

# 消費生活センターにおける障がい者からの相談対応手法の開発について

(受託者:公益社団法人 全国消費生活相談員協会)

## 事業目的

- 障害者が消費生活において自立的個人として自己決定をすることができる社会を構築するためには、消費生活センター相談窓口における社会的障壁を取り除くことが急務。
- 障害者に対する合理的配慮に基づき、行政の窓口として求められるソフト面及びハード面の整備・支援に関する調査を行い、消費生活センターの障害者相談に対する機能の向上に資する。

## 事業内容 (1)消費生活センターへのアンケート、ヒアリング

### 1. 障害者からの相談対応についてのアンケート調査

※全国858の消費生活センターに送付(有効回答759)

- 障害者への相談対応について、配慮していることが「ある」と回答したセンターが約8割。配慮の内容としては、「プライバシーが守られる相談スペースを用意」、「職員や相談員が、障害者本人の意思を尊重するよう留意」、「電話や来所以外の相談受付」などが多かった。
- 相談対応に必要と思われることについては、障害者担当部署との連携(78%)、相談員向け講座の実施、支援(49%)、専門家との連携システムの構築(45%)、見守りネットワークとの連携(40%)が上位となった。

### 2. ヒアリング調査(5つの消費生活センター)から得た事例

- 関係機関との連携(地域の包括支援センターや権利擁護センターとの連携、障害者施設担当者への消費生活センターの周知)
- 専門家との連携(相談者が希望した場合に精神保健福祉士によるカウンセリング)
- 遠隔手話通訳サービス、コミュニケーションサポートシステム等の活用
- 事業者の障害者向け相談サービスの活用事例

# 消費生活センターにおける障がい者からの相談対応手法の開発について

## 事業内容 (2) 実証フィールド(岡山県)における検証

### 1. 消費生活相談員に向けた相談対応等の研修

① 聴覚障害について

岡山県聴覚障害者センター 専任手話通訳士 大岡 政恵氏

② 視覚障害について

NPO法人岡山県視覚障害者自立支援センター 大本 陽一氏

③ 障害者の環境・精神障害・知的障害について

川崎医療福祉大学医療福祉学部子ども医療福祉学科特任教授 稲田 正文氏

### 2. 臨床心理士による相談員支援のためのカウンセリング

障害の特性に応じた「声の掛け方」など、障害の特性についてカウンセリングを受けることで、相談員が問題点を整理することができ、精神的負担も軽減

### 3. ハード面の活用

実際の相談現場で、対話支援システム、音声を変換するアプリケーションを活用



## まとめ

- 関係機関や専門家との連携、研修・カウンセリングによる相談員の不安感の払拭（障害の特性を知ること）が重要
- 今回の調査結果や事例を各自治体で共有するとともに、実証フィールドで得られた障害に関する知見を基礎情報として提供