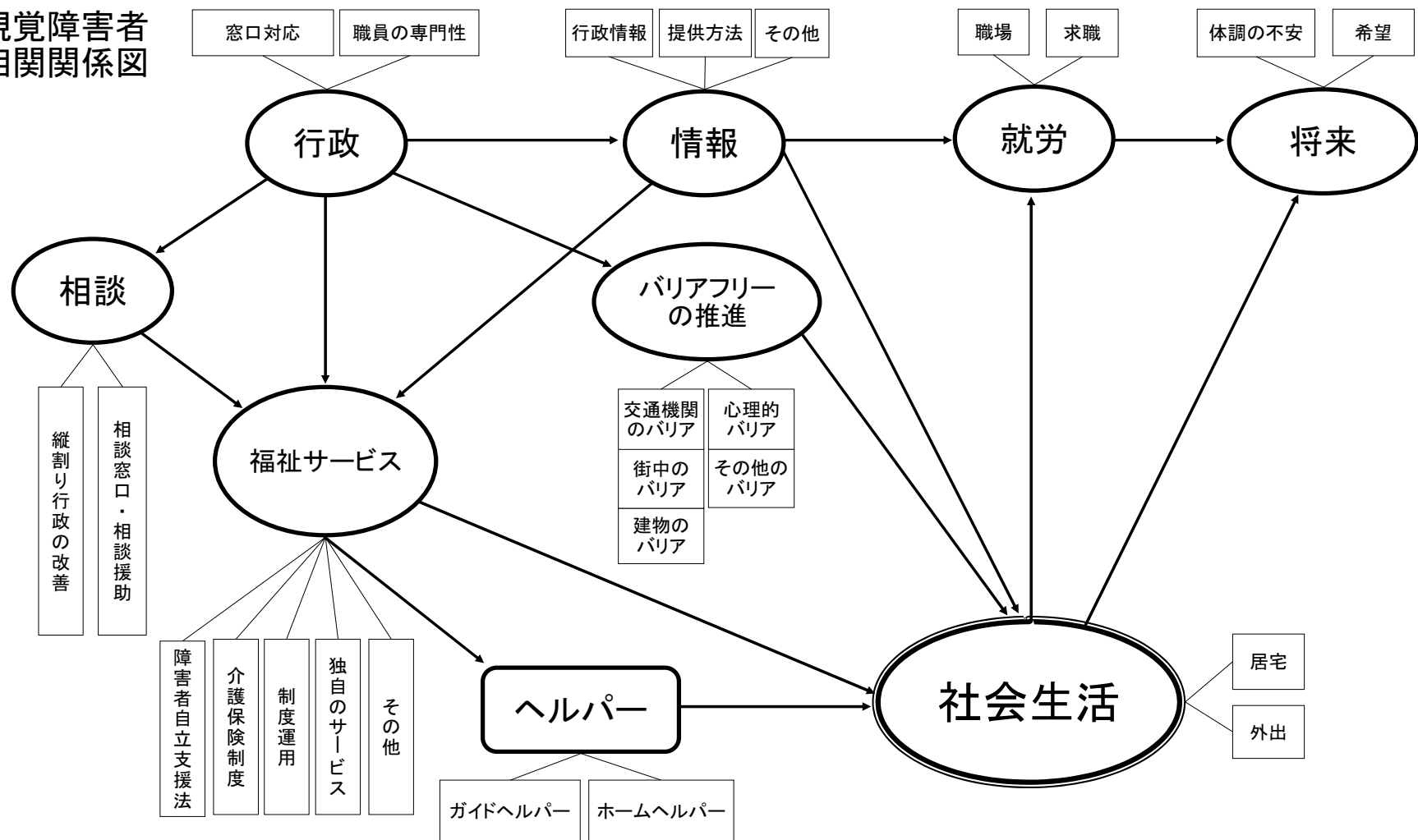


## 第2章

身体障害者（視覚障害）

調査結果

# 視覚障害者 相関関係図



## 第2章 身体障害者（視覚障害）調査結果

### 第1節 総論

本調査を通し、視覚障害者の様々なニーズが明らかになった。

調査結果をもとにして実施したK J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つの大きなカテゴリーを抽出することができた。各々の内容は、下表のとおりである。

社会生活	居宅
	外出
ヘルパー	ガイドヘルパー
	ホームヘルパー
福祉サービス	障害者自立支援法
	介護保険制度
	制度運用
	独自のサービス
	その他
行政	窓口対応
	職員の専門性
相談	相談窓口・相談援助
	縦割り行政の改善
バリアフリー	交通機関のバリア
	街中のバリア
	建物のバリア
	心理的バリア
	その他のバリア
情報	行政情報
	提供方法
	その他
就労	求職
	職場
将来	体調の不安
	希望

このように概観すると、視力を失うという事実には、本人がいかに向き合うか（障害受容）という段階をすでに過ぎて（殊に途中で障害を負った人の場合）、社会生活を営むうえでの具体的な課題に関するニーズが幅広く寄せられていることがわかる。したがって、ここで

## 第2章 身体障害（視覚障害）

挙げられたさまざまな要望について、本人が望む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（既存の施策のさらなる向上が望まれている）と考え、外出支援の充実やヘルパーの質の向上などの実践的・具体的な施策を図っていく必要がある。

ただ、「障害受容」に関して付言すれば、周囲の無理解・偏見やそれに付随する日常の諸活動の困難、就労の難しさ、あるいは将来の見通しの立ちにくさなどは、常に本人にとって「抑圧感」や「社会的孤立」と表裏一体にあると言える。障害受容は、「まだできていない」とか、「ある時期を過ぎたので（たとえば、生活訓練施設での過程を終了したことをもって）もうできた」などと安易に、あるいは二項対立（つまり、白か黒か）的に考えられるものでは当然ないのであり、したがって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と理解すべきである。その証左として、外出時に「恐怖」を感じる事が表明されている。また、「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」といった声もあがっている。このことから、外出支援などの実践的・具体的な施策だけでなく、本人の心の内面に思いをめぐらし、物心両面で支えるような支援のあり方を考えていくことが必要となる。

さて、KJ法の結果を詳しく見ていくと、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。

第一に、「福祉サービス」についてであるが、これには利用するサービスの内容の問題と、利用のしくみの問題がある。前者では、国の制度も含まれるが、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あり、本人の意思や生活実態と制度・施策との乖離<sup>かいり</sup>が指摘された。後者については、それらの制度運用上の問題、区役所の機構や窓口の体制、区職員の姿勢、専門性・専門知識の欠如の問題、行政情報の伝達方法についての問題などが批判の対象となっている。

第二に、「バリアフリーの推進」の問題である。とりわけ、視覚障害者の場合は、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いといえる。また、上記のことから「心理的バリアフリー」の推進、そして交通機関や建物の面などにおける「物理的バリアフリー」の推進が、障害者の社会生活を向上させるうえで不可欠であることは自明である。加えて、そうした諸問題を本来は根底から支える土台となるべき政策・制度や施策の面で、今回の調査で数多くの問題点が指摘されているのであるから、「制度的バリアフリー」の課題について早急な改善が求められている。

さらに、そうした条件が整ったうえで、本人の外出を直接的に支える担い手として、福祉サービス関連にヘルパーがあるが、視覚障害者にとってガイドヘルパーのニーズは特に高い。本来楽しみとなる外出が恐怖に感じ、容易に外に出ることができなくなった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のはガイドヘルパーである。ガイドヘルパーの利用時間については、個々人のニーズを十分に満たすため、特に柔軟な対応が求められている。

そして情報の入手も、福祉サービスを利用するにも、行政のバックアップが必要不可欠である。行政は、多様な情報をニーズに合わせた適切な方法で発信し、障害者はその情報

を十分に入手し、福祉サービスの利用や就職などにつなげることができることが理想となる。そして、相談において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ことを強力に支援するものとなる。就労に関しても同様に、就労支援等の情報が必要となる。また、社会全体に障害者理解が広がることにより、就労に対する様々な弊害がなくなってくる。

このように、視覚障害者福祉施策の現状に対して、多様なニーズを掘り起こすことができた。「すぐにでも取り組むべきもの」がある一方で、「長期的に取り組むべきもの」もあり、また、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」がある一方、それらの資源の確保・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」もある。今後の施策化を見据えて、これらのニーズをどう整理しなおすのか、どういう方針で取り組もうとするのか、といったことが当面の課題である。

様々なバックアップを受けて社会生活が充実すれば、将来につながってくる。本調査では病気に関しての不安も聞かれたが、自己実現を果たし自立をしたい、結婚をしたい等の希望も聞くこともできた。障害者が持つ不安はできるだけ軽減できるように、そして希望はさらに膨らませることができるような社会を作っていくことが望まれる。

## 第2節 調査結果詳細

### 1 社会生活

居宅内での不安の多くは家事で困っているというものである。なるべく自分で行うよう努力しているが、どうしても範囲が限られてしまうという声があった。

非常時の問題についても不安があげられている。視覚障害者に対する非常時の対策を考慮する必要もある。

外出する際の問題は、不便、恐怖感がある、時間がかかるなど様々な意見があったが、心のバリアフリーの重要性が感じられた。障害者理解に対するより一層の啓発活動と障害者の社会参加の促進のための行政による支援が必要である。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ものが減り、外出の負担も軽減されると考えられる。

《求められる対応》

- ◇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

#### (1) 居宅

居宅内では家事、なかでも食事についての問題があげられている。また非常時については地域別、個別に何らかの対策を考えていく必要がある。

【家事】・・・4件

## 第2章 身体障害（視覚障害）

- 家事は自分でやれるよう、包丁とか練習しているけれど、限られた料理になってしま  
う。
- 8月など、冷蔵庫に食べ物をストックできれば良いけど、見えないからできない。
- 食事のセッティングが大変。お茶も自分でよそうことができない。レンジで温める。  
配膳が特に難しい。熱いものを器によそうなどが難しいなど。

### 【非常時】

- 何かあったとき、本人は電話できない。
- 住宅密集地に住んでいるので、天災が心配である。

### (2) 外出

外出時に不便や不安、恐怖を感じる声などが多かった。また、外を歩くのに時間がかかり、それが活動上の制限になっている場合も見られる。

### 【外出が不便である】

- 外を歩くことが一番不便である。
- 足をよくぶつける。杖を持っている手が痛い。
- 棒を振るので、毎日ぶつかる。

### 【外出時の恐怖感を訴える意見】

- 外出時は一人では怖い。
- 映画も好きだったが、怖くて行けなくなった。
- 外出はひとりでは行けない。

### 【時間がかかってしまうという意見】

- （趣味の話題で）ボーリングは好きだが、行くまでに時間がかかる。
- ゴミ出しに、往復で20分かかる。
- 移動に時間がかかるため、なかなか外出ができない。

## 2 ヘルパー

日常生活上の問題点のうち、外出時に関するものが数多く指摘された。

目が不自由であることで、外出することに抵抗があったり、必要以上の時間がかかったりすることにより、他の活動が制限される場合がある。しかし、ガイドヘルパーを活用することにより解決できる問題も多い。本調査を通し、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となった。このため、ガイドヘルパーの質と量の充実が求められる。

《求められる対応》

- ◇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作り

(1) ガイドヘルパー

ガイドヘルパーに関しては、やはり必要性を訴える声が多かった。これは、視覚障害者が社会生活を送る上で、いかにガイドヘルパーが重要な位置を占めているかを示していると言える。特に、ガイドヘルパーを利用できなかったことで、社会参加が阻害されていたケースもあり、視覚障害者のニーズに合わせた運用が期待される。

【ガイドヘルパーの必要性】

- 盲人は一步外にでると様々なバリアに直面する。
- 誰かいないと一步も外に出られない。
- 外出時は常にヘルパーにいて欲しい。

【通院・通学での利用を望む】

- ガイドヘルパーを通学に使えないのは不便である。
- 通勤通学用にはガイドが使えない。
- 通院時に付き添ってくれる人が欲しい。

【盲導犬とガイドヘルパーの違い】

- 盲導犬を使っているが、買い物などで何が売っているのか分からないので、そこには人の手が必要である。
- 犬はガイドとは違う。

【人材自体が不足している】

- ヘルパーは年齢的に近い方に入って欲しい。
- ヘルパーの人手が欲しい。幅広い年代で人材を確保して欲しい。
- ガイドヘルパーの時間や人数の確保も重要と感じられる。

【利用できる時間が少ない】

- ヘルパーが無料なのが月36時間なのは少なすぎる。
- 月25日働くから、ガイドの時間が全然足りない。
- ガイドの時間を大幅に減らされた。
- 男性のヘルパーが少ない。
- 人材養成を行って欲しい。

【時間数カウントに関連して】

- 移動する時間も、ヘルパーの時間に換算されてしまう。
- 歯医者に行くだけで時間がかかる。
- 夜出かけるときはガイドがいないので不便。柔軟な対応を望む。

## 第2章 身体障害（視覚障害）

- ガイドの時間を柔軟に考えて欲しい。

### 【ガイドヘルパーが利用できないことでの実害】

- ガイドヘルパーが間に合わなくて区長選に行けなかった。
- 区の旅行に参加したいが、ガイドの時間が少ない。
- ヘルパーの時間が足りない。遠出したくても時間がない。

### 【手続き上の問題】

- ガイドを出してもらうため全ての行動に対して区役所に言うのがいや。基本的人権がない。積極的に動こうとすればするほど動けない。

## (2) ホームヘルパー

ホームヘルパーに関してもガイドヘルパーと同様、支給時間についての声があげられた。家事だけでなく、利用者のニーズに対する柔軟な対応と人材確保を求める声が強く聞かれた。

### 【時間数カウントに関連して】・・・4件

- 買い物が出来ないのも不便。ヘルパーの時間が制限されているから。
- ヘルパーの大幅な時間の確保をして欲しい。
- ヘルパーはいないと困る。ヘルパーの時間が短い。

### 【人材自体が不足している】

- 障害者のホームヘルパーの数が減っている。

### 【サービス内容の柔軟性】

- 衣類の整理について月1回くらいして欲しい。
- 衣替えのときの支援が欲しい。

## 3 福祉サービス

福祉サービスの意見では、障害者自立支援法施行に伴う経済的負担が多くあげられている。日常生活に必要不可欠な機器に対しての自己負担の軽減を求める声だけでなく、行政でさえサービスの利用を制限しているのではないかという疑問の声もあげられている。

日常生活用具の給付に関しては、要件の緩和を求める声があがった。一人ひとりに合ったニーズに合わせていくのはもちろんのこと、必要であれば、同居人がいても給付できる範囲の拡大についても検討が必要である。

現在のタクシー券にはタクシー券とわかる文京区章型の穴と、500円券と100円券の2種類を区別できるように丸穴での対応で工夫はされているが、十分理解されていないので周知の必要がある。

また余暇支援の充実のニーズも多くあげられている。日中、話し相手もおらず、一人ぼっちという声があげられ、余暇支援の充実と共に、気軽に参加できる地域での交流の場を提供できれば、生活の質の向上につながると考える。



《求められる対応》

- ◇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

(1) 障害者自立支援法

障害者自立支援法施行にあたり、経済的負担が多くあげられた。またサービスについても福祉機器、日常生活用具は、要件の緩和や項目を増やすことが必要である。タクシー券については、視覚障害者特有のニーズがあげられた。

ア 障害者自立支援法

障害者自立支援法に対する意見は、経済的負担の軽減と利用条件の緩和を求める声があげられた。

【障害者自立支援法に対する意見】

- 障害者自立支援法になってからひどい。悪法だ。
- 障害者自立支援法に「全盲」という項目はない。

【経済的負担】

- 経済的に、親にいて欲しい。
- 法改正で負担が増えた。現実問題として厳しい。

【利用制限を感じる】

- 区役所は、お金を考えてガイドヘルパーを出さないようにしている。
- 区役所が節約のことばかり考えている。

イ 日常生活用具

日常生活用具についても、要件の緩和や自己負担の軽減、項目の充実など多様な意見があげられた。中でも、一人ひとりのニーズに合わせたサービス提供が望まれる。

【要件の緩和】

- 区に眼鏡の補助をしてもらいに行ったが、でなかった。
- 日常生活用具は、耐用年数が来ないともらえないのは困る。
- （種目によっては）日常生活用具が、同居人がいるともらえないのは不満。音声体重計、体温計、IHクッキングヒーターなど。<sup>1</sup>
- テープレコーダーとカラートークは違う。どちらかしかもらえないのはおかしい。そして、高い。
- テープレコーダーの利用（耐用）年数が5年。その間は、他のものは買えない。<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 日中独居等が認められれば給付可能。

<sup>2</sup> テープレコーダーの耐用年数は6年。品種・品目によって耐用年数が違う。

## 第2章 身体障害（視覚障害）

### 【自己負担の軽減】

- ボイスセンス（点字）、パソコン用ソフト各種が自己負担（分）なのが不満。<sup>3</sup>
- 物知りトークのチップの値段が高い。

### 【項目を増やして欲しい】

- 家の電話が普通のプッシュホンだから使いにくい。
- 日常生活用具の項目を増やして欲しい。
- 今年の夏、隣の人からエアコンをもらうまでは暑くて大変だった。
- 炊飯器やポットはヘルパーさんが来るまで壊れていたと思っていた。

### 【その他】

- 携帯電話が便利である。

### ウ タクシー券

タクシー券に関しては、不足を訴える意見が多く占めた。

### 【不足を感じる】・・・6件

- タクシー券、できればもっと欲しい。
- タクシー券をもらったけれど足りない。
- タクシー券が途中でなくなった（打ち切りになった）のはなぜかなぜか説明をして欲しい。2年前にいきなりなくなった。

### 【判別ができない】

- タクシー券が500円と100円が同じ大きさのため、夜だと分かりにくい。大きさを变えるか、触って分かる工夫をして欲しい。<sup>4</sup>

## (2) 介護保険法

介護保険制度と自立支援法上の福祉サービスには、介護保険優先という制度間の適用関係やサービスの利用に関する違いがあるため、サービスの受給や利用上の不満が聞かれた。

- 全盲の人が介護保険になると軽視される。
- 介護保険は制約が多すぎる。その人に合ったニーズになっていない。

## (3) 制度運用

ここでは、よりよい支援の希望や自己決定を求める声があげられた。

### ア 自己決定

与えられたサービスを利用するのではなく、自ら選択してサービスを利用したいという意見があげられた。

- 自主性を尊重して欲しい。
- ニーズに合わせて欲しい。

<sup>3</sup> ボイスセンス及びパソコン用ソフト（障害者向け）は、日常生活用具の対象で基準額までは1割の利用者負担

<sup>4</sup> タクシー券の大きさは同じだが、500円券には丸い穴があいている。

- 障害者サイドで選べるようにして欲しい。
- 家族に迷惑をかけたくない。

イ サービスの制限

収入制限などにより、サービスを利用できなくなってしまうという意見があげられた。制限の緩和やサービスの柔軟性が望まれる。

- 年金が収入制限でもらえないのは納得できない。
- 海外へ住むのに年金を受け取れるようにして欲しい。
- 給付系サービスは上限オーバーで使えない。
- 風呂券が欲しい。
- バス券は良い。都営・都バス無料が良い。
- 税控除があると助かる。手当があると助かる。

ウ 支援の柔軟性

視覚障害者ならではのニーズについて、特に支援を強化する必要がある。

【より良い支援希望】

- 見えていないがために、強いられているものはすべて支援して欲しい。
- 高齢者と障害者を一元化しないで欲しい。
- サービス面において、ジャンルの考え方を変えて欲しい。

(4) 独自のサービス

ここでは、特に余暇を楽しみたいという意見が多くあげられている。障害に関係なく健常者も含めて同年代との交流の場を求める声や、余暇支援の改善を求める声などがあげられている。余暇支援を強化することで、生きがいにつながることを期待される。

ア 余暇支援

余暇支援を利用することで、生活に潤いを与え、その人らしい生活を送ることができる。

- 余暇を楽しむためのサポートも重要だと思う。
- 目が見えなくても、好きなことをしたい。たとえばスポーツ。
- 余暇支援をもっとうまく利用できればいい。
- 体育館の施設設備はしっかりしており、利用したいので、サポートがあると良い。

イ 交流の場

視覚障害があるために他者との交流の機会が少なくなりがちである。地域での積極的な声かけや、障害に関わらず交流できる場が必要であることが浮かび上がった。

- 同年代で何かしら集まれる場があればよい。障害に関係なく集まれば、つながりができるから。
- 同じ病気（障害）を持つ人同士が集まれる場があればいい。
- 一日中話し相手もなく、一人ぼっちである。日中定期的に声をかけてくれる人がいればよい。

ウ 講座・勉強

## 第2章 身体障害（視覚障害）

視覚障害者独自の講座などを開く必要もある。

- 点字を勉強しないといけない。
- 字がかけないので、何とかしなければいけないと思っている。
- 大学が障害者向けの講座を開いて欲しい。学食とセットで。

### (5) その他

その他に以下のような意見があった。

- 最寄駅に点字ブロックを付けてくれない。私一人のために付けてくれとは言えない。
  - ボランティアを行政が支援していくことも必要である。
  - 介護に関わる人の給料が少ないことが気になる。将来介護の仕事をする人に対して、将来のプランが足りない。区営住宅を確保するなど。
  - 図書館の童話の点字が欲しい。
  - 他区もがんばっているところはがんばっているのだから、文京区もがんばって欲しい。
- 文京区には、よくしてもらっている。

## 4 行政

行政に関する意見の多くは窓口対応についてのものであった。原則としてサービスを受けるためには申請が必要であることから、窓口は相談しやすい雰囲気作りを心がける必要がある。また、より柔軟な対応をして欲しいという声も多く聞かれ、改善が求められる。

職員について、障害への理解を深めることや説明方法も障害にあったものにして欲しいなど、専門性の向上を望む意見が聞かれた。また、行政書類も点字にして欲しいとの意見もあった。

### 《求められる対応》

- ◇相談しやすい、良い雰囲気の窓口
- ◇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

### (1) 窓口対応

窓口の対応についての声は非常に多かった。対応が悪いという意見や、説明不足で理解できない、受けることができるサービスが分からない、相談したいけれど相談しづらいという意見も多くあった。また区には柔軟な対応をして欲しいという声も上げられた。

#### 【対応が悪い】

- 区役所の対応が悪い。
- （サービスの）冊子を渡されただけじゃ分からない。
- 一気に説明されて、フォローは皆無。理解できない。

#### 【相談できない】

- 区への不満を言う機会がない。障害者福祉課の人が話を聞いてくれない。福祉用具についての知識を広げて欲しい。人間として基本的な行動ができていない。
- 良い雰囲気作りをお願いしたい。もう少し聞きやすい雰囲気の窓口にして欲しい。
- どういう援助があるのか分からなかった。社会保障も申請しないと助けてくれない。初めは知らずに杖とかも実費だった。

【柔軟な対応をして欲しい】・・・10件

- 区役所には、より柔軟な対応を望む。
- 期限があるものは、はやく送って欲しい。確認するまでに時間がかかるから。
- 役所の窓口はやさしいが、サービスの調整をする人が卒にはめようとする。
- 区役所の人、融通が利く人と利かない人がいる。
- 区役所の人、卒の中で考えている。卒にはまらないといろいろ言われる。

(2) 職員の専門性

窓口対応だけでなく、職員の専門性に関する意見もあった。理解不足を訴える声だけでなく、障害の特性に合わせた説明や書類提示をして欲しいとのことだった。

【理解不足・説明不足】・・・6件

- 視覚は甘く見られている。区の人には分かってくれない。
- 目の見えないことは、見える人にはわからない。区の方も実際は目の見えない人がいないから、目の見えない人の気持ちや考えは分かっていない。
- （説明会では）視覚障害にあった説明をして欲しい。
- 書類は点字にして欲しい。

5 相談

本調査の中で「気軽に相談できる人がいない。」「相談しても解決できない。」などの意見が多くあり、身近な人に相談しても対応しきれないため、あらゆることをワンストップで相談でき、かつ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。まずは、相談業務を行う職員の資質や相談技術、知識などの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。

また、福祉部のことだけでなく他部署に対しての意見もあった。中でも、番号札を引いて待つ部署は一人で行くことができないという声は、視覚障害者特有のものである。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る。

《求められる対応》

- ◇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作り

(1) 相談窓口・相談援助

## 第2章 身体障害（視覚障害）

ここでは、些細なことも気軽に相談できる人が欲しいという声が多くあげられている。

【相談体制を充実させて欲しい】・・・7件

- ソーシャルワーカーがいたほうが心強い。
- 細かいことでも、気軽に相談できる人が欲しい。
- 困ったときの相談相手がいない。
- 支援センターに信頼できる職員がいる。

### (2) 縦割り行政の改善

サービスの申請に時間がかかったり、たらいまわしにされたりしたという、行政の縦割りの改善を求める声が聞かれた。

- 国民年金や医療は障害者福祉課には聞けない。
- 区役所でたらいまわしにされた。窓口が一つなら良い。
- 番号を引いて待つ窓口では、視覚障害者には困難である。

## 6 バリアフリー

バリアフリーに関しては、放置自転車にぶつかってしまう、歩いていると怖いとの意見があげられた。また、白杖を利用して歩行するが、頭上にある障害物には対応できない等、視覚障害者特有の意見もある。さらに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が伺える。視覚障害者が利用しやすいもの考えた上で、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。

本調査では日常生活の中で視覚障害者が感じている様々な困難や危険な状況が明らかになったが、それらを踏まえたいうでの改善が求められる。

《求められる対応》

- ◇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作り（健常者の視覚障害への理解）

### (1) 交通機関のバリア

見えないことによる恐怖感や不便さがあるという意見があげられ、タクシー、電車やバスの交通機関を利用するにあたっては、バリアが多く、危険であることが浮かび上がってきた。

【タクシー】

- 運転手が声をかけてくれない。
- タクシーが止められない。

【電車・バス】

- 券売機が見にくい。（タッチパネルの方が見やすい。）（弱視）
- タッチパネル式のはバリア。（ボタンだとバリア）（全盲）

- ホームドアの設置を望む。電車を待っているとき、ホームドアがない駅は怖い。
- 地下鉄は響くから、どっちに電車が来たか分からない。
- ホームドアがある駅は本当に良い。
- 三田線のゲートも良い。
- 電気の付いていないバス停は分かりにくいのでつけて欲しい。

(2) 街中のバリア

本調査の中で自転車に関するものは多くあげられた。特に放置自転車について、ぶつかるといふ恐怖から、歩行が困難との声もある。

【走行中の自転車】

- 大通りが怖いし、自転車が怖い。
- 歩行者と自転車が同じ場所を使うことも問題だ。
- 走ってくる自転車とぶつかりそうになる。

【放置自転車】・・・8件

- 放置自転車が困る。置き場所を考えてもらいたい。
- 自転車は走ってくるとわかるけど、停まっているのは分からないので、ハンドルに引っ掛けそう。
- 通りが狭い。安心して散歩できない。ブロックの上にも自転車がある。整備された道路が欲しい。
- 自転車が置いてあり、歩道が狭い。
- 道端にいつも自転車が放置されていてぶつかる。
- 駐輪してある自転車が怖い。
- 点字ブロックの上の駐輪をやめて欲しい。

【障害物】・・・9件

- 街路樹が邪魔だ。
- 小さい石の置物が怖い。
- 電柱が邪魔だ。
- 白線を頼りに歩いているので車の駐車が迷惑である。
- 歩道のスペースを広げて欲しい。
- らせん階段はぶつかってしまう。
- 階段が不安である。
- 白杖は下しか拾えない。上の障害物については、ゆっくり歩くしかない。

(3) 建物のバリア

外出して、公共施設を利用する際に感じる不便さを訴える声があがった。トイレやエレベーターが不便であるとの意見があり、改善の必要性が浮かび上がった。

【トイレ】

- 外出したとき、トイレが使いづらい。

## 第2章 身体障害（視覚障害）

- 普通用なら入っている人の音を聞いて情報をえることができるが、障害者用だと一人だから分からない。手探りで探すしかない。
- トイレはどこに水を流すところがあるか分からない。

### 【信号】

- 信号が分かりにくい場所がある。
- リモコン式の信号をつけて欲しい。
- 区役所のリモコン式信号は良い。

### 【区役所】

- 格好良さばかりでユニバーサルデザインじゃない。
- エレベーターの前が暗い。
- 点字ブロックは黄色にしてもらわないと弱視の人には見えにくい。
- エレベーターの点字の位置が低すぎる。

## (4) 心理的バリア

心理的バリアでは、周囲の人々の支援の必要性が浮き彫りになる意見が多々あげられる結果となった。また、「周りの人が助けてくれる」など社会の障害者への理解を感じる意見がある一方で、今なお偏見・差別に苦痛に感じている声もある。今後、よりいっそうの心理的バリアを排除するための、健常者の理解が求められる。

- 変な目で見られる。
- ハンディキャップは（自分で）認めないとダメである。
- 周囲の人が、困ったときにちょっと助けて欲しい。
- 近所の人も障害者を知っているが、障害者と知っていろいろな勧誘がくる。
- 周りの人が助けてくれる。
- 「盲人にはまず声かけを」が徹底している。
- 学生時代より助けを求めた時の反応が良くなっている。

## (5) その他のバリア

日常生活において、様々なバリアが明らかになった。素材によっては点字も読みづらく、不便さを感じているようである。

- 商品の値段が見えない。
- メニューの字をはっきりと。価格表示をもっとはっきりして欲しい。
- 缶ビールの点字は読みづらい。
- 障害者のためではなく、ユニバーサルデザインの必要性について考えてもらいたい。

## 7 情報

生きていく上で全ての人に情報は必要不可欠である。しかし、本調査での対象者からは情報の不足があげられている。それは、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といえる。そのため、個々のニーズに対応し、どのような方法でどういっ



た情報が欲しいのか、を考えることは急務である。

また、視覚障害ゆえに区報が細かくて見えない、という意見や音声案内を求める声も聞かれた。

《求められる対応》

- ◇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

### （1）行政情報

区の情報が伝わってこない、もっと多くの情報が欲しい、という声があがった。さらに、自分自身で動かないと情報が得られないことを不便に感じていることがうかがえる。

#### 【情報の不足】・・・3件

- 区の情報伝わってこない。
- こちらが何もしなければ、何も情報が入ってこないのではないか。
- 情報をもっとおろして欲しい。
- 行政情報をしっかりして欲しい。
- 福祉制度・ゴミだし・イベントがどうなったかをもっと教えて欲しい。

### （2）提供方法

提供方法は、区報、メール、郵便物、点字といったものがあげられた。普通の郵便物では読むことができず、点字での情報が欲しいということがうかがえる。

#### 【区報】

- 区報の取り方が分からない。
- 区報はあまり見ない。細かくて見にくい。
- 区報とインターネットがあれば情報には不自由しない。

#### 【メール】

- 情報の提供はメールにして欲しい。
- 情報が伝わってこない。メールで来てくれるとうれしい。

#### 【郵便物】・・・7件

- 郵便物をすべて読むことは不可能だ。
- 手紙が来ても気づかない。
- 区役所からの案内が普通の字だから、読めるはずがない。
- 区役所は、どうしたら盲人が読めるか考えていない。ガイドの役割もわかっていない。
- 字は読めない。点字で送って欲しい。
- 区の書類も点字にして欲しい。
- テープが便利

#### 【点字】・・・6件

## 第2章 身体障害（視覚障害）

- 点字有識者に情報がこない。
- 選挙公報を盲人にやってくれない。
- 選挙管理委員会が点字にして欲しい。
- （選挙公報を）盲人協会が点字にしてくれた。
- （盲人会に入ったので）区報が点字で来てよい。

### （3）その他

上記にあげた点以外では、音声案内の必要性を訴える声が聞かれ、それは、視覚障害者のみならず、多様な用途が望めるといったこともあげられた。

- 点字が読めない人も多くなっているので、音声案内が必要だ。
- 商店街のお店の内容などが知りたい。地図や看板など、音声案内があったら便利である。
- 視覚障害者だけに対象を絞らないで、携帯とかに案内が組み込めたらみんな便利である。
- テープはやめて。せめてCDかMDにして欲しい。
- ニュースもパソコンに入ると便利である。
- 社会福祉協議会のやっていることがわからない。
- 支援センターからいろいろ情報をもらえる。

## 8 就労

就労に関する意見の多くは、働く場がないため金銭的に苦しく、自立ができないというものであった。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。しかし現状は、健常者が行う企業に圧迫されたり、仕事が遅いため叱責を受けたりと、居場所がないと感じてしまっている。現在の多くの職場では、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。行政として、障害者の就労支援を強化し、自立した生活が送れるようなサポートが必要である。また、障害者の就労の意欲を大切に、社会全体に障害者理解の啓発活動を推進していくことが、今後の障害者の就労状況を変える鍵となる。

### 《求められる対応》

- ◇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

### （1）求職

主に働く場がない、限られてしまうという意見が大半を占めた。取得した資格を活かせずにいる人や、理解が少ないために傷ついたという声も聞かれた。

【働く場がない】・・・9件

- 就職の場が限られていてつらい。居場所がない。障害者だけで固められる。
- 健常者のはり師や指圧師が多く、整備してくれないと生活の場がなくなる。規制して欲しい。
- 障害者雇用促進法が十分に活かされていない。理解が少ない。
- 障害者がやっている指圧のお店で働きたい。区のサポートが欲しい。
- 小学校の空き教室を利用して、指圧などをしたい。

【講座の開設】

- パソコンの講座を開いて欲しい。
- パソコンがうまく使えない。

【就職情報】

- アルバイトの情報が欲しい。
- 就労支援はどうなっているのか知りたい。

(2) 職場

職場で、仕事が遅いなどの叱責を受けることもあるが、配慮がある職場や金銭的にも十分であるという意見もあがった。

- 仕事でお客さんからクレームをもらってしまった。
- 仕事が遅く、「あれしろ、これしろ、死に物狂いで働け」といわれる。
- 配慮がある。
- 金銭的には大丈夫だ。

9 将来

本調査により、様々な困難を抱えていることがうかがえるが、体調に関して不安を感じているといった意見があった。そのため、医療と福祉の連携による支援が必要である。そして、今後どのような環境変化があっても、継続的に社会参加ができ、自分らしく生きていける社会が望まれる。

今日、生活様式が多様化したため、ニーズも様々である。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。

《求められる対応》

- ◇医療と福祉の連携
- ◇ニーズに合わせた適切な支援
- ◇安心感のある社会作り

(1) 体調の不安

今後、障害状況や体調変化に不安を抱いているといったことがあげられた。

- これから寒くなるので、目がどうなるか不安。夜になると不安。音に敏感になった。
- 体調や病気のことが不安である。
- 体温調節がしにくくなった。

## 第2章 身体障害（視覚障害）

### （2）希望

5年後、10年後の希望に関し、結婚がしたい、一人暮らししたいといった意見があった。

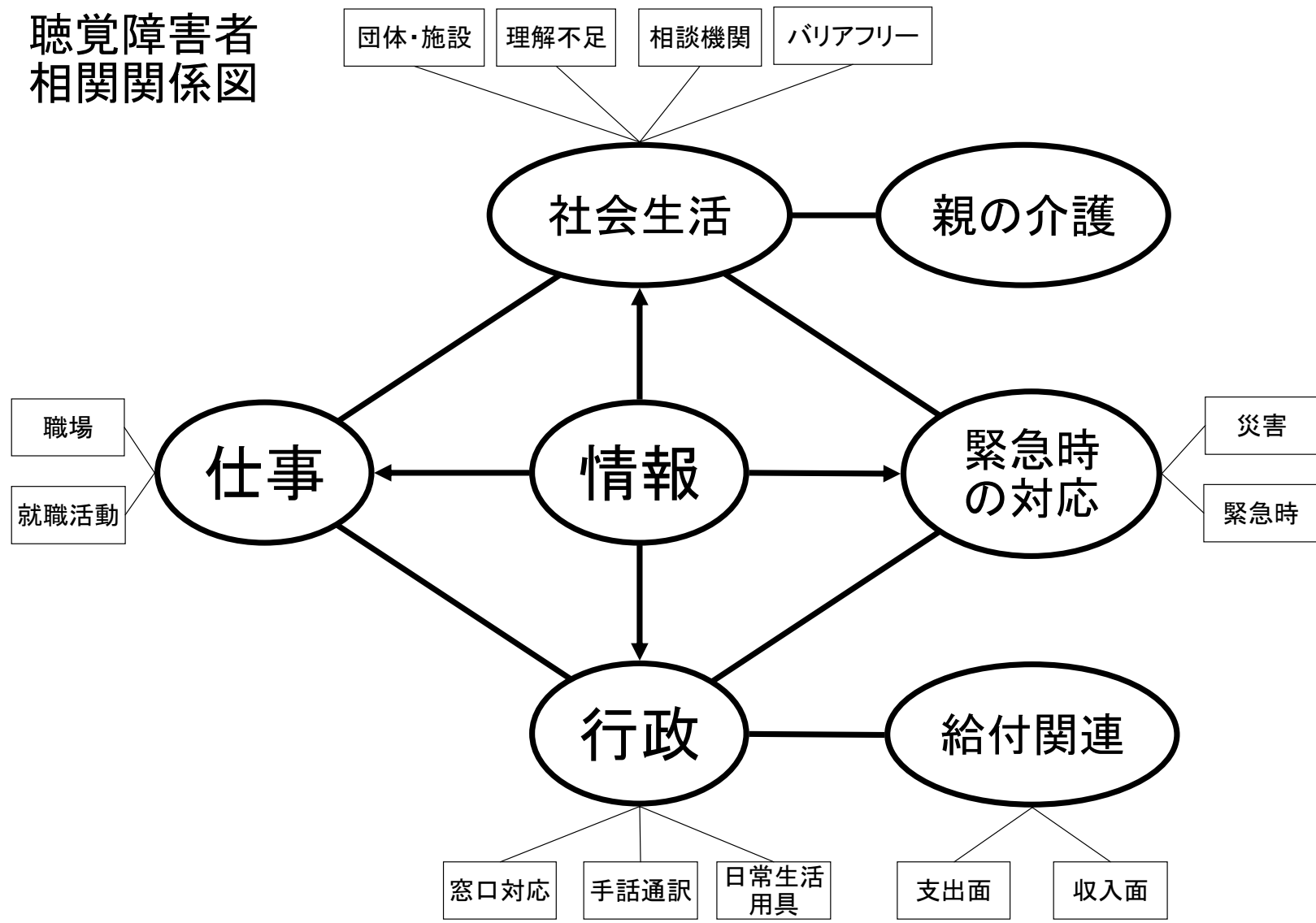
- 5年後は…施設かな？でも、なるべくここに住みたい。集団生活は好きではない。
- 障害者が都営住宅に入りたい。
- 10年後は結婚していきたい。
- 将来一人暮らしをしたい。

## 第3章

身体障害（聴覚障害）

調査結果

# 聴覚障害者 相関関係図



## 第3章 身体障害（聴覚障害）調査結果

### 第1節 総論

区内の聴覚障害者がもっているニーズについて、調査結果に基づくKJ法の結果から見てみると、あらゆる問題に共通して関わっている「情報」、そして各論的に「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つの大きなグループ及びそれぞれに属するカテゴリーから構成されることが分かる。それらの内容は、以下のごとくである。

情報	情報が少ない、行政の責任による情報の提供など
社会生活	団体・施設
	理解不足
	相談機関
	バリアフリー
緊急時対応	災害
	緊急時
行政	窓口対応
	手話通訳
	日常生活用具
仕事	職場
	就職活動
親の介護	介護についての情報が欲しい（将来の老老介護が不安など）
給付関連	支出面（障害者自立支援法施行に伴う自己負担の増加、外出支援に関わる費用負担など）
	収入面（障害者年金について）

聴覚障害者においては、すべてに通じる問題として「情報」に関するものがある。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ことは間違いないのであるが、行政責任としての情報提供の不十分さや、現在提供されている情報の中身の問題性が指摘された。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、幸福感につながることは当然のことである。

第二の問題は、「社会生活」である。聴覚に障害がある以上、当然のこととして、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る。文京区

## 第3章 身体障害（聴覚障害）

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。障害者と健常者が交流できる場の充実も重要である。そのような機会を創出していくことにより、障害者への理解不足の解消にもつながり、また新たなネットワーク形成のチャンスにもなる。

第三は、「緊急時対応」の問題である。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。これについては、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、具体的に指摘された。言うまでもなく、聴覚による情報を得るということに関して不利になるため、このような災害時の情報入手の「即時性（リアルタイムであること）」が何より求められている。その意味では、まだ改善の余地を残しているものと理解せざるを得ず、たとえば「緊急FAX」などは、その“命綱”としての存在の大きさは裏腹に、「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」という課題を併せもっているのであるという不満の声が寄せられた。

地震などの自然災害はもとより、近隣の火災などもいつ起こるか予測できない。また、実際に起こった際の初動のあり方が生命を左右するだけの重要性を有していることは、想像に難くない。この問題を施策化していくにあたっては、これらのことを前提としなければならないし、同時に、「待たなし」の緊急対応を要する課題であることが厳しく訴えられているのである。

第四に、「行政」の窓口対応や諸サービスに関する要望があがっている。例えば、上の緊急時対応とも関連するが、FAXによるサービス受付の問題がある。もちろん、決してFAXの対応そのものが否定されているのではないものの、「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。健常者においても、行政の窓口は平日しか空いていないといえればそれまでであるが、障害者が窓口で何か尋ねたり、訴える場合は、より緊急度の高い問題であることが多いのであり、「リアルタイムで対応して欲しい」のである。さらに、窓口対応の充実に関しては、窓口対応に時間がかかりすぎることや、プライバシーを尊重して欲しいという意見、手話通訳を常勤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の意見も多く寄せられたが、とりわけこれについては、「お知らせランプ」（来客時、FAXの受付などを知らせるもの）を求める声大きいことが特徴的であった。

また、それらの他にも、「仕事」に関する苦勞、「親の介護」、「給付関連」の問題などが意見として寄せられた。

## 第2節 調査結果詳細

### 1 情報

行政からの情報提供を望む声が多かった。勉強しないと送られてきた文章が分からな



いという声もあり、情報の内容は質と量の両面の改善が求められる。

聴覚障害の人は高齢になったときの不安があるため、将来に向けての情報を求めるニーズが浮かび上がった。そのような情報が充実すれば、将来像を明確に描くことができるようになる。

個人情報保護の関係により、障害者団体などを通してのつながりが、厳しくなっているという声も存在する。コミュニケーションが難しいため情報を得にくいという声があり、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。

講習会など、情報を得ることが出来る場面では、手話通訳の存在が重要になってくる。

《求められる対応》

- ◇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

情報の項目では、情報の少なさを訴える声、またそこから行政の責任での情報の提供を求める声が上げられた。

また、内容に関する声も聞かれた。

#### 【情報が少ない】

- 情報が来ても判断できるほど十分ではない。伝わってきたわずかな情報で判断しなければならぬ。情報の質だけでなく量が欲しい。
- 情報はサークルに入っていないとわからない。
- ろう者はコミュニケーションが大変だから、情報を得にくい。

#### 【行政の責任による情報の提供】

- 情報は自分から聞かないと得られない。
- 情報提供は行政がちゃんとすべきである。
- サービスの情報は区からも欲しい。

#### 【情報の内容】

- 高齢になったときのことが心配だ。
- 通訳付きの講習会などの情報が欲しい。
- 講演に行くとき、手話通訳の人がいるのか問い合わせるのが大変だった。
- 障害者団体に入っているが、個人情報保護の関係で、会員がどこにいるかわからない。
- 自分で勉強しないと新しい言葉など意味がわからない。
- 将来に関する情報があれば助かる。

## 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

### 第3章 身体障害（聴覚障害）

要である。病院では、手話通訳の設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ると考えられる。一般市民の障害者理解が進んでいない現状もある。家を借りるときに偏見を感じることもあるようだ。市民への啓発活動が進めば、障害者を取り巻く環境もよくなり、生活の質の向上につながる。

相談機関の問題も存在する。区へは相談せず、なんでも自分でやるしかないという声や、身内しか相談相手がいないという声もあった。区の相談体制の充実、交流の場の設置などを通して、たくさんの人と話や相談ができる環境をつくる必要がある。

バリアフリー面では、公共の場から、病院、民間企業など幅広く改善を求める声があった。誰もが住み易い街を目指し、ユニバーサルデザインを推進していくことが重要である。

#### 《求められる対応》

- ◇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

#### (1) 団体・施設

- 文京区聴覚障害者協会が意見集約しているのので、行政との間でしっかり調整して欲しい。
- 交流の場を自分たちでつくらなければならない。
- スポーツセンターに通いたいのが、一人では許可されなかった。他区では一人でも大丈夫のところもある。
- サークルがコミュニケーションの場になっている。

#### (2) 理解不足

社会的な理解不足から、生活のしづらさを訴える声が聞かれた。

- 家を借りるとき、偏見をかなり感じた。
- 障害者に対してのアpartはあるが、聞こえない人に対しての住居はない。
- 聴覚障害者に対する理解度を向上して欲しい。
- 聞こえない人が社会にいるということを理解しない人がいる。いきなり駅で殴られたこともある。
- 親切な人がいる。最近、障害者を取り巻く環境が良くなってきたと思う。

(3) 相談機関

相談に関して、以下のような声があった。

- 区へは相談しない。なんでも、自分の事は自分でするしかない。
- 身内以外に相談相手がいない。
- 何でも相談できる人は、特にいない。
- 音羽の福祉センターで相談できるが、遠くて行きづらい。
- 定期的に相談できるサービスがあればよい。

(4) バリアフリー

病院での不便を訴える声が多く聞かれた。また、その他にも生活上不便に思うこととして、さまざまな声が聞かれた。

【病院でのバリア】

- 病院での電光掲示板の普及を望んでいる。
- 通訳がないと病院にも行きにくい。
- 病院に手話通訳がない。
- 障害者会館3階に身体障害者のための歯科があるが、筆談や手話通訳だと断られることがある。

○病院の「合図くん」は診察時自分の番が来ると振動してよく分かる。

【その他のバリア】

- 前から来る自転車はわかるけど、後から急にくると怖い。道もどちらを人が通るのかルールを決めて欲しい。
- お寿司やピザの電話番号はあるが、FAX番号はないときが多い。
- 字幕をもっとつけて欲しい。

### 3 緊急時対応

災害が起きてからでは遅すぎるので、防災対策の整備は急ぐ必要がある。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。

災害時についてどうしたらいいのか分からないという不安がある。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。連絡手段がないというのも大きな問題である。防災対策、情報提供、物資の支給などを通し、不安を軽減できるようにしなくてはならない。

《求められる対応》

- ◇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

(1) 災害

災害を心配する声が非常に多くの方から聞かれた。普段からの防災対策に関する意見と、有事の際の配慮を求める声が聞かれた。

【防災対策】

- ろうあ者に対する防災マニュアルがあるのかわからない。
- 町内会からろうあ者がいるという情報を出して欲しい。
- 防災訓練に参加したが、自分で参加しないとどうすればいいのかわからない。
- 障害別に防災セットがあればよい。
- 区の防災訓練が良い経験になった。

【災害時】

- トイレの列なのか、配給の列なのか、はっきり分かるように表示して欲しい。
- 加齢と共に歩行困難なので、聴覚障害であるが、車いすを準備して欲しい。
- 聴覚障害者であるということを示す「たすき」などが欲しい。
- どの避難場所に行けばいいのかわからない。
- 災害のときにリアルタイムで情報を得られるか不安だ。
- たとえば、地震が起きたとき、聞こえない人に対してどのように情報を得ればいいのか知りたい。

(2) 緊急時

体調の急変時など、万一のことが起きたときのために、主に緊急通報手段の確保を求める声が上げられた。

- 緊急FAXがあるらしいが、よくわからない。パニック時にFAXなんて送れない。
  - 両親が歳をとって、電話ができなくなったときに、聞こえない側もすみやかに連絡できる方法にして欲しい。救急車を呼ぶのにも、特別なメールになってしまう。
  - 病気のときのために緊急通報装置があるといい。
  - 携帯を持っていないので、何かあったときに連絡手段がないのが困る。
- 2006年の4月1日に緊急119のFAXがスタートしたのはよかった。

4 行政

区役所への窓口対応についての意見が数多くあった。手続きに時間がかかるという声が多い。リアルタイムでの対応をして欲しいという声もあり、区役所に手話通訳が常駐

していればと考える人は少なくない。プライバシーを気にしている声もあり、誰もが相談しやすい環境を整備する必要がある。

手話通訳の問題も数多くあった。緊急時や休日に手話通訳が必要になったときどうしていいかわからないという声が多い。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。

区への日常生活用具に関しての要望では、お知らせランプを求める声がほとんどである。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。お知らせランプがあれば、人とのコミュニケーションの向上にもつながると考えられるため、障害者本人の生活も充実したものとなってくる。

《求められる対応》

- ◇窓口対応の環境整備
- ◇手話通訳に対する柔軟な対応
- ◇日常生活用具の要件緩和

(1) 窓口対応

電話が使えずFAXでの対応となるため、時間がかかることに対する不便の声が聞かれた。また、対応の仕方に対する意見も上げられた。

【時間がかかる】

- 手続きに必要なものを区に問い合わせても返事に3日かかった。
- 区への連絡方法は、FAXは平日のみ出し、返事に時間がかかる。
- 健常者と同じようにリアルタイムで対応して欲しい。

【対応の仕方】

- サービスを受けたいと言ったら、本を1冊渡されただけ。それで自分で探して申請するが、ダメとか言われる。
- 申請テクニックで許可をもらう人がいる。不公平だ。
- プライバシーを守る意識を高く持って欲しい。
- 区役所にいっても細かいことやプライバシーをやたら聞いてくる。相談する気がうせてしまう。

(2) 手話通訳

手話通訳についてはさまざまな意見が寄せられた。特に、行政を通じて派遣依頼を行う制度となっているため、行政の開庁時間に縛られることへの不便の声が聞かれた。また、区役所内等での手話通訳の設置を求める声も聞かれた。

【必要性】

- 万一のときの通訳が心配である。
- 要約筆記は時差があり、不便だ。

### 第3章 身体障害（聴覚障害）

○手話通訳者がいるから助かる。

#### 【派遣依頼】

- 行政の窓口が5時半でしまってしまうので、それ以降は派遣依頼のFAXが届かない。
- 土日は区役所が休みなので、手話通訳が頼めない。緊急時に通訳の連絡先も連絡方法もわからないので、区役所が休みだとどうしたらいいかわからない。
- 24時間お願いできる窓口があると助かる。

#### 【指名】

- 手話通訳の指名制度が欲しい。
- プライバシーに関わることは、手話通訳者は固定のほうが良い。

#### 【設置】

- 区役所に手話通訳を常駐させて欲しい。
- 区役所9階にも手話通訳の方がいると良い。
- 役所の講演会などには通訳をつけて欲しい。

#### 【その他の意見】

- 将来的にも無料のままが良い。
  - 講演会は手話通訳に加えて、プロジェクターやパソコン筆記などもあれば良い。
- 手話ニュースは参考になっている。民放も手話通訳がつくようになってきた。

### (3) 日常生活用具

日常生活用具に対する意見としては、お知らせランプなどに集中した。ニーズの高さがうかがえる。

- お客様が来た時にわからない。
- 来客やFAXのお知らせライトがあれば良い。
- お知らせランプを申請したら、「家に一人でも聞こえる人がいたらダメ」と申請できない。家族が家にいないときも多い。
- 賃貸なので、パトライトとお知らせランプがつけられない。人が来たことが見て分かる賃貸マンションに住みたい。
- 引越しをする人には手続きが不便だ。

## 5 仕事

仕事関係では、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。更に、仕事というのは人の生きがいにもなる。障害者に健常者と分け隔てなく就労の機会、労働環境を提供できるような環境を整備することにより、多くの人の自己実現につながってくると考えられる。

《求められる対応》

- ◇職場での柔軟な対応
- ◇就労の機会の充実

(1) 職場

主に、コミュニケーションで苦勞しているという声が上げられた。

- 私だけがろうあ者なので、コミュニケーションで苦勞した。
- 筆談は時間がかかる。
- 隣の席の女性が筆談でいろいろ教えてくれるけど、彼女に負担をかけてしまっている。
- 人間関係やコミュニケーションで不便である。
- 会社では、OHPを使つての説明など、会議の資料が手元に残る、仕事内容がわかるものをいただきたい。

(2) 就職活動

障害により、就職活動を行なうにも大変苦勞している現状がうかがえた。

- 職を探そうにも、年齢制限が厳しい。
  - 18歳から40歳くらいの障害者に対して就職しやすい制度を望む。
  - ハローワークは申込書もたくさんあって大変である。
  - 障害で車の免許が取れない。
  - すし職人になりたかったが、コミュニケーションの問題であきらめた。
- 障害者枠で入つたので、就職活動は苦勞しなかつた。

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た。まずは、介護に関しても情報の提供が必要である。講習会は昼ばかりという不満もあるように、柔軟な対応が求められている。身内の人が相談に乗ってくれて助かるという声があるように、介護は相談相手がいってくると心にゆとりが持てる。自分はひとりではないと思えるようなネットワークが大切である。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は求められている。

《求められる対応》

- ◇介護情報の提供
- ◇相談体制の整備

- 母の介護がつらい。大変である。
- 介護については、具体的な情報が欲しい。介護の講習会は昼ばかり。夜9時からやって欲しい。実技も受けてたい。

### 第3章 身体障害（聴覚障害）

- 将来は老老介護で不安だ。
- 身内の人が相談に乗ってくれるので助かる。

#### 7 給付関連

障害者自立支援法の施行により、自己負担が増えたという意見が多くある。経済的負担の軽減は心の不安を軽減することにもつながっている。

また、自己実現のためにも障害者の人たちに外出しやすい環境を整備することが重要である。交通機関の経済的負担の軽減などは外出するさいに重要なポイントになってくる。

障害者自立支援法、年金、交通機関を利用するときの負担をなるべく軽減できるようになれば自己実現の向上にもつながってくると言えよう。

《求められる対応》

- ◇経済的負担感の軽減
- ◇収入と支出のバランスの調整

##### (1) 支出面

支出面では、主に障害者自立支援法による利用者負担に関する意見が聞かれた。また、外出する際の運賃の減免に関する声も聞かれた。

##### 【障害者自立支援法関連】

- レクリエーションの回数が減って、お昼が自己負担になった。
- 10%取られるのはやむをえないかもしれないけれど、自己負担が増えた。
- 病院に通っていたときに、支払いが増えた。障害者の負担が大きくないっている。
- 手話通訳は今は無料だが、いつか1割負担になるのか不安だ。
- 病気になったとき、医療費が心配である。
- 住宅の家賃が高い。障害がある人が優先的に使えるようにして欲しい。

##### 【外出支援】

- 地下鉄、JRの無料化。全ての線で乗り換え無料にして欲しい。
- 旅行に行きたいのだが、金銭面で補助が欲しい。
- タクシー券がもらえないので不便だ。

##### (2) 収入面

収入面では、主に障害者年金に関する意見が上げられた。

##### 【年金】

- 年収の上限で年金をもらえない人がいる。
- 年金が下がって切り詰めて生活している。これ以上下がるときつい。
- 年金額は今のところ十分である。

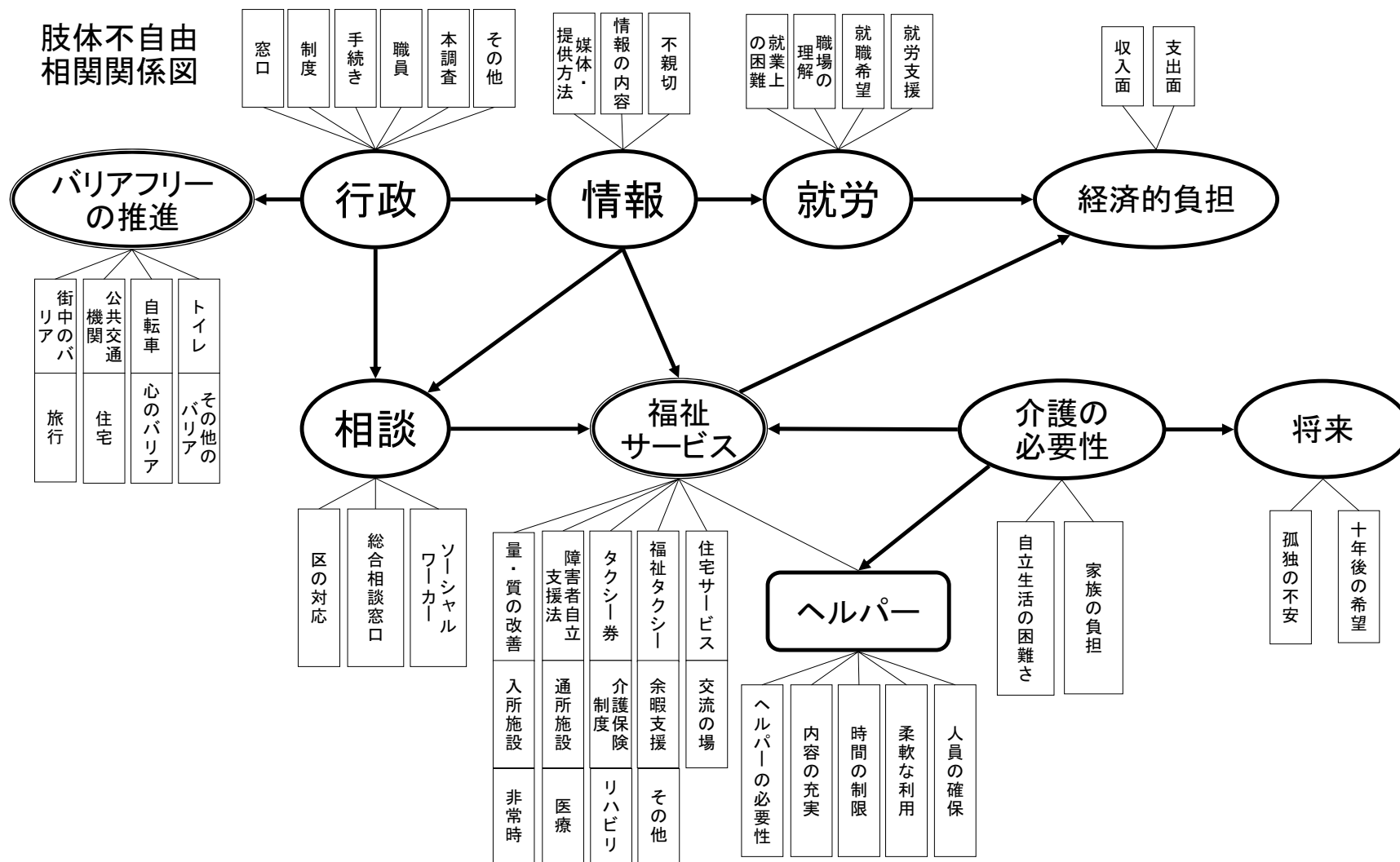


## 第4章

身体障害者（肢体不自由）

調査結果

# 肢体不自由 相関関係図



## 第4章 身体障害者（肢体不自由） 調査結果

## 第1節 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。具体的には、分析結果から大きくは10の種類のテーマを導くことができ、各々のテーマについて、多様なカテゴリー（合計48種類）を抽出することができた（下表）。

バリアフリーの推進	街中のバリア
	公共交通機関
	自転車
	トイレ
	旅行
	住宅
	心のバリア（障害者への理解）
	その他のバリア
行政	窓口の受付時間
	制度
	手続き上の問題
	職員
	本調査
	その他
情報	媒体・提供方法
	情報の内容
	不親切
相談	区に対応
	総合相談窓口
	ソーシャルワーカー
介護の必要性	自立生活の困難さ
	家族の負担
福祉サービス	サービスの量や質の改善
	障害者自立支援法

第4章 身体障害者（肢体不自由）

	タクシー券
	リフト付福祉タクシー
	住宅サービス
	入所施設
	通所施設
	介護保険制度
	余暇支援
	交流の場
	非常時
	医療
	リハビリテーション
	その他
ヘルパー	ヘルパーの必要性
	内容の充実
	時間の制限
	柔軟な利用
	人員の確保
経済的負担	収入
	支出
就労	就業上の困難
	職場の理解
	就業希望
	就労支援
将来	孤独の不安
	10年後の希望

上記のことから、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ことが分かった。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。しかし、未だにバリアは多く、そのことが肢体不自由者の活動を制限している要因となっていることが分かった。物理的バリアの早期の克服が求められる。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ことが、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、適切な利用のためにも、行政による情報の提供と適切な相談援助が鍵となる。しかし、障害者自立支援法などではサービスを利用するために原則1割の利用者負担が発生する。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してしまう場合があり、特に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、経済的負担軽減のため方策が必要であると見えよう。

経済的自立のため、また自己実現をするための一つの手段として、就労が挙げられる。障害者雇用促進法の制定により、障害者の就労のための法的基盤が作られたが、実際に就労するには多くの困難があることが分かった。就労支援体制の充実の必要性が浮かび上がってきた。

物心のバリアが排除され、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、障害を持ったとしても、福祉サービスを利用しながら自分らしい生活を送っていくことができる。どんな身体状態であれ、住み慣れた地域でその人らしい生活を将来まで続けていくことができるような社会を創るため、行政の役割は一層重みを増している。

## 第2節 調査結果詳細

### 1 バリアフリーの推進

何らかの障害を持つ者にとって、社会参加をする上でもっとも重要な問題がさまざまなバリアに関することである。一般に、「物理的バリア」「制度的バリア」「心理的バリア」「情報のバリア」に分けられるが、本調査では物理的バリアに関する意見が圧倒的に多く聞かれた。本項では物理的バリア・心理的バリアについて記述しており、制度的バリアについては「2 行政」、情報のバリアについては「3 情報」の項でそれぞれ取り扱うこととする。

肢体不自由者、特に車椅子での生活をしている障害者にとって、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。本調査では、物理的バリアとして街中にあるバリア、公共交通機関を利用する上でのバリア、放置時自転車の問題、トイレの問題、旅行時のバリア、住宅のバリアなどについての声が聞かれた。

まずは、官民一体となったバリアフリーの街づくりの推進が求められるが、それは実効性のある、実際に障害者が使いやすいものでなくてはならない。当事者を巻き込んだ形での整備が必要である。

また、世間の偏見や差別、マナー・モラルといった心理的バリアに関する声も聞かれた。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。

障害を持っていても暮らしやすい社会を作るためには、まずこれらのバリアをなくしていくことが必要不可欠である。

《求められる対応》

- ◇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
- ◇交通のバリアフリーを促進するため、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

(1) 街中のバリア

街中のバリアとしては、特に歩道の整備を望む声が大変多く聞かれた。車椅子で生活されている方はもちろん、自立歩行が可能な方でも少しの段差につまずいてしまったり、歩道における車の乗り入れ部分（切下げ構造部分）などでバランスを崩してしまったりと、歩道上のバリアは多い。

また、文京区の地理的な条件として「坂が多くて困る」という意見が多く聞かれた。対策としてバリアを排除すること（例えば、坂をなくす）は物理的に不可能であるが、障害ゆえに生活していく上での困難さを訴える意見が聞かれた。

【移動が大変】

- 区からコンサートの案内が来るが、出かけることが大変だ。
- 都会だと移動も大変だ。

【坂が困る】・・・8件

- 文京区は、坂が多い。
- 坂が多くて一人で移動できない。
- 道の上り下りが急で、タクシーに乗らないと無理だ。

【歩道が狭い】・・・7件

- 本郷通りは通りやすいが、不忍通りが狭くて通りづらい。
- 電柱や植木で道が狭くなっていたり、木の枝が伸びているとぶつかって危険である。
- 道幅が狭く、車椅子を自走するとき不便である。

【段差が困る】・・・6件

- 道のバリアフリーの促進を。まだまだ段差やデコボコの道が多い。
- 点字ブロックでつまづく。
- 車椅子だと砂利道を通れないので、フラットな道にして欲しい。

【歩道の傾斜が困る】

- 歩道が斜めになっていて、一人で移動できない。
- 歩道に傾斜があって困る。

【その他】

- 車道と歩道の整備を望む。夜は怖くて外出できない。
- スロープは、急で上りづらい。スロープが長くなっても良いから、緩やかにして欲しい。見た目よりも実用性を。区の職員が体験してみたいのではないかな。
- 文京区は大学があって散歩しやすい。

(2) 公共交通機関

移動手段の確保は、障害者が社会参加を行う上で非常に重要な要素となる。交通バリアフリー法制定以来、急速に交通機関利用のバリアフリーの整備が進められてきたが、現在でも不十分な点は少なくない。

ここでは、電車・バス・タクシーのことについて取り上げる。

ア 電車の利用

電車の利用に際しては、駅施設やエレベーターなどのハード面での整備を求める声が大半を占めたが、駅員の対応などのソフト面での問題を指摘する声も聞かれた。ハード面での整備を進めるとともに、鉄道各社での駅員教育の充実が求められる。

【駅の設定について】

- エスカレーターは上りが多いが、足に障害を持っていると下りの方が辛い。
- 改札が通れない。
- 最近駅もバリアフリーになっているから、あちこち行ける。(他4件)

【エレベーターの設置を望む】・・・14件

- 外出はしたいと思うが、エスカレーターもエレベーターもない駅で階段を駅員に上げてもらうことを考えると、出るのも億劫だ。
- 歩けるが、階段はきつい。エレベーターを増やして欲しい。
- エレベーターをもう少し整備して欲しい。
- 最近エレベーターとかもできたし、楽になった。

【駅員の対応について】

- 電車の渡し板をいちいちお願いするのが面倒だ。
- 大江戸線は、渡し板無しで乗れて良い。都電も乗りやすい。
- 電車に乗せてもらうのに、1本待たされることがある。
- 駅員に嫌な顔をされるので、バリアフリーでない駅は利用しないようにしている。
- 駅員とは友達みたいな関係になっている。「いつもの人」で分かってもらえる。

イ バスの利用

バスでは、特に運転手による補助がないと乗り降りできないことについての意見がよく聞かれた。運転手の手を借りることで、結果として他の乗客に迷惑がかかることを気にする方が多かった。

【乗り降りに関して】

## 第4章 身体障害者（肢体不自由）

- 自分のために時間を取って乗り降りさせてもらうのは悪いので、バスにはあまり乗っていない。（他2件）
- 都バスの職員は態度の悪い人もいる。そんな態度を取られると、バス利用も考えることがある。
- バスは昔に比べるとうんと楽。運転手も良い人が多い。

### 【設備面でのバリア】

- バスの手すりの位置が使いづらい。
- 「Bーぐる」が車椅子でも乗りやすくして欲しい。
- ステップバスは、4段式だと大変だ。

### 【その他】

- 混んでいると乗れない。（他2件）
- 都バスが無料なのは助かる。

## ウ タクシーの利用

タクシーは他の公共交通機関と違い、他の乗客を気にしなくても良く、なおかつドアトゥードアで移動できることにより、非常に便利な交通手段である。しかし、通常のタクシーは設備上車椅子で利用することは容易ではなく、リフト付の福祉タクシーも事前に予約が必要であるなどの制約があり、必ずしも利用しやすいものとはなっていない面も見受けられた。

いつでも、気軽に利用できるタクシーが望まれる。

- タクシーは車椅子でも乗りやすいようにしたほうが良い。
- リフト付タクシーを頼もうとしたら、1か月前に予約しないといけないらしい。
- タクシーは運転手が全部やってくれる。

## (3) 自転車

本調査を通し、街を歩く際に自転車の存在が大きなバリアとなっていることが浮かび上がった。特に歩道に放置されている自転車は、歩行中にぶつかったり、車椅子での通行の妨げとなったりするなど、軽視することはできない。この問題に関しては、駐輪場の整備といったハード面と、自転車利用者のマナー・モラルといったソフト面の両面からのアプローチが必要となる。

### 【放置自転車】・・・5件

- 放置自転車が迷惑。通行の妨げになるのでやめて欲しい。

### 【走行中の自転車】

- 外を歩いていて、自転車が危ない。ぶつかったこともある。
- 歩道で自転車に乗っている人のマナーの悪さが気になる。

## (4) トイレ



肢体不自由の障害者にとって、外出する際のトイレの問題は切実である。1996年のハーフトビル法（2006年に交通バリアフリー法と一本化され「(新) バリアフリー法」となった）制定以来、設備面では徐々に整備が進んできた。しかし、未だに整備されていない場所も多く、「障害者用トイレ」が設置されている場所でも運用上の問題点を指摘する声も聞かれた。

**【設置場所を増やして欲しい】・・・8件**

- 身障者用トイレの充実を望む。
- 外出時はいつもトイレを気にしている。
- デパートや映画館なども、トイレとか調べていかないと不安。必ず家族が下見に行く。
- 障害者用トイレは今、増えていて良い。

**【利用上の不便】**

- トイレを洋式にして欲しい。
- 障害者用トイレがあっても、低かったりして使いにくい。
- 多目的トイレは、誰かを呼ばないと使えなかったり、時間になると使えなくなったりするところがある。
- あるデパートで、障害者用トイレに鍵がかかっている警備員さんに声をかけなければ使えなかったことがあった。

**【多目的トイレの設置】**

- トイレは「車椅子用」と書く必要はない。誰でも当たり前に見えるものがあればよい。
- トイレは、「車椅子専用」よりも、多目的トイレにしたほうが、いろいろな人が使えてなお良い。

**(5) 旅行**

障害者が旅行をするにあたっては、まだバリアが少なくないのも現状である。行政などの主催で障害者向けのバス旅行などを心待ちにしている一方、「行きたいところに行きたい」という意見も聞かれた。企画運営にとどまらず、個人旅行の際の金銭的援助やバリアフリー情報の提供など幅広い支援を望む声も聞かれた。

**【金銭的な問題】**

- お金が大変かかるだろうが、行きたいところに行きたい。外に出られれば気分が良くなる。
- 旅行はお金がかかるのは仕方ない。有料トイレも仕方ない。
- どうしてもお金がかかってしまうので、少しでも補助があるとありがたい。

**【設備面での問題】**

- バリアフリーがあると言っても、せいぜいスロープがあるくらいで、なかなか良いホテルもない。田舎に行くほど、バリアフリーになっていない。
- 旅行先のバリアフリー情報が欲しい。

## 第4章 身体障害者（肢体不自由）

- 旅行は不自由なことばかり。
- 旅行は、お風呂が不便だ。
- 成田山は本堂まで車椅子で行ける。設備が整っている。
- 車椅子での旅行は、意外と行ける。
- 飛行機など、遠くへ行くには良い。

### 【介助者の問題】

- 温泉に行きたいが、男女別なので妻が介護できない。
- 旅行時の駅や空港のサポートが助かる。

### 【旅館の対応】

- 温泉に行った時、お風呂用の椅子が欲しいと言っても、相手が理解してくれなかった。

## （6）住宅

日常生活上のバリアは、外出時のみではない。住宅に関するバリアを指摘する声も数多く聞かれた。住宅改修等へサポートはすでに制度化されているが、その充実はもちろん、それぞれのニーズに合わせた柔軟な対応が望まれる。

### 【手すりをつけたい】・・・6件

- マンションに住んでいるが、バリアフリーにはなっていない。手すりがないので、階段を下りるときは、階段が急で危ない。
- 玄関先が段差になっており、家から出るときに困る。
- 障害が重度になればなるほど、逆に手すりなどはいらなくなる。でも、私（2級）がそのサービスを受けられないのはおかしい。
- 家の中、特にお風呂に手すりが欲しい。

### 【その他】

- バリアフリーの家に住みたい。
- 家をリフォームする際、区からの援助は受けられなかった。
- 家は基本的にバリアフリーになっている。
- 区のサービスで、住宅改修をできて良かった。

## （7）障害者への理解（心のバリア）

前項まででは主に物理的バリアについて述べてきたが、障害者が社会生活を送る上でのバリアは物理的バリアだけではない。障害者に対する理解や偏見といった心理的バリアも大きな壁の一つである。本調査でも、心理的バリアに対する意見や経験を数多く聞かれた。また、義足着用者など重度障害者でも外見からでは分かりづらい場合、混雑を歩く時にぶつかられて危険だったり、優先席を利用しづらかったり、障害のためやむを得ずエスカレーターの右側に立った時に逆に「マナーの無い人」と思われたりと、非常に苦労しているという声が聞かれた。

【差別的発言を受けた】

- デパートで他の買い物客に心無いことを言われた。こういうことがあると外に出たくなくなる。言葉の方が傷ついてしまう。  
(デパートでお年寄りと娘さんが歩いていて、お年寄りの方にちょっとぶつかったら、「ママ大丈夫？」と大声で言われた。)
- 「車椅子に乗っていて楽でしょ？」と言われた。
- 外人の旦那さんが私たちに気付いて避けてくれたのに、日本人の奥さんが「いいのよ」と言ってきた。
- 物理的なバリアフリーの整備は進んできたが、心のバリアフリーが進んでいない。心無い言葉が多く、思い出したくもない。

【世間の偏見を感じる】

- 日本の福祉はダメ。障害者は昔から、恥ずかしい存在になっている。
- 世間の偏見がある。普通の人が対等に付き合っただけで欲しい。
- 車椅子を道に止めていると、近所の人が「邪魔！」という目で見ると感じる。
- 障害を持った人と触れ合ったことのない人は、(障害者との)接し方が分からないのでは？環境が悪い。

【自分自身への偏見】

- 障害を持っている人の意識改革も必要ではないか。
- 障害を負ってから、生活する上で、私は誰かに頼む立場だから、嫌われないようにしなくては、と気を使ってしまう。頼む勇気がない。

【外見からは分からない障害について】

- (義足は外見からは分かりにくいので) 障害者だと分かるバッチのようなものがあれば使いたい。
- バスで転倒した際、義足が壊れていないか心配でバスの運転手に連絡先を聞いたなら、周りの人に変な目で見られた。保険詐欺だと思われ、大声で言われたこともあった。
- 一見障害を持っているように見えないので、バスの優先席は利用しづらい。
- (自分は左側が不自由なのでエスカレーターでは右側の手すりを持っているが) 止まっている時は左側に寄るのが暗黙の了解なので、ジロジロと嫌な目で見られる。
- どうしても右側に手すりが必要なので、駅の階段の「右側通行・左側通行」は困る。健常者のモラル。人ごみが大変。平らなところだったら杖をついて歩けるが、周りの人は障害の程度を知るわけがない。杖をついていけば避けられるが、ついていないと障害の有無が分からない。

【マナー・モラル】

- 本当に辛いとき、「(席を) 譲ってください」と言っても譲ってもらえない。声を上げているのに、寝たふり、知らんふりをされる。
- エレベーターに乗る際、一般の人が先に乗ってしまい、乗れないことがある。

(8) その他のバリア

ア 障害者用駐車場

現在、大型店舗を始め、障害者用駐車場が設けられている場所が多くなってきたが、数が少なかったり、健常者が利用していたりするなど、必ずしも障害者自身はその恩恵を受けられているわけではない。絶対数を増やすことと、適正な運用がなされるようにすることが必要である。

○駐車しやすい。

●障害者用の駐車スペースに健常者が駐車していることが多いので、日本もナンバープレートに（障害者であることを）表示するなどしたほうが良い。また、罰則などを科さないと、モラルだけではどうにもならない。

●車椅子用の駐車場を増やして欲しい。明らかに障害を持っていない人が利用している。

イ 飲食店

飲食店のバリアに関する意見も聞かれた。特に中小店舗はバリアフリーが十分ではないところが多いようである。障害を持っていても気兼ねなく利用できる飲食店についての情報提供が望まれる。

●外食に行きたいが、通路が狭いなど、お店のバリアフリーが十分ではない。

●食堂でお盆が持てないことが困る。

●食事が出来るところが少ない。

●ファーストフードでは座る場所を確保しづらい。

ウ 買い物時の不便

最近オープンした店は比較的バリアフリーが整っており、利用しやすいようである。しかし、依然として中小店舗はバリアフリーの整備が十分でなく、買い物をするにあたって大きな不便を強いられることも少なくないのが現状である。

○買い物は戸田のイオンへ良く行く。車椅子の駐車場やエレベーターが多くて良い。

○高級なお店は、バリアフリーが整っている。

○新しい建物は、障害者用トイレもあり、徐々によくなっている。

●買い物中に通れない場所がある。

●本屋が狭い。

## 2 行政

行政への意見ということで、窓口の受付時間や手続きといった制度的バリアに関することや、職員の対応に関すること、本調査への意見などが聞かれた。

特に、窓口の受付時間が平日に限られているため、仕事を持っていると相談や手続きができなかったり、手続きが煩雑で時間もかかるためそれ自体が負担になっているとい

う実態が浮かび上がってきた。平日に来所できない方に対する配慮と手続きの簡素化・効率化が求められる。

また、部署間のたらいまわしや事務的な窓口対応に対する非難の声が聞かれた。部署をまたいだ連携の強化と、区民の立場に立った窓口対応が望まれる。

本調査に対する意見も多かったが、今回の個別訪問形式は概ね好評であった。1対1で時間をかけて聞き取りを行うことにより、普段あまり言えないことを口に出せたとの声も多い。実際の訪問調査を第三者である東洋大学が行ったことも大きかった。より良いサービスを目指すため、区民と行政の直接の対話の場の設定や、行政と住民をつなぐオンブズパーソンの役割を持つ機関が望まれる。

《求められる対応》

- ◇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

(1) 窓口の受付時間

窓口の受付時間について、特に平日の昼間に働いている人から、窓口の受付時間の延長や土日の窓口開設を求める声が聞かれた。

- 役所の窓口が平日の夜や土日開いていないことが不便だ。
- 窓口の時間の融通を利かせて欲しい。
- 土日でも手続きのできる窓口を作って欲しい。
- 月1回でも土日もやって欲しい。手続きのために有給を取るの嫌だ。

(2) 制度

制度面で改善を求める声が聞かれた。主に認定に関する意見では、ニーズに合わせた柔軟な運用を求める声であった。また、介護保険制度と障害者自立支援法を併用している方からは、制度間で壁を感じるとの意見が聞かれ、介護保険法と障害者自立支援法上のサービスの連携の必要性が聞かれた。

【認定が厳しい】

- 緑内障になったけど片目が良いと障害認定してもらえない。
- 理学療法士や主治医が本人に良いつて診断書を書いてくれたのに、車椅子の申請で断られた。
- 申請を断られ不服申し立てをしてもいいとアドバイスをもらったが、日数もかかるし、その期間中に使う車椅子に困る。レンタルは体に合っていない。

【障害者自立支援法と介護保険制度の一貫したサービス提供】

- 制度間で壁を感じるのので、障害者自立支援法と介護保険制度が一本化すれば良いと思

う。

(3) 手続き上の問題

手続き上の問題として、申請主義であるためサービスを受けるために必須事項である申請書類について、煩雑で分かりづらいという声が聞かれた。また、手が不自由で自分では書類記入が出来ない場合の配慮も必要である。

同時に、事務処理のスピードアップを求める声も聞かれた。事務の効率化とスピードアップについて再考が必要である。

【申請書類に関して】

- 書類を書かなくても、手帳だけで受けられる福祉サービスがあれば良かった。
- 色々な書類が理解不能。一つの紙で色々な障害者の人に対応しているから自分がどの項目を書けばいいかわからない。
- 書類も書くことがいっばいでわからない。それに手が不自由で書くことすらできない。

【事務処理の簡素化】

- 障害認定の対応が遅い。
- 手続きをもっとスムーズにして欲しい。
- 事務処理をもっと簡素化すべきである。

(4) 職員

本調査では、職員に対しての意見も聞かれた。実情を分かってもらいたい、行政職員と直接話しをしたいといったものや、部署間のたらいまわしや事務的な対応といった、いわゆる「お役所仕事」に対する非難の声が聞かれた。

【実情を分かってもらいたい】・・・5件

- 現実を見て欲しい。障害者を知って欲しい。
- （旅行について）区の人が実際に障害者と行けば、障害者の不便さが分かるのでは。
- 現場を見てから制度を作って欲しい。

【行政職員との交流を持ちたい】・・・5件

- 福祉部の人と会う機会を設けてもらいたい。ぜひ本人と会って欲しい。
- 区の職員ももっと地域に顔を出して欲しい。
- 2か月に一回くらい障害者と障害者福祉課が公開で話せる場をつくって欲しい。

【対応が悪い】

- たらい回しにされることが多い。(他2件)
- 区は不満を言ってもすぐに取り掛かってくれない。対応が遅い。(他2件)
- 区役所に行くと何でも聞かれて、プライバシーへの配慮がない。(他1件)
- 区役所や社会福祉協議会に相談したが結局答えがでなかった。最初の対応も悪かった。
- 家の電気を交換することができず、区に相談したら「何でも屋に相談したら」と冷た

く言われた。

●変に役人根性があり、間違いがあっても役人は自分の非を認めない。

○いろいろやってくれるし、区の対応は良い。

【親身になって欲しい】

●区の人には親身になって話を聞いて欲しい。「駄目」の理由をきちんと説明してもらわないとわからない。逆に言っても無駄だからもう言わないことにした。

●文京区は雰囲気が冷たい。もっと親身になって欲しい。

●窓口の対応はいかにも「公務員」という感じがする。

●(区役所の方)前の方はよく来てくれたが今はあまり来ない。

○文京区の職員で、他の課に異動してもずっと世話になっていて、何でも話せる人がいる。

○区の担当者とは、支援費のことで話した。よくしてもらっている。

(5) 本調査

本調査に対する意見も聞かれた。今までのアンケート中心の調査ではなく、今回は個別面接方式での調査を行ったが、それを評価する声が聞かれた。また、調査報告をして終わるのではなく、当事者の声を施策に反映させ目に見える形で活かされることを望む声が聞かれた。

【目に見える形で活かして欲しい】

●色々な苦勞があることを分かってもらいたい。これだけで終わらせたくない。障害がなければ自分の人生や生活について他人から聞かれることはない。だから責任をもってやって欲しい。

●文京区は調査しても変わらない。調査をしても変わらなければ意味がない。何も現状がわかっていない。わからないと言えば済むと思っている。無責任だ。

●調査だけで終わらせず、ぜひ実効性のある施策を期待する。

【個別訪問の調査について】

○今回の調査のように個別に回ってもらうのは良い。ぜひ続けて欲しい。

○今回みたいに直接話を聞いてもらえるのは良い。

○このような調査を行うことは良いと思う。

【調査結果の取り扱いについて】

●調査結果を送って欲しい。

(6) その他

その他の意見として、以下のような声が聞かれた。

●文京区の福祉施策は遅れているのもっと先進的な取り組みをして欲しい。

●小学校、幼稚園、学童と老人ホームの活動を一緒にする取り組みを区にもして欲しい。

## 第4章 身体障害者（肢体不自由）

- 区に女性のボランティアや職員が少ない。増やして欲しい。
- 区は老朽化しているのでバリアフリーにして欲しい。大ホールのトイレ、廊下のアップダウン、階段もスロープをつけて欲しい。
- 区は無駄遣いをやめて欲しい。
- 公共施設の使い方が間違っている。名ばかりの障害者会館ではないか。体裁だけではないかと思う。
- 役所も来づらい。建物が大きくて雰囲気も圧迫感がある。
- 文京区は、福祉の面ではよく動いている。
- 区の土木部は頑張っている。
- 文京区は住みやすい。動きやすいし、皆親切である。

### 3 情報

情報では、情報媒体・提供方法、内容の充実、対応が不親切という点で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、個々で異なるニーズに合わせて個別的に情報を提供していくことと、疑問や質問について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。

これらが充実することによって、サービス受給者はより自己選択、自己決定がしやすくなると考える。

#### 《求められる対応》

- ◇情報媒体の多様化
- ◇情報の個別化
- ◇総合相談窓口の創設

#### (1) 媒体・提供方法

特に情報の受け取り方が固定してしまっているために受け取りにくいという意見が多く聞かれた。また、提供方法として、郵送での情報提供を望む意見があった。これは、自分のニーズに合わせた情報を個別的に得たいというものである。そのため、多角的な手段を用いて個人のニーズに合わせた適切な情報提供が求められている。また、説明会や講演について、さまざまな理由から参加しづらいという意見が出ている。講演を行うにあたっては、障害種別に関係なく、より多くの区民が参加でき、適切に情報を入手できるような配慮が必要である。

また、「区報に加え、直接質問できる場があればより良い」という意見もあり、紙面やホームページだけでなく個別に相談にのって欲しいという声が聞かれた。後述のように総合相談窓口の開設が求められる。

#### 【インターネット関連】

- 情報提供方法はパソコン等であれば便利である。



- 情報はメールでもらいたい。
- インターネットは、意外と情報がない。

【講座に参加しづらい】

- 区の説明会も参加しづらい。
- 講演は時間が合わなかったりする。行くまでも大変。遠かったり、坂が多かったりする。
- 勉強会に行くのに、書き写したり、言いたいことを伝えたりして欲しい。あと、食事介助がないと外出が出来ない。
- 障害児を持つ親が勉強できる環境を子どもが学校に行っている 10:30～15:00 の時間帯に開催して欲しい。
- 区報に加え、直接質問できる場があればより良い。

【区報】

- 区報はあまり見ない。つまらないので見たいという感じではない。
- 区報は、意外と役に立たない。
- 区報が分かりにくい。もっと分かりやすくして欲しい。
- もっとためになる区報を提供して欲しい。
- 紅葉情報などで、車椅子で見に行ける場所やトイレのことなどバリアフリー情報を載せてあれば、楽しみに見れるかもしれない。
- 区報は、新聞折込ではなく、郵送にして欲しい。

【文京CATV】

- 区内の散歩コースや見所を紹介して欲しい。
- もっと、施設などの紹介をして欲しい。

【郵送】

- 情報の提供は、メールや郵送で送って欲しい。
- 情報は郵送が良い。
- 区からの情報提供はないので、自分から動くしかない。手紙やはがきで来ると良い。
- インターネットは使えない人もいるから情報は郵便が良い。

【個別化して欲しい】 … 6件

- 大事なことは電話とかで個別に連絡をもらえるとありがたい。
- 広報は表面的なことしか書いていない。自分に合った個別の情報が欲しい。
- 無料パスの書き換えやサービスについての連絡が欲しい。

【現状で満足】

- 情報提供は十分である。
- （情報）現状でも満足している。

【その他】

- ボランティアの仲間が福祉資源を知っているのが良かった。

## 第4章 身体障害者（肢体不自由）

- （情報を得る上で）不便に思ったことは無い。
- 介護保険制度に詳しい人がいて、何でも教えてくれる。

### （2）情報の内容

内容では、それぞれのニーズに即した内容にして欲しいという意見があった。例としてヘルパーに関する情報や区バスに関する情報など個々人が求めているものは多種多様である。それぞれのニーズに合わせた適切な情報提供が必要となる。

- ヘルパーの情報が欲しい。
- ボランティアセンター的な機関が欲しい。
- 区バスの止まる場所を教えて欲しい。
- 車椅子が壊れたとき、福祉課に聞いた。リストなどがあればよい。

### （3）不親切

不親切という点では、情報をどこで得れば良いのかがわからないという意見が多く、情報不足のために自分で調べなければならないという意見もあった。また、内容が難しいという意見もあった。

#### 【情報提供の場】

- どこで情報を手に入れば良いのか分からない。
- 情報提供について、文京区は不親切だ。
- スタートの時点から教えてくれる人はいない。

#### 【情報不足】…5件

- 自分で調べて情報を得ていることが多い。保険などは自分で勉強していたから分かった。区からの情報は、そんなになかった。
- 苦情を言えるほどの情報を知らない。
- 区から情報は特には来ていない。
- 他に仕事をしていない障害者や、親と一緒に住んでいる障害者は、情報入手が難しいのではないか。

#### 【内容が難しい】

- 障害者自立支援法が変わったとき、分かりやすい資料が欲しかった。
- 分厚い本が一年に一度送られてくるだけで、難しくて読まない。現実を知らないとやりようがないのでは？
- 情報は自分では分からない。身近な人に頼っている。

## 4 相談

相談に関しては、行政に対する意見や不安が聞かれた。それは具体的には、区に相談したいが十分な対応をしてもらえないなどである。その背景には、以前に相談したが良

い回答を得られなかったという経験が見受けられる。

本調査を通し、区への対応、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。特に、3点で共通して挙げられるのが相談窓口、相談相手の不足である。相談したいという気持ちがあっても、専門的な相談や総合的な相談ができる相手がいないのが現状である。総合相談窓口の創設と相談業務を行う職員の資質や相談技術、知識などの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。また、外出が困難な人に対して、訪問相談や電話相談を実施するなど、外出にハンディキャップのある障害者での相談しやすい体制を作る必要がある。同時に、相談者がたらいまわしとなることを避け、各部署が連携し、相談を行っていく体制が必要と言えよう。

《求められる対応》

- ◇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

(1) 区への対応

区への対応では、区に相談しても解決できないという意見など、区に対して相談する気持ちが生まれにくいという声も寄せられた。また、申請主義だから区役所等に行かなくては何かしてもらえないという意見や、動けなくなったときに相談ができないという不安を表す意見もあった。

【行政には相談しない】

- 両親や友人に相談している。
- （サービス利用は）自分で全部決めてやっている。
- 行政に相談してもどんなサービスがあるのか聞くくらい。根本的な解決には遠い。
- 区役所は聞いてくれないと思うので相談はしていない。
- 相談は気心の知れている人がいい、分かる人に頼んだ方がいい。だから区ではなく友人に相談している。

【申請主義】

- 申請主義は、よくない。
- 車椅子修理の申請をどう出すのか疑問。（区が）来てくれればよい。動かなくなったら区役所に行けない。
- 制度やサービスについてアドバイスが欲しい。

(2) 総合相談窓口

総合相談窓口では、窓口がわかりづらいという意見があった。相談をしたくてもどの窓口に行けばよいかわからなかったり、違う窓口に行ってしまう移動をしなければなら

## 第4章 身体障害者（肢体不自由）

なかつたりすることは、肢体不自由の方にとっては大変な労力を必要とする。総合相談窓口の設置など、ワンストップで相談できる体制作りが求められる。

- 「～ホットライン」を作って欲しい。何でも相談できるように。区だけでなく都でも23区でもいい。9～17時の間でも。
- 窓口が分かりづらい。総合的な窓口があれば良い。

### （3）ソーシャルワーカー

ソーシャルワーカーを設置して欲しいという要望が多く寄せられた。特に、ケアマネジャー等の専門的な視点からのアドバイスを望む声が強く、サービスに対しても制度に対しても、より専門性を持った人に相談にのって欲しいという意見が聞かれた。

#### 【ソーシャルワーカーの設置を望む】…13件

- 区にソーシャルワーカーなどの相談者がいない。関心を持ってくれない
- (生活上のアドバイスをくれる人は)いない。いたら充実すると思う。
- 生活全般を見てくれる人が必要。ケアマネジャーがいなくなったら困る。
- ケアマネジメントなど、もっと区の方で積極的に相談に乗ってもらいたい
- ケアマネジメントのサービスが欲しい。
- プロの視点から相談に乗ってもらえる専門窓口があれば良い。
- 障害受容に時間がかかった。
- ケアマネジャーが色々な情報を探してくれるから助かっています。
- ケアマネジャーはいい人。
- 何かあるとケアマネジャーがやってくれる。

## 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、その介護のために時間・体力・金銭を使い、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。

また、問題を抱え込み行き詰っている家族に対し、適切に介入し支援していくことができるソーシャルワーカーの設置と気軽に相談できる体制作りも必要となる。

#### 《求められる対応》

- ◇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

### （1）自立生活の困難さ

手足が不自由なため、程度の違いはあるが、何らかの支援がないと生活ができないと

いう切実な声が聞かれた。

- 転んでしまうと一人では起き上がれない。
- 食事、入浴、排泄すべてに介助が必要だ。
- 食事を自分でできない。
- 親に世話になっているが、親も歳だしいつまでも介護をできない。
- 一人で住んでいたら生活できない。
- 介護者が倒れたとき、どうしたらよいのか不安である。

## （2）家族の負担

重度の障害者を介護をするため、親・兄弟・配偶者の負担が重くなっているという現状が見える。主に身体的な負担・精神的な負担・経済的な負担、また介護に時間が取られ仕事との両立が難しいといった時間的な負担を訴える声が聞かれた。

- (介護者が男性なので) 女性特有の生理やお風呂が困る。
  - 移動介護が大変だ。
  - (介護者が) 仕事と介護と両立できない。
  - 家族(別世帯)からもう援助は一切できないと言われている。
  - 妻も病気持ちで、主人(肢体不自由)の入院先(埼玉県内)まで遠くて行けない。
- 日中は家族がほぼ一緒にいてくれる。

## 6 福祉サービス

本調査を通し、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ことが確認できた。

一口に福祉サービスと言っても、障害者自立支援法に基づくもの・介護保険法に基づくもの・区単位で独自で行っているサービス、民間のサービス、医療サービスと幅が広い。しかし、これらのどれか一つでも欠ければ、途端に路頭に迷う人が出てくることが予想される。障害者の自立生活のためにも、また家族の負担軽減のためにもこれらは適切に運用されていく必要がある。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る。

また、障害者本人がサービスの内容をすべて把握し適切な利用を行うことには限界がある。サービスの適切な利用と、障害者本人の自己実現のためにも、相談機関の充実と専門知識を持ったソーシャルワーカーの存在がポイントとなると言えよう。

《求められる対応》

- ◇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

(1) サービスの量や質の改善

まず、現行サービスの量や質の改善を求める声が聞かれた。選択の自由や、サービスの充実を求める声や、現在受けているサービスが将来的に削減されるのではないかと、いう不安の声もあった。

- 将来、入浴サービスの時間制限が心配。サービスの量がもっと必要だ。
- サービスの量や質の向上をお願いしたい。
- 障害の重、軽に関係ないサービスを提供して欲しい。
- 都はヤマハの車椅子を推すので選べない。
- 装具は、プラスチックだと耐久性が弱いし、革だと厚いので靴を選べない。

(2) 障害者自立支援法

障害者自立支援法の制度そのものについての声も聞かれた。内容としては、利用者負担の増加・サービスの利用制限に対する苦情から、制度自体がよく分からないという声もあった。

- わからない。
- 制約がかかる。実費で払うから色々やらせて欲しい。
- 障害者自立支援法はおかしい。
- 等級によってサービスが受けられないのはおかしい。

(3) タクシー券

タクシー券については、非常に強いニーズが感じられた。外出の際は大変活用されているが、通院なども含めると不足している、という声が聞かれ、必要十分な給付を求める声が多かった。また、タクシーを利用せずに自分で自動車を運転して外出しているという方からは、ガソリン代の補助を求める声が強かった。

【重宝している】・・・3件

- タクシー券はとても便利である。
- タクシー券は助かる。

【増額を希望】・・・4件

- 全然足りない。病院に行く時に結構かかる。
- タクシー券が減らされた。戻して欲しい。

【ガソリン代での受け取り希望】・・・3件

- 他区では、ガソリンとタクシー券が選べる。
- 移動は車なのでタクシー券は使わない。ガソリン券が欲しい。

【使用範囲の拡大】

- 都内だけでなく、県をまたいでも使えるようにしてもらいたい。

(4) リフト付福祉タクシー

車椅子生活者には、タクシー券同様リフト付福祉タクシーのニーズも高かった。しかし、運行時間が限られていたり、予約を取らねばならず緊急時に利用しづらかったりと、様々な不便の声が聞かれた。

【設備面】

- ワンボックスタイプにするなど、タクシーがもう少し使いやすくなればいい。
- 福祉タクシーは個人的には利用しやすい。

【金銭的問題】

- 社協の車は高いので送迎の依頼を受け始めた。
- 緊急時に2万円とか払う覚悟なく行けるといい。
- A介護センターのタクシーは高い。
- Mタクシーはキャンセル料を取らない。

【運行時間】

- 福祉タクシーが朝8時からしか使えないのはおかしい。意味がない。
- リフト付きタクシーは色々な会社でやって欲しい。電話一本で来てくれるようになれば夜中も助かる。
- リフト付きタクシーを24時間使えるようにしてもらいたい。夜中に急病になったとき帰ってくるのが大変だった。

【緊急時】

- 車で病院に行けるサービスを充実して欲しい。
- 救急車をわざわざ呼ぶほどじゃないけど診てもらいたいときに困る。
- 急病のとき普通のタクシーをよんでも、身体が大きく車椅子や本人を抱えて載せられないから困る。
- 緊急時の交通手段の確保をお願いしたい。

(5) 住宅サービス

住宅に困っているという声が聞かれた。障害のために民間のアパートへの入居を断られるケースや、バリアフリーになっていないため入居できなかったケースなどがあつた。また、一般に23区内は家賃相場が高いため家賃の負担が重いという声もあり、低所得者向けの住居の確保を求める声が聞かれた。

## 第4章 身体障害者（肢体不自由）

### 【入居を断られた】

- アパートを探そうにも障害があると駄目と言われる。
- 障害者が住んでもいい部屋を探すのが大変だ。
- 息子と一緒に住みたい。でも無理なので我慢できない。

### 【住居を行政で手配して欲しい】

- アパート住まいは辛い。障害があっても入れるアパートを用意して欲しい。
- 家賃は払うから、住居を行政でなんとか用意して欲しい。
- ここは賃貸だからバリアフリーにできない。区内で住める施設が欲しい。
- 借り上げでも良いから、区の安い家を借りたい。
- 都営住宅でも良かったが、仕事をしていなかったのを家を借りるのが難しかった。
- 低所得者用アパートに入らせて欲しい。

## （6）入所施設

入所系施設の設置を求める声が非常に強かった。特に、介護者のレスパイトや介護者の急用時などに短期で入所できる施設や、将来介護者がいなくなった時でも住み慣れた土地で暮らし続けるための施設やグループホームの新設などを求める声が聞かれた。

### 【入所施設の新設】・・・10件

- 安心して暮らせる街作りを望む。身体障害者向け複合施設の新設を強く望む。
- 近くに肢体不自由者施設がないため、将来が不安だ。
- 気軽に利用できる入所施設が欲しい。今は都外施設になってしまう。
- 入所施設をもっと増やして欲しい。
- 地域で暮らせるように、グループホームが欲しい。その情報も欲しい。
- 文京区で暮らし続けたい。だから早くグループホームを作って欲しい。

### 【短期入所施設の充実】・・・●6件

- 少人数制の短期入所施設、ショートステイの充実を望む。
  - 緊急一時預かり保護は部屋が二つしかなく空いてないことが多いので、もっと増やして欲しい。
  - 緊急一時預かり保護ができる場所が欲しい。
- 藤の木荘で預かってもらった(良かった)。

## （7）通所施設

通所系サービスを利用している方からは、様々な意見が聞かれた。特に送迎や入浴に関する要望が聞かれた。また、施設ごとでは文京福祉センターの職員の対応を評価する声が大きかった。

### 【送迎】

- デイサービスに出すことが大変。ベッドまで迎えに来てくれるサービスが欲しい。



- バス通園をしているが、雨天時の車椅子での移動は大変なので、雨の日は近くまで来て欲しい。

【入浴】

- 風呂のデイサービスを若年と高齢者でわけてもらいたい。
- いつもデイサービスで入浴しているが、お風呂にもっと入りたい。自宅のお風呂だと足を縮めて入らなければならず、痛みを伴う。
- センターで週二回お風呂に入れる。

【文京福祉センター】

- 福祉センターは古い。
- 新しい福祉センターが欲しい。
- 福祉センターが古くて不便。防災上危険なのではないか。
- 福祉センターが大好きである。
- 福祉センターは職員さんは良い。丁寧にやってくれて良い。
- センターに連れていくと本人も喜んでいるし自分もその間にやることができる。
- センターへは毎日楽しく通っている。
- センターに対して本人が満足しているので家族も安心である。

【民間デイサービス】・・・●8件

- デイサービスで、他の利用者がうるさい。
- デイサービスセンターが狭い。
- デイサービスや施設は職員が足りてない。
- 施設が認知症の方がいる施設だから気を使う。
- 健常者や障害児用のプールだけでなく障害者用のプールを作って欲しい。
- 槐の会に通っているが、それまで日中の活動ができなかったのが安定して参加できるのが良い。
- デイサービスは近いし、楽しいし、気に入らないことはない。スタッフの対応も良い。

(8) 介護保険

介護保険を利用している方からは、障害者自立支援法よりもサービスが充実していて使いやすいという声が聞かれたが、一方で年齢制限や認定の問題を指摘する声も聞かれた。

- 50歳以下の場合、病気なら介護保険適用だが怪我だと対象外。原因が違って同じ障害者、介護状態だから同じサービスを。
- 介護保険の認定が厳しい。洗濯、買い物を自費でしている。
- 介護保険のサービスの方が使えるので、あえて障害者自立支援法のサービスは必要ない。
- 介護保険があるので、福祉用具はすぐに借りられる。浴槽なども変えてもらった。リ

## 第4章 身体障害者（肢体不自由）

フトが付けられた。

○お風呂用の台をもらった。助かっている。

### （9）余暇支援

余暇支援では、特に車椅子でも行ける宿泊での旅行や、コンサートや演劇といった場を求める声が聞かれた。ハード面でバリアフリー対応となっても、実際には様々な障害があることがわかった。

#### 【宿泊旅行】・・・10件

- 温泉に連れて行きたいけど、交通手段や介護のことを考えるとなかなか行けない。
- 旅行は、自分がいることで周りを煩わせると思うと悪い。
- 区から旅行プランの通知が来るけど、日帰りなので…。泊まりで行きたい。
- 福祉センターの宿泊訓練が年二回くらいあれば良い。場所を変えるのも良い。
- 福祉センターの宿泊訓練がなくなると聞いた。ぜひ継続して欲しい。
- 宿泊行事をもっと増やして欲しい。

○だるまの家の合宿や藤の木荘の泊まりなど楽しみにしている。

#### 【区主催イベント】

- 余暇支援とかイベント関係の情報が欲しい。
- シビックホールで、車椅子でも気兼ねなく行けるように、障害者向けのコンサートをやって欲しい。
- 音楽や演劇など、車椅子でも楽しめるような場を用意して欲しい。
- インターネットは楽しい。区としても、障害者にパソコンを教えてあげるべきと思う。

#### 【余暇支援を求める理由】

- 家ではテレビを見ているだけでつまらない。
- 家にいても、特にやることもなくテレビを見て過ごしている。

#### 【その他】

○放送大学が自分の世界を広めるきっかけになった。

### （10）交流の場

障害により活動が制限されがちな実情から、本人の交流の場を望む声が聞かれた。それは、障害者同士の交流に留まらず、障害の有無を問わない交流が望まれている。

また、障害者を支える家族同士の交流では、同じ悩みを持つもの同士のピアカウンセリング的機能があるということが見えてきた。

#### 【本人の交流の場】

- コミュニケーションの場が大切である。
- 友達を作りたい。
- 同年代とのつながりが欲しい。

●障害者が一般の人と楽しむ場が有料化されていく。活動の場が狭くなっている。身近な場所に居場所の確保をして欲しい。

○サークルの集まりがあって色々と話が聞けて楽しかった。

**【親の会】**

●親の会の活動の推進を望む。

○区の父母の会に参加したら楽しかった。

(1 1) 非常時

自分に何かあった際の緊急時の救援や、災害時のことを心配する声が聞かれた。

**【緊急時】**

●日常の中でまた突然倒れるかもと思うと怖い。

●緊急時や将来のことが不安

●緊急サービスは使いにくい。

●緊急通報用の電話があれば良い。

**【災害時】**

●通所している所は3階の部屋なので緊急時逃げられないかと思う。

●災害時が心配

●災害時についての情報が(区から)欲しい。

(1 2) 医療

医師に障害者手帳や難病の申請を勧められて手続きを行ったり、医師からサービスを紹介されるなど、福祉サービスの利用という側面からもかかりつけ医の存在の重要性が浮かび上がった。

しかし、急病時でも受け入れ拒否を経験したという声があり、体調の急変時の対応について心配する声も聞かれた。

**【医師】**

○医者にすすめられて手帳をとった。

○病院の先生が難病の申請をすすめてくれた。

○夫の病院のドクターに親しく良くしてもらっている。

**【往診】**

●病院で医者の出張サービスがあると嬉しい。

○往診してくれる歯医者もあり助かる。

**【介助】**

●身体障害者の治療口腔外科に行ったとき、トランスが怖かった。

○飯田橋にある歯医者はトランスしやすい平らな椅子だった。

**【受け入れ拒否】**

## 第4章 身体障害者（肢体不自由）

- 急病のとき受け入れてくれる病院も少ない。
- 区報を見て当番医に連絡したが受け入れ拒否された。
- 受け入れてくれる病院がない。

### 【その他】

- 入院しても、3ヶ月経つと出される。
- 文京区は病院選びには困らない。

### （13）リハビリテーション

リハビリテーションによる効果を実感している反面、障害者自立支援法などにより期間の制限などがあり、ニーズに合っていないという声が聞かれた。

### 【効果】・・・4件

- 午前か午後に外やセンター内を散歩という形で訓練したら次第に元の状態に戻ってきつつある。
- 訓練をするとできるようになることもある。

### 【質の向上】

- リハビリテーションは同じことしかしない。8千円かかる。
- 脳の障害への医学的なリハビリテーションをやって欲しい。

### 【量をもっと】・・・5件

- リハビリテーションがあまりできなくなった。
- リハビリテーションをもっとたくさんしたい。
- リハビリテーションを継続して好きなだけやりたい。

### 【施設の充実】

- 若年層だけが入れるリハビリテーション施設を多く作って欲しい。

### （14）その他

その他の意見としては以下のような声が聞かれた。

- 床屋に行きたい。出張散髪もあるが家が汚れる。もっと臨機応変な対応をして欲しい。
- 出張散髪が良かった。
- 移動サービスや歩行サービスを増やしたい。
- 区は「安心」の保証をして欲しい。
- サービスには満足である。
- 車椅子のアビリティーズは信頼できる。マメに訪問してくれる。信頼関係とか少しずつできてきた。

## 7 ヘルパー

本来ヘルパーの利用も「6 福祉サービス」の一つであるが、特にニーズが高い分野

であると考えられるので、別項目として取り上げることとする。

「5 介護の必要性」でも記述したように、本人・家族両者からヘルパーに対するニーズが浮かび上がった。本人の自立生活の維持、家族の介護負担の軽減に対して、ヘルパーの利用は有効な解決策の一つであると考えられる。「5 介護の必要性」では、身体介護を受けなければ生命の維持が難しいケースについて取り上げたが、本項ではより広い範囲でのヘルパーの利用について記述する。

まず、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。直接の身体介護を求める声についてはすでに触れたが、それ以外にも家事支援を求める声と外出支援を求める声が聞かれた。たとえ片手のみの障害でも、家事をすべて一人で行うことは非常に難しく、援助が必要な部分も障害の箇所や程度によって違う。また、現状では多くの場合、ヘルパーが訪問する曜日・時間が決まっているが、それによって生活が制約されているという現状も見られた。このようなことから、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となることが分かった。

《求められる対応》

- ◇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

(1) ヘルパーの必要性

日常生活を送る上で、ヘルパーの必要性を訴える意見が聞かれた。内容としては、身体介護以外にも特に家事支援や外出支援を求める声が多くを占めた。

【家事支援】・・・5件

- 近所のスーパーがつぶれて、買い物に困っている。
- 家事がしにくい。重いものが持てなくなった。
- 買い物に行くこと、食事の用意をすること、洗濯をすることができない。

【外出支援】・・・●5件

- 外出時とか車椅子を押してくれる人が欲しい。
- 一人で出かけるのは厳しい。
- 外出する時に付き添って欲しい。
- 外出時は、友人が介助してくれる。
- ヘルパーには、大変満足している。

(2) 内容の充実

## 第4章 身体障害者（肢体不自由）

肢体不自由者が日常生活を送る上で、ヘルパーの存在が必要不可欠であることはすでに述べた通りだが、制度や法律上の制限により、必ずしもニーズにあったサービス提供ができていない実情が浮かび上がった。

特に医療行為とされている浣腸やガス抜きなどは、直接体調に影響するものでもあり、切実な問題となっている。

また、直接援助を行う職種であるため、ヘルパーの指名を望む声も聞かれた。

### 【制度上の制限】・・・9件

- 介護保険のヘルパーは、できることとできないことがあって不便である。
- ヘルパーは家族が同居しているのを理由に掃除やお風呂の介助をしてくれない。
- 細かいことを手伝ってくれるヘルパーがいればいい。
- 広い意味（範囲）でヘルパーを使えるようにして欲しい。役所が決めるのではなく当事者が決められるように自分で判断してうけたい。
- 仕事中は生活介護のヘルパーは利用できない。日常生活と就労と同じ方がヘルパーに来て欲しい。
- ヘルパーは家には来てくれても会社には来てくれない。

### 【医療行為】・・・4件

- 医療行為がダメとか、やりにくい。もう少し自由にできるといい。
- 看護系の学生さんは、（医療系資格の無い）ヘルパーが毎日浣腸をするのは違法行為だと考えて来なくなる。
- ガス抜きは医師からの指示があるから誰かヘルパーにやってもらわなければならない。それも力のある若い人でないと難しい。

### 【ヘルパー指名をしたい】

- ヘルパーの指名サービスをつくって欲しい。
- 定期的に来てくれるヘルパーと買い物とか映画を見に行くっていうのはちょっと気が合わないこともある。
- スウェーデンのように障害者本人が国から直接お金をもらって自分で好きなヘルパーを雇うことができる制度がいい。

### (3) 時間の制限・・・6件

ヘルパーを利用する際の時間制限について、聞かれた声では、足りないという声すべてを占めた。ニーズに合わせた適切な時間設定を望む声が聞かれた。

- ヘルパーの時間数が決められていて自由に色々できない。移動の時間もとられる。
- 移動に人の倍時間がかかるが、その時間もヘルパーの時間が取られるので全然動けない。
- 寝たきりなので24時間介護をして欲しい（現在20時間/日）。
- ヘルパーの時間数が減ってしまって困っている。

（4）柔軟な利用・・・8件

ヘルパーを利用するに当たり、事業者との契約や居宅介護計画によってその曜日や時間があらかじめ決まってしまうため、不便に感じているという声が聞かれた。そのことにより、逆に生活が制限されていたり、緊急時などの対応を不安に思う声もあり、ライフスタイルに合わせた柔軟な制度運用が望まれていた。

- ヘルパーの短期利用や短時間利用がしたい。
- ヘルパーの来る曜日や時間が決まっているのが困る。もっと臨機応変に利用したい。
- （他1件）
- 緊急の時に来てくれる人がいないので不安だ。（他1件）
- 電球が切れると、友達が来るまで2～3日はそのままである。
- 外出は、友達とすることが多い。友達のほうがヘルパーよりも良い。
- 自費でヘルパーを頼んだほうが、資格も要らないしやりやすい。

（5）人員の確保

ヘルパーの利用は日常生活を送る上で必要不可欠なだけに、人員の確保を心配する声が多かった。特に、体力のある若いヘルパーの確保を望む声が多くを占めた。中には、個人的な関係を持つ団体からボランティアの派遣を依頼しているなどのケースもあった。

また、ヘルパーとして登録するためには、訪問介護員や介護福祉士の資格が必要となることから、ヘルパーになることを希望する人に対する資格取得への援助を求める声や、ヘルパーの待遇改善を望む声も聞かれた。

【ボランティアの活用】

- 区でボランティアのコーディネートして欲しい。
- 若いボランティアがどこにいるのかわからない。
- 付き合いの長い団体があり、どこかに出かけたい時は、そこにボランティアを頼む。
- ある大学の学生が10年前にたまたまボランティアに来てくれて、その人が後輩につなげてくれて、代々来てくれている。

【幅広い年代】

- 若い方がいない。ヘルパーの人員確保も責任もって公的にやって欲しい。
- 鉄道が好きで、旅行するのが好きである。そういうとき、若い方がいないと困る。
- ヘルパーは事業所に頼んでも主婦ばかり。体力的なことを言うと主婦だときつい。
- 学生のヘルパーだと卒業しちゃうし、イベントがあつたりすると一週間来られなくなったりするから、若い人がたくさん必要である。
- 若い学生に来て欲しい。
- ヘルパーは同年代の人の方が話も合うのでいい。
- ヘルパーは高齢者が多いが、孫のように可愛がってくれて良い。

【ヘルパーへの支援】

- ヘルパーをやりたくてもやっていけない仕組みをどうにかして欲しい。待遇改善やヘルパーの生活保障も必要である。
- 介護の人を大切にしなければ。フィリピンの人だと言葉が通じないし、お金を盗もうとか思われたら怖い。
- ヘルパーは資格が必要になって頼みにくい。食事介助などは訓練すれば誰でもできるんだから柔軟になるべきである。
- ヘルパーや介護福祉士の資格を取るのにもお金がかかるから、とってくれと言えない。資格取得の支援も公でやって欲しい。

## 8 経済的負担

経済的負担では、収入、支出の面で多くの意見があった。

収入面では、年金と手当をあわせても生活に即した額となっていないことが浮かび上がってきた。また、収入制限により手当がもらえず苦しいという意見からは、税金により支出が増えるのにそれを補う給付がないということで生活が苦しくなってしまうことがわかる。これらのニーズに対応するためには、まず給付額の増加が必要である。個々のニーズに応じた柔軟な給付を行う必要もある。

また、就労は収入を増やす一番の手段であり、障害者本人の社会参加、ひいては自己実現を行える大切な場所であるため、就労支援の充実も必要であると考えられる。

支出面では、障害者自立支援法による利用者負担が、年金や手当、給与など生活費の額によっては負担感が大きくなっている人がいることが分かった。利用者負担の更なる軽減策や活用できる制度についての情報を広めることが望まれる。

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。

《求められる対応》

- ◇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

### (1) 収入

収入では、金銭給付が少ないために経済的に厳しいという意見があった。また、手当を上げて欲しいという意見や手当がもらえないため欲しいという意見もあった。そして、入院中でタクシー券が使えないなど、サービスが受けられるはずなのに活用できないと



いう人もいる。また、自営業者のための助成金の創設や、自動車免許取得のための助成金の要件拡大を望む声もあった。

【年金・手当】

- 手当があると助かる。
- 手当は助かる。
- （手当は）出来れば5万円くらい欲しい。5万円以上あれば、生活が変わる。3万円でも良い。
- 手当も他区の方が多いところがある。もっと文京区もがんばって欲しい。中途半端なことはしないで欲しい。もっと重度の人に多くいくようにすれば良いのでは？
- 微々たるお金（年金・手当）では生活は大変だ。
- 年金をもらっていても、年間100万円程度ではヘルパーは雇えない。
- 生活保護より障害者年金の方が低いのが不思議である。

【助成金の新設】

- （自営業だが）自分が入院するとお店を閉めざるを得ず、精神的にも金銭的にも負担。自営業者への助成が欲しい。
- 自動車の免許を取るために、人の倍以上時間がかかるため、追加料金がかかりの負担。その分の補助をして欲しい。

【お金が無い】

- 経済的に厳しく、先が見えない。制度的サポートが必要である。
- とにかくお金がない。

【無年金】

- 障害者なのに、年金がもらえない。
- 年金を払っていなかったのに、現在も無年金。後から払ったのに。
- 倒れたときに年金に入っていなかったのに、年金が給付されない。

【所得制限】…5件

- 所得制限でタクシー券がもらえない。自費で4～5万円はタクシー代になっている。
- 所得制限で、年金・手当・タクシー券などがすべてとめられた。収入があると税金をたくさん払わなければならないのに、もらえるものがないなんておかしい。一つくらい、収入制限のない手当も作って欲しい。
- 手当や年金が所得制限でもらえない。

【その他の理由】…4件

- 重度障害で入院中のため、サービスを利用できない。タクシー券をもらったけど、使えない。
- 住宅改修費は、同じ場所に住んでいると1回しか出してくれない。
- 親の扶養に入っていて、もらえない手当があった。

(2) 支出

支出では、障害者自立支援法による利用者負担が重いという意見があった。支援費制度から障害者自立支援法に変わったことにより、利用者負担の方式が変更になった。所得に応じた月額負担上限額の設定や各種負担軽減策が実施されているが、年金や手当、少額の給与で生活している人にとってはまだなお大きな負担感があることが分かった。また、医療の面では、ホテルコストがかかることから支出が増加したという意見もある。ホテルコストを全額払うとなると長期入院した場合、大変な支出となっている。

【障害者自立支援法関連】

- 障害者自立支援法になり、生活しにくくなった。
- 障害者自立支援法は家族の負担も大きい。
- 利用料が取られるようになり、今までにない出費が負担である。
- 1割負担が重い。もらっているお金が少ないのでなおさらだ。
- 1割負担がきつい。
- 1割負担が重い。
- 作業所の利用料が痛手である。
- （生活保護受給者）お金がないのに、他の事にお金を取られる仕組みが辛い。支援費が取られている。

【装具にお金がかかる】…6件

- 装具が合わないとな働けないが、4年間で1足しかつくってくれない。
- 福祉装具は高い。
- 電動車椅子は重度でないと援助がでない。
- 車椅子は自費で買えば良いのだろうけど、大変だ。
- リフト・車・医療器具は半額程度補助が出るが、それでも負担が大きいので、全額の補助をして欲しい。

【配食サービスが高い】

- 夕食の配食サービスは1回1000円と高く、3ヶ月でやめてしまった。<sup>5</sup>
- 食事が困る。配食サービスは高いから使いにくい。

【医療費】

- リネン費や病院代かかることが大変だ。
- 障害認定がおきるまで時間がかかり、医療費負担が大変だった。
- 病院でお金がかかるようになった。
- 施設の利用費が無料だったものが1割負担になり、苦しい。

【その他】

- 福祉タクシーはキャンセルするとキャンセル料がかかる。
- 福祉車両として税金がないことは助かる。

<sup>5</sup> 社会福祉協議会で行っている配食サービスは1食900円（配達料込み）

- ETCカードは障害者割引で助かる。
- 無料パスには感動した。

## 9 就労

就労では、就業上の困難、職場の理解、就職希望、就労支援という点で意見が寄せられた。これらは互いに関わっており、どこかに不満や困難な状況が生まれれば、就労そのものに対しての意欲が損なわれてしまう恐れがある。ここでは、特に周囲の理解や、就労機会の増加に対する意見が多い。正規雇用にこだわらず、パート・アルバイトを含めて個人のニーズに合わせた働き方ができるよう、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、公共の交通機関や企業における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。

なお、文京区では「文京区障害者就労支援センター」が設置されている。今後、センターを中心とした障害者の就労支援体制の充実が望まれる。

### 《求められる対応》

- ◇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

### (1) 就業上の困難

就業上の困難では、通勤時間がラッシュと重なると移動が困難になるという意見があった。そして、移動中や企業でのトイレが心配であるという意見もあった。また、「仕事はできても食事ができない」や「疲労がたまる」という意見もある。

障害者が働くために、総合的な環境整備が求められる。

#### 【通勤】

- 通勤時間はラッシュ時にならないように配慮してもらっている。
- 仕事は通勤が困る。
- 通勤が大変だ。
- 仕事に行くとき、ラッシュはきついで、朝4時に起きて始発の電車で行く。

#### 【要介助】

- （言語障害のため）慣れるまで、私の言葉を伝える人が必要だ。
- 会社に行って仕事はできても、食事などができない。
- 働きたいが、移動・トイレが心配である。

## 第4章 身体障害者（肢体不自由）

### 【その他】

○仕事(通所しているところが販売もやっけて)には満足している。

- 人より早く職場に行ってパソコンをする。
- 仕事をしているので、疲労がたまる。買い物ができない。新聞紙などがたまるため捨てることができない。

### (2) 職場の理解

職場の理解では、他の人と同じように仕事をしてもらえなかったり、就職を企業に断られてしまったりと、就労意欲を減退させるような経験をしている人が多い。

### 【障害を理由とした差別】

- (就職)他の人と同じようにやってきたと認めてもらえなかった。
- 就労意欲はあったが、企業に断られて、今はもうない。
- 働いていた職場をやめて欲しいと(遠まわしに)言われた。

### 【環境面】

- 障害者雇用で入ると、障害者だけ1つに集めて仕事をさせていて嫌だった。
- 会社に手すりがないで困った。

### 【その他】

○会社が障害者に対して理解があるから働きやすい。

### (3) 就職希望

就職希望では、就職に対する意欲はあるものの、不安や諦めのために1歩踏み出せないという現状が浮かび上がってきた。

### 【仕事をしたい】…5件

- 家の中でも良いから、仕事をしたい。
- 働いてお金を稼ぎたいと思っている。
- 自分でも働ける仕事があれば良い。
- 自分なんかで仕事をできるのかは不安だ。

### 【障害で出来ない】

- ブリーダーをしていてどうしても動かないといけないので励みになる。
- 作業所の仕事は、両手が使えない私にはできない。
- 就労は、身体的にできない。
- 学芸員のボランティアをしたいと思ったこともあったが、肉体労働ができないといけなかつたのかと、考えてしまった。
- 仕事は、障害の程度や年齢などを考えると難しいと思う。受け入れてくれないだろうし、自分にできることが何かわからない。

- （就職の時）ネガティブな評価を受けそう。

【新しい職場を】

- 障害者の職場を立ち上げて欲しい。

（4）就労支援

就労支援では、「パソコンを覚えたい」や「アルバイトを探すのも難しい」という意見があった。また、就労斡旋を求める声や、企業への働きかけや援助を行うことで、障害者雇用を充実させて欲しいという意見も聞かれた。

【職業訓練】

○新宿にある都のリハビリの施設がすごく良かった。専門家の方が字の書き方、パソコンの操作などを教えてくれて就労に役立った。

- パソコンを覚えたい。
- 近くの通えるところに職業訓練（パソコン教室など）できるところがあればよい。

【就労斡旋】

- 就労支援をして欲しい。文京区内で働ける場があれば、近いし助かる。
- アルバイトを探すのも難しい。

【企業への援助を】

- 就労支援系のサービスを充実させて欲しい。（バリアフリーのために資金援助をするなど）企業にもっと働きかけて欲しい。

## 10 将来

将来では、孤独の不安、10年後の希望という点で意見があった。特に孤独ということに対しての不安を訴える意見が多く、両親が亡くなった後の生活を心配する声が多かった。

孤独の不安は、何か起こったときに1人で大丈夫だろうかという不安と、両親が亡くなった後が不安であると言う意見が多かった。この意見に共通していえるのは、困ったときに頼れる相手がないことである。行政からのアプローチを図るとともに、民生委員などを中心とした地域の見守り体制を構築していくことも考えられる。また、財産管理についての不安を表す意見もあった。この意見に対し、社会福祉協議会で行っている「財産保全管理サービス」や「成年後見制度」についての情報を普及させることが望まれる。

10年後の希望では、結婚したいという意見が多かった。結婚については希望したいが不安もあるのが実情である。そこで、結婚時、生活全般について相談にのってくれる場所を作ることが必要となる。また、出会いが少ないという声も聞かれることから、場合によってはお見合いパーティーなどによって出会いの機会を作ること必要であるとする。中には、10年後に希望が持てないという意見もあった。そのような不安を解

## 第4章 身体障害者（肢体不自由）

消するために、活用できる制度への理解を深めてもらうため情報を普及させたり、コミュニティへの参加を促進させたりと安心と自己実現へのサポートが必要である。

将来に希望をもち、障害を持っていても自己実現していくことができる社会を作ることが行政の急務となっている。

### 《求められる対応》

- ◇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
- ◇お見合いパーティー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

### （1）孤独の不安

孤独の不安では、何か起こったときに1人で大丈夫だろうかという不安と、両親が亡くなった後が不安であるという意見が多かった。この意見に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。また、財産管理についての不安を表す意見も上がった。

#### 【孤独】

- 何かあってもおかしくない歳になってきたが、一人なので大変だ。
- 一人だから、最期はどうしよう。

#### 【親亡き後の不安】…8件

- 親がいなくなったあとが心配である。
- 両親が亡くなった後、どうやって生活するのか不安である。
- 両親が世話を出来なくなった後のことが心配である。
- 介護者が死んだ後、財産管理をどうすべきか不安である。
- 将来が不安である。

#### 【その他】

- 社会に参加するというのはここに住むことなのだろうか。

### （2）10年後の希望

10年後の希望では、結婚したいという意見が多かった。しかし、10年後に希望が持てないという意見もあった。

#### 【結婚】…5件

- 将来は結婚できていたら良い。
- 結婚しようと思っていた矢先、倒れてしまいつらかった。
- 普通の結婚が出来ないので、と悩んでいる。

【その他】

- 定年後が不安だ。
- 社会に出たい。
- （10年後）日本に期待が持てない。海外と比べてしまう。10年後は死んでいたい。
- 出来れば死にたいと思ったときもあった。



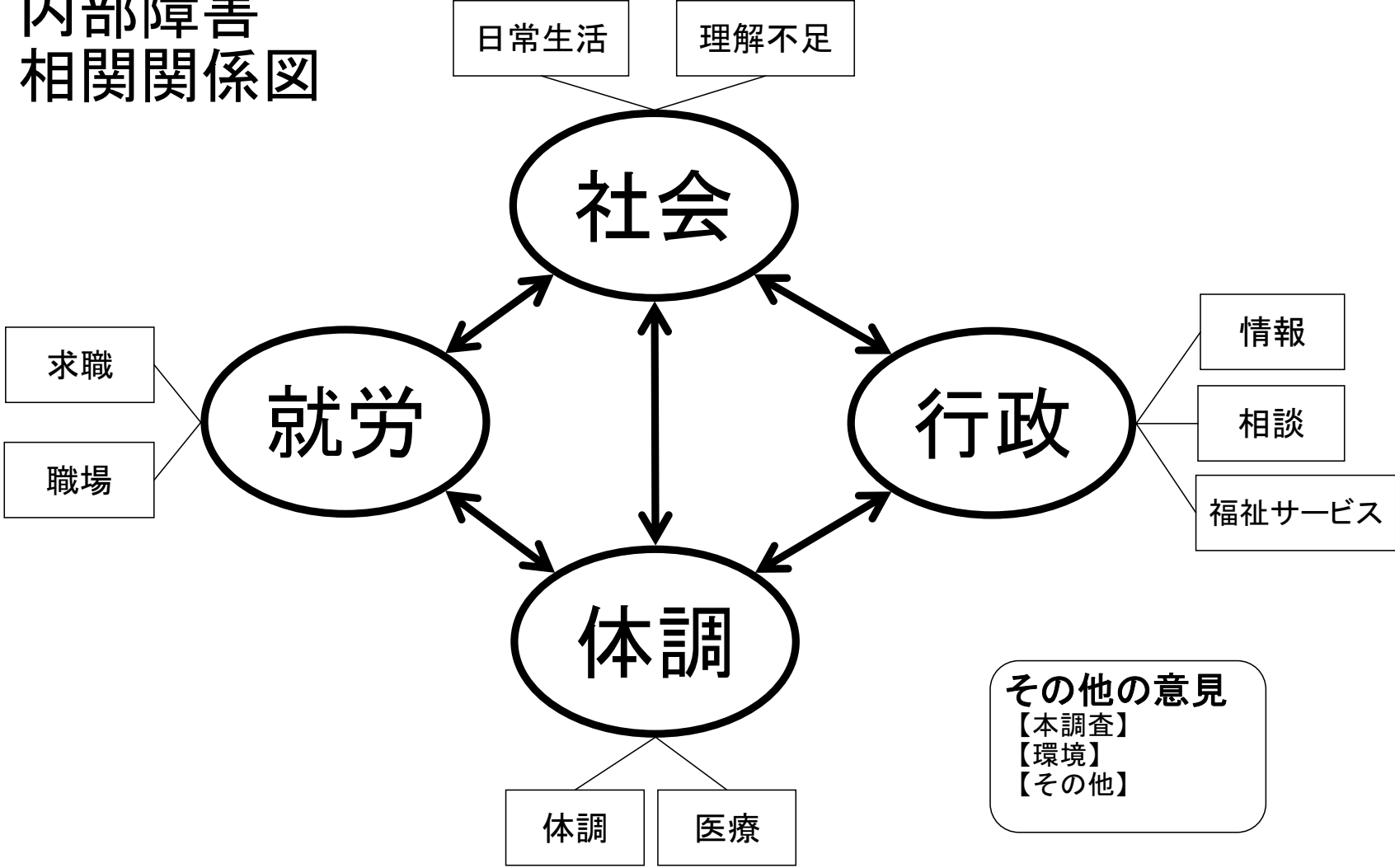


# 第5章

## 身体障害者（内部障害）

### 調査結果

# 内部障害 相関関係図



## 第5章 身体障害者（内部障害）調査結果

### 第1節 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ことが導かれた。これらはいずれも、円滑な日常生活や就労などの社会生活を充実させるうえで土台となる問題であることは疑いようがない。

したがって、現状の施策だけで十分な満足が得られないとされる実情を前に、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。

さて、調査で得られた利用者のニーズの具体的な内容については、下表が示すとおり、5つの大項目、12のカテゴリーにまとめることができた。

就労	求職
	職場
体調	体調
	医療
社会	日常生活
	理解不足
行政	情報
	相談
	福祉サービス
その他	本調査
	環境
	その他（若者によるボランティア、家庭生活など）

概観してみれば、「本人が社会関係を取り結ぶうえでの問題」「体調管理など、専門的医療機関との連携を要する問題」「行政のサービス体制に関わる問題」などが抽出されていることが分かる。したがってここでは、施策化をにらんだ検討の一助として、この3点に沿って若干の論点を整理していくこととする。

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る。とりもなおさず、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、ここで指摘されている。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。ハードの問題など、関連法の施行に頼らざるを得ない部分は確かにあるが、少なくとも内部障害の人が「何に」「どのように」困っているか（坂道ひとつ取り上げても、健常者に比してどれほど大きな問題なのか）、身近なケースから啓発を重ねていくことが肝要である。いまひとつの、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ところである。すべての区民に、内部障害者への理解をすぐに広げるのは現実的に難しいとしても、少なくとも、次のようにターゲットを絞って戦略を立てていくことは必要ではないかと考える。つまり、①内部障害者に差別的な人、②内部障害というものを知らない人、あるいは知っているが問題の重篤さを分かっていない人、③知っているが、緊急時の対応の仕方（専門機関への通報、疲れた時の手伝いなどをどうすればよいか）を知らない人、④理解があり、協力的な行動のできる人、である。①の人びとに対しては、長期的展望に立ち、広報・啓発活動や福祉教育などを継続することが大切である。②に対しては、障害特性に関する基本知識及びそれがもつ社会的な問題性について、さまざまな機会を通じて広報・啓発や教育活動を続けていくことが必要である。それに加えて、③に対しては、具体的なノウハウの伝達の機会を設けていく努力が必要である。②や③の人の中には、内部障害者への理解者・協力者になる芽をもった人もいるはずだからである。④は、ボランティアとして活躍する素地を潜在的にもった人である。社会福祉協議会などと連携しながら、協力の輪をひろげていくような漸進的な取り組みが必要である。

第二に、医療機関などとの連携の問題がある。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。医療機関との連携によって、病気の予防や早期発見・早期治療にもつながれば望ましい。

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（紙媒体や電子媒体を用いた情報提供の方法と中身、時間外窓口を求めるものなど）、福祉サービスの充実への要望などの課題が寄せられた。言うまでもなく、これらの行政に対する要望は、それが単独で存しているものではなく、上で述べてきた二つの課題と密接な連関のうえで生じている問題である。例えば、ホームページの改善を求める意見があったが、単にホームページを修正すれば解決するような単純なことではなく、社会の無理解の解消を企図するものであるとか、多様な機関との連携を促すものであることが大切である。

したがって、冒頭でも述べたように、諸問題が重層的に生起している現状に対して、本節でみた3つの側面が有機的に関連したうえで、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。

## 第2節 調査結果詳細

### 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あがった。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。

《求められる対応》

- ◇偏見、差別の解消
- ◇就労支援の充実
- ◇障害者雇用の促進

#### (1) 求職

障害者というだけで雇用に結びつかないという差別に悩まされる声や求人情報や就労支援の充実を望む声があがった。

##### 【偏見】

- 障害者というだけで、選択の幅が狭くなってしまっているので困る。
- 障害者用の仕事はパソコンができないとダメである。でも、うちにパソコンはない。
- 働くために栄養士の資格を取ったが、障害のため、なかなか雇ってもらえない。

##### 【情報】

- 求人情報が欲しい。
- ハローワーク＝健常者というイメージがある。区に相談してよいのか。
- 働ける場所があるかわからない。
- 面接しながら職探しできるシステムがあればよい。

##### 【就労支援】

- 区のパソコン教室は、雰囲氣的に行きづらい。

#### (2) 職場

障害者枠の採用であっても一般採用であっても、周囲の理解不足をあげる声が多かった。健康状態についての理解と配慮が望まれる。

##### 【周囲の理解不足】

- 上司以外の人に分かってくれない。
- 残業などに対して配慮がない。
- 障害を周りの人に知られたくない。

##### 【職場環境】

- 産業医を週3回くらい入れて欲しい。

## 2 体調

臓器移植を希望する声やリハビリの重要性をあげる声が多かった。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。内部障害者は定期的に病院へ検査に行かなければならないため、病院に通うことが生活の一部となっている人も少なくない。だからこそ、区と医療機関がお互いの情報を共有し連携すればよりよいサービス提供できるのではないかと考える。

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。この点に関しても区と医療機関での連携が求められる。

《求められる対応》

- ◇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

### （1）体調

意欲や機会があっても、体調により社会参加が制限されるという意見があった。

- ボランティアをしているが、体調の面でできない時があり残念。

### （2）医療

臓器移植を希望する声やリハビリの重要性をあげる声が多かった。また予防支援の充実を望む意見もあり、医療機関との連携が求められる。

#### 【透析・移植】

- 透析場所が近くにあれば良い。
- 移植に興味をもっている。（ドナー）カード配布の場が少なく、カードの存在、移植についてわかって欲しい。
- 移植をしたい。
- 透析から離脱したい。

#### 【薬】

- 薬代の負担が大きい。

#### 【リハビリ】

- 病院によって医師の考え方がまちまちであり、もしかしたらもっと早くから運動してもっと早く回復できたかもしれない。
- ある程度、自分でやってみることが重要。自分の限界を知ることが大切。
- 身体を鍛えたら、生活が楽になった。

#### 【情報】

●病院で、公的サービスの情報をもっと持っていてもらいたい。

○情報は病院で得られるので、不便はない。

【その他】

●予防支援を充実させて欲しい。

### 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。バリアフリーの充実やヘルパーなど外出時の支援の充実が求められる。

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が多かった。健常者の理解不足から内部障害者の社会参加が阻害されることのないよう、ペースメーカーを含め内部障害に対する理解の促進が必要である。

《求められる対応》

◇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

#### (1) 日常生活

外出時、特に買い物の際についての不便をあげる声が多かった。

【買い物】

●近くにスーパーがないから、小さな買い物でも車で行かなければならないので不便である。近所の人を集めて、（買い物ツアーみたいな）乗り合いバスで行けばみんな助かるのではないか。

●買い物のとき、重い荷物をもつのが大変である。

【移動】

●長い距離を歩くなど、運動が辛い。

●地下鉄のエスカレーターがないところはきつい。交通機関のバリアフリーをもう少しなんとかしてほしい。

#### (2) 理解不足

ペースメーカーに対する理解不足をあげる声が多かった。

【ペースメーカー】

●（外見からは分からないので）優先席が座りにくい。

●ペースメーカー自体を知らない人がいる。

●ペースメーカーについて知って欲しい。

## 第5章 身体障害者（内部障害）

- ペースメーカーを付けていると分かるマークがあればよい。
- （外出時）携帯電話を近くでやられたり、IH製品がたくさんあって怖い。

### 【周囲との連携】

- 周りの環境やコミュニケーションなど、連携も重要である。
- （自分の障害と）似たような病気の子を持つ親が近くにいるので安心する。

## 4 行政

区から情報をもっと欲しいという意見や、今の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などがあがった。

また区役所は土日が休みになるため、相談に行けないという意見や区には相談に行かないという意見が多かった。しかし、気軽に相談できる場を必要としている人も多いため、時間外窓口や気軽に相談できる場の提供が求められる。

さらに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あげる意見が多く柔軟な対応が必要である。

### 《求められる対応》

- ◇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

### (1) 情報

情報の不足を指摘する意見、メールでの情報提供を希望する意見が多くあがった。

### 【情報の不足】

- 広報に書いてあるが十分ではない。窓口で聞くほどではないし、手紙も見てくれない。
- 情報は十分ではない。あまり知らせもこない。
- サービスについての情報は十分には得られていないと思う。
- 透析の情報が欲しい。

### 【提供方法】

- 情報発信は封書が一番である。あとは携帯のメールからである。
- 情報は、携帯のメールや直接電話をもらえると得やすい。
- メールが良い。封書だと、読まずに捨ててしまう。
- 情報はメールが良い。
- 情報公開の仕方について、もっと考えるべきである。

### 【ホームページ】

- ホームページをもうちょっと工夫して欲しい。



- 文京区のホームページは見づらい。

【分かりづらい】

- 区報は役に立っていない。
- 情報が探しづらい。
- 区から来た情報は文字が多すぎて読みにくい。

(2) 相談

時間外窓口の設置を求める声や気軽に相談できる場を求める声が多くあがった。

【時間外窓口】

- 土日休みなので、区役所には相談に行けない。

【相談相手】

- 相談相手はいない。区に相談すべきレベルではない。
  - 話を聞いてもらいたくて窓口に行ったが、分からないみたいで病院を紹介されただけだった。
  - 相談に乗って欲しいときだけ話せる人が欲しい。当事者でも専門職でも、障害を理解してくれる人に相談したい。
  - 相談に行くのも勇気がいる。気軽に行ける場所があればよい。
  - どこに相談すればよいのか分からない。
- 友人が相談に乗ってくれる。

(3) 福祉サービス

主に体調面を考慮した柔軟な対応を求める声が多かった。また、タクシー券については利用している人も多く評価が高かった。

【子育て支援】

- 子育てサービスが欲しい。
- 自分の子供も障害を持っていたらと考えると不安である。

【将来の不安】

- 介護などがどうなるか不安である。
- 身体が弱ったら、老人ホームに入りたい。

【経済的負担】

- 税金など特例が排除で、負担が大きい。
- （障害者自立支援法で）サービスの代金が有料になったり、医療費の負担が多く、きつい。
- 障害者の金銭給付は、（自分には）なくても良い。必要な人に重点的に行くようなシステムが良いのではないか。

【ニーズに合わせた柔軟な対応を】

## 第5章 身体障害者（内部障害）

- 区役所の認定が厳しい。もう少し柔軟に対応して欲しい。
- 当事者に合ったサービスが必要である。もう少し役所の人々が訪問して話を聞いてもらいたい。
- 配食サービスはまずくて続けられなかった。労働者には労働者用のメニューが欲しい。
- 具合が悪くなってサービスを受けるのが不定期になることがあるが、サービス会社の人に「なぜ不定期になるのか」という連絡が来た。仕方がないのに。
- 具合が悪くなったときは、親に頼るしかない。
- 保育園が遠く、送り迎えが大変。なるべく近くて坂が少ないところにしてもらいたかったが、「重い障害じゃないのでダメ」と言われた。（1級）

### 【タクシー券】

- タクシー券がもう少し欲しい。
- タクシー券はもらって重宝している。具合が悪くなって職場から帰れないときに使っている。
- タクシー券はすごく使う。継続して欲しい。

### 【その他】

- 障害者手帳と年金の級があっていないから統一して欲しい。
- ヘルパーに家事を頼んでいて、助かっている。

## 5 その他

また、その他の意見として以下のような意見もあがった。

### （1）本調査

- 報告書は自分たちの目の留まるところにはあるのか。手元に届けて欲しい。
- みんながどんなことを考えているのか知りたい。

### （2）環境

- 文京区を緑の豊かな環境の良い場所にして欲しい。
- 小学校の音がうるさい。（音楽・チャイム・マイク）静かなときがない。どうにかして欲しい。

### （3）その他

- 若者がもっとボランティアをするべきだ。
- 結婚して家庭を持ちたい。