

障害を理由とする差別に関する相談対応事例【好事例①】

○障害者差別解消法施行後、1年以上が経ち、本市に対して様々な相談が寄せられています。

○その中から、好事例を以下のとおりピックアップしましたので、合理的配慮等の申出があった場合の対応、事務の改善等に役立てていただきますよう、お願いします（それぞれの事例のポイントについて、「エミーちゃん」が解説）。

相談の概要	対応
<p><建設局, 知的障害></p> <p>交通公園でゴーカートに一人で乗りたいと申し出たが、危険だからと職員に乗車を断られた。見た目だけで判断されたようで、本人は傷付いている。今後の対応を考えてもらえないか。</p>	<p>○本人・支援者と協議の場を持ち、市の対応について、意見交換を行った。</p> <p>○指定管理者と協議し、法や対応要領の趣旨と前記協議の内容を踏まえ、今後の標準的な対応を定め、障害の有無等にかかわらず、操作・ルールの説明と試乗を行ったうえで一人で乗ることが危険かどうかを判断することとした。また、この旨を相談者に連絡し、理解を得た。</p>



<ポイント>※ まずは、障害者本人の個々の話をしっかり聴くことが大事！

・判断の際には、

- ①「障害があるからできない」と思い込んでいないか。障害を一括りにしていないか。
 - ②できない理由が、主観的、また、抽象的に事故の危惧があるといったものとなっていないか。
- といったことも念頭に、対応を考えていく必要があります。

⇒障害は、多様性、個別性が高いものであることを理解し、プライバシーにも配慮しながら、まずは、本人の障害の程度等を確認することが大事です。

また、必要に応じて、当事者の意見を踏まえ、事務の改善（統一したルールの作成又は柔軟な変更等）につなげていきましょう。

（次ページに続く）

相談の概要	対応
<p>＜区役所・支所，視覚障害＞</p> <p>会議室の利用予約について，受付開始が利用日の前月1日からとなっているが，1箇月前倒ししてほしい。</p> <p>視覚障害者の場合，会議の開催案内等を点字で作成する作業に1～2週間かかるので，案内等の送付が遅くなる。特別扱いではなく，運用そのものを変えてほしい。</p>	<p>関係機関と調整を行い，平成29年2月1日から，区民交流会議室の受付開始日を「利用日の属する月の2箇月前の1日」に変更した。</p>



＜ポイント＞※ 障害のある方にとって利用しやすいもの＝障害のない方にとっても利用しやすいもの！

- ・障害のある人が主催又は参加するイベントや会議等においては，必要に応じて，点字資料の作成，手話通訳・要約筆記の配置等の配慮が必要となります。

⇒会議室等の運用に当たっては，そういった事情を踏まえながら，ルールの柔軟な運用や必要に応じて見直しの検討をお願いします。

また，自身が主催するイベント等においても，配慮が必要な方が参加されることも想定した企画運営を考えていく必要があります。

相談の概要	対応
<p>＜交通局，内部障害・精神障害（重複）＞</p> <p>不調のため市バスの優先席に座っていた。白杖を持った女性が乗車してきて，ほどなく，自分に向け運転士が複数回「優先席を譲ってください」とのアナウンスを行った。</p> <p>運転士にアナウンスをやめるよう求めたところ，他の乗客から野次が飛ぶなどした。車内の居心地が悪化したため，改めて誤解を解く謝罪のアナウンスを求めたが，断られた。これは，合理的配慮を欠く行為であり，差別ではないか。対応できなかった理由についても説明を求める。</p>	<p>相談者，交通局，障害保健福祉推進室による三者面談を実施。権利擁護部会での意見も踏まえ，次のような協議を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○本事案のポイントが，外見からは分からない障害に対する市民（乗客）の無理解（＝社会的障壁）と，これを解消するための合理的配慮や環境の整備にあることを改めて確認（運転士の対応を責めるものではない） ○外見から分からない障害を主題に，今後の，①市民啓発のあり方，②職員研修のあり方，③その他（ヘルプマーク等）について意見交換・情報交換



＜ポイント＞※ 対話を通じて，障害（＝社会的障壁）について「知り」，「気づき」，相互理解を深め，共に取り組む！

- ・「外見では分かりにくいために適切な配慮が受けられないことがある。」といった当事者の声も多く聞きます。

⇒障害への理解を促進するとともに，ヘルプマークや耳マーク等の普及啓発を通じて，配慮の申出がしやすい環境づくりも必要です。

障害を理由とする差別に関する相談対応事例【好事例②】

○障害者差別解消法施行後、本市に対して様々な相談が寄せられています。

○これまで相談を受け、対応した中から、好事例をピックアップしましたので、合理的配慮等の申出があった場合の対応、事務の改善等に役立てていただきますよう、お願いします（それぞれの事例のポイントについて、「エミーちゃん」が解説）。

相談の概要	対応
<p><その他（受動喫煙症）> 市施設で行っている講座の会場が急遽変更された。当該施設は喫煙が禁止されており、受講できるが、変更先施設は館内での喫煙が可能な施設であることから、たばこの煙に対する障害を持つ者は参加できない。</p>	<p>○今回は、受講希望者が定員を超え、より多くの方の受講いただけるよう会場を変更したが、たばこの煙が社会的障壁となる方への理解が十分ではなかった。</p> <p>○別に行った講座では、会場は同じにし、追加実施日を設け開催するなど工夫した。</p> <p>○今後も、より多くの方に施設を利用していただけるよう検討する。</p>
<p><その他（重度障害）> 重度の障害のある子どもとその保護者が参加するシンポジウムの実施のため、市施設の研修室を利用。</p> <p>①会場内におむつ交換等ができるようなコーナーを設けたい （施設の多機能トイレに十分なスペースやベッドがない）</p> <p>②本人や周囲への配慮・汚れ対策等として、段ボールを床に敷いたり、囲いをして周りから見えないようにできないか</p>	<p>相談者から段ボール類は持参する旨の申出を受け、研修室の一角に簡易なトイレコーナーを設けたうえで、窓や換気扇で空気の入替えを行う等の対応を提案したところ、了解していただいた。</p>



<ポイント>※ 障害のある方が、“当たり前”のように参加できる環境となっているか？

移動に関する配慮	余裕のある通路幅の確保、スロープの設置 など
情報に関する配慮	点字、手話通訳、要約筆記、ヒアリンググループ、「やさしい日本語」による案内 など
その他設備	多機能トイレ、エレベーター、おもいやり駐車場 など

- ・あらかじめ環境を整えることで、誰もが参加しやすいものになります。
- ・環境を整えるのが難しい場合も、参加できるように何か工夫できないか、相手に確認しながら考えることが大切です。

【参考】三重県「ユニバーサルデザインイベントマニュアル」 <http://www.pref.mie.lg.jp/UD/HP/20775012409.htm>

相談の概要	対応
<p><視覚障害, 聴覚障害, 発達障害(重複)> 公開の会議への傍聴を希望するため, ①PCとプロジェクターによる対応をしてほしい ②資料が白色の紙では見えにくいいため, グレーの紙を使ってほしい との要望があった。</p>	<p>○会議前日の相談であったため, 聴覚言語障害センターに依頼し, ノートテイクによる要約筆記で対応した。 ○次回の会議からは, 以下のとおり対応することとする。 ①要約筆記等を希望する場合の申込期日を広報資料に明記し, 申込みに応じて柔軟に対応する。 ②グレーの紙に印刷した資料を用意する。</p>



<ポイント>

資料は, 白の用紙に黒い文字で作成するのが一般的ですが, 発達障害の方の中には, 文章を読むときに, 白い部分が明るく見えすぎて, 黒い文字の部分が見えづらくなる方もいます(視覚過敏の方の特徴の一つ)。

⇒何が「見えやすい, 読みやすい」かは, 人によって様々です。また, 障害が重複している人は, ニーズが多様化しますので, 相手の状態を的確に把握し, 柔軟に対応することが大事です。

【参考】京都市障害者生活状況調査(平成28年度実施)では, 障害者の4人に1人が, 複数の障害を併せもつ「重複障害者」でした。

相談の概要	対応
<p><肢体不自由> 申込手続において, 障害者に対してのみ福祉サービスの利用状況等を確認する書類の提出を求めることは, 「不当な差別的取扱い」に該当するのではないか。(高齢者などには求めているし, その書類の提出がなければ手続きに応じない)</p>	<p>○障害者に対してのみ提出を求めている書類は廃止する。 ○これまでから障害者だけでなく申込者全員に記入してもらっていた書類の様式に, 福祉サービス利用状況などの欄を追加して, 対応することとした。</p>



<ポイント>※ 障害の状況を確認するのは, 障害のない人と同じように権利を行使できるようにするため

障害のある人もない人も対象となる事業において, 「合理的配慮の提供などのために, 必要な範囲で, 障害の状況を確認すること」は, 差別に当たりませんが, それを「事業の実施や手続きの条件として, 障害者にのみ付すること」は, 「不当な差別的取扱い」に該当する可能性が高いといえます。

同じような事業がある場合は, 法の趣旨を踏まえ, 内容を点検し, 必要に応じて見直しの検討をお願いします。

【参考】「京都市対応要領」<http://web.city.kyoto.lg.jp/org0044/syogail.htm>