

## アンケート、ヒアリング結果等から見える課題と課題解決のための考え方(案)

課題解決のために主に行うべきこと

## 基本方針 1. 身近な地域の支援体制の強化

<p>1-1 「知る」</p>	<p>◆障がい特性に応じた適切な情報提供・発信方法の実施</p> <p>○アンケート調査からは、今後、障がい福祉をより良くするために必要な事を問う項目についてみると、「情報の取得しやすさ、わかりやすさ」が全体の48.3%だった。</p> <p>○アンケートにおける市の福祉施策についての意見・要望からは下記のような意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の障がいに配慮した方法で情報を発信してほしい。</li> <li>・福祉施策に関する情報発信について、機会や方法の充実（説明会やSNSの活用等）</li> <li>・制度の変化や手帳等の更新があった場合は、事前に知らせてほしい</li> </ul> <p>○ヒアリング調査からは、スマートフォンのいくつかのアプリは障がい者向けにカスタマイズもできるため、以前よりも日常生活において利便性が向上している一方、現在もスマホを利用できていない人や、今後もスマホを活用できない人は残り続けると予想される結果となった。</p> <p>個別の意見としては、「コロナになってから制度の情報が行き届いていない人と知っている人との差が生まれた」（腎臓）があった。</p> <p>○自立支援協議会からは、「コロナにより地域でのインフォーマルなお付き合いが減ったことで社会的孤立が加速し、支援に関わる情報も行き渡り辛くなっている。」「アプリの認知度が低い、タイムリーな情報に更新されているか、などスムーズな運用になるための仕組みがない」との意見があった。</p> <p>⇒社会全体のデジタル化に対応できない方や、コロナ禍による対面での情報のやりとりが減少した事に伴い、一人一人の情報格差の解消が課題となっている。デジタルツールを活用して情報発信を積極的に行っていく事が重要だが、きちんと情報が行き渡るように紙文書等を使用した情報発信や説明会等についても引き続き行っていく事が必要であり、特性に応じた情報発信の方法も工夫していく必要がある</p>
---------------------	--

<p>1-2 「相談する」</p>	<p>◆相談先の専門性・利便性の向上（障がい特性へ対応）</p> <p>○アンケート調査からは、どのような窓口であれば相談しやすいかについては、「専門的な人に相談できる」割合が34.3%で最も高く、次に「直接会って相談できる」の回答が26.3%で比較的多い。知的障がいでは「24時間相談できる」と回答した割合が49.1%で最も高くなっている。</p> <p>○アンケート調査における市の福祉施策についての意見・要望からは下記のような意見があった</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の障がいや周りの環境に合わせた相談支援をしてほしい</li> <li>・課や担当が変わるごとに状況説明をする事が大変なため、関係機関で情報を共有してほしい。保育コンシェルジュのような担当者がよいと思う</li> </ul> <p>○自立支援協議会からは、「潜在化している課題・当事者に困り感が無い場合の課題に対しての関りと、その場合の意思決定支援に難しさがある。」との意見があった。</p> <p>⇒相談支援に求める要素として、専門性、利便性を求める声は多く、相談支援員のスキルアップや、よりよい相談体制の構築が課題である。様々な方がより相談しやすくなるよう、市全体の相談体制の検証を行い、相談先の専門性・利便性の向上をはかることが必要である。</p>
-----------------------	---

	<p><b>◆相談機関の幅広い周知</b></p> <p>○アンケート調査からは、悩みごとや心配ごとがある時の相談相手（家族や親戚、地域包括支援センター、相談支援事業所以外）について、どの障がいの方も約2割程度が「誰もいない」と回答している。</p> <p>○また、地域包括支援センターを「知らない（いいえ）」と回答した割合は51.7%、「知っている（はい）」かつ「利用している（はい）」と回答した割合は13.5%となっている。</p> <p>相談支援事業所を「知らない（いいえ）」と回答した割合は54.6%、「知っている（はい）」かつ「利用している（はい）」と回答した割合は19.1%となっている。</p> <p>○市の福祉施策についての意見・要望からは下記のような意見があった</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談できる窓口が分からない（以前断られた経験がある）</li> <li>・相談する相手がいない</li> </ul> <p>○自立支援協議会からは、「当事者・家族が「相談したい」と思った時に相談できる先が無い。複合的な問題に対して総合的に相談に乗ってくれる先がはっきりとしていない」等の意見があった。</p> <p>○事業者アンケートからは、「総合相談窓口の一元化をしてほしい。どこにどのように相談すればよいか分からない」という意見があった。</p> <p>⇒様々な相談機関を設置はしているが、相談機関の存在を認知していない方が多数いる。各種相談先の存在や、どのような時にどの相談機関を利用すべきか等の周知が不足している事が分かるため、幅広い周知を行っていく必要がある</p>
<p>1-3 「理解を深める」</p>	<p><b>◆市民における障がい特性へのさらなる理解促進</b></p> <p>○アンケート調査からは、障害者差別解消法施行以降、障がいに対する理解が進んだと思うかという問いについて、「思わない」が30.3%、「分からない」が53.8%となっている。</p> <p>○また、ヘルプマークを「知らない（いいえ）」と回答した割合は42.9%を占める一方で、「知っている（はい）」かつ「利用している（はい）」と回答した割合は10.9%となっている。</p> <p>○アンケートにおける市の福祉施策についての意見・要望からは下記のような意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・見た目には分からない障がいに対する理解も広まってほしい</li> </ul> <p>○ヒアリング調査からは、「ヘルプマークによりハンディがある事が分かってしまうため、悪用される懸念がある」（発達障がい（者）保護者）「公共交通機関等での理解啓発ポスターがあるとよい」（発達障がい（者）保護者）という意見があった。</p>

- 市民アンケートからは、下記の用語について「知っている」と回答した方の割合は「障害者差別解消法」40.8%「合理的配慮」39.7%「ヘルプマーク」75.9%「障害者虐待防止法」42.5%となっている。ヘルプマークについては前回アンケートにおいて「知っている」と回答した方の割合は63.8%であったため、認知は広がってきている事が分かるが、他の用語については認知度は半分に満たない状況である。
- 事業者アンケートからは、利用者と外出した際や業務を行う上で残念に感じたこととして「自分の住んでいる家の目の前に障がい福祉の施設を設置されるのは嫌と言われた事がある」「施設物件を探す際に障がい児者の施設と知ると大家さんから断られる事があり、物件の賃借が困難」「成人している知的障がい者に対し子ども扱いともとれる残念な対応があった」という意見があった。
- また、利用者と一緒に外出した際にありがたいと感じた出来事としては「施設外作業の際、「いつもありがとう」と声をかけてもらった」「近隣の方が事業者の参加するイベントに協力していただけたこと」「電車で席を譲ってもらえた」「歩行器や車いすで歩いているときに道を譲ってくれた」「飲食店でメニューを決める際に「ゆっくりで良いですよ」と声掛けをいただいた。」「医療機関で知的障がいのある方に丁寧で分かりやすい説明、さりげない気づかいをしていただく事が多い」等の意見も多数あった。
- ⇒市民の障がい特性に関する理解は未だ十分とはいえないため、現行計画で実施した啓発等を継続するとともに、さらなる理解を促すような方策が様々な場面で必要と考えられる。

◆行政や関係機関などへの障がいに対する理解の底上げ

○アンケートにおける市の福祉施策についての意見・要望からは下記のような意見があった。

・個々の障がいごとの特徴（行動・言動）について理解・対応できる人が増えてほしい

○ヒアリング調査からは、「市役所で手続きをした際、職員の対応が厳しかったことがある」（難病）という意見があった。

○市民アンケートからは、合理的配慮を浸透させる方法について、「国や地方自治体が例を示し、率先して合理的な配慮をしていくことが必要」、障がいの「ある」「なし」に関わらず、ともに生きる社会を実現するための手法については、「まずは教育者が理解を深められる機会を増やすことが重要」という意見があった。

⇒障がい特性に応じて対応が可能な職員はまだ不十分な状況である。特に障がいのある方と接する機会が多い関係機関や行政職員（公立病院職員、教員含む）については、障がいへのより一層の理解促進に向けた取り組みを進めていくため、内容はもちろんのこと手法（インターネットを活用した研修の実施など）についても検討・実施することが求められる。

1-4  
「育てる」

◆福祉人材の質と量の充実

○ヒアリング調査からは、「事業所職員の給料アップ、勉強会を充実させる等すれば職員の質が上がるのではないか」「障がい理解のない事業所職員が多数いる」（肢体不自由児保護者）という意見があった。

○事業者アンケートからは、提供している障害福祉サービスにおける課題の上位に「人材の確保や定着」「人材のスキルアップ」があげられた。人材確保の状況と負担感については「確保できている（負担感がある）」、「確保できている（負担感が大きい）」共に 29.2%とあり、負担感があると感じている事業所が6割弱ある。

○また、「福祉人材が不足していくことが今後懸念されるため、賃金や労働環境を改善していく必要がある」との意見があった。

⇒人材確保やスキルアップについて課題を感じている事業者は多く、賃金や労働条件を見直していくことが課題である。研修等を通じた既存の人材育成に加え、全国の先進事例を活かした新たな人材の確保及び育成を図ることが必要になると考えられる。

## 基本方針 2. 障がい者の健康を支える体制の強化

<p>2-1 「すこやかに生きる」</p>	<p><b>◆身近な場所で円滑に医療サービスを利用できる体制の整備</b></p> <p>○アンケート調査からは、健康の維持や医療に関することで困っていることについて、「かかりつけの医師が近くにいない」13.5%「障がいがあることで、他の病気の治療が受けにくい」10.6%となっている。</p> <p>○市の福祉施策についての意見・要望からは下記のような意見があった</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・専門の医療機関を増やしてほしい</li><li>・医療費等に対する補助を拡大してほしい</li></ul> <p>○ヒアリング調査からは、「週に半日でもよいから障がい者枠の受診日を設けてほしい」（発達障がい（者）保護者）という意見があった。</p> <p>⇒障がいがあることにより医療サービスを受ける事に支障が生じている方がいる。障がいのある人が必要時に医療サービスが受けられるように、障がい特性に関わりなく、身近で適切な医療を受診できるような<b>仕組みの検討をしていくことが求められる。</b></p>
---------------------------	--

基本方針 3. 障がい者の生活基盤の強化

<p>3-1 「住まう」</p>	<p>◆親亡き後を見据えた住まいに関する支援</p> <p>○アンケート調査からは、希望する将来の暮らし方として、全体ではグループホーム（タイプ問わず）を希望する方が11.4%だったが、そのうちグループホーム（一軒家タイプ）を希望する知的障がいの方の割合が16.7%あった。また、一人暮らしを希望する方は全体で14.4%だったが、そのうち精神障がい、発達障がい・高次脳機能障がい、難病の方の割合がそれぞれ30%前後あった。</p> <p>○また、現在生活するうえで、家族からのサポートを「受けている（はい）」と回答した割合は全体で67.3%、将来「一人暮らし」「グループホームで暮らしたい」と回答した方においてどのような支援・サポートが必要かについては、全体では「生活費の支援があること」（48.4%）「世話をしてくれる家族や支援者（ホームヘルパーなど）がいること」（35.4%）が高い割合を占めた。</p> <p>○アンケートにおける市の福祉施策についての意見・要望からは下記のような意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・親亡き後、安心して生活できるようなフォロー体制を強化してほしい</li> </ul> <p>○ヒアリング調査からは、「女性だけのグループホームや、個室のあるグループホーム（1室にそれぞれが住む一人暮らしタイプ）を作してほしい」（知的障がい）という意見があった。</p> <p>⇒希望する住まいにおける暮らしを実現するには、何らかの支援や特性に配慮した住まい等が必要であるが、現状ではそのような体制が十分確保できているとはいえない。地域で希望する住まいで暮らすことができるよう、障がい特性に応じた共同生活援助（グループホーム）の充実及び一人暮らしに向けた支援、居住後のフォロー体制の確保等を行う必要がある。</p>
<p>3-2 「生活する・利用する」</p>	<p>◆ニーズに応じた福祉サービスの質・量の充実・利用の柔軟化、介護家族の負担軽減の取り組み</p> <p>○アンケート調査からは、障害福祉サービス等の利用で困ったことについて「特にない」が63.8%だが、「希望通りの時間や日数の利用ができない」が10.3%、「利用料金が負担になっている」が12.3%であった。全体の33.7%が、本市の障がい者福祉施策の充実に向けて「日常生活を支援する障害福祉サービス等の充実が必要」と回答している。</p> <p>○また、日中活動系サービス事業所終了後の夕方の過ごし方について、「家で過ごしている」が42.4%であり、生活するうえで家族からのサポートを</p>

	<p>うけているかについて、67.3%が「はい」と回答している。</p> <p>○ヒアリング調査からは、「日中一時支援の拡充を希望する」（肢体不自由保護者）「中途失聴でそこまで重度ではないので補聴器の補助制度が使えない」（中途失聴・難聴）「地域移行へとなるのはいいが、サービスが少なくて親に押し付けて終わっている事態が継続している」（肢体不自由保護者）「家庭の力が弱い世帯には特例を認めてほしい」（肢体不自由保護者）など制度の不足拡充に関する意見が見られた。</p> <p>○事業者アンケートからは、「グループホーム利用者の日中一時支援のニーズは高いと思う。日中活動サービス終了後、安心して過ごせる場所がホーム以外にも必要と感じる」との意見があった。</p> <p>⇒<b>まだまだサービスが充足しているとは言えない状況であり、サービスの柔軟な利用や拡充を求める声は多い。</b>障がい者の自立を支援できるよう、ニーズに応じた柔軟なサービスの実施等について検討していくとともに、家族からのサポートを必要としている方が多数いるため、介護家族の負担軽減も図っていくことが必要である。</p> <p><b>◆緊急時の対応や困難事例に対する関係機関の連携による支援</b></p> <p>○事業者アンケートからは、「困難なケースの場合相談事業所や保護者と連携している」「ニーズの多様化で他機関との連携が必要」といった意見が見られた。</p> <p>○自立支援協議会からは「緊急時も支援機関の連携により本人の安全安心が守られる」「多様なニーズに応じられるだけの資源の用意と新たな創出、それらの柔軟なマネジメント」が必要との意見がみられた。</p> <p>⇒<b>緊急時の対応についての体制はまだ不十分である。</b>地域で生活する障がい者については、困難な事例や緊急的に対応が求められる場合もあるため、関係機関との連携を図る必要がある。</p>
<p>3-3 「人権を守る」</p>	<p><b>◆障がい理解と「合理的配慮」意識の浸透に向けたより一層の取組</b></p> <p>○アンケート調査からは、障害者差別解消法の施行以降、障がいに対する理解が進んだと思うかについては、「思う」との回答が11.2%にとどまっている。</p> <p>○また、障がいを理由に他の人と違う扱いを受けたり、嫌な思いをした経験については70.1%がないと回答しているが、「ジロジロ見られたり嫌な顔をされた」が知的障がいでは28.7%、障がい児で26.9%との回答だ</p>

った。

○市民アンケートからは、障がいのある方への偏見や差別についてみると、「少しあると思う」「あると思う」との回答が95.9%であり、障がいに対する偏見や差別は解消されていないことがうかがえる。合理的配慮の認知度について「知っている」と回答した方は39.6%である。

○また、「障がいのある方に対する差別・偏見はどのような場面か」について、「雇用・就業」との回答が多いため、施策の方向性「4-1 働く」と連動した企業への理解啓発を図る必要がある。

○ヒアリング調査からは、「QRコードを使った手続きができない」（身体）「なんでもスマホで登録が必要で困る」（視覚）などデジタル化への対応が困難であるという意見や、「指し示すだけで意図がわかる絵等を設置してほしい」（聴覚）「有人レジとセルフレジは両方あった方がよい」（肢体不自由）「視覚的な補助があったり、先の見通しがたてば安心」（発達障がい本人）など日常生活で配慮してほしいという意見があった

○事業者アンケートからは、事業者の方が障がいのある方と同行していた際に、「公共交通機関を利用した際に非常にぞんざいな言動を受けたことがある」「バスから降りる際に落とし物を探すのに時間がかかってしまった。運転手に声をかけたところ、舌打ちをされた」等の意見があった。

⇒「合理的配慮」についての認知度は半分にも満たず、障がいのある方が偏見や差別を感じる場面もある状況である。合理的配慮のさらなる浸透を市民の方々や民間事業者に対して図る必要がある。また、社会全体のデジタル化に伴う配慮も求められる。

#### ◆障がい者の人権を守るための施策の充実

○アンケート調査からは、「自分が今後こうしたい、こうなりたいという思いを伝えることができるか」について「できる」と回答した人は53.4%。

○アンケートにおける市の福祉施策についての意見・要望においては下記のような意見があった。

・障がい者に寄り添った対応をしてほしい

○市民アンケートからは、障害者虐待防止法の認知度について、「知ってる」と回答した人の割合42.5%にとどまっており、通報義務の認知度については、「知っている」と回答した人の割合は31.6%だった。

⇒障がい者の人権を守るためには周囲の理解も必要だが、制度についての認知度は低い状況である。障がい者本人が自身の権利を守ることができるよう、支援が滞ることのないよう、虐待防止や意思決定支援、成年後見制度等の権利擁護のための施策について、さらなる周知・充実が求められる。

基本方針 4. 社会参加と自己実現への支援

<p>4-1 「働く」</p>	<p><b>◆障がい者の就労機会の拡大に向けた企業等における理解の促進</b></p> <p>○アンケートにおける市の福祉施策についての意見・要望においては下記のような意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「障がいの認定によって、働きたくても受け入れてもらえない場合がある。個々の状態に応じた対応をしてもらいたい」</li> </ul> <p>○ヒアリング調査からは、「障がい者枠でも働いたことがあるが、下に見られることがあって、求人の仕事内容には記載されていなかったその会社の一番下の仕事をやらされた」（膀胱直腸機能）「障がい者枠で探したが全て落とされた。こうゆうのが差別なのだろうと感じた」（じん臓）</p> <p>○市民アンケートからは、「障がいのある方に対する差別・偏見があるとしたらどのような場面か」について、「雇用・就業」の回答が 22.9%であり、最も高い。</p> <p>○自立支援協議会からは「中小企業及び小規模事業者の理解を進めることが困難である」の意見があった。</p> <p>⇒障がい者が安心して働くには企業側の理解が重要だが、企業によっては障がい者理解が浸透していない企業も見受けられる。障がい者の就労を進めていくために、引き続き企業の障がいに対する理解の促進を図る必要がある。</p> <p><b>◆就労及び定着に向けた当事者・企業等への支援体制の充実</b></p> <p>○アンケート調査からは、「就労している方が必要な支援・サポート」について回答した割合としては、「自分に合った仕事の分担」51.3%「相談できる人がいる」38.6%とあり、定着には企業側の支援体制の確保が重要である。</p> <p>○自立支援協議会からは「茅ヶ崎市内に就労支援を活発に行っている事業所が少ない」との意見があった。</p> <p>⇒就労の定着には企業側の支援も重要であるが、企業を支援する機関の周知が不足している。就労した企業でいかに働き続けるかという点も重要であるため、就労に関する相談支援体制を強化するとともに、就労先での定着を支援することが求められる。</p>
<p>4-2 「社会参加・楽しむ」</p>	<p><b>◆社会参加の阻害要因の整理、気兼ねなく交流できる環境づくり</b></p> <p>○アンケートにおける市の福祉施策についての意見・要望からは下記のような</p>

	<p>な意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症カフェのように「障がい者カフェ」のような居場所があればよい</li> </ul> <p>○ヒアリング調査からは、「パラスポーツ大会が市にあると運動の場、交流の場があって良い」「お金の使い方、交通ルール、マナーなどを継続的に学べる場があると良い」「親同士がつながれる交流の場があったら助かる」との意見があった。</p> <p>⇒安心して過ごせる場所や交流の機会の場は必要であるが、そのような場所や機会が十分あるとは言えない状況である。障がい者の社会参加と交流促進に向けては、当事者が参加したいと感じる魅力的なイベントの開催とともに、障がいがあっても気兼ねなく訪れることができる環境づくりが必要と考えられる。</p>
--	---

#### 基本方針5. 障がいのある子どもの成長支援

<p>5-1 「学ぶ」</p>	<p><b>◆就学前から就学後までの切れ目のない支援</b></p> <p>○アンケートにおける市の福祉施策についての意見・要望からは下記のような意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市と県とで連携し、高校まで一貫した支援体制をとってほしい</li> </ul> <p>○事業者アンケートからは、「障がい福祉分野の支援の必要性を見立てる部署（心理士配置）が市の中に設置されたら良い」「こどもセンターを機能強化して就学後（小学校6年生くらいまで）の見立ても行えるようになると良い」との意見があった。</p> <p>⇒学びの段階の移行に伴う関係機関の変更により支援が途切れてしまう事がある。行政、医療機関、子育て支援機関、保育園、教育機関などが連携し、障がい児に関する情報の共有を図り、切れ目のない支援を提供していくことが重要である。</p> <p><b>◆インクルーシブ教育の浸透</b></p> <p>○市民向けアンケートからは、「インクルーシブ教育」という言葉を知っている人は、174人中68人（約39%）となり、設問の語群の中でも2番目に「知っている」と答えた割合が少なかった。</p> <p>○また、合理的配慮を浸透させる方法として「小学校からの教育」という意見があり、障がいの「ある」「なし」に関わらず、ともに生きる社会を実現するための方法について、「幼少期を一緒に過ごすこと」という意見があった。</p>
---------------------	--

	<p>⇒幼少期から障がいの「ある」「なし」に関わらず健常児と障がいのある児童とが一緒に過ごしていく事は理解を深める上で重要であるが、現状は分離されて教育を受ける事が一般的である。小・中学校で障がいのある方の話を聞く機会を設けるなどして、子どもの時から障がいについて理解を深める機会を創出することや、発達障がいや医療的ケアの必要な子どもが小中学校などにおいてインクルーシブな環境で必要な支援を受けることができるよう、教育と福祉、医療が連携していくことが求められる</p>
--	--

## 基本方針6. 安全・安心のまちづくりの推進

<p>6-1 「安心して暮らす」</p>	<p><b>◆障がい者が安心して生活できるまちづくり</b></p> <p>○アンケート調査からは、バリアフリー化を進めてほしいと考えるものについて、全体では「道路」34.0%「駅・バス停留所」32.1%「電車・バス・タクシー等の乗り物」32.9%となっており、上位を占めている。また、知的障がいにおいては「各施設職員・市民の対応」が30.6%で最も多く、全体でも23.6%を占めており、ソフト面でのバリアフリーを求める傾向も高い。</p> <p>○ヒアリング調査からは、「過度な車止めの設置をやめてほしい」「エスコートゾーンを設置してほしい」（視覚）等の意見があった。</p> <p>○事業者アンケートからは、店舗のスタッフや近隣の方の対応に対して好感を抱いたことという声とともに、残念な対応を受けたという声も多くあった。</p> <p>⇒ハード面においては道路や公共交通機関関係のバリアフリー化を求める声が多いが、予算の制約や優先順位もあり、一気に進める事は難しい状況である。公共交通機関や道路等のハード面に関するバリアフリー化だけでなく、当事者への対応の仕方等ソフト面に関する「心のバリアフリー」についても推進する必要がある。</p> <p><b>◆障がい特性に配慮した避難場所、支援方法等の充実</b></p> <p>○アンケート調査からは、12.7%の方が、災害時や緊急時に手助けしてくれる人がいないと回答している。</p> <p>○また、避難行動要支援者支援制度については、「知らなかった」と回答した方が49.6%、「知っている」と回答した方は29.4%、</p> <p>○アンケートにおける市の福祉施策についての意見・要望においては下記のような意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者に配慮した避難所の整備</li> </ul>

○ヒアリング調査からは、「避難所にも要約筆記の人がいると助かる」（中途失聴・難聴）「避難場所は落ち着かないと思う。個室も自分だけ優遇されるのは他の人に申し訳ないので、普段知っている通所しているメンバー同士なら少しは違うと思う」（精神）「避難所等1つのところに大勢の人がいる空間は厳しい」（発達障がい本人）

⇒災害時の避難場所や避難方法等に対して不安を抱えているという声は多い。障がい特性等を踏まえた避難所などのハード整備に加え、自助・共助・公助・互助の取組を促進する必要がある。