

## 4 ヒアリング調査概要

## 4. 1 調査目的

本調査は、以下の市内障がい当事者団体・障害福祉サービス等事業所、企業を対象としてヒアリングを実施した。このヒアリングは、障がい福祉サービスや身近な生活など、障がい当事者を取り巻く環境に焦点をあて、当事者団体では「①障がいがある方の生活のしづらさ」、「②地域の潜在的な課題・ニーズ」の2点、事業所では「障がいのある方の就労や人材確保」、企業では「障害者差別解消法や心のバリアフリーの認知度および障がい者雇用」を中心にヒアリングを実施した。

ヒアリング調査			
No.	調査実施日	団体名	団体区分
1	2023/2/10	一般財団法人 北海道難病連	当事者団体
2	2023/2/16	一般社団法人 札幌市手をつなぐ育成会	当事者団体
3	2023/2/16	札幌ポプラ会	当事者団体
4	2023/2/17	A社	企業
5	2023/2/20	A事業所	事業所
6	2023/2/20	公益社団法人 札幌市身体障害者福祉協会	当事者団体
7	2023/2/20	B社	企業
8	2023/2/21	特定非営利活動法人 北海道学習障害児・者親の会 クローバー	当事者団体
9	2023/2/21	特定非営利活動法人 コロポックルさっぽろ	当事者団体
10	2023/2/22	C社	企業
11	2023/2/22	B事業所	事業所
12	2023/2/22	特定非営利活動法人 札幌市精神障害者家族連合会	当事者団体
13	2023/2/22	札幌みんなの会	当事者団体
14	2023/2/24	特定非営利活動法人 精神障害者回復者すみれ会	当事者団体
15	2023/2/27	C事業所	事業所
16	2023/2/27	D事業所	事業所
17	2023/2/27	特定非営利活動法人 札幌肢体不自由児者父母の会	当事者団体
18	2023/2/28	D社	企業
19	2023/3/8	重症心身障害児（者）を守る会	当事者団体

## 5 個別のヒアリング調査結果

### 5. 1 当事者団体

#### 【一般財団法人 北海道難病連】

##### (1) 団体概要

原因がわからず治療法が確立していない病気、進行性の病気、長い療養生活を必要とする病気等、様々な難病によって患者やその家族が直面する問題について情報提供や相談支援を実施している団体である。

##### (2) ヒアリング内容

生活のしづらさについて、北海道難病連からは、外見でわからない内部障がいを持っている方が、外出や就労場所で理解を得られないケースがあることが問題点として挙げられ、これを解決するために必要な対策としては、大きく分けて「難病手帳・ヘルプマーク・ヘルプカードの認知度向上」「幼少教育への取り入れ」があると語られた。

難病手帳、ヘルプマークやヘルプカードは、難病を持っている方が周囲に自身の状態を伝えるために使用するものである。しかしこれらの存在を知らない、あるいは、見たことはあるがどのような意味を持つものか知らない人も少なくない。そのため効果的に利用できていない場合があるとの話が聞かれ、その意味まで含めた認知度を向上させる啓発活動が必要であるとの意見が聞かれた。

また、周囲の人々が難病について正しい情報を持つためには、幼少期からの教育に取り入れることが大切であり、難病がどのようなものか、見た目ではわからなくとも大変な思いをしている人がいることを教育に取り入れ、理解と共感を幼少から育む必要があると述べられた。

【一般社団法人 札幌市手をつなぐ育成会】

(1) 団体概要

知的障がい児者の家族会である。知的障がい児者が地域で普通に「ともに生きる」社会を目指し、社会啓発活動、相談事業、元気ショップいこ〜るの運営等、多様な活動を行っている団体である。

(2) ヒアリング内容

生活がしづらいと感じる場面については、特に外出時に関する意見が述べられた。例えば公共交通機関を利用する際、障がいの特性から起こる行動について周囲の理解がまだまだ不十分であると感じる場面や、施設の利用を障がいを理由に断られてしまうケースがあると語られ、何よりもまずは周囲の人々に障がいの特性、特に知的障がいにおいてはその特性が一人ひとりで異なることを理解することが肝要であると語られた。

また、支援の窓口についても、ただ設置して数を増やすのではなく、窓口立つ人々が理解を深めることで正しい情報がより広く行き渡るようにする必要があると述べたほか、健常者や障がい者という枠組みを超えて一人ひとりがそれぞれの「個」として理解され、共生する社会を目指すことが望ましいとの意見が聞かれた。

## 【個別のヒアリング調査結果】

### 【札幌ポプラ会】

#### (1) 団体概要

自閉症への正しい理解・啓発のために活動する会であり、当事者と家族・関係者、および賛助会員・団体会員で構成され、講演会・学習会の開催、会報誌の発行、交流会の実施ほか、行政への働きかけ等を行う。

#### (2) ヒアリング内容

自閉症児・者が地域に溶け込んで暮らすために最も重要なのは、自閉症についての理解の普及だと考える同団体からは、唐突な行動や、言語による意思疎通の困難さが障がいゆえであることや、どう接すべきかが広く知られることによって、むやみに恐れたり敬遠をされない社会が実現することを望んでいるとの話が聞かれた。一方、近年は障がい者がいても「気にしない」人の増加を実感しており、それは受容ではなく無理解・無関心と同じだと不安視していることも語られた。

札幌市へは、高等部を持つ特別支援学校の運営、災害時の福祉避難所に関する情報発信などを市主体で行うことを期待すると述べ、さらに「サービスや施設は増えるが、サポート者がおらず利用できない」ことから、特に生活サポートのための人材育成を切望することが語られ、最後は、「福祉に関わる市職員がシンポジウムや講習にもっと参加してほしい。何が必要で、どこに予算を付けるべきか自分事として見えてくる」との要望で締めくくられた。

【公益社団法人 札幌市身体障害者福祉協会】

(1) 団体概要

身体障がい者の当事者団体として、8つの加盟団体で構成されている。市内に居住する身体障がい者の生活の安定と福祉の増進を図るため、自立や社会参加を目的とした事業を幅広く実施している。

(2) ヒアリング内容

障がい当事者が安心した地域生活を実現するためには、周囲の人々の障がいに対する理解をより深めていく必要があると語られ、例として、障がい当事者が一つの行動に対してかかる時間や、方法などが障がいの特性により異なるということを理解してほしいとの話が聞かれた。

特に就労の場面においては、そうした理解が深まらないままの状態だと、就労先、障がい当事者の双方にとって不利益なミスマッチとなってしまうため、理解を深めていくための取組としては、幼少から障がい当事者と何らかの形で接する経験を持ち、身近な存在であるとの認知を育むことが効果的であると語られた。それも、間接的、受動的に学ぶのではなく、直接コミュニケーションを取れる機会を設けることが重要であると述べられた。

就労や地域生活においてもこれは同様であり、他人事のように外から見ているのではなく、できることやできないことを含めて話を聞く、能動的にコミュニケーションを取ることが関心や理解を醸成させていき、互いに気に掛け合うような関係性を構築することが可能となると結論された。

## 【個別のヒアリング調査結果】

### 【特定非営利活動法人 北海道学習障害児・者親の会 クローバー】

#### (1) 団体概要

障がいを持った子どもたちとその家族が支援し合う親の会である。親同士が集まり、情報交換や相談、子育ての支援を行っているほか、地域の子育て支援や福祉活動にも積極的に取り組んでいる団体である。

#### (2) ヒアリング内容

障がい当事者が生活を送るうえで日常的に抱える問題の一つとして、公共交通機関における偏見や差別が挙げられた。そうした経験から混む時間を避けたり、場合によっては親が送迎したりすることもあり、負担や精神的な疲弊に繋がってしまうことを危惧すると語り、こうした問題の解決には、障がい当事者と幼少期から関わる経験や教育を受けるなどして、心のバリアを作らず身近な存在、当たり前存在であると理解をしていく必要があると語られた。

地域で安心した生活を送るための事項としては、街なかにおける様々な障がいに配慮した看板や標識、ピクトグラムの拡充のほか、災害時には避難所として特別支援学校を障がい当事者向けに開放することなど、より柔軟な対応を市政に求めるが、それは、障がい当事者とその家族のためだけでなく、その合理的配慮が周囲の地域の人々の理解と啓発に繋がると考える、という意見で締めくくられた。

【特定非営利活動法人 コロポックルさっぽろ】

(1) 団体概要

交通事故や脳疾患等の後遺症による高次脳機能障がいを抱える方やその家族の支援を目的として、「相談室コロポックル」や、生活に近い活動の中にリハビリの要素を加えた活動を行う「クラブハウスコロポックル」の運営を行う団体である。

(2) ヒアリング内容

脳の損傷する箇所により症状はもちろん、適切な支援も異なることから、高次脳機能障がいの方が安心できる地域生活の実現のためには、市による相談窓口の設置と支援にあたる人材の確保が急がれると語られ、また、そうした窓口が市によって設置されることそれ自体が、高次脳機能障がいの理解啓発を促進させる働きもあると考えているとの話が聞かれた。

理解啓発を要する理由は、高次脳機能障がい脳が脳の損傷を要因とするがゆえに外見からはわからないことや、当事者本人がそうであると気づかずに生活を送っていることで、困難を感じたり不安な思いをしてしまうケースが考えられるからであるという。そうした側面から、「市」による窓口の設置を切望する意見が聞かれた。

【特定非営利活動法人 札幌市精神障害者家族連合会】

(1) 団体概要

精神障がい者の家族連合会である。精神障がい者の社会復帰促進、その家族への相談援助、精神保健福祉思想の普及啓発等により、市民の精神的健康の保持・増進に寄与することを目的として活動している。

(2) ヒアリング内容

家族支援においては、単に相談窓口を増やすだけではなく、支援の中身をひろげることが重要であると述べられ、悩みを抱える家族が外部への相談になかなか結びつかない理由としては、相談窓口の存在を知らないことや家族内で解決を図ろうとすることが挙げられた。

さらに、家族支援を利用しているにも関わらず、その支援がうまく機能しないケースがあるとも指摘され、それは、医療を含む各機関において、「障がい当事者である本人が望んでいるかどうか」が最重要視されるためであり、例えば本人が医療を拒むような場合には、当事者本人だけではなく、親をはじめとした家族全体を支援する体制の拡充が求められるとの意見が述べられた。

家族支援の拡充における提言として、例えば、各区において、福祉サービスの枠に当てはまるかどうかを判断するだけでなく、家族（世帯）全体を広い視野で見渡したうえで支援を行えることが重要だとの考えが語られた。

家族の状況など、当事者・家族にとっては当然のことであったために支援を受ける際には伝えていなかった情報が、時として支援の方向性を決定づけるような重要な情報であったために支援がうまく機能しなかったケースもあり、そうした情報を能動的にキャッチできる窓口、人材を充実させることが望まれると語られた。

また最後に補足として、家族が当事者を抱え込んでしまう大きな要因に経済的な側面が挙げられた。現行の障害年金の額ではひとり暮らしをする際、家族会の会員は年金生活者が大半であるために援助が困難なため生活保護を受ける場合が多いが、生活保護を選択することに抵抗がある。そのために、親が出来る限り同居し続け、当事者の経済的な支援をしているとの現状が述べられた。



## 【札幌みんなの会】

## (1) 団体概要

会員同士の交流と親睦をはかり、「一人はみんなのために、みんなは一人のために」という理念のもと、よりよい人間関係を育て、豊かな社会生活を進めることを目的として活動する団体である。

## (2) ヒアリング内容

生活のしづらさについては、安心して住める家が少ないこと、ヘルパーが不足していることなどが挙げられた。まず家については、アパートを借りていたときに身に覚えがない苦情を言われ、その解決をしてもらうことができなかった経験があり、つらい思いをしたことや、町内会との関わりが少なく、災害が起きた時のことを考えると不安であるという話が聞かれた。またヘルパーについては人数が不足しているために、自分が望む時間に家に来てもらうことが難しい場合があることや、急な変更で混乱してしまうことがあるため、ヘルパーの給料を保障して福祉サービスの確保をしっかりとしてほしいとの声が聞かれた。

普段の生活だけではなく、仕事においても困ったときに相談することができず不安を感じた経験がある。福祉サービスについても情報がない、または情報にたどり着くことが出来ないということがあったため、資料などへのふりがな、難しい漢字や横文字の言い換えといった配慮や市民の理解、困ったことがあればすぐに相談できる環境が今後、安心して生活を送っていくために必要であるという意見が挙げられた。

## 【個別のヒアリング調査結果】

### 【特定非営利活動法人 精神障害者回復者すみれ会】

#### (1) 団体概要

精神障がい者やその回復者、家族などが参加し、精神障がい者の人権の保証や社会的地位の向上、回復・自立支援、情報交換や啓発を行う団体である。

#### (2) ヒアリング内容

生活のしづらさについて、病院に行くことや買い物に行くといった当たり前の社会生活を送る上で、障がい当事者にとって必要不可欠な公共交通機関の利用と、入院時における精神的・経済的な負担に関する意見が聞かれ、交通費の助成や医療費の公費負担の制度改善の必要性が述べられた。特に医療においては、重度の障がいを持った方にはより長期的な支援が必要であるため、1級の入院までフォローする必要性のほか、同じ病気や経験をした方が研修を経て、患者と病院の間を取り持って不安を取り除く活動を行うことができるいわばピアサポーターの仕組みや、災害時における精神薬など個人差が大きい薬剤の効率的な分配の仕組みが必要であるとの提言がなされた。

地域社会での支援体制強化においては、障がい者とのコミュニケーションが取れるような福祉拠点を設置し交流を図ることが啓蒙啓発につながると考えられると語られた。

【特定非営利活動法人 札幌肢体不自由児者父母の会】

(1) 団体概要

肢体不自由者の家族の支援を行う団体である。肢体不自由者を持つ家族に潜在する多くの悩みや問題を掘り起こし、地域で安心して生活するための情報提供や相談支援を実施している。

(2) ヒアリング内容

生活のしづらさについては、支援事業所の数が減少していることや、そこで働く支援スタッフの減少、入れ替わりが顕著であり、安心して支援を受けられる環境が整いにくくなっているという問題点が指摘された。また、制度においても 18 歳以上の大人と 18 歳未満の子どもが厳密に区別されていることがあり、障がい特性の実態に即した柔軟な対応が実現できるような制度改善が必要との意見が聞かれた。さらに、交通のルールや施設の利用についてまだまだ障がいへの理解が及んでいないと感じていると語られた。

障がいへの理解を深めるためには、教育現場での取組も重要であると述べ、昇降機の設置など設備を充実させていくと、子どもだけではなく教師の障がいへの理解も深まることから、より身近な存在であるとの認識を広げていくことができるはずだと締めくくられた。

## 【個別のヒアリング調査結果】

### 【重症心身障害児（者）を守る会】

#### （１）団体概要

札幌市及び近郊の重症心身障害児（者）の家族により構成される団体である。重症心身障害児（者）の家族、関係者に対して研修会や交流会といった場を提供し、家族の負担軽減や子どもたちの生活の質向上を目指している。

#### （２）ヒアリング内容

まず第一に、訪問看護ステーションや相談支援などの充実を求められていると語り、さらに事業所によってはスタッフの重症心身障がいへの理解度に差があることから、人材育成の重要性が指摘された。また、グループホームの施設数自体は増えているものの、重症心身障がいに対応したグループホームは充足しているとはいえず、親たちの不安や精神的・身体的な疲弊に繋がっていると懸念された。親が子のケアを他人にお願いするということに抵抗を感じ、相談できずに家族が抱え込んでしまうケースも存在しており、様々な生活状況に対応した段階的な支援体制の充実が求められると語られた。

地域の町内会においては、障がいに対する理解関心や取組への意欲に差があることから、災害時の避難や個別避難計画の作成に不安を感じる当事者家族も少なくない。他の自治体の事例も踏まえ検討することを市政に求める意見が聞かれた。

## 5. 2 事業所

### 【A事業所】（共同生活援助）

#### （1）ヒアリング対象者

雇用されている障がい当事者

#### （2）ヒアリング内容

生活支援員の1人として、義眼と弱視ゆえに保育者の道を諦めたAさん（20代）が6年前から勤務している。A事業所の管理者は「障がい者だから雇ったわけではありません。あくまでも仕事と、人柄や能力とのマッチングです」と語り、今後も「障がい者だから雇う」前提はないと語られた。

入居者のサポートを通して「毎日違うことが起きるので楽しい」と語るAさんは、日常生活や勤務にほぼ支障はなく、生活介助・食事の支度・清掃・パソコンでの事務作業のほか夜勤・巡回もこなすが、運転免許が取れないため、車が必要な業務で運転が出来ないことを申し訳なく思っているという。

障がい者の就労に関しては、よく聞く話として「障がい者枠で雇われても、雇用後にサポートがない、あるいは障がいの知識が全くない人のサポートで結局働きづらくなり辞めることが多いと聞きます。サポート研修の義務化が必要では」と分析。「障がい者を知る機会も少ないので、学校の授業課程にあってもいいかも」とも語られた。

自身が感じる札幌の不便さとしては、地下鉄の時刻表など公的な掲示物の文字が小さい、街なかに小さな段差が多い、歩道が滑りやすいなどが挙げられた。

## 【個別のヒアリング調査結果】

### 【B事業所】（就労継続支援事業所）

#### （1）ヒアリング対象者

雇用されている障がい当事者・管理者

#### （2）ヒアリング内容

職場内では「困ったときは言う／言って」という関係が築かれており、忌憚ない要求と理解を交わす重要性が語られた。例えばこのヒアリングに応じて頂いた、車いすを利用する従業員の場合、障がいの影響で尿意を覚えても2分ほどしか我慢ができないため、会話の途中でもすぐにトイレに行くことがあるが、同僚にはそれを自然なことだと理解してもらっていると述べられたほか、外出先で「(車いすを) 押しますよ」と言われ、断ってもそれを遠慮と思って押されることがあるが、体幹が弱いため勢いよく押されると怖いと感じることがある、地域の人に障がいのことを理解してもらい、「手伝う」という言葉に関してもっと知ってもらう必要があるとも述べられた。

就労に関しては、「障がいの有無でなく、その業務をできるから雇われるべき」との意見が障がい者自身から聞かれ、近年は在宅ワークの浸透で、通勤が無理で諦めていた仕事に就ける可能性が生まれたことを喜ぶ声も聞かれた。

行政への要望としては、中心街に地下歩道やバリアフリーがいくら完備されても、車いすで家を出て車に乗れて、初めてそこへ行けるため、住宅街の除雪や、歩道幅、身障者用駐車スペース幅の十分な確保など、日常的なことの重要さが訴えられた。

さらに福祉業界の人出不足解消のためには、小学生の頃から障がい者にふれて学ぶなど、「長い時間をかけた人材育成」が必要であるとの意見も聞かれた。

【C事業所】（生活介護事業所）

（1）ヒアリング対象者

管理者

（2）ヒアリング内容

利用者は障害区分6の方がほとんどであり、重たい行動障がいの方々に対してパーソナルな支援を提供するため基準よりも多めの人員を配置しているという。それもあって事業所運営における課題は人材の確保であり、現在は人事部を中心に採用イベントへの出展、事業所見学の機会を設けるといった取組を積極的に行っていると語られた。

またその他の課題としては事業所の設備について、前述したとおり重たい障がいを抱える利用者の方が多いことから、聴覚・視覚を刺激しないようなパーソナルスペースの確保が必要であることや、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、施設の利用を制限せざるを得なくなり利用者の1日の流れを崩してしまうことなどが挙げられた。

札幌市への意見には、職員の採用活動に関して、障がい福祉という分野の意義をより認知してもらうための後押しをお願いする声で締めくくられた。

## 【個別のヒアリング調査結果】

### 【D事業所】 就労継続支援事業所

#### (1) ヒアリング対象者

管理者

#### (2) ヒアリング内容

知的障がい・精神障がい共に軽度の利用者ばかりだが、変化のないルーティーンを好む人が多いためシフト制にはしないという。

障がい者と働く難しさや困る点は、ない。普通の労働者である。本当に真面目だが、1人で取り組みたい人や、話好きな自己主張タイプ、何でも頑張りすぎるためセーブさせることが必要な人など「それぞれの世界」があるので、それを尊重するよう気をつけているとの話が聞かれた。

定員15名に近づける努力はしたいが、「現状の製造量や利益では8名で充分で、目も届きやすくいい。課題があるとすれば、職員3名で全ての作業を管理・運営するため休みにくいことや、1度に10kg近くの原材料や商品を運ぶので、作業効率を上げるにはもう1人男手が欲しいことだ」と語られた。

札幌市に障がい者関連での要望は特にないものの、施設の電気代が、昨今の高騰で2倍に跳ね上がって苦しいとの切実な声が聞かれた。



## 5. 3 企業

### 【A社】（製造業）

#### （1）会社概要

主にパンや菓子の製造を行っている企業である。令和5年1月末時点で31名の身体・精神・知的障がい者が働いており、製造のほか清掃や仕分け作業に従事している。

#### （2）ヒアリング対象

人事担当者

#### （3）ヒアリング内容

障がい者雇用において困難、課題を感じる場面については、障がい福祉に関する専門的な知識を備えた人材がいるわけではないので、障がい当事者とのコミュニケーションと取り方がなかなか掴めないことがあると述べ、そのため、採用の際にはまず支援員がいる方を前提としていることや、障がいに関する各種セミナーや研修を受講して障がいへの理解を社内で深めていくこと、定期的な面談の場を設け、困っていることなどをしっかり聞き取る機会を設けるなどの工夫をしているといったことが語られた。

障がい者雇用の促進のためには、障がいそのものへの理解促進が重要であるとの意見が聞かれ、どういう風に接したらよいかわからないことが、企業が雇用に対し二の足を踏む要因となるのではないかと述べられた。また、原材料などが高騰している中で、障がい者雇用のための費用を捻出することを考えると、補助金の充実も効果的であるとの意見が聞かれた。

障害者差別解消法については詳細を把握していないが、心のバリアフリーは新聞や広報誌などで言葉を目にしたことがある。今後、個人への認知度を高めていくためには、市が主体となって規模の大きな広報活動を展開する必要があると締めくくられた。

## 【個別のヒアリング調査結果】

### 【B社】（建設業）

#### （1）会社概要

北海道を中心に、建築工事、土木工事、環境整備工事などを手がける建設会社である。全国では6名、札幌市内では内勤業務で2名の障がい者を雇用している。

1名はもともと働いていた方が障がいを負い、1名は令和5年1月に新しく障がい者雇用として採用している。

#### （2）ヒアリング対象

人事担当者

#### （3）ヒアリング内容

障がい者雇用については令和4年8月から各支援学校への訪問や実習の受け入れなどの取り組みを始め、令和5年1月に採用を実施した。今後の課題には社内のコンセンサスを得ることが挙げられ、ゆくゆくは心のバリアフリー研修を社内でも実施することや、支援学校から生徒の協育実習を積極的に受け入れていくことで障がいへの理解を企業全体で浸透させていく方針であるとの話が聞かれた。

障がい者雇用にあたり、実際に支援学校へ訪問した際、そこで実習する姿、働く姿をみるといろいろな可能性がみえたという。民間企業における業務も細分化していけば障がい当事者であっても問題なく働けるポイントがあり、そうしたことを周知していくこと、また雇用にあたり改修が必要な設備に関する補助が充実すると民間企業での障がい者雇用が促進されるのではないかと意見が述べられた。

障害者差別解消法と心のバリアフリーについては、障がい者雇用への取組にあたって受講した研修で概要を学んでおり、前述したように同様の研修を社内でも開催する予定としていると聞かれた。

【C社】（情報通信業）

（1）会社概要

コールセンターの運営をメインに、関連する業務のアウトソーシングや人材派遣を行う企業である。札幌市内では5名の身体障がい者を雇用しており、事務業務と電話対応業務に従事している。

（2）ヒアリング対象

人事担当者

（3）ヒアリング内容

障がい者雇用における難しい点としては、勤務シフトや労働条件の調整を挙げており、面接の段階で事前に必要な配慮などを十分に聞き取りするといった工夫を行っていることで、通院による休暇や早退、休憩の頻度にも柔軟に対応できる体制を整えていると述べられた。障がい当事者と共に働くスタッフに対しては、コミュニケーションの取り方をはじめ、得意なこと不得手なこと、できることできないことを共有することを心がけているという。

今後、障がい者雇用を促進していくためには、説明会や面接会といった採用イベントに対して障がい者がより参加しやすくなるよう、門戸を広げる取り組みが必要だと指摘する。求人に応募をしてくれる母数が増えることで、より障がい者雇用が活発になるのではないかと意見が聞かれた。

障害者差別解消法と心のバリアフリーはどちらも面接会など採用関連のイベントで言葉を目にしたことがある。ただ単純に言葉の認知度を上げることを目的とするのではなく、本質的な部分の普及活動を推し進めることが重要であり、具体的には、「自分が今まで普通にやっていたことを心のバリアフリーと呼ぶんだな」というような認知の広がり方が理想的であると述べられた。

## 【個別のヒアリング調査結果】

### 【D社】（小売業）

#### （1）会社概要

雑貨や食品、衣料品などの製造・販売を展開する専門小売企業である。札幌市内においては、知的・精神障がい者を約10名雇用しており、商品の補充や店内の清掃、バックヤード業務などに従事している。

#### （2）ヒアリング対象

店舗責任者

#### （3）ヒアリング内容

障がい者雇用については、支援員の方や親とのコミュニケーションを密にとっていくことを重要視しているほか、障がい当事者と共に働くスタッフには指示の出し方やコミュニケーションの取り方を十分に共有することを心がけているとの話が聞かれた。一人ひとりの特性や得意不得意の存在は健常者でも同様であり、障がいの有無によって特別困難に感じることは少ない。社内にはパートから嘱託社員雇用への昇格制度があり、障がい者でも勤続年数やチャレンジに応じて十分に評価できる仕組みが取り入れられているという。

障がい者雇用の促進については、どの民間企業であっても与えられる人件費と生み出される仕事量とのバランスがあり、その中で障がい者を雇用してフォローしていくのは難しい場合もある。補助金など、そうした取組を支援する必要性や、どのような支援がどれだけ受けられるのかといった情報を広く周知することが効果的であるとの意見が聞かれた。

障害者差別解消法と心のバリアフリーについては、どちらも言葉を聞いたことがある。企業の人事関係者など、実際に障がいのある方と携わる立場であればその言葉が目に入ると思うが、そうではない方々への認知度を高めていくには、さらに効果的な周知・広報活動を要するのではないかとの意見も聞かれた。