

# 彩の国さいたま人づくり広域連合 研修紹介（平成30年度新規研修）

## ユニバーサルマナー研修～多様な視点を学び活かす～ （県・市町村共同）

### 1 はじめに

彩の国さいたま人づくり広域連合では、自治体の仕事に誇りを持ち、地域社会と真摯に向き合い、明日の地方自治を担う人材を育成するため、公務員に求められる基本的知識の習得、分権型社会に求められる能力の向上、変化を捉えて対応する力の獲得などをねらいとした様々な研修を実施しております。

とりわけ、超少子高齢化・人口減少社会の本格的な到来、グローバル化の進展、地方自治制度の改革など自治体を取り巻く環境が大きく変化する中で、職員の専門性を高めることは必至となっております。

そこで、当広域連合では、多様化する行政ニーズに対応するべく時代の潮流を捉えるカリキュラムを検討し、現在職員に求められている専門的なスキルの習得を目的とした研修を平成30年度も新設しました。

今年度、新規開設した研修のうち、専門力の向上を目的とした研修を御紹介します。

### 2 ユニバーサルマナー研修～多様な視点を学び活かす～について

平成30年版障害者白書によると、日本国内には身体障がい者が436万人、知的障がい者が108万2千人、精神障がい者が392万4千人で、障がい者が人口に占める割合は7.4%です。平成30年版高齢社会白書によると、高齢者は、3,515万人で27.7%となっています。その他、LGBT（性的マイノリティ）当事者は、公的な統計等は存在しないものの、企業等のサンプル調査によると約8%であったという結

果がありました。

また、埼玉県は、2020年に「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」という国際的なイベントを控えており、県内市町村にも多くの観光客や関係者などの外国人が訪れることが見込まれています。

このような状況を受け、障がい者や高齢者、LGBT当事者、外国人などの様々なマイノリティに対する理解促進と「おもてなしの心」を持った対応方法を学び、行政サービスの向上を目指すことを目的とし、平成30年度の新規研修として主事主任級の職員を対象に「ユニバーサルマナー研修～多様な視点を学び活かす～」を実施することになりました。

研修のはじめに、色々な所で目にする様々なシンボルマーク等について、その名称と概要を学びました。見たことはありますが、細かい意味までは把握できていないものも多く、改めてシンボルマークの周知の重要性を認識しました。



高齢者疑似体験①

続いての講義は、高齢者や肢体不自由、視覚障がい、内部障がいなどの特性の理解を促すものでした。また、受講生は車いすやキットを用いて実際に車いす乗車やサポート、高齢者擬似、視覚障がい（全盲・視野狭窄など）の実技や体験をしました。このことを踏まえ、当事者がどのようなことに不便さ・大変さを感じるのか、またどのようなサポートが適切か等について、受講生が身を持って学びました。これらの講義や体験では、同じ障がいを持った方であっても、人によってサポートの必要性の有無やサポートしてほしいことなどの「ニーズの違い」があるので、相手の想いに寄り添った対応や積極的な声掛けを行うことの大切さも学びました。また、この体験は当広域連合の研修会場である自治人材開発センターで行われましたが、段差やエレベーター、スロープ、点字ブロックなど施設内の様々な施設を利用することにより、リアルな場でより実践的な実技・体験となりました。



高齢者擬似体験②

次に、外国人やLGBT、子育てをしているなど、多様な方についての講義がなされました。

2019年にはラグビーワールドカップ2019日本大会、2020年には東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催が予定されており、埼玉県も競技会場となっておりますので、多くの外国人の方々が訪れることが予想されます。こうした訪日外国人に対して、言語の壁を越えたおもてなしの心と

誠意を持って寄り添い、対応することで、不安な気持ちやストレスを少しでも取り除くことができ、相互理解が深まります。こうした心づかいと対応は、外国人の方に対してだけでなく、高齢者や障がい者、小さいお子様連れの方や妊婦、LGBTの方など様々な場面において必要です。



車いす乗車・サポート体験

その他、講師からは訪日外国人の文化や宗教の違いの理解の必要性やおもてなしの準備など、様々な事例が紹介されました。

本研修を受講した研修生からは、「高齢者や障がい者、異文化、多様性など私たちを取り巻く環境は日々変化しています。相手が必要としている情報、サポートについての的確に読み取り、提供していくことが大切だと感じました。」「高齢者や障がい者の体験を自ら行うことで、普段は気付かず見過ごしていたことに気付きました。積極的な声掛けとおもてなしの心を持った対応を実践していきたいです。」など、参考になったという意見が多く寄せられました。

本研修で学ぶことのできる、多様性への理解と多様な方々への適切な対応を学ぶことは、今後自治体が直面すると思われる様々な問題を解決するための一助になると確信しております。当広域連合では、本研修を来年度も引き続き実施していきます。ぜひ御活用ください。

## ○カリキュラム

日 程	内 容
午前	ユニバーサルマナーの必要性と基礎知識 ・様々なシンボルマーク ・ユニバーサルマナーの必要性 ・知っておきたいデータ 高齢者・身体の不自由な方・障がいのある方へのサポート① ・それぞれの特性とサポート
午後	高齢者・身体の不自由な方・障がいのある方へのサポート② ・実技体験 多様性について考える ・「おもてなし」の心を持った対応 ・異文化の相互理解と準備 ・LGBTについて ・子育てバリアフリー