

4 募集結果の分析

(1) 公共交通機関・公共的施設の利用における配慮や工夫

公共交通機関や公共的施設の利用における配慮や工夫に関しては、バリアフリーに関する事例と、コミュニケーション、案内、情報提供に関する事例が寄せられました。

バリアフリーに関する事例のうち、『企業や事業所等で現に行われている配慮や工夫』の事例としては、段差の解消やスロープ、エレベーター、点字ブロック、多目的トイレ、車いす使用者用駐車区画の設置等が挙げられており、『障がい者が「あってよかった」と思った配慮や工夫』の事例にも同様の回答があったことから、大阪府福祉のまちづくり条例やバリアフリー法に基づく福祉のまちづくりの推進に一定の成果があったものと考えられます。

しかし一方で、『障がい者が「困ったこと」「あったらいいな」と思う配慮や工夫』にも、「歩道がない。歩道を広くして欲しい。」や「エレベーター、エスカレーター、スロープ、点字ブロック、手すりをつけて欲しい。増やして欲しい。」といった声が多数挙がっており、まだまだその取組みを進めていく必要があることが示唆されます。さらには、「駅のホームにホームドアをつけて欲しい」といった意見や「車いす使用者に駐車スペースが配置されているが、他の障がい者・高齢者にも駐車スペースの配慮があればいい。」といった意見も挙がってきており、今後こういった分野でも取組みを行っていくことが求められます。

なお、障がい者のための駐車場の確保の問題については、バリアフリー法や大阪府福祉のまちづくり条例の規定により、一般の駐車区画に比べて、幅の広い「車いす使用者用駐車区画」の整備が進められてきましたが、今後、大阪府としては車いす使用者用駐車区画と、他の障がいのある方や高齢の方、妊娠中の方、けがをされている方の移動の負担を少なくするための駐車区画（ゆずりあい駐車区画）を施設の出入口付近に整備するダブルスペースの導入を推進していくことにしています。

一方、この分野におけるコミュニケーション、案内、情報提供に関する事例としては、施設の案内の説明の点字表示や、エレベーターにおける音声案内、点字案内、駅舎や電車内の電光掲示板の設置や車内放送などが挙げられます。

このうち特に『障がい者が「困ったこと」「あったらいいな」と思う配慮や工夫』としては、建物の入り口やエレベーター、エスカレーター、博物館等での音声案内を増やして欲しいといったことや、電車内における電光掲示板を増やして欲しいといったこと、電車内の電光掲示板を行き先表示だけでなく、事故情報や乗り換え情報が流れるようにして欲しいといった意見が出されています。これらの分野はハード的な整備が必要であり、今後計画的な取組みが求められます。

また一方で、「車内放送をはっきりして欲しい」といった意見も挙がっており、必ずしもハード整備を必要としない分野もあることから、今後事業者におかれては可能なところから、少しずつ配慮や工夫の事例を積み上げていくことが望まれます。

(2) 買い物やサービスの利用などにおける配慮や工夫

買い物やサービスの利用などにおける配慮や工夫の事例としては、バリアフリーのほか、コミュニケーション、案内、情報提供に関することや人的支援体制や障がい理解の促進に関すること、障がい者の生活を支援する商品等の製造・開発に関することなど、非常に多岐にわたっています。

この分野におけるコミュニケーション、案内、情報提供に関する事例としては、金融機関等で代筆を認めることや、店員等の適切なガイドによるコミュニケーションやレストランのメニュー表示、字幕付きの映画を増やすこと等が挙げられています。

また、一部のスーパーチェーンでは、各店舗で一定の役職の店員は障がい者等が買い物を楽しめるよう適切な介助を行うノウハウを身に付けた「サービス介助士」の資格者とするといった取組みも行われており、銀行では「おもてなし」を推進する組織の設置や職員向け接遇ハンドブックの作成を行っているところもみられました。バリアフリーなどのハード面のみならず、今後こういったソフト面での取組みが一層広がっていくことが望まれます。

また昨今の ICT（情報や通信に関する技術）の発展・普及を反映して、インターネットの普及により買い物が便利になった、デジ版の注文 CD が便利といった意見がある一方、ATM がパネル式になって分かりにくくなった、ホームページで PDF が読み取れないといった意見も寄せられており、今後、障がい者の立場にたった ICT 機器の開発やその活用が求められます。

商品等の製造・開発の分野では、ガス漏れや器具が転倒したときに自動でガスが止まるシステムを開発したり、住宅建設会社において、ユニバーサルデザインに精通した設計者を養成するため、社内資格を創設、資格者を各支店に配置するといったことが進められているなど障がい者にやさしい製品やサービスの開発、提供に取り組む企業、事業者が見られます。障がい者の視点を踏まえることで製品やサービスが高齢者をはじめ、全ての人々にとって利用しやすいものになると考えられます。共生社会の実現に向けては、こうした「ユニバーサルデザイン」の考えをベースとして様々な取組みがこれまで以上に行われることが望まれます。

(3) 医療を受ける際の配慮や工夫

医療を受ける際の配慮や工夫の事例としても、バリアフリーなどのハード面に関することに加え、コミュニケーション、案内、情報提供に関すること、その他病院内の移動に関する事例などが多く寄せられました。

バリアフリーに関しては、段差の解消や、車いすで利用しやすい病室の広さを確保するなどの事例がありました。障がい者からは、「カウンターが高いので、手続きの際に困る」、「病院の入口が狭くて入れない」といった声が寄せられました。

コミュニケーション等に関することとしては、医師や病院スタッフとのコミュニケーション手段として、筆談や手話、マスクを外しての説明、指示を書いたカードを渡すなどの

ほか、パソコン、スマートフォンなどの機器を活用した事例もありました。

一方、障がい者からは、障がいのある患者の特性に配慮した分かりやすい説明を求める意見も多く出されており、コミュニケーション手段について配慮しつつ、本人がよく理解できるよう丁寧な説明を行うことが求められます。あわせて、受診や薬をもらう際の待合室の呼び出しの際に、直接呼びに来ることや電光表示板での表示などを求める声も多く、こういった取組みが重要と考えられます。

また、院内の移動に関しては、今回、回答のあった医療機関においては、看護師や職員、ボランティア等による誘導などが行われていますが、障がい者からは、視覚障がい者の方を中心に院内の移動が大変であるといった声が多数寄せられており、これらに関する支援の充実が求められます。

(4) 教育を受ける際の配慮や工夫

教育に関しては、バリアフリーなどのハード面に関することに加え、授業、試験に関すること、相談や学校生活に関すること、就職支援に関すること、障がい理解に関すること等、多岐にわたる配慮や工夫の事例が寄せられました。

授業に関する配慮や工夫の例としては、授業の進め方の工夫などを始め、教材の拡大版や拡大読書器を用意したり、授業で使用するビデオの文字起こし、ICレコーダー等の録音機や補聴援助システム、ノイズを制限するもの等支援機器の設置、貸与などのほか、ボランティアを活用したノートテークやパソコンテークによる支援、遠隔講義システムの活用等がありました。

障がい者からは、「席を前にしてもらえたので、少しでも見えることができた」、「講師の口の動きを読み取ることができた」等の事例が寄せられる一方、手話通訳での授業を受けたいなどといった声も挙がっています。その他、体育の授業等、教科によって障がい特性に応じた配慮を求める声もありました。

試験に関する配慮や工夫としては、受験出願前に申し出てもらい、個別相談に応じるほか、拡大文字、拡大解答用紙の用意、注意事項の文書での伝達や試験期間の延長、別室の設定、トイレに近い試験室での受験などの事例がありました。

また、相談や学校生活の支援に関することとしては、個別の支援計画の作成や相談室を設置し専門カウンセラーを配置することなどが、就職支援に関しては、障がい者向け求人票ファイルの設置や障がい者向け企業説明会やインターンシップ等の就職関連情報の収集、提供等の事例が寄せられました。

障がい理解に関する取組みとしては、手話教室の実施や、聴覚障がい者との交流の場をもつこと、体験学習、発達障がいを含めて配慮を必要とする学生の理解を深めるための研修などが行われています。またノートテークやパソコンテークの講習会などを開催し、授業の際の協力学生等を養成するといった事例も寄せられています。

このように、回答のあった学校などにおいては、障がい特性に応じた幅広い配慮や工夫

の取組みが行なわれており、また、公立学校においては、「ともに学び、ともに育つ」教育の推進の観点からも様々な取組みがなされています。

今後こういった取組みがさらに広がっていくことが望まれます。

(5) 雇用における配慮や工夫

雇用に関しては、バリアフリーなどのハード面に関することに加え、勤務時間や通勤、業務分担、仕事の指示・指導、相談支援体制、キャリアアップ、日常生活・余暇活動など、様々な分野における幅広い範囲で具体的な事例が挙がっています。

バリアフリーの観点からは、段差の解消、点字ブロック、多機能トイレといった施設設備のほか、障がい者のニーズにあわせて休養室の設置や点字に対応した電話交換機、パソコンマウスの代わりにフットペダルを活用するなどの配慮や工夫の事例がありました。

勤務時間や通勤に関することでは、勤務時間の短縮やスーパーフレックス勤務の導入、在宅勤務の導入、公共交通機関による通勤が困難な人に対する車通勤の許可等の事例がありました。また、通院が必要な職員に対しての勤務時間の調整や病気休暇の付与といった事例もありました。

障がい特性等に配慮した配属や業務分担等に関しては、個人の得手不得手を考慮し、適性にあった仕事を見つけ出すための取組みをしている事例が多数寄せられました。

例えば、対人コミュニケーションが苦手な人は、電話の対応を行わなくてよいようにすることや、テープ起こし業務などに従事している事例、知的障がい者や精神障がい者が、その障がい特性を考慮して反復作業が中心である清掃業務を担当している事例、身体障がいや病気の進行等に対応するため、営業や製造の仕事から事務への配置換えが行われた事例、出勤することが困難な障がい者については、データ処理やホームページの更新作業等の担当として在宅勤務をしている事例などがありました。

さらには、事業所全体の業務を細分化し、集約する等により新たに障がい者が担当する業務を生み出している事例もありました。

また、障がい者が業務に取り組みやすいよう、音声変換ソフトをインストールしたパソコンや打合せ用の電子패드等の機器を活用したり、混乱をきたさないよう常に仕事内容を指示する人を特定したり、図や写真を用いたわかりやすい手順書を作成する等の事例がありました。

次に相談等支援体制や職場における障がい理解に関することについては、専任の支援者による日々のサポートと相談を行える体制の構築や、事業所内における障がい理解を深める研修や手話講座の開催、障がいの種別に応じて、特徴や会社生活で他の従業員に分かって欲しいこと、配慮して欲しいことなどを冊子にして配布するなどの取組みが行われています。そのほか、モチベーションの維持・向上のために、毎月決まった課題に対して個人評価・会社評価をつける「振り返りシート」の活用や、業務に関連する資格の取得の推進といったキャリアアップへの取組み、また、旅行や祭りへの参加などのレクリエーション活動を行っている事例などがありました。

その一方で、障がい者は、職場の人たちに対する障がいについての教育を求める声や、理解者がつくれず孤立をしてしまった、本人と職場をつなぐ人が欲しいという声もあるのも事実です。今年4月から、法定雇用率が民間企業で2.0%に引き上げられる中、障がい者雇用をさらに進めていく上でも、回答のあった企業・事業者のように、障がいのある従業員とのコミュニケーションを緊密に行いながら、必要とされる障がい者に対する配慮や工夫の取組が、さらに広がっていくことが望まれます。

(6) 情報・コミュニケーションの保障に関する配慮や工夫

今回集まった事例では、視覚障がい者や聴覚障がい者においては、点訳・音訳ボランティアやガイドヘルパー、同行援護者、手話通訳者や盲ろう通訳介助者などの人的支援に加え、筆談器や筆談タブレット、パソコンやインターネットにおける音声読み上げ、デジター版での情報などが有効といった意見が多くありました。

また、知的障がい者にとっては、絵、写真、コミュニケーションボード等を使った視覚的な支援がありがたいといった意見もありました。

十分な情報・コミュニケーションを保障することは障がい者にとっての基本的な権利であり、障がい者が可能な限りあらゆる場所で自己の意思を表明し伝達できるよう、今後とも社会のあらゆる場面で一層の取組を進めていくことが求められます。

先述したとおり、情報・コミュニケーションの確保に関しては、昨今のICT技術の発展・普及を反映して、パソコンやメール、携帯電話などを活用することで職場をはじめ様々な場面においてコミュニケーションがしやすくなったという意見があり、今後ICTを活用した障がい者の情報・コミュニケーション支援の充実が望まれます。

また、緊急放送時はテロップだけではなく、音声も流して欲しいなど、災害など緊急時に関わる情報を適確に提供されることを求める意見も寄せられており、この分野における配慮や工夫の取組をさらに進めていくことが求められます。

(7) その他の配慮や工夫

以上の配慮や工夫のほか、様々な団体において、障がい者に対する支援や障がい理解促進の取組みが行われていることがうかがえました。例えば、社会貢献活動の一環として、拡大教科書の製作サポートや、医療的ケア研修機材の寄贈、手話・点字サークルの設立支援、障がい者施設等で製作された製品の販売支援、支援学校生徒への体験就労の受け入れなどがありました。

また、ビルメンテナンスの業界団体では、ビルメンテナンス業における障がい者雇用促進と社会的支援を目的として、障がい者支援団体と共同して、相談窓口の設置やビルメンテナンス業界への啓発セミナーや障がい者雇用を受け入れるための人材育成事業などに取り組んでいます。

5 おわりに

今回の募集結果からは、障がい者の生活の場面ごとに、様々な配慮や工夫が、それぞれの人的・物的資源の状況に応じて、実に多様な形で行われていることがうかがえました。配慮や工夫に決まったやり方はなく、障がい者の視点を取り入れつつ、それぞれの実情に応じた創意工夫、柔軟な対応を講じていくことが不可欠と考えられます。

障がいのある方が生活しやすくなるような配慮や工夫は、古くから地域の住民どうしのつながりの中で、「思いやりの心」の表れとして自然な形でなされていたものが多くあると思われれます。

一方で、平成24年7月に行われた内閣府の世論調査によれば、障がい者との会話や手助けの経験がない理由として「接し方がわからない」、「何をすべきかわからない」といった意見も増えたとの結果が出ています。

こうした状況を踏まえれば、障害者基本法に規定されている「合理的配慮」という考え方に対する府民の理解を進め、これを実践につなげていくためには、障がい者に対する配慮や工夫として求められる内容を、具体例などのわかりやすい形で示していくことが重要であると考えられます。

今回の事例収集は、様々な場面等で実践されている障がい者等への配慮や工夫の具体的な事例等を広く周知することにより、府民の合理的配慮の実践の促進を図ることを目的として実施したものです。今後、障がい理解の促進のためのイベントや啓発事業をはじめ、様々な機会を活用し、今回の募集により蓄積された事例について、幅広く府民に周知を図っていきます。

また、国においては、「合理的配慮」の概念の一層の周知・理解や実践につなげていくためのガイドラインを策定することとなっています。このため、今回収集した事例について、今後のガイドラインづくりに活用いただくよう提案を行っていきます。

「障害者は、その社会の他の異なったニーズを持つ特別な集団と考えられるべきではなく、その通常の人間的なニーズを満たすのに特別の困難を持つ普通の市民と考えられるべきなのである」と謳われた「国際障害者年行動計画」の採択から30年以上が経過しました。国において障がい者差別禁止法が検討されている今、改めて障がい者に対する合理的配慮について、社会が真剣に向き合い、考えていく必要があると考えます。一人ひとりが身近な配慮や工夫に取り組むことで、合理的配慮の実践が広まり、共生社会の実現に向けて着実に歩みを進めていけるよう、府民の皆さまのご理解、ご協力をよろしくお願い申し上げます。