

障害者に対する合理的配慮の提供等に関するアンケート調査結果

1 目的

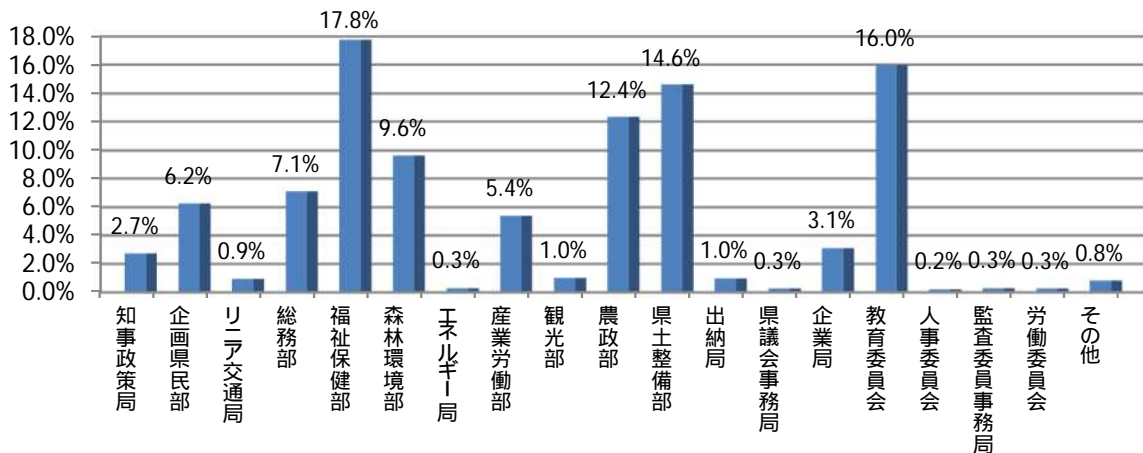
県庁における障害者に対する合理的配慮の提供の状況や障害者施策に関する認知度などについて実情を把握し、対応要領を策定する資料とするため。

2 実施方法等

- (1)実施期間 平成27年11月25日から同年12月4日まで
- (2)実施方法 職員ポータルへのアンケート機能を活用したアンケート調査
- (3)依頼職員 4,634名(警察職員等を除く。)
- (4)回答数 2,340名(回答率50.5%)

3 部局別回答状況

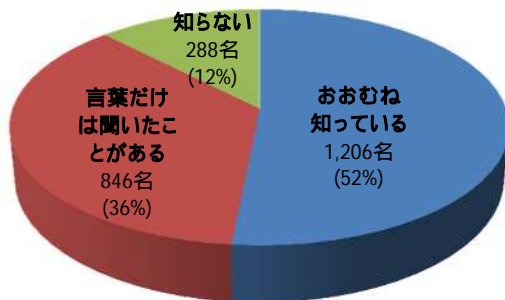
回答数の部局別割合



4 設問及び回答状況

(1) 共生社会の認知度

あなたは、障害のある、なしにかかわらず、誰もが社会の一員としてお互いを尊重し、支え合ってくださることを目指す「共生社会」という考え方を知っていますか。

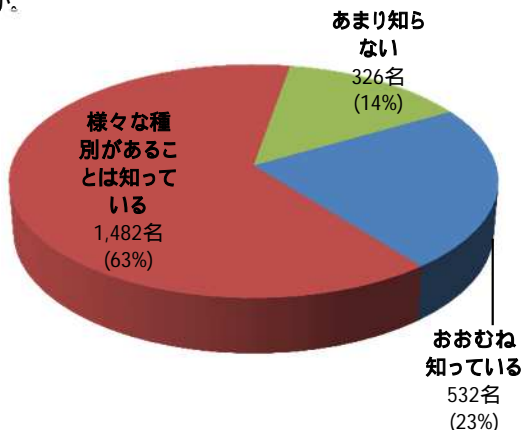


【コメント】

共生社会について、約9割の職員が「おおむね知っている」又は「言葉だけは聞いたことがある」と回答している。
部局別(回答数が50名を超えた部局に限る。)を見ると、教育委員会(69%)、福祉保健部(66%)、知事政策局(53%)、総務部(52%)で半数以上の職員が「おおむね知っている」と回答している。

(2) 障害種別や障害特性の認知度

あなたは、障害には、身体障害(視覚障害や内部障害など)、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)のほか、難病に起因する障害、依存症などが障害に含まれること及びそれぞれの障害特性を知っていますか。

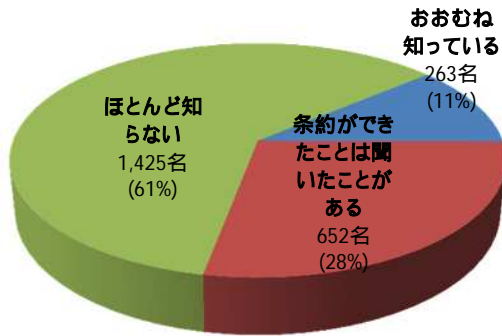


【コメント】

障害種別及び特性について、約9割の職員が「おおむね知っている」又は「様々な種別があることは知っている」と回答している。
部局別(回答数が50名を超えた部局に限る。)を見ると、福祉保健部(49%)で約半数の職員が「おおむね知っている」と回答しているが、他部局は3割以下となっている。

(3) 障害者権利条約の認知度

国連は、平成18年12月、障害者の権利や尊厳を保護し、促進するため、障害を理由とする差別の禁止や障害のある人が障害のない人と同じように暮らすための様々な施策を包括的に定める『障害者権利条約』を採択しました。我が国は、平成26年1月にこの条約を批准し、今後は、障害者の権利の実現のための取組を積極的に推進することになります。障害者権利条約のことを知っていますか。

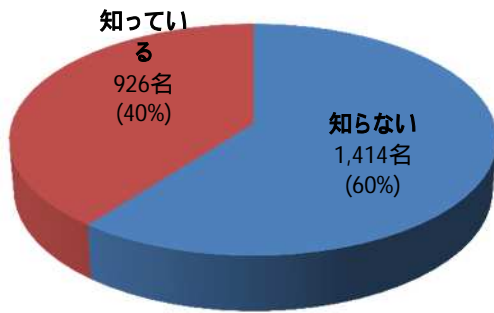


【コメント】

障害者権利条約について、約6割の職員が「ほとんど知らない」と回答している。
部局別（回答数が50名を超えた部局に限る。）を見ると、福祉保健部(24%)の職員が「おおむね知っている」と回答しているが、他部局は2割以下となっており、周知及び啓発が不足していることがうかがえる。

(4) 障害者差別の認知度

あなたは、障害者権利条約や障害者差別解消法において、「不当な差別的取扱い」と「合理的な配慮の不提供」が障害者差別に該当すると明記されていることを知っていますか。

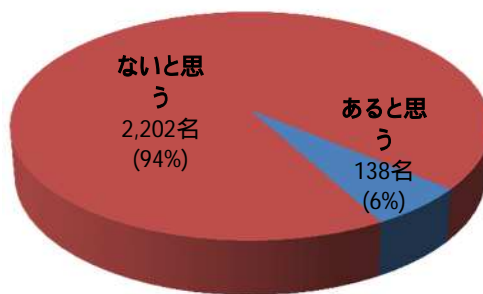


【コメント】

障害者差別について、6割の職員が「知らない」と回答している。
部局別（回答数が50名を超えた部局に限る。）を見ると、福祉保健部(59%)、教育委員会(54%)で約半数の職員が「知っている」と回答しているが、他部局は3割程度となっている。

(5) 不当な差別的取扱いの有無

あなたは、県庁の業務において、障害者に対し不当な差別的取扱いをしている事例があると思いますか。

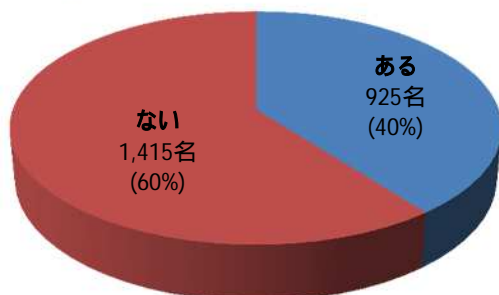


【コメント】

障害者に対する不当な差別的取扱いについて、約9割の職員が「ないと思う」と回答している。

(6) 合理的配慮の有無

あなたは、県庁の業務や設備等において、障害者に対し合理的な配慮をしている、又は、したほうがよいと思う事例がありますか。



【コメント】

障害者に対する合理的な配慮をしている又はしたほうがよいと思う事例について、6割の職員が「ない」と回答している。
部局別（回答数が50名を超えた部局に限る。）を見ると、知事政策局(51%)、福祉保健部(46%)、リニア交通局(45%)で約半数の職員が「合理的な配慮をしている（したほうがよい）事例がある」と回答している。

(7 - 1) 不当な差別的取扱いと思われる事例

ウェブアクセシビリティを守らずにページ公開している所属が多々見受けられる。障害者が窓口に来たとき、対応に時間がかかると思い、後回しにしている。しかし何かしらの理由があると思います。どうせ理解できないだろうという思い込みから来る適当な説明(投げやりな態度)。窓口・電話の後回し。臨時職員等を採用する場合、精神疾患の病歴があると、その病歴のみをもって採用の優先順位を落とす。

(7 - 2) 不当な差別的取扱いに関する各種意見等

具体的にはないが、障害者に対する条約や法を知らないのであれば、障害者に対する対応も不当に該当する可能性もあるのではと考える。
具体的な事例は無し。ただし、障害者に対する不当な差別的扱いがある場合、その要因は障害者の権利について県職員が明確な理解ができていないことと思われる。例えば、権利と配慮の明確な基準はどこにあるのかなど。(例:障害のない人と同じ扱いをしようとする職員の行為は配慮に当たるのか、障害者が少しでも身体への負担を感じれば差別的な扱いとなるのか など)いずれにしても、障害者に対する合理的な配慮を提供するためには、「職員が行うべきこととは何か」ということを明確にし、併せて周知徹底することが必要と考えます。
庁舎設備が障害者に対応されていない。(使えない、使い勝手が悪い)
具体的にはわからないが、職員の意識は様々であり、意識せずにそのような取扱いを行ってしまうことはあるのではないかと思う。
障害の理解不足による不快な取扱い。過度に大きい声や、わかりやすいを通り越しバカにしているともとれる言い方を。どのように関わっていくのがよいのか分からない。
知的障害、精神障害(発達障害を含む。)なのか、単なるクレームなのか分からない場合は、対応をしていないことがあるような気がする。
差別的な取り扱いの禁止や合理的な配慮が求められるとしたら、それがどの程度のものか知らないのですが、障害者の実情を知らないがゆえに、配慮を欠くことはありうと思う。
職員には、相手が障害者である前に、「一県民」という認識を持つことが必要。
障害者に対する知識が無い、研修や教育を受けておらず、無意識に差別をしている可能性がある。
知的障害、精神障害の人が相手の場合「分からん人が来た」というような反応をしている人は多い。

(8 - 1) 合理的な配慮と思われる事例

窓口(カウンター)の位置が高い庁舎や所属等では、車いす使用者が来所しても中から見えないため呼び鈴等を用意しておいた方が良いと思う。
パンフレット等は視覚障害者にも理解できる(ルビを振る。SPコードを付けるなど)を作成する。
講演会において手話通訳者を手配し、聴覚障害者に配慮した。
文化教養講座など事業を実施するにあたり、どのような障がいの方であっても、参加して有意義な時間を過ごしていただけるような内容を設定している。知的の方には「わかりやすく」身体の方には「作業しやすく」。また、障がいの度合いや特性は皆それぞれ異なるものなので、必要に応じて個々に合わせた柔軟な対応(サンプルを用意して視覚的に理解しやすくする。帰りに玄関で困らないように、スリッパに下駄箱と合わせた番号をつけているなど。)をしている。
点字や弱視の方でも見やすくなるような配色など、視覚障害者に配慮した施設案内板を設置した。
車いす等専用カウンターなど低い机を備えた方が良いと思う。
イベント時、事前申し込みの際に支援が必要な情報(車いす利用、駐車場利用、手話利用等)を記入してもらい、確認・調整をして対応した。
講演会等での手話通訳者の配置し、視覚障害者を考慮し講演内容の要約版を事前配布した。
すべての県民を対象としたイベントでの車いす使用者への駐車場等の配慮
視覚障害者が来所した場合、希望の場所まで、案内・誘導した。
当課は2階にあるが、エレベーター設備がないため、車椅子の方や足等の不自由の方が来所されたときは、1階にて対応するようにしている。
案内などには、知的障害のある方でも分かる表現方法を工夫するとよいと思います。
オストメイト対応トイレを設置している。
県道等の設計の際、ユニバーサルデザインを考慮して行っている。

言語障害がある人とコミュニケーションが図れるようにボード等の用意する。
選挙時に点字による公報や投票用紙が用意されている。
県庁構内へ乗り入れる車両の希望者へ、各建物へのアプローチ及び利用できる施設(エレベーター・トイレ等)を明記した見やすく・持ち運びしやすい資料を配付する(A4、1枚程度)。
難病の医療費助成の更新手続きでは、富士吉田の庁舎のみでなく、遠方の地域の方々に配慮し、都留市、大月市、上野原市でも出張で窓口を設けたり、郵送での申請を認めている。
チラシへ拡大文字を採用したことがあります。また、イベント会場で車いすが通れる通路幅の確保を行ったことがあります。
車椅子利用者が来所する際には、空きがある限り、出入口に段差がない部屋に通すようにしている。様々な掲示物自体が余計な刺激となって不安定な気持ちになってしまう方もいるので、掲示物等がほとんどない部屋も設定している。
合同庁舎の優先駐車場を目立つ色に塗装しなおした。庁舎案内をはっきりした色や大きな文字を用いた物にしておいた。
車いす使用者のため、玄関入り口、トイレ、階段・廊下の手すりの改修・増築工事を行った。
イベントチラシに点字、拡大文字、音声読み取りQRコードを準備した。
来庁する視覚障害者に対して敷地内から庁内ロビーまで点字ブロックが設置されている。
出先合同庁舎の入り口に視覚障害者が近づくと音声が出る設備を設置した。併せて、庁舎内の表示に点字を追加した。

(8 - 2) 合理的な配慮の提供に関する意見等

工事の説明をするときに盲人(弱視)でもわかるように点字等で施設配置がわかるような図面を要求された。(あればいいというレベルの話。実際には困難で実現していない)
県のホームページ。音声読み上げに適さない文字を使用している。
車椅子や点字ブロックなど設備的な要件は概ね満たされていると思いますが、ソフトな部分、例えば困っていきそうな人がいたら声を掛けてあげる等の対応が不十分だと思います。観光部で推進する「おもてなし」の関係とも繋がってきますが、こうした部分が不足していることが、一般県民から見て不親切と感じられてしまうのかもしれない。
具体的な事例というよりも、職員一人ひとりが、日常業務の中で配慮を必要とする障害者と接する機会があるということを知ることが大切だと感じる。
甲府駅南口修景計画の中で障害者団体の意見を取り入れる。
県主催の各種イベントに、障害者の参加数が少ないように感じる。たぶんいろいろ配慮が足りないのだと思う。
さまざまな障害を持つ人を対象にどのような伝達媒体に配慮したら良いか簡単に判断できるガイドラインを作成して各課に配布して欲しい。
ユニバーサルデザイン研修など職員研修を活用(または新規に実施)すること。障害者がイベントに参加したり来所した際の心構えや具体的な計画・対応がどの職員でもできるようになるような研修や実地体験機会があるといいと思います。
庁舎のユニバーサルデザイン化
福祉とかかわりのない職員にとって、上記質問にある条約等は初耳である職員も多いと思う。障害者という言葉は漠然と知っている程度で、詳細に説明できる知識がない。職員ポータル・掲示板等で障害者について学習できる資料等を掲示してほしい。
イベントや研修会を企画・開催する際に、障害者の方が参加することを想定していなかった。
冷・暖房管理(設定温度)が、障害者の方の体力等に配慮されているのか?よくわからない。
設問がナンセンス。結局、健常者の意見は健常者の目線でしかないし、自己満足の塊に感じる。これは障害のある方に配慮していないと同じだと思う。障害のある方に直接聞いた方が良いのでは? 健常者目線では的を得ない「無駄遣い」になってしまいがちなので、障害者の意見を良く聞いて施策に反映するのが良策ではないでしょうか。
設備や建物については障害者に限らずユニバーサルデザインという基準で整えられつつあります。ソフト面については一概に障害者といっても必要な配慮は個々に異なるのでそれぞれの所属で必要な対応をしていると思います。むしろ、「合理的配慮」という言葉が一人歩きしている現状では障害当事者から優先されることが当然と主張されることもあります。その際、全ての主張を受け入れざるを得ない状況にならないように「合理的配慮」という言葉の範囲をできる限り明確に通達していただくと助かります。(他の利用者に大きく不利益が及ばないこと、他に代替できる手段がないこと、など)
エレベーターの点字案内などがあるが、「合理的な」範囲がよくわからない。
必要性は「ある」と思うが、程度が難しいと思う。
あると思うが、具体的な事例は今のところ思いつかない。