

指 示

令和 6 年 3 月 8 日

相サ指 2024-5

「サービス推進の手引き」別冊『障害を理由とする差別の解消の推進
に関する対応』の改訂

情報提供先	相談センター <input checked="" type="checkbox"/>	社労士会 <input checked="" type="checkbox"/>	健保協会 <input type="checkbox"/>	機構健保 <input type="checkbox"/>
-------	--	--	-------------------------------	-------------------------------

目的・趣旨	<p>令和 5 年 10 月 26 日【相サ指 2023-25】「日本年金機構における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（要領第 177 号）の一部改正」において、後日改訂することとしていました「サービス推進の手引き」別冊『障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応』（以下「別冊」という。）について、その改訂内容をお知らせします。</p>
指示の内容	<p>1 改訂の目的</p> <p>「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下「障害者差別解消法」という。）の改正（令和 6 年 4 月 1 日施行）に向け、令和 5 年 11 月 1 日付けで改正した日本年金機構における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（要領第 177 号）の内容を踏まえ、別冊を改訂します。</p> <p>2 主な改訂内容</p> <p>（1）正当な理由がなく、「不当な差別的取扱い」に該当すると考えられる例の追記。</p> <p>（2）正当な理由があるため、「不当な差別的取扱い」に該当しないと考えられる例の追記。</p> <p>（3）「合理的配慮」の提供義務違反と考えられる例の追記。</p> <p>（4）「合理的配慮」の提供義務に反しないと考えられる例の追記。</p> <p>3 別冊の掲載</p> <p>改訂後の別冊は改訂日に以下の機構全体掲示板に掲載します。</p> <p>00701_業務マニュアル・業務スケジュール・機構業務つうしん≫00201_各種マニュアル等【諸規程以外のもの】≫00201_間接業務システム等内部処理関係≫サービス推進の手引き</p> <p>4 改訂日</p> <p>令和 6 年 3 月 11 日</p>

	<p>5 研修の実施</p> <p>障害者差別解消法の改正及び今回の別冊改訂に併せ、障害があるお客様に対する適切な対応を再認識する目的で、障害があるお客様対応の研修用動画を作成しましたので、動画視聴による研修（約 60 分）を受講してください。</p> <p>（１）受講対象者</p> <p>年金事務所（分室含む。）全職員</p> <p>（２）受講期限</p> <p>令和 6 年 3 月 29 日（金）</p> <p>（３）受講方法</p> <p>動画及び研修資料は、以下の場所に格納してあります。</p> <p>＜動画の格納先＞</p> <p>事務共有（職員）（Ｔ：）≫98_動画専用フォルダ≫03_相談・サービス推進部≫14_障害者対応研修動画</p> <p>＜研修資料の格納先＞</p> <p>事務共有（職員）（Ｔ：）≫01_全国共有≫06_事業推進部門≫04_相談・サービス推進部≫03_窓口サービス推進 G≫10_障害者対応動画研修</p> <p>（４）受講報告</p> <p>受講対象者は、研修受講日の 3 営業日以内に、グループウェアのアンケート機能により報告してください。</p> <p>6 その他</p> <p>改訂日以降に令和 5 年 3 月 23 日【人開連 2023-16】「令和 5 年度における職場内研修の実施」に基づく職場内研修「S-08 職場内 CS 研修」の研修資料を使用する場合は、改訂日に以下の機構全体掲示板に掲載する教材を使用してください。</p> <p>02801 研修関係≫00602 研修資料（令和 3 年 4 月～）≫00501 職場内研修≫00511 職場内研修≫S-08_職場内 CS 研修</p>
（注意点）	現在配付している別冊は、改訂日以降、令和 6 年 3 月 29 日（金）までに各拠点で職員から回収し、溶解等の適切な廃棄処理を行ってください。
別添資料	【別添】障害があるお客様対応の動画研修に関するアンケート

「要報告」の場合	
報告期限	研修受講日の 3 営業日以内
報告先	グループウェアのアンケート機能を用いて報告 アンケート名：障害があるお客様対応の動画研修に関するアンケート

テレビ解説対象

☐

障害があるお客様対応の動画研修に関するアンケート

1. 年金事務所名を選択してください。

※プルダウンリストから選択してください。

2. 所属課室を入力してください。

3. 氏名を入力してください。（名字と名前の間にスペースを入れてください。）

4. 研修受講日を選択してください。

※プルダウンリストから選択してください。

5. 今回の研修について、以下の質問に回答してください。

（1）障害者差別解消法を理解できましたか。

①よく理解できた ②理解できた ③どちらとも言えない ④理解できなかった

（2）合理的配慮の基本が理解できましたか。

①よく理解できた ②理解できた ③どちらとも言えない ④理解できなかった

（3）事例を観て、障害のあるお客様が来所された場合の適切な対応が理解できましたか。

①よく理解できた ②理解できた ③どちらとも言えない ④理解できなかった

（4）今後障害のあるお客様が来所された場合の対応に活かせますか。

①活かせる ②どちらとも言えない ③活かさない

（5）（任意）今後、障害者のあるお客様対応向けにどのような研修に参加したいですか。

アンケートは以上です。ご協力、ありがとうございました。