

研修プログラム例（よく分かる障害者差別解消法篇）

テーマ・趣旨	概要・ポイント	備考
<p>1. はじめに</p> <p>自己紹介</p>	<p>それでは、「よく分かる障害者差別解消法」の研修を始めます。</p> <p>本日の研修を担当するのは…です。</p> <p>私自身、これまでの障がい者に対する対応が十分だったかは分かりませんが、今日の研修を通じて、みなさんにも障がいのある方や配慮が必要な方に、適切に接客していただきたいと思っておりますので、よろしくお願いします。</p>	<p>参加者 20 人程度</p> <p>障がい者の接客経験等を含めて自己紹介</p>
<p>2. ねらいの説明</p>	<p>平成 28（2016）年 4 月に障害者差別解消法が施行され、障がいを理由とする差別的取扱いの禁止と、合理的配慮（必要な変更や調整）の提供が求められるようになりました。</p> <p>日常生活においては、障がいのある方が障がいを理由とした不当な差別的取扱いをされたり、理解を得られなかったりすることがあります。</p> <p>このようなことがないように、この法律が制定された背景や、法の目的、概要について勉強していきたいと思っております。</p> <p>現在、日本は 4 人に 1 人が 65 歳以上である超高齢社会に突入しています。人は誰でも、老化によって足腰が弱ってきたり、視力や聴覚が衰えてきたりします。今、障がいのない方もいつかは、障がいのある方と同じような不自由を感じる可能性があります。障がいのある方に対して無関心ではられない時代になってきているのです。ここから、今後は障がいのある方や配慮が必要な方がお客様として増えてくると考えられます。それらのお客様に満足して帰っていただくことがリピートにつながると考えるべきです。</p> <p>今日は、そのための考え方をしっかり学んで下さい。</p> <p>それでは、テキストを 1 枚めくって下さい。</p>	<p>法律が施行されていることを強調</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目次 ・ I 本編 <ul style="list-style-type: none"> 1 はじめに 2 障がい（者）の理解 3 障害者差別解消法 <p>とあります。障がいの理解と法律の概要をしっかりと理解することが重要です。</p>	
3 研修の進め方の説明	<p>それでは、DVDに入る前に、本日の研修の進め方を説明しておきます。</p> <p>このあと、DVDを見てもらい、その後5人程度のグループに分かれて、障がいのある方への対応について話し合ってもらいます。</p> <p>そして、話し合った内容を発表してもらい、皆さんで共有することにします。</p> <p>最後に、私からまとめて終わります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1 DVD視聴 2 グループワーク
4 DVD視聴	12分15秒	
5 グループワーク	<p>それでは、5人ずつのグループになって下さい。</p> <p>グループの中で進行役と記録役と発表役を決めて下さい。</p> <p>これから、グループでの話し合いを始める前に、皆さん一人ひとりのお名前とお店での障がいのある方への対応の経験を目の前にあるシートに記入してください。お店での対応の経験がない方は、お店以外での経験でも構いません。時間は2分間です。</p> <p>（2分後）</p> <p>皆さん書けましたか。</p>	<p>各グループに人数分のシートを配布</p> <p>必要に応じてアイスブレイク</p> <p>※アイスブレイクが必要ない場合は、すぐにシート記入に入る</p>
	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px;"> <p>※アイスブレイク:初対面するとき、その緊張をほぐす手法。場を和ませ、コミュニケーションを取りやすい雰囲気を作る。自己紹介や簡単なゲームをすることが多い。(参加者の不安や緊張を氷に例えて、氷を溶かす・こわすイメージ)</p> </div>	

	<p>一人ひとりの経験を話しあいながら、その時の対応が不当な差別的取扱い（拒否・制限・条件付け・他のお客様と異なる取扱い）に当たるものだったのか、もっといい対応がなかったのか、そのお客様にとって合理的配慮が適切に提供できていたかなどについて話し合ってください。</p> <p>時間は20分間です</p> <p>そろそろ、時間になります。</p> <p>各グループでの話し合いの結果を共有しましょう。</p>	<p>前のボードに、「その時の対応でよかったのか?」「もっと良い対応は?」と書いた紙と「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の提供」と書いた紙を貼る。</p>
<p>6 意見の共有</p>	<p>それでは、順番に各グループの話し合いの内容を発表してもらいます。1グループ5分以内をお願いします。</p> <p>発表者はその場で起立し皆さんに聞こえるように発表して下さい。</p> <p>(グループの話し合いの内容を発表)</p>	
<p>7 まとめ</p>	<p>(各グループからの発表をまとめる)</p> <p>例「1番目のグループからは、〇〇と□□についての発表がありました」</p> <p>「2番目のグループからは、●●と△△についての発表がありました」</p> <p>・</p> <p>・</p> <p>では、テキストの5ページを開けてください。</p> <p>障害者差別解消法は、障がい者差別を</p> <p>(1) 不当な差別的取扱い と</p> <p>(2) 合理的配慮の不提供</p> <p>と、定めてこれを禁止しています。</p> <p>(1) 不当な差別的取扱いについて、は、テキストの6ページから書かれていますので、もう一度確認しておきましょう。</p> <p>7ページに①「サービスの利用を拒否すること」とありますが、私たちの業務でそのようなことはありましたか。(あれば、その時の状況を解説する)</p>	<p>テキスト 5ページ～</p> <p>テキスト 6ページ～</p>

	<p>②「サービスの利用を制限すること」とあります。障がいのあるお客様の対応を後回しにしたり、必要な情報提供を行わなかったりすることなどは、どうでしょうか。（あれば、その時の状況を解説する）</p> <p>8 ページ③「障がいのないお客様には付けない条件を付けた」ことはなかったでしょうか。（あれば、その時の状況を解説する）</p> <p>④「他のお客様と異なる取扱いをする」ことはどうでしたか。付き添ってきた人とだけ話したということはあるそうですね。しかし、本人さんはいい気持ではないですね。少なくとも、私たちの説明は本人さんに向けて話すことが大切です。 （付添いの人には聞こえています）</p> <p>以上が、「不当な差別的取扱い」の、サービス利用の拒否、制限、条件付け、他の者とは異なる取扱いでした。</p> <p>次に「合理的配慮」です。 障がいのあるお客様から、個々の場面で、実際に困った状況を何とかしてほしいという意思表示があった時に、そうするための負担が過重でないときは、工夫してそれを実現するための、必要かつ合理的な配慮を行うこと（合理的配慮の提供）が求められます。</p> <p>その理由は、障がいのある方が受ける制限は、障がいだけが原因というのではなく、社会における様々な障壁とぶつかることによって生じるといいういわゆる「社会モデル」の考え方に基づくからです。</p> <p>具体的には、9 ページにあるように、 ①「物理的環境への配慮」です。 段差にスロープを付けて、車いすの方が段を昇ることを支援します。 DVDのこの場面では、電動車いすを後ろ向きに持ち上げていますが、これは特別な方法と考え</p>	<p>視覚障がいや聴覚障がいがあっても話しかけることが重要であることを強調</p> <p>テキスト 9 ページ～</p> <p>「何とかしてほしい」という要望が出る前に、要望に気づくことが重要</p> <p>7 分 46 秒の静止画を映しながら</p>
--	--	--

て下さい。通常は視線が昇り傾斜に向くように持ち上げたり、降ろしたりします。

この画面のように、電動車いすが大変重くて支援者が少ない場合などには、ご本人と話し合っ
て了解を得たうえで、通常とは違う方法で配慮を行うことがありますので、留意してください。

②「意思疎通の配慮」では、特に耳の聴こえないお客様について、手話ができなければ、メモで筆談するなどの配慮が一番分かりやすいですね。その場合は、短い文章の方が伝わりやすいということ覚えておくといいでしょう。

最後に、③「ルールなどの柔軟な変更」があります。10ページに書いてある以外にも、9ページの「物理的環境への配慮」と重なるかもしれませんが、普段は従業員専用や荷物専用になっているバックヤードのエレベーターを、場合によっては車いすのお客様に利用していただくということもあるでしょう。

以上が、「合理的配慮」の、物理的環境と意思疎通の配慮及びルールなどの柔軟な変更でした。

合理的配慮について、様々な発表がありました
が、テキストに記載した事例や、今発表のあった方法は一例です。合理的配慮はそれだけに限らず、障がいの特性や配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様で個別性が高いものである、ということが重要なポイントであることを、しっかり覚えておいてください。

本日の研修は如何でしたか。

DVDを視聴し、グループで話し合っ
て、考え方を共有しました。

そして、この法律の趣旨・目的の理解が深まったことと思います。

そして、話し合うことによって、いろんな配慮の仕方があることや、様々なアイデアが浮かんでくることが実感できたのではないのでしょうか。

メモの例を紹介してもよい

合理的配慮は、多様かつ個別性が高いものであることを強調

	<p>明日からの業務においても、私たちの側に障壁（バリア）となるものがあるのではないかという気持ちをもって、必要な合理的配慮に努めてもらいたいと思います。</p> <p>それは、難しいことではありません。私たちは日ごろから、お客様に対して「いらっしゃいませ」「どんなことをご希望でしょうか？」とお尋ねするのが当たり前になっています。その当たり前の中に、お客様のご不便が何だろうかということを付け加えて考えればいいのです。</p> <p>そうすることで、顧客満足度は高まると信じています。</p> <p>本日は、お疲れ様でした。</p>	
--	---	--