

明石市の取組状況について（報告）

明石市では、新型コロナの長期化を見据え、市民を守る「市独自の 15 の支援策」を行うなど、市民ニーズにあわせて様々な支援を行ってまいりました。

今回は、インクルーシブ担当が従事した「緊急アンケート」の取組や、当事者参画モデル事業「(仮称) あかしユニバーサルアドバイザー制度」の実施結果について報告します。

1. 緊急アンケートの実施（5月末～）

コロナにより、人との距離の確保や接触を避けることが求められるなか、高齢者や障害者など支援が必要な人の孤立を防ぐため、新たに「緊急アンケート」を実施しました。

具体的には、タクシーや弁当等の宅配に使える「サポート利用券 1 万円分」にアンケートを同封し、寄せられた困りごとに応じて、電話や訪問、手紙での情報提供などで必要な支援につなぎました。

(1) 送付概要 ※8月28日現在

◇送付対象：70歳以上の高齢者及び障害者手帳をお持ちの障害者

◇送付数：69,474通

◇返信数：21,512通（送付数の31.0%）

◇送付物：①緊急アンケートハガキ、②サポート利用券

③高齢障害ダイヤルチラシ、④サポート利用券及びアンケート説明書

⑤個人情報保護シール

(2) 意識した配慮内容

- ・チェック欄「市からの連絡を希望する」を設定。
- ・印刷物の文字を大きく、ルビ振り対応。
- ・視覚障害のある方には、送付内容を説明した点字の書類や音声CDを同封。
- ・アンケートの回答が難しい方には、電話による聞き取りで対応。
- ・アンケート回答を簡単にするため、本人情報（住所氏名）をあらかじめ印刷。

(3) 対応実績の内訳（644件）

本人が連絡を希望されている場合（178件）だけでなく、困りごとの記載内容により対応が必要と判断した場合、連絡訪問等で支援を行いました。

【参考】

(1) 対応実績一覧

困りごとの内容	電話 FAX	訪問来庁	手紙ほか	計
①不安心配、話を聞いて欲しい	105	86	151	342
②コロナ感染時の対処方法	4	-	2	6
③特別定額給付金	5	-	2	7
④生活保護・生活再建・市住	13	3	-	16
⑤事業主に対する支援	-	-	3	3
⑥障害者手帳、寿優待乗車制度	3	-	1	4
⑦税や国保の減免・支払相談	4	1	-	5
⑧法律や養育費の相談	2	-	1	3
⑨その他問合せ	43	1	214	258
計	179	91	374	644

(2) 新型コロナの影響で困っていること（☑方式、重複あり）

	①生活費	②体調面	③介護・介助	④買物・外出	⑤その他
件数	1,203件	3,864件	593件	7,924件	1,020件
割合	5.6%	18.0%	2.8%	36.8%	4.7%

(3) 自由意見（抜粋）

- ・サポート券やアンケートなど市民一人ひとりを気遣ってくれることが嬉しい。
- ・子や孫など家族の収入が減ったため、経済的な援助が減った。
- ・まだまだ働きたいので、働き口を紹介してほしい。
- ・コロナの正確な情報が入らず、毎日が不安で眠れない。
- ・外出できないことにより、足腰を中心に体力が衰えている。
- ・自分が倒れた場合、病気の夫（妻）の介護をどうすればよいのか心配。
- ・コロナにより、病院や老人ホームに入っている夫（妻）と面会できない。
- ・こども(障害有)の学校がない為、介護による精神・身体的な負担感が強い。
- ・外出自粛に伴い、人との会話が減り孤独を感じる。気分が塞ぎ込む。
- ・持病を抱えているが、病院やバス等での感染が怖くて通院を控えている。
- ・通院頻度を減らすため、薬を多く出してほしい。
- ・こども(障害有)がマスクをつけられない。外出の際に周りの目が気になる。
- ・障害者はマスクや消毒液などの入手が特に難しい。市を通じて購入できるような仕組みがあれば助かる。
- ・単身世帯なので将来の孤独死が心配。
- ・新聞を取っていないため、広報紙での情報入手ができない。

(4) 送付物（5点+封筒）



2. 当事者参画モデル事業の実施（（仮称）あかしユニバーサルアドバイザー制度）

当事者のニーズを事業に反映するため、当事者に企画段階から参画いただき、当事者と事業者の対話を通して双方の理解を促進させる、当事者参画モデル事業を実施しました。

(1) 魚の棚商店街多目的トイレの改修（2020年4月）

多くの方が訪れる「魚の棚商店街多目的トイレ」の改修にあたり、車いすユーザーも使いやすく、来訪者のおもてなしになるようなトイレの整備を目的に実施。

◆新型コロナによる影響を踏まえて工夫した点

①現地確認の中止 ⇒ 書面による確認

現地確認することが困難なため、事務局で現状の写真、レイアウト案などの情報を当事者にメール等で送付し、確認いただきました。

②意見交換方法の変更

事務局が個別に聞き取りを実施し、意見を集約して事業者に伝えました。また、事業者に伝える場には車いすユーザーの職員に参加してもらい、当事者の生の声を伝えることを意識しました。

《主な意見及び対応》※車いすユーザー、学識経験者など6名に意見聴取

- ・清潔面から蓋の開閉を避けるためトイレの蓋を取ってほしい。
⇒◎：蓋の設置はやめた。
- ・便器位置を中央ではなく、どちらかの壁側に寄せてほしい。
⇒◎：右側の壁に寄せた。
- ・ゴミ箱や鏡を使いやすいものにしてほしい。
⇒▲：意見を踏まえ、今後対応。
- ・オストメイト、折り畳みベッドを設置してほしい。
⇒◎：いずれも設置した。
- ・介助者も一緒に入って待てるよう、トイレ内スペースを広げてほしい。
⇒▲：構造上難しく非対応。代替案としてトイレの外に待機用のイスを用意する。
- ・洗面台に除菌スプレーを設置し、お湯が出るようにしてほしい。
⇒×：予算の関係上難しく非対応。

《現地確認の様子》



《改修前後の様子》



(2) 市所有緑地の段差解消 (2020年7月)

2019年のまち歩きで指摘を受けた、市所有緑地の段差解消（スロープの設置）について当事者参画を実施しました。

(1)魚の棚トイレと同様、コロナ禍でもあり大人数の参加は避けました。

車いすユーザー2名に参加いただき、スロープの位置、長さに加え、壇上のイスの撤去などについて意見をいただきました。

《現地確認の様子》



《改修前後の様子》



着手前



完成



着手前



完成



着手前



完成