

8. 障害者差別禁止条例の周知活動と障害者への合理的な配慮の事例収集と拡充

- 光岡芳宏 (ヒューマンケア協会)
- 松尾隆司 (社会福祉法人 もくば会)
- 岡松信行 (NPO法人 わかくさ福祉会)

【研究目的】

「障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例」(以下、「八王子づくり条例」)に基づく、障害者へのバリアフリーや情報提供などが適切に行われているかの調査を行う。市内の病院や不動産業者、金融機関などの障害者への対応の仕方の調査を行う。調査には障害者(車椅子使用者、聴覚、視覚、知的、精神障害者)が同行し、障害者の視点で調査し、障害者への適切な対応をよりよいものにし、差別をなくし、安心して暮らせる街づくりに寄与する。

【研究内容】

八王子市では政令指定都市を除く市区町村レベルでは初の障害者差別禁止条例、「八王子づくり条例」が平成24年4月1日より施行されているが、いまだ八王子づくり条例のことや内容について知られておらず、障害者が不便な思いをさせられている現状がある。特に不特定多数の市民が利用する、病院や金融機関においては、バリアフリーが不十分なところや、障害者への対応が適切に行われていない現状がある。また、不動産に関わる問題も多く挙がっている。そこで市内の障害者へのハード面やソフト面(対応の仕方)を調査し、条例の周知を広めるとともに、事業者に対して障害者への配慮の仕方について考えてもらい、より使いやすくなるよう改善してもらうために本研究調査を実施する。

調査の方法は、八王市内にある大規模商店、病院、金融機関、不動産業者を直接、訪問し、調査票を用いた聞き取り調査及び、八王子づくり条例の周知のための説明、また合理的な配慮がどの程度行われているかを調べる。調査員には障害当事者が参加し、障害者の立場から調査するとともに、どのような対応が障害者にとって適切であるかを伝える。

【実施内容・結果】

○八王子づくり条例の周知

・全く知らなかったのが約3割、名前だけ知っていたが3割であったが、「合理的な配慮」の意味は約7割が知らなかったと回答した。

○肢体不自由者向け

・エレベーターは病院には多数設置されており、車いすやストレッチャーにも対応できる

ものであった。金融機関についてはフロア1階のみの店舗で、エレベーターが設置されていないところもあった。不動産会社は個人経営のところは事務所にエレベーターがなく、出入口に数段の段差がある場所があった。しかし、車いすを人力で上げてくれたり、簡易式のスロープを使用するなど対応してくれた。

- ・車いす用トイレについては、個人経営のところには少なく、金融機関、またはテナントとして営業している事業所には、同じ建物内に車いす用トイレが設置されていた。病院にはオストメイト対応のトイレがあった。

- ・車椅子の介助研修など、障害者対応の接客研修を行っているのは約半数、新人研修で行っているところや、専門の団体を呼んでの研修会をしているところもあった。合わせて、ガイドブック活用をお伝え。

- ・高いところのものを取るなど、介助の協力についてはすべての施設で対応しているとの返答であった。



○視覚障害者向け

- ・点字表記、点字ブロックは全ての施設で実施されておらず、一部もしくはなし、という回答であった。エレベーター内については比較的整備されていたが、その他は不十分であった。

- ・案内役を配置している事業者があり、書類の記入、読み上げなどの配慮を実施している。

- ・ATM操作で近年増えてきているのは、インターフォンが設置されているもので、それを使えば担当員とつながるようになっており、音声により操作支援を行うようになっている。

- ・ホームページについては、視覚障害者対応がどのようなものであるか認識がないので、担当者に確認してみるとのことだった。まだ理解が広がっていない感じがあるので、さらなる周知活動が必要である。



○聴覚障害者向け

- ・手話通訳者を配置しているところは少なく、簡単なあいさつ程度で、多くは筆談によるコミュニケーションを行っている。
- ・ファックスやメールでのやり取りについては、多くの事業者が可能としているが、金融機関については、個人情報やセキュリティの観点から、一般的には対応しておらず、個別での手続きが必要となる。



○知的障害者向け

- ・入店拒否を行っている事業者はなく、基本的には本人のペースや障害に応じた対応をするとのことだった。しかし、大声や正当性のないクレームなど、業務に支障をきたすような場合は、別室で話を聞いたり、警備や警察に連絡をするという対応をとった経験がある。中には近接する地域包括支援センターに相談し、対応しているという金融機関もあった。
- ・最近、悪質な詐欺などが発生しており、その対策として、本人確認などの作業が厳しくなっている。
- ・どの施設も、どのような人であるのかを知った上で、個別に対応しているとのことであった。分かりやすい言葉や、色を用いた配慮などを行っているところがあった。
- ・どのように対応していいのか困った例もあり、相談できる場所があれば助かるとのコメントもあった（大量の商品を購入、大声を出す、万引き、窃盗など）。

○精神障害者向け

- ・不動産業者の中には、過去に精神障害者に部屋を貸していた際、近隣に迷惑をかけられたり、自殺に至った経緯があるので、一部、お断りをしているところがあった。
- ・地域の相談支援センターと連携し、空き室をあえて精神障害者に貸し出すような方法をとっていた。
- ・精神的に落ち着けるように静かな物件を紹介したり、来社が困難な場合には物件前で待ち合わせたり等の工夫をしている。

○その他

- ・補助犬の許可は「ペット可」の物であれば問題ないが、そうでない場合は、オーナーとの相談になる。
- ・補助犬については、3か所の病院では急性期病院なので衛生上受け入れが難しいとのことだったが、その他は個別に対応する。商店はすべて受け入れ可とのこと。
- ・緊急時の対応はマニュアルを使って実施しているところと、そうでないところの差がある。一般的な避難訓練の中で障害者のことに触れることもあるが、障害者に特化したものを行っているところは少ない。

【考察と今後の課題】

調査結果をみると、八王子づくり条例の周知度合はまだ3割程度に留まっており、理解が広まっていないことが明らかとなった。また、合理的配慮という八王子づくり条例では、キーワードとなっているものも、言葉や意味は周知されていない現状である。八王子づくり条例だけではなく、各自自治体で策定されている障害者差別禁止条例は、決して障害当事者が理解していれば良いものではない。該当自治体、住民、事業所が互いに理解することでその効果が発揮され、誰もが差別のない社会が実現できる。このことから、今後も引き続き、八王子づくり条例の周知活動が必要である。その他、合理的配慮が必要な事柄を挙げる。

- ・段差解消のための方法：人力、簡易スロープ、バリアフリー化などの検討、実施
- ・多目的トイレの設置：車いす用、オストメイト対応のトイレの設置
- ・代筆の支援、方法：代筆が必要な場合は支援を行い、また代筆の必要な手順を確認
- ・障害者用駐車場の確保：駐車場数の増加、マナー啓発
- ・点字ブロック、点字・音声案内、インターネットアクセスへの取り組み
- ・手話講習会、筆談支援の普及
- ・聴覚障害者へのファックスやメールなどでのコミュニケーション
- ・障害を理由とした不動産契約の拒否の解消（補助犬を含む）
- ・障害者対応に困った場合に相談できる窓口

以上の項目を行っていくために、八王子市障害者自立支援協議会・権利擁護推進部会は、引き続き、条例周知活動や、事業所への提案活動を行っていく。また八王子市障害者福祉課、八王子市委託相談支援事業所と協力していく。

【経費使途明細】

使 途 内 容	金 額
調査員人件費（12名）	90,000円
調査員交通費	8,640円
通信費（電話、郵送代、切手）	23,600円
消耗品（コピー用紙・文具他）	18,780円
印刷費（ちらし、調査表他）	13,200円
合計	154,420円
大同生命厚生事業団助成金	150,000円