

2016年3月31日

心のバリアフリー分科会への意見

一般財団法人全日本ろうあ連盟 倉野 直紀

■ろう者が抱える心のバリア

私たち、全日本ろうあ連盟は70年前の結成時以来、目標の一つに「手話を広く社会に普及させる、それがろう者に対する理解につながる」と掲げてきました。かつて、手話は動物みたいだと手真似だと嘲られてきた歴史がありましたが、今や、手話は言語として認められています。いつでもどこでも何でも手話を使うことができる社会をめざし、2013年より手話言語法制定を求めて、全国的な運動を展開し、今年3月に全国全て1,788自治体議会でも「手話言語法制定を求める意見書」が採択されました。

しかし、まだまだ社会には聞こえないことについて理解がなく、コミュニケーションのバリアがあること自体を理解してもらえない、理解してもらいたくてもお互いコミュニケーションが取れず、心理的なバリアが存在しています。設備の面でのバリアフリーだけではなく、心のバリアフリーも必要なのです。

■お互いが理解しあえるために（国民や地域への啓発）

例えば、聴覚障害といっても、ろう者、難聴者、中途失聴者、盲ろう者などの種別に分けることができ、それぞれコミュニケーション方法や配慮の仕方、支援手段が異なることはあまり知られていません。

障害者当事者が中心となって市町村や事業者と連携し、セミナーやワークショップ等により、それぞれの障害種別毎に必要な配慮等について学び、交流する事業を設けなければなりません。

そのためには、当事者UDインストラクター養成・認定事業の新設や、今までの啓発の在り方の見直し等が必要で

■事業者、商業施設、交通機関等（飲食店・ホテル・観光施設等）における接遇対応の向上について

ハード面のバリアフリーが進んだとしても、人と人の接し方や利用者への対応が伴わなければ、真のバリアフリーとはいえません。

特に、聴覚障害は外面から分かりにくい障害であるため、必要な支援や配慮が受けられないケースが往々としてあります。ろう者への接遇対応についてのマニュアルの作成、配布が必要です。また、職員の研修に、障害者の疑似体験・介助体験、手話・筆談講習等、「実践型・体験型研修」を盛り込むことが必要であり、国から指針を出し、補助事業を行うべきです。

■学校教育に関して取り組むべきこと

心のバリアフリーを広く浸透させ、社会を変えるためには、子供の頃から学校教育の一環として、それぞれの障害の特性や必要な配慮等について学び、体験していくことが必要です。そのためには、聞こえないことを理解してもらえる教材や副読本の開発・整備や、「道徳の時間」に心のバリアフリーについて盛り込むことが必要です。また、障害者当事者も、社会への心のバリアをなくす機会や、当事者であっても他の障害者のことを理解する機会を持たなければ、真の意味で相互理解にはなりません。小・中・高等学校や特別支援学校等にて、心のバリアフリー教育の実践のために教育カリキュラムの見直しが求められます。

■「心のバリアフリー」に向けた取り組み

ハード面のバリアフリーだけではなく、お互いが理解しあい、助けあい、社会に参加できるよう、一人ひとりの「心のバリアフリー」が重要です。

そのためには、当事者・行政・事業者が協働し、地域への啓発や事業者・商業施設における接遇向上研修、学校教育の充実等を進めていくべきです。

また、上記のことを行うためには、ソフト面での人的支援や育成の整備・施策が必要になります。また、情報アクセス・コミュニケーション関係の障害を持つ人の社会参加を促進するために、それぞれの障害に応じた情報アクセシビリティの確保や情報提供を行うことを視野に入れた施策が必要です。そのために、国は各省を横断した方針を示し、各省が心のバリアフリーについて取り組むことを求めます。

内閣官房東京オリンピック競技大会・
東京パラリンピック競技大会推進本部事務局 殿

ユニバーサルデザイン 2020 関係府省庁等連絡会議
心のバリアフリー分科会に関する意見

社会福祉法人 日本盲人会連合
会長 竹下 義樹

1. 教育

(1) 「心のバリアフリー」教育の実施（幼・小・中・高）について

- ・ かつての「総合学習」の内容を基本として、当事者が訪問し講演などを行うことが必要
- ・ 各学年で毎年それぞれの障害者が訪問することが重要
- ・ また、この事業を実施するに当たっては、仕事を休んで学校に行くことなどを考慮して、謝金や交通費などを予算化し、ボランティアとしてではなく、相当の知識や経験を持った当事者が訪問することが重要
- ・ 前述の講師については、相応の研修を受講した者が対応することが望ましく、そのような研修カリキュラムやテキストなども作成することが必要

(2) 「心のバリアフリー」促進に向けた大学連携の活用（大学）について

- ・ 専門性の高い講演が必要なことから、基本的な支援などを習得するためのカリキュラムなどを用意し、社会で役立つ内容を入れたものとする必要がある

2. 民間事業者等への働きかけ

(1) 接遇対応の改善

a) 交通・観光分野におけるサービス水準の確保について

b) 東京大会で作成される「接遇テキスト」の幅広い展開について

- ・ 各社で毎年障害別に障害特性に関する研修を実施
- ・ また、この事業を実施するに当たっては、仕事を休んで会社などに行くことなどを考慮して、謝金や交通費などを予算化し、ボランティアとしてではなく、相当の知識や経験を持った当事者が訪問することが重要
- ・ 学校教育と同様、前述の講師については、相応の研修を受講した者が対応することが望ましく、そのような研修カリキュラムやテキストなども作成することが必要

c) 多目的トイレの利用マナーの向上について

- ・ 特に中学生、高校生などを対象として説明を行うことが必要

(2) 企業における「心のバリアフリー」の社員教育の実施について

- ・ 各社で毎年障害別に障害特性に関する研修を実施
- ・ 東京大会で作成される「接遇テキスト」を活用し研修を進めることが必要
- ・ 職種別の内容などを記載したそれぞれの業種向けの「テキスト」などの作成が必要
- ・ また、この事業を実施するに当たっては、仕事を休んで会社などに行くことなどを考慮して、謝金や交通費などを予算化し、ボランティアとしてではなく、相当の知識や経験を持った当事者が訪問することが重要
- ・ 講師については、相応の研修を受講した者が対応することが望ましく、そのような研修カリキュラムやテキストなども作成することが必要

(3) 障害者等を支えるボランティアの促進について

- ・ 学校や社会福祉協議会などと連携し、ボランティア活動を行う組織や社会の仕組みが必要

3. 国民全体に向けた取組み

(1) 障害者への理解促進や障害者へ配慮する行動の促進について

- ・ ACジャパンなどでの公報を活発に行うことで、社会の啓蒙が必要

学校教育での『こころのバリアフリー教育』について「みんなねっと」からの意見

◆「こころのバリアフリー教育」の目的・目標について

〈教育は最大の予防と偏見・差別の解消の手段。義務教育課程でのカリキュラム化が必要〉

1. 「心の病気（精神疾患）のこころ」を誰もが知っているようにする

特に、次の事柄について周知させる。

- ① 精神疾患は、国民の5大疾病の第1位であること。
(精神疾患は国民の40人に1人、ガンは83人に1人、糖尿病は54人に1人)
- ② 発症してから治療を受けるまでの期間が長ければ長いほど、治りにくくなること。
- ③ 精神疾患は、生活上のストレスや脳神経機能の病変等が原因で、誰にでも起き得ること。いじめがストレスの大きな原因となっていること。人間関係の悩みや、過労も大きなストレスとなること。
- ④ 精神疾患は、脳の機能の一部の病気であり、本人の人格の病気ではないこと。
- ⑤ 病気になったことを本人自身が認識できず、妄想などを現実と信じ込んでしまう精神疾患があること。
- ⑥ 心理的支援だけでは回復しない場合は、医療機関で治療を続け、向精神薬を最小限度、用いる必要があること。
- ⑦ 精神障害者が起こしたと言われる事件は、地域の精神科医療が整備されていないため、対応が遅れて極度に重症化した結果に発生したものであること。身近な人々とのコミュニケーションが途絶え孤立したときに起きやすいこと。

2. 「心の病気は予防が大切であること」を教える

- 1) 発症する前に適切に対処すれば、薬が無くても回復する機会が多いことを誰もが知っているようにする。
心の病気の徴候に早めに気づき、孤立させないで心理や精神医療の専門家と身近な人々が手厚い心理的な支えを周囲に整えること。
- 2) 精神疾患の発症には、人間関係が大きく係っている。人間関係のあり方を良好に保つ必要がある。
 - ① 「いじめ」は被害者に身体的苦痛とともに回復しがたい精神的損傷を与えること。精神疾患の大きな原因になること。誰をもいじめない態度をすべての児童・生徒が教育の中で身につけること。
 - ② 人間関係を円満に保ち孤立しないための心構えやコミュニケーション力を、学校の授業のなかで身につけること。
 - ③ 人間には、誰にでも生まれつき尊厳と自尊心があり、大切にされるべきこと。尊厳を侵されるとストレスとなり、精神疾患の発生につながりやすくなること。大切にされると健康になり幸福になること。
 - ④ 自分や他人の尊厳を大切にするための態度を、皆が身につけなければならないこと。たとえば、挨拶では、相手の目を見て、できれば笑顔ではっきりとあいさつの言葉を言うように習慣づけること。観念ではなく、具体的な動作で、相手の尊厳を大切にすることを身につけるために、何度でも練習を重ねること。

3. 「心の病気に早く気づき」「もし心の病気になってしまったらどうしたらいい」「心の病気の人のこ

う接したらいい」について義務教育（小・中）と高等学校段階までに備える教育が重要。

〈自分に一番身近な人や友達の変化に敏感になり、察知したときに行動できるようになるために〉

【教科書・テキストの作成】

厚労省ホームページ「こころの耳」<http://kokoro.mhlw.go.jp/>をベースにして、

「心の病気のこころ」「心の病気は予防が大切」「心の病気になってしまったら」「心の病気のひとへの接し方」を、わかりやすく、興味関心を喚起し、正確に伝わり、誤解を招かない、工夫が必要。

学習指導要領を改正し、こころの健康教育をカリキュラムに入れる。単元の枠に留まらず、人権学習などでも多面的に「精神障害者への理解」を取り上げる。

心の病気の兆候に周囲が早めに気づき、対応するためにも学校でも家庭でも、お互いに温かい関心をもち、思いやりをもって声を掛け合うことの楽しさを経験により学ぶこと。

参考情報として、例えば、

●学校メンタルヘルスリテラシー教育プログラム <http://comhbo.html.xdomain.jp/>

●イーライリリーが作ったメンタルヘルス教育を実施

多機能型事業所 ひまわり；施設長・田淵泰子さん <http://mannari.or.jp/08/08-03-04.html>

●小学校との交流事業を17年間続けている施設（NPO法人ほっとハウスやすらぎ；西川しのぶさん）

https://www.schizophrenia.co.jp/support/lilly/award/01_activity02.aspx

●学校現場が求めるメンタルヘルス福祉教育 — 「こころの色」授業の可能性 — 作新学院大学特任教授 小田 富英さん <http://www.people.co.jp/oda/index.php/archives/1298>

●オーストラリアで実施中の教員向けの健康教育プログラム（マインドマターズ）

●薬を使わない初期治療（フィンランド）オープンダイアログ <https://ja.wikipedia.org/wiki/http://www.igaku-shoin.co.jp/>

ユニバーサルデザイン 2020 心のバリアフリー分科会 DPI 日本会議意見

DPI 日本会議 山寄涼子

基本理念

(1) 国連障害者権利条約の理念を踏まえ「他の者との平等」を基礎とする

我が国が 2014 年に批准した障害者権利条約は、基本的な理念として「他の者（障害のない者）との平等を基礎」としている。その理念を踏まえ、障害のある者もないものと等しく、すべての者が選択権を保障された生活を送れるように、様々な障壁との相互作用により他の者との平等を基礎として社会に完全かつ効果的に参加できるようにする。

(2) 心のバリアフリーの基本

1. 障害のある人々に対しては、障害のない人々と平等に生活ができるようにするべきであり、それを可能にするにはバリアとなっている社会参加や、活動の制限を取り除く必要がある。バリアとは障害者個人にあるのではなく人々の態度および環境にも関わる。そのために障害者に関わる人々には障害への偏見を取り除かなければならない。態度および環境を変えるには障害は社会の中にあるという障害の社会モデルの視点を重視するべきである。

2. まずは聞くこと。聞かなければ分からないことは多い。望むことは個々に違ったニーズがあることを常に意識する。障害者への接遇とは捉えずに、他の者と同じと考える。一個人として捉え、その中に多種多様な障害種別があり、更にその中に様々なニーズがある。そのためすべてを把握するのは難しく、個人のニーズに至っては、聞かなければ分からないことも多い。障害当事者が講師を務める研修などを受け、最低限の基本は抑えたいうえで対応することが重要になる。知らないことからくる不安が、不当な対応へつながることが懸念される。

3. 話しかけた人と話す・同伴者に聞かない。障害者であるまえに人であり、重要なのはその人の障害ではなく常にその人である。最も避けるべき対応は、障害当事者が話しかけているのにも関わらず、同伴者に向かって返事をする事である。必要としているのは本人であるのだから、基本的に本人に問いかけるべきであり、言うまでもなく基本ではあるが現状はそうではない場合が多い。本人が対応困難な場合は、同伴者が対応することもある。その場合でも、どちらに問いかけるべきかを、確認することが原則である。障害のある人と共に行動している人全てが、介助者とは限らない。

4. 個人ごとに必要とする介助量・種類は様々です。本人が大丈夫と言っていることにまで対応する必要はない。ただ、動作が困難に見えても、その人のペースであることもある。障害者本人が求めている介助は様々であり最も必要なことは人として尊重することである。

5. 勝手な思い込みはしない
同じ障害であっても症状や状態は個人毎に違います。車いす一つとっても種類は多く、取り扱いが多岐にわたります。この場合はこうするといった先入観や固定観念は持たないこと。また、状況にも影響を受ける場合があるため、柔軟に対応することが必要になる。
※介助の経験があるからといって、その手法がその人に合うとは限りません。

6. ニーズを的確に把握する

把握するためにはコミュニケーションが極めて重要である。ニーズを把握するため、積極的かつ行き過ぎない対応が必要とされる。これは障害の有無には関係ない。何が必要で、どうして欲しいかを的確に捉える姿勢が重要である。

(3) 当事者参画を基本とする

1. 障害当事者参画の研修または体験を行うべきである。疑似体験などを含めながら1度だけではなく、再認識のために繰り返し行うべきである。現場での体験やわからないこと、困ったことなどを、当事者に聞くことのできる経験はとても効果的である。また、学校教育でも授業の一部とし、低学年から課題にすることで公共施設でのマナー取得にも繋がる。

2. 障害当事者参画の研修または体験を行う際には、各地域の大学と一体となり学生と関わる。そのことで学生のみならず社会へのマナー促進に大きな影響があると想像できる。

(4) 障害に対する一般的なマニュアル作成は必要である。

1. 障害の体験をすることは重要だが、必ず交流や質疑応答の場を設ける。疑似体験とマニュアル、又はパンフレット配布だけでは限界があり、見方を誤ると障害者とは「〇〇ができない人」と結びつけてしまうことがある。このことから啓発冊子作成は慎重に行うべきである。

2. 公共交通機関・宿泊施設・商業店舗にはサービスを行う際の研修は必要である。事業者などが現在行なっている研修、教育は障害当事者の参画のないものが多くその結果、偏見、差別、利用拒否が日常的に行われている。それを解消するには障害者団体や他団体などが実施する外部研修などに参加し、重ねて定期的な意見交換を行うことが必要である。また、接遇方法やサービスマニュアルを作成し、必要に応じ見直しを行うべきである。研修や教育は事業者の責任ある立場の人々と、障害当事者が一体となり繰り返すことが必要である。その監督は国や都道府県が行うべきである。障害者差別解消法(2016年4月1日施行)の中で、他の者との平等、合理的配慮としてうたわれています。接遇に関する多くの部分は、これらに当たると考えられる。

当事者参画の良い点

1. 実際の日常生活の話聞くことができる。そして、それに対する対応が議論でき、問題の所在が明らかになる。
※現在起きている問題の多くの部分は、障害当事者の意見を取り入れてこなかったことが原因である。

当事者参画型の研修として実際にされているもの

- ・交通サポートマネージャー研修(交通事業者向けバリアフリー研修:エコモ財団)
- ・障害平等研修(社会モデルの考え方を学ぶ:障害平等研修フォーラム)
- ・京都市バス乗務員研修(日本自立生活センター)