

## 関係事業者等へのグループインタビューの実施結果について

### 1 概要

障害を理由とする差別の解消を推進するにあたり、課題を明らかにするとともに今後の方向性を共有し、連携を図っていくための第一歩とすることを目的として、分野ごとの関係事業者等を1グループとしてインタビューを行った。

### 2 実施日時及び参加事業者等

#### (1) 交通関係

- ① 日 時：平成27年2月16日(月) 10:00～11:30
- ② 会 場：庄建上杉ビル2階会議室
- ③ 事業者等：宮城交通株式会社、(一社)宮城県タクシー協会仙台地区総支部、  
(公社)宮城県バス協会、仙台市交通局
- ④ 協議会委員：佐々木委員、千葉委員

#### (2) 労働関係

- ① 日 時：平成27年2月25日(水) 10:00～11:30
- ② 会 場：本庁舎6階第2会議室
- ③ 事業者等：(一社)宮城県経営者協会、宮城県中小企業団体中央会、  
宮城障害者職業センター、株式会社リヴァイヴ、Green-Room 株式会社
- ④ 協議会委員：赤間(宏)委員、橋本委員

#### (3) 商工・不動産取引関係

- ① 日 時：平成27年2月27日(金) 10:00～11:30
- ② 会 場：庄建上杉ビル2階会議室
- ③ 事業者等：仙台商工会議所、宮城県ホテル旅館生活衛生同業組合  
一番町四丁目商店街振興組合、(公社)宮城県宅地建物取引業協会
- ④ 協議会委員：中村(祥)委員、畑中委員

### 3 グループインタビューで話された主な内容

#### (1) 交通関係

##### ①現在、実施している障害者への配慮に関する取組み

##### ○ハード面の整備に関するもの

- ・ノンステップバス、福祉タクシー等の車いす対応車両の導入。
- ・バス会社のノンステップバス導入に向けた補助や停留所改修の助成。
- ・地下鉄駅構内への下りエスカレーターの設置拡大。
- ・地下鉄改札機のIC化とともに、改札の幅の拡大。

## ○情報提供・コミュニケーションに関するもの

- ・タクシー車内に会社名・電話番号等を記した点字カードを設置。
- ・乗務員等による筆談対応。
- ・バス車内事故は乗務員の責任となるため、車内安全を最優先して運行している。それが内部障害者や立ち歩く障害者の安全を確保するための適切な対応につながり、双方にとって良い結果となっている。

## ○障害に対する理解促進、対応能力向上に関するもの

- ・運転士等の職員を対象とした接遇研修、ハンディキャップ体験研修の実施。
- ・タクシー協会による、障害者の特徴や対応方法、介助の留意点等に関する知識・技術を心得た「ユニバーサルドライバー」の養成。
- ・交通局による、駅職員・運転士等を対象として、発達相談支援センター（アール）の協力により、発達障害の方への対応を学ぶ研修の実施。
- ・交通局による、小学生を対象とした、バリアフリー体験や手助けの方法を知ってもらう交通バリアフリー教室を年1回程度実施。
- ・交通局による、バスや地下鉄を利用する際に、困っている方などを手伝うボランティア「バスちかサポーター」の拡大促進。

## ②障害者への配慮についての課題、困っていること

### ○ハード面の整備に関すること

- ・バリアフリー化には、費用的な問題のほかにも法令基準などの問題もある。地下鉄の階段は非常口としての役割もあるため、一定幅の階段が必要であり、エスカレーター設置が難しい場合もある。
- ・駅や停留所などに設置されている案内板は、表示する情報や文字の大きさになどに様々な要望があるが、表示し過ぎてもわかりづらくなる。
- ・仙台市内はバスの本数が多く、限られたスペースにさらに違法駐車などがあることから、停留所の点字ブロックから外れたところに停車し、乗降してもらわざるを得ない場合がある。これは1社だけで改善にしていくことは難しい。
- ・点字ブロックは、視覚障害の方には好評だが車いすの方から苦情がある。
- ・改札機の幅の拡大は、車いすの方には好評だが視覚障害の方から苦情がある。

### ○障害者とのコミュニケーションに関すること

- ・タクシーの障害者割引適用にあたって、障害者手帳等の確認が必要となるが、名前や手帳番号を確認する際に、トラブルなどにつながる場合がある。
- ・乗務員が障害のある乗客とのコミュニケーションをうまく取れない場合があ

る。視覚障害者が希望と違う場所に降ろされることなどがあつた。

- ・後部座席のシートベルト着用について、音声やステッカーで促しているが、障害者への伝え方は難しい。他都市においては、実際に事故があり、訴訟になっているケースもある。
- ・職員が配慮としてどこまで対応するかの線引きが必要に感じる。トイレの手伝いを求められるケースもある。

#### ○障害に対する理解に関すること

- ・バスの運行は、道路や停留所などバス事業者以外の者が管理する場所で行っているため、バス事業者単独では改善が難しい面もある。改善を図っていくためには、社会全体での理解が必要と感じる。

#### ○バス乗車時の予約に関すること

- ・車いすの方の乗車には予約が必要と決めているわけではない。
- ・予約してもらうことで、車いす対応車両を乗車希望の路線・時間に配車できる。ただし、道路状況によっては、対応車両を配車できない路線もある。
- ・基本的にバスは乗務員しかいないため、例えばリストやスロープ板のない車両で乗車をサポートするだけのマンパワーを確保することが難しい場合もある。

#### ③今後の取組みの予定、条例に期待すること

- ・接遇研修などに障害者への対応を盛り込む
- ・運転手への指導内容は会社によってばらつきがある。条例の制定を受けて、指導を強化・徹底させていきたい。
- ・交通基本法の中でワンステップ・ノンステップバスの具体的な導入目標が掲示されているので、それに向けて助成金の充実などを考えていく。
- ・企業としての合理性と行政としての役割のバランスについて考える必要がある。

#### ④その他

- ・ワンボックスタイプで車いすも乗れるユニバーサルデザインタクシーがあるが、あまり普及していない。市内にも走っているが見た目からタクシーだと気づかれない。料金も一般車両と同じ。
- ・平成29年度からはワンボックスタイプのユニバーサルデザインタクシーが主流となる。
- ・差別解消法の施行にあたって、地下鉄協会で事例などを取りまとめている。
- ・交通局では、高齢者や障害者との意見交換会やアンケート調査を実施している。

## (2) 労働関係

### ①現在、実施している障害者への配慮に関する取組み

#### ○事業者の障害者雇用の促進に関するもの

- ・宮城県経営者協会による、宮城障害者職業センターと連携した、企業向けの障害者雇用相談室の立上げ。
- ・障害者や高齢者の雇用に関するセミナーの実施。
- ・経営者、現場向けの研修の実施や個別の相談に対応。
- ・障害種別ごとの事例検討会や雇用事例に関するセミナーの実施。
- ・事業者が必ずしも障害特性に理解しているわけではないため、障害名ではなく、必要な配慮や対応を伝える。

#### ○障害者の労働環境に関するもの

- ・機械操作方法について、ひらがなや写真でわかりやすくしている。
- ・能力にあわせた仕事、配置を心掛けている。色々な仕事をしてもらって向いているものをさがす。
- ・視覚障害の方に、車の運転やお客の家を案内するサポーター（委託等）をつけている。
- ・拡大読書器、パソコンの用意。

### ②障害者への配慮についての課題、困っていること

#### ○配慮の方法に関すること

- ・合理的配慮の範囲がどこまでか、はっきりしていない。
- ・事業者にも個々の障害者の配慮方法を伝えることは難しい。配慮方法がわからないと不採用になってしまう。
- ・障害のない従業員への配慮。社内の事前調査では、障害者と一緒に働くことに不安を感じている雰囲気があった。
- ・個々の障害者への配慮の見極めが難しい。ジョブコーチなどに具体的な指導をしてもらえるといい。
- ・具体的な指導をするにあたっては、詳細な原因の見極めが重要。本人にあった指示か、作業レベルか、など。
- ・指導者をつけるのは人材不足で難しい。
- ・通訳の手配の方法がわからない。

#### ○障害者の行う業務に関すること

- ・差別という意識はないと思うが、事業者としては作業上の危険などでの心配が多い。障害者にあわせて、作業工程を変えることが難しい場合もある。

- ・ 仕事内容の線引き。どうしても安全なところにしてしまいがちになる。
- ・ 障害者の中には障害を理由にできることをやらない人がいる。できないという意識の改革が必要。学校などでできているといい。
- ・ 障害者自身が自分への対応を伝えるときに、どうしても苦手なことを伝えるが、得意なことを伝えることも大切。また、自身の障害について、説明しすぎると、逆に誤解を与えてしまうこともあるため、配慮を得るために必要な情報を選ぶことも大切。

#### ○コミュニケーションに関すること

- ・ 他の社員が障害者対応に慣れていない。どのように指導や配慮をすればいいかわからないということもあった。
- ・ 商店街での校外実習に障害児も参加することは、雇用者の意識改革のためにもいいと思う。

#### ③今後の取組みの予定、条例に期待すること

- ・ 法律、条例を含めた障害者雇用に関する周知を図っていく。
- ・ 法定雇用率の対象にならない 50 人以下の事業者の障害者雇用には、報奨金制度がある。また、駐車場や手話通訳などへの助成金制度もある。これらの活用に向けた周知を図っていく。
- ・ 採用にあたっては、面接だけでなく、実習も取り入れた採否の決定を条例で推奨してほしい。
- ・ 障害者雇用に関する各制度をわかりやすく、受けやすくしてほしい。

#### ④その他

##### ○法律上の義務はないが、障害者雇用を進める理由

- ・ 人手不足解消のため。求人しても集まらず、また、長続きしないことが多い。障害のある方の場合、一生懸命働いてくれることが多い。
- ・ 特別支援学校の先生やジョブコーチの助けもあり、雇用に踏み切れた。
- ・ 特別支援学校生だと、卒業後も引き続き相談に乗ってもらったり、見に来てくれたりなど、フォローをしてもらえるという安心感があった。
- ・ 戦力としてあてにしているので、定着してほしい。

### (3) 商工・不動産取引関係

#### ①現在、実施している障害者への配慮に関する取組み

##### ○サービスの提供に関するもの

- ・障害者にも来てもらえる商店街にするため、障害者（主に身体）との懇談会を開催し、商店街への意見や要望をいただいている。
- ・商店街店舗でのバリアフリー化が難しい場合は、マンパワーで手助けするように、組合員に呼び掛けている。
- ・ホテル・旅館は、予約制である場合が多いので、事前に必要な配慮や対応を伺い、100%ではないが自分の生活を再現できるように努めている。

##### ○ハード面の整備に関するもの

- ・点字ブロックの設置。
- ・スロープの設置等のバリアフリー化。

#### ②障害者への配慮についての課題、困っていること

##### ○障害者と他のサービス利用者等との関係に関すること

- ・共同住宅での生活は隣接住民との協調性を求められ、それができない人は敬遠されてしまう。社会全体の理解が必要。
- ・他の客との関係性が難しい。トラブルがあった時にホテル・旅館が責任を持つケースが多い。
- ・良い取組みは皆に見てもらおうなどして、社会的な意識を変えていくことが必要だと感じる。今のまま法律が施行されても状況は変わらない。
- ・独特の方法による意思表示等が理解されず、苦情になってしまう場合がある。代弁者が間に入るなど適切な相談体制が必要だと感じる。

##### ○障害に対する理解に関すること

- ・障害者にも来てもらえる商店街にしたいが、バリアフリー化などハード面の充実は難しい。障害者とお店にとって良い関係を築くには、お互いを知ることやソフト面が大切だと感じる。
- ・障害特性に応じた対応を求められるが、従業員が十分に理解できているわけではない。
- ・大家さんや事業者によって対応が異なっている現状だが、実際にトラブルを経験して、以後、障害者への賃貸借に消極的になってしまっているところもある。

### ○サービスを利用する環境に関するもの

- ・ 障害者用のトイレがない、または場所がわからないため買い物に行けない。
- ・ 障害者が利用できる駐車場がない。
- ・ 点字ブロックを塞いでしまう。

### ③今後の取組みの予定、条例に期待すること

- ・ 商店街は誰でも来ていい場所なので、障害のある人もない人もふれあえる場づくりを進めていく。
- ・ 民間では障害理解等において十分でないところもあるので、法律や条例の制定が障害理解のアピールや行動していくうえでの後押しになればいい。
- ・ 客の獲得のためにも、ハード・ソフト面とも変わっていかなくてはならない。

### ④その他

#### ○障害者雇用について

- ・ 雇用には、通勤の問題もある。自立した生活ができる人でないと近くに住めない。また、健常者と一緒に通勤する等の手助けがないと、うまく働けない場合もある。

## 4 まとめ

- ・ 多くの団体等において、障害者への対応に関して、ハード及びソフト両面のバリアフリー化を進め、可能な限り障害者の受け入れ等を促進している状況が伺えた。
- ・ 障害者と一緒に働く職員が感じる不安や、共同住宅における隣接住民との協調性に関する不安の解消が課題となっているとの意見もでていた。
- ・ 誰でも来られる商店街を目指し障害者と懇談会やイベントを実施したり、会社の戦力や旅館等の顧客として障害者の受け入れの拡大を図っている分野もある一方で、業務の性質上、障害者雇用が難しい業種や、予算やマンパワー、周囲の理解など様々な制約から、現状としては、障害者の受け入れが難しい分野があることもわかった。