

第5章 ヒアリング調査

1. ヒアリング調査実施概要

(1) 調査の目的

障がい児が抱えている困りごとなどについてより詳しい現状を把握し、次期「おおた障がい施策推進プラン」に反映することを目的に、今回の実態調査では、アンケート形式による調査に加えてヒアリング調査を実施することとした。

調査テーマについては、障がい児のなかでも近年増加が著しい発達障がいを中心に主な対象とした。

(2) 調査対象

主に発達障がい児支援に携わる、以下の計9団体

- ・ 公共施設：2施設（障がい者総合サポートセンターB棟、こども発達センターわかばの家）
- ・ 民間事業者：4事業者（児童発達支援・放課後等デイサービス事業所等）
- ・ 学校：3校（サポートルーム、特別支援学級）

(3) 調査期間

令和7年11月26日（水）～令和8年1月14日（水）

(4) 調査方法

- ・ 対面による聞き取り調査
- ・ ヒアリング実施依頼時に、ヒアリングシートを送付し、事前に回答を回収（設問項目10問程度）
- ・ 事前回答の内容（事前回答がない場合はヒアリングシートの設問）をもとに、ヒアリングを実施（1時間～1時間30分程度）

■ヒアリングシートイメージ

障がい者総合サポートセンターB棟 ヒアリングシート			
ご記入者名	役職()		
ご連絡先メール		ご連絡先電話番号	
以下、当日ヒアリングさせていただきたい内容です。事前に可能な範囲でご回答ください。 なお、回答物は必要に応じて自由に増やしてください。			
1. 現在の利用者数と近年の増減状況、利用者の特徴や変化を教えてください。			
2. 利用者や保護者のニーズや課題の変化、特に支援が必要と思われる層を教えてください。			
3. 利用者からどのような相談が多いですか。また、相談の変化はありますか。サービス以外の課題とした相談や、いわゆる複合的な相談もありますか(受けていますか)。			
4. 相談対応までの待機期間を減らすためにどのような対応が必要と考えますか。			
5. セルフプランの割合を減らし、専門家からの計画策定が受けられるための支援策としてどのような取り組みが必要と考えますか。			
6. 区内のサービス事業所との連携は図られていますか。より連携を図っていくためにはどのようにすればよいと思いますか。			
7. 学校との連携において、最も困難を感じる点は何か。			
8. 相談支援部門として、サービス事業所や学校への情報連携について課題に感じていることを教えてください。			
9. 区全体においてや各分野、部署(教育、子育て、医療、福祉等)においての計画策定に対し、相談支援や児童発達支援に関して、どのような施策があるとよいと思いますか。			

1

2



2. ヒアリング結果

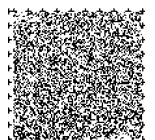
(1) 公共施設（障がい者総合サポートセンターB棟、こども発達センターわかばの家）

1) 利用者のニーズ、課題、相談内容の変化

- 外国籍の方の利用が増加傾向にある。通訳者を依頼したり、タブレット翻訳を利用したりして相談を実施しているが、保護者との意思疎通を図ることが難しいと感じている。
- こどもが発達的な課題を抱えているというだけでなく、保護者自身に精神疾患がある等、保護者を含めた支援が必要なケースが増えている。
- 「自発的に調べて早期に相談を始める方、過剰に反応される方」と「今は困っていないからと就学間近まで相談支援を考えない方」の二極化が見られているように思われる。
- 特に支援が必要な方に限って、困りごとを発信することが難しい場合が多い。また、地域のつながりが弱まっているため、自ら発信できない方を拾い上げることがさらに難しくなり、支援につながりにくい状況である。
- 就園時期が早まっているため、1歳児、2歳児であっても「集団適応が難しい」という指摘を受けて相談を申し込む方が増えている。また、不登園のこどもが増えている印象がある。
- 就学児の利用も低年齢化しており、小学1年生や未就学児からの相談が増えている。
- 小学1年生から不登校という相談も増えている印象がある。
- 養育上の課題から、家庭での対応が困難となり相談に至るケースや不登校、引きこもり、家庭内暴力、万引きなどの問題が複合しているケースもある。
- 学校でのトラブルや事業者との問題、さらには事業者探しなど、幅広い「困りごと全般」を相談されるケースもある。

2) 相談対応の待機期間短縮への対応、セルフプラン、計画策定支援について

- 相談電話から一定の待機期間（1週間～1か月程度）ののち初回相談を実施している。待機時間の中で優先度を見極め、対応を図っている。
- 大田区の人口に見合った公的な相談場所の設置が必要と考える。また、入り口の相談対応を専門職が行うことで、実質的な待機期間を軽減できると思う。
- 民間が相談対応を行うには、自治体の支援（資金、研修体制整備等）が不可欠だと思う。
- セルフプランの割合が高いことについては、まずセルフプランであることの問題はなにかを明らかにすべきである。セルフプランを全て無くすことは難しく、保護者がサービス利用に主体的に関わるという点から考えると、セルフプランはあっていいとも感じる。一方で、障害児通所サービスと障害福祉サービスの両方を利用しているケースや、家庭の養育力が不安定なため常に相談支援が必要なケースなどにおいては、相談支援専門員の関与が必要であり、保護者のニーズの把握が重要である。



3) 関係機関との連携

<全般>

- ネットワーク会議等で連携は図られている。
- 重層的支援体制整備事業の見守りの輪で関係機関と連携して見守りをを行っているが、拒絶されるご家庭もある。アウトリーチと効果的な支援に繋げるためには、他機関との連携や役割の確認などが大切になる。
- 情報連携においては、個人情報の取り扱いに対して慎重にならざるを得ない。

<区内サービス事業者との連携>

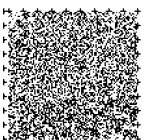
- 相談支援部門としては、児童発達支援事業所や放課後等デイサービス事業所の空き状況などが定期的に把握できるとありがたい。

<保育園・幼稚園・学校との連携>

- サポートセンターB棟の役割が十分に理解されていないためか、学習面でのつまづきに対する見守りやフォローなど、学校で支援ができる段階での相談がある。情報共有や支援の役割分担を確認する場が必要であると感じる。
- 園の方針から「発達支援」「相談支援」を必要に感じていないケースもあり連携の仕方に各園で温度差が出てしまっている。また、保育士や幼稚園教諭が多忙のため外部からの支援を取り入れにくい環境があると感じる。

4) 大田区が今後の障害福祉施策で注力すべき内容

- 関係機関同士の連携の場づくりが必要である。こどもに関わる部署の定期的な会議への参加などサービス利用者にとって必要な支援をつなげていく仕組みづくりが大事だと考える。
- 障がいを含めてこどもの相談がワンストップで行えるような場があるとよい。気軽に相談できる場から関係機関につないでいくような仕組みにしていく。そのために、福祉コンシェルジュのような人の配置も必要と考える。
- 相談支援事業所を増やし、望めば誰でも計画相談を受けられるような環境ができるとよい。計画相談を利用することで、細かな変化やSOSを見つけられる確率が増える。そのためにも支援を受けることがプラスになるという体制を整えていく必要があると考える。
- 一方で、「早期発見と支援につなげること」だけが目的となってしまう、当事者の気持ちや意向がおざなりにならないようにすることも必要。
- 長期の人材育成計画（5～10年）を立て、こどもの療育に対して理解のある人材を育成していくことが大切であると感じる。



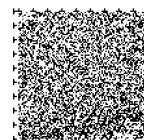
(2) 民間事業者（児童発達支援・放課後等デイサービス事業所等）

1) 利用者のニーズ、課題、相談内容の変化

- 利用のきっかけは、わかばの家の親子通園や単独通園が保護者の共働きにより時間が合わず利用できないため、民間の利用を検討したという方が多い印象である。
- 民間の事業者が増えてきて、利用を希望されている待機者の数は年々少なくなっているように感じる。
- 他の児童発達支援事業所と併用する利用者が増加しており、現在では併用している方が大半を占めている。保護者の間では、自らのニーズにあった事業者を選択することで、より多角的な視点から支援の幅を広げたいとの意識が高まっているように感じる。
- 保護者の共働きが増えたため、週末や平日の遅い時間の利用希望が増え、その結果利用希望枠が重なることが多い。
- 当事業所では送迎を行っていない。共働きのため、保護者が登下校や施設への移動に同行できないことが多い場合、移動支援のニーズが高いと思われるのに対して供給が不足していると思う。
- 保護者自身に精神疾患などの課題を抱えている方が増えた印象があり、保護者も相談の場が必要だと感じる。
- 大田区だけでなく、品川区、川崎市、横浜市からも通所する利用者がいる。
- 小学校入学が近くなってくると、支援学級と通常級・支援学校のどちらがよいかと保護者の方の悩みをよく聞くが、支援学級の設置数が限られているために希望通りとならない保護者の方も少なくない。
- 小学生以降になると学習や友人関係、生活習慣などの悩みが出てきて、苦しんでいるこどもを多くみてきた。IQ など数字では測ることのできない“偏り”のあるこどもへの支援が必要である。
- 登校がづらい、友人関係の悩みなど、中学生からの相談も多い。不登校になるこどもも増えてきているように感じる。
- 中高生は福祉サービスを利用していることをまわりに知られたくないため、事業所による学校見学を拒否する子も少なくない。
- 高校卒業後の就職や進学に伴い、「福祉との関わりが途切れてしまうのではないか」と不安に思うご家族からの相談が多い。

2) 職員体制と不足職種

- 女性の多い職場であるため、自らの育児で辞める方が多くいる。30代、40代の職員がいないため、将来の中間層に不安がある。例えば、勤務時間など人員配置基準がより柔軟になり、子育て世代でも働きやすい環境にできるとよい。
- 日々の業務においては不足なく職員を配置できているが、専門職が数名増えると、より充実した支援が可能になると考えている。
- 運営費補助や設備投資支援など、施設のハード・ソフトの両面で区の支援が充実することにより、人材が安定していくと思う。
- 働きやすい環境づくりも支援の質を担保する1つの要素であると考えている。
- 職員の採用においては、事業所が医療的な施設であると看護師等は採用しやすいが、保育士等の採用は難しい傾向にある。



3) 関係機関との連携

<全般>

- 保護者に支援を受けることへの強い意思があると連携を図りやすいが、保護者が支援を受けることに消極的な場合や重要視していない場合もあり、そのときは連携して支援することの大切さを保護者に根気強く説明する必要がある。
- 教育機関や医療機関への情報提供・情報連携依頼や面談依頼に対して、その意義や目的、理由が正しく理解されず断られるケースがある。区からの周知や支援があるとより包括的な支援につなげやすい。

<行政との連携>

- 虐待、苦情、要保護児童などの困難なケースについては、情報量も必然的に増える傾向にあり、情報共有の内容や方法が適切か判断に迷うことがある。
- 児童相談所や子ども家庭支援センターとの情報共有が薄いと感じている。個人情報や保護者の意向などもあると思うが、事態が大きくなる前に地道な連携は必要だと思う。

<保育園・幼稚園・学校との連携>

- 関係者にお互いのことを知ってもらう機会があると、連携がしやすくなる。信頼関係の構築に時間がかかるため、橋渡し役となる人、場が必要である。
- 保育所等訪問支援を行っているが、学校によって対応に温度差があり、1法人のみでの対応には限界があると感じている。
- 連絡方法が電話やFAXのみなど限定的だったり、パソコンやスマートホンの台数が十分でないために、連絡を取ることが難しいケースもあった。

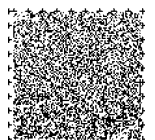
<区内サービス事業者との連携>

- 他の事業者から利用を変更する場合は、保護者の了承を得たうえで、以前利用していた事業者との情報共有は行っているが、児童発達支援事業所から、放課後等デイサービス事業所へ引継ぎを行うケースは少ない。
- 他事業者との連携は支援方針の違いもあり少ない。大田区児童発達支援地域ネットワーク会議で顔見知りになった事業者とは保護者の了承を得て情報共有をすることはあるが、支援内容のすり合わせまでは難しい。
- 同種の他事業者とも横のつながりを持ちたいと考えているが、大田区児童発達支援地域ネットワーク会議の場だけでは、難しいと感じている。オンラインの活用などで補える可能性もあるのではないか。



4) 大田区が今後の障害福祉施策で注力すべき内容

- こどもの相談を気軽にワンストップでできるような窓口と、福祉以外の他のサービスを広く紹介できるような体制が必要である。さらに、相談場所へ向かうことが難しい方へは訪問事業がその役割も担えるようになるとうい。
- こどもへの直接的な支援だけでなく、保護者も含めた「家庭」への支援が重要と考えている。
- 発達支援を希望する当事者や保護者が、必要なサービスを十分に、適切に受けられることが重要であるとする。
- 学校と家庭、地域との連携による一貫性のある、切れ目のない支援を行うことでこどもが安心して成長できる基盤が作れるようになるのではないかと考える。
- 民間事業所の利用者は、現状では、わかばの家の OT（作業療法士）・PT（理学療法士）・ST（言語聴覚士）などの専門職からの訓練を受けづらい。
- わかばの家以外にも中度～重度に対応ができる公共施設を増やしてほしい。
- 不登校などにより、日中居場所のないこどもが安心して過ごせるフリースペースや、つばさ教室等をさらに増やしてほしい。
- 社会人や大学・専門学校に通いはじめると福祉的な居場所などの情報が入手しづらくなるので、誰でも情報が入手しやすい仕組みや情報発信機関があるとよい。



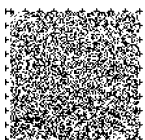
(3) 学校（サポートルーム、特別支援学級）

1) 利用した児童や保護者の変化

- 少人数の安心感、特性に合わせた対応、整備された環境などから、利用する児童・生徒の状態は改善している。また、不登校だった児童・生徒のなかには、再び登校できるようになった子もいた。
- 通常の学級のこどもたちも普通の友達として接しており、自閉症・情緒の特別支援学級に遊びに行く子もいたり、休み時間に交流もある。
- 外部専門家による講演や直接質問できる場を開催しており、保護者からも好評である。
- 保護者からも「在籍（転校）させてよかった」との声を多く聞いている。
- 大田区のホームページで本校の特別支援教育に関する情報を知り、遠方から引っ越してくる方もいた。

2) 教室運営に必要なこと

- 担当教員だけでなく、校長や他の教員も特別支援教育に対して理解を深めることが大切である。
- さらに、外部専門家の積極的な支援がないと円滑な運営は難しい。
- 通常の学級の教員も、サポートルームや特別支援学級の担当教員と積極的に情報共有を図っている。情報共有の中で、担当教員から学ぶことも多いようで、頼りにされている様子が見受けられる。
- 児童・生徒の支援のためには保護者からの理解を得ることが大切であり、そのためには、検査結果という科学的な根拠と外部専門家の意見の両方があることが重要である。
- サポートルームの存在を知らない保護者が多い。そのため、こどもの様子が気になったときには、保護者会の後などの機会に声掛けなど行い、学校として、いつでも相談を受ける姿勢（土曜授業の公開時に相談会を開く等）でいる。
- 特に自閉症・情緒障害特別支援学級は設置校が限られており、大田区は広いために遠方からの通学には、送迎対応が必要となる。移動支援の周知方法、条件緩和、スクールバスなどの支援を求める声がある。
- 教室の場所、教室内の環境整備は重要であり、学校内に複数の空き教室があるなどスペースの余裕がなければ、円滑な運営は難しく感じる。
- 担当教員が区外の学校から異動してくると、自治体による制度の違いのため混乱することがある。



3) 関係機関との連携

<行政との連携>

- 小学校では「さぽーとぴあ」に通っている児童が多くいるものの情報共有の機会がないため、お互いの役割を確認する場が必要だと思う。
- 特別支援教室やサポートルームの利用に向けた検査内容や結果が出るまでのスケジュール、保護者からの相談内容等について、教育センターともっと共有できるとよい。
- 行政からの呼びかけで入学前のケース会議が開かれたことがあった。子ども家庭支援センター、児童相談所、わかばの家、福祉関係各課、保健師などが集まり、有意義な情報共有ができた。
- 行政機関同士の情報連携が図られ、情報の引き継ぎが十分にされて、行政の担当者が異動しても変わらないやりとりができるとよい。

<小学校・中学校との連携>

- 小・中学校間の連携は図られているが、サポートルームに関する引継ぎも漏れなくできるよう、チェックリスト等があるとよい。小学校卒業前にサポートルームを退室している児童の情報や、また、通級歴がなくても特別な支援を要する児童の情報も必要と考える。

<幼稚園・保育園との連携>

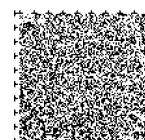
- 新1年生の情報の交換会などができる場があるとよい。
- 就学時の際の面談では時間が限られており、保護者が小学校へ伝えられる内容には限界がある。より良い支援のために、就学支援シートを活用し、保育園・幼稚園から積極的な情報の提供があるとありがたい。

<医療との連携>

- 保護者を通じて医師へ情報を正確に伝えることが難しいため、学校の様子が正確に伝わるように、担当教員が保護者の同意を得て医療機関に同行をしたり、状況を報告書にまとめて保護者を通して医師に渡したりしている。

<区内サービス事業者との連携>

- 放課後等デイサービス事業所とは、保護者を通して報告書をもったり、様子を聞いたりしているが、直接話すことはほとんどない。また、事業者からの学校訪問の要望もあまり聞かない。
- 放課後等デイサービス事業所の職員、保護者との情報交換の機会があり、有意義な情報共有ができた。放課後等デイサービスや他の関係機関との連携を図っていくためには、連携が上手くいった事例を積み重ね、関係者の理解を深めていくことが必要である。



4) 大田区が今後の障害福祉施策で注力すべき内容

- 中学生の放課後の居場所が少ないと感じる。放課後等デイサービス等の利用があればよいが、自宅以外にも居場所が必要と考える。
- 中学校卒業後の進路について、区から生徒や保護者、学校に情報が提供される機会があるとよい。「サポートルームは高校でもあるのか」「どのように選んだらよいか」という保護者からの相談が多い。
- 保護者の方が気軽に相談できる場所が必要である。保護者にとって身近な場所で相談できるようになれば孤立や一人で抱え込むことを防ぐことができると考える。
- 外国籍の方が増えてきて、保護者が日本語を理解できずに、支援の意図が伝わりにくかったり、こどもの特性を把握できなかつたりするケースがある。外国籍の方にも対応できるカウンセラー等が必要であると考え。
- 関係機関をつなぐセンター的な役割や仕組みが必要と考える。
- 支援が必要な園児に対し、入学後も切れ目のない支援ができるよう、実際に保育園を見に行き、保護者と面談をするなど事前に確認できる仕組みがあるとよい。
- 自閉症・情緒障害特別支援学級を入学時（小学1年生）から利用できるようにしてほしい。また、教室数に対しての利用希望数が多いため、教室数も増やしてほしい。
- サポートルームを利用するための公的な施設での検査が、現状では教育センター（池上会館）のみで行われている。スムーズな利用につなげるためにも、その他の場所でも検査や相談を受けられるようにしてほしい。
- 主治医がいないと検査の予約待ちが長くてすぐに相談できないため、優先的に検査ができる仕組みが必要と感じる。
- 障がいに関する情報をアップデートしていくために、区で教職員を対象とした研修会を開いてほしい。

