



共生社会をめざす



「千代田区の良かったこと」調査

報告書



# 目次

第1章 調査の概要	1
1. 調査の概要	3
(1) 調査の目的	3
(2) 調査の対象	3
(3) 調査方法	3
(4) 回収状況	3
(5) 報告書の見方	3
第2章 単純集計結果	5
1. 単純集計結果	7
第3章 アンケート調査結果	17
1. 調査票の記入者とご本人について	19
(1) 調査票の記入者	19
(2) 居住地区	19
(3) 自身の年齢	20
2. 障害種別について	23
(1) 障害の種類	23
(2) 身体障害の程度	25
(3) 知的障害の程度	27
(4) 精神障害の程度	29
(5) 障害部分	30
(6) 肢体不自由の詳細	30
(7) 内部障害の内訳	30
3. 生活（日中活動・外出・移動に関する事項を含む）について	31
(1) 生活場所	31
(2) 主な介助・支援者	33
(3) 主な介助・支援者の年齢	35
(4) 外出頻度	38
(5) 外出目的	40
4. 千代田区の地域での良かったことについて	43
(1) 交通機関で良かったコトやモノ	43
(2) 飲食店で良かったコトやモノ	48
(3) 商店街（飲食店を除く）で良かったコトやモノ	53
(4) お店（スーパーやコンビニ等）で良かったコトやモノ	58
(5) 公共機関（銀行、病院、郵便局等）で良かったコトやモノ	63
(6) 区立施設で良かったコトやモノ	70
(7) その他に良かったコトやモノ	77
(8) 心に残っているエピソードや体験	84
(9) 生活全般で感じた良かったコトやモノ	90
(10) 今後の千代田区の障害者施策で具体的に必要とするサービスや充実してほしい内容	96
第4章 調査票	107



# 第1章 調査の概要



# 1. 調査の概要

## (1)調査の目的

千代田区では、障害等のあるなしに関わらず、地域を構成するすべての人が互いを尊重し、支え合う共生社会の実現に向けて、障害や障害者に対する理解の促進を図っている。

不便だった「コト」や「モノ」の改善に向け、困ったことや悪かったことを調べる従来の「不便さ調査」とは発想を変えた、プラス面(良かったこと)をより活かす調査として実施する。

区内の障害者等を対象に、区内で良かった「コト」や「モノ」などについて、主にアンケートによる調査結果を整理・分析し、共生社会の実現のための障害者施策の展開に活かすとともに、地域での理解の輪を広げていくことを目的とする。

## (2)調査の対象

アンケート調査:千代田区内の障害者等 2,069 人

ヒアリング調査:視覚障害1級または同等程度で、1人暮らし等で支援が得られず1人での回答が困難な方 8 人

## (3)調査方法

アンケート調査:郵送配布・郵送回収

ヒアリング調査:障害者よろず相談 MOFCA 職員・区職員立会いの元で直接聞き取り

## (4)回収状況

種類	対象者数	回答者数	回答率
アンケート調査	2,069 人	786 人	38.0%
ヒアリング調査	8 人	4 人	50.0%
合計	2,077 人	790 人	38.0%

※ヒアリング調査の対象者にも郵送アンケートと同様の内容を聞いており、集計の母数はアンケート調査の回答者数とヒアリング調査の回答数を合わせた件数となっている。

## (5)報告書の見方

・回答者数:図表中の「n」は、各設問に該当する回答者の総数であり、設問によって件数は異なります。

・図表の単位:回答率(%)は小数点第2位を四捨五入して表示しているため、合計が100%にならない場合や表示上小数点が表せない場合があります。

・複数回答:複数回答のグラフは、回答率(%)の合計は100%を超えています。

・クロス集計において、回答対象者の属性毎のサンプル数が30を下回る場合は、参考値とみなし、該当属性に対するコメントは控え、比較対象から除外しています。

・分析軸に使用した属性項目は、無回答を除いてあるため、各属性の件数の合計が全体件数と一致し

ないことがあります。また、設問間クロス集計についても、視点の明確化を図るため、必要選択肢にのみしぼって使用している場合があるため同様となっています。

・文中の割合の表記は、以下のものを使用しています。

表記	約4割 (4割)	4割前半	4割半ば	4割後半	約5割 (5割)
範囲	39.0～ 41.9% (40.0%)	42.0～ 43.9%	44.0～ 46.9%	47.0～ 48.9%	49.0～ 51.9% (50.0%)

・地域別の集計では対象者の居住地区を次の7地域に区分して集計・分析を行っています。

1 麴町地区	丸の内、大手町、内幸町、有楽町、霞が関、永田町、隼町、平河町、麴町、紀尾井町、一番町～六番町、九段南二丁目(1番4号から35号まで)、皇居外苑、日比谷公園
2 富士見地区	千代田、北の丸公園、九段南(二丁目1番4号から35号までを除く)、九段北、富士見、飯田橋、一ツ橋(一丁目)
3 神保町地区	一ツ橋(二丁目)、神田神保町、神田三崎町、西神田、神田猿楽町、神田駿河台(一～二丁目奇数番地)
4 神田公園地区	神田錦町、神田小川町、神田美土代町、内神田、神田司町、神田多町、神田鍛冶町
5 万世橋地区	神田駿河台(一～二丁目奇数番地を除く)、神田淡路町、外神田、神田須田町(一丁目)
6 和泉橋地区	鍛冶町、神田紺屋町、神田北乗物町、神田富山町、神田美倉町、岩本町、神田西福田町、神田須田町(二丁目)、神田東松下町、神田東紺屋町、神田岩本町、東神田、神田和泉町、神田佐久間町、神田平河町、神田松永町、神田花岡町、神田佐久間河岸、神田練塀町、神田相生町
7 その他	千代田区外の施設等

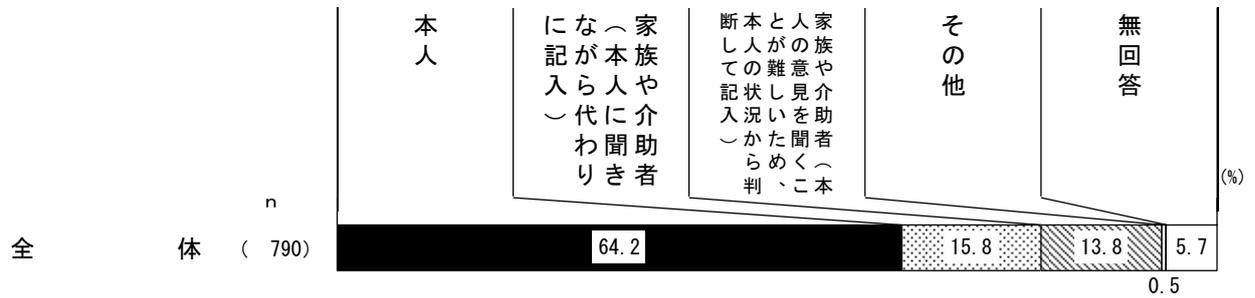
## 第2章 単純集計結果



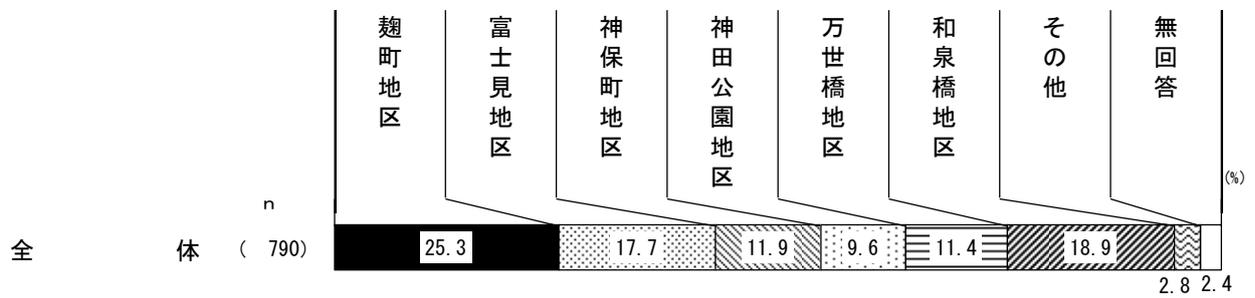
# 1. 単純集計結果

## (1) 調査票の記入者と対象者本人について

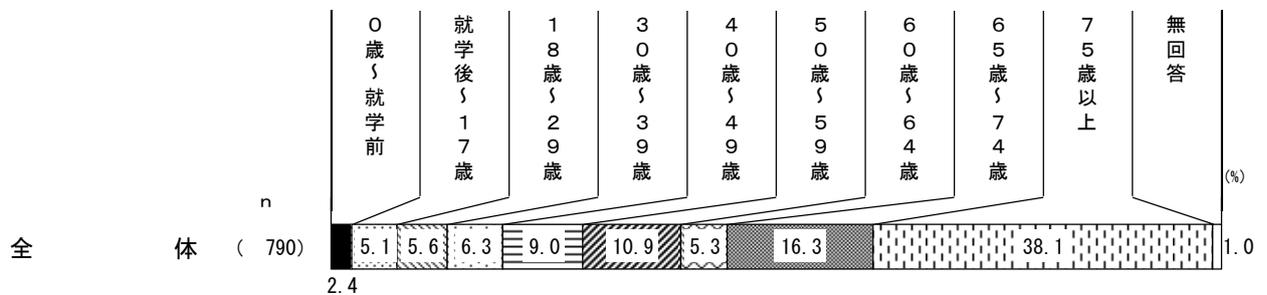
### ① 調査票の記入者(問1)



### ② 居住地域(問2)

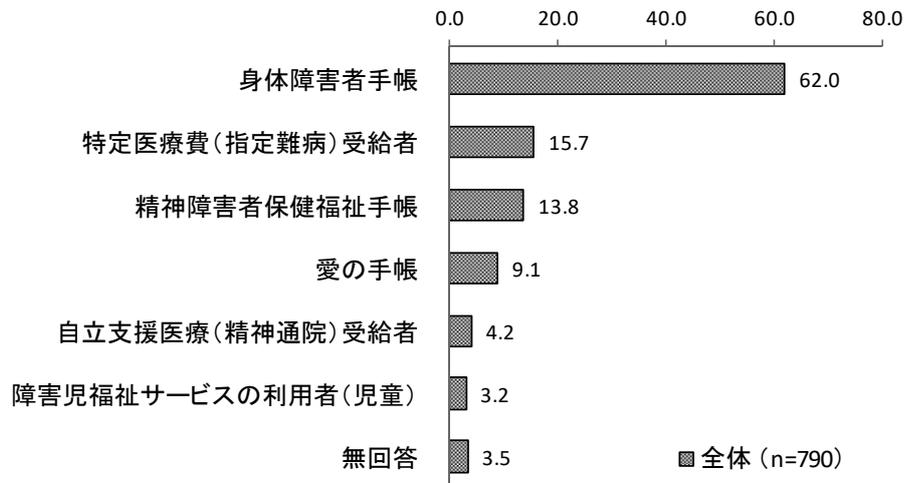


### ③ 対象者の年齢(問3)

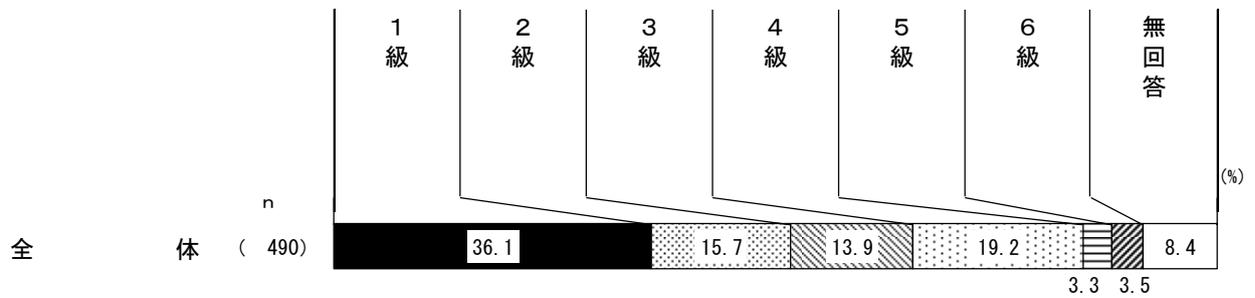


(2). 障害種別について

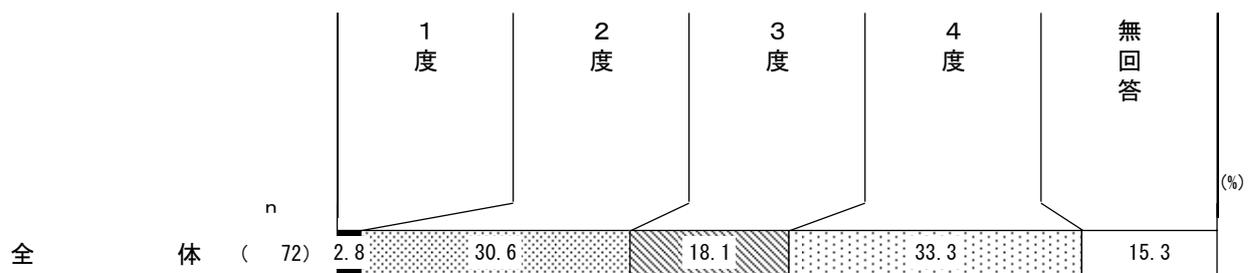
①障害の種類(問4)



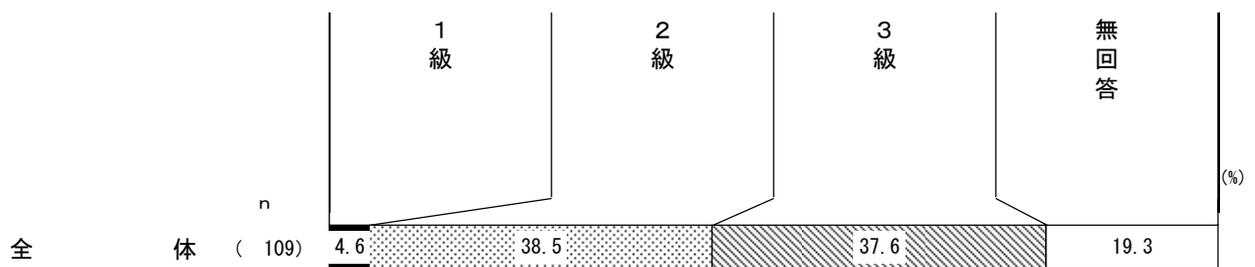
②身体障害の程度(問4-1)



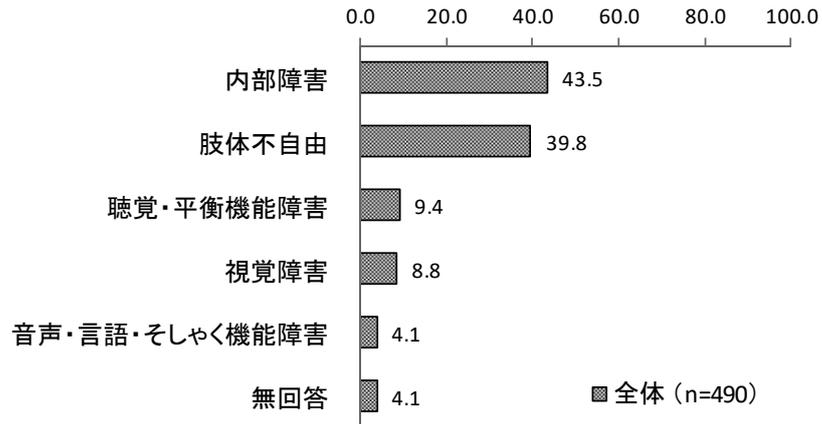
③知的障害の程度(問4-2)



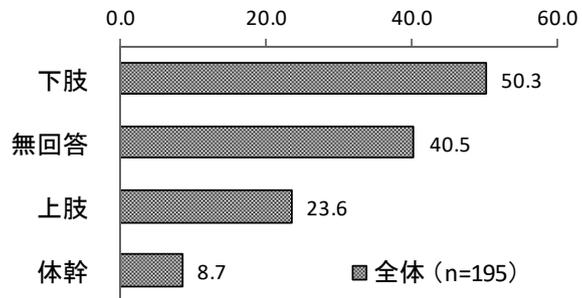
④精神障害の程度(問4-3)



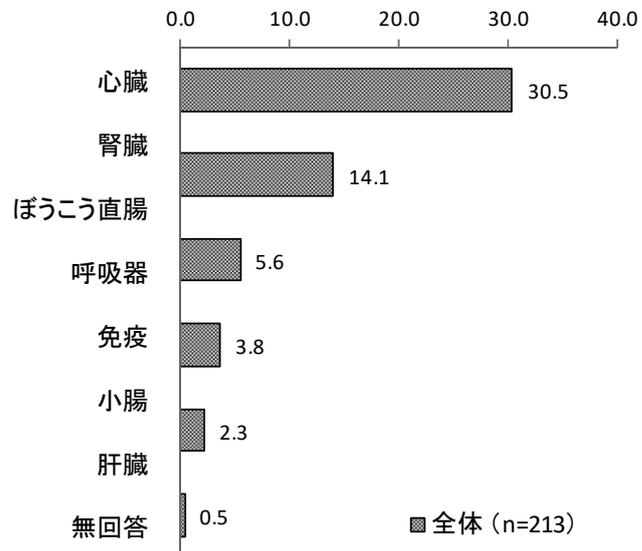
⑤障害部分(問5)



⑥肢体不自由詳細(問5-1)

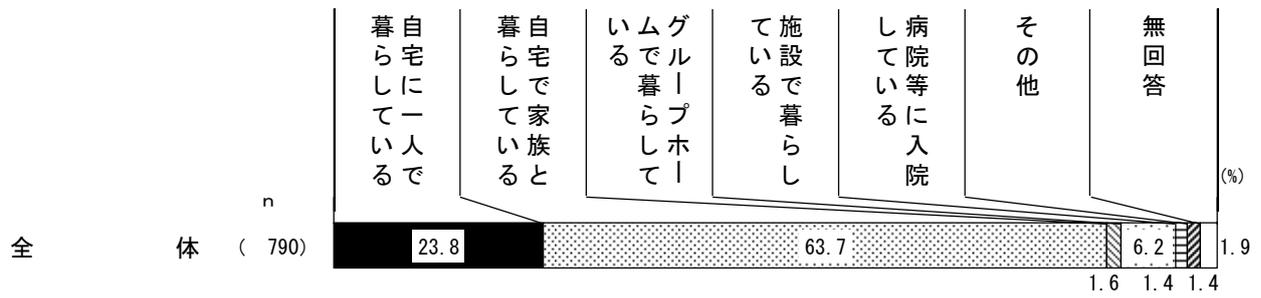


⑦内部障害詳細(問5-2)

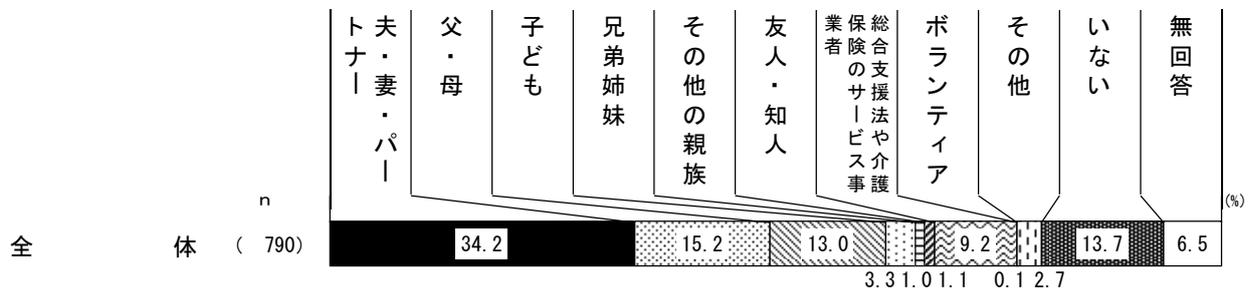


(3)生活(日中活動・外出・移動に関する事項を含む)について

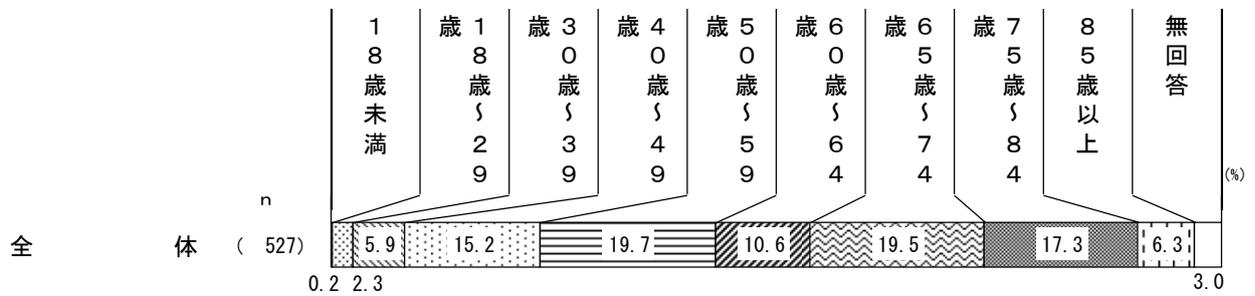
①生活している場所(問6)



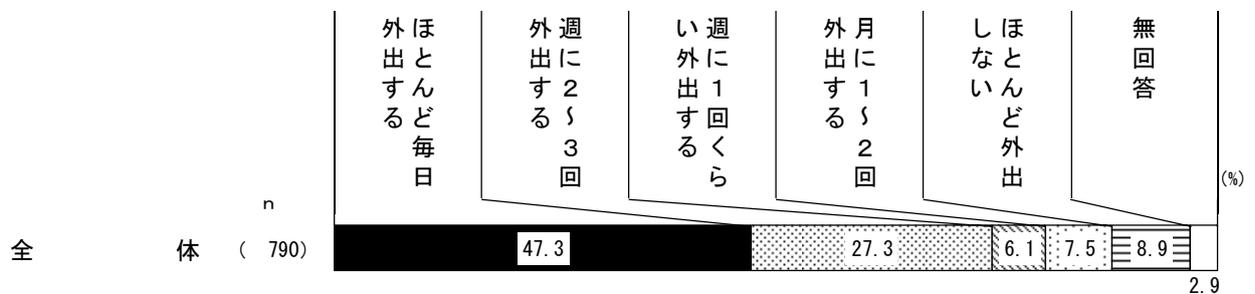
②主な介助・支援者(問7)



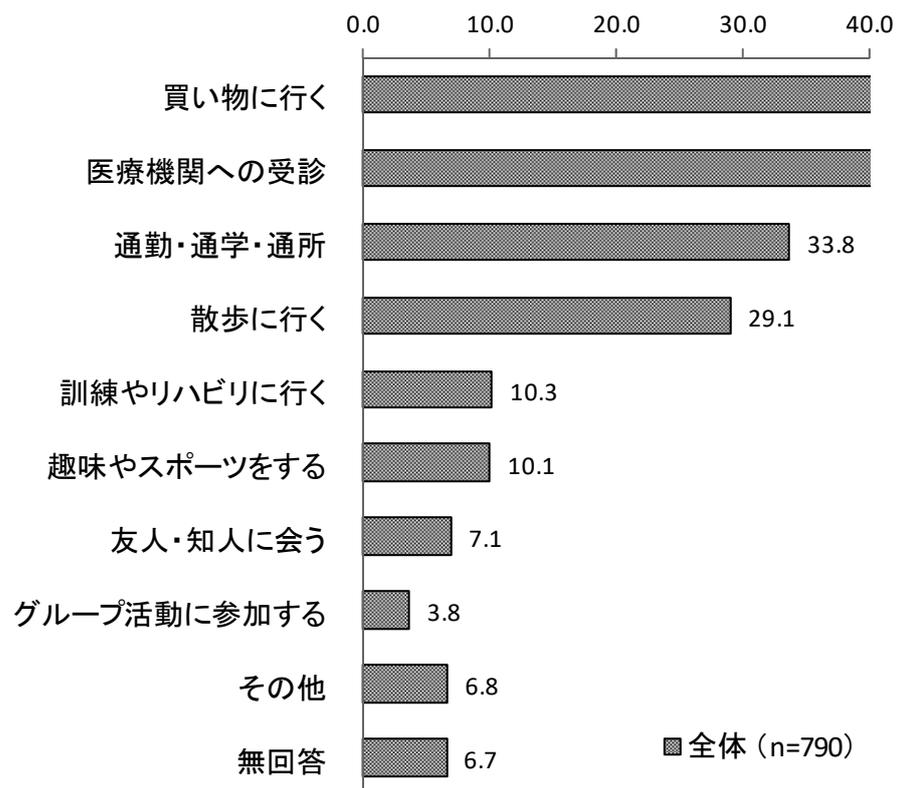
③主な介助・支援者の年齢(問8)



④外出頻度(問9)



⑤外出の目的(問 10)



(4)自由意見について

①交通機関で良かったコトやモノ(問 11)

全体		398 件
1 位	インフラの充実に関すること	177 件
2 位	職員からの親切に関すること	101 件
3 位	交通システムに関すること	74 件
4 位	一般の方からの親切に関すること	16 件
	その他	91 件
	要旨不明瞭	3 件
	マイナス意見	26 件

②飲食店で良かったコトやモノ(問 12)

全体		230 件
1 位	店員からの親切に関すること	67 件
2 位	店舗サービスの充実に関すること	62 件
3 位	施設・物質的充実に関すること	18 件
4 位	一般の方からの親切に関すること	6 件
	その他	96 件
	要旨不明瞭	4 件
	マイナス意見	10 件

③商店街(飲食店を除く)で良かったコトやモノ(問 13)

全体		152 件
1 位	店員からの親切に関すること	53 件
2 位	一般の方からの親切に関すること	36 件
3 位	商店街・店舗サービスの充実に関すること	12 件
4 位	施設・物質的充実に関すること	6 件
	その他	62 件
	マイナス意見	6 件

④お店(スーパーやコンビニエンスストア)で良かったコトやモノ(問 14)

全体		216 件
1 位	店員からの親切に関する事	151 件
2 位	商店街・店舗サービスの充実に関する事	29 件
3 位	施設・物質的の充実に関する事	8 件
4 位	一般の方からの親切に関する事	5 件
	その他	33 件
	要旨不明瞭	1 件
	マイナス意見	10 件

⑤公共機関(銀行、病院、郵便局等)で良かったコトやモノ(問 15)

全体		229 件
1 位	職員からの親切に関する事	151 件
2 位	システム・サービスの充実に関する事	40 件
3 位	インフラの充実に関する事 一般人からの親切	11 件
4 位	コロナ対応に関する事	6 件
	その他	27 件
	マイナス意見	10 件

⑥区立施設で良かったコトやモノ(問 16)

全体		280 件
1 位	職員からの親切に関する事	92 件
2 位	インフラの充実に関する事	82 件
3 位	システム・サービスの充実に関する事	69 件
4 位	コロナ対応に関する事	12 件
5 位	要望に関する事	10 件
	その他	42 件
	マイナス意見	10 件

⑦その他に良かったコトやモノ(問 17)

全体		172 件
1 位	サービスの充実に関すること	62 件
2 位	職員・一般の方からの親切に関すること	45 件
3 位	ハードウェアの充実に関すること 地域の交通・利便性に関すること	24 件
4 位	要望に関すること	5 件
	その他	23 件
	マイナス意見	4 件

⑧心に残っているエピソード、体験(問 18)

全体		126 件
1 位	職員・店員からの親切に関すること	39 件
2 位	一般の方からの親切に関すること	35 件
3 位	サービスの充実に関すること	16 件
4 位	地域・近所での出来事に関すること	10 件
	その他	18 件
	マイナス意見	16 件

⑨情報、支援・サービス、衛生面など、生活全般で感じた良かったコトやモノ(問 19)

全体		237 件
1 位	支援・サービスに関すること	125 件
2 位	情報に関すること	42 件
3 位	衛生面に関すること	23 件
4 位	コロナ対応に関すること	15 件
5 位	要望に関すること	10 件
	その他	53 件
	マイナス意見	11 件

⑩今後の千代田区の障害者施策で具体的に必要とするサービスや充実してほしい内容(問 20)

全体		106 件
1 位	子育て・学校・教育・就労に関すること	20 件
2 位	生活・経済に関すること	19 件
3 位	まちづくり(交通インフラ・企業)に関すること	19 件
4 位	福祉関連のサービスに関すること	16 件
5 位	福祉施設に関すること	14 件
6 位	公共機関・情報提供に関すること	13 件
7 位	医療、インフラ等に関すること	12 件
8 位	障害に対する理解など	10 件
9 位	将来・災害時への不安	6 件
	その他	11 件

⑪補助機能について(ヒアリング調査追加 B)

全体		4 件
1 位	読み上げ補助(使用中)に関すること 歩行中補助(希望)に関すること	3 件
2 位	音声入力(使用中)に関すること	2 件
3 位	歩行補助(使用中)に関すること	1 件



## 第3章 アンケート調査結果



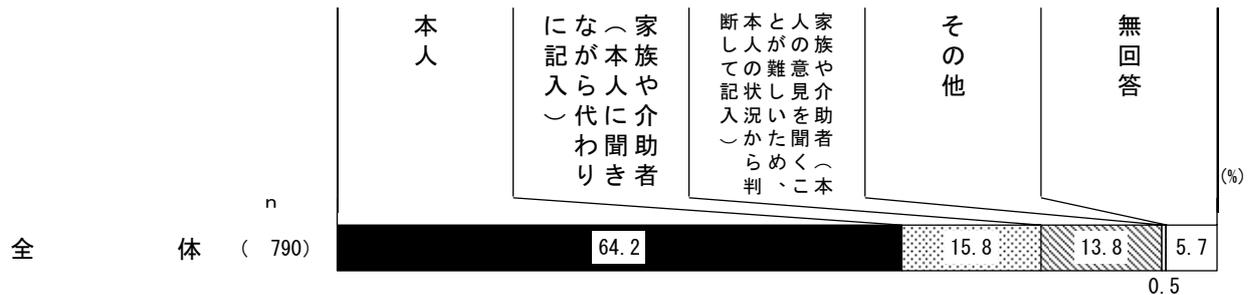
# 1. 調査票の記入者をご本人について

## (1) 調査票の記入者

問1 この調査票を書いている方の番号1つに○をしてください。

全体では、「本人」(64.2%)が6割半ばで最も高く、次いで「家族や介助者(本人に聞きながら代わりに記入)」(15.8%)、「家族や介助者(本人の意見を聞くことが難しいため、本人の状況から判断して記入)」(13.8%)と続いています。

### 【調査票の記入者】

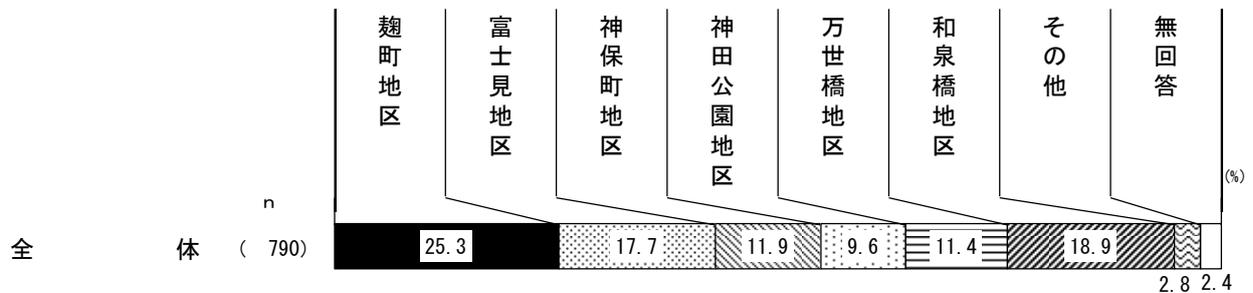


## (2) 居住地区

問2 お住まいの地区の番号1つに○をしてください。

全体では、「麴町地区」(25.3%)が2割半ばで最も高く、次いで「和泉橋地区」(18.9%)、「富士見地区」(17.7%)と続いています。

### 【居住地区】



### (3) 自身の年齢

問3 年齢の番号1つに○をしてください。

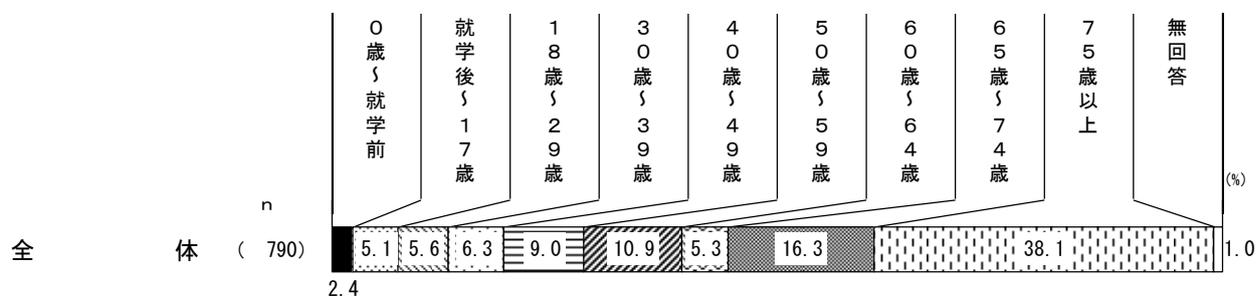
全体では、「75歳以上」(38.1%)が3割後半で最も高く、次いで「65～74歳」(16.3%)、「50～59歳」(10.9%)と続いています。

年齢を3区分に分けてみると、『64歳以下』(44.6%)が4割半ば、『65～74歳(前期高齢者)』(16.3%)が1割半ば、『75歳以上(後期高齢者)』(38.1%)が3割後半となっています。

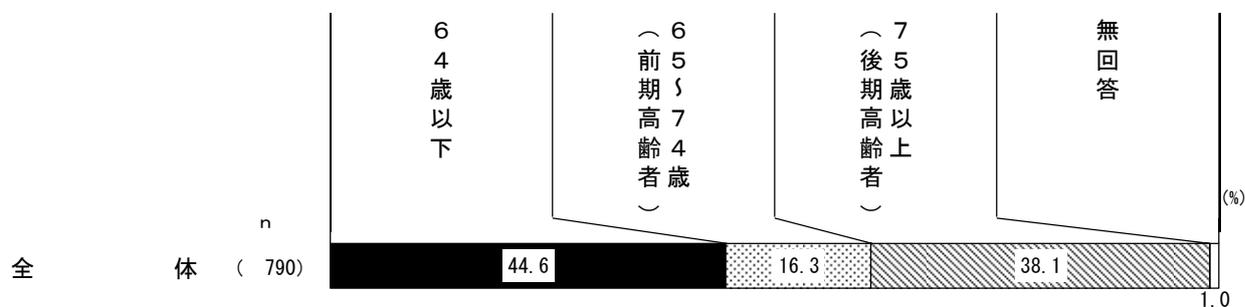
障害種別でみると、『75歳以上(後期高齢者)』では「身体障害者手帳」(52.0%)が、『64歳以下』では「愛の手帳」(94.4%)、「精神障害者保健福祉手帳」(91.7%)、「自立支援医療(精神通院)受給者」(87.9%)がそれぞれ非常に高くなっています。

主な介助・支援者別でみると、「いない」が『64歳以下』(57.4%)で高く、『75歳以上(後期高齢者)』(21.3%)で低くなっています。また、「総合支援法や介護保険のサービス事業者」が『75歳以上(後期高齢者)』(50.7%)で比較的高くなっています。

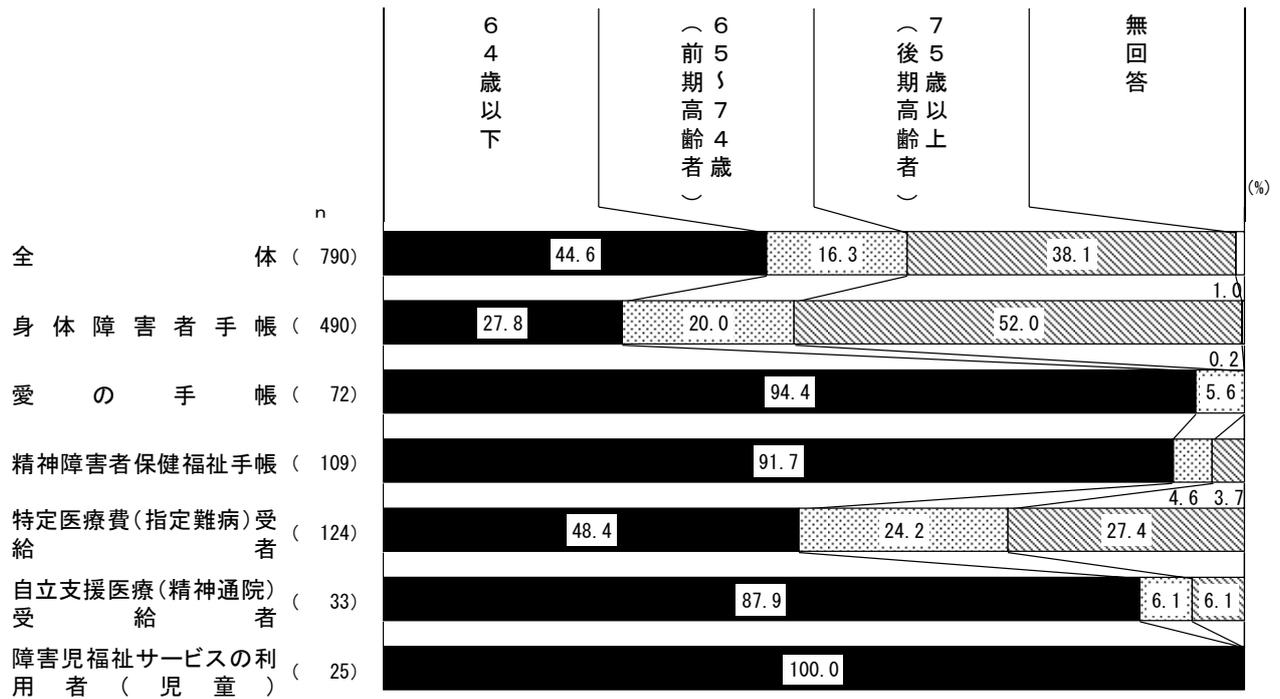
#### 【自身の年齢】



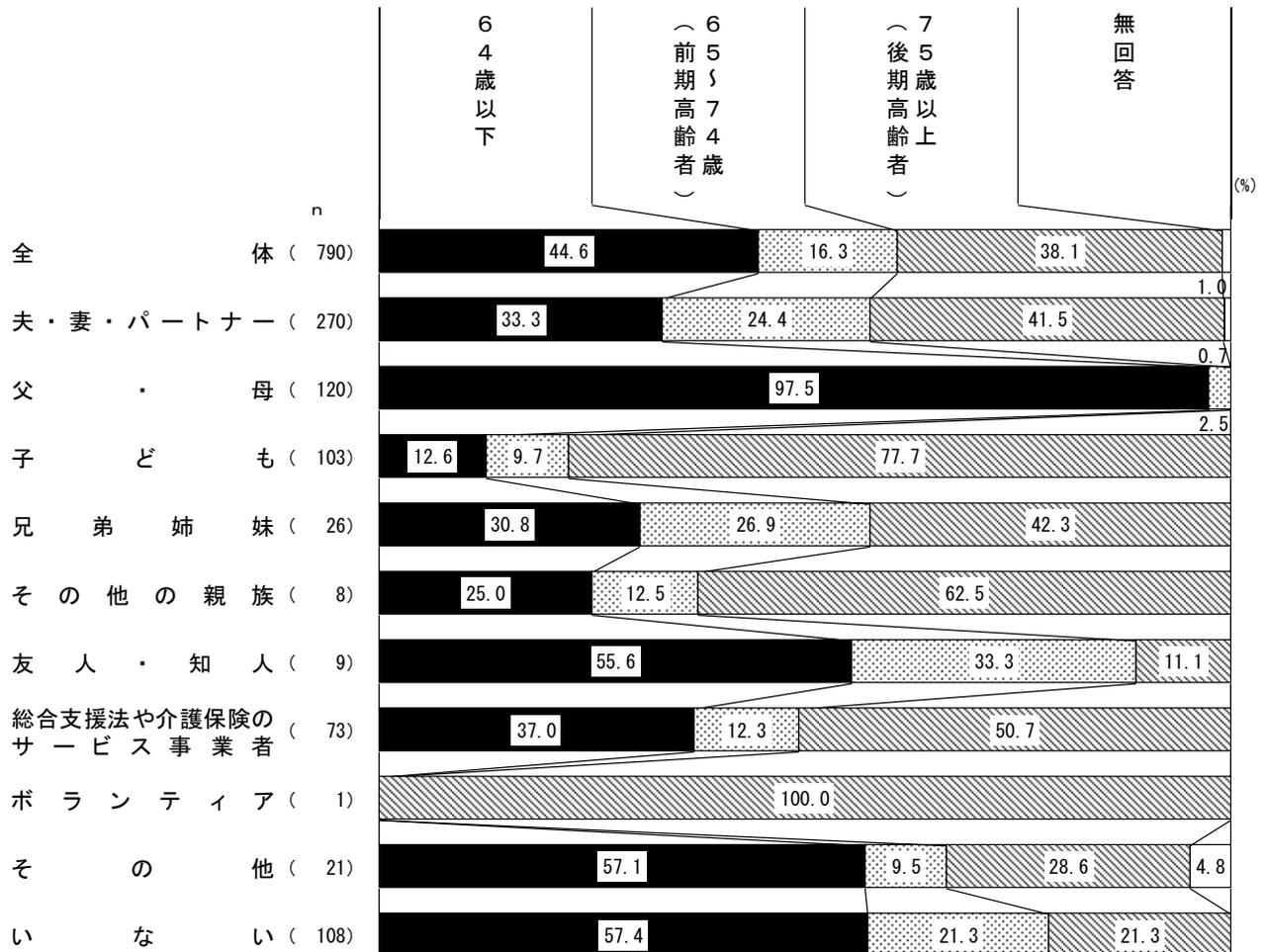
#### 【自身の年齢(3区分)】



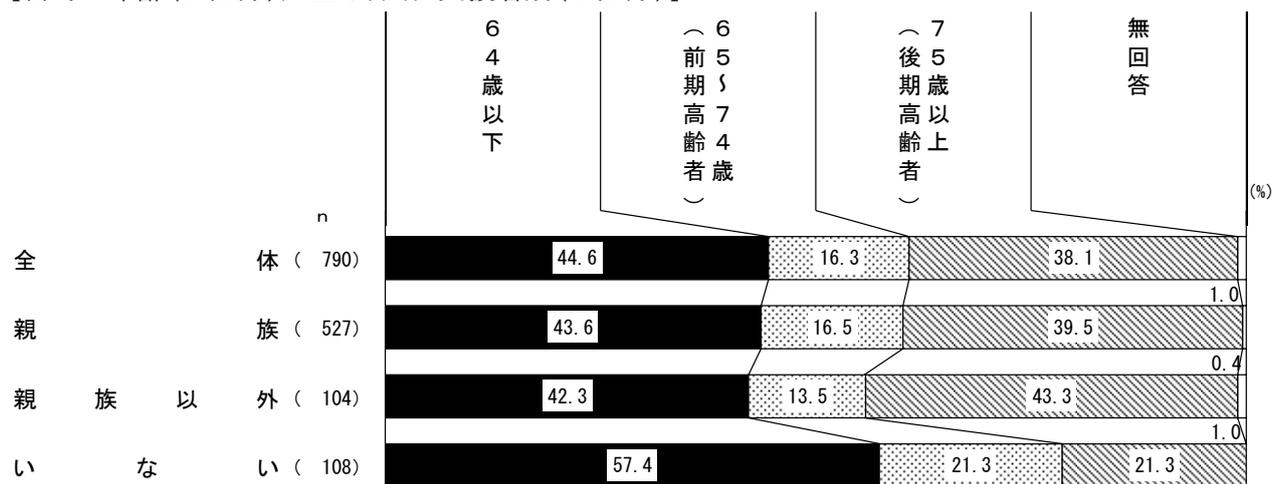
【自身の年齢(3区分)／障害種類別】



【自身の年齢(3区分)／主な介助・支援者別】



【自身の年齢(3区分)／主な介助・支援者別(3区分)】



## 2. 障害種別について

### (1) 障害の種類

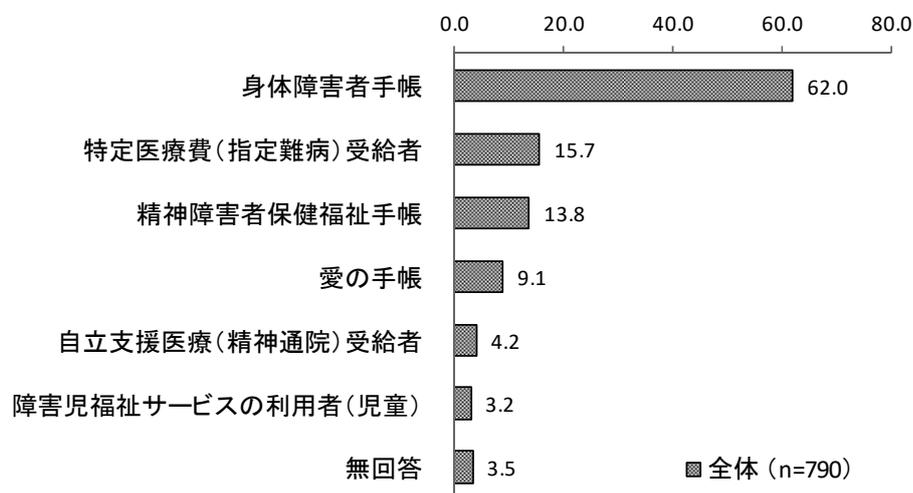
問4 障害の種類について教えてください。(あてはまる番号すべてに○をしてください)

全体では、「身体障害者手帳」(62.0%)が6割前半で最も高く、次いで「特定医療費(指定難病)受給者」(15.7%)、「精神障害者福祉手帳」(13.8%)と続いています。

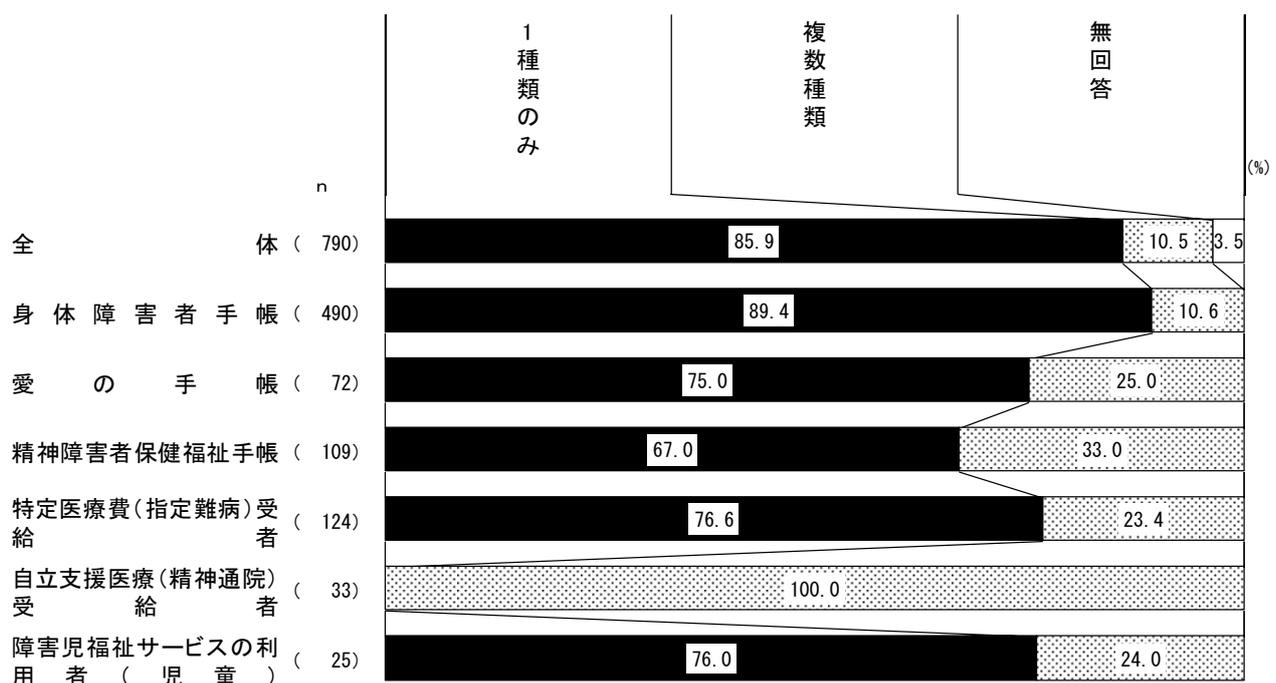
また、障害種類の数で見ると、『1種類のみ』(85.9%)が8割半ば、『複数種類』(10.5%)が約1割となっています。『1種類のみ』では「身体障害者手帳」(89.4%)が、『複数種類』では「自立支援医療(精神通院)受給者」(100.0%)がそれぞれ高くなっています。

主な介助・支援者別で見ると、父・母で「精神障害者保健福祉手帳」(24.2%)、「愛の手帳」(41.7%)、「障害児福祉サービスの利用者(児童)」(17.5%)が、子どもで「身体障害者手帳」(78.6%)が、いないで「特定医療費(指定難病)受給者」(25.9%)がそれぞれ高くなっています。

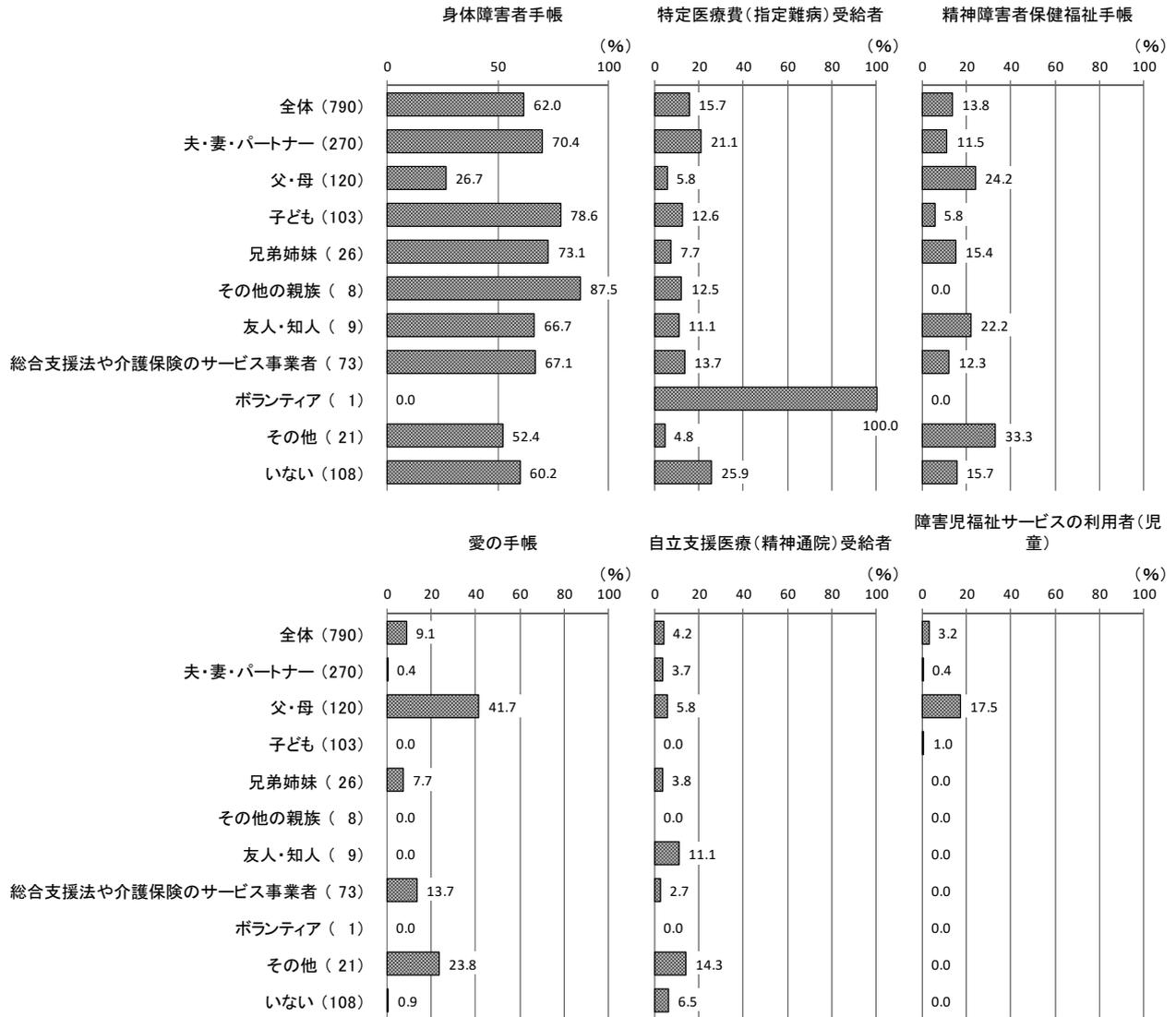
#### 【障害種類】



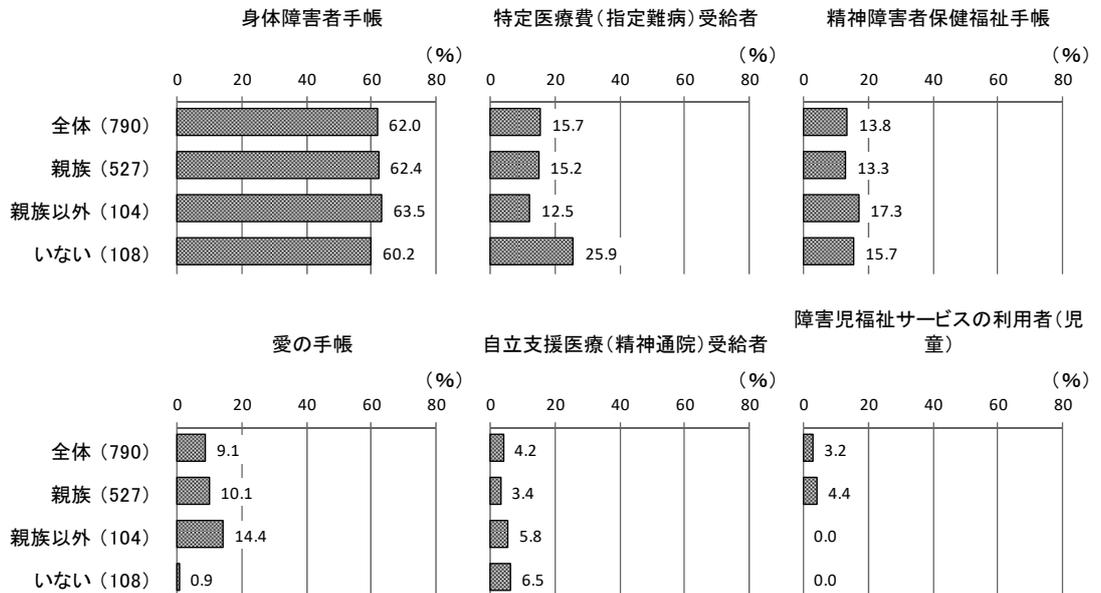
#### 【障害種類/障害種類数(2区分)】



【障害種類／主な介助・支援者別】



【障害種類／主な介助・支援者別(3区分)】



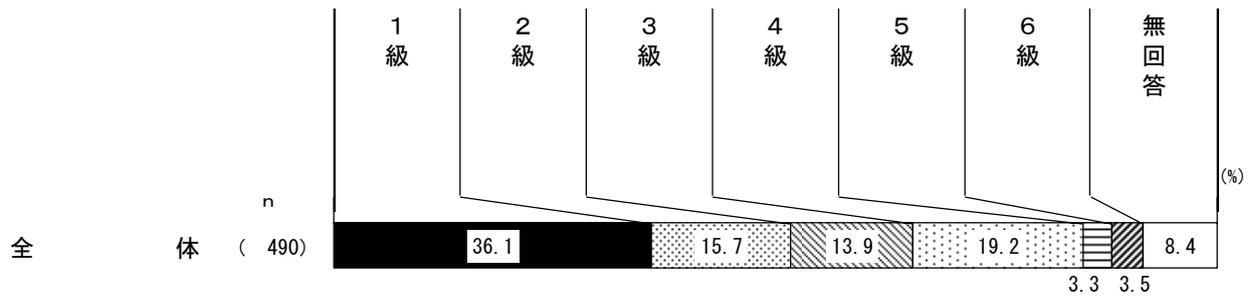
## (2) 身体障害の程度

問4-1 障害の程度について教えてください。(あてはまるもの1つに○をしてください)

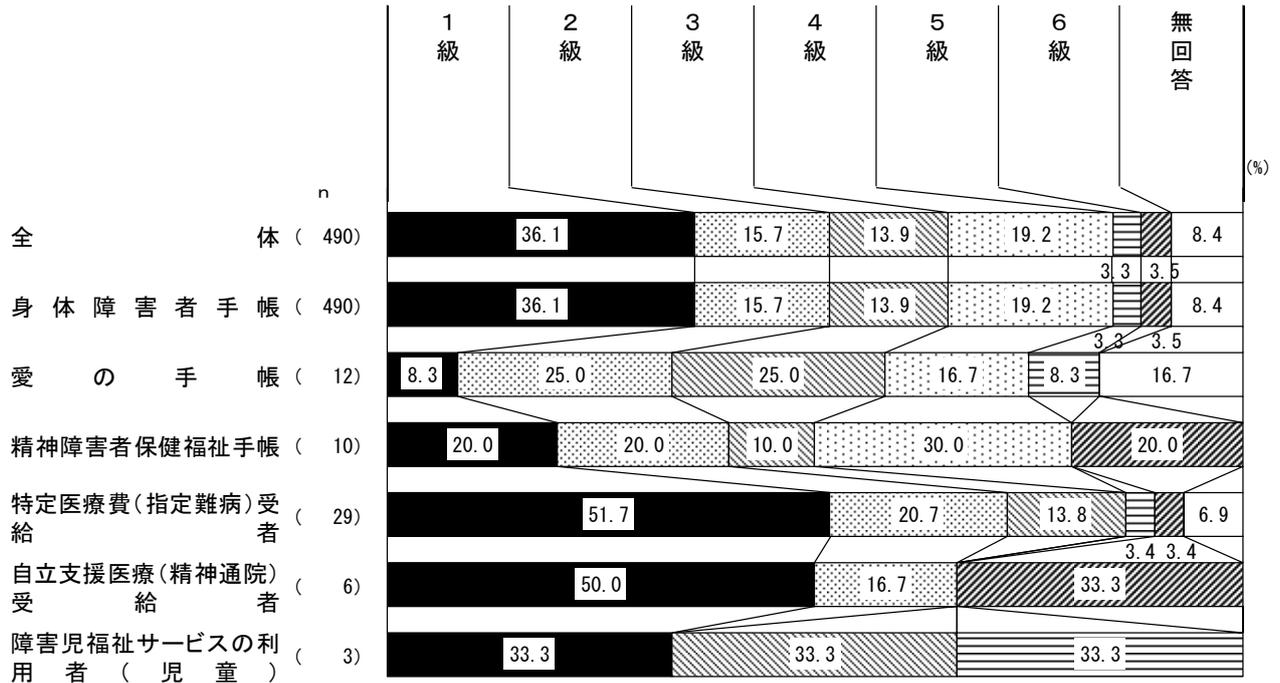
全体では、「1級」(36.1%)が3割半ばで最も高く、次いで「4級」(19.2%)、「2級」(15.7%)と続いています。

主な介助・支援者別で見ると、大きな差はみられませんが、介助・支援者がいない不安定な状況の中で、重度の「1級」の人が3割半ばとなっています。

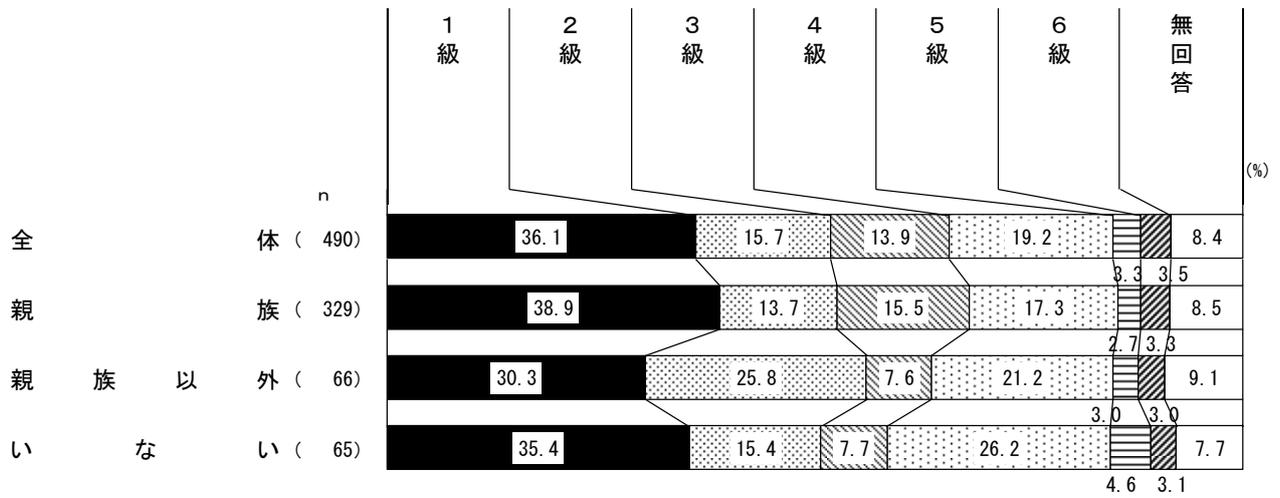
### 【身体障害の程度】



【身体障害の程度／障害種類別(参考)】



【身体障害の程度／主な介助・支援者別(3区分)】

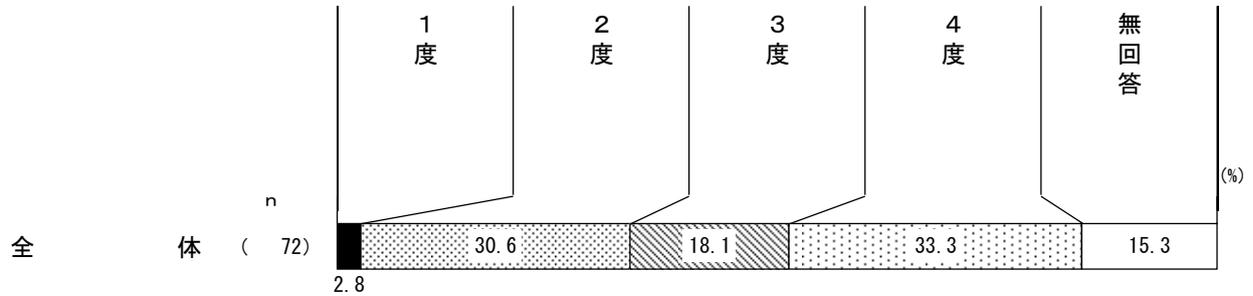


### (3) 知的障害の程度

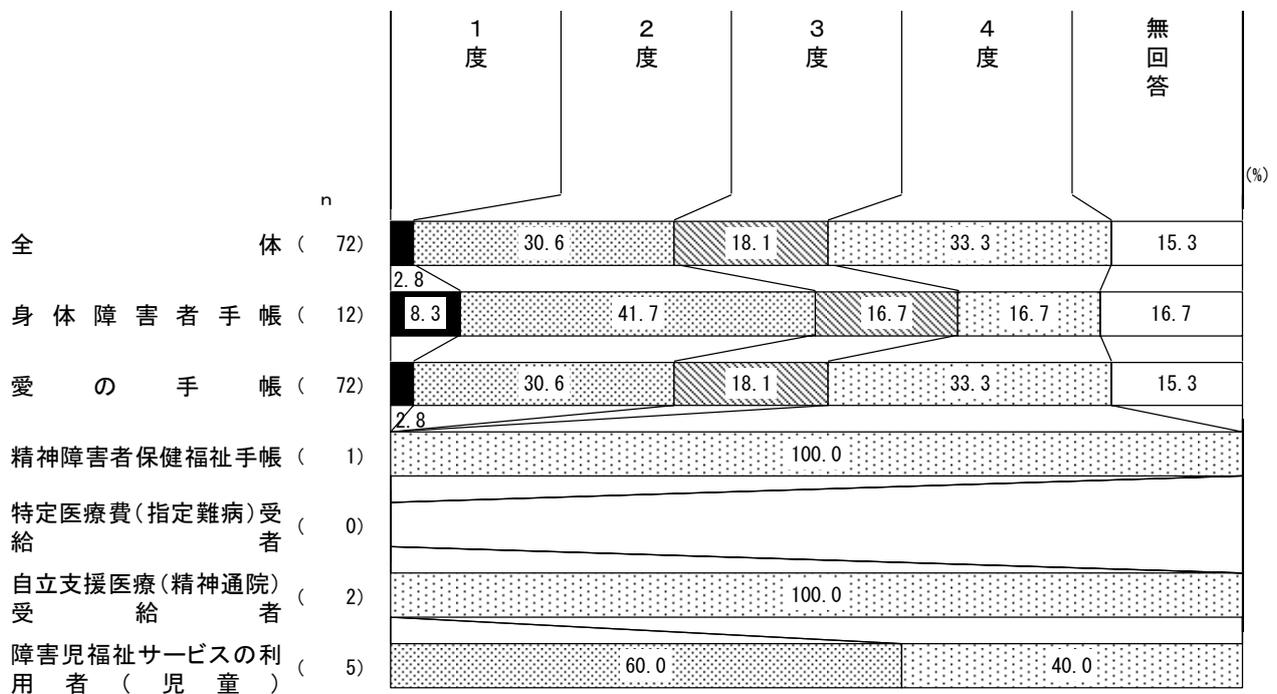
問4-2 障害の程度について教えてください。(あてはまるもの1つに○をしてください)

全体では、「4度」(33.3%)が3割前半で最も高く、次いで「2度」(30.6%)、「3度」(18.1%)と続いています。

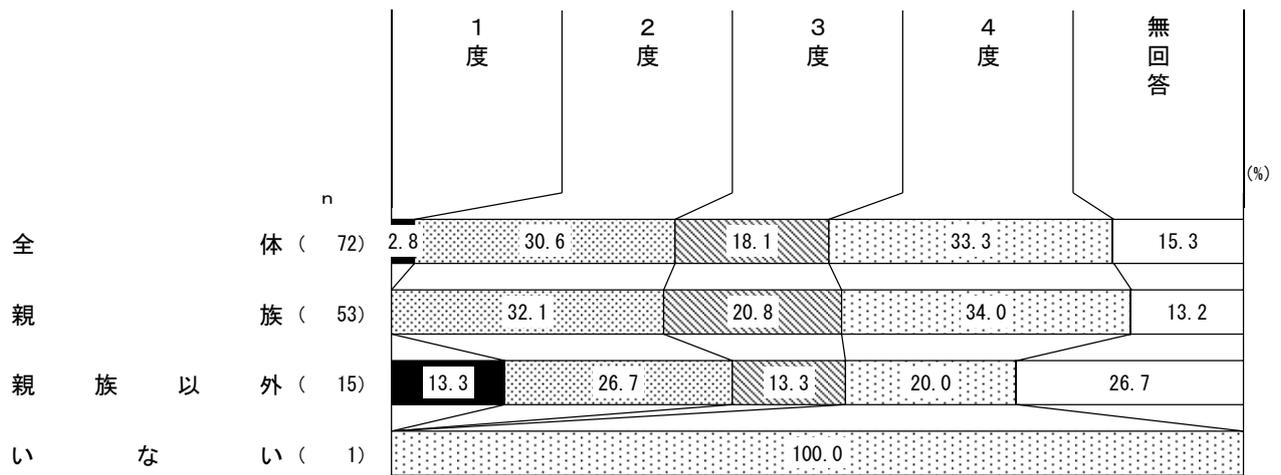
#### 【知的障害の程度】



#### 【知的障害の程度／障害種類別(参考)】



【知的障害の程度／主な介助・支援者別(3区分)(参考)】

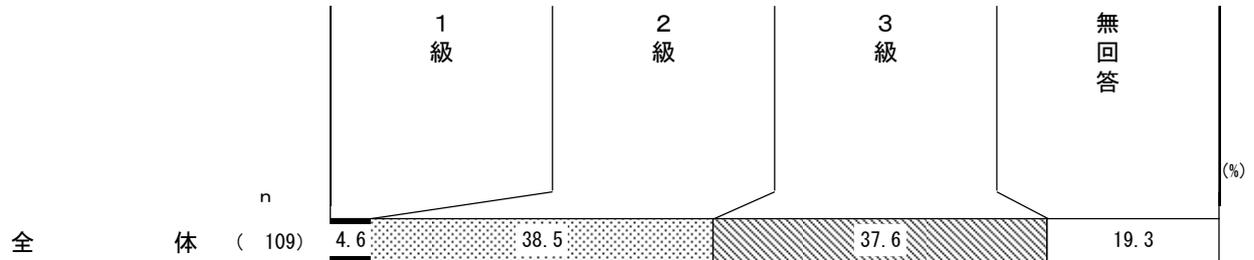


#### (4)精神障害の程度

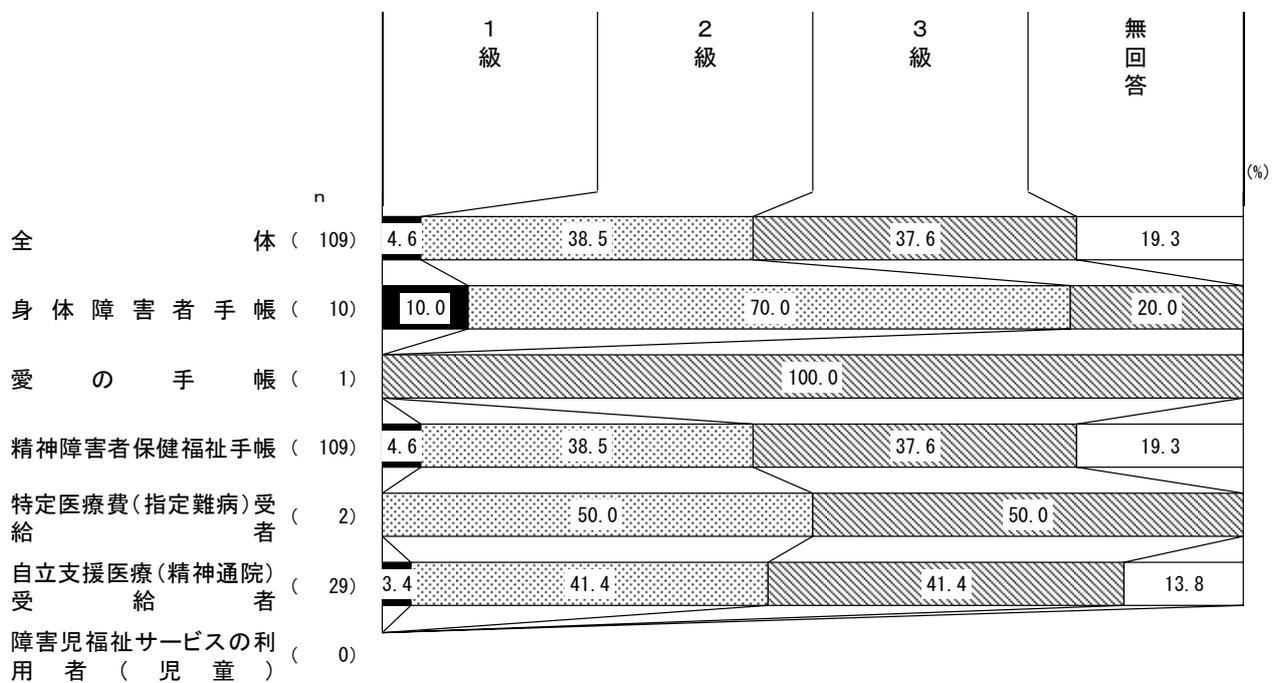
問4-3 障害の程度について教えてください。(あてはまるもの1つに○をしてください)

全体では、「2級」(38.5%)が3割後半で最も高く、次いで「3級」(37.6%)、「1級」(4.6%)と続いています。

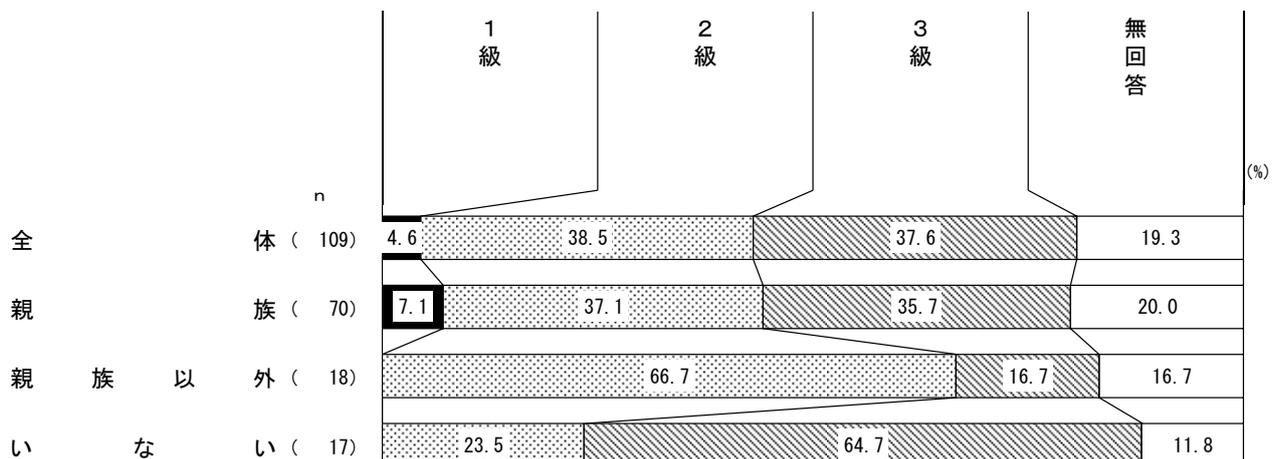
##### 【精神障害の程度】



##### 【精神障害の程度／障害種類別(参考)】



##### 【精神障害の程度／主な介助・支援者別(参考)】

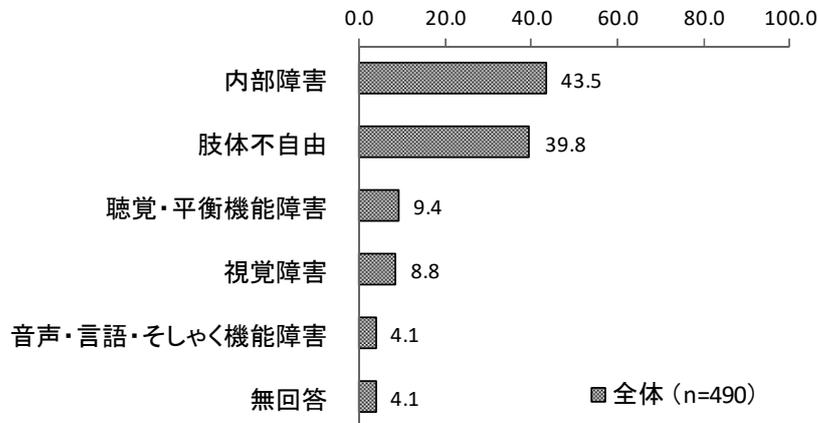


### (5)障害部分

問5 どの部分に障害がありますか。(あてはまる番号すべてに○をしてください)

全体では、「内部障害」(43.5%)が4割前半で最も高く、次いで「肢体不自由」(39.8%)、「聴覚・平衡機能障害」(9.4%)と続いています。

【障害部分】

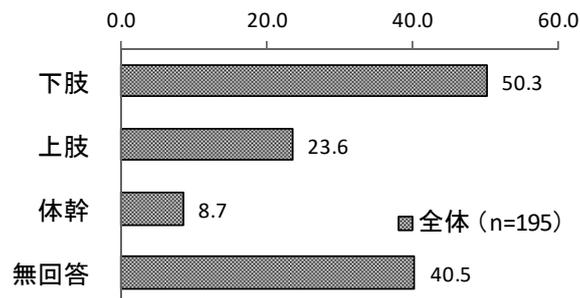


### (6)肢体不自由の詳細

問5 どの部分に障害がありますか。(あてはまる番号すべてに○をしてください)

全体では、「下肢」(50.3%)が約5割で最も高く、次いで「上肢」(23.6%)、「体幹」(8.7%)と続いています。

【肢体不自由の詳細】

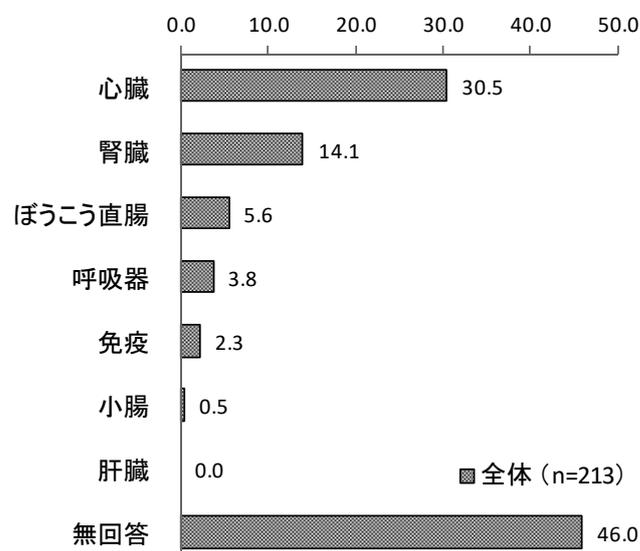


### (7)内部障害の内訳

問5 どの部分に障害がありますか。(あてはまる番号すべてに○をしてください)

全体では、「心臓」(30.5%)が約3割で最も高く、次いで「腎臓」(14.1%)、「ぼうこう直腸」(5.6%)と続いています。

【内部障害の詳細】



### 3. 生活(日中活動・外出・移動に関する事項を含む)について

#### (1)生活場所

問6 生活している場所の番号1つに○をしてください。

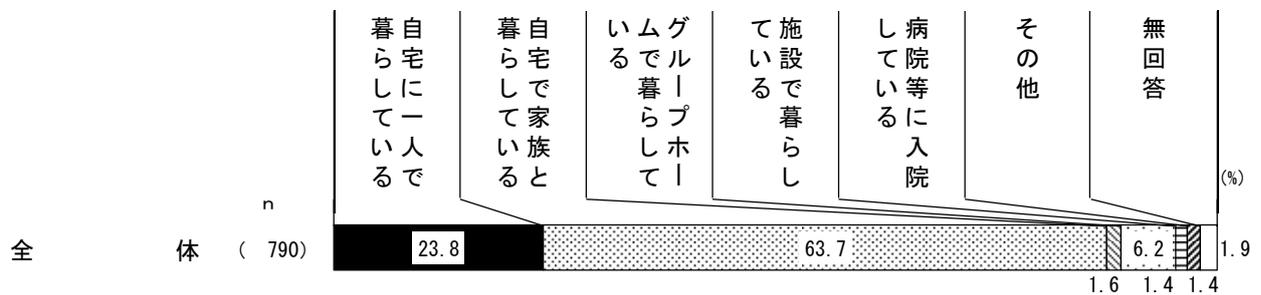
全体では、「自宅で家族と暮らしている」(63.7%)が6割前半で最も高く、次いで「自宅に一人で暮らしている」(23.8%)、「施設で暮らしている」(6.2%)と続いています。

また、生活場所を3区分で見ると、『自宅以外で暮らしている』(10.6%)は約1割となっています。

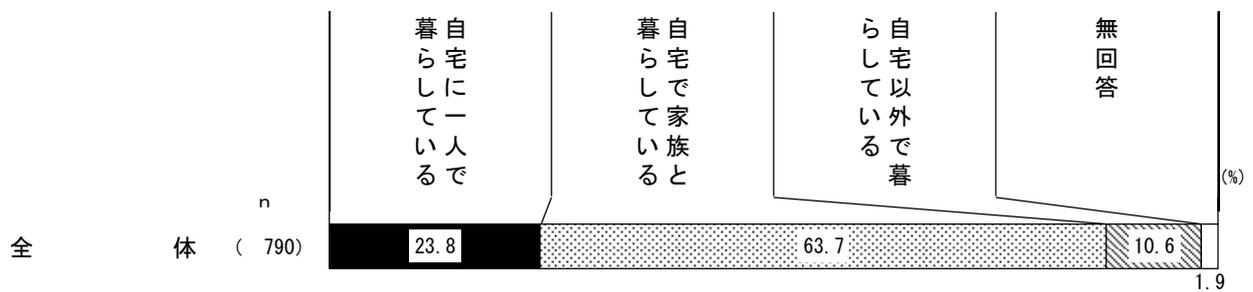
障害種類別で見ると、『自宅に一人で暮らしている』では「自立支援医療(精神通院)受給者」(36.4%)で高く、「愛の手帳」(6.9%)は低くなっています。

主な介助・支援者別で見ると、『自宅に一人で暮らしている』では「いない」(64.8%)が高くなっています。

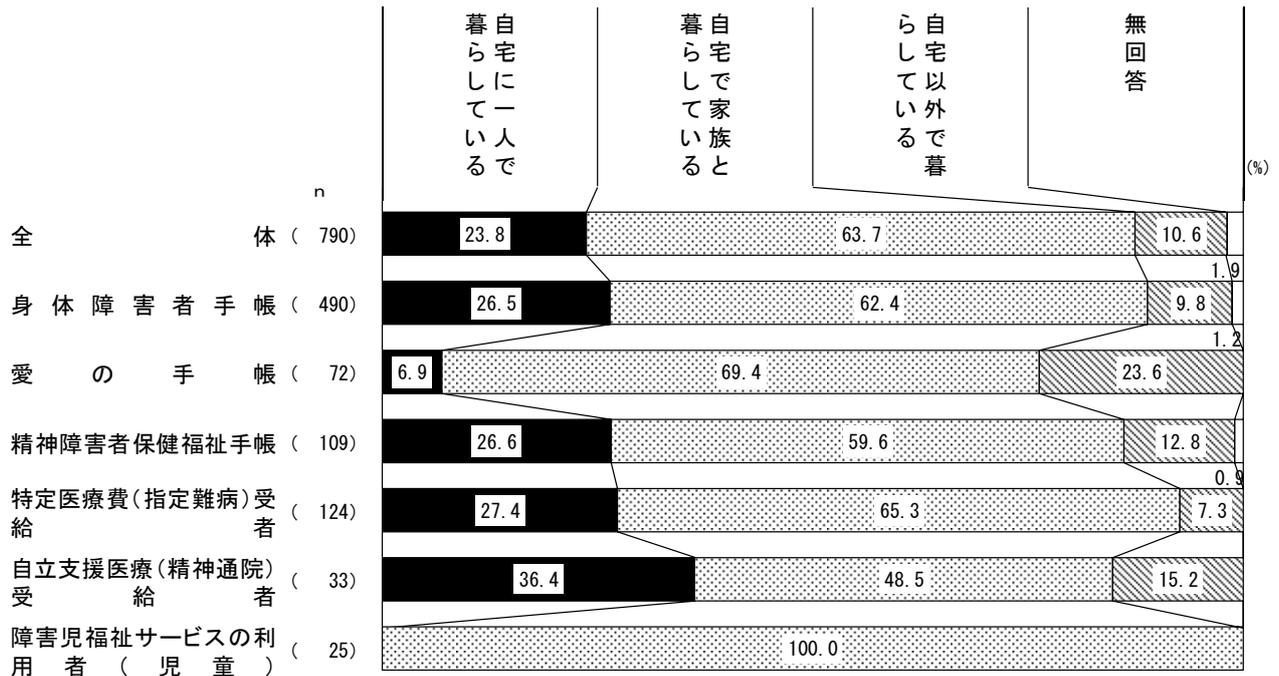
#### 【生活場所】



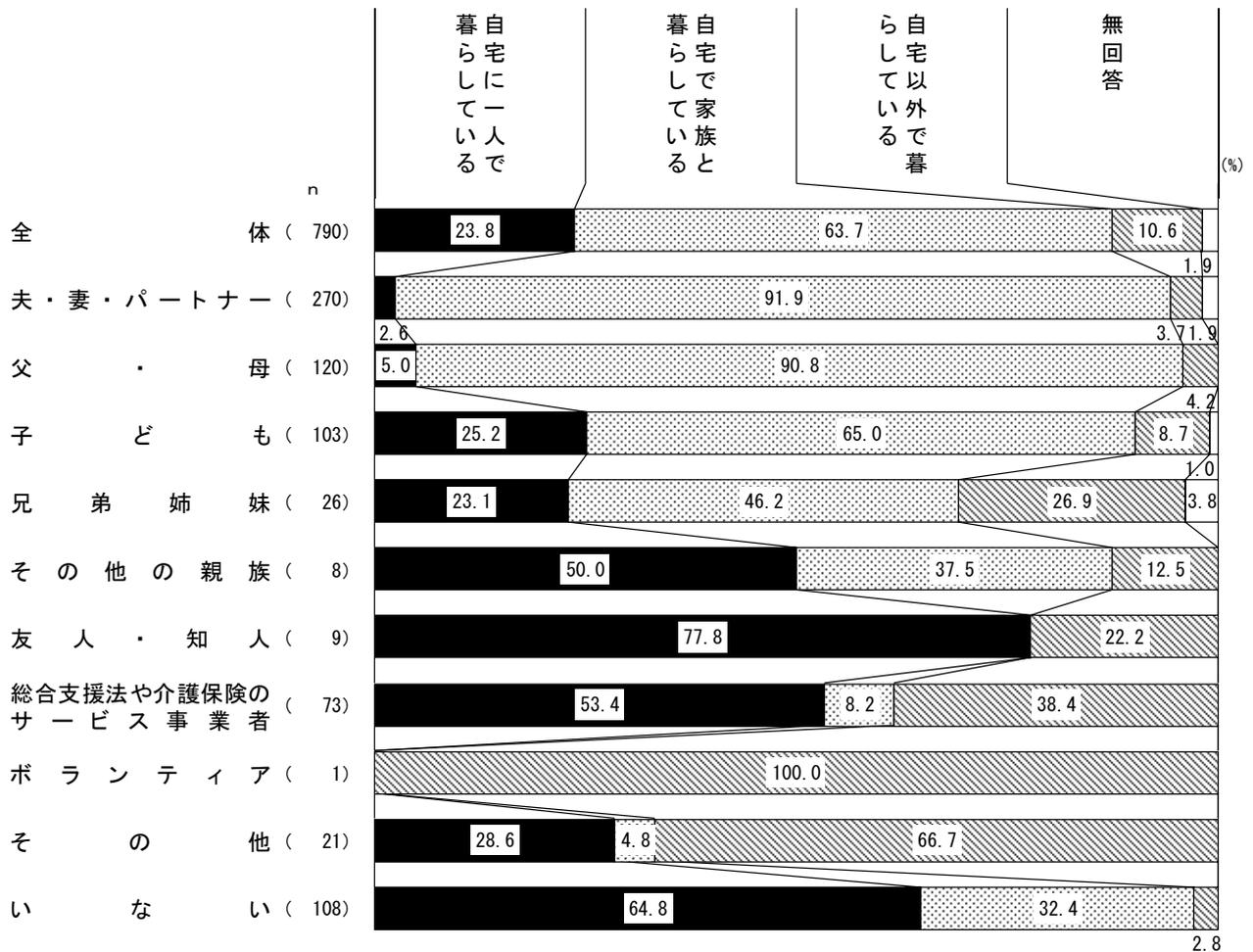
#### 【生活場所(3区分)】



【生活場所(3区分)／障害種類別】



【生活場所(3区分)／主な介助・支援者別】



## (2) 主な介助・支援者

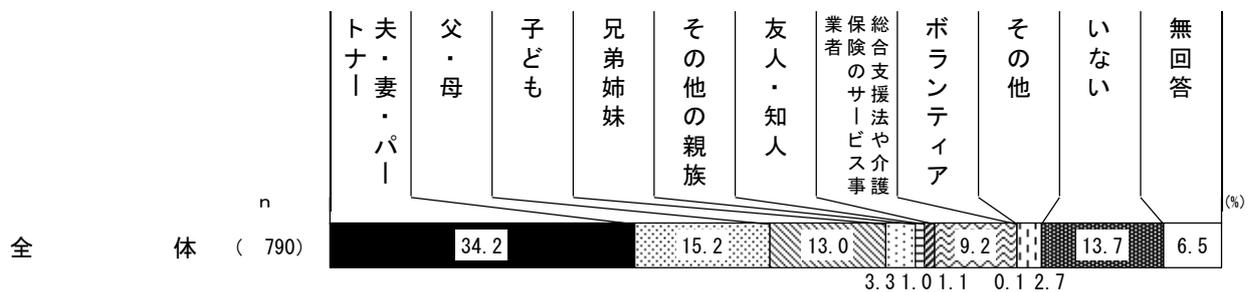
問7 主な介助・支援者の番号1つに○をしてください。

全体では、「夫・妻・パートナー」(34.2%)が3割前半で最も高く、次いで「父・母」(15.2%)、「子ども」(13.0%)と続いています。

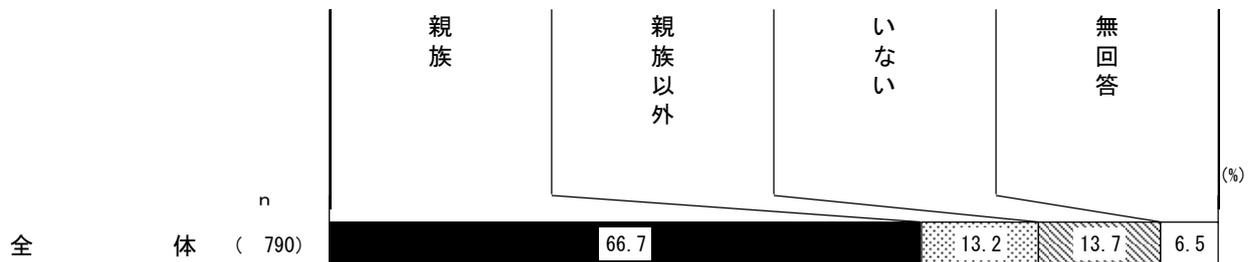
また、主な介助・支援者を3区分で見ると、『親族』(66.7%)が6割半ば、『親族以外』(13.2%)と『いない』(13.7%)が1割前半となっています。

障害種類別で見ると、『いない』では「愛の手帳」(1.4%)が低く、「特定医療費(指定難病)受給者」(22.6%)と「自立支援医療(精神通院)受給者」(21.2%)でそれぞれやや高くなっています。また、『親族』では「自立支援医療(精神通院)受給者」(54.5%)が比較的低くなっています。

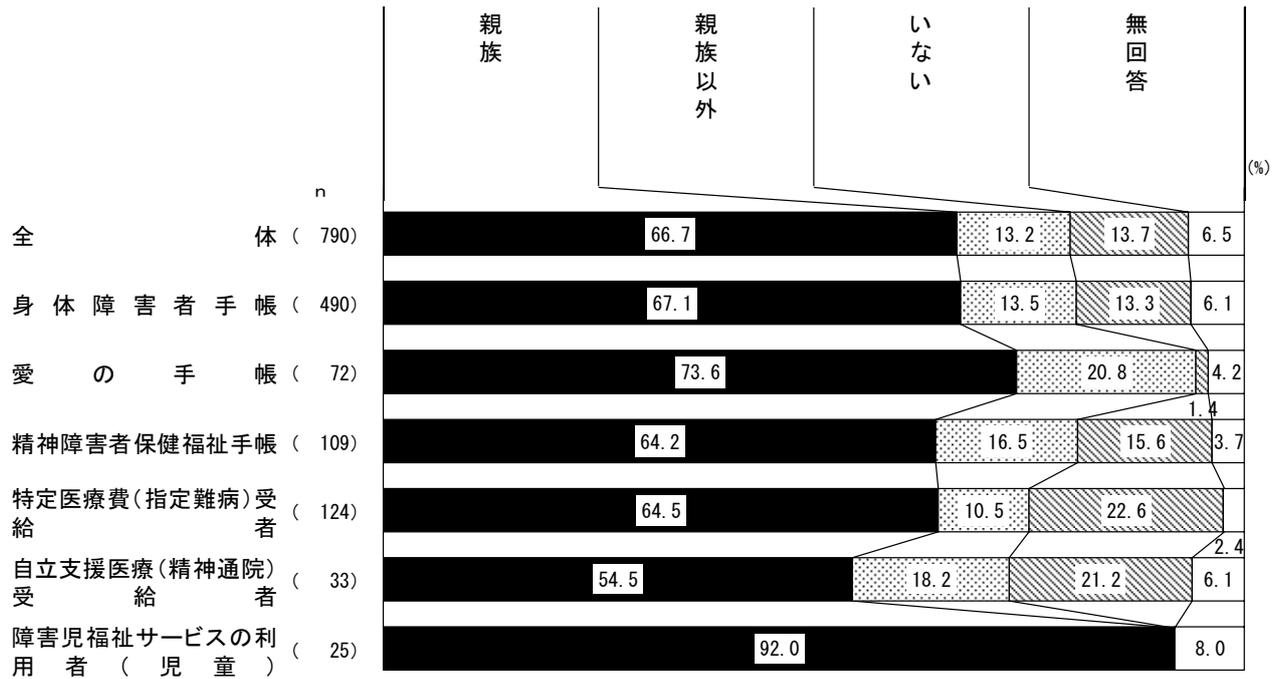
### 【主な介助・支援者】



### 【主な介助・支援者(3区分)】



【主な介助・支援者(3区分)／障害種類別】



### (3) 主な介助・支援者の年齢

問8 主な介助・支援者の年齢の番号1つに○をしてください。

全体では、「50～59歳」(19.7%)が約2割で最も高く、次いで「65～74歳」(19.5%)、「75～84歳」(17.3%)と続いています。

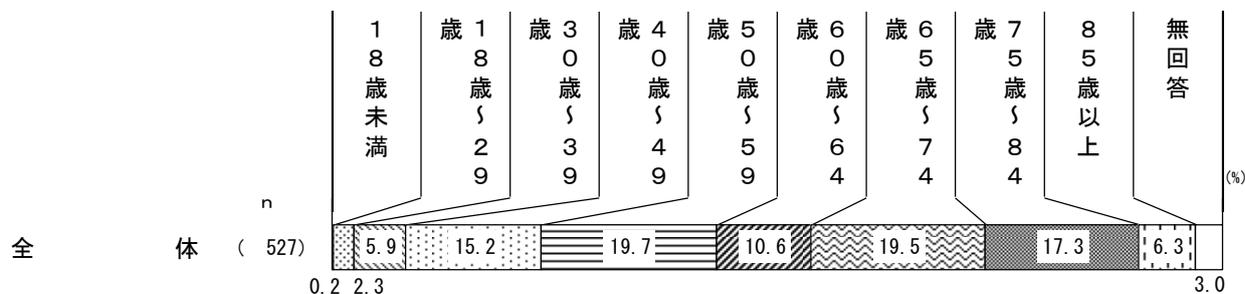
年齢を2区分に分けてみると、『64歳以下』(53.9%)が5割前半、『65歳以上(高齢者)』(43.1%)が4割前半となっています。

自身の年齢別(2区分)でみると、主な介助・支援者の年齢が『65歳以上(高齢者)』では自身の年齢が『65歳以上(高齢者)』(62.4%)が高くなっています。

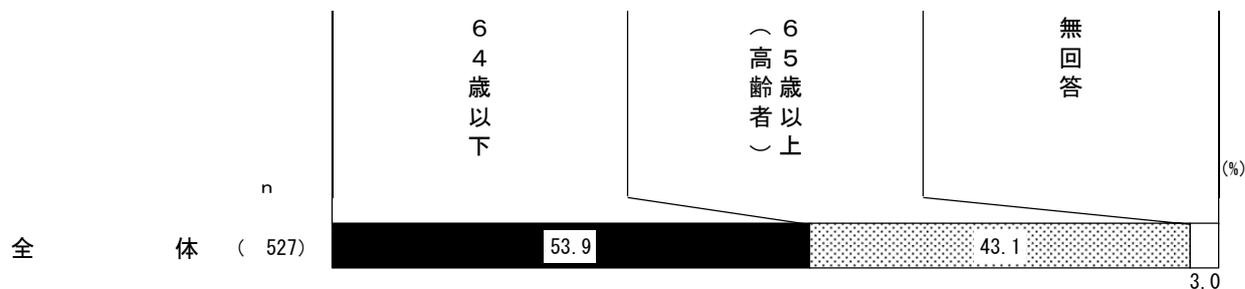
障害種類別でみると、『64歳以下』では「愛の手帳」(77.4%)と「精神障害者福祉手帳」(68.6%)が高くなっています。『65歳以上(高齢者)』では「身体障害者手帳」(52.6%)が高くなっています。

主な介助・支援者別でみると、『65歳以上(高齢者)』では「夫・妻・パートナー」(60.4%)が高くなっています。また、「父・母」では『64歳以下』(69.2%)が『65歳以上(高齢者)』(27.5%)を大きく上回っています。

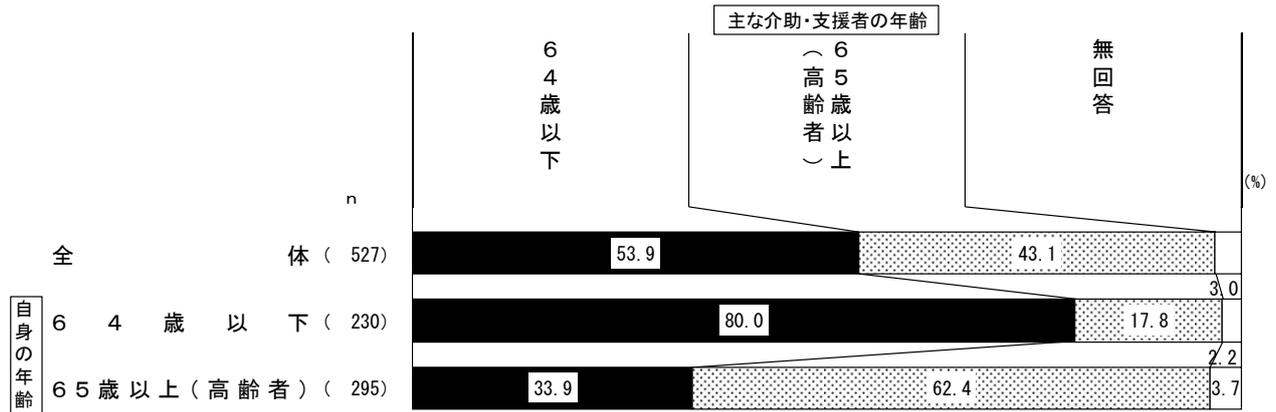
#### 【主な介助・支援者の年齢】



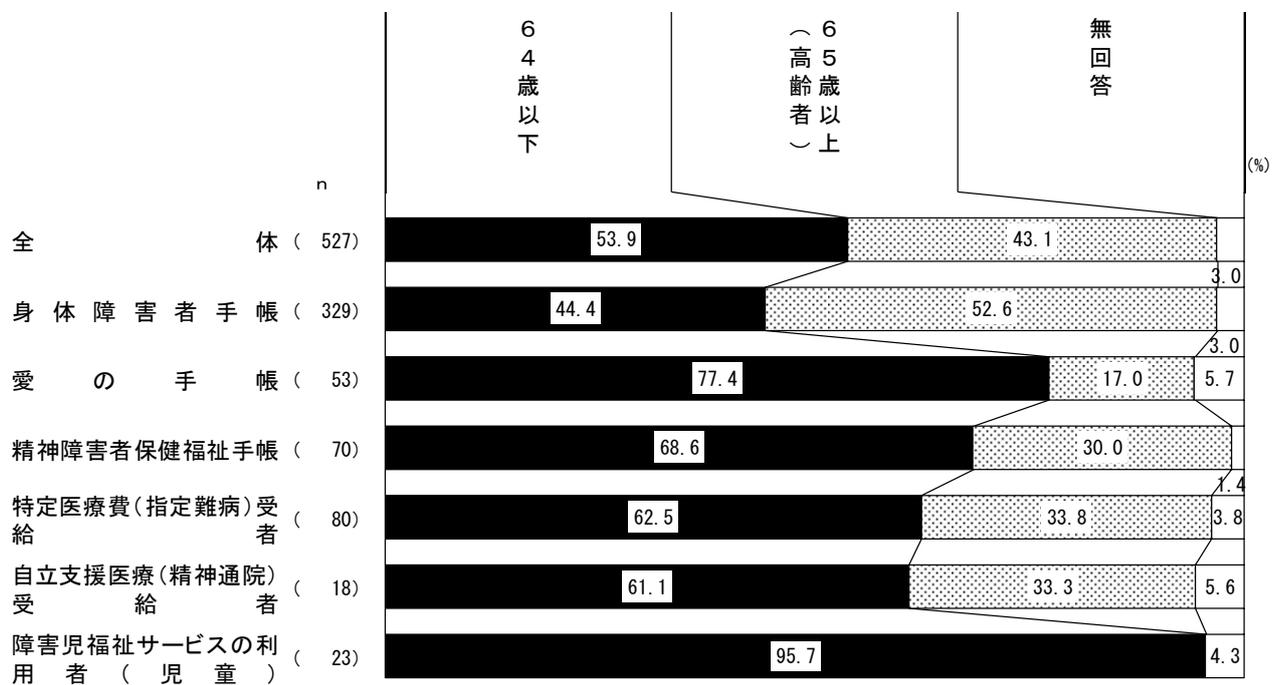
#### 【主な介助・支援者の年齢(3区分)】



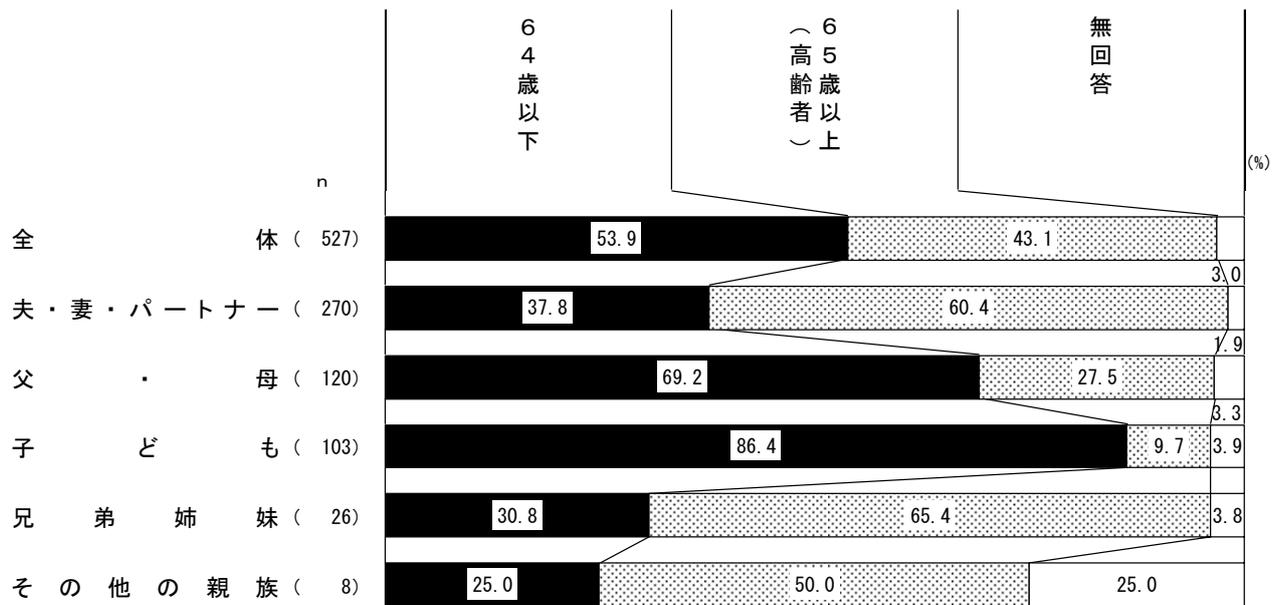
【主な介助・支援者の年齢(2区分)／自身の年齢別(2区分)】



【主な介助・支援者の年齢(2区分)／障害種別】



【主な介助・支援者の年齢(2区分)／主な介助・支援者別】



#### (4)外出頻度

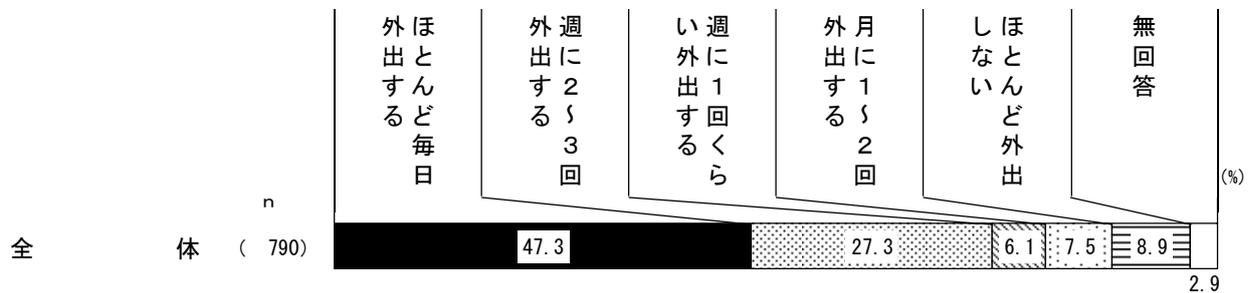
問9 月にどれくらい外出するかあてはまる番号1つに○をしてください。

全体では、「ほとんど毎日外出する」(47.3%)が4割後半で最も高く、次いで「週に2～3回外出する」(27.3%)、「ほとんど外出しない」(8.9%)と続いています。

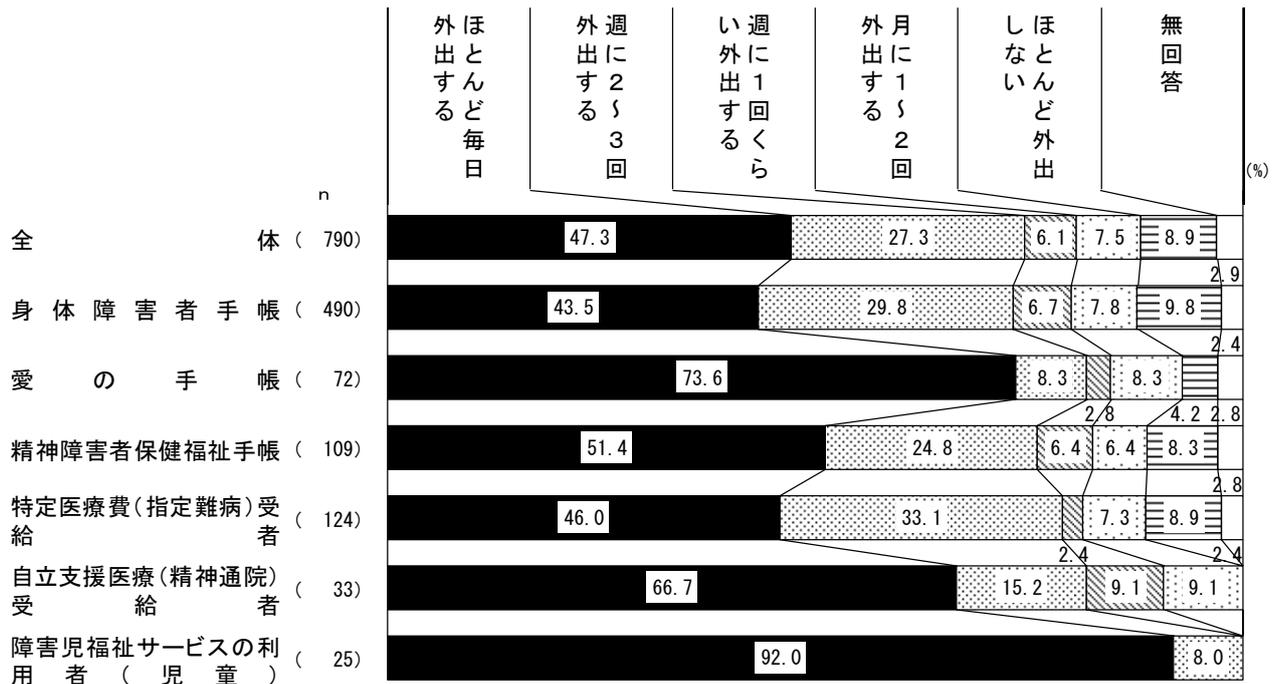
障害種類別で見ると、「ほとんど毎日外出する」では「愛の手帳」(73.6%)と「自立支援医療(精神通院)受給者」(66.7%)が高くなっています。また、「ほとんど外出しない」は「自立支援医療(精神通院)受給者」では皆無になっています。

主な介助・支援者別で見ると、「ほとんど毎日外出する」では「父・母」(78.3%)と「いない」(58.3%)で高く、「ほとんど外出しない」では「総合支援法や介護保険サービス事業者」(28.8%)が高くなっています。

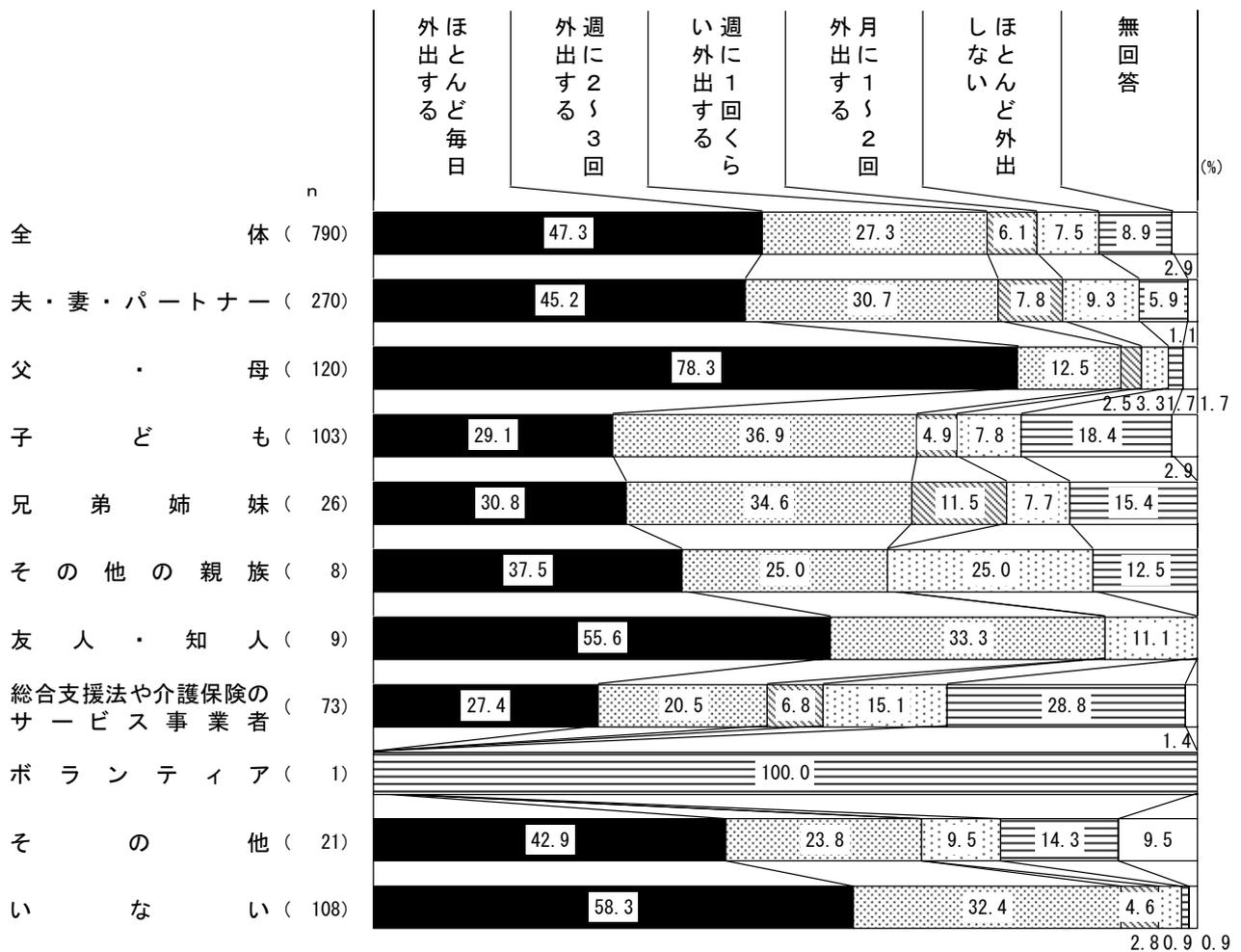
#### 【外出頻度】



【外出頻度／障害種類別】



【外出頻度／主な介助・支援者別】



## (5)外出目的

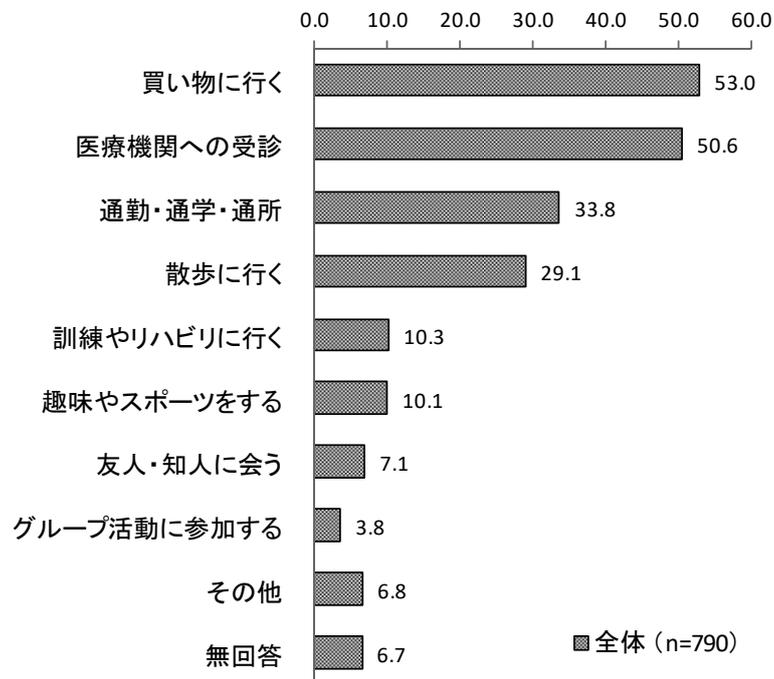
問 10 どのような目的で外出することが多いですか。(主なものを3つまで○)

全体では、「買い物に行く」(53.0%)が5割前半で最も高く、次いで「医療機関への受診」(50.6%)、「通勤・通学・通所」(33.8%)と続いています。

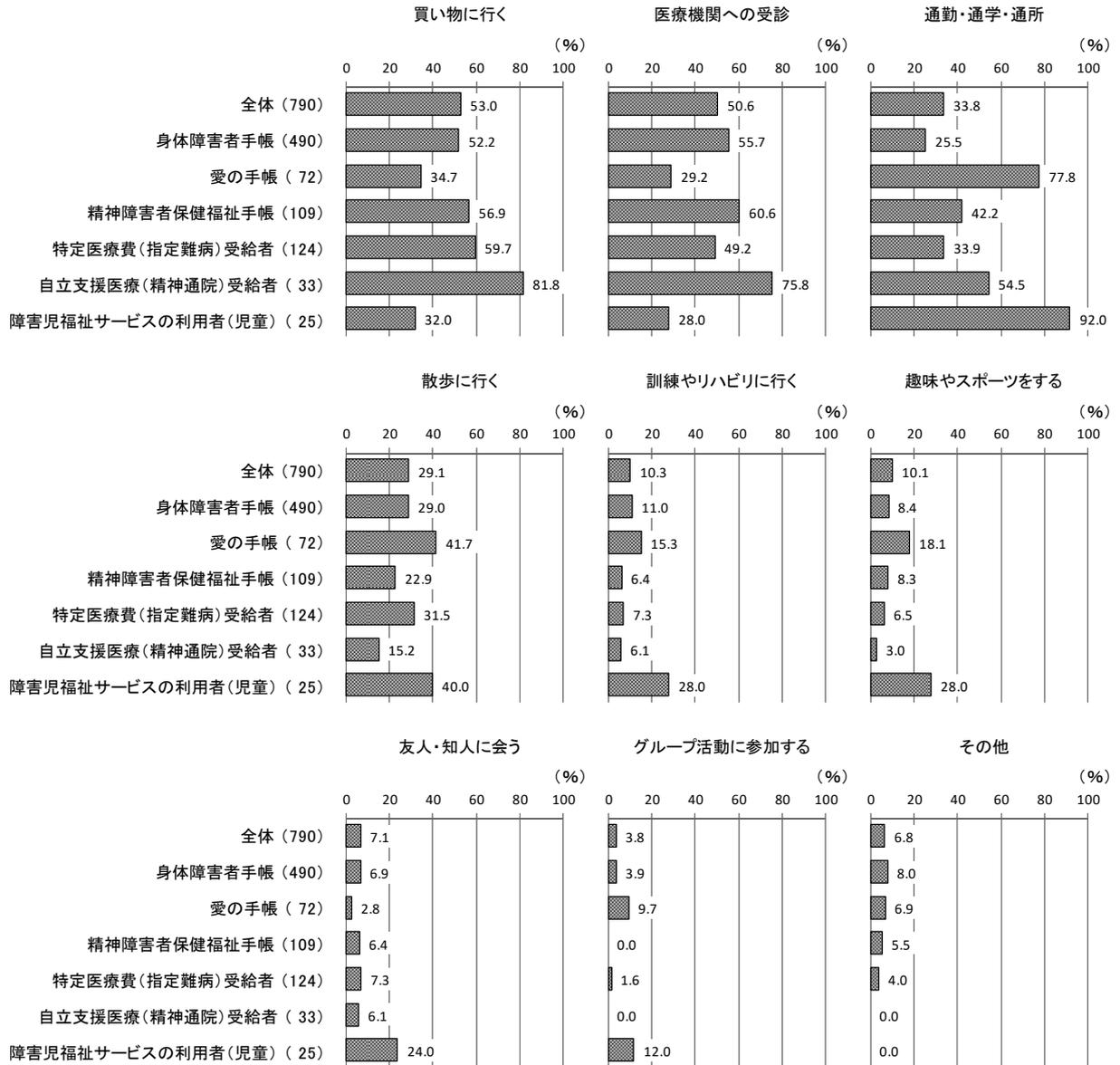
障害種類別で見ると、「愛の手帳」で「通勤・通学・通所」(77.8%)と「散歩に行く」(41.7%)が、「自立支援医療(精神通院)受給者」で「買い物に行く」(81.8%)と「医療機関への受診」(75.8%)、「通勤・通学・通所」(54.5%)がそれぞれ高くなっています。また、少数回答ですが、「障害児福祉サービスの利用者(児童)」は「散歩に行く」「趣味やスポーツをする」「友人・知人に会う」といったレジャーに近い事項で、他の障害種別と比較して高くなっています。

主な介助・支援者別で見ると、「父・母」で「通勤・通学・通所」(76.7%)が高くなっています。

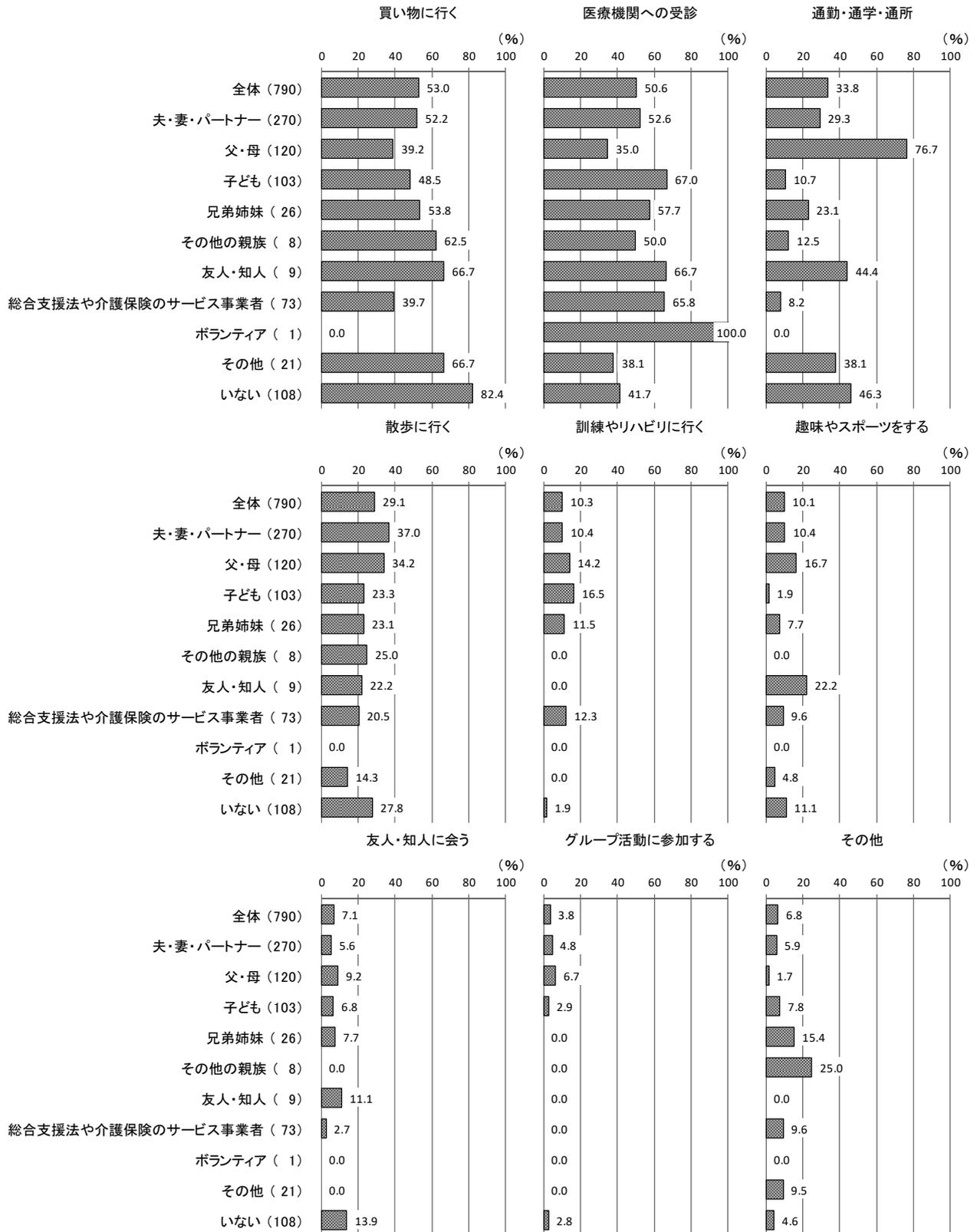
### 【外出目的】



【外出目的／障害種類別】



【外出目的／主な介助・支援者別】



## 4. 千代田区の地域での良かったことについて

(自由記述は原文のまま掲載しています)

### (1) 交通機関で良かったコトやモノ

問 11 交通機関で良かったコトやモノはありますか。(自由記入)

交通機関で良かったコトやモノについて、自由記入で聞いたところ、398 人(50.4%)から回答を得られました。

回答内容をカテゴリーごとに分類を行った結果、「インフラの充実に関すること」が 177 件で最も多く、次いで「職員の親切に関すること」が 101 件、「交通システムに関すること」が 19 件となっています。

「交通機関で良かったコトやモノ」についての記述回答で、特に多かったのは「エレベーターやエスカレーターの設置ありがたい」という主旨です。中でもそれまで設置されていなかった駅に新規設置された場合(例:末広町駅)に顕著です。もっと充実させてほしいというものが多く、設置済みの駅でも別方面出入口の新規設置や、上りだけのエスカレーターに下りも併設するなどの意見がありました。

他に目を引いたものとしては「タクシー券の付与が嬉しい」と「職員の対応がよかった」があります。タクシー券の付与は施策として継続し、また、本調査結果を含め各職員・企業へ伝えることで、障害者支援のモチベーションのさらなる向上を期待します。

移動に関する支援は、外出の促進につながり、健康へのポジティブアプローチとも言えます。本調査から、今後の支援継続・拡充の意義を強く読み取れました。

カテゴリー	件数
インフラの充実に関すること	177 件
・駅の EV、ESC の整備	126 件
・鉄道関連(駅の EV・ESC 以外)	51 件
・道路、自動車、自転車	41 件
・バス関連	36 件
・地域的な利便性	17 件
職員の親切に関すること	101 件
・タクシー乗務員の親切	62 件
・バス乗務員の親切	31 件
・職員(タクシー、バス以外)の親切	26 件
交通システムに関すること	19 件
一般の方からの親切に関すること	16 件
その他	91 件
要旨不明瞭	3 件
マイナス意見	26 件

回答内容をカテゴリーごとに障害種別(最も重度なもの)で見ると、以下のとおりです。

○インフラの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	109件
知的障害	15件
精神障害	22件
指定難病	21件
精神通院	0件
障害児	5件

主な意見は以下のとおりです。

- ・腰痛のため外出した時階段の登りおりが大変でしたがエレベータ、エスカレータが出来助かっています。(身体障害)
- ・エレベーターが多く、ベビーカーにやさしい。ホームドアのある駅が増えて、安心感がある。(知的障害)
- ・案内がわかりやすい。のりかえなど。(精神障害)
- ・ちよくる(レンタルサイクル)が便利(指定難病)
- ・トイレが多く、キレイな所が多い。(障害児)

○職員の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	69件
知的障害	8件
精神障害	10件
指定難病	13件
精神通院	0件
障害児	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・タクシー運転手さん 夜、体調不良で救急外来受診病院入り口がわからず、運転手さんが雨の中さがして下さいました。とても感謝しています。(身体障害)
- ・タクシーの運転手さんがいつも親切で歩行補助器をトランクに乗せて下さいますが、降りる時も子供のペースに合わせて待って下さいます。毎日(月曜～金曜迄)風ぐるまに乗ってジョブサポート迄行きますが風ぐるまの運転手さんも皆さん子供が乗りやすい様車よせにピッタリつけて下さるので本当に助かります。子供がすわるのを見とどけてから風ぐるまが出ます。(身体障害)
- ・パスモを忘れて出て、改札で困っていたら駅員さんがヘルプカードを見て、母に電話してくれました。(知的障害)
- ・都営バスの運転手さんは個性がありますが、それぞれの信念を持って業務をされていると感じます。着席しないと発車しないとか、ゆっくりで良いと声かえするなど(精神障害)
- ・区役所の方が親切に教えてくれる(指定難病)

○交通のシステムに関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	6件
知的障害	1件
精神障害	9件
指定難病	2件
精神通院	0件
障害児	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・千代田区内のバリアフリーの地図がとても便利。(割と細かく神田地区、秋葉原など区切って詳しく書かれている、どこにエレベーターがあるか分かりやすい)(身体障害)
- ・都営地下鉄、都バスが無料になり、とても助かります。実家の母の病院の付添いのため、タクシーを利用することがとても多くなり、1割引でも、大変助かります。(精神障害)

○一般の方からの親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	14件
知的障害	1件
精神障害	1件
指定難病	0件
精神通院	0件
障害児	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・交通機関が便利で、近くに乗合わせた方達が親切に手を差しのべて下さりとても有り難いです。(身体障害)
- ・エレベーターで他の人が優先してくれたこと(知的障害)

回答内容をカテゴリーごとに地域別でみると、以下のとおりです。

○インフラの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	38件
富士見地区	32件
神保町地区	25件
神田公園地区	24件
万世橋地区	28件
和泉橋地区	29件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・半蔵門駅、麴町駅でエレベーター、エスカレーターの増設、またホームドアの設置など改良がなされ、安全使い易さが向上した。(麴町地区)
- ・JR 飯田橋駅、お茶の水駅が改修され、エレベーター、エスカレーターが完備された。(富士見地区)
- ・お茶の水駅、神保町駅にエレベーターができて使いやすくなった。筆談具がみえるところに常備されるようになって筆談をたのしむのに気後れしなくなった。(神保町地区)
- ・都営新宿線小川町駅に須田町方面に出るエレベーターが設置され、とても便利になり、階段の昇降が大変な私にはたすかっています。(神田公園地区)
- ・末広町駅のエレベーター・エスカレーターができた為通勤時の負担が軽減された(万世橋地区)
- ・JR 秋葉原駅中央改札口に総武線へのエレベーターが出来て便利になった。(和泉橋地区)

○職員の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	22件
富士見地区	25件
神保町地区	14件
神田公園地区	10件
万世橋地区	12件
和泉橋地区	16件
その他	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・最近一人でタクシーを拾ったが歩行器を車内に入れるのを助けてくれて、親切なことばをかけてくれた。とてもうれしく思った。(麴町地区)
- ・九段下駅・改札付近にコンシェルジュがいて、切符の買い方、乗り換え方、出口、場所の案内等を親切に教えてくれる。エレベーター内が汚れていたの、駅の職員に伝えたら、すぐ清掃に対応していた。具合が悪くなった人の対応が行き届いているのを見た。白杖の人を案内できる職員がいた(多分研修経験があると思う)(富士見地区)

- ・タクシーに車イスをつんでくれた事。(神保町地区)
- ・駅員さんが親切(何か聞いても、分かりやすく説明してくれる)(神田公園地区)
- ・どのタクシーに乗っても大変親切にしてもらってます。事に介護タクシー(日立さん)の運転手さんは信号のたびに言葉に出し左右確認に発車します。とても親切です。安心です。(万世橋地区)
- ・コミュニティーバス風車を利用していますが運転士さんが男性、女性共に静かで上手に、声かけも気持ち良いです。(和泉橋地区)

○交通のシステムに関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	5件
富士見地区	4件
神保町地区	0件
神田公園地区	2件
万世橋地区	3件
和泉橋地区	5件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・都営地下鉄、都営バスの無料がとてもありがたい。通院先が横浜なので対象が広がると良いなと思っている。(麴町地区)
- ・都営新宿線や、都営バスがあり無料乗車ができるので助かっています。(富士見地区)
- ・まだ大きい駅にしかないが、きっぷ売場に「行きたい駅へのルート案内マシン」があって、入力するとレシートみたいなのに乗る電車の情報がのっていて所要時間もわかる。(万世橋地区)
- ・都営交通乗車証を利用できるのはありがたい。経済的に助かり通院もしやすくなった。(和泉橋地区)

○一般の方からの親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	5件
富士見地区	1件
神保町地区	0件
神田公園地区	3件
万世橋地区	2件
和泉橋地区	5件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・タクシーに乗る時物を落したら、通行人がすぐ拾ってくれた(麴町地区・富士見地区)
- ・最近、駅の階段などで荷物を持って上がっていると、お手伝いしましょうかとお声掛けをして戴きとてもうれしく思います。(神田公園地区)
- ・杖を使っていると一様に皆さん親切である。(和泉橋地区)

## (2) 飲食店で良かったコトやモノ

問 12 飲食店で良かったコトやモノはありますか。(自由記入)

飲食店で良かったコトやモノについて、自由記入で聞いたところ、230 人(29.1%)から回答を得られました。

回答内容をカテゴリーごとに分類を行った結果、「店員の親切に関すること」が 68 件で最も多く、次いで「店舗サービスに関すること」が 62 件、「施設・物質的充実に関すること」が 49 件となっています。

「飲食店で良かったコトやモノ」についての記述回答で、特に多かったのは「店員や店舗が親切」という主旨です。「スプーンを用意してくれた」や「利用しやすい席に案内してくれた」、「車椅子のまま席につけた」など内容的には「親切」というより「気遣い」という方がより正しいかもしれません。また、「いずれの店も普通に接してもらえた」など、障害のあるなしに関わらない社会の推進を思わせる回答が多く見られました。これらの感謝を店舗・店員に伝わるよう、本調査の生の声を含めて周知し、「店舗側の気遣いは客に届いている」と伝えていくことで、さらなる「良かったコト」の増加につながると推測します。

他に目を引いたものとしては「コロナ禍対応をされていて安心」との回答です。自治体として、諸々の取り組みだけでなく、「感謝の声＝成果」として店舗側に伝えることも重要と考えられます。

カテゴリー	件数
店員の親切に関すること	68 件
・具体的な内容	42 件
・店員の印象	26 件
店舗サービスに関すること	62 件
・メニュー、料理面	19 件
・その他サービスの充実	46 件
施設・物質的充実に関すること	49 件
・ユニバーサル対応、店舗のインフラ	26 件
・店舗のつくり、運営等	23 件
一般の方からの親切に関すること	6 件
その他	96 件
要旨不明瞭	4 件
マイナス意見	10 件

回答内容をカテゴリーごとに障害種別(最も重度なもの)で見ると、以下のとおりです。

○店員の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	43件
知的障害	10件
精神障害	7件
指定難病	1件
精神通院	0件
障害児	4件

主な意見は以下のとおりです。

- ・お店の方は、やさしい方が多いです。「お茶は右側に置きます」など具体的に説明して下さるので、ありがたいです。(身体障害)
- ・ベビーカーで飲食店に入った時、店員さんが移動を補助してくれることが多い。ベビーカーで利用できる店が増えたように思います。(知的障害)
- ・コロナ以降において、人間の対応が優しく温かい、親切になった。少しの困難(生活苦)などにおいても理解される様になり、助かります。(精神障害)
- ・酸素ボンベ使用時には、出来るだけ広い席などにご案内してくれた。(障害児)

○店舗サービスに関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	33件
知的障害	10件
精神障害	13件
指定難病	6件
精神通院	0件
障害児	2件

主な意見は以下のとおりです。

- ・大きなものは一口で食べられるよう切ってくれたこと(身体障害)
- ・神田 こもろそば店 いつも行っています。行きやすい感じ良い。(知的障害)
- ・食べきれずに半分以上残した時持ち帰りできるようにしてくれた。(精神障害)
- ・アレルギーに対応して下さった。(指定難病)

○施設・物質的充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	32件
知的障害	5件
精神障害	8件
指定難病	2件
精神通院	0件
障害児	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・車イスを利用しているのでそのまま入れるよう席を調整してくれる。段差のある所を一緒に運ぶのを手伝ってもらえた。(身体障害)
- ・スタバのストローがユニバーサルデザインになっていたこと(プラスチックのストロー)折りまげできる。(知的障害)
- ・最近、飲食店ででの入口の段差が少なくなったと感じる。セルフサービスのうどんやさんで、片づけをやってくれた。(精神障害)
- ・トイレスペースが広いと、食前のインシュリン注射が打ちやすく助かりました。コロナ下で、感染対策(消毒、パーテーション、席を間引く)が、免疫力の低い私にはありがたかった。(指定難病)

○一般の方からの親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	2件
知的障害	1件
精神障害	3件
指定難病	0件
精神通院	0件
障害児	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・親切な方が多い。あいさつしてくれる(知的障害)

回答内容をカテゴリーごとに地域別でみると、以下のとおりです。

○店員の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	19件
富士見地区	16件
神保町地区	2件
神田公園地区	8件
万世橋地区	16件
和泉橋地区	6件
その他	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・おはしで食べにくそうにしているとフォークかスプーンを持ってきて下さいます。ナプキンやおしぼりなど多めに持ってきてくださることも。(麴町地区)
- ・年寄りに対してとても親切です。小さい文字で書いてある品物に対して読んで下さったり、おしえて下さったりします。耳も聞こえにくくなっています。目もかすんで小さな文字は見えないので教えて下さいます(富士見地区)
- ・車イスで入店するときに店員さんが手伝ってくれること(神保町地区)
- ・料理の説明と、お皿などの置く位置を説明してくれて助かった。(時計の時間で)(神田公園地区)
- ・場所は忘れてしまったが、食事を持ってきてくれた時に皿に乗っているものとその場所(皿のどのあたりに、どんな食材があるか)について教えてくれた(万世橋地区)
- ・コーヒーショップで席まで運んでくれてうれしかった。(和泉橋地区)

○店舗サービスに関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	20件
富士見地区	13件
神保町地区	11件
神田公園地区	10件
万世橋地区	4件
和泉橋地区	5件
その他	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・オフィス街が多いので複数言語対応であったり、メニューが分かりやすい点(麴町地区)
- ・メニューが文字だけだとわかりづらいが、写真がのせてあってわかりやすいことがあった。(富士見地区)
- ・アクリル板があることで、息苦しかったのですがズラすことを許してくれました。安心して食事をすることができました。(神保町地区)

- ・車椅子のまま座る事ができる席に案内して頂きます。(神田公園地区)
- ・知り合いの店に行くと、年令、好みで量、味を調節してくれる。車いすでの利用もある。(万世橋地区)
- ・禁煙の店が多いので気分が悪くならず助かります。(和泉橋地区)

○施設・物質的充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	14 件
富士見地区	7 件
神保町地区	8 件
神田公園地区	9 件
万世橋地区	6 件
和泉橋地区	5 件
その他	0 件

主な意見は以下のとおりです。

- ・車イスのサポートをしてもらえた。会計をテーブルでできた。(麴町地区)
- ・区役所のレストランの食事が安くて良い。景色も良い。(富士見地区)
- ・バリアフリーの店がある事。車イスごと入場出るので。(神保町地区)
- ・足が不自由なので入口に近い席を案内してくれるので助かります。(神田公園地区)
- ・「スターバックスコーヒー」が店内が明るすぎないので緑内障もちにはたいへんありがたい。室内の店舗だと受動喫煙を気にしなくていいのも助かる。まだ 2 回くらいしか行ったことがないがとても良い環境だと思う。「ラムミーテンドー」というラム肉料理店のごはんのテイクアウト容器がプラじゃなかった。自分のタンブラー持ちこむとちょっと割引してもらえるのがゴミも減らせてお得だった。(スターバックス)だいたいのお店で「嫌いな食材」を伝えると、めんどくさくさらずに対応してくださってうれしい。神保町の「ととこ」というラーメン店は嫌いな食材をなくすだけでなく、そのなくなったぶん、他の具を入れてくれる。値段は変わらない…ありがたい。例×ネギ→ゆでキャベツ(万世橋地区)
- ・身体が不自由なため広い席にあんないしてもらえた。(和泉橋地区)

○一般の方からの親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	2 件
富士見地区	2 件
神保町地区	0 件
神田公園地区	0 件
万世橋地区	1 件
和泉橋地区	1 件
その他	0 件

主な意見は以下のとおりです。

- ・学士会館を良く利用しているが広くゆったりして静かなので良い。(富士見地区)

### (3) 商店街(飲食店を除く)で良かったコトやモノ

問 13 商店街(飲食店を除く)で良かったコトやモノはありますか。(自由記入)

商店街(飲食店を除く)で良かったコトやモノについて、自由記入で聞いたところ、152 人(19.2%)から回答を得られました。

回答内容をカテゴリーごとに分類を行った結果、「店員の親切に関すること」が 53 件で最も多く、次いで「一般の方からの親切に関すること」が 36 件、「商店街・店舗サービスの充実に関すること」が 12 件となっています。

「商店街で良かったコトやモノ」についての記述回答で、特に多かったのは「声をかけてもらえて嬉しかった」という主旨です。具体的な「重いものを運んでくれて助かった」などの店員の直接的な親切よりも多くありました。千代田区という下町や住宅街のイメージが少ない地域でも、「声かけ」があり人々を歓迎していることがうかがえました。

残念なのは「商店街がない(少ない)」というもの。万世橋地区が6件、富士見地区が4件、和泉橋地区が3件ほどこの主旨の記述がありました。

カテゴリー	件数
店員の親切に関すること	53 件
・店員の印象(印象、挨拶など)	36 件
・具体例	17 件
一般の方からの親切に関すること	36 件
商店街・店舗サービスの充実に関すること	12 件
施設・物質的充実に関すること	6 件
その他	62 件
マイナス意見	6 件

回答内容をカテゴリーごとに障害種別(最も重度なもの)でみると、以下のとおりです。

#### ○店員の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	31 件
知的障害	6 件
精神障害	7 件
指定難病	3 件
精神通院	0 件
障害児	4 件

主な意見は以下のとおりです。

- ・神保町には 60 年近く居たので今でも町会の方々が誰かか必ず声をかけて下さりお喋り出来る人が居てよくぞ長生きしたと思ひ有難いし嬉しい(身体障害)
- ・証明書写真を撮るのがきわめてむずかしいのですが、忍耐強くつきあって下さって条件を満たす正面を

向いた写真を作ることができました。(知的障害)

- ・何時もありがとうって言われる事、お家近いのとか道を歩いている時にマンションの方に季節のご挨拶をされたり、地元のおばあちゃまや商店街の方に声をかけられると嬉しいです。本にのっているお店や地元でしか買えない物が有ったりすると得をした気分です。(精神障害)
- ・買う物がなくても、ちょっとおしゃべりしてしまいます。(指定難病)
- ・いつも見守ってくれている。声をかけてくれる。(障害児)

○一般の方からの親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	15件
知的障害	8件
精神障害	6件
指定難病	3件
精神通院	0件
障害児	3件

主な意見は以下のとおりです。

- ・自分からの挨拶する事により人との距離は縮むのでやはり自分からの声が必要であるが、意外と返事が来るのが嬉しい(身体障害)
- ・「困ったら何でも聞いてね」と言われうれしかった。(知的障害)
- ・生まれもそだちも地元な為、いろいろな方から声をかけられて、友人、知り合いがいてくれる安心感がある(精神障害)
- ・飯田橋生まれの主人(大正、昭和、平成、令和と祖父母代々住んで居り昔からの知り合いも多く街並は変わっても記憶は忘れる事なくとても住み心地良い町で大好きな千代田区です。(指定難病)

○商店街・店舗サービスの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	7件
知的障害	0件
精神障害	2件
指定難病	2件
精神通院	0件
障害児	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・どこを見ても、かざりでいっぱい、すごく楽しい気分になれる所(身体障害)
- ・息子に商店街で育てているお花を下さいました。(障害児)

○施設・物質的充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	5件
知的障害	0件
精神障害	1件
指定難病	0件
精神通院	0件
障害児	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・セントラルプラザ 2F は車は通らず、緑も多く車イスで安心して散歩できる場所です。(身体障害)
- ・明るい道で歩きやすい。(精神障害)

回答内容をカテゴリーごとに地域別でみると、以下のとおりです。

○店員の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	17件
富士見地区	13件
神保町地区	4件
神田公園地区	5件
万世橋地区	6件
和泉橋地区	8件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・週1回青山方面へ買い出しに行きますがもう10年近く続いています。顔馴染みの人が多く行くのが楽しみです。(麴町地区)
- ・きめた商店を利用している。困った時すぐきて下さる(例 お米屋さん 電気やさん)(富士見地区)
- ・クリーニング店の方が毛布・タオルケットなど洗たく物を運んで下さり、出来上がったら届けて下さった。お米屋さんも、持っていて下さります。重いものは、本当に助かります。(神保町地区)
- ・色などを説明してくれて、良かった。(神田公園地区)
- ・薬局で品物が切れていた時翌日家まで届けてくれました。(万世橋地区)
- ・子供が一人で通勤していた時夏のあつい日あせでびしょりかいていたら子供の頭と顔をふいていただいたり、冷たいものをいただいたり、お菓子をいただいたりして自分の子供の様にいただきました。又雨ふりの時傘をかりたり、カミナリが鳴ってこわい思いの時本人にデンワを聞いてかけて下さったり、あつい時帽子をとりきて下さったりいろいろめいわくかけました。(和泉橋地区)

○一般の方からの親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	8件
富士見地区	8件
神保町地区	2件
神田公園地区	6件
万世橋地区	3件
和泉橋地区	9件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・団地住まいなので、ご近所さんが奥さん今、通りましたとの声を掛けてくれたり、体ちょうはどうですかと言ってくれる。(麴町地区)
- ・富士見地区に住んでいますが近所の方の見守りがあり安心です。(富士見地区)
- ・となりのおばさんが母にス直な息子さんだねとほめてくれたそうです。(神保町地区)

- ・私は、本当に近所の方々に良くして頂きこんな有りがたいことは有りません。(神田公園地区)
- ・町会の皆様にはよく声をかけていただきます。(万世橋地区)
- ・いつも心配してくれる人がいる。時々おかずを持って来てくれる人がいる(和泉橋地区)

○商店街・店舗サービスの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	2件
富士見地区	1件
神保町地区	4件
神田公園地区	0件
万世橋地区	3件
和泉橋地区	2件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・比較的名店が多く、なにかと手みやげ等の買い物に重宝しています。(麴町地区)
- ・朝の学童のみまもり(神保町地区)
- ・淡路町のマツモトキヨシ(薬局)の薬剤師さんは、そのお店に処方薬が無い時、近隣の他のお店(マツキヨ以外の)から、薬をもらって来て下さいます。(万世橋地区)
- ・コンビニで熱さまシートが売っていたこと(和泉橋地区)

○施設・物質的充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	1件
富士見地区	3件
神保町地区	1件
神田公園地区	1件
万世橋地区	0件
和泉橋地区	0件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・画面の注文の所が増えている。パソコン苦手なので親切な所が安心(麴町地区)
- ・理容室でバリアフリーの店が見付かって車イスのまま散髪してもらえた。(神保町地区)

#### (4) お店(スーパーやコンビニ等)で良かったコトやモノ

問 14 お店(スーパーやコンビニ等)で良かったコトやモノはありますか。(自由記入)

お店(スーパーやコンビニ等)で良かったコトやモノについて、自由記入で聞いたところ、216 人(27.3%)から回答を得られました。

回答内容をカテゴリーごとに分類を行った結果、「店員の親切に関すること」が 151 件で最も多く、次いで「店舗サービスの充実に関すること」が 29 件、「施設・物質的充実に関すること」が 8 件となっています。

「お店(スーパーやコンビニ等)で良かったコトやモノ」については「袋詰めや運搬を手伝ってくれる」という主旨の回答が圧倒的に多く見られ、やはりセルフサービスの部分を少しでも手伝ってもらえると助かる人が多いことが推測できます。また同時に、見た目では障害者とわかりづらいため、親切・サポートを受けることがない、という記述もありましたので、店舗側に過重な負担にならぬ程度で、「袋詰め・運搬をサポートします。お気軽にお声がけください」という貼紙など店舗内告知の推奨を行うことで障害のある方からサポートを求めやすくなると思われます。

カテゴリー	件数
店員の親切に関すること	151 件
・運搬、袋詰め	73 件
・印象、挨拶など	39 件
・その他具体例	45 件
店舗サービスの充実に関すること	29 件
施設・物質的充実に関すること	8 件
一般の方からの親切に関すること	5 件
その他	33 件
マイナス意見	10 件

回答内容をカテゴリーごとに障害種類別(最も重度なもの)で見ると、以下のとおりです。

#### ○店員の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	91 件
知的障害	15 件
精神障害	23 件
指定難病	15 件
精神通院	0 件
障害児	5 件

主な意見は以下のとおりです。

・レジで袋詰めを代わりにやって渡してもらった。(通常はセルフ)いつも利用するスーパーで顔を覚えてくれた店員さんが、「元気?」「久しぶりね!」など会うと声を掛けてくれる。しばらく利用しないと「カゼでも引いたのかと思って心配してたよ!」と気にかけてくれてうれしい。(身体障害)

- ・レジに勝手に並んだり、おつりのコインを全部表に向けたり、お店の棚で乱れているところを直したり…理解しにくい行動を多くのコンビニで「すみません」と介助者が言うと言われてもらえたり、待ってもらえたりしています。スーパーやコンビニは助かっています。(知的障害)
- ・レジからサッカー台まで買ったものを運んでいただける。かごを手渡してくれる。買い間違ったものを交換してくれる。忘れものが無事に届けられる。支払がもたついても温かい目で見守ってくれる。(精神障害)
- ・レジから袋詰めをする台まで、荷物をはこんでくれます。いつもです。(買い物が多い、少ないにかかわらずです)(指定難病)
- ・レジから袋詰めをする台まで買ったものを運んでくれる。(障害児)

○店舗サービスの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	16件
知的障害	4件
精神障害	2件
指定難病	4件
精神通院	0件
障害児	2件

主な意見は以下のとおりです。

- ・コンビニ等は、公共料金など何でも払えるようになった事(身体障害)
- ・セルフレジのある店が少し増えて、並ぶ時間が少なくなった。(知的障害)
- ・日用品等がそろってるので生活しやすかった。(精神障害)
- ・スーパーの宅配サービスが増えたこと(指定難病)
- ・最近、セルフレジがある所が多いので、自分で支払いができるようになった。(障害児)

○施設・物質的充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	3件
知的障害	2件
精神障害	3件
指定難病	0件
精神通院	0件
障害児	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・四谷コモレのライフは車イスの貸出がある。バリアフリートイレやベンチが多く買い物しやすい。(身体障害)
- ・スーパーコンビニは入口に段差が少ないので利用しやすい。(精神障害)
- ・靖国神社の土産物産“えびや”さんは、看板ネコのかい君がいて、子供に人気。お店のお父さんお母さん達も親切で、本当に助かります。また、靖国神社のトイレが新しくなり、使いやすいです。(障害児)

○一般人の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	3件
知的障害	0件
精神障害	1件
指定難病	0件
精神通院	0件
障害児	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・スーパーのドアが開けにくくシルバーカーで困っていたら通りかかりの中年男性が開けてくれた。(身体障害)
- ・子連れの人に優しい。1人でおつかいも見守ってくれる(障害児)

回答内容をカテゴリーごとに地域別でみると、以下のとおりです。

○店員の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	36件
富士見地区	32件
神保町地区	13件
神田公園地区	20件
万世橋地区	25件
和泉橋地区	24件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・最寄りのコンビニの店長さんが気にかけてくれる。最寄りの薬局の店長が同じく身内に障害児を持つことから、親身になって対応してくれる(薬の取り寄せが早い等)(麴町地区)
- ・飯田橋の三浦屋は買ったものを袋に入れてくれる。子供をつれた人や身体にハンデがある人はたすかる。(富士見地区)
- ・重い物を自転車まで運んでくれたコト。(神保町地区)
- ・店員さんも、気軽に声をかけてくれるようになった。セルフレジが増えたが、店員さんが手伝ってくれる。(神田公園地区)
- ・スーパーは2ヶ所程利用してます。店員さんと親しくなるとよく手助けしてくれます。コンビニは近くに沢山ありますがその中の1店に週2回程行きます。奥さんが良くしてくれて、牛乳とか重いものまとめて買います。家まですぐ届けてくれるので大助かりです。(万世橋地区)
- ・ライフ神田和泉町の店員さんはベビーカーだと絶対台まで運んでくれます。(和泉橋地区)

○店舗サービスの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	6件
富士見地区	10件
神保町地区	2件
神田公園地区	6件
万世橋地区	1件
和泉橋地区	4件
その他	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・ショッピングカーの入店を認めてくれる。(麴町地区)
- ・飯田橋にもスーパーが出来た時(お嫁さんと良かったねと喜んだものです)その時からの古い店員さんが何かと声かけて下さり宅配をお願いしても住所氏名覚えて下さって伝票の記入迄して下さい車椅子でも安心してお買物出来楽しんでます。(富士見地区)

- ・対人レジとは別にセルフレジが導入され、ゆっくりレジを使うことができる。対人レジだと外国人の店員さんや後ろに並んでいるとプレッシャーがかかるので(神保町地区)
- ・コンビニは、年寄が行くと、重い物や大きい物(ティッシュ、トイレットペーパー)だと、届けてくれるので助かります。(神田公園地区)
- ・車イスで入れる店が増えた(和泉橋地区)

○施設・物質的充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	5件
富士見地区	2件
神保町地区	0件
神田公園地区	0件
万世橋地区	1件
和泉橋地区	0件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・半蔵門駅近くでスーパーが出来てよかった。坂(急な)を利用しなくてよかった。(麴町地区)
- ・“神田スクエア”の「サミット」のオートレジがうるさくない。(他のところはものすごく音が大きくてすごくつらい)手順をまちがえても店員さんがすぐ助けに来てくれるのでとてもいいと思う。「いちご薬局」の薬剤師さんが、もらったくすりとは直接関係ない質問(・他の所でもらってるくすり・体調変化)にも忙しいときでもきちんと答えてくださる。(万世橋地区)

○一般人の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	0件
富士見地区	1件
神保町地区	1件
神田公園地区	0件
万世橋地区	2件
和泉橋地区	1件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・高い所の物は店員さん、又通りがかりの人達がたのめばほとんど、快く手伝って下さいます。(万世橋地区)

## (5) 公共機関(銀行、病院、郵便局等)で良かったコトやモノ

問 15 公共機関(銀行、病院、郵便局等)で良かったコトやモノはありますか。(自由記入)

公共機関(銀行、病院、郵便局等)で良かったコトやモノについて、自由記入で聞いたところ、229 人(29.0%)から回答を得られました。

回答内容をカテゴリーごとに分類を行った結果、「職員の親切に関すること」が151件で最も多く、次いで「システム・サービスの充実に関すること」が40件、「インフラの充実に関すること」と「一般の方からの親切」がともに19件となっています。

「公共機関(銀行、病院、郵便局等)で良かったコトやモノ」についての記述回答は、ほとんどが「職員の対応が親切・丁寧だった」という主旨です。対応してくれた職員の印象が良かった、のような記述も多かったため、今後も同様の成果が継続するよう職員育成を期待します。

具体的な記述では「手伝ってくれる」や「待ってくれる」がありましたが、「教えてくれる」も散見されたため、機関種別の垣根を超えて共有するなど、「こうするとわかってもらいやすい」というような教える側へのアプローチも有効だと推察できます。

カテゴリー	件数
職員の親切に関すること	151 件
・職員の印象	77 件
・具体例	74 件
システム・サービスの充実に関すること	40 件
・病院、医療の充実	17 件
・その他施設の充実	25 件
・職員(タクシー、バス以外)の親切	26 件
インフラの充実に関すること	11 件
一般の方からの親切に関すること	11 件
コロナ対応	6 件
その他	27 件
マイナス意見	10 件

回答内容をカテゴリーごとに障害種類別(最も重度なもの)で見ると、以下のとおりです。

○職員の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	94件
知的障害	7件
精神障害	22件
指定難病	19件
精神通院	0件
障害児	4件

主な意見は以下のとおりです。

- ・病院で各種、検査が苦手で、受けられるまで時間がかかることが多いが、本人がその気になるまで時間をかけて待って下さったり、優しく声かけをして下さったりして、本人も親も気持ちが救われた。(身体障害)
- ・病院では自分が困りそうな時は声を掛けてくれる。(知的障害)
- ・例えば、歯科に行っても、精神の面のお話を聞いてくれる。(精神障害)
- ・病院等で、行き先が分らずキョロキョロしているとすぐに声を掛けて下さいます。案内して下さいます。(指定難病)
- ・郵便局の方はこちらの状況を見て、アドバイスをくれる。(障害児)

○システム・サービスの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	19件
知的障害	6件
精神障害	10件
指定難病	4件
精神通院	0件
障害児	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・郵貯銀行の窓口へ振込票を出した時、「キカイで処理した方が振込金額が安いので、一緒にキカイで振込みましょう」と言われ、窓口席からキカイ振込みの方へ歩いてきて、私が頭でのみこめるように、ゆっくりとすすめてくれました。以前の郵便局では考えられない程、客の為になる行動で接してきたので、私は「ホッ」としました。(身体障害)
- ・障害者福祉と書かれていない郵便物には配慮を感じます。(知的障害)
- ・障害のために自立支援医療で病院に通院できていることがとても感謝しております。ありがとうございます。(精神障害)
- ・郵便局の方は親切で親しみやすい。病院、銀行で急がれたことはない。どこも、たいがい清潔で場所やシステムがわかりやすい。(指定難病)

○インフラの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	7件
知的障害	0件
精神障害	2件
指定難病	1件
精神通院	0件
障害児	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・病院等では、通路も広く杖を使っても人に迷惑をかけなくていい。自分では、利用することはないが、オストメイトの方などが利用できるトイレが増えた感じがする。(身体障害)
- ・イスや机など、郵便局には「ちょっとカバンを置ける場所」が必ずあるのでとても助かる。落ちついて荷物を整理できる。町なかや、他の店だと意外と見つからないで、最悪地べたに置くはめになる。買い物のあとなどは特に両手がふさがって大変なのでありがたい。(持ち物を整理するのに時間がかかるのでいつもすぐふさがってしまう。)コロナで大変なときも集配に来てくれたり、窓口を開けてくれていて助かる・頭痛外来で通っている「だいだいクリニック」さんの照明が明るすぎなくてとてもよい、空調もちょうどいい。(精神障害)

○一般人の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	6件
知的障害	0件
精神障害	2件
指定難病	2件
精神通院	0件
障害児	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・妹、兄嫁がコロナでこられないので食品野菜等干パック、宅急便が週一に届くのですが配達の方もとても親切で助かっています。(身体障害)
- ・今年は初めての手術で研究機関で色々な病院の先生に声をかけて頂いたり、ナースの方とちょっぴりおしゃべりをしたり、入院患者仲間で友達の輪が出来た(精神障害)

○コロナ対応に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	5件
知的障害	0件
精神障害	1件
指定難病	0件
精神通院	0件
障害児	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・どこもコロナ対策をしっかりやっているので安心して公共機関に行くことができます。概して職員さんが親切です。(身体障害)

回答内容をカテゴリーごとに地域別でみると、以下のとおりです。

○職員の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	37件
富士見地区	39件
神保町地区	16件
神田公園地区	17件
万世橋地区	15件
和泉橋地区	23件
その他	2件

主な意見は以下のとおりです。

- ・筆談をお願いしても、丁寧に細々と書いて下さるので恐縮。単語、略式で結構ですからと申し上げる程に丁寧です。(病院・診療所・郵便局で)(麴町地区)
- ・逡信病院は対応が自然体で失礼がなく皆さん優しい。いきいきプラザ一番町の特別養護施設の職員の方々は皆さん、丁寧に親切である。(富士見地区)
- ・特養ホームへ入居する前も、入居してからも何度か入院する事がありましたが、このコロナ禍により面会など禁止が続いていました。どの病院の先生もスタッフの方もとても親身に対応してくださり、安心して治療をお願い出来ました。(日大病院、九段坂病院)(神保町地区)
- ・どの公共機関も、とても親切になって分からない事や、次にどこに行くかなど、おしえてくれるので、ありがたいです。(神田公園地区)
- ・銀行で、職員さんが忙しくて割とバタバタしている時でも代筆とかしてくれる。(万世橋地区)
- ・区役所の方が皆親切です。とても良く話しを聞いてくれます。万世橋警察署の方もみなさん親切です。困った時に沢山助けてくれました。話しを良く聞いてくれました。(和泉橋地区)

○システム・サービスの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	11件
富士見地区	11件
神保町地区	5件
神田公園地区	1件
万世橋地区	6件
和泉橋地区	5件
その他	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・病院到着時に車いすを出して介助して下さる(病院へはタクシーで移動)(麴町地区)
- ・障害者福祉課の方が元々住んでいた地元と比べてとても丁寧。障害があることをふまえた対応をして下さる。何かと手厚いサービス(自分の等級では受けられないものが多いですが…)(富士見地区)

- ・足が痛くて歩くのが大変だった時車イスに乗せてくれて助かったコト。(病院)(神保町地区)
- ・千代田区の郵便局の自宅まで小包を取りに来てくださるサービスがとても便利でヘルスフル、感謝しております。(万世橋地区)
- ・高血圧と貧血で「ユアクリニックお茶の水」に通院しているが、先生やスタッフの方が親切なので助かっている。「小要歯科」に通院していて、近くて待ち時間も少ないので良い。(和泉橋地区)

○インフラの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	2件
富士見地区	2件
神保町地区	0件
神田公園地区	4件
万世橋地区	3件
和泉橋地区	0件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・銀行が広く、車いすでも入りやすいです。(麴町地区)
- ・麴町郵便局で、子供がトイレに行きたくなくなってしまい、オフィスの中のトイレを貸して下さいました。北の丸の武道館横に新築されたトイレが素晴らしくキレイ。授乳室も4つありました。(富士見地区)
- ・ほとんどの施設が、バリアフリー化している(神保町地区)
- ・段差が少なく、あちこちにベンチがあるので、大変助かっている。(万世橋地区)

○一般人の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	2件
富士見地区	2件
神保町地区	3件
神田公園地区	1件
万世橋地区	1件
和泉橋地区	2件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・ATMは10キーがあるので、操作ができる。行員の方が2人くらいヘルプでついてくれる。行員さん不在時には他のお客さんが行員さんと呼んでくれた。(麴町地区)
- ・病院ではいろいろな人にお世話になっていたようです(神保町地区)
- ・基本的に皆さんが親切なのが有難いです(万世橋地区)

○コロナ対応に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	2件
富士見地区	1件
神保町地区	0件
神田公園地区	0件
万世橋地区	1件
和泉橋地区	2件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・ワクチン接種のため、タクシーで病院へ向かいました。タクシー乗り場に係りの方がいらして車椅子をおろしてから母の車から移動する介助をしてくださり助かりました。(麴町地区)
- ・先日コロナワクチン接種に第1回秋葉原万世橋会館へ行った折、皆さんとても親切で1時30分予約でしたが先ずさいしょにどうぞとって下さり、イスをもう1つ出して下さったりいたれりつくせりでした。ありがたいと思っています。(和泉橋地区)

## (6) 区立施設で良かったコトやモノ

問 16 区立施設で良かったコトやモノはありますか。(自由記入)

区立施設で良かったコトやモノについて、自由記入で聞いたところ、280 人(35.4%)から回答を得られました。

回答内容をカテゴリーごとに分類を行った結果、「職員の親切に関すること」が 92 件で最も多く、次いで「インフラの充実に関すること」が82件、「システム・サービスの充実に関すること」が69件となっています。

「区立施設で良かったコトやモノ」についての記述回答で、多かったのは「職員の対応」と「建物内インフラの充実(段差が僅少、エレベーター・エスカレーターを設置)」です。中でも区役所職員(特に1階受付)の積極的な対応や施設が清潔に保たれていることが好評でした。

コロナワクチンの接種についても好評の記述回答が多かったので、有効な施策だったと思われます。

他に目を引いたものとしては5件ほどあった「区役所1階のさくらパーカーが良い」という主旨記述のものです。ひと休みできる居場所・憩いの場としてより充実させる、あるいは同様施設の新設などが区民サービスの充実に寄与するかもしれません。

カテゴリー	件数
職員の親切に関すること	92 件
・職員の印象	64 件
・具体例	28 件
インフラの充実に関すること	82 件
・ユニバーサル対応の充実	36 件
・EL、ES の充実	17 件
・その他インフラの充実	36 件
システム・サービスの充実に関すること	69 件
・区役所サービスの充実	29 件
・区役所以外のサービスの充実	29 件
・具体的実例	16 件
コロナ対応に関すること	12 件
区への要望に関すること	10 件
その他	42 件
マイナス意見	10 件

回答内容をカテゴリーごとに障害種別(最も重度なもの)でみると、以下のとおりです。

○職員の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	51件
知的障害	6件
精神障害	16件
指定難病	18件
精神通院	0件
障害児	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・補聴器購入のとき、助成金申請手続では区の職員さんから、とても親切に教えていただきました。感謝しております。(身体障害)
- ・区役所は、案内の方がとても親切です。(知的障害)
- ・区役所を利用する事が年に1、2回あるのですがいつも保健福祉課の方が困っていることはありますか？と書類提出関連の時に最後に聞いていただいている色々丁寧に対応していただいています。あとは障害者福祉センターえみふるを利用させていただいていて施設も使いやすいし、人が温かく武蔵野会の方々の職員さんが引続き運営していただいたので安心して利用できています。(精神障害)
- ・区役所で特定医療費の更新申請をした際、丁寧に対応してくれた。神田税務署で医療費の確定申告の修正相談をした際、担当してくれた女性職員が親切に対応してくれた(指定難病)

○インフラの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	47件
知的障害	9件
精神障害	14件
指定難病	7件
精神通院	0件
障害児	3件

主な意見は以下のとおりです。

- ・昌平童夢館 エレベーターやスロープがあるので利用しやすい。建て替えてどの施設にもほしいエレベーターが設置されるようになり利用しやすくなっている。(身体障害)
- ・小学校中学校もユニバーサルデザインになっていてとても便利だった。(知的障害)
- ・区役所にエスカレーターとエレベーターがあるので目的の階までアクセスし易い。(精神障害)
- ・目が悪いので段差がないのが一番うれしいです。(指定難病)
- ・区役所に図書館がある事(障害児)

○システム・サービスの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	38 件
知的障害	5 件
精神障害	18 件
指定難病	4 件
精神通院	0 件
障害児	2 件

主な意見は以下のとおりです。

- ・社会福祉協議会で車イスレンタル制度あり紀尾井町の城西大学で車イスステーションがあり有難く利用させてもらっています。(身体障害)
- ・就労支援センターと九段生涯学習館が良い。(知的障害)
- ・スポーツセンター、及び学校のプールを無料で利用できる。(精神障害)
- ・千代田区役所やいきいきプラザ一番町ではコンサートや教室が良かった。コロナが治ったら又やって欲しい。(指定難病)
- ・区役所 1F のさくらベーカリーは、美味で子供にも大人気。(障害児)

○コロナ対応に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	9 件
知的障害	1 件
精神障害	1 件
指定難病	0 件
精神通院	0 件
障害児	0 件

主な意見は以下のとおりです。

- ・区役所にコロナのワクチン接種を受けに行ったときに、毎日毎日テレビで騒いでいるほど混雑していなくて待つこともなく予定の時間通りにおわりました。係員、職員の皆様方のやさしさにふれた感じがしました。ありがとうございました。(身体障害)
- ・保健所・PCR 検査を集団で行なった際、足の不自由な方を別の所で対応して下さいました。緊張して 1 回で検査できなかった方に対してもやさしい声掛け、対応をして下さいました。・ワクチン接種対応 予約対応の方がとても親切でした。初めての経験で、本人が接種できるか心配でしたが一番最初の時間帯で取って下さり、当日の担当に申し送りを入れて下さいました。接種当日も申し送りがあり、本人が 1 人で案内通りに動きました。個別の聞き取りブース(庁舎会場)もあり、とても良かった。(知的障害)

○区への要望に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	7件
知的障害	2件
精神障害	1件
指定難病	0件
精神通院	0件
障害児	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・区役所でワクチンを受けにいった時つかまる所がないので歩行器を持って行きました(たいへんでした雨・風が強い日だったので)車いすが有ると良いと思いました。(身体障害)
- ・障害者(児)の通所施設をもっと作ってほしい。→送迎バスが無いパターンが多いです。バスも利用したいです。公園がない。(知的障害)

回答内容をカテゴリーごとに地域別でみると、以下のとおりです。

○職員の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	27件
富士見地区	14件
神保町地区	15件
神田公園地区	14件
万世橋地区	9件
和泉橋地区	13件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・年金事務所、役所の窓口で分からない事をていねいに教えてくれた。(麴町地区)
- ・区役所等入口を入っただけですぐ声を掛けて下さいます。すぐ寄って来て手取り足取り親切です。さすが千代田区と思います。(富士見地区)
- ・ジョブサポートプラザちよだで印刷した物を区役所内の課に届ける時、職員の方が声をかけてくれた。行き合った時も挨拶してくれた。(神保町地区)
- ・体育館の人が丁寧で優しい。あいさつがとても良い。(元気の良い声で返して下さい)(神田公園地区)
- ・千代田区役所の障害者福祉課の対応がすばらしく心から感動しました。わからない事だらけにもかかわらず嫌な顔せず色々な手当てや仕組みについて教えていただき本当に助かっています。本来なら自分で調べて申請しなければいけない事も電話で連絡をくれて「○○な事があるのですが、申請しますか？する様でしたらコチラで処理します。」と教えてくれただけでなく代わりに申請など雑務までやっていただいた事、心より感謝しております。(万世橋地区)
- ・いずみパークサイドプラザの方はみんなあいさつしてくれる。(和泉橋地区)

○インフラの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	23件
富士見地区	18件
神保町地区	4件
神田公園地区	7件
万世橋地区	9件
和泉橋地区	20件
その他	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・区役所の上階に図書館があり利用しやすい。また子供コーナーがある。(麴町地区)
- ・皇居を眺む緑の多い静かな所に新区役所が出来広々と明るく段差もなく障害者だけでなく健常者の方々にも千代田区である事に誇りに思っております。時々福祉課には手続に参りますが毎回窓口より私

共の所にかけ寄って声をかけて下さり他区では考えられないと千代田区で良かったねと家族で有難く思っております。(富士見地区)

- ・淡路にここフォーユープラザでショートステイを利用していた。館内は清潔で使いやすかった。スタッフの方も利用者がすごしやすいように対応してくれた。番町ハウスはまだ始まったばかりですが、利用者の食事やようす(コロナで会えない)をいろいろ考えてくれている。本人もくらしやすいと言っている。(富士見地区)
- ・区役所はキレイで広く、他の人とのかんかくが取れてプライバシーがある気がする。またいねいに対応してくれる。(神田公園地区)
- ・区役所を利用の為万世橋出張所を利用しますが新しくなって利用されやすいと思う(万世橋地区)
- ・図書館が午後十時まで開館していること。今はどうか知らないが、図書館にゴミ箱が設置されていたこと。(今後、コロナが終息したらまたゴミ箱を設置して欲しい。)(和泉橋地区)

#### ○システム・サービスの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	19件
富士見地区	18件
神保町地区	7件
神田公園地区	6件
万世橋地区	8件
和泉橋地区	11件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・ジョブサポートは楽しい。とても楽しく行っています。(麴町地区)
- ・千代田区の図書館で、郵送貸出をしてくれる。体を動かすことが辛いので、本当にありがたいです。(富士見地区)
- ・児童館が緊急宣言下でも開いていてありがたい。(神保町地区)
- ・以前(コロナ禍)はえみふるの11月23日の慰安会や日帰り旅行一泊のバスハイクなど楽しみに参加したが地球上の人間対新型コロナウイルスの終息の先が見えないが(一寸見えて来た?)各自出来るだけ不要不急の外出は当分自粛さいた方が良くと思う。政府のお偉いさん(各党の)にはしっかりして貰いたい。勿論国民夫々もそうだけど……(神田公園地区)
- ・高齢者施設で、inBodyの測定をしてくれる(予約あり)すごい、参加になる健康づくりの。(万世橋地区)
- ・フレンズビレッジが楽しかった。(さくらキッズ夏休み)(和泉橋地区)

○コロナ対応に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	2件
富士見地区	3件
神保町地区	1件
神田公園地区	3件
万世橋地区	2件
和泉橋地区	1件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・コロナワクチン接種の会場は障害者対応で良かった。(麴町地区)
- ・ワクチンの接種時に無駄のない動線と案内がとても良いことに感心致しました。(ワクチン2回→3回以上注射が済んだ人に証明するカードがあるとうれしいです。差別がおこるといふことで躊躇するならばいる人のみ届出して頂くというのもダメなのではないでしょうか。(富士見地区)
- ・万世橋でワクチン接種の時、聴こえないのを考慮した対応をして下さったので助かった(万世橋地区)

○区への要望に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	1件
富士見地区	4件
神保町地区	2件
神田公園地区	2件
万世橋地区	1件
和泉橋地区	0件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・区役所で番号札を取った際、番号の読み上げ機能がないと自分の番号が何番かがわからない。わかるようにしてほしい。(富士見地区)
- ・えみふるは最長で何日入れるのですか？医療を必要としないしかし具合わるいときショート・ステイでは途中でおいだされるのでは困る。(神保町地区)

## (7)その他に良かったコトやモノ

問 17 その他に良かったコトやモノはありますか。(自由記入)

その他に良かったコトやモノについて、自由記入で聞いたところ、172 人(21.8%)から回答を得られました。

回答内容をカテゴリーごとに分類を行った結果、「サービスの充実に関すること」が 62 件で最も多く、次いで「職員・一般の方からの親切に関すること」が 45 件、「ハードウェアの充実」が 24 件となっています。

「その他に良かったコトやモノ」についての記述回答で、多かったのは「交通の便と治安の良さ」という主旨です。皇居と中央官庁群が存在する千代田区特有の地域的特徴ですが、道路整備や街中の清潔さも含め、現状維持がニーズとして求められていると分かりました。

「その他」のため、記述回答が多岐にわたっており、教育や介護の施設・システムの充実や、レジャーや人とのつながりなどがありました。これらに応える施策として、これら多岐にわたるサービス・補助支援・情報を必要な人へ届くよう、様々なツールを活用した情報発信などの案が考えられます。

カテゴリー	件数
サービスの充実に関すること	62 件
・具体的なサービスの利用例	35 件
・援助サービスの充実	18 件
・その他サービスについて	12 件
職員・一般の方からの親切に関すること	45 件
・職員からの親切	31 件
・一般の方からの親切	19 件
ハードウェアの充実に関すること	24 件
・具体的な場所、施設について	14 件
・区内地域について	10 件
地域の交通・利便性に関すること	23 件
区への要望に関すること	5 件
その他	24 件
マイナス意見	4 件

回答内容をカテゴリーごとに障害種別(最も重度なもの)でみると、以下のとおりです。

○サービスの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	31件
知的障害	11件
精神障害	10件
指定難病	6件
精神通院	0件
障害児	3件

主な意見は以下のとおりです。

- ・区のお教室でマージャンを教えてもらったことです。①人と話をする時間がふえる(4人の女性が集まって長時間いっしょにしていると、だいたい話題は他人の悪口になってしまいますが、マージャンが間に入るので、楽しい話題で終始するのがよかった。)②脳がとても活性化する(ボケ防止)③ひとりぐらしでも長時間、仲間といられて、さびしくなかった!!(身体障害)
- ・日曜青年教室など障がい者の為の活動がありありがたいです。本人も参加を楽しみにしています。(知的障害)
- ・都営住宅の応募条件に合致していて応募することができたこと(障害があることも要件の一つとなっていたため)。(精神障害)
- ・かがやきで入浴施設を利用できるので自宅での風呂清掃の大変な私にとりとても助かっています。(指定難病)
- ・療育助成があつてよかった。はばたきプランがあつてよかった。(障害児)

○職員・一般の方からの親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	23件
知的障害	2件
精神障害	10件
指定難病	6件
精神通院	0件
障害児	2件

主な意見は以下のとおりです。

- ・車イスの乗りおり時バランスもこわしてころびそうになった時、若い女性に介ジョしてもらって助かった。(坂道の途中で助けてもらった)(身体障害)
- ・道を歩いていると地域の方が「こんにちは」「元気?」と声をかけてくれる。本人は、その時の気持ちのもちようで返事できる時と、すぐ言葉がでない時もありますが「ハイ!」という感じで右手をあげて応えている。(知的障害)
- ・えみふるの公開講座へ数回参加しましたが職員の方がとても親切で、講座内容も興味深かった。(精神障害)

- ・区役所の福祉係の方書類の書き方が面倒くさくて聞き伺いましたら女性職員の方、とても親切にして頂きとても助かりました。(指定難病)
- ・児童発達支援センターの人たちが優しい(障害児)

○ハードウェアの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	14件
知的障害	1件
精神障害	2件
指定難病	3件
精神通院	0件
障害児	3件

主な意見は以下のとおりです。

- ・千代田区はオフィス街も多いため、整備が進んでいるし、住みやすいと思う(身体障害)
- ・図書館からの景色がよかった。図書館の地域資料が充実していて、千代田区に興味をもった。観光大使にリラックスがなったことがうれしかった。(指定難病)
- ・圧倒的に治安が良いので、子供が安心してあそべる。公園やボール遊びができる広場なども都心の割に多く、ありがたい。(障害児)

○地域の交通・利便性に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	11件
知的障害	6件
精神障害	2件
指定難病	3件
精神通院	0件
障害児	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・交通に便利。どこに行くにも近い。千代田区に住んで誇りに思う。(身体障害)
- ・環境良い場所が沢山あること。(例えば公園や広場、建物近くの道路等)(知的障害)
- ・皇居・国会等があり治安の良さ、反面公務員宿舎や関連事務所等が多くなり一般区民の生活が追い出されそうに！！(指定難病)

○区への要望に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	4件
知的障害	1件
精神障害	0件
指定難病	0件
精神通院	0件
障害児	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・千代田区内で介護の様子チェックして下さい。ヘルプして下さる事が助かった(身体障害)

回答内容をカテゴリーごとに地域別でみると、以下のとおりです。

○サービスの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	16件
富士見地区	4件
神保町地区	9件
神田公園地区	7件
万世橋地区	6件
和泉橋地区	18件
その他	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・タクシー券の給付、手当金があり助かっている。(麴町地区)
- ・グローバルキッズ子供園、サクラキッズと柔軟に対応してくれ、連携して対応してくれ助かっています(富士見地区)
- ・1、通所支援の受給者の案内、申請のしやすさ、承認されるまでのスピードが早く大変助かりました。2、子どもの健康相談室で発達専門医に娘の発達について相談できたのが、公共的なサポートにつながるきっかけでした。こういった場がすぐに予約でき相談できたことで早期の療育につながる事ができたと思っています。(神保町地区)
- ・コロナワクチンのことなど行政のオペレーションが良い(神田公園地区)
- ・他の地区に比べて高齢者が少ないせいなのか、サービスが充実していると思います。(定期巡回、敬老の日のイベント(コロナ禍以前)、おむつ支給他)高齢者住宅に入居していますが、スーパー、病院、郵便局など、とても近い距離にあり助かっています。(万世橋地区)
- ・障害者福祉手当を頂けること。都営交通パスを頂けること。タクシー券の配布はありがたいです。(和泉橋地区)

○職員・一般の方からの親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	13件
富士見地区	9件
神保町地区	6件
神田公園地区	2件
万世橋地区	5件
和泉橋地区	10件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・道路で、車イス使用時、通行人の方がサポートしてくれ、有難かった。(麴町地区)
- ・視覚障害のため音響ボタンを利用しています。横断歩道を渡る際、ビジネスマンの方が家族の者が同行

しておりましたが、僕が見てますから大丈夫ですよと仰りあたたかく見守って下さったのが有難い経験です。(富士見地区)

- ・かがやきでの体温測定や手の消毒等をうながしてくださる係の方の努力に頭が下がります。(神保町地区)
- ・区役所の職員の方が皆さん親切です。タクシー券が大変助かっています。(神田公園地区)
- ・子供の頃から自身が住んでいた地域に戻ってきて住んでいるが子が車イスの生活が必要ではじめの頃はサービスも整っておらず区外へ転居も考えたが、地域の人たちが気にかけて声をかけてくれたり見家センの方たちが色々と動いてくださったり、地域施設の利用をできるよう話し合いを続けて利用できるよ  
うになったり、少しずつ住みやすくなってきているのでこれからもこの地域に住みながら共生を目指してい  
きたい。地域に存在を知ってもらうことが大切だと実感している。皆さん親切にしてくれるのでとてもあり  
がたいです。(万世橋地区)
- ・混雑を避けてデパートに行き、店員さんと話したり買物をしたりする事が楽しみです。街中での飲食は控  
えています。近所の友人とホテルでお茶を読んだり、ランチをするのが楽しみです。(和泉橋地区)

#### ○ハードウェアの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	9件
富士見地区	7件
神保町地区	2件
神田公園地区	3件
万世橋地区	2件
和泉橋地区	1件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・学校でのオストメイト用便器の設置や支援員の介助などとてもありがたく、助けられています。他の区で  
は、財源などの問題もありこのような手厚い支援は難しいそうで、通院している大学病院でも良かったね  
と言われました。(麴町地区)
- ・歩道にゴミや大型の箱やかんばんが置いてないので使いやすい。道路が広いので安心だ。公共トイレが  
多いのでとても嬉しい。(富士見地区)
- ・北の丸公園など運動しやすい(神保町地区)
- ・新しい商業ビルが出来て、これまで車いすで行けなかった坂の上まで、エレベーターを使い、行けるよ  
うになった。(神田公園地区)
- ・年寄りに優しくなってきた気がする。建物のつくり、各設備等、歩道が安全！ニュースでやってるようなあ  
ぶないところはない、ほとんど。すばらしい事。(万世橋地区)
- ・新しく出来たコンビニの入口がフラットに出来ていてとても助かりました。(和泉橋地区)

○地域の交通・利便性に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	5件
富士見地区	5件
神保町地区	0件
神田公園地区	4件
万世橋地区	6件
和泉橋地区	1件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・千代田区は警察官によく会うので、安心して生活できる。(麴町地区)
- ・皇居など、散歩に行く所が多い。季節を感じることができる。(富士見地区)
- ・多町の交差点に信号きがついてよかった。安全になったと思います。(神田公園地区)
- ・町会が住民をはあくしているの、多少は安心感があります。(万世橋地区)

○区への要望に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	3件
富士見地区	1件
神保町地区	0件
神田公園地区	1件
万世橋地区	0件
和泉橋地区	0件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・市ヶ谷駅近くの日テレ通りの文教堂書店さんカフェの近くの歩道の段差が車イスやベビーカーを押している人には大変でしたがその段差が埋められてとても喜んでいました。ですがそれがなくなりまた段差がある状態に戻ってしまい残念に思っています。どうしてなのでしょう？そこに限らず段差は埋めてくれたら嬉しいです。(麴町地区)

## (8)心に残っているエピソードや体験

問 18 心に残っているエピソード、体験はありますか。(自由記入)

心に残っているエピソードや体験について、自由記入で聞いたところ、126 人(15.9%)から回答を得られました。

回答内容をカテゴリーごとに分類を行った結果、「職員・店員の親切に関すること」が 39 件で最も多く、次いで「一般の方からの親切に関すること」が 35 件、「サービスの充実」が 16 件となっています。

「心に残っているエピソードや体験」についての記述回答は、テーマとして当然の結果かもしれませんが、人の親切・丁寧・優しさに関するものがほとんどです。他の項目同様に「職員・店員の親切」も多くありましたが、「一般の方の親切」や「地域・近所での人とのつながり」という主旨も多く見られました。「街中で困った時の一般の方からの親切」は千代田区ならではというよりも、日本人全般の親切・モラルの高さに由来する事象かもしれません。これらの実例を少しでも多く発信して、困っている人には親切に、丁寧に、優しく接するといったモラルの継続・向上に向けて、本調査で得られた声を区民へ発信していく必要があると考えます。

カテゴリー	件数
職員・店員の親切に関すること	39 件
一般の方からの親切に関すること	35 件
サービスの充実に関すること	16 件
地域・近所での出来事に関すること	10 件
その他	18 件
マイナス意見	16 件

回答内容をカテゴリーごとに障害種別(最も重度なもの)でみると、以下のとおりです。

### ○職員・店員の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	16 件
知的障害	5 件
精神障害	11 件
指定難病	4 件
精神通院	0 件
障害児	2 件

主な意見は以下のとおりです。

- ・連雀に入所が決まり、スタッフの姿勢が凄い。寄り添ってくれる介護だなあと感じた。ありがたい。(身体障害)
- ・あるスポーツ洋品店での経験です。ある日店内で気に入ったスポーツウェアを見つけました。ところがその日お金を持っていなかったため店主に給料日までお取り置きをお願いして帰りました。給料日もつげず帰り再び来店したところ、すでにないと思っていたそのスポーツウェアを保管しておいて下さいました。障害者に対しても信頼して下さいましたことに感謝しました。(知的障害)

- ・10年程前病気で外出も難しかった時に当時担当の保健師さんが一緒に精神科へ行ってくださいました。待っている間子どもの相手までして下さり、本当に心強かったです。今思えば「あんぽーと」や児童館に子どもを預ければよかったのですが、当時はそれができるような精神状態ではなく、本当に助かりました。(精神障害)
- ・区のバス「風ぐるま」に乗った時、かなり高齢の方がバスに乗ろうと歩いていたようですが、とても早く歩ける…とはみえず、でも必死に時間に間に合わせようとしていましたが、出発時刻に間にあいませんでした。が、女性の運転手さんが、出発後、一時車を止めて、高齢の方をお乗せしました。高齢の女性も喜んでいましたが、乗っていた私も、知らん顔して乗せないで、乗車規定通り出発するより、うれしくなりました。やさしい運転手さんありがとう。(指定難病)
- ・こども園に通っていますが、2年間位、ほぼ毎日、降園時に泣きわめいて、手がつけられない子供を、帰り際先生方が、替わるがわる声をかけて下さり「あの信号まで一緒に行こう」などして、どーにか前に進めてくださいました。(障害児)

○一般の方からの親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	24件
知的障害	2件
精神障害	6件
指定難病	1件
精神通院	0件
障害児	2件

主な意見は以下のとおりです。

- ・2、3年前車イスで散歩中態勢がくずれもともどせなくこまっていた時、通行中の女性がきて少し直せたのですが、玄関まで送ってくれました。その後ヘルパーさんに連絡したら、予約していない時間にもかかわらず、すぐとんできて直してくれました。(身体障害)
- ・3～4年前ですが、帰宅途中に千代田の名前が入った傘を貸して頂いた事が何度かあります。どこでどなたが貸して下さったのか分かりません。(知的障害)
- ・財布、スマートフォンなどを紛失したときに落としたままの状態が無事に届けられたことが何度もあり、治安のよさ、親切な人の多さにいつも助けられています。(精神障害)

○サービスの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	4件
知的障害	5件
精神障害	3件
指定難病	2件
精神通院	0件
障害児	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・3年前に他界した身体障害者手帳1級の姉を区の支援、サービスの助けで穏やかに日々過ごせましたこと、嬉しく感謝しております。(身体障害)
- ・グループホームでお誕生日にお食事(バースデーケーキ付)を手配して付添って頂けました。本人はニコニコでした。(知的障害)
- ・障害者就労支援センターにお世話になっていて、就労後もアフターフォローがあり助かっている。(精神障害)

○地域・近所での出来事に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	6件
知的障害	1件
精神障害	1件
指定難病	0件
精神通院	0件
障害児	2件

主な意見は以下のとおりです。

- ・区営住宅で水が出なくなったことがありました。下の一番町児童館の館長さん、先生方のはからいで水(児童館の)を分けて下さり1軒1軒運ぶのも手伝ってくれ、声がけて下さり本当に助かりました。その時に“繋がり”をありがたいと感じました。(身体障害)
- ・学童保育に行くのを忘れて早い時間に家に帰ったが、マンションの管理人さんが保護してくれて、地域とのつながりは大事だなと思いました。(障害児)

回答内容をカテゴリーごとに地域別でみると、以下のとおりです。

○職員・店員の親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	9件
富士見地区	9件
神保町地区	8件
神田公園地区	2件
万世橋地区	5件
和泉橋地区	5件
その他	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・いきいきプラザで、シルバー体操に参加していますが、体操を指導している講師の方が明るく、参加者の名前も皆覚えていて心温まる言葉をかけて下さいます。参加するのが楽しみになります。(麴町地区)
- ・「えみふる」を利用することが多いのですが、職員のみなさんやボランティアのみなさんによく声をかけていただき感謝しています。帰宅時、「気をつけて」と声をかけていただくと暖かい気持ちになります。「福祉ネイル」など、心のこもった企画もありがたいです。(富士見地区)
- ・「かざぐるま」によく乗るのですが、娘を含む子どもを2人つれていると乗る時、降りる時にとても時間がかかってしまいます。運転手さんはせかさず、きちんと座席に座るまで見届けてから発車して下さるのでいつも安心です。(神保町地区)
- ・子供の発達の遅れがわかってから、さくらキッズの先生方、神田保育園の先生方、児童家庭支援センターの職員の皆さんがあたたく支えてくださり、千代田区に住んでいて本当によかったと、日々感謝しています。(神田公園地区)
- ・障害の手続きの更新に千代田区役所へ行った時、銀行口座のコピーを提出した後、NHKの引き落としの記載があり、障害の助成があることをわざわざ御電話をして頂きました。感謝です。(万世橋地区)
- ・DVで追われている時、区役所の方と万世橋警察署の方々が沢山守ってくれました。お陰で今安全に暮らせるようになったので感謝しています。(和泉橋地区)
- ・骨折して、娘が困っていたら、支援センターの方やケアマネージャーの方、訪問看護さん・薬剤師さん・お医者様・福祉用具の方・リハビリの先生等、ほんとうに様々な方たちがほんとうに親身になってくださいました。ありがとうございました。(その他)

○一般の方からの親切に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	8件
富士見地区	8件
神保町地区	5件
神田公園地区	3件
万世橋地区	6件
和泉橋地区	5件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・私は 2015 年千代田の大通りでつまづき転倒大怪我入院を致しました時に通行中の大勢の方々に介抱をしていただき大へんに御世話になりました。其の時は痛みが激しく無我夢中で御顔も覚えられず御名前もきけず御礼の言葉も申し上げられず今も心苦しく思っています皆々様の御厚情本当に有難く深く感謝申し上げます。(麴町地区)
- ・路線バスを利用時、最終バスが出た後になってしまい困っていたら、車の方が目的地まで送ってくれた。(富士見地区)
- ・外で良くころんだ時、通りがかりの人に助けいただき感謝して居ります。(神保町地区)
- ・私が道にまよい若い人に道をたずねると行くばしょまで送って下さいました若者にかんしゃです。今の若者はみなしんせつでたのもしいです。今の若者にかんしゃ(神田公園地区)
- ・10 年くらい前に大雪が降った時、日曜だったので道路の雪かきあまりきれいな状態で(平日だと働いている人達がすぐ雪かきしてくれる)車イスで歩道を進むのものすごく苦勞していたら通りすがりの男性が車イスを押すのを手伝ってくれたことがあってめちゃくちゃ嬉しくてありがたく感じました。(万世橋地区)
- ・産後の体調不良で産前まで働いていた職場を辞めざるを得なかった時、夫と会社の人が私の状況に理解を示してくれた事。(和泉橋地区)

○サービスの充実に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	6件
富士見地区	3件
神保町地区	2件
神田公園地区	1件
万世橋地区	0件
和泉橋地区	4件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・敬老の日の誕生日(99 歳)の会が楽しかった。(麴町地区)
- ・未だ元気で居た頃、日本橋から東西線に乗り手荷物を棚にあげて置きっぱなしで下乗し、家に帰り着で

- 気がつき、早速、地下鉄事務所に連絡したら、中野駅で見つかったとのことで無事戻った。(富士見地区)
- 精神科を受診し、結果で自立医療支援を利用してくださいと仰ってください(医師の方が)、医療費を割引で受けられて病名も分かり、適切な処方もしていただき、区の方や医療機関の方々には大変有難く利用させていただいております。快方に向かい恩返しできれば幸いです。(神保町地区)
- 相談がスムーズだった。(和泉橋地区)

○地域・近所での出来事に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	3件
富士見地区	3件
神保町地区	1件
神田公園地区	3件
万世橋地区	0件
和泉橋地区	0件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- 昨年町会(一番町)でマスクを配ってくれてとても助かりました(麴町地区)
- 以前千代田区内の事務所へ勤務しておりましたので、平成7年千代田区最初の区民住宅へ入居申込みをし、当選し今日に至っております。春に咲く桜は植樹してくださった人達へ感謝しております。咲く前の蕾のふくらんでいく様子を毎朝観て楽しみ開花は何日頃かなと予想をして楽しみ手入れをして育てている係の人達の御苦勞を忘れません。(富士見地区)
- 祭があつてたくさんの人と知りあうことができた。神田祭りや子供えんにちがあつてもっと人のつながりがふえると嬉しいです。(神田公園地区)

## (9)生活全般で感じた良かったコトやモノ

問 19 情報、支援・サービス、衛生面など、生活全般で良かったコトやモノはありますか。

(自由記入)

生活全般で感じた良かったコトやモノについて、自由記入で聞いたところ、237 人(30.0%)から回答を得られました。

回答内容をカテゴリーごとに分類を行った結果、「支援・サービスに関すること」が 125 件で最も多く、次いで「情報関連」が 42 件、「衛生面に関すること」が 23 件となっています。

「生活全般で感じた良かったコトやモノ」についての記述回答で、多かったのは「介護や教育での補助・サービスの充実」という主旨です。

また、これは他項目と共通の事項ですが、「自力でできるから嬉しい」という主旨の記述が散見されます。支援にしても、例えば「タクシー券の付与が嬉しい」という内容も、「券の利用によりタクシーに乗れるため、〇〇ができる」というように、何かの支援・補助が「自力でできる〇〇」の呼び水になることがあるようです。

何かを自力でできることが自信へとつながるといことは、どんな人にでも当てはまるかもしれませんが、障害のある方にはより大きな意味を持つのかもしれません。直接ではなくても、次につながる支援・補助を行うことが求められていると考えます。

カテゴリー	件数
支援・サービスに関すること	125 件
・支援、サービスの充実	49 件
・支援、割引など	46 件
・サービス利用例	40 件
情報関連	42 件
衛生面に関すること	23 件
コロナ対応に関すること	15 件
区への要望に関すること	11 件
その他	53 件
マイナス意見	11 件

回答内容をカテゴリーごとに障害種別(最も重度なもの)でみると、以下のとおりです。

### ○支援・サービスに関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	67 件
知的障害	16 件
精神障害	18 件
指定難病	15 件
精神通院	0 件
障害児	8 件

主な意見は以下のとおりです。

- ・在宅訪問リハビリ利用券はありがたい。できれば時間を 40 分から 60 分に延長してほしい。(身体障害)
- ・さくらキッズに通っているのですが、娘の通っている区立保育園の先生が療育の様子を見学したり、心理士の先生の情報交換を行っていただいています。こういった機関を越えた連携は千代田区ならではのようですし、こういった連携によって娘が安心して暮らしていけます。今後もこの取り組み続けていただきたいです。(知的障害)
- ・自立支援制度がなかったら病院に通えないし、薬も高いので、あって良かった。更新手続きの期間が短くなると助かります。(精神障害)
- ・後期高齢者の生活(入院等)の負担金の支援はありがたい。(指定難病)
- ・学校の通級があってよかった。合理的配慮の理解があってよかった。(障害児)

#### ○情報関連

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	24 件
知的障害	3 件
精神障害	9 件
指定難病	4 件
精神通院	0 件
障害児	0 件

主な意見は以下のとおりです。

- ・千代田の発行しています「広報千代田」で情報が詳しく出ていますので参考にしています。(身体障害)
- ・「はばたきプラン」、相談支援を最近始めさせていただきました。相談員の方が大変ていねいに話を聞いてくださり、加えて近隣の施設、事務所、サービス等の情報もたくさん教えていただきました。とても心強いです！いつもありがとうございます。(知的障害)
- ・千代田区のラインで情報が得られて便利です(精神障害)
- ・今はまだ頑張って 1 人で生活したいですが、出来なくなった時、どのような事をお願いできるか、資料をいただいています。続けていただけたら…と思います。(指定難病)

#### ○衛生面に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	17 件
知的障害	2 件
精神障害	3 件
指定難病	0 件
精神通院	0 件
障害児	1 件

主な意見は以下のとおりです。

- ・家庭ゴミの収集作業(車)状況が良好。(身体障害)
- ・(えみふる)ショートステイ利用中、洗濯もとても清潔に対応して頂き、気持ちよく使っています。記録の内

容が分かりやすく書いてある。苦情対応も次の時に改善されていた。(知的障害)

- ・潔癖症で社会的に通用しない面が過去多く有りましたが、外での生活において、自分の潔癖が目立たなくなり、ありがたい日々です。(精神障害)

#### ○コロナ対応に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	4件
知的障害	4件
精神障害	2件
指定難病	4件
精神通院	0件
障害児	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・昨年4月以降、コロナ禍でリハビリデイサービス(主に運動)を(私は)休んでいます。週4回の運動は大変良かったので、早くコロナが終息して通所が再開出来れば良いと思っています。(身体障害)
- ・区のコロナ対策で1人12万円の給付はとてもありがたかったです。(知的障害)
- ・コロナ、ワクチン接種の際、既往症があることで、高齢者世代の方と同時期に受けることができました。(指定難病)

#### ○区への要望に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	6件
知的障害	0件
精神障害	1件
指定難病	1件
精神通院	0件
障害児	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・うちの娘は介助式(後ろから押してあげる)車イスなので、電車の乗る時は介助者である私(母)が乗せるので(ベビーカーと同じように)、自走式車イスで1人で移動している方にホームと電車の上にスロープを渡して自分で移動してもらう、のような手間はありませぬ。駅員さんが、もしくは親切な乗客の方が、乗り降りの時だけ車イスを押してくれれば、もっと手軽なんじゃないかと思ってしまう。自走式車イスは構造的に重さ的に難しいのでしょうか？安全上の問題のため絶対にスロープを渡してあげないといけない決まりなのではないでしょうか。(身体障害)
- ・さくらキッズは大変ありがたかった。就学後の支援を充実させてほしい。(障害児)

回答内容をカテゴリーごとに地域別でみると、以下のとおりです。

○支援・サービスに関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	33 件
富士見地区	24 件
神保町地区	16 件
神田公園地区	7 件
万世橋地区	19 件
和泉橋地区	21 件
その他	1 件

主な意見は以下のとおりです。

- ・区役所の窓口の人が親切で自立支援の申請をした時に「障害者控除」をしてない事に気づいてくれ、再申請したら税金や保険料が安くなって戻ってきました。とても助かりました。(麴町地区)
- ・介護支援で週1回して下さいますので1人暮らしの者にとってはおしゃべりする楽しい時間なので喜んでいきます。1週間買い物に出かけなければ人と話すことはありません。散歩は景色を見てたのしみですが人との会話はありませんから、コロナで友人と会っても沢山しゃべらずすぐにわかれてゆくようになり淋しいですね。(今願うことはマスクせずゆっくり会話して笑いたいですね)(富士見地区)
- ・人工内耳にしてからは通常の人と同じ様に過ごせています。人口内耳に非常に救われましたので、関わって下さった皆様に感謝しています。(神保町地区)
- ・支援いただいているおかげで、通所利用させてもらっています。本人が適応できるよう頑張るためのありがたい支援です。はばたきプランと共に子の成長に役立っています。このサービスを利用してよかったです。(神田公園地区)
- ・シルバートレーニングスタジオが事業継続となり、運動機会が以前より増えたこと(月1回→月2回)(万世橋地区)
- ・配食を利用させていただき大変助かります。ありがとうございます。(76才男性)(和泉橋地区)

○情報関連

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	12 件
富士見地区	9 件
神保町地区	5 件
神田公園地区	1 件
万世橋地区	6 件
和泉橋地区	9 件
その他	0 件

主な意見は以下のとおりです。

- ・自分で探すといろいろな制度があることがわかった。えみふるなど。中途障害者だと、情報を最初で得ても多すぎてわからないので、〇ヶ月毎に Step で情報あると良い。(麴町地区)
- ・区の web サイトで、適格な情報を得られるようになり嬉しく思っています。(富士見地区)
- ・LINE で色々情報を送ってくれることはとても便利。(神保町地区)
- ・バリアフリー関連の情報もネットで調べられる。はじめて行く場所は、事前にグーグルアースで段差の有無や、坂などの情報が得られる。(神田公園地区)
- ・区のお知らせ「のぞみ」など、ちゃんとみるととてもいい情報が掲載されている。(万世橋地区)
- ・79.5 才にして、初めて、らくらくスマートフォンをしています。最初は電話をするにも、大変でしたが、ドコモ教室に通ってやっとメールが出来る様になった。(和泉橋地区)

#### ○衛生面に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	6 件
富士見地区	4 件
神保町地区	1 件
神田公園地区	2 件
万世橋地区	4 件
和泉橋地区	5 件
その他	0 件

主な意見は以下のとおりです。

- ・かがやきプラザの入口で検温消毒をやってくれるので助かります。(麴町地区)
- ・以前は肺炎の予防接種が 8000 円だったのです。去年は 0 円で接種できるようになり、とても安心しました。(富士見地区)
- ・福祉協議会 ふたばサービスを利用していますが掃除をしてもらって大変助かっています。(神田公園地区)
- ・家でお風呂に入れないので、デーサービスで入れるので大変助かります。(万世橋地区)
- ・千代田区内のトイレの設備も良く、衛生面でも素晴らしい。(和泉橋地区)

#### ○コロナ対応に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	6 件
富士見地区	3 件
神保町地区	0 件
神田公園地区	2 件
万世橋地区	1 件
和泉橋地区	3 件
その他	0 件

主な意見は以下のとおりです。

- ・コロナワクチンに関するサイト(区の HP が)の開設。内容がわかりやすく、とても心強かった。ありがとうございます。(麴町地区)
- ・コロナ濃厚接触の疑いの時、家族の入院などの時、困った時の対応(富士見地区)
- ・コロナのワクチン接種が早かったのでありがたかった(万世橋地区)
- ・コロナ接種対応は迅速でよかったと感じました(和泉橋地区)

○区への要望に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	3 件
富士見地区	1 件
神保町地区	0 件
神田公園地区	1 件
万世橋地区	2 件
和泉橋地区	3 件
その他	0 件

主な意見は以下のとおりです。

- ・在宅寝たきりの老人にコロナワクチンはダメ？同じく選挙投票・ナンバーカードの受取も、又訪問医は来ていただいているのが難病(当方は多系統いしゆく症)の専門医の診察・検査の方法はできないか？車いす等での受診ができないので！！(麴町地区)
- ・出来れば横断歩道の信号の点滅をもう少し時間をとって欲しい。渡りきれない高齢者は駆け足も無理(神田公園地区)
- ・ゴミ収集。生ゴミが週 2 回。夏場が困る。週 3 回あったらいいです。会社のゴミを金曜日に出してしまって。月曜日までそのまま、とても困ります。(万世橋地区)
- ・我々は、情報・サービスなどで気がつかぬ事があると思うので、いろいろ教えて貰いたい。(和泉橋地区)

(10) 今後の千代田区の障害者施策で具体的に必要とするサービスや充実してほしい内容

問 20 今後の千代田区の障害者施策で具体的に必要とするサービスや充実してほしい内容をご自由にお書きください。(自由記入)

今後の千代田区の障害者施策で具体的に必要とするサービスや充実してほしい内容について、自由記入で聞いたところ、390人(49.4%)から回答を得られました。

回答内容をカテゴリーごとに分類を行った結果、「インフラ・交通に関すること」が141件で最も多く、次いで「金券・経済的要望に関すること」が58件、「既存サービスの拡充」が53件となっています。

「千代田区の障害者施策への要望」についての記述回答で多かった意見は「タクシー券」「入居施設・住居確保」「地域福祉交通「風ぐるま」」についてです。タクシー券は拡充・維持が、入居施設・住居確保については費用や枠数含めての入りやすさが、地域福祉交通「バス風ぐるま」はルート・本数の拡大や双方向運営などがニーズとして多くありました。

全体的にみると、要望は実にまちまちで、それをどのように拾っていくか、また、施策として取り組む優先順位を決定する理由・基準が課題になると思われます。障害福祉計画に取り入れたり、他部署への情報提供を行ったりと、今後の施策へ活かしていきます。

カテゴリー	件数
インフラ・交通に関すること	141件
・交通関連(バス・タクシー以外)	57件
・交通関連(バス・タクシー)	30件
・住宅、入居通所施設、医療施設	28件
・その他のインフラ	43件
金券・経済的要望に関すること	58件
・タクシー券	24件
・包括的な経済負担	21件
・各種費用の軽減、無償化	18件
既存サービスの拡充	53件
・既存サービスの種類、範囲の拡充	33件
・既存サービスの量的拡充	21件
教育、仕事、産業	43件
・教育、学校、子育て	31件
・仕事、産業	13件
情報面・社会とのつながりに関すること	64件
医療に関すること	12件
その他	101件
マイナス意見	7件

回答内容をカテゴリーごとに障害種別(最も重度なもの)でみると、以下のとおりです。

○インフラ・交通に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	90件
知的障害	14件
精神障害	15件
指定難病	14件
精神通院	0件
障害児	3件

主な意見は以下のとおりです。

- ・風ぐるまのバスの回数をもっとふやしてほしい。大手町方面にいくのがあったら、うれしい。(身体障害)
- ・千代田区に限らないが、交通機関等で健常者は IC カードで改札をスツと通れるが、障害者が介護者付きで障害者割引を利用する際には、券売機で子供(半額)切符を都度購入しなくてはならないのが不便に感じるので、今後 IC カードで楽に利用可能になるようサービスの改善を希望したい。(身体障害)
- ・障害が軽い人向けのグループホームを作ってほしい。そこから通勤できるとよい。施設入居費が高すぎて(えみふる上)親の援助が相当必要で入りたくても入れない。(知的障害)
- ・体力のおとろえた障害者でも、安心してすごせる場所が(施設、グループホームなどから、外出する場所)ない。ルピアーノ(一番町いきいき)もなくなってしまった。(精神障害)
- ・車での移動が多い為障害者用の駐車スペースを充実して欲しい。(指定難病)

○金券・経済的要望に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	38件
知的障害	1件
精神障害	11件
指定難病	5件
精神通院	0件
障害児	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・障害部位により個人差はあると思うが、どうしても入院頻度が高く出費が重んでしまう。入院費の補助があると大変助かります。(身体障害)
- ・年収に応じて補助金が出る出ないを決めるのはやめて欲しい。税金は等しく払っているのだから同じ障害を持っているのに区別するのはおかしい。(身体障害)
- ・障害者施設は、収入面でサービスを受けられないことが多いと思います。収入があってもなくても困りごととは困りごとだと思ってしまうのですが。サービス面で、区役所とつながることができないと、いざという時の相談できる場所がない。収入に関係ない仕組みづくりができないでしょうか。(精神障害)
- ・長い距離を歩くことができないので、通院にはタクシーを利用せざるをえません。補助がでる制度があると助かります。(指定難病)

○既存サービスの拡充

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	35件
知的障害	6件
精神障害	7件
指定難病	2件
精神通院	0件
障害児	3件

主な意見は以下のとおりです。

- ・介護士さんとかではなく、“見回り人”のような方が(一般の方)(同じ?老人?)声がけして下さるような“繋がり”が欲しい、と以前は言っていました。多分、地域の場に気軽に行けなくなってからそう思っていた様です。(身体障害)
- ・将来、特別養老施設に希望したらすんなり入れる様にして頂きたい(なるべく低価格で)(身体障害)
- ・産後間もなく区の保健士さんが訪問して頂くサービスがありましたが、健常児向けでした。この時に、障害児支援の行政窓口を案内頂けると初動がスムーズだったと思います。特別児童扶養手当や児童手当等国の制度では所得制限が設けられているまたは設けられる見通しです。障害児の子育ての負担は所得問わず相当に重いことから、区独自の取り組みとしてこれらの所得制限をなくして支給頂きたいです。(知的障害)
- ・区民住宅、都民住宅にももう少し入りやすくなると嬉しいです(精神障害)
- ・コミュニケーションの訓練(リタリコのような施設)が低料金又は児童通所支援サービスであると助かります。(障害児)

○教育、仕事、産業

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	13件
知的障害	16件
精神障害	7件
指定難病	0件
精神通院	0件
障害児	6件

主な意見は以下のとおりです。

- ・軽度と重度の子で分けて欲しい。(特に学校)別に重度の子に対して悪口を言っているわけではけしてないけれど、やっぱり分けて欲しい。(身体障害)
- ・子供の成長を公的にもっと支援してもらえるとありがたいです。年令が上がるにつれて、居場所の選択肢が減っていくように感じています。さくらキッズ(フレンズビレッジ)のようなサービスを小学生・中学生も学期中に受けられるようにして欲しいです。(知的障害)
- ・民間の転職サービスを利用しているが、精神障害について色眼鏡で見ている人事の人が多く感じる。健常者の人よりも劣っていると考えるのではなく、良い所を活かす仕事に配属させるような価値観で採用できるように企業に対して啓蒙活動をしていただきたい。(精神障害)

- ・1:就学相談で通っていた保育園、幼稚園や医師に相談して親身になってくれるのは嬉しいのですが、親の意見を汲んでアドバイスして欲しいです。例えば、支援級と通常級で親と先生の意見が食い違った時に、お互いの希望の言い合いで時間が過ぎるので、親の意見を踏まえつつ、“通常級だったらこうゆうところが心配だから就学前までに練習しましょうなど具体的な発展のための意見交換の方が親としては助かります。また、少人数の方がいいと先生には意見されたのですが、千代田区には“知的の支援級”があっても“情緒の支援級”はないので、具体的に“情緒の支援級を作って欲しいと区に願います”、“情緒学級のある他の区に引っ越すなど”具体策を考えて発言しているのか疑問です。また、通級についても自校で今はできますが、他校に通うという認識をしている先生もあり、中途半端な意見、知識だと親は混乱するばかりです。発言する先生(保育園、幼稚園、病院含めて)、千代田区の特別支援学級の制度について学ぶ機会を設けた方が今後に繋がると思います。
- ・2:千代田区はさくらキッズを卒業したあとの放課後デイなどが少なく、見つけるのが大変なので、もっとそういう場所が増えればいいなと思っています。また、支援サービスと学校の連携がないので、今後もっと密に繋がって行ければいいなと思っています。よろしくおねがいします。(障害児)

#### ○情報面・社会とのつながりに関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	26件
知的障害	11件
精神障害	17件
指定難病	5件
精神通院	0件
障害児	3件

主な意見は以下のとおりです。

- ・「障害者福祉のしおり」を頂きましたが、自分がどの項目に対応するのかが読み取りにくく、苦勞しています。又当てはまる項目の説明文内容も、この“しおり”をお作りになった方は分かるのでしょうか、初めて読む人は、一読しただけではなかなか困難だと感じました。(いわゆるマニュアルの分かりにくさですかね。)福祉政策自体は大いに有難く、大変役立っていると感じています。ここまでしなくても良いのではと思う事も大いにあります。有難いことと感謝しております。ありがとうございます。ご苦勞様です。(身体障害)
- ・支援してくれる母が高齢になり、辛くなってきたのではないかと心配している。他の障害者の方がどのような生活をしているのか、どのようなサービスを受けているのか、事例が分かると考えやすいと思います。(身体障害)
- ・障がい者と、その家族の横つながりができるような会やミーティング、イベントなどを企画してほしいです。コロナ禍で孤立する当事者、ご家族が増えているのではないかと危惧しています。(知的障害)
- ・私は「お手伝い」できることがあればボランティアで参加したいと思っていますがどこに行けば情報があるかわからず、おしえてほしい。(精神障害)
- ・支援等のサービスがまだどのように利用できるか色々知りたいので、何かわかるような所に情報を出して頂けたら…と思います。(指定難病)

○医療に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
身体障害	6件
知的障害	1件
精神障害	3件
指定難病	2件
精神通院	0件
障害児	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・コロナ状況における高齢者のボケ防止対策を考えてほしい。(身体障害)
- ・予防接種後様子を見るために病院に残っているとさわいでしまい、他の方に迷惑がかかることがあります。例えばコロナの接種であれば、北区の近隣では石神井公園に娘のようなタイプ(待てない)の人のための特別接種会場があり、車から降りずに接種を受けられるサービスがあるとお聞きしました。千代田区でも今後例えば「えみふる」で受けられるようにする、手帳のある方優先の時間枠を作る、公園の一角に接種会場を設置する等していただけると一緒に待っている親も気が楽です。もうとりくんでいただいていたら申し訳ありません。(知的障害)
- ・①コロナワクチン、難病の基礎疾患枠でもっと早く打てるかと思ってましたが実際は8月に2回目終了でした。②あとは、路上でたばこを吸ってる人がとても多くて、私の病状が悪化しそうです…。助けてください…。(指定難病)

回答内容をカテゴリーごとに地域別でみると、以下のとおりです。

○インフラ・交通に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	41件
富士見地区	24件
神保町地区	24件
神田公園地区	12件
万世橋地区	14件
和泉橋地区	23件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・緑の中を車いすで散歩(散策)できるところを整備して広報してほしい。車いすでできるとベビーカーでもできることになります。例えば五番町公園から木々の中に入ろうとすると、地面がごつごつの石だらけで車いすだと大変です。本格的なバリアフリーにするとお金がかかるので、五番町公園から先の30~40mぐらいでよいので緑の中を手がるに散歩できるようになればよいと思います。その他にもこのような身近な場所をあまりお金をかけずに整備して、区民にお知らせいただくと助かります。(麴町地区)
- ・区分の高い知的障害者が利用可能なグループホームを作って頂きたいです。一人です番ができない、一人で外出できない、言葉がほとんどないので誰かが一日中切れ目なく見守る必要があります。(動作への介助はほぼ無し)住まい・仕事・移動すべてに支援を頂きたいです。(富士見地区)
- ・神保町住いですが、足の悪い者には地下鉄の改札に行く迄が大変で、利用するのが躊躇しております。幸に福祉タクシー券が頂いておりますので利用しております九段下、小川町に対して“なぜ”と考えております。足の不自由な高齢者に神保町はヤサシクないです。(神保町地区)
- ・民間の古いビルなど、スロープのない店が多い。助成するなど、改善してほしい。(神田公園地区)
- ・早くグループホームを開設してほしい。新しい施設に様々な機能を盛り込んで地域で暮らしたい。(暮らししてほしい。)(万世橋地区)
- ・親亡き後肢体不自由や知的障害の子供が住み慣れた地域で安心して暮らし続けられる終の棲み処をもとめています。千代田区の実現をおねがいします。一日も早く！！(和泉橋地区)

○金券・経済的要望に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	20件
富士見地区	8件
神保町地区	5件
神田公園地区	4件
万世橋地区	4件
和泉橋地区	16件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・福祉タクシー券が、この2年ぐらい「370円」単位で配布されています。大変不便で、タクシーの運転手も困惑します。元に戻して下さい。「100円」と「500円」が、とても計算しやすく、使いやすいです。それと、通院にタクシー券を使いますが、足りません。金額の増額をお願いします。タクシー券を配布して頂き、大変感謝しています。今後ともよろしくお願いいたします。(麴町地区)
- ・生活が苦しい、年金だけでは足りない。(富士見地区)
- ・コロナ支援金再度支給してほしい。(10万円)(神保町地区)
- ・タクシー無料券や、千代田区内で使えるクーポン(電子マネー、PayPayなど)欲しい(神田公園地区)
- ・港区では障害者本人に公衆浴場の入浴券が年間52枚支給されるが同様の施策があると嬉しい。それと駐輪場も港区は無料のため同様に希望する。(万世橋地区)
- ・千代田区の高齢者住宅に住んでいるがもう少し家賃が安くなると助かる(和泉橋地区)

#### ○既存サービスの拡充

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	18件
富士見地区	10件
神保町地区	5件
神田公園地区	6件
万世橋地区	5件
和泉橋地区	9件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・他自治体では医療費は全額補助されていた。タクシー代またはガソリン代の支給もあった。拡充してほしい。物品、金券の配布施策は費用対効果が悪そうに思える。見直してほしい。(麴町地区)
- ・区内での入所施設、短入の時間、日数の増加(富士見地区)
- ・選挙が郵送で出来るようになるといいと思いますが…。(神保町地区)
- ・難病の更新手続きなど提出する書類が多いのでマイナンバーで一元管理をしてほしい(神田公園地区)
- ・今、コロナで実際に見れないけど、もう少し待たなくても入所出来れば、と思う。要介護がMaxでなくても必要な人はいるし、状況に応じた対応が、と思う(万世橋地区)
- ・障害者の外出等同行してくれる人を派遣してほしい。(和泉橋地区)

○教育、仕事、産業

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	11件
富士見地区	10件
神保町地区	5件
神田公園地区	4件
万世橋地区	4件
和泉橋地区	9件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・やはり社会で制度的に障害者が受け容れてされているように見えても偏見に対する対策を今より多くしてもらいたいと思った。障害を開示するわけなので(障害者枠で就労する人)やはりお互い不安な部分(どういう障害か分からない人もいる)があるのではないかと思った。お互いが関わっている障害について考えたり理解したりする機会が必要なのではないかと思います。(麴町地区)
- ・まず、支援学校、通所施設が無いのでとても困ります。富士見小学校、こども園…なぜ、幼稚園や小学校が一体化しているのに障害を持つ子の支援教室や支援学校も一緒ではないのか。それこそ「共生社会」なのではないですか、引越し前も「小学校入学前に通う児童発達支援センターは無いです(さくらキッズは歩けないとムリと言われました。あと、人数がいっぱいとも言われました。)」と言われ、引越し時期を2年も延期しなければなりません。支援学校も、青山や江東区…緊急時には遠くでお迎えに行くのが遅いです。早稲田通りの件もあります。療育センター等の障害者の病院も区内には無い…青山の支援学校は中学までなので、知的が重い子は高校には行けない…通所施設は、送迎バスが無い…いろいろと改善して下さい。千代田区はマンションも多く、住む人が増えたのか、障害を持つ方も意外に多くなったと思います。(富士見地区)
- ・「障害者の就労の実現」障害者がスタッフとして運営するカフェや、ショップができることを希望します。家から出られない障害者が、遠隔操作でロボットを動作させる「分身のロボットカフェ」(日本橋)のような先進的な試みを千代田区には挑戦して欲しいです。(神保町地区)
- ・療育の送迎支援の拡充。(療育は平日の日中に行なわれることが多く、共働き世帯には通所負担が大きいです)助成対象となる療育機関に関する情報提供(新規・閉鎖など)。「療育が必要です」と医師に告げられてから、何も知識のないところから、0から通所可能な機関を探さなければいけなかった時は、とても心細く、支援がほしかったです。(神田公園地区)
- ・働くことがむずかしいです。コロナでシフトカットされ、10万収入が→半分以下になりました。飲食店アルバイト。(万世橋地区)
- ・就学後の子どもの療育サービス(OT・ST・心理師)を受ける機会がないか(さくらキッズは就学前までが対象のため)就学後も定期的に療育が受けられるとよいと思う。(和泉橋地区)

○情報面・社会とのつながりに関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	20件
富士見地区	13件
神保町地区	5件
神田公園地区	4件
万世橋地区	9件
和泉橋地区	10件
その他	1件

主な意見は以下のとおりです。

- ・訪問しての「話し相手」「軽い運動」の定期的活動。介助の人は忙しくて本人のペースで対応するのが難しいので、そのすき間を埋めてくれると良いです。15～30分、週1～2回あると良いなあと思います。(麴町地区)
- ・週末に平日は働いている妻とふたりで参加できる月1回くらいの教室があると良いと思う。できれば物を創りたい。(形に残るので。)とうげい、絵、カレンダー作り、など。(富士見地区)
- ・例えばMOFCA(でしたか、パレスサイドビルディング内にある相談機関)で「障害年金の提出申請の仕方？」等や実践的な講座を開いていただいているので、それがもっと区内の人に周到できればよいのでは、もったいないと思っています。例えば「広報ちよだ」を希望者に自動でメール配信するようにする等どうでしょうか。私の場合まず広報紙を置いてある場所に行くのがおっくう、次に紙だと捨てるのも面倒になってしまいます。もう取り組んでおられたら幸いです。(神保町地区)
- ・移動支援等の利用を考えていても、こちらから聞かない限り情報が入ってこない。→冊子等を作成し、利用できるサービスを(使い方の具体例を出す等)わかりやすくしてほしい。(神田公園地区)
- ・どの様な人に、どの様な支援、手当てがあるかをカテゴリー別に表記などした手帳、あるいは冊子などを制作して対象者に配布して欲しい。ネットで調べれば全てわかる事もあるだろうが、目的までに時間がかかったり、わかりにくい部分もあるのでアナログだが手元にあってわかりやすく、調べやすい現物が欲しいです。(万世橋地区)
- ・周囲は企業ビル等が多く、居住者が少なく、又居たとしても高所得の方ばかりで、関わる機会がなく孤立していると思う。人との触れ合いが少ない街だと寂しくなります。障害者同士、支援者が交流できるアプリ、LINEグループがあると良いなあと思います。(和泉橋地区)

○医療に関すること

障害種類(最も重度なもの)	件数
麴町地区	2件
富士見地区	1件
神保町地区	3件
神田公園地区	0件
万世橋地区	4件
和泉橋地区	2件
その他	0件

主な意見は以下のとおりです。

- ・障害の程度は軽く(人工関節)安定しているけれど、関節の耐久性がそろそろ弱くなっていく頃であり、再手術時に使えるサービス等を調べたいと思っている。(麴町地区)
- ・リハビリの充実(特に難病)(富士見地区)
- ・動けなくなった時、病院(内幸町)に車イスで送迎をしていただきたい。(神保町地区)
- ・月一回の理学療法士の先生がとても親切で上手なので、できれば月数回に階数を増やして頂きたいです。(万世橋地区)



## 第4章 調査票



# 共生社会をめざす「千代田区の良かったこと」調査

れいわ ねん がつ

令和3年9月

ちょうさひょう かいとう とき

## 【調査票に回答する時のポイント】

- 1 あてな ほんにん じぶん か ばあい ほんにん にちじょうせいかつ  
宛名のご本人が、自分で書けない場合は、ご本人の日常生活をよく  
し かぞく かた かいご かた ほんにん いし ほんにん  
知っているご家族の方や、介護をされている方が、ご本人の意思を尊重  
か  
して書いてください。
- 2 しつもん かいとうほうほう しつもんぶん か  
質問の回答方法は、それぞれの質問文に書いてあります。
- 3 かいとう ちょうさひょう がつ にち どうふう へんしんよう  
ご回答いただいた調査票は、10月29日(金)までに同封の返信用  
ふうとう きって ふよう い おく  
の封筒（切手は不要です）に入れてお送りください。  
ちょうさひょう ふうとう い とき てんせん いち お い  
調査票を封筒に入れる時は、点線の位置で3つに折ると入れやす  
くなります。
- 4 ないよう か かたなど  
アンケートの内容や書き方等について、わからないことがありまし  
かき と あ  
たら下記までお問い合わせください。

## 【アンケートに関する問い合わせ先】

かぶしきがいしゃ たんとう おぶち きのした  
株式会社CCNグループ 担当：小淵、木下  
でんわ  
電話 03-6262-9715

## 【区担当】

ちよだく ほけんふくしぶ しょうがいしゃふくしか  
千代田区 保健福祉部 障害者福祉課  
でんわ だいひょう ないせんばんごう  
電話 03-3264-2111（代表） 内線番号 2422,2504

ちょうさひょう きにゆうしゃ ほんにん  
**(1) 調査票の記入者をご本人について**

ちょうさひょう か かた ばんごう  
**問1 この調査票を書いている方の番号1つに○をしてください。**

1	ほんにん 本人
2	かぞく かいじょしゃ ほんにん き か きにゆう 家族や介助者（本人に聞きながら代わりに記入）
3	かぞく かいじょしゃ ほんにん いけん き むずか 家族や介助者（本人の意見を聞くことが難しいため、 ほんにん じょうきょう はんたん きにゆう 本人の状況から判断して記入）
4	た その他（ )

い か しつもん たいしょうしゃ ふうとう あてな かた  
**※ 以下の質問の対象者は封筒の宛名の方になります。**

す ちく ばんごう  
**問2 お住まいの地区の番号1つに○をしてください。**

1	翹町地区	丸の内、大手町、内幸町、有楽町、霞が関、永田町、隼町、平河町、翹町、紀尾井町、一番町～六番町、九段南二丁目(1番4号から35号まで)、皇居外苑、日比谷公園
2	富士見地区	千代田、北の丸公園、九段南(二丁目1番4号から35号までを除く)、九段北、富士見、飯田橋、一ツ橋(一丁目)
3	神保町地区	一ツ橋(二丁目)、神田神保町、神田三崎町、西神田、神田猿樂町、神田駿河台(一～二丁目奇数番地)
4	神田公園地区	神田錦町、神田小川町、神田美土代町、内神田、神田司町、神田多町、神田鍛冶町
5	万世橋地区	神田駿河台(一～二丁目奇数番地を除く)、神田淡路町、外神田、神田須田町(一丁目)
6	和泉橋地区	鍛冶町、神田紺屋町、神田北乗物町、神田富山町、神田美倉町、岩本町、神田西福田町、神田須田町(二丁目)、神田東松下町、神田東紺屋町、神田岩本町、東神田、神田和泉町、神田佐久間町、神田平河町、神田松永町、神田花岡町、神田佐久間河岸、神田練塀町、神田相生町
7	その他	千代田区外の施設等

ねんれい ばんごう  
**問3 年齢の番号1つに○をしてください。**

1 0歳～就学前	4 30歳～39歳	7 60歳～64歳
2 就学後～17歳	5 40歳～49歳	8 65歳～74歳
3 18歳～29歳	6 50歳～59歳	9 75歳以上

しょうがい しゅるい ていど おし  
**問4 障害の種類・程度について教えてください。**

ばんごう しゅるい ていど  
**(あてはまる番号すべてに○をし、種類・程度1つに○をしてください)**

1 身体障害者手帳 (1級・2級・3級・4級・5級・6級)	} <b>問6へ</b>
2 愛の手帳 (1度・2度・3度・4度)	
3 精神障害者保健福祉手帳 (1級・2級・3級)	
4 特定医療費 (指定難病) 受給者	
5 自立支援医療 (精神通院) 受給者	
6 障害児福祉サービスの利用者 (児童)	

かた ぶぶん しょうがい  
**問5 問4で「1」に○をつけた方におたずねします。どの部分に障害があ**

ばんごう しゅべつ えら  
**りますか。(あてはまる番号すべてに○をし、種別も選んでください)**

1 視覚障害
2 聴覚・平衡機能障害
3 音声・言語・そしゃく機能障害
4 肢体不自由 (上肢・下肢・体幹)
5 内部障害 (心臓・腎臓・肝臓・呼吸器・ぼうこう直腸・小腸・免疫)

せいかつ ばしょ ばんごう  
**問6 生活している場所の番号1つに○をしてください。**

1 自宅に一人で暮らしている	4 施設で暮らしている
2 自宅で家族と暮らしている	5 病院等に入院している
3 グループホームで暮らしている	6 その他 ( )

おも かいじょ しえんしゃ ばんごう

問7 主な介助・支援者の番号1つに○をしてください。

1 おと つま 夫・妻・パートナー	6 ゆうじん ちじん 友人・知人
2 ちち はは 父・母	7 そうごうしえんほう かいごほけん じぎょうしゃ 総合支援法や介護保険のサービス事業者
3 こ 子ども	8 ボランティア
4 きょうだいしまい 兄弟姉妹	9 その他 ( )
5 た しんぞく その他の親族	10 いない

問9へ

かた

問8 問7で「1～5」のどれかに○をつけた方におたずねします。

おも かいじょ しえんしゃ ねんれい ばんごう

主な介助・支援者の年齢の番号1つに○をしてください。

1 18歳未満	4 40歳～49歳	7 65歳～74歳
2 18歳～29歳	5 50歳～59歳	8 75歳～84歳
3 30歳～39歳	6 60歳～64歳	9 85歳以上

つき

がいしゅつ

ばんごう

問9 月にどれくらい外出するかあてはまる番号1つに○をしてください。

1 まいにちがいしゅつ ほとんど毎日外出する	4 つき かいがいしゅつ 月に1～2回外出する
2 しゅう かいがいしゅつ 週に2～3回外出する	5 がいしゅつ ほとんど外出しない
3 しゅう かい がいしゅつ 週に1回くらい外出する	

もくてき がいしゅつ

おお

おも

問10 どのような目的で外出することが多いですか。(主なもの3つまで○)

1 つうきん つうがく つうしょ 通勤・通学・通所	6 しゅみ 趣味やスポーツをする
2 くんれん い 訓練やリハビリに行く	7 かつどう さんか グループ活動に参加する
3 いりょうきかん じゅしん 医療機関への受診	8 さんぽ い 散歩に行く
4 か もの い 買い物に行く	9 その他
5 ゆうじん ちじん あ 友人・知人に会う	( )

## ちよだく ちいき よ (2) 千代田区の地域での良かったことについて

ちよだく ちいき であ よ うかが  
千代田区の地域で出会った良かったコトやモノについて伺います。

いつ、どこで、どのようなモノやコトを良いと思ったか、できるだけ  
ぐたいてき じゆう か  
具体的に自由にお書きください。

こうつうきかん よ  
問11 交通機関で良かったコトやモノはありますか。

えき でき つか  
例1：〇〇駅にエレベーターが出来て使いやすくなった。

うんでんしゆ しんせつ  
例2：バスやタクシー運転手さんが親切だった。

いんしょくてん よ  
問12 飲食店で良かったコトやモノはありますか。

ひつだん ちゅうもん おう みせ しゅわ つか てんいん みせ  
例：筆談での注文に応じてくれる店や、手話ができる店員さんがいる店があった。

しょうてんがい いんしょくてん のぞ よ  
問13 商店街（飲食店を除く）で良かったコトやモノはありますか。

むすめ とお こえ み ひと  
例：「さっき 娘さん通ったよ」と声をかけてくれる。見ていてくれる人がいてうれしい。

みせ など よ  
問14 お店（スーパーやコンビニ等）で良かったコトやモノはありますか。

ふくろづ だい か はこ  
例：レジから袋詰めをする台まで買ったものを運んでくれる。

こうきょうきかん ぎんこう びょういん ゆうびんきょくなど よ  
問15 公共機関（銀行、病院、郵便局等）で良かったコトやモノはありますか。

しよるい じかん せ ま  
例：書類のサインに時間がかかるのだが、急かさずに待ってくれる。

くりつしせつ よ

問16 区立施設で良かったコトやモノはありますか。

くやくしょ いりぐち だんさ すく りよう

例：区役所など入口に段差が少ないので利用しやすい。

ほか よ

問17 その他に良かったコトやモノはありますか。

こころ のこ

たいけん

問18 心に残っているエピソード、体験はありますか。

問19 情報、支援・サービス、衛生面など、生活全般で感じた良かったことはありますか。

問20 今後の千代田区の障害者施策で具体的に必要とするサービスや充実してほしい内容をご自由にお書きください。

これで調査は終わります。  
ご協力いただきありがとうございました。

■返信用封筒に入れて、令和3年10月29日(金)までにお送りください。



# 共生社会をめざす「千代田区の良かったこと」調査 報告書

---

令和4年3月

■発行・編集

千代田区保健福祉部 障害者福祉課  
東京都千代田区九段南一丁目2番1号  
電話 03(5211)4214