

2020 年度自主事業

生活や活動についての新型コロナウイルス感染症による影響についてインタビュー調査結果概要

2020 年 12 月

公益財団法人交通エコロジーモビリティ財団バリアフリー推進部

2020 年 4 月 7 日、政府は新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防ぐため、緊急事態宣言を発令し、5 月 25 日に解除されるまで約 2 ヶ月間にわたる外出自粛期間となりました。今回、インタビュー調査では、緊急事態宣言前（2020 年 4 月 7 日以前）、緊急事態宣言中（4 月 7 日～5 月 25 日）、緊急事態宣言解除後（5 月 25 日以降現在）において、日常生活や活動においてどのような影響があったのかを、有識者・障害当事者へのインタビュー調査を行い、整理することといたしました。インタビュー調査は、2020 年 8 月～10 月で、オンライン形式（zoom）で実施し、有識者・障害当事者 16 名の方※¹にご協力頂きました。

インタビュー調査は、「日常生活について」、「日常生活に伴う移動について」、「情報収集方法の変化」、「オンライン化における変化」、「新しい生活様式に基づいた接遇介助方法」、「東京オリパラが延期されたことによる変化」についてお伺いした結果は以下の通りです。

インタビュー調査にご協力頂きました方々に感謝申し上げますと共に、現在、新型コロナウイルス感染症の感染者数も増加傾向という状況の中ではありますが、皆さまからお聞きした現状をお伝えすることで、今後の対策、対応のご参考と頂けましたら幸いです。

<目次>

1. 日常生活について	2
1-1. 職場・学校	2
1-2. 買い物	5
1-3. 通院	9
1-4. 会合	12
1-5. 娯楽	15
1-6. 行政等手続き	18
2. 日常生活に伴う移動について	20
3. 情報収集方法の変化	25
4. 新しい生活様式に基づいた接遇介助方法	28
インタビュー調査結果をまとめて	30

※¹ 国際的に情報発信されている方や、パラリンピアン、有識者、団体に活動されている車椅子使用の方（5 名）、団体に活動されている方、民間企業でお勤めの視覚障害の方（4 名）、中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方や、講師活動をしている聴覚障害の方（3 名）、団体に活動されている精神障害の方（1 名）、知的障害に関わる団体に活動されているご家族の方（1 名）、発達障害に関わる活動をしているご家族の方（1 名）、団体に活動されている難病の方（1 名）

1. 日常生活について

1-1. 職場・学校

仕事がオンライン化し在宅が可能になったが、業務的、立場的に在宅ができない方もいた。オンライン化は時間を有効に使えるが、通信環境や情報保障など環境を整える必要があった。オンライン会議のシステムが視覚障害者の方には使いづらく、精神障害の方は出勤の際、指定席列車を使用して安心を確保したという例もあった。特別支援学校は休校となった人が多いなか、預かりを実施した学校もあったものの、親が仕事を休むべきかの判断に迫られた方が多い。発達障害の子供たちの中には、生活のリズムが狂ったことでパニックになってしまう問題が生じたという意見もあった。

①車椅子使用の方

a. 国際的に情報発信されている車椅子使用の方

- ・緊急事態宣言中も週 5 日出勤。時短勤務なし。
- ・在宅勤務を希望したいが、職場の雰囲気的に難しい状況。在宅勤務にして減給された部署もあり在宅勤務に関する意見が分かれている。
- ・以前は一カ所に集まり対面で会議を行っていたが、現在は各現場の施設からオンライン会議（zoom）を行っている。

b. パラリンピアン

- ・緊急事態宣言前から現在まで在宅勤務。一時期は会社に入ることができなかつたため、月 1 回出勤程度だったが、現在は緩和され出社はできる。
- ・在宅勤務が慣れるまでに時間がかかったが、移動時間を別の事に使えるメリットは感じる。移動のストレスがなくなった。
- ・Zoom は便利。テレワークが始まり、真っ先に環境整備をした。アプリの使い勝手や使用方法の情報収集はした。

c. 有識者

- ・外出はほとんどなくなり、大学講義も全てリモート。
- ・学生への端末補助はないが、全員スマホは持っており、スマホに合わせた教材を準備。
- ・講義資料は一回につき 100 ページを超える量となり、在宅勤務で資料作成の負担はあった。
- ・今後はリモート講義が中心になることは考えられるが、授業料の正当性等大学経営の根幹に関わるような問題が出てくると思われる。

d. 団体に活動されている車椅子使用の方

- ・緊急事態宣言以前は毎日外出していたが、緊急事態宣言中は全く外出していない。緊急事態宣言解除後は週 3, 4 回外出。

e. 団体に活動されている車椅子使用の方

- ・緊急事態宣言以前は毎日外出。緊急事態宣言時は工作中に突然帰宅命令が出て、呼吸器を使っている人は在宅勤務となった。自分自身は週 1 回の出勤。
- ・職場ではなるべく離れて仕事を行うため、一息付けない不便さがあったが、場所を譲り合いながら

業務を行っていた。

- ・業務に必要な機器は会社が提供してくれた。

②視覚障害のある方

f. 団体で活動されている視覚障害の方

- ・事務所に行かなければできない仕事があるので、4、5月から週に2、3日出勤。10月からは週3日出勤になると思うがまだ分からない。
- ・少し時間をずらして移動している。朝は以前と比べ少しすいている程度。帰りは以前ほどではないが割と人が乗っている。話す人もいるが、ほとんどの人が静かに乗車している。
- ・視覚障害者の方は在宅が安全だと思うが、環境設定やスキルが必要なので、教えてくれる人がいると良い。一方、外出が減ると体力の低下で怪我をしやすくなる事は問題。

g. 団体で活動されている視覚障害の方

- ・緊急事態宣言中、1、2人スタッフが出勤。自分自身は週に3、4日出勤、現在は週2日ほど出勤。
- ・在宅が増えて家事の負担が増えた。
- ・基礎疾患があるが、仕事上の立場や緊急対応の可能性があり休めなかった。感染のリスクから、普段の生活でも不要不急の外出は避けた。
- ・1年に1回、車椅子介助と視覚障害者のガイドヘルプの実習を行っているが、今年は参加者数と事業者数は半分に減らし、事前に消毒をする工夫をした。
- ・自粛期間でDV（家庭内暴力）が増え、障害者にも虐待やDVが潜在的に増えていると思う。SOSを出せないような状況の人たちがいるのではないか。

h. 団体で活動されている視覚障害の方

- ・たまに研修の講師をしているが、影響なし。
- ・在宅勤務は職場介助者が活用できず、休憩時間に身の回りのサポートしてもらえないため、基礎疾患があるが在宅勤務にせず毎日出勤したという声も聞く。

i. 民間企業でお勤めの視覚障害の方

- ・3月初めに在宅勤務が始まり、4～6月は部門を二つに分け分散出勤を行うが、同僚と会えなくなりとても不便だった。8月までは出勤、在宅勤務が混在。
- ・来社者との打合せは減少（検温、消毒の徹底）。外出は上司の許可制。
- ・出勤日数を増やしてもらい、資料は事前配布を希望。オンライン会議の音声をよく聞くためスピーカーを使っている。
- ・オンライン会議は、場所の制限がないため1日に何度も会議があるとハード。
- ・会社がPCのリモートアクセスを導入したが音声対応していないため使えなかった。また、スクリーンリーダーの音は遅延する。特殊な環境が必要な人は取り残されてとても困る。現在はスマホからメールにアクセスするシステムを使用。
- ・同じ会議に出る人に「私は（PC）設定ができないので、お任せします」と依頼している。

③聴覚障害のある方

j. 中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方

- ・4月12日より在宅勤務の指示がでて、6～9月は月1、2回の出勤。
- ・在宅勤務中はメールとオンライン（Zoom）で対応。仲間と会えなくなり気分的に落ち込む事が多く、情報交換がしにくかった。ジョギングをして体調管理。

k. 中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方

- ・以前は毎日出勤していたが、3月頃から休業日が入るようになり、緊急事態宣言中は週2日出勤。現在は週3日出勤。旅行業なので、社会的変化の影響が大きい。在宅勤務はなし。

l. 講師活動をしている聴覚障害の方

- ・フリーランスの仕事とエンターテインメントの仕事（ほぼ毎日出勤）。個人の仕事は9、10月から増える見込み。
- ・在宅勤務の機材的な部分（照明で明るさを確保、接続が切れないよう相手にも調整を依頼）で環境整備を行った。
- ・オンライン会議の際、発言するときは挙手、名前を言う等の配慮を自分からお願いしている。オンライン時のコミュニケーションは以前より難しい部分があり、普段より丁寧に確認し伝え合うことに気をつけるようになった。

④精神障害のある方

n. 団体に活動されている精神障害の方

- ・緊急事態宣言中は事務所閉鎖。8、9月は月・水・金は開所、職員は2日出勤、火・木はテレワーク。通常勤務に戻るかは今後の状況次第。
- ・朝は座席指定列車を利用。都合があれば、帰りも利用する。混雑もしないの得意な雰囲気にならない。精神障害の方々の一番の肝は、安心の確保と不安から身を遠ざけるということ。

⑤知的障害のある方

m. 知的障害に関わる団体に活動されているご家族の方

- ・緊急事態宣言前と変化はない。
- ・特別支援学校は3月から休校。重い知的障害のお子さんのいる家庭はどうしてもという場合学校で受け入れた。学校によって気軽に相談できるか、どうしても大変という状況にならないと対応しないというような温度差があった。通学バスが出たため移動に難はなかったと聞く。
- ・放課後デイも朝から対応したが、送迎の課題（朝から送迎できるか、親御さんが仕事に行くのか休むのか）もあり、どうして良いか分からなかったと聞く。
- ・お子さんを見る家庭は、親子共々ストレスを感じていた。当事者は、コロナを理解できず、毎日のルーティンができない変化にストレスを感じていた。年度の変り目は支援の体制が変わる時期であり、ただでさえ我慢が多いと聞く。
- ・仕事に就いている人は、よく理解できていないまま有給を消化してしまい、その後欠勤扱いになった

- り、待遇が悪くなった人もいと聞く。
- ・公共交通機関を使つての移動が平気な人もいれば、怖くて仕方がない人など受け止め方が異なると聞く。
 - ・特別支援学校では朝の会だけオンラインで顔会わせする。授業のオンライン化は難しいが、支援がない時間用にタブレットの教材を準備したと聞く。
 - ・支援者には、今までは家での当事者の様子を連絡帳でやりとりするだけにとどまっていたが、いつも以上に子ども達の様子を伝える機会になったと聞く。
 - ・マスク問題は深刻であり、知的障害の子どもにはマスクを付ける理由を理解できない、理解はできるが接触過敏等でつけ続けることが困難な子もいる。また、よだれが多いため気持ち悪くつけていられない子もいるが、感染問題よりも社会的な視線の怖さの方が大きい。マスクができない人のための扇子マスクもあるが、持ち続けることができなかつたり、投げてしまう危険もあるので、ハンドタオルを掛ける等工夫していると聞く。

⑥発達障害のある方

o. 発達障害に関わる活動をしているご家族の方

- ・フリーランスのため在宅勤務が中心。セミナーや講演会は延期か中止。取材、対談はオンラインで対応。周りからも働き方が在宅中心になったと聞く。
- ・発達障害のある不登校の子どもたちがオンライン授業によって学びの場を見つけたが、緊急事態宣言後に通常登校になることを苦しく感じている子どもたちもいと聞く。
- ・発達障害者が職場では雑談力や付度を求められるが、在宅勤務により仕事だけに集中できると働きやすくなったと聞く。
- ・ソーシャルディスタンスでコミュニケーションをとることが難しい状況だが、暗黙のルールを見える化してことで、誰にとっても働きやすい環境になるのではないかと聞く。
- ・オンライン環境を整えるのにすごく困ったため環境設定が簡単になると良い。マンションだとフロア内で声が聞こえてしまうためオンラインをするのが難しいと聞く。

⑦難病の方

p. 団体に活動されている難病の方

- ・勤務態勢は、体調の都合もあり、もともと週2日の非常勤勤務のため、ほぼ変化はない。
- ・職場では消毒を徹底し、違う素材のマスクを二重にすることで予防効果を上げている。目から粘膜感染を防ぐため、花粉症用めがねを使っている。

1-2. 買い物

買い物の頻度が減り、まとめ買いや宅配注文にした方が多い。デリバリーの使用有無は人によりそれぞれ対応が分かれた。ソーシャルディスタンスに不便を感じた方は多い。聴覚障害の方はマスクやビニールカーテン越しだと声が聞こえにくく、口の形も読めないという意見があった。視覚障害者の方は消毒用

アルコールの場所や並ぶ位置が分からない、商品や介助者の腕に触れることに躊躇したなどの例があげられた。ポジティブな意見として、発達障害の方がレジに並ぶ際、立ち位置の印があると自分が待つ位置を認識しやすいという意見や、セルフレジが増え発語せずに済むのは楽という意見があった。

①車椅子使用の方

a. 国際的に情報発信されている車椅子使用の方

- ・まとめ買いや、オンラインでの買い物が増えた。外食は緊急事態宣言解除後は週 1 回ほど行くが、長居はしないようにしている。
- ・デリバリー商品も使用。普段行かないお店も知ることができた。
- ・スマホの電子マネーが使えるようになり、毎回財布を出してもらわなくてよいため、楽になった。
- ・レジ袋なら車椅子の後ろにかけてもらえばよいが、マイバックだと鞆から毎回取り出してもらわないとならず不便。

b. パラリンピアン

- ・回数は減った。家族が買い物に行くこと事が多い。緊急事態宣言中は週 2 回程度だったが、必要なものがあるときは週 1 回程度。
- ・宅配の注文頻度が増えた。外食しなくなりテイクアウトが増えた。デリバリー商品は使い勝手がよくない。

c. 有識者

- ・1 週間に 1 度車で買い物に行き、多めに買うようにしているが、家族は毎日買い物に出ている。車で同行しているが、自分自身はお店になるべく入らないようにしており、入っても長居しないようにしている。
- ・デリバリー商品は、手袋をしていてもいろいろな所を触れているので、素手と変わらないと思う。また、危険運転も指摘されているので、あまり頼るのもどうかと思う。
- ・宅配は便利であるが、運動のためにも外出することも必要な気がする。

d. 団体で活動されている車椅子使用の方

- ・近所のスーパー等で買い物。生活必需品は宅配だが、遅れもなく不便はなかった。デリバリー商品の使用はなし。

e. 団体で活動されている車椅子使用の方

- ・近所のコンビニがほとんど。店内混雑時は外で会計対応をしてくれた。

②視覚障害のある方

f. 団体で活動されている視覚障害の方

- ・不便は特になし。スーパーやデパートでは周りの人に声をかけ買い物を援助してもらっていた。コロナ禍であるが、お願いすると嫌がらずに手伝ってくれたが、援助をしてもらえなかったということも聞く。できれば自分で買い物もしたい。
- ・消毒用アルコールの場所がわからない。慣れていれば良いが、初めて行くお店は困る。
- ・普段なら前の人の服に少し触れるぐらいで並びますが、今はできないので列並びが困難。レジ以外

でもチケット購入やバス停などひんしゆくをかつているかもしれないと思う。特に女性はトイレで並ぶことが大変と聞く。

g. 団体で活動されている視覚障害の方

- ・デリバリー商品は直接受け取りのため衛生面で信用があまりない。日用品の宅配利用は増え、宅配ボックスに入れてもらっている。
- ・商品を触らざるを得ないがあまり触りたくないし、まわりの人も嫌ではないかを感じる。
- ・お店の消毒用アルコールは使えないため、除菌スプレーを持ち歩くようにしている。
- ・入口、出口が分けられてしまうとわからず、誘導のポールに白杖が引っかかり危険を感じる。
- ・レジのビニールカーテンが分からず、店員からもこちらが見にくく、白杖を持っていても視覚障害者だと分からず接客された。
- ・介助してもらおう際、相手の腕に触れてよいのか、遠慮してしまう。
- ・レジ前で距離をとって並ぶようになったが、次の人がどこに並んでいるか分からなくなった。見えないと思われているためか、割り込まれることが多くなった。
- ・スーパーから商品を触ることの苦情の対応について相談を受けたが、視覚障害者への理解と、来店の際は声かけのサポートしていただけたらと伝えた。
- ・事業所に一人だけのガイドヘルパーがコロナのため仕事を断るようになり買い物に行けなくなった。ネットスーパーはアクセス数が多く、操作も時間がかかってしまうため、職場の方と買い物に行きやっとなり買い物ができるようになったと聞く。
- ・肢体不自由の方で、配達ドアの前までになり、一人で部屋まで荷物が運ばずヘルパーさんに頼んで入れてもらったと聞く。
- ・肢体不自由の方は車椅子にレジ袋をさげてもらっていたが、手伝いは一切できないと言われたと聞く。

h. 団体で活動されている視覚障害の方

- ・感染防止を理由にヘルパー派遣を一時停止する事業者もある中、依然と同様に支援を継続してくれた事業者のおかげで不便を感じずに済んだ。運動も兼ねてガイドヘルパーと買物に行った。また、宅配も利用。
- ・難病の方で、買い占めで生理用品が手に入らなくなった。「お一人様 1 つずつ」とある際、「自分はこういう状況だからもう少し欲しい」と言えなかった、言っても理解してもらえないと思い、本当に孤独を感じたと聞く。

i. 民間企業でお勤めの視覚障害の方

- ・買い物に行く頻度は多くなった。自宅にいたことが多くなったため、宅配では足りなくなったため。
- ・緊急事態宣言中は散歩する機会が増え、近所の飲食店がお弁当販売を行っていることを知った。改めて近所に色々なお店があることを知り立ち寄ることが増えた。
- ・宅配の注文は、毎週スクリーンリーダーを介して PC 用のインターネットサイトから、デリバリーの注文は VoiceOver を作動させた iPhone からアプリで行った（2 回だけ）。
- ・以前は、近所のスーパーでは店員に付き添ってもらい買い物をする楽しみがあったが、5 月頃から付き添っての買い物ができなくなり、カウンターで予め欲しいものを頼み選んできてもらい購入している。

選びたいものはいくつか種類を持ってきてくれたりとても助かっている。

- ・レジの並ぶ位置や消毒用アルコールの場所がわからない。特に列に並ぶ際、コンビニなどで間違えて割り込んで並んでしまい、気まずくなってしまうことがありとても困っている。
- ・商品に触って選ぶよりも、持ってきてもらえば物を落とす心配もないので、人に聞いているので、以前とあまり変わらないように思う。
- ・レジで店員の手に触れないよう、商品が置かれてからとるようにしている。買い物袋を忘れてしまった時は、レジ袋に入れてもらい、置いてもらってからそれを取るようにしている。

③聴覚障害のある方

j. 中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方

- ・緊急事態宣言中は週 2 回程度、それ以外は外出しなかった。
- ・マスク越しだと補聴器を使っても声が小さく、子音の音が聞きにくくなるため会話がしにくい。レジでは予め難聴であることを伝えるようにしている。
- ・聞こえないことを理解してもらうため、耳マークの缶バッジをつけた。自分から聞こえにくい事を前もって伝えられる人は少ないと思う。

k. 中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方

- ・マスクとビニールカーテンがあると人工内耳でも聞き取りにくい。レジ袋の確認などコミュニケーションすることが増えたので、予め全て伝えるようにしているが、予想外の質問は「全く聞こえない」というジェスチャーをしている。
- ・宅配が増えたが補聴器を外すとインターホンに気がつかないので、音に反応して光る機器を発注。

l. 講師活動をしている聴覚障害の方

- ・生活必需品の買い物は増えたが、洋服等の買い物は減った。買い物回数も減った。ネットや宅配の買い物が増えた。
- ・デリバリー商品は使っていない。
- ・マスク越しのコミュニケーションが難しく、話しかけられてもわからない時がある。口の形も読めない。表情も手話の一部であり判断しにくくなる。
- ・ビニールカーテンは質的にも距離的にも筆談が見つらくなる。
- ・レジでの質問が細分化され（カードの種類、レジ袋は必要か等）、買い物が難しくなった。

④精神障害のある方

n. 団体に活動されている精神障害の方

- ・買い占めはしないように、パニックにならないように何が必要か週 2 回の介助者と確認した上で、週末にまとめて買いに行っていた。
- ・地域のリカーショップのようなところで水等は注文。

⑤知的障害のある方

m. 知的障害に関わる団体で活動されているご家族の方

- ・家から出られず、ネットでの買い物も増えたが、散歩がてら買い物に行ったりしていたと聞く。
- ・当事者は留守番ができなかったり、複数人で外出ができない状況は厳しく、ヘルパーに買い物代行業を依頼したと聞く。
- ・デリバリー商品は、食事を作る時間がないため頼んだ家庭もあると聞く。一方で、子供の面倒を24時間見ている状況なので、一緒に料理をする等の工夫する人もいたと聞く。

⑥発達障害のある方

o. 発達障害に関わる活動をしているご家族の方

- ・発達障害のある方の親御さんからは、レジ前に足跡マークがあると視覚的に距離の取り方がわかってよい等、買い物がしやすくなったという声が多い。
- ・セルフレジ等発語しなくて済むことは楽になったと聞くと、対面で買物をしなければならない場面はまだあり、コミュニケーション支援ボードを置いてほしい。

⑦難病の方

p. 団体で活動されている難病の方

- ・もともとあまり買い物には出かけず、ネットでの買い物が多かったが少し増えた。消毒液、マスク、外出用グッズ等はネットで購入。
- ・緊急事態宣言中は平日の昼間でも人が多く買い物しにくかった。
- ・人混みにならないよう、セールをやめた店もあるため、スーパーから安くて良い品が買えなくなり、食費が上がった。
- ・手や買い物かごも消毒をしている。

1-3. 通院

薬の処方量を増やす、オンライン診療に切り替えるなど工夫して通院回数を減らした方が多い。症状によっては通院するしかないが、コロナ禍の通院に不安を感じた方は多い。本人に代わって家族が病院に薬をもらいに行く例もあった。ガイドヘルパーに通院の介助を断られた方もいた。難病の方からは病院がコロナ対策に気を遣ってくれ安心という意見があった。薬は近所の病院で受け取れるよう厚生労働省からの通知があり、入手に困難はなかった。聴覚障害の方からは、電話予約しなければならない病院が増え、FAX やメールなど多様な予約方法を検討してほしいという意見があった。

①車椅子使用の方

a. 国際的に情報発信されている車椅子使用の方

- ・病院に行く緊張感はあったが、患者数が減っていないことに驚いた。

b. パラリンピアン

・もともとあまり通院しておらず、頻度も変化なし。

c. 有識者

・緊急事態宣言前は月一回通院。最近は薬を2ヶ月分出してもらい、通院は電車の混まない時間を選んでる。

d. 団体に活動されている車椅子使用の方

・もともと月二回訪問医が診療。コロナ禍も変化なし。

e. 団体に活動されている車椅子使用の方

・訪問医に来てもらっていたが、脳ドックや心臓ドックもあり近所の病院に行った。

②視覚障害のある方

f. 団体に活動されている視覚障害の方

・月1回の検診と月1, 2回の歯医者に通院は変化なし。最初は感染してしまうのではという不安はあったが、先生も何も言わないし、クラスターも起きていないと思い、あまり意識をしなくなった。

g. 団体に活動されている視覚障害の方

・近所の病院に家族と通院。検温や消毒の対応以外、待合室の感染対策がされていないことが気になったが、次に通院した際は患者の予約時間をずらすなど対応されていた。

・障害のある女性の出産時、介助者は1人のみで交代できない。通院は不安だと思う。障害者の出産について、検討されているのか。

h. 団体に活動されている視覚障害の方

・3月頃、通院のためガイドヘルパー派遣依頼をしたが、メールで一方向的に断られた。とても反発を感じたため、その事業所はしばらく利用せず、他に契約している事業者へ依頼した。

・緊急事態宣言中、他の視覚障害の方も支援を断られていたようだが、どうしても交渉し派遣してもらった方もいたと聞く。利用者はお願ひする弱い立場に置かれてしまい、とてもつらい状況だと思う。7月にその事業者へ依頼したところ拒否されず、健康診断に行った。

i. 民間企業でお勤めの視覚障害の方

・皮膚科に月一回通院。緊急事態宣言中の通院回数はおそらく減った。服薬の回数を減らしたり、少し優れなくてもすぐに薬を使わないようにしていた。

③聴覚障害のある方

j. 中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方

・コロナに感染した際、予め医者や対応センターに連絡を取るようになっていたが、連絡手段が電話のみで聞こえにくい人は連絡に困る。区の障害福祉課に相談し、FAXの番号を教えてもらった。国等はホームページやメール対応を行っている。

・かかりつけ医が遠隔診療を取り入れたが、対応できる薬局がなく地元自治体に相談し、薬剤師協会のホームページにFAX番号を付けた名簿を公開してもらった。

k. 中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方

- ・月に1度、人工内耳の調整で通院。
- ・検温の音が聞こえない。後日センサー式に変わり自身で判断しなくて良くなったが、病院が聴覚障害者が来院する準備をしている雰囲気がない。言語聴覚士による聞き取りの際もマスクとパーテーションで聞こえない。他の方はどうされているのか。

l. 講師活動をしている聴覚障害の方

- ・通院回数は減った。手洗いやうがいに注意することで体を壊すことも減った。年1回のがん検診が控えており少し心配。
- ・現在は電話で予約をしないと診療できない病院も増えてきた。聴覚障害者の中では電話ができず通院を避ける人も多いのではないかと。オンライン診療も手話がないと先生に伝えにくいので、様々な方法を考えなければならない。遠隔通訳サービスなどもあるが、一般的に普及していない。
- ・通院時、手話通訳と一緒にいたが、今は感染の危険から頼みにくいと聞く。コミュニケーションの課題は大きい。

④精神障害のある方

n. 団体に活動されている精神障害の方

- ・医療機関＝コロナというイメージで、電車での通院が怖いという人が多い。処方箋だけもらう人もいた。自分自身も電車に乗るのは怖かった。薬は最大で1カ月分しかもらえないため、遠方まで通院しなければならなかった。

⑤知的障害のある方

m. 知的障害に関わる団体に活動されているご家族の方

- ・地元の病院で感染者が出ていたため、余程のことがない限り病院には行かなかった。定期的な通院は電話で処方箋を送ってもらった。状況によって本人と一緒にいかなければならない場合でも、親御さんだけが病院に行き、薬をもらってくる方もいたと聞く。

⑥発達障害のある方

o. 発達障害に関わる活動をしているご家族の方

- ・月一回、場合によっては2週間に1回通院が必要と聞く。
- ・緊急事態宣言中は発達障害者が二分されたと聞く。我慢して学校や職場に行っていたため、外出しない事が楽な人と、多動や衝動という特徴があり毎日のルーティンができずパニックになってしまう人。パニックで自傷、他傷してしまう深刻なケースも聞いている。
- ・通院は親御さんたちの心の拠り所にもなっていた。病院側はパニックになってしまった子に配慮し、学校・放課後デイ・病院で連携しサポート体制を作ったと聞く。
- ・虐待の問題も注目しなくてはならず、親御さんが息詰まらないよう緊急用の電話、メール相談を解説するなど、工夫した。

⑦難病の方

p. 団体で活動されている難病の方

- ・緊急事態宣言中は、病院の予約ができなかったため、薬を送ってもらった。
- ・持病と関係なく、内科や歯科医院は熱があると診察が受けられなかった。
- ・糖尿病は重症化のリスクが高いため、通院先ではコロナ対策に気を遣ってくれるため安心。
- ・難病の方で通院で困ると言うことは聞いていないが、遠方への通院が多いため、地元の病院とデータを共有し薬を近所でも受けとれることを通知されたと聞く。

1-4. 会合

対面の会合、講演会はほぼ中止か延期になり、オンライン会合や書面に切り替えた方が多い。オンライン化で以前より会合に参加するようになったという意見もあり、障害のある方も参加しやすくなったと思う。一方、通信環境や情報保障などの問題をクリアにして行く必要がある。対面会議では聴覚障害の方は、マスク着用の上、距離を取ると誰の発言が分からないため挙手、名前を言ってもらうなど、参加者全員にルールの共有を心がけている。

①車椅子使用の方

a. 国際的に情報発信されている車椅子使用の方

- ・会議はオンラインも含めほぼなくなり、メールや書類でのやり取りに変わった。
- ・講演会等は 10 月頃から再開予定。

b. パラリンピアン

- ・会合は全てオンラインに切り替わったが、現在は対面も始まり、オンラインとの併用もある。当初は皆戸惑いもあったが慣れればたいしたことはなかった。
- ・対面とオンライン併用の会議は、オンラインだと誰が発言しているのかわからないことがあるため、発言しにくい。慣れている人は名前を言ってから発言するが、進め方が慣れていないと対面の方だけで議論が進んでしまう。ユニバーサルなルールが必要。

c. 有識者

- ・国の会合は基本オンラインだが、自治体の会合は対面会議が多い。インフラが整っていない問題もあり、日本が ICT の分野で非常に遅れているということがはっきりした。
- ・障害のある方もオンライン会議で参加しやすくなった一方で、聴覚障害の方の情報保障や経済的な課題がある。自治体の会議の委員にも経済的な理由でインフラを整えることができず、オンラインだと参加できないと言っている方もいる。
- ・感染リスクを避けるためのリモート参加が、経済的な理由で、感染リスクの高い対面での参加しか選択手段がないのは問題である。
- ・公的機関の会議室は Wi-Fi 設備が整っておらずオンラインが全くできないところが多い。公的な会場は財政力がない人が頼りにする場所。Wi-Fi 設備は早急に付けるべき。
- ・地元の会議ではリアルで集まる人の方が多い。オンラインは音声や画像が切れてしまうので使いにくい。

- ・オンラインだと手話通訳をどう付けるかなどクリアにする問題が多い。
- ・肺の機能がそれほど強くないため、手動車いすをマスクをつけて押すのは負担に感じるときがある。

d. 団体に活動されている車椅子使用の方

- ・3月まで出張や講演がほぼ毎日あったが、緊急事態宣言後は全て中止。現在は行政のオンライン会議が週1回ほど。出張はほぼなく、講演は月に1回程度。
- ・オンライン会議や講義のためマイクとカメラを購入。Zoom アカウントを2つ取得し、一つは個人で使っている。

e. 団体に活動されている車椅子使用の方

- ・ほとんどが延期。現在はリモート開催を調整中。
- ・オンライン会議では、顔をOFFにすることにより、今まで言いづらかったことも言えるようになり、かえって良い関係になった。たまに会うから話せる事もある。

②視覚障害のある方

f. 団体に活動されている視覚障害の方

- ・ほとんどの会合はオンライン（Zoom）。7月にあった行政の意見交換会は対面会議だった。
- ・自宅マンションに関する会議は月1、2回、5、6人と対面で行っている。会話の際は直接相手に向かないように会話をしている。

g. 団体に活動されている視覚障害の方

- ・ほとんどオンラインだが、チャットは音声を出していると、スピーカーの声にかぶさるので聞きづらい。画面共有しても資料が見えない。大事なところは読み上げしてもらっているが、忘れてしまうことがある。ミュートの解除がしにくい等、視覚障害者には使いづらいところがあり善し悪しがある。
- ・対面ではフェイスシールドもマスクも声が聞き取りづらい。部屋の広さの感覚も分からなくなった。感覚が遮断され孤独な世界になったことに驚いたと聞く。マスクをつけるだけでも、白杖なしのようになり本当に歩けなくなると聞く。
- ・Zoom オンライン会議お試し会を開催した。機器操作の点から参加を躊躇していた方もいるので、1回やってみるという気軽な機会を作れてよかった。

i. 民間企業でお勤めの視覚障害の方

- ・会議はほぼオンライン。会議の回数も減り、定例会も減った。
- ・オンラインは遠くを感じ、全員に聞かれてしまうため、ちょっとした質問ができない。発言のタイミングがつかめず、発言がかぶってしまうこともあり困る。特に4～6人くらいの全員が対等に参加する会議は疲れる。

③聴覚障害のある方

j. 中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方

- ・全国の団体に会合状況のアンケートを行ったところ、2月中旬以降会合ができずオンライン会議に対応する必要があった。対応できる協会は少なくチャットのスキルがない所が多かった。オンライン

(Zoom)でも要約筆記派遣対応を国に要望したが、通達されても準備に時間がかかり、地元自治体でも使えるようになったのは、9月から。

k. 中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方

- ・会場として広く、Wi-Fi が整った安価な施設は東京でもほぼない。主催者は通信トラブル時のためネットワークの知識が必要でありハードルが高い。最近はオンライン上の情報保障も多くわかりやすいが、字幕付きは少ない。オンライン会議の際、手話のみで話す方が入ると、読み取りをしなくては行けないが、カメラの位置で見えない等問題がある。
- ・オンライン会議は相手の状況が分かりにくい。要約筆記を使っても司会が会議の流れをコントロールできないと分からなくなるなど問題が起きやすい。
- ・オンライン会議の参加方法や音質に関する相談が多い。大分解消されたが PC の機種や機材によっても工夫しなければならない。対面とオンラインの併用会議についてはまだ試行錯誤中。オンライン配信の手話通訳者の立ち位置が課題で、映像を別撮りにするべきか。

l. 講師活動をしている聴覚障害の方

- ・委員会はほとんど中止。行政の会合はオンラインと対面が選べる会議が多い。会議の内容、自分の言いたいことなどに合わせて選ぶことができるのはとても良い。オンラインだけの場合は手話通訳の依頼など手間も時間もかかる。オンラインで対応できる手話通訳者が少なく探すのが大変といった難しさも生じている。
- ・距離をあけて座り、マスクがあるとさらに声が聞こえにくい不便さがあると聞く。また、マスクをしていると誰が発言しているのか分からないため、手を挙げて名前を言ってもらう、そういったルールを最初に全員で共有することを心がけている。
- ・オンライン会議の情報保障の難しさについてのアンケートを行った結果、気軽に質問ができない、相手の反応がよくわからない、聞こえる人は反応が薄い等があると聞く。

④精神障害のある方

n. 団体に活動されている精神障害の方

- ・オンライン会議が増え、Wi-Fi の環境を強くした。ルーターを買い換え、モバイルルーターも契約し直したりなど工夫をした。
- ・会合の回数自体は変わらず。オンラインと対面を交互で行っている。今までは輪になって話していたが、現在は同じ方向を向いてスクール形式で行っている。

⑤知的障害のある方

m. 知的障害に関わる団体に活動されているご家族の方

- ・4、5 月は中止となり、書類のやり取りやオンライン (Zoom) で対応となった。2 時間分の会議書類を読み込み、回答することは大きな負担。
- ・親の会では PC やオンライン (Zoom) を使えない方もいた。役員同士も会えない中でお互いの温度差のすり合わせが大変。書面審議で書類の発送等を業者への依頼したが、初めての経験で難

しかったが勉強になった。

- ・親の会のレクリエーション中止となった際に、当事者にも理解できるような書式、言葉を工夫して書類を作成する必要がある。これからも継続していくことと思う。
- ・キャラバン活動は、10月から工夫して実施していく予定（備品は持ってきてもらう等）。

⑥発達障害のある方

o. 発達障害に関わる活動をしているご家族の方

- ・ほぼオンラインとなり、今後も続けた方が良いと思う。移動時間がないので別のことに時間を使えるし、遠方の方も参加しやすくなる。開催側も交通費負担がなくなる。
- ・オンライン会議では、ビデオをオンにもらうことで、参加者の表情から様子を見たり、丁寧に話を聞くことが大切と感じる。
- ・話す内容が字幕で出るアプリがほしい。テキストを議事録として使用できる。
- ・オンライン会議ではなく、チャットでやり取りをすることで、会議の時間設定の必要がないこと、言いたいことを言いやすくなる。

⑦難病の方

p. 団体に活動されている難病の方

- ・会合は中止。その後オンライン会議になってからは以前より参加するようになった。
- ・会合が延期されてから開催できないため、会えないままの人もいる。
- ・対面で会話する際には、位置を少しずらして対面にならないよう工夫している。

1-5. 娯楽

家の中で楽しむ娯楽を増やした方が多いが、外出できず、直接会えない事がストレスに繋がったという意見があった。自粛期間中はオンラインでの上映会や講演会が始まり楽しみ方の形が変わってきたが、字幕などの情報保障がなく諦めることもある。健康のため散歩をされる方も多い、気分転換だけでなく改めて近所のお店を知る事が楽しみになったという意見もあった。

①車椅子使用の方

a. 国際的に情報発信されている車椅子使用の方

- ・外出したいが、職場やヘルパーさんなどの事を考えると責任を感じる。自分が感染した時のリスクは他の人より高いと思う。

b. パラリンピアン

- ・外出できないため、家の中で楽しむ娯楽が増えた。
- ・一日一回散歩。時間を気にしなくても良いときはゆっくり歩いて自分の時間を作った。近所の何気ないことに気がつくようになり、良い気分転換になった。

c. 有識者

- ・外出できないことはそれほど負担ではなく、あまりストレスを感じてない。

d. 団体に活動されている車椅子使用の方

- ・飲み会ができなくなったが、現在は月 1 回程度。野球観戦は 7 月末から行っているが（車いす席の当選率が高い）、行くときは電車を利用。
- ・研修会がオンライン会議になったことで、遠方の方も参加できるようになり、深い内容も話しやすくなった。一方、会議後の飲み会など関わりが減った分、関係が希薄になってしまった気がする。

e. 団体に活動されている車椅子使用の方

- ・読書をしにカフェに行くが席がいつも満席。近くの図書館では時間制限があり（最近では 40 分に延びた）、最近では昼間開いている居酒屋を利用している。

②視覚障害のある方

f. 団体に活動されている視覚障害の方

- ・一人での散歩はほとんど減っていないが、家族と公園を散歩する機会は公園近くの病院でクラスターが出たためこの半年はしていない。
- ・合唱をやっているが、控えている。

g. 団体に活動されている視覚障害の方

- ・減った。自分自身は中途障害があり外出に不安な気持ちはあるが、訓練をして少しずつ出られるようになった。視覚障害のある方で外出自粛からでかけることが怖くなってしまった方もいると聞く。

h. 団体に活動されている視覚障害の方

- ・減った。暑気払いは中止。家族とリモートで飲み会をするが見えないからか盛り上がらない。離れて暮らす家族とも会えず、支え合えないのがつらい。外食もできずストレスがたまると聞く。

i. 民間企業でお勤めの視覚障害の方

- ・趣味の合唱はオンラインで練習を行っていたが、夏頃から練習を再開しつつある。練習は、人数をパートごとに絞ったり、立つ位置の間隔や換気を徹底している。
- ・オンラインで多様なものが提供されるようになり、自宅で講演会や音楽を楽しんでいる。

③聴覚障害のある方

j. 中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方

- ・緊急事態宣言中は誰とも会わず、オンライン（Zoom）で会うくらい。テレビや漫画の時間、YouTube で普段見ない映像を見ることが増えたが字幕がないと分かりづらい、良い聴取環境が必要。
- ・ソーシャルディスタンスは聴覚障害者のコミュニケーションの壁。文字ボードも接触するため使えない。「空書き」や「手の平書き」などは社会的に知られていない。コミュニケーションをとりやすい方法を工夫していく必要がある。
- ・補聴器の機能でマイクの音声をとダイレクトにつなぐことができるが、相手と距離を保ちながら声を得

る工夫も必要になってくるし、社会の理解も必要。

k. 中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方

- ・人と会うことはだいぶ減って、カフェで話す程度。iPad を購入した、使い方を勉強し使いこなすのも聞こえない生活の QOL をあげることに繋がる。人工内耳にして音楽や映画を楽しんでいる。

l. 講師活動をしている聴覚障害の方

- ・緊急事態宣言前は週 1、2 回、映画やミュージカル、お芝居を見たが、それができなくなり日常生活が味気なく、寂しさは大きい。現在は映画館も再開したが洋画の本数が少ない。文化的な楽しみ方が減った事の影響は大きいと感じているが、オンラインでの上映会も始まり映画上映の形が変わってきている。新しい楽しみ方の 1 つとして良いかと思う。
- ・映画もお芝居も情報保障がないものが増えて、興味があっても諦めることもある。

④精神障害のある方

n. 団体に活動されている精神障害の方

- ・東京以外に住む友人と会えなくなった。東京近県でも東京に対するコロナ蔓延のイメージが付いている。

⑤知的障害のある方

m. 知的障害に関わる団体に活動されているご家族の方

- ・週末にヘルパーとの外出できなくなった影響は大きい。支援あつての娯楽。支援者が来られないと娯楽もなくなる。余暇活動がなく、食べる楽しみしかなく太ってしまった方もいたと聞く。

⑥発達障害のある方

o. 発達障害に関わる活動をしているご家族の方

- ・外出は控えている方が多い。外出が苦手な子もいる中でソーシャルディスタンスを保ちながら旅行に連れていく事は難しい。また、嬉しくてパニックになったりすることもある。
- ・家で楽しめるモノや方法を教えてほしいが、どこから情報を探せばいいかわからない。
- ・こんな時だから「壊してもいい」、「好きなだけ探求してみよう」、「分解してみる」遊びがあってもいいのではないかと。親御さんもダメということにストレスを感じてしまう。
- ・店員と接触しない居酒屋があり、入口では機械が受付、案内、スマホから注文。お料理等は廊下においてもらうため、障害の有無に関わらない工夫だと思う。

⑦難病の方

p. 団体に活動されている難病の方

- ・見に行きたい映画があったがコロナで行けず、そのまま終了してしまった。
- ・美容室に行くのが怖くなりセルフカットするようになった。
- ・飲み会もなくなったので、オンライン（zoom）で飲み会をやってみたが、あまり楽しむことができなかった。

1-6. 行政等手続

行政への問合せは電話対応が多く、聴覚障害者への配慮がない印象。多様な問合せ方法を加えてほしい。更新が必要な手続きについて、コロナ蔓延のため申請不要になった事を窓口に行くまで知らなかった。発達障害の子供を持つ親が、自身が感染した時に子供たちを支援する仕組み、グループホームや移動支援等事業所が破綻しないように支援の上乗せなどの要望書を国に提出した。杉並区は閉園した保育園を預かり場所として活用できるよう、補正予算を確保したという例も出された。

①車椅子使用の方

a. 国際的に情報発信されている車椅子使用の方

- ・定額給付金はマイナンバーカードとアプリで簡単に申請できた。

c. 有識者

- ・駐車禁止除外指定者標章の更新手続きは手間がかかる（住民票が必要なのか）。更新の場合はオンラインか郵送で手続きできるようにすべき。

②視覚障害のある方

g. 団体に活動されている視覚障害の方

- ・手続きは家族にしてもらった。国税調査をガイドヘルパーに依頼しようと思うという友人がいた。

i. 民間企業でお勤めの視覚障害の方：高橋さん

- ・iPhone アプリから定額給付金の申請を行った。ヴォイスオーバーを使用しての申請方法を紹介する動画が YouTube にあり、参考にしながら1時間ほどかけ申請を行った。
- ・役所に行った際に相談し、同行援護の手続きを行った。お散歩の他、料理や掃除等家事支援もお願いできることを知り、支援制度が進んでいることを実感した。
- ・当事者団体に加入した。また、仕事や趣味以外のコミュニティに参加しようと思った。

③聴覚障害のある方

l. 講師活動をしている聴覚障害の方

- ・ほとんどが電話対応となっており、聴覚障害者は含まれないような印象。
- ・電話リレーサービスはあるが、使えない人も多いため、幅広い問合せ方法を加えてほしい。

④精神障害のある方

n. 団体に活動されている精神障害の方

- ・自立支援受給者証の更新について、今年はコロナのため申請不要（説明を受けた印があれば更新免除）という工夫がされていたが、窓口に行くまでそれをしなかった。情報を公平に入手できるようにしてほしい。

⑤知的障害のある方

m. 知的障害に関わる団体で活動されているご家族の方

- ・あまり手続きはない。そこまで困るというのは聞かない。
- ・親が感染し隔離されたら当事者本人を誰が見るのか。また、当事者本人が感染した場合は一人で入院できるのか等共通の不安だったと聞く。3月頃、相談支援センターが家族、事業者に困っていること、不安なこと、対応例についてアンケートを実施。4月に集計し情報を共有した。
- ・4月頃、国へ要望書（親が感染した時の子供への支援の仕組み、グループホームや移動支援等事業所が破綻しないような支援の上乗せ等）を提出した。
- ・杉並区は、感染者の支援場所として閉園した保育園を地域の色々な立場の意図が集まって稼働できるよう確保（補正予算）。当事者本人を見てくれる事業所に上乗せ支援するよう区が契約した。区内では一カ所だが、まだ定員にはなっていない。親が倒れたらという今まであった課題が動き出し、緊急時に備えられる出発点にしたい。緊急時、子供の情報がすぐ伝わるように作成しやすい書式（食事や排泄、睡眠、パニック、「これがあれば安心する」などを記入）を作り、親御さんが準備しておくようになった。

2. 日常生活にともなう移動について（交通事業者等の声かけ、接遇の対応の変化、一般の方の声かけ等の対応の変化、ヘルパー等の介助方法の変化）

○交通事業者等の声かけ、接遇の対応の変化

声かけの対応に大きな変化は感じない方が多いが、視覚障害者の誘導方法が、後ろからの声かけに変わった、以前より対応が丁寧になったという意見があった。一方で乗車車両や降り口までアナウンスする過剰な対応があった。列車乗降位置を指示されるが、当事者の意見を聞いて判断する臨機応変さが欲しいという意見もある。

○一般の方の声かけ等の対応の変化

声かけは、もともとほとんどない、以前と変わらないという意見で分かれた。席を譲ってくれる方は増えたように思う。会話を控える雰囲気がある中、サポートを求めて良いのかと感じ躊躇してしまう。車椅子使用者の方は、エレベーターに乗るとき「開く」ボタンを押してくれる人が減った。また、乗ろうとしたときに「あとにしてくれる？」と言われたことがあった。一緒に乗りたくないと言われることは多い。乗る際に一緒に乗って良いか確認するなど、気を使うことが多い。

○ヘルパー等の介助方法の変化

介助方法は特に変わっていないという声が多かった。ヘルパーが不足している中、不要不急の用事（理髪、散歩等）でヘルパーを使って良いものか迷われる方がいた。呼吸器障害の方は、風邪をひきやすいヘルパーのローテーションを工夫してもらった。家事援助を依頼する際にはお互いにマスク着用、体温測定をしている。

①車椅子使用の方

a. 国際的に情報発信されている車椅子使用の方

- ・電車、バスに乗る回数がすごく減った事もあるが、変化はほとんど感じない
- ・ビニールカーテンがあるためか、改札の駅員がこちらに気づきにくくなった。
- ・マスクをしている駅員の声が聞き取りにくい。
- ・ヘルパー等の介助方法は特に変わってない。

b. パラリンピアン

- ・交通事業者の対応に大きな変化は感じていない。
- ・一ヶ月ほど前に乗車補助を依頼した時、何本も電車を見送らなければならず、他の車椅子使用者の日常の大変さを実感した。
- ・乗車する際に、ホームアナウンスで、乗る車両、降車駅、降り口まで放送されたことがあり、電車内で周りの視線を感じた。対応は丁寧だが、過剰なサービスは合理的配慮ではないことを理解いただきたい。多少の不便はやむを得ないだろうという思い込みを感じる。
- ・ヘルパーは依頼はしていないので、介助の変化についてはわからない。
- ・視覚障害者が、緊急事態宣言中、不要不急ではない外出でヘルパーを依頼することを躊躇し、髪を切りに行けなくなったと聞く。

- ・ヘルパー派遣等の小さな事業者は人員が回らなくなったと聞く。元々利用者が多く、新規の受入ができない状況とのこと。

c. 有識者

- ・以前と特に変わらず良くも悪くもなってない。駅員と世間話をしたりもする。
- ・列車乗降位置について指示されることがあるが、当事者の意見を聞いて判断する臨機応変さが欲しい。今後全車両車椅子スペースが通勤列車に整備されるようになることを考えると、全ての扉位置での段差隙間対応が必要になってくると思われる。
- ・以前からあまり声かけはないが、以前、前を走る列車が事故か何かで、乗っている電車の運行が打ち切りになり、降車の連絡の行っていない駅で降りることになり、周りの乗客に下ろしてもらったことがあるが、今はどうかわからないが、いざとなったら手伝ってくれると思う。
- ・エレベーターを降りる際に、「開」ボタンを触れたくないのか、押してくれる人が少なくなった（私として押してもらわないほうがいいので、これはよくなったといえるが・・・）。
- ・海外での経験のある人から、欧米では普段特に声かけがないのにいざというときに手が出てくる、といった話を聞く。これはこれでいいことだと思うが、私自身はサポートが必要な場合は自分から抵抗なく声かけができるようになることが必要だと思う。
- ・ヘルパーは利用していない。自分で移動できるし、ものをとったり頼んだりもできるので必要性を感じない。

d. 団体に活動されている車椅子使用の方

- ・交通事業者から声かけされないことは変わらないが、警備員は変わらずとても声かけしてくれる。
- ・一般利用者からの声かけはもともと少なかったが、最近は全くなくなった。
- ・ヘルパーは使っていないため、接遇介助方法の変化についてわからない。

e. 団体に活動されている車椅子使用の方

- ・もともとあまり声かけされなかった。駅員が減り、手が空くまでホームで待たなければならなかったが、最近通常通りに戻った。
- ・降車駅を確認する際、大きい声で確認されるようになったが、小さい声で聞いてほしい。声が大きくなった理由は確認中。
- ・最寄駅で視覚障害者をよく見かけるが、コロナで声をかけられなくなり迷われているので、自分の同行者とその方をご案内した。
- ・エレベーターに乗るとき、「あとにしてくれる？」と言われたことがあった。一緒に乗りたくないと言われることは多い。乗る際に一緒に乗って良いか確認する、なるべく端に行く、喋らないようにするなど、気を使うことが多くなった。
- ・ヘルパーは、出勤前に体温を測るなど以外ほとんど変わらない。
- ・接遇介助方法自体に変更はない。
- ・自分自身が呼吸器障害のため、風邪を引きやすいヘルパーのローテーションの変更など工夫してもらった。ヘルパーは24時間入ってくれているが、仮眠用のシートなど共有しないようにした。

②視覚障害のある方

f. 団体で活動されている視覚障害の方

- ・もともとあまり声をかけられないし、かけられても断ることもあるが、歩きにくいホームやホームドアがない駅なら駅員はもっと声かけすべき。
- ・コロナを危惧している人は多いが、普通に介助してくれる人が多い。周りでもそんなに苦労している話は聞かない。
- ・ヘルパー不足問題があるが、自分自身は遊びに行く（散歩）時をお願いしているため、本当に必要としている人たちがすごく困っているのかもと思い、少し頼みにくい。

g. 団体で活動されている視覚障害の方

- ・声かけは少なくなり、今は挨拶もなくなった。人がいるのかいないのかも分からない。
- ・一般利用者には、最近は頼んでいないため分からない。
- ・一般利用者からの声かけは、視覚障害を患った 20 年前より減っていたがコロナになってさらに減った。会話を控える雰囲気がある中、自分自身からサポートを求めて良いのかと感じ躊躇してしまう。
- ・スマホの普及で白杖に気がつかないため席を譲ってくれることがなくなっていたが、コロナで皆無になった。
- ・ヘルパーは、マスクや消毒は積極的に行い、お互いの距離も保ってくれる。家事援助を依頼する際は自分自身もマスク着用、体温を測り確認してもらっている。

h. 団体で活動されている視覚障害の方

- ・変化はなく、サポートをためらったりもない。
- ・一般利用者からは、毛をかけられる機会が少ないため変わらないと思う。
- ・帰宅時、壁にぶつかりそうになった際、後ろから「もうちょっと左」と遠隔操作のような声かけがあったが、こういう時期だから遠隔も仕方ないかなと思う。
- ・家事援助のヘルパーにはいってもらう際は、自分自身マスクを付けるようにしている。

i. 民間企業でお勤めの視覚障害の方

- ・交通事業者、警備員は声かけの回数は変わらないように思う。以前までは手を引いての誘導が多かったが、現在は声かけによる誘導が若干増え、積極的に接触しないようにしている印象がある。
- ・駅のホームを歩いていると、後ろをついてくる人（おそらく交通事業者）がいるが、足音が大きいと気が散ってしまい、前方の人に気がつかない、誘導ブロックを歩く人にぶつかる等危険である。もし視覚障害を見守るのであれば、足音を小さく歩いてもらえるとありがたい。
- ・ビニールやアクリル板越しだと、そこに人がいるのか判断しにくい。マスクをすると感覚が鈍るのでそのせいもあるかも知れない。対応自体は以前より丁寧で親切になったように感じる。
- ・一般利用者の声かけは全然減っていない。電車内でも空席を教えてくれたり、散歩中でも声かけしてくれる人が多い。
- ・介助方法に特に変化は感じない。電車内で空席を教えてくださいと躊躇せずに教えてくれるが、案内してもらおう際、自分からは触れないようにしている。
- ・ヘルパーの支援は受けていない。誘導案内してもらおう際には、なるべく相手の後ろを歩き、小さい声で話すようにしている。

③聴覚障害のある方

j. 中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方

- ・駅員がどこにいるのかもわからず誰に聞いてよいのかわからない。無人駅ではコミュニケーション上の問題も起こりやすく、聴覚障害者利用しやすい環境を用意する必要がある。
- ・今まで補聴器を使って会話ができていたが、マスクを付けるとコミュニケーションがとりにくくなってしまった。電車ではさらに聞き返すことが多くなったが、会話していることに周りから反応されると聞き返しにくいと聞く。

k. 中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方

- ・もう一度話を聞きたくても周りから会話の距離が近いと思われる事が気になる。騒がしい場所だと何回聞いても聞こえない事もあり、静かな場所を探すようにしている。

l. 講師活動をしている聴覚障害の方

- ・特に変化はないと思うが、乗客が減り気持ちに余裕があるからか、駅員やスタッフの対応が丁寧になったと感じる。こちらが筆談、音声認識など方法を伝えれば十分な時間をとって対応してくれる。

④精神障害のある方

n. 団体に活動されている精神障害の方

- ・警備員がニコニコと会釈をしてくれることがあったが、障害が関係しているのかは分からない、
- ・席を譲ってくれる方は増えた気がするが、人によっては仰々しく譲られることもあり、ありがたいが悪いことをしている気がしてしまう。ヘルプマークはまだ日常に溶け込みきれていない非日常のものという感覚がある。

⑤知的障害のある方

m. 知的障害に関わる団体に活動されているご家族の方

- ・介護タクシーが使えなくなり、公共交通機関を使えない当事者は困ると聞く。
- ・電車やバスに乗ることが怖いという相談が多かったが、最近はあまり聞かない。触っても洗うことが大切ということに慣れてきたようである。

⑥発達障害のある方

o. 発達障害に関わる活動をしているご家族の方

- ・交通事業者等から声をかけられなくなって楽になったと聞く。一方で、発達障害と知的障害の重複障害者は声をかけてもらわないと困る状況があるため、何かあったときには声かけをしてもらいたいと聞く。
- ・声かけは自分自身も躊躇してしまうこともあるが、絶対に声をかけないといけない声かけもあるので、勇気をもつことが大事ではないだろうか。
- ・社会全体が冷たくなった印象があるが、コロナの影響があったからこそ「こんなことで困っているんじゃないか」という想像をしてくれる人もいる。大事なことは自分だったらどうするかという想像を働かせること。
- ・支援を受ける側は 100%の正解など求めておらず、一番傷つくのは「無関心でいられること」なので、

何かをする勇気を持ってほしい。

- ・放課後等デイも「できる限りご自宅で見られる方は来ないください」という状況と聞く。

⑦難病の方

p. 団体で活動されている難病の方

- ・介助はほとんど頼まない。
- ・乗客が減ったからか、警備員が目につくようになった。

3. 情報収集方法の変化

ニュースや SNS で情報を集める方が多い。SNS は信憑性のある情報の見極めが必要。テレビや新聞ネットニュースを見る際は、意見が偏らないようバランスのとれた見方に気を付けた。不安を煽るニュースが多く、極力情報源を減らした方もいた。聴覚障害の方と会議をするため、Zoom にキャプション、UD トークを連携させ情報保障の工夫をした。精神障害の方々は仲間内の LINE グループを作り、グループ内で自身の辛さ、苦しさを言える環境（居場所）を作った。

①車椅子使用の方

- a. 国際的に情報発信されている車椅子使用の方
 - ・NHK 防災ニュース防災や、東京都の防災アプリを使用。SNS はあまり使用しない。
- b. パラリンピアン
 - ・以前からテレビ、ネット、新聞（WEB）。
 - ・SNS は情報の真偽が分からないためあまり見ない。誰が何を発信したか分かるという意味では Facebook は使う。
- c. 有識者
 - ・ほとんどの新聞は主張がないが、「羽鳥慎一モーニングショー」は主張が強く、首尾一貫しておりとても信頼が置ける。
 - ・ニュースサイトで信頼するのはハフポスト。目を付けられないような社会問題をいろいろ見ている感じがする。
 - ・ネットの記事は自分自身がよく見る記事が優先して出てくるので、テレビや新聞なども偏らないようにバランスのとれた見方に気を付けている。
- d. 団体に活動されている車椅子使用の方
 - ・東京メトロの「スムーズメトロ」というアプリを使用。ホームの段差、隙間が分かるようになった。
 - ・ニュースをチェックする頻度は変わらない。勤務先の事務所を開けるかどうかの判断があるため通常通り情報収集していた。
- e. 団体に活動されている車椅子使用の方
 - ・ニュースをチェックする頻度は変わらない。地元の感染者数を把握するため地元のニュースをよく見るようになった。

②視覚障害のある方

- f. 団体に活動されている視覚障害の方
 - ・ラジオや事務所で話を聞く事が多い。コロナの感染者数は毎日確認し、コロナが世界でどれくらいの猛威を振るっているのか気になる。
- g. 団体に活動されている視覚障害の方
 - ・以前と変わらずテレビを見ている。Zoom で聴覚障害の方と一緒に会議をするので、どうしても Google Chrome で連携させてキャプションを入れたり、UD トークを連携させたり、そういうことで結構使うようになった。

h. 団体で活動されている視覚障害の方

- ・テレビが中心だが、ネットニュースも見る。

i. 民間企業でお勤めの視覚障害の方

- ・在宅勤務になったので、Twitter で地元のお店情報を調べることが増えた。
- ・ネット上の街の掲示版を見るが増えた。「街でマスクしていない人がいるが、駅が近づくとき皆マスクをし始める」というコメントがあり、自分の行動の参考にしている。

③聴覚障害のある方

j. 中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方

- ・必要に迫られたので、Zoom や音声認識のシステムを使ようになった。

k. 中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方

- ・UD トークを利用。緊急事態宣言後、早い頻度で新しい機能がついて、おそらく国内で唯一 Zoom の字幕に流し込めるアプリではないかと思う。
- ・LINE は普段会わない人とも情報交換する機会が増え、グループも増えた。
- ・電話の防犯対策用録音器から音を補聴器に飛ばすことで電話が使いやすくなったと聞く。

l. 講師活動をしている聴覚障害の方

- ・ほぼオンライン。店や雑誌などを LINE で友達登録し、情報を得ることも増えたと感じる。LINE グループも増えたと感じる。マンション内のママ友たちと手話で話をする会があったが、できなくなってから LINE グループで地域情報を交換するなど変化した。

④精神障害のある方

n. 団体で活動されている精神障害の方

- ・ラジオや聞いた話から情報を得ていた。ニュースは情報の取舍選択が難しく、余計な不安を増幅させないようニュースアプリは削除するなど、極力情報源を減らした。

⑥発達障害のある方

o. 発達障害に関わる活動をしているご家族の方

- ・親御さんたちは Twitter で情報を集めており、広く情報を知ることができるが、信憑性のある情報の取舍選択が難しいと聞く。正しい情報の選択は必要である。
- ・自分自身が情報を発信する際、ホームページでは事実を伝えるように心がけ、主観を発信する際はコラムとして掲載するなど、発信側も気を付けなければならない。
- ・ユーザー視点で「こうしたい」という行動ベースに基づき、日常生活で必要なことのテーマごとに一元化したサイトがあると親も関係者も当事者も情報収集しやすい。

⑦難病の方

p. 団体で活動されている難病の方

- ・ネットで検索するのは変わらないが、Yahoo ニュースは毎日見る。
- ・コロナになってから障害関係の資料などのメールが増え、情報過多な感じがしている。

4. 新しい生活様式に基づいた接遇介助方法

接触を避ける事に重点を置いた工夫が多かった。職場のケアハウスでは、ご家族との面会に iPad の faceTime を使用している。視覚障害者の方を誘導する際、棒の端と端をお互いにつかんで誘導する方法（ブラインドマラソンの応用）があると聞いた。東京都の障害者スポーツセンターでも同様の誘導を行っている。マジックハンドのように直接触らずにモノがとれるツールもあると良いのではないか。今だからこそユーモアも必要という意見もあった。

①車椅子使用の方

a. 国際的に情報発信されている車椅子使用の方

- ・職場である高齢者施設では施設利用者のご家族の面会は、iPad の FaceTime を使っている。
- ・視覚障害者の方をご案内する際、腕ではなく棒の端と端をお互いにつかんでご案内する方法を聞いた。

b. パラリンピアン

- ・工夫ができるほど日常は戻っていないと思う。提案が出るのは人と人が触れあえる接点が増えてきてからではないか。ある会議でマスクではなくフェイスシールドの着用が必須であったが、現在はフェイスシールドで飛沫を防げないという結果が出ている。エビデンスがない状態で、精神的な安心のために障害のある人を危険にさらすのはいかなものだろうか。本当に必要であれば折り合いをつける必要があるが、現状はまだトライアンドエラーが起きている状態かと思う。大切なのは困った事やその対処のデータを集めてエビデンスとして蓄積することであり、誰かの安心のために他の誰かの安全が脅かされるのはバランスが悪い。
- ・コロナの受け止め方は千差万別だが、社会的なヒステリー状態であり、その中での情報発信はすごく難しい。車椅子や白杖の消毒が話題に上がった際、車椅子に触れることによる感染リスクについてマスコミに聞かれたが、そこで「自宅に帰ったあとは必ず消毒をして」と答えればそれがスタンダードになってしまう。お店に入店する際、車椅子の消毒を求められた事もある。

②視覚障害のある方

f. 団体で活動されている視覚障害の方

- ・東京都の障害者スポーツセンターでは視覚障害者を誘導する際、直接腕を掴まずにお互い紐を持って介助をしている。

h. 団体で活動されている視覚障害の方

- ・触れることに対する否定的な視線について聞いているが、視覚が活用できないため、聴覚と触覚をフルに活用している。

i. 民間企業でお勤めの視覚障害の方

- ・新聞紙を細長く丸めて端と端を持つての誘導があると聞いた。

③聴覚障害のある方

j. 中途失聴、難聴の当事者で企業でお勤めの方

- ・周りの人がマスクをしているとジョギングの際、挨拶されても気づけないので、耳マークの活用が必要。耳が聞こえないことを理解してもらえるよう工夫している。

l. 講師活動をしている聴覚障害の方

- ・新しいコミュニケーション様式の提案や動画配信をしている。マスクをしていても伝わる表情の作り方、接客手話、お店で見やすいコミュニケーション方法、少し身ぶりを加えると誰にも伝わりやすくなる。これがスタンダードになっていくと、日本人全体のコミュニケーションが変わっていくと期待している。

⑤知的障害のある方

m. 知的障害に関わる団体で活動されているご家族の方

- ・支援の仕方について、ヘルパーが施設や病院に迎えに行った際は玄関までの対応が基本になったが、子供を託しきれない親御さんもいるが、ここから先は支援者に任せるという線引きが明確にできて良かった。緊急事態宣言中はグループホームにいた人は週末に帰宅できなくなり、親でも顔を見られない状態が続き信頼して託すしかなく、家に引き取った人はグループホームに帰ることができなかった。家に引き取った親御さんが限界となり、今までいかにいろいろな人が介在していたのかが分かり、家だけにいてはいけない気づきの機会にもなった。

⑥発達障害のある方

o. 発達障害に関わる活動をしているご家族の方

- ・マジックハンドのように直接接触せずにモノがとれるツールがあると良い。使い捨てのビニール手袋と違い、マジックハンドならアルコールで拭けば除菌できる。このような状態だからこそユーモアがあっていると、思うし自身や周りの安全、安心を担保できるグッズが増えてほしいと思う。

⑦難病の方

p. 団体で活動されている難病の方

- ・障害連という団体で厚労省に交渉した際、介助者の感染リスクに対する危険手当や、手袋やマスク、フェイスガードなどの支給をこれから徹底していくことを聞いた。国も今の体制を崩さないように頑張っていると思う。

インタビュー調査結果をまとめて

最後に、今回オンラインのインタビュー形式でお話をお伺いして感じたことを、雑記として記させていただきたいと思います。

○東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会は延期に・・・

本来であれば、東京都は今夏、2 度目のオリンピックとパラリンピックを経験した初めての都市として、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会（以下、2020 東京オリパラ）が無事終了し、胸をなで下ろしている頃だったかもしれません。しかし、2020 年冬頃から中国を発端とし、世界中で猛威を奮っている新型コロナウイルス感染症の影響により、延期を余儀なくされました。このインタビュー調査は、2020 東京オリパラが開催される前年度である 2019 年度に、2020 東京オリパラへの課題、レガシーとして取り組むべき方向性について、有識者・障害当事者の方々にご協力頂きお話を伺いました。そして、2020 東京オリパラが開催された後日、再び有識者・障害当事者へのインタビュー調査を実施することにより、東京 2020 オリパラ前後での意識の変容を概観する予定でしたが、前記の通り、2020 東京オリパラが延期となり、インタビュー調査も実施できない状況となりました。

そこで、延期の原因ともなった新型コロナウイルス感染症による日常生活や日常生活に伴う移動等について、どのような影響があったかを記録、整理するために、有識者・障害当事者の方々にご協力頂き、オンラインでのインタビュー調査を実施し、その結果をまとめることといたしました。

○緊急事態宣言下の混乱への対応

今回、インタビュー調査を行った中で、特に印象的だったのは、新しい生活様式を始め、様々な状況、環境の変化に、ご協力頂いた方々がたくさんの工夫や、周りの人とのコミュニケーション等を図りながら、柔軟に対応されていることでした。緊急事態宣言が発令され、2020 年 4 月 7 日～5 月 25 日までの間、外出自粛期間となり、私たちが当たり前だと思っていた生活は一変しました。学校や職場には行くことができず、日々の買い物でも、思うように商品を購入しづらくなり、一部の商品が買い占められ、更には高値で転売されるといった状況となりました。また、マスクをしていない人や、お客様のために開けている商店や飲食店に対して不当なバッシングをする行為が見られるようになってしまいました。なんとなくギスギスした重苦しい空気の中での生活は、予想以上のストレスを私たちは感じざるを得ませんでした。

○オンライン形式の活用が広がる

しかし、今回インタビュー調査にご協力頂きました方々からは、在宅勤務になったことで自宅周辺の新しいお店の存在を知ったり、地域の新しいコミュニティへの参加など、改めて地域を見直される期間にもなったようでした。また、視覚に障害のある方が買い物等で商品を触ったり、人に聞いたりすることに躊躇してしまっている中、お店や周りの人のサポートは前と変わってはいないと感じられているようでした。また、間隔を空けて並ぶための足形シールやマークなどは、発達障害や知的障害の方々にとっては、並ぶ場所が明確になって待ちやすくなったようです。また、駅等では駅員さんや警備員さんの対応がより丁寧になった、周りの利用客のサポートも以前と変わらず受けられるとお聞きました。また、在宅勤務になったことで発達障害の方々の中では、仕事に集中できるようになったり、知的障害の方々の中では、学校が休校になることでお家にいられることで安心できるお子さんもいらっしゃったようです。また、会議や会合等が対面式からオンライン形式に変わる中、今まで参加が難しかった方々が参加できるよ

うになった、元々不便な生活の中で生活していたので、このコロナ禍でみんなが同じ不便を感じるよい機会になったのではということもお聞きしました。このように、新しい生活様式の中で、自分達も工夫しながら、周りの環境を受け入れながら日々生活されている姿は誰もが同じコロナ禍をすごしてきたことを改めて実感すると共に、様々な新しい発見につながりました。

○新しい生活様式への対応の難しさ

一方、そうはいっても新しい生活様式の中でまだまだ工夫、改善が必要な点があります。例えば、アルコール消毒はあちこちに設置されていますが、視覚に障害のある方にとってはどこに設置されているのか、どうやったら消毒液がでてくるのか（手で押すのか、自動なのか、足で踏むのか）はわからないとお聞きしました。また、お店やバス停等では間隔をあけて並んでいるので列がわからず、横入りしてしまったり、横入りされてしまったりということもあるようです。また駅やお店のビニールカーテン越しでのコミュニケーションは、聴覚に障害のある方や視覚に障害のある方にとっては、声が聞き取りづらい以外にも、相手からこちらの状況を確認しにくくなったので、適切なサポートを受けられないことがあるともお聞きしました。また、オンラインによる会合や会議等が増える中、対面とは異なる空気感を読み取る難しさや発言のタイミング、発言者の明確性、手話や要約筆記、字幕等の情報保障の必要性等もお聞きし、今後はオンラインと対面のハイブリッド形式も増えてくることを考えると、発言するときには最初に名前を必ず言う、対面とオンラインの偏りのない発言時間を取る。字幕等の技術性能も日進月歩ですが、新しい技術を積極的にとりいれながらも、ゆっくりはっきり話すように心がけるなど、様々な対応を整理しておく必要性も感じました。また、オンラインによる参加を余儀なくされる場合、その環境を整えるのは参加者負担となります。技術的、経済的に対応が難しく、参加を諦めざるを得ない参加者へのサポートの必要性もお聞きしました。また、在宅時間が長くなる中でのストレスは、当事者だけでなく、家族にも大きな影響を与え、家族自身の話を聞く仕組み作りの大切さもお聞きしました。また、知的に障害のある方にとってマスクをする意味や、休校になる意味等が理解できず、また感覚過敏の方にとってマスクをすることは負担となりますが、周りの視線が強く、マスクをつけざるを得ないことの本人のストレスはとても大きいとお聞きしました。また、コロナ禍において様々な手続き方法が簡易化されたり、またはオンラインでできるようになったようですが、そういった手続きの変更などの情報を全ての人が公平に知ることのできる、そして利用できるような提供されることも必要と思います。

○継続するコロナ禍に備えるために・・・

現時点でまだ新型コロナウイルス感染症の特効薬はできていません。そして季節が冬へと移行する中、日本国内で感染者数が増加傾向にあります。以前のような緊急事態宣言を発令する予定はないとされていますが、この先まだまだ予断を許さない状況であることは変わりなく、今回インタビュー調査でお伺いした内容に含まれていた、今後の私たちの日常生活におけるたくさんのヒントやアイデアを参考にして頂けましたら幸いです。最後に、今回のインタビュー調査にご協力頂きました皆さまに改めて御礼を申し上げます。ありがとうございました。

(バリアフリー推進部 竹島恵子記)