

障害者の声 サービス変革

差別解消法、企業や行政に対応迫る

障害者差別解消法が4月に施行され、企業はサービス提供などでこれまで以上に障害者に配慮することが急務となっている。障害の有無で分け隔てられることのない共生社会の実現に企業の果たす役割は大きい。取り組みを進めるうえで大切な考え方や注意点について、重度の障害を持ちながら企業への助言を続けているバリアフリーカンパニー（東京・練馬）の中沢信社長に聞いた。

バリアフリーカンパニー社長

中沢 信氏

法律の概要を教えてください。

「障害を理由とした差別的な取り扱いの禁止と『合理的配慮』を民間事業者や行政機関に課した。合理的配慮は社会的障壁を取り除くため、障害者の要望を状況に応じて適切に対応することだ。日本は国連の障害者権利条約をようやく批准したが、その前提となる法律の1つだ」

「正当な理由なく障害があることでサービス提供を拒否・制限するのを禁じた。合理的配慮には車椅子の人が乗り物を使う際の手助けや障害物の撤去のほか、銀行のATMのボタン操作支援、スプーンで付き添っての商品説明などがある」

「民間事業者と行政で求められる内容に違いはありませんか。」

「サービス利用者への合理的配慮について行政は法的義務と定めたのに対し、事業者は努力義務にとどめた。この点は国内外の批判がある。同法は施行から3年経過時に必要に応じて見直しが行われるので、再考が議論されるだろう。現状でも世界の流れに照らすと、努力義務だからやらなくていいわけではない」

「差別を繰り返して、改善も期待できない事業者には所管官庁が報告を求め助言・指導、勧告できる。報告を怠ったり嘘をついたりすれば罰則（20万円以下の過料）対象だ。障害者の行政相談窓口もある」

「どう対応すればいいか悩む企業は多いようでは？」

「障害当事者の要望には原則として応えないといけない。旅行業界ではユニバーサルツーリズムという考え方で、車いすに対応できるタクシーの手配や旅先の介護を行う商品もある。障害には目が見えない、耳が聞こえないなどの身体障害や知的障害をはじめ様々な種類がある。何を不自由と感じるかは十人十色だ。丁寧に要望を聞き、どうすれば実現できるか考えてほしい」

「企業は何から手をつければいいのか、どうするか。」

「まずは障害のある顧客が何に困っているか、どうすれば要望に応えられるかを研修などで学ぶことだ。福祉関連の団体や企業が開いているセミナーでは他社事例を知ることもできる。障害者の視点を入れた市場調査や、顧客に接する社員の声の聞き取りもした方がいい」

「障害者を顧客とみなしていない会社もあるが、現在の対応やサービスが悪いから取りこぼしていると考えた方がいい。法律はサービスや商品を見直す好機ととらえるべきだ」

「障害者が使いやすいということは高齢者や子供連れの人も皆が使いやすい、満足度と評判が高まる。新たな自社のファンと顧客を獲得でき、ビジネスチャンスが広がる」

「障害者が使いやすいということは高齢者や子供連れの人も皆が使いやすい、満足度と評判が高まる。新たな自社のファンと顧客を獲得でき、ビジネスチャンスが広がる」

<p>【障害者への合理的配慮の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 歩行速度に合わせて目的地まで案内 頻繁な離席が必要な人の座席を扉付近に配置 対話に筆談、読み上げ、手話、情報技術機器など活用 お金を渡す際に紙幣と硬貨に分け、種類別に手渡し 急な温度変化を回避
<p>【不当な差別的取り扱いの例】</p> <p>障害を理由に…</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口対応を拒否 対応の順序を後回し 不必要な付添人の同行要求や同行拒否 本人を無視して介助者のみに話しかける

※内閣府ホームページを参考に作成



旅行業界はユニバーサルツーリズムを推進 (JTBのホームページ)

「設備が整っていない古い建物でもゆとりを持たせた機の配置や物資搬出入用も速回りを強いられたり、エレベーターが狭く車椅子が乗りづらかったりするところもある。利用者目線を徹底することが大切だ」

「設備が整っていない古い建物でもゆとりを持たせた機の配置や物資搬出入用も速回りを強いられたり、エレベーターが狭く車椅子が乗りづらかったりするところもある。利用者目線を徹底することが大切だ」

不備見つけ改善に知恵

「施設のバリアフリーへの対応はどうしたらいいですか。」

「段差を解消するスロープやエレベーター、低めの机・洗面台などがある。ただ、段差なく移動できる経路を整備して速回りを強いられたり、エレベーターが狭く車椅子が乗りづらかったりするところもある。利用者目線を徹底することが大切だ」

旗振り役に社長直轄部署

「全社的に推進するコツはありますか。」

「なるべく社長直轄の部署などが旗振り役となっていて、現場のリーダーとなる人材を育てることが欠かせない。実践を積み重ね、成功例と失敗例を共有することが大切だ。不便さを解消したいという潜在ニーズはまだあり、市場規模は大きい。対応した商品を生み出せば、工業製品なら量産効果で価格も下げやすくなる。実際に、高い認識

「具体的な場面を想定したルールを明文化し、社員に周知することも必須となる。小売店なら棚の奥の商品が取れない、扉が開けられないなどで困る障害者に誰がどう対応するか、旅行



なかざわ・まこと 先天性の希少難病「スレーム型ミオパチー（筋肉疾患）」を持つ。1986年成城大法学部、久保田鉄工（現クボタ）入社。2001年独立し、バリアフリーカンパニー設立。企業にバリアフリーやユニバーサルデザインの助言をする。55歳。

「障害者が使いやすいということは高齢者や子供連れの人も皆が使いやすい、満足度と評判が高まる。新たな自社のファンと顧客を獲得でき、ビジネスチャンスが広がる」

「障害者が使いやすいということは高齢者や子供連れの人も皆が使いやすい、満足度と評判が高まる。新たな自社のファンと顧客を獲得でき、ビジネスチャンスが広がる」