



山梨県障害者差別解消支援ネットワーク会議

【トピック】

- 第3回障害者差別地域相談員研修会を開催しました。
- やまなし心のバリアフリー宣言事業所への登録状況をお知らせします。

事務局：山梨県障害福祉課
〒400-8501
山梨県甲府市丸の内1-6-1
Tel 055-223-1460
Fax 055-223-1464
E-mail shogai-fks@pref.yamanashi.lg.jp

平成29年度、全市町村に43名の障害者差別地域相談員が置かれています。地域相談員の研修会は、年間3回実施しています。第1回は4月末、第2回は10月半ばに各圏域ごとに開催してきました。その様子は、ネットワーク通信No. 21号などで紹介してきました。本年度第2回からは、各市町村障害者福祉担当や障害者相談員、圏域マネージャーにも呼び掛けて、より多くの皆様に参加していただくことができるよう取り組んでいます。

第3回地域相談員研修会の報告

3月20日に、第3回障害者差別地域相談員研修会を開催しました。ユニバーサルサービスの視点を相談業務に生かせるようと、「相談業務における心のバリアフリーの実践」と題して、社団法人公開経営指導協会ユニバーサルサービス推進室の協力講師、小林晶子氏から講演をいただきました。本年度の障害者差別に関する相談や取組状況などについて、差別解消推進員から報告を行うとともに、地域相談員から各地域での取り組みの報告をしていただきました。

講演 「相談業務における心のバリアフリーの実践 …ユニバーサルサービスの視点から」

講演要旨

- ユニバーサルサービスとは
国籍・年齢・性別・能力・状態の違いに関わらず、あらゆるお客様の立場に立って公平な情報とサービスを提供すること。
- ユニバーサルサービスの実践は…「配慮」「気づき」「心配り」が重要。
- 相談業務における実践のポイントは…
 - ① サービスを提供する側の知識や意識によって実践できる。（特別なことではない。）
 - ② 常にお客様の立場に立って接客対応できるかが重要。（相談業務の「お客様」は相談者。）
 - ③ 傾聴と共感で相談者の真意を聴くことが大切。（共感的な態度で臨み受容する。）
 - ④ 傾聴を実践し、相談者に寄り添い、相談者の真意を聴き、安心感を引き出すことが基本。

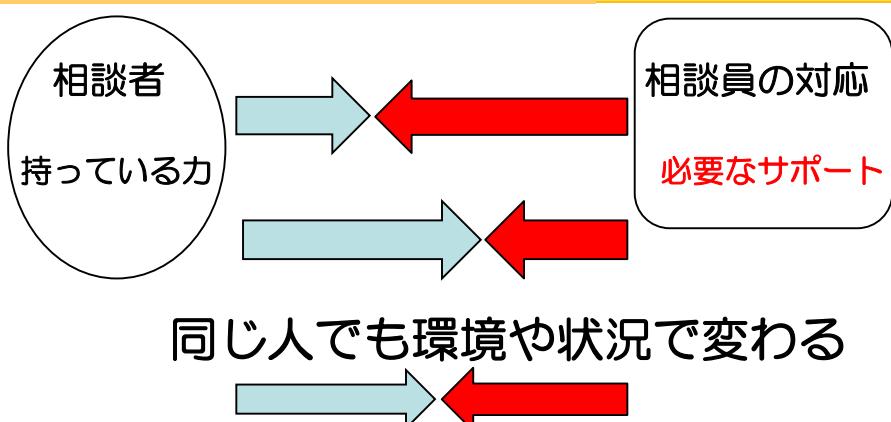
以下、講演でのキーワードを中心にお伝えします。参考にしてください。

ユニバーサルサービスの3要素

一人ひとりに対し「気づき」を実践する

- ハード面
施設のバリアフリー化、段差や不具合を解消
- ソフト面
配慮を基点により良いサービス提供の仕組みを確立
- ヒューマン面
気づきをもとにした人的能力の充実

ユニバーサルサービスの考え方



気づきの3段階ステップ

- 1 常にアンテナを立てる（意識的観察）
 - ・いつでも声かけして歩み寄る姿勢
 - ・お困りの方にはすぐ声をかける
 - ・相手の気持ちを引き出す
⇨ ポジティブな めげない姿勢
- 2 見て聴いて確かめる
 - ・状態、状況別の違いを理解する
 - ・些細な会話、仕草からコミュニケーションの糸口を見つける
- 3 快適な心地よいサービスを実践する
 - ・共感的なサービス姿勢を徹底する
 - 押し付けではない双方向のコミュニケーション

ユニバーサルサービスが求められる背景

第一に「障害者差別解消法」の施行がある。併せて、東京オリンピック・パラリンピックを契機とした「ユニバーサルデザイン2020行動計画」も大きな要因となっている。この行動計画においては、ユニバーサルデザイン化、心のバリアフリーの推進が挙げられ、大会以降のレガシーとして残していくため、企業等における「心のバリアフリー」社員教育の実施等が示されている。経営者から社員まで一体となって広く実践されることに期待したい。

「当事者の目線」が重要

多様な個性や感性をもつ人々に対して、「当事者の目線」で日々の生活や業務を考えることが重要になる。

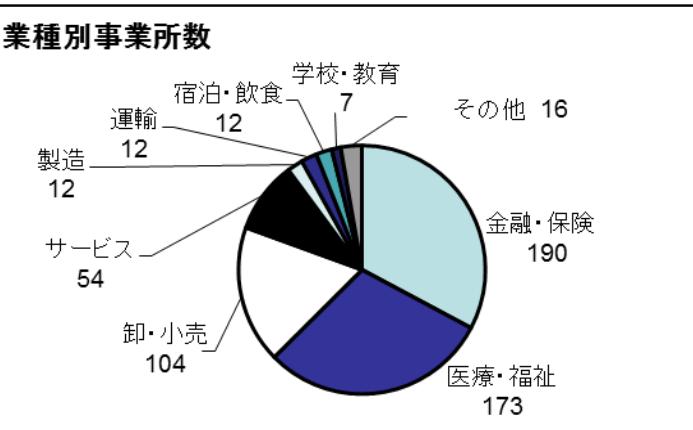
やまなし心のバリアフリー宣言事業所への登録状況

本年度は、業種別団体や事業所あてへの依頼文書の発送だけでなく、福祉関係事業者説明会、福祉関係職員・地域相談員等の研修会で協力依頼をしてきました。地域相談員には各地域の個人事業所を訪問して登録のお願いもしていただきました。

登録していただいた事業所は、県のホームページで確認していただくことができます。また、各事業所の宣言内容のほか、事業所のホームページへのリンクも貼ってあります。

登録数は580事業所（平成30年3月20日現在）

業種別の登録状況



業種別では、金融・保険 190、医療・福祉 173、卸・小売 104、サービス 54（生活関連、複合含む）の順で多くなっています。4業種で9割を占めています。登録数が20未満の業種が大半となっています。より多くの業種での登録が課題です。

市町村別の登録状況

登録事業所数が最も多いのは甲府市で155事業所。笛吹市、南アルプス市の58、甲斐市の38が続く。登録数0～5の町村が10。

登録事業所数	市町村数
71～	1
51～70	2
31～50	1
21～30	4
11～20	7
～10	12

登録状況から、業種の偏りや地域差の課題も見えてきます。「心のバリアフリー」は「都市部」だけの問題ではありません。…あえて登録するまでもない。日常的なふれあいや交流などが成り立っている。「障害」を感じない関わりや生活ができています。等々…地域事情もあるかと思いますが、宣言することで再認識、法・条例の周知・啓発につなげることもできます。全市町村での登録が進むよう取り組んでいきたいと思ひます。

宣言項目で、「不当な差別をしない」「合理的配慮の提供に努める」「共生社会の構築に向けた取組」の組合せが最も多くなっていることも今後の取組につなげていける要素が感じられます。

障害者差別解消法・障害者幸住条例の理念等の周知・啓発を継続していくことを基本にし、障害者差別解消、共生社会の実現を目指す取り組みの一環として、「心のバリアフリー」の輪をさらに広げていただきたいと考えています。

周知・啓発の取組・県政出張講座

障害者差別解消推進員として、法・条例の周知・啓発について、県政出張講座を中心に取り組んできました。2年間で55回実施、2,300人以上に受講していただき、障害者差別解消の取組について理解を深めていただきました。平成30年度も「心のバリアフリー推進講座」として実施します。障害者差別解消法と県障害者幸住条例の施行後の状況、相談事例からの学び等を伝えていきたいと考えています。

職員対応要領の実効性の確保が重要と考えることから、県においては、新任職員等への研修を継続実施しています。市町村においても、職員研修会の実施や障害者差別地域相談員の周知等が行われるように御願いをさせていただきます。

また、市町村の自治会役員・民生委員、心のバリアフリー宣言事業所・サービス関係事業所、一般事業所の職員等の研修会など、多様な方法で周知・啓発に取り組んでいきます。

さらに、地域自立支援協議会においても、年に1回以上情報提供し、情報交換しながら地域における差別解消・合理的配慮の提供が進むよう取り組んでいきたいと思ひています。

やまなし心のバリアフリー宣言事業所

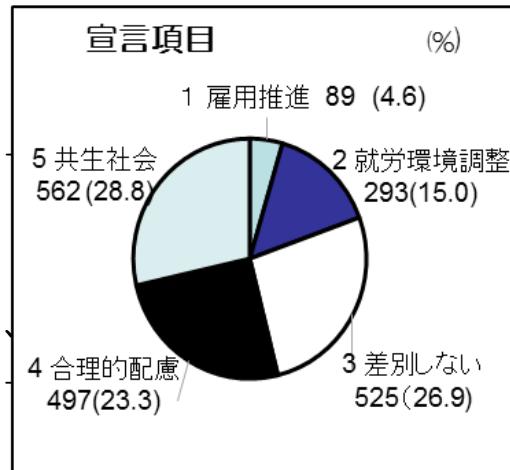
県では、障害のある人もない人もお互いを尊重し、思いやりを持って生活できる共生社会を実現するため、

- 1 障害者を優先して雇用する
 - 2 障害者が働きやすい職場環境をつくる
 - 3 障害を理由とする不当な差別をしない
 - 4 合理的な配慮の提供に努める
 - 5 共生社会の構築に係る取組を進める
- の5つの事項に関する取組を積極的に進める事業所を『やまなし心のバリアフリー宣言事業所』として募集し、登録事業所として公表しています。

登録事業所プレート

地域で生活する上で生活に密着した店舗、事業所に宣言事業所の登録の輪を広げていくことが、障害者差別解消の取組への理解をそれぞれの地域へ広げていく大きな力になると考えています。誰もが暮らしやすいまちづくりは、心のバリアフリーから始まるのではないのでしょうか。

障害者差別解消、誰もが暮らしやすいまちづくりは、心のバリアフリーから



宣言内容について
宣言していただく項目は、上記説明の5項目のうち、「無理のない範囲で、なるべく多く」と御願ひしています。

- ・共生社会の構築に係る取組
- ・不当な差別をしない
- ・合理的配慮の提供に努める

の順に、3つの項目を宣言して

いただいている事業所が多く、35%以上の事業所となっています。法や条例の理念に基づいた「心のバリアフリー」推進の主旨にかなっている状況として受け止められます。

参考までに、5項目すべての宣言をしていただいている事業所は、1割程度、4項目が3割程度ありました。

推進員日誌 障害者差別解消推進員の「つぶやき」

障害者差別解消法が始まって2年。様々に生きづらさを抱える人たちを取り巻く環境には、どんな変化が出てきているのでしょうか。

「障害の有無に関わらず、すべての方々にとって」という視点で障害者差別解消の取組を考えてきました。高齢化が進むとともに多様な状況にある方々が共に生きる社会では、まさにすべての人にとってお互いさまの関係で生きづらさの解消を図ることが求められているのだと実感しています。様々な差別に関することを、自分自身のこととしてとらえることができるかが問われているのだと感じます。

この2年間、様々な方々とのふれあいから多くの学びと気づきを得ることができました。新たな取組を始めるときには、多くの方々の力を集めることができ初めて可能となることが多いことを、この2年間で改めて実感しています。これからも、多くの皆様からの学びを大切にして、励んでまいりたいと思ひます。

御教示いただいたすべての皆様に、改めて深く感謝し、私の「つぶやき」の結びといたします。ありがとうございました。

推進員 古屋 徳 康