

平成 29 年度 第 2 回障がい者差別解消支援地域協議部会 委員意見まとめ  
(平成 29 年 12 月 27 日(水) 午前 10 時から午前 12 時)

1 相談対応・相談受付票(案)への意見、助言

- ・ 相談者の納得状況をできるだけ確認し、記録すること
- ・ 権限のある機関を紹介した場合には、どこを紹介したのか、その後どうなったのか追跡すること
- ・ 対応が長引く場合には定期的に相談者に連絡するなど、マニュアルに記載すること
- ・ 差別発言や差別的な表現の文書などについては、具体的に記録し適切に対応すること
- ・ 相談者が傾聴のみを望んだとしても、個人情報に配慮しながらできる限りの対応をすること
- ・ 相談受付票に相談者が希望する対応(何をしてほしいのか)を記載できる様式にすること
- ・ 相談対応にあたっては、日本弁護士会が作成した自治体職員用の対応マニュアルなどを活用し、最初に不当な差別的取り扱いにあたるかどうか判断したうえで対応策を検討することが大切
- ・ 差別類型も重要だが、相談者の主訴を受けて、そこにある問題・課題を整理したうえで、相談者と事業者の間に入って、適切な解決策を提示していくことが大切

2 研修、啓発

- ・ 電動車いすに関する理解を深められるパンフレットやチラシなど、府と協力し作成してほしい。
- ・ 全国手をつなぐ育成会連合会が作成した「知ってほしい・知っておきたい 知的障害と「警察」」の紹介
- ・ 明治安田こころの健康財団が作成した「警察版コミュニケーション支援ボード」が外国の人への説明にも活用されていることの紹介(障がいのある人への配慮があらゆる人への配慮となったり、事業者にとっても顧客を増やすなどのメリットにつながることの一例)

3-1 事業者としての取組状況等

- ・ インフラの整備は、障がいのある方だけを対象というよりは、足元が悪い方、高齢の方、小さいお子様、ベビーカー等々を含めての視点で取り組んでおり、できるところから進めている。
- ・ インフラの整備については経費もかかるため、民間事業者としては、全てを無制限に対応することは非常に困難であり、どうしても限界がある。
- ・ 採用時研修をはじめ様々な研修に取り組んでいるが、日ごろから教育していても、現場では、次のひとつが考え浮かばず、手を差し伸べることができないということがある。実際の対応経験が非常に大切だと考える。
- ・ 一番大切なのは、接する者の心のバリアフリーであって、こちらから積極的にお手伝いができることがないか、何で困っているのかと声をかける心であったり、勇気であったり、そういう心がけを醸成していかないといけない。企業として、あるべき姿を作っていく仕組み作りが大切である。

### 3-2 事業者としての取組状況等

- ・ 市バス車両は全部で 530 台、全てノンステップバスである。交通局を引継ぐ会社としては、ハードだけではなくソフト面においても、誰にでも優しい市バスを引き継いでいきたい。
- ・ 新規採用の乗務員を対象に車椅子対応の研修を実施している。(内部で作成した研修資料について説明)
- ・ お客様の声で「子ども用の車いす」への対応のご意見をよくいただく。ベビーカーのように見える車いすが増えていて、運転席から鏡越しで見たときに車いすとわからず、対応が遅れることがある。
- ・ まず、我々が知識を持って、乗務員に理解させながら、お客様とのコミュニケーションを図って、快適にご利用いただける努力を続けていきたい。

### 3-3 事業者としての取組状況等

- ・ 新入社員に対して社内サービス介助士による研修を実施するとともに、接客技術向上としてサービス介助士による研修を毎年行っている。車いすの補助の方法、目隠しでの視覚障がいの体験やその補助の方法等について実践的に研修している。
- ・ 接客部門にはサービス介助士を配置しており、宿泊関係 5 名、宴会 2 名、料飲 1 名とその他の部門で 2 名、合計 10 名が活躍している。
- ・ ホテル建設後かなりの年数が経っており、構造上の問題がある。バリアフリールームを 2 部屋用意しているが、電動車いすを想定した最新の部屋にはなっていない。お客様用エレベーターは 28 階までであり、29 階 30 階へのエレベーターがなかったが、従業員用エレベーターを改装し、29 階 30 階へもエレベーターで行けるようにした。増築しているため、フロア間での段差がある。