

## 【情報】

「情報」はいつでも、どこでも、だれでも、必要な時に、必要な人に届いてこそ「情報」として生きてくる。それは、福祉に限らず、あらゆる場合に共通して言えることではあるが、特に多様なニーズを持ち、様々な制度やサービスの情報を必要としている高齢者、障害を持つ方々、子育て中の母親などにとっての「情報」は「生きること」に直結した意味を持つだけに、発信者側も、受信者側も、互いの立場に立ち、思いやりを持って扱われなければならない。

しかし、現実には、発信者側の努力が時として受信者に上手く届かなかったり、必要としている情報が見えなかったり、「ニーズとウォンツ」が「サービス情報」と上手く繋がらないことから起こる不満や不安が多いのではないだろうか？ここでは、情報の中身だけでなく、伝え方（伝達手段、媒体）、得かた（入手方法）という視点から整理した。

又、「情報のユニバーサルデザイン」について考える事は、当然ながら、行政サービスに関する情報には必須項目であり、知らない、情報が届かない、ことで不利益や不公平があってはならない。だからと言って、発信者側だけの責任にするのではなく、受信者（受益者）側からもどんな方法（手段・機器等）があるのか、どうして欲しいのか、情報提供や改善提案等の協力をして、双方で歩み寄る努力が必要である。

### （１）情報に関するアンケート調査

目的：	障害を持つ人々にとって、情報入手はたいへん重要なものである。浜松市内に在住の当事者の情報についての状況を調査する。
対象者：	浜松市内に住む比較的外出の多いと思われる身体に障害を持つ人 男女５２名（無作為抽出）

#### ■アンケート内容と結果：

１）インターネットの環境について伺います。インターネットやメールを使っていますか？使っている場合はその内容、これから使いたい場合は今後希望のあるものに○、使っていない場合はその理由を選んで○を付けて下さい。（複数回答可）

１ 既に使っている。

（１）インターネット	３６人
（２）メール	３４人
（３）携帯メール	１５人
（４）携帯インターネット（iモード）	１７人

２ これから使いたい。

（１）インターネット	３人
（２）メール	２人

(3) 携帯メール	2人
(4) 携帯インターネット（iモード）	0人
3 使うつもりはない。	
(1) 操作が難しい	1人
(2) お金が掛かる	2人
(3) 使えない	1人
(4) 必要がない	0人

2) メールやインターネットで情報が得られるとすれば、どんな情報が欲しいですか？  
「有ったら便利、是非欲しい」と思う情報があれば自由にお書き下さい。

- ・ 支援費や制度等で、自分の知らない情報やその使い方。福祉関係のイベントや講習等。
- ・ ボランティア活動の情報。
- ・ 家にも事務所と話ができるサービス。
- ・ 福祉の情報、特にロールモデルになる体験談、報告。
- ・ 車椅子可能で美味しい飲食店情報。
- ・ 生活よろず相談サイト。
- ・ 職場雇用情報。ネットで出前。障害を持つ人のためのいろいろなお得情報。
- ・ チャット。役所などに届けるべき書類がネットですべてできてほしい。
- ・ 浜松周辺でやっている障害者スポーツの情報や演劇などの情報。
- ・ 障害を持つ人が利用できる福祉制度や制度改正の情報。
- ・ 車椅子で利用できる温泉やホテルなど。
- ・ 公共交通機関の情報。
- ・ サークル等の情報。

#### ■分析：

- ・ メールやインターネットで情報が得られるとすれば、どんな情報がほしいか？という問いでは多様な意見をもらったが、福祉制度の情報を挙げた人が複数いた。
- このことから、自分が必要なときに情報が得られるシステムを望んでいると思われる。
- ・ インターネット環境については、メールでの回答が多かったことより、メールが情報入手の一つとしてすでに利用されていると考えてよいと思われる。
- ・ インターネットを使えない人もまだまだ大勢いると考えられるため、そういう人たちにどのように情報を届けていくのが課題である。

## (2) 情報の伝え方（伝える相手、伝達手段、内容の解り易さ、等）

### 【現状】

浜松市の施策の中でも、行政サービスに関する情報発信にはそれなりの配慮と努力がされていることが伺える。しかしながら、一方で、当事者の側からは、知りたい情報が必要な人に解り易く届けられていない、という不満も聞こえている。その双方の行き違いを整理しながら、課題を探る。まずは、発信者側からの提供手段の現状と課題から拾い出す作業をした。大きく3つの視点（伝える相手、伝達手段、内容の解り易さ）が考えられる。

#### ◆伝える相手

基本的な行政サービス（制度、補助金等）の情報は、それを受ける権利がある人全てに情報として解り易く、公平に届けられなければならない。浜松市には現在2万人近い障害を持つ市民が居ると言われている。障害を持つ当事者・家族は勿論のこと、関わりや関心を持つ周辺の人々にとっても、必要な情報、知りたい情報が手軽に入手できることが理解を広めることに繋がるものである。配布方法として、希望者（窓口に出かけられる人）だけが入手できたり、一人一冊に限定されていたり、窓口で欲しい理由を尋ねられたりする場合がある。

#### ◆情報提供手段

○「ともに支え、ともに生きる浜松プラン」（以下「プラン」）第4章施策の展開⑤情報提供の充実には次の様なものが挙げられている。（身体的な障害に関わるものとして）

- ・「障害福祉のしおり」 : 平成13年度実績 2565冊作成
- ・精神保健福祉のしおり : 平成13年度実績 100部配布
- ・保険・福祉ガイドブック : 平成13年度実績 6000冊作成、HP掲載
- ・録音図書、点字図書の作成、貸し出し事業、対面朗読サービス  
平成13年度実績 録音図書貸出 1,291人、点字図書貸出 122人
- ・点字広報（議会事務局・広報公聴課） : 平成13年度実績 点字160部、声120本

○新規事業計画として挙げられているもの。

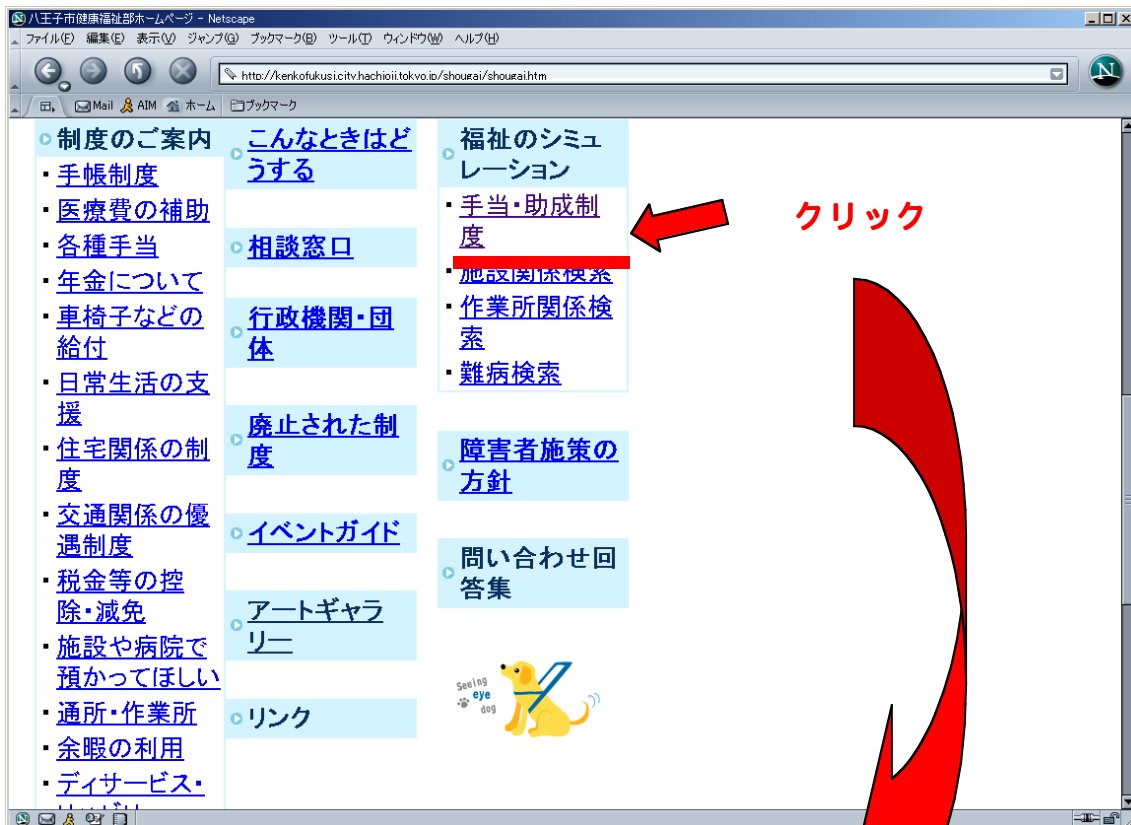
- ・「支援費制度指定事業者の情報提供」（障害福祉課）
- ・障害者福祉に関する制度の紹介（障害福祉課・保健予防課） : ホームページに掲載
- ・福祉機器リサイクル（障害福祉課） : リサイクル情報の提供
- ・視聴覚障害者用ソフト（中央図書館） : 平成16年度開館予定の西部地域図書館へ視聴覚資料の設置

#### ◆内容の解り易さ

・障害の状態も、必要とされるサービスも、個別的であり、多様性があるため、原則的、基本的、一般的な記述に留まらざるを得ないことはしかたがないかもしれないが、正直なところ、行政用語も含めて解りにくい部分がある。利用者の視点から、解り易く、調べ易い内容へ再編集が求められる。

## 【課題と提案】

- ◆行政サービスだけでなく、民間サービスも含めた情報を必要としている。
- ・必要としている人への必要な情報サービスという観点からすれば、行政から提供される情報だけでなく、民間サービス情報も含めた統合的な情報提供が求められる。
- ・リハビリ、ボランティアグループ、当事者団体等の情報がどこかの窓口一箇所（行政か民間で）に問い合わせをすれば全て解る様な情報サービスが必要。
- ◆支援費制度の情報
- ・支援費制度は昨年（平成15年）4月からスタートしたばかりで、不安や疑問が多い部分である。事業者の情報のみならず支援費制度に関する総合的な情報を、介護保険の情報支援ネットワークの様なHPのサイトで整理し、公開されることが求められる。
- ◆情報発信の手段、内容の解り易さ、必要な情報へのアクセスし易さとしては、先進的な福祉情報発信事例として、検索システムが充実した八王子市の例がある。





### (3) 情報の入手方法（相談窓口、相談者の専門性、対応、等）

#### 【現状】

当事者側からの不安や不満の多い所が、知りたい情報を何処へ問い合わせし、相談したらいいのかが良く解らないことである。そんなストレスが行政窓口の対応に対する不満となり、サービスに対する不満足に繋がったりしているものと思われる。

ここでは、情報を入手しようとする当事者や家族の立場から、情報の入手方法、相談窓口について、現状と課題を整理した。浜松市の施策としても、相談体制の充実の必要性は認識されており、今後のプランの中には盛り込まれている。しかしながら、課題はその窓口がどれだけ当事者や家族に認知されているのか、相談し易い環境や対応にあるのか、実際に活用されているのか？である。相談窓口、相談できる人、訪問相談への希望が多い。

◆「ともに支え ともに生きる浜松プラン」（身体的障害に関わるものとして）

○第4章施策の展開（2）⑥相談体制の充実に挙げられている体制。

・市町村障害者生活支援事業（障害福祉課）：

平成14年1ヶ所（くすのき）→目標3ヶ所

・障害児（者）地域療育等支援事業（障害福祉課）：

平成14年度1ヶ所（おおぞら療育センター） → 目標3ヶ所

・窓口相談（障害福祉課）

- ・ ふれあい福祉センター事業（各種相談事業）（社会福祉協議会）  
平成13年度実績 心配ごと相談100日158件、法律相談24日210件、住まいの相談23日12件、なんでも相談246日1094件、ボランティア相談246日768件

（注）「保健福祉センター事業」は、障害を持つ当事者には相談場所という理解はされていないが、高齢者や乳幼児を持つ家族の相談、支援場所として位置づけられる。

- ・ 保険福祉センター事業（健康増進課）： 高齢者・乳幼児
- ・ 保険福祉センターの整備推進（健康増進課）： 高齢者・乳幼児  
平成14年度（2ヶ所：南部、中央） 予定（東部、北部、西部）

○第4章施策の展開（4）②相談員、民生児童委員の協力、連携に挙げられている体制。

- ・ 身体障害者相談員（平成14年54名）： 平成13年度10,853件
- ・ 知的障害者相談員（平成14年17名）： 平成13年度相談件数1171件
- ・ 民生・児童委員障害児者福祉部会（平成14年度46名 相談件数2817件）

◆「障害福祉のしおり」の中に挙げられている「相談窓口」としては下記の通りである。  
（身体的障害に関わるものとして）

- ・ 福祉事務所・障害福祉課： 総合的窓口
- ・ 身体障害者相談員（平成14年54名）
- ・ 身体障害者の定例相談（結婚、職業、生活等の相談）  
： 毎月第四日曜日13：00～16：00 福祉交流センター「厚生相談室」
- ・ 知的障害者相談員（平成14年17名）施設利用、就学、就職などについて関係機関との連絡に当たる。
- ・ 職業相談、適正検査、職業紹介： ハローワーク浜松
- ・ 障害者就労支援相談： 浜松市商工部労政課（市役所内相談室）要予約  
毎月第2火曜日 午前9時～11時40分ハローワーク専門スタッフによる

（注）生活支援事業（くすのき）、地域療育支援事業（おおぞら療育センター）が「障害福祉のしおり」では相談窓口として記載されていない。

## 【課題と提案】

- ◆施策として取り上げられている項目を見ると「相談体制の充実」に関する必要性は充分認識されている様に見える。しかし、実際にどの様な専門家が、どんな相談を受けしてくれるのか？安心して相談に行ける環境なのか？行ってみようという気持ちになるまでの「お問い合わせ窓口」の様な「総合的な情報支援サービス」の必要性がある。現在の機能としては「浜松市障害福祉課」が全ての窓口という位置付けであるが、当事者も含め、家族や関係者がもっと気軽に、民間情報も含めた相談が出来る場所として、第三者機関的立場の窓口が望ましい。

## (4) 提案

### ～情報とサービスのユニバーサルデザインを目指して！～

#### ◆第三者機関による中間支援体制（情報支援センター）

障害の種別に拘わらず、全ての障害を持つ方々を対象とした相談窓口（訪問相談制度も含む）として、専門性の高い担当者を配置した情報支援センターが必要である。

#### ◆当事者主体による「生活支援事業」の可能性

浜松市では3ヶ所の設置を目標としている。現在は和合愛光園「くすのき」が浜松市から委託を受けた「生活支援事業」に寄る支援センターの機能を果たしている。平成15年4月支援費制度がスタートしてから浜松市内でも地域で一人暮らしを始めた障害を持つ人が徐々に増えてきている。この制度と介助者を上手く使うことで、生活のほぼ全てに介助を必要とする重度の障害を持つ人でも地域の中で自立生活を行うことが可能になったことは、当事者の意識の中にも大きな変革が起こってきていると思われ、それも含めた生活支援事業に対するニーズは益々高くなるのは明らかである。当事者主体の自立生活センター（C I L）が全国各地に立ち上がり、全国自立生活センター協議会（J I L）に加盟する団体は127（2004.1.5 現在）にのぼる。こうした当事者組織が地域の生活支援事業を担っていくことが期待される。

（注）J I LのURL <<http://www.j-il.jp/>>

#### ◆音声読み上げ「スピーチオ」の普及、二次元バーコードの添付推進

平成15年4月から、二次元バーコードによる音声読み上げ機「スピーチオ」が生活福祉用具の認定を受け、視覚障害者が購入する場合には補助が受けられることになった。（P44 新聞記事参照）情報障害と言われる視覚障害者にとってはスピーチオの普及と同時に、スピーチオで読み取り可能な二次元バーコードの付いた文書の普及が待ち望まれる。

二次元バーコードは無料でダウンロードできるソフトがあればワードで作成した文書に画像として印刷するだけでOK！という手軽さで、音訳や点訳の手間を掛けずに音声化できるというものである。多少プリンターの性能による課題は残るものの、まずは、行政文書から二次元バーコードの添付を義務づけてゆくことで、認知、普及を図ることを提案する。

スピーチオ



## 【相互理解】

人が人を理解するためには、相手と向き合い、互いを知ろうとする気持ちを持つ姿勢が必要だ。どちらかの思いが強くても、片方にその気持ちがなければ、一方通行のままで終わってしまい、理解には至らない。

「障害者理解」という言葉があるが、これは正しくは「障害理解」というべきであるはずだ。障害を持つ人やその家族にとっては、社会にある偏見という心の壁が大きな問題となっており、その原因は、障害に対する無知、無関心、憐れみなどからくるものなのだ。（P45、46 新聞記事参照）「障害」を外見等で判断することなく、正しく認識し、社会全体で心身ともに「障害」に対するサポート体制を進めていく必要がある。

「ともいきプロジェクト」では、このテーマには、たいへんな時間をかけ、白熱した議論が交わされた。しかし、話を進めるうちに、それぞれの思いが多様であり、立場や背景も様々なことから、一つの結論に導くものではないとわかった。そこで、このテーマについては、それぞれがコラムとして思いを表現するに留まった。今後、様々なところで、様々な立場の人たちが一緒に話し合いを持つことで相互理解をはかっていきたい。

### （１）課題

- ◆人は誰もが、個人として尊重され、地域社会の中で幸福な生活を送る権利を持っている。障害を持つ人が地域社会の中で自立して、積極的に社会に参加し、他の人と同等の活動ができるためには、障害を持つ人と他の人が互いに日常的に接する機会を作っていかなければならない。それには、お互いを認識する情報の場とメンタルサポート体制が必要である。
- ◆子どもの障害に出会った時、自己決定できない子どもの将来を決定付けるのは親や家族に他ならない。そのため、親や家族のサポート体制は大変、重要であることから、的確な情報や相談できるしくみも必要である。
- ◆これまでの特殊教育体制が特別支援教育体制に代わろうとしている。特別支援教育は、障害を持つ児童生徒の教育的ニーズを的確に把握し、柔軟に教育支援を実施するため、これまで特別の場で指導を受けてきた児童生徒の一部（LD、ADHD、高機能自閉症）を通常の学級に在籍させ、障害に応じて必要な時間、特別の指導を行う考え方で進められている。これに対応して、障害を持つ子どもたちと接する機会が少なかった教師や通常学級の子どもたちと当事者や障害を持つ家族間に、益々、相互理解が求められる。



## (2) コラム



### ★コラム

### 普通に、自然に・・・

障害者理解とか福祉体験とかいうと、よく「車椅子に乗ってみる」とか「アイマスクをして歩いてみる」とかの体験をしている。その感想を聞いてみると「大変だった」という通り一遍の回答しか返ってこない。これでは、単なるゲームという感じがしてならない。

私は、5歳のときから小学校卒業まで「施設」に入所して、養護学校に通っていた。中学からいわゆる普通校（何をもって「普通」というのが甚だ疑問であるが）に入学したのだが、入学当初思ったのは、「全く別世界だ」ということだ。小学生から中学生になったのは確かに変化では有るが、それ以上に「今まで生きてきた環境と全然違う」のだ。施設時代も帰省と称して自宅に帰ってくることはあったが、あくまで自宅に帰ってきただけで地域の中には帰ってなかった。自宅のある地域が自分の別の世界だったのだ。そうして、中学生活、もっと言えば地域生活が始まった。始まった当初、友達が欲しい、分かってもらいたいと今までの施設暮らしなどを「自己紹介」の場で話したのだが、彼らのなかではそんな生活、わかる訳がない。そんな同情を求めたって、友達なんか出来るわけがないのだ。中学で初めてできた友人は自分の趣味を通じてできた。友人も増えて行ったのだが、その後、その友人たちは特に「障害者の友達」と言った付き合いをしているとは思えない。単純に友達づきあいしているだけであった。もちろん私も「相手は健常者だ」なんて意識することもなく、あくまで友人は友人なのだ。いきなり、「相手は障害者だ」「理解しなくては」と片意地張っても仕方ないと思う。隣の人がどういう人か分からない世の中、理解しろという方が無理なのかも知れない。無理に理解しようとせずに普通に接すれば良いのだと思う。（普通が難しいのだが）良き友人、良き隣人、遊び仲間、はたまたケンカ仲間でもいいと思う。そんな付き合いの中で知らず知らずのうちに理解が生まれていくのだろう。

小中学校の教育現場でも社会教育の場でも、いきなり「理解せよ」と無理難題を突きつけるより、ごく普通に遊び、語り、触れ合う機会の中で自然と分かり合えるようにしていく方がより良い関係が作れると思う。

<浅見 武生 プロフィール>

34歳男性 脳性まひ 2種3級

小学校卒業まで施設暮らし。養護学校小学部に通う。中学から地元の中学に通う  
大学卒業後6年半のサラリーマン生活を経て現在はフリーのエンジニア



## ★コラム

## 介助は対等

障害を持つ人は生活の中で人の手を借りる事が多いがなかなか思いが伝わらない。特に私生活では介助者に理解してもらいたいし、相手の立場になって考えてほしいと思う。たとえば、「入浴したい」という要望があるのに介助者の都合で入れないことは、金銭を払い介助を頼む意味がない。

私は自分の思い通りに介助が受けられない時、まず自分の気持ちを相手に伝え、相手の事を聞くようにしている。望んでいない介助や出来ない場合は、分かってもらえるまで言う必要があるし、対等になって支援を受けたいと思う。生活の中で自分の事を理解してもらうには、相手に自分の意志や思いを伝える事が大事。黙っては何も前に進まないのだ。

まだまだ利用者の希望にそって介助をするのではなく、自分本意に介助を行う人がいる。私たちはより自分の生活を快適にするために介助をお願いしているというを理解してもらいたい。

### <石塚 智子 プロフィール>

脳性麻痺の障害を持ち、幼い頃から親元を離れ施設に入る。

施設では時間で動くため、思う通りに過す事が出来ず、一生、施設にいたくないと思いきって外に出る。28年間施設生活をし、その後、5年の間にケア付き住宅に住み地域の中で生活できるように準備をする。平成6年から講演活動を始め、現在はガイドヘルパーの講師。施設から離れないと味わえない事を今では楽しむ毎日。

長い間、施設生活が長かったので、少しずつ現実の社会のことを学んでいきたい。



## ★コラム

## 親の自立 子の自立

中学卒業後から10年以上家の中に引きこもった暮らしをしていた。それは家族が近所や友人に私の存在を隠していたせいだった。4年程前、ほかの町に引越したことで私の暗い生活は幕を閉じたが、親、兄弟の「障害をもつ家族がいる」という事実を隠したいという気持ちが消えたわけではない。3歳から親元を離れ、施設で生活していたことも一因であろうが、「隠したい・・・」と思わせたものは何だったのか？そんなことを考えても私には答えなど出るわけもない。

車いすでも暮らせる部屋に入居できるチャンスに恵まれたことから一人暮らしをはじめることにした。両親は当然反対した。「あなたには無理だ！」とか「この家に不満があるのか？」とか色々思いつく限りの理由を並べた。私は、「将来施設に入りたくない。親の元気なうちに準備しておかなきゃ」との思いから一人暮らしを望み、公営住宅に応募し、空き待ちをしていた。応募したことは両親も知っていたが、「空くわけない」と思っていたこともあり、応募に関しては何も言わなかった。ところが空いたのだ。それからが大変だった。両親は大反対し、父親は「そんな先のことで心配するな！お父さんが死ぬ前にお前の首絞めてそれからお父さんが死ぬから」と怒鳴り殴った。母親には「お金も1銭も渡さないし、引越しも全部自分でやれ！二度と家に戻ってくるな！」突き放された。それでも「止める」と言わない私に母は泣き落としという手を使った。私は「今は、楽しいけど将来死んだように生きたくないから今出ななきゃ駄目なんだ」と訴えたが、聞き入れてもらえないようだった。私はこんなやり取りが何時間か続いた後、耐えられず友人の家に逃げてしまったためそのあと両親がどんな話をし「やりたいならやらせてみようか？」という気持ちになったのか知る由もない。結局最低限のお金は渡してくれたが、引越しは手伝ってくれなかった。両親は、「自分たちが手伝わなければ何もできない子だからあきらめるだろう」と思っていたようだ。

障害をもっている仲間と話しているとどこの親、兄弟も同じようなことを言って反対するようだ。反対する理由は色々あり、思いもわからないわけではない。しかし、親元にいる限り、私は、〇〇才になる娘ではなく、いつまで経っても障害児の娘であり、妹、姉である。そういうことから解放されたかった。そして、私は、現在有意義な一人暮らしをしている。親の考え方が変わっていくとは思えないが、今私と家族との関係がどんなふうに変化していくのか楽しみでもある。

<中村 有里 プロフィール>

1972年生まれ。

2歳のとき、脳性小児マヒと診断される。3歳～中学卒業まで訓練のために施設に入所。家族構成：両親、兄、弟。現在は、一人暮らし。



## コラム

## 互いを知る

障害のある人（身体）との出会いは最近の話だ。それまでに車イスの人は見たことはなく、私のまわりにいた人で思い出すのは小児麻痺の同級生くらいだ。

最初の出会の中で、忘れずに思い出す場面がある。NPO 法人アクション・シニア・タンクに入会する以前に、夜の会議を見学に行ったときのことだ。数人のメンバーの中で車イスの男性が3人、そこにはいた。ひとりはかなり身体の麻痺があって手も十分に動かせない若者だった。彼らの間にすわることになって、会議の成り行きを伺ううちに、その彼が私に「ペットボトルのお茶を飲ませてくれませんか」と頼んできた。私は初めての経験でどうしてよいのかわからずに正直戸惑ってしまったのだが、彼は「僕の後ろのリュックの中にストローが入っているので、それをとりだしてもらってペットボトルに指してくれますか。」と明確な指示を出してくれた。その後も「飲みやすいようにペットボトルを傾けてくれますか」などてきぱきと指示をくれた。

彼のように、お願いする相手に対して、困らないように明確な指示を出してくれると気持ち良くサポートができるものだとあの時はひどく感心してしまった。

あれから2年。その間にたくさんのサポートの仕方を車イスの多くのメンバーから教えてもらった。現在、それは私にとって、“全て得した”経験となっている。なぜなら、誰もが必ず経験をするとはい限らないことを自分ではできるようになったのだから。義父が脳梗塞で半身麻痺になったときも戸惑うこと無く介助ができた。

依頼者と受ける側のコミュニケーションは大切である。これは障害がある無しの問題ではない。日本人は“あ、うんの呼吸”を好むといわれ、以心伝心と、言わなくても察すればわかるという人が未だに多いが、少なくともコミュニケーションには言葉が必要である。うちの子どもも、よく、やってもらえないと駄々をこねる。「人をお願いするならば、何をどうしてほしいのか言わなければわからないよ」と言うように心がけている。そういう私自身もこの彼らとの出会いがなかったら、こんなことは言えなかつただろう。

そして、もう一つ、メンバー達から教わったことは、言われるまでやらないということである。最初、ついおせっかいで言われもしないのに、手を出しかけてしまったことがよくあった。本人自身が自分の自立のためにとできるだけ身体を動かしてやることも多い。勝手な判断でサポートをするのは、迷惑になるときもあるにちがいない。

現在、一緒に仕事をする機会が多くなって、どの場面でサポートが必要となるか、わかってきた。ただ、身体的なサポートのみのこと。気持ちの上では皆一緒である。障害に対して知らないから、知ろうとしないから差別的な言動も起こってしまう。ともに気持ち良く暮らしていくには、互いの歩み寄りが必要だと私は思う。

<原田 博子 プロフィール>

大阪の大学内で血液腫瘍細胞の検査、研究に励んできたが、夫の仕事の都合で浜松に定住することに。子育て中の女性の支援活動(プロポジションネットワーク)が縁で、現在のNPO法人アクション・シニア・タンクの活動に加わり、理事のひとりとなる。現在はキャリアディベロップメントアドバイザー(CDA)としても活動し、学生の就職支援にも関わる傍ら、障害者就労に興味を持ち、障害者キャリアカウンセリング研究会(CDA)にて勉強中。



## コラム あ・る・が・ま・ま・に・ . . .

「誰もがもともと特別なオンリーワン」であるという「世界で一つだけの花」の歌がヒットしている。金子みすずの詩には「みんなちがって、みんないい」とある。誰一人として同じ人は存在しない。皆違う個性をもっている。「あるがまま」の自分と他人を認め合い、生かしながら、多様性が認められる本当の豊かな社会の実現を目指したい . . . NPOと出会い、アメリカのNPOを肌で感じた時、心からそう実感し、今の活動の原点にある大きな目標になっている。

でも、現実には日常の何でもない活動の中でさえ、自分とは違う人を「理解する」こと、自分を「理解してもらおう」ことの難しさに直面しながら、迷ったり悩んだりの日々である。同じ花を見てもどう感じているのかは解らない。良いとか悪いとかではなく、正しいとか、間違っているとかではなく、ただ「違う」「違っていい」「違いを理解しよう」とは言え、建て前や理屈だけではどうしようもない「感情」や「先入観（刷り込み）」に惑わされている。結局は「違い」も含めて互いを知り、理解し合うには、それなりの努力と時間が必要なのだ。

自分の小学生の頃を思い出す。ウン十年前のこと、田舎ののんびりとした小さな町ではあったが、クラスの仲間は実に多様だった。A君は勉強があまり得意ではない男の子だったが、運動が抜群で、運動会ではいつもヒーローだった。Bちゃんは音楽が得意で休み時間にはいつも教室のオルガンを弾いてくれた。私はといえば、運動神経が鈍くて、運動会が大嫌いだった。でも、自分から放送係りとか、進行係りとかを買って出て、嫌な気持ちをごまかしていた。誰もが、一人一人自分の居場所を持っていた様に見えた。オンリーワンなどという理屈も、互いの違いを理解して、などという建前も知らなかったが、喧嘩したり、泣いたり、笑ったりしながら無意識に認め合っていたように思う。運動会でも勉強でも、一位があればびりもあって当たり前だった。Yちゃんはとても仲良しだったけど、ほんのちょっとだけ足が不自由だった。6年生の時に手術をすることになって施設に転校していったが、皆と同じ「友達」であって、決して「障害者」ではなかった。

考えてみれば何の先入観も不要な知識もない純粋な子どもの意識の中には「差別」も「偏見」も「障害」もなく「自分と他人との違い」に気づいてもいない訳だ。成長するにつれてその「違い」を意識し始めた時、「違っていいんだよ！」「違うからいいんだよ！」と言ってあげられる大人（家族や先生）が居ることで、どんなに豊かな生き方が見つけられるだろう。他人は変えられなくても、自分で気づき、変わることはできる。そんな「自分」を持つ人を一人でも増やしていく活動が、いつかは社会が変わる活動に繋がるものと信じている。まずは、いろんな人に会って、話をして、互いを「知って理解する」ことが面白く、楽しくなる様な仕掛けづくりが出来たら、少しは遠い先にある目標に近づけるのかもしれない。

<富田久恵 プロフィール>

企業生活25年の後、98年に早期退職をしてNPOの世界へ転身。1ヶ月間米国西海岸でNPOインターンシップに参加。99年には3カ月間国際交流基金日米センターのNPOフェローシッププログラムの第一期パイロットフェローとしてワシントンDCにて研修を受ける。98年障害を持つ方々とパソコン支援を通して、就労や社会参画を目指す任意団体「チャレンジド・ネット浜松」を立ち上げる。00年NPOコンソーシアム「アクション・シニア・タンク（AST）」の設立に参加。01年4月より独立事業体として再出発に当たり代表となり、現在に至る。

ASTは02年11月26日、NPO法人として認証を受けた。

## (1) 提案

### ◆ 心のユニバーサルデザインの普及

障害を持つ人が地域で普通に生活できるような条件を整えるための施策が行われ、積極的な社会参加が求められる今、障害を持つ人の中には自立して生活を始める人が増加し、見かける機会も多くなった。しかしこれまで障害を持つ人に接したことの無い人にとってどのように接すればよいのか戸惑うことも少なくない。

それを解決するための一案として、心のユニバーサルデザイン（注1）の視点から、体験型ワークショッププログラム（資料P47-48参照）の活用は有効である。

### ◆ カウンセリング手法を取り入れた理解の推進

障害を持った子どもが生まれた場合、大半の親や家族はその障害を受容するまでに長い時間を要する。その間、地域から子どもをできるだけ隠そうとする意識や態度、極度な過干渉が続く場合も稀ではない。こうした障害を持つ人やその家族たちが孤立せず、障害を持つ人が地域社会で自立するためにもピアカウンセリング（注2）やコウ・カウンセリング（注3）の手法を取り入れたサポートは必要である。

### ◆ 人と人とのコミュニケーションの推進

学校教育の福祉体験として「車いす体験」や「アイマスクを使って障害物間をガイドヘルプする体験」などがよく行われている。障害を持つ人々にとって日常生活はどんなに大変なものなのかを実感し、困った人を見つけたら助けてあげましょうというのが主旨だと思われる。この体験から思いやりの心をもつことが芽生えるのはとても大切である。だが、誤って、障害を持つ人は“かわいそうな人”だと解釈されてしまうと意味は変わってきてしまう。

さて、実際、当事者に「障害を持つ人々にとって身体が動かないこと、目が見えないことは大変なのか」と聞いて見ると「生まれつきなので、大変かどうか分からない」という答えが返ってくることもある。これは当たり前で、比較のしようがないのだから、当然わかるはずがない。この“身体的に不自由＝かわいそう”を決定するのは、障害を持つ人ではなく、相対する人の思い込みである。障害を持つ、持たない人の互いの認識は曖昧なものであり、突き詰めていくと、人と人とのコミュニケーションの問題にたどりつくのである。このような場合、アサーティブトレーニング（注4）のようなコミュニケーショントレーニングが必要となってくる。

（注1）一人ひとりの思いやりの心や、やさしい気持ちを広める事で暮らしやすいまちづくりを進めていこうする考え方。URL<<http://www.pref.shizuoka.jp/ud/index.htm>>参照。



(注2) 1970年代初め、アメリカで始まった自立生活運動の中でスタートした。自立生活運動は、障害を持つ当事者自身が自己決定権や自己選択権を育て合い、支えあって、隔離されることなく、平等に社会参加していくことを目指している。ピア・カウンセリングは、その中でお互いに平等な立場で話を聞き合い、きめ細かなサポートを行う。そして、地域の中での自立生活を実現する手助けをする。考え方として、当事者のことを最もよく理解しているのは、その人自身であるという人間信頼、自己信頼にのっとった立場に立つ。その上で、平等に、対等に力と時間を使っていく。つまり、ピア・カウンセラーも、カウンセラー役だけでなく、他のピア・カウンセラーに、自分の気持ちや話を聞いてもらえる時間を作り出すことが必要である。

【2004年03月22日(月)】

- バレー華やかに 洋邦の歌も披露 SBS学苑浜松・宮竹
- 小学生ランナー快走 浜松で健康マラソン
- 浜松市民オペラ 練習が本格始動 8月8日「魔笛」公演
- 迫力の演奏、聴衆魅了 浜松西高吹奏楽部
- 障害者の自立目指し ピア・カウンセリングの集中講座

#### 障害者の自立目指し ピア・カウンセリングの集中講座



自立を目指す障害者でつくる浜松自立支援センターは十九二十一日の三日間、浜松市東伊場の県居公民館で障害者同士が悩みを打ち明け合うピア・カウンセリングの集中講座を開いた。浜松市内では二回目の開催という。

さまざまな障害をもつ車いすの十輪になって悩みを打ち明け合う障害者たち = 浜松市東伊場の市立県居公民館

さまざまな障害をもつ車いすの十輪の人が輪を作り、日ごろ言えない悩みを思い思いに話した。障害者の自己決定や自己解放を目的にしている、精神的な自立を促すという。付き添いの健常者も、カウンセリングの場に立ち会えない。

主催者の一人、石塚智子さんは「人の手を借りて生活していると、言いたいことも言えなくなることもある。カウンセリングは、自分を見つめ直すいい機会になっている」と話した。

(注3) 自分の内側に押し込んできた感情を吐き出すことで、過去を再評価し、全面的な自己信頼を回復しようとするプログラム。二人の人間が対等に時間を分け、互いが聞き手であり、話し手となる。

(注4) 相手の気持ちや権利を考えながら、自分の気持ちや権利を相手に受け入れてもらう自己主張のコミュニケーショントレーニング。人間関係の基本となるはっきりとした要望の仕方や断り方、批判の受け方や仕方、ボディランゲージや感情表現の仕方を学んだり、積極性や自尊心をもちことなど、自立した生き方に必要な態度をロールプレイ(役割演技)を通して学ぶ。

## VI.提言

### ■ 誰でも、いつでも、どこでも、 行きたいところへ行ける社会を目指して

#### 1.多様な交通手段を当事者が選択できるシステム：

障害を持つ人の生活スタイルは、すべての人と同様で多種多様である。行きたい時に行きたい所へ移動するには多様な交通手段を選択できるシステムが必要である。過疎地で車を運転できない人（障害を持つ人のほかにも高齢者や子ども妊婦等）には、自宅の玄関から行き先の玄関までを結び（ドア to ドア）、一度に運べるようなコミュニティバスや車椅子ごと運べて、ヘルパー資格所有の運転手が介助してくれる福祉タクシー等の充実が必要である。

#### 2.助成制度の多様化：

現在の助成制度には、バス・タクシー券の選択があるが、障害を持つ人の中には、車を運転することにより移動可能となる人もいて、ガソリン・駐車場券の助成の方が有効に利用できる。助成制度も多様な選択肢が当事者に用意されていれば、有効に使用できるのである。

#### 3.「オムニバス」や「く・る・る」の有効利用：

障害を持つ人にとって、混み合う時間帯におけるバス乗車は現在のところ不可能に近い。そのための配慮も必要である。また、市中心から遠隔地や路線バスが通れない場所への移動にこれらを有効に活用する検討が必要である。

### ■ 誰でも、いつでも、どこでも、 必要としている情報が得られる社会を目指して

#### 1.行政、民間を含めた情報のセンター機能：

情報の総合窓口。行政、民間のあらゆる情報が集まり、相談機能が充実しているセンター機能が必要である。

#### 2.情報のユニバーサルデザイン：

スピーチオと二次元バーコードの普及。視覚障害を持つ人ばかりでなく、高齢者など誰にでもやさしく便利な機能の充実が必要である。

#### 3.ホームページの充実：

ホームページは知恵や経験を共有できるコミュニケーションの場所であり、インターネットで家庭から相談できる相談機能も有し、24時間情報が存在する場所でもある。外出するのがたいへんな障害を持つ人や家族にとって、わかりやすく欲しい情報が得られるホームページは必要である。

#### 4.「障害福祉のしおり」の内容の充実と解り易さ：

浜松市には現在約2万人の障害を持つ人がいると言われている。これらの人々には市が提供する情報は必須であるため、市が配布する「障害福祉のしおり」は情報源として重要であり、一層の内容の充実が望まれる。また、読み手に解り易い言葉や内容が記載され、すべての人に配布されることが必要である。

## ■ 誰でも、いつでも、どこでも、 人として生き生きと暮らせる社会を目指して

### 1.心のユニバーサルデザインの普及：

障害を持つ人を含めて、“誰にでもやさしいまちづくり”には建物や施設の改善を意味するだけでなく、人が人を思いやる心も大切である。この心のユニバーサルデザインを普及するために、実際に他人の立場を体験することで、人の気持ちを知り、思いやる気持ちを育むための体験型ワークショッププログラム(P47 資料参照)を開発し、多くの場で実施することは必要である。

### 2.カウンセリングの手法を取り入れた理解の推進：

障害を持つ人の家族や当事者自身が障害を受け入れられず、相互理解に苦しむケースは少なくない。このような場合、ピアカウンセリングやコウ・カウンセリングの手法を取り入れ、精神的なサポート体制を整えることは大切であり、家族、当事者のそれぞれが自立するためにも必要である。

## ■ 誰でも、いつでも、どこでも、輝くために

### 1.誰からも親しまれ、愛される市民窓口を目指して：

障害を持つ人にとって、市役所内の障害福祉課を訪れる機会が多い。現在は市役所西館2階に位置するが、総合的相談窓口として、気軽に立ち寄ることができる1階に機能の一部があってもいいのではないか。また、来られない人には、電話、ファックス、Eメール等のIT機器を使った相談を取り入れ、必要に応じて訪問するサポート体制の配慮が欲しい。

課の対応者の中に適切なアドバイスや傾聴してくれる専門相談員、心理カウンセラー等の専門家が配置されていると、より心地よく対応が進むと思われる。

また、市役所全体の案内としては、用件がどの課で対応できるかを教えてくれる総合情報窓口（コンシェルジュ）があると便利であろう。

### 2.第三者機関としての「中間支援組織」の必要性：

障害の種別に拘わらず、全ての障害を持つ人々を対象とした相談窓口（訪問相談制度も含む）として、専門性の高い担当者が配置され、民間情報も含めた情報支援センターは必要である。

**参考資料：心のユニバーサルデザイン（UD） 体験型ワークショッププログラム  
シチュエーションゲーム**

＜平成15年度浜松市ユニバーサルデザイン研究委託事業より＞

目的：多様な背景を持つ人がいて社会が成り立っていることを体験的に学び、コミュニケーションは楽しいものだと感じることで、自己を表現する力や他者を思いやる心が育ち、お互いに認め合う環境を作る。

対象者：一般の人

- 流れ：
1. **導入**\*自己紹介、アイスブレイク（身体ほぐし、心ほぐし）
  2. **ロールプレイ**\*電車の座席取りゲーム（高齢者が電車に乗り込んできた。以下、それぞれの場合、どんな気持ちになったか？）
    1. 席を譲ってもらった人の気持ち
    2. 席を譲った人の気持ち
    3. 席を譲らなかった人の気持ち
    4. 席を譲れなかった人の気持ち
    5. かばんをどかしてくれと無表情で言われた人の気持ち
    6. かばんをどかしてくれと笑顔で言われた人の気持ち
    7. 席を譲ろうとしたのに断られた人の気持ち
    8. おばちゃんに無理やり座られた人の気持ち
  3. **ふりかえり**\*ふりかえりシートの記入（ロールプレイで感じたこと、心のUDとは）
  4. **分かち合い**\*このワークショップを通じて、何が大切かを気づき、どのように人に伝えるかを考える。
  5. **まとめ**\*このワークショップの意義についての説明

成果：

◆体験型ワークショップという手法による効果

心のUDという目に見えない抽象的なものを伝えるには、知識として学び、頭で理解するよりも、体験を共有する中から互いを理解し、それぞれが自分の中から気づきを引き出すことを導く手法がふさわしい。

◆多様な人が関わることの重要性と効果

多様な背景や経験、ニーズを持つ人がいて、社会を構成していることをより現実に近い形で、体験的に学ぶことができる。

## 参考資料等

### ●全国移動ネット

#### 移動サービス市民活動全国ネットワーク

事業：移動サービスを行っている団体などの活動に必要な情報収集・提供、移動サービスに関する調査、研究他

URL<<http://www1.odn.ne.jp/ido-net/index.htm>>

### ●『SKY』編集

#### 特定非営利活動法人 ユニバーサルデザイン リサーチプロジェクト

事業：情報収集・配信・情報誌発行・雇用促進に関わる技術者養成・障害者生活サポート・福祉器具開発・環境コーディネート・バリアフリーコンサルティング

URL<<http://www.udrp.jp/>>

### ●特定非営利活動法人 アクション・シニア・タンク

豊かな経験と多様なニーズを持つ高齢者、障害をもつ方々、女性などのグループを基盤として、市民当事者の視点から自らの問題や身近な地域の問題等について調査、情報収集、分析、提供する事業を行う「コミュニティ・シンク・タンク（市民調査事業体）」

<主な活動>

- ・ユニバーサルデザイン研究委託事業---携帯地図のユニバーサルデザイン化について  
《静岡県 UD 室委託事業》
- ・浜松市公式 WEB「@窓口」再編集市民調査事業---案内メニューとナビゲーションのためのニーズ調査  
《浜松市情報政策課委託事業》
- ・「ユニバーサルデザイン市民運動推進キャンペーン」---“心のユニバーサルデザイン”マスコット・「つなぎちゃん」制作、普及活動  
《H14 年度浜松市 UD 研究委託事業》
- ・心のユニバーサルデザイン普及活動---心のユニバーサルデザイン普及のための UD 教育プログラム企画・運営  
《H15 年度浜松市 UD 研究委託事業》

〒432-8023

静岡県浜松市鴨江3丁目6-1-1 ふらっとほーむ浜松内

URL<<http://www.ast.gr.jp/index.html>>

ひとと人の気持ちをつなぎ、誰もが声を掛  
やすくするマスコット「つなぎちゃん」



誰でも、いつでも、どこでも、輝くために！調査研究報告書

浜松市政向上委員会

鈴木 恵

〒431-3125 静岡県浜松市半田山二丁目 5-10

TEL・FAX (053) 431-1511 E-mail : megumi-hp@megumi-happy.net