るうえでのハンディキャップが大きな問題であり、文京区聴覚障害者協会や病院などの各種専門団体との連携、交流の場としてのサークルなどがここでのキーワードとして浮かび上がった。また、障害者と健常者が交流できる場の充実も重要であり、そのような機会を創出していくことにより、新たなネットワークの形成にもつながる。

「緊急時対応」の問題も重要である。防災マニュアルや防災セット、防災訓練などの防災対策の整備は、喫緊の課題である。現状では情報不足であること、わかりにくいこと、あるいはFAXに頼ることへの不安や不満が指摘された。災害時の情報入手の「即時性（リアルタイムであること）」が何より求められるが、「緊急FAX」などは、“命綱”としての存在の大きさととは裏腹に、「あるらしいが、よくわからない」とか「パニック時にFAXなんて送れない」という不満の声が寄せられた。

「行政」の窓口対応や諸サービスに関する要望については、FAXによるサービスが「受付が平日のみで、返事に時間がかかる」「返事に3日かかった」という点が指摘されている。また、窓口で何か尋ねたり訴える場合は、「リアルタイムで対応して欲しい」ということ、さらに窓口対応の充実に関しては、窓口対応には時間がかかりすぎることや、プライバシーの尊重、手話通訳を常勤にして欲しいなどの意見があった。加えて、日常生活用具については、「お知らせランプ」（来客時、FAXの受付などを知らせるもの）を求める声が多いことが特徴的であった。

### 2 求められる対応

調査結果をもとに行ったKJ法による分析では、「情報」「社会生活」「緊急時対応」「行政」「仕事」「親の介護」「給付関連」という7つのカテゴリーを抽出した。カテゴリーごとに求められる対応は、以下のとおりである。

#### （1）情報

行政からの情報提供については、情報の質と量の両面の改善が求められる。個人情報保護の関係により、障害者団体などを通じてのつながりが厳しくなっているという声もある。また、団体やサークルのようなネットワークの重要性が感じられる。

行政からのより豊かな情報提供

将来に向けての情報提供

手話通訳の活用

ネットワークの形成

#### （2）社会生活

生活を送る上で、行政、文京区聴覚障害者協会、病院などの施設や団体との連携が重要である。

病院では、手話通訳の配置を望む声が聞かれた。サークルがコミュニケーションの場という声もあり、交流の場を提供することにより、新しいネットワークの形成や社会参加のきっかけ等が生じ、より充実した人生が送れるようになって考えられる。

団体、施設などとの連携

交流の場の提供

障害者理解の促進

相談機関の充実

ユニバーサルデザインの推進

### (3) 緊急時対応

防災対策の整備は急ぐ必要があり、防災マニュアルなどの情報があれば不安も軽減される。防災訓練は良い経験になるため参加しやすい体制を整えなければならない。災害時についても不安があり、リアルタイムでの情報提供や防災セットなどが欲しいという声もある。

防災対策の充実

災害時対応

ソフト、ハードの両面からの援助

### (4) 行政

区役所の窓口対応について、手続きに時間がかかるとの声が多く、誰もが相談しやすい環境をつくる必要がある。また、手話通訳の指名や固定などの声もあり、円滑に手話通訳を呼べるよう柔軟な対応が望まれる。更に、お知らせランプ設置の要件緩和などの対応が求められている。

窓口対応の環境整備

手話通訳に対しての柔軟な対応

日常生活用具の要件緩和

### (5) 仕事

職場でのコミュニケーションを気にする声が多かった。筆談でのやりとりは時間がかかり、仕事が円滑にできないという声や、仕事を教えてくれる人に負担をかけてしまっているようだという声があった。仕事をする上でもコミュニケーションは重要である。

職場での柔軟な対応

就労の機会の充実

### (6) 親の介護

親の介護を心配する声がいくつか見受けられ、介護に関しても情報の提供が必要である。また、介護の負担感が軽減されるように、交流の場の提供、相談体制の整備等が行政に求められている。

介護情報の提供

相談体制の整備

### (7) 給付関連

障害者自立支援法施行により、自己負担が増えたという意見が多くあり、経済的負担の軽減が心の不安を軽減することにもつながっている。また、外出しやすい環境を整備することが重要である。

経済的負担感の軽減

収入と支出のバランスの調整

## 第4章 身体障害者（肢体不自由）調査結果

### 1 総論

肢体不自由をもつ障害者への調査では、ハード面（公共交通機関や住宅など）でのバリアフリーに関わる問題や、ソフト面（障害者への無理解、相談体制・情報提供・サービス内容・人的資源といった包括的なサービス利用システムなど）に関する問題と、多岐にわたるニーズを把握することができた。

肢体不自由の身体障害者にとって、社会生活を送る上で最大の障害となることは、バリアフリーに関する問題である。ハートビル法・交通バリアフリー法制定以来、ハード面でのバリアフリー化が進められてきたが、未だにバリアは多く、肢体不自由者の活動を制限している。物理的バリアの早期の克服が求められると同時に心理的バリアの克服のため、障害者の社会参加の促進と一層の啓発活動が必要である。

バリアの問題と同様に重要な位置にあるのが、福祉サービスの利用である。障害者の場合、障害者自立支援法に基づくサービスの他に、区で独自に行っているサービスや、年齢によっては介護保険法に基づくサービスを利用できる。障害を持っていても生活のあらゆる場面において必要なサービスを利用できれば、自立した生活を送ることができる。サービスの充実はもちろん、適切な利用のため行政による情報の提供と相談援助が必要である。

必要なサービスを利用するためには、高額な利用料が発生する場合があります。年金や手当で生活している障害者にとっては、その経済的負担は非常に大きい。適切にサービスを利用するためにも経済的負担軽減の方策が必要である。

経済的自立、自己実現のための一つの手段として就労が上げられる。障害者雇用促進法の制定により法的基盤はつくられたが、障害者が実際に就労するには多くの困難がある。就労支援体制の充実の必要性が浮かび上がった。

障害者の社会参加が容易に実現できる社会環境の整備が進められれば、障害者も福祉サービスを利用しながら自分らしい生活を送ることができる。住み慣れた地域でその人らしい生活を続けていくことができるような社会をつくるため、行政の役割は一層重みを増している。

### 2 求められる対応

調査結果をもとに行ったKJ法による分析では、「バリアフリーの推進」「行政」「情報」「相談」「介護の必要性」「福祉サービス」「ヘルパー」「経済的負担」「就労」「将来」という10の κατηγοリーを抽出した。カテゴリーごとに求められる対応は、以下のとおりである。

#### （1）バリアフリーの推進

肢体不自由の障害者にとって、物理的バリアの有無は社会参加をする上で最初に問題になる部分である。また、世間の偏見や差別など心理的バリアについて、障害者理解を促進するためには障害者のより一層の社会参加を進めるとともに、障害者に対する教育の制度化や、長期的で継続した地道な啓発活動が必要である。

歩道の整備、放置自転車対策など、街のバリアフリーの促進

交通バリアフリー促進のため、交通機関各社と連携しハード・ソフト両面の整備

障害者用トイレ（多目的トイレ）の整備

居宅内のバリアフリー推進のため、サービスの適切な運用  
障害者理解促進のための継続的な啓発活動

## (2) 行政

平日に来所できない方に対する配慮、手続きの簡素化・効率化、職員の対応、部署間の連携強化など、区民の立場に立った行政の対応が望まれる。

平日の昼間に来所の難しい方に対する相談・手続きの窓口の開設

区民の立場に立った、温かい窓口対応の徹底

手続き・事務処理の簡素化

区民と行政をつなぐ対話の場もしくは機関の創設

## (3) 情報

情報では、情報媒体・提供方法、内容の充実、対応が不親切など多くの意見が寄せられた。情報の内容を充実させるとともに、特にニーズに合わせて個別的に情報を提供していくことと、ワンストップで解決できる総合相談窓口の創設が望まれる。

情報媒体の多様化

情報の個別化

総合相談窓口の創設

## (4) 相談

区の対応、総合相談窓口、ソーシャルワーカーという点で意見が寄せられた。共通しているのが相談窓口、相談相手の不足である。総合相談窓口の創設と職員の資質や専門性の向上などにより、区民が気軽に安心して相談できる体制づくりが求められる。

総合相談窓口の創設

訪問相談の実施

電話相談の実施

相談業務担当職員の専門性の向上

障害者ケアマネジメントの実施

## (5) 介護の必要性

重度の身体障害で介護を受けないと生活できないという本人の声と、その介護のため疲弊している家族の現状が浮かび上がった。本人の生命と家族の生活を守るため、あらゆる方面からの総合的な公的支援が必要となる。

本人への介護サービスの充実

家族の介護負担の軽減

経済的負担の軽減

適切な相談援助業務の実施

## (6) 福祉サービス

障害者が社会生活を送る上で福祉サービスの利用は非常に重要な位置を占めている。サービスの質・量両面での充実が求められるとともに、個々人のニーズに合わせて必要十分なサービスの利用ができるような制度が求められている。

サービスの質・量両面の充実

必要なサービスを受けられるよう、制限の緩和と適切な運用  
相談機関の充実とソーシャルワーカーの設置  
障害者自立支援法・介護保険法・その他のサービスの横断的利用の実現

#### (7) ヘルパー

日常生活におけるヘルパーの必要性についての意見が聞かれた。生活全般において、一人ひとりに合わせた柔軟な支援が必要である。

生活全般において、支援が必要な部分を必要なだけ利用できるよう、一人ひとりのライフスタイルに合わせた柔軟な制度運用  
ヘルパー利用範囲の拡大  
医療行為について、訪問看護体制の拡充  
ヘルパーの人員確保  
ボランティアの有効活用

#### (8) 経済的負担

収入面と支出面の2つは相互に関係しており、両方が解決されなければ生活の改善は難しい。収支のバランスへの配慮が特に強く望まれる。

手当の給付額の増加  
控除額の増加  
就労に関する助成金の創設  
障害者自立支援法による1割負担に対する補助  
福祉装具の補助金額と給付間隔の見直し  
入院時のホテルコストに対する補助  
医療や生活に関わる情報の普及

#### (9) 就労

就労については、特に周囲の理解や就労機会の増加に対する意見が多い。企業へのフレックスタイム制の適用や、通勤における配慮、多目的トイレの設置など障害者が働きやすい環境を総合的な視点から整えていくことが求められる。

企業へのフレックスタイム制の推進及び就業時間の柔軟性を求める呼びかけ  
障害者マークの統一と普及  
公共交通機関、企業の多目的トイレの設置を求める呼びかけ  
「文京区障害者就労支援センター」の普及  
就労支援における紹介職種の多様化  
市民講座の優先利用や講座の開設  
バリアフリー普及の呼びかけ

#### (10) 将来

将来について、特に孤独への不安や両親が亡くなった後の生活を心配する意見が多かった。共通していえるのは、困ったときに頼れる相手がいないことである。行政からのアプローチや民生委員などを中心とした地域の見守り体制の構築が考えられる。また、コミュニティへの参加を促進させるなど安心と自己実現へのサポートも必要である。

地域による見守りの促進

コミュニティ作りの促進、支援

「財産保全サービス」等の情報の普及

結婚時相談窓口の創設

お見合いパーティなど出会いの場の提供

将来、活用できる制度の情報の普及

## 第5章 身体障害者（内部障害）調査結果

### 1 総論

内部障害者は外見からだけでは障害を持っていることが分かりにくいいため、周囲の障害に対する理解不足に悩む声が一番多かった。また、医学的な問題への対処、行政のシステムの向上など、重層的な問題に対し、有機的な対応(個々バラバラの施策でないもの)の展開が切望されている。行政に対しては、この「わかってもらえない」という本人のいら立ちやジレンマ、悲しみを重く受け止め、内部障害について社会に理解を広げ、彼らが社会の一員として能力を十二分に発揮できるような機会を創出する施策を考え、展開していくことが期待されている。

今回の調査からは次の問題が抽出された。第一は、本人が社会関係を取り結ぶことに関わる問題群であり、就業の困難さ、買い物などの日常の外出のしづらさなどが指摘されている。ここでは、就労先の人など周囲の無理解・偏見に起因する問題、交通や建造物のバリアフリーの未整備など、物理的な障壁（バリア）による問題がある。内部障害の人が「何に」「どのように」困っているか、身近なケースから啓発を重ねていくことが肝要である。また、周囲の理解に関わるようなソフト面での問題については、買い物や趣味活動などの日常生活にせよ、就労にせよ、日々の諸活動に支障をきたしていることが訴えられている以上、早急に施策の改善が望まれる。

第二に、医療機関などとの連携である。現在は定期的な検査を受けていれば問題はないものの、いざ自分の体調が悪くなったとき、どのような福祉サービスや公的サポートが行われるのか不安に思っている人が多かった。多様な福祉サービスとその情報提供、また内部障害者が定期的に通っている医療機関との一層の連携が必要である。

第三は、行政のサービス体制についての問題である。情報提供の内容の向上に疑問を呈する声、情報提供のしくみや方法の改善を求める意見、福祉サービスの充実への要望などが寄せられた。これらの要望は、上の二つの課題と密接に関連して生じている問題である。したがって、諸問題が重層的に生起している現状に対して、施策が総合的に展開されるようにデザインしていくことが、利用者から要求されていると捉える必要がある。

### 2 求められる対応

調査結果をもとに行ったKJ法による分析では、「就労」「体調」「社会」「行政」という4つのカテゴリーを抽出した。カテゴリーごとに求められる対応は、以下のとおりである。

#### (1) 就労

働く場を探している場合であっても実際に働いている場合であっても、障害に対する理解不足とその偏見、差別に悩んでいるという声が多く、区としてはそのような偏見、差別の解消とともに就労支援の充実と障害者雇用の促進を図ることが求められる。

偏見、差別の解消

就労支援の充実

障害者雇用の促進

#### (2) 体調

臓器移植を希望する声やリハビリの重要性を上げる声が多く、区は医療機関と連携しながら、移植の普及やリハビリの充実を支援していく必要がある。また、医療費の負担や体調の悪化で自

分と同じように悩まないように、予防の支援を求める声もあった。

リハビリの充実

臓器移植の普及

病院との情報の共有

予防の支援

### (3) 社会

障害によって疲れやすいことも多いため、買い物などのちょっとした外出でも移動や荷物運びが大変という意見が多かった。また、ペースメーカーを入れている人たちからは、健常者のペースメーカーに対する知識や理解が足りないという意見も多く、内部障害に対する理解の促進が必要である。

バリアフリーの充実

外出支援

内部障害に対する理解の促進

### (4) 行政

区から情報をもっと欲しいという意見や、区報やホームページをより分かりやすくするように改善を求める声、メールでの情報提供を望む声や区役所は土日が休みになるため、相談に行けないという声、区には相談に行かないという声が上がった。また、福祉サービスについては体調の面が考慮されていないことを上げる意見が多かった。

情報の充実

情報の提供方法の改善

時間外窓口の設置

気軽に相談できる場の提供

柔軟な対応のできる福祉サービス

## 第6章 精神障害調査結果

### 1 総論

「病気を治したい」「薬を飲まないで生活したい、前に戻りたい」と切望する声が寄せられている反面で、「人ごみが怖い」「自分が障害者なのを知っているため、近所の人々が喋ってくれない」など、外的な要因（周囲の無理解）によって、前向きな意欲が無に帰してしまいかねない状況が作り出されている。本人の社会復帰や地域生活のバックアップを制度化し、行政施策として取り組んでいくうえで、区はこれらの実情をどれだけ反映した施策を実行し、あるいは既存の精神障害者保健福祉施策と、このような周囲の人々に対する働きかけなどの関連施策との間で、どう整合性を持たせていくのかといった課題に正面から向き合うことが期待されている。

調査で得られた意見を整理・分析した結果、いくつかの特徴を見出すことができる。第一には、自分の病状の安定を望む声が多く、精神障害者特有の症状として、「疲れやすい」「調子の良いときと悪いときの波がある」「被害妄想」などがある。第二に、思うように動けないため掃除・洗濯を苦手とする人にとって、「ホームヘルパーが有用である」という意見も出た。病状安定に不可欠な医療費の負担軽減を望む声も多かった。第三に、「ストレス発散」「孤独を紛らわせるためにお金を使ってしまう」「お金が減っていくことが精神不安定につながる」という、金銭的な問題に関わる意見も出た。第四に、「人ごみが怖いなどの理由から休日はほとんど家で過ごす」という意見がある反面、「孤独」を恐れる声も多かった。

今回寄せられたニーズに対し、区が 福祉サービスの提供とその向上をもって対応すること 縦割り機構の風通しをよくしたり、行政機構・体制の見直しによって問題解決をめざすこと 医療・保健の専門機関との連携によって対応すること 精神障害者福祉の専門的支援施設・団体や専門職との連携によって解決を図ること 社会福祉協議会やNPOなどとの連携のもと、社会の偏見を解消したり、支援者の育成をめざすこと 家族、知人、近隣住民などとの協力のもとに、ないしはそれらを支援することで対応すること 当事者同士の支え合いの活動をバックアップすることで対応すること、といった多様なチャンネルをもって有機的に展開していくことが、精神障害者に共通する願いである。

### 2 求められる対応

調査結果をもとに行ったKJ法による分析では、「病状安定」「社会参加の促進」「経済面の不安」「相談機関の充実」「希望する生活」「区への要望」という6つのカテゴリーを抽出した。カテゴリーごとに求められる対応は、以下のとおりである。

#### (1) 病状安定

不安要素の大半を占めるものが自分の病状に関することだという意見が多数である。

#### (2) 社会参加の促進

精神障害者にとっては、人とつながることのできる場（＝社会参加の場）が必要となる。病状を安定させ、精神障害者自身の自己実現につなげるためにも、治療的意味合いを含んだ場以外に、人と自然につながることのできる場が求められている。

精神障害者であることを隠さず、安心していることのできる場の確保

住民の精神障害者への理解の促進

安心できる家庭環境をつくるための家族支援

職員の援助の質の向上・能力に見合った仕事量の調節

メンバー同士が話し合える場づくりなど、施設機能の充実

住民の精神障害者への理解の促進

さまざまなニーズに対応するための、居住施設の増設

子どもに関する悩みや、親の高齢化による問題等に対する、サポート体制の充実

親亡き後のことを考慮に入れた、精神障害者に対する支援

### (3) 経済面の不安

精神障害の症状により仕事が出来ず、経済面で安定していないのが問題として上げられた。さらに、仕事をしなければならないという気持ちが症状を悪化させ悪循環となっている。この悪循環を軽減するためにも、障害者自立支援法や生活保護等の制度も含め生活環境を経済面から支援することが必要である。

病状安定の為の経費軽減

申請の簡略化、または代行等の支援

成年後見制度の充実

### (4) 相談機関の充実

相談相手については、病状により他人との関係性を構築するのが難しいため、客観的に相談を聞くことができる第三者的な相談機関の存在が必要とされている。また、相談を受ける相手がいることが精神的安定につながるため、病状による不安軽減への支援も含め障害にあった相談機関が必要と考えられる。

多岐にわたるニーズに対応した総合相談機関の設置

相談をする際の、利用者の金銭的負担の軽減

障害者本人に関わる関係者同士による情報交換や引継ぎ等の連携

### (5) 希望する生活

いくつかの具体的な希望を実現するための個々人のニーズに合わせた自立支援を求める声が上がった。まず、家事支援に関する声が聞かれた。就労については、体調に合わせて働ける職場を望む声がある反面、年齢や体調等の理由からそれを望まないという意見もあった。

精神障害分野での家事支援の充実と体調の変化に合わせて利用することのできるよう柔軟な制度運用

自立支援対策

精神障害者に対する就労支援サービス

障害理解のある就労先の確保

地域生活支援事業の充実

### (6) 区への要望

区役所については、構造的に分かりづらく、利用頻度も少ない等肯定的な意見はあまり見られなかった。サービスについては、講習(パソコン等)に対する意見が多く、費用や内容等の見直しをし、より充実させていくことが求められている。また手続きや利用できる制度を分かりやすく提示して欲しい、作業所やグループホームなどの施設を増やして欲しいという声も聞かれた。

## 第7章 就学前障害児調査結果

### 1 総論

本調査を通して、「情報」「相談」「連携」「ソーシャルワーク機能」「サービス」の五つの分野での問題点が浮かび上がってきた。調査の中で、「子どもの発達の遅れに気がついた時、まずどこへ行けばいいのかわからなかった」という声があった。発達の遅れの疑いがある時に、医療機関等における診断・説明が不十分で、それがスムーズに療育へとつながらず、親の精神的不安をおおる結果となってしまうている。医療機関、保健サービスセンター、福祉センター、保育園、幼稚園等の連携不足から生じる問題を多くの当事者が経験している。

他の機関のサービスや情報の提供がない、専門知識がない、総合相談やソーシャルワークがないといった指摘もある。障害への理解と知識を持つ職員の育成、関係機関の連携、総合相談窓口の設置等が求められている。関係機関の連携に当たっては、相談に行く場所ごとに同じことを何度も聞かれることがないような継続した相談・支援体制の構築と、様々な機関の間で当事者が迷わないように、関係機関同士をつなぐ総合的なコーディネート機能の充実が求められる。

今回のグループ調査は、親同士の交流・相談の場となる一方、普段の情報交換、交流の機会の少なさをうかがわせた。行政はその親に対し、できる限り情報を提供することが求められている。

「子どもが自分自身で『幸せ』と感じられるようになってほしい」。これは調査の中で保護者からあがった言葉だが、今回あげられた当事者の想いを受け止め、より良い支援体制と地域環境をつくっていくことが必要である。

### 2 求められる対応

分析内容をもとに、「情報の提供」「相談の充実」「連携強化と各機関への要望」「ソーシャルワーク機能の充実」「サービスの充実」という5つのカテゴリーを抽出した。カテゴリーごとに求められる対応は、以下のとおりである。

#### (1) 情報の提供

本調査の中で、情報を得る機会、情報を得る場所がないという声が多く聞かれた。大半の人が、障害児をもつ親同士のやりとりからしか情報を得られないと感じている。福祉センターについても、「たまたま見つけた」「たどり着けて運がよかった」といった話が多く、また行政に聞いても明確な回答が得られないと、その対応に不満を持っている人が多い。

情報の積極的提供

情報を得やすい環境作り

情報提供方法の工夫

親同士の交流を促す支援

#### (2) 相談の充実

不安を抱えて相談に訪れた場所での対応に安心したり傷ついたりなど、対応内容による影響の大きさが感じられる。本調査を通し、親の思いを十分に受け止めきれず、保護者に不信感を抱かせている場合が少なからずある。

保護者の気持ちに沿った適切な対応

専門知識の習得等の職員の資質の向上

関係機関の連携強化と情報の共有化

総合相談機関の設置

就園、就学に関する適切な情報の提供

親同士の交流の促進

### (3) 連携の強化と各機関への要望

福祉センターから幼稚園、保育園を紹介してもらい、アフターケアもしっかりしていたという施設間の連携を評価する声がある一方で、医療・福祉・教育等施設間の連携不足に不満を感じているという声もあげられた。また、各施設・機関の指導方法については評価する声もあげられる一方、不満を感じているという声も多く上げられた。更に、特別支援教育の内容が学校によって異なることを指摘する声も多く上げられた。

施設・機関間での情報の共有化

施設・機関間での連携の強化

職員の資質向上

ニーズに合った指導方法の見直し

専門職員の設置

専門職からのアドバイスを受ける場の提供

幼稚園・保育園の障害児保育の充実

学校の特別支援教育の充実

療育機関の拡充

### (4) ソーシャルワーク機能の充実

専門的な相談ができる場所や相談できる相手が少なく、そのような場所を必要とする声が多く上げられた。また、優れた先行自治体の事例を参考にして、文京区でも対応してほしいという考え方も多い。

各分野の専門職の必要性

ソーシャルワーカーの必要性

先行自治体の事例を参考にした検討

### (5) サービスの充実

利用者の細かなニーズに、関係機関それぞれのサービスが対応しきれていない現状があり、サービスの内容が利用者のニーズと合致せず、必要な支援が受けられない場合もある。また、サービスの利用手続きの簡略化を求める声も多く聞かれた。

サービスの利用手続きの簡略化

ニーズに合ったサービスの提供

経済的支援の拡充

兄弟・家族も視野に入れた支援

ヘルパー・ボランティア人材の確保・充実

緊急時支援（一時預かり等）の強化

送迎問題への対応強化

## 第8章 就学後障害児（身体障害）調査結果

### 1 総論

本調査を通して、身体障害をもつ就学後児童、またその家族のニーズが明らかになった。分析結果から、子どもを含め、その家族にかかる精神的・肉体的な負担の大きさをうかがうことができる。本来、適切にサービスを利用することで、子どもや家族にかかる負担を軽減することは可能であるが、実際には適切にサービスを利用できずに、ストレスを抱えたまま生活している人が多いのが現状である。

分析結果を概観してみると、特に注視すべきことの一つに、将来に向けての保護者の不安がある。就職に向けた職業訓練・就業訓練などのサービスの充実が必要とされる一方で、家族からも負担の大きさの訴えや、サポートを求めるSOSの声が寄せられている。したがって、本人の能力活用を考えるだけでなく、社会で彼らを受けとめる訓練の機会・場所の提供や就職先の確保など、受け入れ条件を整備していくことも不可欠である。

ニーズは人それぞれ違うものである。画一的な対応をするのではなく、その人に合った対応をし、その人に合った支援策を講じていくことが必要である。そうすることによって、当事者の負担の軽減につながっていく。

当事者が、福祉サービスの情報を知り、そのサービスを適切に利用できるようにするためには、行政の適切な情報提供・対応が必要不可欠となってくる。当事者のニーズを把握することで、少しずつ誰にでも住みやすいまちづくりが出来るのではないかと見える。

### 2 求められる対応

調査結果をもとに行ったKJ法による分析では、「情報の提供」「相談の充実」「社会生活」「サービスの充実」「施設・期間」「バリアフリー」「連携」「専門性」という8つのカテゴリーを抽出した。カテゴリーごとに求められる対応は、以下のとおりである。

#### (1) 情報の提供

行政からの積極的な情報提供が望まれるが、現状では当事者が自ら動かなければ情報が入手できず、また自ら動いても情報が入手できないという声もある。したがって、当事者の立場に立って積極的な情報提供をしていく必要がある。

情報の積極的開示

情報提供方法の充実（郵送等）

親同士の交流を促す支援

#### (2) 相談の充実

相談窓口での対応の仕方に対する不満の声が多く聞かれた。対応する職員の態度や知識・理解不足が、福祉や行政に対しての不信感へつながっているのではないかと考える。

職員による対応方法・意識の改善

職員間の連携の強化

個々に合った柔軟な対応

#### (3) 社会生活

日常生活において家族にかかる負担が大きいことが分かった。少しでも負担を減らせるよう具

体的なサービスの情報提供を行い、家族支援をしていく必要がある。また、卒業後の就職に対する不安の声が多く聞かれ、就労支援に努める必要もある。

具体的サービスの情報提供

バリアフリーの推進

職業訓練の場の提供、就労支援の推進

#### (4) サービスの充実

必要な人に必要なサービスが行き渡っていないことが、大きな問題となっている。サービスをより利用しやすく、必要な人に必要なサービスが行き渡り、より効率的にサービスが利用できるよう努める必要がある。

また、ボランティアやヘルパー等を有効利用することにより、利用者やその家族の負担も軽減することができ、自己実現につなげていくことができる。

サービスの利用手続きの簡略化

ニーズに合ったサービスの提供

家族支援サービスの充実

ヘルパー・ボランティア人材の確保・充実・資質向上

緊急時支援の強化

交流の場の確保

#### (5) 施設・機関

施設・機関ではそれぞれ対応の仕方に不満の声が多く上げられた。どの施設・機関も利用者の立場に立った対応が必要である。

また、特別支援学級のある学校とない学校間の格差の縮小に努めていく必要がある。放課後支援や長期休暇についても、学校は各機関・施設と連携して柔軟に対応できるよう努めていく必要がある。

各機関・施設の対応方法の見直し、改善

特別支援学級の充実・格差縮小

放課後支援の充実

長期休暇の余暇活動の支援

#### (6) 連携

連携がとれてスムーズにいったという声もあったが、連携不足を嘆く声の方が多く、各施設・期間との連携の強化を図る必要がある。

個々の機関・施設内での連携の強化

各機関・施設の連携の強化

#### (7) 専門性

専門職の必要性が明らかになり、また専門職の資質向上も必要不可欠である。

専門職員の確保

専門職の資質向上を促す

## 第9章 就学後障害児（知的障害）調査結果

### 1 総論

親が子どもに付きっきりになることが、親子それぞれのストレスとなり、悪循環の原因にもつながってくる。親の素直な気持ちとして、「兄姉・両親の世話もしなければならない」「できれば働きたい」「(子どもの世話で)家事もできない」「突然の用事に対応できない」等が上げられた。これらの問題は、福祉サービスを適切に利用することにより改善に結びつく内容も多い。利用者がいかにしてサービスの情報を知り、適切に利用できるかという点においては、行政による十分な情報提供・相談援助が大切である。

聞き取り調査の中で調査対象者から、現状に対して諦めのような言葉を聞くことが多々あった。誰がどのようなことを必要としているのか、このような聞き取り調査を通じて具体的ニーズを把握し、個々に合った対応を充実させていくことによって、より住みやすいと感じられる文京区になっていくと考えられる。

### 2 求められる対応

調査結果をもとに行ったKJ法による分析では、「情報の提供」「相談の充実」「サービスの充実」「施設・機関」という4つのカテゴリーを抽出した。カテゴリーごとに求められる対応は、以下のとおりである。

#### (1) 情報の提供

本調査を通じて、情報を得る機会、情報を得る場所が少ないという声が多く聞かれた。大半の人が、障害児をもつ親同士での情報交換によって、情報を得ているのが現状である。一方、行政に情報を聞いても明確な回答が得られなかったという意見もあり、障害を持つ利用者とその保護者の立場に立った、きめ細かな情報提供が必要である。

情報の積極的開示

情報を得やすい環境作り

情報提供方法の充実（郵送等）

親同士の交流を促す支援

#### (2) 相談の充実

相談相手・窓口の不足や、どこへ相談にいけばいいのかわからないという声が多かった。専門的な相談や総合的な相談ができる相手がいなのが現状である。また、窓口での対応の仕方にも不満の声があることから、ワンストップで対応できる総合相談窓口の創設や、職員の資質や専門性の向上などにより、区民が気軽に安心して相談できる体制作りが求められる。同時に、各部署が連携し、相談を行っていく体制が必要となる。

相談窓口の確保

相談窓口の情報開示

職員による対応方法・意識の改善、資質向上

職員間の連携の強化

団体、施設などとの連携

### (3) サービスの充実

サービスの利用手続きやサービスの絶対量に対する不満が聞かれた。サービス量の充実とともに、必要なときに必要なサービスが利用できる体制の整備が望まれている。とりわけ、家族を支える施策への切実な意見が聞かれ、早急な対応が必要とされている。同時に、障害児本人に対し同世代の子どもとの交流を望む声もあり、交流の場の確保が求められている。

サービスの利用手続きの簡略化

働く人等、平日に手続きができない人への対応方法

ニーズに合ったサービスの提供

サービス提供方法の見直し

家族支援サービスの充実

ヘルパー・ボランティア人材の確保・充実

緊急時支援の強化

交流の場の確保

### (4) 施設・機関

日常的に、頻繁に利用する施設・機関であるからこそ、充実したものであって欲しいという願いが見られた。利用者の実態を踏まえた上で、利用者の立場に立った見方から、今後の施設・機関のあり方を考えていく必要がある。

福祉センターの利用拡大

特別支援学級の充実・格差縮小

放課後支援の充実

長期休暇の余暇活動の支援

就労支援センターの充実

作業所の情報提供

職業選択の幅を拡大

## 第10章 知的障害者調査結果

### 1 総論

通所施設利用者から得られた回答は、「将来のビジョン（仕事がしたい・したくない、恋愛・結婚、親のリタイア後の心配、施設に入りたくないなど）」「区に期待すること（費用負担、施設の設立希望、区の姿勢・理解、行政システムなど）」「その他（障害者自立支援法について）」というカテゴリーに分類できた。一方、入所施設利用者のニーズも、「将来のビジョン（家で暮らしたい、施設で暮らしたい、地域の無理解など）」「区に期待すること（費用負担の軽減、施設への要望・設立希望、区への対応・サービスへの要望など）」「施設の利点と問題点」「その他（国レベルでの問題）」にまとめられた。それらのニーズの施策化を見据え、調査で得た回答を、世界保健機関（WHO）によるICF（国際生活機能分類）の障害類型に基づいて以下の3つの論点に整理して分析した。

#### 心身機能とその機能障害

当事者の心身の状況と、施設処遇や支援をめぐる問題である。具体的には、施設内での職員の援助活動の問題性、あるいは職員と利用者のコミュニケーション不足や職員と家族との間の関係の疎遠さへの不満、区の姿勢の問題や、利用者への理解の不足が指摘された。

#### 活動・参加とその制約

日常の諸活動を自分で行うことや、社会のさまざまな場面への参加に関する問題である。就労や恋愛・結婚への希望、在宅生活維持のためにガイドヘルパーやホームヘルパーを求める声、外出時のサポートの改善の要求がある。将来的に「地域で生活できる環境がほしい」ことから、グループホームや作業所、入院施設、療育施設などの設置への希望も多い。

#### 環境因子とその問題

利用者や家族を取り巻く社会環境や社会資源の問題である。まず、友人・知人、近隣住民、町内会・自治会、NPO、商店街や地元企業などの非制度的・非専門的な資源と、行政機関、福祉施設、学校、病院などの制度的・専門的な資源がある。これらが相互補完的につながりあうことが大切だが、現状では不十分であることが浮き彫りになった。また、地域社会からの無理解・偏見や疎外感への対応も求められている。

### 2 求められる対応

#### 2-1 通所施設利用者（保護者・本人）

分析の結果、いくつかのカテゴリーを生成することができた。それらを大別すると、「将来のビジョン（夢や心配事など）」及びそれに関連して「区に期待すること」、そして「その他」という大系にして考えることができる。

##### （1）将来のビジョン（夢や心配事など）

就労や恋愛・結婚への期待がみられた。また、親のリタイア後の心配も多い。また、地域の無理解・偏見などから、現状以外の生活を望まないという閉塞感が広がっている。

就労支援（一般企業など）

恋愛・結婚の機会づくり

保護者の老後の自立生活を見据えた支援

地域の無理解・偏見の解消、地域住民との関係づくり

(2) 区に期待すること

生活費やサービス利用に伴う出費への不満、老人ホームや寮、グループホーム、作業所などの選択肢が十分用意されていない実情が訴えられた。一方、区の姿勢や障害者への理解に関して「話を聞いてくれない」「本人の立場に立って欲しい」といった不満、情報提供や行政機構のあり方、諸サービス提供のあり方など、多数の要望が上げられた。

地域の中での暮らしを維持できる施設の設定

より利用者の立場に立ち、区役所の姿勢の向上や理解を進めること

行政システム（情報提供、人事配置、民間委託など）の向上

援助、サービス（心理的サポート、ガイドヘルパー、ホームヘルパーなど）の改善

2-2 入所施設利用者（保護者・本人）

ここでは入所施設利用者のデータについて分析を行った。通所施設利用者と同様、ここでも「将来のビジョン（夢や心配事など）」「区に期待すること」に回答が集中したほか、「施設の利点と問題点」（施設利用に伴うニーズ）に関する意見も多く、概ね三つの大系に分類することができた。

(1) 将来のビジョン（夢や心配事など）

家で家族と過ごしたいとするものと、（今のまま）施設にいたい、いてほしいとする二つの方向がみられた。しかし後者には、入所施設に頼らざるを得ない状況が背景にあり、どちらも本質的には「本当は家族と暮らしたい」という共通の願いと言える。また、地域生活を望むうえでも、保護者の老後や、地域の無理解、就労の困難さなどが悩みであった。

将来の在宅生活、地域生活を視野に入れた訓練、調整など

将来も施設入所を続ける人への自立支援

就労支援、作業所などの収入の向上

地域の無理解・偏見の解消、地域住民との関係づくり

余暇活動の充実、趣味を広げる。

(2) 区に期待すること

金銭的な負担軽減や補助に関わる意見、施設への（改善の）要望、新たな施設の設定希望、区への対応の改善についての意見がみられた。

費用負担の軽減、あるいは支援

施設処遇の改善

地域の中での暮らしを維持できる施設（医療・介護などの機能を付与）の設定

区役所の対応やシステムの改善

(3) 施設の利点と問題点

施設の良い面、施設内での問題及び職員との関係における問題などが指摘されている。

家庭内における問題の発見、施設利用のためのリーチアウト

施設処遇の質的改善

2-3 国レベルの問題（通所・入所共通）

上記のほか、障害者自立支援法を中心として、国レベルの問題への不満が多く聞かれた。

政策の問題性、障害者自立支援法による費用負担の問題などに対する支援策を講じる。

平成20年(2008年)3月発行

発行/文京区 編集/福祉部障害者福祉課、福祉部文京福祉センター、保健衛生部保健予防課

〒112-8555 文京区春日1-16-21 電話 03-3812-7111(代表)

<http://www.city.bunkyo.lg.jp>

印刷番号 F0307031