

令和4年度第2回誰もが共に暮らすための市民会議における主な意見

- (1) 「障害のある方にとっての困りごと事例集～コロナ禍で抱える困難と合理的配慮～」の今後の周知方法・周知先について

<周知方法（媒体）>

- ・周知方法の多くを見ると、ホームページやTwitterなど、現代ではそれが普通になっていますが、果たしてパソコンやスマートフォンを使っている人々はどれほどいるのか疑問です。むしろ全戸配布の市政だより(市報)など紙周知の方が効果があると思います。今回のテーマの特集号を作成するとか、車用の所にワッペンを貼るなど、多くの人に目を向けられるようにする(懸垂幕など)。その他にも主要駅の掲示板に周知するなど、高齢者に配慮する方法をとってもらいたいです。
- ・自治会回覧板を使用。
- ・PTA 活動を利用。
- ・公民館にて講習会開催。
- ・マスメディアの利用での周知。
- ・一度だけでなく、何度も繰り返して小出しで周知してはどうか。(配信媒体：フェイスブック、LINE、Twitter)

<周知先>

- ・大手企業なら、改正法公布から施行されるまでの3年間で、対応策は独自に入手していると思うので、中小企業を中心に周知するべきだと思います。
- ・聴覚障害当事者として、病院で困ることがある。医師や看護師とのコミュニケーションが必要だが、筆談は難しい。手話通訳や要約筆記を断られることがあるが、それが必要であることを病院にも周知してほしい。
- ・精神障害者の支援をしているが、精神科以外の科で差別的な扱いを受けることがある。精神障害がある人には、何を言ってもしょうがないというような対応をとられたこともある。医療機関への周知が必要。
- ・大きな病気をしたときに、大きな病院でも精神障害があると手術はできないと断られる。市外で受け入れてもらったことがあるが、なぜ市内の病院でできないのか、と思った。

- ・知的障害・身体障害がある人の支援をしているが、慣れない病院に行かなくてはいけなかったり、注射をしなければならなかったりしたので、困ることがあった。特性を理解してくれる病院で注射等を行うことがなかなかできなかったのも、大変だった。例えば、実際の医師や看護師に周知するだけでなく、こういうことが起きているということを医師会にも周知・啓発する必要があるのではないか。
- ・民間にとどまらず、市の職員にとっても障害者対応の際に知っておくべき事例が多く掲載されているので、まずは市職員への周知をお願いしたい。庁内掲示板への掲載にとどまらず、職員対象の研修に活用するなど、職員が最低限知っておくべき知識として位置付けていただきたい。
- ・ローソンのように指差しの分かりやすい仕組みがあることを、市のから各店舗へもっと周知してほしい。

<周知物>

- ・せっかく良い意見があるが事例集のボリュームが多い。例えば、医療編等を作成し、医師会や看護協会に配布する等。福祉事業者編は商工会等に配布する等。
- ・一般市民への周知としては、全体を掲示するとボリュームが多く、なかなか読んでもらえないと思うので、場面別に掲載するなど、隙間時間にちょっと読んでもらえる工夫が必要ではないか。
- ・小学生には、イラストを用いて理解しやすい概要版を配布して、毎年、いわゆる「道徳の授業」のような取組をしてもらいたいと思います。
- ・なかなか市のHPは見ないと思うので、学校を通してチラシを配布するといったのではないかと。そのチラシにHPに載っていることがわかるようにしておくといいと思う。
- ・紙媒体での周知を基本に作成された事例集という印象が強いため、次回からはDXを意識して、電子媒体での周知を基本とした作成方法に変更してはどうか。

(2) 企業に合理的配慮を求めるとしたら（事例別検討）について

<全般>

- ・差別解消一部改正に伴い、法的義務を伴うとの周知徹底と合理的配慮を推進する企業コンテ
ストや企業名を出すなど、企業にとって有利になることなら積極的になるはずです。
- ・同じことを何度も聞くことに寛容に対応してもらいたい。

<場面ごとの事例及び配慮例>

○店舗や窓口

- ・コンビニ各社、スーパー等でのレジ付近でのコミュニケーションボードを配置してほしい。
- ・完全にセルフレジ化すると知的障害者が利用できなくなってしまうので、店舗には必ず人を
残してほしい。
- ・目を見て、理解度の確認をしながら説明をするよう心がけてほしい。
- ・受付や案内などでの、フェイスシールドやマウスシールド、透明マスクなどの使用普及をし
てほしい。
- ・アクリル板について、透明度の高いものを使用してほしい。常にクリアで見やすく保ってほ
しい。
- ・申し出があったら、アテンドサービスをする。
- ・完全無人店舗は遠隔でいいので、何らかの買い物のサポートをする。
- ・インターフォンや呼び出しボタンを設ける際には、視覚障害者がその存在や位置を認識でき
るよう、ガイド音声を付け、発声箇所からの具体的な位置関係を明確に示す。
- ・通販サイトは、商品選択から決済、アフターフォローまで、ウェブアクセシビリティをきち
んと確保する。

○医療機関

- ・病院・ワクチン接種予約など、障害者枠を設けて対応してほしい。
- ・病院が一番合理的配慮が進んでほしい。障害者専門の歯医者はあるが、耳鼻科・眼科など、障害があると一般のところに行くのが難しい。断られることもある。いい配慮があるとありがたい。障害者専門の病院が作られるといいのか、一般の病院が障害者もかかれるように変わってもらうようにした方がいいのか。どちらがいいのかは難しい。静かにしていられず迷惑をかけてしまうかもしれないので、例えば、車で待つ順番がきたら呼んでもらうということをしてもらえるといいのかもしれない。
- ・障害を持っている人達の検査が難しい。説明がうまくできない方、気持ちを整えてからでないと受診できない方等、障害の特性は様々。手間暇かけて、時間をかけてくれる等、寄り添った対応を医療機関における努力義務としてほしい。

○職場

- ・知的障害のある子どもが特例子会社に勤めているが、先日職場でストレスチェックを受けたところ測定不能という結果が出た。例えば人事担当が直接聞き取りを行うなど、正確な結果が出るよう配慮してほしい。
- ・企業においては、途中で障害者になっても復帰できるように研修会をもち復帰できる環境を整えていただきたい。
- ・就労中に視力低下したり、視覚障害になっても、「会社を辞めること・やめさせること」を前提にせず、業務継続ができる方法を第一に検討する。労働行政や福祉行政、医療に適切に相談し、会社側や本人の思い込みで決めないこと。(事例：車の運転ができないから、もう仕事はできない。眼が悪いのに、通勤なんて無理。読み書きができないのに、仕事の継続は無理など。)

○教育

- ・特別支援学校は、先生は障害の理解がある。地域の普通学級だと理解がある先生が多いわけではない。合理的配慮の前に、全体の社会として、障害理解が進むのが一番だと思う。困っている人がいたら、助けてあげようということだと思う。
- ・資格試験等の試験において、受験拒否を前提とした対応をしないこと(受験拒否は、差別的取り扱いであることの周知が必要)。
- ・資格試験等の試験において、点字受験や電子媒体での回答等、障害特性に合わせた媒体での出題、回答を選択できるように配慮すること。
- ・資格試験等の試験において、試験時間への配慮を行い、極力受験者の実力を測るチャンスが奪われないように努力されなければならない。
- ・ICT授業で、スクリーンリーダー利用者にICTを教えられる教員がいないという理由で、学校から「自分でしかるべき機関を探すように」といわれる事例が全国各地の大学で起こっている。学生個人に丸投げするのではなく、学校側が、然るべき機関に委託して教えるのがあるべき合理的配慮。

○交通機関

- ・バスと電車等、公共交通機関でヘルプマーク等のアナウンスをしてほしい。例えば、車いすの乗降等、車いすのスロープを出す時等、運転手の方が一言暖かいアナウンスしてくれると有難い。
- ・人員削減、窓口削減という交通事業者の都合で、切符の購入やアテンドサービスの利用ができなくなっている。合理的配慮として、障害があっても一人で手続きが完結する仕組み(自宅のパソコンやスマホで切符を予約、購入し、スマホ画面やプリントアウトしたものを見せれば乗車できるなど)が必要。
- ・依頼もしていないのに、「社内規則だから」という理由で駅係員の誘導を受けるよう、なかば強制される事例がある。合理的配慮はあくまで本人が求めるものであり、求めていることを押し付けるのは逆に問題であることの周知も必要。
- ・窓口人がいなくなっているが、視覚障害者の特性を理解していない音声案内が置かれている。視覚障害者＝音声という短絡的なことではなく、実際に機能する音声案内をつける合理的配慮を提供する。