

第10章 自由意見

本章では、身体障がい者、知的障がい者、障がい児（身体・知的）、精神障がい者、発達障がい児・者、難病患者と、それらの対象に関連する事業所へ実施した自由記述形式の質問の回答内容を整理している。

1. 障がい者福祉全般に対する意見

(1) 意見の概要

障がい者福祉全般に対する意見を自由記述形式で質問したところ、身体障がい者調査回答者の153人（記入率：19.9%）、知的障がい者調査回答者の105人（同 21.7%）、障がい児調査の215人（同 43.4%）、精神障がい者調査回答者の144人（同 29.6%）、発達障がい児・者調査回答者の59人（同 25.5%）、難病患者調査回答者の89人（同 15.0%）から意見を提出いただいた。

分野ごとの意見数は次頁の図表10-1のとおりであり、意見件数の合計は、「その他個別分野」（144件）に関する意見が最も多く、次いで「障がい者福祉施策全般」（99件）、「障がい児支援、療育・教育」（69件）、「交通」（56件）等となっている。

上位3項目を障がい別にみると、身体障がい者では「その他個別分野」（32件）が最も多く、次いで「交通」（26件）、「障がい者福祉施策全般」（25件）となっている。

知的障がい者では、「住宅支援（グループホーム等含む）」（16件）が最も多く、次いで「障がい者福祉施策全般」（13件）、「その他個別分野」（11件）となっている。

障がい児では「その他個別分野」（54件）が最も多く、次いで「障がい児支援、療育・教育」（52件）、「障がい者福祉施策全般」「通所・入所サービス」（それぞれ24件）となっている。

精神障がい者では、「年金・手当」（18件）が最も多く、次いで「その他個別分野」「障がい者福祉施策全般」（それぞれ17件）、「就労支援」（14件）となっている。

発達障がい児・者では「福祉人材・事業所等の育成・支援」（12件）が最も多く、次いで「障がい児支援、療育・教育」（10件）、「障がい者福祉施策全般」（8件）となっている。

難病患者では、「その他個別分野」（25件）が最も多く、次いで「障がい者福祉施策全般」「医療・リハビリテーション」（それぞれ12件）、「交通」「サービス利用手続き」（それぞれ8件）となっている。

第10章 自由意見

※以下は、自由意見の区分分けを行ったうえで、件数の多い区分から順番に示している。
また、図表中の「主な意見」については、回答の原文としている。

【図表10-1 障がい者福祉全般に対する意見（自由意見）の分類】 (件)

区分	主な意見	合計	身体障がい者	知的障がい者	障がい児	精神障がい者	発達障がい児・者	難病患者
障がい者福祉施策全般について	<ul style="list-style-type: none"> ■障がいを持った人が、嫌な思い苦痛を感じる事がなく、安心して生活を送っていけるような細やかな福祉を望みます。 ■障がいは誰もが生じる可能性があることだと思うので、優遇ではなく手厚くすることは全ての人に優しい社会になれると思う。 	99	25	13	24	17	8	12
障がい児支援、療育・教育について	<ul style="list-style-type: none"> ■学校を卒業したあとの支援が充実していないのではと感じている。 ■市内で未就学児が通える療育施設が少ない。 ■これからもインクルーシブ教育を進めてほしい。 	69	1	3	52	3	10	0
交通について	<ul style="list-style-type: none"> ■障がい者専用駐車場が少なく、さらに一般車両が駐車していることも多い。 ■福岡は自転車がが多く、マナーが悪い。歩道を歩いても恐怖を感じることが多々ある。 	56	26	5	6	9	2	8
年金・手当について	<ul style="list-style-type: none"> ■昨今の物価高に対し、現在の障害者年金だけでは生活できない。 ■特別児童扶養手当の所得制限を撤廃してほしい。 	53	9	7	18	18	0	1
相談支援について	<ul style="list-style-type: none"> ■相談窓口がたくさんありすぎて、どこに相談したらいいかわからないことが多く、知りたい情報が入りにくい。 ■障がいのある方の家族が気軽に悩みを相談できる場所が増えたらいいと思う。 	50	6	7	20	10	5	2
福祉人材・事業所等の育成・支援について	<ul style="list-style-type: none"> ■障がい者福祉の仕事は、体力・精神力も使う過酷な現場です。もっとこの仕事の重要性、価値を正しく評価し、待遇面も見直されていくべきだと強く感じています。 ■施設数、人員がとにかく足りないと感じており、今後、少子化でますます人手が足りなくなるのではと不安を感じている。 	46	7	9	10	4	12	4
情報提供について	<ul style="list-style-type: none"> ■障がい者が受けられる情報をもっと分かりやすくしてほしい。区役所等に行って初めて知る情報があるのももっと開示してほしい。 ■医療機関や相談機関、福祉サービス全体の一覧のようなものがほしい。(国、自治体含む)目につく場所にあったり、スタッフが進めてくれるとより助かる。 	42	1	2	22	11	1	5
就労支援について	<ul style="list-style-type: none"> ■障がい者の雇用推進がなかなか進まない。補助金等はあるが、受け入れる企業側の環境が整っていない。障がいの程度によっても周りの理解が異なるため、事前に説明や見学する機会が必要だと思う。 ■障がい者でも定年まで働ける終身雇用の企業が増えれば良いと思う。 	40	8	8	5	14	2	3
サービス利用手続きについて	<ul style="list-style-type: none"> ■障がい者福祉サービス受給者証の毎年の更新時の必要書類について、すべてマイナンバーカードで管理していただきたい。 ■いろいろな登録や申請をする場合、知らないことや内容が複雑すぎて分かりにくいことが多い。 ■手続きの窓口を1本化してほしい。 	39	5	5	10	8	3	8
在宅支援について (グループホーム等含む)	<ul style="list-style-type: none"> ■グループホームや入所施設の充実。 ■障がい者グループホームが高額のため、障がい者年金だけの収入では難しい。 	36	5	16	7	4	2	2

区分	主な意見	合計	身体障がい者	知的障がい者	障がい児	精神障がい者	発達障がい児・者	難病患者
通所・入所サービスについて	<ul style="list-style-type: none"> ■緊急時にも対応して預かっていただけると有難い。 ■成人期にも放課後デイサービスのよう施設がほしい。 ■仕事を続けて行くためにも生活介護の利用時間を延ばしてほしい。 	35	2	4	24	0	2	3
権利擁護等について	<ul style="list-style-type: none"> ■本人だけではなく、家族も差別や偏見をもたれる事もある。 ■社会の中で無関心でいることは、一番悲しいことなので困っているときは助け合って共存していきたい。 	35	4	5	10	9	3	4
移動・外出について	<ul style="list-style-type: none"> ■歩道の整備をしてほしい。アスファルトがガタガタで車いす、杖で歩くのも大変。障がい者が一般の人と同じように自由に外に出られる対策をお願いします。 ■福祉サービスを受けるためには日々通うことが必要だが、一人で通うことができないので断念した。移動サービスのようなものがあればいい。 	34	10	6	2	9	3	4
医療・リハビリテーションについて	<ul style="list-style-type: none"> ■医療費の負担軽減。 ■障がい者が受診しやすい病院（特定）があればいい。 ■支援学校、放課後デイサービス等にもリハビリ（OT、PT）の設置を義務付ける基準を作してほしい。 	32	2	4	9	2	3	12
障がい者福祉手帳制度について	<ul style="list-style-type: none"> ■療育手帳の判定基準に関して疑問がある。 ■手帳の等級に関わらず、福祉乗車券を給付していただくと通院など生活費の負担が減って、生活も心も少し楽になると思うのでお願いします。 	23	6	3	9	3	2	0
在宅サービスについて（家族介助者支援含む）	<ul style="list-style-type: none"> ■障がいを持つ本人の苦労はもちろんだが、それを支える家族へのサポート、ケアも必要。 ■「障がい児の親は仕事を辞めなければならない」ではなく、共働き家庭でも障がい児を育てやすい社会になればいいなと思います。 	20	1	0	9	3	3	4
親なき後の支援について	<ul style="list-style-type: none"> ■親亡き後、障がいのある我が子が暮らしやすい、そして理解ある介助者と楽しく暮らすことができるようにグループホームや施設の充実を希望している。 ■親亡き後の将来が不安でたまりません。 	19	4	5	6	1	3	0
障がい理解の啓発について	<ul style="list-style-type: none"> ■見た目では分からないさまざまな不自由があることを、もっと知ってもらいたいと思う。 ■障がいに対する理解が深まるように学校、企業に講習を義務づけてほしい。 ■ヘルプマークの認知度が低い。 	18	2	2	3	4	2	5
バリアフリーについて	<ul style="list-style-type: none"> ■学校は階段や段差が多く、バリアフリーが進めばいいと感じる。 ■トイレに手すりやベッドが置いてある所が少ないので増やしてほしい。 	14	10	0	2	1	0	1
社会参加・スポーツ・文化・レクリエーション、交流活動について	<ul style="list-style-type: none"> ■家に1日中1人なので、気軽に楽しく出掛ける場が増えてほしいです。同じような人は多いと思うので友人作りができる場所、コミュニティができてほしいと思います。 ■障がいのある方の家族が参加できるコミュニティがほしいです。 	14	0	1	7	3	3	0

第10章 自由意見

区分	主な意見	合計	身体障がい者	知的障がい者	障がい児	精神障がい者	発達障がい児・者	難病患者
発達障がい児・者に対する支援について	<ul style="list-style-type: none"> ■福岡市内に未就学児が通える児童発達支援事業所が少ないと思うので増やしてほしい。 ■発達障がいは多様性の中の1つの個性・特性として寛容な社会になってほしい。 	12	0	1	3	1	7	0
その他個別分野について	<ul style="list-style-type: none"> ■災害のことを考えるととても不安です。災害時にとるべき処置を事前に教えてもらえると安心できます。 ■障がいといっても多種多様ですが、一人ひとりやそれぞれの家族が障がいを負い目を感じるのではなく、個性と感じられたり、社会の一員だと感じられると良いと思います。障がいのあるなしに関わらず、誰もが溶け込める社会、環境でありますように。 	144	32	11	54	17	5	25

2. 事業者の事業運営上の課題や障がい福祉に対する意見

(1) 意見の概要

障がい者福祉全般に対する意見を自由記述形式で質問したところ、315事業者から意見を提出いただいた。

分野ごとの意見数は次頁の図表10-2のとおりであり、意見件数の合計は、「人材確保について」(73件)に関する意見が最も多く、次いで「資金面(国等の助成含む)を含めた施設運営について」(65件)、「職員の賃金について」(26件)、「公的制度・ルールについて」(26件)等となっている。

居宅介護等サービス事業所において、事業を実施するうえでの課題を自由記述形式で質問したところ、62事業者から意見を提出いただいた。

分野ごとの意見数は次頁の図表10-3のとおりであり、意見件数の合計は、「人材確保について」(42件)に関する意見が最も多く、次いで「職員のスキル、研修および育成について」(6件)、「職員の業務負担(時間、金銭、労働等)について」(5件)、「サービスについて」(5件)等となっている。

※以下は、自由意見の区分分けを行ったうえで、件数の多い区分から順番に示している。
また、図表中の「主な意見」については、回答の原文としている。

【図表10-2 事業運営上の課題や障がい福祉についての意見（自由意見）の分類】 (件)

区分	主な意見	合計
人材確保について	<ul style="list-style-type: none"> ■職員の人材確保に困っている。給与も労働に見合う賃金体系にしてほしい。 ■働き手の確保が最重要課題。資格要件の緩和や高い所得を保障する必要がある。 ■福祉を目指す人材の減少。 ■サービスの担い手である人材が質と量共に不足している。今後の労働人口の低下を考えると大きな課題である。AIやロボットに代替不可なエッセンシャルワークであるため、国等の行政のみならず社会全体で危機感を持って欲しい。 	73
資金面(国等の助成含む)を含めた施設運営について	<ul style="list-style-type: none"> ■事業報酬が、日割り、時間割りなので経営が安定しない。 ■事業の拡大が難しい。 ■建物の修繕や改修などが必要になると予算の確保が必要・人員が基準以上の多く必要。これも人件費の関係があるので国の予算をもっと増やしてほしい。 ■年々区分認定調査の基準が厳しくなって区分を下げられ報酬改訂も区分が低いほど、単味が少なくなる傾向がある。 ■水道光熱費や物価の高騰で運営は非常に厳しさを増しています。制度的支援や給付の見直しを希望します。 	65
職員の賃金について	<ul style="list-style-type: none"> ■長く安定して働いてもらえるような働く場・収入を確保できるようになってほしいです。 ■福祉業界で働く職員の賃金が依然として低い。研修や資格、経験を有する方に賃金を上げてほしいと思うし、さらに、未経験からチャレンジする方の待遇を上げて頂けたらと思う。 ■男性職員の配置は必須で子育て世代の男性が就業できる人件費を確保するため、障がい福祉分野の従事者の賃金改善を引き続き、お願いしたい。 ■日々の労働量が多くその対価を考えると給与が低すぎる。人数的な余裕もなく教育研修に充てる時間をとるのも難しい。 	26
公的制度・ルールについて	<ul style="list-style-type: none"> ■法改正や制度改定が頻繁にあり、情報収集、対応に追われる。 ■ルールの明確化と周知。わかりやすく、更新されても、難しいまま、公表されるだけで、理解に苦しむ時が多いため。また、各役所での独自ルールがばびこり、理解しづらい。 ■情報の見える可。現在事業所は開示しているが行政や基幹の利用者のニーズや人数などの情報をあきらかにしてほしい。 	26
就労支援について	<ul style="list-style-type: none"> ■一人ひとりの障がい特性を理解し、受け入れる側（事業所や企業）情報を周りで共有し、働きやすい環境を整える。 ■一般企業の障害者雇者について配慮していただけない企業もあり就労につながらない為、配慮してほしい。 ■障がい者の賃金が低く、経済的自立が難しい状況にある。就労支援事業所の工賃水準向上、より多くの就労機会の創出などが必要。 ■就職への支援を行うことが役割ではあるが、“働く”ことの基盤となる生活の支援も欠かせない。そのためには、事業所間の連携だけでなく、地域との協力体制も必要である。 	24
関係各所との連携について	<ul style="list-style-type: none"> ■医療的ケアができる施設ではないので、他事業との連携が必須である。 ■近年精神障がい者の利用が増えているが、身体と異なり疾病の特性がとらえにくく一貫した支援を行うのに苦慮しているため、精神保健福祉や看護師など専門職と連携しやすい環境ができてくると良い。 ■医療・教育・就労等の他分野との連携が不可欠であるが、各機関との調整や情報共有が制度上十分に仕組み化されていないと感じます。地域医療連携室や学校とのネットワーク構築支援など、行政によるハブ機能の強化を希望いたします。 	16
職員のスキルについて	<ul style="list-style-type: none"> ■研修や講座に参加したくても、職員不足で参加できないことも多く、スキルアップも十分に回っていない。 ■障がい福祉サービスに異業種からの参入もあり、利用者の方の選択の幅が広がる良い面もあるが、事業所の利用者への支援の質にバラツキがあるのではないかと不安がある。 ■重度利用者（特に強行のある方）に対する支援について、十分に対応できる職員が多くない。研修は受けて、見聞きするものの、個別の対応となると、経験のあるなしで大きく異なる。 	16

区分	主な意見	合計
相談支援について	<ul style="list-style-type: none"> ■ 基幹相談支援センターの相談者は子供から高齢者。障害も様々で、対応が困難なケースが多い。今の職員体制ではオーバーワークとなっている。また24時間の電話相談を夜間休日など緊張感が強い。ケース相談数に応じた職員の加配が必要と考える。処遇改善手当の対象になっておらず、法人の負担となっている。処遇改善手当分の補助金が加算が必要。 ■ 相談支援専門員の仕事内容に対して、報酬対象となるものが少なすぎます。そのため、丁寧な支援をせず、最低限の対応しかされない障がい児者も多いです。 	15
福祉・障がいへの理解について	<ul style="list-style-type: none"> ■ 障がいのある人たちへの関わり方が変わってきているように思います。外出中に道を譲ってくれたりドアの開閉を手伝ってくれたりとちょっとしたところで手を差し伸べてくれる方が増えてきたと思います。 ■ 学校等、公教育の場における障がい者理解への学びの場の増設。 ■ 秀い出た才能を持つ障がい児者の活躍を社会がもっと後押しして彼らがりスペクトされるような風潮を創り出す。 	13
公的手続きについて	<ul style="list-style-type: none"> ■ 請求事務や契約更新、処遇申請・報告などで事務作業を簡素化して欲しい。 ■ 利用申請について、各区の判断となっているのは理解しているが、受付の判断に、違いが大きいと感じることがあるため、もう少し統一感があれば良いと思う。 ■ 受給者証発行にかかる時間を短縮できる様にしてほしい。 ■ 福祉サービス更新、申請（受給者証の各更新項目ごとの更新、申請）が細かく複雑だと思えます。 	13
重度障がい、強度障がいについて	<ul style="list-style-type: none"> ■ 重度の障がいがある方の受け止め先が少ない。短期入所やGH、行動援護、居宅介護、生活介護など。早期な改善が必要。 ■ 重度障がい者の親なきあとや、病気などの場合の暮らしの場、短期入所先の確保がなかなかできません。独自にレスパイトを行っています。運営的にも厳しい状況です。グループホームはたくさんできていますが、重症心身の方は受け入れてもらえません。 ■ 重度の障がい児・者への支援体制が整っていないと思います。放課後等デイサービスなどもそうですが、事業所が増えても“強度行動障がいがあると受け入れできない” “（支援学級在籍など）軽度の方のみ受け入れる”といった事業所が多いです。 	11
事業内容について	<ul style="list-style-type: none"> ■ 目的に応じた事業が設立されているものの、障がいの状況や、年齢に応じて、スムーズに、サービスの変更等ができるようになることよい。利用者の立場からすると今まで利用していた事業所が変わるといことはとても慎重になられることでもあり、それぞれの事業所が利用者に応じて、提供できる事業を、拡大、変動させられるような仕組みを求められると思う。 ■ ICT活用が目目される中、福岡市政の個人情報に関する取扱いが、ICTの“有用性”を阻害しないよう、多様な方法で事業者（委託を含む）に事業を運用させていただきたいです。 	10
ハラスメントについて	<ul style="list-style-type: none"> ■ 障がいのある方すべてとは思わないが介護職員に対し、セクハラ、パワハラ等への対処も必要ではないか。介護職員の離職にもつながっている。 ■ 利用者から受ける、様々なハラスメントについて、対応方法の統一化やマニュアルなどの整備を共通化して頂きたい。 ■ 家族からのカスタマーハラスメントが多い。 	10
地域の社会資源について	<ul style="list-style-type: none"> ■ 計画相談では、情報、社会資源を知らないといけません。入所施設の空き情報がない。社会資源、情報は多くの事業所が活用した方が効果が高いと思います。 ■ 生活訓練を利用するつもりで入所されても、生活訓練のプログラムに対応できなかった際に次の移動先を決めるまでに情報が少なく他の施設の情報がほしい時がある。 	8
当事者の家族について	<ul style="list-style-type: none"> ■ 困っている人はたくさんいるので、その程度に応じて福祉サービスが提供されていると思いますが、家族の疲弊や虐待を防ぐためには、家族のレスパイトが少しでもできるような視点が必要であると思います。 ■ 利用者さんと保護者さんの高齢化が非常に進んでおり、事業所内での対応変更やサービス変更が進んでいます。 ■ 利用者以外に要支援の家族を抱えて家庭生活が不安定な家庭がみられる。本事業所での支援の限界があり、家族ごと支援する仕組みが必要と感じます。 	7

第10章 自由意見

区分	主な意見	合計
当事者について	<p>■様々な制度が増えて本当によかったと思う反面、対象者を中心にした支援体制作りよりも、「利用者確保」「利用者の抱えこみ」がとても目立つようになっていると思われます。同時に倫理の問題も目立ち、支持的な支援ではなく指示的な支援をする人が増えているのはとても悲しいです。</p>	7
業務の効率化について	<p>■人員不足の上、書類や管理業務が多いため、利用者へのサービスよりも、取組んだ事への記録保存に時間を取られている。</p> <p>■ICT機器の活用による処遇改善に入っていますが、操作を覚えることが難しく、スリム化どころか、複雑化している。(デジタルとアナログが両方存在するため。)</p>	7
移動支援について	<p>■移動支援がもう少し使いやすいとありがたいです。</p> <p>■ホーム入居者の内、福岡市で受給している方は移動支援が利用できるが他の方はできない。</p> <p>■移動支援も申請したいと思っておりますが、人員不足もあり利用できていない。障がい保険の方はまだなかなかわかっていない方が少ないと思います。もっとピーアールや勉強会などあればよいと思います。</p>	4
医療的ケアについて	<p>■医療の発達により医療的ケアが必要な方が増えていると思います。対応できる人材体制や配置医師等、(人材や費用含め)必要性を感じています。</p> <p>■生活介護特に、重度で医療的ケアのある方の利用料が低い。障害児に対しては、利用料金に対しての見直しがあるものの、18才以上になると(利用料)低くなる。介護度が高く基準のスタッフで対応するのが困難である。</p>	3
その他	<p>■困難事例にあたり、対応の難しさで独立しやすく精神的に疲弊する。</p> <p>■運営をよりよくするために、施設のPR等する機会があると良いと思います。</p> <p>■未就学児や小学生低学年の方の利用問い合わせが少し増えた印象があり、福祉サービスの利用方法などわからない親御様も多い印象を受けています。</p> <p>■従業者のメンタルヘルスケアについて課題を感じている。より良い支援のためには従業員の心身の健康が何よりも大切であると思うので。</p>	49

※以下は、自由意見の区分分けを行ったうえで、件数の多い区分から順番に示している。
また、図表中の「主な意見」については、回答の原文としている。

【図表10-3 居宅介護等サービス事業を実施するうえでの課題（自由意見）の分類】 (件)

区分	主な意見	合計
人材確保について	<ul style="list-style-type: none"> ■良い人材を確保するには、労働に見合った報酬を支払う必要があると思います。従業員の労働意欲を高める為に給与を上げたいが、介護報酬を上げてもらわないと難しい状況です。 ■要件を満たすヘルパーが少なく、また、勤務時間が不安定なため、人材確保に苦慮している。 ■ヘルパーの高齢化、若年層の人材不足。 	42
職員のスキル、研修および育成について	<ul style="list-style-type: none"> ■人相手の仕事なので、マニュアル化や育成方法が難しい。 ■事業所での教育、スキルアップの為に研修の実施。 ■専門性は必要だが、1日ヘルパー2級のように、比較的資格が取りやすく、ヘルパーを始めやすい資格があってもいいのではと感じる。始めるまでのハードルが高くなったと思う。働きながらキャリアアップしていければいいのでは。 	6
職員の業務負担（時間、金銭、労働等）について	<ul style="list-style-type: none"> ■区分6の方の移動、移乗の際、リフト等のレンタルが無くヘルパーがかかえている。腰を痛めたりするので区分5、6に関してはリフト使用、出来るように希望します。 ■長時間拘束されるケースが多いが、算定報酬が低い為、行きたがるヘルパーが少ない。また、利用者から離れる事が出来ないので休憩も取れず、利用者によっては一緒に食事を楽しみたい人がいるので自腹で食事を摂らなければいけない。 	5
サービスについて	<ul style="list-style-type: none"> ■全体的に事業所内でのサービスの質の向上が必要不可欠。 ■できるサービス、できないサービスの理解。訪問介護でできない事もできるので、判断が難しい事が多々あるため。 	5
資金面(国等の助成含む)を含めた施設運営について	<ul style="list-style-type: none"> ■支援先の確保・支出に対する保険料収入の割合 ■事業所の経営が成り立たないと継続も厳しいのが現状です。 	4
業務の煩雑性、効率化について	<ul style="list-style-type: none"> ■（行動援護）シートの作成や記録が手間がかかりすぎる。新たに事業開始しようと思えず、拡充のさまたげになっている。 ■書類作成が多く大変です。報告するのに電送が多くなり、覚えられない。特に処置改善助成金。 	4
その他	<ul style="list-style-type: none"> ■最近特に利用者の方の情報が少ない（依頼時）更新時の担会がなく、計画書もこちらから言わないと頂けない事がある。 ■法を逸脱している事業所があり（利用者様におせちをわたす）（家族の分も洗濯をする）等あり比較されてしまう。 	2