

2 ガイドヘルパーによる移動支援について

1 ガイドヘルパー制度利用の有無（市町村規模別・障害別）〔問 1〕

- ① ガイドヘルパー制度利用の有無は、表1-1、表1-2のとおりである。
- ② 女性の方が男性よりガイドヘルパー利用率は高い。
- ③ 回答者の81.7%はガイドヘルパーを利用している。市に在住する女性は、9割（111/121）が利用している。

表1-1 障害程度別・男女別利用状況

区 分		総 数		男 性		女 性	
		人 数	%	人 数	%	人 数	%
全 盲	利用有	341	83.6	178	79.1	163	89.1
	利用なし	67	16.4	47	20.9	20	10.9
	計	408	100.0	225	100.0	183	100.0
弱 視	利用有	53	75.7	20	68.9	33	80.5
	利用なし	17	24.3	9	31.1	8	19.5
	計	70	100.0	29	100.0	41	100.0
重 複	利用有	15	75.0	8	72.7	7	77.8
	利用なし	5	25.0	3	27.3	2	22.2
	計	20	100.0	11	100.0	9	100.0
その他	利用有	4	66.6	2	50.0	2	100.0
	利用なし	3	33.4	2	50.0	0	—
	計	6	100.0	4	100.0	2	100.0
合 計	利用有	412	81.7	207	77.0	205	87.2
	利用なし	92	18.3	62	23.0	30	12.8
	計	504	100.0	269	100.0	235	100.0

表1-2 市町村規模別利用状況

区 分		総 数		利用有		利用なし	
		人数	%	人数	%	人数	%
大都市 23区	男 性	82	45.8	63	44.1	19	52.8
	女 性	97	54.2	80	55.9	17	47.2
	計	179	100.0	143	100.0	36	100.0
	%	100	-	79.9	-	20.1	-
市	男 性	169	58.3	130	53.9	39	79.6
	女 性	121	41.7	111	46.1	10	20.4
	計	290	100.0	241	100.0	49	100.0
	%	100	-	83.1	-	16.9	-
町 村	男 性	18	51.4	15	51.7	3	50.0
	女 性	17	48.6	14	48.3	3	50.0
	計	35	100.0	29	100.0	6	100.0
	%	100	-	82.9	-	17.1	-
合 計	男 性	269	81.7	207	50.2	62	67.4
	女 性	235	18.3	205	49.8	30	32.6
	計	504	100.0	412	100.0	92	100.0
	%	100	-	81.7	-	18.3	-

2 ガイドヘルパー制度利用の月平均回数〔問 2〕

- ① ガイドヘルパー制度利用の月平均回数は、表2-1、表2-2のとおりである。
 ② 月平均6回以上利用している者が、41.3%、次いで3~5回が32.5%、
 月1~2回が26.2%である。
 ③ 大都市の43.4%及び市部の41.5%は、月6回以上で利用回数が多いが、町村は、
 28.6%と少ない。

表2-1 傷害程度別利用回数

区 分		総数		男 性		女 性	
		人 数	%	人 数	%	人 数	%
全 盲	月1~2回	91	26.7	63	35.4	28	17.2
	月3~5回	110	32.3	58	32.6	52	31.9
	月6回以上	140	41.0	57	32.0	83	50.9
	計	341	100.0	178	100.0	163	100.0
弱 視	月1~2回	15	28.3	4	20.0	11	33.3
	月3~5回	17	32.1	7	35.0	10	30.3
	月6回以上	21	39.6	9	45.0	12	36.4
	計	53	100.0	20	100.0	33	100.0
重 複	月1~2回	1	7.1	1	14.3	0	—
	月3~5回	5	35.7	2	28.6	3	42.9
	月6回以上	8	57.2	4	57.1	4	57.1
	計	14	100.0	7	100.0	7	100.0
その他	月1~2回	1	25.0	1	50.0	0	—
	月3~5回	2	50.0	1	50.0	1	50.0
	月6回以上	1	25.0	0	0.0	1	50.0
	計	4	100.0	2	100.0	2	100.0
合 計	月1~2回	108	26.2	69	33.3	39	19.0
	月3~5回	134	32.5	68	32.9	66	32.2
	月6回以上	170	41.3	70	33.8	100	48.8
	計	412	100.0	207	100.0	205	100.0

表2-2 市町村規模別利用回数

区 分		総 数		月1~2回		月3~5回		月6回以上	
		人 数	%	人 数	%	人 数	%	人 数	%
大都市 23区	男 性	63	45.8	14	56.0	28	50.0	21	44.1
	女 性	80	54.2	11	44.0	28	50.0	41	55.9
	計	143	100.0	25	100.0	56	100.0	62	100.0
	%	100	-	17.5	-	39.2	-	43.4	-
市	男 性	130	58.3	47	67.1	37	52.9	46	53.9
	女 性	111	41.7	23	32.9	34	47.1	54	46.1
	計	241	100.0	70	100.0	71	100.0	100	100.0
	%	100	-	29	-	29.5	-	41.5	-
町 村	男 性	14	51.4	8	61.5	3	42.9	3	50.0
	女 性	14	48.6	5	38.5	4	57.1	5	50.0
	計	28	100.0	13	100.0	7	100.0	8	100.0
	%	100	-	46.4	-	25	-	28.6	-
合 計	男 性	207	50.2	69	63.9	68	50.7	70	41.1
	女 性	205	49.8	39	36.1	66	49.3	100	58.9
	計	412	100.0	108	100.0	134	100.0	170	100.0
	%	100	-	26.2	-	32.5	-	41.3	-

3 ガイドヘルパー制度利用の月利用時間〔問 3〕

- ① ガイドヘルパー制度利用の月平均時間数は、表3-1、表3-2のとおりである。
- ② 41時間数以上を利用している者は、利用者の39.6%であり、特に、大都市・23区、市部は利用時間が多く、町村は少ない。
- ③ 男女とも41時間以上利用しているものが多い。

表3-1 市町村別利用時間回数

区 分	総数		大都市・23区		市		町村	
	人 数	%	人 数	%	人 数	%	人 数	%
10時間以内	48	11.7	19	13.3	24	10.0	5	17.9
11~20時間以内	67	16.3	17	11.9	43	17.8	7	25.0
21~30時間以内	66	16.0	16	11.1	45	18.7	5	17.9
31~40時間以内	68	16.5	27	18.9	38	15.7	3	10.7
41時間以上	163	39.6	64	44.8	91	37.8	8	28.6
合計	412	100.0	143	100.0	241	100.0	28	100.0

表3-2 男女別利用時間数

区 分	総 数		男 性		女 性	
	人 数	%	人 数	%	人 数	%
10時間以内	48	11.7	24	11.6	24	11.9
11~20時間以内	67	16.3	38	18.4	29	14.1
21~30時間以内	66	16.0	31	15.0	35	17.1
31~40時間以内	68	16.5	35	16.9	33	16.1
41時間以上	163	39.6	79	38.2	84	40.9
合計	412	100.0	207	100.0	205	100.0

4 ガイドヘルパー制度を利用しない理由〔問 4〕

- ① ガイドヘルパー制度を利用しない理由は、表4-1、表4-2のとおりである。
- ② 利用しない理由の大きな理由は、家族等が対応する場合や独歩可能な場合が主である。
- ③ 制度がないと回答した者が市部で5名いる。また制度を知らないと回答した者が都市部で2名いる。

表4 ガイドヘルパー制度を利用しない理由

区 分	総数		大都市・23区		市		町村	
	人 数	%	人 数	%	人 数	%	人 数	%
制度がない	5	5.4	0	—	5	10.2	0	—
制度を知らない	2	2.2	1	2.8	1	2.0	0	—
独歩可能	24	26.1	8	22.2	14	28.6	2	28.6
家族等が対応	38	41.3	16	44.4	19	38.8	3	42.8
費用負担	3	3.3	1	2.8	2	4.1	0	—
その他	20	21.7	10	2.7	8	16.3	2	28.6
合計	92	100.0	36	100.0	49	100.0	7	100.0

その他の意見の主なもの

- ① 介護保険と兼ねているため、多忙で30時間のうち10時間しか来てくれない。
- ② 視覚障害と人工透析の重複により自己負担額が多くなることが心配である。
安心して通院できるよう配慮して欲しい。
- ③ 町外の派遣がないこと。
- ④ 有料で金額が多くなると、できるだけ出かせないようにすることになる。
これは社会参加促進に逆行する結果となる。

5 ガイドヘルパー制度の満足度〔問 5〕

- ① ガイドヘルパー制度に対する満足・不満足度は、表5のとおりである。
- ② 満足している者は、36.7%、不満足と感じている者が63.3%である。
- ③ 市部の利用者の7割は、満足していない。

表5 ガイドヘルパー制度に対する満足・不満足状況

区 分		総 数		満 足		不満足	
		人 数	%	人 数	%	人 数	%
大都市 23区	男 性	63	100.0	27	42.9	36	57.1
	女 性	80	100.0	40	50.0	40	50.0
	計	143	100.0	67	46.9	76	53.1
市	男 性	130	100.0	40	30.8	90	69.2
	女 性	111	100.0	33	29.7	78	70.3
	計	241	100.0	73	30.3	168	69.7
町 村	男 性	14	100.0	6	42.9	8	57.1
	女 性	14	100.0	5	35.7	9	64.3
	計	28	100.0	11	39.3	17	60.7
合 計	男 性	207	100.0	73	35.3	134	64.7
	女 性	205	100.0	78	38.0	127	62.0
	計	412	100.0	151	36.7	261	63.3

6 ガイドヘルパー制度に対する不満足理由〔問 6〕

- ① ガイドヘルパー制度の不満足理由は、表6のとおりである。
- ② 不満足の原因は、ガイドの宿泊が不可能となっているためが21.9%で多く、特に町村部が多い。
- ③ 各地域とも緊急時の対応が不可なことがあげられている。
- ④ ガイドの車の利用ができない事も不満足な理由として多い。

表6 ガイドヘルパー制度に対する不満足理由（複数回答有）

区 分	総数		大都市・23区		市		町村	
	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
ガイドの宿泊が不可	127	21.9	37	27.0	80	20.4	10	19.2
ガイドの指名が不可	61	10.5	15	10.9	41	10.5	5	9.6
緊急時の対応が不可	92	15.8	19	13.9	63	16.1	10	19.2
自己負担が高い	61	10.5	14	10.2	40	10.2	7	13.5
利用時間（支給量）が不足	51	8.8	19	13.9	29	7.4	3	5.8
通院時の待ち時間が対象外	47	8.1	6	4.4	36	9.2	5	9.6
治療時間のみで足りない	15	2.6	3	2.2	11	2.8	1	1.9
ガイドの車が利用できない	85	14.6	16	11.7	62	15.8	7	13.5
その他	42	7.2	8	5.8	30	7.7	4	7.7
合 計	581	100.0	137	100.0	392	100.0	52	100.0

その他の主なもの

- ① 業者の数が少なくガイドヘルプを実施していない事業所がある。また、ガイドヘルパーの資格を持っているものが少なく、利用しにくいこと。
- ② 月の使用量を超過した場合、申請手続きが煩雑であり、担当者は追加申請をすぐには認めてくれないこと。
- ③ 自分が希望する外出目的により市外の業者とか使い分けなければならないこと。
- ④ 地域によって時間が不平等であること。
- ⑤ ガイドの宿泊が認められていないため、役員活動に支障が生じ、障害者の組織活動が減退してしまうこと。
- ⑥ マッサージ師協会や散歩が認められない、また各自治体によって、サービス内容が異なっていること。
- ⑦ 事業所と契約していても、事業所の都合で利用できない場合があること。
- ⑧ 事業所を選びたいが1つしかないこと。
- ⑨ 町外の買い物、通院には適用されないこと。
- ⑩ 通学・通勤に利用できない。
- ⑪ 給付時間に余裕があるにもかかわらず、買い物、見舞い、冠婚葬祭に利用できない等いろいろな制限されること。
- ⑫ 通院時の待ち時間が対象外であるため、受付から診療科への移動、薬の受け取りは1人ではできないため、認めて欲しいこと。
- ⑬ 土、日、祭日、平日でも朝9時以前、夕方9時以降は休みになるため、急病等の緊急時に対応してくれないこと。
- ⑭ ガイドヘルパーの人数が少なく、休日等の依頼を遠慮しがちになること。
- ⑮ 病院、カラオケ、散歩の使用は不可、また事業所によって対応が違うこと。

7 ガイドヘルパーに対する気兼ね〔問 7〕

- ① ガイドヘルパーに対する気兼ねの有無は、表7のとおりである。
- ② 全体で6割の者がガイドヘルパーに対し気を遣っている。
- ③ 男性利用者より女性利用者の方が気を遣っている。特に市部の利用者の女性は、約7割が気を遣っている。
- ④ 町村部の利用者の男性は、約7割が気を遣っていない。

表7 ガイドヘルパーに対する気兼ね

区 分		総 数		気を遣う		気を遣わない	
		人 数	%	人 数	%	人 数	%
大都市 23区	男 性	63	100.0	34	54.0	29	46.0
	女 性	80	100.0	46	57.5	34	42.5
	計	143	100.0	80	55.9	63	44.1
市	男 性	130	100.0	72	55.4	58	44.6
	女 性	111	100.0	76	68.5	35	31.5
	計	241	100.0	148	61.4	93	38.6
町 村	男 性	14	100.0	4	28.6	10	71.4
	女 性	14	100.0	8	57.1	6	42.9
	計	28	100.0	12	42.9	16	57.1
合 計	男 性	207	100.0	110	53.4	97	46.6
	女 性	205	100.0	130	63.4	75	36.6
	計	412	100.0	240	58.3	205	41.7

8 ガイドヘルパーに気を遣うこと〔問 8〕

- ① ガイドヘルパーに対し気兼ねする理由は、表8のとおりである。
- ② 気兼ねの理由で一番多いのは、延長等の時間である。次に、依頼内容以外のことを依頼する場合である。3番目に多い理由は、会話、4番目に異性であることが挙げられている。
- ③ 特に女性は、延長時間のことに気を遣っている。

表8 ガイドヘルパーに気を遣うこと（複数回答有）

区 分		総数		大都市・23区		市		町村	
		人 数	%	人 数	%	人 数	%	人 数	%
異性で あることに 気を遣う	男 性	31		2		28		1	
	女 性	42		14		24		4	
	計	73	14.5	16	12.9	52	14.9	5	16.1
会話に 気を遣う	男 性	41		9		31		1	
	女 性	54		15		35		4	
	計	95	18.9	24	19.4	66	19.0	5	16.1
依頼内容 以外のことに 気を遣う	男 性	59		10		47		2	
	女 性	60		20		37		3	
	計	119	23.7	30	24.2	84	24.1	5	16.1
金銭の受渡 に気を遣う	男 性	17		3		13		1	
	女 性	15		4		9		2	
	計	32	6.4	7	5.6	22	6.3	3	9.7
延長時間に 気を遣う	男 性	58		14		41		3	
	女 性	78		24		47		7	
	計	136	27.0	38	30.6	88	25.3	10	32.3
その他	男 性	21		1		19		1	
	女 性	27		8		17		2	
	計	48	9.5	9	7.3	36	10.3	3	9.7
合 計	男 性	227		39		179		9	
	女 性	276		85		169		22	
	計	503	100.0	124	100.0	348	100.0	31	100.0

その他の主な気を遣う理由

- ① 衣服に気を遣う。
- ② 相性が合わないガイドヘルパーの場合。
- ③ ガイドヘルパーが道に迷ったとき。
- ④ 歩き方が遅いときや乗り物の座席に座るとき周囲に気を遣わず座らせられたとき。隣人の膝に腰掛そうになるとき。
- ⑤ 診察室に一緒に入り保護者風に振舞ったり、診療内容を他言すること。
- ⑥ 書類の記入等に時間がかかりガイドヘルパーを待たせているとき。
- ⑦ 遠方から来てくれるガイドヘルパーの帰路に気を遣う。
- ⑧ 荷物が多いときもってもらうとき気を遣う。
- ⑨ 手引きになれていないガイドヘルパーとのコミュニケーションに気を遣う。
- ⑩ 自分の個人情報の漏洩に気を遣う。また親戚を訪問したときプライバシー守秘について気を遣う。

- ⑪ 外出時の食事代の支払や懇親会、新年会等の料理代の負担に気を遣う。
- ⑫ 盲人を理解していない者、面倒がる人、そばにいない人に気を遣う。
- ⑬ ガイド中に目的以外に携帯電話に夢中になる人や、時間延長させるためお茶に誘う人に気を遣う。
- ⑭ 買い物でヘルパーの好みで選ばれたり、店を替えられたとき気を遣う。
- ⑮ 他の家族やボランティアから依頼内容以外の仕事を直接ガイドに指示されたときに気を遣う。
- ⑯ 短時間の利用時間であるが、遠方から来てくれたときや、歩行時間が長いときや年配の人が来たとき。

9 ガイドヘルパー利用時に不快な思いをしたことがあるか否か [問 9]

- ① ガイドヘルパー利用時に不快な思いをしたか否かの状況は表9のとおりである。
- ② 全体で約4割の利用者が不快な思いをした経験を持っている。特に市部の女性は、半数が不快な思いを経験している。
- ③ 都市部に比べ町村は、少ない。

表9 ガイドヘルパー利用時に不快な思いをしたことがあるか否か

区 分		総 数		不快な思いをした		不快な思いを	
		人 数	%	人 数	%	人 数	%
大都市 23区	男 性	63	100.0	30	47.6	33	52.4
	女 性	80	100.0	38	47.5	42	52.5
	計	143	100.0	68	47.6	75	52.4
市	男 性	130	100.0	41	31.5	89	68.5
	女 性	111	100.0	55	49.5	56	50.5
	計	241	100.0	96	39.8	145	60.2
町 村	男 性	14	100.0	4	28.6	10	71.4
	女 性	14	100.0	6	42.8	8	57.2
	計	28	100.0	10	35.7	18	64.3
合 計	男 性	207	100.0	75	36.3	132	63.7
	女 性	205	100.0	99	48.3	106	51.7
	計	412	100.0	174	42.2	238	57.8

10 不快な思いの内容〔問 10〕

- ① ガイドヘルパー利用で不快な思いをした内容は、表10のとおりである。
- ② 不快な思いで一番多いのは介助方法が不適切、次に手引きの仕方が異なること、3番目に気に障る質問や会話が挙げられている。
- ③ 特に女性のほうが、不快な思いを多く挙げている。
- ④ 守秘義務が守れないという不快理由をあげたものは22%いる。

表10 :不快な思いの内容(複数回答有)

区 分		総数		大都市・23区		市		町村	
		人 数	%	人 数	%	人 数	%	人 数	%
不当な 金銭の 要求	男 性	1		0		1		0	
	女 性	5		1		3		1	
	計	6	1.5	1	0.8	4	1.6	1	4.3
気に障る 質問や会話	男 性	27		7		19		1	
	女 性	36		12		23		1	
	計	63	15.4	19	14.8	42	16.3	2	8.7
介助方法が 不適切	男 性	44		18		25		1	
	女 性	57		21		31		5	
	計	101	24.7	39	30.5	56	21.7	6	26.1
守秘義務が 守れない	男 性	37		16		20		1	
	女 性	53		20		29		4	
	計	90	22.0	36	28.1	49	19.0	5	21.7
手引きの 仕方が異なる	男 性	41		11		29		1	
	女 性	42		12		26		4	
	計	83	20.3	23	18.0	55	21.3	5	21.7
セクハラと 思われる 行為があった	男 性	3		1		2		0	
	女 性	7		2		4		1	
	計	10	2.4	3	2.3	6	2.3	1	4.3
その他	男 性	31		3		27		1	
	女 性	25		4		19		2	
	計	56	13.7	7	5.5	46	17.8	3	13.1
合 計	男 性	184		56		123		5	
	女 性	225		72		135		18	
	計	409	100.0	128	100.0	258	100.0	23	100.0

その他の不快な内容

- ① 足腰の弱い高齢者のガイドヘルパーや難聴者でコミュニケーションが取れないものがある。年齢制限やガイド選定の基準が必要である。
- ② 集合時間や場所を厳守しない者がいる。また、忘れられた事もある。(複数意見)
- ③ ガイドヘルパーが時間を気にしたり、相槌を打ってくれない等その場の雰囲気壊してしまうような態度を取られることがある。
- ④ タバコや香水のにおいに閉口する人がいる。
- ⑤ ガイドヘルパーがマンネリ化し、プライベートなことに立ち入ったり、食事代の負担は当然でしょうという態度を取られ不愉快な思いをしたことがある。
- ⑥ 買い物の値段や品数に馴れ馴れしく干渉しすぎる人がいる。
- ⑦ ガイド中エレベーターに挟まれたり、電車の上り下りを間違えて乗せられたことがある。また、他の歩行者にぶつけられたこともある。
- ⑧ 遅刻しても平気な人やいじめをする人、ガイドの希望を聞かない人がいる。
- ⑨ お礼を要求されたこと。予約時間より30分早く来た人がいる。
- ⑩ 地理がわかっていない人や行程表を持ち歩かないなど、無駄な時間がかかる者がいる。
- ⑪ 視覚障害者の能力等障害を理解していないため、危険物扱いされ不愉快な思いをした。
- ⑫ 観光地での状況説明が不十分で、自分が楽しんでいる人や仲間と雑談をしている人がいる。
- ⑬ エスカレーターに乗る位置の確認なしで乗り、危険を感じた。

11 ガイドヘルパーに対する要望〔問 11〕

- ① ガイドヘルパーに対する要望内容は、表11のとおりである。
- ② ガイドヘルパーに対する要望で1番多いのが、移動中における適時情報の入手である。次いで、買い物時における食料品の鮮度や、用品の色形等の情報を求めている。3番目は目的地の所在・経路を事前に調査し円滑なガイドを希望する者が挙げられている。

表11 ガイドヘルパーに対する要望（複数回答有）

区 分		総数		大都市・23区		市		町村	
		人 数	%	人 数	%	人 数	%	人 数	%
目的地を事前に調べ円滑なガイド希望	男 性	92		21		65		6	
	女 性	93		31		54		8	
	計	185	13.2	52	12.9	119	13.3	14	13.3
経路は指示通りの経路を希望	男 性	46		14		28		4	
	女 性	57		17		38		2	
	計	103	7.3	31	7.7	66	7.4	6	5.7
移動中適時情報が欲しい	男 性	163		39		116		8	
	女 性	121		41		70		10	
	計	284	20.2	80	19.9	186	20.8	18	17.1
移動中一方的な話はしない	男 性	55		16		35		4	
	女 性	66		20		37		9	
	計	121	8.6	36	9.0	72	8.0	13	12.4
食品の鮮度、色、形等の情報提供	男 性	100		24		71		5	
	女 性	121		42		65		14	
	計	221	15.8	66	16.4	136	15.2	19	18.1
トイレは中まできて場所を指示を希望	男 性	80		21		57		2	
	女 性	85		32		45		8	
	計	165	11.8	53	13.2	102	11.4	10	9.5
トイレは外で待機して欲しい	男 性	55		11		43		1	
	女 性	58		21		31		6	
	計	113	8.1	32	8.0	74	8.3	7	6.7
歩行速度は障害者に合わせて欲しい	男 性	71		20		48		3	
	女 性	78		23		46		9	
	計	149	10.6	43	10.7	94	10.5	12	11.4
その他	男 性	34		6		25		3	
	女 性	28		3		22		3	
	計	62	4.4	9	2.2	47	5.2	6	5.7
合 計	男 性	696		172		488		36	
	女 性	707		230		408		69	
	計	1,403	100.0	402	100.0	896	100.0	105	100.0

その他の要望

- ① 病院での問診表の記入、役所での申請書の記入等の代筆や食堂のメニュー、店の広告を代読して欲しい。
- ② 福祉養成施設や研修施設での研修は、障害当事者が参加した実際の、現実的な研修をして欲しい。
- ③ 買い物の際のおつりや品物は利用者自身に手渡して欲しい。
- ④ 公共の交通機関を利用する際、段差や幅を教えて欲しい。
- ⑤ 視覚障害者は音を頼りにしているため、財布やバッグに鈴を付ける場合がある。うるさいといわれたことがあるが、ユーザーの気持ちを理解して欲しい。
- ⑥ ガイドヘルパーには方向音痴でない方を望む。
- ⑦ ガイド中、大声で話すのは、周りの音が取れないので辞めて欲しい。
- ⑧ バスに乗りたいときに雨が降っているとタクシーを呼ぶよう要求された。利用者の希望を尊重して欲しい。