

4 ヒアリング調査概要

4. 1 調査目的

本調査は、以下の市内障がい当事者団体・障害福祉サービス等事業所、企業を対象としてヒアリングを実施した。このヒアリングは、障がい福祉サービスや身近な生活など、障がい当事者を取り巻く環境に焦点をあて、当事者団体では「①障がいがある方の生活のしづらさ」、「②地域の潜在的な課題・ニーズ」の2点、事業所では「障がいのある方の就労や人材確保」、企業では「障害者差別解消法や心のバリアフリーの認知度および障がい者雇用」を中心にヒアリングを実施した。

No.	団体名	団体区分
1	NPO法人 北海道学習障害児・者親の会クローバー	当事者団体
2	NPO法人 コロポックルさっぽろ	当事者団体
3	特定非営利活動法人 精神障害者回復者すみれ会	当事者団体
4	北海道自閉症協会札幌分会（札幌ポプラ会）	当事者団体
5	一般社団法人 札幌市手をつなぐ育成会	当事者団体
6	NPO法人札幌市精神障害者家族連合会	当事者団体
7	札幌みんなの会	当事者団体
8	札幌地区重症心身障害児（者）を守る会	当事者団体
9	公益社団法人札幌市身体障害者福祉協会	当事者団体
10	一般財団法人 北海道難病連	当事者団体
11	NPO法人札幌肢体不自由児者父母の会	当事者団体
12	基幹相談支援センター	事業所
13	児童発達支援センター	事業所
14	生活介護事業所	事業所
15	共同生活援助事業所	事業所
16	A社	企業
17	B社	企業
18	C社	企業
19	D社	企業

5 個別のヒアリング調査結果

5. 1 当事者団体

【各団体のヒアリングにおける共通課題の整理】

■相談支援専門員の不足

どのようなサービスがあるのか、手続きが必要なのか、どのような場所で働くことができるのか、日中活動にはどのようなことがあるのか、そういったことの相談ができ、実際のサービスに繋がることは、障がいのある方が地域で安心して長く暮らすためには、とても大事なことである。当事者の生活環境は日々変化し、特に親亡き後のことを考えても、当事者の生活環境の変化に応じたサービス等を調整してくれる相談室は、今後ますます必要になってくる。

しかし、相談支援専門員の人手不足を感じる場面が多く、相談に行きたくても待機が長かったり、相談時間が短かったり、相談経験の浅い相談員が1人で支援に当たっていたりと、当事者が安心して相談できる状況にない。早急に、相談支援専門員の確保や質の向上が必要である。

■児のサービスから者のサービスへの切り替えによる困難さ（18歳の壁）

放課後等デイサービスを利用していると18時過ぎに帰宅するが、高校卒業後は早ければ15時頃に帰宅する。そのため、家族が仕事を変えたり、サービスを調整しなおしたりする必要が生じる。本人の日中に活動する時間も減ってしまう。

また、GH等への入居は、本人に合っている場所ではなく、空きがある場所に入るしかない。空きも潤沢にあるわけではないため、あまり選択肢もなく、本人にとって必要な配慮が受けられないまま、転々としてしまったり、本人が我慢をしなければならぬ状況になってしまうことが多い。障がい特性によって、それぞれ生活に必要な配慮が異なるため、本人に「合わない」という状況が、そのまま生活全般の困難さに直結してしまう。

なお、そもそも入居に必要な条件の揃っていないGH等に空きがなく、入居したくてもできない場合もある。その場合は、家族が仕事を変えたり、送迎の工夫をしたりするなかで、在宅生活を継続することになる。

■親亡き後の生活について

相談室の不足、18歳の壁、いずれも家族等がどうにかすることで生活を成り立たせている場面が多く、親亡き後の生活が不安である。家族がいるうちに何とか…と思っても、そもそも相談先やサービス事業所も定員に空きがなく、どうすればよいのか分からない。本人の成長も長生きもとても嬉しく思う一方で、どうしても大きな不安がぬぐえない。

障がいのある方が地域で安心して生活を送るために、親亡き後を見据え、家族の支援に頼らずに生活が送れるよう、必要な時に相談支援を提供できる体制、本人の特性にあった適切な支援を提供できる事業所の質の向上が必要である。

【個別のヒアリング調査】

【団体名】 NPO法人 北海道学習障害児・者親の会クローバー

【団体概要】

学習障がい（LD）等発達障がいの子を持つ親たちが企画・運営している会である。親同士が集まり、情報交換や相談、子育ての支援を行っているほか、地域の子育て支援や福祉活動にも積極的に取り組んでいる団体である。

【ヒアリング内容】

まず、読書バリアフリー法に関連し、視覚障がいのみならず学習障がいやディスレクシアへも対応を求める。本市図書館は、設備が古く、改善が進んでいない現状がある。また、障害者文化芸術推進法が施行されたが、発達障がい児のアート作品を発表する場が、予算の削減等により縮小傾向にあるため、継続的な機会の確保が必要である。

教育現場については、教職員の障がい特性への専門的な対応が課題である。学校や教員それぞれにより、対応の専門性にバラつきがあるため、教職員全体に対する研修が必要である。また、スクールソーシャルワーカーやスクールカウンセラーとの連携ができていない場合もあり、教育と福祉の連携を大切にしてほしい。

障がい福祉サービスについては、相談支援は、事業所や相談支援専門員ごとに対応に差があり、本人や家族との相性もあるが、安心して相談できないこともある。どの事業所も余裕がなく、新規に相談をしたいと思っても、待機が長いことがほとんどであり、相談に繋がらない場合もある。相談支援専門員の質の向上と、必要な数の確保が必要である。

また、本人を安心してお願いできるグループホームに空きがないことが多く、親亡き後の生活場所の確保が不安である。待機をせずすぐに入れるグループホームもあるが、本人との相性が良くなかったり、サービスの質に疑問を感じるような事業所もあるため、空きがあるからグループホームの資源は十分であるということではない。グループホームのみならず、障がい福祉サービス事業所によっては、サービス内容に不安を覚えることもあるため、行政による事業所の確認や指導等を厳格に行ってほしい。

就労面では、少しの後押しがあれば一般就労が可能な方も多く、一般就労に向けた支援や、一般就労後の丁寧な支援が必要である。

災害時の避難体制として、障がいのある方が必要な配慮を受けることができるように、避難所として特別支援学校のを開放することを検討することが必要。また、障がいのある方がどのように避難所まで行くか等、きめ細かな支援や計画を要する。

【団体名】NPO 法人 コロポックルさっぽろ

【団体概要】

交通事故や脳疾患などの後遺症による高次脳機能障がいを抱える方やその家族の支援を目的として生活の場でのリハビリに近い活動を行っている通所事業所「クラブハウスコロポックル」「コロポックルレディース」相談支援事業所「相談室コロポックル」の運営を行う団体である。

【ヒアリング内容】

医療の現場（脳神経外科、回復期病院）で高次脳機能障害者のその後の生活についての理解が進んでいない。脳梗塞、脳出血など脳血管疾患でかかる脳神経外科、回復期病院では、退院時ほとんどが介護保険につながる流れができています。現役世代の高次脳機能障害者は障害福祉サービス（復職・就労の支援）での支援で社会復帰ができることを周知する必要があります。

今回、高次機能障害者支援法の施行により、普及啓発が進んでほしい。あわせて、窓口の明確化、相談できる場所の周知をしてほしい。どこに相談していいかわからず相談につながらない人もいます。センターに相談が集中するのではなく、各相談窓口などの周知があればつながりやすいのではないかと。特に、札幌市として高次脳機能障害の相談を受けると明示している窓口がない。「高次脳機能障害」の相談を受けたい旨を各区役所などで明示してほしい。

また、子どもの高次脳機能障害もあり、学校にも認識が広まってほしい。学校に限らず、うつ病や他の診断がついている場合でも、高次脳機能障害があるのでと思われる場合もあり、地域に埋もれているケースもあると考えられる。

団体で受ける相談は、徐々に増えてはいる。特徴として、以前は外傷性の事故等をきっかけとして、高次脳機能障がいと診断されるケースが多かったが、近年は脳血管疾患をきっかけに高次脳機能障がいの診断を受けるケースが増えている。対象者も20代や30代など若い世代が増えているように思われる。

【個別のヒアリング調査】

【団体名】 特定非営利活動法人 精神障害者回復者すみれ会

【団体概要】

精神障害者やその回復者、家族などが参加し、精神障害者の人権の保障や社会的地位の向上、回復・自立し援、方向交換や啓発を行う団体である。

【ヒアリング内容】

まず、物価高騰と医療費負担の増加により、経済的な困難さが問題となっている。生活保護受給者が多い中で、食料品や光熱費の値上がりに保護費の増額が追いつかず、家計の赤字により、生活が苦しいことに加え、精神的な圧迫を招いている。特に自立支援医療の更新に伴う診断書料の値上がり、医療費の窓口負担の増加、主食である米の高騰などが具体例として挙げられる。他にも、身体・知的障がいと比べて、精神障がい者の交通費助成が遅れている現状があり、バス運賃の上昇や路線の減少が外出のハードルを上げている。

依然として精神障がい者に対する偏見から、アパートの入居を拒否される場合がある。精神障がいを理由に退去を求められたり、入居を断られる。また、医療機関においても、精神科ではない他科を受診しようとした際に、精神障であることを理由に受診を拒否されることがある。

引き続き、合理的配慮の普及啓発を行ってほしい。特に、相手側も「どうしたらいいんだろう」というのはあるかと思われるため、合理的配慮を噛み砕いた講習があるとよい。精神障がい者への合理的配慮については、専門家の方や関わりのある方だと多少は分かると思うが、一般の方、特に企業等の方は分からないと思われるため、行政には「合理的配慮」の具体的な周知や、障がい理解を深める施策を展開してほしい。

また、グループホームによっては、本人の意思に反して特定の事業所への通所を強いるなど、自由や尊厳が損なわれていると思われるような話を聞くこともあり、アパート等の地域で自由に暮らせる選択肢も本人が選べるようになればよい。

札幌市に対しては、地域活動支援センターへの物価高騰等に対応した光熱費・食材費支援のほか、生活に直結する敬老パスの減額に対する再考をしていただきたい。

【団体名】北海道自閉症協会札幌分会（札幌ポプラ会）

【団体概要】

北海道自閉症協会札幌分会（札幌ポプラ会）は、札幌および近郊都市に生活する自閉症児・者が、人の尊厳にふさわしい処遇を保障される権利を守り、本人とその家族の福祉の増進を目的に活動を行っている。

【ヒアリング内容】

今回のヒアリング調査では、当事者のライフステージの移行期（18歳の壁）における支援の課題や、地域生活を支えるインフラの不足について、切実な意見が出された。

まず、ショートステイ先の不足が問題となっている。特に当事者が女性の場合、同性介助や居室確保の観点から受け入れ先が極めて限定的であり、緊急時の預け先が見つかりにくい。ヘルパー不足も深刻で、特に強度行動障がいを伴う場合や介助に2人体制が必要な場合では、福祉車両の有無も含め、希望する条件でのサービス利用が困難な状況にある。

こうした支援体制の不足により、保護者による送迎が必要であったり、保護者が24時間のケアを担わざるを得ず、保護者自身の急病や入院時などの際の当事者の生活に不安を抱えている。

また、日中活動や余暇活動については、高校卒業後に「生活介護」を利用する場合、高校卒業まで利用していた「放課後等デイサービス」に比べて帰宅時間が大幅に早まる（15時過ぎなど）実態があり、本人の活動機会の減少とともに、保護者の就労維持にも大きな影響を及ぼしている。

社会人となった後の運動機会やスポーツジムのような余暇の場も少なく、成人期の健康維持や社会参加の場の拡充を望んでいる。

医療面においては、専門的な精神科や発達障がいを診察できる医療機関の不足が問題となっている。特定の専門医に受診が集中するため、遠方への通院を余儀なくされたり、オンライン診療に頼らざるを得ない場面も見られる。また、小児期から成人期へのスムーズな移行や、障がい特性（アレルギーや感覚過敏等）に配慮した医療体制の構築が必要である。さらに、地域社会での理解や「親亡き後」への備えについても不安がある。

公共交通機関でのパニックや多動に対し、周囲の厳しい視線にさらされることで、保護者が孤立感を深める経験も少なくない。災害時においても、食物アレルギーや特性への配慮が必要な当事者が安心して避難できる「福祉避難所」の機能強化や、町内会等を通じた顔の見えるネットワーク作りが必要であると考えている。当事者が住み慣れた地域で暮らし続けるためには、情報発信の集約化や、支援の連続性を確保する仕組みづくりが不可欠である。

【個別のヒアリング調査】

【団体名】 一般社団法人 札幌市手をつなぐ育成会

【団体概要】

知的障がい児者の家族会である。知的に障がいのある人たちが、住み慣れた地域で、当たり前、幸せに生活していけることを願い、障がいに対する理解の向上、障がい者とその家族の福祉の向上、支援を目的に関係機関とネットワークを結び活動を行っている。

【ヒアリング内容】

まず、福祉サービスの利用状況について、地域によって資源の偏りがあり、グループホームや相談支援事業所の不足から、希望してもサービスを受けられない「待機」の状態が常態化している。特に相談支援においては、事業所のスタッフ不足や担当者の交代により、きめ細かな支援や長期的な信頼関係の構築が困難になっている。本人も、慣れている地域で、時間をかけて教わると、できることもたくさんあるので、本人を理解する事業所を長く安心して利用したい。

また、親亡き後の生活設計は大きな懸念事項である。本人の年金や工賃だけでは生活費が不足し、親の貯蓄を持ち出さざるを得ない経済状況にある。また、本人が自由な生活を望む一方で、グループホーム等の集団生活における規律や管理との折り合いがつかず、本人の意思を尊重した住まいの確保に苦慮している。医療面においても、強度行動障がいや重度知的障がいを持つ患者を受け入れてくれる地域の病院を探すことが困難であり、救急時や専門的な検査が必要な際の、医療機関の合理的配慮の促進を求める。

余暇活動や社会参加については、体育館やプール等の公共施設において、障がい特性による突発的な動き等が一般利用者の迷惑になると遠慮してしまい、利用を断念するケースが少なくない。特定の時間帯を障がい者優先にするなどの柔軟な運用があると利用しやすい。また、選挙における情報保障も課題であり、知的障がい者にも分かりやすい候補者情報の提供や、投票支援の充実が求められている。

最後に、現状の相談支援体制は、具体的なサービス利用の計画作成には対応しているものの、将来への漠然とした不安を共に考える「よろず相談」の機能が不足している。親の会なども、色々な相談に乗れるよう、普及啓発を行っていきたいと考えており、本人や保護者の高齢化に伴う生活の困難さ等に対応していく必要がある。

【団体名】 NPO 法人札幌市精神障害者家族連合会

【団体概要】

精神に障がいをもつ人たちの家族が、互いに悩みをわかちあい、支え合う会である。活動内容は、個別相談、学習会や講演会の開催、行政への要望活動、市民への啓発等を行っており、障がいへの理解促進と地域生活の支援体制強化を目指している。

【ヒアリング内容】

まず、医療機関より精神疾患を持つ親の子どもに、付き添いや介助を求められることがあり、ヤングケアラーを生む要因にもなっているため、医療・福祉・行政が連携して、家族の負担を軽減する必要がある。

また、親の疾患により影響を受けている子どもについて、診療報酬での支援を検討すべき。障がいのある親が安心して子育てをできる、家族を支える仕組みが必要である。ヤングケアラーのみならず、長期にわたりケアを担っている家族への支援や相談窓口の充実も必要である。

アウトリーチ型の支援について、アウトリーチの意味や中身を十分理解した上で進めていくことが必要である。アウトリーチとは、支援が必要にもかかわらず自発的に支援を求めない、あるいは求められない人々に対して、支援者側から積極的に働きかけて、必要なサービスや援助を提供する有効な取り組みだが、訪問支援という意味だけではなく、地域支援活動の一つであるという理解を持つことが重要である。

アウトリーチというのは、情報不足や移動の制約、社会的孤立、あるいは自らの状態を問題と認識していない人などに対して有効なアプローチであるため、関係機関とのネットワーク作りや人材育成、普及啓発も含めた広範な活動の視点を持って実施することが必要だと思う。

特に、本人が支援に繋がる気持ちがない場合は、家族が困ることになる。専門家でもない家族だけの力で、本人と話をしたり、支援機関や医療機関を探すのは大変に困難である。家族の援助で本人が何とか生活を送っていても、家族が高齢化し、本人を支えきれなくなった際に、困難さが表面に現れてようやく支援や家族会に繋がることが多い。そのため、早い段階でアウトリーチにより本人を支援に繋げ、本人が家族の援助なくとも自立した生活を送れるようにするべきである。

また、福祉サービスの利用について、制度を知らないために支援に繋がっていない層が依然として多く、広報活動の強化が必要である。また、市民の障がいに関する理解度も低く、小中学生のみならず高校生や大学生、指導する教員への啓発も強化し、偏見のない社会を構築することが急務である。

サービス事業所も札幌市の窓口も、全部が縦割りになっていて、利用者目線になっていない。困りごとベースではなく、自分たちの範疇だけで完結させてしまうため、横の連携がない。そのため、よく分からなくなってしまった当事者が家族会に相談をしていくことが増えている。

【個別のヒアリング調査】

【団体名】札幌みんなの会

【団体概要】

会員同士の交流と親睦をはかり、「ひとりではみんなのために、みんなはひとりのために」という理念のもと、よりよい人間関係を育て、豊かな社会生活を進めることを目的として活動する団体である。

【ヒアリング内容】

まず、生活の中では、遠くの場所へ行くのに時間がかかって大変なことや、冬の雪道が大きな負担になっている。また、一人暮らしでは、アパートでの騒音トラブルに巻き込まれたり、障がい者というだけでアパート入居を断られるなどの悩みがあるという声があった。グループホーム等に入居する選択肢もあるが、自由な生活ができない場合もあり、やはり一人暮らしがしたいと考える当事者もいる。ヘルパーの人数が足りないため、使いたい長さや時間帯にに応じて使えない、特に夜間に利用できないなど、自分たちが望むような生活を自由に送ることが難しいという現状がある。

行政とのやり取りについて、情報の伝え方に課題がある。行政から届く書類は、文字が多すぎたり、漢字に振り仮名がなかったり、言葉が難しすぎたりして、内容が理解できずに諦めてしまう人が多い。今回の実態等調査のアンケートについても、分量が多く内容も難しすぎて期限内に答えるのは困難であるとの声があった。パソコンやインターネットを使った案内も、使い方が難しいため、当事者にはうまく伝わっていない。また、電話での説明が早口で聞き取れなかったり、大切な書類や冊子が区役所の保健福祉課まで行かないともらえなかったりすることも、不便を感じる。

書類や冊子に絵やマークを使ったり、誰にでもわかる簡単な言葉を使った「わかりやすい版」を当たり前前に作ってほしいという意見が出された。さらに、行政が計画などを策定する時には、家族会だけでなく、障がいがある本人も会議に参加して、直接意見を言えるようにすることが大切である。情報をわかりやすく伝え、相談しやすい環境を作ることは、みんなが地域で安心して暮らしていくために、なくてはならない大切なことである。

【団体名】札幌地区重症心身障害児（者）を守る会

【団体概要】

札幌市及び近郊の重症心身障害児（者）の家族により構成される団体である。主な活動として、研修会・交流会・親睦会・学習会等を実施し、交流や支援者の育成を図っている。また、行政へ働きかけ等、関係機関と連携しながら運動を進めている。

【ヒアリング内容】

本ヒアリング調査では、重症心身障がい児者とその家族が直面している生活実態と、今後の施策形成に向けた課題について語られた。

まず、高校卒業後に、障がい児のためのサービスから、障がい者のためのサービスに切り替えることに伴う生活の変化についての課題があった。高校在学中は、放課後等デイサービスを利用すれば、帰宅が18時頃であったが、高校卒業後に生活介護を利用することになると、帰宅が15時頃となるため、本人も家族も生活を大きく変えざるを得ない。

また、医療的ケアが必要な方を受け入れることができるサービス（生活介護、グループホーム、ヘルパー等）事業所が不足しており、高校卒業後の安定した行き場を確保することが困難な現状もある。医療的ケアへの対応が困難であることを理由にサービス利用を断られることも多いため、看護師の配置など、医療的ケアの必要な方を受け入れる事業所を増やす必要がある。

特に、令和6年度の報酬改定により、生活介護事業所の基本報酬が6時間未満だと減算される形態となったことから、事業所において送迎時間を除いて6時間以上開所する人員体制の確保、看護師の配置等が難しくなっており、重症心身障がいの方や医療的ケアの必要な方の受け入れが大変になっている。必要なケアと運営を両立させることが困難になっているように見受けられる。

また、保護者の高齢化に伴い、入所施設を希望する者も少なくないが、希望する施設は入所待機者が多く、速やかな入所が難しい状況がある。加えて、施設入所を選択すると、日中の生活介護が利用できなくなる等、制度上の制約が本人や家族の選択肢を狭めている。

結果的に、家族が無理をして在宅生活を継続させることも多く、本人と家族の年齢が上がるにつれて、家族の身体的・精神的な負担が大きくなる傾向がある。ヒアリング参加者からは「子どもが成人して自立できる時になれば、親が安心して、子どもが困ることない生活を送れるという道筋を作ってもらいたい。」という声が聞かれた。

また、在宅生活においては、本人の成長に伴い、入浴介助が困難になることも多く、訪問入浴などの柔軟な利用の希望がある。また、外出に際し、多目的トイレにおけるユニバーサルシートの設置もがいまだ不十分である。

今後の施策の方向性としては、重症心身障がい児者が地域で安心して暮らし続けられるよう、高齢者向けの資源との相互利用など、地域の資源を柔軟に活用する検討が求められる。

【個別のヒアリング調査】

【団体名】 公益社団法人札幌市身体障害者福祉協会

【団体概要】

身体障がい者の当事者団体として、8つの加盟団体で構成されている。市内に居住する身体障がい者の生活の安定と福祉の増進を図るため、自立や社会参加を目的とした事業を幅広く実施している。

【ヒアリング内容】

まず、障がいのない方が当事者の状況を知るきっかけ作りが重要であり、広報誌でのコラム掲載など、無関心層へ届く周知啓発が必要である。全てを理解してもらうことは難しいが、なぜ車椅子用の駐車場の広いスペースが必要なのか、なぜこの方は杖を使っているのか、ヘルプマークをなぜつけているのかなど、当事者からの発信により理解が深まることも多いと思われる。また、途中で障がいを負った方などに対して、障がいに関する相談窓口や、サービス利用に関する情報を分かりやすく発信することも必要。

北海道における冬道の移動の課題も大きい。積雪や路面の凍結、ロードヒーティングによる段差などが大きな障壁となっており、車いす利用者は自力での外出は極めて困難であり、また、視覚障がい者にとっても外出が困難な状況である。

さらに、各方面の人手不足についても課題がある。障がい福祉サービス事業所の人手不足も課題が多いが、例えば、車いすの購入や車両改造についても、業者側の人手不足により、時間がかかることや、料金が高くなっている。

ハード面の整備については、車椅子利用者用駐車場の利用について、不正に利用する人がいたり、それを防止するためにコーンが置かれてしまっていたりと、使いにくい場面がある。また、車椅子利用者用トイレを使おうとしたら狭かったり、建物の出入口にスロープがついていても狭かったり急だったりで使えないこともあり、実際の利用に際して困ることもある。

【団体名】 一般財団法人 北海道難病連

【団体概要】

原因が分からず治療法が確立していない病気、進行性の病気、長い療養生活を必要とする病気等、様々な難病によって患者やその家族が直面する問題について情報提供や相談支援を実施している団体である。

【ヒアリング内容】

直近に本団体に寄せられた相談の実績では、長期療養に伴う医療費負担と物価高騰が重なり、経済的な困難を抱える方が多く見られた。経済的支援についての情報を知らない方も多く、各機関の窓口で伝えたり、お知らせを送ったりはしているかと思うが、もう一押し、申請がない方等への丁寧な声かけが必要である。

また、患者の多くが働く意欲を持ちながらも、病気による体力的な制約、病気に関する周囲の無理解により、安定した雇用に繋がりにくい現状があり、就職や復職など、就労に関する相談も増えている。

障害者手帳を持たない難病患者は、障害者雇用の枠ではなく一般就労で稼働することも多く、就職活動においての課題は大きい。雇用側が病気を理解していなければ、「まずは病気を治してから」と言われてしまうようなこともある。また、本人も見ただ目で病気が分からない場合は、難病をカミングアウトして就職するかに迷うことも多い。

就職するに際しては、難病患者自身が、自らの病気を理解し、周りに説明できることも大切だと考える。就労に関していえば、難病の方への配慮は、病気ごとに異なるが、少しの配慮で他の人達と同じように働けることが多い。そのため、職場内でコミュニケーションを取ることで解決できることもある。

難病の多くは外見からは症状が判別しにくく、特に、倦怠感や痛み等の目に見えない症状について、「甘え」と誤解されることがある。そういったことの積み重ねにより、当事者がストレスや孤立感を抱えることが多く見られる。周囲が病気を正しく理解し、本人にとって必要な配慮を、周囲と本人で丁寧に確認できる環境が大切である。

【個別のヒアリング調査】

【団体名】 NPO 法人札幌肢体不自由児者父母の会

【団体概要】

札幌市に在住する肢体不自由児者父母と当事者が中心となり、会員の要望に対する活動と改善に取り組むとともに地域、関係団体・機関との連携、交流を図りながら活動を行っている。潜在している多くの諸課題、課題等を掘り起こし、どんなに重い障害があっても、地域で安心して暮らせる社会を実現するために、相談や助言、情報提供など、より広域的で実行性のある事業を目指している。

【ヒアリング内容】

まず移動については、ハード面の整備のみならず、ソフト面においても課題が大きいと感じており、ユニバーサルデザインタクシー等の利用において、ドライバーの習熟度や対応の差により、利用者が心理的な負担を感じる場面が見受けられる。

また、昨今の物価高騰も影響して、特に、タクシーの利用料金の負担が大きくなっている。基本料金に上乘せして、タクシー会社独自の料金が必要となる場合も増えており、外出や通勤にタクシーを必須とする肢体不自由児者にとって、生活への影響が大きくなっている。

ユニバーサルトイレについても、設置箇所は増えてきた印象があるものの、肢体不自由児者が利用できるユニバーサルベッドを設置しているトイレは少ないと指摘している。特に民間施設での設置が遅れており、外出先の選択肢が非常に狭くなってしまふことを懸念している。

学校教育においては、学校側で肢体不自由児に対して十分なサポート時間が確保できないことがあり、保護者が付き添わざるを得ない状況が見受けられる。学びのサポーターや介助アシスタントについて、子どもや学校の実情にあわせ、より柔軟に運用できるようにする必要がある。

さらに、高校卒業後に、障がい児のためのサービスから、障がい者のためのサービスに切り替えることに伴い、本人も家族も、生活を大きく変化せざるを得ず、非常に負担がかかっている。例えば、高校卒業まで「放課後等デイサービス」を利用していた場合は、子どもの帰宅は18時頃だが、高校卒業してから「生活介護」への利用に切り替えると、帰宅が15時過ぎになる実態がある。高校卒業を機に、本人の活動機会が減ってしまうことや、家族も稼働状況を変える必要が出てくるのが実情である。

また、医療面においても、小児専門の病院から成人期を診察できる病院へ移行する際に、医師の体制、検査項目などが、病院の都合により変わってしまい、肢体不自由児者のなかには、医療面における細かな配慮を要する方も多く、小児と成人と切れ目のなく安心して医療を受けられる体制が必要であると考えている。

これらを踏まえ、将来的な「親亡き後」の生活設計に対する不安は大きい。当事者が住み慣れた地域で暮らし続けるためには、家族の努力に依存するのではなく、地域全体でのネットワーク作りや、必要な施設やサービス等事業所の確保等が必要であると望んでいる。

5. 2 事業所

【基幹相談支援センター】

【ヒアリング内容】

本市では、基幹相談支援センターと委託相談支援事業所との役割分担が不明確である。

基幹相談支援センターと委託相談支援事業所と役割が重なっているところが多いため、どちらが何をするかを明確に決める必要がある。また、委託相談支援事業所は、計画相談を受けることもできるが、報酬に繋がりにくい基本相談等の対応が必要なケースを受けるため、＜計画相談に対応する独自加配の人員＞と＜障がい者相談支援事業に対応する委託相談の人員＞を明確に分けることで、業務も明確にすることができるのではないかと。

また、委託相談支援事業所が指定相談支援事業所の後方支援を行うこととなっているが、必ずしも相談支援専門員としての職歴が長い相談員が委託支援事業所にいるとも限らないため、後方支援を行なう人材の育成にも課題がある。

基幹相談支援センターと委託相談支援事業所との役割を分けたうえで、例えば、委託相談支援事業所に、地域生活支援拠点等において情報連携・調整を担うコーディネーターを配置し、地域生活支援拠点等における医療的ケアにも対応できる緊急一次受け入れ等を充実させ、障がいのある方の地域生活を支えるなども考えられるのではないかと。その結果として、地域生活への移行や施設入所者数の減少についても取組がしやすくなるのではないかと。

地域生活支援拠点を整備することにより、親亡き後の問題についても緩和することができる。親亡き後として、施設入所を前提と考えることが多く、もちろん施設入所が必要な場合もあるが、施設入所をしなくとも、親亡き後も安心して地域での生活を継続することに繋がると考えられる。

相談支援事業所は、サービス切り替えの多い月（3～4月、9～10月）にモニタリング等の業務が重なることが多く、その時期の新規受け入れが難しい事業所が多い。そのため、相談者が計画相談に入りたい時期と、事業所が受け入れ可能な時期がずれることがあり、相談者の思うタイミングに合わない場合もある。適正なセルフプラン率や、障害児通所支援での事業所間連携加算の活用についても検討ができると良いのではないかと。

相談室の数は微増しているが、1人事業所の方や、自宅から直行直帰で働いている方も多く、困難ケースのフォロー等が受けにくい状況である場合も多い。研修や地域部会を開催することにより、横の繋がりをつくってもらったり、情報やケースの共有を行うようにしているが、長続きせずに辞めてしまったり休止してしまう時もある。

それぞれの相談支援事業所の役割を整理し、報酬や委託料での各事業所が安定して運営を継続できるよう、現行の相談支援事業の枠組みを見直し、仕組みづくりを行う必要があると考える。基幹相談支援センターの必要な設置数についても検討できると良いのではないかと。

次期さっぽろ障がい者プラン一部改訂に向けては、市域協議会や相談支援部会からの提言を予定している。提言内容について確認をお願いしたい。

障害福祉サービス等の総量規制も踏まえつつ、必要なサービス量見込みを設定できると良いのではないかと。現行のさっぽろ障がい者プランで事業説明が記載されている部分に、対象者への必要な配慮（アレルギー対応等様々）や見込量の確保方策を記載してはどうか。

【個別のヒアリング調査】

【児童発達支援センター】

【ヒアリング内容】

子どもへの適切な療育の提供には、早いうちから相談支援事業所に繋がる必要がある。また、それぞれの子どもの発達特性に合った事業所の利用やサービスの調整を早期から行い、子どもの成長に合わせて定期的に見直していくことが大切である。それにより必要に応じて子どもが福祉サービスにスムーズに繋がる。

親が共働きやシングル家庭などで稼働していることが多く、短期入所などの他サービスが必須になることがある。現状では相談支援事業所の不足、保護者への周知不足、保護者自身が必要性を感じていないなどがあり、事業所探しの一時的な利用に留まることもあり、継続的な利用に繋がっていない場合も多い。事業所のスタッフや他児の親と話をするなかで、相談支援事業所へと繋がる保護者もいる。

昨今は親が稼働している場合がほとんどであり、親の稼働時間に対して療育の時間だけでは足りない場合がある。

未就学では幼稚園、保育園と児童発達支援を併用している児童が多い。療育と保育は役割が異なり、療育の機能で子どもの預かりをするには限界がある他、保育の機能で療育を行うのも専門性に欠けるため現状では難しい場合がある。将来的に保育園等でもより専門的に療育を行えるようになれば、稼働している親にとってもよいと思われる。

また、今日では事業所の数が増えたが、障がい児地域支援マネージャーが各区に配置されており、療育の質の維持・向上と地域連携、事業所等の相談機能充実のため、全事業所訪問を毎年行っている。

親自身も子どもにあった事業所の選び方や、低年齢・未就学であればそもそも療育がなぜ必要なのか障がい受容含めて理解が深まっていない場合もある。

資格職を採用してそれらが活動に反映していることや、質の良い療育を行っている事業所を評価する仕組み、また、加算がもっと充実しても良いのではないかと感じている。

不登校児について、困難な事例が埋もれていることも見受けられ、最近では不登校児について、学校や事業所、相談室など連携して登校支援に取り組む事例が増えている。

【生活介護事業所】

【ヒアリング内容】

重症心身障がいの方の受け入れを中心に行っており、利用者のほぼ全員が全介助。そのため、基本的には利用者1名につき、1名の職員が常時見守りや介助を行うことにしている。介助の内容によっては、2名での介助が必要なこともある。

重症心身障がいの方は、1日の活動を通して、食事やトイレなど、介助に時間と人手を要する場面が多い。例えば、食事は、きざみ・とろみ等、利用される方にあわせた形状の食事を準備したり、誤嚥のリスクを考慮し、食事時間を長めにとる必要がある。

このように、様々な場面で人手を要するが、成り手がいない。職員募集を行っても、あまり応募はなく、採用となった場合も、腰を痛める方など、長く続けることが難しくなることも多く、人材の確保と育成が難しい。介護職に興味のある方でも、重度心身障がいの方と接したことがない方が多く、募集を見ても応募するのにとめらう方もいる。

送迎についても、ご家族が高齢の場合も増えてきているため、事業所としては、なるべく送迎も行いたいと思うが、バギーごと乗れる車も少なく、運転手の確保も難しい。また、冬道は時間がよめないことも多く、送迎の時間や人員の確保が困難な場面もある。

また、冬になると、積雪のために玄関から出ることがままならない方や、体調を崩しやすい方が多くなる。障がい特性により、寒さや雪が生活に与える影響が大きく、事業所を欠席される方も増える。ほとんどの方は、路面状況や体調をみて直前に欠席を決めることになるため、特に冬は、シフトや経営面において、事業所の運営が難しくなる。欠席時対応加算もあるが、重度心身障がいの方については、冬季の生活状況を踏まえると、欠席時対応加算だけでは事業所としては厳しい現実がある。

令和6年度報酬改定において、開所時間が6時間以上でなければ減算になることになったため、職員の人員の確保が難しい。本人の状態にあわせて、6時間未満の例外的な適用もあるとは思いますが、20代の利用者は6時間以上は楽しく過ごせても、30代になってくると体力的に難しいところも出てくるため、6時間以上の利用が、事業所にとっても利用者にとってもとても負担になっているように思う。

今後は、重症心身障がいの方に必要な介助の時間と人手を勘案し、より適切な報酬単価にする必要がある。現行の報酬体系のままでは、人員もぎりぎり人材育成を行う余裕もなく、事業所にノウハウの蓄積ができず、また、利用者も長時間事業所にいなければいけなくなる。また、障がい特性により、サービス利用にバラつきがあることも考慮し、報酬を検討してほしい。

【個別のヒアリング調査】

【共同生活援助事業所】

【ヒアリング内容】

就労面では、一般企業における従業員の障がい理解が乏しく、当事者が特性を隠して働くことで孤立し、不利益を被る場合や離職に至るケースがある。また、居住支援においても不動産業者側の無理解が根強く、障がいを理由とした入居拒否や生活保護受給者への心ない言動が、地域移行を目指す当事者の心を折る要因となっている。このことから、精神疾患に対する社会的偏見を払拭するため、行政のみならず事業者とも連携した普及啓発活動の強化が必要である。

制度面では、収入増に伴うサービス利用料の上限負担増が「就労への意欲」を削ぐ構造や、医療費負担の重さから再び生活保護に戻らざるを得ない経済的困窮が指摘され、収入が増加しても一定期間は利用料負担等が大きく上昇しない経過措置があると望ましいとの声があった。さらに、手帳の種類や等級による交通費助成の格差についても当事者の経済的自立に水を差す状況である。

支援の質に関して、一部事業所での不適切な利用者対応など、事業所間での格差が見られるが、利用者側がそれを見極めるための情報が不足しているため、第三者による評価や口コミサイトを求める声があった。一方、運営側は「100%稼働」を前提とした報酬体系に苦慮しており、利用者の自立を促すと経営が圧迫されるという、制度と理想の乖離に直面している。

グループホームへの入居など、障がい福祉サービスの利用を希望する当事者が最初に相談すべき窓口や、どのようなサービスがあるのかが分かりにくいという問題もある。相談室についても認知度不足のほか、仮に相談しようとしても人手不足ですぐには相談できない場合があることから、制度についての周知のほか、従業員の基本給を上げて適正な人材確保が図られるよう、真面目に取り組む事業所が正当に維持できる報酬制度の再考が国として求められている。

5. 3 企業

【対象企業 A社】

業種	労働者派遣業
売上規模	5億円
設立年月日	2001年4月
従業員数	正社員14名（内：障がい者雇用数4名）、派遣登録者256名
ヒアリング対象	人事担当

【ヒアリング内容】

障がい者の法定雇用率を遵守する取り組みの一環として、約3年前から障がい者雇用を開始した。現在は札幌市内の本社事務所で知的障がい者1名、身体障がい者1名を正社員として雇用しているほか、山口県の支社でも2名を雇用している。

札幌本社では人事を統括する代表者が中心となり、業務指導や職場環境の調整を行っている。障がいのある社員に過度な精神的負担がかからないよう配慮し、遅刻や早退、休暇などについても比較的柔軟に対応できる体制を整えている。

業務量については、病院や就労支援施設と連携しながら、精神面や体力面の負担を考慮して調整している。一方で、日常的に見守りやサポートが必要となる場面も多く、企業側の負担となることもあるという。

担当者は「障がい者雇用を継続していくためには、企業だけで対応するのではなく、専門家に相談できる窓口の設置など行政による支援が不可欠」と話し、雇用促進に向けたサポート体制の充実を求めている。

【個別のヒアリング調査】

【対象企業 B社】

業種	建設業（土木工事）
売上規模	5億円
設立年月日	1967年3月
従業員数	19名（内：障がい者雇用数1名）
ヒアリング対象	人事担当

【ヒアリング内容】

4～5年前から精神障がいのある方1名をアルバイトとして雇用している。公共工事を主体とする当社では、札幌市が障がい者を一定数以上雇用する企業に対して設けている優遇制度をきっかけに、障がい者雇用を検討していた。そうしたなか、人事担当者の知人に障がいのある方がいたことから雇用を提案し、採用に至った。

本人は精神的に不安定になることがあり、長時間労働が難しいため、アルバイトとして勤務している。当初は業務に慣れば勤務時間を増やす予定であったが、通勤の負担などもあり、現在も短時間勤務を継続している。主な業務は清掃や軽作業で、人事担当者が中心となって業務指導を行っている。

社外イベントへの参加も検討したが、精神的負担を考慮して現在は見合わせている。本人の体調や状況を確認しながら、できる範囲で業務に取り組める環境づくりに努めている。また、家庭の事情で出社が難しい場合もあるため、会社として「必要な存在である」と伝え、精神的な安定につながるよう配慮している。

賃金は時間給で支払っているが、最低賃金の上昇への対応など、雇用を継続するうえでの課題もある。担当者は、札幌市などによる助成制度の充実があれば企業の負担軽減につながると期待している。また、これから障がい者雇用を検討する企業に対しては、「障がいのある方にはそれぞれ事情があるため、本人の意向を尊重し、個別に対応する姿勢が重要」と話している。

【対象企業 C社】

業種	建設業（舗装工事）
売上規模	5億円
設立年月日	1966年11月
従業員数	32名（内：障がい者雇用数1名）
ヒアリング対象	社長

【ヒアリング内容】

約10年前から、身体障がいのある方1名を正社員として雇用している。採用のきっかけは、社長の友人の子に障がいのある方がいたことで、働く場を提供したいとの思いから雇用に至った。当社は公共工事を主体として事業を展開しており、札幌市が障がい者雇用に積極的な企業に対して設けている優遇制度も雇用を後押しする要因となった。現在は清掃などの軽作業に従事している。

当初は障がいの特性から筆談による指示出しが必要で、社員とのコミュニケーションに苦勞する場面もあった。そこで、本人の姉を事務員として雇用し、業務の指示や職場内の意思疎通のサポートを担ってもらう体制を整えた。この取り組みにより、職場内のコミュニケーションは円滑になり、本人にとっても家族が身近にすることで通勤や日常生活の負担が軽減されているという。

社内では、社長の友人の子であることを公表したうえで、社員にも配慮を呼び掛けている。社長は「障がいのある方にはそれぞれ事情や特性があるため、何が必要なかを個別に考えながら受け入れることが重要」と話す。また、社会的責任の観点からも、大企業がより積極的に障がい者雇用に取り組む必要があると指摘する。

一方で、企業側にとって雇用拡大が負担となる場合もあるため、行政には障がいの程度に応じた補助金制度の充実など、より手厚い支援を求めている。

【個別のヒアリング調査】

【対象企業 D社】

業種	ソフトウェア業
売上規模	29億円
設立年月日	1978年4月5日
従業員数	294名（内：障がい者雇用数6名）
ヒアリング対象	人事担当

【ヒアリング内容】

2010年頃から障がい者の雇用を開始し、現在は正社員として6名（知的1名、精神1名、身体4名）が勤務している。いずれも障がい者雇用枠ではなく、通常の採用選考を経て入社している。背景にはIT人材の慢性的な人手不足があり、就労支援事業所から4名をスカウトしたほか、2名は紹介を通じて採用に至った。社内では障がい者に対して、過度な配慮は避け、一般社員と同様の立場で業務に従事している。

本社には入口のスロープや障がい者用トイレなどが整備されており、もともとバリアフリー環境が整っていることから、日常業務で特別な支援を必要とする場面は少ない。人事グループに配属された障がい者は、労務管理や人事業務、広報活動、ホームページの維持更新などの業務を担っている。一方で、新しい業務を理解するまでに時間を要する場合があります。業務の説明方法や手順の示し方、フォロー体制の整備が課題となっている。また、健常者と同様の評価制度を採用しているため、スキル向上や目標達成の支援も重要なテーマとなっている。

これから障がい者雇用を検討する企業に対し、担当者は「人手不足が続く中、採用の選択肢の一つとして障がい者雇用を検討してほしい」と話す。そのためには、バリアフリー環境の整備や業務フローの見直しなど、受け入れ体制を整えることが重要だという。また、行政に対しては、企業が気軽に相談できる窓口の設置や入社後の定着を支援するフォロー体制の充実、助成金・補助金制度の積極的な案内を求めている。さらに、企業と障がい者を結び付けるマッチングの仕組みなど、雇用を促進する取り組みの強化を期待している。