

令和7年度開催「移動支援事業に関する意見交換会」の概要

1 実施日時・場所について（計3回）

- 【第1回】令和7年7月28日(月) 18:30～20:30 杉並区役所
- 【第2回】令和7年7月29日(火) 10:00～12:00 高井戸地域区民センター
- 【第3回】令和7年7月30日(水) 10:00～12:00 セシオン杉並

2 参加人数について

	【第1回】	【第2回】	【第3回】	合計
延べ参加人数（人）	20	19	24	63

3 意見交換会の流れ（各回共通）

- (1) 移動支援事業について（20分）
移動支援事業の概要や実施状況、寄せられた主な意見・要望の説明
- (2) グループごとの意見交換（60分）
様々な立場の参加者で構成されたグループで、事業に関する意見・要望について意見を交換
- (3) 休憩（10分）
- (4) 意見発表（25分）
各グループで出た意見やアイデアを発表
- (5) 今後の見直しに向けた取組について（5分）

4 意見交換会で出された主な意見

項目	発言者	発言内容	主な意見・要望・解決策
ヘルパー不足・ヘルパーの技術不足	利用者・関係者	事実・悩み	予約がとれない。情報が足りない。
			余暇の長時間支援をなかなか受けてもらえない。
			「障害種別によって対応が異なるため対応できるガイドヘルパーがいない」と断られることがある。
			土日はガイドヘルパーが足りなくて、余暇での外出ができない。
			精神障害者に対応できるガイドヘルパーが少ない。
			他の部署（教育委員会等）の方は通学時のガイドヘルパー不足を把握しているのか。
			依頼しても、断られることが多い。
			特に児童向けのガイドヘルパーを探すのが大変。
			知的障害以外のガイドヘルパー講座がない。
			昔はボランティアの人が外出支援をしていた。現在はボランティアが減ってきている。
			ガイドヘルパーが少なく、支援の希望が通らない。
			これまで自身が利用している事業所から断られたことはない。
			三連休の中日は特にガイドヘルパーが見つからない。
			事業所の空き情報が分かりづらい。
			思い立った時や緊急時に利用できない。
			精神障害者に対応したガイドヘルパーが少なく、断られてしまうことが多い。
			精神障害者への支援ができる事業所が少ない。
			突発的な通院で利用したいが、ガイドヘルパー不足につき利用できない。
			学童とその他通所送迎の時間が重なって利用できない。
			特定の区間（信号のある場所など）のみ支援が必要のため、始点と終点を広がりすぎないように配慮している。
			3つの事業所と契約しているが、ガイドヘルパーが見つからない。
			ガイドヘルパー講座を受けてみたいが、絶対に事業所に登録しなければならないのであればハードルが高いと感じる。
			特定のガイドヘルパーが対応してくれていたが、その方が引退して以降は移動支援事業を利用できていない。
ガイドヘルパー探しを利用者自身で行うのが難しい。			
（ボランティアによる支援が認められた場合）ガイドヘルパーの資格のない方に任せるのは不安を感じる。			
今のところは、親が土日の余暇活動の対応をしているが、1人になってしまったときにどうするのか不安を感じる。			
ベテランのガイドヘルパーが福祉施設の職員に流れてしまう。			
ガイドヘルパーの技術向上に向けた事業所の取組みがどのようなものなのか気になる。			
福祉職のキャリアとして、移動支援のガイドヘルパーという仕事のみで生計を立てることは難しく、人材が定着しない。			
ガイドヘルパー講座によって、ヘルパーが増えていると感じる。			
ガイドヘルパーという仕事との相性、利用者との相性など向き不向きがある。			
現在は、自身で子どもの支援を行っているが、自身が動けなくなった際にガイドヘルパーに頼むのが不安を感じる。			
男性のガイドヘルパーが少ない。			
緊急時の対応ができるガイドヘルパーがいない。			

項目	発言者	発言内容	主な意見・要望・解決策
ヘルパー不足・ヘルパーの技術不足	利用者・関係者	事実・悩み	ガイドヘルパーの技術向上には、場数を踏んで慣れていくしかない。
			他サービスを受けている場合、その事業所から移動支援事業のガイドヘルパーを見つけやすい。
			いつも同じガイドヘルパーがついている。
			ガイドヘルパーの発言により利用者が傷付き、利用控えをしたことがある。
			テーマパークに移動支援で行った際、ガイドヘルパーが買い物をするために利用者を待たせていた。
			電車での移動支援中に利用者を叱責するガイドヘルパーを見て胸を痛めた。
			土日は特にガイドヘルパーが不足しており頼みづらい。遠慮して2時間～3時間で依頼するが、行動範囲が制限される。
			土日は直前をお願いすることが難しく、前々から予約したり定期的に使っていないと空きが見つからない。
			ヘルパーと利用者は人間同士であるため、相性の良さ悪しはあると思う。相性の良いヘルパーを見つけない。
			やる気のあるガイドヘルパーでさえも辞めていっている。原因は報酬不足だと思う。
			成人男性は緊急度が低いと思われて、支援を断られることが多い。
			ガイドヘルパーとの体力的・心理的な相性があると思うため色々な人と試してみたい。
			ガイドヘルパーを続けてもらうために丁寧に育成できる環境が必要だと感じる。
			福祉の勉強をしても、報酬が低いと別業界に入る人の方が多いと思う。
			土日祝日は、特に長時間であればガイドヘルパーが見つかりにくい。
			受給者証を取得しているが支援に入れる事業所が見つからず利用できていない。
			ガイドヘルパー不足の状況の中、突発的な利用や単発、片道での利用が難しい。
			長時間支援に入れるガイドヘルパーがいない。
			緊急時などにスポット利用ができない。
			ガイドヘルパーには権利擁護の研修も受けてほしい。
			日ごろから複数のガイドヘルパーに見てもらうことで、属人化せずに柔軟に対応できる。
	報酬を上げる必要がある。		
	ガイドヘルパー講座の実施回数を増やしてほしい。		
	精神障害者ガイドヘルパー講座を実施してほしい。		
	毎回同じガイドヘルパーに入ってもらいたい。		
	有償ボランティアなどを活用できないか。		
	どの事業所にも緊急時の対応ができるガイドヘルパーが常駐してほしい。		
	各障害でガイドヘルパーに求められるスキルが全く異なるため、身体・知的・精神はそれぞれ別に扱うべきではないか。		
	ガイドヘルパーに障害者の特性を学んでほしい。		
	利用者自身がガイドヘルパーを指名できるようにしてほしい。		
	突発的な保護者の病気等の際、すぐにガイドヘルパーが見つかるような仕組みがほしい。		
	ガイドヘルパーという職業の認知度を上げてほしい。		
	ガイドヘルパー講座受講者の事業所登録率を上げてほしい。		
	ガイドヘルパーの報酬を上げて魅力の向上に繋げてはどうか。		
	介護という敷居が高く感じるため、「電車を乗り間違えないように助ける」等ライトな仕事もあることを紹介し興味を持ってもらえばどうか。		
	利用者の特性やできること・できないことを知ってもらう場を提供し、そこを導入としてWワークを検討してもらうのはどうか。		
	利用者が集まり、遊んでいるところを見て興味を持ってもらい、「この子だったら支援できるかも」とガイドヘルパーという職業への取っ掛かりを作ってはどうか。		
	ライト層のヘルパーを一つの事業所に集めてはどうか。		
	ライト層のヘルパーを区のヘルパーバンクに登録するのはどうか。		
	ライト層のヘルパーは「軽度」の利用者の支援に入り、その他は「重度」の利用者の支援に入ってはどうか。		
	区が隙間バイトと共同し、ガイドヘルパー講座の受講者が空き時間で支援に入れるようにしてはどうか。		
	学生にガイドヘルパーを体験してもらってはどうか。		
ガイドヘルパーの仕事希望する学生に対して援助を行うのはどうか。			
大学生であれば、土日でも支援に入りやすいと思うため、大学・専門学校の掲示板にガイドヘルパーの募集チラシを貼るのはどうか。			
高校生以下に対し、ガイドヘルパーの仕事を紹介するのはどうか。			
利用者の情報（特性・できること・できないこと等）を開示してもいいため、ガイドヘルパーを探しやすくしてほしいのはどうか。			
少子化で保育士が余っていくと思うので、転職先としてガイドヘルパーを紹介してほしい。			
ガイドヘルパー講座の受講者を区で管理し、緊急で支援が必要という連絡があった際はそこから早急にガイドヘルパーが見つかる仕組みがあるといい。			
居宅介護の指定をとっていない就労継続支援B型作業所が通所送迎の移動支援事業所として認められれば通所に関してのガイドヘルパー不足は解消されるのではないかと。（例：B型でも移動支援の資格を持つ人員を配置していればOK等）			
通所送迎・通院送迎についてだけでもグループホーム職員が移動支援に入れるよう区が認定してはどうか。			
「重度」に対応できるガイドヘルパーが足りない。			
余暇における移動支援ではヘルパーと利用者の相性が大事。			
スキルアップの講習を受けて技術を向上させたいが研修の時間がとれない。			
ガイドヘルパーを多く配置すると、引継ぎにより有事の際のバックアップが可能となるが、ガイドヘルパー個人に任せると、その人が退職した際に対応できなくなることもある。			
ヘルパーはおむつや食事介助など利用者ごとに引継ぎがあるので、誰でもいいわけではない。			
引継ぎの考え方が事業者ごとに異なっている。			
報酬が見合っていないためヘルパーが定着しない。			
事業者	事実・悩み	「重度」に対応できるガイドヘルパーが足りない。	
		余暇における移動支援ではヘルパーと利用者の相性が大事。	
		スキルアップの講習を受けて技術を向上させたいが研修の時間がとれない。	
		ガイドヘルパーを多く配置すると、引継ぎにより有事の際のバックアップが可能となるが、ガイドヘルパー個人に任せると、その人が退職した際に対応できなくなることもある。	
		ヘルパーはおむつや食事介助など利用者ごとに引継ぎがあるので、誰でもいいわけではない。	
		引継ぎの考え方が事業者ごとに異なっている。	

項目	発言者	発言内容	主な意見・要望・解決策		
ヘルパー不足・ヘルパーの技術不足	事業者	事実・悩み	<p>予約だけで埋まってしまい、新規利用者の依頼を受けられない。</p> <p>4月は通学送迎の新規利用者がかなり増えるが、ヘルパーは1年に1人程度しか増えない。また、利用者が増えると、問い合わせも増えるため、その対応にも人を取られる。</p> <p>ケアの困難さに対して報酬が見合っていないため人材不足につながっている。</p> <p>ヘルパーの質の向上のため、一人が研修を受けたら、社内研修での共有やみんなで空いた時間に研修動画を見るようにしている。</p> <p>ヘルパーのなり手が少ない。</p> <p>二人介護の支給決定者の中には、一人介護でも十分なのではと思う人もいる。</p> <p>人材確保が問題と感じる。</p> <p>拘束時間が長い場合、人材確保が難しい。</p> <p>対象者等の範囲を拡大すると人材不足が進んでしまう。</p> <p>ヘルパーになりたがる人が少ない。</p> <p>単価が高い居宅介護やその他訪問介護の方へ人材が流れていく。</p> <p>若いガイドヘルパーが見つからない。</p> <p>知的ガイドヘルパーが見つからない。</p> <p>ヘルパー不足している。</p> <p>ヘルパーが高齢化している。</p> <p>対応できる人がいない。</p> <p>現状、ガイドヘルパーのスキルアップは、各事業者ごとに行っている。</p> <p>スキルが伴っていないガイドヘルパーもいるため人材育成も必要と感じる。</p> <p>ガイドヘルパーが不足している。</p> <p>グループホームを運営していたが、居住者の日中活動等のために移動支援事業所を併設で立ち上げた。</p> <p>「ガイドヘルパーが増えない」とに尽きる。</p> <p>外国人の方がガイドヘルパーとして働くには、言語・資格の壁が大きい。</p> <p>報酬を上げる必要がある。</p> <p>コミュニケーション不足により利用者満足に繋がらない。</p> <p>利用者を楽しませようとするガイドヘルパーがいない。</p> <p>土日にガイドヘルパーが見つからないためGHの職員が支援を行っている。</p> <p>通所施設の職員が支援を行っている。</p> <p>ガイドヘルパーが病気等で一人でも欠けた場合、事業所運営が難しくなる。</p> <p>移動支援の利用時間帯が通学・通所の時間帯または週末に偏っているため、平日の昼間に空きがある状態が多く、安定した収入が得られない。</p> <p>ガイドヘルパー不足のためスキルアップの時間が確保できない。</p> <p>自分の住んでいる地域で障害者と一緒に歩くという仕事をするということについて、周りの目などハードルが高いかもしれない。</p>		
			事業者	要望・解決策	<p>ガイドヘルパーの認知度を上げて、隙間バイトなど短い時間で働きたい人向けにアピールしてほしい。</p> <p>ガイドヘルパーの認知度を上げるため、どんなことをしているのか実践場面を伝えてはどうか。</p> <p>移動支援事業について明るいイメージを発信できればやってみようと思う人も増えるのではないかな。</p> <p>ガイドヘルパー同志の交流で情報交換したい。</p> <p>学校の授業等でガイドヘルパーの仕事を知ってもらう機会をもつといい。</p> <p>ガイドヘルパーの資格をとるまでの費用の補助等で面倒見てもらえるといい。</p> <p>ヘルパーを雇用する際に、心理検査を導入し、その結果に基づいた加算があるとガイドヘルパーの質の向上につながるのではないかな。</p> <p>すぎなみ地域大学以外での実施も検討してはどうか。</p> <p>区が事業者に対して、運営の仕方等をレクチャーする機会を持ってほしい。</p> <p>ガイドヘルパー養成講座を年2回ではなく、いつでも受けられるようにしてほしい。</p> <p>同性支援を確保するためにもガイドヘルパーを増やしていく必要があると考える。</p> <p>保護者からの引継ぎや初めて対応するヘルパーへの引継ぎが大切だが、引継ぎについて補助があるといい。</p> <p>事業者で研修を行う際に補助がほしい。</p> <p>ガイドヘルパーの対象資格を拡大してほしい。</p> <p>区を経由して利用者の声（レビュー）を事業所に発信すれば、事業所の質が上がるのではないかな。</p> <p>「ヘルパーバンク」を作り、フリーのヘルパーとして利用者の家族、ヘルパー経験がある人、移動支援の心得がある人が登録できるようにしてはどうか。</p> <p>ガイドヘルパーの資格の緩和として、みなしの資格を作ってはどうか。一方で、正社員の待遇は上げ、ガイドヘルパーの質の向上を図るといい。</p> <p>ガイドヘルパーがWワークの選択肢となるよう「ヘルパーバンク」登録を広めてはどうか。</p> <p>ヘルパーの質と量の確保のためには、報酬単価アップが分かりやすく、実績数値との掛け算で良いため計算しやすいのではないかな。</p> <p>ヘルパー同行研修を行うことが、ヘルパーの安心・向上心に繋がり、より良いサービスの提供に繋がる。ヘルパー活動は孤独であり不安を感じやすく自己判断の支援になってしまうこともある。自身の事業所では初めての利用者に入る時や登録したてのヘルパーには必ず同行している。同行したヘルパー分の報酬を算定できるとありがたい。</p> <p>使い勝手が良い制度になっていると思うが、ヘルパーがいなくて使えない人が多くなっている。特に学齢期の送迎ヘルパー確保に対してはヘルパー確保できるまで徹底してサポートする専門部署があっても良いかなと思う。ヘルパーでなくても学童職員などで対応できないかな。</p> <p>みんなが移動支援を利用すべきだとは思わないが、利用を全くない人を優先的に利用できるように一押しする仕組みがあっても良いかなと思う。</p>

項目	発言者	発言内容	主な意見・要望・解決策
報酬単価	利用者・関係者	事実・悩み	「軽度」だと受け取ってもらえない。
			長時間の単価が低くなるそうで、長時間の支援をなかなか受け取ってもらえない。
			「軽度」を受ける事業所が少ない。
			令和3年度でも人材確保が課題だったが、報酬に原因があると思う。
			ガイドヘルパーへの賃金が減ってしまうため、普段お願いしている時間から減らしにくい。
		長時間の支援になると単価が低くなるという。	
		要望・解決策	事業所へのフォローをすべきと考える。
			区役所からヘルパーに対して住宅手当などの補助は出せないか。
			利用者の立場でも、ガイドヘルパーの報酬単価を上げてほしい。
			グループホームの利用者が通院する際、グループホームの職員が支援を行っているため報酬として算定してほしい。
	国として訪問介護の事業を強化してほしい。国として報酬改定を行ってほしい。		
	事業者	事実・悩み	ガイドヘルパーの単価が本当に低い。
			人材確保には、報酬の問題がある。
			事業としてやっていくため、距離や時間を理由に断ることがある。
			キャンセルが出ると、定期収入にならず、収入に波がでる。
			居宅介護（通院等介助）の報酬単価に比べると移動支援の報酬単価は低すぎる。
			長時間の支援になると、単価が下がってしまう。
			時間帯や土日での加算がない。
			現在の報酬単価では生活もままならない。
			正直なところ、支給区分「軽度」は赤字のため、職員の生活を保障できない。
			他事業所で断られた「軽度」の方が、自身の事業所に集中してきている。
		移動支援は外での支援なので危険を伴うが、屋内での支援である介護保険や居宅介護の方が単価が高い。	
		区分によってガイドヘルパーの給料が変化するため、それによって支援に入るか考える人もいる。	
		要望・解決策	単価が上がらないとヘルパーが集まらないのではないかと。
			報酬を上げてほしい。
			ヘルパーの質を上げるためにも報酬を上げてほしい。
	国のサービスのように処遇改善加算があるといい。		
	余暇と通学・通所は別の単価にしてはどうか。		
	事業者	要望・解決策	3年毎に報酬単価を見直してほしい。
			報酬を一律にし、支給区分ごとに上限時間を設定すればいいのではないかと。
グループ支援の単価を上げてほしい。			
報酬が上がれば、ナイターを見に行くなど長時間の支援に入りやすくなるのではないかと。			
他自治体には定期的な報酬単価の見直しや加算があるので参考にしてはどうか。			
習い事の待ち時間中も拘束されているため、その時間も報酬算定してほしい。			
報酬単価のベースアップをしてほしい。			
深夜早朝加算がほしい。			
ヘルパーの収入が安定する仕組みがあるといい。			
研修として新人にベテランのガイドヘルパーがつく際、回数の制限なく慣れるまでは補助を出してほしい。			
研修に同行した際、半分でも良いので報酬があると良い。			
新規のガイドヘルパーを採用する補助があれば助かる。			
区議会議員に低賃金の現状を伝えてはどうか。			
どのガイドヘルパーが支援にあたるかというコーディネート業務に対しても報酬を算定してほしい。			
早朝・夜間加算がほしい。			
支援前後の交通費	事業者	事実・悩み	交通費の負担がかかってしまう。移動後、現地で保護者に引き継ぐ場合、帰りの時間は対象外となる。
			発着地点が異なる場合の対応が事業者まかせになっている。
			迎えに行くまでの報酬がない。
			ガイドヘルパーの拘束時間が長くなっている。
			支援前後の交通費が出ないため、対応できる範囲・時間が限られている。
			待ち時間は出ない。
			移動時間が対象にならない。
			利用者を待つ時間、バス停でバスを待っている時間が報酬として算定されない。
			放課後等デイサービスへの送迎など片道みの支援は戻り時間もある。
			支援前後の交通費が事業所の負担になってしまっている。
	片道の支援であった場合、報酬が出ないにも関わらず帰りの時間分も確保しなければならない。		
	片道みの支援の場合、帰りの分の報酬が発生しないためボランティア感覚となり事業所は受けづらい。		
	事業者	要望・解決策	発着地点が異なる場合の交通費や移動時間の補償があるといい。
			自分の事業所では発着地点が異なり、かつ、遠方に移動する場合は、区外交通費をもらっているが、目安を区が示すか統制してほしい。
			支援前後の交通費をなんとかしてほしい。
			ガイドヘルパーがバスポイントに到着してから、利用者の乗ったバスが来るまでの待ち時間が対象外になっているので報酬として算定してほしい。
			発着地点の違う場合の加算が欲しい。
			通所・通学や余暇の移動先での保護者との交代などの片道支援に対して片道加算が欲しい。
			始点と終点が違う時の手当がほしい。
			発着地点が異なるときの交通費・加算などの補助がほしい。
支援前後の時間を報酬として算定できれば行ける場所も増えるのではないかと。			

項目	発言者	発言内容	主な意見・要望・解決策
支援前後の交通費	事業者	要望・解決策	支援前後の移動時間に手当がほしい。自転車を取りに始点に戻ることもある。 スタッフの時給だけ出されても事業所の収入にはならず、事業所に収入がなければ事業所は移動支援の依頼を受けられないため、少なくとも移動時間は請求出来るようにして欲しい。 更新時に簡単な設問に答えるだけなので、区分がかわってしまうのは困る。 簡単な質問で決まってしまうが、その時の調子で区分が下がってしまうことがある。 「軽度」でも意外と対応が大変なことが多く、区分の軽度は報酬に見合わない。 「重度」・「軽度」の区分は現状に合っていない。 ガイドヘルパーと保護者で「軽度」「重度」の認識に差がある。 移動支援の支給区分の基準が曖昧だと感じる。 区分が「軽度」なのに実態は「重度」の人がいる。
支給区分	事業者	事実・悩み	障害福祉サービスの区分に合わせて移動支援の支給区分も決めてほしい。 サービスの区分に合わせ、「軽度」は無くしてほしい。「軽度」でも対応が困難なケースもたくさんある。 「重度」・「軽度」の区分の言い方を変えた方がいいのではないか。「重度」も「軽度」もそれぞれの大変さがあるので、区分はなくてもいいのではないか。 軽度では単価が安く事業所の運営出来ず、ガイドヘルパーも行きたくない。金額は統一し、支給区分ごとに基準時間数を決めてはどうか。（例：重度Ⅱ→50時間、重度Ⅰ→40時間、軽度→30時間）
		要望・解決策	ある事業所では、ヘルパーさんの食費のため毎回500円支払っている。 子どもに年相応のことをやってほしいので、入場料などを負担はやむを得ないと考えている。 様々な場所へ行ってほしいが、金銭的な負担を感じている。 移動支援中の食事代、交通費、入場料等をガイドヘルパー分まで負担することが金銭的に厳しく、利用回数が減ってしまう。 毎回、娯楽施設にお金をかけるのが負担である。 なるべく費用の掛からない行き先を提案するが、どのくらいかけていいのかが相談できる家族等がない場合が悩ましい。 利用者が入場料を負担すると、入場料の高い所に行きづらく、行き先に制限がかかってしまう。 保護者等がおらず、利用者本人のみで生活している場合、入場料などを2人分負担するのは難しいと思う。
利用者の負担	利用者・関係者	事実・悩み	区から入場チケットなどの補助があってもいいのではないか。
	事業者	事実・悩み	区から入場チケットなどの補助があってもいいのではないか。
移動支援事業の範囲	利用者・関係者	事実・悩み	当初は「知的障害者の移動支援」であり、社会参加を促し、余暇活動の充実を図る目的だったが、令和7年現在では身体障害や難病・高次脳機能障害・精神障害と対象者が広がったり、通学・通所と対象となる外出が広がったりと状況が大きく変わってきている。 他サービスの狭間で、使い勝手が悪い。 知的障害者は居宅介護が決定されにくい。 「社会参加」の定義が難しい。「遊び」でも利用者にとっては社会参加なのに事業所に断られたことがある。
		要望・解決策	日中活動や放課後等デイサービスを全て移動支援で補うのは難しいのではないかと。 行動援護と移動支援の両方を利用したい。 家の中の見守りとして利用したい。 コロナ禍での対応のように、家での見守りや相談をできるようにしてほしい。
	事業者	事実・悩み	行動援護の対象者が移動支援に流れているので、技術が求められる上に、人員も取られている。 行動援護の対象者と思われる方が、移動支援に流れてきている。 強度行動障害の人が、移動支援に流れてきている。 何でも移動支援を利用して対応している。
		要望・解決策	通所施設の送迎問題と移動支援を切り分けてほしい。送迎についての施策を別に考えるべきで、何でも移動支援としてしまうと、人員不足に繋がっている。 放課後等デイサービスや就労継続支援B型作業所への送迎をどうするのかという問題について、区が新たな施策を考えることなく、安易に「移動支援」としてしまうと、ただでさえ足りないヘルパーが益々足りなくなるのではないかと。 行動援護の事業所が少ないからという理由で行動援護の対象者が移動支援に流れてきている。ガイドヘルパー養成講座ではなく、行動援護や強度高度障害の資格取得に力を入れ、有資格者を増やし行動援護の事業所を増やすべきと考える。
対象者（身体障害者）	利用者・関係者	事実・悩み	肢体不自由者・児について、肢体不自由1級ではなくても日常生活に不便さを感じている人もいる。 歩行困難者が排除されている。
		要望・解決策	身心（肢体）の制限を広くしてほしい。 肢体不自由について、制限を緩和してほしい。 肢体の1級のみでは使える人が少なすぎるのではないかと。 歩行できない人について、移動支援の対象要件を緩和してほしい。 身体障害者1級だけでなく2級も認めてほしい。
対象者（精神障害者）	利用者・関係者	事実・悩み	精神障害者向けのヘルパーが少ない。 令和3年度に対象範囲が拡大されたが、周知が不足している。 精神障害者が使っていないのは周知不足によるものではないかと。 令和3年度の見直しで対象になったものの、あまり広まっていない。 精神障害者は申請要件のハードルが高く、使いにくい。 精神障害者の場合、余暇活動に取っつきにくい。 精神障害者は障害特性により単独で歩けないことがあるのに移動支援の申請のハードルが高い。 精神障害者はもともと事業の対象ではなかったため、利用できるということを事業所も当事者・家族も認知していない可能性がある。 精神障害者は日々気分の浮き沈みがあるため、精神障害者の要件のうち「外出時に支援が必要な状態が半年以上続いている方」に該当することが難しい。

項目	発言者	発言内容	主な意見・要望・解決策
対象者（精神障害者）	利用者・関係者	事実・悩み	精神障害者の利用実績が少ないのは「申請はあるが却下されているのか」「受給しているが利用していない」のどちらか知りたい。
		要望・解決策	精神障害者への周知をしてほしい。 就労継続支援B型作業所への通所や通院が認められれば、精神障害者の利用が増えるのではないかと。 精神障害者を受け入れる事業所が増えるように、精神障害者についての啓蒙を行ってほしい。
対象者（高次脳機能障害者）	利用者・関係者	事実・悩み	高次脳機能障害者の対象範囲が分からない。
対象者（施設入所者）	利用者・関係者	要望・解決策	施設入所者の移動支援を認めてほしい。 杉並区民が区外の福祉施設に入居した場合、居住地特例で杉並区が援護地になるのはおかしいと思った。 援護地なのであれば福祉施設からの移動も認めてあげてほしい。
対象となる外出（就Bへの通所送迎）	利用者・関係者	事実・悩み	作業所近辺をスタート地点として、余暇として利用している。
			毎回、親が就労継続支援B型作業所まで送迎するのは限界がある。
			通年かつ長期の外出は認められているか。国連の総括所見では「全ての地域における障害者の移動が制限されないことを確保するために、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律の下での制限を排除すること。」と言われている。
			利用目的を広げてほしい。
			通所の条件付きが条件なしになるといい。
	要望・解決策	就労継続支援B型作業所は社会参加と考えると、使えないのはおかしい。	
		就労継続支援B型作業所への通所利用を認めてほしい。	
		「単独通所が可能になると見込まれる場合に限り」という条件をなくしてほしい。	
		通所利用を保証してほしい。	
		通所の保証をしてほしい。	
事業者	事実・悩み	就労継続支援B型作業所への通所を認めてほしい。	
		就労継続支援B型作業所への通所を認めてもらっても、介護に欠ける状況の要件はない方が良いのではないかと。	
		就労継続支援B型作業所への通所を認めてほしい。	
		通所施設に通うことも「余暇」と解釈できるのではないかと。	
		精神障害者の就労継続支援B型作業所への通所を認めてほしい。	
事業者	要望・解決策	就労継続支援B型作業所・生活介護施設等の枠にとらわれずに一定の要件があれば認められるようにしてほしい。	
		通所を認めてほしい。原則利用できないという認識のため、声をあげられる事業者及び利用者が一部認められているのみとなっている。	
		通所施設で送迎を行う場合、施設の人員が不足してしまう。	
		就労継続支援B型作業所による送迎は、事業所への負担が大きい。	
		通所施設の職員がバス送迎をすることは難しいため、委託化してはどうか。	
対象となる外出（通院）	利用者・関係者	事実・悩み	毎回、親が病院に付き添うのは限界がある。
			利用目的を広げてほしい。
			定期通院は通院等介助を使うとして、病院内での寄り添いが必要な人や突発的な病気やケガでの通院は移動支援を認めてほしい。
			居宅介護（通院等介助）が支給されない人たちの通院を認めてほしい。
			突発的な通院を認めてほしい。
	要望・解決策	精神障害者の通院を認めてほしい。	
		65歳以下であっても利用者及び保護者の高齢化により通院が難しい場合は認めてほしい。	
		通院支援の制度を別で作るか移動支援でも定期的な通院を認めてほしい。	
		通院を認めてほしい。	
		精神障害者は居宅介護が出にくいいため、通院は居宅介護が認められない場合認めてほしい。	
居場所	利用者・関係者	事実・悩み	中学生になると、放課後の時間をどのように過ごせばいいか悩ましい。
			成人後の居場所確保として移動支援を利用したいが、行先を確保するのがむずかしい。
			区の施設の中には年齢制限のあるところもあり居場所の確保が難しい。
			移動支援で行く居場所の確保が難しい。
			ある事業所では、毎月行き先のリストが送られてきて、どこに行きたいか選ぶやり方をしている。
	事業者	要望・解決策	猛暑のため出かける場所が限られている。
			余暇で区民センターの空き室を使いたい。
			成人向けの放課後サービスがあればいい。
			少子化で保育所が余っていくと思う。安心できる居場所として空いた保育所を有効活用する。
			外出先に子供用のトイレしかない。
事業者	事実・悩み	猛暑での外出先に悩んでいる。ヘルパー・利用者に暑さ対策をお願いして外出している。	
		自身の事業所では、利用者の行きたいところに行くやり方をしている。	
		余暇での行き先が少ない。	
		中野区の親の会では、児童とヘルパーは貸し切りバスで水族館、保護者は買い物といったイベントを催していた。	
		夏の猛暑での外出には熱中症の危険もあるため、家で過ごすに当たりヘルパーと一緒に何かをすることを支援の対象としてほしい。	
事業者	要望・解決策	涼めるところがほしい。	
		食事ができるところがほしい。	
		公園にベンチがほしい。	
		高校卒業後の生活介護や就労先に慣れるまで間、地域の同世代の友達やゆう杉並の先生たちとの交流によるリフレッシュのために「ゆう杉並」を利用したい。障害者のみ利用年齢を19歳に伸ばしていただき、新しい環境に馴染むまでの橋渡し期間として利用させていただけたらありがたい。	

項目	発言者	発言内容	主な意見・要望・解決策
請求事務	事業者	事実・悩み	請求方法が複雑になると、事業所の負担になる。 月末・月初に利用者から確認印をもらうのは手間と時間がかかる。
		要望・解決策	障害福祉サービスの請求のように国保連請求ができるといい。自治体により方法が違うので、統一してほしい。
			実績報告書の印鑑・サインを廃止してほしい。
			書類の提出を紙提出ではなく、メールでもいいようにしてほしい。
			もし加算を設ける場合、事務処理が複雑にならないようにしてほしい。
			自治体ごとに、書式が異なり煩雑であるため、周辺区と統一してほしい。
請求の手続きが細かい。ペーパーレスを進めてほしい。			
余暇活動等の外出支援における支給時間数	事業者	要望・解決策	外出前の着替え介助に時間がかかってしまうので、支給量を増やしてほしい。 支給時間が拡大されれば、ナイターを見に行くなど長時間の支援に入りやすい。
通学・通所における1回あたりの上限時間数	利用者・関係者	事実・悩み	ある利用者は、通学1回30分までで支給決定されているが、30分では済まない場合がある。
	事業者	要望・解決策	学童までの送迎の際、小学1年生は思ったより時間がかかったりするので、延長可能にしてほしい。
その他（意見交換会）	利用者・関係者	事実・悩み	意見交換会で色んな立場の方とお話できてありがたい。
その他（学齢期の余暇支援）	利用者・関係者	要望・解決策	学齢期の余暇活動等の外出支援を充実させてほしい。
その他（キャンセル料）	事業者	事実・悩み	休日の長時間支援で、利用者の機嫌によって急遽帰ることになった場合、キャンセル料を請求するのが難しい。「ヘルパーの対応が気に入らないという理由での中断はキャンセルにならない」と言われてしまった場合に説明するのが難しい。
その他（勤務調整）	事業者	事実・悩み	支援のシフトを組むのが難しい。
その他（グループ支援）	利用者・関係者	要望・解決策	グループ支援の最小単位をヘルパー1人・利用者2人にしてほしい。区として安全性の問題があるかと思うが責任は保護者がとるかたちでもいい。 思春期の利用者の意思も尊重し、保護者以外の見守りで友人と外出できる機会がほしい。軽度であれば問題ないと思うためヘルパー1人・利用者2人を認めてほしい。
	事業者	要望・解決策	グループ支援について、今はヘルパー2人、利用者3人が最小単位だが、利用者によってはヘルパー1人利用者2人でできるといい。
その他（グループホームの人手不足）	事業者	事実・悩み	グループホームも人手が不足しており、中国人の方の割合が増えてきている。
その他（計画相談）	事業者	事実・悩み	移動支援事業のみの場合、計画相談がついておらずトラブルに繋がるが多い。
		要望・解決策	移動支援だけが親から直接連絡が来るので、特定相談支援事業所やケアマネージャーの方に関係してほしい。
その他（支援時の名札）	事業者	事実・悩み	支援中に名札をつけなければいけないため、職員個人の情報を保護できていない。
その他（支援方法）	事業者	事実・悩み	二人介護での支援や他害の対応策に悩んでいる。
その他（事業所一覧）	利用者・関係者	要望・解決策	他区を参考に、分かりやすい事業所一覧を作成してほしい。
その他（事業所間での情報共有）	事業者	要望・解決策	自身の事業所で受けられない場合、他の事業者から「この時間はガイドヘルパーの余裕がある」や「男性のガイドヘルパー沢山いる」といった情報があるとガイドヘルパーと利用者のマッチングを促すことができるのではないかな。 民間事業者間で情報共有したい。
その他（事業所の営業時間）	利用者・関係者	事実・悩み	事業所の営業時間の範囲内でないと利用できない。
その他（事業の周知）	利用者・関係者	要望・解決策	もっと移動支援事業自体の認知度を上げてほしい。
			移動支援事業を使えるという宣伝をしてほしい。
その他（施設間の移動）	利用者・関係者	要望・解決策	施設間の送迎のみを行うバスがあれば、日中活動場所が1つに定まらなくて良い。
その他（就労継続支援B型の対象要件）	利用者・関係者	事実・悩み	就労継続支援B型作業所の利用条件が分からない。
その他（ショートステイへの通所）	利用者・関係者	要望・解決策	ショートステイへの通所を認めてほしい。
その他（身体障害者の通所支援）	利用者・関係者	要望・解決策	身体障害者の就労継続支援B型作業所への通所を認めてほしい。
その他（性的虐待問題）	利用者・関係者	事実・悩み	可能な限り同性介助をお願いしたいが、ガイドヘルパー不足で断られることもある。
	利用者・関係者	事実・悩み	他の保護者から性的虐待の話聞いたことがある。同性でも発生することがあるらしい。
その他（送迎サービス付き事業）	利用者・関係者	要望・解決策	送迎サービス付きの事業（ユニバーサルタイムなど）を実施してほしい。
その他（対象者拡大（未就学児））	利用者・関係者	要望・解決策	重心児・医ケア児・乳幼児など対象年齢を拡大してほしい。
その他（長時間の支援）	事業者	事実・悩み	8時間など長時間支援の場合に、利用者から離れられず、ヘルパー自身の食事やトイレなどの余裕がない。
その他（通学送迎の需要増加）	事業者	事実・悩み	若い親は働いている人が多く、通学送迎の利用が増えている。
その他（同居家族への支援）	利用者・関係者	事実・悩み	家族が支援に入る場合は報酬として算定されない。
その他（ヘルパーの通勤）	利用者・関係者	事実・悩み	ヘルパーが杉並区外に在住している場合、杉並区まで通勤するのが大変に感じる。
その他（保護者について）	利用者・関係者	事実・悩み	高齢の人は何の制度もないところから少しずつ改善してきたので、「意見交換会に出て意見を出して改善できれば」という思いがあるが、若い人は様々なサービスがあって当然と思っており、自分が利用できない場面に合うと苦情となってしまふ。
その他（窓口）	利用者・関係者	事実・悩み	様々なサービスがあり複雑であるため総合的な窓口がほしい。