

令和4年度 名古屋市障害者差別相談センター企業向けセミナー

「障害者差別解消法から接客対応を考える」開催報告

1 開催状況

開催日時：令和4年11月21日（月）午後2時～午後4時

会場：総合社会福祉会館 大会議室

開催方法：来場型とオンライン（ハイブリッド）

参加者数：来場参加者9名 オンライン参加者34名 合計43名

2 内容

<第1部> 障害者差別解消の取り組みについて

講師：名古屋市障害者差別相談センター職員

センターの紹介やセンターが今までに対応した事例を交え、障害者差別解消に関わる基礎的な内容、相談・解決の仕組みを説明いたしました。

<第2部> 義務化される合理的配慮に対して企業が取るべき対応とは

講師：川瀬 麻絵氏（弁護士 田嶋・水谷法律事務所）

障害者差別解消法の制定に至る経緯や法のポイントをわかりやすく丁寧に説明いただきました。また、障害のある方に対する接客の具体策や配慮の申し出に対応しなかった場合に生じるリスクなど、弁護士の視点で貴重なお話をいただきました。

<第3部> 障害当事者講話と合理的配慮における環境整備の事例紹介

講師：小池 恭子氏（視覚障害当事者講師）

名古屋市障害者差別相談センター職員

視覚障害当事者である講師より、障害の特性やコミュニケーションで生じるバリア（障壁）についてご説明いただき、晴眼者では気づかない視点での接客対応についてご講話いただきました。

また、実例をもとに、環境整備の側面からの合理的配慮について説明いたしました。

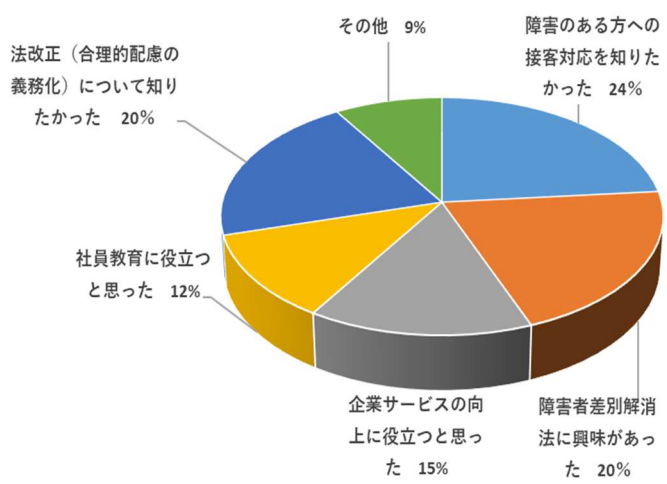


3 アンケート結果

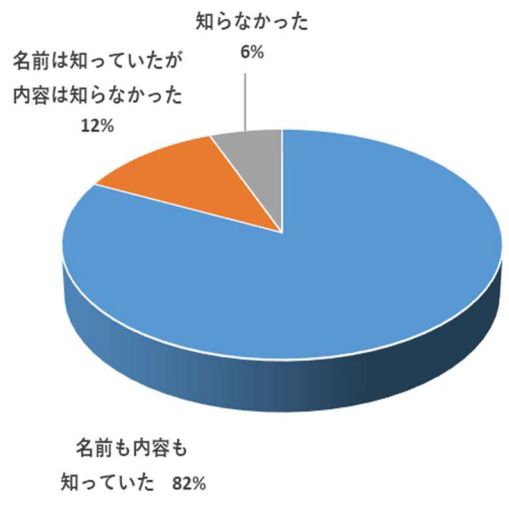
◆アンケート回収数：17名（回収率39.5%）

◆主な質問と回答内容

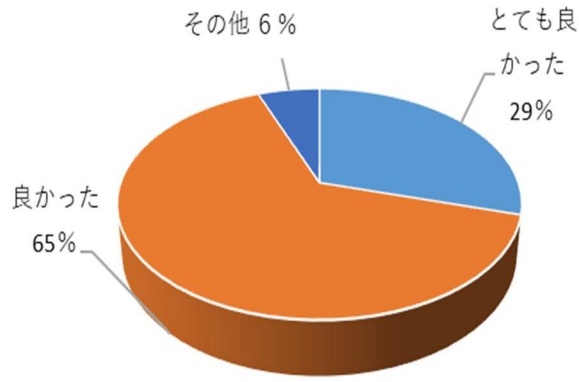
①参加動機



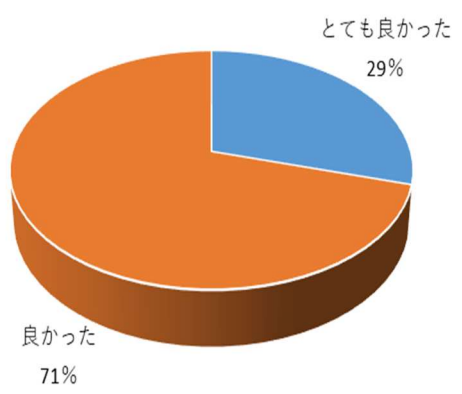
②障害者差別解消法の認知度



③第1部の満足度

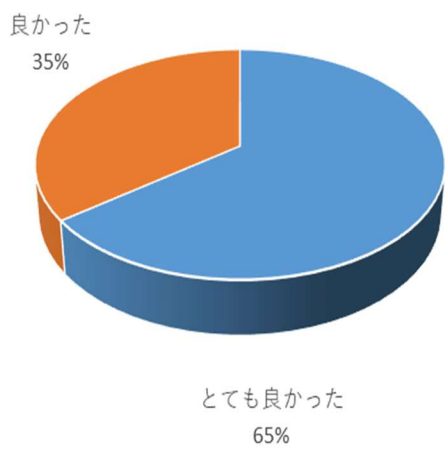


④第2部の満足度



※その他：オンライン参加でしたが、音声聞き取りにくく残念でした。内容は資料でよく分かりました。

⑤第3部の満足度



⑥感想

- ・とても有難い内容でした。当事者家族やご本人の話が説得力があり、充実した内容でした。
- ・障がいのある方への応対等でとても勉強になりました。
- ・建設的な対話、主張を押し付けあわずに折り合いをつけ、代替手段の提案に沿った接客をして行こうと思いました。等