

第8期西東京市障害福祉計画・  
第4期西東京市障害児福祉計画策定  
のためのヒアリング調査報告書

## 1 目的

令和8年度に『第7期西東京市障害福祉計画・第3期西東京市障害児福祉計画』を見直し、令和9～11年度を計画期間とする第8期西東京市障害福祉計画・第4期西東京市障害児福祉計画の策定に向けて、市内の当事者団体やサービス事業者における地域ニーズの実態などを把握し、西東京市における障害福祉・障害児福祉施策の現状把握のための基礎資料を作成することを目的として実施しました。

## 2 実施場所

- ・西東京市役所田無庁舎
- ・イングビル

## 3 実施日程

令和7年11月10日（月）から11月28日（金）まで

## 4 実施団体・事業所

種別	団体名称
市内団体・家族会	西東京市手をつなぐ親の会
	西東京市障がい者福祉をすすめる会
	さーくる縁
	西東京市視覚障害者協会
	特定非営利活動法人 自立生活企画
学校PTA	田無特別支援学校
	小平特別支援学校
	石神井特別支援学校
	大泉特別支援学校

(順不同)

サービス種別	事業所名
在宅生活を支援するサービス（居宅介護・短期入所等）	訪問サービスいずみ
	ライフサービスぱーとなー
	Life Design ほとり
昼間の生活を支援するサービス（生活介護）	Life Design あくと
	ラシーネ西東京
	みどり西東京
	カラフル西東京(生活介護)
住まいの場としてのサービス（グループホーム）	グループホーム マリーナ
	グループホームわんど
	グループホーム メトロノーム
	アットホームウーノ
生活訓練のためのサービス（自立訓練）	YLひばりが丘カレッジ事業所
就労訓練のためのサービス（就労移行支援・就労継続支援等）	サンワーク田無
	たなし工房
	就労定着支援事業所カノン
	I O N第1事業所 就労継続支援B型
	就労継続支援B型 クルール
相談支援に関するサービス（計画相談支援等）	特定相談支援事業所 ワン・ストップ
	相談支援センターたなし
	相談室 こころ
	相談支援つむぎ田無ルーム
	西東京市児童発達支援センターひいらぎ
基幹相談支援センター・地域活動支援センター	西東京市相談支援センターえぼっく
	地域活動支援センター ハーモニー
	地域活動支援センター ブルーム
	西東京市保谷障害者福祉センター
児童発達支援	児童発達支援事業みらい
	児童発達支援・放課後等デイサービスりぼん
	西東京市児童発達支援センターひいらぎ
放課後等デイサービス	ととろキッズ
	ウイング西東京
	りぼんU
	療育型放課後等デイサービスこころ
地域生活支援事業（移動支援・日中一時支援）	ヘルパーステーションウーノ
	「P i p p i」

（順不同）

※一部は書面での回答による

## 5 意見のまとめ（概要）

### 団体

「障害への理解」を促進するために何が必要だと思いますか。

- ・保護者同士がつながれる場の確保が必要（特に子どもが小さい時期）
- ・地域住民も巻き込んだイベントの実施
- ・小学校などへの出前授業による多様性理解の機会提供
- ・副籍制度における学校側の受け入れ体制の充実
- ・日常的な交流機会の創出（イベント化ではなく継続的な交流）
- ・ポスター等による障害特性の周知、年齢層に応じた工夫
- ・市職員・教育関係者への障害理解研修や体験型ワークショップの実施
- ・行政による啓発活動やイベントの強化

悩み事などを相談するときに、困ることはありますか。

- ・保護者同士のつながりの希薄化（施設分散により交流機会減少）
- ・先輩保護者から経験を聞く機会の減少
- ・障害児を診てくれる病院情報の不足、医療機関探しが困難
- ・成人後の医療機関探しへの不安
- ・情報が入手しにくく、卒業後は特に孤立しやすい
- ・視覚障害に関する専門相談員の不足

“親なき後”や、将来の生活について、心配なことや不安なことは何ですか。

- ・グループホームは対応に限界があり、トラブルがあると退去させられることがある
- ・親亡き後のサービスとして、グループホームだけでは不十分なこと
- ・成年後見人の報酬補助がなく、障害者本人の財産から支払う負担
- ・障害年金だけでは生活が厳しく、後見人費用が重い
- ・親が残した資産が後見人報酬に消えてしまう懸念

障害福祉サービスを利用する上で課題となっていることについてお聞かせください。

- ・放課後等デイサービスの不足
- ・生活介護事業所の不足（市内では特別支援学校卒業後の事業所が不足している状況、慢性的定員超過）
- ・トワイライト支援（日中活動終了後の支援）の不足
- ・移動支援サービスの不足
- ・日中一時支援事業所が少なく、受給者証があっても利用困難
- ・受給者証更新手続きの煩雑さ、新しい受給者証が届くのが遅い
- ・補装具の申請から支給までに時間がかかる
- ・計画相談支援事業所の不足
- ・65歳になると介護保険への移行が強制となり、本人の意向で障害福祉サービスを継続しにくい
- ・申請・更新手続きが紙ベースで煩雑なうえ、将来必要となる手続きや情報も事前に示されていないため見通しが立てにくい（ライフステージ別ロードマップが必要）

医療的ケアが必要な方や重度心身障害児（者）、強度行動障害のある方に対して、どのような支援やサービスが必要ですか。

- ・医療的ケア対応施設の不足（生活介護・短期入所）
- ・18歳以下の訪問入浴サービスは、他サービスで代替可能な場合や自宅の浴室にリフトを設置した場合に利用できなくなるため、制限を緩和してほしい
- ・グループホームでは対応できない強度行動障害の方への支援体制の整備
- ・強度行動障害の状態にならないための予防的支援と適切な対応の普及
- ・作業中心の生活介護では本人が負担を感じて通えなくなる場合があり、必ず作業を求められる場ではなく、個々の特性に合わせて自由度の高い活動ができる居場所を増やしてほしい
- ・災害時の避難訓練や福祉避難所の整備、在宅避難の可能性を高めるための電源確保への補助

貴団体のメンバーから特に多く挙げられる要望や苦情等がありますか。

- ・保育園と療育施設併用時の給食費二重払い問題
- ・所得制限による利用料の急激な上昇（中間的料金設定の必要）
- ・施設不足（放課後等デイサービス、グループホーム、ショートステイ等）
- ・障害のある子ども・大人が、周囲に気兼ねせず安心して過ごせる活動の場の充実（ユニバーサル遊具、障害児専用時間枠、アート・音楽教室）
- ・迷子・徘徊対策に関連したGPS端末導入に対する助成制度の要望
- ・災害時の障害者向け避難訓練の実施、福祉避難所の増設

福祉施設の入所者が地域生活へ移行するにあたって、どのような支援やサービスが必要だと思いますか。

- ・入所施設からグループホームへの移行だけでなく、一人暮らしへの移行支援も必要
- ・段階的な移行支援と生活スキル向上の機会提供
- ・移動支援サービスの充実

福祉施設を利用している障害者が一般就労へ移行するために、どのような支援やサービスが必要だと思いますか。

- ・重度障害者が支援付きで一般就労できる制度の導入
- ・就労時間中も重度訪問介護等を利用できる仕組み
- ・A型作業所や就労移行支援の不足、西東京市独自の受け皿整備
- ・B型作業所と一般就労の間の段階的就労の場が必要
- ・B型作業所の工賃の低さの改善
- ・短時間・低頻度利用者への支援を継続できる報酬体系の整備
- ・高等部卒業後にさらに学べる場の確保

## その他（意見・要望）

### 【余暇活動・居場所】

- ・卒業後の余暇活動の場が不足している
- ・高校卒業後は作業所と自宅の往復になりがちで、交流や運動の機会が減少する
- ・就労後の居場所確保（18歳以降も夕方まで安全に過ごせる場所）
- ・スポーツ以外のアート、制作、楽器などの教室の充実
- ・公園のユニバーサル遊具の設置や、スポーツ施設・プール等における障害児専用時間帯の設定など、余暇活動の場の充実

### 【災害対応・防災】

- ・災害時の障害者支援において“配慮”を理由としているものの、実際には避難所から排除される結果となっており、いわゆる「配慮という名の排除」が生じていた点が問題
- ・災害時に障害のある方が安心して避難できる環境を整える取り組みが必要
- ・QRコードを活用した安否確認システムの構築
- ・市による災害時の安否確認一括把握システムの構築
- ・災害時に障害特性に応じた個別対応が必要
- ・電源が必要な医療機器利用者への災害時対応が課題
- ・災害時の避難訓練に障害者も参加しやすい環境づくりが必要
- ・福祉避難所の増設と情報提供

### 【情報アクセス・交流】

- ・障害者の行方不明時の通知システムの構築要望（高齢者の見守りタグのような仕組み）
- ・精神障害は外見で分かりにくく、困りごとが気づかれにくい問題がある

#### 【制度・経済的負担】

- ・移動支援事業の対象条件緩和（体幹機能障害や下肢障害への対応）
- ・障害児の親が移動支援資格を取得し、自分の子どもの支援をした場合に報酬が得られる仕組み
- ・特別支援学校の通学路の安全確保（信号機・横断歩道・歩道拡幅）
- ・物価上昇に対応した手当や支援金の増額要望
- ・障害者の親も働き続けられる環境整備

#### 【健康・医療】

- ・障害者の健康診断や予防医療の充実
- ・在宅で地域生活を続けるために短期入所サービスが不可欠
- ・介護者（保護者）のレスパイト支援拡充が必要

#### 【工賃・社会参加】

- ・障害者の作品を市役所やイベントで展示・商品化し、工賃向上につなげる取り組み

#### 【人材確保・育成】

- ・ヘルパー研修強化と人材確保

## 事業所

貴事業所で、サービスを提供する上で課題となっていることについてお聞かせください。

### 【共通】

- ・利用者の高齢化に伴い、介護や医療的ケアの必要性が増加
- ・家族がいない利用者の通院付き添いが職員の負担となっている
- ・高齢利用者の病院受診が頻繁で時間を取られる
- ・障害福祉から介護保険への移行が難しい（サービス内容・費用面の違い）
- ・人材不足（特に医療的ケア対応職員・ドライバー）
- ・キャンセル時の補償がなく事業所負担が大きい
- ・移動支援の需要に応えられていない、単価が低く採算が取れない
- ・移動支援請求が紙ベースで非効率
- ・建物構造上の制約（エレベーターなしで車椅子受け入れ不可）
- ・行動援護と移動支援の併給不可、医療機関受診に移動支援が使えない

### 【居宅系サービス】

- ・障害のある高齢者が一般的な高齢者施設に馴染めない問題がある
- ・日中一時支援を提供したいが、適切な場所（広さや防音性のある場所）の確保が難しい

### 【共同生活援助（グループホーム）】

- ・グループホームが見守り支援施設であるにもかかわらず、実質的に介護施設の役割を担っている

### 【放課後等デイサービス】

- ・保育園・学童と療育機関の連携不足、送迎車両や人員の確保が課題

貴事業所において医療的ケアが必要な方や重度心身障害児（者）、強度行動障害のある方に対して、サービスを提供していますか。また、医療的ケアが必要な方や重度心身障害児（者）、強度行動障害のある方に対して、どのような配慮をしていますか。

### 【生活介護】

- ・看護師常駐によるインスリン管理（糖尿病1型利用者）
- ・低血糖時の痙攣発作への緊急対応（鼻から薬を注入）
- ・アルツハイマー利用者への徘徊防止の工夫
- ・排泄介助や刻み食の提供など食事面の配慮
- ・聴覚障害児の受け入れを行っている
- ・医療的ケアは看護師依頼で対応している

障害福祉サービス利用者から特に多く挙げられる要望や苦情等がありますか。

【共通】

- ・庁内での情報共有不足（庁内で利用者情報が共有されない）
- ・障害種別によるサービス利用制限
- ・障害福祉サービスの利用料には3段階の負担上限額が設定されているが、利用回数やサービスの使い方によって負担感が異なる
- ・虐待通報対応が不十分（通報者保護が弱い）
- ・受給者証の発行が遅れている

【生活訓練】

- ・職員の入替わりが多く利用者が不安を感じる

【生活介護】

- ・事業所独自の行事旅行の行先や宿泊施設選定に関する要望が多い
- ・土曜日も運用しているものの、利用者からは「休みたい」との要望がある
- ・同一法人が運営するグループホームへの入所に関する要望

貴事業所では、人材を確保や育成に対して、どのようなことに取り組んでいますか。

【共通】

- ・ハローワーク、インターネット、シルバー人材センターで募集
- ・グループホーム兼務職員の採用、高齢者も含めた人材確保
- ・東京都の人材育成研修や定着支援研修への参加
- ・OJT実施
- ・福祉学生の実習、小中高生の仕事体験受け入れ
- ・派遣スタッフから正規雇用への移行支援
- ・人材紹介会社利用、求人サイト活用
- ・未経験者採用と個別育成プログラム実施

【生活介護】

- ・法人内に人材開発部を設置し専属担当者を配置

【放課後等デイサービス】

- ・地域へのチラシ配布、資格取得支援（費用半額負担）

障害福祉サービスの提供（利用計画の作成）において、事業所として困ることが多いのはどのようなことですか。

【共通】

- ・人材確保が最大の課題（特に医療的ケア対応職員）
- ・個別支援計画作成にAI活用が始まるが専門性の担保が課題
- ・計画作成スキルに事業所間格差がある
- ・利用者の個別性に対応した計画作成が難しい
- ・相談支援専門員不足、資格取得ハードルが高い
- ・計画相談支援事業所不足で利用者がたらい回しになる
- ・サービス利用開始までに数ヶ月かかるため、その間に利用者の意欲が低下する
- ・受給者証発行遅延でサービス開始が遅れる
- ・事業所の情報が利用者に十分に伝わっておらず、インターネットなどで探しやすい仕組みが必要
- ・夜間緊急電話対応で緊急性のない相談が長時間続く

福祉施設の入所者が地域生活へ移行するにあたって、どのような支援やサービスが必要だと思いますか。

【共同生活援助（グループホーム）】

- ・保証人問題の解決、不動産関係者向け説明会開催
- ・グループホームから一般アパートへの移行時、特に60歳以上で生活保護を受けていない方のアパート契約が難しい
- ・障害者を受け入れる不動産会社とのネットワーク構築、フォローアップアパートのような中間的住居が必要

福祉施設を利用している障害者が一般就労へ移行するために、どのような支援やサービスが必要だと思いますか。

【就労継続支援B型】

- ・B型事業所から一般就労へのステップアップ希望が多い
- ・週10時間超勤務でB型支給決定が切られる制度的問題
- ・個別事情を勘案した柔軟な支援体制が必要
- ・就労定着支援の利用料（月3,000円）が負担で補助が必要
- ・無理な一般就労は生活リズムやメンタル面に悪影響を与える可能性があり、本人に合った支援が必要
- ・企業側は生活面の指導が難しく、間に入る支援者が必要

相談支援や関係機関等の連携について、さらに強化していくために、どのようなことが必要だと思いますか。

【共通】

- ・障害福祉と高齢福祉の横の連携強化
- ・市との相談体制強化、協議が必要
- ・複数事業所利用時の情報共有
- ・教育機関と福祉サービスの連携強化
- ・市外事業所との連携強化（情報共有課題）
- ・自立支援協議会の機能強化（課題解決に向けた検討不足）
- ・自立支援協議会に就労支援部会・生活支援部会を設置する
- ・B型事業所連絡会など横のつながり強化の場が必要
- ・共同で授産活動や企業開拓ができる体制づくり
- ・事業所情報を一元化したデータベースやアプリ整備
- ・共生型サービス提供事業所の見える化

その他（意見・要望）

【事業所間格差・経営課題】

- ・大手事業所と中小事業所の事業規模格差が問題となっている
- ・一部の大手事業所は入所金（初期費用）を徴収することで安定した資金を確保し事業拡大できるが、小規模事業所は入所金を設定しにくく、運営費の多くを日々の報酬に依存しているため事業拡大が困難
- ・経営者の後継者育成が課題

【高齢化対応】

- ・長年障害福祉サービスで同じ環境で生活してきた利用者にとって、介護保険サービスへの新しい環境への移行は難しい
- ・職員も利用者も高齢化が進み、事業継続に不安がある
- ・高齢化する障害者の居場所確保が課題
- ・65歳を超えると介護保険に切り替わるが、慣れた環境を変えることは本人に負担

【ICT・AI・情報共有】

- ・ICT・AI導入コストや専門人材不足が課題
- ・AIを活用した個別支援計画ツールは専門性担保に懸念あり
- ・自立支援協議会の運営は事業所主体が理想だが実現は難しい

【利用者実態・サービス評価】

- ・学校卒業後の行先として、車椅子利用者を受け入れる生活介護事業所が少なく待機者が多い
- ・個別サポート加算の判断に、利用者の実態を正確に把握するため事業所側（現場）の声を聞く機会を増やし意見を反映してほしい
- ・日中一時支援や緊急一時の単価が長期間上がらず、最低賃金上昇に対応できない

【カスタマーハラスメント・安全対策】

- ・カスタマーハラスメント対策として市独自のガイドラインを作成してほしい
- ・職員の入れ替わりが多く利用者が不安を感じる

【災害対応・BCP】

- ・災害時のBCP（事業継続計画）は事業所任せではなく市全体での対応策が必要

【特例的支援・居住問題】

- ・長期入院や引きこもりから復帰した方への特例的な支援や補助がほしい
- ・グループホームの家賃上昇問題があり、親の高齢化後の家賃補填が難しくなる懸念

【入所施設不足】

- ・入所施設不足が課題
- ・国の流れは「施設から在宅へ」だが、重度の方を受け入れる入所施設が必要
- ・グループホームでは重度の方の受け入れに限界がある
- ・入所施設の順番待ちが1000人を超えている
- ・短期入所を利用しやすくすることで保護者負担軽減につながる