

1 バリアフリー化の推進にあたり取り組むべき方策

昨年度の「バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進普及方策に関する調査研究」では、外出先で手助けをしているかという質問に対し、「手助けをしたいと思っているが行動には移していない」と回答した人が40.1%であり、行動に移さない理由としては、半数近くの人が「かえって相手の迷惑になるといやだから」(49.3%)、「手助けをしたくても対応方法がわからない」(49.0%)を挙げていた。

昨年度のこの調査では、高齢者や保育所・幼稚園利用者への調査を行い、また、障害者施策総合調査を通して、当事者や利用者にとってどのような手助けが必要だったかを探っている。

本年度はこれらの調査結果を踏まえて、より具体的な場面を設定し、約390名の障害者・高齢者(サポート必要者)と約90名の健常者に対し、困ったこと、サポートが必要だったこと(サポートしたこと)、配慮してほしいこと(知りたいこと)をたずね、意見の違いなども分析した。

面接調査では、7つの場面において、数多くの具体的な困りごとが挙げられ、人的サポートを充実させる必要性が浮かび上がる結果となった。

情報化等により利便性が高まった昨今、ハード面や機器のバリアフリー化、サービス面でのサポートは進んだものの、人的サポートを必要とする「サポート必要者」の意向を尊重し、プライバシーへの配慮も両立するために、ソフト面でも質の高い人的なサポートがますます必要になっていることが明らかになったといえる。

また、調査からは、サポート必要者と健常者の意識の違い、また健常者の間でもサポート経験者、未経験者のギャップも見られた。

具体的には、サポート必要者が居合わせた場合に健常者からの声かけ、誘導、支援がまだ十分ではないことや、逆に、さまざまな場面でサポート必要者の意向が伝わらないことがあり、双方のコミュニケーションが十分とはいえないものと考えられる。

現在は、サポートが相手の迷惑になると考える人や、手助けをしたいが対応方法がわからないと思っている健常者が多いが、さらにサポート必要者が具体的なサポートを望んでいることを理解し、要請があったら快くサポートできるようにしていくことが必要である。

また、健常者が実際に行動に移すためには、サポート必要者の障害や周囲の状況への理解を深めたり、車椅子や誘導、対応など具体的なサポート方法を学んでいくことも大切である。

さらにサポート必要者も、いろいろな場面で、サポートの必要性を、具体的にわかりやすく他者に働きかけ、伝えていくように努めることが重要である。

心のバリアフリーを実現していくためには、ハード面でのバリアフリー化とあわせて、サポート必要者と健常者相互の働きかけ、コミュニケーションを促すことが大切であり、サポート必要者と健常者の相互のコミュニケーションを促進するためには、以下のような取組を行うことが必要である。

(1) サポート必要者の障害・状況を理解する機会・場をふやす

- ・サポート必要者、健常者の双方から、小さい頃からの教育が大切と意見が出されている
- ・健常者の対応が二極化しているため、日頃からのサポート経験を重ねる機会が重要。
- ・適切なサポートマニュアルを作成し、職場での研修、ガイドブック等による幅広い啓発が必要。

(2) 場面別、障害の内容や程度に応じた支援方法を具体化する

- ・支援の内容を整理したサポートマニュアルを作成する
- 例) 場面・場所別での支援方法と責任範囲、行政や病院の職員への手話・筆談等の義務付け
外部から障害を持っているとはわからない人への支援
軽度発達障害の子ども、難病、認知症、高次機能障害者等新たなサポート必要者への対応

(3) 健常者や介助者が、様々なコミュニケーション・スキルを学ぶ

- ・サポート必要者とコミュニケーションをとる多様な方法を用意する必要がある。
- 例えば、声掛け（ゆっくり大きな声で正面から）点字、筆談、手話、口話、身振り手振りなどが挙げられる。
- 例) 誘導を行う際には、サポート必要者の意向を確認し、同意を得るようにする。また、健常者や介助者が、一緒に、支えたり、腕を組んだり、手を引いたりする（視覚障害者、聴覚障害者、高齢者、肢体不自由者、精神障害者）

(4) 案内者を幅広く養成する

- ・立ち往生している人（料金や行き先がわからない、商品やトイレがわからない、タッチパネル式券売機が理解できない、操作できないなどで困っている人）への説明、誘導を行う案内者が求められている。
- ・事業者ごとに、もしくは、地域でのまちづくりの取組みのなかで、そのような案内者を養成したり、確保するようにしていくことも考えられる

(5) サポート必要者の施策やまちづくりへの参画を進める

- ・まちづくりに際し、計画段階からサポート必要者の参画を進め、サポート必要の声を反映させていく必要がある
- ・都市計画や生活環境だけでなく、消費生活、文化、情報の利用、防災など様々な分野でサポート必要者の声を取り入れたまちづくりが必要

(6) 情報取得面でのバリアフリー化を進める

- ・障害による情報の取得量や質の差異をなくすように努める。街なかや商業施設での情報面におけるバリアフリーの実現のための研究や普及に取り組む。
- 例) 視覚障害者に対する、より分かりやすい音声サービスや触知図、点字のあり方など
聴覚障害者に対する、より分かりやすい案内表示、看板、電光表示板のあり方など

2 調査を終えて（調査手法面からの今後の課題）

サポート必要者と健常者約500人を対象とした個別面接調査を終えて、調査手法面からみた課題を整理すると次の通りとなる。これらの課題を今後の調査に生かしていくことが重要である。

（1）項目や場面の設定

- ・本調査では調査結果を比較するため、サポート必要者の調査項目は可能な限り共通化し、具体的な質問は各障害に配慮して手話通訳も交えるなど個別に行う方式をとった。このため調査結果の比較という面では有効であったが、個別面接には多くの時間と労力を要した。今後は状況や意向の違い、多様性をより浮き彫りにするために、障害別に調査項目を変えるなどの工夫も必要になると思われる。
- ・同様に、今回は具体的な利用場面を絞って面接をしたが、それ以外にも全体的な視点（場面を限らない）連続性の視点（駅からバス停までの中間地点等）からの困りごとが多数挙げられた。今後はより多様な場面を想定して調査を設定していくことも考えられる。

（2）コーディングの方法

- ・今回調査は昨年度調査のフレームをふまえた設計を行った関係で、面接結果は、あらかじめ設定した選択肢に沿ってコード化する手法（プリコーディング）で集計を行った。また、個別の回答結果は一連の自由回答としてまとめ、障害別、場面別にとりまとめた。
- ・実際の面接調査では回答結果が多岐にわたったことから、今後調査を行う場合は、面接調査での自由な回答を踏まえて選択肢を設定して、コード化する手法（アフターコーディング）を取り入れることも考えられる。アフターコーディングは回答処理が複雑で時間を要するが、事前に予想しえない回答を捉えるメリットもあるため、今後の調査では手法のひとつとして検討することも考えられる。また、コーディングの際には当事者の参加も考えられる。

（3）対象地域の拡大

- ・今年度調査の対象地域は関東地方であり、比較的都市部に居住している人が多かった。今後は全国的に、例えば関西地方などのエリアや、小都市、農山村など多様な特性をもつ地域で実施し、日常的なバリアフリー化の状況を把握していくことも必要と思われる。

（4）経年変化の調査

- ・日常生活のバリアフリー化の推進にあたっては、引き続き、同様調査を定点観測で実施することにより、意識や状況の変化を把握していくことが重要だと思われる。