

当事者団体・関係機関・市町などへのヒアリング【概要】

(期間：令和7年4月～6月)

1 障害を理由とした差別の事例および合理的配慮不提供の事例

(1) 教育

ア 高等部就労体験における医療的ケアを要する生徒の看護師同行がないこと（保護者の同行が必要）。

イ 医療的ケアを要する児童生徒がスクールバスに乗れないことと関わり、登校手段が家庭の負担となっている。保護者の就労や勤務にも関わり、不利益がある。

(2) 雇用

ア 上司からも「障害者雇用で働いてるんやからしっかりしいや」と言われた。

イ 聴覚障害者が在職している企業によって、会議や研修時に手話通訳による保障がない。

ウ 求職者の支援において、ハローワークに同行した際、窓口相談で企業見学の依頼を担当者の方からしていただきました。企業から「手帳のある人はごめん」との返答でした。

(3) サービス提供

ア 車いす利用を理由に入店を拒否された。

イ 居酒屋で、席が空いているのに、車椅子ユーザーは予約がないと入れないと言われた。

ウ 車いす利用者が飲食店に入店し、自動券売機で食券を購入した後、順番待ちのために入口付近にいたところ、通りがかった店員があからさまに「邪魔」と言ってきた。（後日、事業者側が人権研修を受講）

(4) 福祉

ア グループホームができるときに、一部の在宅の方の反対運動がおこり、実現できないことがある。もう少し行政の指導が欲しい。

(5) 医療

ア 医療相談など健聴者と一緒に行動すると、当事者は置き去りにされて結果だけを知らされることがある。当事者の立場を重視して、筆談対応などの話し合いがもたれることを希望する。

(6) 建物・公共交通

ア 全ての公共施設では無理かもしれないが、未だにスロープではなく、階段になっている所もあったり、身障者用トイレがなかったりする場所がある。

イ 表示物にルビが振っていない、点字ブロックの上に物が置いてある、トイレのスペースが狭く車イスでは利用しにくい、段差が多い、階段に手すりが付いていない等

ウ ○○ホールにおいて事業を実施した際、多くの車いす利用者の参加があった

- が、車いす席を確保するための座席撤去等の作業を利用者側に求められた。
- エ ユニバーサルシートの無いトイレが多く外出時のオムツ換えに困る。
- オ 駅前で、バスの運転手が窓から顔を出して、乗車の際には事前に連絡するようときつい調子で言われた。
- カ 駅の無人化は、危険時にすぐに対応出来ずに利用者の生命に関わる問題。また、次発の乗車を希望し、駅員も承認したものの、急なアクシデントや乗客対応で乗車予定の電車を遅らせることを求められた。
- キ 会議において、「研修会の会場にはエレベーターはありません」と事前に案内文に掲載するなどの配慮を行った」との報告があった。車いすユーザーを事前に排除することと同義であり、合理的配慮をはき違えていると指摘した。
- ク 2ステップバスなど障がいをお持ちの方にとって乗降に難があるバスの運行

(7) 情報提供

- ア 聾のパートナーが市役所に書類を提出後、再度登庁する必要があったが、職員より、「次回は聞こえる人と来てください。」と言われたとのこと。(その後の対応として、人事課と協議し、職員を対象とした合理的配慮の研修会を開催)
- イ 市出前講座を依頼した際、点字による資料5部をお願いしたところ、予算がないことを理由に断られた。

(8) 意思表示

- ア ヘルパーさんと一緒にいると、多くの方はヘルパーさんに意思確認をされますが、本人に意思確認をして欲しい。

2 合理的配慮の好事例について

(1) 教育

- ア 小学校や中学校が夏休みを利用して手話とふれあう機会を設ける所がひろがりつつある。
- イ 副籍交流に向けた自己紹介ポスター・自己紹介パワーポイントを使っての事前学習や実際の交流での関わりでの経験を通して、相手への理解を深め、自然な言葉かけや思いやりを持って関わろうとする様子が見られた。
- ウ 高等部3年生が大学進学希望した際、大学側に申出て受験前面談(進学相談)を行っていただくことになりました。その後、受験上の配慮願を本校から大学側に申請し、「小論文のパソコン入力」等の合理的配慮を受けることができました。

(2) 雇用

- ア 知的障害者等が業務理解をしやすいように、マニュアルの説明文は簡易なものにとどめ、主に写真を用いて視覚的に分かるようにしてもらった。
- イ 身体障害者(歩行障害)の通勤や着席に支障がないように、スロープ付きの建物で、1階に席を配置。駐車場の場所もできる限り配慮してもらった。
- ウ 聴覚障害者の方が客室清掃やベッドメイキング業務で実習。分からないこと

があれば聞く人を固定。作業理解が高かったため、当初予定していなかった夕食準備も経験するなどスムーズに実習を終えた。その後採用になったが、フルタイム勤務には自信がなかったため配慮いただき、週4日から開始。

(3) サービス提供

ア 障害の重い人たち複数人で外食を計画した際、注文後に食事の提供までの時間を待つのが難しいと説明したところ、メニューをあらかじめ頼んでおき、店に着く頃にテーブルに食事が出てくるようタイミングをはかって提供してもらえました。

イ 一部のスーパーマーケットではアイ・コミュニケーションボードを設置するなど、きちんと対応してくれる。

(4) 福祉

ア 関係機関によるサービス調整会議を行うことで、児童生徒の実態や各関係機関での様子を共有し、支援方法を検討することで、どの場面でも合理的配慮ができています。サービス事業所が児童生徒の学校での様子を見学する機会が増えました。

(5) 建物・公共交通

ア 養護学校に公共交通機関で通学を希望する生徒の思いを叶えるため、関係者による要望、協議を重ねた結果、学校前にバス停が設置された。(2011～2013年)

イ 列車とホームの間に隙間があるのを矢板を使って安全に乗り降りできるようにされた事例です。ホーム全体を改良することは難しいですが、何両目の処にその矢板があると覚えておけば、障害者やお年寄りはその番号の車両を利用すれば、いちいち駅員さんや周りのお客さんに手助けを頼まなくても安全に利用できます。

ウ ノンステップバスが増え、運転手さんが快く手伝ってくれること

エ 小型ノンステップバスの導入

オ 障スポ会場においてのカームダウンスペース設置は参加する側（観戦者も含む）にとって安心に繋がるという声があります。

カ 観光情報誌にピクトグラムを載せ、ユニバーサルデザインの周知

(6) 不動産

ア 県下の住宅確保要配慮者居住支援法人の尽力もあり、障害者の方でもお部屋の賃貸仲介契約（サブリース契約での居住支援）がしやすくなっている。

(7) 情報提供

ア 聴覚に障がいがある外国人の方の相談に対して、筆談などを活用して言語的な支援を行い、相談の解決の支援を行った。関係機関が障がいだけでなく、言語的・文化的な配慮の必要性を理解し、適切な対応につなげたものです。

(8) 意思表示

ア 選挙の際、障害者が投票できるよう、施設の職員が、候補者の写真を準備する等の支援を行った。

3 条例施行後の変化について

- (1) 差別解消法の改正（事業者の合理的配慮の提供の義務化）によって、大学等の教育分野における取り組みが進んだのではないかと感じます。
- (2) 変えるのが難しいのは、人の心だと感じます。障がいのある人のことを知ったり、関わったりすることが大切
- (3) 事業者や団体等の合理的配慮の提供を後押しするための助成制度の利用事業者が少ない。助成対象や助成額、利用の流れ等、より活用されるよう見直しが必要。
- (4) 必要な予算措置が講じられなければ、「絵に描いた餅」になってしまうことの方が多く、それが実感です。
- (5) 地域アドボケーターという言葉がこの条例施行以来、久しぶりに聞きましたが、まだまだ認知度が低いように感じます。実際に課題に直面しなければ必要はないですが、こうした存在の認知度を上げていくだけでも障害者差別解消・人権意識の啓発に繋がると思います。（びわ湖放送のジンケンダーCM などに取り上げるなど）
- (6) 相談員の方を中心に定期的に勉強会、交流会が開かれているようで横の繋がりが広がり、支援の質、スピードに変化が出てきたように感じている。
- (7) 近年、高速道路、公園、駅や商業施設に障害者用・オストメイト用のトイレが増えてきたことは実感できますが、場合によっては「どなたでも使用できます」とアナウンスされ、使用したいときに使えない事が出来たことは経験しました。
- (8) 県立美術館の出前講座など、現地に行きにくい生徒にとって身近で体験できる機会が増えた。

4 合理的配慮の周知について

- (1) 教育
 - ア 特別支援級の教員だけでなく全ての教員に様々な障がいについての研修を実施していただきたい。
 - イ 学校教育における地域の障害者との交流やボランティア体験をとおした心のバリアフリー(思いやり)教育の充実
 - ウ 小学校4年生を対象とした人権学習に講師として招いていただき障害者差別や合理的配慮について児童向けに講話させていただいています。
 - エ 合理的配慮のパフレットを学校に頂き、私たちが事業所を回る際に配らせてもらったりすると嬉しい。合理的配慮の意味や提供の仕方、好事例の発信など、定期的に県主導で、各関係機関対象に研修を実施する。
 - オ インクルーシブ教育など、保育所・学校・学童での教育を推進してほしいと思います。子ども達に理解を求めることを強制するということではなく、同じ地域の障害のある子が、同じ地域の学校に“あたりまえ”にいること。特に学齢期の教育は重要だと考えます。

カ 障がいのある方とふれあった経験、作文を読むことによって障がいについて考える機会などが得られます。

(2) 雇用

ア 民間事業者等を対象に行うハローワークが主催する「公正採用選考研修会並びに学卒求人手続き説明会」や各地域職業対策連絡協議会が主催する「企業と高等学校進路担当教諭を対象とした情報交換会」で合理的配慮の周知、推進をさらに進めていくことが有効であると考えます。

(3) 考え方

ア 「困ったときはお互い様」の気持ちで、合理的配慮が理解できない方でも怪我などして体の一部が利かなくなる、年を取ると自分の意志の通り動けなくなる等といつかはわかること。

イ 歳をとるのも障害者になるのも、みんながわが事として考えられるようにする方法を探してほしい。

ウ 見えない障がいを持つ側にとっては、障がいについての理解を広く進めていただきたいと思っています。本人の行動や発言には意味があり理由があることを分かっていたきたい。

エ 「合理的配慮」という言葉の意味あいが難しいと感じます。例示などを示し、かみ砕いた説明で身近に感じられるとよいと思います。また、言葉だけを捉えると、「負担が過重になるものを除く」ということですが、すぐには難しいことでも、障害者のある方との対話をしながら、考えていくきっかけにできたらと考えます。

オ 障害の特性がそれぞれ違うため、障害者と暮らしていても、他の障害のある方の事は知らないことが多い。合理的配慮の前に障害を知ってもらうということが大事かなと思う。

カ 条例の文言だけを見せると、“なぜ障害者だけ”と捉えられかねません。なぜ条例ができたのか、作る必要があったのか、背景も含めた啓発が必要ではないでしょうか。

(4) 方策

ア こういう人がいますよというような、ふれあいの機会を持つこと。分からない状態だとお互いに不安になる。

イ 障害の特性を知っていただく研修や体験をしていただく事業を継続して実施していく必要がある。

ウ 障害当事者を講師として招いて、具体的な例を話す。例えば、車椅子利用者が低床バスが増便されたことで行動時間などが広がった。

エ 当事者の声を、気軽な雰囲気の中で聞く場として、『共生カフェ』などを企画し、当事者や地域住民、行政、企業が参加し、交流する。

オ 個人、事業所問わず、自慢のアイデアや取り組みを紹介する時に必ず当事者の姿も紹介

- カ 目に見えるようにして（視覚情報）、耳で聞こえるようにして（言語情報）、多くの人の意識に定着させていくことをめざしてほしい。
- キ BBC 放送での宣伝やバス・電車の中吊り広告を活用して広める方法はどうでしょうか。メディアや公共の場での広告は人々の注意を引きやすく、一気に認知度を高めるのに効果的だと思います。
- ク 合理的配慮の好事例を紹介することで、具体的なイメージをもっていただけると周知、推進に効果があるのではないかと思います。
- ケ 具体的な合理的配慮の提供方法や事例をまとめたガイドラインを作成、配布し、合理的配慮に取り組む指針として活用してもらおう。
- コ 「やさしい日本語」および多言語のリーフレットの作成や SNS を活用した広報を検討いただけると、より多くの方への周知が可能だと考えられる。
- サ 行政機関や福祉サービス事業所等の職員に対して、合理的配慮の研修の受講を推進してもらいたい。合理的配慮をテーマにした啓発動画などを作成してもらえれば研修などに活用できると思われる。

5 その他（意見等）

- (1) 担当者が代わっても条例の運用は同一になるよう、内規や要項、ガイドラインなどで可能な限り詳細に規定していくべきと考える。
- (2) 地域アドボケーターの実績（相談件数や相談内容など）を共有いただきたいです。
- (3) 障害者差別解消相談員や地域アドボケーターの存在や、条例の認知度がまだまだ低い印象を受ける。また障害者差別解消相談員や地域アドボケーター、県と市町の連携が十分できていない。
- (4) 相談の実績はあっても、どの分野でどのような改善があったのか情報を得る機会がない。
- (5) 合理的配慮の実現には「過度の負担とならない範囲での調整」が求められることがわかります。しかし、その判断基準が曖昧であるため、現場の判断が難しい。特に、障害者の情報保障に関わる費用負担については、県や自治体が支援する仕組みがあると、合理的配慮をより確実に実現できると考えます。

以上