

令和元年度第3回誰もが共に暮らすための市民会議 主な意見（書面開催）

日時：令和2年2月26日～3月9日（協議期間）

配布資料

- 1 資料 令和元年度 第3回誰もが共に暮らすための市民会議資料
- 2 参考資料1 障害者総合支援計画策定のためのアンケート結果 速報概要版
- 3 参考資料2 さいたま市障害者総合支援計画（2018～2020年度） 概要版
- 4 参考資料3 令和元年度第2回誰もが共に暮らすための市民会議 議事録
- 5 参考資料4 令和元年度第2回誰もが共に暮らすための市民会議 アンケート結果
- 6 令和元年度 第3回市民会議 アンケート
- 7 障害のある方への接客のヒント～飲食店における合理的配慮等の好事例集～

1. 主な意見

1 アンケート結果から読み取れる課題とその解決・改善策について

住まいなどの生活環境

- ・頼る場所は施設や病院である。18歳以上の重度の障害者を受け止められる入所施設（グループホーム）や病院が少ない気がするため、もう少し具体的な現状把握が必要だ。
- ・重度障害の人も生涯に渡り地域で暮らしていけるよう、グループホームがちゃんと運営していけるよう、グループホームの制度を整えてほしい。
- ・支援計画の達成を数字だけで判断しないでほしい。軽度のグループホームばかり増えて目標が達成しているとは言えない。重度・中度のグループホームがどれだけ増えているか加えて調査してほしい。

相談・支援について

- ・障害者が相談できる人や場所が少ないので、相談機関の有効活用や人員対策が必要。

福祉サービス等について

- ・（7）外出について⑥⑦、（8）情報について②の回答で「特に困っていることはない」＝「ニーズがない」ではないことを、分析の際に十分留意すべき。制度や訓練などによってできることが増える可能性について知らないために、このような答えになっている可能性もある。
- ・（7）の⑦では、身体障害者において「特に困っていることはない。」との回答が多いが、一方で（7）の⑥では「制度を知らない」との回答が第一位となっている。このこ

参考資料3

とから、本当に困っていることが無いのではなく、制度を知らないから現状を受け入れているという可能性が推測される。困っていないから何もやらなくていいという短絡的な発想とならないよう、注意が必要だと思う。（同様のことは他の設問でも言える。）

- ・ 障害者の生活の中心は自宅で、介助者は家族が多い。介助者や家庭へのサービスの充実が必要。
- ・ 25ページの⑦「外出する際に困ること」及び27ページの、②「情報入手やコミュニケーションをとるうえで困ること」の回答で「特に困っていない」は外出時に使えるサービスやパソコンやスマートフォンなどを使う際の支援機能の存在を知らず、できないと諦めて、困っていないとの回答になっている可能性がある。例えば24ページの⑥「外出の際の移動支援事業の利用状況」では、「制度を知らない」との回答率が非常に高い。
- ・ 知的障害者を支えているのは、圧倒的に保護者である。グループホームの数が増えない中、支えている保護者を支援することが必要だと思う。行政が色々な制約を付けて、保護者を苦しくさせるのはやめて欲しい。タクシー券の枚数制限もその一つである。70歳代で障害のある子どものために運転している先輩はたくさんいる。高齢者の事故が社会問題になっているので、とても心配に思う。タクシー券の枚数制限はやめて欲しい。
- ・ 同じ政令指定都市の相模原市ではタクシー券はチケット制で1枚500円で、利用に際して枚数制限はないとのこと。

情報保障・コミュニケーションについて

- ・ (8) ①「情報を得るところ」として身体障害者の回答では「市の広報」が最も多く、「市のガイドブック」の利用が少ない。市の広報に比べ、ガイドブックのほうが圧倒的に情報量が多く、必要な情報が得られるはずなのに、利用割合が低いということは、ガイドブックの存在を知らない、あるいは使い勝手が悪く、必要な情報にたどり着けないといった理由が推察される。ガイドブックは障害種別から受けられる支援が探せるなど、分かりやすさの工夫が必要ではないか。
- ・ (8) 情報について、圧倒的な情報弱者である視覚障害者についての設問が他と同一では、問題点を把握するのは不完全で、これで対策を講じていただくのは無理である。この項目については、特別な欄を設けて、きめ細かい施策が必要と思う。他にも障害の種類によっては無意味な設問があり、同様の疑問を感じる。
- ・ 障害者本人、家族が孤立しないよう、情報が得られる環境の整備が必要だと思う。

障害に対する理解・啓発

- ・ 物や人の存在を障害（邪魔ととらえる気持ち）と思うことが障害社会だと思う。物を大切にすれば人にも優しくできるのでは。そうすれば障害はなくなると思う。
- ・ せっかく優しい環境が整っていても一つ悪影響を及ぼすものがあれば障害となり、区別を差別と勘違いされてしまう。
- ・ 障害の特性に応じた指導、障害理解の必要性は感じているが、ノーマライゼーション条例等への関心は低い。小学校～大学まで教育機関の障害理解教育の充実に向けた対策が必要だ。（「飲食店における合理的配慮等の好事例集」はとてもわかりやすい。いろいろな場所において自由に閲覧できるとよい。）
- ・ アンケートを読んでもみると、相談や仕事やコミュニケーションや病気などは、ほとんど

参考資料 3

家族の対応が多い。もし、家族の対応ができない場合は、市民の理解などの啓発を取り組む必要があると思う。例えば、親がいなくてもひとりぼっちまたは、引きこもりになる可能性がある。障害者全体の社会資源づくり計画を取り組む必要があると思う。

危機管理

- ・災害時の対応について「自分の指定避難所はどこか知っている」の件数が多いが、結局は、実際はすべて知らないと思う。何か災害時が起こっても避難所に行かないで、自宅に待機するのと誤解されて記入したと思われる。今後、自治会や民生委員などの自主研修会などを取り組みが必要ではないかと思う。たとえば、災害が起こっても、障害者はすべて自宅待機することで安全との考えがあるかもしれないが、緊急事態があれば、避難行動するように働きかけていくべきではないかと思う。

成年後見制度について

- ・成年後見制度の手続きの周知と支援体制が必要。制度の必要性、重要性などを周知すべきだと考える。

その他

- ・身体障害は、母集団における65歳以上の回答が7割を占めている。そのため政策自体が高齢者に偏りがちで、労働生産年齢のニーズが反映されないのは大きな問題。認識ベースで滞っており、具体的な施策には落とし込めていない。次期計画には、この年齢への施策を講じるべき。支援の仕方次第で、十分に納税者になりうる大事な年齢層である。
- ・福祉関連事業所の職員確保が難しくなっている。人件費の補助や研修等の充実が必要だ。
- ・アンケート調査結果の全体の割合がわかるようになるとよいと思う。（例えば、調査記入者が本人か代理記入か他者が判断に関して、身体、知的などそれぞれの割合は分かるが、全体の割合が発達障害者の右横に欄を増やして記載されるとよいと思う。年齢、居住地区、手帳、などについても同様。）
- ・身体障害者の年齢層が高いこともあり、年齢に配慮した無作為抽出が必要ではないかとも思う。（設問によっては視覚障害者と聴覚障害者を身体障害者と分ける必要性も感じる。）
- ・家族や支援者が判断して記入を調査に加えるかは議論を必要とするのではないかと思う。（特に今後暮らしたい場所、収入などの設問について）。
- ・施策面からの必要性もあるのかと思うが、セグメントが詳細過ぎる項目があり、把握するのが困難な個所もある。例えば障害別において行政区別の数字は無意味ではないかと思う。逆に一桁の数字はたまたまの要素が強く全体を推計するのは危険ではないかとも考える。また、年齢別の分類も、65歳以上は、前期高齢者と後期高齢者ぐらいの分類でよいのではないかと考える。
- ・知的・精神・発達障害者において、障害等級への回答のほとんどが無回答であるのはなぜか。具体的な回答者が追求できるのを恐れてであれば、工夫が必要である。
- ・第一レベルの集計は障害種別にして頂くとそれぞれの特性を把握しやすく、より効率的に理解できるのでは。

2 次期障害者総合支援計画へ掲げるべき目標について

住まいなどの生活環境

- ・計画では数値の目標だけだが、内容もきちんと評価してほしい。数は増えているけれど、増えているのは軽度の障害者のグループホームで重度の方が入れるグループホームは増えていないと思う。きめ細かく計画を立て評価してほしい。
- ・グループホームの整備目標が3年間の入居希望者であることが問題。5年、10年で計画を立てなければ立ち行かなくなるのでは。
- ・グループホームの人材確保や運営にも補助金を予算化してほしい。

就労について

- ・現在の施策では、障害者の自立支援に関する相談は障害者総合支援センターを拠点とする前提で策定されている。視覚障害者に関しては、専門的なノウハウが必要であり、市独自でそれを実施するのは極めて困難なので、就労（ハローワーク等）、リハビリ（国リハ等）等、各専門機関へ繋ぐことが必要と考える。そのため、次期支援計画では、視覚障害者に関して繋ぐ支援を明記し、独自の数値目標も設けて取り組む必要があると思う。
- ・「働く・働きたい視覚障害を持った皆さんへ」など、障害種別、年齢別に、利用出来るサービスや情報の入手先をまとめた公的スマートサイトのようなのができないか、ぜひ3カ年計画で検討してほしい。

相談・支援について

- ・身体障害のデータから、医療機関や行政機関への相談の割合がそこそこ高いが、そこから各障害の専門機関(特にリハビリテーション)につながっていないことが推察される。次期計画では、リハビリにつなげる仕組みを盛り込むことが必要。特に視覚障害においては、さいたま市は埼玉眼科医会スマートサイトの協力自治体に登録されているので、視覚障害の専門機関と協力して仕組みづくりをすることを提案する。
- ・アンケート（5）の①「相談相手」で「医療機関やその関係者」、「障害福祉サービス事業所・施設やその関係者」、「区役所支援課などの行政機関」等へ相談するとの回答が相応にあり、一定の役割が期待される。視覚障害者の場合、専門のリハビリテーション機関や一般就労につなぐ支援が最重要であり、スマートサイトや、今年度作成された「見えにくさを感じている方の就労案内」を活用した支援を前述の関係機関にお願いすると同時に、次期支援計画にも盛り込んでいただきたい。

福祉サービス等について

- ・アンケート（11）の①では金銭的な支援を求める声が多い。誰しも金銭的支援を期待するものだと思うが、この回答に惑わされることなく、本当に必要な人が、必要な支援を受けられるよう、次期支援計画を策定する際には注意が必要だと思う。
- ・福祉タクシー券を高度障害者（障害者手帳1級の者）全員に支給すべきと考える。ガイドヘルパーが不足しており必要な時に手配できない現状において、一人で外出する必要に迫られた場合、（視覚）高度障害者はタクシーを利用するしかない。地方税納税者と

参考資料3

いえども高度障害者のほとんどが、極めて少額の所得であり、外出するのを諦めなければならないときが往々にしてある。これは国連憲章・ノーマライゼーション条例にある「障害者の社会活動への参加」を大いに妨げ、その基本的な政策理念に反するものである。しかもこれは、ほとんどの全国の他の市町村で実施されている基本的な、障害者施策である。県庁所在都市である福祉のまち「さいたま市」にこの支援がなされていないことは恥ずべきことではないか。この事実を、是非清水市長に認識してほしい。住む場所により、受けられる公的支援に差異があってはいけない。

情報保障・コミュニケーションについて

- ・（８）①「障害福祉に関する情報を得るところ」の身体障害のデータから、情報量が一番多い市の福祉ガイドブックよりも、情報量がかなり限られる市報から得ている傾向が読み取れる。その原因は、ガイドブックが利用者目線で使いにくいためではないかと推察される。福祉ガイドブックのユーザビリティ向上を、次期計画に盛り込むべき。（エクセルのソートを活用して、各障害別にみられるなど）自分に必要な情報を得やすくすることで、当事者にもさいたま市側にもメリットが大きい。
- ・今回のアンケートで、身体障害者のうち、視覚障害者は7.3%と少数。身体障害者全体をひとくくりにした結果だけを見ると、少数である視覚障害者の意見は反映されにくい。例えば（８）の②で「Web（ホームページ）が音声読み上げソフトや拡大ソフトに対応していない」との回答は全体の3.3%と少数のように見えるが、視覚障害者の中で見ると相応の割合になっているはず。その点を加味しての施策の立案が必要。
- ・現在の計画には見当たらないが、「さいたま市の福祉ガイド」を渡されても、例えば視覚障害者がどこを読んだら役立つのか、ほとんど利用出来ていないと考えられる。日常生活用具、リハビリ、各種手当や割引等、相談窓口を障害種別、年齢送別に必用な情報が得られるようなサイトを作りたい。例えば、市の窓口から相談した場合、福祉サービスや福祉的就労の情報が得られても、視覚障害や一般企業での就労に繋がる情報が得にくい。働いていて視力低下した人に、歩行や日常生活のリハビリやパソコン等の訓練を受けて、部署の変更などはあっても職場に復帰できるように、リハ施設やハローワーク等とも連携して欲しい。また、埼玉県や東京都の眼科医会がスマートサイトを作る動きもあるが、都内で就労、勤務する人も多く、行政の枠を越えて医療機関からも必用な情報に繋がるように働きかけて欲しい。
- ・デイジー音声による視覚障害者への効果的な情報伝達の充実と、市の障害関係文書の音声データ（デイジー）の普遍化。視覚障害者は、情報発信は音声あるいは文書作成もパソコンの音声化ソフトで、晴眼者とほぼ同程度に可能だが、一方の情報の受信は極めて困難であり、情報獲得の70～80%が視覚によると言われている現在社会の中で、大変辛く不便・不利な毎日を送っている。当市・県においては現在、市報・彩の国だより（県民だより）・市議会だより・障害者ガイド・障害者交流センター便り（ワイワイ広場）・一部の選挙公報などがデイジーで配布されるようになり、図書館の視覚障害者向けの書物もデイジーが主役となりつつあることは、大変ありがたいことだ。しかしながら、それらは、欲しい情報・晴眼者が獲得できる情報のほんの一部にすぎない。例えば、障害者政策委員会・市民会議などで資料を見ながら議論をするに際しても、デイジー化された資料があれば、他のメンバーとほぼ対等に議論できる。会議ではパソコンに内蔵されたメールや電子データや点字は、事前に予習していったとしても、同時性・速読性

に欠けるため、その場の議論についていくのが困難である。視覚障害者団体の代表が、政策委員会などでほとんど発言できない、あるいは専門的な議論がかみ合わないのは、このことが大きな理由と考えられる。

危機管理

- ・災害やコミュニケーション保障の課題とし、目標設定がみえない。この目標を揚げるまでにどのように計画を取り組んでいただけるようお願いしたい。
- ・防災について、一般の避難所、福祉避難所の周知がなされていない状況。
- ・防災について、心配なことや不安な事を意見募集して、必要なものを整備していく必要があると思う。

その他

- ・身体障害者の回答の4分の3が65歳以上の高齢者。労働年齢層の回答は2割で、この年代の意見が反映されにくい。就労層、就学層、高齢層とそれぞれに必要な支援は異なるので、それぞれの年代別の分析を行い、それに基づく施策の設定が必要。
- ・ノーマライゼーションという言葉は海外ではほとんど使われておらず（障害者がアブノーマルであるという差別用語となりえるため）、違和感がある。
- ・現行の障害者総合支援計画には、視覚障害者対策が数か所に散見されるが、そのほとんどが「…の一層の充実」といった従来の抽象的な項目に過ぎず、具体的な目標の揭示がない。他の感覚障害者への支援策にあるような「…何人養成」「…の何件の派遣」などといった具体的な数値目標は欲しいところ。

3 その他、アンケート結果を見て感じたことなど

福祉サービス等について

- ・タクシー券等の需要はあるが、移動支援については知らない人が多い。公共の交通機関の利用や自家用車の所持により、アンケートでは「困っていない」との結果だが、本校（肢体不自由特別支援学校）の保護者からは、車いす使用の児童生徒の移動の支援に関する福祉サービスが利用しにくいと伺っている。そのことについては、アンケートに反映されていない気がする。

障害に対する理解・啓発

- ・アンケート（9）の①で、「障害者自身が積極的に社会参加をする」との回答率が低い。周囲へ理解を求めるのみではなく、障害者自身をもっと積極的に社会参加しようと努力しないと理解は進まないと思う。
- ・（9）の②から④で法律、条例の認知度があまりに低い。この点も当事者の意識改革が必要だと感じた。
- ・前回に引き続き今回のアンケート調査結果でも、障害者に関わる法規や条例に関する障害当事者の認知度の低さには、同じ当事者として大変頭を抱える。当事者団体や個人で「知る努力」を促進していく必要性を、強く感じる。障害のある人とない人双方の「知る努力」なしには、共生社会は成り立たない。

危機管理

- ・アンケート（10）の①で、「自分の指定避難所はどこか知っている。」「要配慮者優先避難所はどこか知っている。」との回答があるが、災害時にまず避難するのは「指定緊急避難場所」。指定避難所や要配慮者優先避難所は避難が長期化する際に開設される場所であり、まず周知すべきは、あくまで指定緊急避難場所である。この点をもっと周知する必要があるのではないか。アンケートでもこの点の理解がどの程度浸透しているのかわかるような項目設定が必要だと思う。

その他

- ・回答率が前回アンケート調査よりも、全体的に（身体障害では5.8%）下がっていることが気になる。下がった原因と、回答率を上げるにはどうしたらいいかを、市民会議で検討してみたい。
- ・全体的に、重度の知的障害を併せ持つ方々の意見については、療育者または介助者等の考えが反映されているのか。当事者の意見がどこまで反映されているのか知りたい。
- ・身体障害者の結果について、年齢層では65歳以上が70%以上、障害種別では肢体不自由者の割合が非常に高い。高齢者が多いため、平日日中を自宅で過ごす回答率が高くなっているが、50歳代以下の実態を反映しているとは思えない。また、例えば比率の少ない視覚障害者等の実態がわからない。障害別、学齢期・就労期・高齢期によって課題は異なるので、アンケート方法や集計方法を改善して欲しい。
- ・アンケート結果でなく、市民の障害者との意見交換やアンケート取材などの取り組みが必要。このアンケートの書き方と実際の声が違っている。
- ・障害者を支援しているのは家族だということ。
- ・アンケート回答の年齢層に問題意識の高い方とそうでない人の偏りがあるように思う。
- ・グループホームがどのようなものであるか、障害者の8050問題等、理解していない方が多く見られたように思う。