

## 市町村を対象にした情報保障アンケートの結果

### 【実施期間】

平成 28 年 8 月 16 日から 9 月 7 日まで

### 【調査対象】

県内 54 市町村の障害福祉主管課及びそれ以外の課

### 【回答数】

- ・市町村の障害福祉主管課（54） / 各市町村の主管課が他所属に依頼した（80）

※「質問 1」は市町村名を尋ねるもの。

### 【情報保障ガイドラインの認知度】

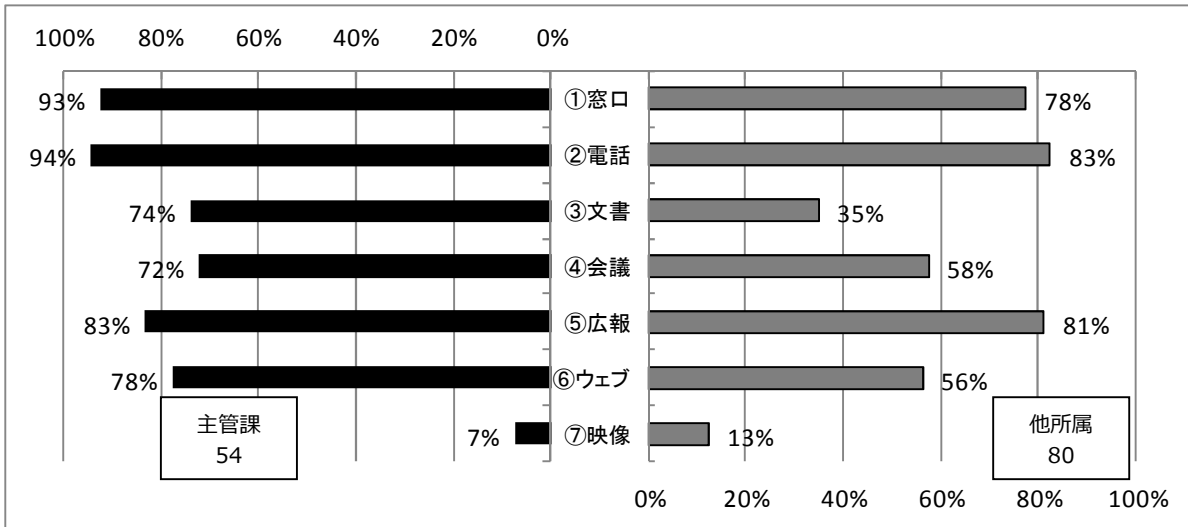
質問 2 千葉県が策定している「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン」は貴課の職員にどの程度知られていますか。

	主管課	他所属
多くの職員が内容を知っている	1 ( 1.9%)	3 ( 3.8%)
内容を知っている職員もいる	29 (53.7%)	29 (36.2%)
ほとんどの職員が内容を知らない	24 (44.4%)	48 (60.0%)

- ・「多くの職員が内容を知っている」と答えた課は非常に少なかった。いずれも同一の自治体である。
- ・「内容を知っている職員もいる」の割合は、障害福祉主管課で 54%、それ以外の所属で 36%にすぎなかった。
- ・障害福祉主管課にもほとんど知られていない自治体が 44%あり、またそれ以外の所属では 60%に知られていない。市町村への周知が課題である。

## 【業務内容】

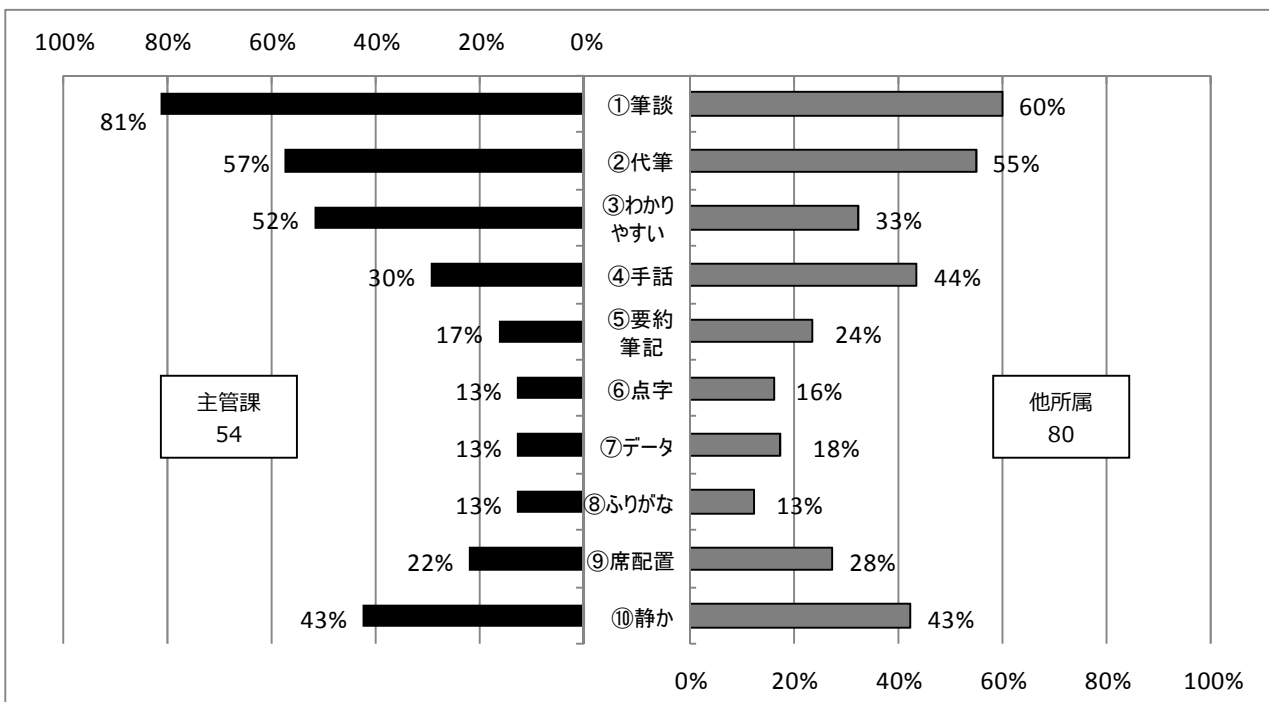
質問3 貴課の業務として当てはまるものをすべてお選びください。



① 窓口業務や訪問などで住民の方と日常的に接している / ② 住民の方からの電話を日常的に受けている / ③ 住民の方からの文書を日常的に受けている / ④ 住民の方が参加する会議・イベントなどを開催することがある / ⑤ 住民の方向けの文書 (広報紙・通知など)を作成することがある / ⑥ 業務でウェブページを作成することがある / ⑦ 業務で映像資料を作成することがある

## 【求められた配慮の内容】

質問4 貴課の業務の中で、障害のある人から情報のやりとりにあたっての配慮を求められたことがある配慮の内容をお答えください。



求められた配慮としては筆談が最も多く、次に代筆が多かった。障害福祉主管課以外でも

多くの所属で様々な配慮を求められている。各課・所属での情報保障が重要であるといえる。

### 【求められた配慮の内容】

質問5 「質問4」で求められた配慮に対応できましたか。

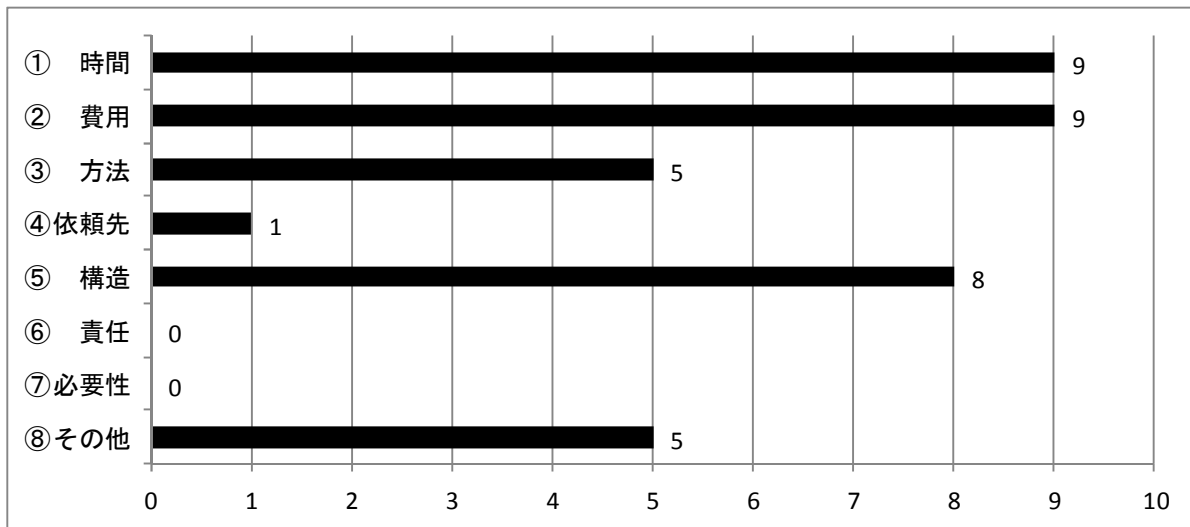
対応できた / 当事者と相談した結果、別の手段で対応できた / 対応できなかった / 対応できたケースもできなかったケースもある

結果	主管課	他所属
対応できた	74.1%	48.8%
別の手段	0.0%	1.3%
できなかった	0.0%	0.0%
両方ある	20.4%	16.3%
無回答・該当なし	5.6%	33.8%

障害福祉主管課以外では、該当なし（配慮を求められた経験がない）が目立っている。

### 【対応できなかった理由】

質問6 「質問5」で対応できなかった場合（下の2項目）があった方にお聞きします。その理由として当てはまるものをすべて選んでください。



その他の理由としては、様式の形が法律に規定されていた、落ち着ける相談室が使用中で空きがなかった、本人の意思表示待ち（受け身）になっていた、手話通訳者が離席していた、代筆対応の際にハンコを持参していなかった、などであった。

### 【自由記述】

質問7 質問4から質問6で回答した以外に、求められた配慮に対応する上での課題について意見や疑問、体験などがあればご自由にお書きください。（抜粋）

#### ●課題の提起

○今のところ対応困難な方は窓口には来ていない。あきらめて来庁していないのかもしれない

- れない。拡大読書器や活字文書読み上げ装置、iPad を利用した自閉症等のコミュニケーションツールのドロップトークは窓口に設置しているが普段活用されていない
- ガイドラインが平成21年度に策定されたもので、その後内容が新しくなっているものもあると思うので、ガイドラインを有効に活用するため、定期的に更新をしていただければと考える。
  - サービスを提供する側はもちろん、サービスを受ける障害者の方が、どのように配慮を求めるのか、方法が分からない方が多数いると思われます。啓発を進めるため、手帳交付時等で簡単に説明できる資料等があれば、御紹介いただきたいと考えます。
  - 手話通訳者・要約筆記者の派遣可能な範囲について（・連続講座 ・趣味の活動（どこまでが趣味なのか） ・広域（複数市・県にまたがるものなど） ・住民票・居住地（住民票がない方の場合） ・聴こえる家族からの依頼（市外に住んでいる聴こえない家族のための依頼、里帰り、法事など） ・学生に対する保障（教育を受ける権利） ・緊急時（救急搬送されたとき、事故のときなど） ・閉庁時（土日祝日・夜間）
  - 点訳・朗読について（・時間的な制約 ・点訳・朗読資料の作成 ・点訳・朗読者の確保 ・点訳・朗読に関する予算 ・図や表に関する説明（資料作成）の難しさ）
  - 説明をするときや情報を提供する際は、障害のあるなしに関わらずきちんと相手に理解してもらえるような方法で行わなければならない。
  - 誰がどのような用事で窓口に来られるのかは事前には予測できないため、障害のある人が窓口に来られた際には、このような対応をするなど事前に想定されるケースとその対処方法について課内等で情報を共有することが重要である。

## ●具体的な提案

- 広報紙、ガイドブック等の問合せ先に Fax 番号を加えること、講演会や説明会における手話通訳を主催者側でつけることなど、行政側で気付けることもあるが、当事者側から言ってもらわないと気付けないことも少なくないため、日頃からお互いに意見が言い易い関係作りが必要かと思う。
- 視覚障害者あての郵便物について、内容を点字にすることは難しいと思うが、差出人がわかるよう、封筒に点字で保健福祉センター名を入れられるとよいと考える。現在、保健福祉センター名の点字刻印機や、点字ラベルがないが、対応を図ったほうがよいように思う。
- 職員が簡単な手話を学んで窓口対応すれば、聴覚障害者は安心できるのではないか。また、中途失聴・難聴者は、声の調整が難しいので、相談室を利用し、プライバシーを守る配慮が必要と考える。
- 窓口に来庁しての対応という前提があるが、重度の障害により自宅から出かけられない方等に対しての情報保障の配慮については、検討する必要がある。考えられる配慮として、障害福祉サービスの活用、情報発信アプリや WEB コンテンツの充実等

## ●体験

- 公文書、連絡事項について点字で求められたことがあり、メールで送信し、読み上げソフトで内容を確認してもらった。※公文書を点字化した場合、点字に誤りがあっても分からない。
- イベントに関する質問を受けた際に、相手から無言で質問事項を記入したノートを提示されたので、聴覚障害者と判断し案内を開始したら、健常者であり大激怒された。
- 一つの配慮がすべての障害に有効ではなく、また障がい者への配慮に対する市民の認識も様々で対応は難しいと感じる。(例)ファーストフード店で盲導犬と一緒に入店を断られ結局テラス席に案内された／音の出る信号機の近くに住む住民から音がうるさいと苦情があった／視覚障がい者の方からは「音」によるお知らせなど要望があったが、発達障がいの方からは、「音」には過敏な方もいて視覚障がいの方には配慮になっても発達障がいの方にはかえって不穏になってしまうとのご意見をいただいた
- 窓口対応の際に、障害内容や疾病名等を他の住民や職員に聞こえないよう、ちいさな声で話すように求められたことがある。
- 庁舎内の課の配置は1階の奥にあり、課に用事がある人以外の出入りがなく、落ち着いた場所であり障害の特性によっては良い環境ではあるが、身体障害がある人から、庁舎玄関から遠いと苦情を受けたことがある。障害特性によっていろいろあるので、対応が難しいと感じた。
- 投票所に簡易スロープを設置し段差解消に図り、物理的環境への配慮をしている。また、従事者に段差超えの介助を行うよう指示している。以前、車イスのため投票所を変えてほしいと申出があったが、負担が過重なため対応できていない。期日前投票所で代理投票の説明をしたところ「障害者扱いするな」と言われたことがある。

## ●苦慮している事項

- 外見ではわからない障がいもあるので、判断が難しい。
- こちらが用意した、求められた配慮に対応する体制では、当事者にとっては配慮不足とされた際に、更に上の対応を求められた場合、対応が難しい。
- 求められた配慮への対応が相手に失礼になるのかもしれないのかわからないことが起こり得ると思われる。
- 予算措置が必要となるものについて、対象となる方が少数の場合の実施の可否。
- 担当課で作成する文書は文字を大きめにしたり、ふりがなをつけたりする配慮をするが、市広報など全体に関わるものの対応は難しい
- 災害時の情報伝達について、戸別訪問が望ましいが件数も多く対応できない。
- 通常の対応であればできると思われるが、専門性を求められるような知的・精神障害児者に対する「意思決定支援」はどのように対応していけば良いのか指針もなく、具体的な方法も手探りな状態だと認識している。

質問8 障害のある人への情報保障をより充実させるためには、自治体としてどのような取組が有効と考えますか。

●職員の対応力

- 障害福祉担当課以外でも、情報保障において同様の配慮ができるようにする。職員がこのガイドラインの内容を把握する必要がある。市職員として、障害特性の理解を深めることが有効だと考える。
- 対応マニュアル等があれば、全職員が事前に必読しておくことが大切である。
- 情報を提供するにあたり、職員の障害のある人への意思疎通に対する意識を高めるため、わかりやすい表現を用いて合理的配慮を行うことを職員対応要領などで全庁的なルールとすることが有効と思われる。
- 障害のある人との接し方の例示を踏まえながら、ケースバイケースの対応を学ぶことのできる研修会の開催や、仲裁役となるコーディネーター役職の設置を行うことでより充実させることが出来る。
- 障害者差別解消法が施行され、障害者の意見を聞く機会を設け、全庁的な取り組みが必要。障がいのある人から言われる前に積極的に準備することが必要。文字情報の読み上げ、筆談や分かり易い表現を用いた会話による意志伝達をこころがけるだけで、障がいのある人にとって住みよいまちになると思われる。
- 市役所として、事業所や住民に対し、手本となれるような取り組みを目指したいと考えています。そのために、まずは、自治体の職員が障がいの特性や必要な配慮についてよく理解し、適切な配慮ができるように、研修会を実施し、職員の資質向上が必要と考えます。そして、障がい児にとって必要となる情報の収集に努め、それらを正確に保護者に伝えていくことが有効ではないかと考えます。
- 職員が全体的に情報保障の必要な障害のある方とのコミュニケーション方法や、対応の仕方を習得する場を設ける。
- 福祉部局に点字や手話に対応できる職員がいると良い。また、職員の窓口での対応方法などのマニュアルを用いた研修会を実践するべき。"
- 職員も市民も普段から障害者に触れる機会を設けて、障害者が特別な存在では無いという意識を持つこと。
- 接遇マニュアルの普及啓発
- 情報保障の方法などを組織で共有すること

●費用・規模

- 配慮に対応するための機器や人員を整備するには費用負担が大きいいため、市の方で予め予算を確保できるよう準備をするとともに、市単独では費用負担にも限度があるので、制度創設も含め、県等へ補助金の交付について検討してもらう必要があると考える。

- 行政として、障害特性に応じて、障がいを持つ人に情報を発信したり、情報を受け取ったりする際に配慮する必要があるとは思いますが、自治体規模によっては対応できない部門もあると思われる。手話通訳者の設置などに関しては予算の都合もあるので対応が困難である。補助金についても統合補助金ではなく情報保障に関しては約束された割合で交付してもらいたい。
- 情報授受に時間や手数が多く掛かる人と掛からない人を同一の体制（人員・予算・時間・設備等）で対応することとなるため、体制整備や業務計画における不確定要素の増加は避けられないが、市町村においては相応の余裕をもって事前準備をすることは難しいことから、中間自治体である県の積極的な業務支援が望まれる。
- 規模の小さい自治体がすべての情報保障のための手段を検討し、用意することは困難であることから、広域的な枠組みによる情報の共有や関係機関との連携が必要である。

### ●要望に対応する体制

- 扉に貼る点字シールの貼り付け位置が実際の利用者には点字を読みとりづらい位置に貼られてしまう等、こちらが配慮したつもりでも、障害者にとっては少しの違いで配慮したことにはならないことがある。殆どの障害者は配慮が不足していても何も訴えてこないことが多い。そのため、障害者が要望を出しやすい体制づくりをする必要があると考える。
- 各障がい児者を支援するボランティア団体と連携して、身近で困っていることや望みをアンケート等で聴取して、それらの対応をすることで、住みやすく安心できる街づくりを整えていく。

### ●ネット利用関係

- 手話通訳の派遣など、情報保障に関係する申込書なども、HP からダウンロードできるようにする。保健福祉センターへの聴覚障害者の連絡手段として、FAX と比べると電子メールの利用が少ない。電子メールも利用できることについて十分に周知する。
- インターネット等の普及により、情報についていつでも手軽に取得できるようになっているが、高齢者や肢体不自由者・知的障害者など、アクセスの手段がない方については、町広報誌の代読等のボランティアなどを活用して情報の伝達を図る。

### ●その他

- 対象者にとって必要な手続き等の案内に関しては、こちらから連絡をして漏れが無いように対応しています。対象者が少ないからこそ出来ることもあります。健常であっても、必要な情報を広報やホームページから読み取るということは難しいこともあるので、障害のあるなしに関わらず、すべての人が分かりやすい仕組みを作ることが大切です。また、職員間であっても担当課以外の業務については分からないことがあるので、まずは内部の情報共有が必要ではないかと思えます。職員が情報を持つことで必要な人へ必要な情報の提供が行われやすくなり、それにより情報保障につながるの

ではないかと考えます。

- 障害をもつ人も障害をもたない人と同等の情報アクセス・利用を行えるよう自治体が行う施策、主催する審議会や公聴会、啓蒙活動などについて、情報保障の有無と、あるならばその方法をその広報に記載することを義務づけるなど、障害者に対して情報を提供する制度の整備等が図られるよう取り組む必要があると考えます。
- 日ごろから複数の手段を整備しておきそれが体系づけられていること。

現行ガイドラインにすでに記述がある内容も多く見られた（掲載を省略したもの多数）。また、市町村による温度差もあり、ガイドラインの市町村への浸透が課題である。