

地域アドボケーター活動で感じていることや意見等

- 1 障害福祉課や相談員、他のアドボケーターの方との連携や連絡につきましては、以前にお話しした事がありますが、オンラインのチャットや掲示板（LINE レベルの簡易さを希望）で出来れば、即時性もあり、遠くの方ともご連絡やご相談がしやすいと思うので導入をご検討ください。
- 2 アドボケーターとして相談を受けた場合、相談者の話が100%本当なのか、確かめる必要があると思っています。相談者に対しては、相談者の思いを否定することは絶対しないようにはしていますが、勘違いがあったり、今までどこかに相談されていた場合、その時どういった対応をされたのか、今までの経過も知っておく必要があると思っています。行政に相談したのに対応が悪かったなどの場合は、行政に問い合わせますし、相談者を全く私が知らない場合など、相談者がどんな感じの方なのか、相談者を知っている人に聞くこともあります。
- 3 相談に対し、障害者差別解消相談員さんに報告し、対応が必要な場合はお願いすることになるのですが、丸投げするのではなく、相談者に対してアドボケーターで出来ることがあればすれば良いと思うし、出来ないことは、適した相談機関につなげることが必要なで、ある程度の対応が出来る知識はいると思う。その上で上記2で得た情報も伝え、障害者差別相談員さんをお願いするようにしている。
- 4 相談者からの相談内容については、守秘義務があるので、障害者差別解消相談員さんやその他どこかに話しをする場合は、相談者の許可を取るようにしている。
- 5 日頃からアンテナを高く持ち、合理的配慮が出来ているか、目を光らさないと思っています。
- 6 とにかく、地域アドボケーターに話が聞いてもらえるということの周知が必要。私は、前に支援センターにチラシを掲示していたが、センターの模様替えで掲示がはずされているので、もう一度掲示しようと思う。行政機関、関連施設など掲示できる場所はどんどん掲示するとよいと思う。
- 7 まだまだ知らない方が多いんですかね、正直私自身も経験が浅く、自分の参加する団体の事しか分かりません。だから相談がなかった事にホッとしているのが現状です。滋賀県、大津市にどれだけの団体があるかも分かりません。やはり他の団体の方とのコミュニケーションをはかるためには知る事が大事だと思いますのでそのような研修等が増えれば

いいんだと思います。

- 8 (県への報告が)書類の提出がまだまだ多いので私みたいな障害者は右手が不自由で字が書けませんのでメールとかラインで送れるとありがたいです。
- 9 障がい者の保護者の立場から活動をしています。集まり等でアドボケーターのことを話すようにしていますが、あまり存在を認知されていないように感じます。今後もいろいろな機会に伝えていきたいと思います。
- 10 相談を受けることがないためアドボケーターとしての役割を果たしているのかという不安はありますが、具体的な事例の情報を提供していただくことで、相談があった時の対応について、心構えができるので、大変助かります。
- 11 集会の場でこの活動について報告させてもらっているので、会員さんにはある程度理解をもらっています。その他、一般の方々がどれだけご存知なのか、声をかけてもらわなければ、当方としては行動できない。
- 12 相談内容によっては、市の関係部署へ相談し対応解決することがある。
- 13 最近やっとアドボケーターの存在を知られるようになってきた。
- 14 障害者差別解消法の改正により合理的配慮が義務化となったが、設備改善に経費がかかることから、理解実施されていないように思う。
- 15 アドボケーター間の会合や情報交換の場がほしい。
- 16 土日連休時に相談された時に県相談員へ連絡・相談ができない。
- 17 差別と認識するプロセスの大切さを地域の中で共有することが難しい。

アドボケーターからの相談事例と県の対応

事例1 車いす利用者のバス乗車に関する相談

【相談の内容】

車いす利用者から次のような相談があった。バス停でバスを待っていたところ、ヘルパーに向かって、友達と話すかのような言葉遣いで移動するよう運転手に言われた。また、車いす表示のあるノンステップバスにもかかわらず事前に連絡するよう強い口調で言われた。

【対応概要】

地域アドボケーターと連携して相談者から詳しい状況等を聞き取った上で、県がバス会社を訪問し、当時の運転手の言動の意図について聞き取りを行った。

移動するよう伝えたのは、スロープを出すスペースの関係上、より乗車しやすくなるよう案内したためであったが、言葉遣いについて、障害者差別の意図はないが不適切であり申し訳ないとのこと。また、事前連絡に関する発言については、連絡がなくとも基本的に乗車はできるが、乗務員との情報共有や複数の車いす利用者がある場合の対応、バスの運行変更の可能性があること等を理由に、そのような発言をしたとのこと。

【結果概要】

地域アドボケーターに対応の概要を共有するとともに、その後、相談者が当該バスを利用した際には、丁寧に対応された。また、事前に乗車連絡を入れたバスより1本早いバスに乗ることとなったが、特に何も言われずに乗車することができたとのこと。

バス運転手は障害者差別をする意図はないと考えられるが、ヘルパーではなく車いす利用者本人に対して、丁寧に説明する必要があった。

また、移動を促したことについては、運転手による合理的配慮の提供によるものと考えられる。

事前連絡については、連絡がなくとも乗車が可能であるが、バス会社が安全かつ円滑に対応をするためには事前連絡があった方がよいという趣旨であり、車いす利用者の安全なバスの乗車のためという面もあり、建設的な対話により相互理解を深めることが期待される。

事例2 グループホームへの要望について

【相談の内容】

グループホームで生活している方が支援者とともに相談に来た。重い言語障害や嚥下機能に障害があるため、グループホームでは誤嚥の危険性から好きなものを食べさせてもらえないとのこと（おかゆ状のもののみ）。重い言語障害のため、本人の意思を理解することは容易ではないが、可能な限り意思を尊重すべきである。

【対応概要】

当事者が利用している相談支援事業所や日中一時支援事業所、グループホームから聞き取りを行った。

日中一時支援事業所からの聞き取りでは、刻んだ肉なども問題なく食べており、グループホームの食事量が少ないとの不満を漏らしているとのことを確認した。

グループホームからの聞き取りでは、偏食がありおかずしか食べず、別にカップ麺を準備することもあるとのことで、特別メニューにも対応しているとのことを確認した。

本人の要望と関係者の中で認識にずれがあり、関係者が認識を共有し可能な範囲で本人の要望に応える必要があることから、グループホームに対してケース会議の中で食事に関する共通認識を図れるよう対応を依頼した。

【結果概要】

地域アドボケーターに対応の概要を共有するとともに、改めて相談があれば情報共有することを確認。

本事例は障害者差別等に関する相談ではないと考えられるが、障害のある人の要望や希望に寄り添い、県が間に入って調整を行うことで、少しでも生活の質の向上に繋がった。

事例3 小学校における合理的配慮について（報告）

【報告の内容】

障害のある児童の父親から相談があり、児童が入学を予定している小学校における学習度合いを考慮した学習支援や移動・トイレ等の生活支援、食事の切り分けなどの配慮について、学校に対応を依頼する支援を行った。

地域アドボケーターが市障害福祉課長に面談し、教育委員会との調整を依頼したところ、学校から父親に入学後は受入の対応をする旨の連絡があったとのこと。

事例4 障害者の付添者への入園料免除に関する相談

【相談の内容】

聴覚に障害のある人から次の申し出があった。全員が聴覚に障害のある4人家族（大人2人、小人2人）が県外のテーマパークの利用を計画し、地元市の担当を通じて入園料を確認した。テーマパークのホームページでは、障害者手帳を所持する者1人につき付添者1人分の入園料が無料となるとされているところ、障害者（子）の付添者（親）にも聴覚障害があることを理由に、付添者としての割引は認められないと回答があった。

回答に納得できなかったため、本人が直接当該テーマパークに問い合わせたところ、8日後に付添者として大人2人の入園料が無料となる旨回答があった。

【対応概要】

結果的に付添者の入園料が無料との回答があったが、今後、同様の事案が発生しないよう、県から当該テーマパークに連絡した。本事例を内部で共有し、同様の事案があった場合には、適切に対応するよう依頼。テーマパーク側から、貴重な意見に感謝するとともに、内部で共有ができるように担当部署に伝えるとの回答があった。県からテーマパークに伝えたことを地域アドボケーターに共有した。

事例5 警察官の障害理解について

【相談の内容】

自閉症のある子どもの母親からの相談。子どもが犬の散歩をしていたところ、こだわりのため、犬が排泄をしなければならぬと思っており、排泄をしないため犬をたたいた。それを見ていた人が動物虐待として警察に通報し、警察官が家に来て母親が対応した。犬をたたいたことは悪いので本人に話をするが、障害特性によりこのような行動をとったことを説明し、通報者にも伝えてほしい旨依頼したところ、治るまで親が言い続けてほしいと返答があったとのこと。警察官の障害理解が必要である。こちらからも啓発を行うので条例パンフレットを提供してほしい。

【対応概要】

地域アドボケーターに啓発資材を提供するとともに、交番に連絡し障害への理解に努めるよう依頼し、内部で共有しておくとの回答があった。

事例6 バス運転手による不適切な発言

【相談の内容】

精神の障害のある人から、次のような申し出があった。バスの降車時に障害者手帳を見せるとムツとされたり、中身を見せることを求められたり本当に障害者なのかと言われたりする。これは障害者差別ではないか。何か言われると嫌なので、最近は障害者割引を受けていない。

【対応概要】

県から当該バス会社に聞き取りを実施。すでに同様の内容の連絡が入っており、乗車した日時等がわからないので乗務員の特定はできないが、不快な思いをさせたことについて謝罪した上で、今後はそのような接客がないよう指導するとの回答があった。このことを地域アドボケートに情報共有した。

令和6年度地域アドボケーター等研修会の概要

目的

地域アドボケーター等の相談対応のスキルアップ、アドボケーター相互の連携、市町との連携を深めることを目的に3会場で実施した。

日時

- ①令和6年7月11日(木) 13:30～15:30
- ②令和6年7月16日(火) 13:30～15:30
- ③令和6年7月17日(水) 13:30～15:30

場所

- ①滋賀県甲賀合同庁舎
- ②滋賀県庁
- ③滋賀県湖東合同庁舎

内容

- ・滋賀県障害者差別のない共生社会づくり条例および障害者差別解消法について
- ・地域アドボケーターと市町、県との連携について
- ・滋賀県における相談事例について
- ・グループミーティング（相談状況、アドボケーター活動の課題等）

参加者

- ・地域アドボケーター23名、行政職員9名

主な意見

- ・アドボケーターの周知が足りない。
- ・県に報告した案件がどのように対応されたかフィードバックしてほしい。
- ・身体に麻痺があり報告書を書くのが難しいので、簡易に報告ができる方がよい。
- ・ホームページに名前が掲載されているが、他圏域の相談者の対応はどのようにすればよいのか。
- ・土日に関心があった場合の対応はどうすればよいのか。
- ・障害のある人それぞれ必要な配慮は異なるため、それぞれの方に合った対応が必要。何もしないことが必要な配慮となる場合もある。