

相談の概要（商品・サービス）

1 相談者

高速道路のサービスエリア・パーキングエリアにおける商業施設の管理・運営を行う事業所の担当者

2 相談主訴

高速道路のサービスエリア・パーキングエリアにおいて、障害のある人も利用しやすくするためにどのようなことを行えば良いか。

3 相談概要

高速道路のサービスエリア・パーキングエリアにおいて、障害のある人も利用しやすくなるような取組を行っていきたいと考えている。

サービスエリアやパーキングエリア内の売店や飲食店で障害のある人が利用しやすくなるような取組についてどういった取組を行えば良いか。

2020年のオリパラを念頭に、施設のユニバーサル化に向けたソフト面の充実を検討している。現在、酒々井サービスエリアを工事中であり、これから取組を進めていければと考えている。

4 広域専門指導員の対応

酒々井パーキングエリアのユニバーサル化について相談を受けたことをきっかけに、パーキングエリアの従業員を対象に障害者対応に関する研修会を提案し実施した。

研修のテーマは事業所と相談し、「障害者への合理的配慮とインクルーシブ対応について」とし、主な内容は「障害者理解の基本的なこと」と「接客における障害者対応の在り方」の二つとした。現場の対応のノウハウ的な話だけでなく、「障害の社会モデル」等障害者理解の根本の部分や障害者差別解消法の説明を行った。

5 検討内容

障害者差別解消法における民間企業の合理的配慮は努力義務とされている。障害のある人への配慮としての事前の環境整備について、どのような取組を行っていけば良いか。