

令和 6 年度関係団体等懇話会
各団体からのご意見

共通議題

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という。）における合理的配慮の提供の義務化について

（補足）令和6年4月1日の障害者差別解消法の改正により、行政機関だけでなく民間事業者等も障害者に対する合理的配慮の提供が義務化されたことを受け、障害のある人が配慮がなされずに困ったという出来事や、どのような配慮があるとより暮らしやすくなるかという点についてご意見をいただきたい。

1 障害のある人が配慮がなされずに困った出来事

○生活環境

・車椅子の人は、外出時のトイレに困る。

・サービスエリアで障害者用駐車場が1台分で屋根がついていたのだが、雨が降り出しバイクの人たちがそこで着替えはじめ駐車できなかった。

・聴覚過敏の子どもがいて、外出の時はイヤーマフや時間帯などの工夫をしています。静かに鑑賞することが前提だった美術館や図書館のような場所に以前はよく行って、落ち着いて満足して帰っていました。最近はそうした場所でも制限が減り（制限が減って多様な人が受け入れられることは、よいことと思います）、かえって、混雑して皆さん余裕がなく圧迫感のある会場が増え、泣き声なども他の部屋まで響いて、音を遮る逃げ場所が意外に少なく、残念な体験になることが増えてきました。どうすればよいのか、まだわかりません。

・新しくできた商業施設に貸し出し用の車椅子、エレベーター、他から入る経路もなかったので楽しみにしていた催し物が見られなかった。

・食事をしようとした時に車椅子が入る幅がなく、他の客に迷惑になるからと断られた。

○サービスの提供

- ・車椅子利用の方と食事に行くことになり、事前に車椅子が可能かの電話を入れ確認し予約をしたが、案内されたのは、狭い通路の先の一番奥の一段高くなった座敷だった。車椅子に関しての理解があればと思った。
- ・相撲観戦に出かけた時に、車椅子席を予約し観戦したが、前の通路に写真を取るのか人が立ってしまい見れなくなってしまった。通路に立たないようにといった配慮はなされなかった。

○情報提供

- ・うどん店で聴覚障害のご夫婦が、注文方法を間違え店員に何度も怒鳴られていた。誰でもわかり易い注文方法（パネルの設置等）があるといいと思った。

- ・電話が難しいので、タクシーが呼べない、予約できない。

- ・無人駅やドライブスルーやATMなど対応が音声のみの場所が困る。
- ・病院の待合で名前を口頭で呼ばれても分からないので順番を抜かされるのではないかと怖い。難聴の人の立場では、小さい声やこもった声は聞きづらい（口を大きく、はっきり大きな声で話してほしい）。職場などでまわりがうるさいと聞こえづらい（まわりの理解がほしい）。

- ・タクシーを呼ぶときに電話ができないのでなかなかつかまらない。
- ・人とのコミュニケーションで手話がどこでも自由に通用できない。特に病院では行きたいときに手話通訳がすぐに来てくれるとは限らないので、不便です。集団生活の中でも孤立することがあり、情報を共有してもらいたい。例えば、介護の施設に手話ができる人がいない。

○その他

- ・公共の場では、「何か周囲の人に迷惑をかけているのではないか」と引け

目を感じてしまいます。なかなか、自分から周囲へ配慮を要求していくのは難しいです。

2 どのような配慮があるとより暮らしやすいか

○生活環境

- ・点字ブロックの上に物が置かれていない状態にすること。障害者専用駐車場での一般車両の利用の制限。全体の数が少ない。専用駐車場がないところもある。車椅子マーク駐車場から店内に入るのにスロープのある場所が遠いところがある。サービスエリアや店舗など多目的トイレまで遠いところがある。車椅子が通りやすい道路の整備（広い歩道、段差の解消）や多目的トイレに大人のオムツ交換用のベットの設置が必要。

- ・子どもが独り言を言ったりして周囲に迷惑をかけるのが心配なので、プラネタリウムの客席に設置されている、少人数で利用できるガラス窓の小部屋を利用できるか聞きました。「客席に流れる解説の音声を聞くことができないので、実質使えない」、とのことでした。解説の音声が聴こえるようにして、事前に申し出たら利用できるようにしていただけると、プラネタリウムを思い切って使ってみようという親子が増えると思います。
- ・現在三河安城駅近くで建設計画が進んでいる、アリーナでは、カームダウン室などの設置は予定されていますか。私的な施設かもしれませんが、近年では、各地の新しいアリーナではバリアフリーの設備が増えていると聞きます。初めからそうした設備が準備されていると、自分たちも歓迎されていることが伝わります。すでに障害のある人への意見の聞き取りもあったと聞きましたが、検討してほしいです。

- ・病院受診や入院時、待ち時間が待てなかったり、障害特性により入院が難しいといったケースがある。待ち時間、過ごせる場等少しの配慮で受診等の付き添い者、利用者様の気持ちの余裕にもつながると思う。

- ・コロナワクチン等の問診票の代筆を認めてほしい（医師会で統一してほしい）。
- ・横断歩道の白線の間隔を広げる傾向にあるそうですが、弱視者にとってはわかりにくい。また、白線が消えかかっているところは早く直してほしい。

○情報提供

- ・難聴者の立場で回答します。音声日本語を獲得してから、聴覚に障害をもったので、第一言語は日本語であり、手話はわかりません。大人になってからの聴覚障害者は、読話（口を読むこと）もできません。ですので、音声の情報すべてに文字などの視覚情報がある社会を切望します。市役所の窓口でも、「筆談します」とありますが、筆談にも技術が必要です。職員の方々が身につけているとは思えません。要約筆記を学んでください。それよりも、最近では、音声認識のアプリもあります。また、手書きよりパソコンやスマホ、タブレットを使用し、文字を打つ方が得意な職員さんも多いと思います。書くより早いのでわかりやすいです。病院では、カルテ？に打ち込んだ文字を見せてくださる医者もいます。駅の無人化の際には、聴覚障害者も問い合わせできるように配慮をお願いします（インターフォンのみでなくカメラの設置等）。

- ・自己責任で主張しないと合理的な配慮を受けられないならば、コミュニケーションの難しい障害者にとっては、とてもハードルが高いです。障害者が合理的配慮を求めて適切に主張するために、適切な連絡方法や連絡先の案内、支援や訓練があるとよい。

- ・あんくるバスが停留所に着いた時、停留所名行き先をはっきり言ってほしい（言わない運転手もいるので徹底してほしい）。
- ・市役所からの郵便物の内容が分かるようにしてほしい。（急ぎのもの、調

査ものとか)

- ・ きこえない人→書けば理解できる、と思っているきこえる人が多い。複雑な文章などは、手話がないと正しく理解できない人（手話を使わない、手話が分からないきこえない人もいる）。講演会などで要約筆記の文字支援があれば充分と思っている主催者もいるが、不特定多数の参加者がいる場合は手話通訳も必要。

○一般就労

- ・ 企業で上司が障害のある従業員へ指示を出すときに、障害特性への対応の必要性を理解して、個々に適した指示を出せるよう、事前の本人との話し合いなどの機会と配慮の内容を決めることが必要。福祉法人などでは工夫されているが、一般企業ではまだ浸透しているとは言えない。作業の指示を、口頭だけで済ませず、手順書など手元に残る情報を利用する。作業の指示をする指示担当者を決める（いろいろな人がばらばらに口出ししない）。指示内容の途中変更は極力避ける。変更の場合は、事前に本人に指示として伝える。

- ・ 企業の方針と特性配慮とのギャップがある。特に第二次産業では、効率向上のため従業員の多能工化が図られているが、障害特性としては単一作業を黙々と行うことが望ましい（多能工には向いていない）。企業側にはこの状況に対応する配慮が求められるところだが、障害者自身から上長に申し出ることで自体が難しいことが多々ある。職場からの積極的な声掛けが必要だが、そこまでの配慮が得られていない。

○防災

- ・ 防災ラジオには文字表示をお願いします。また、防災に関しては、アプリなどの普及を進めているようですが、スマホなどを使えない高齢者もいるため、配慮をお願いします。

- ・今まで幾度か災害時の話し合いに等に参加してきたが、避難時の対応や経路について話題にはならなかった。災害時の障害者の避難経路や対応に関して、障害者の意見を聞いてほしい。

○学校

- ・就学時に地域小に肢体不自由児や医療的ケア児が通う場合にはボランティアさんが配置できないと親が仕事を休んで学校に付き添いを求められることがある。幅広い支援者を募集し支援者を増やしてほしい（ヘルパーや研修修了者の配置など）。

○姿勢

- ・障害のある人の障害特性や個別の状況によって、必要な対応は異なります。障害のある人と事業者が『対話』を通じてお互いに理解し合い、障害のある人にとっての社会的なバリアを除去するための対応案を共に検討していく姿勢を持つことが重要だと思います。

- ・合理的配慮の意味を事業者は「障害者を断らずに受け入れないといけない」と考えていることが多い。これでは共生社会は一向に進みません。事業者は、①障害者を受け入れられるか受け入れられないか。②受け入れられなければ理由は何か。まずはこの2点を丁寧に伝え対話することだと思います。門前払いの時代は終わりました。さらに優秀な事業者は対話の中から改善できることは改善していけばいいと思います。まずは、事業者が丁寧な対話をする事で少し暮らしやすくなるのだと思います。

○その他

- ・合理的な配慮でも、感情として受け入れづらい支援もありうることを知っていて、相手の様子を見ながら想像力を働かせてほしい。

- ・カスハラ対策の強化がニュースで多く取り上げられるこの頃なので、障害者からの申し出が一緒くたにされてクレーマー扱いされたりすることのないように、十分な目配りをしてほしい。
- ・個人の立場で事業者に対して配慮を求め、対応案の検討の話し合いをするのは、個人対組織という非対称な立場で、健常者であっても難しい。サポートが必要。
- ・一般の市民も、障害者が主張する姿に接して、話し合うことに慣れる機会があるとよい。

3 啓発

- ・安城市のHPに加え、福祉事業者をはじめいろんなイベントや各種団体等（商工会議所や企業など）での啓発。

- ・商業施設などの事業者の側から見れば、「一部の人にだけ特別扱いをしている」と他の利用者から誤解されるのも困ります。「社会の側に障壁（バリア）がある」、という社会モデルのとらえ方を、障害福祉課で作成していただいた啓発動画を広く活用して、もっと一般に広めていただきたいです。
- ・事業者、市役所などでも、「どこに、合理的配慮について話し合ったり支援したりできる職員がいるか」をわかりやすく表示してもらえると、とても安心。何らかの目印があるとよい。

- ・当法人が主として支援を行う精神障がい者は、外形的、また行動からも障害と認知されにくい面があるため、当事者が自身の生きづらさを外に向かって発信しやすくなるように、より一層の心のバリアフリーの実現に向けて、地道に啓発活動を続けていくことが重要だと考える。

- ・もっと手話や聴覚障害者の周知をしてもらいたい。

- ・障害者差別解消法は社会にどれだけ浸透しているのか。それぞれの場面・状況があり、合理的配慮は障害によって違うので、一概にこれといった

回答はし難いと思う。私達にどれだけの知識があるか、周りに知ってもらうためにはもっとPRが必要なのではないでしょうか。

4 その他

- ・事業者も義務化ですが、仕事上の配慮を事業者には、相談できない。第三者的な相談場所はあるか。

- ・身体障害があり、杖をついて移動するので、公共交通機関を利用することが難しく、現在は、移動の際は、親の送迎が欠かせません。親がいなくなった時が心配です。親亡き後、本人の移動全般の保障をするには、誰にどうお願いしていけばよいのか、学べるものならば学びたいです。
- ・障害があると言っても、個人個人でそれぞれ違っているので、支援してくださる方には、一人一人に適した配慮を工夫して考えていただきたいです。ですが、それが大変なことだと、親としての経験上わかっているので、言い出しづらさが常にあります。
- ・障害者を支援する目的で活動している団体であっても、従来の一般常識に従っているつもりで、障害者に必要な配慮を十分にできていないままのところがないか、自分たちの活動内容を再点検する必要がある。
- ・障害者支援の世界では「多数派男性のニーズ＝障害者一般のニーズ」ととらえられて、そこまで気を配れば対応完了となり、女性は我慢や個人的な自衛でしのぐしかない時があります。女性ならではの支援の必要性に気づく支援者がもっと増え、発言権を持てるとよい。例えば、生理への支援。急な気分や体調の変化を把握する時に、生理痛などに気づいて、対応してほしい。行事日程を組む際に、途中にあえて休憩をはさんで、本人や周囲が体調変化などに自然に対応できる機会を作してほしい。手洗いの利用も、男性よりも時間がかかることを予定に織り込んでほしい。例えば、性的被害から障害者を守る視点を持つ。プライバシーの確保。「一般に公開されている場所でスポーツの競技や練習をする際に、ゼッケンや大きな名札を使うことが不安かもしれない」、という視点を、障害者の女性に対しても持って、守ってほしい。男女が同席する場で、セクハラまがいの行動をしてしまう男性がいたら、見過ごさずに適切に指導

すべきで、何かされた女性のふるまいが悪いというような指導で終わらせないでほしい。男女が逆の場合も同じ。

- ・各民間事業所で合理的配慮が義務化され、行政でも調査されていると思います。私達も全て知っているわけではありません。以下のことを教えてもらえますか。①障害者を受け入れされている事業所はどれくらいあるのでしょうか。②現在、各障がい者別にどのような合理的配慮がされているのか事例があれば教えてもらえますか。障がい者でも色々な特性を持った人達がいるのが現状です。障害特性により配慮も変わってくるのではないのでしょうか。現状どの様な合理的配慮が行われているのか知りたいです。

- ・一般企業で働く上でどこまで障害のある方に求めるのか。
- ・A型及びB型の施設の指導員で福祉関係の経験がない方が指導員として雇われていると知識がないため、個々の障害が別の障害であるにも関わらず、適切な支援が受けられず、他の障害の方と比較されてトラブルになる事例が数件ある。A型及びB型の施設での障害別の基本的な研修の制度が必要である。A型の施設が減っている中、B型から一般企業へ移る場合、配慮が行き届かず、辞めてしまったり、B型に戻る可能性が考えられる。

個別議題

主たる事業所の利用者様がベットの利用頻度が多く、ベッドの数とスペースが不足。

基本、送迎は特定者のみの実施だが、医療的ケア及びホームヘルプ等を利用の方（ヘルパーの時間合わせ）の送迎が困難。

（回答）障害福祉課

ご意見についてはまず実態を把握したいので、別途聞き取りをさせていただきます。

【障害者差別解消法の「障害者」は、手帳の有無は関係ないはずですが、手帳には該当しない人への配慮について】

聴覚障害に関しては、40デシベル以上は、支援（補聴）が必要ですが、日本の手帳の基準は、両耳70デシベル以上です。加齢性難聴、イヤホン難聴、突発性難聴など聴覚に障害がある人は、増えています。WHOでは、2050年に人口の1/4の人は聴覚に障害を持つだろうといわれています。要約筆記の利用のみならず、補聴器などが必要な人にも配慮を考えていただきたい。あらゆる場面で視覚情報があれば良い（町内会、老人クラブ、生涯学習の講座、趣味の教室など）。補聴器は高額なので、補助金が必要です。また、他の障害でも手帳に該当しない人への配慮があればと思います。実際に手帳がない人を就労を受け入れてくれている企業がどのくらいあるのか。就職、仕事上の悩みを持っている人は多い。

（回答）障害福祉課、高齢福祉課

不特定多数の方が参加されるような市主催のイベント等においては、積極的に手話通訳及び要約筆記を活用するよう関係課等へ周知しており、補聴器の装着が必要な障害者手帳の交付対象とならない方にも配慮を行っております。あらゆる場面において視覚情報の配慮が必要な方がいることを、今後も周知、啓発してまいります。

また、現在、高齢者のコミュニケーションの円滑化を図ることにより

生活の質を改善することや、高齢者の生活支援及び社会参加の促進を図るため、購入費用の一部を助成することを検討しております。

なお、一般企業において、どのような方の受け入れができるかは市では把握しておりません。一般就労における相談窓口はハローワークを案内しております。障害福祉サービスを利用した就労については、障害福祉課窓口には就労相談員がおりますので、ご相談ください。

【将来の不安について】

学校内外の講習を受けたり、実習などに行くと子どもの将来を見据えて入所を考えるように言われるが、安城市は現在学童期の子ども達が大人になったときにその未来は明るいのでしょうか。現在でも施設が不足しているように見受けられるが、対策や展望はあるのでしょうか。

（回答）障害福祉課

学校卒業後の障害福祉サービスとしましては、ご自宅に支援員が出向いて身体介護をする居宅介護や各種の就労支援、住む場所を保障するグループホーム等様々なものがあります。障害の程度、家庭環境及び本人の意向等をふまえ、個々のニーズに合わせてサービス利用計画を立てることになります。利用者に合った施設がすぐに見つからない場合もあるとは思いますが、まずは障害福祉課の窓口にご相談ください。

【福祉人材の募集について】

全国的に福祉施設において人材の確保は困難になっており、継続した福祉サービスの提供に深刻な課題となっています。おそらくどの施設もさまざま媒体で採用活動をしていますが、あまり成果がみられず慢性的な人材不足になっている感は否めません。そこで広報あんじょうにおいても募集記事を掲載してもらい、採用の間口を拡げられたらと思います。

（例：広報あんじょう 2024.8 民間保育所の保育士等募集）

（回答）障害福祉課

人材不足については自立支援協議会共生のまち部会でも課題として検討いただいております。広報あんじょうの活用も含めて、共生のま

ち部会と連携しながら検討してまいります。

【就学移行先との連携について】

就学時に地域の小学校と特別支援学校との狭間で板挟みになっている児童とつらい思いをする保護者がいるので、市立小学校と県立学校と教員間の密な情報共有と連携体制の構築が必要です。

（回答）学校教育課

安城市立の小中学校では、地域の子どもをいつでも受け入れる姿勢でいます。県立の特別支援学校への就学を望む保護者には、安城市の小中学校の見学や体験を行っていただいた上で、子どもの障害の程度や、特性、保護者の願いなど確認し、必要な情報を提供しながら教育相談を行った後に、保護者に最終的な判断をしていただいています。県立の特別支援学校と小中学校及び市の教育委員会との情報共有についてはこれまでと同様、今後も行っていく必要があると考えています。

【関係団体等懇話会の議事録等記録の公開について】

今までの懇話会の内容は公開されておらず、このような会があること自体を知らない人が多い。何らかの方法で公開したほうがよいと思う。障害者の立場に立った施策の実施に結び付けているということで！

全面的な公開では、出席に二の足を踏む人もいられるので、いくつか検討してみてもよいと思います。報酬の貰える〇〇計画審議会とは性質が異なるので、「氏名は出さず、「参加者A」「参加者B」「事務局（障害福祉課）」のように記載する。」「一字一句をそのままではなく、発言を要約し、発言者の了解を取ってから公開する。」「議題によっては、公開しない。議論後、公開議題としていいか、参加者に承認を得る。」

（回答）障害福祉課

障害の種類や程度が多岐にわたる中で、様々な立場の方から広く意見の聴取を行ったことについて、その議事録等を公開することにつきましては、個人情報取り扱いに気を付けながら本会の内容をまとめたものを公開するか内部で検討してまいります。

【学齢期からの職業体験について】

近年増加している発達障害児は社会性を身につけることにより多くの時間を必要とすることが多い。多様な職種を小さいうちから実体験しておくことで、将来の選択肢の豊かさにつながっていく。

現状は、キャリア教育、就労準備ともに不十分であり、必然的に就労移行や就労継続支援サービスを利用する方が増加している。

学齢期の職業体験を多く積むことで、障害福祉サービスに依存しない選択肢も開けるのではなかろうか。

また地域や関係者への障害理解、啓発も促進され、地域共生社会に資するものと思われる。

（回答）学校教育課

社会性を身につけるための教育は、発達障害などの特性に関わらず必要なものであります。発達障害児においては、その発達段階に応じて、社会性を身につけるための教育を行う必要があると考えています。身辺の自立やコミュニケーション能力を身につけることを目標としている子どもなどいて、それぞれの段階において適切な支援を行うことが大切となってきます。特別支援学級を例に挙げると、子どもたちが育てた野菜を地域に販売する活動など行っています。このように、社会的自立に向けた必要なスキルを身につけるためには職業の体験のみならず、すべての場が社会性を身につける学びの場となるということが前提となると考えています。

【アプリ・スマホ活用】

アプリなどスマホを使って使える手段が増えると良いと思う。市の手続きも電話やFAXだけではなく、メール、ケータイでのやり取りができる方法が増えてほしい。タクシーを呼ぶとき携帯（アプリ・メール）で使えるようにしてほしい。

（回答）障害福祉課

本市では、オンライン申請等を行っている手続き等も一部ございます。

また、タクシーに関するご意見については、既に民間事業者がアプリを活用した配車サービスを実施しているところもあるようです。本市としては、こういった民間事業者の取組みにも注視しながら、本市の様々な手続きが、より利用しやすいものとなるよう、引き続き調査研究してまいります。

【ららぽーとの見学】

市内にできる大型ショッピングセンターについて、作られる前、障害者の見学や意見提出ができる時があったら良かったのだが、開店前に見学をさせてもらいたい。

（回答）障害福祉課

開店前の見学につきましては関係者の方に確認をしましたところ、障害の有無にかかわらず安全性の面や開店前の準備で対応できる職員の確保ができないことから難しいとのことでした。なお、障害者駐車スペースや多目的トイレの配置については、開業直前に大型ショッピングセンターのウェブサイトにて閲覧できるようにするとのことでしたので、事前にご確認ください。