

推進会議で取り組む課題＜平成21年11月24日決定＞ の平成24年度における主な進捗状況

課題1	コミュニケーションに障害のある人に対する情報提供の配慮……………	1ページ
課題2	障害者用駐車スペースの適正な利用……………	3ページ
課題3	病院や飲食店等における身体障害者補助犬 (盲導犬、介助犬、聴導犬)の受入れ……………	5ページ
課題5	障害の状況に応じた職場での対応……………	7ページ
課題6	障害のある人が使えるトイレの設置推進……………	9ページ
課題10	保育所等における障害児への配慮……………	11ページ
課題11	学校における発達障害、知的障害のある子に対する教育上の配慮…	12ページ
課題13	建物等のバリアフリー化の推進……………	13ページ

参考:その他の課題

課題4	預金の引出し等を行う際の金融機関の配慮……………	14ページ
課題7	障害のある人への不動産の賃貸……………	15ページ
課題8	店舗での買い物と移動の介助……………	16ページ
課題9	音響式信号機の音声誘導ルール……………	17ページ
課題12	サービス提供に当たっての安全確保……………	18ページ

課題1 コミュニケーションに障害のある人に対する情報提供の配慮

【取組方針】

- 「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン」及び「障害のある人にきちんと情報を伝えるための早わかりガイド」を県職員に周知し配慮に努めるとともに、市町村や民間にも配慮を呼びかけていく。
- 法制度等の問題については、今後とも国に改善を働きかけていく。

【進捗状況】

<音声コードについて>

- 1 平成18年度から国の障害者自立支援対策臨時特例基金事業の活用により、情報支援機器等の整備や音声コード普及のための研修等を実施し、障害のある人に対する情報の利用におけるバリアフリー等の促進を行ってきたところである。
 - (1) 障害者自立支援対策臨時特例基金事業（視覚障害者等情報支援緊急基盤整備事業）の内容
 - ・窓口業務の円滑化等に必要な情報支援機器やソフトウェアの整備
点字プリンター、自動点訳ソフト、視覚障害者用活字文書読上げ装置、音声コード作成ソフト、視覚障害者用拡大読書器、聴覚障害者用通話装置、等
 - ・音声コード普及のための研修、発達障害の特性を勘案した情報支援についての啓発・広報を行う。
 - (2) 障害者自立支援対策臨時特例基金事業（視覚障害者等情報支援緊急基盤整備事業）による整備状況（平成18年度～平成23年度）
 - ア 県：活字音声読上げ装置（障害福祉課及び健康福祉センター（10か所））
音声コード普及のための研修会実施（ただし、当該事業の活用なし）
対象：市町村職員、県健康福祉センター職員等
 - イ 市町村：活字音声読上げ装置（29市町）
音声コード作成ソフト（20市町）
音声コード普及のための職員向け研修会の実施（3市）
 - (3) 行政文書への視覚障害者のための音声コード活用状況（平成24年9月時点）
 - ア 県における活用内容
第四次千葉県障害者計画、
障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例リーフレット等
 - イ 市町村における活用内容：活用している市町村数（21）
内訳：一般向け広報誌等（4）、福祉関係パンフレット類（11）、
視覚障害者個人向け文書（12）
- 2 平成24年12月に各市町村及び県の各機関に、また、平成25年1月に県内医療機関に対して、最新の情報支援機器等の活用を行うなど、視覚障害者への情報提供の充実について、文書により依頼した。今後、民間事業者に対しても、音声コードを活用した各種サービスの案内の作成などをお願いしたい。

参考:【これまでの対応状況】

- 1 県では、平成21年12月に「障害のある人の情報保障のためのガイドライン」を策定した。これは、障害のある人に対する情報保障を確保するために、県の各機関が行うべき配慮の指針を示すものである。

県の各機関へ通知するとともに、職員に対する説明会を2回開催した。このガイドラインを要約した「障害のある人にきちんと情報を伝えるための早わかりガイド」も作成・配布し、障害特性に応じたきめ細かな配慮が行われるよう努めている。
- 2 平成22年4月、市町村に対して、ガイドラインの策定について通知し、説明を行い障害のある人がきちんと情報を受け取るために必要な配慮の実践に努めていただくよう依頼した。(平成23年11月 障害者基本法一部改正時にガイドラインを全市町村あてに送付した。)
- 3 国に対し、聴覚や視覚に障害のある人に対する情報保障の配慮がなされるよう、次の点について所要の措置を実施するよう要望している。
 - (1) 緊急災害時のテレビ放送において、字幕や手話通訳の付加、テロップの読み上げなどの配慮を実現できるよう、NHK及び民放各社に対し働きかけること。
 - (2) 政見放送は、衆議院(小選挙区選出)議員選挙で認められている収録ビデオの持ち込み方式に統一し、手話通訳や字幕を付けるようにすること。
 - (3) 選挙公報は、点字訳や音訳したものの発行を義務付けること。

課題2 障害者用駐車スペースの適正な利用

【取組方針】

- 引き続き、高等学校や大規模店舗等において、障害者用駐車スペースの利用マナーの啓発活動を実施していく。東葛飾地域での啓発活動については、他の自治体に連携を呼びかけて行う予定である。
- 障害者用駐車スペースの適正な利用のあり方について、効果的な啓発方法なども含め調査し、検討を行っていきたい。
- 民間事業者においても、障害者用駐車スペースの適正利用を呼びかける店内放送や、障害者用駐車スペースであることを分かりやすく表示するための工夫等を実施していただくよう協力を求める。

【進捗状況】

- 1 障害者用駐車スペースの利用マナーを向上させるため、引き続き、啓発活動を行う。
- 2 また、現在、内部障害のある人の駐車場等の優先利用といった支援の必要性を示す、ハート・プラスマークの普及を図るべく、県のホームページへの掲載による県民への周知や、市町村への通知等による公共施設でのポスターの掲示等による普及の働きかけの準備を進めている。

公共交通機関におけるハート・プラスマークの掲示については、事業者への接触、働きかけに着手したところであり、引き続き、関係部局と連携しながら、各事業者への働きかけを行っていく。

(なお、公共交通機関については、(株)千葉都市モノレールに対してモノレール車両へのポスターの掲示をお願いするなどの取組を進めている。)

学校におけるハート・プラスマークの掲示等については、効果的な方法等について、関係部局と協議しながら、関係機関に対して、働きかけていく。

参考:【これまでの対応状況】

- 1 県では、平成22年1月から3月まで、高等学校、自動車教習所及び大型商業施設で車いすマークの駐車場の利用マナーの啓発活動を実施した。
 - (1) チラシを高校生用に5万枚、自動車教習生用に3万枚作成・配布するとともに、ポスター300枚を作成し高等学校、スーパー等で掲示していただいた。
 - (2) 大型商業施設については、イトーヨーカ堂16店、イオン(ジャスコ)21店、せんどう15店、東急ストア1店の合計53店で啓発ポスターの掲示を行っていただいた。
 - (3) 平成22年3月に東急ストア土気あすみが丘店で啓発宣伝活動を実施した。

- 2 平成22年7月、NPO法人ハート・プラスの会が作成した内部障害者のシンボルマークであるハート・プラスマークについて、疾病対策課、健康づくり支援課、健康福祉センター、障害者相談センター、県立病院、県民センター及び市町村へ周知・普及の協力依頼を行った。

課題3 病院や飲食店等における身体障害者補助犬の受入れ

【取組方針】

医療機関、飲食店、理美容店、交通機関等の関係団体と補助犬ユーザーが話し合う場を設けて、補助犬の受け入れ方法を確認する。

また、その成果については事業所等に対して広く周知し、補助犬の受け入れの促進を図る。

【進捗状況】

<現在までの取り組み>

- 平成 24 年 4～5 月 優良事例の調査(庁内、市町村、社協、障害者団体)
- 8 月 13 日 優良事例のあった京成ホテルミラマーレでの意見交換。
- 11 月 12 日 補助犬ユーザー3名との意見交換会の開催。(千視協)
- 12 月 25 日 美容ボランティアCHIBA の車椅子贈呈式に際し、「補助犬ステッカー」の配布・周知を行った。
- 平成 25 年 1 月 7 日 「盲導犬を普及させる会」の会員、及び当該団体と関係のある補助犬ユーザーとの意見交換を実施した。
その他補助犬ユーザーが使用すると考えられる施設への補助犬の受入状況を調査した。
- 2 月 優良事例・課題を取りまとめた事例集を県 HP で公表、市町村等へ配布した。
「補助犬ステッカー」を県内保健所(衛生関係部署)を通じて飲食店、理容室、旅館 等不特定多数が利用する施設に配布した。
(社)千葉県タクシー協会と補助犬の乗車の際の受け入れについて確認を行った。

<優良事例の例>

<医療機関>

- ・津田沼総合病院
 - ・木更津クリニック
 - ・君津中央病院
 - ・船橋二和病院
 - ・旭中央病院
 - ・船橋医療センター
- 病院への同伴が可能

<飲食店>

- ・デニーズ
 - ・バーミヤン
- 補助犬の受入れが可能
- ・大手チェーンは受け入れがスムーズに行くケースが多い。

<啓発活動>

- ・社会福祉協議会
(横芝光町、東庄町、白井市)
- 小中学校で盲導犬の教室を開催

<宿泊施設>

- ・京成ホテルミラマーレ
- 補助犬用トイレの設置

参考:【これまでの対応状況】

- 1 県障害福祉課のホームページにおいて、身体障害者補助犬について説明するページを掲載し、県民の皆様の理解と御協力をお願いしている。
- 2 平成20年4月から、身体障害者補助犬法に基づき、補助犬に係る相談窓口を県庁障害福祉課に設置した。(他に千葉市、船橋市、柏市に設置された。)
- 3 県から、市町村、県健康福祉センター(保健所)、県障害者相談センター、県立病院に対して、「ほじょ犬ステッカー」を送付し、活用を依頼した。
- 4 県では、平成21年10月に千葉県盲導犬ユーザーの会、財団法人日本盲導犬協会の協力を得て、県職員を対象とした盲導犬に関する研修会を開催した。
- 5 千葉県がんセンターでは、身体障害者補助犬を使用される方への対応方針を定め、ホームページに公表した。
- 6 平成21年12月、市川市の盲導犬ユーザーと市川市医師会の間で、盲導犬の受入れについて意見交換を行った。
- 7 平成20年7月、千葉県生活衛生同業組合連絡協議会では、盲導犬の理解のための研修会を開催し、補助犬受入れステッカーを構成員に配布した。
- 8 平成22年7月、千葉県旅館ホテル生活衛生同業組合に加入する施設の女将でつくる「千葉県菜の花女将会」では、盲導犬の理解のための研修を実施した。

・身体障害者補助犬の稼働数(H24.12.1 現在 厚生労働省 HP より)

全国:盲導犬 1043 頭 聴導犬 62 頭 介助犬 42 頭

千葉県:盲導犬 36 頭 聴導犬 2 頭 介助犬 2 頭

・千葉県での給付実績

H20 介助犬1頭 盲導犬1頭

H21 盲導犬3頭

H22 盲導犬3頭

H23 盲導犬2頭

H24 盲導犬の申請が2件(1件:現在訓練中 1件:候補犬待ち)

課題5 障害の状況に応じた職場での対応

【取組方針】

障害のある人と各企業が話し合う場を設けて、職場定着や雇用創出に繋がる有益なノウハウや情報の共有化を図るための事例集を作成する。

また、その成果については、各企業等に対して広く周知し、障害のある人への対応に努めていただくようお願いしていく。

【進捗状況】

- 1 平成24年10月1日の虐待防止法の施行に合わせ、職場定着にも資する「千葉県障害者虐待対応マニュアル」を作成した。

このマニュアルにおいて、使用者虐待の防止に関し、障害者も被雇用者の一人であるということと、使用者が、障害者の特性をどのように理解し合理的配慮を行うか、という両面からの考察や対応が求められることや、虐待防止に向けた取組等の記述を盛り込み、労働局や障害者就労支援機関、経済団体等も構成員となっている「千葉県障害者虐待防止連携協議会」の開催や、事業者団体主催の会議への講師として参加等を通じて、各企業等に対する周知や取組を依頼した。

- 2 千葉県自立支援協議会就労支援専門部会を平成24年度中に5回開催した。就労移行支援及び職場定着支援機能強化等を中心に検討を行った。平成25年度においては、一般就労支援と定着支援の促進、千葉県工賃向上計画（平成24年8月）の推進等を重点的に検討することとなった。

参考:【これまでの対応状況】

- 1 平成22年6月29日の閣議決定により、「労働・雇用分野における障害を理由とする差別の禁止、職場における合理的配慮の提供を確保するための措置、これらに関する労使間の紛争処理手続の整備等の具体的方策について検討を行い、平成24年度内を目途にその結論を得る」とされたことなどから、国の検討状況を見守っている状況である。
- 2 千葉県自立支援協議会就労支援専門部会を平成23年度中に6回開催した。主として、第四次千葉県障害者計画の見直し及び就労支援ネットワークの強化・充実について検討を行った。

課題6 障害のある人が使えるトイレの設置推進

【取組方針】

障害のある人が使いやすい公共トイレについての意見募集結果を公表するとともに、トイレメーカーや設置管理者など、関係機関へ送付することによって、障害のある人が使いやすいトイレの設置を推進していく。

【進捗状況】

- 1 現在、障害のある人が使えるトイレの設置について、
 - ア 平成22年度「障害のある人が使いやすいトイレに関する意見募集」
 - イ 平成23年度「千葉県高齢者の住まい研究会」
 - ウ 平成24年度「多様な利用者に配慮したトイレの整備方策に関する調査研究」
(国交省)

を基に、障害のある人が使えるトイレの設置推進に資する情報の収集・整理を行い、特に障害のある人用に焦点を当てた事例集を作成し、関係団体等へ周知・公表すべく準備中。

- 2 うちオストメイト対応トイレについては、平成24年12月、公共施設に設置されているオストメイト対応トイレの一覧を作成し、周知を図るとともに、当事者団体等へ情報提供を行った。

(オストメイト対応トイレの一覧：県17施設、市町村425施設、計442施設)
また、県のホームページの「ちばバリアフリーマップ」にオストメイト対応トイレの情報を掲載している。

公共施設に設置されているオストメイト対応トイレの一覧及び「ちばバリアフリーマップ」の情報を定期的に更新する。

- 3 今後とも、公共施設等に障害のある人が利用しやすいトイレの設置が進むよう、引き続き、普及・推進に努めていく。

参考:【これまでの対応状況】

1 県では、平成22年6月から7月に、障害のある人が使いやすい公共トイレについての意見募集を行い、障害のある人が使いやすいトイレとするためにはどんな配慮が必要なのか、障害当事者や家族・支援者などの声を集めた。156人から応募があり、取りまとめの報告を行った。

また、当事者にとって利用しやすいトイレを普及するため、同報告書を関係機関へ周知した。

2 うちオストメイトトイレについては、国の事業を活用して、県及び一部の市町村は、既存の公共施設等に設置されている身体障害者用トイレに、オストメイト対応トイレ設備を整備した。

(実績)

	H18	H19	H20	H21	H22	H23	計
県分	0	3	1	3	0	1	8
市町村分	1	12	76	19	29	98	235
計	1	15	77	22	29	99	243

また、県のホームページに「ちばバリアフリーマップ」を掲載するなどして、情報提供を行っている。

課題 10 保育所等における障害児への配慮

【取組方針】

- 保育の実施主体は市町村であることから、引き続き、保育所における障害児の受入体制の整備に努めるよう市町村に促していくとともに、「すこやか保育支援事業」の実施により障害児の受入れを支援する。
- 引き続き、保育所職員に対する障害児保育に関する研修を実施するとともに、保育所職員が子どもの障害に気づく能力やその後の支援機関へつなぐ技術を高めるため、臨床心理士や理学療法士等の専門職等で組織した指導チームが巡回し、職員に対し技術的な支援を実施していく。

【進捗状況】

- 1 平成24年度から、保育士や幼稚園教諭、さらには、保育所等への訪問支援を行う障害児施設等の職員を対象に、発達障害による行動上の問題の早期発見や専門的な支援方法についての研修を開始した。

なお、発達障害者支援法においては、発達障害のある人の心理機能の適正な発達等のために、発達障害を早期に発見し、支援することが重要であると定められており、こうした考えの下、市町村や県が行っている乳幼児健康診査や健康相談においても、疾病の有無や成長発達状態等を把握するとともに、発達障害の早期発見にも努めている。

- 2 今後、県の総合教育センターが実施している各種研修の周知も図りながら、より多くの幼稚園教諭や保育士の発達障害への理解が進むよう、取り組む。

課題 11 学校における発達障害、知的障害のある子に対する教育上の配慮

【取組方針】

県は、障害のある子に対し適切な教育上の配慮が行われるよう、上記取組みの継続・充実に努める。また、市町村に対して障害のある子への条件整備を促すとともに、特別支援教育支援員の配置・拡充の配慮等をお願いしていく。

【進捗状況】

- 1 発達障害や知的障害など発達につまずきのある子への支援は、早期からの支援が大切であることから、県教育委員会では、特別支援学校のセンター的機能を生かして学校や保護者からの相談への対応や、幼稚園、小・中・高等学校、特別支援学校において特別支援教育コーディネーターを指名して、障害のある児童生徒等への校内支援体制の充実等に努めている。
更に、総合教育センターにおいては、保育所や幼稚園を含む学校の教職員を対象に、発達障害等に関する研修講座を多数開講し、専門性向上に努めている。
- 2 各学校では、全校的な支援体制を確立するとともに、要請に応じて派遣される特別支援アドバイザー（県内の教育事務所に19人を配置。）等の専門家の助言を得ながら（平成23年度派遣実績830件）、本人や保護者のニーズに応じた学習や生活への指導・支援の在り方を協議し、必要に応じて、通級指導教室での指導など、一人一人の障害に応じた適切な支援に努めている。
- 3 また、市町村教育委員会に対しては、特別支援教育支援員配置の拡充と活用を働きかけ、公立幼稚園及び小・中学校においては、1,618人（平成24年5月現在）の特別支援教育支援員が配置・活用されている。
更に、平成24年度からは県立高等学校にも特別支援教育支援員を6名配置し（10月から2名増員）、生活上の介助や学習上の困難など、配慮を必要とする生徒への支援の充実を図っている。

（参考）

○公立幼・小・中学校における特別支援教育支援員配置状況【5月1日現在】（千葉市を含む）

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
配置人数(人)	1,390	1,481	1,618

○平成24年度公立幼・小・中・高等学校における特別支援教育支援員配置状況【5月1日現在】（千葉市を含む）

	公立幼稚園	小学校	中学校	高等学校	計
配置人数(A)	124	1,212	282	7 ※	1,625
学校数(B)	143	832	383	132	1,204
A/B	0.87	1.46	0.74	0.05	1.35

※（県立高等学校6、市立高等学校1。また、10月から県立高等学校に2名増員）

課題 13 建物等のバリアフリー化の推進

【取組方針】

- 県有施設の整備に当たっては、今後もバリアフリー化を推進する。
- 障害のある人、高齢者、妊婦等すべての県民にやさしく安全で安心して暮らせるまちづくりを進めるため、福祉のまちづくり条例の見直しを進めるとともに、引き続き建築物のバリアフリー化の普及啓発に努める。

【進捗状況】

- 1 県では、誰もが安心して生活し、自由に行動できる社会の構築を目指し、福祉のまちづくり条例を制定し、視覚障害者等が安全かつ快適に利用できる施設の整備を推進している。
点字ブロックについては、県では、国の指針等を参考にした点字ブロックの適切な設置例を福祉のまちづくり条例施設整備マニュアルの中に示し、事業者等に対して周知を図ってきた。
また、視覚障害者の方からいただいた意見・要望を施設管理者に伝えるなど、障害者の声が反映されるよう取り組んでいく。
- 2 特に要望のあった、公共交通機関の出入り口から障害者スポーツ・レクリエーションセンターの入口までの点字ブロックの適正な設置について、設置者たる道路管理者の国及び千葉市に対し働きかけることとしており、また、センターへの到着をお知らせする誘導チャイムの設置について検討している。
- 3 また、県道については、国が策定した「視覚障害者誘導用ブロック設置指針」に基づき、歩行者が多く、視覚障害者の移動円滑化のために必要であると認められた箇所を中心に、点字ブロックの設置を行っている。
また、日常パトロールに加え、年に一度歩いて行う詳細点検パトロールを実施しており、今後とも、パトロールや施設点検などを通じて必要な改善を図り、適正な設置に努めていく。
なお、市道等他の道路管理者にもその旨、申し伝えていきたい。

参考：その他の議題（推進会議で取り組む課題（平成 21 年 11 月））から抜粋

課題4 預金の引出し等を行う際の金融機関の配慮

【事例】

1. 視覚障害のある人が銀行の窓口で預金の引出しやローンの返済方法の変更をしようとした際、書面の自署を求められたが、できないため、手続きできなかった。
2. 視覚障害のある人が銀行のATMで預金の引出しや振込みを行おうとして、行員にATMの操作を手伝ってほしいと頼んだが、断られた。
3. 視覚障害のある人が口座を開設しようとしたが、家族の立会い又は成年後見制度の利用を求められた。

【問題の所在】

- 金融機関は、預金者保護のため、職員による書面の代筆やATM操作の介助を認めていないことが多いが、視覚障害のある人や肢体不自由の人の中には、障害があるために書面の自署ができない、ATMの操作が独力ではできない人もおり、障害特性に応じた配慮がないと自由に金融機関を利用できない。
 - 先天的に全盲の人は文字を習得していないなど、視覚障害者の多くは、決められた場所に自署するのは困難である。
 - 手が不自由な人の中には、自署するのが困難な人がいる。
 - 視覚障害のある人にとっては、タッチパネル式のATMは使いにくい。
 - 車いすの人はATMの下に脚が入るスペースがないと操作しにくい。
- 視覚障害者対応ATMは、金融機関の努力によりかなり整備が進んでいるが、金融機関によっては、まだ設置されていない店舗もある。
(視覚障害者対応ATMは、受話器(ハンドセット)が装備されていて、その受話器からの音声案内に従ってテンキーを操作することによって利用できるタイプのものが多い。)
- 視覚障害者対応ATMは、預金の預け入れ、引出し、残高確認、通帳記入はできるが、振込みについては、店舗数が膨大で案内に限界があるなどの理由でできない。

【課題への対応状況】

- 平成22年1月から3月に、視覚障害者団体の代表と県内に本店のある3銀行(千葉銀行、京葉銀行、千葉興業銀行)の間で、視覚障害のある人が銀行サービスを利用しやすくするためにはどのような配慮が必要かについて話し合い、実地確認も行い検討して、次のような成果を得た。
 1. 行員が代筆できる書類の範囲や、代筆を行う際の手続き(身体障害者手帳による本人確認や複数の行員の立会いなど)を整理し、視覚障害のある人の利便性の向上を図った。
 2. 視覚障害のある人が窓口を利用して振込をする際の手数料を、ATM利用の場合と同額に引き下げた。
 3. ATMの操作方法を行員が丁寧に教えてくれることを確認した。

課題7 障害のある人への不動産の賃貸

【事例】

1. アパートを借りるときに、精神障害があることを告げると断られるという体験を何度もしている。
2. 精神障害があることを隣人に話したら、不動産屋から現在の住宅を出ていくよう遠まわしに言われた。
3. 車いすを使用しているが、受け入れてくれる不動産屋がない。
4. 知的障害者グループホームの建設に当たって、地域住民が反対している。
5. 精神障害者のグループホームに対して、近隣の住民から、騒音、窓の開閉等の苦情が継続的に寄せられる。

【問題の所在】

- 住まいは、人の生活の基盤となるものであり、障害のある人が地域で暮らすためには、障害のない人と同様に自由に家を借りられることが必要であるが、不動産業者や家主に障害のある人に対する誤解や偏見があるために、障害のある人が借家を拒否される例が多い。
- 障害のある人が地域で暮らすときに、住まいの場としてのグループホームは重要な資源であるが、グループホームをつくる際に、「住宅地のグレードが落ちる」、「障害のある人とのトラブルが心配」といった誤解や偏見により、近隣の住民から、反対や苦情を受けることがある。

【課題への対応状況】

- 国が実施する「住宅入居等支援事業」(居住サポート事業)や「あんしん賃貸支援事業」の周知及び推進を行っている。
- 平成22年5月に、障害当事者、不動産事業者、県関係課職員で構成する「障害のある人の不動産取引に係る問題の検討会」を設置し、障害のある人の不動産取引の現状、問題点、障害に対する誤解や偏見を解消するための方策、障害のある人が安心して住めるための支援等について意見交換・検討を進めている。

課題8 店舗での買い物と移動の介助

【事例】

視覚障害のある人がショッピングセンターで、買い物のガイドや移動介助のサービスが受けられなくなった。

【問題の所在】

- 障害のある人がお店で買い物をする際、スタッフから、障害の状況に応じて、買い物のガイドや移動介助のサービスを受けられれば買い物がしやすくなるが、お店によっては、そのためにマンツーマンで対応する従業員を配置するのは人員配置上困難なため、限られたスタッフの中で、どんな工夫ができるかが問題となる。
- 視覚障害に限らず、聴覚障害、肢体不自由、知的障害など、障害の種別、程度に応じて、必要とされる配慮も異なるため、接客する従業員が、障害の特性を理解し、的確な対応をすることが求められるが、そのノウハウを有する従業員は少ない。

【課題への対応状況】

- 視覚障害など移動に困難のある障害者に対する外出支援についての公的なサービスとしては、市町村が実施しているガイドヘルパーの派遣事業があるので、県に相談があった場合には、この事業を案内している。

課題9 音響式信号機の音声誘導ルール

【事例】

1. 視覚障害のある人が利用する音響式信号機について、通常は広い通りの方が「カッコー」の声で、狭い通りの方が「ピヨピヨ」の声のはずだが、間違っって運用されていたので、移動に支障がある。
2. 視覚障害のある人は、常に認識している地図を頼りに歩いており、道路の優劣・広さより、方向感覚を維持していくためにもその場の東西南北を基準とした音声誘導が必要である。

【問題の所在】

- 音響式信号機は、視覚障害のある方にとって、安全に移動するために欠くことのできないものであるが、音声誘導の運用が地域によって異なることもあるため、視覚障害のある人が他の地域へ旅行したときに、方向を誤り、場合によっては身に危険が及ぶおそれがある。
- 本県では、音声誘導は、主道路を横切るときに「カッコー」、従道路を横切るときに「ピヨ」を基本としているが、音響式信号整備当初に音声誘導の基準がなかったこと、新設道路の供用や道路の拡幅整備、大型商業施設等の出店により交通量が変化したことなどにより、道路の主従関係が逆転している場所では基準とは相違した音声誘導となる。また、同一道路であっても交差する道路により道路の主従関係が逆転する場合は、一つの道路を同じ方向に歩いても途中で音声誘導が変わってしまう。
- 全国的には、音声誘導のルールは統一されていない。東西南北を基準とした音声誘導で統一している県も一部あるが、東西と南北方向のどちらを「カッコー」とするかは、県によって異なる。現段階で千葉県として東西南北を基準とした音声誘導に統一変更したとしても、その後に音声誘導が千葉県と異なる形で全国的に統一された場合には、さらに変更することになる。

【課題への対応状況】

- 視覚障害のある人は、音声誘導と周辺環境を関連記憶しており、音声誘導基準の変更は、利用者の一時的な混乱を招くことや、新たな環境に適応する負担が大きくなり事故につながる懸念されるため、全国統一の動向を見ながら慎重に検討している。
- 道路整備や交通量変化などの道路交通環境の変貌で音響式信号機が利用しづらい場所については、利用者の意見を聞きながら改善している。

【今後の取組方針】

- 今のところ、音声誘導ルールの全国統一の動きはないので、当面は現行の取扱いを継続する。
- 将来、東西南北を基準とした音声誘導で全国的な統一が図られる場合は、関係団体や関係機関等と協議しながら、統一に向け必要となる予算を警察本部で確保する。

課題12 サービス提供に当たっての安全確保

【事例】

1. 聴覚障害のある人が団体旅行を申し込んだところ、旅行会社から安全確保ができないことを理由に断られた。
2. (テーマパークの事業者から)アトラクションの危険注意の表示をしたいが、障害のある人に対して、どのような内容をどのように知らせたらいいのか教えてほしい。
3. 電動車いすを利用して路線バスに乗車しようとしたところ、運転手に「危ないから、一人で乗車しないでほしい」と言われた。

【問題の所在】

- 安全確保については、障害のある人やその家族が「これくらいは大丈夫」と思うのと、サービス提供者が「事故が起きたら大変だ」と考えることには大きな格差がある。
- サービス提供者は、利用者の安全を確保するため、サービスを提供することにより危険が伴うと考えられる利用者については、どのような危険があるかを情報提供する必要があるが、必ずしも十分な情報提供がされていない事業者もある。
- 外見上障害の有無が分かりにくい人に対しては、サービス提供者が当事者に注意喚起することが困難である。
- 安全確保の問題は、合理的な根拠に基づいた個々のルールづくりが必要になる。

(参考)

条例の考え方

- サービス提供拒否の理由が、生命、身体に具体的に危険が切迫しているなど、「合理的な理由」があれば、不利益取扱いとはならない。(障害を理由とした差別とはならない。)
- ただし、事業者側には、「合理的な理由」があることについて、説明責任がある。

【対応状況】

- 県では、個別相談の際、サービス提供事業者に必要な範囲での対応を求めている。

【今後の取組方針(案)】

- 提供するサービスは様々であり、障害のある人の障害種別や程度には個人差があることから、個々のサービス提供事業者において、サービスを受ける人の安全を確保するという観点に立って、合理的な根拠に基づいたルールづくりを推進していただくようお願いしていく。
- サービスを提供することにより危険が伴うと考えられる利用者には、どのような危険があるかをわかりやすく伝えるようお願いしていく。