

## 第2章 調査からみえた課題

## 1 地域福祉分野

地域福祉分野の調査結果と共通質問の調査結果のまとめから、地域福祉計画の施策の方向を踏まえ、大きく5つの柱に沿って課題を整理する。

### (1) 誰もが質の高いサービスを利用できるように

#### 新しい情報提供のあり方の必要性

日ごろの福祉サービスの情報入手方法については、「広報ふちゅうや市のパンフレット」が全体の6割と最も多く、「町内の回覧板」、「家族や親族」が続いている。性年代別では20歳代の男女と40歳代の男性では「市のホームページ」、50歳代以上の男女は「テレビ、ラジオ、新聞、雑誌等」が情報源として上位にあげられている。

市では、市の総合的な情報提供として「広報ふちゅう」や「市のホームページ」などの充実に努めているところであるが、さまざまな障害への配慮や多国語への対応なども含めた、新しい情報提供のあり方を検討し、アクセスを確保していく必要がある。

#### 地域に密着した相談体制の整備

地域の相談相手によると、「行政の相談窓口」が最も多く、年代が上がるほど高くなっている。また、相談事業の認知度についても、「市役所の相談窓口」が最も多くなっている。こうしたことから「行政の窓口」の果たす役割が非常に大きいことがうかがえる。一方、地域の相談相手で「相談できる相手がいない」が特に若年層で多くなっている。

現在、市では「市役所の相談窓口」のほかに、高齢者の介護や介護予防に関することは在宅介護支援センターや地域包括支援センター、子育てに関することは子ども家庭支援センターなどで、相談内容に応じて各種の相談事業を行っている。

今後は行政窓口が地域の身近な相談先となるよう、平日の日中に相談窓口を足運びにくい若い世代や子育て世代も地域で相談できる体制を整備するなどさらなる充実が求められる。

### (2) いきいきと暮らせるまちづくりのために

#### 地域活動のきっかけづくり

地域活動の経験は、「まったく参加していない」が最も多く約半数を占める。また前回調査に比べどの性年代別にみても参加していない割合が高くなるなど、地域活動への参加が進んでいる状況とは言えない。

地域活動を行う上で必要な環境・条件は、性年代別にみると、男女共20歳代は「身近なところや便利なところに活動の場があること」が最も多くなっている。また、30歳代以上の男性と30歳代、40歳代の女性は「夜間や休日または平日昼間など、自分にあった時間帯に参加できること」が最も多い。地域活動に求められるものは主に『場所』と『時間帯』であり、ライフスタイルと密接に関係していると考えられる。共通質問の分析から、男女若年層、障

害のある人、難病患者などで参加率が低いことから、男女、年齢、障害や病気の有無に関係なく、参加したい活動には参加できるような仕組みを整備していく必要があると思われる。特にハンディキャップのある人でも、参加にあたっての障害を取り除いていく工夫をすることが求められる。

市内では11の文化センターで地域の様々な活動を支援しているが、さらに活動のすそ野が広がるよう、各種講習会や講演会などの開催など、地域活動のきっかけづくりを行うことが求められる。また、地域活動・ボランティア活動の参加率が高く、近所づきあいにおいて「個人的なことを相談し合える人がいる」の割合が高い地区等をモデルとして、地域で学びあう機会を提供することも考えられる。

### 団塊の世代の健康、生きがいづくり

現在50歳代後半の団塊の世代は、平成25年頃には定年退職者が多くなると想定され、地域での時間を多く過ごす市民が増えることが予想される。

調査結果においても、これからの市の「利用者本位の福祉」を実現するために取り組むべき施策についての質問で3位に「団塊世代など退職後の人々が地域活動で力を生かせる機会を増やすこと(39.7%)」があげられ、団塊世代などの退職後の人々の地域活動には注目が集まっている様子がうかがえる。

40歳以上を対象とした定年退職後の地域活動支援への要望では、「地域住民と協働できる機会の提供」が最も多く、「生涯学習活動への支援」、「子どもの安全や子育てに貢献できる活動への支援」が上位にあげられている。また、共通質問のうち、今後参加したい活動として、「地域や社会に役立つ活動」は50歳代を中心としてより若い層で希望が高かった。

こうした結果をふまえ、健康づくりや生きがいづくりに役立つ活動が提供できるよう、様々なメニューを用意しておく必要がある。

### 新しい人材育成のしくみづくり

ボランティア活動の参加では、参加している割合が高いとは言えない状況。また、サークルやボランティア活動についての満足度も低い。

市ではNPOとの協働推進事業などを展開しているところであるが、継続的な地域活動の展開のためには人材育成が不可欠であるため、さらに活動のすそ野を広げる人材育成のしくみづくりが必要と考えられる。

## (3) 身近な地域での支えあいのまちづくりに向けて

### 地域での助け合いのネットワークづくり

地域住民の協力関係では、「ある程度必要だと思う」と「必要だと思う」と合わせると『必要があると思う人』は9割を超える。

地域住民の協力を受けることへの希望は、「どちらかといえば受けたい」、「受けたい」を合わせて4割程度。受けたくない理由としては、「地域の人に気をつかうことが嫌だから」や「プ

ライバシーが守られるかどうか不安だから」が上位にあげられている。

これらの結果から、地域での助け合いについては、多くの人が必要を感じながらも、自分が協力を受けることには抵抗がある様子が見える。

一方、地域住民の協力関係を築くために必要なこととして、「地域の人が無難に集まる場所や地域活動の拠点となる場を作ること」が上位にあげられている。また、共通質問の分析によると、地域住民の協力関係の必要性については高齢者のほうが強く感じているが、協力関係を構築するために必要なこととして、「自ら進んで日ごろから住民相互のつながりを持つよう心がけること」、「地域の人が無難に集まる場所や地域活動の拠点となる場を作ること」などについては女性20歳代の回答が高く高齢者を上回っていることから、年齢階層別の潜在ニーズに合わせた地域住民の協力関係の仕組みづくりの方策を模索すべきと思われる。

また、このような各層のニーズとその背後にある住民の抵抗感に配慮した、地域住民のネットワークづくりに重点を置いた地域活動拠点の整備などが望まれる。

### 地域での新たな関係づくりの機会創出

住民が助け合う「地域」と感じる範囲は、「隣近所」、「町内会・自治会」で7割を超え、「顔見知りがある範囲」を地域と考えている市民が多い。また、近所づきあいの程度については、「道で会えば、あいさつをする程度の人ならいる」が4割と最も多く、「ほとんど近所づきあいをしない」が前回調査より増加の傾向が見られるなど、近所づきあいの希薄化が危惧される。

つきあいのない理由は、「普段つきあう機会がないから」、「仕事や家事・育児などで忙しく時間がないから」が主な理由であることから、町内会・自治会と協働した若年層が参加しやすい地域イベントの開催など、地域で趣味や話題を共有できる機会の創出が求められる。

また、共通質問の分析によると男女20歳代、知的障害のある人、精神障害のある人の3割以上が「ほとんど近所づきあいをしない」と回答している。行政や市民団体などから地域でのつきあいのきっかけ作りやサポートの方策を検討する必要もあると考えられる。

また、自由回答では、古くから住んでいる人と、新しく移り住んできている人の2層のギャップを指摘する意見が見られている。さまざまな住民同士の交流も必要である。

## (4) 安心して、安全に、誰もが暮らせるまちづくりのために

### ソーシャルインクルージョンの普及啓発

ソーシャルインクルージョンに関する質問では、「障害のある人となない人が、地域社会の中でともに生きるのが当然の姿である」、「児童や高齢者の虐待を防ぐために、地域でのつながりが重要である」については意識が高かったが、ひきこもりやニート、生活保護受給者、ホームレスなどについては支持が低く、地域社会全体での取組みに消極的な態度が見える。このように徐々に市民に浸透しつつあるソーシャルインクルージョンに関する理解であるが、さらに地域から深める啓発活動を展開することが求められる。

### 人権の尊重（権利擁護）

理想とする地域像は、「子どもがいきいきと育つまち」が最も多く、「高齢者が暮らしやすいまち」、「困ったときに隣近所で助け合えるまち」が続いている。

理想とする地域像を実現するためには、人権を尊重した活動が基盤となることから、児童の権利に関する条約、成年後見制度など、人権の尊重を重視した権利擁護体制を充実することが必要と考えられる。

## （5）みんなで進める人にやさしいまちづくりのために

### 福祉のまちづくりの啓発・教育、仕組みづくり

「福祉」に対する考え方は、「高齢者、障害者、児童などのために、国、都、あるいは市が施設を整備して支援すること」が最も多く、約4割を占めている。

福祉を充実するための住民参加（参画）の方法については、「町内会・自治会や子ども会など地域単位の組織活動を活発にし、地域住民同士が横のつながりを保つこと」、「行政と住民の意見交換の機会を設けること」が上位にあげられた。このような市民の意識をさらに高める機会の提供として、ワークショップや懇談会など、地域住民同士が集まり直接参加できる仕組みを検討していくことが望まれる。

### ユニバーサルデザインの促進

公共施設のバリアフリーについては、整備が進んでいると市民が実感している様子であるが、案内やサインなども含めたまち全体の特にソフト面でのユニバーサルデザインの整備については途上であると認識されていることが明らかになった。また、意識のバリアフリーもまだ十分でなく、市民同士が手助けし合う機会も少ない様子である。

市の取り組みとして、ユニバーサルデザインガイドライン（平成19年）が示されたところである。今後、これに沿った施設等の整備が進められていくことになるが、一方「情報のバリアフリー」については、今回の調査で整備が途上であると感じられている部分であり、こうしたことから案内やサインなども含めたまちづくり展開を重点的に行うことが必要だと考えられる。また、ユニバーサルデザインを面的に実現するために、ハード、ソフトの個々のバリアフリーがネットワーク化されることが必要である。

### 学校教育との連携

心のバリアフリーを進めるために必要なことは、「学校で障害者とともに学習すること等により、子どものころから自然に接する環境で過ごすこと」が最も多く6割を超えている。

また、この質問の回答として「学校で、車いす体験をしたり、手話等を覚える授業が活発に行われるようになること」も上位にあげられていることから、学校生活を通じた青少年期からの取り組みが地域福祉に生かされるプログラムづくりなどが期待される。

### 災害時の不安への対応、早急なしくみづくり

介助・介護が必要な同居・近居の家族は、「いずれもない」が4割であることから6割が介助・介護が必要な家族と同居または近居していることがわかる。災害時に不安に思うことは、「所在、安否の確認」が約7割を占め最も多く、「避難生活」、「正確な情報の入手」が続いている。

市では、安全安心なまちづくりを目指して緊急情報提供サービス「府中市安全安心メール」の配信を開始し、情報の提供を図っている。

防災のための個人情報提供については、どの層からも否定的な回答は少なかったことから、今後はプライバシー保護に配慮しながらも、不安がある家庭に対し、市の福祉分野と消防との連携など災害時には手助けが行き届くような地域の協力体制の整備が必要である。

## 2 高齢者福祉分野

### 高齢者調査

#### (1) 高齢者一般調査

##### 介護予防の推進

市の65歳以上の高齢者は約4万1千人、その84%の約3万4千人は、介護保険料を払うものの、サービスを必要としていない(市の平成19年6月現在の要支援・要介護認定率は約16%)元気な高齢者である。この介護保険を支えている元気な高齢者が、さらに健康で要介護状態にならないよう介護予防を推進する必要がある。

介護予防に対する考え方や実際の行動をたずねたところ、「現在は介護予防に取り組んでいないが、近い将来は何かに取り組もうと考えている」が最も多く5割を占める。しかし、年齢が高くなると介護予防に対する興味や意欲が薄れる傾向がみられる。

市では、いきいきプラザを介護予防の中心拠点とし、地域の在宅介護支援センターに配置した介護予防コーディネーターと連携しながら、介護予防健診、介護予防に関する講座・研修、介護予防教室(転倒予防、認知症予防、尿失禁予防、栄養改善・口腔ケア)の介護予防事業に積極的に取り組んでいる。調査の結果をみると、現在の利用は余り高くないが、利用意向をみると、介護予防健診に対しては3割以上、介護予防に関する講座・研修や各種介護予防教室に対しても2割以上の利用意向がある。

この利用意向を実際の参加につなげていくため、現在行っている介護予防事業を分かりやすく積極的にPRを行うことで、多くの高齢者の関心を高めていく必要がある。さらに、介護予防に継続して取り組めるよう、介護予防に携わる人材の育成など環境整備が求められる。

##### 経験や知識・技能を活かす活動支援

参加したい地域活動についてたずねたところ、「楽しみが得られる活動」、「生きがいや健

康づくりができる活動」、「隣近所の人と協力しあえる活動」が上位にあるが、「地域や社会に役立つ活動」や「知識や経験をいかせる活動」もそれぞれ2割程度の意向がある。また、「仕事をしたいが仕事がない」と回答した人に望ましい働き方をたずねたところ、「自分の知識や技能を生かす仕事であれば収入は少なくともよい」が最も多く4割、「地域に貢献できる仕事ができれば収入は少なくともよい」が2割で、続いている。

元気高齢者や団塊世代が、生きがいづくりや健康づくりに取り組めるよう、その経験・知識・技能を生かした地域活動への支援が求められる。

### 住民相互の協力関係づくり

住民相互の協力関係についてたずねたところ、『必要があると思う人』は約9割を占める。その協力関係を築くために必要なこととしては、「自ら進んで住民相互のつながりを持つように心がける」と「町内会・自治会が中心となって交流活動を進める」が多いが、次いで「地域の人気が気軽に集まる場所や地域活動の拠点となる場を作る」、「地域活動に関する具体的な情報を広く紹介する」が上位にあげられている。

住民が気軽に集まる場や情報提供などを支援する取組みが求められる。

## (2) 介護保険居宅サービス利用者調査

### 制度変化への対応

平成18年4月の介護保険の制度改正以降、介護サービスの利用の変化があったかを、たずねたところ、「あった」との回答は約4割で、介護度別にみると、要支援2と要介護5に、比較的多い様子がみられた。変化の内容は、「家族の負担が増えた(介護時間)」が最も多く、「希望するサービスが受けられなくなった」、「家族の負担が増えた(介護費用)」の順になっている。介護度別にみると、家族の負担で介護時間が増えたのは要介護3以上で比較的多く、家族の負担で介護費用が増えたのは要介護4・5となっている。「希望するサービスが受けられなくなった」のは要支援1と2に多い。

重度者と軽度者の本人及び介護者、それぞれのニーズに応じた支援を行うと共に、制度を持続するために改正された点について、市民に分かりやすく説明して、理解を得て行くことが求められる。

### 利用者の満足度水準のさらなる向上

ケアプランの満足度(「満足」と「やや満足」の合計)は6割、介護予防ケアプランは5割であり、一方、不満の内容をみると、どちらも「サービスに制限が多い」ことが一番にあげられている。

また、ケアマネジャーに対しての満足度は約7割とかなり高い水準にある。評価内容としては「プラン作成前に話をよく聞いてくれた」と「定期的に訪問してくれる」ことが上位にあげられている。

前回調査と比べると、ケアプランの満足度は59%から64%に、ケアマネジャーへの満足度

は58%から69%に増加している。

満足度水準をさらに高めるため、ケアマネジャーのレベルアップ研修、人材確保・育成などの支援が求められる。

### (3) 介護保険施設サービス利用者調査

#### 高齢期の住まい・施設の選択肢の多様化

介護療養型医療施設の削減が国の方針として決められているが、介護療養型医療施設の入所者の3割は「知らない」と回答している。また、介護保険制度をよくするために市が力を入れるべきこととして、「市内に特別養護老人ホームなどの介護施設を増やすこと」が第1位にあげられている。

依然として高い施設ニーズに対応するため、介護保険施設の整備のほかに、在宅医療と連携した住まい、見守りサービスのある住まい、小規模多機能型居宅介護、グループホーム、地域密着型特定施設など、高齢期の住まい・施設の選択肢を広げ、多様化することが求められる。

### (4) 介護保険サービス未利用者調査

#### サービス利用意向を適切なサービスにつなぐ支援

要介護認定を受けながらサービスを利用しない理由としては、「家族が介護してくれる」、「まだ利用しなくてもよい」が上位にあげられている。介護保険サービスの利用意向のある人は4割であり、住宅改修費の支給や福祉用具の貸与など居住改善サービスと、訪問系サービスへの意向が比較的高い。また、保健福祉サービスの利用状況は低いですが、利用意向は、車いす福祉タクシーが最も高く約3割、家具転倒防止器具の取付や寝具乾燥サービス、訪問理髪サービス、日常生活用具給付、おむつ助成などは2割以上の利用意向がある。

利用意向を適切なサービスにつなぐ情報提供、身近な相談・適切な助言などの支援が望まれる。併せて、真に必要な保健福祉サービスのあり方を検証していく必要がある。

#### 重度要介護者への支援

サービス未利用者の1割は要介護3以上の重度要介護者であり、介護方法についてたずねたところ、「家族が全て介護している」か「現在入院中」の回答が多かった。

介護保険サービスの利用意向をたずねたところ、「利用したい」が5～6割あり、また、「分からない」の回答も1～3割ある。当事者と介護者が制度の理解を深め、介護保険サービスや保健福祉サービスのできるよう、分かりやすい情報提供、身近な相談・適切な助言などの支援を行い、サービスにつなげていくことが求められる。

## (5) 高齢者調査全体

### 介護者の負担軽減

主な介護者の年齢をたずねたところ、65歳以上の高齢者が、居宅利用者と未利用者では2割、施設利用者では3割弱であることから、老々介護が2～3割を占めていると推察される。

介護者に介護の問題をたずねたところ、「精神的に疲れ、ストレスがたまる」、「介護がいつまで続くか分からない」、「肉体的に疲れる」、「経済的な負担がかさむ」が上位にあげられている。また、自由記述の市への要望や介護者の意見をみると、介護者の負担は、認知症高齢者の介護、年金生活での経済的負担によるサービス利用の抑制、遠距離介護、呼び寄せ介護など、非常に多様で重いことが示されている。

介護者の負担を軽減するため、情報提供、身近な相談と適切な助言の体制を一層充実させるとともに、介護者の交流や介護者教室などの開催、地域ぐるみの見守りと支えあいをさらに充実させることが望まれる。

### 災害時の要援護者対策

災害時に避難を助けたり、避難状況を確認するため、住所・氏名・連絡先などを事前に市役所などに知らせておくことについてたずねたところ、「最低限の情報なら知らせてもよい」との回答が非常に多かった（高齢者一般調査：81.4%、居宅サービス利用者：74.1%、サービス未利用者：69.0%）。

阪神・淡路大震災など、先の事例では、要介護、ひとり暮らし、日中ひとりなどの要援護の高齢者の多くは、大震災等の災害時に一人で避難することが難しい状況が明らかにされており、災害時の要援護者対策は大きな課題である。しかし、個人情報保護の問題から対応がなかなか進まない状況となっている。

アンケート調査の結果をふまえ、災害時の要援護者対策を関係機関と協力しながら構築していく必要がある。

## 事業者調査

### (1) 居宅介護支援事業者調査

#### 人材確保・育成に向けた取組み

市内で活動しているケアマネジャーは、事業者あたり在籍年数が平均3.66年である。人材確保に向けた取組みは、現在・今後とも「求人広告の掲載」がもっとも多いが、「研修会への参加支援」、「資格取得の支援」、「中途採用枠の拡大」が上位4位である。また、市に対しては「介護保険に関する情報提供、研修の実施」が最も多く、人材確保・育成へ向けた支援が望まれる。

### 困難な方へのケアプラン作成支援

困難な方へのケアプラン作成のケースは、「ケアプランの内容について本人と家族からの理解が得られないケース」が最も多く、「ひとり暮らしでキーパーソンがいないケース」、「認知症高齢者のケース」が続く。相談先としては、「在宅介護支援センターに相談した」が最も多く、「地域包括支援センターに相談した」が続いている。利用者に適切なサービスが提供できるよう、困難ケースのケアプラン作成に向けたレベルアップ研修や指導を充実する支援が望まれる。

## (2) 予防・居宅介護サービス提供事業者及び施設サービス提供事業者調査

### 人材確保に向けた職場環境の整備支援

職員の在職年数を職種別で見ると、「社会福祉士」は約4年ともっとも長く、「看護師」の約1.7倍であった。事業者別で見ると、施設では、看護師は「2～3年未満」と短く、社会福祉士は「5年以上」が一番長い。予防・居宅介護サービス提供事業者はヘルパー「2～3年未満」、介護福祉士「1～2年未満」の割合が高い。離職状況を見ると、退職も転職も介護福祉士が多く、一番少ない社会福祉士の約9倍となっている。離職の理由は、「人間関係」が最も多く「給与・賃金」が続く。人材確保に向けた職場環境の整備が求められる。

人材確保に向けた取組みは、現在・今後とも「求人広告の掲載」、「研修会への参加支援」、「資格取得の支援」があり、今後の取組みの上位4位に「賃金面の充実」がある。人材確保・育成に向け、コミュニケーションを促す職場環境の整備に向けた支援や、研修会・講習会への参加支援が一層望まれる。

### 在宅サービスの充実に向けた対策

介護予防プラン作成事業への参入意向は、4事業所から寄せられた。不参加の理由は「採算があわない」、「人材不足」をあげている。地域密着型事業への参入意向は、「夜間対応型訪問介護」1事業所、「認知症対応型共同生活介護」2事業所であり、不参加の理由の第1位は「人材の不足」である。また、参入条件の第1位は「財政面の公的な支援」、次は「場の提供」である。介護予防プラン作成事業および地域密着型事業への参入意向は低い。今後は、在宅ケアの推進のため、地域密着型サービスの充実に向けた対策が必要である。

## (3) 事業者調査全体

### 保健福祉サービスの更なる充実

介護保険制度全体をよりよくするために市が力を入れるべきこととして、「介護保険サービス利用の制限をカバーする保健福祉サービスを充実すること」が最も多くあげられている。制度改正により、介護保険サービスの利用が制限されている現状をふまえ、保険サービスを補完する保健福祉サービスの取組みと併せて、真に必要な保健福祉サービスのあり方を検証していく必要がある。

### **事業者に対する制度や運営に関する情報提供・周知・啓発**

事業者として市に望む上位3位は、「介護保険に関する情報提供、研修の実施」、「制度運営における保険者判断部分の周知」、「利用者への適正なサービス利用の啓発」である。制度や、運営に関する情報提供・周知・啓発が一層求められている。

## **3 障害者福祉分野**

### **(1) 潜在化する介助ニーズの点検**

いずれの障害においても重度者ほど介助を要しているが、知的障害のある人を中心として「家族介助」への依存が大きく、反面、相対的に公的サービスによる介助の利用度が高くない。本来、公的サービスにつながるべきニーズが潜在化していないか、きめの細かい調査の必要性をうかがわせる。

### **(2) 就労機会の創出**

身体障害のある人の若年層（18-29歳、30-39歳）、軽度の知的障害のある人、精神障害のある人で一般就労を望む声は少なくない。障害のある人が社会的役割を獲得し、その可能性を拡大、増進するために、積極的な一般就労機会の創出が望まれる。地域で、具体的にどのような取組が可能であり、有効であるのか、地域で知恵を出し合い、その実現を図る必要がある。

### **(3) いわゆる「福祉的就労」の底上げ**

実際に仕事をする不安として「収入が少ない」が第一にあげられている。一般就労は望まない、あるいは叶わなくても、就労継続B型・授産施設等での収入と、年金収入とにより生活を営むという選択も重要である。国が推進する「工賃倍増5カ年計画」による支援を活かしつつ、工賃水準を向上させていくために、地域ができる支援は何か、明確化していくことが求められる。

### **(4) サービス事業者等の体力強化への支援**

上記(3)の課題にも関連するが、福祉サービスの事業者も事業体としての体力強化を図り、新たな時代における福祉経営の方向性「『施設管理』から『法人経営』へ」が求められている。しかしながら、2割強の事業者の収支状況は「赤字」であり、また、経過措置にある事業者の3割強は新体系への移行時期を「未定」としており明確な展望が描けていない。経営環境の変化を踏まえつつ、安定的に地域のニーズへ対応するための支援、単なる財政支

援だけではなく、経営力の向上につながる情報提供や事業者間の連携機会の提供、あるいは人材育成など、多様な支援のあり方を検討する必要がある。

「社会福祉法人経営の現状と課題 - 新たな時代における福祉経営の確立に向けての基礎作業 - 」(平成 18 年 8 月 11 日社会福祉法人経営研究会)参照。

## (5) 「災害弱者」・「犯罪弱者」を出さないシステムの構築

災害等の際、「ひとりで避難できないと思う人」には概ね援助者はいるが、その多くは「家族」に依存する。有事の際、地域全体が「被災者」となった場合においてもなお、「災害弱者」を出さないための地域システムが求められる。また、防犯においても機能する地域の予防システムの必要性も高い。

## (6) ノーマライゼーションの推進

障害のある人から見て市民のノーマライゼーションに対する理解は十分ではない。その契機となることとして「じろじろ見られるとき」や「自分のことをわかってもらえないとき」をあげている。一方、障害のない人は、悪意や冷やかしかからではなく「大丈夫かしら…」と心配しながら見てしまうこともあるだろうし、障害や病気について十分な理解を得る機会が極めて少ないともいえる。また、身体障害のある人からは「点字ブロックの上に自転車が放置されている」という自由記述もあり、こうしたこともノーマライゼーションの理解が不十分と感じる契機となるだろう。

この両者のかい離をいかに解消し、接近させうるか。単に理念としてのノーマライゼーションではなく、具体的な実践としてのノーマライゼーションを実現することが求められている。

## (7) 障害者関係団体の活動の活性化

上記(6)の観点からも障害者関係団体の活動の活性化が求められるところである。しかしながら、活動する上で「会員の意識」、「後継者問題」、「社会の認識」、「財政的支援」、「活動場所の確保」など多様な問題を抱え、各団体は自らの活動だけで精一杯の状況であり、ノーマライゼーションを浸透するための地域への情報発信や他団体との連携など、各団体の独力のみで活動を活性化するには限界が見られる。地域として、これらの団体をいかに強化し活性化するか、具体的な方策の検討が必要となっている。

## (8) 難病患者の経済的ニーズへの対応

難病患者は充実を望む施策として、年代を問わず「医療費等への助成や手当の充実」を最上位にあげている。難病患者においては、障害のある人のように「心身機能・身体構造」によって「活動」や「参加」が制限され、全体としてQOL（生活の質）が低下するという状況は多くないと考えられることから、まずは、経済的なニーズへの対応が第一の課題であるといえる。

## (9) 相談事業・情報提供の充実

充実を望む施策として、いずれの障害種別においても「各種相談事業を充実すること」が上位にあげられている。自由記述においても、「相談対応を充実するとともに、適切な情報提供が必要」とする内容は多く、さらなる充実が望まれている。また、障害や病気によって「窓口へ行くことがとても大変」という記述もあることから、相談を必要とする人のもとへ出向くなど近接性を高めていく必要もある。