

コロナ禍において生じた困りごとについて (令和2年度第2回、及び第3回市民会議での主な意見)

①視覚障害のある方

【困りごと】

- 同行援護など、安全な移動のために必要であり、社会的距離を保つことが難しいことを理解してほしい。
- 同行援護の利用を頼みにくくなった。また、ガイドヘルパーに高齢の人が多く、利用者側で遠慮することもある。
- 街中で声をかけてもらえなくなった。
- 買い物の際に一つ一つの商品を手に取り、目を近づけて見なければならなかったり、見えないために前後の距離を保てなかったりする人がいることを理解してほしい。
- 店舗の無人化やセルフサービス化、非接触型が進んでおり、視覚障害者がアクセスできない形態でのセルフサービスが進むと不便となってしまう。
- 電子決済が増えたが、電子決済アプリは、支払金額が読み上げられず、お金の管理ができなくなった。
- 手すりを使って歩いていたが、ウイルスが怖くて歩けず公共交通機関を利用できない。
- 消毒と検温のため、ロープ等で動線を規制したり、入口と出口の動線を分けていたり、入り口の数を減らしている場合、店自体が閉まっているのかどうか、どこに行けば入店できるのか、どのように進めばよいのかがわからなかった。また、消毒液や検温の位置がわからなかった。
- オンライン化が進まず、重要な情報が得にくい。また、行政への相談や各種サービス等の手続きでは、紙ベースであり、視覚障害者は対応が困難だが、代筆・代読のサービスが実施されておらず、同行援護や家事援助のサービスをやりくりするしかない現状がある。

【必要な支援や配慮等】

- 非接触はこれから避けられないことなので、それができない人たちへの配慮等を検討する必要がある。市民会議等で、好事例等を出していただき、それを関係各機関等で共有し、活用してもらいたい。
- 声掛けを控えることが推奨されていると思うが、視覚障害者の場合、声をかけてもらうことが必要であることを事業所等に伝えてほしい。また、支払い等の際にも人的支援が必要なケースがあることを周知してほしい。
- 同行援護利用者の希望やニーズは様々で、また事業者側の体制も様々で、新型コロナウイルス感染症への対応も異なる。利用者のニーズにあった事業所の情報提供などが相談できるところが必要。
- 一人暮らしの視覚障害者宅への訪問などの福祉サービスがあるとよい。
- 行政として、音声読み上げ機能や拡大表示などのアクセシビリティの高いサービスの提供やオンライン化に努めると共に、民間企業への指導を行って欲しい。

②聴覚障害のある方

【困りごと】

- 体や顔全体で情報を感じ取っているため、マスクをつけていることで感覚が鈍り、不自由・不自然さを感じる。
- マスク着用により相手方の口元・表情が見えなくなり、意思疎通が困難になった。
- マスク着用によりその場に複数人いる場合、誰が発言しているのかわかりにくい。
- 手話通訳者は口元・表情の動きが見えるよう、透明マスクを着用するが、感染防止対策としては万全ではないことに不安を感じている。
- 筆談をしてもらおうが、相手が持っていないと、自分の紙やペンを渡すことは相手も嫌がるだろうと思ってできない。
- 買い物等の外出時、筆談では時間がかかり、後ろに行列ができてしまうこともある。それがストレスとなり、家に閉じこもってしまう人もいる。
- 家にいることが多くなっているが、テレビ等のニュースなどは、常時手話通訳や字幕があるわけではなく、情報を得ることが難しい。

【必要な支援や配慮等】

- 身振りで伝えたら、「聴覚障害者」であるとすぐに分からないことがあり、まだまだ「ノーマライゼーション条例」の理念が普及していないと感じている。さいたま市主催でのイベント等において、広く市民に対し、障害者に対する理解の促進やノーマライゼーション条例の理念の普及をしてほしい。
- 聞こえない人によっては、筆談やコミュニケーション支援の活用は厳しい。できる限り、手話は言語であることを周知してもらいたい。
- 筆談や身振りなど、様々な方法を使い、意思疎通を試みるのが大切だと思う。
- 話しかけるときに肩をたたくなどの配慮をしてほしい。また、触れることに抵抗がある場合は、視界に入って手を振ったりしてもらえるとよい。
- 複数の人がいる場では、誰が話しかけているのかわかるように、手を挙げるなどの配慮をしてほしい。
- 電話や郵送でのやりとりだけでなく、FAXでのやりとりを認めてほしい。
- 手話通訳者を介しての電話では、本人と認めてくれない企業が多いため、各企業に理解を求めてほしい。

③知的・発達障害のある方

【困りごと】

- 感覚過敏などの障害の特性により、マスクの着用が難しい。
- 発達障害の人は特に、その場の状況に合わせた行動をとることが苦手なことが多い。人と話をする際、相手との距離感や声の大きさなどの調整が困難。
- 新型コロナウイルス感染症のような、見えないものに対する理解が難しく、手洗いなど、徐々に丁寧さが落ちてきている。
- マスクの必要性を理解することが難しい。
- こだわりが強く、マスクを着けていない人に注意してしまう。

【必要な支援や配慮等】

- 受診待ちの間、マスクなしで待機できる部屋を用意してほしい。
- 病院へのヘルパーの付添を認めてほしい。
- 動物園でマスクができないことを伝えたら、「マスクができません」と書いてある缶バッチを渡された。バッチがあったおかげで、周りの方に配慮しつつ動物園をまわることができた。

④その他

【困りごと】

- 高次脳機能障害当事者は、電話連絡が苦手なので、メールを使うことが多いが、高齢の当事者の場合、メールも使えずに、今でも連絡できないことが多くある。
- オンライン会議、YouTube 配信など、パソコンやスマートフォン等をうまく使いこなせない人への配慮をしてほしい。
- 高次脳機能障害当事者は、人の顔を覚えることが難しいため、マスクを着用されると、マスクの柄の方が目立ってしまい、顔を覚えるのがさらに難しくなってしまう。マスクの柄を覚えても、マスクを変えられてしまうと、またわからなくなってしまう。
- 公的な施設が閉まっていて集まれず、当事者会や家族会が一時期中止となり、定期的に出外することが出来ない。また、情報を得る場が失われた。
- 障害者に対する理解が不足しており、非常事態宣言発令中の通勤時、「障害者のくせに出歩くな。」といった類の暴言を浴びせられることが複数回あった。（障害者が仕事のために通勤しているとは思っていない様子だった。）
- 施設等の利用制限等により、体幹が支えられなくなったり、関節の可動域が狭くなったりと機能の衰えや基礎体力が低下してしまった。
- 時短勤務等により、業務へのモチベーションの低下や生活リズムがくずれてしまう。
- ケアラーが感染した場合埼玉県内の 2 ヶ所の施設とのことであったが、片道 1 時間以上と遠く実用的ではない。

【必要な支援や配慮等】

- パソコンやスマートフォンなどの通信機器に慣れている人と慣れていない人とで、情報取得等にかかる格差がなくなるよう、サポートしてくれる人材の育成などが必要。
- オンラインや SNS (ZOOM、SKYPE、LINE 等) を有効活用することで、コミュニケーションを図る。
- 密を避けつつ運動できるような場所、体育施設だけでなく、コミュニティセンターや公立学校の体育館などの代替場所がほしい。
- マスクができないため、電車での通院が出来なくなった。タクシー券の使用枚数制限をなくしてほしい。
- 訪問ヘルプサービス等の障害福祉サービスの提供が滞ることがないように、調整が出来ない場合は、事業所間で応援が出来るような仕組み作りをしてほしい。
- 当事者家族等が新型コロナウイルス感染症を発症した場合に、その家族等を隔離する場所を作ってほしい。