

2014年度 八王子市障害者地域自立支援協議会権利擁護推進部会
権利擁護プロジェクトチーム（条例アンケート調査）報告

1. 調査目的

この調査は平成24年4月に施行された、「障害が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」を市内の事業者理解してもらう目的で行った。主に以下の項目である。

- ①「合理的な配慮」についての理解を進め、障害者が地域で差別されることなく、一般市民と共に暮らせるため
- ②そのための具体的な対応、接遇方法などを事業所に理解してもらうため
- ③障害当事者自身による調査を行い、障害者の立場から事業所に理解してもらうため

2. 調査対象

- ・八王子市内の病院 4か所
- ・八王子市内の金融機関 3か所
- ・八王子市内の不動産業 5か所

3. 調査方法・期間

- ・調査は2014年11月～2015年3月中に障害当事者が直接訪問して実施した。
- ・調査の最後に条例についての説明を行った。

○調査者、調査協力者

- ・八王子市障害者地域自立支援協議会権利擁護推進部会委員
- ・八王子障害者団体連絡協議会メンバー

4. 聞き取り調査結果

○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があった。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。



- ・手が不自由な人が可能な限り自筆を迫られないように、予め書類に氏名を入力して押印だけすれば済むような準備をしている。
- ・金融機関でよく使われるATM操作の支援は、暗証番号の入力は行員であってもすることができないので、ATM操作が難しい場合は窓口にて対応をする。その際には手数料は無料としているところがあった。
- ・代筆については本人が同行して来た場合（介助者も含む）、問題ないとのこと。行員に代筆を依頼する場合は決まった手続きが必要で個別に対応するとの回答であった。
- ・不動産社では福祉車両を所有しており、物件見学の際にその車両を使用していた。
- ・車いす用駐車場は少なく、病院と金融機関に1か所でそれ以外には用意がなかった。駅周辺という立地も影響してか全体的に駐車場は少ない。

○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多くあり、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、音声により操作の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。

○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せたり等の工夫をしている。

○その他

- ・介助犬の許可は「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。



5. 提案事項、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、理解が広が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。