

障害福祉関係団体並びに事業者団体へのヒアリング等の実施結果について

1 概要

条例の見直しの検討にあたり、本市の条例施行後の状況を把握し、課題等の整理を行うため、障害福祉関係団体並びに事業者団体へヒアリング等を行った。（令和3年度に未実施の団体に対して実施した。）

2 実施方法

調査対象者へ質問項目を記載した調査票を送付し、その後調査票の回答内容を基にヒアリングを実施した。

ヒアリングについては、委員や対象者の関心事項についても考慮するため、書面調査の回答に基づき大まかな質問事項を決めておき、回答者の答えによってさらに詳細に尋ねていく半構造化インタビューとした。

3 調査対象（計6団体 14名） ※人数はヒアリング参加者数

	団体等名称	ヒアリング実施日	参加者数	該当ページ
障害福祉関係団体				
(1)	みやぎ高次脳機能障害ピアサポートチーム七夕	令和4年6月20日	3	2
(2)	みやぎ盲ろう児・者友の会	〃 6月22日	6	4
(3)	みやぎ・せんだい中途失聴難聴者協会	〃 6月22日	1	8
(4)	特定非営利活動法人自閉症ピアリンクセンターここねっと	〃 6月28日	3	11
(5)	仙台市知的障害者関係団体連絡協議会	書面調査のみ実施		13
事業者団体（サービス・労働関係）				
(6)	宮城県ホテル旅館生活衛生同業組合	令和4年6月24日	1	15

4 ヒアリング等における主な内容

※ヒアリングの回答に加え、調査票に記載があった回答も含めて記載しています。

(1) みやぎ高次脳機能障害ピアサポートチーム七夕

主な意見等は以下のとおり

【質問項目①】

障害を理由とした差別と感じたことや嫌だったこと、困ったこと等について教えて欲しい。

【回答】

職場の中での困りごとが多い。記憶障害があるため、繰り返し声がけをしてサポートしてもらわないといけないのだが、一度ミスをすると、「もういいよ」と言われ、自分の担当する仕事がどんどん減っていくことがある。障害者雇用ということで記憶障害についても理解してもらっているはずなのだが、実態としてうまくいっておらず、会社での居場所が無い人が多いと思う。

障害者枠で採用されているのだから、会社での居場所が無くても、経済的な理由からやむを得ず我慢して働き続けなければならないという諦めがあるように感じる。我慢することが当たり前と考えている傾向が強く、差別と感じた事例について意見を求めてもなかなか出てこない。

障害を発症するまでは営業で活躍されていた方もおり、現状の自身の状態を受け入れられていない方が多いように感じる。現状を整理して次のステップに進めれば良いのだが、障害を負う前の活躍していた自身のイメージもあり、受け入れるのがなかなか難しいように思われる。

高次脳機能障害の人は、普通に話せる人が多いため、福祉的介入が難しいと感じる。勤続年数が長くなると、職場でその人に障害があることを忘れてしまうことがある。身近な家族ですら忘れてしまうことがあるため、定期的に障害があるということを職場と当事者の間で確認することが必要だと思う。

高次脳機能障害の場合は、福祉的介入が少なくてもよい人（障害の程度が軽く仕事ができる人）程、期待と現実のギャップが生じ、職場からの理解が得られなくなり、結果として職場の人間関係がうまくいかなくなることが多い。反対に、常にメモを必要とするような人（障害の程度が重く仕事ができない人）の方が周囲からの理解が得られやすく、人間関係がうまくいくケースが多いように思う。

職場での人間関係がうまく築けず、休みの日の楽しかった出来事を職場で話せる人がいない、休憩時間に孤立してしまうという話を聞くが、それが差別なのかというと非常に難しいところだと思う。

職場の上司が変わるたびにどのように自身の症状を説明したらよいのかを悩むという話を聞く。

【質問項目②】

周囲からの配慮があり助かったことがあれば教えて欲しい。

【回答】

記憶障害への対応として、仕事上使用する物品に分かりやすい目印を付けて貰った。

仕事の手順をチェックリスト形式で作成して貰った。

道順が分からなくなることへの対応として、曲がり角の写真を添付して貰った。

音楽活動（カホン隊）でとっておきの音楽祭に参加した際に、一般の方から声を掛けてもらえた時は嬉しいという話を聞く。自身が認知されているということが嬉しいのだと思う。

【質問項目③】

差別解消法や条例の施行後に何か変化はあったか。

【回答】

大きな変化は無いと感じるが、障害当事者側への周知は進み差別を受けたと感じた際は相談しても良いんだという認識は進んだと思う。相談先の積極的な周知はまだまだ必要と感じる。

【質問項目④】

合理的配慮の提供にあたり、障害のある人と事業者や行政機関等との建設的対話を行うためにどのようなことが必要と考えるか。

【回答】

堅苦しくない場を設定し、まずは障害ある人との交流の機会を設けてみるのが良いと思う。対話の中から自然に障害特性の理解が進むことでどのような配慮やサポートが必要なのかという事も一緒に話し合えるようになると思う。実際、就労支援の現場ではそういった場の設定も行われている。

【質問項目⑤】

障害を理由とする差別に関する相談体制についてどのようなものがあると良いか。

【回答】

高次脳機能障害の当事者は相談する機会が少ないため、そもそもどのような体制でどのような内容の相談が行われているのかが分からないと思う。そのため、まずは相談先の周知が必要だと思う。

高次脳機能障害の当事者は定年後の再就職ができない場合が多いため、再就職ができるか等、定年後の生活に不安を抱えている人が多い。そのため、定年後のライフプランニング等について相談できる場所があると救われると思う。障害がない人であれば、それほど悩むことがない事例でも、障害があるために悩みを抱えてしまうことも広く

とらえれば差別といえる。差別に関する相談というとな居が高くなるので、困りごとを声に出せる窓口があると良いと思う。

【質問項目⑥】

差別解消や障害理解に向けた取組みについて行っているものがあれば教えて欲しい。

【回答】

団体としては、音楽活動（カホン隊）を通して障害理解に向けた活動を行っている。障害があっても働く事ができる事や、生き生きと生きられることを伝えていく事で、障害への偏見もなくなるのではないかと考えている。この様な伝える為の活動の場の提供を行政も一緒に取り組んで貰えると良いと思う。

余暇活動の充実が結果として就労継続に繋がると思う。この10年で会員が誰も仕事を辞めていない。これが団体としての実績だと思う。支援員が当事者と対等に接し、音楽活動を続けているというところが、職場にはないところだと思う。

【質問項目⑦】

障害を理由とした差別等の事例の収集や共有について、どのような取組みがあれば良いと思うか。

【回答】

高次脳機能障害者の当事者は、その障害特性から障害を理由とした差別や合理的配慮が行われていないことに気付かずに心だけが傷ついている事が多く、差別の線引きも難しいと感じる。そのため、事例としても当事者からは出づらく、周囲の人が気付くことの方が多いと思う。まずは、どのような言動や行為が差別や合理的配慮の不提供に当たるのかの周知を行う事が必要だと思う。

(2) みやぎ盲ろう児・者友の会

主な意見等は以下のとおり

【質問項目①】

障害を理由とした差別と感じたことや嫌だったこと、困ったこと等について教えて欲しい。

【回答】

目が不自由で難聴のため、必要な手続きについて、電話、メール、点字等での配慮をお願いしたが、「弊社では、そのような媒体での対応はいたしかねます。弊社のサービスへの理解をお願いします。」と言われてしまい、必要な手続きが取れずに困った。

PDFデータや図表、グラフ、画像等の情報のテキスト化、拡大文字版作成、点字による情報、または人による情報保障等の合理的配慮がなかなか得られない。

<p>盲ろう通訳・介助の合理的配慮が受けられないことがある。交渉すると、予算が無い ため、個人で手配して欲しい旨を伝えられたことがあり、盲ろう者はまだまだ認知さ れていないと感じた。</p>
<p>盲ろうについては前例がなく、認知も理解もまだまだ不十分であることが多く、盲ろ うの障害や困難、必要とする合理的配慮の説明にかなりの時間とエネルギーを要する。 「盲ろう」と一言と言っても目と耳の障害や困難、コミュニケーション・情報の送受 信方法や支援のニーズも様々であり、周囲に理解してもらうまでに時間がかかること が多い。</p>
<p>宿泊施設の予約時に視覚障害者や盲ろう者であることを伝えたと、夜間はスタッフが 手薄なため、目の見える介助者を同伴することを条件とすることを言われた。</p>
<p>目が不自由で自力では移動ができないため、事前に無人駅や駅員がいない時間帯の乗 り継ぎ支援を相談したところ、「無人駅や駅員がいない時間帯は乗り継ぎ支援はできな い」と断られた。</p>
<p>補助犬と一緒にバスを乗る時にバスのドアを開けてもらえなかったり、2回続けてタクシ ーの乗車を拒否されたことがある。</p>
<p>お店や医療機関等の窓口で、相手が通訳介助員とのみやり取りをして、勝手に話が 進んでしまうことがある。結果として本人に情報が入らないまま物事が進んでしまい、 結果だけを伝えられることがある。自身が（直接やりとりができていないことに）気 づいた時には直接やり取りをしてもらうように配慮をお願いすることもあるが、相手 が（直接コミュニケーションがとれない、とりにくい）当事者よりも、コミュニケー ションがとれて動ける介助者等とやりとりをするのがスムーズと認識されてしまうこ ともあり、なかなか理解を得るのが難しいと感じている。</p>
<p>盲ろうの子供が通所施設に通い始めて12年になるが、福祉現場の方は目まぐるしく人 が入れ替わるため、教育機関とは異なり継続する支援が受けられないと感じている。 本人は人が変わるということにストレスを感じているため、情緒不安定になりがちで ある。</p>
<p>ワクチン接種の案内について、届いたものが視覚障害者用のものであった、障害者手 帳の情報等の問題であると思うが、盲ろう者としてトータルで欲しい情報が提供され なかった。</p>
<p>盲ろう者が新型コロナウイルスに感染して隔離されることになった場合、電話やメー ルでのやり取りが主となり、接触してのコミュニケーションは取れなくなるので、不 安を感じている。（盲ろう者は、人や情報と直接「触れること」で情報を得たり、コミ ュニケーションをとっているため）</p>
<p>電車や地下鉄駅の時刻等が表示されているディスプレイの文字が見えにくい。もう少 し見やすいように改善して欲しい。</p>

【質問項目②】

周囲からの配慮があり助かったことがあれば教えて欲しい。

【回答】

コロナ禍でソーシャルディスタンスや3密を避けるなど新しい生活様式が言われるなかで、盲ろう者の通訳・介助を含めた支援には接近や接触は避けられないことを理解していただき、感染症対策をしながら、コミュニケーションや情報保障がうけやすい距離で通訳・介助の支援を受けられた。

以前は目の不自由な方の手引き(ガイド)方法も不安定であったが、視覚障害者のガイドの研修を受けたという駅員さんが増え、安全にガイドしていただけるようになった。

盲ろう者は、会議等の場では資料が読めず、現場での情報保障だけでは資料の理解が難しいことが多いが、電子データなどで事前に資料内容を共有していただいて、内容を理解したうえで、会議に臨むことができた。

映画上映会で、盲ろう者がそれぞれの情報受信方法やニーズに合わせて個別に通訳・介助員による情報保障(音声通訳、パソコン通訳、筆記通訳、触手話、接近手話(弱視手話)など)を受けて、映画を楽しむことができた。情報保障をする通訳・介助員の入場料は無料で対応していただいたこともありがたかった。

仙台市営バスの乗務員が、乗車口まで来て座席に誘導、車内アナウンスも状況やバスの動きが分かるように丁寧にアナウンスいただき、安心して利用できた。

イベント主催者やお店、施設等で、「何か不便なことや、配慮が必要なことがありましたら、お気軽にご相談ください。」と言われ、盲ろう者として必要な合理的配慮の相談がしやすかった。

【質問項目③】

差別解消法や条例の施行後に何か変化はあったか。

【回答】

以前と比べ、情報保障への対応がスムーズになったと感じる。

盲ろう者に必要な合理的配慮を断られることもあるが、差別解消法や差別解消条例が施行されたことで、合理的配慮に関する相談がしやすくなった。根拠を説明し、合理的配慮の提供を受けられるようになってきた事例が少しずつ増えてきている。

【質問項目④】

合理的配慮の提供にあたり、障害のある人と事業者や行政機関等との建設的対話を行うためにどのようなことが必要と考えるか。

【回答】

必要とする合理的配慮はそれぞれで異なり、その場の状況によるところもあるが、障害者自身もどのようにお願いしたらよいのかがわからなかったりする。日頃から障壁を解消するために、どうしたらいいのかを相談したり、一緒に考えたり、適切な機関

<p>や団体につないで、解決の糸口を一緒に見つけていけるような体制があるといいのではないかと思う。</p>
<p>相手とのコミュニケーションをとるために、相手側の状況を確認する事や、法律や条例の知識を学ぶことも必要であると思う。また、他の当事者仲間の事例を知り、自身の立場だったらどのように行動するのかを考えることも必要であると思う。</p>
<p>行政や事業者の職員が障害への理解、差別解消法や条例、合理的配慮について知らない、あるいは理解できていないことが多く、そのような状態での対応が、差別や合理的配慮の不提供になることがある。職員やスタッフの理解を深めるためにも定期的な研修や情報共有、当事者と関わる機会や時間を作っていく必要があると感じる。</p>
<p>当事者から相談をする際、できないことを一方的に伝えたり、行政や事業者の都合への理解を求められると、建設的な対話は難しくなるため、まずは当事者の話を丁寧に聞いて、現状を説明し、そのうえで、どうすることができるか、一緒に考えていけると、建設的な対話もできるようになり、相互理解につながると思う。</p>
<p>【質問項目⑤】</p> <p>障害を理由とした差別等の事例の収集や共有について、どのような取り組みがあれば良いと思うか。</p>
<p>【回答】</p> <p>事例集を様々な媒体で作成すると良いと思う。(墨字、拡大文字、テキスト、音声データ、イラストや映像、ホームページの活用など)</p>
<p>事例を障害や場面ごとに整理して検索したり、読みやすいように工夫をすると良いと思う。</p>
<p>当事者、小中学生、事業者、行政向けにそれぞれ事例や改善(解決)方法をまとめていくと良いと思う。</p>
<p>障害者差別解消に関するシンポジウムやイベントを企画し、障害者団体や関係者、事業者等を招いて、最新の情報を提供する機会を作ると良いと思う。</p>
<p>市民や町内会等と連携、協力していく必要があると思う。</p>
<p>【質問項目⑥】</p> <p>障害のある方が相手に必要な配慮をうまく伝えるために、団体として取り組んでいることはあるか。</p>
<p>【回答】</p> <p>過去に団体主催の交流会の中で障害者差別に関するテーマで意見交換を実施した。今年には差別相談や合理的配慮などに関する学習会を企画している。</p>
<p>盲ろう者が外に出て刺激を受けることで得られることは多いと思うので、団体として盲ろう者が外に出ていけるような場を作っていくことが重要であると思う。</p>
<p>個別に相談を受けて、対応策を助言することもある。</p>

【質問項目⑦】

条例の見直しに向けて検討すべき点や仙台市への要望等があれば教えて欲しい。

【回答】

障害者権利条約や障害者差別解消法の見直し、宮城県の条例との整合性や関連性についても議論や協議をして「つながる」ものにしてほしい。

東日本大震災の被災地域の経験や教訓から障害者と防災に関連する内容もさらに加えてほしい。

(3) みやぎ・せんだい中途失聴難聴者協会

主な意見等は以下のとおり

【質問項目①】

障害を理由とした差別と感じたことや嫌だったこと、困ったこと等について教えて欲しい。

【回答】

あるセミナーに、自分は情報保障が必要である旨を記載して参加を申し込んだのだが、後日、主催側から職場に問い合わせがあった際に、本人に相談も無く、上司が一方的に情報保障は不要と決めつけ、情報保障を断ってしまった。その後、直接主催者側の担当者とやり取りをして、情報保障を受けられることになったが、会話ができ、見た目では聴覚に障害があることが分からないため、周囲の理解が得られないことが多い。

配慮がないのに、周りと同じだけの仕事をさせられる。聞き取れない、聞こえなくて分からないだけなのに、できない人というレッテルを貼られる。

全盲の障害者が職員として採用されたのだが、その全盲の職員には、非常勤職員が専属でサポートする等、万全の体制が整備されていた。だが、聴覚に障害がある自分は今まで1度も職場から配慮についての聞き取りをされたこともなく、また、同じく聴覚に障害がある後輩職員が職場の理解を得られずに退職や休職してしまったこともある。障害の種別の違いによるあまりの対応の違いに怒りがこみ上げた。

市内の区役所でUDトークが使えるはずなのに、区役所の障害高齢課の職員は全く知らないようであった。

【質問項目②】

周囲からの配慮があり助かったことがあれば教えて欲しい。

【回答】

自分はある程度聴き取りができるのだが、少人数の打ち合わせに関しては、静かな場所で実施するというルールや、電話対応はしないというルールを職場へお願いし理解を得ている。

職場の電話に音量を上げる器具を付けてくれた。

理解のある職員がノートテイクをしてくれた。

会議に欠席している人も情報共有できるように、会議の資料等が必ず紙面もしくはサーバー上で得られるようになっている。

筆談ボードを使ってやりとりに理解を示してくれる。

聞き返したときに嫌な顔をしないでもう一度言ってくれる。

【質問項目③】

差別解消法や条例の施行後に何か変化はあったか。

【回答】

やっと情報保障を認めてもらえるようになったが、手のひらを返したような「配慮します」の姿勢に戸惑いを感じることもある。

【質問項目④】

合理的配慮の提供にあたり、障害のある人と事業者や行政機関等との建設的対話を行うためにどのようなことが必要と考えるか。

【回答】

そもそも合理的配慮の前提となるべき基礎的環境整備がなされていないと思っている。そのため、現状として、合理的配慮という言葉だけが独り歩きしているように感じる。提供できる配慮の準備があって、相手に選んでもらうというのが本来のあるべき姿だと思う。配慮の準備ができていない状態なのに、言葉だけで合理的配慮を提供しますというのは腑に落ちない。

例えば、研修で手話通訳をお願いしても、手続きの方法が分からないといわれるケースや、UDトークに必要な音響処理を断られることがあり、そもそも配慮をするための準備すらできていないと感ずることがある。

今年度、職業上必須の研修が外部であり、情報保障（UDトーク）を求めたところ、研修センターの担当、情報部門の担当職員等、関係者が集まってきて、UDトークの導入をどのように進めていくかを話し合った。前向きに進めるという前提で関係者が集まるという、このような形が建設的対話なのではないかと思う。（結果的にUDトークも導入された）

建設的対話をする気持ちが少しでもあるなら、一度だけでなく数回は話し合いの場を持つべきだと思う。その姿勢だけでもまずは見せてほしいと思う。

事業者や行政機関等は現場に丸投げせずに、トップダウンで必ず職員に周知徹底させてほしい。

【質問項目⑤】

障害を理由とする差別に関する相談体制についてどのようなものがあると良いか。

【回答】

そもそもどこに相談したら良いかが分からない人が多いと思う。

メールで相談ができるようになれば良いと思う。

前例がないと断るのではなく、前例がないのだから一緒に考えて欲しいと思う。

専門知識や経験のある人、その業務に真剣に取り組む気がある人に対応して欲しいと思う。

【質問項目⑥】

障害を理由とした差別を受けた事例等でこれまでどこかに相談したことはあるか。

【回答】

自身が周りに助けを求めるタイプなので、プライベートなものを含めるとかなりの数を相談していると思う。公的などころへも相談するが、自身の人脈の中で相談をすることが多いように思う。

合理的配慮を求める際には、ほとんどのケースで当事者側に何らかの労力が生じる。自分の仕事をこなしつつ、更に配慮を求めるための労力を費やすとなると、難病を患っていることもあり、体力的に苦しい時がある。配慮の必要性（自身への影響）や実現の可能性を見極め、優先度を決めており、労力に見合わない判断した案件については諦めることもある。

【質問項目⑦】

団体として会員から差別に関する相談を受けることはあるか。

【回答】

会員から寄せられる相談について、差別というよりは、障害が（もしくは障害者で）あることの周囲への開示のことや、職場にどのようにして理解を得たらよいかという相談が多い。職場へ配慮をお願いしたが、対応してくれなかったという事例でも、話をよく聞くとどのような配慮が必要なのかを具体的に伝えていないため、相手側も対応に悩むようなケースが見受けられる。求める配慮は人により異なるので、相手への発信の仕方も重要である事を伝えている。

若い人からは、身近に同じ障害のある人と交流できる場がない、手話を覚えたい、聴力が徐々に低下していくことで仕事が続けられるかどうか悩んでいる等の相談を受けることがある。相談については団体の会員以外からも、個人的に相談を受けることがある。

【質問項目⑧】

条例の見直しに向けて検討すべき点や仙台市への要望等があれば教えて欲しい。

【回答】

条例自体は良いと思うが、あとはこれを日常生活や現場でどこまで実現していくか、一般市民に普及させていくかではないかと思う。

難病患者の中には、公的な補助が受けられず、多額の医療費を負担している人もいる。そのため、医療費のために体に負担をかけて働くという矛盾が生じている。そのあたりの金銭的な保証も充実すればよいと思う。

(4) 特定非営利活動法人自閉症ピアリンクセンターここねっと

主な意見等は以下のとおり

【質問項目①】

障害を理由とした差別と感じたことや嫌だったこと、困ったこと等について教えて欲しい。

【回答】

ある集まりで何の障害かと参加者にしつこくきかれた時は個人情報や不当に開示させられていると感じた。少人数で集まって話すような場面でこのような状況に遭遇することが多いように思う。

引きこもりであった頃、図書館にしか居場所がなかったのに大学生グループからあの人まだいるよと聞こえよがしに言われ不快感を覚えた。

かつては家族からでさえ障害があるからかわいそう、障害があるから仕方がないと言われたことがある。現在は、仕事や家のことを一人でこなしている自分の姿をみて徐々に良い方向に変化してきており、自分の良い部分をみてるようになったと感じている。

障害のある方の住まいを探すサポートをしたことがあるのだが、断られることが多く、物件を探すことに苦慮したことが印象に残っている。不動産会社の窓口で、障害があるが、一人暮らしは可能である旨を丁寧に伝えても、なかなか理解を得るのが難しかった。障害者は火の始末ができないとか、大きな声を出して近所に迷惑をかけるという偏見が根強く、障害のある方が地域で暮らすことの難しさを感じた。

バスでふれあい乗車証を見せた際に、自分だけが乗務員から挨拶をしてもらえなかったという話を聞いたことがあり、差別的な行為だと思った。

【質問項目②】

周囲からの配慮があり助かったことがあれば教えて欲しい。

【回答】

障害の特性上、言葉が頭に入りにくいいため、聞き逃したり、勘違いをしてしまうことが多いのだが、職場で、日々の業務の内容を優先順位も付けて視覚的に理解できるツールを提供してくれたので、非常にありがたかった。また、そのツールには日々の困りごとを書くことができ、書いたことはすぐに職場内で共有してくれていたのも相談しやすかった。

職場において、質問などの意図が分からないとき、きちんと説明をしてくれる。

講演などで、これまでの自身の体験等を話す機会があることはありがたいと感じている。他の人に発信をできているということだけで自己肯定感が持てるようになった。

自身が感覚過敏（においに敏感）であり、油性ペンのにおいが苦手であるため、利用していた就労移行支援事業所に、配慮を求めたことがある。事業所ではすぐに水性ペンに変えてくれた。

【質問項目③】

合理的配慮を求めらうえで苦慮することがあれば教えて欲しい。

【回答】

合理的配慮を求める相手が目の前の個人等、分かりやすい場合は問題ないのだが、地域で起きる困りごとの場合、どこに相談してよいのか悩むことがある。

障害の特性から、街中で流れるアナウンス等がストレスに感じ、疲れてしまうことがあるが、そのような場合は配慮をどこに求めばよいのかが分からないことが多い。一定時間音を出さない「サイレントタイム」のようなものがあると非常によいと思う。時間は短くてもそのような時間があると、音に敏感な人もいるというPRになると思う。

【質問項目④】

合理的配慮の提供にあたり、障害のある人と事業者や行政機関等との建設的対話を行うためにどのようなことが必要と考えるか。

【回答】

合理的配慮を求めるときには、こちら側がうまく説明ができず、とりとめのない抽象的な表現になってしまうことがある。そのことが不安で相談しにくいところがあるので、やり取りの中で、こちらの意図していることをくみ取っていただくと大変ありがたい。

障害の特性上、相手の表情から感情を読み取ることが苦手である。相手の声のトーンで相手の人柄や感情を読み取っているため、声のトーンが柔らかいと話しやすいと感じる。

障害のある方は我慢することが基本と考えている人が多いので、相手に配慮を求めるという選択肢を知らない人が多いと思う。配慮を求めることを自分のわがままと捉えている人が多いように思う。

相手に必要な配慮は、ある程度こちらで察することはできるが、細かいところはやはり本人から言ってもらわないと分からない。本人が言えるような関係性が重要だと思う。

【質問項目⑤】

障害を理由とした差別等の事例の収集や共有について、どのような取り組みがあれば良いと思うか。

【回答】

当事者からの声を定期的にヒアリングする場を設けて欲しい。漫画やイラストなどを取り入れた読みやすい事例集を発行するといったのではないかな。

【質問項目⑥】

条例の見直しに向けて検討すべき点や仙台市への要望等があれば教えて欲しい。

【回答】

ミライロIDがもっと広がれば良いと思う。ふれあい乗車証もスマートフォンで対応できるようになるとよいと思う。

手続きの都度、障害者手帳を提示することを嫌がる方がいる。スマートフォンをかざすということであれば、抵抗感は少なくなると思う。障害のある方のプライバシーを守ることに繋がるのではないかな。

(5) 仙台市知的障害者関係団体連絡協議会

主な意見等は以下のとおり

【質問項目①】

障害を理由とした差別と感じたことや嫌だったこと、困ったこと等について教えて欲しい。

【回答】

障害者が医療機関の待合室で順番待ちをしており、他の子供が騒いでいると、あのお兄ちゃんみたいになるから、静かにしなさいとその親が子供に言っていた。

小学生以下の子供達が障害者の自宅前を通る時、この家にはバカがいるんだと言われ続けたとき。

<p>本人は読み書きそろばんが出来ず、差別や困りごとは親でもわからない事が多い。</p> <p>耳鼻科を受診したり、眼科を受診した時、じっと出来ない子なので「もう、無理」と言われて診てもらえないがそれもしかたないかなと思う。</p> <p>アパートを借りる為、不動産屋へ行った際、障害者の家族がいるのであれば貸せないとされた事がある。</p> <p>グループホームを建てる時、隣近所の住民よりとても強烈的な反対をされ、条例だけがあっても人間の考えはそう簡単には変わらないと思った。そのせいで半年位建てるのが遅くなった。</p> <p>電車や地下鉄で奇声をあげたり、人と違った行動をとった時のまわりの冷たい視線を感じる。</p> <p>絵画教室やスイミング教室への入会を断られたことがある。</p>
<p>【質問項目②】</p> <p>周囲からの配慮があり助かったことがあれば教えて欲しい。</p>
<p>【回答】</p> <p>病院で、一緒に待合室でなく、検査用の部屋に案内され、周囲の目を気にすることなく診察の順番待ちができたこと。</p> <p>息子に自閉症の障害があることを伝えたら「テレビで見て知っています。大変ですね。頑張ってください」と共感され、気持ちが軽くなり安堵した。</p> <p>東日本大震災の時避難所で障害者であることを申し出たら、畳の別室に移動させてもらい、大変助かった。</p> <p>個室や他の客とスペースを空けてくれたり、端の席を用意してもらった事がある。</p>
<p>【質問項目③】</p> <p>合理的配慮の提供にあたり、障害のある人と事業者や行政機関等との建設的対話を行うためにどのようなことが必要と考えるか。</p>
<p>【回答】</p> <p>電車の遅延等の時、文章での告知だけでは難しいので漢字が読めなくても大丈夫なようにアナウンスを多くしてほしい。</p> <p>事業者（例えば通所施設）と常に対話しているので、行政機関には事業者との対話連携してもらえばよいと思う。</p>
<p>【質問項目④】</p> <p>条例の見直しに向けて検討すべき点や仙台市への要望等があれば教えて欲しい。</p>
<p>【回答】</p> <p>障害者が健常者と同じ教育環境で学びが可能なら叶えて欲しいし、教育関係機関も後押しできる学習要領を充実させるべきだと思う。</p> <p>見た目ではわかりにくい障害があることをこちらからも発信し、理解してもらおう努力も必要だと思う。</p>

小学校や中学校で差別をしない、困っている人に手を差し伸べる人になろうというビデオを1年に1回だけでも市で毎年作成し見てもらうことが必要だと思う。

自閉症啓発デーや障害者週間の取り組みをもっとメディアやSNSを使って国民に周知ができれば良いと思う。

条例は評価できるが、差別に対する相談が難しい。

条例があることを知っているのは恐らくほんの一部の方だと思う。より多くの方に知ってもらえるよう、市政だより等でもっと取り上げて欲しい。

(6) 宮城県ホテル旅館生活衛生同業組合

主な意見等は以下のとおり

【質問項目①】

現在実施している障害のある従業員への配慮の取組について教えて欲しい。

【回答】

障害があり、疲れが溜まってしまうと勤務ができなくなってしまう従業員がいる。予定がなく休みをとることになると、現場に負担となってしまうため、これまでの経験や本人にも相談しつつ、疲労が蓄積しないように休日や勤務時間を設定したりして配慮している。なお、職場の中では、障害者雇用の従業員に限らず、無理せずに余力を残しながら働いた方が、提供するサービスが上向くという考えが根付いている。

障害のある従業員について、基本的に業務を二人体制で行い、障害のある従業員が孤立しないような体制をとっている。障害の特性に応じて、できること、できないことについてペアでコミュニケーションをとりながら、相互に理解したうえで連携をとっている。

【質問項目②】

現在実施している障害のあるお客様への配慮の取組について教えて欲しい。

現在はコロナ禍ということもありできていないが、以前にNPO法人と連携して、下肢不自由の方に温泉に入ってもらおうという取り組みにチャレンジしたことがある。清掃時間を利用して、ヘルパーが付く形で温泉入浴を楽しんでもらった。このようなチャレンジをすることで従業員の障害理解が進むと考えている。

お客様が困っている様子を見かけたら助けるという基本を前提として対応すれば、障害のある方への配慮として大きくずれることはないと考えている。

【質問項目③】

障害のある従業員が職場での困りごとを相談できるような体制はあるか。

【回答】

相談専用の窓口は設けていないが、上長と日常的に相談できる関係性や困りごとがあった場合には、総務部と共有し対応できる環境を構築している。なお、直近一年程度の記憶だが、職場での困りごとに関する相談を受けたことはない。

【質問項目④】

障害のある人への配慮等の参考として活用することを目的とした事例の提供について、どのようなものであれば活用しやすいと思うか。

【回答】

他社事例やQ&Aをまとめた冊子や資料などがあると良いと思う。他社がどの位取り組んでいるのかが分からない状況なので、自社の現在地を知るうえでも良いと思う。

【質問項目⑤】

障害のあるお客様への配慮等で苦慮していることや課題となっている事例について教えて欲しい。

【回答】

お客様によって望んでいるサービスが異なるため、対応が難しいと感じている。できる限り自分でやりたいと考える方もいれば、手を貸してほしいという方もいるので、お客様との会話の中でそれを読み取らなくてはいけない。場合によっては、お連れの方から情報を引き出さないといけないこともあり、本人がおざなりな対応と感じてしまうこともあるかもしれない。

足が不自由そうに見えたため、車いすの利用を提案したところ、お客様が不快に感じてしまったという事例もあり、おもてなしとして非常に難しいと感じている。

お客様の方から事前に足が悪いので、エレベーター近くの部屋を希望する等のリクエストがあった場合には、車いすを用意する等、対応を検討できるのだが、そのような情報が無い中で、対応を検討するのは非常に悩ましい。

感覚的なものではあるが、お客様の方から事前に障害があることをお知らせいただけるケースは多くないと認識している。

【質問項目⑥】

条例の見直しに向けて検討すべき点や仙台市への要望等があれば教えて欲しい。

【回答】

バリアフリー化へ対応した際の事業者への費用の負担が大きいと感じている。行政の補助金等は1事業所1回という制約があるケースが多く、複数店舗を営業している場合はそれでは十分に対応できない。事業者の規模に応じた運用があると、効果的だと思う。