

関係機関ヒアリング調査等結果報告

(追加分)

関係機関ヒアリング6【スポーツ】スポーツクラブ	2
関係機関ヒアリング8【交通】鉄道事業者	4
協議の場の活用2【スポーツ】調布市障害者スポーツの振興における協議体	6
協議の場の活用3【住まい】調布市居住支援協議会.....	7

令和5年2月

関係機関ヒアリング6【スポーツ】スポーツクラブ

日時 令和5年1月19日(木)10:30-11:30

(1) 障害のある利用者への対応について

○御社における障害のある利用者の受け入れ状況について教えてください。

- 利用者から申告がない限り障害の有無の確認などはしていないので、正確には把握していない。目の見えないところで障害をお持ちの方などを含めると一定数いらっしゃると思う。
- 入会申し込みの記入用紙に、あまり明確ではない聞き方で診断の有無などを確認しているが、その場でお知らせが無かった場合、障害が疑われると感じるケースであっても、確認はしていない。
- 教室中にどこかに行ってしまうなど、気になることがあると園・学校での様子を保護者に確認することはある。その際、障害のことについてお伝えいただくこともある。団体行動ができない子については、コミュニケーションをとりつつ、皆の輪の中に出たり入ったりしてもらい、少しずつ集団行動に慣れていただくというケースもある。必要に応じて個別クラスと集団クラスを行き来することもある。
- 成人の視覚障害の方で、ロッカー・プールサイドまでヘルパーと一緒に来てもらっている。以降は当社のスタッフが対応し、終わったら同様にプールサイドまで迎えに来るということを行っている。

○障害のある利用者への対応で困った事例や、御社で取り組んでいること、工夫していること、課題と感じていること等があれば教えてください。

- 目や手足が不自由な方に対し、階段や手すりの設置状況、プールの入り方に支障が出るかもしれないということは伝えただけで、体験をしていただき、その後やはり難しいという判断になることはある。同じようなケースでもできる方・できない方はいるので、まずやってみていただき、こちらでできることをお伝えして、そのうえでご判断いただいている。
- 課題として、施設面での難しさがあり、ロッカーまでの道やプールサイドまでの道も階段であるため、ハードルが高く感じる方はいらっしゃるかもしれない。着替え用の別のスペース等、様々な対応ができるような場は何かの形で確保できたらよいと考えている。

(2) スタッフ養成、研修等における課題

○従業員の方の様々な障害への理解の推進や対応、指導方法等について、御社で取り組んでいること、課題と感じていることがあれば教えてください。

- 基礎知識として全体研修またはメール等での情報共有等を通じて、事例の共有等も行っている。店舗で初めてのケースでも、他の店舗での事例確認などの努力はしている。
- 専門の対応ができるスタッフを各店舗に配置しているというわけではない。障害の有無にかかわらず運動全般の知識取得、情報共有については継続して取り組んでいる。個人的に興味があって知識をつけているスタッフはいると思う。
- 障害者への個別対応をずっとやっているスタッフがおり、何らかの資格は持っているはずだ。自分ができることがあれば積極的に受けてもらっている。プライベートレッスンで、マンツーマンで行っているため、指導者の予定に合わせて実施している。

(3) 施設内のバリアフリー化について

○施設内の設備面で、障害のある方(利用者)への対応の支障となっていることはありますか。また、それについて工夫していることがあれば教えてください。

- 最初の確認の際、介助者と一緒に利用することをお願いしている。当社のスタッフが着替えの手伝いや行き来を手伝うことは難しいので、手配をしていただく。こちらができることとしては手すりや障害のある人でも使用できるトイレの設置など。スロープまでは難しい。
- 介助者は同性ではないと難しいと思うのだが、現状、男女別以外の更衣室の準備まではできず、希望いただくこともあるが、お断りしている状況だ。

(4) 市、障害のある当事者、市民に求めること

○行政等から市民全体等へ向けてどのような発信があれば良いと思いますか。

- 以前に比べると、障害のある人を身近に感じられるような機会は増えてきていると思うが、興味のない人には情報が行かない。そのような人に対して情報があると理解が進むのではないか。

○お互いが気持ちよくスムーズに利用できるようにするために、お願いしたいこと、心がけてもらえると思われることなどがありますか。

- 通常クラスとプライベートクラスがあり、さらに泳力別でクラス分けをしている。泳力よりも集団行動を経験させることを目的とする人もいて、その場合は最初にクラスの他の子に対して、この子はこういうところがあるから、みんな助けてあげてねということを伝えるようにしている。それでもうまくいかない場合はプライベートに変更するなどしている。
- 通常クラスに障害のある子が入った場合、理解がある保護者は暖かく見守ってくださるのだが、そうでない人は、あの子がいるせいでうちの子が、という人も出てきてしまう。そうならないようサポートし、保護者に対するご説明を努めているが、強制することもできず、それは困ると言われてしまうこともあり、難しいと感じている。

○障害ある方も、誰もがよりスポーツ・運動を楽しめる環境を広げていくために、どのような支援があると良いですか。

- 競技力向上や集団行動など、スポーツに親しむ目的や想いは様々なので、選択肢を増やすことが望ましい。ヘルパー、サポートスタッフの充実に向けて個人や施設に対する補助があるとよいのではないか。
- クラブや教室に初めて行くことに対してハードルを感じている人は多いと思うので、体験と一緒にやってあげるといったサポートがあるととてもいいと思った。

関係機関ヒアリング8【交通】鉄道事業者

日時 令和5年1月17日(火)13:00-14:00

(1) 障害のある利用者への対応について

○障害のある利用者への対応で困った事例等があれば教えてください。

- 事例1：女性専用車両は障害者でも利用可能としているが、男性が乗車しているとの声かけがあり、確認したところ、ヘルプマークをお持ちの方で、謝罪したことがあった。現在は直接係員からはお声掛けはせず、放送のみでご協力を依頼している。
- 事例2：駅で白杖をお持ちの方がいらしたが、敷地外へのご案内に不安を感じた。事例1については女性専用車両に乗車できるということが周知されていない現状があると思う。
- 知的障害等でパニックを起こす方はあまりいないという認識だ。大きな声をあげ、他のお客様からお知らせのある方もいるが、係員の声掛けによっておさまるので、あまり大きな問題と感じていない。以前からそのような利用客はいらっしゃると思うが、課題として対応すべき点と感じていることはない。
- 他の利用者にご協力いただきたい点として、パニックになってしまった際、線路に向かって走り出してしまうこともあると思っているので、列車非常停止ボタンでの緊急停止をお願いしたい。また、車掌の見える位置に乗車いただければ、何かあった際にすぐ対応が可能なので、その点協力いただけるとありがたい。

○障害のある利用者への対応について、御社で取り組んでいること、工夫していること、課題と感じていること等があれば教えてください。

- ソフト面としてコミュニケーションツールである指差し会話帳・筆談機を全駅に配置のほか、ご案内に関する教育を実施。ハード面として、移動等円滑化経路の基準に沿って整備をしており、全駅1ルート以上は段差のないものを確保している。設備投資としてホームドアや段差隙間対策などホーム安全対策の検討を進めているところだ。また、車いすスペースの1列車2か所以上確保をしているが、リニューアルに合わせて全車両への設置を進めている。
- さらなるバリアフリーを推進していきたいところだが、課題として、新型コロナウイルスの影響により経営状況が悪化している。業績の回復に努めていくが、鉄道事業として安全への投資が優先となるところもある。

(2) ヘルプマーク（ヘルプカード）や障害者差別解消法の浸透状況

- 法施行後、国から示されている接遇ガイドラインに沿って対面・現場での教育を継続して行っている。その中でヘルプマークを活用した事例周知にも努めている。近年はコロナ感染も踏まえた接遇の在り方にも取り組んでいる。
 - 「ヘルプマーク」や「障害者差別解消法」などはポスター等の周知により普及してきているという実感はある。
 - 電車で倒れてしまった、発作が起こったという方が身に着けていれば確認はできるが、カバンの中に入れていても、係員が取り出して確認するまではできない。
-

(3) スタッフ養成, 研修等における課題

○従業員の方の様々な障害への理解の推進や対応方法等について、御社で取り組んでいること、課題と感じていることがあれば教えてください。

- 入社時に全社員がサービス介助士の資格を取得している。視覚障害へのご案内講習会等、定期的な教育でサポート充実に努め、対応レベルの低下防止に努めている。盲導犬協会の方をお願いして、駅構内のご案内の仕方の講習会なども行い、少しずつ受講者を増やしている。事故防止という観点では視覚の方のご案内講習に特に取り組んでいる。
- お客様の障害の有無にかかわらず、普段の接客としてお声をいただく係員は一定数いる。少しでも底上げできるように、年4回の全体研修と、個別の教育をしている。対面だけではなく、動画などパソコンでも確認できるような講座も少しずつ増加してきている。
- 見た目での判断が難しいお客様、知的障害の方など症状によって状況が異なる方へのアプローチに対して課題を感じている。聴覚障害の方は、口を大きく開けて話すということや筆談での対応をしている。
- こころのバリアフリーについては国からの指導もあり、視覚障害の方に限らず、どうしていけばよいのか考えていきたい。現場の社員が約1,600人いる中で、どのようにして効率よく学び、実践し、よりよいサービス・ご案内ができるか模索中のところであり、引き続き検討していきたい。個人差があり、相手の気持ちに立ってもらおうというところは非常に難しさを感じている。
- コロナの影響で途絶えたが、多摩市との協力により、お客様へのご案内に関する半日ほどのボランティア講習会を当社が講師側で実施した。受講者にはステッカーを配布し、駅ボランティアとして活躍いただいた。

(4) 市, 障害のある当事者, 市民に求めること

○障害ある方も、誰もが利用しやすい環境を広げていくために、どのような支援があると良いですか。

- 人員が限られているため、ご案内専属のボランティア配属や、ハード面は大規模な投資が必要になるため、財政的な支援をお願いできるとありがたい。

○障害のある利用者やその家族に対して、お互いが気持ちよくスムーズに利用できるようにするために、お願いしたいこと、心がけてもらえると助かることなどがありますか。

- 様々な障害の方がいるなか、係員は出来る限りの対応をするが、できない場合もある。現場目線として係員にも個人差があることをご理解いただきたい。
- 民間企業ではあるが、駅は公共空間だと思っているので、相互理解、相互の助け合いができるような人が一人でも多くなるとありがたい。他の乗客に降車の手助けをしていただいたことはある。
- 事例は、調布市バリアフリー推進協議会等でも引き続き共有することになる。周知方法や自治体でできることなどは継続して相談させていただけるとありがたい。

(5) その他

- 当社ホームページにて愛の手帳割引の交通系ICカード対応に関するニュースリリースを発信している。現状、駅での告知は予定していない。引き続き周知の課題については検討していきたいと感じている。

協議の場の活用2【スポーツ】調布市障害者スポーツの振興における協議体

(実施方法) 協議体連絡会において取りまとめた課題

○福祉分野の課題

- ・学校卒業後の障害者が体を動かす場が少なくなる。
- ・運動機会の減少による肥満傾向がみられる。

⇒学校卒業後の障害者の肥満対策や運動不足等によるストレス解消などを旨とし、日常的に取り入れられる運動や運動ができる施設自ら通えるようなきょうか→けづくりを行う事業を実施し、運動の習慣づけを図る。

○スポーツ分野の課題

- ・障害者のニーズの把握
- ・事業への障害者の参画

⇒障害者に向けた運動の指導方法や、健常者と共に楽しめる運動方法などを学ぶことで、障害の有無に関わらずスポーツが楽しめる環境づくりにつなげていく。

事業実施案の共有、意見交換で出された意見



<企画案>

柱1 平日のスポーツ活動の充実

作業所での運動機会の創出

指導者を派遣し、エクササイズやレクリエーションなどを作業所の職員も含めてレクチャー

柱2 余暇のスポーツ活動の充実

スポーツ施設内での教室等開催

エクササイズやレクリエーション施設に自ら通い、身体を動かす習慣づけのきっかけづくり

柱3 協議体参加団体のための講習会

障害者スポーツに関する講習会

学識者を招いた講演会や講習会を実施

<協議体の意見>

- 一過性のものでなく、事業所としてスタンダードになる内容でお願いしたい。
- 作業所の中の人だけでなく、外の人を借りてやるのもいいと思った。
- 作業所に来てもらうのは、願ったり叶ったり。
- 運動不足の人は、スポーツが好きではない人。スポーツを前面に出すと、習慣として定着しないかも。(福祉作業所)

- 体育館は当面改修で使えないが、プールでの指導はできるかもしれない。(市体協)
- とある作業所から体操の講師の依頼があった。今後このような依頼が増えるよう、取組を発信していけると良い。(SHC倶楽部)

- 参考になるような先進事例を知りたい。(福祉作業所)

- 今後の講習会では実技もあると良い。(スポーツ推進委員)

協議の場の活用3【住まい】調布市居住支援協議会

(実施方法) 協議会委員への追加アンケート(委員に任意で回答を依頼。回答は全て自由記述)

- 障害のある方の住まいの確保において、良かった事例、不動産関係者と障害者支援機関の連携などがうまくいった事例など
 - ・障害があっても自立した生活を出来る方であれば、生活援助ができる建物取扱があるので、本人、親族共に安心した住まい提供ができた事。
 - ・他自治体ではなかなか支援者が相談窓口への同席、不動産店への同行が得られず、「精神疾患(手帳を持っている)」というだけで物件の紹介が得られないケースが多いが、住まいぬくもり相談室を活用することで、予約受付時に支援者の同席を依頼しており、客観的な症状を把握できるため、不動産店に物件照会依頼をかける際に症状の出方や、近隣住民へのトラブル要因の有無などを含めて物件探しを検討していただける状態になっている。

- 障害のある方の住まいの確保において、困った事例、不動産関係者と障害者支援機関の連携などで難しいと感じたこと
 - ・対象物件が少ないので、限られた情報しか提供出来ない点。
 - ・被害妄想の症状のある方は、転居先でも同様の症状が出ることもあり、転居が解決策にならないケースも多い。そのため、不動産会社からも積極的に物件紹介を得られない状況。
 - ・精神疾患のある方で、協力不動産店が頑張ってくれた物件に申込んで、審査が通った段階で、やっぱりやめた(風呂が狭い、古いなど内見した時には納得していた点に不満を述べて)とキャンセルを重ねた方がいらっしゃいました。
 - ・ご家族などの支援が得られる方が良いのですが、ご家族が不動産会社に責任を押し付けようとされるケースでは、不動産店が対応を拒否してしまったケースがありました。

- 障害のある方の住まいの確保について、それぞれの活動において工夫していること、配慮していることなど
 - ・住まいぬくもり相談をご紹介します。
 - ・自社で取り扱いのある建物情報を知ってもらう様、市や包括支援センターへチラシを配布している事。
 - ・「障害があるから」の一言で断られないよう、何が出来て何が出来ないのか、どんな支援が入っていて、どんな支援拡充の余地があるのか、をヒアリングするようにしています。一方で、不動産店には、どんな支援があれば貸せる物件が出てきそうか、という突っ込んだオーダーやヒアリングを行っています。

- 障害のある方の住まいの確保について、課題と感ずること
 - ・特に精神疾患のある方の場合、精神状態が悪化した時の対応や緊急時の対応が課題と考えます。
 - ・紹介できる物件が少ない事、収入や貯蓄が少なく身寄りがいない人に対する建物取り扱い領域が少ない。
 - ・オーナーのご理解

- ・頼れる機関や制度の不動産プレイヤー側への周知(安心材料:こんな状態になったら、この窓口で、こんな支援が受けられる等)
- ・トラブル発生時の支援、オーナーや管理会社に負担が行かない仕組み
- ・障害がある方の受け入れ、部屋探しをした方へのバックアップ
- ・個人オーナーの理解を得にくく、承諾を得られたとしても、万一のリスクについては管理会社に責任を求められる。

○不動産事業者、家主の方たちに障害への理解をより広げていくために、あると良い支援や取組

- ・セミナーなどで正しい知識を学ぶことや、その方を支援する関係者との顔の見える関係性づくりが大切と考えます。
- ・一般賃貸でも後から導入できる見守りサポートの実例や室内で何かあった際の金額保証、室内リフォーム補助費用の案内を事業者家主に定期広告すると良いと思います。
- ・障害の種類、障害に対する支援体制などの周知(印刷物は読まないことが多いため、セミナーや訪問など)
- ・入居後の全リスク対応支援。具体的には、公的な信用力のある保証人又は緊急連絡先及び、対応する担当者の明示。

○よりスムーズな障害のある方の住まいの確保に繋げていくために、障害者本人や家族、障害者支援機関に対してお願いしたいこと、心がけてもらえると助かることなど

- ・ご家族のサポートは必須になるので、建物に入居後にご本人と連絡を取らない、援助しない等が発生しない様、支援機関に定期訪問や連絡を行っていただければ助かります。
- ・オーナーや管理会社から見ると、自身が貸したくないお客様だという自覚(言葉が厳しくて申し訳ありません)⇒自身が、借りられにくいと理解したうえで、それでも紹介してもらえる物件に不満を言わず、ある程度妥協をして申込をするという意味決定を、周囲の支援者が後押ししないと難しい。
※家族や支援者が、もっと段差が・・・、バス・トイレ別でない・・・、と相談者本人を思うあまり注文を増やしてしまい、二度と物件の紹介が得られなかった、というケースは多いです。(最初に紹介された1件が最後の1件だった)
- ・部屋探し開始時点で、オーナー承諾を得るための判断材料となる情報提供。引越し理由等と、入居後、万一の時の対応責任者の明確な情報。オーナーに安心してもらう事が重要。

○障害者施設や障害者グループホームなどへの物件の活用について、魅力を感じる事、課題と感ずること、もっと知りたいことなど

- ・障害者施設等への入居実例を知りたい。建物を紹介する為にこちらが必要とする資格や条件があるのかも知りたい。
- ・弊グループでは軽度精神障害者向けのグループホームを調布市内でも展開しています。体制は整っているため拠点を増やすため常にグループホーム用に借りられる物件を探していますが、施設要件をクリアしていて且つオーナーや管理会社の理解(承諾)の得られる物件が見つからない。

- ・ニーズは非常に高いと思いますし、運営したプレイヤーも少なくないですが、物件の確保が課題です。
- ・公的機関が長期借り上げるなど、オーナーにメリットがあれば、案件も出てきやすい。中古物件は、現入居者と関係もあるため、一棟借り上げによる運用が望ましい。

○その他, 障害のある方への居住支援についてご意見等

- ・引き続き様々な情報共有をして、より良い連携を図って行きたいです。
- ・「障害」と一括りにすると居住支援がわかりにくくなると思います。
- ・身体障害、精神障害、発達障害などジャンルに分けたうえで、その中で家族の有無(存在+サポートの可否)、定期的な収入の有無と額、本人の転居に関する必要性の理解と妥協の可否など、環境条件も加えて支援策を分類して検討していく必要があると思います。