

令和5年度第3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 合理的配慮の「申出」場面の課題とその解消

【申出を受ける側の課題】

- ・転職の電話をする際、手話通訳をお願いして電話をするが、電話だけで断られる。聴覚障害者は無理とその場で断られる。コミュニケーションがダメと決めつけるのではなく、会って話をすべき。
- ・役所の窓口で対応が、つっけんどんで、やっかいなこの人が来たらこういう対応をするという情報が共有されているように感じた、という話を聞いた。
- ・市役所に行っても、やさしい日本語ではない。一般市民としては役所言葉についていけず、悩んだ。もっとやさしい日本語で教えてほしい。
- ・行政の話し方が難しいというのは、そうだと思う。新聞に外国人でもわかりやすい日本語がのっていたが、聴こえないものにもわかりやすい。
- ・さいたま市の検診。ストマになったら、こないでというような趣旨のことを言われた。
- ・福祉タクシーを使用するとき、カードを出すと途端顔色を変える。(バスも)

【申出する側の事情】

- ・申し出にくいのは職場での立場もあり言い出せない。聴覚障害のある同僚がいたが言い出せない。当事者本人たちに聞くことが必要。やはり相手の方に聞くという雰囲気を作っていくことが必要。
- ・普段の生活の中で、迷惑かけてしまったりすると、お店の人にもう来るなと言われて行きづらくなり、生活範囲が狭まってしまう。手を差し伸べていかないと、社会からはじかれてしまう。
- ・当事者家族からの意見として、病院での意見が多く出る。大声を出してしまったり、静かに待っていることが難しい。障害者専用の病院、安心して通える病院ができることを望んでいる。
- ・よく行く場所は配慮があっても、新しいところは最初から言わなければならない。
- ・失語症者など、会話が出来ず、うまく言葉を発せない人も多いため、失語症者用意思疎通支援事業など、期待しています。
- ・自分は障害ですよといったようなバッチとかは嫌だという人もいる。必要な配慮を記載したサポートカードを見せて配慮をお願いする手法をとっている。自発的な合理的配慮が理想ではあるが、それが育つまではこうしたアクションが必要だ。
- ・就職活動をして障害をオープンにするかクローズにするか。オープンにすると書面で落とされることもある。面接の際にオープンにすると面接官の顔が突然曇る。障害者は障害者求人では働けないと感じる。
- ・どの事業所でも従業員教育が施され、申出があれば対応出来る環境になりつつあります。さいたま市がより申出し易い環境を積極的に目指すのであれば独自の推奨マークなど、申出が促進される講習を受けた認可証を交付するなどして場面の課題と解消に努めてほしいと思います。

【申出する側の工夫】

- ・店頭や窓口で配慮を依頼する際に、店員さんに速やかに要件が伝わるよう、予め商品の写真や情報を用意して示すなど、依頼側でも工夫するようにはしている。
- ・その場ではなく、できるだけ事前に相談するようにしている。そうすることで、お互いに時間的余裕のある中で、納得する落としどころを見つけられる。
- ・こちらが相談というかたちで窓口に出しても、相手に知識がなかったり、マニュアル通りの対応しか認めないような社風だと、結局は解決にはつながらず、骨折り損のくたびれ儲けとなってしまう。それを避けるために、最近はサイトの問い合わせフォームを利用して、合理的配慮を求めるようにしている。特に、IT、システム上の課題には、非常に効果的。
- ・職業には適材適所があるため、その人に合った職業はあると思う。周りに自分を知ってもらうことが大事。一般市民に伝わるよう障害者も自分を発信するべきだと思う。
- ・健常者も障害者も、何に配慮してほしいとか含めて、自分自身を知ることが大事。

【周囲の理解】

- ・大きい病気で障害者となり、工作中に倒れられると困る、派遣先の会社に迷惑がかかる、と言われた。頑張る、と言えず、やむをえず退職することになった。
- ・店舗での合理的配慮の申出は、遠慮や言いにくいということがあると思います。一度でも不快な対応を受けると次回からの申出はハードルが高くなります。理解が足りないことで起こるのだと思いますので、しっかりと研修を行う等が必要と考えます。
- ・市民のつどいで、ヘルプマークや盲導犬のコーナーがあるが、一般の人はなかなかいかない。市民会議にも一般の人が来ないといわれているが、こういうところに来て理解していただくことで、合理的配慮になっていくのではないか。
- ・イベントの申し込みについて、手話通訳をお願いしたいと言った時、定員が決まっており、手話通訳分が確保できないと断られたことがある。理解が広まってほしい。
- ・知的、発達障害は分からない障害であるため、理解、思いやり等のソフト面での合理的配慮が必要。理解してもらうためのワークショップを市内1校年1回小学5年生に実施している。
- ・ヘルプマークを見かけたが、その時に災害があったら、どういう声かけをすべきか、声かけをしないほうがいいのか、迷っている。盲導犬をつれた人がいて、段差があったから、声をかけたら、怒られた。声をかけてはいけないということは、しばらくしてから理解した。理解してもらうことが必要だと思った。
- ・障害者権利条約の reasonable accommodation の「合理的配慮」訳に問題がある。配慮だと「やってもらうこと」となってしまうが、そうではなく必要な「調整」である。配慮では上から目線。
- ・障害のある人が隠さなくてもいいような社会が理想。事業者の人たちの正しい理解が必要。
- ・法の立て付けでいくと、合理的配慮を求めなければならない。白杖もってない視覚障害者は見た目じゃわからない。申し出ないと受けられないのが問題。でも私は障害者ですと言うのも抵抗ある人もいる。そうしたところをどう雰囲気作っていくか。
- ・専門家が考えてきた文献、当事者になってみないと分からない面もある。
- ・相談しているのに、ひたすら謝られて、まったく解決に至らないケースがある。誤ること＝解決、ではないことは、合理的配慮以前の良識として持ってほしい。

【申出の障壁】

- ・合理的配慮（要配慮）の場면을常に設けるべきである。（助けてと発信することができる環境）
- ・申込用紙など、映画館など申出がしやすい環境を作るべき。
- ・具体的に困ったケースと要望を下に列挙する。
 - ①飲食店などで食券券売機やタブレットによる注文を求められるが操作できない、せめて呼び出しボタンを視覚障害者にもわかるように標準化して店員を呼べるようにして欲しい。
 - ②駅改札の窓口が無人になりインターホンのみだが、インターホンも見つからずに困る（音声案内も見える人の視点で作られている）、インターホン自体から時々音声を出すなどの工夫が欲しい。
 - ③オンラインバンキングのスクリーンリーダ対応に関する問い合わせ電話番号などが見つけにくく、FAQ や AI チャットしか出てこなくて困った。電話による問い合わせ先を明記して欲しい。
 - ④コンビニのレジで唯一の人がいるレジにも人が不在になるタイミングがあるが、呼び出しベルなどが見つけにくい。レジに人が一定時間いたら呼び出すような仕組みが欲しい。

2 建設的対話の課題とその解消

- ・就職の面談で通訳がいると思って行ったらいないという行き違いがあった。手話通訳者は、自身で用意してくれと言われることもある。
 - ・手話通訳をどちらが用意するかについては、コミュニケーションで調整をする必要がある。
 - ・配慮とおせっかいの線引きが難しい。
 - ・私はコンビニで勤務しているが、よくいらっしゃるお客様の中に半身麻痺の方がいる。最初は店員に買い物を依頼していたが、そのうち買い物カゴを蹴ってレジに来るようになったしまった。建設的にどのように話をすれば良いと思うか、お聞きしたい。
 - 衛生上問題なければ、それを認めてもよいのでは。
 - 何か手助けが必要か聞いた上で、もし、怒るようだったら別の対応も考える。
 - 小規模店舗用の小さいカートを用意するのはどうか。皆が使えるようにすればよいのでは
 - 「お手伝いしますのでお気軽に声かけてほしい」というシールをさいたま市で作ってもらい、それを店舗に掲示するのはどうか。
 - ・私は、従来の「要望型」「お願い型」ではなく、相談するというやり方を心がけている。これはかなり効果が高いという実感がある。
 - ・「自分は何ができて、何ができないか」「こうしていただくと、こういう理由で、このように助かること」を、伝えるようにしている。そうすると、かなりの確率で、相手も建設的な提案をしてくださることが多い。
 - ・たまたま対応した窓口担当への丸投げではなく、その案件について十分な知識があり、建設的対話ができるレベルの担当者に代わるなどの、柔軟な対応も求められると思う。知識や決定権のない人に、丁寧に頑張られても気の毒なだけで、解決に結びつかず、時間だけが浪費されてしまうので、お互いにとってデメリットだと考える。
 - ・「やさしさ・丁寧・情に訴える」から「わかりやすさ・簡潔・解決力」にシフトできるかどうか、大きなカギだと考える。
 - ・今でも「お客様は神様です」などを盲信する人が多いのが残念。事業者にとっては、対応がなかなか難しいと思う。障害者も事業者も、「対等である」という意識を根付かせる必要がある。
 - ・精神障害のあるかたが復職できるようにサポートをするということをしているが、企業側の思いと障害のある方の思いをすりあわせることの困難さや、企業側の理解などの難しさを感じている。
 - ・高次脳機能障害当事者は、意思疎通が苦手なことが多いので、高次脳機能障害を知ることから解消に向けた対応を期待しています。
-
- ・市のチラシなどで「合理的配慮」と書かれても意味の分からない市民もいる。
 - ・教育が大切かとおもいます。一例として小学校などで行われている交通安全教室などを活用して、小学生が大人から安全を一方向的に誘導されるのだけではなく、自らが横断歩道などに立つ障害者を、友人たちと安全に誘導するというような教育活動が、必要ではないでしょうか。
 - ・障害当事者側も冷静に話し合うこと、また、合理的配慮が「障害が無いものとの平等」であることをきちんと理解することが大事。この点は障害当事者への周知が必要だと思う。
 - ・理解不足や認識不足、感情の介入や過剰な同情、配慮の範囲の誤解、コミュニケーションの壁など、これらの課題に対処するには、オープンで双方向のコミュニケーションを促進し、具体的な解決策を共有することが必要である。双方が協力して理解を深め、適切な合理的配慮を見つけることが解決方法につながると考える。

3 事業者の不安の解消

- ・企業の障害者雇用をサポートする仕事をしているが、企業と面談をする時には、合理的配慮というとなると難しいと身構えられてしまうため、話し合っ調整していきましょうと伝えている。雇用の場では徐々にではあるが合理的配慮が進んできているように感じる。
- ・講演会を実施する立場でもあるが、過度な負担、正当な理由、どこまでやらなければならないのか。分からない。
- ・合理的配慮は、一人一人ニーズが違うので建設的な対話をしながら、お互いの落としどころを見つけて実践するというもの。障害のない人たちの間では、日常的に行われていることで、決して特別な新しいことではない。そのことを広く知っていただくことが、まず必要だと思う。
- ・社内規則至上主義、組織や本人の思い込み、障害者はできないという上から目線が、建設的対話を阻害する要因なので、この3つをクリアできれば事業者の不安の解消につながると考える。

4 災害時の合理的配慮

【能登半島地震の状況】

- ・能登にいったが、一般避難所の精神の方が調子をくずして、いてもらっちゃ困るとなり、金沢の病院に行くことになった。なんとか投薬は受けられたが、1月1日に発災で、精神科が来たのは2月20日すぎだった。
- ・避難所において、運営者が障害理解に乏しく、正しい合理的配慮が受けられない事例が能登地震の際に発生していると聞く。
- ・能登では断水していたので、障害がなくてもトイレは大変。障害がある方はどうされているだろうか、と痛切に思う。

【避難】

- ・谷間にいる人、会（団体・組織）に入っていない人には情報来ず、一番困難になる人たちに助けが来ない。
- ・高層マンションの車いすは動けない。視覚障害者はまずは留まるしかない。ありきたりの防災訓練の見直しをして、何が必要なのかテストをしないとだめ。

【居場所】

- ・精神障害で動き回ったり大きな声を出すという特性があると、みなさんと同じ避難場所で同じような生活をするのは、むずかしいのではないか。
- ・災害時には周りの人も余裕がなくなってしまうため、知的、精神障害の方が夜中に避難所の中でじっとしてられず、歩き回っていたらあっち行ってくれと言われてしまった方がいた。
- ・これまで避難したことがない。重度であるため、支援者や家族等誰かしらと一緒にいるので意思は伝えられると思うが、日常的に脱走してしまうことがあるので避難所ではそこが心配。
- ・避難所では障害の度合いによって対応を分けてほしいと考えている。自分の子どもは重度障害者だが、健常者の皆さんと一緒に避難所で過ごすことで、周囲の方に不快な思いをさせるかもしれない、申し訳ないとの思いもある。
- ・障害の重さに応じて避難所を分けるなど、どの避難所に行くのか事前に分かっていたら慌てないで済む。
- ・壊れて危険でも自宅避難、車中避難、避難所にいられない。
- ・香りがない場所がないと避難所には避難ができない。
- ・発達障害は環境が変わるのが嫌。見知らぬ人がいるのはダメ。避難所自体が嫌なので自宅にいる。個人の特性に合わせた避難の方法を考える必要がある。
- ・重度のグループホームを見に行くと、知的、発達障害等違う障害のある人が同じ場所で過ごすことが難しいと聞く。異なる障害のある人が避難所で一緒に生活することは難しい。

【避難所】

- ・平常時よりもより配慮が必要だと感じる。障害のあるなしに関わらず、人として皆で理解し合い、思いやる必要がある。
- ・配慮が必要な人は15%もいるのだから、誰もが過ごせるようにしなければならない。
- ・母が寝たきりだが、避難をしたが下はカーペットでシートだけもらった。その後2週間は体調が悪かったのもう二度と避難しないと発言。

【トイレ】

- ・地震が起きると、トイレが大変だと感じる。
- ・仮設トイレは和式。ステップを上がってはハードルが高い。
- ・大きな音が苦手でトイレが苦手。普段はイヤーマフを使用しているが、災害時には難しいかなと思っている。

【情報保障】

- ・聴覚障害は見てわかる障害でないため、災害が起こった時、音の情報だけだと情報が入ってこない。視覚的情報が必要。書く、書いて見て分かるような支援をお願いしたい。
- ・有事のニュースに字幕はついていても手話通訳がないことが多々あり、情報格差を感じる。
- ・避難所のマニュアルについて、コロナ前は、避難所で集まると聞こえない人がいるということが手話をしている所を他の避難者等が見てプラカードを持ってきてくれ、設置することができていた。コロナが流行してからは、それぞれの避難先に仕切りがついてしまったために、周りから手話を使用していることが分からず、自ら受付で申請してプラカードをもらうなどして設置することになるため、対応が遅れてしまう。マニュアルの改定が必要だと思う。
- ・聴覚障害者で、実際に避難所での食べ物や水の配給時に気づけなかった、という話を聞いたことがあります。手話での対応、タブレットでの遠隔手話通訳を使用できると良いと思います。また、筆談やコミュニケーションボードの活用も効果的だと考えます。災害時に、聴者と同じ支援が受けられることが大切なことだと思います。
- ・ろう者の人は音声アナウンスが分からないから、手話が分かる人がいますとか誰かが声をかけるとかの配慮が必要。

【要支援者名簿】

- ・要支援者名簿形骸化している。要支援者名簿に掲載されることでプラスになることがわからない。自治会加入率は20%以下。
- ・合理的配慮をするにあたって地域での調整が必要。要支援者名簿は個人情報絡むため、難しい。
- ・個人情報を外に出すか出さないかどうするかを自治体として考えることが必要。
- ・個人情報の取扱いについて、中にはぶっくらぼうに扱う人もいるためどのように扱うべきか。

【訓練】

- ・各区、自治体の防災訓練もあるが、障害者も一緒になって参加できるような取り組みがあるというと思う。
- ・年1回の自治会防災訓練には障害者が1回も参加していない。そのため、近所に障害者がいるかどうか把握していない。ぜひ、障害者の方も参加できるように、市として取り組んでほしい。
- ・地域の方はあまり障害のことを知らないため、1次避難所に逃げる想定避難訓練を行うことで、お互いのことを知っておくことが大切。
- ・町内会で毎年実施される防災訓練などに、障害者、福祉施設の参加や連携した活動訓練を提案します。少なくとも非常時どこに誰が居るか、避難施設はどこか判る仕組み制度は必要ではないでしょうか。非常時こそ、組織の垣根を越えた体制が大切と考えます。

【平常時の取り組み】

- ・防災ガイドブックの中に、障害特性と困りごとが簡単に分かるようなページがあってもいい。
- ・要配慮者支援マニュアルには、障害特性等の情報が入っている。民生委員が持っている。
- ・1人暮らしの障害者が大きな災害が起こった場合、どこに逃げたらよいか準備していない。
- ・平時にどれだけ準備できるか？コミュニケーションをよくして、環境を整えられるかがカギ。
- ・まず、近所の人と仲良くなっていきましょう。
- ・自分から発信していかないと繋がらない。ただ発信できない人もいるから、配慮を考えないと。
- ・障害のある私たちも、市に丸投げではなく一緒につくっていくという姿勢が必須条件として必要だと考える。
- ・息子は大きな声を出したり、突然いなくなったりするが、なるべく近所に迷惑をかけないようにしてきた。避難も迷惑をかけないようにしたい。少子高齢化になり、自治会含めて一人ひとりが優しくなるような、みんなで助け合う世の中にしたい。
- ・避難所や災害関連の備品で、障害のある人が本当に使えるのかどうか（災害用トイレ、避難所の案内表示、避難所での場所や配置の配慮）、地味なことかもしれないが、いざというときに備えて、一緒につくっていく必要を強く感じる。
- ・聴こえない人も様々ですが、中にはコミュニケーションの問題から、ご近所付き合いをしていない方も多くいます。避難所でも孤立してしまう心配が予想されます。
- ・障害者グループホーム設置に対して地域住民から反対の声を受けた。しかし、AEDや避難所の機能を持たすことを条件に認めてもらった、と聞いた。地域にとって必要な施設であれば受け入れられやすいようだ。
- ・ポータブル電源で数日間対応できることを皆が理解した方がよい。
- ・避難所運営の責任者となりうる方に対して平時から障害理解、合理的配慮に関する研修を実施するなど、避難所開設時に障害のある人のスムーズな受け入れができるよう、体制整備が必要。
- ・全国組織の各障害関連団体では、その障害に特化した防災への備えなどを公開しているところも多いので、それを活用するように広めていくとよいと思う。
- ・全国組織の各障害者支援団体の中には、被災者支援を行っているところが多いので、それらとの連携などを、平時からシュミレーションしてはどうか。
- ・さいたま市には、団体の会員だけでなく、障害のある市民全体を対象とした支援の在り方を、どんなときにも忘れないでほしい。障害者団体への丸投げではなく、障害のある市民やそれぞれの障害の専門家と一緒に、災害時の環境整備や合理的配慮を考え、実践してほしい。
- ・透析の人など体調変動してしまう。自助でできることを何とかした方がよい。人が多いと助け合える部分もある。備蓄がどこにあるのか把握した方がよい。お店は、すぐ棚が空になってしまう。

【福祉避難所】

- ・障害のある人がどこに避難すれば良いのか分からない。福祉避難所の場所を知りたい。
- ・防災マップで1次避難所や福祉避難所を明記することはできるのではないかな。
- ・聴こえない人でも、福祉避難所があることを知らない人が多い。家の近くの避難所に行けばいいと思っている。福祉避難所と一般の避難所区別について、もっと周知があるといいと思う。実は私もよくわかっていない。
- ・聴覚障害がある場合、福祉避難所には体が元気で歩けるといけない、通常の避難所だと情報保障が十分でない。安心して過ごすためには、どちらにいけないのか。
- ・福祉避難所に入れない障害者がいると思う。個別的な支援を想定して、市としてそういった人の

ための援助方法を考えてほしい、と思う。症状が活発に動いているときは、一緒に避難生活は送れず、個人で抱えてしまって、必死に耐えていることが多いのではないかと。

- ・車いすの人が福祉避難所に行ったら、車いすの人は幅が必要になるから他に行ってくれと言われてしまった。
- ・一般の避難所では難しい場合があると感じるが、福祉避難所を充実させるほうがいいのか。一般避難所でみんなが過ごしやすくするほうがいいのか。

【その他】

- ・災害時の避難計画や施設の整備において、異なるニーズを持つ人を十分に考慮したアクションが求められる。地域や組織が協力してすべての住民が安全かつ適切に避難できるような仕組みを整えることが必要不可欠であると考えられる。
- ・今回の災害をケーススタディとして、我が事として、さいたま市で考える必要がある。
- ・災害時は、健常者でも大変だと思うので対応は難しいと思いますが、障害者の立場として、出来ることはできる、けどできないことはできない、どのように手を貸して欲しいのかを言えるようにしたいと思います。
- ・市役所は少数精鋭のため常勤の数は災害の際のため増やすべき
- ・荒川が増水した台風 19 号では、夜中にサイレンが鳴って避難所に避難をした人もいたが、避難所には、要配慮者がいないように感じた。
- ・避難所での性被害が問題になっているため、障害があることを開示するか表示するかは家族として悩むところ。
- ・災害時の合理的配慮については、市民会議参加者だけが合理的配慮ということを知ると思う。一般の方が、合理的配慮を知ってもらうためには、どうすればいいか、1 回では十分ではない。継続して議論して欲しい。

5 その他

【支援体制】

- ・本人の調子が突然悪くなり奇行もあって、家族は悩んだ。すぐになんとかしたいのに、保健所には1か月後、2か月後に予約と言われた。相談先がないことに不安を感じた。
- ・入院中に、ハローワークから職員が出張してきた。そのような制度がもっとあるといい。
- ・相談を受けた際、サポートしてくれる公的資源を探すが、探さなくてもすむような体制・ネットワークができているといいと思う。
- ・個別の合理的配慮以前の問題として、支援体制が仕組化されているとよい。

【環境整備】

- ・スーパーで ICT 化が進んでいるところが多い。セルフレジで商品を通した時鳴る音が聞こえないため、スキャンできていないと言われたことがある。音以外のアナウンスがないとエラー等が分からない。ランプが光るとか分かればいい。
- ・無人レジを作るのであれば、ユニクロのレジのようにカゴを置くだけで計算してもらえそうな簡単なレジが増えるとよい。
- ・各事業所における車椅子対応の設備設置が必要かと思います。条件を満たす店舗には推奨証の交付して安心安全に利用できる環境を作り出していきたいと思います。