

障害を理由とする差別の解消に向けた意見交換会の発言要旨

◎本市の条例施行後の社会情勢の変化等

- ・特に変化は感じない。
- ・差別を受けた時に、こういう条例があると言える。
- ・団体の会員の中で、実際に条例に基づき、事業者等に申し入れた事例はない。原因は分からないが、ハードルが高い。
- ・役所、金融機関などの窓口赶赴いて、耳が聞こえないことを伝えたと、筆談対応してくれる。

◎障害を理由とする差別や合理的配慮の不提供で嫌な思いをした経験

【肢体不自由】

- ・多目的トイレで、本人が押せない場所に開閉ボタンがあるところが多い。
- ・電動車いすでバスに乗った際、固定ができなかったため、嫌な態度をとられた。
- ・無人駅が増えており、車いすの人が利用する場合は事前に行きと帰りの時間を知らせて対応してもらうことになっている。駅員がいるときは、時間を気にすることなく、対応してもらっていたため、合理的配慮とは真逆の方向に進んでいる。
- ・運動会や校外学習で、親が付き添うように言われた。
- ・多目的トイレに設置してあるベッドがベビーベッドのところが多く、大人用になっているところはまだ少ない。
- ・パーキングエリアなどで多目的トイレまでの道のりに階段があって、行けないことがある。
- ・ノンステップバスに乗ろうとした際、スロープが錆びて出ないことがある。点検しないのか聞くと、「こんなところ点検しない」と堂々と言われた。
- ・24 時間介護を受けているが、コロナになるとヘルパー等のサービスがストップになる。そうすると生活できないため、入院するしかない。
- ・電動カートで病院に行った際、普通の車椅子に乗り換えてくれと言われた。
- ・最近では低床電車が増えているが、時間帯や混雑具合によって、次の電車に乗ってくれと言われたり、選択を迫られる。（低床車両が次に来るのでそっちに乗ってと決めつける人もいれば、低床車両が次に来ますがどうされますかと聞いてくれる人もいます）

【知的障害】

- ・親が子供に特別支援学級にいる子とは遊んではいけないと言う。

【精神障害】

- ・交通機関でタクシー券を使うと運転手が不機嫌になった。
- ・交通機関で手帳による割引を受けた際、運転手が精算に手間取り、他の利用客の視線が重たく感じた。
- ・アルバイトの面接時、「持病を持っているか」と尋ねられ、「精神科に通院している」と正直に言うと、「暴れるのか?」と言われ、採用にはならなかった。
- ・勤務先で、他の職員からのセクハラ行為を訴えたが、妄想だと言われ、取り合ってもらえず、退職した。
- ・アパートを借りるとき、業者に「障害者だから」と紹介を拒まれた。
- ・コンビニから出て、自分の名前が入った自転車を持って立っていたら、警察官に「自転車泥棒が多いので、その自転車は自分のか」と職務質問された。突然のことで言葉が出なかった。

【視覚障害】

- ・買い物をするときに、パッケージに入っているものが多く、触るだけでは分からない。実際に触れるものや試し使えるものを用意してくれていたら良い。
- ・点字ブロックやエスコートゾーンが工事で取り除かれている場所がある。エスコートゾーンが何のためのものか理解されていない。
- ・盲導犬利用者の入店拒否、サービス提供拒否が多い。
- ・銭湯にひとりで入浴していたところ、付き添い者の同伴を求められた。
- ・視野が狭く、左右差があるが、外見からは分からないため、周りの人から理解されない。本人が挨拶されたことに気づかないため、そっぽを向いてしまうことがあり、次に本人から挨拶しても無視されることがあった。

【難病】

- ・ヘルプマークを付けているのに、公共交通機関で優先席に座ると冷ややかな目で見られることがある。

【内部障害（オストメイト）】

- ・外見では分かりづらいため、なぜ多目的トイレを使うのかという目で見られることがある。
- ・蓄便袋などが職場等で漏れた時に、臭いがして雰囲気が悪くなることもある。

【自閉症】

- ・学齢期も成人期も、目からの情報の方が理解しやすいにも関わらず、口頭で指示されることが多い。
- ・学校で先生が変わると、視覚的な支援がなくなり、授業についていけなくなったりする。
- ・レジャー施設へ、人混みが苦手なときに会議室などで休憩させてもらえないか事前に尋ねたが、そういうことはできないと言われたうえ、何時に来るのか教えてほしいと言われた。時間を伝えればサポートをしてもらえるのかと思ったが、そういうわけではなく、何かあったら困るからという理由だった。
- ・風邪などで病院に行くとき、普段よりも本人のモチベーションや緊張度が高まっているのに、耳元で大きな声で話をされたり、コミュニケーションボードでの対応を拒否されたりした。
- ・コミュニケーションが苦手な挨拶がどういうものか分からない子もいるのに、挨拶をしないと地域の人から指摘された。
- ・年配の人やデジタルに弱い人は、タブレット等での対応に苦手感を出される人もいる。

【聴覚障害】（※文書回答があった団体の意見も含めています）

- ・目で見る文字情報が頼りだが、市内には電光掲示板がまだ少ない。
- ・交通機関で遅れがある時、アナウンスはあるが、文字情報がないため、「あれ？」となることがある。
- ・行政機関の窓口で、紙に書いての対応や要約筆記を呼んでほしいと頼んだが、携帯の音声アプリで対応された。アプリの聞き取りは30%くらいしか反映されないので、やはり紙に書いて対応してほしい。
- ・コロナ禍でマスク着用が求められている中で、なかなかマスクを外してとはいづらい環境にある。安全が確保される場合は、マスクを外して口の形を見せてほしい。
- ・みどりの窓口の無人化に伴い、発券機では何かあった時に電話を介して尋ねなければならず、結局有人窓口まで移動して切符を購入することになる。発券機で簡単に購入できるようにしてほしい。

◎合理的配慮の提供で嬉しく思った経験

【肢体不自由】

- ・まだ不十分だが、横断歩道で線路の隙間が改善され、車いすでも介助者なしで通行できるところが増えた。
- ・地域の小学校への入学時に、今まで車いすの生徒を受け入れた経験のある先生がいないということと、学校にエレベーターが設置されていないということで、事前に話し合いを行った。その際、雨の日は車で送迎すると話がまとまっていたが、いざ入学した後に雨の日に車でいきたいと言うと、周りの目があるので車はちょっとという雰囲気があった（今まで話をしていた校長が異動になったため急にこんなことになった）。その後、学年が上がったら、教室の近くまで車を寄せても良いと言ってくれた。理解が広まれば配慮がどういうものか分かってくれる。知らなければ、他の人との平等や公平と間違った捉え方をされる。
- ・美容室で、別途車椅子料金をとるところもあるが、車いすのままカットしてくれるところもある。

【視覚障害】

- ・銭湯の受付の従業員が、ロッカーを風呂場のそばにしようかと配慮してくれ、良い対応だった。
- ・バスに乗る際、入り口ドアを点字ブロックに沿って停車し、行先のアナウンスも大きな音で流してくれた。

【内部障害（オストメイト）】

- ・大型商業施設や公共施設など多目的トイレが普及していてほとんど不便を感じない。

【自閉症】

- ・市外の施設の利用申込に際し、事前に障害特性を伝え、館内の説明をしてもらえないか問い合わせたところ、会議室でのわかりやすいスライドを使った説明と館内の案内をしてくれた。帰り際にスタッフの対応はどうだったか教えてほしいと言われ、その姿勢に感動した。
- ・コロナ禍でタブレットやスマホなどのオンライン活用が進み、学校でもタブレットの活用が広まったことで、持っていないでもダメだと言われることがなくなった。

【聴覚障害】

- ・飲食店などで注文するときにタブレット注文が増えた。

◎ 民間事業者の合理的配慮の提供の義務化に向けて、広島市に期待すること

【障害者差別全般に対して】

- ・差別や嫌な思いをしたときに、市がトラブルを仲介する仕組みをもっと使いやすくしてほしい。
- ・障害のある人自身も差別されてあたりまえの状況がある。どんなことが差別に当たるのか、当事者にも事業者にもわかるようにしてほしい。
- ・発達障害など、視覚的な支援が必要な人に対し、口頭だけでなく、文字や写真、絵などを用いた説明を行政にも期待する。（情報保障）
- ・障害を持っていても安心して子育てができ、出産してもいいんだという空気を市民全体でもってもらいたい。
- ・差別は法や条例ができていなくてもなくなる。PR が足りない。
- ・一人一人が障害や障害者への理解をしていくには、すぐく時間をかけていかなければいけない。
- ・外見では分からない障害を持つ人がいることや、進行度合いによっても違うこと、それぞれの障害種別ごとの特性があることを理解することが必要。
- ・インクルーシブの視点で、障害を理解するためには、共に過ごして育て共に学ぶことが必要。そうすることで、自然と合理的配慮ができるようになる。
- ・学校が行事等にいまだに親の付き添いを求めることはおかしな話であり、市においてもそうしたことのないようにしてほしい。
- ・ヘルプマークについてもっと理解を広めてほしい。
- ・窓口対応では、付き添い者ではなく、本人に声をかけるようにし、本人の意向をきちんと確認するのが大前提。その上で、実効性のある研修や民間事業者への啓発活動を行ってほしい。（本人主体の権利保障）
- ・市の職員がどれだけ条例について知っているのかアンケートを取ってほしい。
- ・相談件数が少ないのはなぜなのか、市も団体も考えていかなければいけない。（相談体制の在り方）
- ・広島市は関西や関東などの都市部と比べると、文字情報など遅れている。各都市のよいところを見て、ギャップをなくすよう学び合えたらいい。（情報保障）
- ・民間事業者の合理的配慮の義務化になることを踏まえた市の取組を具体的に説明してほしい。
- ・民間事業者の合理的配慮の義務化に向けて、当事者と民間事業者がつながるよう、民間事業者の経験を持ち寄った話し合いの場を開催できるよう市がコーディネートしてほしい。

【障害者差別解消支援地域協議会について】

- ・協議会の委員に、障害当事者が少ないのは問題ではないか。もっと当事者を入れるとともに、当事者を意見交換だけでなく、政策について議論できる場に参加するよう保証してほしい。

【意見交換会について】

- ・今回の意見交換会でも合理的配慮が欠けている。要約筆記を付ける際は、文字表示を他の方にも見えるようにスクリーン配置をするだけで良いのに、それもできていない。
- ・意見交換会をする際は、幅広いテーマではなく、テーマを狭めて行えば、もっとたくさん意見が出ると思う。

【国・市の制度等について】

- ・社会に出る際の障害福祉制度を使いやすくしてほしい。
- ・サービスを利用しようと思っても事業所が足りない、福祉労働者が足りないという現実もある。
- ・親亡き後の本人の経済的な自立が心配。

