

実施日程	調査先	調査者	聴き取り事項	聴き取り結果
10月26日	社会福祉法人こもはら福祉会（第一はなの里）	杉本熊野委員長 中森博文委員 岡野恵美委員 木津直樹委員 中瀬古初美委員	障がい者への支援の取組状況、合理的配慮の提供や虐待防止に関する取組事例及びこれらの取組に当たっての課題等について	<p>◎社会福祉法人こもはら福祉会 総ベッド 374 床、デイ利用 100 名、保育園 260 名、事業所 9 カ所、常勤職員 300 名、非常勤 159 名、総事業費 22 億円。</p> <p>◎第一はなの里（家里施設長、コンプライアンス推進室 山本様 ほか） ○身体障害者支援施設 22 床／28 名、デイサービスセンター40 名 ○特別養護老人ホーム 50 床、ショートステイ 20 床、ケアハウス 20 床など複合福祉施設</p> <p>障がい者への支援の取組状況、合理的配慮の提供や虐待防止に関する取組事例及びこれらの取組に当たっての課題等。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 車いす使用の身体障がい者との外出活動支援に関わり、車いす対応トイレや車いす使用での食事場所（レストラン等）について、事前情報調査に労を要す。また、現地においては、入口が狭く、車いすのスペース（テーブル）確保に困ったケースがある。なお、いままで、お店からの入店拒否や対応（接遇）に特に問題はなく、比較的協力的である。 2. 障がい者サービス利用計画（ケアプラン）の策定支援単価が介護保険のケースより低い。（当初 16,000 円／回、その後のモニタリング 13,000 円／回；3 カ月に一回とか半年に一回、介護保険では、3・4・5 ランクで 13,000 円／月、1・2 ランクで 10,000 円／月 モニタリングは毎月一回） 3. 65 歳までの障がい者制度対応から 65 歳を超えると高齢者福祉制度扱いになりサービス利用の負担が増加し、利用を減らす者も少なくない。 4. 65 歳を超えると、ガイドヘルプサービス（外出同行援助）がなくなってしまう。 5. 障がい者雇用の法定雇用率において、重度身体障がい者又は重度知的障がい者である短期時間労働者（1 週間の所定労働以外の身体障がい者及び知的障がい者並びに精神障がい者である短時間労働者については、0.5 人分としてカウントされる。重度身体・知的障がい者についてその一人の雇用をもって、2 人の障がい者雇用にカウントされる）において、知的障がい者の場合週 18 時間でも 12 時間でも、実情に合わせた運用カウントができないものか？（国への要望？） 6. 身体拘束禁止、事故・虐待防止対策委員会を設置し、職員研修（毎月）を充実している。

実施日程	調査先	調査者	聴き取り事項	聴き取り結果
10月26日	社会福祉法人名張育成会 名張育成園 成美	杉本熊野委員長 中森博文委員 岡野恵美委員 木津直樹委員 中瀬古初美委員	障がい者への支援の取組状況、合理的配慮の提供や虐待防止に関する取組事例及びこれらの取組に当たっての課題等について	<p>調査に伺った社会福祉法人名張育成会・名張育成園成美は障がい者生活支援施設で生活介護事業、施設入所支援、日中一時支援事業、短期入所事業を行っており名張市をはじめ周辺地域における福祉の拠点となっている。</p> <p>平成29年度の取組重点目標は、①施設環境の見直し、②高齢利用者への対応、③入所施設の支援透明化を図る、④リスクマネジメント、⑤人材育成、⑥地域移行の推進、である。</p> <p>○合理的配慮の提供や虐待防止に関する取組と課題 *成美では現在2名の知的障がい者を雇用している。 ⇒作業の手順書や職業センターによる作業指導が必要 *雇用主として合理的配慮をする一方で、労働者としての責務を求める。 ⇒この線引きが難しい。 *全職員への研修 職員対応要項の作成が必要 ⇒業務評価等で間違ったとらえ方（パワハラや差別と感ずる）にならないようにする。</p> <p>○行政に求めること *障害者差別解消法について、三重県として障がい者にわかりやすいパンフレットを作成してほしい。 *外出先の施設等で、最近では身障トイレが設置されているが、古い建物であると詰まっていたり使用できなかったり、もともとの数が少なく各フロアに無かったり、なかなかすぐに利用できない時がある為、トイレの整備をしていただきたい。 *障がい者だからと説明等を省かれたり、「職員さんでお願いします」と言われる事がある。このような対応がないように、啓発活動をしていただきたい。</p> <p>☆施設環境の見直し、水回りの施設、エレベーターの大きさ（ストレッチャーが入らない）、非常用設備、扉など安全面の合理的配慮には多額の費用がかかる。 ☆医療面で利用者本人から声を聞くことがなく親から聞くことが多い。 ☆看護・介護と障がいを条例にいれて欲しい。 ★知的障がい者本人にわかるパンフレットを作成する。 ★選挙に参加したいが現在の選挙制度では棄権を余儀なくすることになるので、普通に選挙をはじめ買い物や床屋に行ける施策をとってほしい。また、投票用紙への候補者の写真掲載を望む。 ★障がい者支援施設の役割や義務として障がいの重い方の受入れを進めれば進めるほど、支援者の人員不足が課題となる。障がい者支援事業において「ヘルパー」の利用ができる等、制度改革を希望する（報酬単価の改善により人員確保が望める面もある）。 ★障がい者支援事業において訪問診療が使えるようにして欲しい（看取りに係る課題の部分として）。</p>

実施日程	調査先	調査者	聴き取り事項	聴き取り結果
10月27日	東横イン 津駅西口	杉本熊野委員長 中森博文委員 岡野恵美委員 木津直樹委員 中瀬古初美委員	ユニバーサルデザインへの取組状況、障がいのある宿泊者への合理的配慮の提供と課題等について	<p>1. 訪問の概要</p> <p>○対応していただいたのは以下の4人であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・株式会社東横インホテル企画開発総務部長 猪股和明氏（東京本社） ・執行役員 支配人 多田則子氏（門前仲町永代橋店ほか2店支配人 気づき・社会貢献委員会の責任者） ・東横イン津駅西口店オーナー（池田ビル管理会社、支配人相談役） 家城さつき氏 ・津駅西口店支配人 前野早苗氏 <p>○主に猪股氏より東横インのパンフレットや社内資料により、東横インホテルについて説明があり、その後ホテル内を見学した。</p> <p>※津駅西口店は、今年9月に津駅西口の護国神社の道をはさんで南側に開業したばかりの新築ホテルである。</p> <p>2. 株式会社東横インについて</p> <p>1986年に東京蒲田に第一号店をオープンし、国内最大級のホテルチェーン。（世界中に総店舗数269店、総客室数54331室を要する）。</p> <p>売り上げ高は819億7000万円、総宿泊人数1841万、従業員数は1万895人（パート含む）、経常利益174億4600万円。</p> <p>特徴は、①駅前旅館の鉄筋版、②日常・宿泊特化型ホテル、③女性の感性を重視したホテル運営、④ISOを取得した全店舗同品質のサービスに各店舗独自の家庭的サービスと情報セキュリティの向上の維持、である。</p> <p>東横イングループのビジネスモデルは、自前の予約システム、自前の設計・施工、そして借りて運営すること。女将が経営する宿泊特化型ホテル（宴会場なし、朝食は無料）、清潔・安心・値ごろ感である。3年間の稼働率は82%～85%。会員宿泊率は61.6%～68.1%</p> <p>○企業としての社会的責任をはたすために、障がい者雇用に力をそそいでいること。ユニバーサルデザインへの取組として、東横イン独自のハートフルルームを設置していることなどが話された。その他、従業員比率は女性が9260人（85%）で代表執行役社長は黒田麻衣子氏。支配人の女性比率は98%、女将が経営するホテルが特徴でWOMEN AWARD2016のリーダー排出部門のグランプリに輝いた。また、世界中に1045万室をつくることを創業以来の夢にしているとのことで、ダイバーシティ推進、地域貢献や社会貢献の取組を行っているとのこと。</p> <p>3. 津駅西口店のハートフルルームの見学</p> <p>一人でも多くの客が公平に快適に利用できるホテルづくりに取り組んでいるとのことで、障がいがあっても、便利で快適にホテルを利用するために開発されたのがハートフルルームで、日本のビジネスホテルでは初めての本格的なユニバーサルデザイン対応の客室だそうである。</p> <p>車いす利用の方の洗面、トイレ、浴室へのアクセスが円滑に利用できるよう配慮されているとのことで、タイプA（シングル）とタイプB（実用新案登録取得）があり、津駅西口はタイプBで、その客室を見学した。</p>

(次頁に続く)

実施日程	調査先	調査者	聴き取り事項	聴き取り結果
10月27日	東横イン 津駅西口	杉本熊野委員長 中森博文委員 岡野恵美委員 木津直樹委員 中瀬古初美委員	ユニバーサルデザインへの取組状況、障がいのある宿泊者への合理的配慮の提供と課題等について	<p>★見学で明らかになったことなど 料金は8300円（ツイン料金）。毎日予約制。当日の12時までは障がい者優先予約。ほぼ毎日満員だそうである。 一般の客室も、特殊な車いすを除いて、障がい者の車いす利用者の利用が可能との説明であった。 その他障がい者の視点での仕様など見学 津駅西口店は220室（ハートフルルームは1室）</p> <p>4. 県議会の質問への回答（質疑を通じて明らかになった点も含めて） ☆ユニバーサルデザインの取組状況、障がいのある宿泊者への合理的配慮の提供と諸課題等について（回答）</p> <p>①（ユニバーサルデザインについての取組状況） ○東横INNは「どこでも、だれでも、自由に使いやすく」をモットーに、どなたにも快適にご利用いただけるホテルづくりに取り組んでいる。それを東横INNでは、障がいのある方や高齢の方に対する特別な事としてではなく、より多くのお客様に喜んでいただくための当たり前の取組と考えている。</p> <p>②（障がいのある方が宿泊される際の対応）、③（障がいのある方への職員の対応に関する取組） ○通常のフロントマニュアルに加え、ユニバーサルサービス対応マニュアルに基づきお客様をお迎えしている。DVDを作成し具体の研修も行っている。</p> <p>④（ユニバーサルデザインの取組や宿泊者への対応等に当たっての課題） ○団体様の集中の混雑時の迅速な対応の工夫が課題の一つである。</p> <p>⑤（行政に対して求めたいこと） ○現状は特にない。</p> <p>★（その他質問で明らかになった点） 障がい者への対応として、ユニバーサルサービスハンドブックを利用して、盲導犬の扱いなども研修している。 また、ISO・ユニバーサル対応マニュアルにもとづき、予約からチェックイン、接客、避難誘導に至るまで研修するとのことである。 障がい者雇用について 障がい者手帳を持っている従業員 約300人（雇用率2%以上。法的クリアー） 津駅西口でも知的障がい者の雇用を予定している（11月中旬からトレーニングを開始予定）。</p>

実施日程	調査先	調査者	聴き取り事項	聴き取り結果
10月27日	UDまちづくりの会	杉本熊野委員長 中森博文委員 岡野恵美委員 木津直樹委員 中瀬古初美委員	障がい者に対する合理的配慮の提供に関する地域での取組について	<p>ユニバーサルデザインとは、年齢や障がいの有無にかかわらず、最初からできるだけ多くの人が利用できるようにデザインすること。すべての人が使いやすくなるように考えてつくること。</p> <p>ユニバーサルデザインに気を配った施設が整備されるなど、ユニバーサルデザインのまちづくりが進んでいる。</p> <p>1. 安心安全なまちづくりとして、一時避難所に災害弱者といわれる方々に対する特別対応が必要。（福祉避難所は遠く、近い避難所は環境が悪く避難したくないという介護者、当事者の声がある。）</p> <ul style="list-style-type: none"> ➡ 当事者の声を聴きながら、避難所のバリアフリー・UD化を進めてほしい。 ・外国人への取組が遅れている。 ➡ わかりやすい日本語の表示や、インターネットの活用。 <p>2. 親切と思ってやっていることが、実は間違っている配慮がある。（エスカレーター）</p> <ul style="list-style-type: none"> ➡ どちらか片側に寄って、急ぐ人に道を譲るのが正しいマナーだと思われているが、どちらか片方の手すりしか持てない人や、赤ちゃんを片方に抱き、ベビーカーを反対の手に持ち、横幅をとらざるを得ない子育て中の人など、そうした人たちがエスカレーターで優先されるべき。 <p>*実効性につながるように、自分たちも参加して、地域を良くしていくこと、参画できるしくみ作り、いろんな人が関わるのが大事。 共に生きる条例にしてほしい。</p> <p>高齢者や障がい者、妊娠している人、ベビーカーを利用している人、子ども、外国人など誰にもやさしく、使いやすいものは、障がいがある人も、ない人も、みんなが使いやすい共通のものになる。</p>

実施日程	調査先	調査者	聴き取り事項	聴き取り結果
10月31日	株式会社柿安本店	三谷哲央委員 田中智也委員 芳野正英委員 倉本崇弘委員	飲食店事業者における障がい者に対する合理的配慮の提供に関する取組状況と課題について	<p>(現状について)</p> <p>9年半前から障がい者の雇用を始め、現在知的障がい者と精神障がい者さらに両者の重複障がい者を雇用している。</p> <p>これまで通算47人雇用して、現在26人雇用している。精神障がい者はまだ法定雇用率を達するほどではない。雇用の募集は、ハローワークや特別支援学校で決定する。</p> <p>作業内容は、しぐれ煮の包装パッケージの組み立て封入作業であり、1日約3万個作っている。</p> <p>一人一日約1,200個作っており、非常に集中力があり、黙々と作業している。ただ、一人が休むとその分減産になるので、休む人が多いと大変になる。どうしても気分や体調が優れずに休むこともある。</p> <p>定年は62歳。パート扱いなので、70歳まで働くことができる。</p> <p>通勤については、それぞれ交通機関を使って自分で通勤している。遠いところはいなべ市大安から来ている。</p> <p>給料は最低賃金以上で時給として払っている。1月～9月は週休1日、10月～12月は週休2日。お中元時期(5月～7月)とお歳暮時期(10月～12月)が繁忙期である。</p> <p>スピードは求めないし、作業の効率や就業年数で給料が変わるということはない。みんなが一律ということで、納得して働くことができる。</p> <p>周りケンカしないように、1週間ごとに席を変えている。仕事をしているとどうしても性格などが合わない人が出てくるが、「嫌な人の隣でも1週間は我慢しなさい」と言える。</p> <p>障がいの程度に応じてする仕事が変わっている。他に簡単なパソコン入力作業などもしている。</p> <p>以前は指導員が7人いたが、今は4人の指導員で仕事を回していくことができている。指導する場合は、一人の指導員から指示する。利用者はいろんな指導員から言われると混乱してしまう。</p> <p>障害者差別解消法施行により、何か変わったかということは何も変わっていない。</p> <p>身体障がい者は、過去に雇用していたが、作業内容が身体障がい者の要望に合致しないため、知的障がい者の雇用が多くなっている。</p> <p>(条例で望むこと)</p> <p>身体障がい者の施設整備は先に補助金ありきで作らないといけない。</p>

実施日程	調査先	調査者	聴き取り事項	聴き取り結果
10月31日	三岐鉄道株式会社	三谷哲央委員 田中智也委員 芳野正英委員 倉本崇弘委員	鉄道輸送事業における障がい者に対する合理的配慮の提供と課題等について	<p>(現状について)</p> <p>障がい者の利用者への施設対応は、赤字路線を抱えている当社ではすぐに整備していくのは厳しい。公共交通機関として、災害による路線の整備など安全に関する設備重視が優先される。</p> <p>全くやっていないわけではなく、新設駅舎については、スロープや身障者専用トイレを設置するなどしている。既存施設での早期の整備は、難しいので、義務化の条項を出されると困ってしまう。人による介助で対応はしている（事前に連絡をいただくことをお願いしている）。</p> <p>一人しかいなかったり、無人駅だったりすると対応が事前でないといけない。北勢きらら学園の生徒が団体で利用する場合があるが、それも事前に連絡もらっている。</p> <p>駅のトイレも3割くらいは障がい者に対応するトイレにしている。</p> <p>三岐鉄道は、サイクル電車があるので、スロープはある。しかし、自転車用なのでバリアフリーの基準からすると傾斜角度が急である。</p> <p>富田駅西側のエレベーターは三岐鉄道で設置した。バスは、運転手が乗務の介助をされている。バスの方が障がい者対応は進んでいる。</p> <p>三岐線は、西野尻駅以外は有人なので、あまり障がい者団体からの問合せ・要望はない。</p> <p>北勢線は、駅の整備も進めており、また沿線に電車を利用する身体障がい者が少ないのか、これまであまり問題になったことがない。</p> <p>(条例で望むこと)</p> <p>障がい者団体から強く要望があって、困ったことがあまりないので、間に立つあっせん機関のニーズというのはそれほど感じない。障がい者からの問い合わせで対応が必要な時があると同業他社や東海運輸局に問い合わせしている。あっせん機関があると、逆に指導がきつくなるような気がする。</p> <p>バリアフリーに対する公的支援をより充実してもらえれば、対応はできる。公的支援の必要性を条文に盛り込んでほしい。</p>

実施日程	調査先	調査者	聴き取り事項	聴き取り結果
11月6日	四日市市教育委員会	小林正人委員 藤田宜三委員 津田健児委員 山内道明委員	<p>①障がいのある児童・生徒に対する合理的配慮の提供と課題等について</p> <p>②障がいに対する理解を深める教育の実施状況等について</p>	<p>(教育委員会説明と委員による質疑応答を含めた要旨)</p> <p>四日市市の障がいのある生徒の状況として、平成29年度現在で小、中合わせて561人で市内全学校に特別支援学級が設置されている。(年々増加傾向)</p> <p>このような中で障がいのある生徒等への支援として、</p> <p>①就学前においては保育園、こども園、幼稚園の巡回相談を行うことや就学相談(園長や保護者相談)を実施しており、教育指導主事や約10名の地域特別支援コーディネーター等が観察、相談を行うとのこと。その結果を受けて年5回の就学支援委員会で通常学級・特別支援学級・特別支援学校等就学先を審議する。</p> <p>②入学進学後の各校での支援体制では主に途切れのない支援をうけられるように医療、介護、福祉、教育、就労等の関係機関と情報を共有する為の相談支援ファイルの作成活用を進めているとのこと。また特別な支援が必要な児童生徒に対して、特別支援学級在籍児童生徒に対しては介助員の配置、通常学級在籍児童生徒に対しては特別支援教育支援員を配置している。学校生活の中で見とおしを持たせる、刺激を減らす、視覚的に理解しやすくするなどの合理的配慮を行いながら指導を行う、また校内通級(サポートルーム)支援事業にも力をいれ、全ての教員が特別支援教育の理解を深め、資質向上に努めているとのこと。</p> <p>③相談体制としては教育支援課で、指導主事5名、嘱託相談員2名、セラピスト(臨床心理士等)5名、スーパーバイザー(精神科医、小児科医)2名の体制で行っているとのこと。平成28年度新規来所相談件数は220件で、のべ1,320回。内容としては不登校、発達障がいに関するものが多く、学校、教員の障がいのある児童生徒に対する配慮不足やトイレ、エレベーター等ハード整備に関する問題の相談件数は少ないとのこと。</p> <p>(特に重要と思われる問題)</p> <p>1. 合理的配慮の提供の中で、医療的ケアの問題、教材の使いやすさ、ハード面においてはトイレや階段の整備等保護者からどの程度相談がよせられ、どのような対応をされるのか、という点で、基本的には相談件数は少ないものの、その大部分は保護者との話し合いの中で解決していくケースが多く、まれにその生徒に最適した学校ということで区域外通学も認めているとのこと。ハード面においてはやはり予算的なものがハードルになる。</p> <p>2. 就学進路先については指導主事や特別支援コーディネーター等で審議会を行い、その結果を踏まえてということであるが、保護者におかれては、いろいろな考えを持った方も多く、きちっと保護者の理解、賛同を得て行われているのかという問題で、このことに関しては、保護者理解が進んでいる、そのことにより特別支援学級や特別支援学校の生徒が増加傾向にあるとの見解であった。</p> <p>3. 障がいに対する児童生徒の理解が進むような取組について、教育現場ではどのような取組をしているのかという問題で、このことにおいては、特別支援学級、学校の児童生徒と普通学級の児童生徒との交流や、地域も含めた連携の中でかなり進展している、今後も更に推進していきたいということであった。</p> <p>〔なお、前記調査時に、四日市市市議会 障害者差別解消条例等調査特別委員会の中川雅晶委員長が同席されたため、中川委員長との意見交換を併せて行った。中川委員長からは、教育現場における合理的配慮の提供はソフト、ハードを問わず、その重要性、共生社会を目指すという観点から未来への投資と考えたい、又条例策定に向けて、特に相談体制や紛争解決における部分で県、市での役割分担、すみわけということも考え今後も連携していきたいというご意見をいただいた。〕</p>

実施日程	調査先	調査者	聴き取り事項	聴き取り結果
11月6日	近畿日本鉄道株式会社	小林正人委員 藤田宜三委員 津田健児委員 山内道明委員	鉄道輸送事業における障がい者に対する合理的配慮の提供と課題等について	<p>国のバリアフリー化基本目標というものが平成12年に定められたこともあり、国と地方からの補助を受ける事業として1日5,000人以上乗り降りがある駅においてはエレベーター、スロープ、ホーム点字タイル等の整備を行ってきた。以降平成23年に3,000人以上乗り降りがある駅のバリアフリー化と目標があげられ、10か年計画で現在進行中。県内では、ここ数年では、伊勢若松、阿倉川、鈴鹿市、霞ヶ浦、五十鈴川、桜、伊勢朝日が対象。また障がい者対応としては、乗務員、駅員等に交通バリアフリー介助マニュアル等を活用して年間指導計画を立て研修教育を実施。</p> <p>更には、サービス介助士の資格を取得し（名古屋統括部では本年10人）主に視覚障がい者の方の対応（寄り添いや筆談サービス等）に力をいれているとのこと。又構内では共助の取組として、構内放送で他の利用者に対するお願いということもしているとのこと。無人駅対応では係員の派遣や広告物、ホームページ等で対応していることや、そこから乗車下車される障がい者の方の情報を乗務員間で連絡しあいながらできる限りの対応はしているとのこと。</p> <p>これまでに合理的配慮の提供不足として、乗客等とのトラブルは？ どのような事例が？ との質問に対しては、認識、見解の相違から多少はあるが、トイレやエレベーターの不具合というハード面での問題が多く、個人というよりは自治体からの要望が多いとのこと。いずれにしても課題はいかに資金を調達できるかということにつきるとのことと、できる限りの合理的配慮の提供はするがこのことが、義務規定（しなければならない）ということになると（特に人的介助となると職員の減少傾向から）やはり負担は感じるとのことであった。</p>