

できることを“一緒に”に 魅力ある事業者への第一歩

～障がい理由とする差別の解消に向けて～

2016年にできた障害者差別解消法は、障がいを理由とする差別をしないことと、障がい者が社会で暮らしやすくなるために工夫する取組を事業者に求めています。

事業者はどう取り組めばいいのか。そのヒントを車いすユーザーの稲垣英輔さんと、稲垣さんがよく利用される理容室の方のお話から考えてみましょう。



インタビュー 理容室

「どうしたら、
何ができるか」
話し合い、
一緒に考える

ひげ剃りの様子。
首の下にタオルを挟み
固定しながら行います。
肌も気持ちもスッキリ！



Q：障がいのあるお客様に対応されるようになったきっかけは？

A：うちは昔ながらの雰囲気が残る地域で、長く理容室をやってきました。お客さんはご近所さんがほとんど。ですから「障がい者」「お年寄り」「若い人」というよりも「〇〇さん」という個人なんです。お客さんとして来られた方に障がいがあったり、高齢で耳が遠かったりというだけであり、「障がい者に対応する」という意識はありません。その人の特性に応じて工夫をし、心地よく過ごしてもらるようにしています。

Q：地域で自立生活を送る障がい者の方が増えています。お店として、どんな対応が大事だと思いますか？

A：車いすや杖など見た目では何らかのサポートが必要だとわかる方には、「どうしたらいいですか」と聞きながらお手伝いをします。先に「こういう

障がいがあるので、こうしてください」と言っていたけるとやりやすいですね。わからないことや不安に思ったことは、とにかくご本人に聞くようにしています。

Q：事前に予約が必要ですか？

A：お店としては求めています。いつ来ていただいても大丈夫です。ただ混んでいる時はお待ちせするので、混み具合を確認してから来られる方もいます。

Q：障がいのあるお客様に対応するため、設備を整えたりされましたか？

A：特にしていません。うちはたまたま車いすの方にも利用しやすい環境だと思います。ただ、うちもすべてのお客様に対応できるわけではありません。人手の問題もあります。最初からお断りするのではなく、まずはニーズをお聞きします。そのうえで「これはできますが、こちらはできません」「こういう方法はいかがですか」と提案や相談をしながら一緒に考えるようにしています。環境面での事情でお断りせざるを得ない時は、お店がきちんと理由を伝えることが大事ではないでしょうか。そうでなければお客様は「自分の障がいのせいだ」と思ってしまいかねません。

いずれにしても、「どうしてほしいのか」「どうしたらできるか」「何ができるか」お互いが率直に話し合えたらいいですね。

“一緒に”考えるためのヒントに、波線を引きました。

ポイントを押さえて魅力ある事業者へ

稲垣さんの思い

障がい者だからと断らず、
どうすれば利用できるか
考えてほしい。

できることを“一緒に”
考えながら見つけていく！
||
それぞれに合った工夫を
すること（合理的配慮）

理容室の方の思い

ニーズを聞き、提案や
相談しながらお客様と
考えていきたい。

「障害者差別解消法」とは・・・

この法律は、障がいを理由とする差別をなくすことで、誰もが暮らしやすい共に生きる社会をつくることをめざしています。行政や事業者による障がいを理由とした不当な差別的取扱いを禁止しています。また障がい者等から合理的配慮（必要かつ合理的な変更及び調整）の申し出があった場合、過重な負担がない限り、それを行うことが求められています。

大阪府では、法律の施行にあわせて「大阪府障がい者差別解消条例」を制定しています。理解を深める様々な資料など詳しくは、「大阪府 差別解消」で検索してください。右のQRコードからも検索できます。

QRコード



問い合わせ先／大阪府福祉部障がい福祉室障がい福祉企画課

〒540-0008 大阪市中央区大手前3丁目2番12号

TEL:06-6944-6271 FAX:06-6942-7215

インタビュー 稲垣英輔さん

「ニーズを聞いて、
一緒に考えてくれる」

ちょっとした
工夫がうれしい



Q：プロフィールを教えてください。

A：稲垣英輔（いながきえいすけ）と申します。首から下に麻痺があり、車いすを使っている中途障がい者です。10年前に施設を出て自立生活を始めて、現在は自宅から作業所に通っています。

Q：実際に利用されて、いかがでしたか？

A：とてもあたたかく迎え入れられ、カットもひげそりも丁寧に仕上げてもらって大満足でした。対応が良かったので、今では常連で利用しています。

Q：理容室では、どんなサポートを受けていますか？

A：車いすからお店の椅子に移る時は、理容師さんに足を抱えてもらって移乗します。首を自在に動かしたり、自分で固定したりすることができないので、ひげ剃りの時は首の下にタオルを入れて安定させてもらいます。また髪を洗う時は椅子をフラットにして、仰向けで洗ってもらいます。

Q：困ったことはありませんか？

A：何をやる時も「こうしても大丈夫ですか？」「苦しくないですか？」など確認してくれます。聞いてくれたらこちらも言いやすいので、黙って我慢するようなことはありません。何より、私の姿を見たら笑顔で迎え入れてくれるのがとてもうれしいです。言葉も少し不自由ですが気さくに應對してくれるので、おしゃべりも楽しみのひとつです。

介助者と理容師に
手伝ってもらいながら
お店の椅子に移ります。



Q：事業者は何を望みますか？

A：障がいのない方と同じようにどんなお店も利用できることを願っています。入口に段差があってもスロープを設置してもらったり、店内に入る際にドアを開けてくれたり、移乗を手伝ってもらったりするなど、ちょっとした工夫で障がい者がサービスを利用できるようになります。障がいがあるからといって入店やサービスの提供を拒むのではなく、お店を利用できる方法を一緒に考えてもらいたいです。ちょっとした工夫で解決することもあるので、私たちが何を望んでいるかを聞いてもらえると嬉しいです。