厚生労働省令和元年度障害者総合福祉推進事業 地域における視覚障害者への代筆・代読支援に向けた

調査研究事業

----- 報告書 -----

令和 2 年 (2 0 2 0 年) 3 月 社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合

目 次

は	じ	めに	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	1
第	1	章	事	業	概	要	•	•	•	•	•	•				•	•	•		•	•	•		•	•	3
第	2	章	調	査	に	向	け	た	論	点	整	理	•	•		•	•			•	•	•			•	7
第	3	章	調	査	1				-				-	-		-	筆 査		-				_		1	9
第	4	章	調	査	2				-	- —			-	-		-	筆 調		-	•			_		5	5
第	5	章	調	査	3)	調	査	1	•	調	査	2	に	対	す	る	追	加	調	査	•			7	1
第	6	章	考	察	•	•	•		•	•	•	•	•	-		•	•			•	•	•			8	3
第	7	章	ま	ح	め	•	•	•	•	•	•	•		•		•	•			•	•	•		1	1	1
資	料	1	利	用	者	の	し	お	IJ	•							•				•	•		1	2	5
資	料	2	代	筆		代	読	支	援		支	援	の	様	子		•				•	•		1	3	1
資	料	3	書	面	調	査		調	査	票							•							1	4	1

【報告書について】

1. データ版の公開

本報告書のデータ版は、本連合のホームページに掲載を行う。墨字版(PDF版) の他に、テキスト版、点字版、デイジー版を掲載する予定となっている。

日本視覚障害者団体連合 ホームページURL http://nichimou.org/

2. 視覚障害者に関する名称の統一

視覚障害の状態を表現するための用語には様々な種類があるが、本報告書では 全盲、ロービジョン(弱視)、盲ろうという用語を用いた。

3. 調査結果の掲載内容

本報告書に掲載した調査結果は、平成30年度実績を掲載している。なお、一部の 回答者からは、令和元年度実績等が示されたが、平成30年度実績と見なして掲載し た。

はじめに

文字による情報伝達量は刻々と増大しており、情報の受発信の困難さは、若き視覚障害者の未来を狭め、高齢の視覚障害者から社会活動の充実感を奪っている。すなわち、これこそが視覚障害者への代筆・代読支援の必要な所以である。ところが、現実はどうか。本連合が平成30年度に実施した実態調査によると、実施自治体の数は極めて少なかった。代筆・代読支援は、障害者総合支援法の地域生活支援事業に位置付けられた意思疎通支援事業として実施できるサービスとなっているのにも関わらず、このような結果となっていた。

この乖離はいったいどこから来ているのか。その答えを見つけ、各自治体が積極的に取り組めるよう、事業の実施方法やその展開を検討したのが本年度の調査研究事業の目的である。解答は見つかったのか。詳しくは本編に譲るとして、ここでは乖離を生じさせている原因と推察される代筆・代読支援の抱える事情を2点掲げ、本編に併せ、自治体並びに視覚障害当事者に再認識を求めたい。

第1は、代筆・代読支援の必要度に個人差が大きいこと。支援を受けている複数の視覚障害者からは極めて高い評価が聞かれる。ただし、惜しむらくは、その良さやサービス自体が知られていないことだ。家族や知人によって読み書きの支援を受けられる者には、相対的に必要度は低くなるとの事情が背景にある。これとて必要な時に必要なだけ受けているわけではない。

第2は、代筆・代読支援が同行援護や居宅介護の狭間のサービスと受け取られていること。両サービスは、いずれも支援者による代筆・代読の支援が含まれている。そのため、これらのサービスを受けている者には、代筆・代読支援が不要との見方も出てきてしまう。果たしてそうだろうか。

代筆・代読支援においては、家族からの支援、同行援護や居宅介護の枠内には収まらない量的・質的な長所のあることを強調し、制度の確立が不可欠であることを訴えたい。そのため、支援が必要な視覚障害者に対して、必要な時間の派遣ができる人的・組織的・予算的な要因を整えることが期待される。本調査はこうした政策提言を内包したものである。

最後に、ご協力いただいた委員に心から感謝申し上げる。

第1章 事業概要

1 事業の概要

1. 事業名

厚生労働省令和元年度障害者総合福祉推進事業 「地域における視覚障害者への代筆・代読支援に向けた調査研究」

2. 事業の目的

視覚障害者への代筆・代読支援は、障害者総合支援法による意思疎通支援事業において市町村が実施できることとなっているが、各市町村での取り組みが低調となっている。そのため、本事業では各市町村が積極的に取り組めるよう、以下の論点について検討を行う。

- 論点① 効果的な事業の実施方法の在り方
- 論点② 効果的な事業展開の在り方

3. 事業内容

(1)検討委員会の設置

上記論点の課題整理を行うために検討委員会を設置し、以下の 事項について検討を行う。

- ①代筆・代読支援に関わる現状整理
- ②実態調査の実施内容
- ③調査結果のまとめ

(2) 実態調査の実施

検討委員会の検討内容に基づき、以下の方法で調査を実施する。

- ①書面調査
- ②ヒアリング調査

(3)報告書の作成

実態調査の結果と検討委員会での意見を踏まえ、本調査のとりまとめとして報告書を作成する。なお、報告書の作成後は、全国の視覚障害関係団体や関係機関等に報告書を配布し、調査結果の周知を行う。

2 検討委員会の概要

1. 委員名簿(順不同・敬称略)

慶應義塾大学経済学部 教授【委員長】 泰志 中野 渡辺 哲也 新潟大学工学部 准教授【副委員長】 竹下 義樹 日本視覚障害者団体連合 会長 Cocktailz(カクテルズ) 代表 伊敷 政英 竹井 智人 我孫子市健康福祉部障害福祉支援課 主査長 田中 伸明 名古屋市視覚障害者協会 会長 棚橋 公郎 視覚障害者生活情報センターぎふ 部長 全国視覚障害者情報提供施設協会 常任理事 原田 敦史 全国盲ろう者協会 常務理事 山下 正知

2. 開催日程

第1回委員会	期日:令和元年7月30日 場所:日本盲人福祉センター 研修室 議事:代筆・代読支援の実態に関する検討 実態調査に向けた検討
第2回委員会	期日:令和元年9月6日 場所:日本盲人福祉センター 研修室 議事:調査内容・調査対象の検討
第3回委員会	期日:令和2年1月31日 場所:日本視覚障害者センター 研修室 議事:調査結果の報告 調査結果のとりまとめに向けた検討
第4回委員会(意見交換会)	期日: 令和2年2月28日 場所: T K P 市ヶ谷カンファレンスセンター ホール6 C 議事: 調査結果のとりまとめの検討 報告書の検討 意見交換会の開催

第2章 調査に向けた論点整理

1 平成30年度調査の概要

<u>1. 調査事業の背景</u>

視覚による情報入手が困難である視覚障害者にとって、書類等を「読むこと」「書くこと」は困難を伴う行為であり、日常生活を送る上でこれらの読み書きに対する支援「代筆・代読支援」は必須となっている。しかし、全国の視覚障害者からは、自治体の公的な福祉サービスによる支援に不満を持ち、その改善を求める声が多い。特に、全国の自治体が実施する地域生活支援事業の意思疎通支援事業に含まれている代筆・代読支援は、サービスの一つであるにも関わらず、実施している自治体が少ないとされており、その改善が求められていた。

そのため、厚生労働省の平成30年度障害者総合福祉推進事業「視覚障害者への代筆・代読支援に関する調査研究」(※1)において、意思疎通支援事業「代筆・代読支援」に関する調査を実施した。以下では、平成30年度調査において判明した内容等を整理する。

(※1)「視覚障害者への代筆・代読支援に関する調査研究」報告書 http://nichimou.org/all/news/secretariat-news/190409-jim/

2. 公的な福祉サービスと代筆・代読の支援

現在、視覚障害者に対する公的な福祉サービスは障害者総合支援法により実施されており、視覚障害者の代筆・代読の支援については、以下の三つのサービスの中で支援を受けることができる。

- A 障害福祉サービス
 - ①居宅介護
 - ②同行援護
- B 地域生活支援事業
 - ③意思疎通支援事業「代筆・代読支援」

まず、①居宅介護と②同行援護は、視覚障害者に対する重要な 支援であることから、利用する者が多い福祉サービスとなってい る。

①居宅介護では、居宅における家事援助の一環で代筆・代読の支援が行われている。居宅内での日常生活が困難な視覚障害者は居宅介護を利用しており、この福祉サービス自体のニーズは比較的高いものとされている。

②同行援護では、移動時の情報提供として代筆・代読の支援が行われている。視覚障害者にとって移動の支援はもちろん必須だが、移動時の情報提供がなければ安全な移動はできない。そのため、同行援護では、利用者への情報提供を重要視しており、支援者の養成において、代筆・代読の支援をカリキュラムに盛り込んでいる。

しかし、利用者の代筆・代読に関するニーズと、①居宅介護と②同行援護の支援内容を照らし合わせると、そこには大きな課題があることが分かった。それは、利用者は「居宅での代筆・代読の支援」を求めているにも関わらず、両サービスでは支援の実施が実質的に難しいことである。

まず、①居宅介護では、実際の利用状況を確認すると、利用者は優先度が高い家事援助に関する支援を依頼しており、代筆・代読の支援を依頼するまでの支給時間が無いことが分かった。また、視覚障害者は、居宅介護の支援区分が他障害より低いことが多いことから、支給時間が少ない、あるいは対象外となっていることも一因となっている。

また、②同行援護においては、外出時の情報提供として代筆・代読の支援を行っているため、居宅での代筆・代読の支援は行うことができない。この点は、利用者からの不満も多く、同行援護のサービス自体を改善してほしいとの声に繋がっている。

そのため、平成30年度調査においては、①居宅介護と②同行援護では実施できない「居宅での代筆・代読の支援」を支える存在として、意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の可能性に着目し、調査を実施することになった。

【居宅介護と同行援護での代筆・代読支援の整理】

	居宅	外出
居宅介護	┃・代筆・代読の支援は可 ┃ 能だが、実際は利用が┃ ┃ 難しい	・サービスの対象外
同行援護	・サービスの対象外	・情報提供として代筆・代読の支援は可能
	●当事者のニーズ 居宅での代筆・代読の 支援を受けたい!	意思疎通支援事業 「代筆・代読支援」 では可能ではないか?

3. 意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の概要

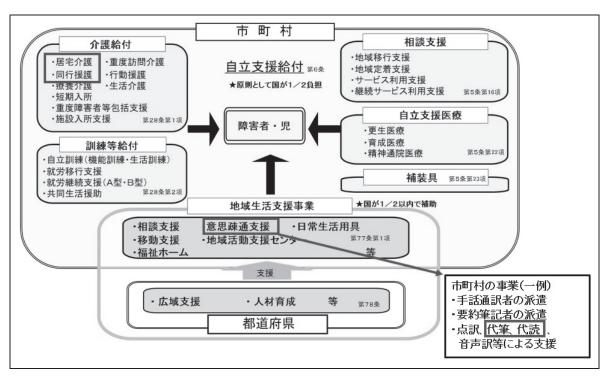
まず、代筆・代読支援が含まれている意思疎通支援事業についての背景を整理すると、この事業は地域生活支援事業の一つであり、地域の事情を踏まえて、自治体の裁量によって事業が実施できるものとなっている。実際、意思疎通支援事業に含まれる手話通訳者や要約筆記者の派遣等は各地域で活発に利用されており、意思疎通支援事業自体の実施率は非常に高いとされている。

このような背景があるにもかかわらず、代筆・代読支援については、以前より自治体での実施率が低調であると指摘されていた。また、実施率の低さが一因となり、同サービスの利用者にあたる視覚障害者がこのサービスの存在自体を知らない傾向があり、そのため、代筆・代読の支援に対するニーズは強いものの、同サービスの開始を求める声に結び付かない流れもあった。

一方で、過去の調査等を整理すると、自治体等からは「視覚障害当事者の代筆・代読の支援に対するニーズが分かりにくい」との意見も寄せられていた。このニーズの不明確さも、同サービスの開始を止めている要因の一つとも考えられていた。

そのため、平成30年度調査においては、視覚障害者と自治体に対する全国調査を実施することで、視覚障害者の代筆・代読の支援に対するニーズと、意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の現状を整理することになった。

【障害者総合支援法の給付・事業における意思疎通支援事業】



4. 代筆・代読の支援に対するニーズ

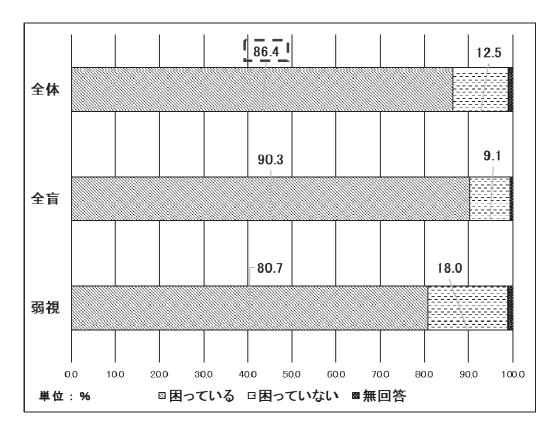
平成30年度調査においては、視覚障害者の代筆・代読の支援に対するニーズを整理する目的で、全国の750名の視覚障害者を対象としたアンケート調査(回答率63.8%)を実施した。以下で主な結果を紹介する。

(1)代筆・代読の支援に対するニーズの高さ

まず、調査対象者には、日常生活を送る上で読み書きに困るかどうかを確認したところ、86.4%の視覚障害者が「読み書きに困っている」との結果が示された。調査結果を全盲とロービジョン(弱視)に分けてみても、極端な乖離は確認できなかったことから、多くの視覚障害者が日常的に「読み書きに困っている」ことが示された。

また、公的な福祉サービスで代筆・代読の支援があることを知らない者に対して、公的な福祉サービスで代筆・代読の支援を受けたいかどうかを確認したところ、66.9%の者が「受けたい」と回答している。さらに、自由回答の記述では、実際に公的な福祉サービスにより代筆・代読の支援を受けている者からは「大変助かっている」との回答もあった。つまり、代筆・代読の支援を「公的な福祉サービス」に求めており、支援によって不満の解消を望んでいることが分かった。

【調査結果:読み書きすることに困ることがあるかどうか】

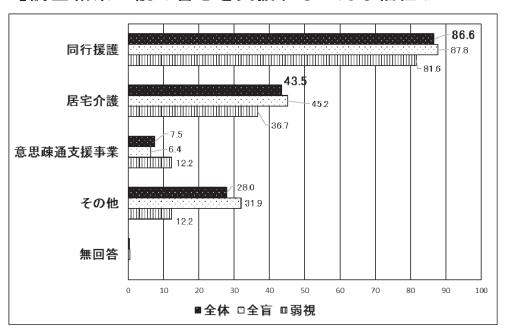


(2)代筆・代読の支援の実施状況

そして、福祉サービスの利用状況を確認したところ、同行援護は86.6%、居宅介護は43.5%、意思疎通支援事業は7.5%となり、代筆・代読の支援は、現状では同行援護または居宅介護で受けている可能性が高いことが分かった。

ただし、自由回答の記述を見ると、同行援護や居宅介護による現状の支援に対して、9ページで整理した「居宅での支援が受けられない」ことに不満をもつ回答が目立ち、現状の制度では視覚障害者の高いニーズを支え切れていないことが分かった。また、現状の支援では、支援の質が伴っていないこと、支援ができない条件があること、個人情報の取扱いに不安があること等、様々な課題があり、この課題を改善するために、公的な福祉サービスの充実を求めている意見も確認できた。

【調査結果:読み書きを支援する公的な福祉サービスの利用状況】



【視覚障害当事者調査に寄せられた自由回答の意見の一例】

項目	意見
①課題:支援の質	・代読専門の支援者ではないこともあり、漢字が読めなかったり、文書についての理解力 が低い人にもお願いしなければならないことがある。【60代、男性、全盲】
②課題:個人情報の取り扱い	・代筆については、個人情報が漏れないかが不安。そのため、積極的には利用したいと思わない。【40代、女性、弱視】
③課題:支援ができない条件	・必要な時にすぐに頼めないことが困る。【70代以上、女性、全盲】 ・個人情報の問題により、支援者に頼みにくいものもある。家族以外には頼みづらい。 【60代、男性、全盲】
	・ 同行援護は外出しないと利用できない。読み書きのみの利用ができない。【30代、 女性、全盲】
(A 南 诗 . 八 始 4 士 堀 1 七 1 丁	・代筆・代読の専用のサービスが手軽に利用できるようにしてほしい。【70代以上、男性、全盲】
④要望:公的な支援に対して	・いつでも必要な時にお願いできる制度にしてほしい。【60代、女性、全盲】

(3) 福祉サービスに関する周知の重要性

さらに、読み書きを支援する公的な福祉サービスがあることを知っているかどうかを確認したところ、25.9%の者が「知らない」と回答していた。この中には、日常的に同行援護や居宅介護を利用している者でも、これらの福祉サービスで代筆・代読の支援が受けられることを知らない可能性が含まれている。また、自由回答では「今回のアンケート調査を受けたことで、初めて代筆・代読の支援があることを知った」との回答もあり、改めて地域の視覚障害者への情報伝達が難しいことが分かった。

しかし、これらの者は、実際に支援が行われていることは知らなかったが、公的な福祉サービスで支援が受けられるのであれば、支援を受けたいと考えている。つまり、代筆・代読の支援を受けたいと考えている視覚障害者に対して、これらの福祉サービスの情報が届いていないことに課題があることが分かった。

(4) まとめ

これらの結果を踏まえると、視覚障害者の代筆・代読の支援に対するニーズと課題は、以下の整理をすることができた。視覚障害者の代筆・代読の支援はニーズが高いだけに、公的な福祉サービスで的確な支援を行うことが求められている。

ただし、平成30年度調査は、書面でのアンケート調査であったことから、代筆・代読の支援の満足度や必要性、具体的に希望している支援内容等の整理ができなかった。これらの具体的なニーズについては、自治体調査において課題整理の必要性が指摘されており、さらなる調査が必要となった。

【代筆・代読の支援に関する視覚障害者のニーズと課題】

- ①視覚障害者は、日常的に読み書きに困難さを感じており、代筆・代読の支援を求めるニーズは高い。
- ②代筆・代読の支援は、公的な福祉サービスによる支援を期待している。
- ③現状の公的な福祉サービスによる支援には不満があ り、居宅での代筆・代読の支援を求めている。
- ④代筆・代読の支援が、公的な福祉サービスで受けられることを知らない者も存在するため、周知方法に課題がある。

5. 意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の現状

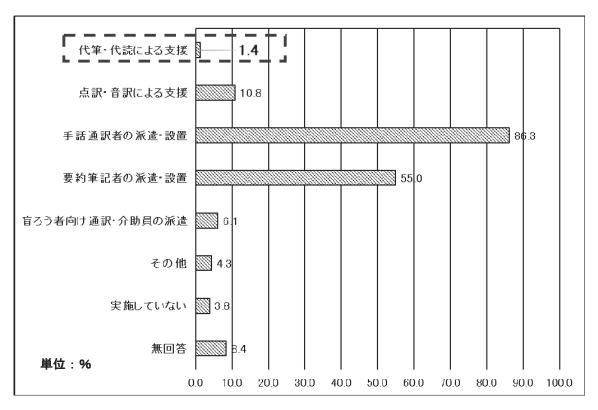
平成30年度調査においては、意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の現状を整理する目的で、全国の1,747自治体を対象としたアンケート調査(回答率64.9%)を実施した。以下で主な結果を紹介する。

(1) 意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の実施率

まず、意思疎通支援事業は、地域生活支援事業の中の一つであるため、自治体の裁量によって事業が実施されている。意思疎通支援事業自体の実施状況を見ると、手話通訳者や要約筆記者の派遣事業が中心とされているため、ほぼ全ての自治体が実施しており、平成30年度調査では、88.5%の自治体が意思疎通支援事業を実施していた。ただし、意思疎通支援事業の内訳を見ると、代筆・代読支援を実施していると回答した自治体は僅か14自治体、つまり全国の1.4%の自治体しか実施していないことが分かった。

代筆・代読支援の実施率の低さは以前より認識されていたが、 視覚障害者からのニーズが高いにも関わらず、この低さの原因は 一体何なのだろうか。既存の同行援護や居宅介護でニーズが補わ れているからだろうか。この低調さの原因を解明するため、さら なる調査が必要となった。

【調査結果:意思疎通支援事業の実施内容】



(2) 意思疎通支援事業「代筆・代読支援」を実施するための課題 ①支援者の確保、支援体制の確立

平成30年度調査では、多くの自治体が代筆・代読支援を実施していないことが予測できていたため、自治体において代筆・代読支援を始めるために必要な条件を確認した。

まず、際立ったのは「支援者の確保(75. 9%)」と「実施をする上での明確な支援体制の確立(61. 4%)」であった。「支援者の確保」は、福祉サービス全般に言える共通課題で、支援者の成り手が不足している現状を踏まえての回答と考えられる。また、「支援体制の確立」については、実施している自治体が少ないことから、必要とする支援体制が不明確であることを踏まえての回答と考えらえる。この点を鑑みると、「支援者が確保」され、「明確な支援体制」がはっきりとしていれば、代筆・代読支援が実施できる可能性が高いと仮定することができる。さらに、同行援護や居宅介護のように、代筆・代読の支援を行っている既存のサービスがあるため、これらのサービスとの差別化も必要であることも分かった。

【調査結果: 意思疎通支援事業で代筆・代読支援を行うために必要な条件】

	不 		1
		全体平均(%)	
	支援者の確保	75.9	<u>-</u> !
:	実施をする上での明確な支援体制の確立	61.4	7
選択	支援者の養成方法(カリキュラム)の確立	41.4	_
肢	支援を行うことでの情報漏洩対策の確立	16.4	
	難しい支援への対応策の確立	14.5	
133	制度面の整理、予算の確保	1.4	
選択肢「その他」を分類	当事者のニーズの把握	0.7	ī
肢了	サービスの周知、啓発	0.7	_
てのル	当事者からの声がない	0.7	
他」を	支援者・事業所の支援体制の整備	0.4	
分	既存のサービスで足りている	0.3	
類	その他	0.4	
選	分からない	6.4	
択肢	無回答	1.7	

②視覚障害者のニーズの整理

また、調査結果をさらに紐解くと、自治体にとっては「当事者のニーズの把握」が重要なことが分かった。この点は、アンケート調査では選択肢の記載がなかったため、数字としては顕著な結果が出なかったものの、自由回答ではその必要性が指摘されていた。特に、「代筆・代読の支援に関する視覚障害者のニーズが分かりにくいため、把握がしづらい」との意見は少なくはなく、さらなるニーズ整理が必要であることが分かった。

さらに、「地域の住民からニーズが挙がってこないため、支援を実施していない」との意見もあった。一見、自治体の後ろ向きな回答と思われるが、裏を返すと、地域の視覚障害者が支援開始の要望を挙げていないために、代筆・代読支援が実施されていないとも言える。つまり、地域において支援が必要であれば、その地域の視覚障害者が声を挙げることが重要であった。

(3) まとめ

自治体調査の結果、意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の実施率は、視覚障害者のニーズに比べて著しく低いことが分かった。また、自治体が代筆・代読支援を実施するために解決すべき課題も、一部は整理できた。

しかし、全国の自治体で代筆・代読支援を実施させるためには、 課題に関する詳細をさらに整理する必要がある。そのため、さら なる調査研究が必要となった。

【代筆・代読支援を開始するために整理すべき課題】

- ①支援者の確保
 - →同行援護・居宅介護の支援者が活用できないか。
- ②支援体制の確立
 - → 先駆的自治体の実施例を整理して、有効な実施方法等 を示すべきではないか。
- ③視覚障害者のニーズ
 - →視覚障害者のニーズはさらなる整理が必要ではないか。
 - →地域の視覚障害者が、サービス開始の要望の声を 挙げる必要があるのではないか。

2 令和元年度調査の方向性

<u>1. 平成30年度調査のまとめ</u>

平成30年度調査では、まず、視覚障害者が代筆・代読の支援を必要としていることが分かった。その一方で、そのニーズを、公的な福祉サービスでは支え切れていないことが分かった。

その上で、視覚障害者が求めている代筆・代読の支援のニーズを充足するため、以下の提案を行った。

【視覚障害者への代筆・代読の支援を広めるための提案】

- ①ニーズのある「居宅での代筆・代読の支援」を支える ために、意思疎通支援事業「代筆・代読支援」を活用 するのはどうか。
- ②意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の支援者は、地域資源である同行援護・居宅介護の支援者を活用するのはどうか。
- ③自治体が意思疎通支援事業「代筆・代読支援」を実施するためには、以下の要素をさらに整理する必要があるのではないか。
 - A 具体的な事業の実施方法
 - B 具体的な視覚障害者のニーズ
- ④自治体が意思疎通支援事業「代筆・代読支援」を開始 するためには、地域の視覚障害者が要望の声を挙げる 必要があるのではないか。

ただし、上記の提案においては、③のように具体的な内容をさらに整理する必要があるもの、④のように有効性の実証が必要な ものも含まれている。

そのため、これらの課題整理を行うため、令和元年度調査を実施することになった。

2. 令和元年度調査の実施内容

令和元年度調査は、全国の自治体において意思疎通支援事業「代筆・代読支援」を実施するために、効果的な「①事業の実施方法」や「②事業展開」の検討が目的となっている。

そのため、平成30年度調査の結果を踏まえ、検討委員会で令和元年度調査の実施内容等を検討した結果、以下の論点整理を行うこととなった。

【令和元年度調査の論点整理】

論点① 効果的な「事業の実施方法」の在り方

A 具体的な事業の実施方法の整理

B 具体的な視覚障害者のニーズの整理

論点② 効果的な「事業展開」の在り方

C 事業開始のプロセスの整理

そして、上記論点を整理するためには、より具体的な内容を調査することが必要となり、以下の調査を実施することとなった。 調査目的、調査方法等については、各調査の概要にその詳細を掲載した。

【令和元年度調査の調査内容】

調査① 意思疎通支援事業「代筆・代読支援」

実施自治体に対する調査

• 書面調査(自治体)

・ヒアリング調査(自治体、事業所、当事者)

調査② 意思疎通支援事業「代筆・代読支援」

未実施自治体に対する調査

・ヒアリング調査(自治体、事業所、当事者)

調査③ 調査①、調査②に対する追加調査

・ヒアリング調査(自治体、事業所、当事者)

第3章 調査①

意思疎通支援事業「代筆・代読支援」 実施自治体に対する調査

1-1 書面調査の概要

1. 調査目的

意思疎通支援事業「代筆・代読支援」を実施する自治体に対して、実施内容等の調査を実施する。調査を通して、サービスの実施方法、工夫、課題等の整理を行う。

2. 調査対象

1 4 自治体

※平成30年度障害者総合福祉推進事業「視覚障害者への代 筆・代読支援に関する調査研究」の調査2【自治体調査】 において、意思疎通支援事業によって代筆・代読支援を実 施していると回答した自治体。

3. 調査方法

検討委員会において検討を行った調査票(141ページ)を使用して書面調査を実施した。

4. 調査期間

令和元年10月1日~令和2年1月31日

5. 回収率

11件/14件(78.6%)

6. 調査結果の掲載方法

- ・本調査は、自治体名を公開することを前提とした調査ではないため、調査対象の自治体には、それぞれ任意のアルファベット名を割り振り、該当地方と市区町村の分類のみを記載した。
- ・調査結果を分かりやすく掲載するため、一部の設問は、掲載順 序を変更した。
- ・書面調査で得られた回答は、一部修正を行った上で掲載した。
- ・無回答の設問は空欄とした。

1-2 書面調査の結果

1. 調査対象の基礎データ

	01		0	2	0	3	C)4	0	5
	東北	Α市	関東	В市	関東	C区	関東 D区		関東	Ε区
(1)人口関連							•			
①住民数	25,637	7 人	132,16	67人	571,5	1 2 人	64,58	4 人	289,20	9人
②手帳数	1,211)		3,514)		12,576	6 人	1,197	人	7,564	
③視覚障害者数	8 4 人		238人		949 人		92人		599人	
※参考 住民に占める障 害者の割合	4. 7%		2. 7%		2. 2%		1. 9%		2. 6%	
※参考 住民に占める視 覚障害者の割合	0. 3%		0. 2%		0. 2%		0. 1%		0. 2%	
(2)福祉サー	·ビスの昂	周知方法			1		Į.			
①全般	・ホームペ 報誌、ガイ ク。		・2年に1 福祉のしお 戸配布。		・障害者の 発行。 ・障害のあ の生活支援 運営。	るかたへ	・ オ を を を を を を を を を を を を を を を を を を	見交付時、 持。 7ェブサイ 「障害者	・広報やホジ等で周知る。	
②視覚障害者向け	・広報誌に 声の広報を 送付する事	希望者に	・音声CD	の配布。	・障害者の字版・音声セット、デの発行。	版(カ	・者区・ト福字年	見交付時、 持。 フェブサイ 「障害者 らり」大活	・福祉テレ ビス。 ・福祉タク ついては、 る通知を送	シー券に 点字によ
③ホームページの掲 載状況	・掲載して 声読みな認識 正しく認識 意。	ソフトで できるよ			・障害のあった。の生活支水ーでは音声読み応。	サイトの ムページ	・掲載有。ページに音げ機能あり	青読み上	・ホームペ 掲載(ホー は音声ガイ き)。	ムページ
(3)当事者や	事業所が	ヽゟのニ	一ズの批	巴握						
①面談等による確認			・新い・はカて・ら提場書時る当、一い視の出を素に。事随がる覚要が設けます。 かケき 害書りて	を ら一取 者は、 切 相ワを 会毎議 しか年の			・行ってし	かない。	・おと種籍を表して、いけたで、サルカルのでは、いけた際には、いけた際には、いけた際には、これが、これが、これが、これが、これが、これが、これが、これが、これが、これが	ロにおい ご相談を ニーズを
②アンケート等によ る確認	・3年で、金融のでは、10年で、金融のでは、10年で、10年では、10年には、10年	に合わせ ト実施。 な確認は	・3年に1プリの名字のでは、3年に1のでは、100年に1のでは、100年に10年に10年に10年に10年に10年に10年に10年に10年に10年	成してお には、1, 度の無作 ンケート	・3年に1者基礎調査・基礎では、13年に1日本を受ける。	の中で障 ビスにつ 状況等を	・行ってし	かない。	・障害者計 3年に1査を 意向の把握 る。	、実態・ 実施し要

06	07	08	09	10	11
北信越 F町	近畿 G市	近畿 H市	中国 I 市	四国 J市	四国 K町
(1)人口関連		•			
4,676人	356,065人	73,734人	175,593人	57,381人	9,383人
2 4 3 人	17,532人	4,686人	7,418人	2,437人	603人
1 1 人	17,54人	2 1 5 人	579人	166人	4 1 人
5. 2%	4. 9%	6. 4%	4. 2%	4. 2%	6. 4%
0. 2%	0. 5%	0. 3%	0. 3%	0. 3%	0. 4%
(2)福祉サー	└────────────────────────────────────				
・相談支援を充実させ周知している。	・ホームページに記載していいて、まというでは、ままでいいて、までいいではからしおりを手帳がでいる。	・市広報誌、ホームページ、障害者団体会議での報告。	・市の窓口にパンフレットを設置したり、手帳等の交付時に説明を行っている。	・市公式ウェブサイトでの周知の他へ窓では、 種で付の際ま者手には、等して を付の際にはでいる。 や種別に応じて社会では、受けられる障を個別にないでは、 にないる。	・障害福祉サービスの「だった」(には自治のは、はのは、はのは、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、
・人から人への周知。		・市広報の音声テープ、CD配布、障害者団体会議での報告。	・上記①の回答に加え、視覚障がい者団体の研修会にて説明を実施。	・市公司 かっぱい できない できない できない できない できない できない できない できな	・上記①を口頭にて 説明している。
		・特に配慮はできていない。	・背景色の変更更を文字サイズにいる。上げスという読みとがスカンをでした。 ・「おみンをできまれる。」 ・「おいる。」 ・「おいる。」 ・「おいる。	・市公式ではサイトに降いる式では、 ・市公等では、 ・市公等では、 ・市のでは、 ・市のでは、 ・市のでは、 ・でである。 ・でである。 ・でである。 ・でである。 ・でである。 ・でである。 ・でである。 ・でである。 ・でである。 ・でのでのである。 ・でのでのである。 ・でのでのである。 ・でのでのである。 ・でのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでである。 ・でのでのでのでいる。 ・でのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでの	・現時点ではホームページには障害福祉サービスに関する情報を掲載できていない。視覚障害者向けの配慮もできていない。
(3)当事者や	事業所からのニ	ーズの把握	1	1	
・支援会議や直接話をする。	・事業所からのニーズ確認については、事業所からの相談があった際に、随時事業の状況を聞き取っている。			・障がい当事者や事業所から要望があった場合には、その都度内容を記録し、検討を行うこととしている。	・障害福祉サービス を提供するためには 当事者のニーズの把 握が必須のため、を ずニーズの確認を 行っている。事業所 も同様は 随時。
		・障害福祉計画策定 時のアンケート調 査。	・障がい福祉計画の 作成にあたって、3 年に1回、当事者や 事業所に対してアン ケートを行い、ニー ズ等の確認を行って いる。		

2. 意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の実施状況等について

	01	02	03	04	05
	東北 A市	関東 B市	関東 C区	関東 D区	関東 E区
(1)意思疎通	i支援事業 全体	の実施状況			
①予算規模	408,000円	・代筆・代読 あり	12,767,000円 ・代筆・代読 あり	1,893,600円 ・代筆・代読 あり	・代筆・代読 あり
②実施内容 【※1】	・ 手 芸 語 語 記 音 音 記 ま る ま ま の の し し し し し し し し し し し し し	・ 手要語 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	・手話通訳 ・要約名 ・音訳・ ・点の他 ・その他	・手話 ・要 ・言語 ・言語 ・言語 ・言語 ・表の ・表の ・その ・その	・手話通訳 ・要約章記 ・盲の音 ・点訳・音訳 ・その他
(2)「代筆・	代読支援」の利	用実績			
①受給者証の発行数 (年間)	1人	1 2 人	発行無し	16人	
②利用者数 (年間実人数)	1人	6人		2人	2 4 人
(年間のべ人数)	1 1人		29人	118回【※2】	
※参考 視覚障害者の中 での利用率	1. 2%	2. 5%	0.0%	2. 2%	4.0%
③上限支給量(月)	1回あたり30分を 基本	6時間	上限なし	定めなし	1 0 時間
④予算規模	271,000円	132,910円	124,000円	1,440,000円	110,000円
※参考 意思疎通支援事 業に占める「代筆・代読 支援」の予算割合	66. 4%		9. 8%	76. 0%	
⑤対象者の該当要件	・視覚障害及びその 他の障害のため、字 を読んだり、書いた りすることが困難な 場合。		・区内に住所を有する視覚障害者。	・身体障害者手帳を 所持する視覚障害者 (児)で申請のあっ たもの。	・区内に住所を有 し、身体障害者手帳 の交付を受けている 視覚障害者(児)。
(3) 「代筆・	代読支援」を開 ・平成21年4月	始した経過 ・平成19年度	・平成26年6月1 日(区内3か所)	· 平成 1 9 年 4 月	・平成22年4月 ・業務は社会福祉協 議会へ事業委託して いる。
②開始までの経過		・当事者及び当事者 団体・事業所からの 要望や意見を受け開 始。	・視覚障害者団体からの要望を受けて開始した。	・平成18年度に ニーズ調査を実施。	
③当事者からのニー ズの有無		・ありました。	・視覚障害者団体からの要望を受けて開始した。	・平成18年度にニーズ調査を実施。	
④当初予算、利用者 数等	- 58, 000円 - 3人見込み	- 66,120円(委託料) ・回数37回、時間数44.5時間	・123,120円 (@41,040× 3ヶ所) ・代読のみ0件、代 筆のみ1件、代筆・ 代読20件、合計2 1件	・予算645,00 0円(※意恵疎通支 援事業全体) ・実利用者2名、の べ利用者3名	
⑤他サービスとの差 別化の有無		・ガイドヘルパーと 同時期に開始してい るので、事業者話と同 して代筆・発話と同 行援護は明確に分け るようにお願いをし た。		・不明。	
⑥参考にした資料 【※3】		• 不明。	・同じ都道府県内に あるD区、E区等の 資料を参考にした。	• 不明。	

●注意 【※1】回答中の「盲ろう者」は、盲ろう者に対する通訳介助の支援を省略した表記になる。 【※2】年間での派遣回数として回答があり、そのまま記載する。 【※3】回答では具体的な自治体名を記載している。ただし、調査結果では、調査対象の自治体のみを割り振ったアルファベット名で記載する。

・代筆・代読 なし ・ ・手話通訳 なし ・ ・要約筆記 なし ・ ・盲ろう者 なし ・		近畿 H市 の実施状況 1.496.000円	中国 I市	四国 J市	四国 K町
29,000円 1 ・代筆・代読 なし・ ・手話通訳 なし・ ・要約筆記 なし・ ・盲ろう者 なし・	3,430,000円 代筆・代読 あり 手話通訳 あり				
・代筆・代読 なし ・ ・手話通訳 なし ・ ・要約筆記 なし ・ ・盲ろう者 なし ・	代筆・代読 あり 手話通訳 あり	1,496,000円			
・手話通訳 なし ・・要約筆記 なし ・・盲ろう者 なし ・	手話通訳 あり		9,550,000円	4,957,000円	625,586円
	盲ろう者 あり 点訳・音訳 なし その他 なし	・代 ・代 ・代 ・代 ・手 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	・代筆・代読 なし ・手話通訳 ああなし ・要あろう言い。 ・言言訳・位 なありしし ・ たの他 なあり	・代筆 ・代読 あり ・要約音記 ああなない ・宣ろ記・音 ななり ・この他	・代筆・代読 ありり ・手話類筆記 ああなあう ・ 事育ろう。 あなる あない しり ・ その他
(2)「代筆・代					C 10 10 0 0
		6人		0人	1人
0人 2	: A	6人		4人	1人
0人 2	2.2人	2 2 人		29人	71回【※2】
0.0%	. 1%	2.8%		2.4%	2.4%
	5 時間	5 時間		2.5時間	原則20時間
0円 9	7,680円	796,000円		240,000円	366,400円
0.0%	. 7%	53. 2%		4. 8%	58. 6%
て① 書き ② が ③ 他 よ	視覚障害その他障 そのため字の読み書 が困難な者 家族等による支援 「困難な者	・在宅の単身または 単身に準ずる視覚師 事者手帳 1級を所持 する者等で「代サービス 等で「代サービス を受けることが困難 な者。		・市内を住の視覚障がいます。 住の視覚にの表がいめているでのを発していまれる。 住所の 大き できる は いっこう は できる は いっこう は いっこう は できる 場合 は に いっこう は いっこう いっこう は いっこう いっこう いっこう は いっこう いっこう いっこう いっこう いっこう いっこう いっこう いっこう	・町が代筆支援を必 要と認める者。
(3)「代筆・代	た読支援」を開	始した経過			
・H 2 6 年頃(合同 ・開始)	平成29年4月	・平成21年7月		・平成28年度	・平成28年8月 (本格実施:平成2 9年4月)
ンター立ち上げと同時に実施。 思支のの思域取団	区障がある障害者等意 限時における意 退疎通支援事業(地 技生活支援事業)の 対しいについ要 対体からの要望を そっかけに導入され	・サービス等の支給 決定等の訪問時や障 害者団体との話し合 いの時に当事者から 情報収集の大変さ等 の訴えが出された。		・読みる方とでは、 ・読みる方への意のい、 ・読みる方への意のい、 ・通充を実施るために ・一ででは、 ・一ででは、 ・一ででは、 ・一ででは、 ・一ででは、 ・一ででは、 ・一ででは、 ・一ででは、 ・一ででは、 ・一ででは、 ・一ででは、 ・でででは、 ・ででできる。 ・でででできる。 ・ででできる。 ・ででできる。 ・ででできる。 ・ででできる。 ・でででできる。 ・でででできる。 ・でででできる。 ・でででできる。 ・ででででできる。 ・でででできる。 ・でででででででできる。 ・ででででできる。 ・でででででででででででできる。 ・でででででででででででででででででででででででででででででででででででで	・当事者からの要望で実施。
	視覚障害者団体等 ^ら要望あり。	・要望がありまし た。		・派遣を開始した平成28年4月当れた平成28年4月当れたのでは、18年3日がある古のに、	・ニーズ(要望) 有 り。 ・ただし、本町の場合、当事者は視覚・ 聴覚障害者ではなく 全身性肢体不自由者 である。
		・開始当時(平成 2 1 年度)の資料が 残っていないため不 明。		・1,620,000 円 ・3人(年間実人 数)、107人(年間のベ人数)	・352,656円 ・1名(全身性肢体 不自由者)
係.	代読代筆:外出を ¥わない。	・特段考えていな かったが、他サービ スと同様のサービス が利用できるとき は、そちらを優先す るようにした。		・要綱で、代読代筆者の派遣対除に者には「法(障害者の派遣対降に者の支援法)をの等の支援により同等とがしている。となる場合を受けるは、となっている。	・他の障害者サービスとの重複を避けて差別化を図り、実施要綱を策定した。
当		・B市を参考にした。			・特になし。

(4)現在の「	代筆・代読支援	」に対する評価	等		
①利用者からの満足度	・良い。	・アンケートを取っ ているが、質問事項 がないため分からな い。	・普通。	・分からない。	・普通。
②満足な支援を与え られているか	・支援ができている。	・必要な分について サービスを提供して おり、利用者や事業 者の中で精査されて いると考えている。	・普通。	分からない。	• 普通。
③当事者ニーズの反 映方法	・現在のニーズは把 握していない。	・利用計画の作成に より、個別ニーズを 反映させている。		・区民へのアンケート等。	
	・行っていない。	・事業者の実情も勘 案して上限支給量等 を決めている。		・特になし。	
④サービス実施にお ける工夫					
⑤懸案事項	・特になし。	・事業者から単価の 問題で撤退を相談さ れたことがあり、事 業者の継続も課題。	・利用実績が少な く、利用者の固定化 がみられる。 ・実施場所に区役所 が含まれていない。	・上限支給量の設 定。 ・利用内容。	
⑥支援することが 「できない」内容	・事業の機関ではいてののではいいでののではからのではからのでは、ないでは、ないのでは、ないのでは、ないのでは、ないのでは、ないのでは、ないのでは、ないのでは、ないのでは、ないのでは、ないのでは、ないのでは、ないのでは、ないのでは、ないのでは	・金融・土地・契約 等の権利についての 部分。	・図書、新聞の代読専門職(弁護士・税理士等)が行うべき書類への代筆。	・要網に定めた以下の内容。 容のには、	
⑦トラブルの事例	・時間をオーバーし たとして、利用者が 支援者を叱ったこと があるようだ。	・新規希望者が、事業所に余裕がないことを理由に受けてもらえなかった。		・代筆・代読を行っていないことが見込まれる時間帯の請求があった。	・ありません。
③支援者の養成の有 無	・行っていない。	・市での養成は行っていない。 ・県の同行援護の講習を受講してもらう。		・派遣事業者による養成。	・年に1〜2回ボランティア講習会を開催している。
③支援者の指名の有 無	· ある。	・不明。		把握していない (利用者は区を通さず直接業者に利用を依頼するため)。	
⑩専門性の必要性	・代筆・代読する対象への理解力が大切。 ・難しい支援への対応、利用者にわかりやすい支援が大切。	・専門性というよりは、センスや思いやりが必要と考える。		・事業者が求める専門性を満たしていること(派遣基準を業者の判断に委ねているため)。	

(4)現在の「	代筆・代読支援	」に対する評価	等		
・分からない。	・分からない。	・普通。		・良い(特に不満の声は聞かれていない)。	・良い。
・分からない。	・分からない。	・普通。		・支援ができている (利用者から特に不 満の声は聞かれてい ない)。	・支援ができている。
・分からない。	・ニーズ把握が難し いため、反映しきれ ていない。	・利用決定時の聞き 取り内容に応じて、 月の利用時間に反 映。		・利用者から要望が あった場合には、改 善すべく検討を行う こととしている。	・可能な範囲で柔軟に対応している。
・広報等に力を入れる。	・特になし。	・ヘルパー事業所と 委託契約を結んでいる。 ・居宅介護のサービ利 ス用することを認めて いる。		・し者日事にすを成用た希をへ出に ・し者日事にすを成用た希をへ出に ・し者日事にすを非いて年きり対い遺要を が前業派ると2手。望ねのを要 ・し者のも、提方、、化派こ、のよう ・し者のも、提方、、化派こ、のよう ・し者日事にすを成別に追要を が前業派ると2手。望ねのを要 を用てを請がり素にるて書るします正 を用する市出法平利し遺と市提う。	・実施要項は大まかな規定と可能な範囲ではないではないできる。
・特になし。		・利用者の高齢化が 進み、利用者数が減 少している。		・特になし。	・特になし。
・分からない。	・要綱に定めた事項以外は 原則不可。定められた支援 内容は以下の通り。 1 サービスの内容 対象者関においてます。 (1)公的機関においてます。 (1)公的機関にないでは関ロでは 資料等の代態 (2)生等の代態 (2)生等の代態 (3)公的機関の対象 (3)公的機関の対象 (3)公的機関の対象 (4)と手等の機関のはそれに 準ずる機関が る代読 (4)とそれに 後者が 後者が 後 の付き を確保するために (4)をであるが を確保するために 等のを確保するために を確保するために を確保するために とのを となりを となりを となります。 (4)とのを となります。 (5)とのを となります。 (6)とのを は、 (7)とのと (7)との (7)	・生業・商売に関係する代筆・代読。		・・要ないは、 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	・実施要項上は特に制限を設けていない。
・ありません。	・特になし。	・特になし。		・特になし。	・特になし。
・必要なことだと承 知している。	・行っていない。	・ヘルパー事業所の ヘルパーがサービス を提供しているた め、特に代筆・代読 での研修は市として は行っていない。		・現在、養成は行っていない。・強い要望があれば、検討を行う可能性はある。	・養成事業も併せて 実施。 ・支持者のスキルを 確保し、支援の質を 高めるためには必 要。
・分からない。	・不明。	・利用者は市が委託しているペルパー事業所に派遣を依頼用しているため、利用者と事業所の間で話をしている。		・事業については、 事業所に委託しており、派遣する支援者 の調整も事業所が 行っているため、指 名の状況については 把握していない。	・ある。
・かなりの専門性が 必要。	・居宅介護・同行援 護等で同様のサービスを行っていること を鑑みると、ヘルパーの資格は必要だ と感じる。	・ヘルパーの資格があり、同行援護の研修を受講しているへルパーがサービスとかしていると、基本的には問はないと考える。		・要綱において「代読代筆支援の派遣者となる者は〜省略〜同行援護に従事することができる者」と定めている。	・ニーズとして、一般的な代筆から高度な代筆まで多様なニーズも想定できることから、専門性があると良い。

(5)今後の「	代筆・代読支援	」の方向性			
①制度の見直しの有 無	・ありません。	・国で指針が示されたり、国の補助の対象に加えられれば、前向きな見直しを行う。	・契約方法の見直し を検討中。	・単価、内容、上限 支給量等において、 見直しの可能性があ ります。	・ありません。
②今後の見通し	継続する。	・継続する予定。	・継続する予定。	・継続する予定。	・今後も対象者に対し、現状のサービスを継続する。
③制度を継続させる ための要件等		・地域生活方表を関すれる。 ・地域生活方表を関する。 ・地域生活力を表している。 ・地域生活力を表している。 ・また見れる。 ・またりでは、 ・はなの単した。 ・はなの単した。 ・はないのが、 ・はいるのが、 ・はいるのが、 ・はいるのが、 ・はいるのが、 ・はいるのが、 ・はいいのが、 ・はいいのが、 ・はいいいのが、 ・はいいい	・利用者の拡大を図るための周知方法。・より利用しやすい実施場所の設定。		・予算額。 ・ボランティア登録 者数。
(6)「代筆・	 代読支援」に関	│ する課題や要望			
①自治体に関する内 容	・潜在的ニーズの把握。	・ 迫な事と、 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	・利用者の拡大を図 るための周知方法。 ・より利用しやすい 制度の整備。	・単価設定。 ・上限支給量の設 定。 ・利用内容。	・視覚障害者のコン支援ニケーの変をは、制度をして必要をして必要をはが、制度が対象をはない。
②事業所(支援者) に関する内容		・不明。		・事業所ならびに担 い手の不足。	
③視覚障害当事者に 関する内容		・不明。		・把握していない。	
④国や制度に関する 内容		・国で制度化して頂きたい。	・専門職(弁護士・ 税理士等)が行うべ き書類への代筆制度 の整備。	・全自治体での実施に向けた、基準の明確化等。	

分からない。	・ありません。	・ありません。		強い要望があれ	・ニーズの変化に応
ガルらない。	· ありません。	・ありません。		ば、見直しを検討する可能性はある。	・ ニースの変化に加 じて、見直しを行う ことも有り得る。
継続する予定。	・継続する予定。	・継続する予定。		・現在も利用のある事業であるため、今後も継続していきたいと考えている。	・継続する予定。
人材が必要。	・開始してまだ数年でありいた。無知から、細かするい内規などを整備する必要がある。・事業の周知。	。利用者数が減ってきているため、PRが必要。		・事業のあり方にできない。 本事業のあり方にはないのではないできない。 本語では、本語では、本語では、本語では、本語では、ないできない。 またい はい	・国や県の財政支援。 ・支援者の数の確保。 ・支援者のスキルの確保。
(6) 「代筆	・ ・代読支援」に関	する課題や要望		1	1
人材開発。	・利用者数が少ない。	・特になし。	・意思疎通支援事業での支援者の養成及び確保。 ・現行の障がい福祉サービスとの整合性。	・事業の大力声にはたる である はいかい かっと 後実 も を で で で で で で で で で で で で で で で で で で	・事業財源の確保。
分からない。	・制度の認知。 ・実施体制の整備。	・特になし。	・対象事業所の少なさ。		・代筆・代読者の孫保。
入所施設が限られ いる。		・特になし。	・不明。		・代筆・代読者のスキルの確保と向上。・必要とするサービス量の確保。
近くに施設があるいい。		・特になし。			・事さの思いでは、ある後、といいのでは、まな、は、まないの思いででは、いいのでは、

3. 代筆・代読の支援が行える「他の福祉サービス」について

	01	02	03	04	05
	東北 A市	関東 B市	関東 C区	関東 D区	関東 E区
(1)同行援護	<u> </u>				
①受給者証の発行数 (年間)	1人	4 9 人	198人	2 2 人	100人
②利用者数 (年間実人数)	1人	4 0 人		15人	7 6 人
(年間のべ人数)	1 1 人	411人	1,978人	141人	829人
※参考 視覚障害者の中 での利用率	1. 2%	16.8%		16. 3%	12. 7%
③上限支給量(月)	・48時間 ・基準を超える支給 量が必要と判断した ときは、基準を超え て決定可能。	・最大58時間	- 5 0 時間	- 6 0 時間	- 5 0 時間
④予算規模	859,000円	15,246,043円	84,601,698円	10,658,715円	
⑤該当要件	・視覚障害により移動に著しい困難を有する人が外出する場合。	・同行援護アセススメ ント資育県による力 書」「視野」である 書」「夜盲、リーク であり、 が1点、が1点でのいあり書」の点数が1点、が1書、 が2時である数が、 が2時である数が、 者の認定を必要としない)		・障害者総合支援法施行規則及び報酬告示等において定められているとおり(区の独自要件等はなし)。	・同行援護アセスメ 支項目でよる調 支項目で「視力障 害」、「視野障害」 及び「夜盲」のいず れかが1点以上であ り、かつ、「移動障 害」の点数が1点以上 の者。
⑥意思疎通支援事業 「代筆・代腕支援」 との住み分け	・代筆・代読支援は 委託介護サービス利 用時に同日で提供す るものとしている。	・在宅。			
(2)居宅介護	Į.				1
①受給者証の発行数 (年間)	3 2 人	180人	370人	109人	224人
②利用者数 (年間実人数)	3 0 人	172人	3,994人	8 3 人	172人
(年間のべ人数)	292人	1,987人	5,459人	776人	1,938人
③上限支給量 (月) 【※1】					
④予算規模	19,379,000円	105,238,412円	319,949,536円	50,877,086円	
⑤該当要件	・日常生活において 入浴・排悪・家事 に援助要する人。 ・区分1以上。	・障害支援区分が区分1以上(障害・原に 分1以上(障害・規定 あってはこれに相当 する心身の状態)で ある者。		・障害者総合支援法 施等に対いて定められているといいおり(区の独自要件等はなし)。	・障害支援区分 1 以 上の方、まで 大・たは、疾病 大・たは、疾病 大・たは、疾病 大・のが、 大・で、 大・で、 大・で、 大・で、 大・で、 大・で、 大・で、 大・で、 大・で、 大・で、 大・で、 大・で、 大・で、 大・で、 大・で、 で、で、 で、で、 でいて、 でいて、 に、と、 に、 に、と、 に、 に、と、 に、 に、と、 に、と、 に、と、 に、 に、 に、 に、 に、 に、 に、 に、 に、 に
⑤意思疎通支援事業 「代筆・代腕支援」 との住み分け	・「代筆・代読支 援」は委託介護サービス利用時に同日で 提供するものとして いる。	・利用内容によって分けている。			
(3) その他	1		I	l	1
①他のサービスでの 実施状況	・なし。	・なし。			
②様々なサービスで 代章・代読の支援が であることに対する 意見	・それぞれサービス ・それで支援であると がいるであると がいら、紙ののではない でで充実したもの になるのではない か。	・内容にしている。 ・内容にしている。 ・内容をできる。 ・からとが変換内でに変がでが、「水でででででででが、不してででででででででででででででででいる。 ・からに力にできる。 ・がはいでではいいが、「必要相にできないが、「必要相にできないが、」とがいる。 しているが、「ないか、」とが、「ないか、」とが、「ないか、」といいのではないか。			

06	07	08	09	10	11
北信越 F町	近畿 G市	近畿 H市	中国 1市	四国J市	四国 K町
(1)同行援護		l	l		l
	2 1 4 人	28人	15人	35人	
	141人	1 1 人	1 3 人	29人	
	1,681人	18人	8 1 人	304人	
	8.0%	5. 1%	2.2%	17. 5%	
	・既定の通り、月4 〇時間以内(加算あ り)。	・25時間	・スケジュール等による必要量。	・40時間	
	131,166,775円	7,600,000円		15,053,948円	
	・対象を書き、 ・対象を を ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	・国の事務処理要領 等関係文書の基準と 同様。	・同行援護アセスメ ント調査票にて、移 動陸がいにかる高点 数が1点以上かつで視 力障がい、視野障が い夜盲に係る点数の いずれかが1点以 上。	・同行援護アセスメント調査票による調査項目中、現金票に表力障査等」のいて、「夜盲」のいであり、かが1点以してを動り、から、「移動は、から、「移動は、から、「な動」との者。	
	・居宅介護や同行援 護にて対応可能であれば、そちらを優先 して利用してもら う。	・原則として自宅での「代筆・代誘支援」は、出来通志ま技援」は。外出の出または外出の際の「代意・大田の時の「代達・大田の時、帰宅・大田の「代達・大田のでは、はいます。	・住み分けは定めて いない。 ・利用者の要望を基 に、サービス等利用 計画を作成し、事業 実施をしている。	・要綱で、代読代筆の派遣対(降での派遣対(降での派遣対(ないでは、「法)(では、「法)(同様のの支援により同でを受けるは、というできる場合とないという。	・代筆支援のみの場合は意思疎通支援事業として実施。
(2)居宅介護	Ī				
18人	877人	174人	360人	125人	1 3 人
15人	752人	150人	327人	97人	1 3 人
3,240人	9,023人	198人	3,101人	1,089人	1,064人
66,000,000円	535,219,661円	128,000,000円		57,001,377円	4,500,000円
・区分2以上。	・対象者によって異なる。	・国の事務処理要領 等関係文書の基準と 同様。	・障がい支援区分 1以上。	・障害支援区分が区 分1以上(では、 あってはこれに成立 あってはこれで する支援の度合)で ある者。	・国の規定に準ずる。
・分からない。	・居宅介護や同行援 護にて対応可能であれば、そちらを優先 して利用してもら う。	・家事援助(介護保険、生活援助)、通院等介助等のサービスにおいて可能な「代筆・代読支援」については優先的に利用する。	・住み分けは定めていない。 ・利用者の要望を基に、サービス等利用 計画を作成し、事業 実施をしている。	・要綱で、代読代筆者の派遣対象に言者にいる方法() にって合支援より同なののの制度により同なとがとまる場合とはよりになるになく」となる場合はある。	・代筆支援のみの場合は、意思疎通支援 事業で実施。
(3) その他					
・なし。	・なし。	・なし。	・地域生活支援事業 の「移動支援」の一 環において、郵に で、必要に にがじて、後 等の支援を行ってい る。	・なし。	・なし。
・特になし。	・複可能を ・複可能 ・複可能 ・複可能 ・複可能 ・複可能 ・複可能 ・複可能 ・複可能 ・変実 このは ・で、る場向じ ・で、る場向じ ・で、る場向じ ・で、る場向じ ・で、る場向じ ・で、る場向じ ・で、る。そで、サ要の線引 ・で、、スで、異しい。。 ・スで、異しい。。	・「代筆・代読」の ・・「代集」の ・・「でな場合に、 ・・「な場合でである。 ・・「である。 ・・「である。 ・・「できる。	・利用者の要望が満たされるように、複数のサービスを組み合かせていければよいと考える。	・要綱で、代読代でいる。 代謝には分割を でとなって、代象に降されて、代象に降されて、できるで、できると、できるので、となって、となって、となって、となって、となって、となって、となって、というで、というで、というで、というで、というで、というで、というで、というで	・複数の障害福祉 サービスで実施でき ることはケースに応 じて柔軟に対応でき るため、良いこと。

2-1 ヒアリング調査の概要

1. 調査目的

書面調査の結果により、効果的な支援方法等によって代筆・代 読支援を実施している先駆的自治体に対してヒアリング調査を 実施し、支援方法等のさらなる整理を行う。

また、該当自治体において代筆・代読支援を実施する事業所、 その支援を受けている視覚障害当事者についても、可能な限りヒ アリング調査を実施し、支援方法等の多角的な整理を行う。

2. 調査対象

検討委員会での検討の結果、地域特性や人口規模の違いを考慮し、以下の3自治体を対象とした。

		人口規模	自治体	事業所	当事者
関東	В市	132,167人			
関東	D区	64,584人			
近畿	G市	356,065人	•		

3. 調査方法

自治体には書面調査の結果をもとにヒアリング調査を実施した。

事業所と視覚障害当事者に対しては、自治体の書面調査をもとに、調査担当者が個別に質問を用意した上で、ヒアリング調査を実施した。

4. 調査期間

令和元年10月1日~令和2年1月31日

5. 調査結果の掲載方法

- ・本調査は、自治体名を公開することを前提とした調査ではないため、調査対象の自治体には、それぞれ任意のアルファベット名を割り振り、該当地方と市区町村の分類のみを記載した。
- ・事業所と視覚障害当事者の結果については、上記自治体の公開方法に準じて、個人情報等を取り除く形で結果を掲載した。
- ・ヒアリング調査によって得られた意見等は、事務局で整理を行い、項目ごとにその意見等を割り振った。

2-2 ヒアリング調査の結果(①自治体)

	関東 B市	
(1)対象自治体について		
①住民数	132,167人	
②手帳数	3,514人	
③視覚障害者数	238人	
※参考 住民に占める障害者の割合	2. 7%	
※参考 住民に占める視覚障害者の割合	0. 2%	
④地域特性	・自然は豊かでありながら、都心より約30キロ圏に位置している。人口は約13万人の平均的な自治体。	
(中) 尼集 19 III		
(2)福祉サービスの周知方法		
①全般	・2年に1度「障害福祉のしおり」を全戸配布。 ・今年度は9月に4500部を発行した。	
②視覚障害者向け	・音楽 C D 版を作成し配布している。製作はボランティアに依頼をしてる。 ・代筆・代読支援のみの周知は行っていません。 ・視覚障害者への情報提供は「情報のマッチング」が課題で、発信する側(=市)と、受け取る側(=視覚障害者)の間で、どのような方法、情報量、提供方法の均衡点を見つけるのが難しい。 周知の費用対効果もあるので、なかなか情報発信への予算化は難しい。	
③ホームページの掲載状況	・Zoom Sightを利用して文字拡大、音声読み上げの対応をしています。	
(3) 当事者や事業所からのニーズの把握		
①当事者に対して	・当事者からの相談レベルは、ケースワーカーが随時聞いている。例えば、サービス等利用計画書の作成時に専門員が当事者にニーズ確認(情報提供)をして対応している。 ・市への要望であれば、毎年、視覚障害者協会から要望書の提出を受けている。市長との対談も行っている。 ・3年に1度で作成をしている障害者プランは、全障害者の約30%程度を無作為に抽出したアンケートを取った上で作っている。	
②事業所に対して	・定期的には行っていないが、契約更新時に意見を聞いている。	

関東 D区	近畿 G市	
(1)対象自治体について		
64,584人	356,065人	
1,197人	17,532人	
9 2 人	1754人	
1. 9%	4. 9%	
0. 1%	0. 5%	
・公共交通機関が発達しているので、区民の視覚障害者はサービスを利用して活発に移動をしています。同行援護を利用して買い物移動等をしていると聞いている。 ・支援者は自転車で移動をしている。 ・家賃が高いので、事業所が進出しづらい。そのため、庁内にA型事業所を設ける等、区側で工夫をしている。正直、事業所は少ない。 ・障害者団体はすべての障害者を包括した団体はある。視覚障害者に特化した団体はない。団体がないので、ニーズを聞くのが意外と大変。	・政令指定都市。公共交通は電車・バスがあるが、本数自体が少なく、移動は車やバイクで移動することが多い。 ・視覚障害者は移動がしづらく、家族の支援や同行援護を利用しないと実質的に移動ができない。	
(2)福祉サービスの周知方法		
・「障害者福祉のしおり」は、障害者手帳新規交付時、区内転入時に配布しています。 ・既に手帳を持っている人にもフォローしています。	・ホームページに記載している他、各種制度について、まとめたしおりを手帳交付時に配布している。 ・すでに手帳を交付した人には、その人が欲しいと言わない限り、情報提供をすることが難しい。これは市の課題です。	
・「障害者福祉のしおり」の大活字・音声コード付きを配布している。 ・どのようなサービスがあるかは、窓口に来られた時に丁寧に説明している。この説明により、実際の受給者登録をする人が多い。	・C D 版のしおりを発行しています。また、墨字版には音声コードを付けています。	
・ホームページに音声読み上げ機能があります。 ・代筆・代読支援の内容も掲載している。そのため、検索で引っ かかるのか、他の自治体からの問い合わせがある。ここ最近は特 に増えている。	・ホームページ自体は、視覚障害者向けの配慮(色の変更等)はある。 ・代筆・代読支援は、ホームページに事業概要を掲載している。 ・ホームページに情報を掲載するかどうかは、市の基本方針というわけではなく、現場レベルで必要と判断したら掲載をしている。 ・ホームページに情報を掲載したことで、検索に引っかかるのか、他の自治体から代筆・代読支援の問い合わせがあります。	
(3) 当事者や事業所からのニーズの把握		
・率先しては行っていないが、障害福祉に関する基本計画で住民への調査を2年に1回行うことになっているので、それで把握している。 ・この調査は大切だと思っていて、やはり住民のニーズこそが、私たちの仕事の根幹にあると思っている。 ・視覚障害者にこの調査を行う場合は、もちろんニーズがあれば点字版を提供するし、電話等の聞き取りにも対応している。	・定期的な意見聴取は無いが、要望書の提出等で対応している。	
・積極的には行っていないが、事業所からの質問には対応をしている。	・事業所からの相談があった際に、随時事業の状況を聞き取っている。説明会(集団指導)等も開催し、情報提供に努めている。	

2. 意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の実施状況等について

	関東 B市	
(1) 意思疎通支援事業 全体の実施状況		
①予算規模		
②実施内容 【※ 1】	 ・代筆・代読 あり ・手話通訳 あり ・要約筆記 あり ・盲ろう者 なし(盲ろうの人はいるが、支援者がいない) ・点訳・音訳 なし ・その他 なし 	
(2) 「代筆・代読支援」の利用実績		
①受給者証の発行数 (年間)	12人	
②利用者数 (年間実人数)	6人	
(年間のべ人数)		
(利用者の特徴)	・居宅内の代筆・代読の支援が必要としているため、同行援護を 使わず、代筆・代読支援だけを受けている人もいます。	
※参考 視覚障害者の中での利用率	2. 5%	
③上限支給量(月)	・令和元年度からは「2時間×3回=6時間」になります。 ・元々は「30分を1単位、2時間まで」だったが、この内容だと、事業所が対応できないとの声があった。事業所としてはヘルパーの移動時間もあるので、短い時間の仕事は厳しいのが実情だ。そのため、事業所と相談し、事業所の意向を聞いて、この設定に変更をする。 ・この見直しにより、委託金額は1.5倍程度増額となったが、委託する事業者があっての制度なだけに、今後も事業者と協議しながら進めていきたい。	
④予算規模	132,910円	
※参考 意思疎通支援事業に占める「代筆・代読支援」の予算割合		
⑤対象者の該当要件	・特に要件はありません。	
(3)「代筆・代読支援」を開始した経過	TI ch a o freits	
①開始時期	平成19年度	
②開始までの経過	・当事者及び当事者団体・事業所からの要望や意見を受け開始。 当事者からの要望を受け、市役所から事業所に支援が対応ができ るかどうか等を確認した。	
③当事者からのニーズの有無	・ありました。	
④当初予算、利用者数等	66,120円(委託料)回数37回、時間数44.5時間・金額だけでみると、今の半分の金額からスタートしていた。10数年たって2倍にしか増えてないとの考え方もあるが、必要な人がリピーターとして利用している傾向があり、必要な人が必要に応じて利用しているのではないか。・代筆・代読支援の予算は、自治体としては他のサービスと比べると小さな数字なので、新しく制度として開始しても、そんなには負担にならないと思っている。他の自治体においても、そこまで負担にはならないだろう。	
⑤他サービスとの差別化の有無	・ガイドヘルパーと同時期に開始しているので、事業者に対して 代筆・代読支援と同行援護は明確に分けるようにお願いをした。 ・同行援護は、外出先での代筆・代読はできるが居宅での代筆・ 代読はできない。居宅介護(ホームヘルパー)は、居宅での代 筆・代読は家事援助に伴った場合できる。それに対して、代筆・ 代読支援は、居宅での代筆・代読のみができると定めている。	
⑤参考にした資料 【※3】	・不明。	

●注意 【※1】回答中の「盲ろう者」は、盲ろう者に対する通訳介助の支援を省略した表記になる。 【※2】年間での派遣回数として回答があり、そのまま配載する。 【※3】回答では具体的な自治体名を記載している。ただし、調査結果では、調査対象の自治体のみを割り振ったアルファベット名で記載する。

関東 D区	近畿 G市		
(1) 意思疎通支援事業 全体の実施状況			
1,893,600円	13,430,000円		
・代筆・代読 あり	・代筆・代読 あり		
・手話通訳 あり・要約筆記 あり・盲ろう者 なし・点訳・音訳 なし・その他 なし	・手話通訳 あり・要約筆記 あり・盲ろう者 あり・点訳・音訳 なし・その他 なし		
(2) 「代筆・代読支援」の利用実績			
1 6人	2人→3人 ・書面調査以降に1人増えました。		
2人→4人 ・書面調査以降に増えました。窓口での紹介がきっかけ。	2人		
1 1 8 0 [% 2]	2 2 人		
・4人のうち、2人はヘビーユーザーで、週1回利用をしている。そのため、年間50回程度は利用しているので、この2人の利用が大半を占めている。・この2人はスタート時から利用してて、単身の全盲で高齢な方です。	・利用している人は、毎月、定期的に利用をしている。		
2. 2%	0. 2%		
・上限の設定はなし。 ・今年の利用状況では、活発に利用している人は月10時間程度、他の人はショートの利用だった。 ・活発な利用者は、1回あたり2~3時間、週1回の利用で月4回利用している。	・5時間 基本時間は1回あたり30分。 ・現状では1回30分の利用×月3回ぐらいが多いようだ。連続利用も1時間~1.5時間ぐらいは対応可能。 ・30分1単位:他のサービスとのバランスでこのように設定している。 ・上限の5時間で足りているようだ。上限は超えないようにお願いをしている。		
1,440,000円 ・意思疎通支援の大半が代筆・代読支援で使われている。他の地	97,680円		
区との大きな違いは、手話の利用が少ないこと、代筆・代読支援を活発に利用する人がいることから、このような予算となっています。 ・予算が足りない場合は、何らかの形で予算を確保し、利用者へ			
のサービスが途切れないようにしている。 76.0%	0.7%		
10.0% 1.0%	0.7% ・視覚障害その他障害のため字の読み書きが困難な者を対象にし		
夫です。 ・ (他の地区が実施しているような)他のサービスを優先させることもないです。住民の方が希望するサービスを提供しています。	ています。 ・他のサービスと同様に基本的には家族がいたら利用はできない。ただ、個別にケース判断をしているので、利用可能とすることもある。 ・同行援護・居宅介護・介護保険を受けていたら、こちらを優先してもらっている。		
(3)「代筆・代読支援」を開始した経過			
平成 1 9 年 4 月	平成29年4月		
・平成18年度にニーズ調査を実施。	・きっかけは、①国からの通知「意思疎通を図ることに支障がある障害者等の入院中における意思疎通支援事業(地域生活支援事業)の取扱いについて」、②地元団体からの要望、だったと聞いている。 ・直接的には②地元団体からの要望の方が大きい。ただ、①の外部的な動きもきっかけの一つにはなる(例:法律、条例等)。		
・詳しい資料がなく分からないが、ニーズ調査で当事者からの要望があったと承知している。	・視覚障害者団体などから要望あり。記録は無いが、要望書の提 出だったと思う。		
予算:64万50000円 実利用者数:2名 のべ利用3名・この2名が今でも利用していて、最初は少ない利用だったが、段々と利用回数が増えてきて、今は約2倍の予算となっている。・当初、予算の消化率が悪く、この点は内部的な指摘があった。	196,000円 1名(実利用者数) ・開始時はその年の年末から利用がスタートした。理由は不明。 ・行政の中で壁となされる財務との折衝:この予算規模なら財務 に通しやすく、内容の理解も一応はあった。		
・不明。 ・今は、差別化は考えて事業を実施している。	・まず「同行援護:外出に係るもの⇔代読代筆:外出を伴わない」と整理をした。 ・居宅介護も、現場では代筆・代読の支援が受けられる時間がないということは承知していました。		
・不明。 ・ただ、令和2年度で要綱の更新を検討しているので、ネットから他の自治体の資料を見て、時間設定等を参考にしている。	・同じ県内で当市より早く実施していたH市を参考にしました。		
	<u> </u>		

(4)現在の「代筆・代読支援」に対する評価		
	・利用計画の作成により、個別ニーズを反映させている。	
①当事者ニーズの反映方法		
	・事業者の実情も勘案して上限支給量等を決めている。	
②サービス実施における工夫		
	・事業者から単価の問題で撤退を相談されたことがあり、事業者の継続も課題。	
③懸案事項		
	・市が定めた規則により、次の内容を定めてサービスを実施して	
	います。 (1)公的機関その他これに準ずる機関から交付された書類 及び配布された資料の代読 (2)日常生活用品の取り扱い説明書の代読 (3)公的機関その他これに準ずる機関へ提出する各種申請書 の代簿 (4)その他市長が必要があると認めるサービスに係る代筆又 は代読 ・実際の利用内容は、次の内容で利用されているようです。 (1)郵便物の確認と代筆、整理	
④支援内容	(2) アンケート調査等の代読と代筆 (3) 新たに購入した電化製品の説明書の代読 (4) 生協のカタログの読み上げ・代筆 ・金融・土地・契約等の権利については、不可にしている。 ・担当レベルの意識では、代筆・代読は、何でも福祉の支援に頼るのではなく、餅は餅屋に頼むべきと思うところもある。できない代筆・代読は、金融機関等で対応すべきかもしれない。	
⑤トラブルの事例	・新規希望者が、事業所に余裕がないことを理由に受けてもらえなかった。	
⑥支援者の養成の有無 (支援者の要件)	・平成19年度に代筆・代読ヘルパー研修を実施した。まだ、どこも制度化されていなかったことから、市独自で研修を行った。 ・現在は、県で同行援護の研修を実施していることから、その研修を受けていれば支援者とみなしている。	
	• 不明。	
⑦支援者の指名の有無		
⑧専門性の必要性	・実際の支援では、専門性よりも「センス」や「思いやり」が必要と考えている。支援を受ける視覚障害者の実情を理解して仕事をしてくれる支援者が必要だと思う。	
③事業所担当者の重要性		

(4)現在の「代筆・代読支援」に対する評価		
・区民へのアンケート。 ・事業所から上がってくる「実績表」も見ている。実務的な部分 だと、ここから確認することが多い。	・ニーズ把握が難しいため、反映しきれていない。 ・本来はニーズ調査をすべきだと感じているが、調査は行っていない。	
・特になし。 ・ただ、実務的な部分は事業所の中で工夫をしてくれていると 思っている。信頼の中にサービスがあるものと承知している。	・特になし。事業者と利用者が実務を行う上で考えていると思いっている。	
・実際の利用方法によって、①上限支給量、②利用内容にルール作りが必要だと考えている。そのため、令和2年度より要綱の改正を行うことを考えている。	・代筆・代読支援は入院中も実施できるが、殆ど入院中の派遣は行ったことがない。やはり自宅中心のサービスになっている。 ・入院のような緊急性が伴う支援は、自治体としては柔軟に対応しようとしているが、そもそも事業所と契約を結んでなかったり、受給者証がないと、自治体としてサービスの開始ができない。一方で、手術の同意等、個人の意思を表明するものだと、現実的には支援者が代筆・代読をするのは厳しい側面があると感じている。	
・概要に定める事項以外は原則不可。 ・できない内容として、通年かつ長期的な支援は難しく、最近では、遺言〜遺産関係の代筆・代読支援を6か月かけていた事例があった。これは度を越した支援で、内容面でも難しい部分がある。そのため、次年度に改正を行うことを考えている。	・要綱に定めた事項以外は原則不可。障害福祉サービスで不可としている内容は、基本的には不可です(娯楽性、経済活動等)。・個人の意思を示すもの、お金や契約に関わることは難しいと思っている。・自治体側で、何がダメなのかの線引きを作るのは難しい。ただ、自治体側で規程を作らない方が、柔軟な対応ができると思う部分もあります。	
・代筆・代読支援を行っていないことが見込まる時間帯の請求や、代筆・代読支援の中ではできない支援を行ったと疑われる事例があった。この点は、当該自治体と契約を結んでいる事業所に注意した。	・特になし。	
・支援者の要件は特に設定はなく、事業所に任している。 ・ただ、実際は事業所に任しているので、事業所がどのようにク オリティーを維持しているかがポイントだろう。	・基本的には居宅介護・同行援護のサービスを行っている事業所 (=その資格を持っている支援者)であればOKとしています。 ・代筆・代読自体で「これが必要です」と規定する(=要件を厳 しくする)と、支援者が集まらないと考えている。	
・利用者は区を通さず直接業者に利用を依頼するため把握していない。 ・だだ、利用レベルでは、同じ支援者を利用し続けていて、支援者の都合に合わせて利用者が利用日を決めているので、実質的に指名になっている。	・不明。	
・支援者においては、事業者が求める専門性を満たしていることが重要。実感では、支援者は同行援護レベルの力は欲しいと思う。	・居宅介護・同行援護等で同様のサービスを行っていることを鑑みると、ヘルパーの資格は必要だと感じる。	
・事業所を切り盛りするマネージャーの仕事が凄い重要だと感じている。 ・利用者のニーズを聞いて、適切な利用計画を作成し、その上で適切な支援方法(代筆・代読支援、居宅介護、同行援護)、そして適切な支援者を割り振りや日程調整を行っている。さながら、専門性の振り分け役かもしれない。 ・また、現場の支援者が「この支援はできるかどうか」を判断したり、確認したりする仕事もあるので、代筆・代読支援の「質」を守るための重責も担っている。 ・もちろん、自治体側への報告・相談も、こういった人の仕事なので、区としても大切な存在です。		

(5)今後の「代筆・代読支援」の方向性		
①制度の見直しの有無	・国で指針が示されたり、国の補助の対象に加えられれば、前向きな見直しを行う。 ・ただ、近年の利用実績の推移を比べると、利用実績が増えていない状況にあるが、利用者数はあまり変わっていない。やはり、必要な方にとっては、このサービスが無くてはならないサービスだと考えている。そのため、委託料から見ると金額は少ないが、このサービス自体は継続していく予定である。	
②今後の見通し	・継続する予定。 ・他の制度(サービス)と比べると費用は少ないが、この制度がないと困ってしまう人は必ず存在する。例えば、障害の区分が軽くて、居宅のサービスが入らない人たちにとっては、この代筆・代読支援が外せないサービスになっている。	
③制度を継続させるための要件等	・地域生活支援事業の制度に加えられれば、参加する事業者もいると意見を聞いている。また、これにより市の負担も少なくなる(現在、市の単独費→国約30%、県約15%)。・現在は、大半が市の予算になるため、国や県からの助成があると助かる。・(対国への意見)代筆・代読支援を自立給付にして欲しい。・(対県への意見)今の意思疎通支援の予算だと、代筆・代読に使ってよいと読み取れない部分がある。	
(6)「代筆・代読支援」に関する課題や要望	9	
①自治体に関する内容	・市の予算を特に圧迫しているわけではないが、地域生活支援事業に組み込まれれば、参加する事業者も出てくると思われ、安定したサービスが提供できると考えます。	
②事業所(支援者)に関する内容	・不明。	
③視覚障害当事者に関する内容	・不明。	
④国や制度に関する内容	・国で制度化して頂きたい。	

(5) 今後の「代筆・代読支援」の方向性

- ・令和2年度に実施要項を更新予定です。これまでの問題点や課題を整理した結果、以下のことを更新しようと考えています。委 託料金も上げる予定です。
 - ①上限支給量
- ジーIII (スロール ・令和元年度まで:上限を設けなかった。 ・令和2年度から:1日1回2時間まで、回数制限は引き続き なしにする。単位は1時間。
 - ②利用内容
 - ・令和元年度まで:明確には定めていなかった。
- ・令和2年度から:遺産等の契約的な内容は不可とするよう、 定める予定です。
- ・事業所(支援者)が仕事ができなくては支援の質を確保できな いので、事業所と詳細に相談しながら制度の調整を進めていま
- ・時間設定は仕事時間の平均をとると2時間だった。他のコミュ ニケーション系の仕事も、だいたい2時間で終わっている。
- ・支援者も2時間連続で仕事をしたら、それ以上は仕事ができな いだろう。支援の質を維持するためには、2時間ぐらいが妥当だ ろう。

- ・現時点で見直しを行う予定はなし
- ・事業所からの問い合わせは増えており、今後は増えるだろうと 考えている。

継続する予定。 継続する予定。

- ・実情に応じた制度の変更は必要。
- ・利用者のニーズを満たす「支援の質」を確保しつつ、事業所や 支援者がサービスを提供させることは、大変なことではあるが、 制度の変更でそれが保てられるのであれば、変えるべきだと思
- ・開始してまだ数年であり、実績も少ないため、細かい内規等を 整備する必要がある。例えば、できない支援の規定等。
- ・こういった内規を作る際、他の自治体等で有効な資料があるの であれば、参考にしたい。
- ・利用者を増やすために、事業の周知が必要だと思う。 ・実感では、情報が利用者等に届いていないこと、他サービス (同行援護など)でニーズが足りてしまっていることが原因では ないかと感じている。

(6) 「代筆・代読支援」に関する課題や要望

- ・単価設定、上限支給量の設定、利用内容を現実に見合った内容 に変更する。
- ・ただ、あまり制度を厳しくすると、企業の新規参入を阻害して しまう。社会資源が少ないだけに、この点は頭が痛い。
- ・利用者数が少ない。そのため、周知を頑張りたい。

- ・家賃の高さなどから、地域では事業所と支援者が不足してい る。支援の質を保つためには、こういった社会資源を確保するこ とも必要です。
- ・制度の認知、実施体制の整備が不十分。
- ・実施体制の整備。開始して数年、対応している事業所も少ない ので、まだまだ「手探り」でサービスを行っている状況です。事業所の努力のレベルだけど、市も頑張らないといけないと感じて います。
- ・視覚障害者のニーズの整理。実際にはどんなニーズがあるの か、把握しきれていない部分もある。
- ・当事者への周知が足りない(情報が届かない)。
- ・当事者のニーズが把握できない。
- ・全国で事業を実施するために、支援方法等の基準の明確化が必 要だと思う。是非、国や都道府県レベルで作ってほしい。特に、 国からは何らかの通知でもよいので、基準を出してほしい。
- ・代筆・代読支援は、プライバシーが関わってくることが多い。 そのため、利用者の安全を守ることに加え、支援者の安全も守ら ないといけない。こういった「支援方法」の整理も必要だと感じ ている。
- ・国からの予算は拡充して欲しい。
- ・代筆・代読支援だけだと小さな予算なので、そこまで気にはし ないが、市の障害福祉全体の予算は右肩上がりで増えており、今 の市の財政だけでは厳しいです。

	関東 B市	
(1)同行援護		
①受給者証の発行数 (年間)	4 9 人	
②利用者数 (年間実人数)	40人	
(年間のべ人数)	4 1 1人	
※参考 視覚障害者の中での利用率	16.8%	
③予算規模	15,246,043円	
④該当要件	・同行援護アセスメント調査票による、調査項目中「視力障害」「視野障害」及び「夜盲」のいずれか1点以上であり、かつ、「移動障害」の点数が1点以上の者(※障害支援区分の認定を必要としない)。	
⑤意思疎通支援事業「代筆・代読支援」との住み分け	・サービスの提供場所が「在宅」かどうか。 ・代筆・代読支援と同行援護を比べると、同行援護の方が利用率 は高い。家族のいる人だと、外出は同行援護にお願いするが、家 での代筆・代読支援は家族にお願いしているのかもしれない。	
(2)居宅介護		
①受給者証の発行数(年間)	180人	
②利用者数 (年間実人数)	172人	
(年間のべ人数)	1,987人	
③予算規模	105,238,412円	
④ 該当要件	・障害支援区分が区分1以上(障害児にあってはこれに相当する 心身の状態)である者。	
⑤意思疎通支援事業「代筆・代読支援」との住み分け	・利用内容によって分けている。 ・居宅サービスでは、何かを読んでもうらためにサービスを受け にくいため、代筆・代読支援があることは価値がある。	
(3) その他		
①他のサービスでの実施状況	・なし。	
②様々なサービスで代筆・代読の支援ができることに対する意 見	・内容によってサービスを使い分けることができる。 ・支援内容、利用率からして同行援護と居宅介護の方が大きい が、代筆・代読支援は「その個人が個別に必要なもの」として利 用できるのが良いのではないか。	

関東 D区	近畿 G市
(1)同行援護	
2 2 人	2 1 4 人
1 5 人	141人
141人	1,681人
16.3%	8.0%
10,658,715円	131,166,775円
・障害者総合支援法施行規則及び報酬告示等において定められているとおり(区の独自要件等はなし)。	・対象者の要件として同行援護アセスメント票の調査項目の項の 各欄の区分に応じ、「〜省略〜移動障害の欄に係る点数が1点以 上であり、かつ、移動障害以外の欄に係る点数のいずれかが1点 以上である者」とする。
・居宅でのサービスかどうか。	・居宅介護や同行援護にて対応可能であれば、そちらを優先して利用してもらう。 ・ (なぜ居宅や同行を優先するのか) 代筆・代読支援は無料になっている。一方で、居宅介護や同行援護は利用料がある。まずは、こういった自己負担の公平性の観点があるから、居宅介護等を優先している。 ・ (居宅介護等の利用時間がオーバーした場合、このことを理由に代筆・代読支援が利用できるか) 事務的に〇Kとは言えないが、総合的な判断をした上で、判断することはありうる。同行援護は外出のみ、居宅介護や介護保険は身体介護が中心なので、代筆・代読支援の必要性は示せるかもしれない。
(2)居宅介護	
109人	877人
8 3 人	7 5 2人
7 7 6人	9,023人
50,877,086円	535,219,661円
・障害者総合支援法施行規則及び報酬告示等において定められているとおり(区の独自要件等はなし)。	・対象者によって異なる。
・代筆・代読支援は、居宅介護とオーバーラップしている部分が ある。	・居宅介護や同行援護にて対応可能であれば、そちらを優先して 利用してもらう。
(3) その他	
	・独自事業はなし。 ・居宅介護や同行援護にて対応可能であれば、そちらを優先して 利用してもらう。
・本来、居宅介護で行う仕事を代筆・代読支援で実施する等、線引きが引きにくいことで誤ったサービス提供が行われてしまう。・支援の線引きは、本音では必要だと思う。餅は餅屋じゃないが、そのサービスに強い事業所があるのだから、線引きがあることで適切な支援を与えられると思う。	<良い点>・複数サービスで実施可能であれば、実施事業者も増えることで対応できる場面も増え、利便性向上につながると感じる。現時点では、対応できる事業所の数は少ないと思う。もっと増えて欲しいと思います。
	<悪い点>・サービスごとに支給要件や、サービスの趣旨が異なる為、線引きが難しい。 ・自治体でこういった線引きを作ることは、難しいと思っています。代筆・代読の支援であれば、特に不可内容の設定は難しく、あえて規程しない=柔軟さを残しておくことも必要と感じている。 ・できない支援の規程等は、事業所レベル(現場レベル)で作ってもらう方が現実的かもしれない。

2-3 ヒアリング調査の結果(②事業所)

	関東 B市	近畿 G市
対象者の種類	社会福祉協議会	訪問看護事業所
(1)事業所につ	いて	
①事業内容	・見守り活動の推進、世代間交流の推進、地域福祉 事業、障害者の生活支援、移送サービス、結婚相談	·介護保険、障害者支援(居宅介護、同行援護、代 筆·代読支援等)、重度訪問
②支援者数(平成30年 度末時点)	・代筆・代読の支援者数は15人です。	・同行援護ができるのは11名。男性の支援者も在籍しています。
③地域の規模や特色	・交通は結構不便で、車利用が中心となっている。 ・そのため、視覚障害者の移動は大変で、皆さん、 苦労をしている。	・交通が大変不便で車移動が基本。支援者も、当時者宅へは車で移動をしている。 ・同行援護の場合、車は一切利用ができない。基本は徒歩移動。そのため利用者側が相当な負担がある。
(2)利用者と自	治体との関係	
①利用者との関係	・担当者やサービス提供責任者が定期的に訪問を 行っている。その時に確認を行う。	・特に行っていないが、日々のコミュニケーション や会話は重要視しています。
②自治体との関係	・代筆・代読支援に関しては特になし。 ・必要時には市担当者と電話等で状況を伝え、検討 等お願いしている。毎月、同行援護や在宅介護につ いては利用報告書を提出して、状況を伝えるように も務めている。	・提案をすることはあまりない。事業を行う中で、 不明確なことは確認する程度です。そこまでコミュ ニケーションはない。

2. 意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の実施状況等について

	関東 B市	近畿 G市
対象者の種類	社会福祉協議会	訪問看護事業所
(1)「代筆・代詞	読支援」を開始した経過	
①開始したきっかけ	・平成20年4月1日より開始。 ・市(利用者)からの要望があり、平成20年3月 に市の研修を受け、平成20年4月から委託を受け、事業開始。	・平成30年2月が初回。自治体から連絡があり、 その後、利用者からも連絡があり、契約になる。 ・その利用者とは代筆・代読支援の契約が初めて。 他の同行援護の事業所を使っていたが、代筆・代読 支援ができないため、当該事業所に声がかかった。 ・その後、同行援護の利用にも繋がっている。
②開始時の実績	・派遣回数は38回、実績は68,250円だった。	
③開始時に参考にした資 料や実例	・市が開催した研修。 ・居宅介護で行っていた代筆・代読支援の内容。 ・資料も活用したが、社会福祉協議会としての信念 「地域の福祉のため」が大切で、何とかして対応し ようという気持ちも強い。	・サービス提供責任者が、ネットで見つけた代筆・ 代読の支援に関する本を読んで、勉強をした。 ・同行援護の仕事も実施しており、視覚障害者への 代筆・代読の重要性(当事者の立場に立って情報提 供をすること)は、もともと理解をしていました。
(2)「代筆・代詞	読支援」の内容	
①現在の利用者	・利用者6人。独居は半分、家族と同居は半分ぐらい。入所中の人もいます。 ・同行援護の登録者は23人いて、この6人も重複している。つまり、6/23人しか代筆・代読支援は利用していません。もしかしたら、利用していない人は、同行援護か家族で充足している、または利用の必要がないのかもしれない。	・現在は1名(男性40歳前後、中途失明。行動が 大変アクティブな方)のみです。
②対応できる支援者	・15人。基本的には同行援護の支援者が対応しています。・同行援護の支援者の中でも、高齢を理由(老眼等)に対応できない者もいる。事業所として、ヘルパーの高齢化問題は頭が痛い。当事業所のヘルパーは、平均で60~70歳台、低くても40歳台から。	・基本的にはサービス提供責任者1名が対応し、この者が難しい時は他の支援者が対応している。 ・サービス提供責任者が行くことで、同行援護も含めた翌月の支援計画を作る作業も同時に行っている。
③具体的な支援内容	・市の設定では月2時間×3回。 ・実際に2時間仕事をすると、連続2時間が限界だと思っている。これ以上仕事をすると、支援者側が疲れてしまう。 ・同行援護で買い物に行き、その帰りに自宅で代筆・代読支援も一応はできます。ただ、あまりこの方法は選択されず、単発で代筆・代読支援に行くことの方が多い。 ・支援を行っていると、視覚障害者のニーズは多種多様だということに、改めて気付かされます。	・月3回(平均1.5時間×3回=4.5時間)。 5時間を超えたら自由契約で対応しています。 ・現在の利用者さんは、同行援護の日は同行援護のみで、代筆・代読支援は決められた日に、定期的に訪問している。 ・本人は時間を有効的に使いたいと考えていて、代筆・代読支援をお願いすることを、あらかじめ整理して準備をしてくれている。どの支援をして欲しいかも明確に指示をしてくれる。こういった利用方法は、支援者としては非常に助かります。

(代號)	・病院からもらった薬の仕分け。 ・自治体や団体からのお便りの読み上げ。	・市の広報、タウン情報誌、選挙公報の読み上げ。 ・政治的な内容もあり、結構難しい内容(名前・名 称など)が多い。ただ、分からない所は聞きながら 対応してて、特に問題はない。
(代筆)	・生協の注文票の記入。	・自治体関係の請求の書類。 ・スポーツ施設や催しの申し込み書類。 ・細かいところは自分で予め調べておいて、自分ではできないことをお願いしてくれるので、結構助かる。
(その他)	・通帳の金額の読み上げは、支援者では対応できないので、ケアマネが対応している。介護の仕事でも、通帳の読み上げはある。	・本人が操作できないパソコンの入力等も行っている(例:Facebookの検索)。
④「できること/できないこと」の練引き	・できることは、市の要綱に示された内容に従って対応しています。 ・できないことは、基本的に自分たちで整理しました。	・特に定めていないが、障害福祉サービスの範囲で 実施している。
(できること)	・公的機関からの郵便物や資料等の代読。 ・生活上必要不可欠な説明書等の代読。 ・公的機関(またそれに準ずる機関)への申請等に 対する代筆。 ・その他、上記作業に対して障害者が情報をストッ クするために必要な支援。	
(できないこと)	・不動産等大きな売買に関する契約の代筆・代読。 ・小説等の代読。 ・勉強のための資料の代読。 ・自分の経済活動に関する代筆・代読。 ・年賀状の代筆。	
⑤「代筆・代読支援」で の工夫	・サービスを提供しながら、困ったことがあったら自治体に相談し、解決方法を見出した。・定期的に研修会(年2回、資質向上研修)を開催し、支援者の情報交換等を行うことで、状況を共有できるように努めている。同じ支援ができるようにすることが大切。・こういったことを蓄積し、できない内容を整理し、事業所・支援者・当事者の中で共有を図っている。その結果を「利用者のしおり」に整理し、事業所・支援者・当事者の間で合意をとっている。	・後でトラブルにならないように、支援内容等をまとめた支援日誌を作成している。 ・本人と「会話・対話」をしながら、本人に支援内容を決めてもらっている。和気あいあいと会話をしながら対応している。やっぱりコミュニケーションは大切だ。
(利用者との確認)	・個人情報に関することも含まれていることから、 守秘義務の徹底。そのため、利用者と本人は誓約書 (利用者のしおり)を双方で作成している。 ・代筆や代読の後は、確認のために声を出して読み上げ等の再確認を行う。 ・迷う内容は自分で判断を行うことはしない。必ず 依頼者に判断を仰ぐ。 ・ガイドを守ることも大切なので、こういったルールや注意点はまとめている。 ・利用者に対しても、サービスを理解してもらうために、できること・できないことをまとめた「代 筆・代読のしおり」を確認してもらっている。	
(事業所担当者)	・福祉事業を進める上で、次の2つが課題となっている。 ①障害者支援のマネージメント化 ②利用者の高齢化 ・①のマネージメント化は重要で、そのためケアマネージャント化は重要で、そのためケアマネージャンの仕事が重要になってきている。・それこそ、他の支援者に的確に指示をしたり、支援者からの相談を解決したり、色々なマネージメントを行っている。・また、支援者ができないことはケアマネが対応することも多く、視覚障害者への代筆・代読支援をケアマネ自身が行うことが結構あり、柔軟に対応しています。	

(3)「代筆・代読支援」に対する評価			
①利用者からの満足度	・「助かっている」という意見が多く、満足をして くれていると思う。	・代筆・代読の支援をすることで、喜んでいる視覚 障害者は大変多いです。	
②自分たちへの評価	・支援ができていると思っています。	・自分たちも視覚障害者のQOL向上は大切だと 思っているので、この仕事は続けたい。	
③利用者のニーズ:事業 への反映	・希望がある場合、対応できる内容であれば、可能 な限り調整している。		
④懸案事項	・どこまでの専門的な代筆・代読支援を行ってよいか判断に困ることがある。とくに「代筆」は難しい。支援ができる・できないの明確な線引きはやっぱりほしい。・実例 ①ある利用者の主人が亡くなり、厚生年金に関する書類の代筆・代読を頼まれ、現場のヘルパーが困た。本来は司法書士だったり家族レベルが書くべき。代筆・代読支援ではそこまで責任は負えない。②施設入所に関する書類の代筆・代筆。これは、後見人の兼ね合いがあり、ケアマネでも対応できない。	・居宅介護(家事援助)の中で、代筆・代読の支援ができることは、知らない人が多いと感じている。そのため、代筆・代読支援を求める人は少ない。・一方で、介護の現場では「他の利用者の話、どういう支援があるか」は言わないのが基本なので、こちらからの働きかけは難しい。	
(家族関連)	・家族がいる中での代筆・代読支援は、どこまで支援を行うことが妥当なのかが分からない(どこまでの内容を支援してよいのかの線引きが分からない)。	・家族がいる利用者で、家事援助は受けているが、 代筆・代読支援の開始を望まない方もいる。どうや ら、もし代筆・代読支援を始めた場合、他の所にい る家族が来る必要性がなくなってしまうことを懸念 しているようだ。 ・あくまでも本人意思があって契約を結ぶし、こう いった背景があると、事業所から提案はしづらい。	
(専門性)	・助言やアドバイスを行うのではなく、正確に読む・書くという業務であるため、専門的な資格は必ずしも必須とは考えない。それよりも守秘義務や業務についての理解をしっかり守れるようにすることが重要なのではないかと考える。 ・そのため、研修会等を開催は必要だと感じています。特に、支援者が障害の理解についての最低限の知識を持つことは、非常に重要です。		
⑤トラブルの事例	・トラブルではないが、利用者の方で認知症状をきたした方がおり、代筆・代読支援の日程が理解できなく、事業所に不安で常に連絡がある。説明しても、すぐに同じことを繰り返す。こういった利用者(高齢の障害者)は徐々に増えてきている。	・今の利用者から、契約やお金にまつわる代筆・代読の依頼を受けていないので、分からない。	
⑥支援者の養成	・養成も必要だと思っているが、支援者の中には代 筆を行うことに抵抗がある支援者もおり、担い手を 増やしていく難しさはある。ヘルパーは高齢化して おり、なかなか事業を理解して対応してくれる人は 少ない。 ・まずは利用者(当事者)を理解促しながら、支援 者の方の意向も確認して、養成していきたい。	・事業所として、全ての支援者・ヘルパーを集めて、毎月ミーティングを開催している。最新情報や問題点の共有を行っている。 ・資格取得の支援も行っている。ただ、仕事の合間に行ってもらうので、凄く大変です。 ・支援者には勉強して欲しいと思っているが、時間的にも予算的にも厳しい。加算とかがあると助かる。	
⑦支援者の指名	・事業所を通しての連絡へと随時切り替えてはいるものの、利用者と支援者が直接連絡を取っている状況が半分程度あるため、結果的に支援者の選択はあると言わざるをえない。 ・事業所が対応している中では、特に指名はないが、慣れている人に依頼したいという希望は多い。・慣れている人は、その利用者にとって「読み上げ・書き取りの正確さ、情報の秘密保持等を守ってくれる人」とも考えている。	・実質的に、同じ支援者が対応している。	
⑧他の支援方法を知りたいか。	・どんな仕事をしてるかは多少は気になります。ただ、他の自治体の事業方法まで調べるほどの時間がないです。		

(4)今後の「代筆・代読支援」の方向性				
①見直し	・状況により判断していくようになるが、見直しを する可能性はある。			
②事業の継続	・状況により、継続しないという選択をするという 可能性は否定できない。	・ニーズがある限りは対応します。まだまだ、ニー ズはいっぱいあると思う。潜在需要も多いはずだ。		
③制度を継続させるため の要件等	・担い手も高齢化していくことが大きな問題である。募集をかけても福祉業界全体の人員が集まらない状況。人員の確保をどうしていくか。 ・継続するためには金銭面での確保も必要であり、自治体の補助金(委託料)等の実施についての検討等が必要ではないか。			
(5)「代筆・代	 読支援」に関する課題や要望			
①自治体に関する内容	・市役所の担当課によっては繋がりがないため、同じ内容の書類が何通も届いて困ることがある。 ・分かりにくい文章で理解が難しい書類が多いので、簡潔な内容にしてほしい。	・自治体からの代筆・代読支援についての説明 (方法や制度)をもう少し充実して欲しい。年に1回の集団指導では足らない。		
②事業所 (支援者) に関する内容	・担い手の高齢化があり、支援者を確保する必要がある。 ・家族と同居している場合の対応の範囲。			
③視覚障害当事者に関す る内容	・今後、当事者の方が高齢化となり、認知症等発症 した場合、代筆・代読をどこまで対応していけるの か。	・代筆・代読支援の認知度が低い。もっと需要を潜在化する必要がある。 ・ただ、利用者にとっては、この代筆・代読支援に対して「いろいろな不安(安全に利用できるか)」があったり、「その人の事情(家には上げたくない)」等があり、ニーズが潜在化しないのも原因かもしれない。		
④国や制度に関する内容	・頻回な制度改正があり、都度確認し対応していく 困難さがある。			

	関東 B市	近畿 G市
対象者の種類	社会福祉協議会	訪問看護事業所
(1)同行援護		
①利用者数	・利用者数 1 6 人、利用のべ人数 1 7 0 人	・散歩に行くだけの利用もある。ただ、利用者の心理的な負担が軽減されるので、こういった同行援護も積極的に対応している。
②支援者数	・25人	
③「代筆・代読支援」との使い分け	・外出中での支援なのか、自宅においての支援なのかで大きく分けている。支給決定も確認しながら対応している。 ・ただ、代筆・代読支援と同行援護において、支援の線引きは制度的に欲しい。その方が明確に仕事の線引きができる。	
(2)居宅介護		
①利用者数	・利用者数5人、利用のベ人数54人	
②支援者数	・31人	
③「代筆・代読支援」と の使い分け	・支給決定を確認しながら、対応している。 ・支援時間によって分けている。	・まず、市内の利用者は高齢者が増えていて、自発的な行動にあきらめている人が多い。視覚障害の読書であれば、プレクストークがあるが、機器ができない等の理由で申請もしない。 ・居宅介護の利用者では、このような背景からか、衣食住に関することが最も求められるな支援にないので筆は、一次であるでは、事業所も、その考えに従って支援をせざるを得ない。・代筆・代読の支援は、本人側の生活に「ゆとり」がないと、気持ちがついていかず、そこまで求めることができないのかもしれない。

2-4 ヒアリング調査の結果(③当事者)

	関東 B市		
対象者の種類	サービス利用者		
(1)対象者につい	いて		
①年齢、性別、視覚の程 度、生活状況	・全盲、70代、男性、点字利用・職業:あはき師		
②家族の有無	・現在は妻(全盲)と二人暮らし。夫婦二人では墨字を読むこと・書くことはできない。 ・子供はいるが独立をしている。夜や休みの日に、子供から助けてもらうこともある。		
③利用している障害福祉 サービス等	・同行援護、居宅介護、代筆・代読支援を受けている。 ・介護保険は対象年齢だが、家族の支援があるため、利用できない。		
(2)地域特性、	青報提供、自治体との関係		
①地域の規模や特色	・ガイドヘルパーを使わないと移動ができない地域です(交通機関が少ない、道が複雑)。		
②自治体からの情報	・市の広報の音訳版が月2回発行されている。 ・この広報では、冒頭に視覚障害者福祉協会の宣伝や報告ができ、様々な情報を入れることができた。その中で、新しく始まったサービスの話を入れて周知することができた。		
③当事者団体について	・市の視覚障害者福祉協会があり、自分も入会している。 ・団体として意識しているのは、視覚障害者が困難な「読む、書く、移動」といった「生きるために大切なこと」を確保することを求めて運動をしている。		
④自治体への要望	・15年ぐらい前から、年1回、地元の協会と市長が懇談し、直接要望を出している。 ・この懇談が大きく、代筆・代読支援についても、この懇談を通して実現した。 ・ただ、要望を出すことは、その団体の代表がしっかりと意見を取りまとめしたり、みんなに声をかけた りすることが大切で、これがなかなか大変だ。		

2. 意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の実施状況等について

	関東 B市		
対象者の種類	サービス利用者		
(1)「代筆・代	読支援」を開始した経過		
①開始までの状況	・昭和52年から地元でガイド制度が始まり、その中で時間があったときに、ガイドさんから読んでもらっていた。 ・今の方が便利になったが、当時は当時でガイドさんが柔軟に対応してくれたように思える。		
②開始までの経過	・平成20年前後で、地元の協会で要望をとりまとめ、市長の懇談の際にお願いをした。		
(2)「代筆・代	読支援」の内容		
①利用方法	・基本は1回2時間×3回=6時間。妻も使っているので2人で12時間。昔は2時間だったので、今の時間数には満足している。 ・奥さんは凄く活用してて、自分もそこそこ使っている。 ・自己負担は無し。役所の全額負担となっている。 ・依頼先の事業所には同行援護もお願いしている。対応には満足している。		
②支援の内容	・自分は「役所の書類(読み、書き)」「郵便局や銀行の申し込み書類(読み、書き)」でよく利用している。 ・妻は「生協の注文票(読み、書き)」をよく利用している。細かい商品内容は、生協の音声版カタログで事前に確認しておき、支援者が来られたら、再確認をしてもらいながら注文票に記入をしているようです。		
(3)「代筆・代	読支援」に対する評価		
①満足度	・かなり助かっている。実際に支援してくれる支援者は、様々なことをファジーに対応してくれ、自分の 生活が円滑になっていると感じている。		
②支援が足りてるか	・時間も内容も十分に足りている。		
③支援の良いところ	・各支援者が、様々なことを臨機応変に対応してくれること。・支援者の皆さんは親切で、昔から安心して利用できるし、親身になって対応してくれる。長い付き合いと地域ならではの密接な信頼があるからではないか。		
④不安になること	・あまりない。支援者が昔から知っている人が多く、自分のことも良く知ってもらっているので、安心して支援を受けている。 ・依頼をしている事業所では、来てもらう支援者が変わってもサービスの質は変わらず、安心して利用ができている。		
⑤できない支援	・経験上はないです。 ・契約やお金等の重要な代筆・代読の場合は、子供に来てもらい、対応してもらっている。この点は自分 で理解してて、支援者にはお願いしないです。		
⑥トラブルの事例	・経験なし。		
⑦支援の質	・ある程度は必要だと思う。 ・代筆・代読支援では日常的な書類のレベルまでにすべきで、高度なものは専門の人に任せた方が良い。		
⑧支援者の指名	・指名はしない。事業所にお願いすると、信頼できる人を派遣してくれるので問題なし。		

(4)今後の「代筆・代読支援」の方向性			
①支援の継続	・是非、続けてほしい。私の生活になくてはならない存在です。		
②支援を継続するために 何が必要か	・支援を受けるための規則が厳しいと、かえって使いづらくなるのではないか。ある程度の柔軟さが必要だ。 ・理解度のある市の職員は必要で、今現在、市に良き理解者がいるから、この制度が成り立っている。 ・実際に利用している利用者が少ないことを考えると、利用者向けの周知も必要かもしれない。もっと宣伝をした方が良い。 ・事業所や支援者からの話を聞くと、なかなか支援者の成り手が少ないことを聞いている。自分達にはできないことだが、支援者を集めることも大切だと感じている。		
(5)「代筆・代	読支援」に関する課題や要望		
①自治体に関する内容	・代筆・代読支援においては、利用の中での制約を減らし、自由に使わせてくれる制度にしてほしい。		
②事業所(支援者)に関 する内容			
③視覚障害当事者に関す る内容	・市の協会に入っている人でも、代筆・代読支援を使っている人は少ないようだ。理由は、家族からの支援がある、支援があることが知らない等が考えられる。当事者の中での周知も必要なのだが、なかなか伝わらないのが現状です。		
④国や制度に関する内容	・自分が代筆・代読支援を受けているので特に感じるのが、公共図書館での対面朗読にも助成をすべきではないか。お金をつけることで、専門的な内容にも対応でき、支援のクオリティーが上がるのではないか。こういった向上があれば、医療系の本を読んでもらえるので、自分のためにもなる。		

	関東 B市
対象者の種類	サービス利用者
(1)同行援護	
①利用方法	・自分と妻で、それぞれ50時間。時間はたまに余ることもあるが、満足に使わせてもらっている。 ・代筆・代読支援を依頼している事業所にお願いしている。
②利用内容	・買い物、協会の活動、市役所への移動等に使っている。大変便利で助かっています。
③「代筆・代読支援」との使い分け	・外出時の情報提供が必要であれば代筆・代読もお願いしているが、今は、代筆・代読支援を受けているので、昔ほどは代筆・代読の支援は受けていない。 ・本当はいけないことだけど、大昔はガイドヘルパーを利用する際、移動中に書類を読んでもらったりしていました。
(2)居宅介護	
①利用方法	・居宅介護の家事援助で10時間。 ・ヘルパーは契約した居宅介護の事業所から来ている。代筆・代読とは別の事業所。 ・介護保険はまだ使っていない。
②利用内容	・基本的な家事や食事は夫婦二人でできるので、ヘルパーには家や玄関先の掃除、洗濯した洋服の組み合わせ等をお願いしている。
③「代筆・代読支援」との使い分け	・今も昔も、代筆・代読の支援をお願いしたことはない。特に、今は代筆・代読支援が利用できるので、 無理に居宅介護で利用しようとは思わない。居宅は居宅で必要な支援を受けた方が、自分にとってメリットがある。

第4章 調査②

意思疎通支援事業「代筆・代読支援」 未実施自治体に対する調査

1-1 ヒアリング調査の概要

1. 調査目的

調査①「実施自治体調査」の調査結果と比較するため、意思疎通支援事業「代筆・代読支援」を未実施の自治体において、令和 2年度以降に同事業を実施予定の自治体に対してヒアリング調査を実施する。また、該当自治体において代筆・代読支援を実施予定の事業所、その支援を受ける可能性のある視覚障害当事者についても、可能な限りヒアリング調査を実施し、実施に向けたプロセスや要望等を確認する。

2. 調査対象

検討委員会での検討の結果、地域特性や人口規模の違いを考慮し、以下の2自治体を対象とした。

		人口規模	自治体	事業所	当事者
関東	L区	332,957人			
東海	M市	2,317,646人			

3. 調査方法

自治体には、調査①「実施自治体調査」と連動した質問票を事前に提供し、その質問票の回答をもとにヒアリング調査を実施した。

事業所と視覚障害当事者に対しては、自治体の書面調査をもとに、調査担当者が個別に質問を用意した上で、ヒアリング調査を 実施した。

4. 調査期間

令和元年12月1日~令和2年1月31日

5. 調査結果の掲載方法

- ・本調査は、自治体名を公開することを前提とした調査ではないため、調査対象の自治体には、それぞれ任意のアルファベット名を割り振り、該当地方と市区町村の分類のみを記載した。
- ・事業所と視覚障害当事者の結果については、上記自治体の公開 方法に準じて、個人情報等を取り除く形で結果を掲載した。
- ・ヒアリング調査によって得られた意見等は、事務局で整理を行い、項目ごとにその意見等を割り振った。

1-2 ヒアリング調査の結果(①自治体)

	関東 L区	東海 M市			
(1)対象自治体((1)対象自治体について				
①住民数	332,957人	2, 317, 646人			
②手帳数	8,064人	78,677人			
③視覚障害者数	5 5 8 人	5, 129人			
※参考 住民に占める障害者の 割合	2. 4%	3. 4%			
※参考 住民に占める視覚障害 者の割合	0. 2%	0. 2%			
④地域特性	・都心からのアクセスは大変よく、交通網も電車やバスを中心に充実しています。 ・平成27年の国勢調査では単身世帯が61.9% を占めていました。	・公共交通機関は発達しており、電車、バス等での 移動はしやすい。タクシーを利用する人も多い。 ・市外からの通勤者も多いが、市内に住む者も多 く、大きな移動をしなくても、各地域の中で生活で きる環境は揃っている。			
(2)福祉サービ	スの周知方法				
①全般	・冊子「障害者福祉のしおり」、区公式ホームペー ジ等で周知しています。	・市の福祉サービスの概要と問い合わせ先を紹介する「障害者福祉のしおり(年1回)」や「障害者総合支援法による各種サービスのご案内」を作成している。			
②視覚障害者向け	・冊子「障害者福祉のしおり」(点字版)や区公式 ホームページ等で周知しています。	・「障害者福祉のしおり」点字版も作成している。 ・「障害者総合支援法による各種サービスのご案 内」は音声コードに対応している。 ・新規に手帳を取得した方には上記資料を配布して いる。			
(手帳所持者への対応)		・既に手帳をお持ちの方には、依頼があれば配布をしているが、しおり等が更新したタイミングでは配布等は行っていない。 ・新しい情報については市の広報、ネットに掲載する情報、そして障害者団体からの周知に頼る形になる。 ・自治体としても、いかにして新たなサービスの情報を周知させるかは課題となっている。			
③ホームページの掲載状 況	・ホームページは、音声読み上げに対応していま す。	・市専用の介護・障害情報提供のホームページがあり、そちらに掲載している。 ・特別なソフトウェアを使用しなくても、音声読み上げや文字サイズ変更、背景色の変更等が可能になっている。			
(3)当事者や事業所からのニーズの把握					
①当事者に対して	・毎年度、障害当事者団体等から、区に対しての予 算要望を聴取しています。 ・障害福祉計画策定の年度に「障害福祉サービス意 向調査」(手帳所持者へのサンプル調査)を実施し ています。	・3年に1度の障害者基礎調査(障害福祉に関するアンケート)の実施や、毎年随時行っている障害者団体からの要望・会議等を通じてニーズを確認している。・障害者団体とは、各障害者団体が参加する連絡会があり、この場で密に情報交換や連絡を行っている。そして、この場で得た情報などを市政に反映させている。・市としては、歴史的に障害者の声を聞いた上で市政に生かすことを意識的に行っている。障害者のニーズがあって、私たちが動くことを意識している。			
②事業所に対して					

2. 意思疎通支援事業「代筆・代読支援」について

	関東 L区	東海 M市
(1)意思疎通支	援事業 全体の実施状況	
①予算規模	7,719,612円	49,905,908円
②実施内容	 ・代筆・代読 なし ・手話通訳 あり ・要約筆記 あり ・盲ろう者 なし ・点訳・音訳 なし ・その他 なし 	 ・代筆・代読 なし ・手話通訳 あり ・要約筆記 あり ・盲ろう者 あり ・点訳・音訳 あり ・その他 あり (対面朗読)
(2)「代筆・代	読支援」に対する認識、現状	
①必要性の認識	・必要だと感じています。	・日常生活を送る上で読み書きが必要な場面は少なくないため、視覚障害者への代筆・代読は必要な支援だと感じている。
②当事者からのニーズの 有無	・ありました。要望自体も毎年、地元の視覚障害者 当事者団体に確認をしており、その中でも聞いてい る。	・視覚障害の当事者団体より要望あり。熱意のある 要望だったので、ニーズの高さを感じた。 ・要望と共に、他市の動向や具体的な制度の在り方 等の情報提供があり、立案作業に役立てた。
③支援を行う予定	・実施に向けて検討を行っています。 ・区として意思疎通支援の条例の制定を目指してお り、その中で視覚障害者向けの情報保障として、地 元団体から要望があった「代筆・代読支援」を実現 させたいと考えています。	・令和2年度より実施予定で調整中。 ・当事者からの要望に加えて、読書バリアフリー法 もきっかけの一つです。読書バリアフリー法による 支援として①代筆・代読、②日常生活用具であるプレクストークの要件緩和(6級まで)を柱にしてい る。視覚障害者への情報保障をイメージして、市が できる支援を具体化している。 ・サービスの開始にあたっては、支援を実施する事 業所との調整を行いながら、具体化をしていきた い。
(3)実施予定の	「代筆・代読支援」の内容	
①事業内容	・地域生活支援事業(意思疎通支援事業)の中で実施することを検討しています。 ・ただ、具体的な制度の内容はまだ決まってなく、 担当レベルで情報収集をしながら、どのような内容 が良いのかを考えています。	・地域生活支援事業として立案作業を進めています。 ・情報提供があった他自治体の実施内容をもとに、 以下のイメージで試算を行い、市内部では了解がと れました。 ①月2回、1回30分~1時間程度の利用 ②人数は人口で比較して、150名を想定 ・このイメージを元に、制度の肉付け作業を行って います。
②開始時期	・開始時期は検討中。 ・いわゆる「Small Start (スモールスタート) 」で 始めて、徐々にニーズを広めていくイメージがあり ます。	・現時点では、7月スタートを想定している。議会の承認後(4月以降)、支援者の準備(研修等)を 行う予定です。
③対象者	・利用者の範囲、どのくらいの規模で行うかは検討中です。利用者を単身のみに限定することはない。・ケースワーカーと相談して対象者を決める方向性になるかもしれない。	・制度では、居宅介護・移動支援(同行援護)を優先とし、これらの制度からこぼれ落ちた人を対象にすることにしている。あくまでも単発の制度として動かし、他のサービスを使えるなら、他の方を利用してもらうイメージです。 ・開始にあたっては、まずは福祉制度の狭間にいる、代筆・代読支援が受けられない人から利用をしてもらい、進めていく中で問題点があれば調整をして、より良い制度にしていきたい。 ・まだ、まめられていない部分もあるが、なるべく個別ニーズは拾っていくようにしたい。
④事業所(支援者)	・どういった事業所、支援者が対応できるかを探っているところです。 ・いざ、スタートするにしても、事業者との調整も 大切なので、焦らず、時間をかけて制度の整理をしないといけない。	・市内の事業所に相談をしており、どのようにした ら支援が開始できるかを調整している。 ・支援の開始と共に、支援者の養成も検討してお り、この事業所で開催することを相談している。

(4)開始に向け	ての課題	
①制度の在り方(支援の 範囲)	・代筆について、行政書士等の職域との棲み分け等の考え方の整理が必要と考えます。代筆は、法的な部分もあるので、色々と整理するのが難しいと感じている。	・代筆・代読については、基本的な技術はもちろん、契約書等の専門性の高い書類にかかる知識や秘密の保持等、障害者が安心して利用できる環境づくりが必要だと感じている。そのため、支援者の研修も盛り込むことが大切だと考えています。
②自治体内での交渉	・自治体内で新制度を開始するには、財務部門の了解が必要で、利用者のニーズの実態に沿った精査が求められると考えます。 ・特に、次の2つが整理されて、初めて財務と予算交渉ができると考えています。 ①事業規模の設定をどうするか(利用者の範囲、時間数、単位等) ②他事業との区分けをどうするか	・必要なのは、①必要な予算、②支援者の確保(研修の在り方)、③実際の支援方法を整理しておくことが重要です。 ・今回、代筆・代筆の必要性(ニーズ)を説明することは、当事者団体から教えてもらったことが分かりやすく、財務もすぐに理解してくれました。また、その必要性の背景となる問題点整理は、過去の調査資料が役立ちました。 ・そのため、私たちは実務面(①②③)の整理を中心に行い、自治体内で一定の理解を得ることができました。
③事業所 (支援者)	・支援者の質の担保の仕方について、客観的かつ公平な考え方を示すことが必要と考えます。 ・支援者の要件を厳しくすることも大切だと思うが、それを事業者にはお願いしづらい。今の人材難を考えると、支援者を集めることを優先せざるを得ない。	・代筆・代読の支援を始めていくと、ルール(事例 集、Q&A)が必要になると感じている。これを作 らないと、この制度では支援者と事業所の負担が大 きくなってしまうだろう。この点は事業所と相談し ながら具体化していきたい。 ・支援を通じて知り得た情報の秘密保持(コンプラ イアンス遵守)も重要です。
④視覚障害当事者	・事業を開始するためには、ニーズの実態把握が必要と考えます。ただ、ニーズはケースパイケースであり、利用者によって違うものなので、把握は難しい。 ・こういった背景があるので、ニーズの事例は欲しい資料の一つになっている。	・利用者のニーズは重要で、これがないと制度を開始することはできない。ただ、ニーズを自治体から調べるのには限界がある。やはり、当事者から挙げてもらった方が助かる。 ・他の福祉サービスでもそうだが、当事者への周知はなかなか難しく、こういった福祉サービスがあることが伝わりづらい。代筆・代読支援でも重要だと考えている。
⑤国や制度		・地域生活支援事業の国庫は、可能な限り満額で頂 戴したいです。国も色々とあるだろうが、自治体は 予算がないと動けないのが現状です。
(5)先駆的自治	体の実施内容	
①他自治体の実例は参考 にするかどうか。	・既に、他自治体の実施例を参考に検討を行っています。 ・自治体が制度設計をするためには「実施方法」を まとめた資料がほしい。具体的な内容として「運用 方法」「契約方法」「単位の在り方」は知りたい。 また、「住民からのニーズ」をまとめた資料もほし い。	・実施方法、予算、実績、要綱、トラブル事例等を 参考にしました。 ・実際にこれらの情報を転用して、制度面の整理を 行いました。自治体内部で通すためのには利用者数 と予算が知りたかった。
②本年度調査において整理している実例は参考になるか。	・非常に参考になります。こういったものは是非、この調査で資料化をしてほしい。 ・予算をとるためには、自治体の財務と交渉しないといけないが、財務部門は「代筆・代読支援」と聞いただけでは、何も理解してくれない。また、色々と説明しても分かってくれない。そのため、明確な資料や説明が求められてしまう。 ・特に、ニーズの部分として、代筆・代読支援のリアルな使い道を知りたい。例えば、どんなふうに利用され、どのような効果があるか等を知りたい。	・大変参考になると思います。他の自治体もほしいと思う。

	関東 L区	東海 M市	
(1)同行援護			
①受給者証の発行数(年間)	100人	898人	
②利用者数 (年間実人数)	9 4 人		
(年間のべ人数)	957人	7,195人	
※参考 視覚障害者の中での利 用率	17. 9%	17.5%	
③予算規模	62,330,832円	652,943,000円	
④ 該当要件	・視覚障害により移動に著しい困難を有する障害者 等であり、次に該当する者【同行援護アセスメント 調査項目のうち、「視力障害」、「視野障害」及び 「夜盲」のいずれかが1点以上であり、かつ、「移動 障害」の点数が1点以上の者】。	・同行援護アセスメント票調査の結果、「1. 視力障害」、「2. 視野障害」、「3. 夜盲」のいずれかが1点以上であり、かつ、「4. 移動障害」の点数が1点以上の者で、外出時において、代読・代筆支援が必要と認められる者。	
⑤意思疎通支援事業「代 筆・代読支援」との住み 分け	・利用者の求めに対し、ヘルパーのできる範囲内に おいて支援をしているものと考えます。	・同行援護の場合、外出先において、視覚情報の提供の一環として代筆や代読を行う。なお、代筆については、ヘルパーによる代筆が可能なものに限られる。	
(2)居宅介護	(2)居宅介護		
①受給者証の発行数(年間)	5 3 7 人	7,618人	
②利用者数 (年間実人数)	5 2 7 人		
(年間のべ人数)	5,241人	89,661人	
③予算規模	353,534,640円	12,118,623,000円	
④ 該当要件	・障害支援区分が1以上(障害児にあってはこれに 相当する支援の度合い)である者。	・障害支援区分1以上の者で、家族等の介護者から、支援を受けることができず、その支援の必要性が認められる者。	
⑤意思疎通支援事業「代 筆・代読支援」との住み 分け	・利用者の求めに対し、ヘルパーのできる範囲内に おいて支援をしているものと考えます。	・居宅介護の場合、利用者が代筆や代読を希望する 者については、ヘルパーに依頼し、家事援助として 支援を行っている。	
(3) その他			
①他のサービスでの実施 状況	・実施していません。	・申請窓口において、申し出があれば、必要な範囲 にて職員による対応を行っている。	
②様々なサービスで代 筆・代読の支援ができる ことに対する意見	・サービスの重複が発生しないよう、支給量等の調整が必要と考えます。 ・代筆・代読に関しては、同行援護との線引き(切り分け)が難しい。何らかの線引きは必要だと思う。 ・もしかしたら、同行援護だけで視覚障害者の代筆・代読のニーズがまかなわれているようにも思えてしまう。こういったことがあるから、代筆・代読支援が各地で進まないのではないか。	・代筆・代読の支援は、様々な場面において必要であり、そのニーズは多岐に渡るため、複数のサービスにより実施する必要はあると考える。	

1-3 ヒアリング調査の結果(②事業所)

	東海 M市		
対象者の種類	視覚障害者情報提供施設		
(1)事業所につい	(1)事業所について		
①事業内容	・障害福祉サービス、視覚障害者情報提供施設として、地域の視覚障害者の支援をグループの施設と共に 多角的に行っています。 ・代筆・代読については、対面朗読(対面読書サービス)で実施しています。		
②支援者数	・対面朗読の支援員は点訳・音訳のボランティアが中心で、登録は280人。		
③地域の規模や特色	・公共交通機関は発達しており、移動しやすい地域だと思います。 ・同行援護の制度も発達しているので、同行援護を利用して移動する者は多いです。		
(2)利用者と自治	台体との関係		
①利用者との関係	・障害福祉サービスや視覚障害情報提供施設を行っているので、常日頃より利用者より声を聞き、その声を自分たちのサービスに反映させています。		
②自治体との関係	・定期的な要望は諸団体を通して行っています。 ・個別の要望等については直接当局に出向き、説明と要望を行うこともあります。 ・自治体との関係はかなりよく、頻繁に連絡を取って連携を図っています。		

2. 意思疎通支援事業「代筆・代読支援」について

	東海 M市 視覚障害者情報提供施設		
対象者の種類			
(1)視覚障害者·	への代筆・代読の支援		
①実施状況	・対面読書サービスを実施している。利用者からの依頼があれば、ボランティアをコーディネートして対 応している。		
②支援内容	・対面読書サービスは、月に4~5回の依頼がある。以前よりは減っている。おそらく公共図書館でも同様のサービスを行っているからではないか。 ・利用者が当該施設に依頼し、施設のコーディネータが日程調整を行い、決められた日にサービスを施設内で実施している。コーディネータが利用者の要望を聞いて、適切な人を選んだり、時にはできないことを断ったりしている。コーディネータの仕事は実は重要です。 ・利用者からの依頼内容いろいろとあり、可能な限り対応することを心がけています。依頼内容では、履歴書の記入があったり、年賀状が誰から来たかを読んだり、折り紙の本を読みながら実際に折り紙を一緒に折ったり等がありました。		
③支援員	・支援員の中心は点訳・音訳のボランティア。登録は280人。 ・支援員の要件はなく、現在は研修を受講していない方も対応している。 ・どの福祉サービスも同じだが、あまり条件を厳しくすると人が集まらない。条件を厳しくしてサービス の質をとるか、支援員の確保をとるかの判断が難しい。		
(2)「代筆・代	読支援」に対する認識、現状		
①必要性の認識	・必要だと感じています。 ・対面読書サービスについては、当施設を含め、基本的にボランティアベースで行っている。そのため、機密事項・契約書など重要書類等、ボランティアが対応できない部分がある。また、利用者にとってもボランティアへは依頼しづらい感もある。 ・利用者にとっては、対面読書サービスを行っている図書館等へ出かけなければならない課題もある。 ・こういった対面読書サービスからの視点だけでも、代筆・代読支援のような専門の制度ができることは必要だと思います。		
②当事者からのニーズの 有無	・これまでもありました。 ・ボランティアベースでは対応できない部分、契約書等の重要書類の記入等、当施設の対面読書サービス で対応できない部分について、他サービスでの支援を期待しているようです。		
③支援を行う予定	・自治体から、開始をする際に協力を頂けないかとの相談はあり、前向きに検討しています。 ・利用者のニーズを考え、自治体の事業として責任をもってサービスを実施すべきで、施設としても責任 をもって支援を行いたい。		

(3)「代筆・代	読支援」の開始に必要な条件 ・安定して事業が継続できる予算(支援者への報酬、コーディネーター人件費等)の担保と枠組みづくり
〕自治体の制度面	が必要です。
(支援者への報酬)	・今の代筆・代読支援は、短時間の仕事や他のサービスに繋がらない単発の仕事が多い。もしかしたら、同行援護よりも厳しい仕事で、支援者の報酬をしっかり確保しないと成り手がいなくなってしまう。そのため、報酬を確保することが大切です。
(コーディネーター)	・対面読書サービスでもそうだったが、利用者と支援者を上手く繋ぎ、安心・安全、効率的なサービスを 実施するために、コーディネーターの存在は必須です。特に支援内容によって振り分けをする仕事は重要 になりそう。
②支援方法	・適切なサービス提供のため、従事するヘルパーへの研修が必要だと思っています。
(研修のイメージ)	・市から予算を頂けると聞いており、年2回の研修を考えている。2日間コース(13時間)で、他の自治体の研修方法を参考にしようと思っている。 ・市では養成の細かい内容はまだ考えていなく、市の担当者と相談しながら、具体的な内容を考えていきたい。 ・代筆・代読の研修は、同行援護の養成とオーバーラップしている部分もある(視覚の特性等)。その点は生かした研修にし、実習の時間は作りたい。
)利用者	・利用する当事者への周知が大切だと思います。特に、既存サービス(同行援護、居宅介護)を補完するサービスであることを理解してもらいたい。
(当事者への周知)	・いざ、開始の情報を出しても、その情報を掴める人は少数だ。そのため、地域の関係団体(当事者団体、訓練機関)と連携して、周知活動をしたいと考えている。スタートダッシュが大切だ。 ・医療機関の人は障害福祉サービスのことを知らないし、興味を示してくれない。情報が行き届かない当事者ほど医療機関側にいることが多いので、医療機関の人に知ってもらうことも大切だ。
D支援者	・サービスが滞らないよ う にするため、一定数のヘルパーを確保すること。 ・円滑なサービス継続のため、定期的な研修が必要。
(支援者のイメージ)	・一番活躍してくれそうなのは同行援護と居宅介護のヘルパーだと思っている。 ・対面読書サービス等のボランティアがどこまで対応できるかは今は分からない。
①予算面	・支援者への報酬、研修のための費用に加え、事務局(コーディネーター)の人件費も必要です。 ・支援者の交通費は隠れた経費なので、交通費も出せるようにしないといけない。

(4) 先駆的自治体の実施内容		
①他自治体の実例は参考 にするかどうか。	・研修等の資料は参考にしている。ただ、情報が少なく、実施方法まで示した資料はあまりない。	
②本年度調査において整理している実例は参考になるか。	・事業所として必要と思うことがコンパクトにまとめられている資料が欲しいです。	
③実例:利用者と事業所 で支援内容の合意を図る こと	・支援者と本人を守るためには、こういった確認が必要だと思う。その合意点を資料にまとめていることは大変良いと思う。	
④実例:事業所の実情に 応じて時間数を増やす	・これも大変良いアイディア。今はヘルパー不足で、いかにして確保するかどうかがポイント。その上、ヘルパーのことを守ることも大切。	

	東海 M市		
対象者の種類	視覚障害者情報提供施設		
(1)同行援護			
①利用者数	・利用者数:58人(延べ人数:374人)		
②支援者数	・65人		
③同行援護で実施する代 筆・代読支援の内容	・お願いされれば、柔軟に対応しています。 ・借用書・小切手はしないように従業員に伝えています。 ・病院での同意書や入院書類等で、後日の提出でも良いものについては、ご家族に記入して頂いています。同居家族がいない方は外出先で代筆しています。		
④同行援護で行う代筆・ 代読支援の良い点・悪い 点	・良い点:代筆・代読が同行援護の仕事として認められているところ。 ・悪い点:外出中(外出先)でしか認めらていないこと。利用者によっては、外出前に自宅のポストから 郵便物をガサっと取り出し、外出先で読んでもらっている。施設としてはこういったグレーなことはなく したいので、代筆・代読支援の開始には期待している。		
(2)居宅介護	(2)居宅介護		
①利用者数	・利用者数:26人(延べ人数:248人)		
②支援者数	・20人		
③居宅介護で実施する代 筆・代読支援の内容	・簡単な代読と代筆であれば対応できます。 ・高額な金額のやりとりや契約書類、命に係わる書類は対応できません。 ・居宅での支援時間は短いので、あまり代筆・代読の支援を求めている人は少ない。ただ、当事者に聞くと、代筆・代読の支援のために居宅介護を利用する人もいる。ニーズは複雑です。		
④居宅介護で行う代筆・ 代読支援の良い点・悪い 点	・良い点:居宅内で代筆・代読の対応ができる。 ・悪い点:居宅での代筆・代読の支援は難しいと感じる部分もある。例えば、利用者より「掃除をしてもらい、物が元の位置に戻ってなく困った。」という相談があった。つまり、視覚障害者の特性を勉強していないのだろう。 ・悪い点:居宅介護のできるヘルパーの中には同行援護の資格がない人もいます。一方で、視覚障害者に特化した勉強をしていないと代筆・代読はできないと思ってる人もいます。視覚障害の支援であれば、同行援護の資格はほしいが、人集めのことを考えると、そこまでハードルを上げるかどうか、悩ましい問題です。		
(3) その他			
①様々なサービスで代 筆・代読の支援ができる ことに対する意見	・代筆・代読できる機会が増えること、利用者にとって対応してほしい選択の幅が増えるのであれば、良いことだと思います。		

1-4 ヒアリング調査の結果(③当事者)

	関東 L区	東海 M市
対象者の種類	当事者団体役員	当事者団体役員
(1)対象自治体	本について ※自治体調査より抜粋	
①住民数	332,957人	2,317,646人
②手帳数	8064人	78,677人
③視覚障害者数	558人	5, 129人
※参考 住民に占める障害 者の割合	2. 4%	3. 4%
※参考 住民に占める視覚 障害者の割合	0. 2%	0. 2%
(2)自治体との	D関係	
①自治体との関係	・区の担当者とは、頻繁に話をしていて、 コミュニケーションは取れていると思って いる。	・自治体担当者との接点は多く、相談や意見交換を頻繁に行っている。市長や市議会議長と会うこともある。 ・自治体からも相談があり、対応できることは対応している。こういった日々のやりとりで、自治体との信頼が生まれ、こちらからの要望に応えてくれるのかもしれない。
②要望の出し方	・ほぼ毎年、団体で要望をまとめ、区へ陳 情をしています。	・必要に応じて要望を出している。 ・最近だと、市の広報が音声版はあるが、 点字版はなかったので、丁寧に必要性を説 明したら、点字版を発行してくれることに なった。

(3)「代筆・代読支援」に関する要請活動		
①これまでの経過	・平成30年に実施した代筆・代読の調査 (視覚障害者への代筆・代読支援に関する 調査研究)の報告書を読んで、自分たちに も必要だと痛感し、区に対して改めて要望 することにしました。	・平成30年に実施した代筆・代読の調査 (視覚障害者への代筆・代読支援に関する 調査研究)の結果を見て、自分たちの地元 でも、代意支援が必要だと感じるいる うになった。 ・本気で代筆・代読支援を実現させたいよ うになでで、調査事務局に連絡をし、担当 者より実施例の情報や、開始をするため 課題やポイントを教えてもらった。 ・そして、その情報を携えてに何度も した。担当者とは、会うたびに何度も もお願いをしていてので、もしかしたら嫌 がっていたかもしれない。
②具体的な行動	・令和元年度の前半に区役所に出向いて要望をしました。 ・その後、自治体担当者が検討を進めてくれ、実現に向かっていることを聞いて、ホッとしている。	・例ははないでは、いいでは、いいでは、いいでは、いいでは、いいでは、いいでは、いいで

(4)「代筆・代読支援」に対する要望や課題等				
①支援方法	・主に一人暮らしの視覚障害者に対して、 家の中で行ってほしい代筆・代読の支援が 中心だと考えています。 ・週に1回、月で5時間ぐらいの支援がほ しい。	・肌感覚だと、週に1回で1~2時間程度があると助かる。 ・居宅介護の中でも代筆・代読の支援をお願いしているが、片手間でのお願いになり、集中した代筆・代読の支援が受けられない。そのため、この代筆・代読支援では、読むこと、書くことに特化した支援をお願いしたいと思っている。		
②具体的な内容	・家電の説明書やカタログ、通帳、CDの曲目、チラシの区別等を代筆・代読してほしいと思っている。	・主に家の中での支援で、日常生活の範囲 の内容を代筆・代読してほしいと思ってい る。		
③対象者	・区で必要としそうな人(独居等で支援が必要な人)は5~6名程度と考えている。・ただ、協会に入っている視覚障害者の範囲でのイメージなので、協会に入ってない人に開始した情報が伝わるかどうかは心配です。	・自治・ では、 ・自治・ では、 ・自治・ では、 ・自治・ では、 ・自治・ では、 ・に、 ・に、 ・に、 ・に、 ・に、 ・に、 ・に、 ・に		
④支援者	・代筆については不安材料が多い。誰が仕事をしてくれるのか、どうやって養成するかは心配です。	・制度は、当事者へのサービス提供に係る 費用を支援する他に、支援者養成の講習会 にも予算を出してくれると聞いた。やっぱ り質も伴ったサービスであって欲しいの で、これは嬉しい。		
⑤その他	・役所が焦って制度が見切り発車にならないようにしてほしい。	・制度が始まっても、実際に利用する人がいないといけないので、制度の周知も大切だと思っている。これは、自治体にも協力し、私たちのような当事者団体や支援機関等が積極的に周知する必要があると考えている。		

第5章 調査③

調査①、調査②に対する追加調査

1 調査概要

1. 調査目的

調査①、調査②を実施した結果、以下の論点をさらに整理する必要があるため、追加調査として調査③を実施する。

論点① 効果的な「事業の実施方法」の在り方

- A 具体的な事業の実施方法の整理
- B 具体的な視覚障害者のニーズの整理

2. 調査対象

調査①と調査②においてヒアリング調査を実施した以下の者 を対象とした。また、視覚障害の度合いによる違いも整理するため、視覚障害当事者団体の関係者にもヒアリング調査を実施した。

				自治体	事業所	当事者
調査1	実施自治体	関東	В市			
調査2	未実施自治体	関東	L区			
		東海	М市			
追加	当事者団体	全盲				•
		ロービ	ジョン			•

3. 調査方法

以下の内容で調査を実施し、発言内容等を調査結果としてまとめた。

(1)代筆・代読支援の実演

論点①-Bを整理するため、代筆・代読支援を利用している関東B市の利用者が、代筆・代読支援の実演を行った。

(2) 意見交換の実施

論点①-Aを整理するため、調査対象者との意見交換を行った。

<u>4.調査実施日</u>

期日: 令和2年2月28日(金) 13:30~15:30 場所: TKP市ヶ谷カンファレンスセンター ホール6C

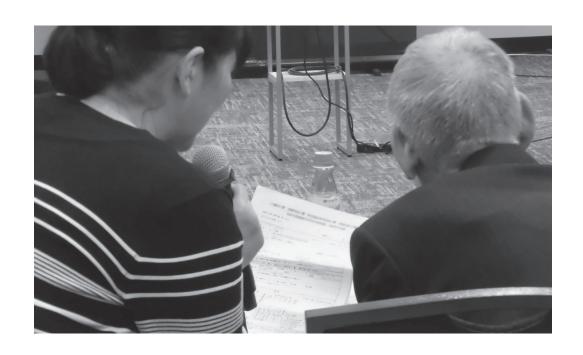
2 代筆・代読支援の実演

<u>1.調査の背景</u>

調査を実施する中で、自治体からは「実際の代筆・代読支援が どのように利用されているのか」「どのようなメリットがあるの か」といった意見が寄せられた。これは、本年度調査の論点でも ある「視覚障害者のニーズ」の未整理部分であり、調査結果とし て整理する必要がある。

そのため、実際の代筆・代読支援の利用内容を整理することを目的に、関東B市で実際に代筆・代読支援を利用している視覚障害当事者(男性・70代)に、代筆・代読支援の実演を行っていただいた。実演では、頻繁に利用している「郵便で届いたチラシを読む」、「自治体の申込書を読みながら記入する」の二つが紹介された。そして、実演内容等を整理し、「①具体的な利用内容」、「②利用者の意見」に分け、調査結果とした。

なお、実演内容については、一部の内容を編集し、代筆・代読 支援の利用内容を示す資料として、巻末に掲載した。



●代筆・代読支援の実演内容は、131ページに資料②として掲載しました。

2. 具体的な利用内容

(1)支援を依頼している内容

- ・役所から送られてきた手紙は重要なものが多いので、読んでもらい、記入が必要な部分は代筆を依頼している。
- ・クレジットカードの支払い明細を読んでもらい、引き落とし金額、引き落とし日等を確認している。
- ・買い物をした後、レシートの読み上げや買ったものの仕分けを 依頼することもある。
- ・妻は生協を利用していて、注文シートの記入の代筆・代読を依頼している。これは大変助かっている。

(2) 支援内容の詳細

- ・支援者は、まるで会話をするような、自然な形で代筆・代読の 支援を行ってくれる。人によっては代筆・代読支援を朗読のよ うな固いイメージを持っていると思う。ただ、実際は、支援者 と上手くコミュニケーションをとりながら支援を受けること が多い。
- ・もう一度聞きたいところはお願いすれば読んでくれたり、注意 が必要なところはゆっくりと読んでくれる。自分のペースで読 んでくれることが助かっている。
- ・代筆は重要なことなので、記入内容を丁寧に確認しながら記入 してくれる。名前の漢字も一文字ずつ読んでくれ、こちらが確 認した後に記入してくれる。
- ・支援者によっては、読み間違うことや読めない漢字もある。ただ、その部分が分からなくても、必要な情報はだいたい分かるので、読み上げの精度はそこまで気にしていない。
- ・昔は、同行援護を利用している際に外で読んでもらったことも あった。ただ、代筆・代読支援のように、家の中で落ち着いて 読んでもらったり、書いてもらったりする方が安心できる。

3. 利用者の意見

(1)支援を受けるための工夫

- ・代筆・代読の支援を受けていると、実は自分たちでも支援を受けるために工夫することが大切なことに気付く。是非、これは他の方にも真似してほしいので、私の一例を紹介します。
- ・支援に来てもらう日は、事前に依頼をするチラシや申請書等を 自分で整理しておき、順番に渡せるようにしている。これだと、 効率的に時間が使えます。
- ・市役所や社協から来る封筒には、手で触って分かるマークがつ

いていることがあり、これがあると事前に「どこから来たか」 が分かるので、効率的に支援者に依頼することができます。他 の郵便物にも、こういったマークを付けてほしい。

- ・生協に注文をする際は、事前に音声版のカタログで商品の目星を付けている。そして、支援を依頼している時は、目星の商品を詳しく読んでもらい、購入すると決めたら、注文票に書いてもらっている。
- ・後で提出が必要な申請書等は、封筒に点字を打ったり、目印を 付けたりして、自分だけで判別できるようにしている。

(2)支援に対する評価

- ・大変助かっていて、今の生活には無くてはならない存在となっている。全盲の夫婦二人で暮らしているので、日常生活は「読めない、書けない」の連続です。そのため、いろいろなことを読んだり、書いたりしてくれて、ほんとうに助かっています。
- ・代筆・代読支援を利用していて思うことは、信頼できる支援者がいるからこそ、このサービスがあるのだと思っている。そのため、支援者には大変感謝しています。
- ・是非、全国の仲間たちにも、こういった支援が受けられるようになってほしいと思う。
- ・いわゆる経済活動については、代筆・代読支援では認められていないので、これは認めてほしい。仕事に関することは、生活に直結するので、是非、検討してほしい。

3 意見交換の実施

代筆・代読支援の実演を行った後に、参加者による意見交換が行われた。当日は、司会が論点を整理しながら調査対象者に意見を求め、調査対象者からの意見は、項目ごとに整理し、調査結果とした。なお、掲載した各意見には、その発言者の立場(自治体・事業所・当事者)を記載した。

1. 代筆・代読支援はなぜ必要か

(1) 利用者が感じている必要性

- ・(当事者)自治体からの通知等は、例えば障害年金のように、 障害者の生活を支える重要な内容が多い。また、申請の期限が 決められているものもあるので、その通知が届いたらタイムリ 一な対応が求められる。そのため、安心して日常生活を送るた めにも、こういった恒久的な支援制度が必要なんだと思う。
- ・(当事者) 日常生活を送っていると、いろいろな郵便やチラシがポストに入ってくる。それこそ、近所のスーパーの特売のチラシが入ってくるかもしれない。ただ、視覚障害者にはそのチラシを確認することができず、チラシに書かれた特売を逃してしまうことがある。些細なことかもしれないが、健常者と同じような日常生活を送るためにも、代筆・代読支援があるのだと思っている。
- ・(当事者) 盲学校に通っていたころ、全盲の先輩から「読むこと、書くこと、歩くことができなければ、一人前になれないよ」と言われたことがあった。今思うと、的を得た表現で、こういったことができなければ、一人では生きていけない。そのため、視覚障害者が満足に日常生活を送るためにも、代筆・代読支援のような支援が必要なんだと思う。
- ・(当事者) 今現在、先駆的に意思疎通支援事業で代筆・代読支援を実施している所でも、実際の利用者は少ないと言わざるを得ない。ただ、実際の利用者の声を聞くと「この制度がないと生活ができない」と言っている。こういった声は、必ず各地域にあるはずだ。視覚障害者の代筆・代読支援に対するニーズは「数」ではなく「深さ」で捉えることが大切だ。
- ・(当事者)ICT技術が発達したことで、iPhone やパソコンを利用すれば、色々なものを読み上げることができたり、入力という形で書けるようになった。ただ、対面で読み書きの支援をしてもらうことと、ICT技術で対応することは、全く別の

ことだと思う。やはり、人による支援は「できること」の幅が広く、柔軟さもある。こういった良さが代筆・代読の必要性になるのではないか。

(2) 視覚障害当事者団体としての必要性

・(当事者) 視覚障害当事者団体にいると、会員から代筆・代読 支援を求める声は大きく、どのようにして各地で制度を実現さ せるかが課題となっている。特に全盲の夫婦や独居の者からの 要望は強い。

(3) ロービジョン(弱視)の必要性

・(当事者)ロービジョンの者は、まず、人によって見え方に差があるため、読み書きの困難さも人によって大きく異なっている。それこそ、拡大読書器を使えば見える者もいるが、文字は見えても文章として理解することが苦手な者もいます。ただ、共通することは、今まで読めたこと・書けたことが、突然できなくなってしまうのが「もどかしい」ことです。この「もどかしさ」に苦しんでいるロービジョンの者は結構いるので、代筆・代読の支援があることは大変助かります。

(4)家族と代筆・代読の支援

- ・(当事者)家族に代筆・代読をお願いすることはあるが、内容によっては、お願いしづらい内容も多い。それこそ、クレジットカードの明細は、内容を読まれたら自分の行動追跡をされてしまうような不安があるので、お願いしづらい。やっぱり家族でもプライベートは知られたくない。こういったものこそ、家族ではなく、赤の他人に読んでもらった方が気が楽だ。
- ・(当事者)契約行為や申込書の記入は、その契約先の会社の担当者から「家族に書いてもらって下さい」と言われたことがある。ただ、内容によっては、プライベートなことなので、家族にはお願いできないこともある。
- ・ (当事者) 家族といえども、機嫌が良い時もあれば悪い時もある。機嫌が悪い時に読むことをお願いするのは、非常に心苦しい。

2. 公的な福祉サービスとしての代筆・代読支援

(1) サービスをスタートさせる

・(自治体)代筆・代読支援のように、他の自治体が実施していないサービスだと、いきなり大きなスタートは切りにくい。最

初は小さく始めて、徐々に地域の中で利用者を増やし、サービスを大きくしていく方法が良いかもしれない。

(2) 既存サービスとの差別化

- ・(当事者)自治体は、他の既存のサービスを優先することがある。ただ、代筆・代読に特化したサービスは、他のサービスとは明らかに分けるべきだと思っている。そのため、他の既存のサービスを優先する等の縛りがあった場合は、実際に運用していく中で問題点を見つけ、上手く解決していくことが必要だ。
- ・(自治体)自治体によっては、同行援護や居宅介護を利用していても代筆・代読支援が利用ができるところもある。代筆・代読支援は地域生活支援事業なので、自治体の判断によって利用できるかどうかが決まる。縛りを作るかどうかは自治体次第です。
- ・(自治体)サービスの利用に関する縛りを作ると、内容によっては支援者側にも縛りを作ってしまう恐れがある。そのため、 上手く支援者が集まらない可能性もある。
- ・(自治体)同行援護であれば、外出後に居宅で代筆・代読支援 を行うようなシームレスな支援ができるかもしれない。利用者 側にも、支援者側にもメリットがあるように感じる。

(3)「できること/できないこと」の線引き

- ・(自治体)自治体によって考え方が違うが、他のサービスを含めて、「できること/できないこと」の規程を自治体で作ることは少ないかもしれない。公的な福祉サービスとして根本的にできないことは不可だが、自治体側でこういった線引きを作ると柔軟な支援が行えないイメージがある。支援者確保が重要なテーマとなっている現在、制度の柔軟さも必要になっている。
- ・(自治体)制度は自治体が作るものと考えられがちだが、代筆・代読支援を見ていると、自治体・支援者・当事者が協力しながら制度を維持発展している部分がある。そのため、自治体が一方的にルールを作るよりも、事業所と利用者が上手く相談しながら「できること/できないこと」を整理した方が効率的だと思っている。
- ・(事業所)利用者と契約を結ぶ際、事業所が「できること/できないこと」を説明した上で、契約を結んでいます。このことにより、両者の中で「どこまでの支援ができるか」の理解が生まれ、円滑な支援を提供することができます。

3. 代筆・代読支援の実施方法

(1)支援の申込と対応

・(事業所)週1回の定期利用の方もいれば、ある特定の時期だけ単発的に依頼する方もいる。ただ、単発的な利用は、支援者の予定が入れにくいので、依頼を受けられない時もある。支援者の成り手不足も背景にあるため、定期的な利用以外は受け入れにくい側面がある。

(2) 時間数が超過してしまった時の対応

・(自治体)福祉サービスなので時間数は予め決められているが、 年間で予備時間というものがあり、超えてしまった場合はその 予備時間で対応してもらうことになる。また、ケースワーカー に相談し、時間の再設定をして時間を増やすこともある。

(3)調整役の重要性

- ・(事業所)利用者からは様々なニーズがあり、依頼するタイミングや状況も大きく異なる。そのため、事業所の中で、こういった多様な依頼を調整し、支援者を的確に派遣する調整役の仕事が非常に重要になっている。
- ・(事業所)同行援護の仕事をしていると、サービス提供管理責任者は、利用者の好みや支援者の性格まで見て、仕事の割り振りを行っている。代筆・代読支援の現場でも、こういった調整役が必要だと思っている。
- ・(事業所)事業所では、利用者と支援者の特徴等を踏まえて、 利用者と支援者のマッチングを行っている。結果的に、ある利 用者に対して特定の支援者を固定化する傾向を生んでいるが、 実際の支援は効率的になる。

4. 代筆・代読支援を普及させるための課題・要望

(1)制度の周知・理解

- ・(当事者)ロービジョンの者の中では、急に見えなくなってしまう者もいる。こういった者ほど、代筆・代読の支援が必要なのに、こういったサービスの情報が本人に届かない。いかにして、ロービジョンの者に情報を届けるかが課題だと思う。
- ・(当事者)家族がいると公的な代筆・代読の支援を求めない傾向も少なからずある。ただ。家族がいても、公的な代筆・代読の支援は必要で、下手したら家族がいたら受けられないと思っている者もいるかもしれない。支援を必要としている視覚障害者が、この支援の重要性を認識することも課題ではないか。

(2)制度の改善

- ・(当事者)こういったサービスは、利用を開始するのに自治体に対して色々な書類を書いたりするので、とにかく手間が多い。 なるべく簡単に制度が利用できるようにしてほしい。
- ・(当事者)日常生活を送っていると、突然、代筆・代読の支援が必要となるケースが多い。そのため、支援の即時性も考えないといけない。福祉サービスの中でも、こういった即時性に対応できる仕組みがほしい。

(3)支援者の確保

- ・(当事者)まず、同行援護は支援者の数が足りていないと感じていて、依頼をしたくても同行援護を頼めない時がある。そのため、同行援護の支援者と代筆・代読支援の支援者が一体化できれば、そういった人数的な問題を解決できるのではないか。
- ・(自治体)どの福祉サービスにおいても、支援者の確保が大きな課題になっている。新しくサービスを始める上で、この支援 者確保の問題が大きな障壁になっている可能性がある。

(4) 事業所の姿勢

・(事業所)福祉サービスを実施する事業所では、利用者の高齢化に伴い、介護保険のケアマネージャーの存在が全般的に重要になっている。代筆・代読支援の仕事をしている事業所でも、これらの者が実際に活躍している。ただ、一般的なケアマネージャーは高齢者のことしか知らず、障害者のニーズを理解していない側面がある。そのため、ケアマネージャーの障害者理解や障害福祉制度の理解を広めることも課題だと思う。

(5) 自治体の姿勢

・(当事者) 先駆的に代筆・代読支援を行っている自治体は、色々と工夫をしていて、頑張っている印象をもった。ただ、他の自治体がそこまでの工夫や努力をしてくれるとは、残念ながら思えない。自治体は、新しいサービスにはとにかく消極的なことが多い。こういった姿勢は改めてほしい。

(6)支援内容の線引き

・(当事者)現在の代筆・代読支援は、経済活動やお金に関することは対応ができない。ただ、日常生活を送る上で、これらの支援はやっぱり必要だ。

- ・ (当事者) 契約等の行為は代筆・代読支援では難しいが、その 契約を結ぶ側でも、結局は何もできないことが多い。こういっ た「どうにもできないこと」にこそ、代筆・代読の支援を行っ てほしい。
- ・(自治体)契約行為は、それこそ行政書士だったり、場合によっては弁護士が対応せざるを得ないと思っている。ただ、この線引きがなかなか分かりにくい。支援内容の整理は必要だと思っている。

(7) 視覚障害当事者の要請活動

- ・(当事者)その地域の視覚障害者が、代筆・代読の支援について問題意識を持つことが非常に重要だと思う。そして、自治体を説得させるための根拠や知識をもって交渉することも重要だ。我々、視覚障害者自身が行政を説得するための「力」をつけないといけない。
- ・(当事者)実際に利用している者の声を聞くと「この制度がないと生活ができない」と言っている。こういった声は、必ず各地域にあるはずだ。未実施の地域の視覚障害者は、こういった声を地域で拾い上げ、自分たちから自治体に要望する必要がある。
- ・(当事者)地域の視覚障害者が、それぞれで声を挙げることはなかなか難しい。そのため、地域の団体を中心に結束して声を挙げることが重要だ。そうなると、視覚障害者の当事者団体を全国的に束ねている中央団体の旗振りも大切だ。全国の視覚障害者が一丸となって「代筆・代読支援は必要なんだ」と声を挙げていかないといけない。

第6章 考察

1 調査① 実施自治体 書面調査

1. 調査結果について

書面調査は、意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の実態を調査するため、代筆・代読支援の実施状況や関連サービス等について調査を行った。特に、代筆・代読支援に関する平均像や課題を整理することを目的とした。

その結果、依頼をした14自治体中11自治体から回答があった。以下では、書面調査から見えた結果概要を整理して掲載する。

【実施自治体 書面調査の結果概要】

1	 囯	杏	44	争	ത	其	棶	_	_	A
			ויא	220	\mathbf{u}_{J}	240	THE .			

(1)人口関連

- ①視覚障害 者の割合
- ①視覚障害|・どの自治体も平均的な割合を示していた。

(2)福祉サービスの周知方法

- ①視覚障害 者向けの 周知の現 状
- ①視覚障害 ・発行物、ホームページとも、ある程度は視覚障害 者向けの 者のニーズに沿った媒体が用意されていた。
 - ・小規模な自治体では、視覚障害者向けの周知方法 が用意できず、マンパワーで対応している傾向が 確認できた。
- ②課題
- 情報を必要とする視覚障害者側から情報を求めない限り、情報が入手しづらい状況になっている。
- ・自治体で新たなサービスが始まった際、既に身体 障害者手帳を取得している者は、自動的にそのサ ービスの情報を受け取ることが難しい。

(3) 当事者や事業所のニーズの把握

- ①現状と 課題
- ・自治体の規模により確認方法の差異があるものの、障害当事者に対してニーズの確認を行っていることが分かった。主に障害者計画で定められたアンケート調査等。
- ・アンケート調査等が中心のため、全てのニーズを 吸収しているとは言い切れない。障害当事者自身 が問題意識を持ち、ニーズを挙げる必要がある。

2. 意思疎通	i支援事業「代筆・代読支援」の実施状況等について
(1)意思政	・通支援事業 全体の実施状況
①予算規模	・自治体の規模に予算の大きさが比例する傾向があった。
②実施内容	 意思疎通支援事業の各サービスは、自治体の規模 やその地域の地域事情によって実施の有無に差 異があった。 平成30年度調査において、意思疎通支援事業「代 筆・代読支援」を実施していると回答した自治体 の中に、他とは違う形でサービスを実施している 自治体も含まれていた。
(2)代筆・	代読支援の利用実績
①利用者	・該当地域に住む視覚障害者の1~3%程度が代筆・代読支援を利用していた。
②支給時間	・自治体によって差はあるものの、5~10時間の間が平均的な支給時間と言える。
③予算規模	・自治体の規模、利用者数と利用頻度によって大きく差がある。 ・平均的な予算は10~30万円程度。
④対象者の 該当要件	 ・全体的には障害等級や家族の有無等を要件としない自治体が多かった。 ・一部の自治体は「他のサービスで支援が受けられない者」を対象としていた。この要件からは、①制度の谷間にいる者を対象にしている、②既存のサービスで代筆・代読の支援ができるなら既存を優先する、ことが読み取れる。
(3)代筆・	代読支援を開始した経過
①開始時期	・平成19年~22年頃からの実施、平成29年頃からの実施に分かれていた。ただし、時期が二つの時期に分かれた理由は分からなかった。

②開始まで	・地域の視覚障害当事者からの要望があり、視覚障
の経過	害当事者団体が意見をまとめ、自治体に対してサ
③当事者か	一ビス開始の要望を出していた。
らのニー	・一部の自治体では「国の法律の開始がきっかけの」
	一つ」との回答もあった。
^	
4 当初予算	・開始時の予算は、他のサービスと比べると比較的
利用者数	低めの規模からスタートしていた。
等	・開始以降、①同じ予算額で推移、②下回っている
	自治体があった。つまり、自治体によっては利用
	者が拡大していない傾向が読み取れた。
⑤他サービ	・大半の自治体は、他サービスとの差別化を考えた
スとの差	上で事業を実施していた。
別化	
⑥参考にし	・サービスの開始に際して、先駆的自治体の事例を
た資料	参考にしていた自治体があった。
	・数珠繋ぎのように、先駆的自治体の事例を参考に
	していた流れも確認できた (関東B市→近畿H市
	→近畿G市)。
(4) 現在の)代筆・代読支援に対する評価等
①満足度	・「普通」または「良い」との回答があり、概ねで
②満足な支	利用者からは「一定の満足度はある」と認識して
援を与え	いた。
られてい	
るか	
③当事者二	・可能な限りニーズを反映する傾向があった。
ーズの反	
映方法	
④サービス	・一部の自治体からは「事業者が存続しなければ、
実施にお	サービスが存続できないため、制度面の工夫が必
ける工夫	要」と読み取れる回答があった。
⑤懸案事項	・単価や上限時間の設定等、事業所が運営できるよ
	うに制度の調整が必要と回答した自治体があっ
	た。
	ー た。 ・実際の利用者が少ないこと(拡大しないこと)を
	問題視している自治体もあった。

⑥支援する	・公的な福祉サービスで実施不可としている内容
ことが	(営利目的、公序良俗に反する内容等)は、明確
「できな	
い」内容	・平成30年度調査において、線引きの必要性を提
	起した内容(契約や自己意思の表明等)は、一部
	の自治体は不可としていたが、殆どの自治体では
	不可と明示していなかった。
⑦トラブル	・地域によって差異があるものの、個別的な事情に
の事例	よるトラブルが多少あった。
⑧支援者の	・養成の必要性は感じているものの、サービスの実
養成	施数が少ないことから、養成の実施までは手が回
	らない傾向が読み取れた。
⑨支援者の	・事業所と利用者の間で、どのような支援が行われ
指名	ているかを詳細に把握していない傾向が読み取
	れた。
⑩専門性の	・支援者の要件は、最低でも居宅介護のヘルパーが
必要性	支援すると考えていた。
	・支援内容の専門性は、専門的な能力よりも「利用
	者本位に立った支援が大切」と考えていた。
(5) 今後の	└────────────────────────────────────
	代読支援に関する課題や要望
①制度の見	・「継続する」考えを示した自治体が多かった。
直し	・一部の自治体は、利用数が伸び悩んでいること等
②今後の見	
通し	体もあった。
③制度を継	・既に実施している自治体としては以下の3点が重
続させる	要であることが分かった。
ための要	①サービスの周知
件等	②支援者の確保
	③予算の確保(国庫の増額)

- 3. 代筆・代読の支援が行える「他の福祉サービス」について
 - (1)同行援護
- 代 読 支 援」との 住み分け
- ①「代筆・一・同行援護では実施できない「居宅での支援」を住 み分けの根拠にしている傾向が読み取れた。

(2)居宅介護

- 代 読 支 援」との 住み分け
- ①「代筆・」・一部の自治体では、居宅介護で代筆・代読の支援 が実施できるのであれば居宅介護を優先すべき と考えていた。

(3) その他

- ①複数のサ ービスで 読の支援 ができる こと
- 複数の支援方法があることにより、地域で柔軟な 支援が実施できることは評価していた。
- 代筆・代一・障害者の多様なニーズを目の前にすると、自治体 が提供するサービスは「柔軟であるべき」と考え ており、地域生活支援事業の良さを生かした姿勢 が読み取れた。

2. 調査結果から見えた論点とヒアリング調査の実施

前項により、意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の実施状況 等の平均像と課題は整理することができた。以下では、前項では 整理できなかったことを中心に、ポイントとなる論点を整理する。

(1) 多様な方法で実施されていた代筆・代読支援

書面調査の結果を全体的に見ると、回答があった自治体では様々な形で代筆・代読支援を実施していることが分かった。以下に特徴的な回答を整理して掲載する。

【代筆・代読支援の実施の有無、特徴的な実施内容】

	実施の有無	「特徴的」な実施内容
東北A市	実施	(※1)
関東B市	実施	(※1)
関東C区	実施	・障害者地域相談支援センターにおい て、相談員が支援を行っている。
関東D区	実施	(※1)
関東E区	実施	・社会福祉協議会に委託し、ボランティアが支援を行っている。
北信越F町	実施なし	・圏域の障害者相談センターの合同事 業として実施している。
近畿G市	実施	(※1)
近畿H市	実施	(※1)
中国I市	実施なし	・地域生活支援事業「移動支援」の一環で実施している。
四国J市	実施	(※1)
四国K町	実施	・地域に住んでいる全身性肢体不自由 者のために実施している。

^(※1) 同行援護や居宅介護の従業者が、支援者として支援を実施していると思われる自治体。

この調査結果を見ると、代筆・代読支援が自治体の創意工夫によって実施される「地域生活支援事業」の一つであることを改めて痛感する。

まず、「(意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の)実施なし」と回答した北信越F町と中国I市は、前ページに示した方法で地域の視覚障害者に対して代筆・代読の支援を行っていた。また、関東C区と関東E区は、支援者として想定していた同行援護や居宅介護の支援者を利用しない方法で事業が実施されていた。さらに、四国K町のように、視覚障害者ではない障害者を対象に支援が行われている自治体もあった。

このように、地域生活支援事業により、地域の実情や利用者の ニーズ応じて、各自治体が独自の事業を実施していることが分か った。この点については、地域生活支援事業の利点であることを 評価する結果としたい。

(2)代筆・代読支援の支援者

前ページの整理をさらに分析すると、書面調査を実施した半分以上の自治体が、同行援護や居宅介護の支援者を利用してサービスを実施している可能性が高いことが分かった。

平成30年度調査では、代筆・代読支援の実施の有無は確認したものの、どのような支援者が対応しているかは未確認だった。また、本年度調査の書面調査でも、どのような支援者が対応しているかは、明確には尋ねていなかった。しかし、前ページの整理や、他の設問での回答を確認すると、実際の支援は同行援護や居宅介護の支援者が担っている可能性が高いと言える。この点については、ヒアリング調査により、実際の支援内容の整理を通してさらなる実証を行うこととした。

(3)ヒアリング調査で確認すべき論点

本年度調査においては、代筆・代読支援の具体的な実施方法等を整理することが目的となっている。そのため、書面調査によって論点整理を行い、その論点に従いヒアリング調査を実施し、代筆・代読支援の実施方法等の整理を行うことを想定していた。

ついては、本節のまとめとして、書面調査によって整理できた 背景と論点を次ページに掲載する。

【実施自治体 ヒアリング調査において確認すべき論点】

	日石作	- ビアリング調査において確認すべざ論点】
1. 代	筆・代	読支援を開始する
0 1	背景	・地域の視覚障害当事者や視覚障害当事者団体か
		らの要望により事業を開始した。
	論点	・具体的にはどのような方法で要望を挙げたのか。
0 2	背景	・先駆的自治体の資料を参考にして、制度を立案
		している自治体があった。
	論点	・どのような資料を、どのように活用したか。
		・先駆的自治体の実施例を資料化することは、未
		実施自治体に対する効果的な資料となり得るの
		か。
2. 代	筆・代	読支援の運営方法
0 3	背景	・支給時間や単価は、自治体によって考え方や内
		容が異なっていた。
	論点	・支給時間や単価の設定根拠はあるのか。
0 4	背景	・支援者の成り手不足が懸念されていた。
		│・自治体は、事業所による支援を存続させるため │
		に、制度の調整が必要と感じていた。
	論点	・支援者確保、事業所の維持のために行われてい
		る方策はどのようなものか。
0 5	背景	- 同行援護や居宅介護のような類似する福祉サー
		ビスを上手く線引きすることで、サービスの個
		別化を図っていた。
		│ - 一部の自治体では「他の類似する福祉サービス │
		があれば、そちらを優先する」との要件が設定
		│ されており、同行援護や居宅介護を利用する視 │
		覚障害者は、代筆・代読支援を利用できない可
		能性が含まれていた。
	論点	・他の類似する福祉サービスを優先する背景や理
		由はどのようなものか。
0 6	背景	・自治体内での周知不足により、利用者が伸び悩
		んでいた。
		・自治体からの周知は、利用者の手上げ方式にな
		っており、自治体の課題となっていた。
	論点	・代筆・代読支援を実施している自治体において
		は、どのような周知対策をとっているのか。

0 7 背景	・利用者が少ないこと等により、事業の見直しを
	考えている自治体があった。
	・事業の存続のためには国庫の安定化等を求める
	自治体もあった。
=A_E	
論点	・事業を存続させるためには、何が必要なのか。
	に読支援の利用者
08 背景	│・利用者数が視覚障害者の1~3%にとどまって│
	いた。
	│・利用者が拡大しないことを悩んでいる自治体も│
	あった。
論点	・代筆・代読支援は、実際にはどのような視覚障
	害者が利用しているのか。
	・利用者数が伸び悩んでいる原因は何か。
4. 代筆・代	た読支援の事業所(支援者)
0 9 背景	・同行援護や居宅介護の支援者が実際の支援を行
	っている可能性が高かった。
論点	・支援者は、同行援護か居宅介護の支援者なのか。
	・実際にはどのような支援を行っているのか。
10 背景	・支援の「できること/できないこと」は自治体側
	では明確に規定していなかった。
論点	・実際の支援の現場では、どのような線引きやエ
Min 111	夫があるのか。
1 1 背景	・支援者の養成は、自治体側では前向きに行うこ
, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	とができていなかった。
論点	・事業所としては、どのような支援者が必要だと
ा आव	
	考えているのか。
	・事業所側では、支援者に対してどのような養成 ・ また、 ているのか
	を行っているのか。

(4)ヒアリング調査の実施方法

前ページに示した論点を追及するために、まずは書面調査の対象自治体の一部にヒアリング調査を実施することとなった。検討の結果、積極的に代筆・代読支援を実施している関東B市、関東D区、近畿G市の3自治体を対象とした。また、論点には地域の事業所(支援者)と視覚障害当事者に確認すべき内容も含まれていることから、該当自治体のこれらの者にもこの論点に準じたヒアリング調査を実施した。さらに、未実施自治体においても、調査結果の比較や更なる論点整理を行うために、ヒアリング調査を実施した。

2 調査① 実施自治体 ヒアリング調査

1. 自治体へのヒアリング調査

(1)調査結果の概要

ヒアリング調査は、意思疎通支援事業「代筆・代読支援」を実施している3自治体に対して実施した。どの自治体も、代筆・代読支援に対して意欲的な姿勢があり、貴重な回答を集めることができた。以下では、前節で示した論点に対して、判明したこと等を整理して掲載する。

【実施自治体・自治体 ヒアリング調査 調査結果のまとめ】

【美》	西目治体・目治体	ヒアリンク調査 調査結果のまとめ】
	論点	調査結果のまとめ
1. f	弋筆・代読支援を開	始する
0 1	・要望の出し方、	・団体からの要望を前向きに受け取っ
	受け方	ていた。
		・障害当事者からのニーズの把握は、
		自治体の業務の根幹と考えている自
		治体もあった。つまり、地域の視覚
		障害者からニーズを挙げることの重
		要性が示唆された。
0 2	・ 先駆的事例等の	・他自治体の資料は日常的に調べてお
	資料の活用	り、事業開始に際して活用していた。
		・実施自治体の事業内容をまとめた資
		料は、代筆・代読支援が未実施の自
		治体に対して有効であると読み取れ
		た。
2. f	代筆・代読支援の運	営方法
0 3	・支給時間や単価	・1回につき1~2時間程度、月5~
	の設定	10時間が妥当であった。
		・支給時間や単価は、事業を実施する
		事業所と詳細に相談し、事業所が業
		務を実施できる内容に調整すること
		が効果的だった。
0 4	•事業所(支援者)	・支給時間や単価の設定を通して、事
	の確保	業所が支援者を確保しやすい環境を
		作り出すことが効果的だった。

0 5	・他の類似する福	・他サービスと代筆・代読支援の区分
	祉サービスと	けを行っていた。
	の関係性	・他サービスを利用していても代筆・
		代読支援が利用できるとする自治体
		もあれば、他サービスを優先する自
		治体もあった。
0 6	・福祉サービスの	・視覚障害者に対して効果的な情報提
	周知	供や周知を行うことは、自治体とし
		て大きな課題となっていた。
		・窓口に来た者に対して積極的に声を
		かけることで、新規のサービス利用
		に繋がったケースがあった。
0 7	・事業存続のため	・事業所(支援者)の確保が重要で、
	に必要な内容	確保に向けた制度の調整を行ってい
		た。
		・地域生活支援事業における国庫の安
		定化を求める声もあった。
3. f	代筆・代読支援の利	用者
0 8	・利用者の要件	・障害特性による線引きは特になく、
	・利用者が広が	ロービジョン(弱視)の者でも受け
	らない背景	られる自治体もあった。家族の有無
		は判断が分かれていた。
		・利用者からのサービスに対する評価
		は高いと判断していた。
		・利用者が伸び悩んでいる原因として、
		周知不足を課題にしていた。
4. f	代筆・代読支援の事	業所 (支援者)
0 9	▪支援者	・個別の実施情況は明確に把握してい
	• 支援内容	ないものの、事業所の実情に応じて、
		制度の調整を行っていた。
1 0	・支援の線引き、	・自治体側で支援内容の線引きは行わ
	工夫	ず、制度の柔軟さを優先していた。
		・支援の線引きは、事業所(支援者)
		の実際の支援を通して決めた方が良
		いと考えていた。

1 1 ・求めている 支援者像

- ・支援者の養成
- ・支援者は、最低でも居宅介護のヘルパーが必要で、専門性よりも利用者に寄り添った支援を求めていた。
- ・養成することの重要さは理解しているが、自治体で養成を実施すること は難しかった。

(2)調査結果の詳細

①地域生活支援事業としての実施

代筆・代読支援の実施方法が、地域生活支援事業として、その地域の特性や利用者のニーズによって柔軟に調整されていることが分かった。例えば、関東D区のように手話通訳よりも代筆・代読支援の方が多く実施されていることや、近畿G市のように国からの通知(入院中における意思疎通支援事業)が開始のきっかけだった等、興味深い事例が何点も確認できた。その一方で、実施されている事業において、支援を希望する視覚障害者が利用できない可能性が含まれている点(例:同行援護や居宅介護の利用を優先する)もあり、地域生活支援事業の良い面と悪い面が現れた。

②手探りの事業運営による制度の微調整

代筆・代読支援が全国的に実施されていないことにより、効果的な事業の実施方法がこれらの先駆的な自治体でも把握しておらず、結果的に「手探りで事業を進めている」ことが分かった。特に、支援を担う事業所(支援者)を支えることで、利用者のニーズを補完できると考えていることから、苦慮しながら制度の調整を行っていた。主に1日の対応時間、月の支給時間等の調整を行うことで、利用者と事業所の双方にとってメリットのある内容に微調整を行っていた。その結果、三つの自治体の支給時間は、おおむね1回につき1~2時間、月5~10時間の範囲でサービスが実施されていた。

③事業の実施方法の活用

本調査の目的の一つである「事業の実施方法」の整理については、既に事業を実施している自治体にも必要であることが分かった。特に、これらの自治体の共通の悩みは「利用者が拡大しない」ことで、効果的な周知方法を求めている傾向があった。本調査では、実施自治体における事業の周知方法までは整理することができなかったため、今後の検討課題にすることが求められる。

2. 事業所へのヒアリング調査

(1)調査結果の概要

事業所へのヒアリング調査は、関東B市と近畿G市の事業所に 実施した。両事業所とも、該当地域において代筆・代読支援の中 心的な事業所である。以下では、前節で示した論点に対して、判 明したこと等を整理して掲載する。

【実施自治体・事業所 ヒアリング調査 調査結果のまとめ】

1 大心口心中 于 木 / ·	
論点 論点	調査結果のまとめ
1. 代筆・代読支援る	子開始する
01・要望の出しカ	「、 ・事業の開始時には事業所側から開始
受け方	の要望は挙げていないが、その後、
	自治体側からサービス開始に向けた
	相談や紹介があった。
02 - 先駆的事例	
の資料の活用	
07 X 11 07 14 1	な姿勢が重要視されていた。
	る安男が主文化ともことがた。
2. 代筆・代読支援の)運営方法
03・支給時間や	単・自治体の要件に従い、サービスを実施
価の設定	していた。
	・大半の依頼は、要件で設定された支給
	時間内で収まっていた。
○ 4 ・事業所(支	援 ・支援者の確保に頭を悩ませている事業
者)の確保	所もあった。支援者の高齢化等が原因。
05・他の類似す	る・サービスの線引きが曖昧になっている
福祉サービ	ス 部分があり、ある程度の線引きが必要
との関係性	との指摘があった。
06・福祉サービ	ス・地域の視覚障害者が代筆・代読支援
の周知	を知らなかったり、必要性に気付いて
	いない可能性があるとの指摘があっ
	te .
07・事業存続の	た ・利用者からの希望がある限り、代筆・
めに必要な	内 代読支援を実施していく姿勢があっ
容	た。

3. 代筆・代読支援の利	用者
○8 ●利用者の要件	・利用者とは、一定の信頼関係を築き、
・利用者が広が	協力しながら友好的な支援を行って
らない背景	いた。
	・利用者が伸びない原因としては、①周
	知不足、②家族等の支援で補われてい
	ることを指摘していた。
4 代筆・代読支援の事	業所 (支援者)
0 9 • 支援者	・同行援護や居宅介護の支援者がサービ
・支援内容	スを提供していた。
	・利用者のニーズに応じて柔軟に支援
	を行っており、支援内容は多岐にわた
	っていた。
10・支援の線引き、	・代筆・代読支援において「できること
工夫	/できないこと」を利用者と共有する
	ため、契約時に支援内容をとりまとめ
	た書類を作り、利用者に理解を促して
	いる好事例があった。
	・現場の支援者が困ったこと、判断で
	きないことがあれば、すぐに事業所の
	担当者に連絡をするようにしていた。
	また、担当者から自治体に問い合わせ
	ることで解決していた。
11・求めている	・代筆・代読支援は、専門性よりも、利
支援者像	用者にとって親身な支援が大切だと
・支援者の養成	考えていた。
	・養成や研修等は実施したいと考えて
	いるが、効果的な研修はなかなか実施
	できていなかった。現状は事業所内の
	情報共有で支援の質を保たせていた。

(2)調査結果の詳細

①支援に対するプライド

まず、自治体の担当者と同様に、事業を真剣に取り組んでいる姿勢があり、プライドを持ってサービスを提供している姿が象徴的だった。特に、代筆・代読支援の専門性に関する質問では、専門的なスキルよりも、利用者の立場に立って親身な支援を重要視していることが、その象徴とも言える。つまり、事業に対する熱意があれば、既存の同行援護や居宅介護の事業所で代筆・代読支

援が実施できるとも言える。

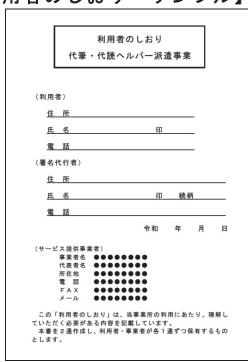
②「利用者のしおり」の活用

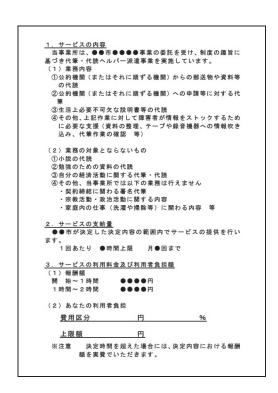
関東B市の事業所においては、代筆・代読支援における「できること/できないこと」を利用者と共有するため、契約時に利用事項をまとめた「利用者のしおり」を活用しているとの情報提供があった。この点は、自治体側では「線引きがしづらい」との意見があったため、その課題を埋める優れた取り組みの一つと言える。そこで、この「利用者のしおり」は、一部を編集したものを報告書の資料として掲載を行った。

③事業所の担当者 (調整役) の重要性

両事業所とも、派遣等の調整を行う事業所内の担当者の重要性を指摘していた。この者は、利用者に対して効率的に支援者を配置すること、現場の支援者からの困り事を解決すること、自治体とのパイプ役になることを担っており、代筆・代読支援においても重要な存在になっていることが分かった。自治体でも、この担当者の存在は重要視しており、他自治体でサービスを実施するにあたってもキーマンとなる可能性はある。

【利用者のしおり サンプル】





●「利用者のしおり」は、125ページに資料①として掲載しました。

3. 視覚障害当事者へのヒアリング調査

(1)調査結果の概要

視覚障害当事者へのヒアリング調査は、関東B市の代筆・代読支援の利用者に対して実施した。なお、ヒアリング調査の対象者は、調査③において代筆・代読支援の実演を行っていただいている。そのため、以下では、前節で示した論点に対して、調査③で判明したことも含めて掲載する。

【実施自治体・当事者 ヒアリング調査 調査結果のまとめ】

	目治体・当事者	ヒアリンク調査 調査結果のまとめ】
	論点	調査結果のまとめ
1. 代	筆・代読支援を開	始する
0 1	・要望の出し方、	・視覚障害当事者団体の活動により、
	受け方	要望を自治体に挙げていた。
		・市長との定期面会等、自治体側とは
		一定の信頼関係があった。
0 2	• 先駆的事例等	・未実施自治体において、代筆・代読
	の資料の活用	支援のサービスが広まってほしいと
		考えていた。そのために、こういった
		資料が必要と認識していた。
2. 代	└ :筆・代読支援の運	1 台 大 注
0.3	・支給時間や単	
0 3	一、文和時間で革	有効に利用しており、その内容に満足
	温の設定	有効に利用しており、その内谷に測定 していた。
		0 0 12 0
0 4	- 事業所(支援	・支援者の確保が難しいことを感じて
0 4	者)の確保	いた。
0 5	他の類似する	・代筆・代読支援は、居宅でゆっくり
	福祉サービス	と、自分のペースで支援を受けられる
	との関係性	点が大変良いと考えていた。
0 6	・福祉サービス	・同じ地域の視覚障害者でも、サービス
0 0	の周知	の存在を知らない者がいるため、周知
	07 /FJ XH	は必要だと感じていた。
		は必要だと窓していた。
0 7	・事業存続のた	・自身の生活になくてはならない存在
	めに必要な内	なので、継続を希望していた。
	容	・継続のためには、①事業所(支援者)
		が存続すること、②他の利用者が増え
		ることが大切だと考えていた。

3. 代	犬筆・代読支援の利用者
0.8	・利用者の要件 ・全盲の二人暮らしの生活には欠かす
	- 利用者が広が ことができない存在との意見だった。
	らない背景・同じ地域の視覚障害者でも、代筆・代
	読支援を知らない者がいるため、周知
	は必要だと感じていた。
4. 代	た筆・代読支援の事業所(支援者)
0 9	・支援者・今の支援者からの支援には満足して
	・支援内容いた。
	・支援を受ける内容は、日常生活で必要
	とする内容が中心だった。
1 0	・支援の線引き、・実際の支援は、支援者と会話をする
	工夫 ように、上手くコミュニケーションを
	とりながら受けていた。
	・代筆・代読支援を依頼する際には、
	事前に依頼内容を整理しておく等、利
	用者側でも様々な工夫をしていた。
	・できない支援は事前に利用者が理解
	しており、トラブルになることは少な
	かった。
1 1	・求めている・ある程度の専門性は必要だが、それ
	支援者像 以上に日常的なコミュニケーション
	・支援者の養成 能力、信頼性を重要視していた。

(2)調査結果の詳細

①代筆・代読の具体的な内容

ヒアリングを依頼した視覚障害当事者は、代筆・代読支援を日常的に活用しており、日常では様々な内容の代筆・代読を依頼していた。まとめには掲載できなかった内容としては、郵便物として届いたチラシ、自治体の申請書、生協の申込用紙等、日常的に手にする範囲の内容を依頼していた。また、他自治体でのヒアリングでは、パソコンの入力内容の代筆・代読、写真や絵葉書の代筆・代読等に利用されていることも情報として寄せられた。こで共通している点は、専門性を有するものではなく、日常的に手にする範囲の書類等の読み書きに集中していることだ。このことが、視覚障害者の代筆・代読支援のニーズの根幹とも言える。

②実際の支援内容

代筆・代読支援の利用者は、支援者に対して高度な支援は要求

しておらず、むしろ、日常的なコミュニケーションの延長としての支援を望んでいることが分かった。さらに、居宅内の落ちついた環境で支援を受けることの重要性も指摘しており、代筆・代読支援の優位性を示すこともできた。

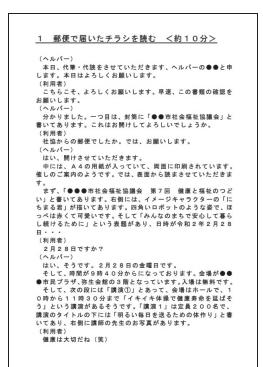
なお、具体的な支援内容を明確にまとめることは難しいため、本調査では、実際の支援の様子をまとめた資料を巻末に掲載した。

③代筆・代読支援の必要性

これらの結果を整理すると、代筆・代読支援を必要とする者に とって、このサービスは「なくてはならない」存在であることが 分かり、代筆・代読支援のニーズの根拠を示すことができた。

ただし、ニーズがあっても、サービスを開始するためには地域の視覚障害者自らが自治体に出向き、要望を伝えることが必要になっている。ヒアリング調査を実施した関東B市については、もともと視覚障害当事者団体と自治体との関係性があったことに加え、しっかりと「要望を伝えたこと」がポイントだった。他の自治体で開始するにあたっても、この点は見逃すことができない。

【代筆・代読支援の実演内容 サンプル】





●代筆・代読支援の実演内容は、131ページに資料②として掲載しました。

3 調査② 未実施自治体 ヒアリング調査

1. 自治体へのヒアリング調査

(1)調査結果の概要

未実施自治体については、事前に該当地域の視覚障害者団体に相談し、既に代筆・代読支援の開始を要望しており、かつ実現の可能性がある2つの自治体を選定し、調査対象とした。なお、両自治体とも、令和2年度より意思疎通支援事業において代筆・代読支援を実施する予定となっている。また、調査については、実施自治体の調査において確認した論点をもとにヒアリング調査を実施した。

以下では、前々節で示した論点に対して判明した内容等を整理して掲載する。

【未実施自治体・自治体 ヒアリング調査 調査結果のまとめ】

	=^ -	== 十分 = 0 ナール
	論点	調査結果のまとめ
1. 代	筆・代読支援を開	始する
0 1	・要望の出し方、	・当事者団体から要望があり、この要望
	受け方	がきっかけとなり検討を進めた。
		・要望と共に、自治体が必要となる資料
		(先駆的自治体の実施例、視覚障害者
		のニーズ等)の情報提供があり、これ
		が役に立った。
0 2	• 先駆的事例等	・ 先駆的自治体の実施例、視覚障害者の
	の資料の活用	ニーズは、制度の立案作業において、
		非常に役立つ資料だった。
		・資料とは異なるが、障害者を支援する
		法律や条令も後押しする材料となっ
		た。
2. 代	:筆・代読支援の運	営方法
0 3	・支給時間や単	・先駆的自治体の実施例を参考に、上限
	価の設定	支給時間、単価設定を割り出すことを
		行っていた。
		・制度の詳細内容は、サービスを提供
		する事業所と相談しながら決めよう
		としていた。
0 4	• 事業所(支援	・制度の立案作業の時点で支援者の確保
	者)の確保	が必要だった。
		· · · - ·

0 5	・他の類似する	・他サービスとの区別は必要と考えて
	福祉サービス	いた。
		0.720
0.0	との関係性	古 ** 88 ** ** * * * * * * * * * * * * *
0 6	・福祉サービス	・事業開始時の周知の必要性は強く認識
	の周知	│ しており、利用者を集めることも必要 │ ○ ○ ○
		だった。
0 7	・事業存続のた	・事業開始時に必要なことは①実際の
	めに必要な内	支援方法の整理、②支援者の確保、③
	容	必要な予算の裏付けを行った上で、④
	ъ	他事業との区別することが重要だっ
		た。
		~。 ・まずは小さくスタートして、事業を
		実施しながら、必要な部分を修正して
0 /	な 小きナゼのも	いくイメージが強かった。
	筆・代読支援の利	
0 8	・利用者の要件	・利用者を明確に定めてはいないが、
	・利用者が広が	
	らない背景	を想定している自治体があった。
4.代	筆・代読支援の事	業所 (支援者)
0 9	• 支援者	│・日常生活レベルでの支援を想定して │
	• 支援内容	いた。
1 0	・支援の線引き、	・支援者の要件を厳しくすると、支援者
1 0	・支援の線引き、 工夫	・支援者の要件を厳しくすると、支援者 が集まらない可能性があると感じてい
1 0	_	
1 0	_	が集まらない可能性があると感じてい
1 0	_	が集まらない可能性があると感じてい た。
1 0	_	が集まらない可能性があると感じてい た。 ・代筆・代読支援で「できること/でき
1 0	_	が集まらない可能性があると感じていた。 ・代筆・代読支援で「できること/できないこと」の線引きは、自治体側では
1 0	_	が集まらない可能性があると感じていた。 ・代筆・代読支援で「できること/できないこと」の線引きは、自治体側ではなく事業所側で考えた方が良いとの
	工夫	が集まらない可能性があると感じていた。 ・代筆・代読支援で「できること/できないこと」の線引きは、自治体側ではなく事業所側で考えた方が良いとの考えだった。
	エ夫・求めている	が集まらない可能性があると感じていた。 ・代筆・代読支援で「できること/できないこと」の線引きは、自治体側ではなく事業所側で考えた方が良いとの考えだった。 ・同行援護や居宅介護の支援者を活用
	工夫 ・求めている 支援者像	が集まらない可能性があると感じていた。 ・代筆・代読支援で「できること/できないこと」の線引きは、自治体側ではなく事業所側で考えた方が良いとの考えだった。 ・同行援護や居宅介護の支援者を活用しようと考えていた。
	工夫 ・求めている 支援者像	が集まらない可能性があると感じていた。 ・代筆・代読支援で「できること/できないこと」の線引きは、自治体側ではなく事業所側で考えた方が良いとの考えだった。 ・同行援護や居宅介護の支援者を活用しようと考えていた。 ・自治体の規模が大きいところでは、支援者の養成も含めた制度設計を検
	工夫 ・求めている 支援者像	が集まらない可能性があると感じていた。 ・代筆・代読支援で「できること/できないこと」の線引きは、自治体側ではなく事業所側で考えた方が良いとの考えだった。 ・同行援護や居宅介護の支援者を活用しようと考えていた。 ・自治体の規模が大きいところでは、支援者の養成も含めた制度設計を検討していた。ただし、規模の小さな自
	工夫 ・求めている 支援者像	が集まらない可能性があると感じていた。 ・代筆・代読支援で「できること/できないこと」の線引きは、自治体側ではなく事業所側で考えた方が良いとの考えだった。 ・同行援護や居宅介護の支援者を活用しようと考えていた。 ・自治体の規模が大きいところでは、支援者の養成も含めた制度設計を検

(2)調査結果の詳細

①自治体内での了解、先駆的自治体の資料

両自治体は、共通の課題として「新規サービスの開始を、どのようにして自治体内部で了解をとるか」を挙げていた。特に財務部門との折衝は重要で、未実施の自治体としては、この了解をとるために「このサービスに関する効果的な資料が必要」と考えていた。この点を踏まえると、調査結果としてまとめた内容の大半はこの了解作業のために必要な事項であり、主に本調査の論点である「事業の実施方法」の具体的な内容を求めていた。

なお、本調査で得られた調査結果の一部として、先駆的自治体の実施例を紹介したところ「大変参考になる」との評価があった。また、その実施例は、詳細な内容でなくとも該当自治体の要件にアレンジすることは可能だった。実際に、東海M市は、別自治体の支給時間と人口数(障害者数)から、おおよその支給時間と利用者数、さらには必要な予算を割り出している。つまり、先駆的自治体の実施例は、ポイントだけ絞っていても利用価値があった。

②地域の視覚障害当事者からの要望

東海M市については、開始を要望した視覚障害当事者団体から各種の資料提供を行っている。この点は、自治体からは高評価があり、特に「ニーズ」の部分が助かったとの回答があった。この点も自治体内の了解作業において重要で、他部署に対して障害者のニーズを理解してもらうことは難しいことが背景としてあり、自身の言葉でニーズを伝えられる視覚障害当事者の存在は大きかったようだ。しかし、言葉でニーズを伝えることには限界がある。そのため、このニーズを資料化することも必要となっている。

③障害者を支援する法律や条令

両自治体とも、障害者の支援に関する法律や条令をきっかけの一つとしていた。関東L区は実施予定の障害者の意思疎通支援に関する条例、東海M市は令和元年6月に成立した読書バリアフリー法がきっかけだった。他の自治体においても、このような法律や条令がきっかけであったと回答していたことから、代筆・代読支援を実施するための後押しをする材料になり得るかもしれない。

2. 事業所へのヒアリング調査

(1)調査結果の概要

未実施自治体では、東海M市から代筆・代読支援の開始に向けて相談があった事業所に対してもヒアリング調査を実施した。なお、事業所としても、開始に向けた様々な情報を必要としていたことから、お互いが情報提供を行うような形でヒアリング調査を実施することとなった。

以下では、前々節で示した論点に対して判明した内容等を整理して掲載する。

【未実施自治体・事業所 ヒアリング調査 調査結果のまとめ】

	:他日心怀。 尹朱乃	し 「リングのは 別は他不のよこの」
	論点	調査結果のまとめ
1. 代	筆・代読支援を開	始する
0 1	・要望の出し方、	・地域の視覚障害当事者団体より相談
	受け方	があった。事業所としても必要性を感
		じていたので、開始の要望を出してい
		た。
0 2	• 先 駆 的 事 例 等	・代筆・代読の支援に関する研修資料
	の資料の活用	は確認したが、実際の実施内容の資料
		はあまりなく、事業開始のために必要
		としていた。
2. 代	:筆・代読支援の運	 党 方 法
0 3	・支給時間や単	・先駆的自治体が事業所のことを考え
	価の設定	て時間数を変更していることは、効果
		的な取り組みと考えていた。
0 4	▪事業所(支援	・支援者の確保はもちろんだが、支援
	者)の確保	の調整をする担当者への支援(予算
		化)を求めていた。
0 5	・他の類似する	・代筆・代読支援は、視覚障害者の代筆・
	福祉サービス	代読の支援に特化した制度になること
	との関係性	を期待していた。
0 6	・福祉サービス	・利用者に情報が届かない現状を認識
	の周知	しており、地域の眼科を含めた関係団
		体からの周知が重要と考えていた。

07・事業存続のた	・支援者への報酬に加え、事業所への
めに必要なり	予算、研修への予算が必要と考えてい
容	た。
	・支援者の確保と養成は開始前に整理
	する必要があると認識していた。
3. 代筆・代読支援の	利用者
08・利用者の要件	
・利用者が広か	
らない背景	ていた。
4. 代筆・代読支援の	- T
09 支援者	・対面朗読で行われている日常的な支援
・支援内容	が必要と感じていた。
┃10 ┃・支援の線引き	、 ・支援者の要件を厳しくすると、支援者
工夫	が集まらない可能性があると感じてい
	た。
	・代筆・代読支援における「できること
	/できないこと」の線引きは、先駆的自
	治体での取り組み(事業所と利用者が
	合意すること)が有効と考えていた。
11・求めている	・同行援護や居宅介護の支援者を活用
支援者像	しようと考えており、対面朗読のボラ
・支援者の養成	
人派日初長州	いた。
	・養成の重要性は強く認識していた。
	ただし、手探りで始めるため、どのよ
	うな養成にするかは検討中だった。

(2)調査結果の詳細

①対面朗読と代筆・代読支援

調査対象の事業所は、視覚障害者情報提供施設も運営していることから、施設内で対面朗読を実施している。そのため、視覚障害者への代筆・代読の支援については理解があり、開始予定の代筆・代読支援について、大きな期待を寄せていた。

この期待については、利用者に対する支援の質が向上すること、 支援の分業化に期待することを理由としており、代筆・代読支援 が開始することで、対面朗読の活性化に繋がる部分もあると考え ていた。代筆・代読支援では本の読み上げが難しいことから、他 のサービスとの分業化は、視覚障害当事者にとってメリットがあ ると思われる。

②支援者の養成~先駆的自治体の資料

調査対象の事業所は、既に事業開始に向けて自治体から相談を 受けている中で、支援者の養成も依頼されており、これが事業所 内での課題となっていることが分かった。

まず、事業所としては、同行援護または居宅介護の支援者が対応すべきと考えているが、一定の養成は必要と考えていた。しかし、既存の代筆・代読の支援に関する養成マニュアルはあるものの、自治体が実施するサービスと見合うかどうかは未知数で、今後の事業の進め方について頭を悩ませていた。

そのため、実施自治体の実例を紹介した中では、関東B市の事業所が活用していた「利用者のしおり」に強く興味を示していた。対面朗読を実施していることから、代筆・代読支援における「できること/できないこと」の線引き、そして利用者との合意は、以前から課題として認識があったと思われる。その点を解決できる方策として、このしおりの活用に期待を寄せていた。

③視覚障害者への周知

代筆・代読支援の利用者を広めるためには、多くの自治体からは「地域の視覚障害者への周知が重要」と指摘されていた。また、事業所や視覚障害当事者からも指摘されており、いかにして代筆・代読支援を知ってもらうかが、大きな課題となっている。

この点は調査対象の事業所からも指摘があり、周知においては 医療機関や訓練機関からの周知が必要ではないかとの意見があ った。公的な福祉サービスの周知には様々な課題があり、過去の 調査でも、ロービジョン(弱視)の者や、受障直後の者に情報を 届けることは困難と指摘されていた。そのため、新たな利用者を 獲得するためには、やはり地域全体での周知が必要であり、その 効果的な方法も検討する必要がある。

3. 視覚障害当事者へのヒアリング調査

(1)調査結果の詳細

未実施自治体では、関東L区と東海M市の視覚障害当事者団体の役員に対してヒアリング調査を実施した。ただし、調査の時間が短かったことから、概要は掲載せず、調査結果の詳細のみを掲載する。

①視覚障害当事者団体からの要望~情報提供

両団体とも、地域の視覚障害者の声を集約し、自治体に対して要望を行った結果、代筆・代読支援の実施が実現することとなった。自治体調査の結果でも分かるように、地域生活支援事業は、地域のニーズがあって初めて実施できることを考えると、やはり地域の視覚障害当事者からの要望は「実施に向けた一番のきっかけ」になることが分かった。

また、東海M市の役員は、要望と共に様々な情報提供を行い、 さらに自治体担当者と緊密な相談を行いながら、実施まで漕ぎつ けることができた。情報提供においては、①先駆的自治体の実施 例、②代筆・代読支援に対する視覚障害者のニーズを提供してお り、新たにサービスを開始する自治体においては、視覚障害当事 者からの情報提供が効果的であることが分かった。

②支援内容、対象者

両団体とも、日常レベルの支援を求めており、おおよその支援時間も月に5~10時間のイメージがあった。実施自治体の実例を知らずとも、肌感覚でこの時間イメージがあったことから、根拠がある数字になるのかもしれない。

また、両団体とも、代筆・代読支援の対象者は、全盲で独居または盲世帯をイメージしている一方で、ロービジョン(弱視)の者も必要としていると考えていた。例えば、制度の狭間で同行援護や居宅介護が受けられない者は、なにも代筆・代読の支援が受けられないことになる。これらの狭間には、ロービジョン(弱視)の者が該当することが多いことから、対象者の要件設定が殆どない代筆・代読支援をロービジョン(弱視)の者の支援に活用することは、メリットが十分にあると言える。

3 調査③ 調査①、調査②に対する追加調査

1. 追加調査の意図

追加調査は、調査①と調査②で確認できなかった部分、さらなる情報が必要だった部分を求めて、ヒアリング調査を実施した。 そのため、本章の調査①と調査②の調査結果のまとめでは、追加調査で得られた情報も加味して、調査結果を掲載した。以下では、調査③で得た情報の中で、調査①、調査②の考察では紹介できなかった調査結果を掲載する。

2. ニーズの可視化

視覚障害者にとって、代筆・代読支援のニーズを言葉にするのは簡単だが、いざ整理をすると難しい内容であった。そのため、ニーズは未整理となっており、要望を出してもなかなか自治体がサービスを開始しない要因の一つと考えられていた。特に、実際の自治体の担当者からは「どのような内容の代筆・代読の支援を求めているか不明確」との指摘があり、ニーズの可視化が必要となっていた。そこで、このニーズの可視化を行うために、追加調査として代筆・代読支援の実演を行った。その結果、代筆・代読支援の実演を通して、支援の現場を初めて見た自治体担当者があな、代筆・代読支援の必要性が明確に理解できた」との意見があった。改めてニーズの可視化は重要であることが分かった。

3. 視覚障害者の「個人のニーズ」による支援の必要性

これまで、ロービジョン(弱視)の者や家族の支援がある者のニーズは、一定数は存在していると考えていたが、全盲の者よりは低いとの認識だった。しかし、これらの者にも代筆・代読るとれぞれの個別事情によるところが多かった。つまり、視覚障害者個人のニーズによって必要性を判断するのではなく、切のおきによって必要性を考えることが大切であった。また、自治体はこれらのニーズを数で判断し、その数し、本年度調査を実施するかどうかを判断しがちだ。しかし、本年度調査を実施した限りでは、利用者の支援に求める必要性は、利用者の支援に求める必要性は、利用者の支援に求める必要性はよって判断すべきではないかと感じてはよって判断すべきであり、自治体での代筆・代読支援の利用者を決める際の指針にすべきではないか。

第7章 まとめ

1 調査結果と課題

本年度調査では、全国の自治体において意思疎通支援事業「代筆・代読支援」を実施するために、効果的な「①事業の実施方法」と「②事業展開」の検討が目的となっている。

そのため、以下の論点整理を行うために各調査を実施した。

論点① 効果的な「事業の実施方法」の在り方

A 具体的な事業の実施方法の整理

B 具体的な視覚障害者のニーズの整理

論点② 効果的な「事業展開」の在り方

C 事業開始のプロセスの整理

まず、本節では、代筆・代読支援に関わる自治体、事業所(支援者)、視覚障害当事者における調査結果を整理し、その上で見えた課題を整理する。さらに、次節以降では、課題を踏まえた各論点に対する効果的な方策を提案する。

1. 自治体

(1)調査結果

①事業開始

- ・事業を開始するためには、自治体内で了解をとる作業が必要となっている。そのためには、整理された「事業の実施方法」と 「視覚障害者のニーズ」が必要だった。
- ・事業を開始するためには、先駆的自治体の実施例を参考にする ことが効果的だった。

②事業内容

- ・地域資源である同行援護や居宅介護の支援者を活用することで、事業の実施は可能だった。
- ・地域で支援が必要な人数・時間数からスタートし、支援の実施状況に応じて制度の内容を修正する方法が効果的だった。
- · 同行援護や居宅介護等の他サービスと区別しながら、地域や利用者の実情に応じて、柔軟に支援していくことが大切だった。
- ・自治体、事業所(支援者)、視覚障害当事者が連携しながら、 制度の調整を図ることが大切だった。

③問題点

- ・対応できる事業所(支援者)が少なく、利用者のニーズに見合った支援が実施できていない地域があった。
- ・代筆・代読支援の利用者数が伸び悩んでいる自治体もあった。
- ・自治体からの情報提供(周知)に限界があり、事業の情報を地域の視覚障害者や事業所に上手く伝えることが難しかった。

(2)課題

- ・代筆・代読支援を開始するためには、地域住民の声をもとに、 効果的に事業を実施するための様々な事例(実施方法、当事者 ニーズ等)を活用することが必要ではないか。
- ・事業実施のために必要な事例(実施方法、当事者ニーズ等)は、 先駆的自治体の実施例等を整理し、資料化することが必要では ないか。
- ・事業に関する効果的な周知方法を整理し、自治体等が積極的に 周知を行うことが必要ではないか。

2. 事業所(支援者)

(1)調査結果

①開始

・自治体と事業所が相談しながら、事業の制度設計を立案するのが効果的だった。

②事業内容

- ・時間数は、事業所側の運営面を考慮して1回につき1~2時間、 月5~10時間とするのが妥当だった。
- ・現場の支援者と利用者を支えるため、事業所側の調整役の存在 が重要だった。調整役が存在することで、事業が円滑に進む可 能性が高い。
- ・実際の支援においては、同行援護の研修等に含まれる視覚障害者への理解・コミュニケーションカ(情報提供の正確さ)等が求められていた。専門性よりも基礎力の方が重要だった。
- ・代筆・代読支援で「できること/できないこと」の判断は、自 治体の意向を汲んで、事業所が利用者との相互理解の元で取り 決めておくことが有効だった。

③問題点

- ・支援者の成り手が不足しており、通年的な課題となっていた。
- ・支援者の人材確保、資質向上のための養成は、事業所の自主努力に任されていた。
- ・養成のために必要な研修内容は、全国的に統一した養成カリキュラムが必要とされていた。

(2)課題

- ・自治体が設定する時間数や単価は、事業所が円滑に運営することを踏まえた設定が必要ではないか。
- ・事業所(支援者)が利用者への支援を行う際は、代筆・代読支援における「できること/できないこと」の整理、その内容の相互理解が必要ではないか。
- ・支援者の人材確保・資質向上のために、支援に関する研修の在り方を検討していく必要があるのではないか。

3. 視覚障害当事者

(1)調査結果

①事業開始

- ・事業を開始させるためには、熱意のある視覚障害当事者及び当事者団体が、自治体に対して代筆・代読支援の開始を要望することが必要だった。
- ・要望と共に、代筆・代読支援の「先駆的自治体の実施例」と「視覚障害者のニーズ」を情報提供することが効果的だった。
- ・支援を支える事業所(支援者)と連動した要請活動も効果的だった。

②事業内容

- ・サービスの利用者は各地域ともまだ少数であったが、その者の 必要性に応じた柔軟な支援を受けており、利用者からの満足度 は非常に高かった。
- ・支援を円滑に利用するためには、利用者自身も知識を持ち、工 夫しながら支援を依頼することが効果的だった。

③問題点

- ・支援を希望する視覚障害者は幅広く、ロービジョン(弱視)の者、家族と同居の者等も必要としていた。
- ・支援を希望しているが、結果的に支援が受けられない者も多く 存在した。主な問題点は、自治体の周知不足により情報が届か ないこと、制度上の制限があること、支援者が少ないことだっ た。

(2)課題

- ・未実施の自治体においては、地域の視覚障害者自らが、支援を開始するための要請活動を行う必要があるのではないか。
- ・支援を円滑に利用するために、利用者自身が支援内容を把握し、 支援を受けるための工夫を身に付けることが必要ではないか。
- ・視覚障害当事者の幅広いニーズに応えるため、自治体は柔軟な制度設計、事業に関する周知等が必要ではないか。

2 代筆・代読支援を推進するためのモデル

まず、論点①の効果的な「事業の実施方法」の在り方では、具体的なサービスの実施方法の整理と、具体的な視覚障害者のニーズの整理を行うこととした。そこで、本節では、前者の「実施方法の整理」について考えてみたい。

調査の結果、代筆・代読支援を推進するためには、先駆的自治体の実施例を参考にすることが効果的であることが分かった。

先駆的自治体では、必要に応じて実施例を探り、地域の実情に合わせて制度を立案していた。未実施の自治体においては、事業を開始するためにその実施例を必要としており、実際に実施例を参考にすることで、事業を開始した自治体もあった。そして、地域の視覚障害者が自治体に要求活動をする上でも、この実施例は必要とされていた。さらに、この実施例は、先駆的自治体においても、利用者の拡大のために必要としていた。

つまり、先駆的自治体の実施例は、全国で代筆・代読支援を推 進するための重要なツールとなっていた。

そこで、本調査で整理した先駆的自治体の実施例を「代表的モデル」として提案する。この「代表的モデル」の活用により、全国の自治体で代筆・代読支援が開始されること、実施している自治体でさらに事業が拡大することを期待する。

意思疎通支援事業「代筆・代読支援」 先駆的自治体による代表的モデル

1. 事業の開始

- ・住民からのニーズに耳を傾け、代筆・代読の支援を必要とする 視覚障害者等がいれば、代筆・代読支援の開始を検討すべき。
- ・障害者のコミュニケーション等を支える法律・条令等があれば、 事業開始の後押しになるため、活用すべき。
- ・地域生活支援事業のメリットを生かし、地域の実情や利用者の ニーズを柔軟に捉え、各自治体に見合った制度設計を行うべき。

2. 他サービスとの区分け

・代筆・代読の支援が行える他サービス(同行援護・居宅介護等) とは、制度上は区分けをし、それぞれのサービスにおいて、有 効性が高い支援を実施すべき。

例 居宅介護 居宅内での家事援助 等
↓
代筆・代読支援 居宅内での代筆・代読の支援
↑
同行援護 外出時の情報提供支援(移動支援)

- ・これらのサービスの実施においては、同じ支援者がシームレス に、それぞれの支援を実施できることを可能とすべき。
- ・これらの他サービスがあることを理由に、代筆・代読支援の利 用を抑制するような事由を作ることは好ましくない。

3. 対象者のイメージ

- ・代筆・代読の支援を必要とする視覚障害者を対象とすべき。
- ・代筆・代読の支援を必要とする者は、様々な理由で支援を求めている。そのため、個別のニーズを精査した上で、支援対象にするかどうかの判断をすることが望ましい。視覚障害の等級、家族構成、他サービスの利用状況等による画ー的な判断は避けるべき。

4. 事業所(支援者)

- ・視覚障害者の支援を行っている居宅介護事業所や同行援護事業所であれば、事業の実施は十分に可能である。
- ・最低でもホームヘルパーの資格を持った支援者が必要だが、きめの細かい支援を行うには、視覚障害者の特性を理解した同行 援護の支援者が有効となる。
- ・円滑な支援を行うためには、現場の支援者と自治体の担当者の間に調整役(ケアマネージャー、サービス提供責任者等)を設けることが望ましい。

5. 支給時間、単価

- ・支給時間は月5~10時間程度、週1回程度、1回あたり1~2時間前後の支援が望ましい。ただし、支給時間の設定は、支援を受ける視覚障害当事者の個別のニーズに対応できるよう、柔軟な設定が求められる。
- ・支給時間や単価は、地域の事業所と相談の上、支援者が円滑に 派遣できるラインを見据えて設定すべき。
- ・事業開始時は小規模の予算で開始し、利用者のニーズに応じて 予算規模を可変してくことが効果的。

6. 支援内容

- ・公的な福祉サービス全般で実施できない内容は支援の対象外にする。また、契約行為、意思を表明する行為は、内容によっては支援の対象外とする。
- ・事業所(支援者)と利用者が、代筆・代読支援で「できること/できないこと」を合意した上で、事業が実施されることが望ましい。合意においては125ページの資料①の活用が効果的。
- ・サービスを利用する視覚障害当事者、支援を行う事業所(支援者)、制度を運営する自治体が、それぞれで工夫しながら、協力的に事業を進めていくことが効果的。

例 当事者 事前に依頼したい内容を準備しておく

支援者 不明確な支援内容があれば、事業所担当者に 相談し、判断を仰ぐ

自治体 事業所からの報告をもとに、制度面の調整を定期的に行う

7. 資質の向上、支援者の養成

・支援の質を向上させるため、支援者の養成は積極的に実施したい。そのためには、事業所の独自の努力に頼るのではなく、自治体の積極的な支援のもと、研修会等の開催を行うことが好ましい。

8. 周知

- ・代筆・代読の支援は、視覚障害者自身も公的な福祉サービスと して支援が受けられることを知らない場合が多い。そのため、 自治体や事業所等は積極的な周知を行う必要がある。
- ・周知においては、視覚障害者が確認できる方法で、自治体の福祉のしおりやホームページに掲載を行い、定期的な情報提供、 視覚障害者への声掛け等を行うことが望ましい。
- ・自治体からの情報発信だけでなく、事業所、視覚障害当事者団体、地域の関係機関が一丸となって情報発信を行うことが望ま しい。

9. その他

・実際の代筆・代読支援の支援の様子は、131ページの資料②が参考になる。

3 視覚障害者のニーズの整理

次に、論点①の効果的な「事業の実施方法」の在り方で示した、 具体的な視覚障害者のニーズの整理について、本節で考えてみたい。

まず、視覚障害者のニーズの整理を必要としていたのは、自治体の担当者だった。理由は、要望を受けた際に「代筆・代読で何をしてほしいか」や「どのくらいの必要性があるか」が不明確と考えているからである。また、自治体内で事業の開始に向けた了解作業を行う際に、他部署の担当者、特に障害福祉と離れた担当者への説明において、この視覚障害者のニーズを説明するのが難しいとの意見もあった。つまり、自治体として必要なもののは「整理された視覚障害者のニーズ」だった。

一方で、視覚障害者にそのニーズを問いかけると、その者によって内容の差があることに気付かされる。例えば、支援を受けたい内容はその者によって大きく異なっている。しかし、意見を整理すると、以下の方向性が見えてくる。

- ①支援の必要性
 - ・書類等を読むこと、書くことができない者にとっては、こ の支援がなくてはならない存在となっている。
- ②支援を受けたい内容
 - ・日常的に手の届く範囲にあるチラシや申込書等、自身の日常生活において読み書きが必要とされる内容への支援を希望している。

これらを整理すると、本調査では視覚障害者のニーズを言葉として整理するのではなく、可視化できる資料にすることが重要と判断した。そのため、本報告書の概要版として、視覚障害者のニーズ等の整理を行ったリーフレットを作成した。特に、見開きページにおいては、視覚障害者のニーズをまとめた他に、公的な福祉サービスにおける代筆・代読の支援の課題をまとめた。

このリーフレットの活用を通して、代筆・代読支援の必要性を 広めていきたい。データ版は本連合のホームページに掲載してい るので、是非、活用してほしい。

●リーフレット、報告書の掲載先

日本視覚障害者団体連合 http://nichimou.org/

リーフレット「視覚障害者への代筆・代読支援」

読み書きのお願いをしてみませんか?

視覚障害者への 代筆・代読支援



厚生労働省 令和元年度障害者総合福祉推進事業 「地域における視覚障害者への代筆・代読支援に向けた調査研究」

報告書 概要版

社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合



※報告書の完全版は、本連合のホームページ (http://nichimou.org/)、 または右側のQRコードからアクセスできます。

意思疎通支援事業「代筆・代読支援」の実施は簡単です!

意思疎通支援事業「代筆・代読支援」について、既に実施している自治体と実施を 予定している自治体に調査を行ったところ、<u>既に地域で実施している福祉サービス</u> <u>の枠組みを上手く利用して「代筆・代誌支援」を実施していることが分かりました。</u> つまり、未実施の自治体でも、既存の枠組みを利用して「代筆・代読支援」を開始す ることは十分に可能であると言えます。そして、効果的に「代筆・代読支援」を開始するためには、次の「行動」と「3者の協力関係」が重要でした。

未実施の自治体においては、皆で「代筆・代読支援」の開始を考えてみませんか?





自治体

- ・先駆的自治体の代表的モデルを参 考にしながら、地域に合った制度 を検討する。 同行援護や居宅介護の事業所と相
- 談しながら、円滑なサービス提供 が可能となる制度を立案する。

困ったことが

事業所(支援者)

- ・同行援護における代筆・代読の支援 方法などを参考にしながら、支援 者の確保と養成を行う。 ・代筆・代読の支援で「できること/ できないこと」を整理し、視覚障害 当事者と合意の上で支援を行う。
- ●先駆的自治体の代表的モデル (一例) 支給時間:月5~10時間、週1回程度、1回あたり1~2時間前後
- 対 象 者:障害等級のみで判断せず、個々のニーズや状況によって定める。 周 知:地域でサービスの利用者を増やすためには、積極的な周知が必要。 そ の 他: 障害者支援を行うための法律や条令を根拠に制度を開始する。

相談!

社会福祉法人日本視覚障害者団体連合(旧・日本盲人会連合) 住 所:〒169 - 8664 東京都新宿区西早稲田2 - 18 - 2 電 話: 03 - 3200 - 0011 FAX: 03 - 3200 - 7755 ホームページ: http://nichimou.org/



く表紙>

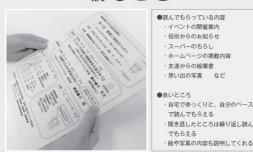
く裏表紙>

視覚障害者の約86%は読み書きに困っています!

「代筆・代読支援」を活用しよう!

視覚障害者にとって、チラシや由込書を「読むこと」「書くこと」は大変な苦 が表現を目前にフィン・ア・ア・ロック 1810 にこり 1810 により どスとして活用されています。支援を受けている視覚障害者からは「大変助かっている」「日常生活になくてはならない存在だ」との声が寄せられており、非常に価値のある福祉サービスとなっています。

<読むこと>



< 書 く こ と >

- ●書いてもらっている内容 役所から届いた申請書
- 生協やスーパーなどの注文書
- 俳句大会への作品登録の記入 ホームベージの申し込みフォーム
- ●良いところ
 - 内容を読んでもらいながら、記入 が必要なところは教えてくれる
 - 記入をお願いする内容は、読み上 げ確認をしながら、丁寧に記入し てくれる

●公的な福祉サービスでの代筆・代読の支援

同行援護

●代筆・代読の支援 ・外出時の情報提供として実施している。 ・居宅での支援は実施できない。

対面朗読

●代筆・代読の支援 実施施設に訪問して支援を受ける。

地域生活支援事業 意思疎通支援事業 「代筆・代読支援」

- ●良い点 ・居宅で代筆・代読の支援が受けられる。
 - ・同行援護と居宅介護の支援者が対応できる。
 - ・地域の実情や個別ニーズに広じた支援が可能。

・実施自治体が全国的に少なく、利用者が少ない ・周知や理解が足らず、利用者が拡大しない。

全国の自治体では、様々な方法で視覚障害者への代筆・代読の 全部のじ台体では、様々な方法で視覚機器者への代盤・1代配の 支援が実施されています。特に夏思路通支援器等、[代筆・代談を] 提」は、同行振騰や同宅介護では対応しされないニーズへの支援 が可能となっており、その活用が開始されています。 しかし、[代職・代歌支援] には大きな課題もあります。全国 で、誰もが [代難・代歌支援] を受けられるようにするためには、

これらの課題を解決することが必要となっています。

居宅介護

- ●代筆・代聴の支援
- 家事援助の一環で実施している。
- 他の優先度の高い支援に時間を取られてしまう。 認定区分が低い者は、居宅介護が利用できない。

く見開き>

4 効果的な「事業展開」の在り方

最後に、論点②の効果的な「事業展開」の在り方について、どうしたら意思疎通支援事業「代筆・代読支援」が開始され、どうしたら効果的に利用されるかを考えてみたい。

まず、事業開始のきっかけは、どの自治体も「視覚障害当事者からの要望」であった。特に、次年度より開始予定の自治体の動きを見ると、当事者側からの熱意のある要望に加え、本章第2節で示した「先駆的自治体の代表モデル」と、本章第3節で示した「視覚障害者のニーズ」を同時に情報提供することが効果的だった。また、実際に自治体内で立案作業を進める中では、自治体と地域の視覚障害当事者が協力し合うことも重要だった。

その後、自治体内で立案作業を行う中では、「先駆的自治体の代表モデル」を参考に、地域の実情に応じて制度を立案していくことが求められる。その際、利用者となる地域の視覚障害者の状況を見つつも、事業を実施する地域の同行援護や居宅介護の事業所との調整が重要になる。事業を実施する事業所が上手く稼働することを念頭に、膝を突き合わせた相談と調整が必要となる。

そして、事業を実施する事業所では、支援者の確保と養成が必要になる。支援者は同行援護の従業者、または居宅介護のヘルパーで対応は可能だが、視覚障害者の特性を理解した支援が求められるため、この部分は支援者に対して養成を行いたい。また、実際の支援を行う中では、利用者と支援者が信頼関係が結ばれることが重要である。その上で、事前に「できること/できないこと」を合意することや、不明な点があれば自治体に相談する等、双方で工夫することで支援の円滑化が図られる。

これらの事業展開は、次ページに一覧表としてまとめた。視覚障害当事者、自治体、事業所(支援者)が一体となり、お互いが「協力」「信頼」「相談」で結ばれながら、事業を展開していくことが重要となっている。

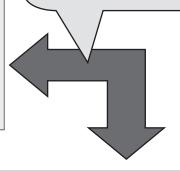
そして、未実施の自治体において事業を開始するために最も重要なのは、地域の視覚障害者が支援開始の要望を自治体に挙げることである。そのためには、本報告書の要点をコンパクトにまとめた、第3節のリーフレットを活用してほしい。

【効果的な「事業展開」のイメージ図】

視覚障害当事者

- ・自治体に対して「代筆・代読支援」 の開始を要望する。
- ・要望と共に
 - ①先駆的自治体の代表的モデル
 - ②視覚障害者のニーズ を情報提供することが効果的。

お互いを「信頼」 しながらサービ スを実施する!



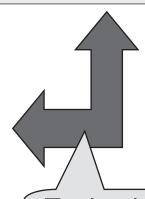


事業所(支援者)

- ・同行援護における代筆・代読の支援 方法等を参考にしながら、支援者の 確保と養成を行う。
- ・代筆・代読の支援で「できること/ できないこと」を整理し、視覚障害 当事者と合意の上で支援を行う。

自 治 体

- ・ 先駆的自治体の代表的モデルを参考 にしながら、地域に合った制度を検 討する。
- ・同行援護や居宅介護の事業所と相談 しながら、円滑なサービス提供が可 能となる制度を立案する。



困ったことがあれば「相談」!

資料① 利用者のしおり

効果的な支援を実施するために、 事業所と利用者で取り交わす書類の一例

【資料について】

- ・意思疎通支援事業「代筆・代読支援」を実施している事業 所が実際に使用している書類を、本報告書用に編集した上 で掲載する。
- ●は該当自治体や事業所の情報が記載される箇所になる。
- ・太い罫線は、利用者や事業所が記入を行う箇所になる。

利用者のしおり 代筆・代読支援者派遣事業

(利用す	当)					
<u>住</u>	所				_	
氏	名		印		_	
電	話				_	
(署名作	弋行者)					
<u>住</u>	所					
氏	名		印	続札	丙	
電	話					
			令和	年	月	E

(サービス提供事業者)

この「利用者のしおり」は、当事業所の利用にあたり、理解していただく必要がある内容を記載しています。

本書を2通作成し、利用者・事業者が各1通ずつ保有するものとします。

1	サー	Ľ	ス	ഗ	内	容

当事業所は、●●市●●●●事業の委託を受け、制度の趣旨に基づき代筆・代読支援者派遣事業を実施しています。

- (1)業務内容
- ①公的機関(またはそれに順ずる機関)からの郵送物や資料等 の代読
- ②公的機関(またはそれに順ずる機関)への申請等に対する代筆
- ③生活上必要不可欠な説明書等の代読
- ④その他、上記作業に対して障害者が情報をストックするため に必要な支援(資料の整理、テープや録音機器への情報吹き 込み、代筆作業の確認 等)
- (2)業務の対象とならないもの
 - ①小説の代読
 - ②勉強のための資料の代読
 - ③自分の経済活動に関する代筆・代読
 - ④その他、当事業所では以下の業務は行えません
 - ・契約締結に関わる署名代筆
 - 宗教活動・政治活動に関する内容
 - ・家庭内の仕事(洗濯や掃除等)に関わる内容 等

2. サービスの支給量

- ●●市が決定した決定内容の範囲内でサービスの提供を行います。
 - 1回あたり ●時間上限 月●回まで
- 3. サービスの利用料金及び利用者負担額
 - (1)報酬額

開 始~1時間 ●●●●円 1時間~2時間 ●●●●円

(2) あなたの利用者負担

<u>費用区分 円 %</u>

上限額 円

※注意 決定時間を超えた場合には、決定内容における報酬 額を実費でいただきます。

4. 利用料金の支払い方法

料金・費用は1ヶ月ごとに計算します。利用の翌月にご請求し、集金させていただきます。

5. 事業実施区域

●●市全域

6. 営業時間

(1)事業所営業日/受付時間

月曜日~金曜日 8時30分 ~ 17時00分

※注意 祭日及び12月29日~1月3日までは除く

(2) サービス提供日/提供時間

月曜日~日曜日 8時30分 ~ 17時00分

※注意 12月29日~1月3日までは除く

<u>7. 申込方法</u>

事業所の担当までご連絡ください。支援者の日程を調整の上、 派遣を行います。

8. 利用の中止、変更、追加

利用予定日の前に、利用者の都合によりサービス利用を中止又 は変更することができます。この場合には、サービスの実施日の 前日17時までに事業者に申し出てください。

利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として以下の料金をお支払いいただく場合があります。

- ・利用予定日の前日までに申し出があった場合 無料
- ・利用予定日の前日までに申し出がなかった場合 1,000円
- ※注意 サービス利用の変更・追加は支援者の稼動状況により利用者が希望する時間にサービス提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を提示する他、他事業所を紹介する等、必要な調整を行います。

9. その他

- (1)申請書類の代筆は、説明内容を十分にご理解された上で、申請意思の表明を受けて行う行為です。また、本事業での代筆は、公的機関に提出する申請書等に対して行う事業であり、いわゆる契約(物品売買・財産に関すること等)を締結するための「署名」代行は業務対象外です。
- (2)代筆・代読を支援する上で問い合わせが必要な場合、ご自 宅の電話・パソコン等を使用させていただきます。
- (3)依頼の内容が事業の対象とならない場合、その内容をお断りすることがございます。また、訪問した際、支援者が依頼内容について不明な点があった場合は、事業所に確認をとることがあります。
- (4)この業務に付随する郵便物のポスト投函がある場合、派遣 時間内であれば対応いたします。なお、市役所等への提出代 行は行えません。
- (5)この業務を提供する上で知り得た事項を、正当な理由なく 他に漏らすことはありません。

10. 問い合わせ等

この事業について、ご質問、ご不満やご要望がある場合は下記にお問い合わせください。

(1)サービス提供事業者「●●●●●●●」

担当者 ●●●●●●●

電話 ●●●●●●●

受付時間 毎週月曜日~金曜日 8時30分~17時00分

(2) 行政機関受付窓口

担当者 ●●市役所 ●●課 ●●担当

電話 ●●●●●●●

受付時間 毎週月曜日~金曜日 8時45分~17時15分

以上になります。

資料② 代筆・代読支援 支援の様子

【資料について】

- 74ページで紹介をした代筆・代読支援の実演内容を、本報告書用に編集した上で掲載する。
- ・●は、自治体名や個人名等が記載されている箇所になる。

【会話における記載内容について】

- ・漢字の読み仮名の確認等があった部分
 - ・読み仮名を「()」の中に記載した。
- ・会話の中で笑い声になった部分
 - ・会話の最後に「(笑)」と記載した。
- ・相手に問いかけをしている部分
 - ・会話の最後に「?」と記載した。
- ・会話に詰まったり、途中で会話が遮られた部分
 - ・「・・・」と記載した。
- ・内容を一部省略した部分
 - ・「~省略~」と記載した。
- ・動作に関する説明
 - ・【】の中に記載した。

1 郵便で届いたチラシを読む <約10分>

(ヘルパー)

本日、代筆・代読をさせていただきます、ヘルパーの●●と申 します。本日はよろしくお願いします。

(利用者)

こちらこそ、よろしくお願いします。早速、この封筒の中を読 んでいただけませんか。

(ヘルパー)

分かりました。一つ目は、封筒に「●●●市社会福祉協議会」 と書いてあります。これはお開けしてよろしいでしょうか。

(利用者)

社協からの郵便でしたか。では、お願いします。

(ヘルパー)

はい、開けさせていただきます。

中には、A4の用紙が入っていて、両面に印刷されています。催しのご案内のようです。では、表面から読まさせていただきます。

まず、「●●●市社会福祉協議会 第7回 健康と福祉のつどい」と書いてあります。右側には、イメージキャラクターの「にちまる君」が描いてあります。四角いロボットのような姿で、ほっぺは赤くて可愛いです。そして「みんなのまちで安心して暮らし続けるために」という表題があり、日時が令和2年2月28日・・・

(利用者)

2月28日ですか?

(ヘルパー)

はい、そうです。2月28日の金曜日です。

そして、時間が9時40分からになっております。会場が●●

市民プラザ、弥生会館の3階となっています。入場は無料です。
そして、次の段には「講演①」とあって、会場はホールで、1
0時から11時30分まで「イキイキ体操で健康寿命を延ばそう」という講演があるそうです。「講演①」は定員200名で、
講演のタイトルの下には「明るい毎日を送るための体作り」と書いてあり、右側に講師の先生のお写真があります。

(利用者)

健康は大切だね (笑)

【ヘルパーが読み上げたチラシ】

●●●市社会福祉協議会

第7回 健康と福祉のつどい

~ みんなのまちで安心して暮らし続けるために ~

日時:令和2年2月28日(金)9:40~

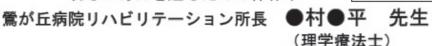
会場:●●●市民プラザ(弥生会館3F)

にちまる君



入場無料

講演① 定員 200 名 会場:ホール 10:00~11:30 『イキイキ体操で健康寿命を延ばそう』 ~明るい毎日を送るための体作り~



講演②

会場: ホール 14:30~15:30

『健康のための資産活用』 < ABCファイナンシャル 営業部 参加者には「暮らしの 便利帳」をブレゼン ト!

●縣●子 様

ホール

9:15~15:30

9:15 開場

9:40~10:00 開会式

10:00~11:30 講演①

11:30~12:00 展示物の紹介

休憩

12:30~13:00 ダンス

13:30~14:00 笑いヨガ

14:00~14:30 フラダンス

14:30~15:30 講演②

D棟

12:00~15:30

健康相談

血管年齢測定 (先着70名)

骨健康測定 (先着70名)

頭の元気度測定 (先着30名) 9 : 15より受付にて 整理券を配布します



お問合せ:●●●市社会福祉協議会 健康と福祉のつどい事務局

電話/ファックス: ●●●─●●●─●●●

メールアドレス: ●●@●●●●●

(ヘルパー)

そうですね、大切ですよ (笑)

そして、先生のお名前は・・・これはなんて読むんでしょう、 なんとかが丘病院・・・

(利用者)

鶯が丘(うぐいすがおか)?

(ヘルパー)

あっ、鶯が丘(うぐいすがおか)です。失礼しました。

そして、お話をして下さるのは、鶯が丘病院リハビリテーション所長の●村●平先生です。理学療法士だそうです。

(利用者)

ありがとうございます。大切な部分は点字でメモさせてもらいますね。

(ヘルパー)

どうぞ、メモが必要な部分があれば、聞き返してくださいね。 そして、その下には「講演②」として、会場はホールで、14 時30分から15時30分まで「健康のための資産活用」という 講演があるそうです。講師は・・・

(利用者)

資産活用? (笑)

健康のためには資産は必要なんだろうな・・・どんな話をする んだろう?

(ヘルパー)

参加者には「暮らしの便利帳」をプレゼント!と書いてあります。それ以外は書いてないので、ちょっと分かりません。ただ、資産活用は大切なんでしょうね(笑)

そして、お話をいただく方のお名前は、ABCファイナンシャル営業部の●縣●子(●がた●こ)様だそうです。

この下の左側には「ホール」と書いてあって、全体の予定が書いてあります。9時15分から15時30分の間に、色々な催しがあるようです。

~省略~

そして、14時から14時30分が「フラダンス」で、14時30分から15時30分が「講演②」です。先ほどの資産活用ですね。

(利用者)

なるほど・・・

(ヘルパー)

そして、この右隣には「D棟」と書いてあって、12時から15時30分の間に、健康相談や血管年齢測定、骨健康測定・・・(利用者)

これは興味あるから点字でメモらせてね。

(ヘルパー)

はい、分かりました。では、この部分は詳しく読みましょうか。 (利用者)

お願いします。

(ヘルパー)

D棟では、12時から15時30分で、健康相談、血管年齢測定、骨健康測定、頭の元気度測定があります。血管と骨健康は先着70名、頭の元気度は先着30名と書いてあります。

そして、9時15分から受付で整理券を配布すると書いてあります。この部分は、イメージキャラクターの「にちまる君」が元気に踊りながらコメントしています(笑)

(利用者)

ありがとう。これは行きたいから、朝早くに出かけないといけないね。

(ヘルパー)

はい、そうですね。そして、一番下には、主催のことが書いてあり、●●●市社会福祉協議会のことが書いてあります。お問合せ先や電話番号が書いてあります。

(利用者)

その部分は大丈夫です。社協の番号は知っています。

(ヘルパー)

分かりました。ここまでが表面です。裏面は、会場の市民プラザの案内図が書いてあります。

(利用者)

そこは読まなくても大丈夫ですね。市民プラザは行ったことがありますから分かります。

(ヘルパー)

分かりました。では、このチラシはここまでになります。

(利用者)

ありがとうございました。このチラシは、これで大丈夫です。 では、次の書類をお願いします・・・

2 申込書を読みながら記入 <約10分>

(ヘルパー)

次は市役所さんの書類で、「●●●市 視覚障害者向け代筆・代読サービス 利用申請書」と書いてあります。どうやら、代筆・代読支援や同行援護等の申込に関する書類のようです。

(利用者)

これは私たちにとっては必要なものだからね・・・ただ、この書類は毎年読んでもらったり、書いてもらったりするのが大変なんですよ。申し訳ないけど、内容を読んでもらいながら、必要なところは記入してもらってもいいですか?

(ヘルパー)

はい、大丈夫ですよ。では、読み始めますね。

まず、最初に、申請者のお名前や生年月日、住所と電話番号等の個人情報が既に印刷されています。個人情報なので、お間違えがないか、確認していただいてよろしいでしょうか。

(利用者)

はい、お願いします。読んでいただいて大丈夫です。

(ヘルパー)

では、読みますね。●山三郎、昭和23年1月16日生まれ。 間違えないですか。

(利用者)

はい、大丈夫です。間違えないです。

(ヘルパー)

ありがとうございます。この下には、住所や電話番号、障害支援区分が印刷されています。順番に読んでいきますね。

(利用者)

はい、ここは詳しく、ゆっくりと読み上げてください。

(ヘルパー)

分かりました・・・

~省略~

(ヘルパー)

印刷されている内容は以上です。

(利用者)

ありがとうございました。私の内容が間違えなく記入されていました。

【ヘルパーが読み上げながら記入した申込書】

(様式第7号) ●●●市 視覚障害者向け代筆・代読サービス 利用申請書 ●やま さぶろう よみがな 氏名 ●山 三郎 生年月日 昭和23年1月16日 郵便番号 123---住所 ●●●市一二三町1-2-3 電話番号 0 1 2 - 3 4 5 - • • • • (1) 2 3 4 5 6 非該当 障害支援区分 代筆・代読支援] 同行援護 申込内容 居宅介護 対面朗読 1 その他【 上記内容を申請いたします。 申込日 令和 年 月 H 申請者氏名 印 個人番号

(ヘルパー)

そして、この下には「申込内容」とあり、希望するサービスに チェックを入れる箇所になります。内容は「代筆・代読支援」「同 行援護」「居宅介護」「対面朗読」「その他」となっています。最 後の「その他」は、その内容を記入する場所もあります。

今回は、どの内容にチェックを入れますか。

(利用者)

これは、代筆・代読に関するものだから、「代筆・代読支援」 に記入をお願いします。同行援護も頼んでいるけど、これは他の 申請書で書いた記憶があります。

(ヘルパー)

分かりました。では「代筆・代読支援」の左にあるチェックボックスにレ点を記入しますね。

もし、同行援護のことが不安であれば、市役所の担当の方に確認してくださいね。

そして、この下には「上記内容を申請いたします。」と書いて あって、記入欄があります。

(利用者)

あっ、たぶん、認めの名前等を書いて、印鑑を押すところです よね?

(ヘルパー)

はい、そうです。では、読みながら必要な場所には記入させていただきますね。まず、記入日を書くところです。ここは今日の日付を書いてもよろしいでしょうか?

(利用者)

はい、お願いします。

(ヘルパー)

では、書きますね・・・次は、名前の記入になっています。こ こはお名前を書いてもよろしいでしょうか。

(利用者)

はい、お願いします。

(ヘルパー)

では、お名前を書きますね。●の「●」、富士山の「山」、漢数字の「三」、太郎や次郎の「郎」です。「郎」は右側が月ではなく、 『 (おおざと) の方でよろしいでしょうか。

(利用者)

はい、そうです。

(ヘルパー)

では、書きます・・・次に印鑑です。印鑑をお借りできますか?

(利用者)

はい、では、この印鑑でお願いします。

【利用者:印鑑を手渡してヘルパーの方に差し出す】

【ヘルパー:利用者の印鑑を受け取る】

(ヘルパー)

ありがとうございます。では、押しますね。 はい、押しました。印鑑をお返しします。手を失礼します。

【ヘルパー:利用者の手に印鑑を置くように渡す】

【利用者:印鑑を受け取ったことを確認する】

(利用者)

ありがとうございます。印鑑を受け取りましたよ。 では、次をお願いします。

(ヘルパー)

次は、個人番号を記入する欄があります。ここは私ではちょっと書けません。

(利用者)

はい、そうですよね。分かっています。書類を持っていった時に役所の方に書いてもらうか、子供が近々帰ってくる日があるので、その時にでも書いてもらいます。

(ヘルパー)

ありがとうございます。

では、これで以上です。残りの必要な部分を書いていただければ、市役所に提出できると思います。

(利用者)

ありがとうございます。大変助かりました。

(ヘルパー)

では、大切な書類なので、封筒にいれてお返ししますね。

【ヘルパー:封筒に入れて、利用者の手に渡す】

【利用者:封筒を受け取る】

(利用者)

確かに受け取りました。これは大切な書類だから、封筒に点字でメモをしておこう。大変助かりました。

資料③ 書面調査 調査票

回答日 対象者 (担当者) 連絡先 電話 メール ※調査県のデータ版が必要であれば、下記までお問合せ下さい。 ・日本規定障害者団体退合 組織部団体専務局 jimifb jp (※記入のお願い ・行数が見らない場合は適介等にご記入下さい。) ・円数が不明な場合は適宜行数を追加してください。) ・円番が不明な場合は認入なしでも構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連 【説明】平成30年度末(平成31年3月31日)時点の人数をえてください。 ① 住民数 人 ② 身体障害者手帳の発行枚数 人 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人 (2) 地域特性 【説明】地域の規模や特色を教えてください。	対象者 (担当者) 連絡先 電話 メール ※調査票のデータ版が必要であれば、下記までお問合せ下さい。 ・日本教党障害者団体連合 組織部団体事務局 jimi/fb_jp ・形成の最い 場合は観光等にご記入下さい。 ・パデータ販の場合は認宜行数を追加してください。) ・内容が不明な場合は記入なしでも構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連 【説明】平成30年度末(平成31年3月31日)時点の人数を・えてください。 ① 住民数 人 ② 身体障害者手帳の発行枚数 人 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人	対象者 (担当者) 連絡先 電話 メール ※調素東のデータ版が必要であれば、下記までお問合せ下さい。 ・日本境実施書者団体連合 組織部団体事務局 <u>jimifib</u> ※配入の設備い ・行数が足らない場合は個分等にご記入下さい。 ・「データ版の場合は記入なしても構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連	
(担当者) 連絡先 電話 メール ※調査票のデータ版が必要であれば、下記までお問合せ下さい。 ・日本規定障害者団体連合 組織部団体事務局 jimifb_jg ※記入のお願い ・行数が反とない場合は嫌外等にご記入下さい。 (データ版の場合は適宜行数を追加してください。)・内容が不明な場合は超えなしでも構いません。 1. 基礎データ 1. 人口関連 【説明】平成30年度末(平成31年3月31日)時点の人数をえてください。	(担当者) 連縮先 電話 メール ※調査票のデータ版が必要であれば、下記までお問合せ下さい。 ・日本規定障害者団体連合 組織部団体革務局 jimlifb jp ※記入のお願い ・ 行数が足らない場合は壊外等にご記入下さい。 (データ版の場合は適宜行数を追加してください。) ・ 内容が不明な場合は記入なしでも構いません。 1. 基礎データ 1) 人口関連 [説明] 平成30年度末(平成31年3月31日) 時点の人数をえてください。) 住民数 人 ② 身体障害者手帳の発行枚数 人 (2) 地域特性	(担当者) 連絡先 電話 メール ※調査票のデータ版が必要であれば、下記までお問合せ下さい。 ・日本使貨障害者団体連合 組織部団体事務局 jimifb	
連絡先 電話 メール ※調査県のデータ版が必要であれば、下記までお問合せ下さい。 ・日本環境障害者団体連合 組織部団体事務局 jimifb jp ※記入のお願い ・行数が足らない場合は標外等にご記入下さい。 (データ版の場合は直査行数を追加してください。) ・内容が不明な場合は記入なしでも構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連 【説明】平成30年度末(平成31年3月31日)時点の人数をえてください。 ① 住民数 人 ② 身体障害者手帳の発行枚数 人 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人 (2) 地域特性	連絡先 電話 メール ※調査単のデータ版が必要であれば、下記までお問合せ下さい。 ・日本環境障害者団体連合 組織部団体事務局 jimifb_jp ※記入のお願い ・行数が足らない場合は標外等にご記入下さい。 (データ数が足らない場合は重音者数を追加してください。) ・内容が不明な場合は記入なしでも構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連 【説明】平成30年度末(平成31年3月31日)時点の人数をえてください。 ① 住民数 人 ② 身体障害者手帳の発行枚数 人 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人 (2) 地域特性	連絡先 電話 メール ※調査薬のデータ版が必要であれば、下記までお問合せ下さい。 ・日本規定障害者団体連合 組織部団体事務局 jinejfb.j ※記入のお願い ・行数が足らない場合は機が等にご記入下さい。 ・(データ版の場合は起孔が数を追加してください。) ・内容が不明な場合は起入なしても構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連	1
メール ※調査票のデータ版が必要であれば、下記までお問合せ下さい。 ・日本規東障害者団体連合・組織部団体専務局	メール ※調査票のデータ版が必要であれば、下記までお問合せ下さい。 ・日本物質障害者団体通合 組織部団体等務局	メール ※調査菓のデータ版が必要であれば、下記までお問合せ下さい。 ・日本規策障害者団体連合 組織部団体専務局 jinejfb.j ※配入のお願い ・行教が足らない場合は横外等にご記入下さい。 (データ版の場合は適宜行数を追加してください。) ・内容が不明な場合は犯入なしでも構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連	2
※調査県のデータ版が必要であれば、下記までお問合せ下さい。 ・日本党党障害者団体連合 組織部団体事務局 jimifb_jp ※記入のお願い ・行数グ長とない場合は標外等にご記入下さい。 (データ版の場合は邀宣行数を追加してください。) ・内容が不明な場合は記入なしでも構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連 【説明】平成30年度末(平成31年3月31日)時点の人数を表えてください。 ① 住民数 人 ② 身体障害者手帳の発行枚数 人 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人	※調査県のデータ版が必要であれば、下記までお問合せ下さい。 ・日本党策障害者団体連合 組織部団体事務局 jimifb_jp ※記入のお願い ・行数が反とない場合は幅外等にご記入下さい。 (データ版の場合は適宜行数を追加してください。) ・内容が不明な場合は記入なしでも構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連 【説明】平成30年度末(平成31年3月31日)時点の人数をえてください。 ① 住民数 人 ② 身体障害者手帳の発行枚数 人 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人	※調査票のデータ版が必要であれば、下記までお問合せ下さい。 ・日本教史障害者団体連合 組織部団体事務局 jimlfb.j ※配入のお願い ・行教が反とない場合は端外等にご記入下さい。 (データ版の場合は適宜行教を追加してください。) ・内容が不明な場合は記入なしでも構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連	1
- 日本報業障害者団体連合 組織部団体事務局	- 日本親東障害者団体連合 組織部団体専務局	日本規定障害者団体連合 組織部団体事務局 jinejfb.j ※記入のお願い ・行教が足らない場合は標外等にご記入下さい。 (データ版の場合は適宜行数を追加してください。) ・内容が不明な場合は記入なしでも横いません。 基礎データ (1) 人口関連	2
(データ販の場合は適宜行数を追加してください。) ・内容が不明な場合は起入なしでも構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連 【説明】平成30年度末(平成31年3月31日)時点の人数を表えてください。 ① 住民数 人 ② 身体障害者手帳の発行枚数 人 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人	(データ販の場合は適宜行数を追加してください。) ・内容が不明な場合は超入なしでも構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連 【説明】平成30年度末(平成31年3月31日)時点の人数をえてください。 ① 住民数 人 ② 身体障害者手帳の発行枚数 人 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人 (2) 地域特性	(データ版の場合は適宜行数を追加してください。) ・内容が不明な場合は犯入なしでも構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連	
内容が不明な場合は記入なしでも構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連 [説明] 平成30年度末(平成31年3月31日) 時点の人数をそってください。 ① 住民数 人 ② 身体障害者手帳の発行枚数 人 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人 (2) 地域特性	内容が不明な場合は記入なしでも構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連 [説明] 平成30年度末(平成31年3月31日) 時点の人数をえてください。 ① 住民数 人 ② 身体建審者手帳の発行枚数 人 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人 (2) 地域特性	・内容が不明な場合は犯人なしでも構いません。 1. 基礎データ (1) 人口関連	
1. 基礎データ (1) 人口関連 [説明] 平成30年度末(平成31年3月31日) 時点の人数を えてください。 ① 住民数 人 ② 身体障害者手帳の発行枚数 人 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人 (2) 地域特性	1. 基礎データ (1) 人口関連 【説明】平成30年度末(平成31年3月31日)時点の人数を えてください。 ① 住民数 人 ② 身体障害者手帳の発行枚数 人 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人 (2) 地域特性	1. 基礎データ (1) 人口関連	i
(1) 人口関連 【説明】平成30年度末(平成31年3月31日)時点の人数を えてください。 ① 住民数 人 ② 身体障害者手帳の発行枚数 人 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人 (2) 地域特性	(1) 人口関連 【説明】平成30年度末(平成31年3月31日)時点の人数を えてください。 ① 住民数 人 ② 身体障害者手帳の発行枚数 人 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人 (2) 地域特性	(1)人口関連	
【説明】平成30年度末(平成31年3月31日)時点の人数をえてください。 ① 住民数 ② 身体障害者手帳の発行枚数 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人 ② 地域特性	【説明】平成30年度末(平成31年3月31日)時点の人数をえてください。 ① 住民数 ② 身体障害者手帳の発行枚数 ③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人 ② 地域特性		
③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人 (2) 地域特性 人	③ ②の内、視覚障害の発行枚数 人 (2) 地域特性 人		
(2) 地域特性	(2) 地域特性	② 身体障害者手帳の発行枚数	人
		③ ②の内、視覚障害の発行枚数	人

(3) 障害福祉サービス等の周知方法 【説明】貴自治体で実施している障害福祉サービス等の利用方法 や規則等は、どのような形で周知をしていますか。 ①障害福祉サービス全般
心呼音物虹ソーレス主教
②視覚障害者向けの周知方法
③ホームページでの掲載状況 (ホームページにおいて視覚障害者向けの配慮の有無もご記入 ください。)
(4) 障害当事者や事業所からのニーズの把握 【説明】障害福祉サービス等を実施する上で、障害当事者や事業所 に対してニーズ等の確認を行っていますか。確認の有無、 方法、頻度を教えてください。
2

	動支援事業 <u>「全体の実績</u> 業全体の平成30年度の		教えてく	ださ
①予算の総額	Ą			
②宝施内突	手話通訳者の派遣	あり	・ なし	
C)X/IBF1-	要約筆記者の派遣	あり		
	盲ろう者の通訳介助	あり	・なし	
	点訳・音訳の支援	あり	・なし	
	代筆・代読の支援	あり	・なし	
	その他	あり	・なし	
②利用者数	D発行数(年間) (年間実人数) (年間のベ人数)			
③上限支給量	▌(月)			時
④予算規模				
⑤該当要件) V			

(4) 8844-41 1	
(3) 開始をしたプロセスについて	
①開始をしたきっかけ	
・いつから開始をしましたか。	
12 m 1 2 da 60 10 - 0044 da 1 da 1 da 1 da 1	
どのような経過で開始をしましたか。	
・当事者や事業所からの二一ズ(要望)がありましたか。	
コチョイナスがルラジー ハ (女主) ル めりようにか。	
②当初の予算と利用者数	
③他の障害福祉サービスとの差別化は考えましたか。	
④開始に際して参考にした自治体や資料はありますか。	
4)開始に除して参考にした日治体や資料はありますか。	
4	

(4) 現在の事業に対する評価について ①利用者からの満足度(以下から選択してください) ・ 非常に良い ・ 良い ・ 音通	⑦事業を実施した中で、何らかのトラブルが発生したことはあ ますか。
 良くない 分からない ②利用者に対して満足な支援を与えられているかどうか(以下から選択してください) しっかりと支援ができている 支援ができている 	③支援者の養成は行っていますか。また、支援者の養成について どのように考えていますか。
** き通 ・ き通 ・ 支援ができていない ・	③その他 ・事業の中で、利用者が支援者を指名して利用することはあますか。
④事業を行うための独自の工夫は行っていますか。	- 「代筆・代読支援」は、どこまでの専門性が必要だと思いまか。
⑤事業を実施する中で懸案事項はありますか。	
⑥事業の中で実施が出来ない「代筆・代読」がありますか。 (例:代筆することが出来ない書類の内容など)	
5	

(5) 今後の事業について ①同事業の見直しを行うことはありますか。 ②今後も事業を継続する予定ですか。 ③今後も事業を継続するために必要だと感じていることはありますか。(予算額、制度の整備、支援者の数、養成など、必要と思っていることは全てお答えください。)		
③今後も事業を継続するために必要だと感じていることはありますか。(予算額、制度の整備、支援者の数、養成など、必要と思っていることは全てお答えください。)		
すか。(予算額、制度の整備、支援者の数、養成など、必要と思っていることは全てお答えください。)	24	今後も事業を継続する予定ですか。
	7	すか。(予算額、制度の整備、支援者の数、養成など、必要と思

3. 代筆・代読支援ができる他の障害福祉サービスについて 【説明】他の障害福祉サービス(同行援護、居宅介護など)につい て、実施状況を教えてください。	
(1) 障害福祉サービス「同行援護」	
①受給者証の発行数 (年間) 人	
②利用者数(年間実人数) 人(年間のべ人数) 人 人	
③上限支給量 (月) 時間	
④予算規模 円	
⑤該当要件	
⑥意思疎通支援事業「代筆・代読支援」とは、どのような住み分け (どのような組み合わせ)をして事業を実施していますか。	
8	

(2) 障害福祉サービス「居宅介護」 ①受給者証の発行数(年間)	
<u> </u>	
②利用者数 (年間実人数)	
(年間のべ人数)	人
※参考 介護保険での利用実績があれば教	
利用者数(年間実人数)	
(年間のべ人数)	
③上限支給量(月単位、区分別)	
【区分1】	時間
【区分2】	時間
【区分3】	時間
【区分4】	時間
【区分5】	時間
【区分6】	時間
④予算規模	円
高該当更姓	
⑤該当要件	
⑤該当要件	
	10.1.7.4.0.1
⑥意思疎通支援事業「代筆・代読支援」とは	
⑥意思疎通支援事業「代筆・代読支援」とは	

(3) その他			
①他の障害福祉サ 代読の支援を実 えてください。			
②視覚障害者への で実施できるこ ることについて	とになっていま	す。複数のサー	
	-		

4. 今後の課題、引			
	ようなことが課題	売支援」を、今後も円 だと感じていますか。	
(1) 自治体の課題	殖、要望		
(2)事業所の課題	題、要望		
(3)視覚障害当	事者の課題、要望		
(4)国や制度に対	対する課題、要望		

(5)	その他 	
		12

【発行】

社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 (旧 日本盲人会連合)

T 1 6 9 - 8 6 6 4

東京都新宿区西早稲田2-18-2

TEL 03-3200-0011

FAX 03-3200-7755