

「中野区障害者対応基本マニュアル」についての区民等からの意見募集の結果

No.	提出された意見の概要
1	<p>【第1章 基本的な考え方 社会モデルとは】</p> <p>社会モデルの説明に違和感がある。「解決方法」ではなく、「障害のとらえ方」のモデルが社会モデルの意味するところではないか。社会モデルで示された「本人と周囲の関係性に現れる障害」は、解決できる、とは言い切れない。まず障害のとらえ方として「社会モデル」の概念を共通理解とし、次にそこで見つかった障害を解消していこうとする考え方が導き出される、ということではないか。</p>
2	<p>【第1章 基本的な考え方 心構えとして求められること】</p> <p>障害の多様性についても触れておきたい。例えば例示ではあるが、「合理的配慮とは」で、「聴覚障害者の出席する会議では手話通訳をつける」とあるが、このような例示で聴覚障害者＝手話の対応、と思われては困る。実際には中等度までの難聴なら、視線をあわせてゆっくりはっきり話すことで、ほとんど理解できる方が多い。相手の障害の状況は、目に見えるものだけではない。ひとりひとり状態が異なり、必要な対応も異なる。このような多様性があることについても、心構えとして持っておいて欲しい。</p>
3	<p>【第1章 基本的な考え方 心構えとして求められること】</p> <p>解決が困難な事例、対応に時間がかかる事例を蓄積し、職員が共有することも心構えとして持っていて欲しい。事例の蓄積は、障害者差別解消法のもとで施設の物理的な改善（設備費）や職員状況（人件費に相当）等を改善するための根拠となる。</p>
4	<p>【第1章 基本的な考え方 心構えとして求められること】</p> <p>「お客様が成人である場合には、障害があるからといって子ども扱いしたような言葉は使わないようにします。」とあるが、たとえ、相手がお子さんであっても、利用者に「子ども扱いしたような言葉」は失礼ではないか。</p> <p>「障害があることを理由に、子ども扱いした言葉で対応してはいけません。全ての利用者に対して敬意を持って接する必要があります。」のようにすべきではないか。</p>
5	<p>【第2章 障害の理解（障害種別の特性） 聴覚障害】</p> <p>他の障害の説明と比べて短く、障害の状況を正確に理解できるか疑問。最も多い事例である、高齢難聴者を意識し難い。以下のようにしてはどうか。</p> <p>「大きな音でも聞こえなかったり、音の高低や話速等により聞きづらかったりするために、話し言葉を理解しづらくなります。また周囲の音を聞いて状況を的確に判断し、行動することが困難になります。このために周囲との積極的な関わりを避けがちになることもある障害です。聴覚障害には、全く聞こえない場合と聞こえにくい場合があります。さらに、言語障害を伴う場合と伴わない場合があります。特に聞こえにくい人の場合は、補聴器や人工内耳などの補聴支援機器を活用している方もいますが、多くの場合、効果は限定的です。特に高齢の方に現れることの多い障害です。」</p>

6	<p>【第2章 障害の理解（障害種別の特性） 聴覚障害（コミュニケーションの留意点）】</p> <p>私の理解では、口話（こうわ）＝手話に対応する言葉。音声言語を視覚的にとらえ（読話）、音声言語を発する方法。特にろう教育の分野の教育方法の説明で、「口話法」「口話教育」などと使われることが多い。読話（どくわ）＝相手の口の動き「等」を見て、話を読み取ること。表情も表現の要素となりうる。</p> <p>つまり、口話には、読話が含まれる。分けることはおかしい。幼少時から聴覚障害がある方は、口形がわからないと、発音ができないので、発音の訓練を受けることが多い。読話とセットで覚えることになる。声を出して話をする場合は、聞こえる人の場合、発話ではないか。区別する必要がある。この場合、「口話＋読話などの…」というのと、おかしなことになる。口話は取り、「…、筆談、読話などの…」とするのが自然ではないか。</p>
7	<p>【第2章 障害の理解（障害種別の特性） 聴覚障害（コミュニケーションの留意点）】</p> <p>「◎筆談」について、携帯電話をスマホに変えるか、スマホを追加して欲しい。</p> <p>また、「同じ言葉を3回ほど繰り返しても相手が聞き取れないご様子の場合、「書いた方がよいですか？」等と確認した上で、筆談するとよい。」も加えて欲しい。</p>
8	<p>【第2章 障害の理解（障害種別の特性） 聴覚障害（コミュニケーションの留意点）】</p> <p>「その他」として以下の2点を加えて欲しい。</p> <p>◎補聴援助機器</p> <p>聴覚補償に活用されます。会話音声の支援には、磁気誘導ループシステムやFMシステム（ロジー）、赤外線システム、線音源スピーカー等があります。聞こえにくい方が話者から離れていても、聞き取りやすい明瞭な音声を伝えることができます。</p> <p>◎音声認識</p> <p>音声認識により、話し声が即時に文字になって画面に表示されるシステムがあります。スマホやタブレット上で動作するシステムやアプリが登場し、使いやすくなりました。誤認識された文字が表示された場合、話者自身が注意して修正に努めると、より正確に伝わりやすくなります。</p>
9	<p>【第2章 障害の理解（障害種別の特性）】</p> <p>高次脳機能障害の項目を追加して欲しい。</p> <p>一般に3障害といえば、知的、精神、発達障害ですが、高次脳機能障害の特性は、このうちのどれにも当てはまりません。</p> <p>高次脳機能障害は、脳血管障害、交通事故などの後遺症で認知や行動に障害が生じる病気で、外見では分かりにくいいため、「見えない障害」といわれています。</p> <p>精神障害と似ている症状もありますが、全く異なる病気であるため、精神障害の疾患例の中に入れるのは、絶対にやめて下さい。（例えば、高次脳機能障害は精神障害と違い、服薬でのコントロールはできません。高次脳機能障害は、適切なりハビリを行うことで、症状が改善していく病気です。精神障害と勘違いをし、安易に医療機関や服薬をすすめることは、かえって症状を悪化させる原因となったり、当事者や家族を混乱させることになりかねません。このようなことが起こらないためにも、精神障害の中を含むことは絶対にやめて下さい。）</p>
10	<p>【第2章 障害の理解（障害種別の特性）】</p>

	<p>高次脳機能障害の症状の一つに、失語症があります。失語症にも特性が色々あり（聞くこと、話すこと、読むこと、書くことが困難、またはその複合、または全く別の症状など）、また非常にコミュニケーションが取りづらい病気でもあります。失語症も 1 項目として入れて下さい。</p> <p>この障害者対応基本マニュアルには、高次脳機能障害の名称が一切出てきません。中野区での高次脳機能障害の支援の遅れは、東京都心身障害者福祉センターでも指摘が出るほどで、それは私にとっても周知の事実ですが、今回のこのマニュアルをみても、あらためて、中野区における高次脳機能障害の認知度の低さが浮き彫りになったと、感ぜざるを得ません。これを機会に、支援の遅れもふまえ、窓口で対応される区職員の皆さんに高次脳機能障害や失語症を最低限でも認識していただくために、マニュアルに高次脳機能障害と失語症を必ず入れて下さい。</p>
1 1	<p>【第3章 それぞれの場面における対応 広報（チラシ・パンフレット等）】</p> <p>チラシ・パンフレット等やウェブの双方に言えることだが、連絡先に電話番号しかないのは差別ではないか。聴覚障害者も連絡可能な連絡先を掲載すべきである。また、ウェブの場合、動画がある場合は字幕をつけるべきである。</p>
1 2	<p>【第3章 それぞれの場面における対応 案内表示】</p> <p>合理的配慮として、緊急放送があったとき、視覚的な案内表示も極力同時に表示される必要がある。また、視覚に頼るため、ストロボなどで注意をひくシステムを併用するとよい。</p>
1 3	<p>【第3章 それぞれの場面における対応 入口や通路、エレベーター前など】</p> <p>以下の2点を追記して欲しい。</p> <p>【合理的な配慮の例】</p> <p>入口等で音声による案内をしている場合、特に聴覚障害を持つ方にもかかわる内容であれば、同じ情報が視覚的に得られるようにする。コンシェルジュ的なサービスをする方は、役割を名札で示す等するとよい。</p> <p>【差別的取扱いの例】</p> <p>エレベーターで重量オーバーのブザーが鳴っていても降りない人がいたら、聴覚障害者の可能性ある。音だけでなくストロボ等でわかるようにするか、本人にわかるように説明をする。わからないでいると、本人が知らない間に悪人にされてしまう。</p>
1 4	<p>【第3章 それぞれの場面における対応 窓口の前（待ち時間）】</p> <p>以下を追記して欲しい。</p> <p>【合理的な配慮の例】</p> <p>耳マークを表示し、筆談対応することを明示する。</p>
1 5	<p>【第3章 それぞれの場面における対応 申請書・申込書など】</p> <p>以下を追記して欲しい。</p> <p>【差別的取扱いの例】</p> <p>本人の連絡先記入欄が、電話番号だけのことがある。聞こえにくく電話ができない方には失礼である。他の連絡先を選択できるようにすべきである。</p>
1 6	<p>【第3章 それぞれの場面における対応 窓口で】</p>

	<p>以下を追記して欲しい。</p> <p>【合理的な配慮の例】</p> <p>○耳マークを表示し、筆談対応することを明示する。</p> <p>○マスクを使用している方も、話をつかみやすいように、可能な限りマスクを外す。また、お客様を見ながら話す。</p>
17	<p>【第3章 それぞれの場面における対応 施設利用】</p> <p>「意志疎通」は誤字であり、「意思疎通」である。</p>
18	<p>【第3章 それぞれの場面における対応 講演会・説明会等】</p> <p>○合理的配慮の例に記載されている、「講演依頼の際に手話通訳をつける（可能性がある）ことを講師に伝えておきます」とあるが、要約筆記も同様の取扱いとして欲しい。</p> <p>※要約筆記を配置する際は、事前の資料提供や情報保障関係者との打ち合わせがあることで、より正確に伝えることができる。</p> <p>○合理的配慮の例に記載されている、「大きな会場（定員200人以上）の場合は原則として手話通訳を配置します」とあるが、要約筆記も同様の取扱いとして欲しい。</p> <p>○その他として以下の点を合理的な配慮として追記して欲しい。</p> <p>①情報保障がある会合では、広報段階から案内をして欲しい</p> <p>当日も受付・会場内等で視覚的案内（見やすい・聞きやすい座席等）をして欲しい。また利用開始前に、当事者に見え方・聞こえ方の確認をして欲しい。</p> <p>②司会や進行担当者は、情報保障者とタイミングをあわせて進行して欲しい。</p> <p>始まる時や休憩後に再開するとき等、聴覚障害があると気づくのが遅れることがある。内容が正しく伝わっているかどうか、要約筆記で表示されている内容を確認しながらの進行が望ましい。また、書かれた内容を修正したいときは、要約筆記の文字を修正するのではなく、発言しなおして欲しい。</p> <p>③「こ・そ・あ・ど」言葉のような指示語は、手話通訳・要約記者が聞いただけでは具体的に伝えることが困難なことがあるため、講演会や説明会等では極力使わないように注意して欲しい。</p>
19	<p>【第3章 それぞれの場面における対応 講演会・説明会等】</p> <p>磁気ループ申込先にFAX番号も追記して欲しい。</p>
20	<p>【第3章 それぞれの場面における対応 講演会・説明会等】</p> <p>「会場の配置を確認する」に、手話通訳者の配置に関してのみでなく、要約筆記や磁気ループの配置、機材の準備についても追記して欲しい。</p>
21	<p>【第3章 それぞれの場面における対応 講演会・説明会等】</p> <p>点字資料がある場合は、墨字資料に該当する点字資料の箇所を示すなど、説明を工夫して欲しい。</p>
22	<p>障害があり、かつ女性であるという「複合差別」について、権利条約でも記載されている。また、障害児の対応についても、あわせて「対応要領」や「マニュアル」にも記載して、対応に留意していただきたい。</p>