

厚生労働省

令和7年度 障害者総合福祉推進事業

制度等で給付されない支援機器における  
障害当事者の購入動機及び購入に至る過程に関する実態調査

報告書

令和8年3月

株式会社日本総合研究所



# 目次

---

---

1. 事業要旨 .....	1
2. 事業概要 .....	4
2.1. 本調査研究の背景・目的.....	4
2.2. 本調査研究における用語の定義 .....	5
2.3. 本調査の検討対象範囲 .....	6
2.4. 実施体制 .....	6
2.5. 本調査研究の進め方・実施事項.....	7
3. 障害当事者および支援者を対象としたヒアリング調査・現地調査 .....	9
3.1. 実施目的.....	9
3.2. 実施方法.....	9
3.3. 実施結果.....	12
4. 障害当事者に支援機器が届くまでの実態の整理.....	57
4.1. 実施目的.....	57
4.2. 実施方法.....	57
4.3. 実施結果.....	57
5. 本事業の考察.....	69
5.1. 障害当事者と支援者を対象としたヒアリング調査.....	69
5.2. 障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れについて.....	70
5.3. 障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れにおける障壁について .....	71
5.4. 支援者が障害当事者への支援を行う上での障壁について.....	72
5.5. 本調査の対象とした制度のはざまにある支援機器について.....	72
6. 本事業のまとめ .....	73
6.1. 本事業の成果および今後の実施事項 .....	73
6.2. 本事業の限界および今後の展望.....	73

## 1. 事業要旨

### (A) 事業背景・目的

給付制度の支給対象ではない支援機器について、障害当事者が実際にどのように支援機器の情報を入手し、どのように機器を購入し、どのように使用しているのか、という実態は明らかになっていない。本調査研究では、給付制度の支給対象ではない支援機器が、確実に障害当事者のもとに届き、有効に使用されるための普及啓発方法を開発することを目的として、障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れやその障壁、支援者が障害当事者支援を行うことにおける障壁を明らかにし、障害当事者に支援機器が届くまでのエピソードをまとめたストーリー集を作成した。

### (B) 事業実施内容

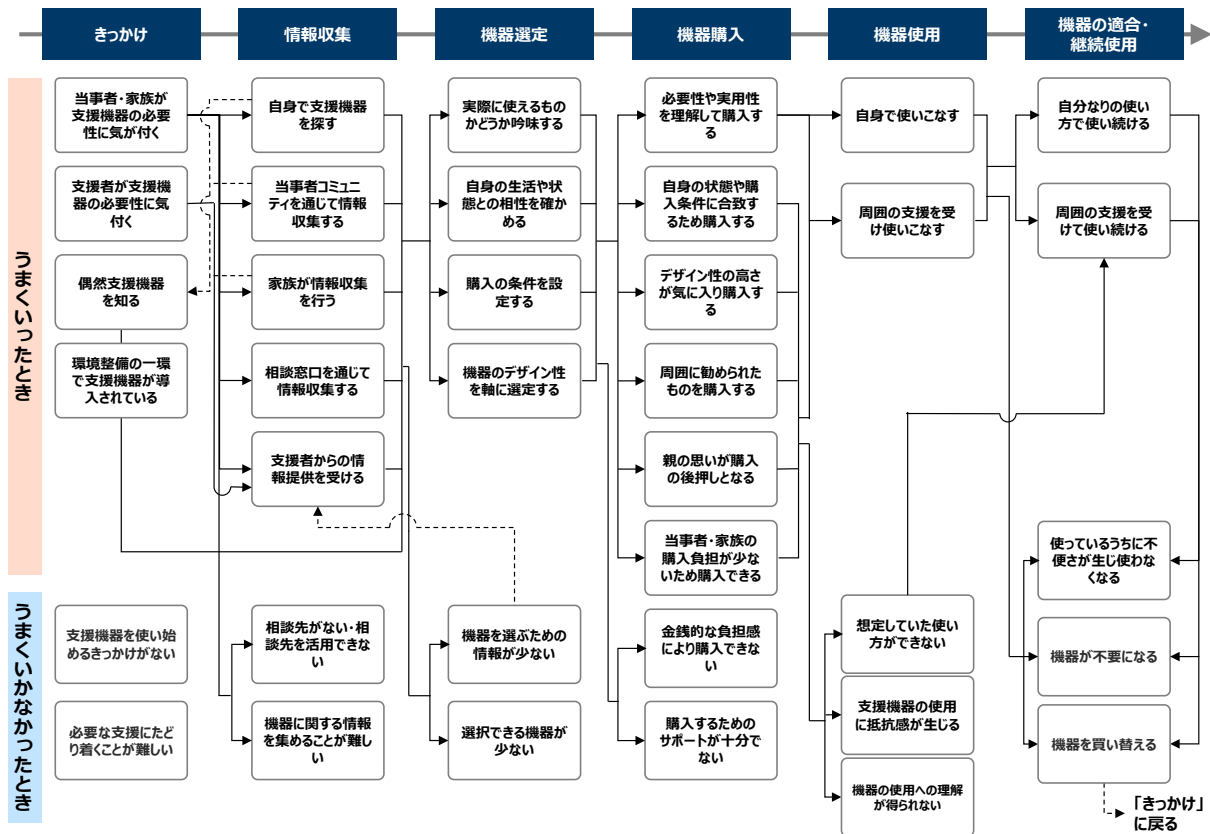
障害当事者 19 名および支援者6名に対するヒアリング調査および支援機関・支援者3件に対する現地調査を実施した。ヒアリング調査および現地調査から得られたデータをコード化・カテゴリ化し、障害当事者に支援機器が届くまでに影響する要因および支援者が障害当事者支援を行うことに影響する要因を分析した。そのうえで、障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れやその障壁、支援者が障害当事者支援を行うことにおける障壁を整理した。また、障害当事者へのヒアリング調査をもとに、障害当事者の実体験をまとめた「自分らしい暮らしを叶えるために～障害当事者に支援機器が届くまでストーリー集～」を作成した。

(C) 事業の成果

本事業の成果は、障害当事者が支援機器に関心を持ち、支援機器が手元に届くまでの購入ルート並びに機器の適合・使用等に関する実態を明らかにするため、障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れを整理したことである。

支援機器の必要性に気が付ききっかけをもった障害当事者は、店舗、インターネット検索、SNS・動画サイト等での情報収集、同じ障害と持つ友人や当事者コミュニティでの情報共有、展示会・講演会への参加、支援者への相談等の多種多様な情報収集を行い、機器の体験や動画情報等をもとに実用性・必要性や自身の生活状況・好みとの合致度合、費用対効果等を見極めながら、購入する判断をとっていることが分かった。また、支援機関の支援者等とのつながりをもつ障害当事者は、支援者の気づきや情報提供が起点となり、支援機器の選定や、自身の状態にあった支援機器の適合等の支援を受けていることもあった。(図表 1)

図表 1 障害当事者に支援機器が届くまで



また、障害当事者・支援者を対象としたヒアリング・現地調査結果を踏まえ、障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れにおける障壁と、支援者が当事者支援を行う上での障壁を抽出した。

障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れにおいて、障害当事者・家族の状況や支援機関・相談窓口の体制、支援機器の開発・販売の3つの観点から障壁が存在していることが分かった。また、支援者が当事者支援を行う上では、支援者からの障害当事者へのアプローチおよび支援機関・相談窓口体制の2つの観点から障壁が存在していることが分かった。

(D) 事業の成果を踏まえた今後の検討事項

本事業の成果を踏まえ、今後は下記3点について検討していく必要があると考えられる。

- ・ 支援機器開発・販売企業に対する障害当事者に支援機器を届けるための効果的なアプローチ手法の周知

本事業では、これまで調査されていなかった、障害当事者の視点からの障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れが明らかになった。支援機器開発企業が障害当事者に支援機器を届けるために行っている工夫と、障害当事者の視点で求められる情報や重視しているポイントには、認識の相違がある可能性があり、今後は障害当事者の視点からの実態を支援機器開発や販売に携わる企業担当者に対してより広く周知していく必要があると考えられる。

- ・ 障害当事者に支援機器が届きやすくなるための環境整備や情報提供体制の整備

障害当事者に支援機器が届くまでの障壁を解消するため、障害当事者・家族が必ず関わる医療機関や教育機関・就労先等との連携体制の構築やそれらの機関における情報提供体制、相談しやすい窓口体制等を検討する必要がある。また、支援機器の開発・販売に携わる人に対して、障害や支援機器に対して知識や理解を深めてもらうための教育体制の検討も必要だと考えられる。

- ・ 全国のどの地域にいても、自身に合った支援機器が活用できるような支援が受けられる仕組みの構築

障害当事者を支援するための方法は、支援者個人や支援機関に委ねられていることが多く、出会った支援機関や支援者によって、障害当事者の生活に与えられる影響も異なることが想定される。どの地域でどの支援機関・支援者と出会ったとしても、自身に合った支援機器を活用できるような支援が受けられる仕組みの構築が求められると考えられる。

## 2. 事業概要

### 2.1. 本調査研究の背景・目的

近年、障害者の社会参加を推進する社会背景のもと、障害者自立支援機器等開発促進事業においても、補装具費支給制度や日常生活用具給付等事業等の給付制度の支給対象とならない支援機器(例えば、視覚障害者を対象とした歩行支援スマートフォンアプリ、肢体不自由者を対象としたゲーム用アクセシビリティツール等)が多く開発されているところである。しかし、給付制度対象外の支援機器については、多様な入手方法が考えられ、開発後の製品の普及・適合のための支援サービス等が乏しいことから、その製品を必要として使用している障害当事者が支援機器を手にすることができない、あるいは使い続けられない状況が生じている。

令和6年度障害者総合福祉推進事業「製品化した支援機器の販売継続に関する実態及び障害当事者への普及・購入に関連する要因の分析調査」では、給付制度の支給対象の製品もしくは支給対象外の製品を開発している企業を対象に、支援機器開発企業が障害当事者に製品を届けるために行っている工夫やポイントを整理した。その結果、支給対象内外問わず、すべての支援機器について、障害当事者が利用する情報収集の手段や障害当事者コミュニティを活用した情報発信、障害当事者に支援機器を紹介・フィッティングするリハビリテーション専門職等の中間ユーザーに製品を知ってもらうこと等がポイントとして挙げられた。しかし、特に支給対象外の機器については、障害当事者が実際にどのように支援機器の情報を入手し、どのように機器を購入し、どのように使用しているのか、といった、入手から使用までに係る調査は過去に実施されておらず、開発企業が工夫しているポイントが障害当事者に対して本当に有効な手段となっているのかについては、明らかにならなかった。また、中間ユーザーがどのように支給対象にまだ認定されていない最新の支援機器に関する情報を得て、障害当事者に伝えているのか、といった実態も明らかになっていない。

上記の背景を踏まえ、本調査は、給付制度の支給対象ではない支援機器が、確実に障害当事者のもとに届き、有効に使用されるための普及啓発方法を開発することを目的として、障害当事者が支援機器に関心を持ち、支援機器が手元に届くまでの購入ルート並びに機器の適合・使用等に関する実態の調査を実施した。

## 2.2. 本調査研究における用語の定義

### (1) 支援機器

本調査研究において、支援機器を図表 2 のとおりに定義した。

図表 2 本調査研究における支援機器の定義

障害当事者の生活を支援する幅広い範囲を包含する機器の総称。デジタル、ICT、AI、ロボット技術等といった最先端の要素技術が含まれる機器についても範囲に含む。ただし、医療専門職が使用する医療機器については対象外とする。主に下記の機器が含まれる。

- ・義肢装具(義手、義足、上肢装具、体幹装具、下肢装具など)
- ・パーソナルケア関連用具(トイレ用具、スロープ関連用具、入浴用具、更衣用具など)
- ・移動機器(誘導用ツール、杖、歩行器、車いすなど)
- ・家事用具(炊事用具、飲食用具、掃除用具など)
- ・家具・建具・建築設備(ベッド、手すり、スロープ、座位保持装置など)
- ・コミュニケーション・情報支援用具(文字盤、人工喉頭、補聴器、眼鏡、拡大読書器、拡大鏡、点字器、警報機、報知器、服薬リマインダー、カレンダー、タイマー、記憶支援用具、代替入力装置、キーボードなど)
- ・操作用具(遠隔制御用システム、リーチ延長用具、スイッチなど)
- ・環境改善機器・作業用具(照明コントロール機器など)
- ・就労および就労支援機器(就労用機械・用具など)
- ・レクリエーション用具(スポーツ用具、おもちゃなど)

### (2) 制度等で給付されない支援機器

(1)にて定義した支援機器のうち、図表 3 を制度等で給付されない支援機器と定義した。

なお、以降の本報告書では、制度等で給付されない支援機器を「支援機器」と呼称する。

図表 3 本調査研究における「制度等で給付されない支援機器」の定義

カテゴリ	例
一般製品	スマートスピーカー、文書作成ソフトのアクセシビリティ機能等
ユニバーサルデザイン製品	ユニバーサルデザイン食器、ユニバーサルおもちゃ等
日常生活用具対象外で障害者向けとして開発されている製品	食事介助ロボット、ゲームコントローラー、車いす用ペットボトルホルダー等
自治体によっては日常生活用具と判断されている製品	歩行支援システム、タブレット端末等

### 2.3. 本調査の検討対象範囲

本調査研究では、障害当事者が支援機器を必要としたきっかけ、支援機器に関する情報収集、支援機器の選定、支援機器の購入、支援機器の使用、支援機器の適合・継続使用の一連の流れを「障害当事者に支援機器が届くまで」として定義し、本調査の検討対象範囲として設定した。(図表 4)

図表 4 本調査研究における検討対象範囲

### 障害当事者に支援機器が届くまで = 調査対象範囲



### 2.4. 実施体制

本調査事業の実施体制は、以下のとおりである。

図表 5 事務局

氏名	所属
城岡 秀彦	株式会社日本総合研究所 リサーチ・コンサルティング部門 高齢社会イノベーショングループ
石塚 真実	株式会社日本総合研究所 リサーチ・コンサルティング部門 高齢社会イノベーショングループ
渡邊 りさ子	株式会社日本総合研究所 リサーチ・コンサルティング部門 高齢社会イノベーショングループ
榎木 日向子	株式会社日本総合研究所 リサーチ・コンサルティング部門 高齢社会イノベーショングループ

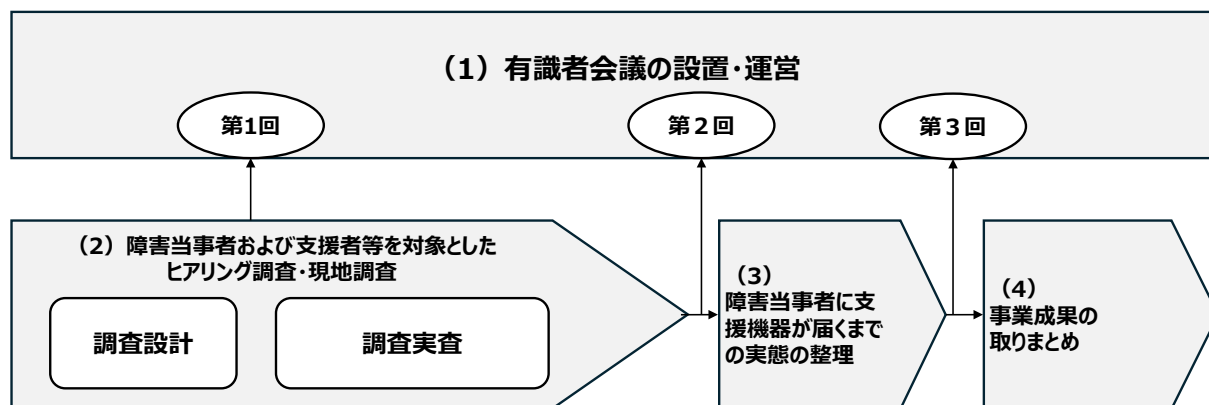
図表 6 オブザーバー

氏名	所属
中村 美緒	厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部企画課 自立支援振興室 福祉工学専門官
安部 加奈子	厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部企画課 自立支援振興室

## 2.5. 本調査研究の進め方・実施事項

本調査研究の全体像は、図表 7 のとおりである。調査を進めるにあたり、(1)有識者会議の設置・運営を行い、専門的な見地からの助言を得た。まず、障害当事者に支援機器が届くまでの実態を把握することを目的として(2)障害当事者および支援者等を対象としたヒアリング調査・現地調査を行った。ヒアリング調査・現地調査により得られた結果をもとに、(3)障害当事者に支援機器が届くまでの実態の整理を行い、その結果をもとに(4)事業成果の取りまとめを行った。

図表 7 本調査研究の進め方



### (1) 有識者委員会の設置・運営

本調査研究の推進および調査結果・考察の妥当性の担保を目的として、障害者自立支援機器に関する有識者で構成される有識者委員会を設置・運営した。委員構成は図表 8 に示すとおりである。

図表 8 有識者委員会 委員構成(五十音順・敬称略)

氏名	所属先・役職名
五島 清国	公益財団法人テクノエイド協会 企画部 部長
小林 大作	株式会社アシテック・オコ 代表取締役
正田 勇一	独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者雇用開発推進部 雇用開発課 就労支援機器アドバイザー
中村 靖彦	アビリティーズ・ケアネット株式会社 専務取締役
林田 茂	日本ライトハウス情報文化センター サービス部 部長

図表 9 委員会各回における主な議題

回	実施日	主な議題
第1回	令和7年 11月18日(火)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本事業の取りまとめ方針に関する議論</li> <li>・ ヒアリング・現地調査設計に関する議論</li> </ul>
第2回	令和8年 2月4日(水)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ヒアリング調査結果の中間報告と取りまとめ方針の議論</li> <li>・ 成果物イメージに関する議論</li> </ul>
第3回	令和8年 3月4日(水)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害当事者に支援機器が届くまでの実態に関する議論</li> <li>・ ストーリー集に関する議論</li> </ul>

## (2) 障害当事者および支援者等を対象としたヒアリング調査および現地調査

障害当事者が給付制度の対象外となる支援機器について、障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れや一連の流れにおける障壁を明らかにすることを目的とし、障害当事者および支援者を対象にヒアリング調査を実施した。

また、障害当事者が支援機器を選択・購入・使用する過程や、支援者が機器の使用を支援する過程について、障害当事者と支援者の関わりも含めた実態を第三者視点から把握することを目的に、主に障害当事者への支援機器等の情報提供やフィッティング等の相談窓口業務を行う機関を対象とし、現地訪問による調査を実施した。

## (3) 障害当事者に支援機器が届くまでの実態の整理

ヒアリング調査および現地調査の結果をもとに、障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れや一連の流れにおける障壁を実態として整理し、さらに支援者が障害当事者を支援するうえでの障壁を整理した。また、個々の障害当事者のエピソードをストーリー集として整理した。

## (4) 事業成果の取りまとめ・成果物の公表

一連の調査研究の内容・結果について、本報告書に取りまとめた。本報告書は、株式会社日本総合研究所ホームページに掲載する。

### 3. 障害当事者および支援者を対象としたヒアリング調査・現地調査

#### 3.1. 実施目的

##### (1) 障害当事者および支援者等を対象としたヒアリング調査

障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れやその障壁を明らかにすることを目的としてヒアリング調査を実施した。

##### (2) 障害当事者および支援者等を対象とした現地調査

障害当事者が支援機器を選択・購入・使用する過程や、支援者が機器の使用を支援する過程について、障害当事者と支援者の関わりも含めた実態を第三者視点から把握することを目的として現地調査を実施した。

#### 3.2. 実施方法

##### (1) 障害当事者および支援者等を対象としたヒアリング調査

ヒアリング調査の実施概要は図表 10 のとおり。

調査対象者について、障害当事者は、障害者支援機関・支援機器販売企業等に紹介を依頼し、日常的に支援機器を使用している障害当事者 19 名を選定した。支援者について、支援機関等に所属し、障害当事者に対する直接支援・間接支援を行う支援者 6 名を選定した。

調査対象者一覧は、図表 11 図表 12 のとおり。

なお、調査は事前に十分な説明と同意を得たうえで、半構造化面接は録音し逐語録を作成した。

図表 10 ヒアリング調査の概要

調査目的	障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れやその障壁を明らかにすること
調査方法	オンライン会議および対面による半構造化面接
調査対象	日常的に支援機器を使用している障害当事者 19 名 支援機関に所属し、直接支援・間接支援を行う支援者 6 名
調査期間	令和6年 12 月～令和7年2月
ヒアリング事項	【障害当事者】 <ul style="list-style-type: none"><li>支援機器を購入・使用するまでの一連の流れ(購入しようと思ったきっかけから探し方、購入方法、購入後の使用に至るまで)</li><li>支援機器を使用したいと思ったが、うまく購入、使用ができなかったエピソード</li><li>支援機器の購入・使用にあたり、求めるサポート 等</li></ul> 【支援者等】

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害当事者が支援機器を使用するまでの一連の流れとその課題と考えていること</li> <li>・ 支援機器等の導入後に実施しているサポート</li> <li>・ 支援者自身の支給制度対象外の支援機器等に関する情報収集の方法 等</li> </ul>
--	--

図表 11 ヒアリング調査の対象者(障害当事者)

No.	障害類型	疾患・障害の種類	年代
1	肢体不自由	筋萎縮性側索硬化症	60代
2	肢体不自由	頸髄損傷	20代
3	肢体不自由	胸髄損傷	30代
4	肢体不自由	頭部外傷	10代
5	肢体不自由	脳性麻痺	30代
6	肢体不自由	脳性麻痺	20代
7	肢体不自由	球脊髄性筋萎縮症	50代
8	肢体不自由	頸髄損傷	50代
9	肢体不自由	頸髄損傷	40代
10	肢体不自由	脊髄性筋萎縮症	30代
11	視覚障害	全盲	40代
12	視覚障害	重度弱視	60代
13	視覚障害	弱視	50代
14	聴覚障害	先天性感音性難聴	20代
15	聴覚障害	先天性感音性難聴	20代
16	聴覚障害	難聴	60代
17	知的・発達障害	自閉症	10代
18	精神障害	若年性認知症	50代
19	精神障害	統合失調症	40代

※「障害類型」、「疾患・障害の種類」、「年代」等の属性情報は、すべて調査対象者からの回答に基づく情報である。また、該当箇所に記載がない項目については、当該質問に対する回答が得られなかったものである。

**図表 12 ヒアリング調査の対象者(支援者)**

No.	氏名 (敬称略)	所属機関名	主に対応している 障害種別
1	西村 顕	横浜市総合リハビリテーションセンター	全障害種別
2	石丸 敦彦	横浜市総合リハビリテーションセンター	全障害種別
3	山口 俊光	新潟市障がい ICT サポートセンター	全障害種別
4	小玉 武志	社会福祉法人恩賜財団 済生会支部 北海道済生会 みどりの里	知的・発達障害
5	中井 美恵	株式会社アドプラス	知的・発達障害
6	佐藤 俊之	医療法人社団柏水会 三軒茶屋診療所 東京リワークセンター	精神障害

※「主に対応している障害種別」等の属性情報は、すべて調査対象者からの回答に基づく情報である

## (2) 障害当事者および支援者等を対象とした現地調査の概要

現地調査の実施概要は図表 13 のとおり。

調査対象は、直接支援を実施している支援機関・支援者を選定し、実際に障害当事者を支援する現場に同行した。

調査対象者一覧は、図表 14 のとおり。

なお、調査は事前に十分な説明と同意を得たうえで、支援の様子、半構造化面接は録音し逐語録を作成した。

**図表 13 現地調査の概要**

調査目的	障害当事者が支援機器を選択・購入・使用する過程や、支援者が機器の使用を支援する過程について、障害当事者と支援者の関わりも含めた実態を第三者視点から把握すること
調査方法	現地訪問による観察および半構造化面接
調査対象	直接支援を実施している支援機関・支援者 3件

調査期間	令和6年12月～令和7年1月
調査事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>支援者が障害当事者を支援する様子の観察</li> <li>支援者が障害当事者支援を行う方法や障害当事者支援を行ううえでの障壁</li> </ul>

図表 14 現地調査の対象者

No.	氏名 (敬称略)	所属機関名	主に対応している 障害種別
1	安部 千秋	北九州市立介護実習・普及センター (テクノケア北九州)	全障害種別
2	小林 大作	株式会社アシテック・オコ	肢体不自由、 知的・発達障害
3	林田 茂	社会福祉法人 日本ライトハウス	視覚障害

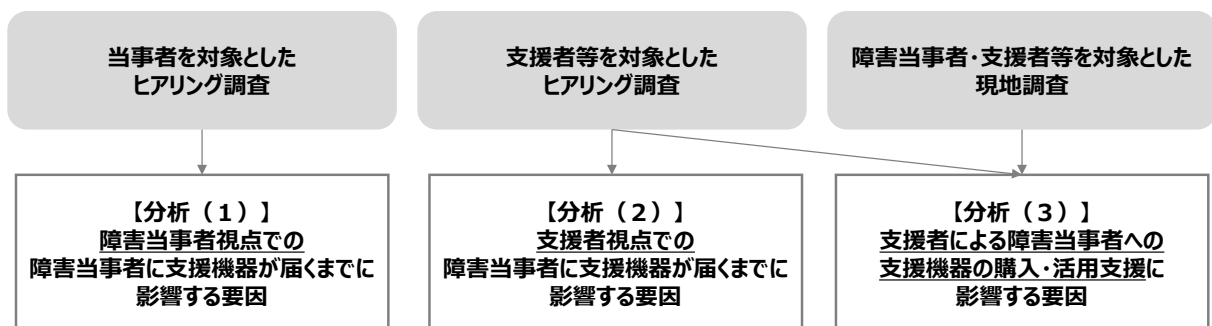
※「主に対応している障害種別」等の属性情報は、すべて調査対象者からの回答に基づく情報である。

### 3.3. 実施結果

ヒアリング調査・現地調査を得られたデータは、すべての逐語録を精読した後、意味ごとに内容を分割し、データの特徴を抽出するためにコード化を行った。その後、類似するコードをカテゴリ化し、障害当事者視点・支援者視点それぞれにおいて障害当事者に支援機器が届くまでに影響する要因と、支援者視点で支援者が障害当事者支援を行うことに影響する要因を整理した。なお、コード化にあたっては、複数名の調査メンバーによるコード化やカテゴリ化を行い、信頼性と妥当性の確保に努めた。

結果分析にあたり、もととしたヒアリング調査・現地調査の対応は図表 15 のとおり。

図表 15 ヒアリング調査・現地調査の結果分析の対応関係



### (1) 障害当事者に支援機器が届くまでに影響した要因(障害当事者に対するヒアリング結果)

障害当事者に対するヒアリング調査・現地調査の結果、障害当事者に支援機器が届くまでの各段階に良い方向・良くない方向に影響を及ぼす要因が挙げられた(図表 16)。また、良い方向・良くない報告に影響を及ぼす要因とは別に、当事者のこれまでの経験や意識していることとして抽出された要因を取りまとめた。各段階の詳細の分析結果は、①～⑥にて示す。

**図表 16 障害当事者に支援機器が届くまでに影響した要因の全体像  
(障害当事者に対するヒアリング結果)**

段階	良い方向に影響したこと	良くない方向に影響したこと
①きっかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活上の困りごとやそれに対して必要なもの(用具や機器)がほしいという思い</li> <li>・当事者自身の生活の質の向上に対する希求</li> <li>・家族による当事者への思い</li> <li>・周りの人と同じものを使いたいという気持ち</li> <li>・オンライン当事者コミュニティでの情報共有</li> <li>・同じ障害をもつ友人との情報共有</li> <li>・機器の買い替えによる新たなもの探し</li> <li>・支援者による気づきと機器活用の助言</li> <li>・店頭やホームページ、展示会等での偶発的な出会い</li> <li>・学校・職場等による環境の影響や助言</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自身の生活に支援機器が必要だという気づきの遅れ</li> <li>・当事者自身が困っていることに気が付かず過ごしていること</li> <li>・そもそも支援機器の存在を知らないこと</li> </ul>
②情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットや店舗での情報検索</li> <li>・SNS のおすすめ機能による紹介や生成 AI の活用</li> <li>・展示会への参加</li> <li>・販売会社のホームページやカタログの検索</li> <li>・自身の研究活動や仕事を通じた学び</li> <li>・オンライン当事者コミュニティの活用</li> <li>・同じ障害をもつ友人等からの情報提供</li> <li>・家族からの情報提供</li> <li>・公的機関の相談窓口への相談</li> <li>・支援者からの情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援機器に関する相談窓口があることを知らないこと</li> <li>・相談窓口の対応時間の短さにより利用できないこと</li> <li>・制度外の支援機器に関する情報提供の窓口がないこと</li> <li>・学校卒業後の支援の相談先が分からないこと</li> </ul>

段階	良い方向に影響したこと	良くない方向に影響したこと
③機器選定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機器のお試しができること</li> <li>・ 使い方を示した動画や口コミ情報があること</li> <li>・ 自身の生活環境や使いたい場面をイメージすること</li> <li>・ 趣味や嗜好</li> <li>・ 求める機能と購入予算の設定</li> <li>・ 納期の設定</li> <li>・ 福祉用具と思われにくいデザイン</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 文字情報や機器の画像のみで十分に使用イメージが持てる情報がないこと</li> <li>・ 実物を見られないこと</li> <li>・ 販売員の知識の不十分さによる説明不足</li> <li>・ 販売員に自身に合わない製品を勧められること</li> <li>・ 機器の種類の少なさによる自分に合った製品の選択の難しさ</li> </ul>
④機器購入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ お試しを通じて機器の機能や必要性を理解できたこと</li> <li>・ 動画や口コミによる実用性への期待</li> <li>・ 生活スタイルや好み、使い勝手との合致</li> <li>・ 自身の身体状況との合致</li> <li>・ 求める機能の中で安価であること</li> <li>・ 求める納期に納品できること</li> <li>・ 福祉用具と思われにくいデザイン</li> <li>・ 家族や友人の勧め</li> <li>・ 家族の本人に対する思い</li> <li>・ 身近な店舗での販売やオンライン決済等の入手方法の気軽さ</li> <li>・ 学校・職場主体の導入</li> <li>・ セールや中古品による想定よりも安い価格での購入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 費用負担の大きさ</li> <li>・ 制度による不支給</li> <li>・ 販売店の対応の不十分さ</li> </ul>
⑤機器使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自分なりの使い方の工夫</li> <li>・ 機器を好みの色や柄にアレンジ</li> <li>・ 機器を使いやすいような環境の工夫</li> <li>・ 周囲の人との機器の目的・使用方法の共有</li> <li>・ 家族・友人による機器設定の支援</li> <li>・ 機器を使いやすくするための支援者による調整</li> <li>・ 支援者とともに使いやすい方法の模索</li> <li>・ 企業や販売代理店による有償サポートサー</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サイズや重さの想定との違い</li> <li>・ 想定した操作方法や制約との乖離</li> <li>・ 通信環境による使用制限</li> </ul>

段階	良い方向に影響したこと	良くない方向に影響したこと
	ビスの利用	
⑥ 機器の適合・継続使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用し続けることでの慣れ</li> <li>・目的に合った機器の使い分け</li> <li>・非常時の代替手段や予備の準備</li> <li>・支援者・販売店による機器の故障・不良時の訪問による適合、修繕支援</li> <li>・支援者による定期的な機器の訪問調整</li> <li>・支援者による身体状況等の変化を踏まえた継続的な適合調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機器の片付けにくさや衛生上の課題の浮上</li> <li>・使用途中の機器の仕様変更により使えなくなる</li> </ul>

### ① 障害当事者視点で当事者に支援機器が届くまでのきっかけ

きっかけにおいて、当事者のこれまでの経験や意識していることとして、店舗や SNS 等での日常的な情報収集や家族や支援者等の周囲の人からの情報収集により、支援機器を知るきっかけをもつことが挙げられた。障害当事者視点で当事者に支援機器が届くまでのきっかけに影響する要因を図表 17 に示す。

**図表 17 障害当事者に支援機器が届くまでのきっかけに影響する要因  
(障害当事者に対するヒアリング結果)**

分析軸	コード
当事者のこれまでの経験や意識していること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・普段からほしいものがないときにも店舗で商品をチェックする</li> <li>・普段から SNS 等で同じ障害をもつ人が発信する動画や、一般のインフルエンサーが発信する動画をよく見ている</li> <li>・家族や支援者等がどんなものを使っているのか話を聞く</li> </ul>

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に影響した要因	生活上の困りごとやそれに対して必要なもの(用具や機器)がほしいという思い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活のために欲しいものができる</li> <li>・身体・生活状況の変化により、動作に支援機器が必要だと気づく</li> <li>・専門職・支援者に困りごと・やりたいことを相談する</li> </ul>
	当事者自身の生活の質の向上に対する希求	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一人で過ごす時間を快適に安全にしたいと感じる。</li> <li>・自分ひとりでできることを増やしたいという気持ちを持つ</li> <li>・支援機器を使えばできることに気が付き、他のものも使いたいと思う。</li> </ul>

	家族による当事者への思い	・家族等が本人にできるようにしてあげたいと思う
	周りの人と同じものを使いたいという気持ち	・周りの人が使っているものと同じものを使いたいと思う。
	オンライン当事者コミュニティでの情報共有	・同じ障害を持つ人が SNS 等で発信している情報を見る
	同じ障害をもつ友人との情報共有	・同じ障害を持つ友人や知り合い等に話を聞く
	機器の買い替えによる新たなもの探し	・もともと使っていた機器が古くなったり壊れたりする ・成長に伴い、元々使っていた機器がサイズアウトする。
	支援者による気づきと機器活用の助言	・身体・生活状況にあった機器を医療機関・業者等から紹介される ・支援者から今使っているものがうまく使えていないようだと言を受ける。
	店頭やホームページ、展示会等での偶発的な出会い	・店舗、インターネット・SNS 等で使いやすいような機器を偶然見つける。 ・展示会でほしい機器を偶然見つける ・同じ障害を持つ人が機器を使っている様子を見かける。
	学校・職場等による環境の影響や助言	・職場・学校等に機器が導入されている ・学校内に設置された支援室で機器に関する情報提供を受ける
良くない方向に影響した要因	自身の生活に支援機器が必要だという気づきの遅れ	・障害による症状があるものの支援機器を使う必要はないと感じる ・困っている状況やできないことが当たり前で、支援機器で解消できることを知らない。
	当事者自身が困っていることに気が付かず過ごしていること	・支援機器を使わずに生活することに慣れており、困っていることに気づかない
	そもそも支援機器の存在を知らないこと	・そもそも支援機器があることを知らず、ほしいと思うきっかけがない

きっかけに良い方向に影響した要因としては、生活上の困りごとが発生し、それに対して必要なものがほしいという思いをもったことや、当事者自身が生活の質を向上したいと思ったこと、家族が当事者に対して、できるようにさせてあげたいという思いをもつこと、当事者自身が周りの友人と同じものを使いたいという気持ちになること、オンライン当事者コミュニティや同じ障害をもつ友人との情報共有をすること、機器の買い替えによって新たなものを探し始めることといった当事者や家族が主体的に支援機器の必要性に気が付くことが挙げられた。また、当事者や家族が支援機器の必要性に気が付いていなくとも、医療機関や支援機関・販売店等の支援者が、当事者の支援機器の必要性に気が付き、支援機器の活用に対する助言を行うこともあると明らかになった。普段から店舗やインターネット、SNS 等での情報収集や、展示会への参加、周囲に同じ障害を持つ人がいる場合には、自ら探していたわけではなくても、偶然使いたいと感じる支援機器に出会っているケースもあることが分かった。さらに、学校や職場によっては、もともと環境整備の一環として支援機器が導入されていたり、学校の支援室が支援機器の導入支援を担い、購入・使用のきっかけとなるケースがあることが明らかになった。

#### 事例1のインタビュー内容(抜粋)

本ですね。本をあの取り出せなくなっただすね、私ね。あのこの背表紙のところ、どうやって指とかぐにやぐにやになって取り出せない時に、あのどうやったら取り出せるやろうっていったらあの一ちょうど先生があ「ひもを通したらこうやって引っ掛けて出せるから」ってゆってうんそれはやってもらって。そこからなんかいろいろ紐をすべての本に紐を引っかけるように。紐だらけになった。それはうん。困ったときに聞いた。

#### 事例2のインタビュー内容(抜粋)

どっちかっていうと、娘ができへんって言ってくると、できるかも、っていう感じで。やっぱりね、僕からは分からないんで、本人がちゃんと伝えてくれれば、うん、家族としてはなんとかできるっていう面白味も含めてっていう感じですかね。家族がこれをやらないと何もできませんから。かなり協力かっていったらめんどくささもあるんですけど。でもね、すごくやっぱり腐って、本人が少しでも何かねつながるものができることがやっぱり大切かなって。頑張ってるし。

#### 事例8のインタビュー内容(抜粋)

作業療法士の方から、「●●さん、今度やってみない」って言われたのが、最初ですけどね。じゃあやろうかなって感じ。

反対に、良くない方向に影響した要因として、障害による症状や困っている状態・できないことが当たり前と感じており、支援機器への必要性への気づきが遅れることや、困っていること自体にも気づいていないことがあり、支援機器を購入・使用するきっかけにも至らないことがあると分かった。また、医療機関や支援機関とのつながりがない場合には、そもそも支援機器の存在自体を知らないこともあると明らかになった。

#### 事例16のインタビュー内容(抜粋)

聞こえなくなったのは4歳だと申し上げましたが、補聴器を使い始めたのは8歳でした。それまでは中等度難聴という状況で親も聞こえてないというのはわかったんですが、近くで言えば、くりかえし言えばまあまあ通じる、通じたので、補聴器無くても大丈夫かなというふうに思って、で、幼稚園、小学校に入って、入るまでは、もうそのまま様子を見よう、見ていたらしいんですね。ですが、私自身も小さいときから聞こえなかったので、聞こえないという状況についてわかってなかったんですね。わかってなかったんだと思います。自分のいる状態が自然な形というか当たり前という、それが普通だというふうに思い込んでいたので、自分が聞こえない子供だというのは、周りの人と比べて聞こえが悪いなっているのを思っていたんですが。

#### 事例12のインタビュー内容(抜粋)

困ってると認識してる人はいいんですけど、うん。自分の困り感っていうのが、何かをしたいけどできないっていうのがある人はね、そうやって口に出して相談することができるんですけど、できなくて、それはできないよね、みたいなことを思ってる人も絶対たくさんいるね。ね、見えないんだからできないのは当たり前みたいなね。見えなくなったら本読めないのは当たり前だとかね。見えなくなったら一人で歩けないもんね、そんなもんだよね、とかね。そういうことを思ってる人もすごく多いって。ん——(沈黙)

## ② 障害当事者視点での当事者に支援機器が届くまでの情報収集

情報収集において、当事者のこれまでの経験や意識していることとして、自身でのインターネット検索や、SNS等での動画を情報源にすることが挙げられた。SNSでの情報収集にあたっては、当事者ではなく、インフルエンサー等が発信するライフハックを参考にしている人もいることが分かった。また、同じ障害を持つ人に使っているものを聞くと同時に、自身が得た情報を同じ障害を持つ人に対して発信しているケースもあった。医療機関や自治体等に設置されている障害者相談窓口等を支援機器の情報収集先として活用している人は少なかった。障害当事者視点で当事者に支援機器が届くまでの情報収集に影響する要因を図表18に示す。

図表 18 障害当事者に支援機器が届くまでの情報収集に影響する要因

(障害当事者に対するヒアリング結果)

分析軸	コード
当事者のこれまでの経験や意識していること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人に聞く前にまずは自分でインターネット検索してみる。</li> <li>・使い方をイメージしやすくするため、SNS 等の動画を情報源にする。</li> <li>・当事者に限らず、インスタグラマー等が発信するライフハックを参考にする。</li> <li>・同じ障害を持つ人に使っているものを聞く。</li> <li>・情報収集と合わせて、自分の得た情報をブログや周囲の同じ障害を持つ人に発信することもある。</li> <li>・医療機関や自治体等の相談窓口で支援機器の活用について相談することは少ない。</li> </ul>

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に影響した要因	インターネットや店舗での情報検索	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ほしいものの名前や特徴をインターネットの検索エンジンやオンラインショップで検索する</li> <li>・実際の販売店舗を訪問し、支援機器を探す</li> </ul>
	SNS のおすすめ機能による紹介や生成 AI の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SNS のおすすめ機能で自動的に紹介される情報・動画を視聴する。</li> <li>・AI アプリに欲しいものや困ったことを入力する。</li> </ul>
	展示会等への参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示会や講演会に参加する</li> </ul>
	販売会社のホームページやカタログの検索	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開発企業が提供するデータベースから自分に必要な情報を入力する。</li> <li>・車椅子等の付属品として販売されている制度外の商品をカタログ・販売サイト等で調べる。</li> </ul>
	自身の研究活動や仕事を通じた学び	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同じ障害のある人の支援に関わる仕事をしており、支援機器について情報収集している</li> <li>・自身の研究活動を通じて、支援機器の情報収集をしている。</li> </ul>
	オンライン当事者コミュニティの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同じ障害を持つ人が SNS 等で発信している情報を調べる</li> </ul>
	同じ障害をもつ友人等からの情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同じ障害を持つ友人や知り合い等に話を聞く</li> </ul>

	家族からの情報提供	・(特に子ども・若年層の場合)家族が情報収集してくれる
	公的機関の相談窓口への相談	・自治体の相談窓口を通じて、支援機器販売店を紹介してもらう。
	支援者からの情報提供	・支援者が支援機器の情報を提供する
良くない方向に 影響した要因	支援機器に関する相談窓口があることを知らないこと	・支援機器に関する相談窓口があることを知らない。
	相談窓口の対応時間の短さにより利用できないこと	・相談窓口の対応時間内に窓口に行けない。
	制度外の支援機器に関する情報提供の窓口がないこと	・制度外の機器について情報提供してくれる窓口がない。
	学校卒業後の支援の相談先が分からないこと	・(子ども・学生の場合)学校の支援が途絶えた後に、相談する先が分からない。

情報収集に良い方向に影響した要因としては、支援機器以外の調べものと同様のインターネットやオンラインショップ、店舗等での一般的な情報検索手段が挙げられた。また、SNS のおすすめ機能によって紹介される情報や生成 AI の活用により支援機器の情報収集を行っている人もいることが明らかになった。支援機器に特化した情報収集としては、支援機器に関連する展示会等への参加や販売企業が発信しているホームページやカタログの検索、障害者支援に携わる仕事や就学先での学習・研究を通じた情報収集が行われていた。また、当事者コミュニティについて、周囲の障害を持つ友人や障害者団体等での直接のつながりを通じた情報収集を行っていることもあれば、SNS 等でのオンライン上のつながりを活用していることもあった。子どもや若年層の場合には、これらの情報収集の役割を家族が担っているケースが多かった。また、自治体等の相談窓口を通じて支援機器販売店を紹介してもらう人や、医療機関・支援機関等の支援者から情報提供を受けている人もいることが分かった。

#### 事例5のインタビュー内容(抜粋)

僕左利きなんですけど、左用のハサミってまあそうそうそんなまあね多くなかったりとかする中で、左右っていうその縛りがないハサミってないんかなって思うところからそうやって調べてみたりとか。そのまあ弱い力でも切れるハサミとか、そのまあ自分のその障害の特徴とかそういうものでこういうのがあったらいいのになあって思って、そういうワードで調べてみたりとかっていうのが多かったですかね。

#### 事例6のインタビュー内容(抜粋)

美容系の方とかを結構見るんですけど、そういうのを見てると、この、この日用品はこういうふうにして何か直しているんだとか、持ち物はこういうふうにして持ち運んでるから、ちょっと、なんですかね、自分がやりやすいところを見つけたら、これ参考にしてみようかな、というふうにはなんだろう、そこをちょっと参考にして、自分でもやってみるということはしていますかね。

#### 事例4のインタビュー内容(抜粋)

大体展示会とか、あと講演会。だからその、自分が入ってる、あ、えっと家族会。かなり講演会を紹介してくれるんで、そこで。から、zoom とかでこういう情報ありますよとか。メールだったり。当事者の情報、なんかね、その、この情報はこのグループでとか。

反対に、良くない方向に影響した要因として、支援機器に関する相談窓口があることを知らないことや、相談窓口の対応時間が短く、就労・就学している人には使いにくい時間帯であること、給付制度外の支援機器について情報提供してくれる窓口がないといった、相談窓口の体制の不十分さが挙げられた。さらに、これらの相談窓口について、特に子ども・学生の場合には、学校の卒業のタイミングに合わせて相談先が変わるため、その後の相談先が分からないという声もあった。

#### 事例14のインタビュー内容(抜粋)

大学院を出た後は、まあ社会に出ることになると思うので。そうですね。あまりそこら辺まではあの、考えられてなかったんですけど、そうですね。まあ基本的には その会社の上司の方とお話をして、こういう。あのサポートをしていただけると助かりますというふうにお伝えする形になるのかなと思うんですけど。うん、そうですね。まあその場合、あのロジャーマイクも大学まではその学校側が負担をさせていただいたので、うん、社会に出た場合、ご自分で負担をしなければならないのかなというふうに考えていて。その場合どうなるのかはまだ分かりません。

#### 事例19のインタビュー内容(抜粋)

相談ね、今は、もう、そうだな。確かにその、こういう症状で困ってますみたいなのはリワークセンターで話すことが多いけど。行政とかにあまり、そういった相談はどこでしたらいいかわからないですね。

#### 事例9のインタビュー内容(抜粋)

行政、ピンとこなかったし、なんかいって見たこともあるんだけど、あんまり相手してくれない。

### ③ 障害当事者視点での当事者に支援機器が届くまでの機器選定

機器選定において、当事者のこれまでの経験や意識していることとして、機器を試しに使うことや、動画で実際に使っている人の様子が見えること、同程度の障害を持つ人の声を重視して選択し

ていることが挙げられた。また、選定にあたっては、福祉用具らしくないデザインの支援機器を選ぶようにしているという人や、選定の優先順位を決め、その優先順位に当てはまる機器を選択しているという人もいた。障害当事者視点で当事者に支援機器が届くまでの機器選定に影響する要因を図表 19 に示す。

**図表 19 障害当事者に支援機器が届くまでの機器選定に影響する要因  
(障害当事者に対するヒアリング結果)**

分析軸	コード	
当事者のこれまでの経験や意識していること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・試しに使ってみて、実際に使えるか確認している。</li> <li>・動画で実際に使っている様子を見て選ぶようにしている。</li> <li>・同程度の障害を持つ人の生の声を重視している。</li> <li>・福祉用具らしくないデザインの支援機器を選ぶようにしている。</li> <li>・選定の優先順位を決め、優先的に求める条件に合うものを選んでる。</li> </ul>	

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に影響した要因	機器のお試しができること	・デモ機やサンプルを試すことができると選びやすい。
	使い方を示した動画や口コミ情報があること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実際の使い方を動画で見られると、使い勝手のイメージが持ちやすい。</li> <li>・実際に使っている人の口コミが選択の参考になる。</li> </ul>
	自身の生活環境や使いたい場面をイメージすること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の家の構造や生活スタイルに合わせて選択する。</li> <li>・使いたいシーンに合わせて選択する。</li> </ul>
	趣味や嗜好	・自分の好みに合わせて選択する
	求める機能と購入予算の設定	・求める機能とそれに合わせた予算を決めている。
	納期の設定	・必要になる時期を踏まえて手元に届くまでの期限を決める。
	福祉用具と思われにくいデザイン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具らしくないデザインを選択基準のひとつにしている。</li> <li>・家の外で使うものは周囲から支援機器を使っていると感じられないデザインが良いと考えている。</li> </ul>
	良くない方向に影響した要因	機器の種類が少ないによる自分に合った製品の選択の難

	しき	
	文字情報や機器の画像のみで十分に使用イメージが持っている情報がないこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット検索の文字情報・画像だけではイメージがつきにくい。</li> <li>・新商品の場合には機器に関する情報が少ない。</li> </ul>
	実物を見られないこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店舗が近隣にない等で実物を見るができない。</li> </ul>
	販売員の知識の不十分さによる説明不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>・販売員により知識の差があるため、説明が十分に受けられないことがある。</li> </ul>
	販売員に自身に合わない製品を勧められること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・販売員の障害への理解が十分でなく、自身の状態に合わない機器を勧められることがある。</li> </ul>

機器選定に良い方向に影響した要因としては、デモ機やサンプルでの機器のお試しができることや、使い方を示した動画や実際に使っている人の口コミ等があり、使い心地のイメージが湧くことが重視されていた。また、生活環境や使いたい場面をイメージしておくことや、趣味や嗜好等、好みで選択することもあった。さらに、購入価格の予算や納期等、状況に応じた条件を設定し、条件に合ったものを選定していく人もいた。さらに、福祉用具と思われにくいデザインや周囲の人が見たときに支援機器と分からないようなデザインを重視して選択している人もいることが明らかになった。

#### 事例 14 のインタビュー内容 (抜粋)

まあ、小学校、中学校、高校でそれぞれ違うロジャーマイクを使っていて 大学でも、まあいろんな種類、支援室でいろんな種類のロジャーマイクがあったんですけど、まあ初めて見るものもあったので、あの自分もその使い方がよく分からないので。でもその支援室のスタッフの方は使い方とかもよく分かっているんで、あの、そうですね、いろいろ試してみたらっていうので、はい、やってみました。

#### 事例 10 のインタビュー内容 (抜粋)

キーボードの場合であれば、今回の話でいえばサイズが小さいのね。で、なおかつキーボードの押し圧・ボタンの強さ、押すのに必要な力になるべく弱いもの。なんかキーボードの商品ページ見ると、あの動作圧が書いてるものもあるんですよ。それを調べたりしながらなるべく動作圧が低くて、ていうことで選びました。その基準は製品によると思います。なんか割り箸のことでいえば、また別の基準が入ると思うし。何でも小さくて軽いというか押しやすいものであればいいっていうわけでもないと思うから、その製品製品によって、その最優先事項みたいなものは変わってくるかなって思う。

事例 17 のインタビュー内容 (抜粋)

あの子は支援級だからという、目で見られないようなものを、なるべく活用しよう、何て言うんですかね、そういう感じで探したりしているので、多分、こう検討にすることで、なるべくと思いながら、はい。

反対に、良くない方向に影響した要因として、そもそも自身の身体状況等にあった機器がなく、選択肢が少ないこと、文字情報や画像だけで実物がなく、使用のイメージを持つために十分な情報がないこと、販売員により知識の差があり、十分に選択のための情報提供を受けられない場合もあることや、自身に合わない製品を勧められる場合もあることが明らかになった。

事例 2 のインタビュー内容 (抜粋)

販売店さんなんでね、そのメーカーじゃないですから。販売店さんによっては、すごい詳しい販売店さん、まったく詳しくない販売店さんがおられるわけですよ。

あの消費税とかは非課税になるんですね。障害者用の車には、実際に障害者が乗るんであればですね。で、そういったことも、知らない販売員さんもおられたり、見積もり上がってきて、最初、だからそれで出てきて、福祉車両であれば、なんかこう安くなったりするのはないんですかね？と話しても、その人は全然あ、あんまりよくわからないですみたいな感じで終わっちゃって、見積りも結構、おざなりな感じで。

事例 10 のインタビュー内容 (抜粋)

新しい製品であればあるほど情報がないよね。その時はすぐに飛びついたんでなかったし。専門、PC の専門製品であれば、業者さんとかが詳しいこと教えてくれたりすることもあるけど。

④ 障害当事者視点での当事者に支援機器が届くまでの機器購入

機器購入において、当事者のこれまでの経験や意識していることとして、費用負担と導入による効果を見比べて購入を判断することが挙げられた。また、情報保障に関する機器について、全員が同じ恩恵を受けられるよう、利用者負担が生じない形で提供されてほしいという意見もあった。障害当事者視点で当事者に支援機器が届くまでの機器購入に影響する要因を図表 20 に示す。

図表 20 障害当事者に支援機器が届くまでの機器購入に影響する要因  
(障害当事者に対するヒアリング結果)

分析軸	コード
当事者のこれまでの経験や意識していること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・費用負担と導入による効果を見比べて購入を判断する。</li> <li>・情報保障に関する機器については、全員が同じ恩恵を受けられるよう、利用者に負担が生じない形で提供されるとよいと感じている。</li> </ul>

分析軸	カテゴリ	コード
-----	------	-----

<p>良い方向に 影響した要因</p>	<p>お試しを通じて機器の機能や必要性を理解できたこと</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お試し等を通じて支援機器の必要性を感じて購入する。</li> <li>・これまでの経験を踏まえ支援機器の必要性を感じて購入する。</li> <li>・デモ機やサンプルでのお試しを通じて、実際に使えそうだと感じて購入する。</li> </ul>
<p>良くない方向 に 影響した要因</p>	<p>動画や口コミによる実用性への期待</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・動画や口コミ等を通じて、機器が使えそうだと感じて購入する。</li> </ul>
	<p>生活スタイルや好み、使い勝手との合致</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の家の構造や生活スタイルに合っている。</li> <li>・自分の好みや使いたいシーンに合っている。</li> <li>・自分にとって使い勝手が良いと思う。</li> </ul>
	<p>自身の身体状況との合致</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自身の身体状況やできる動作に合っている。</li> </ul>
	<p>求める機能の中で安価であること</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求める機能に対して価格が一番安いものを購入する。</li> </ul>
	<p>求める納期に納品できること</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一番納期が早いものを購入する。</li> </ul>
	<p>福祉用具と思われにくいデザイン</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具らしくないデザインのを優先的に購入する。</li> <li>・周囲から支援機器と分からないデザインのものを選んで購入する。</li> </ul>
	<p>家族や友人の勧め</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族や友人が勧めてくれたものを購入する。</li> <li>・支援者が勧めてくれたものを購入する。</li> </ul>
	<p>家族の本人に対する思い</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(主に子どもの場合)家族が子どものできることを増やしてあげたいという思いを持ち購入する。</li> </ul>
	<p>身近な店舗での販売やオンライン決済等の入手方法の気軽さ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アプリ等のため、無料でダウンロードが可能である。</li> <li>・一般の店舗、オンラインショップ等で日用品と同じように購入できる。</li> </ul>
	<p>セールや中古品による想定よりも安い価格での購入</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・セール期間・セール品等で普段より安くなっているタイミングで購入する。</li> <li>・想定していた予算よりも安く手に入ることが分かり、購入する。</li> <li>・中古品等を安く購入する</li> </ul>
<p>学校・職場主体の導入</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場・学校等が必要な備品として導入する。</li> </ul>	

費用負担の大きさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1つ1つが高価であり、複数揃えようとする購入が難しい。</li> <li>・費用負担が大きいため、制度対象であれば購入したいと感じる。</li> <li>・収入源が限られており、金銭的な負担が難しい。</li> </ul>
制度による不支給	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他の自治体では制度対象内として扱われている場合、自分の自治体でも制度対象と判断されてから購入したい。</li> </ul>
販売店の対応の不十分さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・販売店の問合せ対応等が不十分なことがある。</li> </ul>

機器購入に良い方向に影響した要因としては、機器のお試しを通じて機器の機能や必要性を理解できたことや、動画や口コミを見て自身の生活の中で実際に使えそうだという期待感を持つことが挙げられた。また、生活スタイルや好み、使い勝手との合致が購入の判断材料となっていることが明らかになった。購入にあたっては、求める機能を満たし、その中でも安価であることや、必要な時期に手元に届く納期であるといった条件面も重視されていた。他にも、周囲の人の勧めや、デザイン性の高さが決め手になっていることもあった。また、特に当事者が子どもの場合には、親・祖父母等の家族の子どものできることを増やしたいという思いが、購入の後押しになっていると明らかになった。さらに、アプリ等で気軽にダウンロードできることや一般の店舗・オンラインショップ等で購入できることといった、入手方法の気軽さや、セール品や中古品等で想定していたよりも安く購入できる場合にも、購入につながりやすいと分かった。学校や職場によっては、環境整備の一環として、当事者や家族の負担なしに、学校・職場が主体的に導入を進めるケースもあった。

#### 事例5のインタビュー内容(抜粋)

物を買う時まあ値段もあるけれども、まあこういうちょっと特殊なものってイメージの中でちょっと値は張るんやろうなあっていう思いでまあ検索してるから、普通のもの、普通のものっていう言い方もあれやけど、普通のはさみやったらだいたいの値段とかそういうものは予想つくけど。自分が普通のはさみやったら使いづらいじゃあどういうハサミやつがあるんかなって考えた時に、付加価値がつくっていうことは普通のはさみより高くなるなあっていうイメージが自分の中にあるから、まあまあこんなこれぐらいのものなんかなって感じであの買ったりすることの方が多いです。

#### 事例4のインタビュー内容(抜粋)

高額だから導入しにくっていうご家庭は当然あると思うんです。ま。うちもその、別に金持ちではないから、ははは、なんでもかんでも、はは、言われたやつを全部とりあえず導入してみるっていうのはそういうの、感じでは全然ないんですけど。ま、でも、出来そうであれば、ま、言うたら、この人が普通に障害なく育てた場合、教育費にもっともっとお金はかかってたし、えっと、ね、もっと遊びとか旅行とかにもっとお金はかかっていたわけなんで、ま、これができそうやってものを導入する、多分こうゆう生活だったであろうで使うお金とこれができそうだって導入するお金って結構たいしたことないって言うか。

#### 事例15のインタビュー内容(抜粋)

これは会社でして、購入して、はい。これをもともとこれを見つけたのは、あの、他の会社と、こういう人

材に、ここでこれを使っていた会社からきて、お試しに使わせていただいたところ凄く良かったので、会社でも購入しようという話になって。

反対に、良くない方向に影響した要因として、高価な機器の場合には購入につながりにくいことや、他自治体では給付制度等で支給されている場合に制度対象となるのを待って購入しようとする場合もあると明らかになった。また、販売店の問合せ対応等の不十分さから購入に至らないケースもあると分かった。

#### 事例 12 のインタビュー内容 (抜粋)

ん——。そうですね。やっぱり買うというかね、日常生活でおりるものであれば、なんとか手に入れられる範囲なので、あ、じゃあそれ使ったらなんかできるかもしれないんで、あの申請したりとか、それ実際にね、えー20 万だけど見えるよって言われて買えたかっていうとね、なかなかね、そういうことは難しいですけど

#### 事例 13 のインタビュー内容 (抜粋)

晴眼だったら、このお金も他に使えたなと思ったりとかね、するところで。まあちょっとそういう負担がやっぱり生活の中にやっぱりいるっていうのが、やっぱりちょっとね、まだまだまだいっぱいあるから。

### ⑤ 障害当事者視点での当事者に支援機器が届くまでの機器使用

障害当事者視点で当事者に支援機器が届くまでの機器使用に影響する要因を図表 21 に示す。

**図表 21 障害当事者に支援機器が届くまでの機器使用に影響する要因**  
(障害当事者に対するヒアリング結果)

分析軸	コード
当事者のこれまでの経験や意識していること	—

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に影響した要因	自分なりの使い方の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォンやタブレット等のアクセシビリティ機能を自分でも試してみる。</li> <li>・一般製品について、自分なりの使い方を見つける。</li> <li>・自分なりの使い方のルールを決め、ルールに沿って使用する。</li> </ul>
	機器を好みの色や柄にアレンジ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・好みの色・柄にアレンジする。</li> </ul>
	機器を使いやすいような環境の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機器を使うため身の回りの環境を整える</li> </ul>

	周囲の人との機器の目的・使用方法の共有	・支援機器の目的や使い方を周囲の人にも伝える。
	家族・友人による機器設定の支援	・家族が機器の初期設定や使い方をサポートしてくれる ・機器類に詳しい友人に詳細の設定をお願いしている
	機器を使いやすくするための支援者による調整	・支援者が機器を使いやすいように製作・調整してくれる ・リハビリ等で使い方を練習する
	支援者とともに使いやすい方法の模索	・支援者とともに使いやすい使い方を探す
	企業や販売代理店による有償サポートサービスの利用	・有償のサポートサービスを契約し、使い方を教えてもらう
良くない方向に影響した要因	サイズや重さの想定との違い	・想定していたサイズ・重さと違った。
	想定した操作方法や制約との乖離	・思っていた操作ができなかった。 ・使用上の制限があり、思っていたより使いにくかった。
	通信環境による使用制限	・アプリ等の場合、電波の悪い場所では使えない。

機器使用において、機器購入に良い方向に影響した要因としては、自分なりに設定や使い方、ルール等を工夫して使用したり、機器を好みの色や柄にアレンジしたりすること、機器を使うための環境を整備することが挙げられた。また、周囲の人にも機器の目的や使い方を伝えておくことで、理解を得て、使用をスムーズにしているケースもあった。機器の初期設定や使い方が分からないときには、家族・友人等にサポートを頼むこともあれば、医療機関・支援機関等の支援者が関わり、使いやすくするための調整をサポートすること、企業の有償サービス等に参加して、サポートを受けている人もいた。

#### 事例 17 のインタビュー内容 (抜粋)

例えば車いすを使うほどではないんですけど、ちょっと足の筋力が弱くて、やっぱりこう遠出するときに疲れてしまうときに、ネットのほうをちょっと情報を得て、シルバーカーってありますよね、あのおばあちゃんたちが使うシルバーカーを、ちょっと子供の用にちょっと改造じゃないんですけど、布を貼り替えて可愛くするとかして、子供が使ってるように、ちょっと変えまして、遠出の時に子供が持ち、あのヘルプマークをつけて、子どもが持ちあるくという形をとったり。なんとか、こう、自分でなんていうんですかね。うまく使えるとうに変わってるっていうかたちですかね。

#### 事例 14 のインタビュー内容 (抜粋)

学年が上がることに自己紹介をするタイミングがあると思うんですけど、そういう時にその自分の聴覚障害のことと、あとはその機器についても、こう先生だけではなくて、同じクラスメイトのみんなにも、あのそこらへんはちゃんと伝えるようにして。まあその結果、まあ機器をほとんど使うのは先生なんですけど、たまに先生が機器の使い方を間違っている時に、また自分が、ちょっと声かけにくいなっていう時に、その他のクラスメイトの人が「先生、それ使い方間違ってるよ」っていうふう指摘してくれたりとか、そういう面でやっぱり共有しておくのは大事だなと思いました。

反対に、良くない方向に影響した要因として、購入後に思っていたよりも大きかったといった想定との違いが生じることや、予定していた使い方ができないことに気づいたこと、アプリ等の場合には、通信環境によって使用に制限があることに気づいたことが挙げられた。

#### 事例 3 のインタビュー内容 (抜粋)

脊髄損傷の男性の方がすごく良かったって言って、その人は小さい方を買って、なんか旅行とかにも持ち歩いてるとか言って、はい、言ってる方がいて、じゃあこれが大きい版やったら家で使うのはちょうどいいなと思って買ったんですけど、すごく重くて、持ち上げるのがすごく大変。で、やっぱり使ったら 1 回 1 回こう干さないといけないから、使った後、手すりとかにかけようと思って干すんですけど、重すぎて結構大変で。

#### 事例 10 のインタビュー内容 (抜粋)

これでマウスのクリックが無線でだいたできれば、なんて素晴らしいんだと思ってすぐ買って使ったんですけど。クリックの動作が単押し・1 回押してポチってしかできなくて、長押し機能に対応してなかったんですね。長押しの場合に起動して、それ押しっぱなしにして、もう一度押して話したいな 2 回ボタン押さないといけないっていう機能しかなくて。そのなんていうんだらう、押したら押しっぱなし、離したら離れたっていう入力方法が使えなくて、私の環境としては、それは全然使いものにならないというか、いうことがあって。

### ⑥ 障害当事者視点での当事者に支援機器が届くまでの機器の適合・継続使用

機器の適合・継続使用において、当事者のこれまでの経験や意識していることとして、使っているうちに機器の使用に慣れることや、新製品の発売やバージョンアップ等により、より身体に合った機器を見つけたときには買い替えることもあるといったことが挙げられた。障害当事者視点で当事者に支援機器が届くまでの機器の適合・継続使用に影響する要因を図表 22 に示す。

図表 22 障害当事者に支援機器が届くまでの機器の適合・継続使用に影響する要因  
(障害当事者に対するヒアリング結果)

分析軸	コード
当事者のこれまでの経験や意識していること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使っているうちに慣れていくことが多い。</li> <li>・身体の状態に、よりあった機器を見つけ、買い替えることもある。</li> </ul>

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に影響した要因	使用し続けることでの慣れ	・何度も使ううちに、使い慣れることができた。
	目的に合った機器の使い分け	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機器の特長に合った使い分けをしている。</li> <li>・入院中等、特定の場面で使っている。</li> </ul>
	非常時の代替手段や予備の準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トラブルで使えなくなることもあるため代替手段を検討する必要がある</li> <li>・すべてをひとつの機器に集約するのではなく、予備を準備しておく必要がある</li> </ul>
	支援者・販売店による機器の故障・不良時の訪問による適合、修繕支援	・機器が壊れたときや調子が悪いときには機器の販売店に適合支援や修繕を依頼する。
	支援者による定期的な機器の訪問調整	・支援者による定期的な適合の支援や調整を受けている。
	支援者による身体状況等の変化を踏まえた継続的な適合調整	・支援者に自分の状態や使いやすい方法を理解してもらい、適合支援してもらう。
良くない方向に影響した要因	機器の片付けにくさや衛生上の課題の浮上	・片付けのしにくさや不衛生感等により、毎日の使用には合わないと感じた。
	使用途中の機器の仕様変更により使えなくなること	・サービス側の仕様変更があり、使用できなくなった。

機器の適合・継続使用に良い方向に影響した要因としては、使用への慣れや目的に合った使い分けなど、自分なりに使い方を工夫しながら継続的に使用していることが挙げられた。また、機器の故障やトラブルに備えて、代替手段や予備をあらかじめ用意している人もいることが分かった。機器の故障時や使いにくいと感じたときには、販売店や支援者に適合や修繕の支援をしながら継続使用している人もいることが明らかになった。

#### 事例8のインタビュー内容(抜粋)

便利になる反面ね、そうなんですよね。だから、さっきも言ってたようにアレクサにみんな喋っちゃってると確かにアレクサになれば、マウスティックだったところも、いなくなっちゃうかもしれないけどでもね、やっぱり怖いんですよね。それはね、そうですね。予備で置いておくとか、選択肢とかってというのは、すでに考えてますよね。

#### 事例15のインタビュー内容(抜粋)

日常生活の時に、(アプリA)と、(アプリB)を使い分けていて、(アプリA)の場合はまわりがザワザワしているときに、結構ひろってくれる。(アプリB)は、こう1対1の対面で話す時にいい。つかって、という風に使い分けてます。

反対に、良くない方向に影響した要因として、使い続けるうちに生活スタイルに合わないことに気づくことや、サービス側に仕様の変更があり、使い続けられなくなってしまったことが挙げられた。

#### 事例3のインタビュー内容(抜粋)

黒いからあんま目立たないですけど、多分カビもすごく生えてるんじゃないかなっていう不衛生感もあって、それはちょっと割と値段も高かったから、ちょっと失敗したなっていうのは思いました。

#### 事例10のインタビュー内容(抜粋)

今まで使えてた・・・コントローラーでゲームにやるとかっていうことができていたんですけど、ある日を境にGM側でコントローラーは不正なツールとみなして、使用できないようにしてるみたい。ブラックリストに入れられてしまって、今までは工夫してやってたゲームの方法が一切使えなくなってしまって、やりたいゲームができなくなってしまったっていう、話も聞いたりしてて。

## (2) 障害当事者に支援機器が届くまでに影響する要因(支援者に対するヒアリング結果)

支援者に対するヒアリング調査・現地調査の結果、支援者視点で当事者に支援機器が届くまでの各段階に良い方向・良くない方向に影響を及ぼす要因が挙げられた(図表 23)。また、良い方向・良くない報告に影響を及ぼす要因とは別に、支援者から見た障害当事者の状況として抽出された要因を取りまとめた。各段階の詳細の分析結果は、①～⑥にて示す。

**図表 23 障害当事者に支援機器が届くまでに影響する要因の全体像  
(支援者に対するヒアリング結果)**

段階	良い方向に影響したこと	良くない方向に影響したこと
①きっかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常生活の困りごとの発生や不便さの蓄積</li> <li>・ 保育士や教員など周囲で関わる人の気づき</li> <li>・ 当事者コミュニティによる情報共有</li> <li>・ 支援機関、医療機関、展示会での体験機会</li> <li>・ 医療機関や支援機関での支援者からの情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当事者同士や支援者とのつながりが少ないこと</li> <li>・ 必要な支援を自ら求めることが難しい環境や状況に置かれていること</li> </ul>
②情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 展示会やセミナー、SNS やウェブ検索等の多様な情報源の活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 制度外の支援機器に関する情報を得る手段がないこと</li> <li>・ 当事者・家族にとって分かりにくい情報提供となっていること</li> <li>・ 当事者同士やコミュニティ、支援者とのつながりの希薄さ</li> <li>・ 地域に存在するコミュニティや相談先が少ないこと</li> <li>・ 病状により情報へのアクセスを控える必要がある状態となること</li> </ul>

段階	良い方向に影響したこと	良くない方向に影響したこと
③機器選定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ デモ機を通じたお試し</li> <li>・ 生活を便利にするための機器の選択肢の増加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ インターネット・カタログ等の情報不足により機器の使用イメージをもてないこと</li> <li>・ 依頼した販売店等と連携しているメーカーの機器の体験に限られ複数種類を試すことが難しいこと</li> <li>・ 支援機関により備えている機器の種類や数が異なるためお試し自体ができないこともあること</li> <li>・ メーカー等に当事者が直接問い合わせしにくいこと</li> <li>・ 当事者側の希望価格により機器の選択肢が限られること</li> </ul>
④機器購入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ デモ機のお試しにより必要性を理解すること</li> <li>・ 100 円均一等、一般的で手軽な入手方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機器が高額で購入が難しいこと</li> <li>・ 機能的には最適でないが安価な機器を選択購入すること</li> <li>・ 返品不可による購入の迷い</li> <li>・ 学校や職場での使用の場合に了承を得るための時間がかかること</li> </ul>
⑤機器使用	<p style="text-align: center;">・ —</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通信環境の整備の了承と費用の負担</li> <li>・ 習慣の変化に対する精神的な負担</li> <li>・ 学校等での機器使用の理解を得ることの難しさ</li> </ul>
⑥ 機器の適合・継続使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 支援機器の継続使用による効果の自覚</li> <li>・ 家族が機器使用による効果を期待できること</li> <li>・ 当事者自身が機器を使い続けたいと思うこと</li> </ul>	<p style="text-align: center;">・ —</p>

① 支援者視点での障害当事者に支援機器が届くまでのきっかけ

きっかけにおいて、支援者から見た当事者の状況として、支援機器を購入する状況の多様性が挙げられた。支援者視点での障害当事者に支援機器が届くまでのきっかけに影響する要因を、図表 24 に示す。

**図表 24 障害当事者に支援機器が届くまでのきっかけに影響する要因  
(支援者に対するヒアリング結果)**

分析軸	コード
支援者から見た当事者の状況	・支援機器等を誰が、いつから、どのような目的で導入するかは、当事者やその家族の価値観や経済的状況、生活リズム等に応じて様々である。

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に影響した要因	日常生活の困りごとの発生や不便さの蓄積	・日々の生活での不便さが蓄積する。 ・生活上の困りごとが発生する。
	保育士や教員など周囲で関わる人の気づき	・(主に子どもの場合) 保育園や学校での生活において保育士・教員等が困りごとに気が付く。
	当事者コミュニティによる情報共有	・当事者同士のコミュニティや親の会等で支援機器の話聞く。
	支援機関、医療機関、展示会での体験機会	・支援機関、医療機関や展示会等で支援機器を見たり、体験したりする。
	医療機関や支援機関での支援者からの情報提供	・医療機関・支援機関等で支援者から支援機器の話聞く。
良くない方向に影響した要因	当事者同士や支援者とのつながりがないこと	・当事者同士のつながりや支援者等とのつながりがなく、支援機器を知るきっかけがない。
	必要な支援を自ら求めることが難しい環境や状況に置かれていること	・当事者自身が、困難を解消できると思っていなかったり、現状に諦めを感じたりすることで、支援者へ困りごとを表出していない。 ・困りごとをうまく言葉にできず、支援を受ける段階に進めない。 ・当事者や家族の状況によっては、支援機関や展示会等に出向くことが難しい。 ・障害のある状態になったことへの戸惑いや急な症状の変化への適応に時間がかかり、支援につながりにくい。

きっかけに良い方向に影響した要因としては、日常生活での困りごとや不便さが蓄積し、当事者自身が機器の必要性に気が付くことや、保育士・教員等の周囲で関わる人が気づくことが挙げられた。また、当事者コミュニティで情報共有をしているうちに支援機器についても知ることや、支援機関・医療機関等で支援機器を見たり、体験したりすること、支援者から情報提供を受けることがあることも分かった。

反対に、良くない方向に影響した要因として、当事者同士や支援者とのつながりが無いことにより、そもそも支援機器を知る機会が少ないことや、必要な支援を自ら求めることが難しい環境や状況に置かれている当事者・家族もいることが挙げられた。

#### 支援者インタビューの内容(抜粋)

やっぱりアンテナが高いとかって親御さんたち結構行ってるんですよね。そして情報を入れてきて、こう自分で入れたりとか、人に紹介したりとかしてる方なんですけど、なんかそういう人たち結構繋がりがあるとは思いますが、大体もう同じような人が多いんですよ。でも実際困ってる人たちってやっぱりそういう大きなイベント行っただけでも大変だし、そんな時間も取れないし。

#### 支援者インタビューの内容(抜粋)

だいたいお母さんって困っている場面ってわかるので、先回りできちゃう部分もあるので。園とかだと、困っているって言えない場合、気づいてもらえないこともあって。そういうので、あの、お子さんが『えーん』ってなってから気づいたりとか、例えば、明らかに他から遅れて気づいたりとか、そういう場面は先生方としては出来ると思っていてみたいところが、おうちで何も言っていなかったじゃん、困ってるって言ってないんだからできると思ったらできないじゃんってなって、親御さんにこれができてないので、お家で練習してきてくださいみたいなのが、結構やっぱりありますよね。

#### 支援者インタビューの内容(抜粋)

まあ当事者を本人はどこまでできるかってすごく突き詰めて情報を持ってて、なんかもっとみんな本当はできるんじゃないかって食欲になってる人だったらいいんですけど、まあ諦めちゃうこともあるんじゃないですかね。もうこれ以上ないですよって言われたら、例えば身近な支援者にですね。っていうところから考えると、本当はもっとこうしたいけど、もう諦めて表出されてないみたいなことはあるんじゃないかなあとは思いますが。

## ② 支援者視点での障害当事者に支援機器が届くまでの情報収集

情報収集において、支援者から見た当事者の状況として、そもそも情報収集を行っているかどうかという状況に個人差が大きいことが挙げられた。支援者視点での障害当事者に支援機器が届くまでの情報収集に影響する要因を、図表 25 に示す。

図表 25 障害当事者に支援機器が届くまでの情報収集に影響する要因  
(支援者に対するヒアリング結果)

分析軸	コード
支援者から見た当事者の状況	・情報収集の状況には個人差が大きく、自身で積極的にアクセスできる人もいれば難しい場合もある。

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に影響した要因	展示会やセミナー、SNS やウェブ検索等の多様な情報源の活用	・情報収集のために展示会やセミナー、SNS や Web 検索等の多様な手段を活用している。
	制度外の支援機器に関する情報を得る手段がないこと	・制度対象外の支援機器等について具体的な情報を得る手段が少ない。
良くない方向に影響した要因	当事者・家族にとって分かりにくい情報提供	・情報収集に疎く、必要な情報をうまく入手できない当事者や家族もいる。 ・SNS や Web で情報は得られるものの、情報の取捨選択や、有用性の判断が難しい。
	病状により情報へのアクセスを控える必要がある状態となること	・精神疾患等により、インターネット・SNS 等での過剰な情報収集が精神状態に悪影響を及ぼすケースでは、スマートフォンやパソコンの使用を控えるよう指導が必要な場合がある。
	当事者同士やコミュニティ、支援者とのつながりの希薄さ	・当事者同士や親の会等のコミュニティ、支援者等とのつながりをもたず、情報収集の手段が少ない。
	地域に存在するコミュニティや相談先が少ないこと	・地域によってはコミュニティや相談先が少ないこともある。

情報収集に良い方向に影響した要因として、展示会やセミナー、SNS や Web 検索等、多様な手段を活用して情報収集を行っていることが挙げられた。

反対に、良くない方向に影響した要因として、制度外の支援機器に関する情報を得る手段がないこと、当事者・家族にとって分かりにくい情報提供となっていること、病状によって情報へのアクセスを控える必要があるケースもあることが挙げられた。また、当事者同士や支援者とのつながりが薄いことにより、支援機器に関して相談できる先が少ないことや、地域によって存在するコミュニティや相談先が少ないこともあると分かった。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

情報をこうやっぱり自分でこう、こういうのは知ったんだけど、どうなんだろうって方はやっぱり自分で HCR に出た方もいたし、で、そこでこういういろんなカタログを持ってきて、これ試せるんですかとかって、こっちに話があったりとか。あとはもちろんインターネットで検索して、自分の病状のことだとか、今 YouTube とかでもいろんな例えばですけど、車椅子ユーザーの方でも、こんな風に生活してますみたいな動画があったりして、なんかこういうのってどうなんだろうかって相談を受けたりするんで、その状況がある。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

特に、その分野とも、つながりがない障害者、コミュニティとも接続がないんですよ。障害者コミュニティって結構強力なので、そこから情報をもらえたりするけども、そういうのとも、つながりがないですよ。大人になってから情報収集したりすると、じゃあ、そういうコミュニティに入っていけるかどうかというね。親の会みたいなのに、じゃ、子供のお子さんとかがいることを想定してもいいかもしれない。子供にそういう障害があるとか、把握した場合に、親の会とか入っていけるかなとか。そもそも何度も。ちょっと想像が付きやすくなるかもしれません。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

情報を取れる人の方がやっぱりね、圧倒的にそれは知っていたり、むしろそこにアクセスね苦手な人の方が、やっぱ知らないというか、気づいてないっていう場合も多いんじゃないかなと思います。

### ③ 支援者視点での障害当事者に支援機器が届くまでの機器選定

機器選定において、支援者から見た当事者の状況として、当事者のみでの適切な機器の選定が難しいことや、当事者以外の家族が意思決定を行うケースがあることが挙げられた。支援者視点での障害当事者に支援機器が届くまでの機器選定に影響する要因を、図表 26 に示す。

図表 26 障害当事者に支援機器が届くまでの機器選定に影響する要因  
(支援者に対するヒアリング結果)

分析軸	コード
支援者から見た当事者の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者それぞれに適合した支援機器等の選定は、当事者のみでは難しい場合もある。</li> <li>・支援機器等の選定にあたり、当事者以外の家族等が意思決定にあたることもある。</li> </ul>

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に影響した要因	デモ機を通じたお話し	・デモ機等を通じた体験ができる。
	生活を便利にするための機器の選択肢の増加	・障害者専用ではなく一般向け製品でも生活を便利にする機器が増え、選択肢が増加している。
良くない方向に影響した要因	インターネット・カタログ等の情報不足により機器の使用イメージをもてないこと	・障害種別に特有の機器等の場合、インターネットやカタログ等では、機器や活用のイメージを持つために十分な情報がないことがある。
	依頼した販売店等と連携しているメーカーの機器の体験に限られ複数種類を試すことが難しいこと	・販売店等に依頼お話し利用を依頼した場合、連携しているメーカーやお勧めの機器の体験に限られてしまい、すべての種類を試すことは難しい。
	支援機関により備えている機器の種類や数が異なるためお話し自体ができないこともあること	・地域の支援機関によって保有している機器の種類や数が異なり、お話し用の機器を備えていないこともあるため、体験が難しいこともある。
	メーカー等に当事者が直接問い合わせにくいこと	・メーカー等がデモ機を提供している場合もあるが、当事者から直接アプローチすることは難しい。
	当事者側の希望価格により機器の選択肢が限られること	・当事者・家族が費用を選択の条件に設定することにより、そもそもの選択肢が限定される。

機器選定に良い方向に影響した要因として、デモ機等を通じた機器のお試し利用や、一般機器やユニバーサルデザイン製品等、生活を便利にするための機器の選択肢が増えていることが挙げられた。

反対に、良くない方向に影響した要因として、具体的な機器のイメージを持つための情報が不足していることや、必ずしも機器を十分にお試しできる環境や準備が整っていないことが挙げられた。また、選定の際に費用を条件に設定することで、そもそも提示される選択肢が限定されているケースがあることも分かった。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

やっぱりご本人も自分でなかなか説明するの難しいと思うんですよ。生活で困りごとって本当にピンポイントじゃなくて色々あると思うので、そんな中であの困りごとが大きくはここなんだけれども、周辺でやっぱりここで困っているってことはこんなことも困るんじゃないのかなっていうのが、やっぱり私たちあの一経験の中から話を聞いていくと、ああ実はそうなんです、とかっていう時にはありますね。こう活動における課題か。だけどまあインターネットの話もしたし、現行いいかどうかってのもでたし、そうなかなか出んもんね。難しいですね。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

デモ機だったりとかも、やっぱり業者は基本、BtoB で考えちゃうんで、たとえばあの、カスタマーに届けようって思ってないと思うんですよ。訓練機器として病院に買ってもらうみたいな値段設定もなかったりしているので。それになってくると、保護者が独自に業者とやり取りをして、購入に至るケースってほぼほぼないんじゃないかなって思うんですよ。

#### ④ 支援者視点での障害当事者に支援機器が届くまでの機器購入

機器購入において、支援者から見た当事者の状況として、経済的に余裕のない当事者にとって費用負担がハードルになりやすいことや、逆に比較的安価な機器をはじめに使ったことで、以降の支援機器の導入がスムーズに進むケースもあることが挙げられた。また、機器の購入方法は、当事者や家族の状況によって多様であることが明らかになった。支援者視点での障害当事者に支援機器が届くまでの機器購入に影響する要因を、図表 27 に示す。

図表 27 障害当事者に支援機器が届くまでの機器購入に影響する要因  
(支援者に対するヒアリング結果)

分析軸	コード
支援者から見た当事者の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経済的な余裕がない当事者も多く、機器購入における費用負担はハードルになりやすい。</li> <li>・比較的安価な機器を入口に、機器等の活用が広がることもある。</li> <li>・機器の購入方法は、当事者や家族の状況、IT リテラシー等に応じて、業者連携やネット購入等対応が分かれる。</li> </ul>

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に影響した要因	デモ機のお試しにより必要性を理解すること	・デモ機等のレンタルを通じた体験の後、納得して導入を決断できる。
	100 円均一等、一般的で手軽な入手方法	・100 円均一の商品など、初期投資が小さいものは導入ハードルが低い。
良くない方向に影響した要因	機器が高額で購入が難しいこと	・給付対象外の機器で自己負担が大きい場合、購入が難しい
	機能的には最適でないが安価な機器を選択購入すること	・機器が高価な場合、機能的に最適ではないがより安価な機器を選択することがある。
	返品不可による購入の迷い	・自身に合わなかった場合にも返品が難しいため、購入に迷いが生じる。
	学校や職場での使用の場合了承を得るための時間がかかること	・学校や職場等での使用の場合、支援機器等の導入や活用を支援する関係者が多い場合もあり、合意形成に時間を要することもある。

機器購入に良い方向に影響した要因として、デモ機等の体験を通じて機器の必要性を理解することや、100円均一等、一般的で手軽な方法が入手できることが挙げられた。

反対に、良くない方向に影響した要因として、機器が高額なために購入が難しいことや、そのために機能的には最適ではないが、安価な製品を選択購入することが挙げられた。返品が難しいことが購入に迷いを生じさせる要因になっていることも分かった。また、学校や職場等で導入する際には、導入や使用を支援する関係者が多い場合もあり、意思決定に時間を要し、スムーズに導入できないケースがあると分かった。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

あとはえっとその家族によって購入できる・できないがやっぱあるので、例えばインターネットでパッと買える人もいれば、いやスマホの使い方なんてそんなインターネット通販なんてわかりませんっていう方は、やっぱり業者に繋がらないといけないし。っていう場合は、そのあたりは話を聞きながら、どの手段で導入移行経路を考えるかっていうのは、本当にやり取りしながら決めます。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

公費が使えない場合に、お金がかかってしまうっていう部分で、負担がちょっとかかるんですよ。ただでさえ色々お金が収入が少なくなってる人も多いっていう中で、ま提案しにくいというか、提案はするんですけど、最終的には自己判断していただきたい、その選択の自由もあるので、っていうところはあるんですけど、その時はでもこれだったら公費で行ける。こっちだったら行けないで使ってみて、本人が本当はこの公費で行けないのがいいんだけど、金銭的なものがあるから妥協してその公費だけど、ちょっと使いにくいのをやるっていうのも悪いことではないんですね。

### ⑤ 支援者視点での障害当事者に支援機器が届くまでの機器使用

機器使用において、支援者から見た当事者の状況として、使用のために事前の環境整備が必要になることや、学校等での使用にあたっては現場で対応する担当者への説明・交渉が必要になることが挙げられた。支援者視点での障害当事者に支援機器が届くまでの機器使用に影響する要因を、図表 28 図表 24 に示す。

**図表 28 障害当事者に支援機器が届くまでの機器使用に影響する要因  
(支援者に対するヒアリング結果)**

分析軸	コード
支援者から見た当事者の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援機器等の使用にあたり、環境整備が必要な場合がある。</li> <li>・学校等で支援機器等を使用するために、教員等現場の担当者への説明や交渉が必要な場合がある。</li> </ul>

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に影響した要因	—	—

良くない方向 に 影響した要因	通信環境の整備の了承と費用の負担	通信機器等の使用において、インターネット環境の整備やそれに伴う費用が当事者・家族にとって負担となりやすい。
	習慣の変化に対する精神的な負担	・支援機器等の使用によって生じる習慣の変化を負担に感じる当事者もいる。
	学校等での機器使用の理解を得ることの難しさ	・学校等では、公平性の観点から使用が認められない場合も生じ得る。

機器使用に良くない方向に影響した要因として、機器を使用するための事前の環境整備に負担を感じるケースがあることや、機器使用による習慣の変化に対して精神的に負担を感じる場合があることが挙げられた。また、学校等の公的機関での機器使用にあたっては、公平性の観点から使用が認められないケースがあることが分かった。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

特別扱い問題は、やっぱり、合理的配慮の湧くっていうのが、理解されていない部分が結構あって、啓蒙もだからすごく大事だっていうふうに思っているの。連携体制を整えるうえに、まずその、制度的な解釈がそもそも一致していないと、連携すらされない。なので、合理的配慮って、別に何かそのデジジー図書を使って読み上げてもらったからといって、答えを教えてもらうわけじゃないってことだったりとか、何かそこに答えが書いてあるかのように、何かデジタルだからとか思われちゃうんですけど、そうじゃないっていう理解をしてもらうところだったり、じゃああの、音声の流れちゃうとか、なんか違うところを勝手に自分で進めちゃうんじゃないかみたいなことを言われたりするんですけど、いやあの、生徒が勝手に教科書を読んでいるかどうかなんて先生分からないですよ。みたいな。じゃあ、ほかの子はどうやって同じこと見てるって担保できるのかみたいなことだったりとかも言ってみると、いや確かにそうですけど、みたいな。でも言わないと、だからダメですよみたいな平気で通っちゃうんですよこれ。なのでこれ、ものすごくサポートにおいては、そこに気を使う気がします。特別扱いなのか、そのポイントでの学習機会提供につながる支援なのかっていう部分。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

入れてみたいけれど、そもそもインターネット関係まず契約から始めなきゃいけないってなると費用負担もまた増えるじゃないですか。そのいわゆる費用負担を増やすっていう自費の部分ですよ。ってことは、割とまあ説明はしますが、すぐうんって言うてくれる人の方がまあ場合によっては少ない。そこまでするなそういう方もいらっしやいますね。その仕事やっぱり物、まあ手すり1本入れるとかっていうんだったらなんかわかりやすいんですけど、そういうの何かをインターネット経由するとか、ちょっと複雑になってきてるところはあるのかなっていうのは感じます。特にインターネットですよ。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

自分のやっぱり習慣って、なかなか患者さんは、あの、そこから抜け出せないの。そういった意味だと、その億劫になったりとか、新しいものに対する面倒くさがり勝つとか、あの費用だけじゃなくて、そ

ういうところもあるので。ちょっとじゃあ、あのスタッフが使っているものを使ってみるとか、あの他の患者さんが使っているものを使ってみるみたいな感じで、なんかその億劫感とか面倒くさを、まあ一緒に解決するような、そんな形での、えーと、関わりはさせてもらっているかなと思います。

#### ⑥ 支援者視点での障害当事者に支援機器が届くまでの機器の適合・継続使用

機器の適合・継続使用において、支援者から見た当事者の状況として、障害特性によっては、成長や症状の変化に伴い、機器が不要になるケースもあることが挙げられた。支援者視点での障害当事者に支援機器が届くまでの機器の適合・継続使用に影響する要因を、図表 29 に示す。

**図表 29 障害当事者に支援機器が届くまでの機器の適合・継続使用に影響する要因  
(支援者に対するヒアリング結果)**

分析軸	コード
支援者から見た当事者の状況	・障害特性によっては、成長や症状の変化に伴って当事者自身が困り感に適応できるようになり、その結果機器が不要になる場合もある。

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に影響した要因	支援機器の継続使用による効果の自覚	・支援機器の継続的な使用により効果があることを自覚できる。
	家族が機器使用による効果を期待できること	・子どもの場合、本人よりも親等の家族が支援機器の使用による子どもの行動変容を期待でき、使い続けたいと思う。
	当事者自身が機器を使い続けたいと思うこと	・当事者自身が主体的に機器を使いたいという気持ちを持つ。
良くない方向に影響した要因	—	・—

機器の適合・継続使用に良い方向に影響した要因として、支援機器の使用による効果を当事者自身が自覚できることや、当事者が子どもの場合その家族が支援機器による効果を期待でき、継続的に使い続けたいと感じることが挙げられた。また、当事者が主体的に機器を使用する意欲を持つことによる継続使用につながるケースもあると明らかになった。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

本人が成長に伴ってやっぱり自分で使うようになってくるんですよね。自分でリマインダーかけるとか、スケジュールを入力するとか、あと、乗り換え案内を使って自分でバスをちゃんと調べられるようになってか。それは多分、あの障害に関わらず、子どもの成長によって起きる自立な部分だと思うんですけど。そうなってくるとたぶん、あのフォローアップも必要なくなってくるので、なんか大人になってまで困っているお子さんてあんまり多くはない印象ですね。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

なんか困ってはいるけど、そういうのを使う手間のほうが、あの面倒だっていう保護者も別になくはないので、そうなると、やっぱり、あの、難しくはなりますよね。何か課題としては、やっぱり、保護者さんに受け入れがよくて、お子さんの行動変容を望めるような、ベストマッチするような提案がこちら側として用意できるかどうか、一番の課題だと思います。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

やっぱり今言ったそのリスクをし、自分でリスクヘッジできる方っていうのは、しっかり使いこなしているのかなあっていうふうなところですね。スケジュール管理もそうですし、CBT もそうですし、そういうところをちゃんと自分が主体的に使っている、その、や、やらされているわけじゃなくて。その、なんだ、スケジュール組んだりとか、CBT やることを目的にするんじゃなくて、自分で使うんだみたいところで、自分の主体性がしっかり持ってる方っていうのは、まあ、うまくいってるのかな。

### (3) 支援者視点での支援者が障害当事者支援を行うことに影響する要因

支援者に対するヒアリング調査・現地調査の結果、支援者視点で支援者が障害当事者支援を行うにあたっての各段階に良い方向・良くない方向な影響を及ぼす要因が挙げられた(図表 30)。また、良い方向・良くない報告に影響を及ぼす要因とは別に、支援者としてのこれまでの経験や意識していることとして抽出された要因を取りまとめた。各段階の詳細の分析結果は、①～⑥にて示す。

**図表 30 支援者が障害当事者支援を行うことに影響する要因の全体像**  
(支援者に対するヒアリング結果)

段階	良い方向に影響したこと	良くない方向に影響したこと
①きっかけの提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者が立ち寄りやすい場面での機器紹介での情報提供</li> <li>・展示会やセミナー等で当事者とのつながりをもつこと</li> <li>・医療機関など当事者が定期的に関わりを持つ機関での当事者への情報提供</li> <li>・当事者・家族の状況や機器の必要性の確認</li> <li>・当事者宅への訪問や会話において必要と思われる機器を提案すること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援者とながっていない当事者の介入の難しさ</li> <li>・当事者の心身状況を踏まえた介入時期の難しさ</li> </ul>
②情報収集・情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示会や販売店、メーカーへの問い合わせやネット検索での機器情報収集</li> <li>・個別事例支援のための情報と知識の蓄積</li> <li>・当事者を取り巻く支援者間の情報共有体制の構築</li> <li>・当事者だけでなく家族、周囲の支援者が受け入れやすい機器の使用方法を提案すること</li> <li>・当事者の費用負担を鑑みた情報提供</li> <li>・給付制度対象内・外の機器の紹介タイミングの見極め</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援機関の支援体制や展示品等の地域格差</li> <li>・支援者の支援機器に関する関心の低さ</li> <li>・展示場の支援機器管理の煩雑さ</li> <li>・展示場の支援機器の展示やお試し提案の難しさ</li> </ul>

段階	良い方向に影響したこと	良くない方向に影響したこと
③機器選定支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 支援機関によるお試し機会の提供</li> <li>・ 3D プリンタ等を使用した支援者による適合・調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当事者の身体状況によっては繰り返し選定の支援が必要な場合があること</li> <li>・ 支援者による私的購入品の貸し出し</li> </ul>
④機器購入支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機器導入の目的や使用による効果の十分な説明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ —</li> </ul>
⑤機器使用支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当事者を交えたリスク等の検討</li> <li>・ 医療機関や学校など他の支援者等の機器使用における理解、同意、と協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ —</li> </ul>
⑥継続使用支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当事者の使用状況の定期的な確認</li> <li>・ 当事者や家族がいつでも気軽に相談に来られるような関係性の構築</li> <li>・ 機器を導入できない場合においても継続的な見守り</li> <li>・</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 共働する支援者との協力体制が確立できないこと</li> <li>・ 機器導入後の定期的な確認ができないこと</li> <li>・ 導入後に活用されない支援機器への対応の難しさ</li> </ul>

### ① きっかけの提供

支援者が障害当事者に支援機器の購入・使用のきっかけを提供するにあたり、支援者としてのこれまでの経験や意識していることとして、当事者を取り巻く他支援者等との連携体制の構築や、特定の障害や重複障害等のある当事者の場合専門機関を紹介することが挙げられた。支援者視点での支援者が障害当事者にきっかけを提供することに影響する要因を、図表 31 に示す。

**図表 31 支援者が障害当事者にきっかけを提供することに影響する要因  
(支援者に対するヒアリング結果)**

分析軸	コード
支援者としてのこれまでの経験や意識していること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 支援の開始にあたり、他支援者等との連携体制を構築する。</li> <li>・ 特定の障害や重複障害等がある場合は、専門の機関を紹介する。</li> </ul>

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に影響した要因	当事者が立ち寄りやすい場面での機器紹介	・ 当事者が立ち寄りやすい場面で機器等を紹介して情報提供を行う。

	での情報提供	
	展示会やセミナー等で当事者とのつながりをもつこと	・展示会やセミナー等で当事者とのつながりを獲得する。
	医療機関など当事者が定期的に関わりを持つ機関での当事者への情報提供	・医療機関等、当事者が必ず定期的に関わりを持つ機関で支援機器等の情報提供を行う。
	当事者・家族の状況や機器の必要性の確認	・当事者やその保護者等へのアセスメントから状況や困りごとを明らかにする。 ・支援機器等の情報提供を行い、必要であれば環境調整等の介入を行う。
	当事者宅への訪問や会話において必要と思われる機器を提案すること	・当事者との対話の中で支援機器等の提案を行う。 ・当事者が自身の困りごとを自覚していない場合でも、当事者宅等を訪問した際等に支援機器等の提案を行う。
良くない方向に 影響した要因	支援者とつながっていない当事者の介入の難しさ	・支援者からつながりのない当事者にアプローチすることはできない。 ・当事者自身が自身の状況を諦めてしまっており、相談や依頼がない場合には、そもそも関わりを持つことができない。
	当事者の心身状況を踏まえた介入時期の難しさ	・当事者の状況を踏まえ、介入タイミングを適切に見計らう必要がある。

きっかけの提供に良い方向に影響した要因としては、展示会やセミナー、医療機関等の当事者が立ち寄りやすい動線上での情報提供を行うことや、展示会やセミナー等で当事者とのつながりを獲得すること、当事者へのアセスメントから状況を把握し、機器の必要性の確認や必要と思われる機器の提案を行うことが挙げられた。

反対に、良くない方向に影響した要因として、支援者とのつながりを持っていない当事者への介入の難しさや、つながりを得たとしても介入のタイミングの判断に難しさがあることが明らかになった。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

重複して、例えばその肢体不自由もありつつ目が見えないとかですね。目が聞こえないという方はいらっしゃっても、単独でっていうのは少ないので、まあそういった相談がああああなくはないので、そういう場合は、専門の方にあのご相談先をつないだりします。

支援者インタビュー内容(抜粋)

そう解決策をどうしたらいいかわからない人の方が多いですね。困り事だけ言われる方の方がやっぱ断然特に当事者の方が多いかな。その専門職じゃないし、それまでそういうのに意識したこともないと思うんで、あの本当の進行性の方とかで、スマホが使えなくなってきて困ってるんですけど、どうしたらいいですかっていうのがあって、そこからスマホのじゃあ何のアプリが使えなくて困っているのかなとか一番の困り事として、スマホの何の操作って何ができなく、そのスマホが操作できないことじゃなくて、それによって何かその先にある活動が失われてたりするんです。孫と連絡取れないとかといつもYouTube 見てたのがスマホで見れなくなった余暇時間が過ごせないとかって何かが必ずあるんで、そこはヒアリングして、あの聞き出すようにはしてます。で、あとお体の状態を見たりとかして、どんなことができるのかで、それに合う道具が何かあるかっていうのと設定をどう変えたらいいかっていうのを探っていくって、チャレンジするって感じですね。

支援者インタビュー内容(抜粋)

本当は、仕事とかの話から入った方がいいのかもしれないけど。でもね、いきなり事故で首から下が動かなくなりましたと言われて、じゃあ、仕事どうしますかとと言われて、なかなか、そんなそれどころじゃないわけですよ。ちょっと、こう周辺周辺の話からもできるといいなという気がしますが、それだけの時間的な余裕みたいなものがこの国に果たしてあるかっていう心配があるんですが。でも、人間にはそのぐらいの余裕がないと多分、進まないんだろうなっていう。かなり想像だからね。相手の人がどういふふうにいるかって、本当のところはわかんないけど、これ、時間はかかる気がするんですよ。

② 情報収集・情報提供

支援者の支援機器等に関する情報収集や、障害当事者への情報提供を行うにあたり、支援者としてのこれまでの経験や意識していることとして、学会やセミナー等に参加して幅広く情報を収集することや、当事者同士情報共有プログラムを実施して、当事者の情報取得を支援することが挙げられた。支援者視点での支援者自身の情報収集や障害当事者への情報提供を行うことに影響する要因を、図表 32 に示す。

図表 32 支援者自身の情報収集や障害当事者への情報提供を行うことに影響する要因  
(支援者に対するヒアリング結果)

分析軸	コード
支援者としてのこれまでの経験 や意識していること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学会やセミナー等から専門内外を問わず情報を収集する。</li> <li>・当事者同士が情報を共有し合えるプログラムを実施し、当事者の情報取得を支援する。</li> </ul>

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に 影響した要因	展示会や販売店、メーカーへの問い合わせやネット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示会や販売店、メーカーへの問い合わせやネット検索等、多様な手段で収集可能</li> </ul>

	検索での機器 情報収集	
	個別事例支 援のための情 報と知識の蓄 積	・個別ケースの支援にあたり、必要な情報を徹底的に調べ、その都度支援機器等への知見を深めている。
	当事者を取り 巻く支援者間 の情報共有体 制の構築	・支援機関の職員ごとの専門分野をそれぞれが理解し、情報共有や引継ぎ等によって属人化を防いでいる。 ・専門職に向けた研修や情報発信を実施し、支援者同士の情報共有体制を構築している。
	当事者だけで なく家族、周 囲の支援者が 受け入れやす い機器の使用 方法を提案す ること	・当事者やその家族、周囲の支援者等が受け入れやすい支援機器や使用方法から提案するようにしている。
	当事者の費用 負担を鑑みた 情報提供	・当事者の費用負担を鑑みて、まずは給付制度の対象内から紹介する。
	給付制度対 象内・外の機 器の紹介タイ ミングの見極 め	・給付制度対象内の機器の使用は難しい時に給付対象外の機器を紹介する。
良くない方向 に 影響した要因	支援機関の支 援体制や展 示品等の地域 格差	・支援内容や展示している支援機器の種類等は支援機関によって様々。 ・支援機関の有無や支援内容は自治体ごとに差が大きい。
	支援者の支援 機器に関する 関心の低さ	・支援機器等への関心が高い支援者ほど積極的に情報を得るが、関心の大きさには差がある。 ・講習等による情報提供を実施しても、参加者は集まりにくい。関心を寄せるための工夫・周知方法が必要となる。

	展示場の支援機器管理の煩雑さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示や当事者の試用のために、支援機関として支援機器を有しているが、その入手方法はメーカー側の提案や支援者からの依頼等様々なルートがある。</li> <li>・支援機関として入手した支援機器等の管理が煩雑である。</li> </ul>
	展示場の支援機器の展示やお試し提案の難しさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デモや試用に対応できる支援機器はメーカー主導のものが多く、取扱品のみ提案となることもある。</li> <li>・機器の更新やモデルチェンジは現場に大きく影響するものの、情報は行き届きにくい。</li> </ul>

支援者自身の情報収集に良い方向に影響を与えた要因として、情報源の多様化によって展示会や販売店、メーカーへの問合せ、ネット検索等、多様な手段での情報収集が可能になったことや、個別ケースへの対応のための情報収集から情報や知識の蓄積ができること、支援者間で情報共有を行うことが挙げられた。また、当事者の情報提供に良い方向に影響を与えた要因として、当事者だけでなく、家族や周囲の支援者等の意向に応じた支援機器等を紹介することや、当事者の利用負担を鑑みた情報提供を行うこと、制度内の機器の購入が難しい場合に制度外の機器の情報提供を行うことがポジティブな影響をもたらすと明らかになった。

反対に、良くない方向に影響した要因として、当事者への情報提供にあたっての支援体制や環境には地域格差があることや、支援機器に関心の低い支援者がいることが明らかになった。また、支援機関での情報提供にあたって支援機器の管理やお試しの提案が難しい場合もあることがわかった。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

支援者が必ずしもこういった知識とか経験に長けているわけじゃないので。まあ、そうなる、そんなアプリあるのとか、今そういうふうには、あのそういう機器を使うんだみたいのところまで行かない可能性があるな、なんていうふうには思っているの。やっぱりそう、そうですね、身近にいる支援者、まあ訪問看護とか、あの、外来で通ってるときの、なんとなくの事務の方とか、あの、あの主治医の先生とか、結構、そのパターンとしては限られていて、で、そのパターン化されている中に詳しい人がいなければ、恐らく情報に触れる機会はもう相当ないんだろうなって感じですよ。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

それやっぱり在宅ケースがやっぱり対象者がいて、それに対するやっぱ困りごとを解決するための手段を見つけるときが一番多いですね。なんとなくまんぜんとまんべんにはなかなか難しいです。もうケース、対象者を中心として、それを解決するために調べる。その繰り返し繰り返しで、自分の中の情報をアップデートされて増えていくって感じですね。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

どんどんやっぱり福祉用具って新しくなっていくんで、その展示しているものを、そのどう中で更新していくのかとか、それはやっぱり課題でもあって、今のもの持っていても、これもう廃盤になってるよねとかっていうのを、本当にシビアな方だとやっぱりちょっとしたあの手すりの位置だったりとかも、あの寸法とかで変わってきたりする場合があるので、やっぱり今現状のものをやっぱ試せるとよりいいと思うんですけど、そこはあのだの実際の展示コーナーも多分物の更新というか入れ替えというか

### ③ 機器選定支援

支援者視点での障害当事者への機器選定支援を行うことに影響する要因を、図表 33 に示す。

**図表 33 障害当事者への機器選定支援を行うことに影響する要因  
(支援者に対するヒアリング結果)**

分析軸	コード
支援者としてのこれまでの経験 や意識していること	・—

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に 影響した要因	支援機関によるお試し機会の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援機関には網羅的に機器の種類をそろえ、実際に試することができる環境を提供している。</li> <li>・支援機器のレンタルや試用は、支援機関が保有する機器や、メーカー等へ依頼して入手した機器を用いることが多い。</li> <li>・水回り製品等、衛生面等から貸出に制限のあるものもあるが、できるだけ試用できるように消毒等を徹底している。</li> <li>・現行品の試用が難しい場合、有料でのレンタルを提案することもある。</li> </ul>
	3D プリンタ等を使用した支援者による適合・調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者への適合のため、支援者が支援機器等を仕様変更が認められる範囲で変更することがある。</li> <li>・3D プリンタ等を活用して当事者に適合する機器を製作する場合もある。</li> </ul>
良くない方向に 影響した要因	当事者の身体状況によっては繰り返し選定の支援が必要な場合があること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援機器の購入・使用支援には典型事例等が見られにくい。</li> <li>・当事者の希望に即した支援機器の選定には、度々の相談・評価が必要。</li> </ul>
	支援者による私的購入品の貸し出し	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般製品の場合、展示や貸出が難しい場合もあり、支援者自身が私的に購入、貸出を行うこともある。ただし、こうした取組はすべての支援者が実施できるわけではない</li> </ul>

支援者が障害当事者の支援機器選定を支援するにあたり良い方向に影響した要因としては、支援機関による機器のお試し機会の提供や3D プリンタ等を活用した適合・調整支援を行うことが挙げられた。

反対に、良くない方向に影響した要因として、当事者に即した支援機器の選定には反復的な相談・評価の必要性があることや、支援において支援者が私的に購入した機器を貸し出しているケースもあることが明らかになった。

支援者インタビュー内容(抜粋)

片手でできるゲームのスイッチ操作のその治具みたいなものを3Dプリンタみたいなので作ったりとかやってますけどね。パソコンのマウスでもやっぱり間違っって押しちゃうことがあるんで、そのカバーをしたりとか、カバーをそれで自分で作ったりとか。それはもう個別対応。

支援者インタビュー内容(抜粋)

あとはトイレで使うものとかね、お風呂だとなかなかこう貸し出しもしてくれないところがある。使っていますよ。もちろん消毒とかきちんとしてますけど、それで良ければって言ってじゃあちょっと使わせてくださいっていう場合は使ってもらって。

支援者インタビュー内容(抜粋)

導入のタイミングだったり、活用も含めてこうすればいいっていう典型ねフォーマットみたいなのがあれば楽なんですけどね。やっぱり皆さんそれぞれそのいわゆる障害像ももちろん違うのはもちろんなんですけど、やっぱりその背景あと生活の仕方リズム。価値観。経済状況。みんな違うんで

④ 機器購入支援

支援者が障害当事者の支援機器購入を支援するにあたり、支援者としてのこれまでの経験や意識していることとして、支援機器の導入時は関係機関と連携し、購入にあたっての手続きも支援することが挙げられた。支援者視点での障害当事者への機器選定支援を行うことに影響する要因を、図表 34 に示す。

図表 34 支援者が障害当事者の支援機器購入支援に影響する要因  
(支援者に対するヒアリング結果)

分析軸	コード
支援者としてのこれまでの経験や意識していること	・支援機器の導入時は関係機関と連携し、購入にあたっての手続きも支援する。

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に影響した要因	機器導入の目的や使用による効果の十分な説明	・支援機器等の購入の判断にあたっては、導入の目的や使用による効果を説明し、納得のうえ購入を決断してもらう。

良くない方向 に 影響した要因	—	・—
-----------------------	---	----

機器購入支援を行うにあたり良い方向に影響した要因としては、購入を決定するための目的や使用による効果を十分に説明することであり、意思決定者が当事者の場合やその他家族等の場合においても、導入の目的や効果を説明して納得してもらうことが大切であることが明らかになった。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

それを制度で使うのかどうかとも含めて制度で使う場合が、例えば区役所を通さなきゃいけない、その手順だったりとか、一緒に同席してもらったりだとか、区役所にですね、補助金使うときにやっぱり図面とか必要になってくるんですよ。で、その図面の書き方だとか、説明書の作り方とかいろいろあるんで、その関わる支援者にはみんなで声かけて必要だったら一緒に訪問してもらえますし、その調整までやります。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

いくつかやっぱちょっと出した選択肢をいくつかでメリットデメリットが必ず用意しています。この持ち方のあのスプーンホルダーにしたら、一般のお子さんが持つのはちょっと違う形にはなってしまいます。けれども、こういうメリットがあるよ。でもこっちにはどうにかそれでもてるっていうこの形は正常に近いけど、その分こういうデメリットがありますけど。で、長期的にはこうどっちもこうなるかもしれないよってある程度推察できる部分は分かってる知識ではお伝えして、で、どうしますっていう。最後はやっぱり選んでもらうしかない。

### ⑤ 機器使用支援

支援者視点での障害当事者への機器使用支援を行うことに影響する要因を、図表 35 に示す。

**図表 35 支援者が障害当事者の機器使用支援に影響する要因  
(支援者に対するヒアリング結果)**

分析軸	コード
支援者としてのこれまでの経験 や意識していること	・—

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に 影響した要因	当事者を交えたリスク等の検討	・支援機器等の使用にあたり、その方法を慎重に検討すべき当事者もいる。その場合、当事者と共にリスク等も含めて検討を行う。
	医療機関や学校など他の	・医療機関や学校等で支援機器等を利用する場合、現場の担当者の理解を得るために説明や交渉を行う。

	支援者等の機器使用における理解、同意と協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者の日常的な支援等を行っている他支援者等の協力を得るために、段階的に機器を導入する、使用の目的を明確に伝える等の工夫を行う。</li> <li>・支援機器等に関する支援は、スポットで関わることが多い。機器使用にあたって日常的な支援を行っている他支援者等の協力を得るために、他支援者の状況も理解するよう努める。</li> </ul>
良くない方向に影響した要因	—	・—

支援者が障害当事者の支援機器使用を支援するにあたり良い方向に影響した要因としては、支援機器のリスク等も含めた適切な使用方法を当事者と共に検討することが挙げられた。また、使用にあたり医療機関や学校等の他支援者等の協力を仰ぐことやそのための協力依頼にあたって他支援者の状況を理解したり依頼方法を工夫したりすることが重要であると明らかになった。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

いろんなその人間だからいろんな支援者もいるから、そこでなんかその支援者がする支援の必要が今までよりも下がってしまったら、逆効果だから本人のその支援者の様子を見ながら、声かけの仕方とか、アプローチの仕方はできるだけ変えるようにはしてますね。いっぺんに言うとか厳しいだとか厳しいかなと思ったら、本当はこの機器を使って生活支援するんやったら、この3つぐらいのことを網羅してやらないといけないけど、もう最悪この1個だけこさえミスらなければ、まあ怪我にもならないから、あと2個はもう妥協して、今黙っとこうっていうことなんです。で、これは見て、だいぶできますよね。これもしたらいいですよみたいなのを、後でちょっと小出しにするとかして、支援者のそのやり方をちょっとずついじるじゃないけどできるだけそうするようにはしてます。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

やっぱり常に見てるスタッフではないので、言は安して思われちゃうから、それはそれでやっぱりおかしな話だから。やっぱその支援者なりにも志があって支援をして、その資格取って仕事されてるんで、そのことは僕らが忘れ忘れないように、それを忘れてなんか上から目線みたいにするとはあってなるし、自分もそれされてもやっぱ嫌なんで、思いがあって支援してるけど、気づかないうちにもしかしたらちょっと変なやり方になってるかもしれない。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

やっぱり皆さん困ってて、自分の目につくものをすぐ使おうとするんですけど、まあ、それがやっぱり病氣的に大丈夫かどうか、症状的に大丈夫かどうかっていうのは、結構気をつけて、あのアドバイスをしたりとか、もちろん止める、止めるというか無理やりあのアンインストールとかするわけじゃないんですけども、ま、リスクも一緒に考えるというのは、あのやってるかもしれないですね。

⑥ 継続使用支援

支援者視点での障害当事者への機器使用支援を行うことに影響する要因を、図表 36 に示す。

図表 36 支援者が障害当事者の機器継続使用支援に影響する要因  
(支援者に対するヒアリング結果)

分析軸	コード
支援者としてのこれまでの経験 や意識していること	・—

分析軸	カテゴリ	コード
良い方向に 影響した要因	当事者の使用 状況の定期的 な確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者の支援機器等の使用状況を確認し、適切な利用かどうかを確認する。</li> <li>・不要な支援機器が多い場合は、返却や撤去を提案する。</li> </ul>
	当事者や家 族がいつでも 気軽に相談に 来れるような 関係性の構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援機器等の紹介や導入等の支援提供後であっても、当事者やその家族等がいつでも相談に来られるような関係づくりを行う。</li> </ul>
	機器を導入で きない場合に おいても継続 的な見守り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者にとって支援機器の利用が必要であるが、機器使用にあたり保護者や他支援者の協力が得られにくい場合には、支援者として介入を継続することもある。</li> </ul>
良くない方向 に 影響した要因	共働する支援 者との協力体 制が確立でき ないこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協働する他支援者が協力的であればよいが、そうでない場合は継続的な見守りや状況の共有がなく、支援の不十分さを感じる。</li> </ul>
	機器導入後の 定期的な確認 ができないこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援機器等の紹介や導入支援が完了した当事者に、支援者から再度アプローチすることはできない。当事者からの相談等があるため改めて介入できる。</li> </ul>
	導入後に活用 されない支援 機器への対応 の難しさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援者目線からは支援機器もその利用環境も整っているが、当事者の意向から使われない場合もある。</li> <li>・当事者がなぜ使わないかに焦点を当て、活用できる方法を検討する必要があるが、当事者へのアプローチやその要因の検討は難しい。</li> </ul>

支援者が障害当事者の支援機器の継続使用に向けた支援を行うにあたり、良い方向に影響した要因としては、当事者の支援機器の使用状況を定期的に確認し、評価することが挙げられた。また、当事者や家族がいつでも気軽に相談に来られるような関係性を構築することによる当事者との円滑な関係作りや、機器を導入できなかった場合であっても継続的に介入することが良い方向に影響することが明らかになった。

反対に、良くない方向に影響した要因としては、継続的な介入を行いたいものの支援の在り方上難しいことや、当事者の手元にはあるが使用されていない支援機器の使用に向けた対応の難しさが挙げられた。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

実際に使ってみてとか、あとは、うーん、ちょっと、全員じゃないんですけども、あのちょっとチェックがした方がいいかなっていう方には、まあ、どういった運用をしているかっていうのは、ちょっと、あの参考のために、あの更新するたびに確認もさせてもらうときもあつたりしますかね。やっぱりその、たとえば自殺に関することですか、あとはまあ、過度にネガティブになって、ずっと AI なんかもよくこれ言われると思うんですけど、ずっと AI って批判、批判とか否定とかしないじゃないですか。ある意味、ネガティブなことを書くと、ずっとそれを応援されちゃうような、あの結構リスクもあるっていうふうには、あの迎合しちゃうので AI って。なんで、そこはちょっと心配な方には、あの見させてもらって、ちょっとチェックさせてもらったりとかはありますね。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

なんか使っていないような突っ張りとか手すりがいっぱいあるような家で、本当にこれ使ってますかみたいな評価することもあるんで、使っていないから返していいんじゃないですか、っていうこともある。

#### 支援者インタビュー内容(抜粋)

それ使えば便利なんだけど、ま使わない理由が人によって、そこをうまく変えていかない限り、どんだけいいものがあるって、テクノロジーがあるって、利用者さんの生活とか QOL が上がるってわかっているけど、本人が使えたら一番いいんですけど、あの当事者が使えない場合は、支援者がきちんと使い切らないといけない。それをどう持っていくかが、やっぱりちょっと難しいっていうか悩むところ。

## 4. 障害当事者に支援機器が届くまでの実態の整理

### 4.1. 実施目的

障害当事者に支援機器が届くまでの実態を整理するため、障害当事者および支援者のヒアリング調査・現地調査の結果をもとに、障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れおよびその障壁、支援者が障害当事者の支援を行ううえでの障壁を整理した。加えて、障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れをまとめたストーリー集を作成した。

### 4.2. 実施方法

#### (1) 障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れ

障害当事者および支援者のヒアリング調査・現地調査の分析結果から障害当事者に支援機器が届くまでに良い方向・良くない方向に影響する要因のカテゴリのうち、類似するカテゴリを大カテゴリにまとめた。そのうえで、大カテゴリ間の関係性を矢印で繋ぎ、一連の流れとして整理し、障害当事者に支援機器が届くまでに特に有効と考えられる要因を考察した。

#### (2) 障害当事者に支援機器が届くまでの障壁

障害当事者および支援者のヒアリング調査・現地調査の分析結果から得られたコードを、障害当事者に支援機器が届くまでに障壁となっている要因という観点から、再カテゴリ化を行った。

#### (3) 支援者が障害当事者支援を行ううえでの障壁

支援者のヒアリング調査・現地調査の分析結果から得られたコードを、支援者が障害当事者支援を行ううえでの障壁になっている要因という観点から再カテゴリ化を行った。

#### (4) 障害当事者が支援機器を使用するまでの一連の流れをまとめたストーリー集の作成

障害当事者のヒアリング調査・現地調査において聴取した内容をもとに、個々の障害当事者がどのような状況やエピソードを経て、支援機器の購入・使用に至ったのか、一連の流れをまとめたストーリー集を作成した。

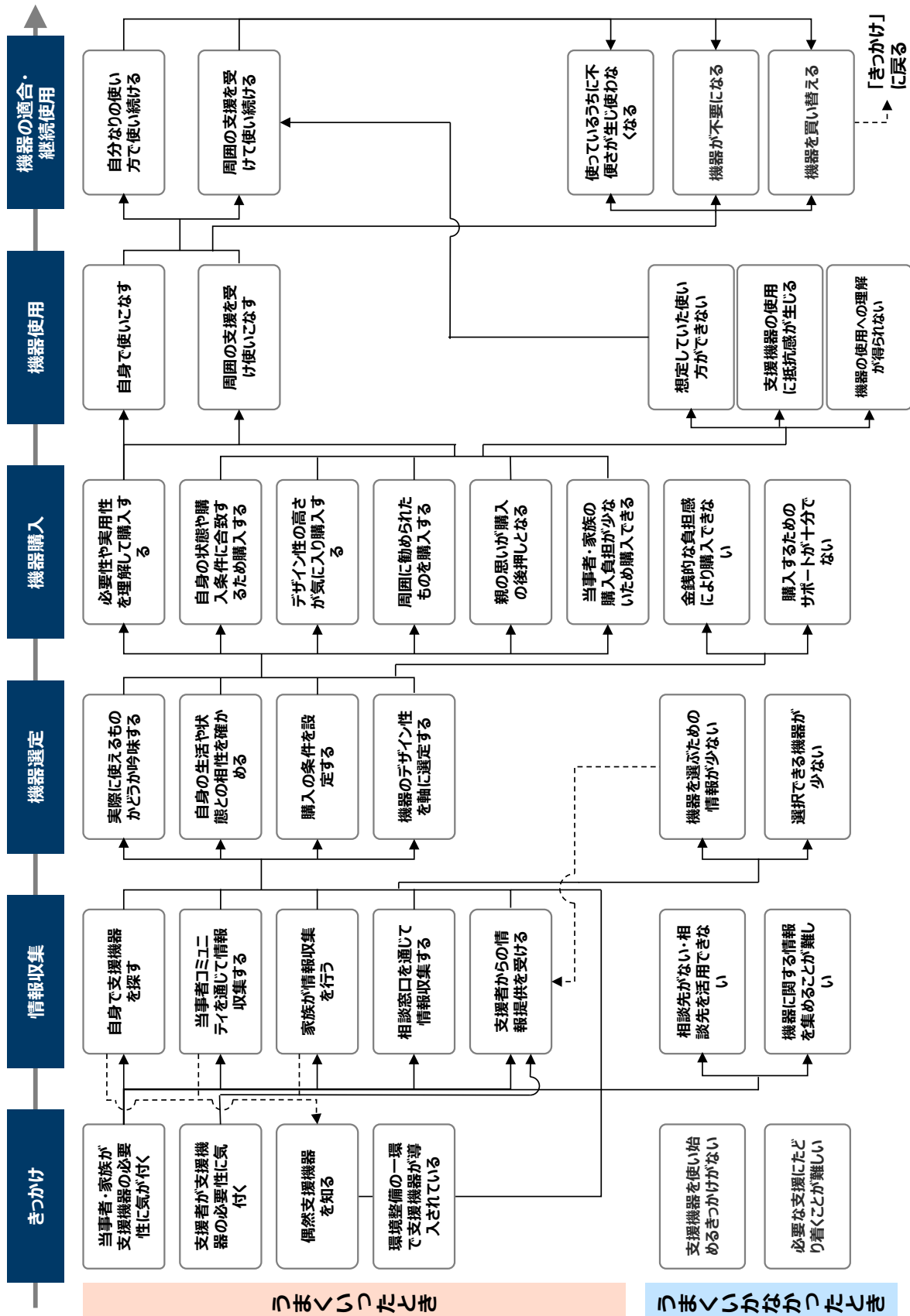
なお、上記の(1)～(4)についてはすべて有識者委員会での議論および有識者からの意見聴取を経て取りまとめを行った。

### 4.3. 実施結果

#### (1) 障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れについて

分析結果を踏まえて整理した障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れを図表 37 に示す。図表 38 には詳細版として、分析結果から得られたカテゴリを掲載した図を示す。

図 37 環境整備時に支援機器が固く井での流れ：巻頭版



うまくいったとき

うまくいかなかったとき

障害当事者に支援機器が届くまでには、まず当事者・家族が支援機器の必要性に気が付くことがきっかけとして挙げられる。

きっかけを得た当事者は、自身でインターネットやSNS、店舗等において支援機器を探す、同じ障害をもつ当事者のインターネット上のコミュニティや、入院中や特別支援学校等で知り合った同じ障害をもつ友人を通じて情報収集する、行政の相談窓口を通じて支援機器の販売店等の情報収集をする、入院先や訪問医療の専門職、支援機器に関する専門機関の支援者からの情報提供を受けるといった方法により、情報収集を行っていた。特に、当事者が子どもの場合には、両親等の家族が情報収集の役割を担うことが多かった。当事者・家族が情報収集を行っているうちに、偶然良い支援機器を知り、それが新たな支援機器に出会うきっかけとなることもあった。

一方、支援機器の必要性に気が付いたとしても、相談先がないことや相談先が活用できないために情報を入手できないことや、分かりやすい情報提供が行われていないために必要な情報が得られないことも生じていた。

また、きっかけについて、当事者・家族では支援機器の必要性に気が付かず、支援者が支援機器の必要性に気が付き、支援者から支援機器に関する情報提供を受ける場合や、同じ障害をもつ友人等との日常的なコミュニケーションや、普段のネットサーフィン・SNS チェック等の情報収集を通じて偶然支援機器を知る場合もあった。支援学級・特別支援学校や職場によっては、環境整備の一環として支援機器が導入されており、自然に機器を使っていることもあった。

しかし、人によってはそもそも支援機器を知らず、使い始めるきっかけをもたないことや、支援を受ける機会がないために、支援機器の購入・使用につながらないといったことも生じている。

支援機器の選定にあたっては、機器のお試しや動画での確認を経て実際に使えるものかどうか吟味する、自身の生活や身体状況・動作との相性を確かめる、購入の条件を設定する、機器のデザイン性を軸に選定するといった、個別の機器や当事者自身の状況に合わせた判断が行われる。機器を選ぶために必要な情報が十分に提供されていないことや、当事者自身の状態にあわせて選択できる種類が少ないことにより、選択ができないこともある。

機器の選定後、購入にあたっては、自身の生活における機器の必要性・実用性と価格を比べ、必要性・実用性が上回ると判断できた場合には、購入の判断をするケースが多い。また、自身の状態や購入条件に合致することや、福祉用具らしく見えないデザイン性の高さ、家族や友人等周囲に勧められることも決め手のひとつになっている。

当事者が子どもの場合には、親等の家族が子どものできることを増やしたいという思いが強く、購入の後押しになる。また、一般の店舗やネットショップでの購入といった入手方法や、セール期間で普段より安い、中古ショップで新品より安いといった販売価格面で、当事者・家族の購入負担が少ないことも購入の決定要因として働く。学校や職場が主導して導入を進めるケースも、当事者・家族の購入負担がないため、導入につながりやすい。

逆に、機器の必要性・実用性に対して、金銭的な負担が大きいと感じられた場合には購入に至らないこともある。さらに、購入にあたって販売店とのコミュニケーションがスムーズにとれない等、サポートが十分に得られなかったために購入しない決断をとることもある。

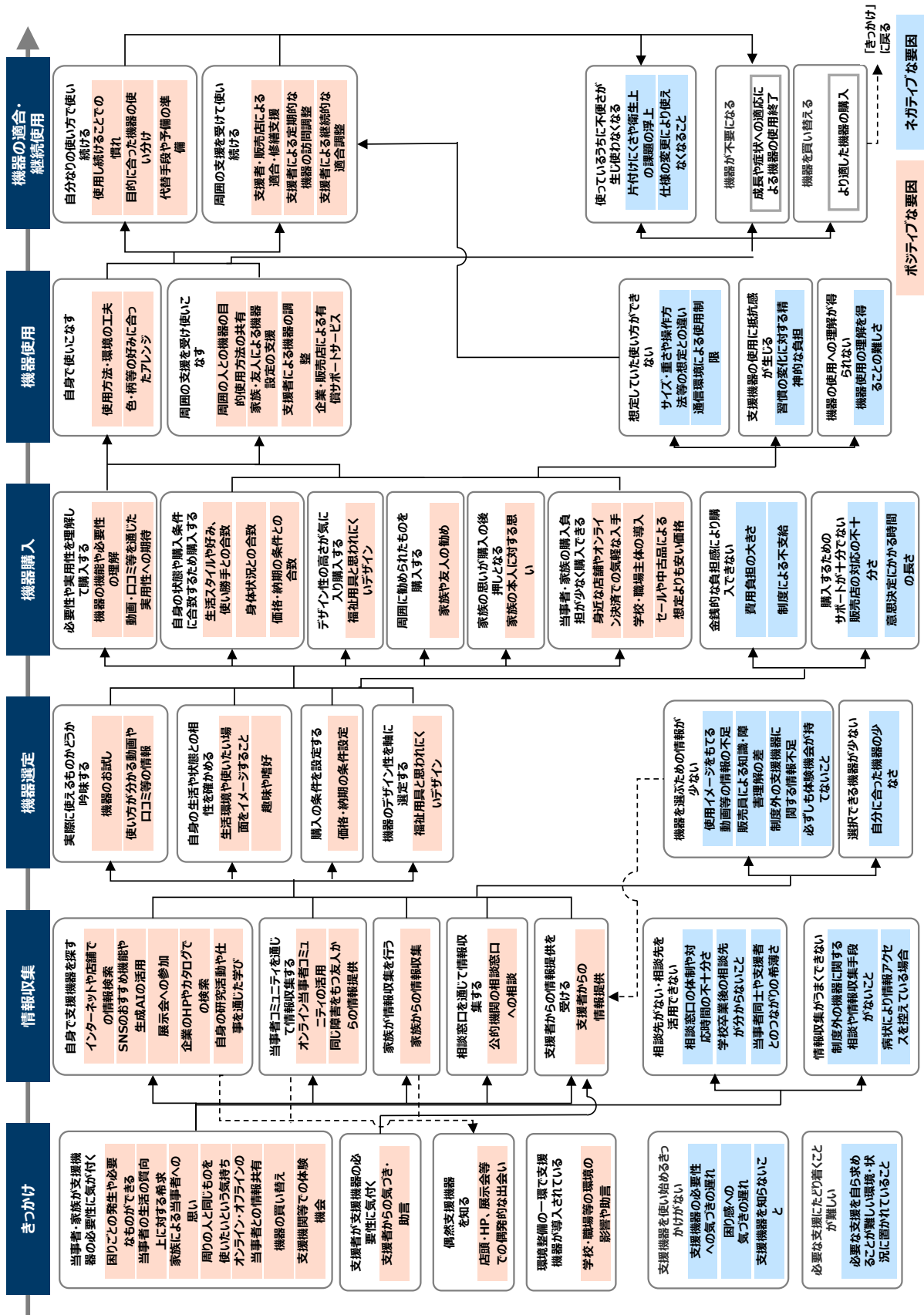
支援機器の購入後、機器の使用にあたっては、自身で使用方法や環境を工夫しながら使いこなしたり、支援者や家族、企業のサポートサービス等の周囲の支援を得ながら使いこなしたりしている。

一方で、口コミやインターネットから分かる情報のみで機器を購入したり、デザイン性を重視して機器を購入したりした場合、実際の使い心地や使い方、サイズや重さ等が十分に把握できず、手元に届いてから想定していた使い方ができないことに気づき、結果として使えないものだったというケースもある。また、実際に手元に機器が届くと、機器を使うための環境変化や支援機器の使用に抵抗感が生じ、使わなかったというケースもあった。学校等の公的な施設においては、他の児童・生徒との公平性の観点から、機器使用への理解が得られないこともある。

機器を継続的に使用するためには、自分なりの使い方を見つけ、使い続ける人もいれば、支援者や販売店等による適合・支援を受けながら使い続ける人もいる。一度使わなくなってしまった支援機器であっても、支援者等により適合を受け、使用を再開して使っていることもある。

一方で、使っているうちに不便さが生じ使わなくなってしまったり、よりよい機器を見つけ、機器を買い替えたりする場合もある。また、成長や症状への適応により、徐々に支援機器が不要になることもある。

図 38 職場に特化した支援機器が働くまでの流れ：詳細版



## (2) 障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れにおける障壁

障害当事者および支援者のヒアリング調査結果・現地調査結果を踏まえ、障害当事者に支援機器が届くまでの障壁となりうる要因を抽出した。(図表 39)

障害当事者・家族の状況に関連して、支援者との出会いや支援機器との出会いが当事者・家族自身の行動に委ねられており、必要な支援にたどり着くこと自体に難しさがあること、当事者・家族にとって、必ずしも分かりやすい支援機器に関する情報提供が行われていないため、情報収集・判断に難しさがあること、情報ネットワーク・コミュニティにつなげられないこと、支援機器購入における経済的な負担の4点が障壁となりうることが分かった。

障害当事者を対象としたヒアリング調査の結果、支援機器を使う必要性を認識していないことや、困っていることやできないことが当たり前で困っていることに気が付いていないことや支援機器で解消できていると思っていないことが明らかになった。また、支援者を対象としたヒアリング調査からも、同様の傾向が明らかになっており、当事者・家族の状況によっては、支援機関や展示会等に出向くことも難しい環境にあると明らかになった。これらのことから、支援者との出会いや支援機器との出会いが当事者・家族自身の行動に委ねられており、必要な支援にたどり着くこと自体に難しさがあることが障壁となりうることが分かった。また、支援者を対象としたヒアリング調査の結果、SNS や Web 等を活用した情報収集ができるようになってきているものの、必ずしも当事者・家族にとって分かりやすい情報提供であるとは限らず、取捨選択や有用性の判断が難しいことや、必要な情報をうまく入手できない当事者・家族もいることが明らかになった。また、疾患によっては病状により、スマートフォンやパソコンの指導を控える必要があるケースもあると分かった。以上のことから、当事者・家族にとって、必ずしも分かりやすい支援機器に関する情報提供が行われていないため、情報収集・判断に難しさがあることが障壁となりうることを示唆された。さらに、障害当事者同士のつながりや支援者とのつながりを介した情報ネットワーク・コミュニティにつなげられないことにより、支援機器に関する情報を得る機会が少ないという障壁となりうることが明らかになった。また、複数の支援機器を買い揃える場合の費用負担や、当事者・家族が支援機器購入のためにかけられる予算に制約がある等、支援機器購入における経済的な負担も購入にあたっての障壁となる可能性がある。

支援機関・相談窓口体制に関連して、支援機関における認識不足と相談窓口の利用のしづらさ、身近に支援機器に関する情報がなく、体験機会もないこと、支援機器導入時の関係者調整・合意形成の難しさの3点が障壁となりうることを明らかになった。

障害当事者を対象としたヒアリング調査の結果、支援機器に関する支援機関・相談窓口が十分に知られていないことや、相談できる時間が限られており利用できないこと、学校卒業後に支援機器について相談する先が分からないといった課題が挙げられ、支援機関における認識不足と相談窓口の利用のしづらさが障壁になっていることを示唆された。また、障害当事者・支援者を対象としたヒアリング調査から、制度外の支援機器の情報提供が十分に行われていないことや、実物を見たり、体験したりできる機会が少ないこともわかり、身近に支援機器に関する情報がなく、体験機会もないことも障壁となりうることが分かった。支援者を対象としたヒアリング調査の結果からは、学校や職場等での使用の場合に、導入や活用の理解を得るための合意形成に時間を要すことや、公平性の観点から使用を認められない

ケースも生じることが明らかになり、支援機器の導入時の関係者調整・合意形成の難しさも障壁となる可能性がある。

支援機器の開発・販売の状況に関連して、支援機器の適合・ユーザビリティの制限、販売現場における支援機器に関する知識・対応不足の2点が障壁になりうることが明らかになった。

障害当事者を対象としたヒアリング調査の結果、多様な症状に合わせて個別に適合できる機器が少ないことや、ユーザビリティの低い機器もあることが挙げられ、支援機器の適合・ユーザビリティの制限が障壁となる可能性がある。また、販売員の知識の差により十分な説明を受けられないことや、問合せ対応が不十分なケースがあり、販売現場における支援機器に関する知識・対応不足が障壁になりうることが分かった。

**図表 39 障害当事者に支援機器が届くまでの障壁**

※下線が障害当事者を対象とした調査から抽出されたコード

カテゴリ		コード
障害当事者・家族の状況に関連する障壁	支援者との出会いや支援機器との出会いが当事者・家族自身の行動に委ねられており、必要な支援にたどり着くこと自体に難しさがあること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害による症状があるものの支援機器を使う必要はないと感じる</li> <li>・困っている状況やできないことが当たり前で、支援機器で解消できることを知らない</li> <li>・支援機器を使わずに生活することに慣れており、困っていることに気づかない</li> <li>・当事者自身が、困難を解消できると思っていなかったり、現状に諦めを感じたりすることで、支援者へ困りごとを表出していない。</li> <li>・困りごとをうまく言葉にできず、支援を受ける段階に進めない。</li> <li>・当事者や家族の状況によっては、支援機関や展示会等に出向くことが難しい。</li> <li>・障害のある状態になったことへの戸惑いや急な症状の変化への適応に時間がかかり、支援につながりにくい。</li> </ul>
	当事者・家族にとって、必ずしも分かりやすい支援機器に関する情報提供が行われていないため、情報収集・判断に難しさがあること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報収集に疎く、必要な情報をうまく入手できない当事者や家族もいる</li> <li>・SNS や Web で情報は得られるものの、情報の取捨選択や、有用性の判断が難しい</li> <li>・精神疾患等により、インターネット・SNS 等での過剰な情報収集が精神状態に悪影響を及ぼすケースでは、スマートフォンやパソコンの使用を控えるよう指導することが</li> </ul>

カテゴリ		コード
	と	ある。
	情報ネットワーク・コミュニティにつながれないこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者同士のつながりや支援者等とのつながりがなく、支援機器を知るきっかけがない</li> <li>・当事者同士や親の会等のコミュニティ、支援者等とのつながりをもたず、情報収集の手段が少ない</li> <li>・地域によってはコミュニティや相談先等が少ないこともある</li> </ul>
	支援機器購入における経済的な負担	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1つ1つが高価であり、複数揃えようとする購入が難しい</li> <li>・費用負担が大きいため、制度対象であれば購入したいと感じる</li> <li>・収入源が限られており、金銭的な負担が難しい</li> <li>・他の自治体では制度対象内として扱われている場合、自分の自治体でも制度対象と判断されてから購入したい</li> <li>・費用を選択の条件に設定することにより、そもそもの選択肢が限定される</li> <li>・給付対象外の機器で自己負担が大きい場合、購入ができない、もしくは最適ではないがより安価な機器を選択することがある</li> </ul>
支援機関・相談窓口体制に関わる障壁	支援機関における認識不足と相談窓口の利用のしづらさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援機器に関する相談窓口があることを知らない</li> <li>・相談窓口の対応時間内に窓口に行けない</li> <li>・(子ども・学生の場合)学校の支援が途絶えた後に、相談する先が分からない</li> </ul>
	身近に支援機器に関する情報がなく、体験機会もないこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・そもそも支援機器があることを知らず、ほしいと思うきっかけがない</li> <li>・インターネット検索の文字情報・画像だけではイメージが付きにくい</li> <li>・店舗が近隣にない等で実物を見ることができない</li> <li>・新商品の場合には製品に関する情報が少ない</li> <li>・制度外の機器について情報提供してくれる窓口がない</li> <li>・制度対象外の支援機器等について具体的な情報を得る手段が少ない</li> <li>・障害種別に特有の機器等の場合、機器や活用のイメー</li> </ul>

カテゴリ		コード
		<ul style="list-style-type: none"> <li>ジを持つために十分な情報がないことがある</li> <li>・選択のためには実際に機器を使ってみることが重要だが、すべての機器を体験することはできない</li> </ul>
	支援機器導入時の関係者調整・合意形成の難しさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校や職場等での使用の場合、支援機器等の導入や活用を支援する関係者が多い場合もあり、合意形成に時間を要することもある</li> <li>・学校等では、公平性の観点から使用が認められない場合も生じうる</li> </ul>
支援機器の開発・販売の状況に関わる障壁	支援機器の適合・ユーザビリティの制限	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自身の状態にあった機器がなく、選択肢がない</li> <li>・想定していたサイズ・重さと違った</li> <li>・思っていた操作ができなかった</li> <li>・使用上の制限があり、思っていたより使いにくかった</li> <li>・アプリ等の場合、電波の悪い場所では使えない</li> <li>・片付けのしにくさや不衛生感等により、毎日の使用には合わないと感じた</li> <li>・サービス側の仕様変更があり、使用できなくなった</li> </ul>
	販売現場における支援機器に関する知識・対応不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>・販売店の問合せ対応等が不十分なことがある</li> <li>・販売員により知識の差があるため、説明が十分に受けられないことがある</li> <li>・販売員の障害への理解が十分でなく、自身の状態に合わない機器を勧められることがある</li> </ul>

### (3) 支援者が障害当事者への支援を行う上での障壁について

支援者のヒアリング調査結果・現地調査の結果を踏まえ、支援者が障害当事者の支援機器の購入・使用を支援するうえで障壁となりうる要因を整理した。(図表 40)

支援者から障害当事者へのアプローチにおいて、ニーズを持つ障害当事者と出会いとつながりの維持、障害当事者のニーズ把握の難しさの2点が障壁になりうることが明らかになった。

支援者を対象としたヒアリング調査からは、支援者からつながりのない当事者にアプローチすることの難しさや、出会ったのちもつながりを維持することに難しさがあることが明らかになり、ニーズを持つ障害当事者と出会いとつながりの維持が障壁となる可能性がある。また、支援を開始するタイミングの見極めや、支援機器の購入後も使用するにあたっての障害当事者のニーズが何かを把握することの難しさがあることが分かり、障害当事者のニーズ把握の難しさが障壁であると示唆された。

支援機関・相談窓口の体制に関連して、各支援者・機関の支援力の差、試用のための機器管理の負担、支援者個人に要される負担、機器購入・活用における意思決定者との交渉、機器使用のた

めの他支援者等への協力依頼の難しさの5点が障壁になりうるということが明らかになった。

支援者を対象としたヒアリング調査の結果から、個々の支援者の関心や地域資源の有無を背景として、各支援者や支援機関の支援力に違いがある実態が明らかになり、各支援者・機関の支援力の差が障壁となる可能性があることが分かった。また、障害当事者が機器の購入・使用を行うにあたっては機器の試用も重要だが、そのための機器管理にも負担がかかっており、障壁のひとつになりうるということが明らかになった。さらに、そうした対応や各種支援は支援者個人に運用が委ねられている場合もあり、支援者個人に課せられる負担が、障壁になる可能性も示唆された。障害当事者の支援機器購入・使用のためには、障害当事者だけでなく家族や他支援者との連携が必要な場合もある。その際に協力を依頼したり交渉したりすることもあるが、その難しさも障壁になりうるということが分かった。

**図表 40 支援者が障害当事者の支援機器の購入・使用を支援するうえでの障壁**

カテゴリ		コード
障害当事者へのアプローチにおける障壁	ニーズを持つ障害当事者と出会いとつながりの維持	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援者からつながりのない当事者にアプローチすることはできない。</li> <li>・当事者からの相談や支援依頼があつて初めて介入可能。</li> <li>・支援機器等の紹介や導入支援が完了した当事者に、支援者から再度アプローチすることはできない。当事者からの相談等があつて改めて介入できる。</li> </ul>
	障害当事者のニーズ把握の難しさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者の状況を踏まえ、介入タイミングを適切に見計らう必要がある。</li> <li>・当事者がなぜ使わないかに焦点を当て、活用できる方法を検討する必要があるが、当事者へのアプローチやその要因の検討は難しい。</li> <li>・支援機器の購入・活用支援には典型事例等が見られにくい。</li> <li>・支援者目線からは支援機器もその利用環境も整っているが、当事者の意向から使われない場合もある。</li> <li>・当事者の希望に即した支援機器の選定には、度々の相談・評価が必要。</li> </ul>
支援機関・相談窓口体制に関わる障壁	各支援者・機関の支援力の差	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援内容や展示している支援機器の種類等は支援機関によって様々。</li> <li>・支援機関の有無や支援内容は自治体ごとに差が大きい。</li> <li>・支援機器等への関心が高い支援者ほど積極的に情報を得るが、関心の大きさには差がある。</li> </ul>

カテゴリ		コード
	試用のための機器管理の負担	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援機関として入手した支援機器等の管理が煩雑である。</li> <li>・機器の更新やモデルチェンジは現場に大きく影響するものの、情報は行き届きにくい。</li> </ul>
	支援者個人に要される負担	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者への適合のため、支援者が支援機器等を仕様変更が認められる範囲で変更することがある。</li> <li>・3D プリンタ等を活用して当事者に適合する機器を製作する場合もある。</li> <li>・一般製品の場合、展示や貸出が難しい場合もあり、支援者自身が私的に購入、貸出を行うこともある。ただし、こうした取組はすべての支援者が実施できるわけではない</li> </ul>
	機器購入・活用における意思決定者との交渉	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者やその家族、周囲の支援者等が受け入れやすい支援機器や活用方法から提案するようにしている。</li> <li>・支援機器等の購入の判断にあたっては、導入の目的や活用による効果を説明し、納得のうえ購入を決断してもらう。</li> </ul>
	機器使用のための他支援者等への協力依頼の難しさ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者の日常的な支援等を行っている他支援者等の協力を得るために、段階的に機器を導入する、使用の目的を明確に伝える等の工夫を行う。</li> <li>・支援機器等に関する支援は、スポットで関わることが多い。機器使用にあたって日常的な支援を行っている他支援者等の協力を得るために、他支援者の状況も理解するよう努める。</li> <li>・協働する他支援者が協力的であればよいが、そうでない場合は継続的な見守りや状況の共有がなく、支援の不十分さを感じる。</li> </ul>

#### (4) 障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れをまとめたストーリー集の作成

障害当事者のヒアリング調査・現地調査において聴取した内容をもとに、障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れをまとめ、「自分らしい暮らしを叶えるために～障害当事者に支援機器が届くまでストーリー集～」を作成した。ストーリー集の構成は図表 41 のとおり。ストーリー集は別添を参照。

なお、ヒアリング調査にご協力いただいた 19 名のうち、1 名について、諸事情につき事業期間内に掲載の意向確認ができず、エピソード個票は 18 件とした。

図表 41 ストーリー集の構成

項目	主な記載内容
障害者自立支援機器に関わるすべての人へ	・本ストーリー集作成の背景および目的
本ストーリー集における支援機器の定義	・本ストーリー集における支援機器の定義と例示
本ストーリー集の使い方	・本ストーリー集のエピソードのまとめ方や使い方の説明
ストーリーの目次	・ストーリー集に掲載したエピソードの一覧
エピソード個票(18件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害当事者のプロフィール</li> <li>・支援機器を選ぶ際に重視するポイント</li> <li>・使用している主な支援機器の一例</li> <li>・使用している支援機器の購入・使用のエピソード</li> </ul>

## 5. 本事業の考察

本事業では、障害当事者・支援者等を対象としたヒアリング調査および現地調査を通じて、制度等で給付されない支援機器における障害当事者の購入動機及び購入に至る過程に関する実態の調査・検討を行い、障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れを整理した。

その結果、支援機器の必要性に気が付ききっかけをもった障害当事者は、店舗、インターネット検索、SNS・動画サイト等での情報収集、同じ障害と持つ友人や当事者コミュニティでの情報共有、展示会・講演会への参加、支援者への相談等の多種多様な情報収集を行い、機器の体験や動画情報等とともに実用性・必要性や自身の生活状況・好みとの合致度合、費用対効果等を見極めながら、購入する判断をとっていることが分かった。また、支援機関の支援者等とのつながりをもつ障害当事者は、支援者の気づきや情報提供が起点となり、支援機器の選定や、自身の状態にあった支援機器の適合等の支援を受けていることもあったと分かった。

### 5.1. 障害当事者と支援者を対象としたヒアリング調査

本事業では、19人の障害当事者を対象に、制度外の支援機器を購入しようと思ったきっかけ、情報収集の方法、機器選定の方法、購入の決め手、使用方法や継続的な使用の状況等の一連の流れに関するヒアリング調査を行った。一方で、調査対象となった当事者のほとんどが補装具費支給制度や日常生活用具等給付事業の対象となる支援機器も活用した生活を送っており、制度内・外に関わらず、生活の中では、支援機器が必要とされていた。

購入に至るまでの情報収集においては、インターネットや SNS 等での情報収集が一般化しており、当事者・家族が積極的に情報を入手しているケースが多かった。特に、当事者が子どもの場合には、親が熱心に情報収集や支援機器の購入を行っていることが多く、特徴的な傾向があった。また、調査のなかでは、給付制度外のため自費での購入が必要な機器であっても、効果があると感じられれば購入すると回答した当事者が多かった。一方で、ヒアリング調査にて障害当事者が提示した制度害の支援機器は、数千～数万円単位できるものが多く、数十万と高額な機器については、補装具費支給制度での支給や就労のため企業が購入していた。よって、金額により購入の判断には差が生じる可能性があることを考慮する必要がある。

また、本事業では、障害当事者・支援者それぞれの視点から、障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れについても調査を行った。調査対象として、日常的に支援機器を使用する障害当事者を抽出したため、障害当事者の視点では、実際に支援機器の活用に至った事例の語りを中心に、支援機器の活用に対して前向きな要因が多く抽出された傾向にあった。逆に、支援者の視点では、支援機器を活用する障害当事者への支援の経験だけでなく、支援機器の活用にあたり困難に直面する障害当事者の支援の経験も含めた語りが多く、支援機器の活用に対して、良くない影響を与えた要因が多く抽出された傾向にあった。

障害当事者と支援者のヒアリング結果分析から、特に支援機器の選定・購入の判断とその後の使用に対して、特徴的な違いがみられた。障害当事者は、機器のお試しや動画・ロコミ、生活スタイルや好み、価格、福祉用具らしくないデザイン、家族や友人の勧め等の様々な要素を考慮しながら支援機器を選定し、費用対効果を見極め購入している傾向にあった。一方、必ずしも実際の使い勝手を重視せ

ず、好みや価格、デザイン等を優先した結果、手元に届いてから、サイズや重さが想定と違った、思っていた使い方ができなかったという失敗経験を持っているケースも多かった。支援者は機器のお試しを重視している傾向にあり、実際にお試し利用を行い、使用できることや使用による効果を実感することが選択・購入に影響を及ぼしていると考えている傾向にあった。また、その影響もあり、想定との違いはよくない方向に影響を与える要因として挙げておらず、支援機器を使用するための環境を整えるための準備や、当事者の精神的な負担へのフォロー、学校等の関係者との調整も含め、支援者がサポートしている実態が推察された。

また、支援機器の継続的な使用・適合においても、障害当事者は、支援者や販売店による適合や、使えなくなったときの修繕等を頼りにしている状況が見受けられた。一方で、支援者としては、当事者に対して継続的な関わりを持つことに対して難しさを感じていることが明らかになっており、ニーズと実態に乖離があることが示唆された。支援機器導入後の継続的な支援の在り方や体制整備が求められると考えられる。

## 5.2. 障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れについて

障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れの中で、①支援者の関わり、②お試し利用や動画等の使用イメージがつきやすい情報を通じた必要性の理解、③(特に子どもの場合)家族の思いや行動力の3点が、特に重要な要因になっていた。

### ① 支援者の関わり

障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れにおいて、支援者は当事者自身も認識していない日常生活上の困りごとに気が付き、その解決策として支援機器の必要性に気づききっかけを提供する役割を担っていた。また、支援機器に関する情報提供や機器の選定支援を行い、当事者が自身に適した機器を選択するうえでの助言を行う場合が多く、機器購入後には、適切な調整や使用方法の指導など、適合支援も実施していた。一方で、支援者との関わりがない場合には、障害当事者が支援機器の存在や必要性に気づく機会を得にくいこと、支援機器に関する情報へのアクセスが困難となること、購入後の適合支援が受けられない場合があることが挙げられていた。

障害当事者に支援機器が適切に届き、継続的に使い続けるためには、支援者との関わりをもっていることが重要な要因であると考えられる。

### ② お試し利用や使用のイメージがつきやすい動画情報を通じた必要性の理解

障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れにおいて、支援機器を実際にお試し利用できることが、機器の選定や購入を検討する際に重要視されていた。お試し利用を通じて、当事者は機器の使い心地や自身の生活場面での使いやすさを体験し、「自分にも使うことができそうか」「生活の中で本当に役立つかどうか」といった点が判断材料とされていた。また、SNS や動画サイト等で同じ機器を実際に使用している人の様子を視聴し、利用のイメージを膨らませているというケースも多かった。お試し利用が難しい場合にも、動画を通じて実際に使っている様子を見ることで、機器の使い方や機器の動きを理解でき、重要な情報となっていた。

これらの体験や情報を通じて、当事者が「この機器は自分にとって必要である」「十分に使えるようだ」という実感を持った場合、費用対効果を踏まえて判断し、購入に踏み切るケースが多く見られ、実際に

機器を試用する機会や、動画等を通じて使用イメージを持ちやすい情報を提供することが、障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れの中の、きっかけ、情報収集、機器選定、購入の過程において、重要な要因であると考えられる。

### ③（特に子どもの場合）家族の思いや行動力

障害当事者が子どもの場合、親が子どもにできるようになってほしい、これがあれば暮らしやすくなるのではないか、という思いから、支援機器の情報収集を始め、購入に至るケースが多かった。また、情報収集においても、親の会等の当事者コミュニティや、学校での保護者同士のネットワーク、展示会や講演会等への参加等、積極的に情報収集を行うケースが多かった。また、機器の価格が高額であったとしても、「子どものためにできることはしたい」という強い思いから、購入に至るケースも特徴的であり、特に子どもの障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れにおいては、家族の意欲や行動力が支援機器の導入に大きく影響していることが考えられる。

## 5.3. 障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れにおける障壁について

障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れにおいて、障害当事者・家族の状況、支援機関・相談窓口の体制、支援機器の開発・販売の状況の3つの観点から障壁が存在していることが分かった。

障害当事者・家族の状況および支援機関・相談窓口体制の観点からの障壁を踏まえると、現在の支援体制においては、障害当事者・家族が自ら困りごとや支援機器の必要性に気づき、相談に出向くことが前提の制度となっており、それが難しい障害当事者や家族に対する情報提供や支援の提供が円滑に行えない状況になっていると推察される。そのため、医療機関や教育機関、就労先等の障害当事者・家族が必ず利用する場において情報提供を行うことにより、必ずしも障害当事者や家族が主体的に動けない場合であっても、支援が行き届くような体制が求められていると考えられる。また、支援機器の導入にあたり、学校や職場等においては、支援機器の使用に対して合意形成に時間を要する事例があることも明らかになったが、前述のように、障害当事者・家族が関わる機関において、事前に連携体制を構築しておくことによって、障害当事者の支援機器の使用が円滑に進むことの後押しにもなると考えられる。

また、支援機関・相談窓口に相談しようと思ったとしても、公的機関が運営している場合には、対応時間が平日の日中に限られており、就学・就労している場合には相談に行きにくいといった問題も生じていた。支援機関・相談窓口の運営にあたっては、様々な状況にある当事者が利用しやすいよう、柔軟な運営体制の検討も必要だと考えられる。

支援機器の開発・販売の観点からは、個々の障害当事者の状況に合わせて支援機器を使用するため、支援機器の適合や販売現場の販売員の知識や丁寧な対応が求められるものの、十分に行っていない現状があることが分かった。支援機器の開発・販売に際して、支援機器や障害について基礎的な知識を持つための人材育成プログラムの提供等により、支援機器開発や販売に携わる企業担当者にも、知識や理解を深めてもらう必要があると考えられる。

また、支援機器の適合や販売現場では、制度で給付される機器の販売が主であり、制度外の支援機器の取り扱いや受容が少ないため、販売員の知識が乏しいことも推察される。よって、支援者や

販売代理店等では、制度にとらわれず、障害者を支援する機器を支援機器として認識し、取り扱いや機器の知識を深めていく必要性があると考えられる。

#### 5.4. 支援者が障害当事者への支援を行う上での障壁について

支援者が障害当事者への支援を行う上で、支援者から障害当事者へのアプローチと支援機関・相談窓口体制の2つの観点から障壁が存在していることが分かった。

障害当事者への支援にあたっては、支援者から障害当事者に能動的な支援を行うことが難しい体制であると考えられる。また、機器の使用にあたっては、対象となる障害当事者に関する他の支援者との連携も必要となるが、関わる密度や内容の違いもあり、必ずしも円滑な連携ができるとは限らない。5.3 で述べたこととも共通するが、医療機関や教育機関、就労先等の障害当事者・家族が必ず利用する場と連携しながら情報提供を行い、支援が必要な障害当事者に対して、情報や支援が届くような仕組みの構築を検討する必要があると考えられる。

また、障害当事者への支援は、各支援者・支援機関の対応に委ねられており、対応できる範囲や能力にも差が生じていると考えられる。障害当事者のニーズは個別性が高く、支援を必要とするタイミングを適切に見計らうことや、支援機器導入後の継続的な支援も求められるが、評価の方法や支援の方法には統一的な指標等は存在せず、支援者自身のこれまでの経験や知識によって判断が分かれることもあると想定される。以上のことから、現在は支援者個人や支援機関に依存しがちな障害当事者への支援手法や支援機器の適合に関する専門的な知識等を体系的に取りまとめ、どの地域でどの支援機関・支援者と出会ったとしても、自身に合った支援機器を活用できるよう、知識の底上げを図っていく必要があると考えられる。

#### 5.5. 本調査の対象とした制度のはざまにある支援機器について

本調査では、給付制度の対象外の支援機器を調査対象としており、自治体により制度内・外の判断が分かれる機器や、障害当事者にとって不可欠な支援機器として機能しているにもかかわらず制度対象外と判断されている機器も調査対象として整理した。これらは、給付制度設計時には想定されていなかったようなテクノロジーを活用したシステムや機器の開発が進んだことにより、普及している機器と考えられる。障害当事者のヒアリング調査結果からは、このような制度のはざまにある機器についても、効果が費用を上回ると考えられた場合に購入するという傾向が明らかになったものの、他の自治体で給付対象とされていることを知っている場合には、購入を悩んでしまうといった語りも聞かれ、支援機器の購入に対して良くない影響を与える要因にもなっていると考えられる。

また、本調査では検討の対象外としたものの、製品種別としては給付対象内であったとしても、技術の進展に伴い高額化したために、給付金額では賄いきれず、一部自己負担で購入している支援機器や、障害領域・等級によって給付対象と判断されない支援機器があることも、ヒアリング調査の過程で明らかになった。このような自己負担や障害種別・程度による給付判断の違いも、支援機器の購入・使用に対して影響を与える要因となっていると考えられ、それらの線引きが障害当事者の生活や社会参加に対してどのような影響を与えているのかといったことも検討していく必要があると考えられる。

## 6. 本事業のまとめ

### 6.1. 本事業の成果および今後の実施事項

本事業の成果は、障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れを整理し、さらに障害当事者の実体験をもとに、支援機器が届くまでの一連の流れをまとめたストーリー集を作成したことである。これまでの調査では、障害当事者の視点から、障害当事者がどのように支援機器を知り、調べ、購入し、使用しているのか、といった実態を明らかにする調査は行われていなかった。令和6年度障害者総合福祉推進事業「製品化した支援機器の販売継続に関する実態及び障害当事者への普及・購入に関連する要因の分析調査」においては、支援機器開発企業の視点から、障害当事者に支援機器を届けるために行っている工夫を取りまとめたポイント集を作成していた。一方で、ポイント集で取りまとめた内容について、本調査結果と照らし合わせると、障害当事者が特に重視している費用対効果や、支援機器を活用するためにイメージを持ちやすい情報として動画や口コミを重視しているといった情報が十分に反映されておらず、支援機器開発企業と障害当事者との間に認識の相違が生まれている可能性も示唆された。本調査により、障害当事者の視点で、障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れが明らかになったことにより、支援機器開発企業や販売企業、支援者等が、障害当事者の実態に即したアプローチをとるための一助になると考えられる。また、ストーリー集を作成したことによって、普段報告書を読むことがない層に対しても、気軽に手に取ってもらうことができ、支援機器の普及拡大に向けた啓発にもつながると考えられる。今後は、本事業にて整理した障害当事者に支援機器が届くまでの一連の流れやストーリー集を学会や講演会等でも活用し、支援機器開発・販売企業や障害当事者を支援する支援者・支援機関に対して、障害当事者の視点での実態を周知していく必要がある。

また、障害当事者に支援機器が届くまでの障壁を明らかにしたことも本事業の成果である。特に、障害当事者に支援機器が届くまでの障壁は、障害当事者・家族の状況、支援機関・相談窓口の体制、支援機器の開発・販売の状況のそれぞれの観点に存在することが明らかになった。障害当事者に支援機器が届きやすい環境を整えるため、医療機関や教育機関・就労先等の障害当事者・家族が必ず関わる機関の連携体制の構築やそれらの機関における情報提供体制等を検討する必要がある。また、障害当事者・家族が相談しやすい窓口体制や、支援機器の開発・販売に携わる人の基礎的な知識等を身につけるための教育体制等の検討も求められると考えられる。

支援者が障害当事者支援を行う上で、障害当事者に対するアプローチや、支援機関・相談窓口の体制に障壁があることが明らかになった。障害当事者支援の方法は、支援機関や支援者個人にゆだねられていることも多く、出会った支援機関・支援者によって、障害当事者の生活の変化に与えられる影響も異なることが想定される。どの地域でどの支援機関・支援者と出会ったとしても、自身にあった支援機器を活用できるよう、専門職の知識の底上げ等の仕組みを検討していく必要があると考えられる。

### 6.2. 本事業の限界および今後の展望

以上を踏まえ、本事業の限界および今後の展望として、(1)障害当事者の個々の状況を踏まえた検討の必要性、(2)支援機関とつながりをもたない障害当事者を対象とした調査の2点が考えられる。

## (1) 障害当事者の個々の状況を踏まえた検討の必要性

本事業では、身体障害、知的障害、精神障害といった異なる障害種別や、障害をもった時期が異なる障害当事者を対象にヒアリング調査を実施し、障害種別や障害をもった時期を区別せずに共通する実態について分析を行った。しかし、支援機器の購入・使用のプロセス、直面する困難や工夫には、障害種別や、障害をもった時期等によって異なる特徴や傾向が見られる可能性がある。実際に、今年度の調査においても、聴覚障害をもつ当事者は、学校や就労先企業の支援を受けながら支援機器の選定や適合を行っている傾向にあったが、肢体不自由のある当事者は、支援機器販売企業や病院のリハビリスタッフ等とつながりをもっている傾向が見られた。

今後は、障害種別や障害をもった時期を限定して、個々の状況に応じた調査を行うことで、それぞれの状況に即した支援機器の導入支援の在り方について検討していく必要があると考えられる。例えば、個々の障害種別に特化した支援機器導入体制の構築に向け、各障害領域との接点を持つ医療・福祉専門職（聴覚障害の場合：言語聴覚士、視覚障害の場合：視能訓練士・歩行訓練士、等）に対してその領域に特化した支援機器に関する教育プログラムを提供することや、各障害領域にあわせて当事者が立ち寄る動線（視覚障害の場合：眼科外来の待合、精神障害の場合：企業の人事部門、等）に合わせて支援機器の情報提供を行う体制の構築等が挙げられる。

## (2) 支援機関とのつながりをもたない障害当事者を対象とした調査の必要性

本事業では、主に支援機関や販売代理店を通じて支援機器を紹介され、積極的に利用している障害当事者を調査の対象としたが、実際には支援機関や販売企業と全くつながりのない障害当事者も一定数存在すると考えられる。一方で、本調査の結果からも、支援機器の活用において、支援者等とのつながりをもつことは重要な要因であり、支援機関や販売企業とのつながりのない障害当事者は、支援機器の情報を入手したり、購入する手段が限られていたりする可能性が考えられる。

今後は、支援機関や販売企業とのつながりが薄い障害当事者にも調査対象を広げ、支援機器の購入や使用に関する障壁やニーズ、情報アクセスの実態などについて把握を進め、障害当事者が主に活用している情報源を使った支援機関・支援機器に関する情報提供体制の見直しや、支援機関につながる前段階として、相談の障壁が低い地域のピアサポートグループ、自治体窓口対応の拡充等を検討する必要があると考えられる。

※本調査研究は、令和7年度障害者総合福祉推進事業として実施したものです。

令和7年度 障害者総合福祉推進事業

制度等で給付されない支援機器における  
障害当事者の購入動機及び購入に至る過程に関する実態調査

令和8年3月

株式会社日本総合研究所

〒141-0022 東京都品川区東五反田 2-18-1 大崎フォレストビルディング

TEL: 080-3549-9068 FAX: 03-6833-9480