

## ○障がい団体インタビューまとめ

※市内4団体にインタビューを実施

## ①市の相談業務・相談体制について

・ここ数年、計画相談件数が右肩上がりになっており、また、中には親子ともに課題があるという複合多問題・困難ケースも増えているため、相談員の負担が心配。少しでも負担感を緩和するためにも、ケースの電子化（ICT化）は必須。

※支援者会議に参加して、それぞれの支援者がそれぞれの所属で記録をまとめているが、何か共有ファイルで管理すれば負担も減ると思うので、何か仕組みを考える時期に来ているのではないかと。

・新型コロナの感染症拡大防止の観点から、様々なことが見直され、相談業務についても直接会って面談するだけでなく、電話やメール、ビデオ通話など様々な手法がとられるようになった。これまでどこにも相談できないという人が、相談することに対して少しハードルが下がったと思う。

それぞれの利用者によって合う手法があると思うので、相談の選択肢を用意しておくことはいいことだと思う。

・認定調査については、極力計画相談の更新のモニタリングと一緒に来てもらいたい。

※同じことを2度伝えることを負担に思う人はいると思う

・計画相談の質をもっと追求してほしい。担当者に任せっきりになっていないかどうか。複数の視点で妥当な計画なのかどうかチェックしてほしい。

・計画相談員はサービスのこと以外にも、地域のインフォーマルなサービスや地域での活動についても知っておいてほしい（市内にある障がいのある人の居場所を教えてください）。

## ②障がいのある人の就労について

・まずは周りの人の理解が必要。家族なり相談員なりが会社に本人の状態をきちんと説明する必要がある。

・そもそも知的障がいのある人は就職が難しい。もっと門戸を広くしてほしい。

・A型事業所で就労することを目指していたが、求められるレベルが一般就労と同じレベルであるため難しい。生活面まで見てもらえない。

※本来就労継続支援は福祉的就労になるので、生活面も含めて支援してもらおうことになるが、そのようになっていない事業所が多いかもしれない。

・市役所内での「チャレンジ雇用」について、短期間ではなく継続雇用をお願いしたい。また、障がい福祉課だけではなく、全庁的に実施してほしい。

・障がい者枠の職員採用試験について、3障がい区別なく募集はしたが、結果として身体障がいのある人の採用となっている。知的障がい、精神障がいのある人が働くことができるよう、様々な仕事を見出してほしい。

・就労の場の提供や業務委託等、もっと提供・提案できる業務がないかを、探し出せたらと思います。例えば、行政や市内の企業が提供できる業務を出していただき、リストUPした案件に、それぞれの事業所が手を挙げて仕事を落札できるような仕組み作りがあればと思います。

・高校を卒業した途端に環境が変わり過ぎる事から、この時期に二次障害（鬱・統合失調症）を発症する事例が多いので、「教育→就労」の途切れの無い支援が必要だと思います。

### ③障がいのある人の社会参加の促進について

- ・人との繋がりが1番大事。まずは友達・地域での支援者を増やすためにも、地域での居場所を作り、人と接する機会を作る必要がある。
- ※障がいのある人だけでなく、障がいのあるなしにかかわらず、様々な人と接する機会が必要
- ・居場所づくりについては、多世代交流が望ましい（そういう意味では、JR芦屋駅南再開発ビルに予定されていた交流の場に期待している）
- ・普段から顔なじみの人を増やすこと。
- ・近隣住民との交流もあまりないため、成人してからの孤立感を感じる事が多い。
- ・昔は多少、普通の人と違いがあっても、社会的に包摂されていた人が、今は社会参加が難しくなっているのかもしれない。
- ※世の中の考え方が変わってきていると思うので、引き続き障がい理解の啓発が必要

### ④情報提供・啓発活動について

- ・「あしやねっと♪」は情報発信のいいツールだが、まだまだ周知されていないように感じる。
- ・今障がい福祉サービスを利用している人は計画相談員が付いているため、そこから情報を得ることができているように感じるが、障がい福祉サービスを利用していない人に情報が行き届いているのか心配。
- ・障がい福祉サービスや医療等の制度に関する理解が人それぞれになっているかもしれないので、その辺の周知をお願いしたい。
- ※このようなサービスの使い方ができる、このような制度を使うことができる、といったことを知らないことがある
- ・紙媒体のアナログなコミュニケーションツールが多いため、これからはICTを活用した環境整備を推進してほしい。
- ・新しいツールやアプリ等を活用し、ソフト面を充実させる事で、多様なコミュニケーションが図れるようになるのではないか。
- ※現実的な繋がりが難しい人も、インターネットを介した繋がりであれば受け入れられる人もいる

#### ⑤バリアフリー・ユニバーサルデザインについて

- ・おそらく車いすの人など、障がいのある人が身近にいないから、障がいのある人がどういったことに困っているかが想像できないのかもしれない。これは障がいのある人に限った話ではなく、高齢者、赤ちゃんのいる親でも同じこと。身近にいないから想像できないのだと思う。
- ・健常者は障がいのある人がどのように思っているのか、どのように感じているのかが分からないと思う。だからこそ、日ごろから障がいのある人に限らず、様々な人と触れ合える場が必要だと感じる。
- ・市役所には若い技術者も増えてきているので、その人たちがどこまでの想像力をもって工事をすることができるのか。例えば、新人職員研修の際に、福祉に関する講義を作るのはいいと思う。
- ・何か新たな工事をする際には、事前に協議ができる機会がほしい。
- ・みんなが使いやすい「ユニバーサルデザイン」の観点を取り入れておけば、バリアフリーの考えもいなくなる。
- ・総合計画の基本構想の中で、「誰にもやさしいユニバーサルデザインのまちづくり」が書かれている。つまり市のあらゆる計画や事業はユニバーサルデザインが前提になって進められるべき。そのような啓発が市民にも職員にも必要。
- ・市内のバリアフリー化が二極化（北側と南側）している面もあり、今後全市内の公共性の高い場所でのバリアフリー化をより推進・検討していただけたらと思います。

#### ⑥福祉教育の推進について

- ・保育所・幼稚園・こども園・小学校・中学校において、アイマスクを着用し視覚障がいのある人の危険や不安など生活の不自由さへの理解を深める授業を実施しており、子どもの層では障がいに対する理解が進んできているのではないかと感じている。
- ※逆に大人の理解が低いと思うので、大人に対する啓発活動も必要
- ・福祉教育の講師は、市内の施設職員や障がい団体から派遣して実施すればさらに充実した教育になると思います。
- ・障がいのある人が地域で生活していることを知ってもらうためにも、障がいのある人との交流が必要。例えば、市内事業所に訪問するような取り組みがあってもいいと思う。

#### ⑦防災対策の充実について

- ・要援護者台帳について、メリットをもっと周知した方がいい
- ・阪神大震災、H30台風21号の被害を経験した者として、県・市ともに共同して多くの利用者の安心安全を確保してほしい。
- ・災害の被害の最小化を目指した防災施策を強化してほしい。
- ・福祉と防災も引き続き連携していく必要がある。昨年度に県の主導で取り組まれていた「要配慮者の避難のための個別支援計画の作成」について、それをすべて市が作成するのは無理。それぞれの人が繋がっている地域資源を有事の際にどのように活用していくかが大切。
- ・避難所も通常の避難所には行けない人が多い。障がいのある人の避難所での過ごし方について、防災担当課と連携して考えてほしい。

## ⑧その他意見について

### 【医療関連施策について】

- ・知的障がいのある人自身が入院した際に、付き添いなしで入院できない場合が多いが、家族はずっと付き添えない状況にある。
- ・リハビリの機会が減らされると、その事で筋力の低下や認知機能の低下を促進させてしまい、結果的には介護度が上がり介護サービス量も増えることになると思う。折角使えている機能を衰えさせないためにも、リハビリの充実をお願いしたい。
- ・障がいのある人を病院に連れて行くことが大変なので、例えばオンラインで気軽に個別相談できるようなシステムの導入も今後の検討材料だと思う。
- ・重症心身障害児者の市内緊急時搬送先の確保をお願いできればと思います。

### 【福祉用具について】

- ・技術革新の進歩が著しい昨今、コミュニケーションツールなどの福祉用具も新しい機能を備えた用具が増えている。そのあたりの情報提供を期待したい。

### 【その他】

- ・視覚障がいのある人の会で、先日「救急救命講習」の受講をしていた。視覚障がいがあるにもかかわらず、それでも自分たちに何かできることがないか、ということで受講したそうだが、その気持ちが素晴らしいと思う。

①職員の過不足について

・どの事業所も「やや不足している」と回答。  
要因としては、「相談件数が増えている」と回答。  
※H28.3末時点（者：469件，児：122件）⇒R2.3末時点（者：499件（+30件），児：248件（+126件））  
・計画相談件数のおり，児童のサービス利用者が相当増えているが，計画相談員の数は増えていないことは課題。  
※児童のサービス利用者の増加について，昔は保護者の障害受容が難しくサービス利用に繋がらないケースが多かったが，今は保護者の意識も変わってきており，使えるサービスは使いたいという希望が多い  
・抱える件数が多くなればなるほど事務も増えてくる。どの事業所も順番待ちになっており，すぐにサービスを利用できないこともある。

②職員の定着・育成について

【職員の定着・育成のためにしている取り組み】  
「法人内での職員研修機会の充実」，「外部の研修への金銭的な参加支援」，「職員間の交流や意思疎通などの改善（風通しのよい職場づくり）」，「職場環境の改善等への職員意見の取入れ」など。  
【職員の定着・育成に関する課題】  
「職員募集をしても応募が少ない」，「相談員が業務に追われ，充実した育成プログラムを発案・実現できていない」，「仕事量が増えているため，職員のメンタルヘルスのケア」，「人材育成のマニュアルがない」など。

③よく寄せられる相談内容と課題について

【発達障がいに関する相談とサービス利用】  
・この1～2年，20～30代の若年層の引きこもっていた方，就職・就職活動でつまづかれた方で就労系事業所のサービスに繋がったケースが増えている（メディアで発達障がいを取り上げられるようになってから，自分の子どももそうなのかもしれないと保護者の方からの相談も多い）。  
・精神障がいのある人であっても，ベースに発達障がいがあり，その二次障がいとして精神障がいとなっている方が多い  
【児童のサービスについて】  
・昔は保護者が抱え込んでしまうことも多かったが，今は保護者のしんどさが世間的に認められるようになり，オープンになってきている。  
・芦屋市は乳幼児健診などで課題が見つければ「すすく学級」に誘導するなどある程度システム化されていることで療育のサービスに繋がっている。  
※保護者同士がSNS等で繋がっており，そこからの情報をもとに相談に来ることも多い（少し気になるレベルでも相談に来られることもある）  
【その他】  
・サービスの柔軟な利用について（通所の送迎支援など）  
・社会資源等の情報提供  
・高齢障がい者の将来の生活について  
・高機能の発達障がいの高校生，中学生などで将来を見越して発達特性へのアプローチを求める相談  
・家族や職場から，発達障がいのある人への関わり方

#### ④他機関との連携について

##### 【主な連携先】

・権利擁護支援センター，地域包括支援センター，社会福祉協議会，市内事業所，クローバー，家庭児童相談室，保健センター，就業・生活支援センター，ケアマネジャー，学校関係，病院（精神科病院が多い）

##### 【連携が難しい機関とその理由】

・保健所，市外事業所（顔の見える関係ではないため），医療機関（明らかに連携が必要な場合以外は難しい），学校園保育所（以前より改善の兆しはあるが，まだ難しいところはある），ケアマネジャーを含む高齢者事業所（支援者同士の連携に消極的）

#### ⑤新型コロナウイルス感染症における対応

##### 【通常とは違う支援について】

- ・電話やメールでの対応
- ・事業所の支援状況の確認，支援調整（休校に伴う日中支援の調整，外出に変わる支援の調整など）
- ・在宅ワークへの移行などの環境の変化を抱えた利用者の希望により面談の実施
- ・モニタリングとは関係なく近況確認
- ・給付金等関係の案内，申請の手伝い
- ・コロナにより休職となった利用者の様子等の確認
- ・利用者が体調不良を訴えた際，ヘルパーや作業所等との情報共有 など

##### 【通常とは違う支援をして良かったこと】

- ・電話対応が中心となったため，時間短縮できた（移動時間がなくなった）
- ・対面より電話の方が話しやすいと言われる利用者がいたこと
- ・相手の在宅率も高いこともあり，日程調整がしやすかったこと
- ・家庭の方針がよく分かったこと

##### 【通常とは違う支援をして課題に感じたこと】

- ・本人とだけではなく，サービス提供事業所との連携が多かった
- ・声のみなので，現状が分かりづらかった
- ・ノンバーバルの情報が得られないこともあり聞き取り内容に厚みがなく十分な面談ができていないと感じた。
- ・聞き取りだけで面談を成立させるためのスキルが必要
- ・自宅の状況が確認できなかった
- ・ヘルパーが支援拒否した場合の対応

## ⑥市に支援してほしいこと

### 【居場所について】

・芦屋市には社会資源が不足しており、「居場所」が少ないと感じる。特に通所後夕方ごろの居場所や活動場所があればいい（イメージとしては「夜まで運営している地域活動支援センター」）。

※障がいの有無にかかわらず、仕事帰りに少し話ができる場所やカフェなどがあるといい。

・1人が抱える計画相談の件数が年々増加している。相談員の負担を少しでも軽くするために、提出資料が簡素化されるとありがたい。

### 【計画相談業務について】

・計画相談の件数が増えているからといって、人を雇用すると赤字になる。相談業務は計画相談・モニタリング以外にも家族支援も含めて日々の相談など収入にならないような相談も日々受けている。

・相談業務は信頼関係の上に成り立っているため、抱える件数が多いからといっても一定の質を確保する必要がある。

・質を確保するためにも人数制限をしたいが、それはできないと思っている。

・資料作成など、事務的な部分の簡素化を図ることができれば少しは負担が減る。

・支給決定までの期間や事業所でのサービス提供が適正か否か運用を見極めてもらいたい

### 【その他】

・幼稚園での保育所等訪問支援の利用

※市内の児童発達支援事業所が少ないということもあるが、小学校に入るまでに十分な療育支援を受ける手立てが少ない。親、幼稚園の先生の負担を軽減するためにも、保育所等訪問支援等の専門療育の視点が必要（今年度4月から利用できると聞いていたが、その後、検討は継続されているのか？）

※昨年度基幹相談支援センターを中心に教育委員会と会議が持たれたことで、学校現場においては少しハードルが下がっているが、まだ先生によっては拒否感があるため、教育委員会として共通理解・共通判断ができるようにしてほしい。

・今後もケースに応じた個別の相談に乗っていただきたい

### 【課題】

・サービス申請後の支給決定までの期間の短縮

・サービス提供事業所の受け入れ状況が厳しい

・移動支援の利用範囲

※サービスとサービス間の移動を基本的には保護者が担っているため、保護者の負担が多い

・放課後等デイサービスの利用日数について

・家族支援について

など

○事業所インタビュー（相談支援事業所以外）まとめ

※回答事業所数：市内18事業所

①事業所を運営していくうえでの課題について

・半数以上の事業所が、「人材の確保」，「職員の育成」，「市や関係機関等との連携」，「報酬等収入面」，「利用者の確保」を課題に感じており，特に「人材の確保」に課題を感じている。

②人材の確保について

個別意見として，

- ・小規模な事業所ではハローワーク等に募集をかけても応募がない
- ・職員の高齢化が進んでいるため，若手職員の確保が急務である
- ・経営面から常勤雇用の採用をすることが難しいが，常勤ではないことを理由に応募がない状況
- ・小規模事業所ではキャリアデザインを見通しづらいのかもしれない
- ・若い人には魅力に感じてもらえないのかもしれない

が挙げられています。

③職員の定着・育成のために行っていることについて

・回答の中で多かったのは，「職員間の交流や意思疎通などの改善（風通しのよい職場づくり）」，「職場環境改善への職員意見の取入れ」，「事業所内での職員研修機会の充実」，「資格取得のための休暇取得支援」，「外部研修への金銭的な参加支援」です。

個別意見として，

- ・小規模な事業所では内部研修が難しいため，職員が参加したい外部研修には積極的に支援している
- ・人材が確保できない以上，職員の定着のためにできることはしなければならぬと思っている

が挙げられています。

④関係機関との連携について

個別意見として，

- ・相談支援事業所ともっと連携を取りたいと考えているが，一方で連携の難しさを感じている。

※相談員の意向と現場職員の意向が相容れないことがある（現場職員は毎日，相談員は数か月に一度の支援なので温度差があることがある）

・利用者は制度やサービスのことを深く知らない場合が多いので，市や相談支援事業所は利用者に対する制度やサービスの周知に力を入れてほしい。

※自分たちは直接支援する立場なので，支援をする必要性や制度の話は事前に利用者伝えておいてほしいが挙げられています。

⑤障がいのある人の地域生活を支えるために必要な障がい福祉サービスについて

個別意見として、

- ・地域で生活していくには、住まい（一人暮らし、グループホーム、短期入所）、日中活動の場、日中活動後の居場所、余暇の充実（安らげる場）が必須。
- ・就労機会を増やす（市からも積極的に仕事を依頼していく仕組みが必要）。
- ・障がい理解を深めるための取り組み（障がいのある人もない人も集える場の創設など）。
- ・生活介護の事業所が不足している（学校卒業後の進路として生活介護を希望される声大きい）。
- ・家族の方のレスパイトのため、短期入所先を増やす必要がある。
- ・サービスではないが、地域の方の協力（少しの時間だけの見守りボランティアなど）があればいい
- ・それぞれの事業所における人材不足。人材がないことを理由にサービスが使えないことも多い。  
が挙げられています。

⑥障がいのある人の就労について

個別意見として、

- ・一般就労と福祉的就労の作業内容に乖離が大きいいため、一般就労へ繋がったとしても定着しないことも多い。  
※福祉的就労（就労継続支援等）は、常に支援員が作業についてくれるなど手厚いが、一般就労ではそこまでの支援を求めることができない（就業・生活支援センター、就労定着支援がその役割を担っているが常時ではない）
- ・「就労したい」というニーズは高まっていると思う。
- ・本人の考えと保護者の考えに相違があり就労に繋がらなかったことがある。
- ・今回新型コロナウイルス感染拡大防止のため在宅勤務が認められたが、週5日のうち1日か2日でも在宅勤務を挟むことで安定して仕事ができるようになったため、在宅勤務は継続してほしい。
- ※対人関係がしんどい人にとっては、自分のペースで仕事ができるため作業も捗るケースが多かった
- ・社会はテレワークを推奨しているため、今後就労系サービスにおいてもテレワークが推進されていくのではないかと。
- ・一般就労を探すうえで、本人の思う条件と障がい者枠の求人内容の不一致が多い。
- ※清掃業務などが多い
- ・人によっては短時間勤務を望んでいるが、一般就労で短時間勤務が少ないように感じる。
- ※神戸市では「ショートタイムワーク制度（週20時間未満勤務の企業を市が募集しマッチングする仕組み）」を実施している
- ・市内の企業での体験実習、障がいのある人を受け入れてくれる企業が増えるといい。
- ・一般就労のイメージができるよう、施設外就労ができる場が増えるといい  
が挙げられています。

⑦その他意見について

【新型コロナウイルス感染症について】

- ・今後「新しい生活様式」が推進されていく中で、福祉サービスのあり方も変わってくると思う。そこにどのように対応していくか研究が必要である。
- ・今回マスクや消毒液がかなり必要となったが、市から支援していただいたおかげで何とか業務を維持することができた。市から提供されるだけでなく、事業所も普段からの備蓄が必要だと感じた。
- ・今回のコロナのことで、改めて1事業所における支援の難しさを感じた。支援はもっと総合的に、あらゆる社会資源が重層的に協力し合っていく必要がある。そのための社会資源（インフォーマルなものも含め）を今後見出していく必要がある。
- ・事業所に課せられている責任があまりにも重いと感じた。

【その他】

- ・地域の福祉サービス事業所、移動支援や居宅サービスを担う人が少なく、障がいのある人が地域で生きていけない現状がある（福祉事業所の報酬体系が低いため、担い手の確保も出来ない状況）。
- ・芦屋市は積極的に「インクルーシブ教育・保育」を実施しているが、なんでもインクルーシブにするのではなく、個々に対応する支援も必要ではないかと思う。結局健常児と一緒にいることがストレスになる子どもにとっては安らぐ時間がない。
- ・支援される側もする側も、支援を「特別なもの」と意識することなく生活していくことができればと思う（障がいのある人、高齢者、子どもなど含めて）。
- ・障がいのある人やその家族は、障がい福祉サービスを不要と考えているのか、就労は難しいと考えているのか、または、福祉サービスの存在自体を知らないのか、実情は分からないが、おそらくサービスを使いたいと思っても使えていない方がいると思うので、利用ニーズの掘り起こしが必要だと思う。
- ・自立支援協議会などの会議体に、もっと他の市内事業所の方が参画できる仕組みを作るべきだと思う。
- ・地域生活支援事業（移動支援・日中一時支援）の単価が見直されていないため、改善してほしい。