

事業者団体等へのヒアリング等の実施結果について

1 概要

条例の見直しの検討にあたり、本市の条例施行後の状況を把握し、課題等の整理を行うため、分野ごとの事業者団体等へのヒアリング等を実施するもの。

2 実施方法

調査対象者へ質問項目を記載した調査票を送付し、その後調査票の回答内容を基にヒアリングを実施した。

ヒアリングについては、委員や対象者の関心事項についても考慮するため、書面調査の回答に基づき大まかな質問事項を決めておき、回答者の答えによってさらに詳細に尋ねていく半構造化インタビューとした。

新型コロナウイルス感染症拡大の状況を鑑みて、オンラインにより実施した。

3 調査対象（計 12 団体 31 名）

	団体等名称	実施日	対象者数	該当ページ
(1)	商工・サービス・不動産取引関係			
	みやぎ仙台商工会、(公社)宮城県宅地建物取引業協会、一番町四丁目商店街振興組合、株式会社七十七銀行、株式会社仙台銀行	令和4年3月1日 " 3月3日 " 3月11日	10名	2
	労働関係			
(2)	宮城県中小企業団体中央会、株式会社清月記、仙台市障害者就労支援センター、株式会社仙台三越	" 3月2日	7名	5
(3)	交通関係			
	(一社)宮城県タクシー協会仙台地区総支部、宮城交通株式会社、仙台市交通局	" 3月4日	14名	9

※団体等名称は順不同

※令和3年度実施分のみを掲載。

※令和3年度に実施ができなかった団体等へは、令和4年度にヒアリング等を実施予定。

4 ヒアリング等における主な内容

※ヒアリングの回答に加え、調査票に記載があった回答も含めて記載しています。

(1) 商工・サービス・不動産取引関係

主な意見等は以下のとおり
【質問項目①】 現在実施している障害のある方への配慮の取り組みについて教えて欲しい。
【回答】 スロープや手すり、障害のある方も使える広いトイレの設置等ハード面に関するもの。 相談の際に足が不自由な方には、段差を越えなくても良いスペースで相談に応じる等の対応を意識的ではなく自然に行っている。 物件案内時に移動手段が無い、歩行が大変という人に対し、自宅までの送迎サービスを行っている。 商店街単独の取り組みで、障害のある人との懇談会を実施した。他にも実際に商店街の中を車椅子で移動してもらい、商店街の中のどのようなところに不便さを感じるのか等の意見をもらった。 階段等での車椅子利用者の介助。(昇降機が無いため人力による介助) 筆談やコミュニケーション支援ボードを活用した意思疎通支援。 窓口における電話リレーサービスへの対応や代筆による対応。 視覚に障害がある方にも読みやすいよう、広告物にユニバーサルフォントを使用。 視覚に障害のある方向けに点字付ICキャッシュカードの発行等のサービスを実施。 障害のある方等に適切に配慮できるよう、職員の接客レベル向上に向けた各種資格取得等の促進。
【質問項目②】 障害のある人への配慮等で苦慮していることや課題となっている事例について教えて欲しい。
【回答】 希望する立地や家賃の条件により、古いアパートを選ばざるを得ないケースがある。 手すりの設置等、バリアフリーに対応する場合には、大家に相談しなければいけないが、金銭的な負担が発生するために断られる場合がある。 障害の種類によって配慮の仕方が異なるため、対応そのものが難しい。 立体駐車場にて、車椅子利用者への配慮として代わりに職員が車を運転する場合があるが、一般の車と構造が異なるため、サイドブレーキが外せず難儀したことがある。

<p>スロープや手すりは、どうしてもお店の方に経済的負担がかかるという話になりがちで、どのように実現していくのが難しい。</p>
<p>大型の商業施設ではハード面や接客でスムーズな対応がなされていると思うが、小規模でスタッフの少ない店舗では、差別をなくそうという気持ちはあっても、合理的配慮の義務化に関しての理解までは不足している点があると思う。対応に困るのは事業者側に費用や人的な負担が伴う場合だが、会員からそのような相談はあまりきていない。</p>
<p>事業者から相談が来るのは、スロープの設置等に伴う費用の部分がほとんどである。活用できる補助金を案内して、障害のある人に対応できる店づくりを支援している。</p>
<p>障害のある人とのコミュニケーションに神経は使うことが多い。電話による聞き取りが難しかったため、実際に会って話を聞いてみたが、それでもなかなか理解できないことがある。特に、怒ったり、興奮している時などは理解が難しい。言葉の聞き取りにくい場合にどのように対応したらよいのかが分からないのが現状。このようなことが原因なのかは分からないが、近隣の方ともめるケースも多く、対応に苦慮することがある。</p>
<p>国土交通省で、「新しい住宅セーフティネット制度」を進めていることもあり、住まい探しが困難な人に対して、断らないということが大きな動きになってきた。制度の内容はバリアフリー化というよりは、住む場所をまず提供しましょうということがメインである。</p>
<p>事業者側からすれば、障害のある人を含め皆に配慮をしていて、更なる配慮を求められてどのようにすればよいのか困る。一方的に法律や条例がこうなったから、皆で対応してくださいと言われても、もう十分に対応しているという思いもある。</p>
<p>手続き上、本人の意思確認のため、本人またはご家族に障害の状況について確認が必要となる場合がある。プライバシーに配慮しつつ、障害の状況等を確認しているが、当事者側の認識によっては、苦情に発展してしまい、双方で時間や労力を費やしてしまうことがある。</p>
<p>知的障害のある方から、「通帳を紛失した」、「ATMの使い方がわからなくなってしまふ」等の場合、説明がどこまで伝わっているのかが分からず、対応に苦慮する場面がある。</p>
<p>視覚に障害のある方について、現金など現物の授受対応で苦慮することがある。</p>
<p>【質問項目③】</p> <p>合理的配慮等の提供にあたり、障害のある方と事業者や行政機関等との建設的対話を行うためにどのようなことが必要と考えるか。</p>
<p>【回答】</p> <p>各障害者支援団体との協議の場があれば良いと思う。</p>

事業者側としては、障害のある方へ何かを周知する際に、障害の種別によってどのような支援団体があるのかが分かれば取組みやすいと思う。また、障害のある方とのコミュニケーションについては、各支援団体の協力があると円滑に進めることができると思う。

定期的に障害のある人との対話の場が必要だと思う。以前に懇談会を実施したことで、障害者の方たちの熱意や真摯な対応に対して、こちらも何とか寄り添っていきたいなっていう思いが強くなった。

事業者または行政機関等側は、否定的なスタンスを取ることなく、前向きに検討することを前提に、一方で過重な負担となることのないよう、対話の中で「どこまで実施できるのか」について、落としどころを見つけていくことが、建設的対話の実現のためには必要だと考える。

【質問項目④】

事業者として障害のある方への対応に困った際、相談窓口でどのような支援が必要だと考えるか。

【回答】

一方的に話をする人、感情的になりやすい人への対応に不安を感じるため、コミュニケーションがうまく取れない場合は、間に入って支援して欲しい。

障害のある方への対応が可能な店舗・人員・時間帯が限られており、全ての店舗で均質なサービスは提供できないので、必要に応じて相談窓口の職員の方々に来店いただく等の支援が必要だと思う。

障害がある方との取引において、事業者側と障害のある方の双方が安心できるよう、公的な立場から取引内容を証明してくれる立合者派遣サポートがあれば良いと思う。

【質問項目⑤】

障害のある方への対応の参考にすることを目的とした事例の提供について、どのような内容や形での提供があれば活用しやすいと思うか。

【回答】

図を多用したリーフレット等があれば良いと思う。一目で分かる内容のリーフレットがあれば、会員へ配りやすいと思う。

事例等を供してもらうことで、参考になるところはあっても、やり方が分からないところもあると思う。費用面ではこういった支援制度がある、人的なサービスはこういうサポートが受けられる等、1つのリーフレットにまとまっていればより活用しやすいと思う。

Q&Aやマンガ形式等、分かりやすい内容だと活用しやすいと思う。

文書やWEBメール等により、直接情報提供してもらえる手段があると活用しやすいと思う。

団体として事例を活用することは考えていない。

【質問項目⑥】

仙台市への要望等について。

【回答】

バリアフリー化の設置のための費用に対する助成金メニューの充実。例えば、宮城県で実施している助成制度(障害のある方々への合理的配慮のための環境整備の補助金)に上乘せするような制度があれば、取り組みが進むのではないか。

国土交通省の「新しい住宅セーフティネット制度」は国の補助に上乘せをして、各自治体で補助を出すことができるようになっているが、補助を出している自治体は少ない。仙台市でもぜひ補助を出して欲しい。

障害のある方、一人ひとりの要望にきめ細かく対応することは理想的ですが、一方で事業者側の経営資源は限られていますので、過重な負担とならないような取り組みとすることが必要がある。

さまざまな事例の共有やインターネットバンキング等、非対面で活用できるサービスがあることを広くアナウンスしていただきたい。必要に応じて店舗に来店してもらえると、店舗、利用者ともに良いと思う。

最新の制度改定等の情報提供を期待する。

(2) 労働関係

主な意見等は以下のとおり

【質問項目①】

現在実施している障害のある方への配慮の取り組みについて教えて欲しい。

【回答】

日々接する中で普通に振舞う事。あなたは違うんだよと、態度に出ないこと。それさえできれば上手く接することができると思う。

障害のある方に限らず、できることを伸ばすことが大事だと思うし、その方が職場として戦力になりやすいと思う。障害のある方が働く中で、会社の業務に貢献しているという実感が満足度につながっていくと考えている。

障害者雇用の経験がない企業の中には、これまで障害のある方と接したことがない担当者も多く戸惑っている場合がある。そのため、障害特性や配慮すべき点を丁寧に説明し配慮を得らえられるよう工夫している。

企業の障害者雇用を促進するため、障害者雇用を検討している企業に対し、就労移行支援事業所を見学してもらっている。見学の中で、障害のある方の訓練・作業の様子を見てもらい、企業の障害者雇用を促進するために理解を促す働きかけをしている。

<p>本人の特性（得意・不得意）にできるだけ配慮して配属するほか、周囲からのサポート、ルール等の柔軟な変更等に取り組んでいる。</p>
<p>視覚障害のある方をヘルスキーパーとして採用したことで、障害者雇用につながるというだけでなく、従業員の健康増進にも寄与することができ、雇用される側、雇用する側の双方にメリットを見出すことができた。</p>
<p>知的障害がある方で、自尊心が強く、仕事の内容によっては仕事を拒む人がいたが、仕事の必要性を丁寧に分かりやすく説明し、慣れるまで一緒に仕事をすることでフォローしたケースがあった。</p>
<p>企業から新規雇用相談などがあった際は、合理的配慮について情報提供を行っている。また、状況により訪問やオンラインでの「企業内の障害理解を深める勉強会」を開催し、障害理解を深める働きかけを行っている。</p>
<p>障害の分野に限らずに、全社でハラスメント防止、人権侵害禁止などの取り組みを行っている。定期的に継続して発信を行い、毎年、全員へe-ラーニングも実施している。各社でハラスメント防止対策部門をつくり、問題が起きたら本社との連携で問題解決にあたる。そのようなことを繰り返し行っていくことで、ハラスメントや人権侵害のない会社になると考えている。</p>
<p>【質問項目②】</p> <p>障害のある人への配慮等で苦慮していることや課題となっている事例について教えて欲しい。</p>
<p>【回答】</p> <p>法定雇用率、あるいは県・市町村等の官公需要受注要件を満たすため、障害のある人を雇用したいが、ハローワークに相談しても対象となる人が見つからない。</p> <p>入社してからの他の社員等とのコミュニケーションが課題だと思う。</p> <p>一般の社員募集で採用が内定した方が、念のため自身の障害を開示したところ、支援機関のサポートが付くことが採用の条件とされたケースがある。</p> <p>採用予定者については、採用時点で不明点が多いため、事業者側からすると、支援機関がついていないと心強いと感じている。支援機関と連携することで解決できることもあるため、支援機関による支援を肯定的に捉えている。</p> <p>障害者雇用について、企業からどこに相談したらよいか分からないという相談を受けることがある。</p> <p>障害のある方の就労について採用担当者は理解しているが、実際に現場で働く担当者が理解していないことがある。その際は、当該企業内での社内勉強会の開催や広報紙（先進的な取り組みをしている企業を取材した広報物）等の発行を通じて、障害者雇用の理解促進に努めている。</p> <p>現場において、社員が障害のある方に配慮しすぎてしまっている。それが原因でお願いする仕事も制限しすぎてしまうという課題がある。障害のある方のできること・で</p>

きないことの判断が難しい。
障害特性を職場で皆が理解するには一定の時間がかかり、職員ごとの理解度の違いから指示の仕方も変わってしまう。障害のある方はそれをストレスに感じてしまうと考えているため、指示の統一性をもたせることが大事だと思う。
障害のある方が職場以外の生活面で課題（親が亡くなった、引っ越した等）を抱えていることが往々にしてあり、その場合のフォローが難しい。定着支援ではないが、そうした面でも関わって、支援していけたらよいと思う。
企業は、自分の会社に合うような障害のある方はいないと思っているのではないか。障害者雇用率を満たすことだけが先行してしまっているのではないか。
企業からは身体障害者の求人が多く、知的障害、精神障害の求人は少ない。そのため、企業への情報提供や訪問を通して、知的障害・精神障害の方々ができることの提案を行っている。
精神障害の場合は外見で判断が難しく、本人の考え方によっては周囲への公表も制限されるので、人権と障害に対するサポートをする上でのバランス、配慮が難しいと感じることがある。
精神障害がある方で、周囲に障害があることを伝えたくないという人がいたが、働きやすい環境を整えるため等、周囲へ伝えることのメリットを丁寧に説明し、本人の了承を得ることができ、必要な範囲の人たちへ伝えたことがあった。人事異動が年に2回あるため、上司が変わるたびに障害のことを伝えるのだが、上司によってはうまく対応できないこともあった。本人への説明、加えて受け手側への説明の仕方が難しいと感じている。
障害があると思われる方でも手帳を持っていなかったり、障害年金を受給していなかったりするケースが見受けられる。手帳を持った方が良いということをうまく伝えるのが難しいと感じることがある。
視覚障害のある方の中には、事務職を希望されている方もいるが、受け入れ先の企業には事務職としての雇用のイメージを持っていただけないことが多い。視覚障害のある方の職域拡大に向けた事例や普及・啓発活動があれば良い。
【質問項目③】
合理的配慮等の提供にあたり、障害のある方と事業者や行政機関等との建設的対話を行うためにどのようなことが必要と考えるか。
【回答】
視覚に障害がある方をヘルスキーパーとして採用する時には、様々な壁があり、実現させるまでに何度も諦めかけたが、行政機関や支援機関に相談したり、会社へ採用したときに得られるメリットを上司へ何度も説明した。行政機関、支援機関の方々へどのようなことについて困っているのかを詳しく伝え、各所と連携し問題解決に向けて、その都度、相談や支援、アドバイスを受け、ひとつずつ解決していった。ヘルスキーパー

パーが採用されたら「従業員・会社・障害のある方、みんなが嬉しい結果に繋がる」という強い信念を持ち続けることと、地道に取り組む粘り強さが必要と考える。

全ての障害者が周りの人のサポートを必要としているわけではない。障害理解促進のためには、障害者自身も自分が何に困っているのかを発信していくことが重要だと感じる。

【質問項目④】

障害のある方への対応の参考にすることを目的とした事例の提供について、どのような内容や形での提供があれば活用しやすいと思うか。

【回答】

市のホームページからのダウンロード等、データで入手できると展開しやすいと思う。企業によって参考にしたい内容は異なると思うので、様々な方法、形で提供できるように対応できると企業も助かると思う。

【質問項目⑤】

今後実施していきたい取組みや障害理解のために必要だと思うこと。

【回答】

条例が変わることによって何かやることが変わるとは考えていない。これまでと同様、やれることをやっていきたい。障害のある方が、できること・できないことがある中で、新しい分野・部署の仕事を用意し、できることの裾野を広げていきたい。

【質問項目⑥】

事業所の合理的配慮の提供の義務化に向けて、市にどのような取組みを期待するか。

【回答】

世界規模でSDGsの取組みが始まっており、今回の合理的配慮についても含まれると思われるので、持続可能な社会へ向けた当然の取組みの一環として、仙台市でもSDGsの取組みをしている様々な団体とコラボレーションをしながら、共同で周知し続けることも良いと思う。

障害理解のためにリーフレット等を作成する際、「障害者」という言葉が多すぎると本当に興味がある人しか読まないと思う。

公的機関が作成するハンドブック等を見ると、難しい課題なので致し方ないところはあるが、記載されている内容が抽象的でイメージがしにくい。どうサポートすればよいのかをより明確に示してもらえると理解が進むのではないか。

差別的取扱い等を周知する場合には、あいまいで優しい表現ではなく、強い表現が必要だと思う。

障害理解を周知する取組みは大事だと思うが、障害のある方本人に対して、うまく環境に適応し生活していくための知識を身に付けさせ、親なきあとも生活できるようにする支援も必要だと思う。

障害のある方の意見を聞く窓口があるのかどうかは分からないが、障害のある方と話していると、生活に必要な情報が届いていない印象を受けるので、改善の余地があると思う。

障害理解サポーター養成研修やココロン・スクールは良い取り組みだと思う。自身の経験からも、実際に障害のある方と話をしたり関わったりすることで初めて理解できたことが多かった。

障害関連の助成金を申請して感じたことは、手続きが煩雑だということ。例えば、障害のある方を雇用して新しいビジネスを立ち上げたいと思ったときに、専門の方が助成金の手続き等を補助し、立ち上げ、拡大まで支援する等の仕組みがあれば、ビジネスが拡大し、障害のある方の雇用にも繋がると思う。

(3) 交通関係

主な意見等は以下のとおり

【質問項目①】

障害のある方への配慮に取り組んでいる事例や取り組みについて教えて欲しい。

【回答】

低床バスの導入等、ハード面の整備。

障害のある方等に適切に配慮できるよう、乗務員の接客レベル向上に向けた各種資格取得等の促進。

お客様の多様なニーズや特性の理解、円滑なコミュニケーションの確保等を目的として、ユニバーサルドライバー研修を実施。

筆談やコミュニケーション支援ボードを活用した意思疎通支援。

配慮を必要としている方への配慮を呼び掛ける車内アナウンスの実施。

障害のある方及びその介護人・付添人の運賃割引制度の実施。

車椅子のお客様が、工事や作業により駅構内を垂直移動できない時間が生じることがあらかじめわかっている場合、事前に障害者団体などへ連絡し周知を行っている。

【質問項目②】

障害のある人への配慮等で苦慮していることや課題となっている事例について教えて欲しい。

【回答】

通常の接客接遇を行う中で、障害者の方から「障害者なんだから」という事を前面に出し、特別扱いの強要を迫られるケースがある。

障害のある方からの依頼で、ヘルパー等の付き添いもなく乗務員が手を貸した場合、

怪我を負わせてしまう等、何かあったときのことを考えると不安がある。
電動タイプの重い車椅子等の利用者は介護・福祉タクシー等設備を要する車輛を利用すべきだと思う。通常の配車依頼により、現地で対応に苦慮するケースがある。(一人での積み下ろしが困難、乗務員が負傷するケース等)
通常は、運賃割引の手続きは手帳を提示後、バス機器の運賃割引ボタンを押下してから運賃の精算を行うのだが、運賃精算後に手帳を提示されることがある。乗務員は清算用の現金を持っていないため差額払戻に苦慮する。
運賃割引のために手帳の提示が必要だが、障害者手帳の提示を嫌がる人がいる。
車椅子利用者の方から事前に電話等で予約をいただき低床バスを用意するが、指定された時間に停留所にいないことがある。
低床バスではない車両で車椅子ご利用のお客様からバス乗降の手伝い（おんぶ・抱っこ）を運転士がお願いされるケース。双方とも怪我、トラブルの可能性があるので、お断りせざるを得ない。
列車に電動車椅子（シニアカー含む）で乗降する際に勢いをつけて乗降するお客様がおり、他のお客様に接触しそうになり、危険な行為に対し苦情になったことがある。
車内で、障害のあるお客様と障害のないお客様の間でトラブルが発生した場合における、適切な声掛け方法。
車椅子使用の方や白杖使用の方が単独で列車に乗降する場合における、戸挟みの危険。
目や耳が不自由な方に対する緊急事態発生時の連絡方法。
優先席利用のマナーアップ、お客様同士のトラブル防止対策。
車内にて大声で騒いでいる障がいのある方が見受けられたため、車内マイクにて注意喚起をしたが、乗務員の意図を理解できないのか収まらず対応に苦慮した。
車椅子のお客様や視覚に障害のあるお客様から地下鉄駅外の施設まで手引き・介助を依頼される事案がまれにある。地下鉄駅は基本2人で業務を行っているため、一人が駅舎外までお客様の手引き等を行っている時間に、何かしらのトラブルが発生した場合、一人では初動対応が遅れる恐れがあるため、基本的にはお断りをしている。
排泄介助等、合理的配慮を越えた依頼をされることがある。
車椅子利用者から、自宅前の道路が車輛進入禁止区間（許可車輛以外）であるにもかかわらず、家の前まで迎えを求められることが多々ある。以前警察に確認したところ、いかなる理由があっても許可証がなければ検挙対象になるといわれた。解決策として事業者が1台ずつ許可証の申請をすとの提案を受けたが、現実問題としてそれぞれの場所で許可証を取ることは難しい。車椅子やけがをされた方にここまで来てくださーいと言うのも道義的にどうかと思う。このような課題は行政の力が無いと対応は非常に難しいと考えている。
聴覚障害のある人から、バス内の整理券の発行場所や icsca・Suica のタッチの場所が

<p>バスの型により異なるため、分かりにくいという声が寄せられる。機器を統一した場所へ設置することが難しいため、どのようにアナウンスをしていくべきか引き続き課題として取り組んでいく必要がある。</p>
<p>車椅子利用者が、見た目では分からない内部障害のある人に対し、エレベーターは車椅子利用者が優先である旨を伝えたところ、優先利用を巡ってトラブルに発展したケースがあった。</p>
<p>車椅子利用者が予約をせずにバスを利用する場合、車内のスペース等をその場で調整しなければならず、満員の状態の場合等は乗務員が苦慮する場合がある。</p>
<p>障害のある人から、自分は障害者なので障害者手帳を提示しなくても察して欲しいという話を受けることがあるが、見た目では分からない障害のある人もいて難しいと感じている。手帳の提示を求めること自体が差別だという人もいるので、当事者側の理解も必要だと感じている。</p>
<p>【質問項目③】</p> <p>合理的配慮の提供にあたり、障害のある人と事業者や行政機関等との建設的対話を行うためにどのようなことが必要と考えるか。</p>
<p>【回答】</p> <p>障害のある方とサービスを提供する側がお互いの望むことや問題点等を率直に話し合う場の提供を行政に整えてもらうことや、皆に理解してもらえそうなCM等での視覚的アナウンスが必要ではないかと思う。</p> <p>障害のある方やその家族からのご意見に対し、過重な負担の無い範囲でできる対応について、障害のある方と事業者等が意見交換できる場を設けお互いに歩み寄ること。また、意見交換会の中で課題や懸案になったことは、事業者にて検討をした後に障害者団体を通して、障害のある方へ検討結果をフィードバックすること。</p> <p>建設的な対話を行うための機会を数回設け、双方の意見を聞いたうえで合理的配慮の範囲内で対応できる内容を具体的に提案することが必要だと考える。</p>
<p>【質問項目④】</p> <p>障害のある人の対応の参考にすることを目的とした事例の提供について、どのような内容や形での提供があれば活用しやすいか。</p>
<p>【回答】</p> <p>文面ではなく映像での事例や対応方法等の提供のほうが理解しやすいと思う。</p> <p>事例をもとにした、失敗談やこういうやり方が正しい（良かった）という内容の提供があれば良いと思う。掲示して周知できる簡易版と乗務員が携帯できるポケット版があると活用しやすい。</p> <p>年に1回程度の頻度で、事例集をデータで展開頂けると、職員に広く周知しやすいと思う。</p>