

# 京都市における障害者差別に関する相談への対応状況

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
1	28	11	環境政策局	肢体		終結	市が管理する多目的トイレの手すりがリニューアルの後に外されており、立ち上がるのに苦労した。なぜ外したのか。	次のことを説明した。(28.11月) ①操作機器の配置変更により干渉する手すりが外されたこと。 ②機器の再配置を検討し再設置する方針であること。 →説明後、間もなく設置	
2	28	5	文化市民局	視覚		終結	固定電話の新たな機器設置と接続工事のサービスについて、自筆で署名できなければ対応できないと言われたため、機器を取りにいき自分で接続することになった。合理的配慮に欠ける対応と思われるので、しかるべき機関に伝えてほしい。	障害保健福祉推進室が所管課から報告を受け、国(総務省)及び府に概要を伝えた。(28.5月)	
3	28	6	文化市民局	内部		終結	運動公園で陸上競技大会を観戦したいが、心臓に障害があり、長い距離が歩けないため、競技場に近い公園内の駐車場を利用したい。車いすマークの駐車スペースを障害者専用にしたり、予約制にしたりできないのか。	次のことを説明した。(28.6月) ①現在の障害者優先の駐車スペースは、専用ではなく、予約も受け付けていないこと。 ②すぐには対応できないが、意見を踏まえ検討を進めること。	
4	28	9	保健福祉局	知的		終結	区分所有するマンションの管理組合が、専有部分を障害者等のグループホーム(GH)としてはならない旨の規定を盛り込む管理規約の改正を行った。(民泊やウィークリーマンションの禁止と併せた規約改正) これは、法が規定する「障害を理由とする差別」に該当するのではないか。法の附帯決議や政府の基本方針では、地方公共団体が住民の理解を得るために積極的な啓発活動を行うとされている。行政として何らかの対応をお願いしたい。  ※ マンション管理組合の活動(本市の事務事業ではない)に関する相談であるが、本市による啓発等を求めるものなので、障害保健福祉推進室で対応することとしたものである。	・規約改正の内容は障害者施策の理念に反するが、法が規定する「差別」とまでは言えないことを伝えたくて、対応を検討することとした。(28.9月) ・相談者側では、役員にGHの趣旨(「不特定多数の出入り」は誤解であること等)を説明し(10月)、居住者に対する説明会の開催を検討している(説明会の開催に当たり、本市の出前トークの活用なども提案した。)。 (～28.11月) ・平成30年3月に、当室から相談者に状況を確認した。相談者からは「あれから役員と話し合ったが、進展はない。また、市に協力をお願いしたいことが出てくれれば連絡する。」との返答であったため、一旦終結とする。	
5	29	1	保健福祉局	肢体		終結	先日、市内の美術館の展覧会に行ったが、展示物の位置等に車いすユーザーなどの視点の低い人への配慮がなかった。現場のスタッフにも意見を言ったが、責任者が不在であったので、京都市から意見してほしい。 アクセスができない、アクセスに苦労するなどの問題は、他の美術館でもある。京都市美術館でも、講演会の会場が階段しかない旧館であったため、中に入らず窓の外で聞いたことがある。市は市域の文化芸術施策や障害者施策を推進する立場にあるのではないか。	・当該美術館に概要を伝えた。「館内で情報共有を図り、今後の業務に活かしていく」との返答があった。(29.1月) ・市美術館への言及等もあったため、文化市民局に情報提供を行った。(29.2月)	
6	29	1	保健福祉局	知的		終結	保育園から、お泊まり保育に行くのに(「私の子どもは)電車の中で静かにできないかもしれないから、現地まで送迎をしてほしい」と言われた。また、「仕事の関係で迎えが難しい」旨を伝えたところ「1日目で連れて帰ってほしい」と言われた。	相談者から「当初の園の対応は納得できなかったが、話し合いをした結果、2日目も参加し電車で帰ることができた」との連絡があった。(園とは行事の度に話し合いができる関係にあるとのこと、今回の件は特段の対応は要しない。保育課に情報提供を行った。)(29.1月)	
7	29	1	保健福祉局	精神		終結	京都身体障害者結婚相談所(府市が委託している身体障害者相談事業の一つである結婚相談事業を実施)に登録用紙を提出したが、精神疾患を理由に断られ返却された。精神障害者の結婚相談所もあるべきである。	・委託先に事実等を確認(29.1月) 身体に障害のある方を利用対象としているため、身体に障害がなく精神疾患のある方には、京都精神保健福祉推進家族会へ相談することを勧めている。  ・供覧により障害保健福祉推進室と保健福祉総務課で情報共有(住所等が不明なため)(29.1月)	
8	29	2	保健福祉局	知的		終結	次のような話を受けたので、市とも情報共有したうえで、府民・市民に対する啓発を考えていきたい。「本年1月に、地下鉄十条駅でエレベーターに乗ろうとしたところ、乗り合わせた女性から「急いでいるから後から乗って」とか暴言を言われた。それ以来、怖くてエレベーターを利用できない。府や市には啓発をお願いしたい。」	庁内でも情報共有を図るとともに、市民啓発について、引き続き、法の理念を踏まえた啓発に取り組んでいく。	
9	29	3	保健福祉局	その他(パニック障害)		終結	市内複合施設に買い物に行ったとき、自分は障害があり、ショッピングエリアから遠い駐輪場に自転車をとめて行くのは困難であるため、出入口のスロープに自転車をとめていたら、警告文を貼られていた。事務所に電話し、「自分に障害がある旨伝えて配慮してほしい」と伝えたら、応対した男性に笑われた。警告文を貼られることは一定理解できるが、「笑われたこと」は、差別ではないかと感じた。	・施設側に事実等を確認(29.3月) 話があったのは事実であるが、笑ったという認識はなかった。ただ、そういった声があったことは共有しておく。	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
10	29	3	保健福祉局	難病		終結	<p>・市営保育所移管先選定部会での委員の発言は、保護者(子どもが福山型先天性筋ジストロフィー)の気持ちを傷つける、差別的な発言である。不見識であり、委員としての良識、資質、適性を欠く。また、部会において発言の訂正等もされず、審議がなされたことは、部会の信頼性も損なわれている。事務局も、「問題なかった」との説明を繰り返している。</p> <p>よって、委員からの直接の謝罪、委員の適性を欠いていること、部会の信頼性が損なわれていることを認め、このようなことが繰り返されないようにするための具体的な方策と対応を明らかにしてほしい。</p> <p>【発言内容】 民間の保育園でも、車いすを使用している子どももおられますし、私の子どもも身障2級です。3歳まで歩けず、歩けるようになれば来てもいいですよと市営保育所に言われ、少しずつ歩けるようになり、半日だけの入所許可をいただいた経過もあります。先生の気持ちや熱意があったからこそ入所できたと思います。保育所の先生方の熱意によるものですので、民間の保育園でも熱意のある保育士がいる所は入園できると思います。</p> <p>そういった点については、私たちも注意しており、障害者の受入れが十分にできるかどうかはしっかりと確認してきていますので、今回の審査に当たっても注意したいと思います。(平成28年度第3回市営保育所移管先選定部会摘録抜粋)</p>	<p>・発言については、法が規定する「障害を理由とする差別」に当たるような趣旨のものではない旨回答(29.4月)</p>	
11	28	8	建設局	肢体		終結	<p>京都市内にある公園のバリアフリーの状況について調査したところ、P型車止めが引っかけり、大型の電動車いすが入れなかった。</p> <p>①大型の車いすでも公園に入れるようにしてほしい(既存公園のP型車止めの撤去、新設公園のP型車止めの設置取消し)。 ②本件相談に対する今後の対応のスケジュールを示してほしい。</p>	<p>・相談者と協議しながら、P型をやめた場合、出入り口の開放性と自転車等乗入対策の両立の課題等への対策について検討してきた。</p> <p>・平成30年度に再整備を行う公園(4箇所)において、状況に応じて以下のとおり対応した。</p> <p>①バリアフリー動線となる入口部について、P型車止めを採用しない。 ②園内の園路全面整備に合わせ、P型車止めの配置を変え、90センチの有効幅員を確保する。</p> <p>等により、大型車いすでも入れるように工夫する(相談者も了承済み)。</p>	
12	28	9	建設局	知的		終結	<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。(28.10月)</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>	
13	28	10	建設局	肢体		終結	<p>プールを利用しようとしたところ、スタッフに車いすの方は利用できないと断られた。当該施設には障害者用の更衣室やプールサイドまでのスロープ等が整備されているにもかかわらず、「プールサイドは歩いていただかないといけない」などと言われ、断られたことは納得できない。障害者差別解消法も施行されており、今後の対応について考えてほしい。</p>	<p>・相談者と面談し、謝罪・協議。法や「京都市市対応要領」の趣旨のスタッフへの周知を徹底するとともに、障害のある方への対応について検討することとした。(28.10月)</p> <p>・客観的に見て合理的理由がない限り利用を断らないこと、従業員の再教育と徹底等要望のあった内容について対応する旨を説明した。また、今後の研修の在り方についても意見交換を行った。(28.12月)</p>	
14	28	4	区 ※障害保健福祉推進室受付	肢体・難病		終結	<p>社会福祉協議会の生活福祉資金貸付制度を利用して、必要な物品を購入したい。</p> <p>生活保護を受けているため、区役所の担当課にこれらの物品が必要であることについて副申書を作成するよう依頼したが、一部しか応じてもらえない。障害者の生活の実情を理解しない配慮を欠く行為である。</p>	<p>法の趣旨を踏まえたうえで、生活に最低限必要かどうかを所管課が個別の状況に応じて判断したものである旨を説明した。(～28.6月)</p>	
15	28	5	区	視覚		終結	<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>	
16	28	10	区	聴覚		終結	<p>学区の体育祭で行われる抽選は、発表が放送だけなので自分が当選したかどうか分からない。聴覚障害があっても参加できる運営をしてほしい。</p>	<p>主催者である体育振興会に連絡し、放送以外に、紙で結果の貼出しを行う対応をしていただいた。</p>	<p>必ず運動会に手話通訳を配置している学区もある。紙の貼りだしだけではなく、手話通訳の配置をお願いしたい。</p>

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
17	28	10	区	聴覚		終結	識字が困難な方とコミュニケーションがとれない(筆談が通じない)ので、市職員が間に入ってくれないか。(銭湯で流した湯が相手にかかり、口頭で注意されたが気分が、無視されたと思った相手が水をかけてきた。周囲の人が聴覚障害のことを伝えてくれたが、自分の筆談には応じてもらえなかった。)	行政の職員が介入すると相手の方が責められていると感じる恐れがあるので、双方のことを知っている町内の方に依頼してはどうかと提案した。	
18	29	1	区	肢体		終結	雪が積もっている中を支所まで行った。玄関に至る通路の雪かきなど一定の配慮はされていたが、車いすの通路やスロープの雪かきが全くされておらず、ヘルパーに押してもらっても上がらないため、通りがかりの男性の協力を得て支所に入った。今後は配慮してほしい。	今後、雪が積もった際には、速やかに来庁者の通行を確保できるよう、各所属に可能な範囲で雪かきの応援要員を依頼するなど支所全体で連携して対応することとした。	
19	29	3	区 ※障害保健福祉推進室受付	肢体・難病		終結	生活保護(医療扶助)の関係で区役所に提出した診断書について、1回目は自己負担がなかったのに2回目は自己負担が必要となり病院から請求された。その理由や経過について職員に説明を求めたところ、口頭での説明はあったが、書面での提供は断られた。 障害があるが故に(自分でメモすることができず、忘れてしまうため)書面を求めたのであり、応じないのは、合理的配慮義務違反(差別)ではないか。書面の提供ができない理由も教えてもらえない。	○当室から区に対し、以下のとおり助言を行った。 ①「障害があってメモが取れない、忘れてしまう、だから書面でくれな いか」と言われて応じるのは「合理的配慮」そのものである。 ②「過重な負担」があってできないときは、判断理由(客観的なもの)を本人に説明する必要がある。 ③どうしても難しいときは、お互いに話をして代替案・次善策を考えることが大切である。  ○区から当室に対して、以下のとおり連絡があった。 保護業務の中で、行政処分や指導書に関するもの以外は、書面を被保護者に渡すことはしていない。説明に不明な点があれば、必要であれば訪問する等し、繰り返し説明する旨を伝えるが、「書面を提供してほしい」の1点張り、説明は拒まれている状況である。  ○相談者から再度文書で、診断書の自己負担に関する説明を求める申出があり、区からその理由や経過を文書で回答した。(H29.11)	○例えば、聴覚に障害のある方に対しては、メモ出し等でやり取りしているのではないか。守秘義務等で書くべきではない内容だから書けないというのであれば理解できるが、口頭では理解が難しい人に対する合理的配慮について、知恵を絞って考えてほしい。 ○市職員が、文書で出せない内容を口頭で説明している場面を見ることもあるが、障害の特性上、口頭の説明だけでは理解が難しい方がいる。本人が内容を理解できてなくて、ヘルパー等の支援者が文書を作成している例もある。市から本人の状況を踏まえ文書を提供するなど柔軟に対応してもらえると、理解が進むと考える。 ○このことで、必要な支援が受けられなくなることがないようにすべき。
20	28	4	交通局	精神・内部		終結	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。 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。	交通局から次のことを説明した。(28.5月) ①アナウンスは特に相談者に向けて行ったものではないこと。 ②相談者から障害を有する意思表示がなく、運転士をスマホで撮影し始めるなど、運転士が状況を理解できる状況になかったこと。  28年5月、本人から障害保健福祉推進室に「交通局と話がかみ合わない」との相談あり→交通局と障害保健福祉推進室で協議  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協議を行った。(28.11月) ○本事業のポイントが、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	【障害の特性や理解について】 見た目で見えない障害に関して、周囲の無理解が社会的障壁となることは実感している。(複数)／精神障害のある方は、自己表現が苦手であり、人前で自分の障害を言いくいことを理解してほしい。／「自分の障害のことは知られたくない」が、その一方で「分かしてほしい」というのでは共感にくい。 【アナウンスについて】 優先座席に限定せずに「座席をお譲りください」とアナウンスすべきではないか。／見た目が健康そうに見える若者が座っていたからこそ「優先座席をお譲りください」というアナウンスがされたように思う。／アナウンスが自分に向けられたものと相談者が考えるのは自然である。(複数) 【相談者の行動、乗客の野次について】 スマホで運転士を撮影するなど、相談者にも行き過ぎた行為はある。／他の乗客からの野次が相談者にとって相当な重圧になることは、一般の方でも理解できるだろう。／優先席に座るのに、理由を説明する必要はないのではないか。 【市(及び相談者)の本件への対応について】 アナウンスは相談者に向けたものではない等の説明をして終わりではなく、お互いに話をして、無理解をなくしていく相互理解のきっかけにすることが大切である。(複数)／本人が求めていることを真摯に聞いて、どうしていくべきかを一緒に考えていく姿勢で進めるべきである。／合理的配慮の義務違反かどうかを問題とするよりも、次にどのような対応をすべきかといった話につなげていく必要がある。 【市民周知、職員研修について】 「しんどいときは、誰でも優先席に座ってよい」というメッセージがあるとよい。／配慮を促すようなツール、例えば(付けるかどうかは本人の意思によるが)「ヘルプマーク」の活用も有効ではないか。／職員が障害に対する理解を深めるためには、障害者団体や当事者が協力する形で職員研修を実施することが効果的である。／乗客に対しても理解を広めていく必要がある。
21	28	4	教育委員会	肢体		終結	総合支援学校のスクールバスをノンステップバスにしてほしい	所管課供覧処理(28.4月) (匿名の要望であり、特に説明などを求められたものではない。) 【補足】ノンステップバスは、座席数が極端に少なくなるので、児童生徒が乗車できなくなる。また、安全面については介助員を配置し対応している。	
22	28	4	教育委員会	肢体		終結	生涯学習施設に電動車いすで入場しようとしたところ、バリアの隙間が狭く入場できない。インターホンがないため、職員を呼ぶ手立てがない。	自転車やバイクの侵入を予防するために置いている植栽のプランターの位置を変えることで、改善を図った。以後も恒常的に進入路を確保することを約束した。インターホンの設置は、予算的な課題もあり、確約はできない旨を説明した。(28.4月)	・障害のある方からインターホンやエレベーターのボタンに手が届かないという話を聞くことがある。 ・インターホンはどれぐらいの金額なら設置可能か。(→ 優先度・必要度等も勘案される。)

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
23	28	4	教育委員会	知的		終結	保護者から以下の相談を受けた。 ①育成学級で知的障害の子どもと一緒に授業を受けることに不満を感じている。学校とはあまり波風を立てたくないが、どうすればよいか。 ②修学旅行の看護師の付添いについて、学校の承認を得たが、学校と病院の調整がうまくいかなかったため、子どもの事情を理解しているヘルパーに付添いをしてもらいたい。どこに言えばよいか。	①については、遠慮なく学校に相談すればよいこと、学校に伝えて相談の準備を整えることもできることを回答した。(28.4月) ②については、ヘルパーの付添いが不可であることから、学校側で看護師を探して対応した。相談者も納得され、修学旅行は無事終了した。(28.5月)	
24	28	4	教育委員会	肢体・知的		終結	排尿障害と移動困難がある。今年度から育成学級から普通学級に転級することになったが、総合育成支援員が付くのは週3日であり、支援員が付かない日や時間に不安がある。支援してくれるボランティア等もなかなか見つからない。	学校に連絡し、支援を増やす方法がないか相談・検討していくこととなった。 ボランティア名簿の掲載者に連絡したり、学校のHPIに広告を掲載したりした結果、ボランティアが見つかり、支援に入ってもらうことになった。(28.7月)	
25	28	5	教育委員会	知的		終結	・放課後に児童館に行く総合支援学校の子どもがいる。スクールバスのバス停から児童館まで100mほどあり、ヘルパーが見つからないため、母親が仕事を中抜けして対応しているが、児童館の前までバスで送ることはできないのか。 ・バス停を児童館の前にすることが難しいのであれば、付添ヘルパーの紹介はできないか。	次のことを説明した。(28.5月) ①当該児童館の前の道は狭く、カーブが急なため、大型バスの通行は不可能であること。 ②バス停の位置の変更は、年度途中は困難であり、また、通行の妨げとなるなどの問題もあること。 ③ヘルパーの紹介は当課からはできないこと。	・③は相談者は納得されたのか。(→ ヘルパー派遣等の窓口が別にあることは御存知である。)
26	28	5	教育委員会	身体・知的		終結	保護者から「寝たきりの息子(弟)を兄の運動会に連れて行きたい。(ヘルパーには半日しか見てもらえないので、連れて行かないと運動会を最後まで見れない。)」との相談があった。弟を連れてこられるなら、保健室にいてもらうのがよいが、運動場は見ることができない。どう対応したらよいか。	学校が保護者(母)の思いを聞き取ったうえで、学校として最大限の支援をすることを伝えた。在宅治療をしており、家から長時間出られるような状況ではなく、また、家族の協力もなかなか得られない状況であったため、最終的には運動会には連れてこられなかった。(28.5月)	
27	28	6	教育委員会	肢体		終結	子どもが通っている小学校の体育館が新築され、プールが屋上に設置されるが、エレベーターが整備されないと聞いている。なぜか。	次のことを説明し、理解を求めた。(28.6月) ①プールの使用期間や設置経費を考慮すると、エレベーターの設置は難しいこと。 ②肢体障害のある児童のプールへの移動等については、学校と関係課が連携して体制を整えるため、本件を情報共有すること。 ○手すりの増設や段差の解消等の対策を実施するとともに、プールへの移動の際は、教員が補助を行う体制を取ることを学校に確認した。(28.6月)	
28	28	7	教育委員会	知的・精神		終結	育成学級の子どもが担任ともめて、不登校が約1箇月続いている。子どもは、物事を通り一遍にしかとらえられず、思うようにならないと暴力的になるところもある。学校から隣のクラスの先生と別室で学習するのはどうかと提案もあったが、子どもが隣では担任と会うから嫌だと泣いて、学校に行こうとしない。	○学校から、不登校の状況(担任の発言に対する本人の受け取りに誤解があること等)について連絡・相談あり(28.6月末～) ○保護者には、相談内容を学校に伝え解決策を学校と一緒に考えていく旨を伝えている。(学校が学習の再編成等の提案をしてくれており、自分(保護者)は納得しているが、本人が納得せず困っているとの連絡があった。(28.9月)) ○現在、他校との学校間交流の日のみ登校できている状況。別室で学習できるよう教室環境を整え、学校・保護者から本人へ働きかけを行っている。(28.11月) ○他都市に転出することになったが、全く学校に行けない状況から週に1～2回は登校できるようになり、本人も学校が嫌ではなくなった。との連絡が相談者からあった。(29.3月)	
29	28	8	教育委員会	知的		終結	育成学級に通っている児童の保護者から、担任の教員が複数の生徒や保護者に対して暴言等を行っているという相談があった。「配慮を求めて育成学級に入れているのにおかしいのではないか」「担任を変えてほしい」とも訴えられている。なお、保護者の意向により、氏名等を市に伝えることは控える。	○学校に事実確認を行い、誤解を生じさせかねない発言等があったことを確認した(28.8月)。なお、これらについては、既に保護者に説明、謝罪を行っている(28.5月～7月)。(教師の発言を児童が誤解して受け取るケースもあり、保護者の問合せ・相談に対しては、その都度教師が対応している。) ○学校長に対し、経過願末書の提出を求めるとともに、学校と保護者との信頼関係づくりを進めるため、担任と学校長との報告・連絡等の体制を再点検するよう指示した。(28.8月) ○学校・保護者間の信頼関係を取り戻すため、保護者の氏名等を教えてもらい直接話し合いたい旨を相談者(関係団体)を通じて伝えたが、了解を得られなかった。学校には、今後とも丁寧に対応し、指導・支援するよう指示した。(28.8月)	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
30	28	12	教育委員会	発達		終結	①本人の障害特性が学校に分かってもらえず、適切な支援につながっていない。 ②担任との関係性が悪く、十分な話ができない。学校長に問い合わせても適切に対応してくれない。	○以下のことを回答。 ①については、これまで適切な支援について助言してきた。ただ、その後の検証ができていない部分もあるので、学校長に聞き取りをしなが、より具体的に適切な支援を提示していきたい。 ②ほかに養護教諭やスクールカウンセラーを紹介したが、拒否されたため、教頭先生にお話しされることを提案した。  ○その後、学校と保護者で今後の適切な支援について話し合い、本人も通学できている。	
31	28	12	教育委員会	発達		終結	普通学級入学に際して、不安面が高く、学校長に、母子での通学や本人が帰りたいと言ったら無理をさせないでほしいこと、偏食がきついことへの配慮について相談したが、対応できないと言われた。	入学までに教育相談を行い、しんどくなったら帰宅、給食事の弁当持参や母子での通学等、1日1時間でも登校できるように進めていくことで合意。入学後も、じっくり本人のペースに合わせて学校生活に慣らしていく方針で進めている。	
32	28	4	市立病院	聴覚		終結	手話通訳者の増員を希望	・平成28年度までの体制 平日日中1名(火曜日の午前中のみ2名)。 ・平成29年度からの体制 平日日中の月曜日から水曜日に2名、木曜日、金曜日に1名	
33	29	5	総合企画局	視覚		終結	かねてより京都ライトハウスに京都出前トークのテーマ集及びリーフレットの点字版の作成を依頼し、各区役所等に配架しているが、今年度は視覚障害者協会の関連施設への配架も依頼した。その際に京都ライトハウスより、点字版は読めなくても音声版なら情報の届く視覚障害者もあり、施設にも配置することが可能であるため、音声版の作成について要望する。	京都ライトハウスに「京都市政出前トーク」リーフレットの音声版の作成及び視覚障害者協会の関連施設へ配置を依頼した。	
34	29	4	文化市民局 ※障害保健福祉推進室受理	内部		終結	3月末頃に、文化施設に行った。チケット売り場で障害者手帳を提示したら、対応された方が、入口におられる職員に向かって、「障害のある方が行かれます。」と大きな声で言われた。拝観に当たって、特に配慮が必要であったわけではないので、不快に思った。本人に配慮が必要かどうかを確認してから対応いただけたらと思った。 関係部署に伝えてほしい。	障害保健福祉推進室から関係部署に伝達した。	
35	30	3	文化市民局	その他(受動喫煙症)		終結	文化施設で行っている講座の会場が急遽変更された。当該文化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に対する差別にあたる。	相談者に以下のとおり回答し、理解を得た。 ・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く反省している。 ・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。 ・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。	
36	29	11	産業観光局	化学物質過敏症		終結	自分は、農業等に対して症状が発症する、化学物質過敏症である。 農業使用の事前周知等に係る啓発について京都市のこれまでの対応は聞いているが、自宅周辺では、農業使用者による取組が見られない。この状況は、障害者差別解消法でいう、行政(京都市)の「合理的配慮を欠いた対応」になるのではないかと。	京都市保健協議会会長と協議し、相談者居住地町内で、国が農業飛散による被害の発生を防ぐために作成したパンフレット(農業使用の事前周知の啓発を含む)の回覧を依頼した。	
37	29	4	保健福祉局	視覚		終結	組織改正に伴い、5月8日から区役所・支所の窓口が変わることを4月半ばに福祉事務所の窓口で初めて聞いた。市民しんぶん(区版)の4月15日号に概要は掲載されているが、詳細な内容については、5月15日号で掲載される予定とのことであり、我々障害者も含めて市民周知としては不親切ではないかと。5月8日の実施を先送りしてほしい。レイアウトの変更についても、当事者と議論してから決定すべきである。	周知についての御指摘は真摯に受け止めたい。5月8日の実施は市の方針であり、先送りはできず、御理解いただきたい旨を回答	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
38	30	1	保健福祉局	難病		終結	<p>人工呼吸器を装着した障害者は、健常者と同じように長時間、体位を直角に保つことはできませんが、航空機においては、そういった人たちが機内で過ごすための環境が整備されているとはいえない。</p> <p>そのため、搭乗に当たっては、リクライニングができるビジネスクラス席（介助者の分も含め2席）を選ばざるを得ない。また、エコノミー席でもストレッチャー料金が必要となり、障害のない人と比べると、かなり高額になる。</p> <p>民間事業者における合理的配慮は、努力義務であるが、障害を理由に上記のことを選択せざるを得ないのであり、行政からも事業者との調整をお願いしたい。</p>	<p>○航空会社に対して、ストレッチャー料金の現状を聴取するとともに、国の航空事業所管課、他都市等にも同様の相談がないか等確認（H30.2）</p> <p>○相談者に対して、国等からの聞き取り内容及び権利擁護部会での意見を報告（H30.6）</p> <p>○当事者ヒアリングを実施（H30.7）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エコノミークラスにストレッチャーを取り付けた場合の料金と比較しても、ビジネスクラスの方が安くなるのが現状。ただ、ビジネスクラス席は衝立があるため、車いすから座席を移動するのに困難が生じる。</li> <li>・航空機の構造、トイレや通路の問題（車いすです利用できるものとなっていない）</li> <li>・空港内での移動支援設備（ストレッチャーなど）の設置</li> <li>・搭乗手続きにおける配慮（事前に診断書等を提出しているが、医療機器の持ち込みが不可とされる場合。医療機器、車いすが解体される問題など）</li> <li>・そもそも、身の回りのことを一人でできない人を乗せることを想定していない。</li> <li>・国交省など関係省庁及び大手航空会社とも折衝している。</li> <li>・啓発活動として、ボストンの報告会とバリアフリーの講演とセットで、各地で行っている。</li> <li>・本件は、障害のある人の移動について、社会全体でどう支援していくかという問題である。協力をお願いしたい。</li> </ul> <p>○権利擁護部会にて、相談者から事例の詳細及びこれまでの取組状況を報告（H31.2）</p>	<p>&lt;30.2.16権利擁護部会からの意見&gt;</p> <p>○当事者団体にヒアリングするなど、ニーズ調査をされてはどうか。</p> <p>○事業者も一定努力されており、これ以上のことを求めるとなると、行政側が補助するということも考えなければならないのではないか。</p> <p>○「障害のある人の移動」という広い視点で考える必要もあるではないか。また、ほかの公共交通機関についても、障害者間で差がある。</p> <p>&lt;31.2.13報告及び意見交換の概要&gt;</p> <p>【報告】</p> <p>○エコノミークラスにストレッチャーを取り付けた場合の料金と比較しても、ビジネスクラスの方が安くなるのが現状。ただ、ビジネスクラス席は衝立があるため、車いすから座席を移動するのに困難が生じる。</p> <p>○航空機の構造、トイレや通路の問題（車いすです利用できるものとなっていない）</p> <p>○空港内での移動支援設備（ストレッチャーなど）の設置</p> <p>○搭乗手続きにおける配慮（事前に診断書等を提出しているが、医療機器の持ち込みが不可とされる場合。医療機器、車いすが解体される問題など）</p> <p>○そもそも、身の回りのことを一人でできない人を乗せることを想定していない。</p> <p>○国交省など関係省庁及び大手航空会社とも折衝している。</p> <p>○啓発活動として、ボストンの報告会とバリアフリーの講演とセットで、各地で行っている。</p> <p>○本件は、障害のある人の移動について、社会全体でどう支援していくかという問題である。協力をお願いしたい。</p> <p>【意見交換】</p> <p>○ほかの市で、ストレッチャー料金に関する意見書を航空会社に提出したが、一辺倒の回答しなかったということを知ったが、京都市からも意見書が出せないか一緒に考えたい。</p> <p>○本件は、そもそも人工呼吸器を使用している人を顧客として想定していないという意識が社会的障壁として存在している。意識を変えていくための取組も含めて、引き続き、共に考えてまいりたい。</p>
39	29	11	子ども若者はぐくみ局	視覚・聴覚・発達		終結	<p>平成29年11月27日、翌28日に開催予定の平成29年度第11回市営保育所移管先選定部会（以下「選定部会」という。）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>選定部会前日に相談があったため、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。</p> <p>部会終了後に、改めてPCによる要約筆記及びグレーの紙に印刷した資料の用意について申入れがあった。</p> <p>申入れを受け、12月の選定部会から、以下のとおり対応することとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>②グレーの紙に印刷した資料を用意する。</li> </ul> <p>（12月の選定部会においては、申込みに応じて、PCによる要約筆記及びグレーの紙に印刷した資料を提供した）</p>	
40	30	3	子ども若者はぐくみ局	発達		終結	<p>子の入園が内定していた保育園の入園説明会（3月8日）で、大声で「うるさい」「何を言っているか分からない」といった相談者による言動があった。</p> <p>これは、障害の特性によるもので、当日は音を制御するためのイヤーマフを忘れたためであるが、この言動を理由に「まともに話すことができない」と、園から子の入園を断られた。</p> <p>園には、翌日（3月9日）改めて、普段は普通に話ができることを説明し、相談者の母が送迎を行うことを提案したが、受け入れられなかった。</p>	<p>○3月12日 区役所及び幼保総合支援室から、園に対して、本件受入拒否は、子ども子育て支援法及び障害者差別解消法に違反することを説明、指導したが、園側の態度は変わらなかった。</p> <p>○5月16日 幼保総合支援室から、園に対して、両法に基づく是正、改善に向けた指導文書の交付を行った。</p> <p>○6月5日 園から改善の報告書が提出される。今後受入拒否は行わない、職員に対する障害者差別に関する研修を実施する、相談者に対する謝罪の場を設けるといった内容であった。</p> <p>○6月26日 謝罪の場を設け、受入拒否等について園長から謝罪が行われたものの、園長自身は相談者を傷つける発言はしていないとしたため、相談者は納得されなかった。</p> <p>○7月12日 園長の発言を録音した音声データ（3月9日相談者と園長の会話）を園を運営する法人に提供した。</p> <p>○7月21日 法人の緊急理事会が開催され、音声データを確認、再度謝罪を行うことが決定された。</p> <p>○8月13日 園長（法人理事1名、監事1名同席）が、相談者を傷つけたことや法人全体として障害者に対する意識を改めていくことなどを丁寧に謝罪し、相談者も納得された。</p>	
41	30	1	都市計画局	肢体		終結	<p>自分が行きたい施設（既存建物をリニューアル）が、地階にあり、昇降機が設置されていないため、行くことすらできない。施設に連絡すると、スタッフによる介助などソフト面での対応しか回答がない。</p> <p>不特定多数の者が主として利用するものについて、バリアフリー化を促進することは、行政の責務ではないか。</p>	<p>相談者に対して、以下のこと等を説明した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設は、研修的な用途で使用されるものであり、バリアフリー条例の対象とはならないため、強い指導はできない。</li> <li>・施設に対しては、車いす使用者の方への対応を検討するよう申し入れを行った。施設からは、「スタッフが介助するなど現状できる限りのことはしたい。」との回答であった。</li> </ul>	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
42	30	2	都市計画局 ※障害保健福祉推進室受理	肢体		終結	市営住宅障害者優先入居事務について、障害者が単身で入居を申し込む際にのみ、市営住宅での単身生活に関する支援体制について、「居住支援体制相談結果票」の提出を求めることは、法が規定する「不当な差別的取扱い」に該当する可能性があるのではないか。	○障害保健福祉推進室から相談者に回答(H30.2) 当該案件については、担当課から当室に相談があり、内閣府にも確認のうえ、「不当な差別的取扱いに当たると思われる」ことなどを回答している。 現在、担当課において、見直しを行う方向で検討中である。  ○今後の対応について、担当課から相談者に以下のとおり説明し、理解を得た。(H30.3) 「居住支援体制相談結果票」が必要となる取扱いについては、障害保健福祉推進室とも調整のうえ、平成30年6月募集から廃止することとした。今後は、これまでから障害者だけでなく単身入居を申し込んだ本人全員に記入してもらっていた「自立生活申立書」の様式に障害サービス利用状況などの欄を追加して、対応することになる。	
43	29	10	建設局	肢体		終結	梅小路公園内に車椅子が周回できる専用通路の設置を願う。(砂利道やでこぼこのある道は通ることができない。)	○梅小路公園には、車椅子専用の園路はないが、主要な各施設を結ぶ園路については、アスファルトや石材等を用いて舗装を行ったり、園内一部では、車椅子の方も利用いただけるようにスロープを設置している。 また、降雨等により土が流され凸凹が発生した箇所には速やかに土の補充するなど、快適な維持管理に努めていく。	
44	29	5	区	視覚		終結	平成29年5月8日付け組織改正に伴うレイアウト変更により、障害に関する窓口の場所が2階の手前のカウンター(階段及びエレベーターホール近く)から、3階の奥のカウンターに変更されたため、窓口まで自力で行き辛くなった。 視覚障害者が新しい窓口まで自力で行けるように、エレベーターホールから窓口まで点字ブロックを設置してほしい。	庁舎3階エレベーターホールから障害に関する窓口まで、点字ブロックを設置し、当事者にも確認いただいた。(29.7月)	
45	29	11	区 ※障害保健福祉推進室受理	肢体		終結	今年の4月に保護費の支給に関する手続き(通院のためのタクシー利用の関係)のため、窓口に行った。自分は、障害があり、自筆が難しいため、ヘルパーによる代筆で手続をお願いしたが、応対した職員に断られた。ほかの職員に依頼してもらった時は、代筆に応じてもらうなど柔軟に対応いただいたこともある。今後も配慮をお願いしたい。	障害を理由に自筆が困難な方については、必要に応じて代筆も認めるなど柔軟に対応するよう、情報共有を図った。	
46	29	4	消防局	その他 (両手足、てんかん)		終結	子ども(小学生)がBFC(少年消防クラブ)への入団を希望しているが、出生時に発症した脳出血の影響で、若干、両手足の動きが悪く、てんかんの既往もある。このような状態でBFCに入団させていただくことは可能か。	当署の少年消防クラブ規約では、障害のある児童の入団制限等の規定はなく、活動については様子を見ながら進めることとし、入団を認めている。 また、例年、複数の保護者にBFCの育成委員として、児童の指導の協力をお願いしており、相談者におかれても「子どもを近くで見ることで、安心」と育成委員として参加を快諾。4月に入団及び年間事業等の説明会参加。	
47	29	4	交通局 ※障害保健福祉推進室受理	肢体		終結	バスに乗るために、電動車いすであるため、列からはずれて一番前で待っていたら、1台目のバスの運転手から「列に並んでください」と言われた。なので、列に並んで待っていたら、2台目のバスの運転手から「列には並ばずに一番前で待っていてください」と言われた。続けて「ただ、今日は、観光客でいっぱいなので、バスには乗れませんよ」と言われた。 ①一番手前で待っておくべきなのか。列に並んで待っておくべきなのか統一してほしい。 ②自分は電動車いすであるため、流しのタクシーに乗ることはできない。また、福祉タクシーも予約しないと乗れないので、最寄りの電車まで歩けということかと感じた。その旨も運転手には伝えた。「乗れない」という言動は、接客としていかがなものか。	・本人に以下のことを説明した。(29.4月) ①については、列に並んでいただくことを原則としている。 ②については、運転士は、満員のため、このバスにはご乗車いただけない、また、おそらく次のバスも満員が予想され、ご乗車いただくことが難しいとの趣旨で、説明しているものと思われる。説明として言葉足らずであり、市バスをはじめとする路線バスは、電動車いすであっても、通路を塞ぐことや安全装置がつけられず安全が確保できないなどの条件がない限り、ご乗車いただけるものであることを説明したところ、ご理解いただいた。  【事業を踏まえた対応】 全営業所の運転士に周知し、電動車いすをはじめとする車いすの方が乗車できないように捉えられないようご案内するとともに、車いすのお客様のご乗車について、再度確認するよう指示を行った。	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
48	29	4	交通局 ※障害保健福祉推進室受理	聴覚		終結	<p>地下鉄の駅へ特別割引ICカードの手続きに行った際、 ①駅職員に対し、「耳が聞こえないので書いてください」と2～3回お願いしたのに無視されたこと ②本人確認の書類は、障害者手帳の写しがあれば必要が無いにもかかわらず、別の本人確認書類が必要であると誤った説明を受けたこと ③この事案について、抗議しようとホームページの「問い合わせ先」として掲載されているのは全て電話番号であり、聴覚障害者が問い合わせできないことについて、謝罪と職員への指導及び周知の徹底を求める。</p>	<p>以下のとおり事実確認を行い、 ①相談者が音声言語でお話しされていたことから、当初、聴覚に障害があるとは気付かなかったが、気付いてからは筆談で対応した。 ②案内の内容については、指摘通り間違っていた。 ③ホームページには、「お客様の声」というメールによる問い合わせが可能であるが、FAX番号は記載していなかった。 相談者に直接お会いし、謝罪するとともに、FAX番号の記載を速やかに行う旨を説明し、理解を得た。</p> <p>【事案を踏まえた取組】 ・全ての駅職員に対し、事案の周知を図った。 ・ホームページのお問い合わせ一覧に、FAX番号を記載した。 ・対応者に対して、IC乗車券制度及びお客様接遇についての特別研修を実施する。</p>	
49	29	6	教育委員会 ※障害保健福祉推進室受理	発達		終結	<p>市立小学校において、放課後デイサービスに通っている児童に、「学年と名前とデイサービスに行きます」と書かれた紙を担当が渡してしまった。 学校側(担任の先生)には、他の児童や保護者等には障害のことは言わないでほしい旨を伝えていたが、これをきっかけに他の児童や保護者に伝わった。</p>	<p>・放課後デイサービスが増加している中、児童を安全・確実に引き渡すため、放課後デイサービスに引き渡す児童の名簿を基に、担任が児童を振り分けるとともに受取側の担当教員も名簿を基に確認をし、予定と異なった行動をしないように配慮している。 ・放課後デイサービスの迎えの車対応も含め安全確保を行っている。 ・校内教職員対象に障害や放課後デイサービス等についての理解を深める研修や話し合いの場を設けた。</p> <p>○引き続き、保護者から申し出があれば、思いに寄り添い、対応していく。</p>	<p>○子どもの障害受容や告知に関して、親の立場として理解してほしいことがある。 ・親が子どもに障害があることを知らせることで、子どもがショックを受けて、更に状態が悪化することもある。また、ほかの子どもに知られて、いじめにつながることもある。 ・いつ、どのタイミングで知らせるかは、周りとの信頼関係ができていないかといったことも重要なことであり、親としては非常に悩ましい問題である。 ○安全に引き渡すためにメモを渡すことは、合理的配慮としては考え得ることである。これがいけないとなると、ほかに適切か方法があるのか悩んでしまう。 ○送迎車には、事業所名などが書かれているが、それもダメということになるのか。車を寄贈された場合は、書くことが求められたりするが。 ○利用者の親から、車に事業所名を書いてほしくないという声は聞いたことがあり、マグネットで簡単に取り外しできるようにしている例もある。放デイに通うことが、子どもには良い面もあるのに、それが、どこかマイナスイメージに捉えられているのではないか。本人や家族のみならず、周囲のそういった意識を変えていく必要もある。</p>
50	29	5	教育委員会	発達		終結	<p>・担任から、中1に入って初めての家庭訪問で、突然、息子が「集中力がない、空気が読めない等」の理由で、「通級指導教室入級を考えてください」と言われたが、通級指導教室(入級の基準や内容等)についての説明も特になく、どうしたらよいものかわからない。本人もショックを受けている。</p>	<p>・校長、学年主任、担任から事情説明(困りを抱えていて、通級指導教室で指導した方がよいと考えられる場合、学校と保護者、本人で十分相談して入級することもあること)及び配慮が欠けていたことについて謝罪を行い、保護者には一定の理解を得られた。(29.5月) ・その後、校内体制を整え、総合育成支援主任やLD等通級指導教室担当と連携し支援を行ったり、総合育成支援員が付くなどして、通級指導教室への入級ではなく、普通学級において支援している。(29.7月)</p>	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
51	29	7	教育委員会	発達		終結	<p>子ども(自閉症スペクトラム)が最近学校に行きにくくなっている。学校には色々対応をお願いしているが、分かってもらえないことがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不調の際に個別に対応してくれる専門性のある教員はいないのか。</li> <li>・教室に入れない際には保健室登校を行っているが、担任が声かけにきてくれない。</li> <li>・子どもが人前に立つことが苦手なことを伝えていたのに、授業(日曜参観)の内容がスピーチだった。</li> <li>・給食を教室で食べるのが難しいので、配慮してほしい。</li> </ul>	<p>○総合育成支援課から「個別で指導する教員をつけることは難しいが、学校体制の中で総合育成支援員やボランティアを活用できる可能性はある」ことなどを返答。学校に対応について、以下のとおり確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教室に入れないときは、担任だけでなく学校体制でほかの教員が対応し、教室に戻れることもある。</li> <li>・日曜参観の内容は、事前に保護者と相談し、確認のうえ行っている。</li> <li>・給食は、全く食べることができないため、弁当を持参。養護教諭と一緒に食べている。</li> </ul> <p>○学校に、その後の状況を確認</p> <p>【平成29年9月】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者と、複数回面談した。</li> <li>・本人に、一日のスケジュールを伝え、本人がどうしたいかを確認して、一日の計画を立てている。</li> <li>・教室に入れず、職員室にいるときは、職員室にいる教員が勉強を見ようようにすることを、教員間で確認した。</li> <li>・担任が家庭訪問をし、宿題を見たり、登校を促す等の対応もしている。</li> </ul> <p>【平成30年1月】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・途中、学校に来れなくなった時期もあったが、本人が「5時間目に行きます」と電話をしてくるようになっている。自分で決めたこともあったか、実際に5時間目には必ず登校し、教室に入るようになってきた。</li> <li>・その後リズムが安定してきた時期に、週2回の学生ボランティアとの個別学習を提案したところ、個別学習の時間を1・2時間目に設定することで、朝から登校できるようになった。</li> <li>・個別学習の後は、一旦家へ帰って昼食をとり、5時間目には学校に戻ってきて在籍学級で学習をしている。</li> </ul>	
52	29	7	教育委員会	見えづらさ		終結	<p>医師から、子どもは「脳に障害はないが、見え方、目の動きが悪い」との診断を受け、「目の学校」にも複数回通った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・そこで、手元にあるものや黒板を見るとき、ピント合わせに人の倍以上の時間がかかっていると言われた。</li> <li>・学校に話をし、席を一番前にするなどできることはしてくれている。</li> <li>・「目の学校」は、夜の時間帯しかトレーニングしてもらえる時間がないので、帰るのが遅くなり、本人も疲れている。経済的にも厳しい事情がある。</li> <li>・学校に、専門の人を派遣して訓練してもらえるなどの制度はないだろうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校に視機能のトレーニングの専門家を派遣するような制度はない中、現状で可能な対応について、関係部署が連携して検討する旨を返答。</li> </ul> <p>【相談後の対応(H29.7以降)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケース会議を実施。総合支援学校での検査で、ピント調節がとても遅いことを確認し、通級指導教室にて、ビジョントレーニングを開始した。</li> <li>・相談者からの申出によりトレーニングは一旦終了し、その後の支援方法について相談しながら対応していく。</li> </ul>	
53	29	9	教育委員会	その他		終結	<p>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が、可能かどうか(施設の多機能トイレに十分なスペースやベッドがないため)</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れ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>	
54	29	10	教育委員会	肢体		終結	<p>松葉杖を使用しており(身体障害第5級)、本の持ち運び等を考え、「図書館の在宅貸出制度」への登録を希望したい。</p>	<p>・在宅貸出制度は、「身体障害の第1～4級に該当し、来館して図書館を利用することが困難と認められる者」を対象としていることを説明した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者手帳所持者が対象となる「特別貸出制度(貸出冊数及び貸出期間が通常の約2倍)」の利用を案内し、相談者は、同制度の利用登録を行い、図書館を利用されている。</li> </ul> <p>○今後、相談者の障害の状態など状況に変化が生じ、申出があれば、適宜対応していく。</p>	
55	30	1	教育委員会	肢体		終結	<p>図書館における行事会場(この月は会議室)は出入口に段差があるが、車いすのまま入場できるか。会議室は図書館とは別入口で、2足制段差ありの構造である。</p>	<p>利用者の障害の程度から、会場出入口で車椅子から降りていただいて室内に安定した体位を保つために肘つき椅子による対応で合意を得た。</p>	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
56	29	12	市立病院	聴覚		終結	夫婦ともに聴覚障害があり、電話ができない状態にある。そのため、緊急時に市立病院に連絡を取る手段がなく、電話以外の通信媒体(FAX、メール)で病院職員と連絡を取れるような運用体制の構築を求める。	各部署と調整を行い、聴覚・言語障害者専用のFAX番号を新たに取得及び新しいFAXを購入することとした。また、対応開始に向けて対応フォローを整理した。 今後、FAXの回線の工事を行う予定である。 (追記) 院内の調整及び工事が完了したため、1階事務局及び救急時間外受付に専用FAXを1台ずつ設置し、平成30年5月21日から運用を開始した。	
57	31	1	環境政策局 ※障害保健福祉推進室受理	聴覚		終結	区役所へ、ろう者が大型ゴミを処理したく、窓口通訳者を通して電話で連絡したが、「代理は認めません。FAXでの連絡をお願いします」との返答であった。 本人は、文章を書くのが得意ではなく、通訳を通したやり取りの方が正確性の高い内容のやり取りができることを理解してもらえなかった。 再度、「聞こえる人は電話で簡潔に手続きができるのに、不公平(不当な差別的取扱い)である」「通訳は代理ではない」ことを質したが、「ルールですのよ」「当日に何かあった時の緊急連絡対応に困るので」「聞こえる家族の方からの連絡を」との返答であった。 ・代理は認めず、家族なら離れて暮らしている人でもよいのか(理解できない)。 ・FAXを持たないろう者も増えており、同じような人もゴミを処理してもらえない。	○相談者に対し、担当課から以下のことを回答 ・大型ごみの処分は、財産の処分という側面があるため、原則、本人からの申請としていること ・ごみは、公道に出してもらい、収集に回る方法を探っているが、当日に、指定の場所にごみが出されてない、手数料券が貼られていないなどの理由で収集できない場合は、周辺地域への影響を考慮し、速やかに申請者へ連絡し、対応してもらう必要があるため、その連絡先の確認が必須であること ・今回は、申請者の事情を考慮し、いくつかの連絡方法を提案したが、了承してもらえず、結果として、手続きができなかったこと ・聴覚に障害のある方等については、申込時の手続きを簡略化できるよう、FAXを利用した事前登録制度を設けていること ・メールによる申し込みについては、受付業務受託業者と協議・検討を進めていくこと(現在は、受付業務を民間委託し、コールセンターで一元管理しており、個人情報の管理の観点から、コールセンターはインターネットに接続できない環境となっている)	
58	30	5	保健福祉局			終結	市内のマンションにグループホーム(サテライト型)を開設するため、不動産会社を仲介して、法人契約が可能な賃貸マンションに契約を申し込んだが、管理会社及びオーナーの審査の結果、断られた。 不動産会社からの説明では、法人の社宅として借りるのは構わないが、サービスの利用者が利用するということに難色を示していたとのことであったが、明確な理由は教えてもらえなかった。 グループホームは、障害者総合支援法でも障害のある人の居住空間としても認められており、その利用形態は、一般的な賃貸マンションへの入居と変わるものではなく、実質、障害を理由とする入居拒否(不当な差別的取扱い)に当たるとはいえない。予定している所は、本人にとっては、住み慣れた地域であり、一人暮らしに向けたステップとしても考えている。 行政として、何か対応できないか。	○以下のとおり回答し、対応について検討する(30.5月) 不動産業に関する差別的取扱い等については、国交省の管轄になる。サテライト型のグループホームも増えてきている中で、本件が不当な差別的取扱いに該当するかどうかや同様の相談事例がないか、あるいは担当部署で対応できないか等について、本市から国交省に相談する。  ○国と府に相談のうえ、市から仲介業者に聞き取りを行った。 仲介業者として、管理会社を通じてオーナーにグループホームのことも説明したうえで、意向を確認したところ ①オーナーとしては、法人契約において、法人の社宅として社員が住むということは認めているが、今回のように法人の施設として利用するという形態は、認めておらず、障害に限ったことでもない。 ②当該障害者本人との個人契約であれば、申し込んでいただいて構わない。 との回答があり、そのことを相談者に伝えている。「障害」を理由に断ったというわけではない。  ○当室から相談者に回答 府とも相談したが、今回は、「障害」を理由に断ったとは言えず、障害者差別解消法に基づき本件事業者に直接対応を求めることはできない。	
59	30	10	保健福祉局	精神		終結	以前、働いていた障害福祉サービス事業所において、サービス管理責任者が、法の規定を無視して自分では個別支援計画やアセスメントの作成に携わらずに他人に任せ、対外的には自分が作成したように装っていた。 また、それだけの業務をこなしたにもかかわらず、処遇改善の際には、障害のない人はその対象となったが、自分は対象外とされた。 そのほかにも不適切な運営が見受けられた。 当時、京都市や労働局に相談し、対応いただいたが、引き続き、法に基づき事業所に対する指導、啓発等をお願いしたい。	○今後も、法に基づき、事業所に対する集団指導及び実地指導を適切に行うとともに、事業者への差別解消法等の周知啓発にも取り組んでいく旨を回答した。(H30.10)  ○障害福祉サービス事業所に対して、障害者差別解消法及び障害者雇用促進法に関する本市主催の講座の開催案内と併せて、法について周知した。(H30.11)	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
60	30	11	保健福祉局	受動喫煙症		終結	<p>受動喫煙症により市内の病院に通院しているが、今年の5月に院内の待合（廊下）でタバコの煙を感じ、激しく咳込むことがあった。そのため、病院の理事長宛に「診療中の受動喫煙」の被害が起きており改善を求める意見を書面で送ったが、敷地内禁煙の実施には多くの課題が山積しているため、早急に対応することは困難である旨の書面が6月に返ってきた。</p> <p>その後、9月に再度受診のために当該病院を訪れると、敷地入口付近からタバコの煙を感じ、頭痛やせき等の症状が現れた。</p> <p>通り掛かりの職員に喫煙所を尋ねたところ、病院建物から10m程離れた場所に木造で屋根だけの小屋を教えられたが、喫煙者の姿はなく、院内の別の場所にも喫煙所があると考え。以上のことから、受動喫煙防止策に必要な措置がとられているとは考えられないため、改善に向けた指導をお願いしたい。</p>	<p>H30.7に原則敷地内禁煙を義務付ける改正健康増進法が成立している。(2020年4月に施行。ただし、病院などの施設について2019年7月1日の施行予定)。</p> <p>本市では、改正法の成立前から、改正法案の周知を各施設に行うとともに、禁煙等の状況や今後の対応方針に関する実態調査を実施している。</p> <p>また、本件相談を受けて、改めて当該病院に対して受動喫煙の防止に向けた対策の実施に関する対応を求めた。病院としても屋外喫煙所の在り方について現在検討しているとの回答を得た。</p> <p>今後、実態調査の結果も踏まえ、当該病院に限らず、改正法で規定する必要な措置について検討していく。</p>	
61	30	12	保健福祉局	聴覚		終結	<p>市主催の式典に参加するに当たり、手話通訳を申し込んだ。当日、手話通訳を付けてもらったのはありがたかったが、通訳者の配置が自分の席の横で、通訳を見ると、舞台が見えなかったのが、残念であった。また、式典における受賞者のビデオメッセージが流された時、会場が暗転して、通訳がよく見えなかった。</p> <p>今後、式典やイベント等で手話通訳を付ける際は、配置等にも配慮いただきたい。</p>	<p>○相談者に、以下のとおり回答した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント等で手話通訳を付ける際は、配置等について事前に確認するなど配慮が必要である。</li> <li>・本件は、障害者差別解消法に基づく合理的配慮に関する相談として受け、事例を庁内で共有する。</li> </ul>	
62	30	6	都市計画局	肢体		終結	<p>京都駅八条口の貸切バス乗降場をバス2台(うち1台はリフト車)に、車イス利用者28名を含め、総勢82名で利用したが、バスに乗り始めてから、出発するまでに約1時間かかったため、利用料金が高額になった。</p> <p>リフト車では、リフトで上がるまでに最短で約1分／回(平均はもっと時間がかかる。)、リフトから席に移動して固定するまでを考えると、さらに時間がかかる。</p> <p>リフト車ではない場合でも、身障者を車イスから降ろして、2人で介助しながら席まで移動させることになるため、結構な時間がかかる。</p> <p>障害者の利用に対して、基本料金(2,000円)に抑えるなど、合理的な配慮をしてもらいたい。</p>	<p>○指定管理者とも相談し、検討。(30.6月)</p> <p>○相談者に対し、以下のとおり回答した。(30.8月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・6～18時の現地係員配置時間帯に限り、車イス利用者または障害者手帳をお持ちの方が同乗するバスの利用料金の上限を2,000円とする。</li> <li>・現地で口头申告で割引を適用する。また、予約時に予約システムで「車イス利用」等の記載で、乗降しやすい場所を確保する。</li> <li>・平成30年9月を目途とし、指定管理者で社内調整ができ次第、導入する。導入時期が正式決定すれば、再連絡するとともに、他の障害者団体に周知する。</li> <li>○平成30年10月1日より、上記の内容で割引を適用。(9月19日 他団体含め通知)</li> </ul>	
63	31	1	交通局 ※障害保健福祉推進室受理	肢体		終結	<p>障害者本人は電動車いすを使用。乗車拒否及びプライバシーの侵害について相談。</p> <p>平成30年9月頃、運転手の腰痛を理由に2回乗車拒否にあった(2回とも同じ運転手)。電動車いすのため、スロープさえあれば介助不要の旨を伝えるが、後のバスに乗ってくださいの一点張りであった。また、10月に既に乗車客が多かったこともあるかと思うが、十分な説明もなく、非常に悪い態度で乗車拒否された。</p> <p>また、運転手によっては、車いすを固定しない人もいる。運転手の接客や障害者への対応のあり方について、どう考えているのか教えてほしい。</p> <p>あと、乗車前に降車場所を聞かれるが、周囲の人にも目的地が聞かれてしまい、プライバシーの侵害に当たるのでは。市バスには、車いす利用者専用の降車ボタンがあるにも関わらず、なぜ、降車場所を確認するのか教えてほしい。</p>	<p>○相談者に以下のとおり回答した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・交通局では、営業所での注意喚起や研修等を実施し、利用客の立場に立った接客、接遇に努めるよう指導している。</li> <li>・一定のスペースを要する車いすの降車時に、正規の場所ではない所に停車しなくては安全に降車できないバス停もあり、スムーズな降車ができるよう、事前に降車場所を確認している。</li> <li>・自身の腰痛を理由に乗車拒否することは合理的な理由に基づくものではないため、今後、同様の事案が発生しないよう、車いす対応について、専用の固定ベルトの利用も併せて、全運転士に改めて指導・周知する。</li> <li>・車内の混雑状況によっては、乗客に声掛けをしてもスペースを確保できないことがあり、後続車両の利用を促す際にはその理由の説明を徹底するよう、全運転士に改めて指導・周知する。</li> </ul>	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
64	30	12	教育委員会	精神		終結	図書館が総合福祉施設の4階に併設されているが、図書館までのアクセス方法が、「エレベーター」(1階→4階直通)しかない。 図書館に対して、精神に障害があり、また過去にエレベーターに閉じ込められた経験から、エレベーターを使用するのが困難であり、階段を使って図書館に行きたいと要望。 また、エレベーターの点検に関する相談をされ、エレベーターの非常時にすぐ対応できる専門家を常時配置しておくことを要望する。	○相談者に以下のとおり対応した。 ・普段一般利用ができる階段が建物にはなく、非常階段が建物内外にあるのみ。建物内は総合福祉施設の1階に非常階段があり、施設管理者に図書館利用者がこの階段を使えないか調整を試みたが、入居者のプライバシー保護やセキュリティ面から利用は不可の旨を相談者に伝えるが納得せず。 ・図書館用のエレベーターが停止した場合の対応については、同エレベーター内の非常ボタンを押すと、1階の施設管理者の方とつながっており、そこからエレベーターの管理会社に連絡がなされることになっている。また、エレベーターの点検記録を見せた上で、毎月点検作業を行っていることを説明するが、相談者は納得せず。 ・その後来館はないが、再度要求があった際には、建物外に設置している非常階段(普段は施錠)を特別に使用する可能性を検討する(防災上の問題や職員への負担、同じ建物の施設等の理解などの課題がある)。	
65	31	1	教育委員会	肢体		終結	足が不自由のため、日頃から松葉杖やカートを支えにして歩行している。図書館の多機能トイレを使用する際に、トイレの鍵の位置が低く、足を屈んで閉めないといけないうが、膝を曲げれないため、鍵を掛けにくい状態にある。鍵を掛けやすくなるよう要望する。	○相談者に以下のとおり対応した。 ・多機能トイレを使用いただくに当たり、様々な障害のある方にも対応できるように、多機能トイレにおける鍵の位置について、膝を曲げずに開閉できる位置に鍵を増設した。	
66	1	5	環境政策局 ※障害保健福祉推進室受理	聴覚		終結	本人は、筆談でコミュニケーションを取っている方で、自宅にFAXがない。 その方が、大型ゴミを処理したく、区役所の窓口に行き、FAXがないため、職員からゴミ処理の受付窓口で電話してほしい旨お願いしたが、「誰か知り合いに電話してもらってください。」との対応であった。 電話ができず、FAXという手段も取れない人でも申し込みができるよう、一人一人の困りごとに合わせた配慮をお願いしたい。	○相談者に対し、担当課から以下のことを回答 ・大型ゴミの処分は、財産の処分という側面があるため、原則、本人からの申請としていること ・ゴミは、公道に出してもらい、収集に回る方法を探っているが、当日に、指定の場所にごみが出されていない、手数料券が貼られていないなどの理由で収集できない場合は、周辺地域への影響を考慮し、速やかに申請者へ連絡し、対応してもらう必要があるため、その連絡先の確認が必須であること ・聴覚に障害のある方等については、申込時の手続きを簡略化できるように、FAXを利用した事前登録制度を設けていること  ※日常生活用具給付等事業の中に、FAXがあることを説明するとともに、給付の要件や問い合わせ窓口等を情報提供した。  ○相談者から、本人は単身であるため、家族以外の第三者(聴言センター等)による電話申込みは可能か再度質問があり、以下のとおり回答した。 ・手数料券の不足や排出品目が異なるなど、収集できなかった場合など、こちらから連絡を取ることができ、かつご対応(ご本人への連絡含む)が可能であれば、受け付けること ・聴言センターが代理となっていたらいいのであれば対応は可能であること ○相談者から、回答内容を本人に伝える旨の返信があった。	
67	1	6	環境政策局 ※障害保健福祉推進室受理	聴覚・肢体・知的		終結	大型ゴミを処分するため、区の担当窓口に行き、「粗大ゴミ処理手数料券(シール)」を購入した。窓口職員から、「申込みは、受付センターに電話してください」と言われたため、自分で電話した。 受付センターから「シールに、収集日と氏名等を書いて、廃棄する品目に貼ってください」と案内された。言っている内容は理解できるが、識字障害があり、自分が書いた内容が合っているか確認できない。 改めて、区の担当窓口相談に行ったが、「職員が代筆やシールを貼る作業はできない」と言われ、「受付センターに相談してください」と言われた。 ごみが出せるよう、シールへの代筆など配慮をお願いしたい。	相談者の要望に応えられるよう、担当窓口での代筆及び収集時の手数料券受取の調整を行い、相談者に伝えた。 携帯もFAXも持っていない者にも対応してもらいたい旨の要望があり、ごみを公道に出してもらうため、緊急時に本人に連絡が取れる手段が必要であるなど説明したが、納得されなかった。 再度、当初の相談の今出そうとしているごみの収集方法について説明をするが、もう連絡を取りたくないとおっしゃられ、電話を切られた。 その後、本人からのごみ処理の申込はないが、申込があった場合は、担当部署間で連携して対応する。	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
68	1	12	環境政策局	聴覚		終結	環境学習施設の見学について、車いす利用者等歩行困難者や機敏に物事を理解・判断して行動することが難しい者も多数見学に伺う予定である。 火事などが起こった際に、安全に避難できるような避難経路は確保されているのだろうか。避難経路図が見当たらなかった。 また、重い障害のある者も安全に避難できるよう、職員による避難誘導や消火活動などの体制はとっていただけるか。	○相談者の質問を踏まえ、担当課において、委託業者と相談の上、下記のとおり回答している。 ・緊急時に備え、二方向の避難経路を確保している。 ・来館前に、ヒアリングを実施し、利用者にもわかりやすく作成した避難経路図を示しながら、見学コースなども含めて打合せさせていただきたい。 ・打ち合わせの内容を職員に徹底し、安全確保に努めたい。	
69	1	9	文化市民局 ※障害保健福祉推進室受理	視覚		終結	9月1日に京都市の文化施設における展覧会に行ったが、スタッフに、「白杖は、使用しないでください。」と言われた。 理由等を聞くと、「傘など鋭利な物の使用については、お断りしている。介助の人に連れてもらってください。」と言われた。 視覚障害者にとっては、白杖がないと移動できない。 主催者に京都市も入っており、視覚障害者は入場できないというところが、考え方を聞かせてほしい。	○運営団体に事実関係を確認したところ、左記のような申し出は確認されなかったが、白杖・杖を預かる運営マニュアルとしており、その対応は適切でなかったことについて申し伝え、本市としても認識を新たにしたい。  ○そのうえで、相談者に対し、以下のことを回答 ・今回の展覧会では、演出上、繊細な美術作品を床面に配置する等されていたことから、白杖などの通常使用は遠慮いただき、スタッフが介添えて案内することとしていたこと ・ただ、今回の相談の趣旨を踏まえ、白杖などの使用に対する認識を新たにし、主催団体にも申し伝えたこと ・本件は、庁内に情報提供を行い、職員一人一人が、障害のある人の社会的障壁に対する理解を深め、合理的配慮などの取組を推進するよう徹底を図ること	
70	1	4	保健福祉局	肢体		終結	「鉄道切符の購入に係る合理的配慮等について」 ・障害のある人が、割引の切符を購入するには、有人の窓口で購入するしか方法がない。 ・ただ、現状は、自動券売機で購入可能な人も、窓口で購入する人が多く、特に利用者の多い駅では、長時間待たされることとなる。 ・事業者に対し何らかの対応を促してほしい。 (なお、同様の相談を京都府にもしている。)	○京都府と情報共有し、連携して対応することを確認(H31.4) ○府と市で、事業者に対して以下のとおり対応を促した(R1.5) ・切符の購入に関して、ネット予約や券売機など色々な選択肢が用意されている人と、障害のある人など有人の窓口しか選択肢がない人がいる現状を踏まえると、何らかの配慮が必要と考える。 ・例えば、券売機で購入できる人は、そちらに誘導するよう声掛けを行う。窓口でしか切符を購入できない人の「優先窓口」を設けるなど検討をお願いしたい。 ・また、職員への意識の浸透を図ることも大事である。社内研修に講師を派遣する制度もあるので活用してほしい。 →事業者において、提案いただいたことも踏まえ、対応を検討すること、検討した内容について連絡いただくことを確認した。 ○相談者には、対応の経過と引き続き、事業者に対して検討状況も確認しながら対応を促していくことを回答した。(R1.5)	○京都府と意見交換 5月以降、相談者からの接触はない。 新幹線の自動券売機が増設され、窓口の混雑状況は、改善しており、終結に向けて協議する。
71	1	8	保健福祉局	肢体		終結	小売店敷地内に敷設されている誘導点字ブロック(道路から入口まで)の上に、自転車が駐輪されるということが常態化しているのを、小売店事業者に改善を求めている。	本市職員と京都府広域専門相談員が連携し、当該小売店に対応を求め、以下のとおり改善がなされた。 ・点字ブロックに沿ってカラーコーンを設置するとともに、駐輪禁止の掲示文をカラーコーンや店内入口付近に掲示 ・点字ブロックを必要としている人がいることを店内アナウンスによる注意喚起  相談者には、上記対応の内容を回答した。	
72	1	6	保健福祉局	発達		終結	・発達障害者支援法では、「発達障害者支援センターは、早期発見、早期支援に資するよう、相談又は助言を行う」とあるが、市のセンターの対象が、「発達障害の診断のある方」と限定的になっている。診断を受けていないが、発達障害の疑いのある段階から相談に応じることが法が求めていることではないか。 ・発達障害の診断および発達支援を行うことができる病院等の整備も法が求めているが、大人になってから診断を受けることができる病院などが整備されていないのではないか。 ・大人になってから診断を受けていない方などへの支援が施策から抜け落ちている。	発達障害の診断のない方についても、京都府発達障害者支援センター「かがやき」へ、一度お問い合わせいただくようにし、適切な医療機関につなぐ、あるいは「京都健康医療よろずネット」を紹介するなどの対応とすることとした。 相談者には、上記対応の内容を回答した。	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
73	1	11	保健福祉局	聴覚		終結	イベント等において、要約筆者と手話通訳者の立ち位置は離れて設置されることが多い。しかし、難聴者でも手話が理解できる人もいるなど、一人一人情報の取得の仕方は異なるのが実情である。そうした実情に合わせ、要約筆記と手話通訳の設置位置を近づけ、必要に応じて聴覚障害者が視線を移動することなく両方を見ることが出来るように配慮をお願いしたい。	会場のキャパシティ等の理由で困難な場合もあると思うが、イベント等を実施する際の配慮として、庁内に対して、フィードバックする旨を回答	
74	2	2	建設局	身体		終結	<p>【公園のP型車止めについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度から再整備された公園の状況を確認した。いずれの公園もP型が設置されていなかったため、公園内に入ることができ、喜んでいる。</li> <li>・バリアフリー基準は、最低1箇所は車いす使用者が円滑に通行できるようにとなっているが、健常者と同じようにどこからでも入れることが望ましい。車止めを千鳥に配置することで、車いす使用者も利用しやすく、自転車の乗り入れ抑制にもなっている例も見受けられる。</li> </ul> <p>【トイレについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・再整備中の公園の多目的ブースについて、男子の小便器が併設されており、また、男女共用なので女性の障害者が利用しにくいのではないかと。</li> <li>・横になりながらトイレをする必要がある人がいるので、大型ベッドを設置できないかと。</li> </ul>	<p>相談者には、以下のとおり回答した。</p> <p>【P型の車止めについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○自転車の乗り入れ等の対策も踏まえると、慎重に対応していく必要があると考える。</li> <li>○車止めを千鳥に配置することは、園内からの子供の飛び出し防止にもなり、一定効果があると考えている。</li> </ul> <p>【トイレについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○トイレのブース構成を見直しており、男子小ブース、女子ブース、多目的ブースの3つのブースに分けて整備する。</li> <li>○多目的ブースを男女別に設置することについては、利用者が限定的であること、小さな公園の場合は、法令に基づく建蔽率やオープンスペースを制限することを踏まえると、現時点では対応は厳しい。</li> <li>○公園のトイレに大型ベッドがあると、そこで寝泊りをされる可能性が高い。</li> </ul>	
75	1	6	区 ※障害保健福祉推進室受理	聴覚・肢体・知的		終結	区から発送される文書について、これまでルビ対応してもらっていたが、担当者が変わって、ルビがない文書が発送されている。ルビがないと理解できず、大事な書類かどうかの判断もできない。なお、メールでいただければ、音声読み上げソフトにより理解することは可能である。	担当課から相談者に対して、再度、ルビの入った文書で説明した。	
76	1	11	交通局 ※障害保健福祉推進室受理	聴覚		終結	<p>聴覚に障害があるが、喋ることは可能な方からの相談。（両耳に補聴器を使用）</p> <p>地下鉄で、片方の補聴器をなくしたことを訴えるため、降車駅の事務所で駅職員に説明しようとしたが、筆談にってもらえず、説明ができなかった（「筆談に応じます」という表示があった）。</p> <p>今回対応された職員に、改めて合理的配慮の周知をしてほしい。</p>	<p>○以下のとおり事実確認等を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォンの画面に、片方の補聴器をなくした旨の表示があったが、もう片方の補聴器を着けておられたことから、駅職員は大きな声で対応した。相談者が、職員の問いかけに「はい」と受け答えもされ、職員は意思疎通が取れているとの認識があった（「筆談で対応してほしい」との明確な意思表示まではなかった。）。</li> <li>・交通局としては、今回の相談を踏まえ、聴覚に障害があることを認識した際には、本人とコミュニケーション方法について確認しながら、対応していく必要があると改めて認識した。</li> </ul> <p>また、職員研修において、当該事例を合理的配慮の教材とし反映させていく予定である。</p> <p>○相談者には、大阪府広域専門相談員を通じ、上記のことを回答し、了承を得た。</p>	
77	1	6	教育委員会 ※障害保健福祉推進室受理	聴覚・肢体・知的		終結	<p>図書館の在宅貸出制度について、識字障害があり、自分で書く字も曲がって見えたり、渦を巻いて見えるため、代筆してもらって、申請した。</p> <p>後日、図書館から「図書の発送にあたり電話を要するため、電話がなければ制度を利用できない」との回答があった。</p> <p>障害を理由に、電話で連絡ができない人はいる。そういった人も制度を利用できるように、見直しをお願いしたい。</p>	<p>○相談者に、以下のとおり回答した。</p> <p>①在宅貸出制度の登録は完了しており、いつでも利用できる状態にあること。</p> <p>②電話がなくても集配で自宅に同ブックメールやFAXでも図書の貸出申込ができること。</p> <p>なお、本の集配方法については、本人の希望に応じて、ブックメールを利用することなどを確認した。</p> <p>引き続き、相談があれば、その都度、丁寧に対応する。</p>	
78	2	10	産業観光局	知的	1	終結	知的障害のある子の就職相談しようとする市の就職支援センターに電話をしたところ、「障害のある方はハローワークで相談してください」と言われた。障害者を差別するのはおかしい。	当該センターでは、障害の有無にかかわらず就職へのサポートを行っており、今回相談のあった方についても、相談に応じている。その上で、より専門的な対応が必要な場合には、ハローワーク等の専門的な対応が可能な窓口を紹介するなど、相談者の特性に応じて、より適切な支援につなげることもあることを説明し、対応を終了した。	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部意見等
79	2	8	保健福祉局	知的	1	終結	<p>総合支援学校の関係者が新型コロナウィルスに感染し、生徒が濃厚接触者となったが、多動であることなど、障害があることを理由にPCR検査を受けられなかった。</p> <p>また、自宅待機期間中、毎日、保健所の職員と学校からランダムに電話があり、電話に出られなかったときは「どこかに行っていたか」と尋ねられるなど、監視されているような対応をされた。</p>	<p>次のとおり、相談を受け付けた障害保健福祉推進室から担当課へ確認した。</p> <p>○PCR検査は、検査結果が陰性であっても感染していないという証明にはならず、2週間の健康観察期間が不要となることはない。それぞれの生徒の障害の特性を踏まえ、医師及び保健師が協議した結果、検査時の安全の確保と本人の検査後の負担を考慮し、濃厚接触者となった生徒全員について、検査を実施しないこととしたものであり、障害を理由としたものではない。</p> <p>○保健師の対応については、不安をあおるような対応は避けるべきと心掛けている。健康観察については、基本的に学校から家庭に確認してもらうこととしていたが、気になる症状がある方等には、保健所から連絡をすることもあった。</p> <p>○今後、同様の状況が発生した場合についても、対象者の障害の特性を踏まえ、検査の可否を検討していく。</p>	<p>・伝え方ひとつで受け手の心持ちも変わるので、配慮してもらいたい。</p> <p>・PCR検査の実施について、学校と保健所だけで決めるのではなく、保護者からも話を聞いたうえで決定してもらいたかった。</p> <p>・検査を実施しないことにより、支援が受けられなくなるということも理解してもらいたい。</p> <p>⇒改めて担当課で職員に今回の件について周知し、より一層、相手に寄り添った対応を徹底した。</p>
80	2	4	子ども・若者はぐくみ局	肢体	5	終結	<p>身体障害のある子が学童クラブを1年間利用し、次のような処遇等があったことから、当該学童クラブへ御家族から直接相談があった。</p> <p>① 子の専属であった介助者が専属から外れたことについて保護者(相談者)に連絡がなかった。</p> <p>② 子の遊ばせ方(他の児童とのすみ分け、ボールの使用方法等)を決めるに当たって、保護者(相談者)に連絡がなかった。</p> <p>③ 子に学童クラブの利用をやめてほしいかのように聞こえる発言があった。</p>	<p>相談者に対し、配慮が至らなかった点について反省・謝罪するとともに、以下の点について、取組を進めていくことを伝えた。(環境の整備)</p> <p>①全ての利用者の人権尊重を最優先に据え、児童館内外の研修を充実させ、職員が人権等に関わるテーマについて繰り返し考える機会を持つようにする。</p> <p>②障害のある児童だけでなく、全ての利用者とその保護者について、必要な情報をしっかりと伝え、保護者や利用者の気持ちに寄り添った児童館運営に努める。</p>	
81	2	4	教育委員会	視覚	3	終結	<p>自宅のパソコンでは図書館のホームページを開くことができず、音声の読上げ機能等を使うことができない。そのため、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため市図書館が臨時休館していること知ることができなかった。</p> <p>偶然、本の貸出予約の件でメールが届いたため臨時休館であることを知ることができたが、今後、視覚に障害のある人が臨時休館に関する情報を得られるようにしてほしい。</p>	<p>特定の利用者だけでなく、他の視覚障害者にも重要なお知らせをメール配信できないか検討し、相談者に、以下のとおり回答した。</p> <p>①市図書館のメール配信機能は、システムが一斉送信の負荷に耐え切れない。</p> <p>②そこで、府視覚障害者協会が会員向けに運用しているメーリングリストがあり、必要に応じて、市図書館からの情報も配信いただけるよう協会と連携した。</p> <p>なお、その後臨時休館の延長等、数回にわたりメール配信を利用している。</p> <p>市図書館独自でメールアドレス登録者に一斉送信できるシステムの構築について、環境の改善に取り組みたい。</p>	
82	2	7	人事委員会事務局	聴覚	2	終結	<p>京都市職員採用試験を受験するに当たり、聴覚に障害があるため、口述試験において手話通訳の派遣をお願いできるか。</p>	<p>人事委員会として手話通訳の派遣調整、費用負担が可能であることを回答した。</p> <p>※人事委員会では、これまでから、障害のある方からの申し出に基づき、様々な配慮(車いす使用者の席配置、視覚障害のある方への問題文の文字拡大等)を行っている。</p>	<p>・募集要項における障害のある方への配慮に関する記載を充実してほしい。</p> <p>⇒受験案内については、今年度は検討時間が少ないため次年度に検討することとするが、ホームページのQAに詳細を掲載することとした。</p>
83	2	11	区役所・支所	視覚	2	終結	<p>視覚障害のため、保護決定通知書の文字が小さく読めないため、通知書を拡大コピーしたものを毎回同封してほしい。</p>	<p>以前から相談者へは保護決定通知書をA3サイズに拡大したものを同封しているが、担当ケースワーカーが変わっても同様の配慮を行うことを回答した。</p>	
84	2	10	文化市民局	聴覚	2	終結	<p>聴覚障害があるが、市が主催する連続講座にオンラインで参加したい。</p>	<p>聴覚言語障害センターにどのような対応ができるか相談し、会場に要約筆記者を配置し、聴覚障害のある方には遠隔で要約筆記画面を視聴してもらった。</p>	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
85	3	3	文化市民局	聴覚	2	終結	京都市が主催の京都映画賞の上映会について、アーカイブ映像配信があるが、字幕はついているか。難聴者は字幕がないと映画を楽しめない。今回は間に合わなかったとしても、今後字幕を付ける予定はあるか。	相談者に以下のとおり回答した。 ・今回の上映会は、字幕対応していない。 ・配信に使用する素材は借用したものであり、加工(字幕を付ける等)をすることは著作権上でできない。 ・今後の上映会開催時等では、字幕をつける等により、中途失聴・難聴者の方々にも配慮したものになるよう、努力していく。	・以前から聴障協、中難協から同様の要望をしているが、まだ対応が不十分。市としてどのように考えているのか。  ⇒ これまでから全庁に聴覚障害者への配慮について周知・依頼しているが、不十分な状況があることを踏まえ、今後も継続して周知する。  ・「今後字幕を付けるなど配慮したものになるよう努力していく」とされているが、著作権上の問題をどのようにクリアするのが具体的でなく、対応として不十分ではないか。 ・映像事態に字幕を挿入することは著作権に抵触するが、映像の画面外に字幕を挿入することは可能と聞いたことがある。また、借用の際に字幕付与について許可を得るという方法もある。具体的な対応方法について明確にすべき。  ⇒著作権に抵触せず字幕を付加する方法があること等について、全庁に周知しUD上映を推進する。
86	2	12	建設局	肢体	3	終結	左肢が不自由で杖をついて歩いている。道路の東側には路側帯が引かれているが、南を向いて通りを歩く際に、西側を歩く方が道路の傾斜で体のバランスがとれやすいため、幅が狭くてもいいので西側にも路側帯を引いてもらいたい。	相談者立会いのもと現場調査を行ったうえで、所轄の警察署に協議を行ったが、車道幅が狭すぎるため外側線の設置はできないとの結論となった。 相談者に、今回の外側線の設置はできないが、その他で土木事務所や警察でできる安全対策があるかもしれないので、今後も何かあれば連絡いただくよう伝えた。	
87	2	7	交通局	肢体	5	終結	これまで運転士の車椅子利用者への対応(周囲の乗客へ配慮やサポートをお願いするアナウンスや降車場所の工夫等)について意見を伝えてきたが、障害のない運転士が配慮して、解決することは難しいのではないかと。半数以上の職員が障害者の乗車をイレギュラーなこととして捉えており、職員の意識改革が必要であると考え。どのようにして意識改革をしていくのか具体的に示して欲しい。	相談者に、引き続き、研修等により職員へ意見の内容を周知し、車椅子を御利用のお客様への対応について指導していくこと、ドライブレコーダーを活用した事案の周知指導や、所属研修において『「心のバリアフリー」ハンドブック』を活用し、職員の意識改革を行っていくことを伝えた。 令和3年度の「心のバリアフリー」ハンドブックを活用した所属研修を実施予定である。	
88	2	8	建設局	視覚	3	終結	京都府障害者支援課を通じての相談。 市バス停(九条車庫前)から新町通を通って京都テルサまでの点字誘導ブロックを敷設してほしい。以前に誤って、九条車庫内に入ってしまったことがあり、危険である。	以下のとおり、京都府へ回答した。 ・現在、部分的に点字誘導ブロックは敷設している。 ・導線全てとなると相当な距離を延伸しなければならないことから、今すぐに着工することは困難。 ・公的施設の利用促進のためにも、今後、敷設に向けて検討していく。 ⇒京都府から相談者に伝え、了承を得る。	
89	3	3	環境政策局	精神	2	終結	本市屋内プールの利用に係る相談。 自身には、てんかんの持病があるが、当該施設のプールを利用したい。発作の症状が出るなど、もしもの時は救急車を呼ばず、プールサイドに寝かせておいて欲しい。	引き続き、当該プール施設をご利用いただくために、以下のとおり、相談者と面談を実施し、今後のプール利用について理解をいただいた。 ・監視体制のない環境では、自宅の浴槽につかることも禁止されているが、監視体制の整った環境であればプールの利用は特に問題がないことを主治医に確認した。 ・また、発作は、44日～55日の間隔で起こっており、相談者自身が事前に発作が起こりそうだと分かるときはそもそも外出をしないとのこと。 ・1年で最も利用者が集中する時期を具体的に説明し、当該期間での利用をできるだけ避けた方が比較的ゆったりと利用いただけることを説明した。	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
90	3	8	保健福祉局	精神	2.3	終結	<p>自死遺族・自殺予防こころの相談電話に相談の電話をした際、名乗らない相手を信用できないため相談員に名乗ってほしいと要望したが、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・この電話は匿名であるため、名乗って相談にのる相談先を自分で探すように</li> <li>・主治医に相談するように</li> <li>・(主治医が本日不在だと伝えらる)明日相談するようにと言われ、会話の途中で電話を切られた。</li> </ul> <p>今死にたい気持ちの相談者が電話をしているのに、自分で相談先を探せとか、明日主治医に電話するようにと言って突き放したうえ、電話を途中で切るというのは、障害者に対する人権侵害である。</p> <p>①相談電話については、名乗ってほしい場合は名乗ってもらえるようにしてほしい。相手に名乗ってもらわないと、相談できない人もいる。</p> <p>②このような対応をされると死ぬ人もいるかもしれない。二度とこのようなことが起きないように、この事例を庁内周知してほしい。</p>	<p>相談員の対応について相談者に謝罪したうえで、次のとおり相談者に連絡した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談電話については、相談員は原則匿名であるが、どうしても名乗ってほしいという場合は臨機応変に対応する。</li> <li>・相談電話の相談員に対し、今回の件を周知し適切な対応について再教育するとともに、今後の対応(臨機応変な対応)について周知した。</li> <li>・今回の事案を全庁に周知し、市民の気持ちに寄り添う適切な電話対応や障害の状況や特性に応じた合理的配慮(可能な範囲で臨機応変な取扱いの変更等)の必要性について、周知・啓発する。</li> </ul>	<p>○相談員が原則匿名であるということ自体が疑問。相談者にとって相談する相手がどのような人であるのかという不安もあるので、相談事業に関しては原則名乗ることが本来あるべき姿だと考える。</p> <p>○匿名にすべき合理的理由があれば原則匿名であることを貫くべきであるが、「匿名のほうが相談しやすいこと、毎回同じ相談員が対応することができる」とは限らずトラブルになることがあることを理由に原則匿名にしている」との京都市の説明は理由になっていない。相談者の意向を確認する、毎回同じ相談員が相談を受けることができないことを事前に説明するなどして個別に対応すればよい。</p>
91	3	8	文化市民局	肢体	3	終結	<p>本市所管の施設にて開催されたサッカーの試合を観戦した際、車いす席へ向かうための通路が狭く、普通座席の方によってもらった必要があった。</p> <p>普通座席の方は快く道を空けてくれたが心苦しかった。車いす座席まで、他の方の迷惑にならないよう、動線を確保することはできないか。</p>	<p>当施設には、メイン及びバックスタンド最前列に計10箇所、約50席の車いす席を設けているが、このうちメインスタンド中央部付近3箇所の車いす席に行くには、一般席の方の協力(一度席を立ち通路幅を空ける等)が必要な状況である。</p> <p>本投書を受け、次回同大会の試合開催時に、最前列席の一般利用を行わないこと、運営スタッフによる案内・誘導を充実する方向で主催者と調整した。</p> <p>また、以後、当施設で開催される大会等の主催者に対し、車いす使用者への配慮を検討してもらうよう、今回の件を例示し依頼している。</p>	
92	3	9	その他 ※障害保健福祉推進室で受付	視覚	2	終結	<p>関西盲導犬協会(以下「協会」という。)からの相談。</p> <p>盲導犬ユーザーから市内の病院を受診される予定であるとの相談があった。協会から病院に対して、盲導犬の受入れに係る法令上の義務、盲導犬の安心さ・清潔さ等の情報提供及び受入れに係る事前連絡を行ったが、受入れについて消極的な反応であった。</p> <p>最終的に、「犬は院外で待機してもらい、院内はスタッフが介助する、それに納得いただけないなら別の医療機関を受診してもらいたい。」とのことであった。</p> <p>京都市からも病院に対して受入れに理解いただけるよう働きかけてもらいたい。</p>	<p>電話にて、同病院に、法律を踏まえ盲導犬受入れに御理解いただけるよう働きかけたが、病院側は、「盲導犬の院内受入れは、他の患者への悪影響が考えられ、将来的な病院経営に問題が生じる可能性があるため難しい。また、院内が狭く、盲導犬待機スペースがない。」とのことであった。</p> <p>協会から、民間事業所における障害者差別に関する相談窓口である京都府の広域専門相談員にも相談をされていたため、後日、京都府相談員と市障害保健福祉推進室職員が同病院を訪問し、当日の対応状況や病院の現状等を確認したうえで、今後の病院側の対応方針について聞いたところ、病院側から、「今後は盲導犬を受け入れられるよう検討しているところである。」との回答があった。</p> <p>後日、相談者から、当該盲導犬ユーザーが同病院を受診したいとの連絡があったため、当室から病院に改めて受入れについて確認したところ、事前に連絡をいただければ受診していただけるよう体制を整える</p>	
93	3	9	その他 ※保健福祉局で受付	視覚	2.3	終結	<p>※No.3同案件(別部署で対応)</p> <p>他病院から転院する視覚障害の患者の受診に関して、関西盲導犬協会から相談があった。</p> <p>当該患者は、盲導犬を伴っての受診を希望しているが、転院先の病院からは理解を得られない状況であり、障害福祉推進室及び府医師会を通じ、医療機関の許認可を行っている当該に連絡があったもの。</p> <p>転院先病院は、玄関までは、盲導犬を伴うことは可能であるが、院内は、他の患者への影響を鑑みて、職員が誘導を行うことを提案したが、視覚障害者の方は、あくまでも盲導犬を伴っての受診を希望していた。</p>	<p>転院先医療機関に対し、身体障害者補助犬法及び障害者差別解消法等の趣旨を説明。</p> <p>身体障害者補助犬法第9条、障害者差別解消法及び医療関係事業者向けガイドラインに基づき、病院として、合理的配慮(社会的障壁の除去のための手段及び方法)について、過重な負担の要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるよう、指導した。</p> <p>転院先医療機関からは、クリアしなければならない問題は多数あるが、時間指定で来院してもらい、救急出入口を利用して盲導犬が同行できる対応など、具体的な対応策を院内で検討するとの回答があった。</p>	
94	3	10	文化市民局 ※障害保健福祉推進室で受付	聴覚	2	終結	<p>聴覚障害者団体からの相談。</p> <p>市民しんぶん挟み込みで、マイナンバーに関するものがあった。問い合わせ先として2種類の番号が記載されているが、いずれも電話番号だけであった。</p> <p>会員から、問い合わせはどうしたらよいのかという相談が寄せられたので、マイナンバーセンターに問い合わせたところ、ホームページもあるとの案内があったが、ネットが使えない人もいたのでそれでは困る。</p> <p>問い合わせに応じた職員からは、市民からの一意見として聞いておくとの返答であり、改善されるのかわからなかったため、障害保健福祉推進室に相談することにした。</p> <p>FAX、メールでの問い合わせが可能であれば、FAX番号、アドレスを知らせてほしい。</p>	<p>相談時点で京都市情報館にFAX番号はすでに掲載済みであったが、挟み込み紙面においては校正時点で番号等が未確定であったため、掲載できなかった。</p> <p>今年度内に、再度挟み込みへの掲載予定があるため、そのときにはFAX番号を記載する旨を相談者に伝達した。</p> <p>その後、1月15日号の市民しんぶん挟み込みではFAX番号を記載した。</p>	<p>○高齢者と若い人で、できること、できないことは違う。印刷物には、電話番号、FAX番号だけでなく、スマホでもアクセスしやすいようQRコードを付けてほしい。</p>

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
95	3	10	その他 ※障害保健福祉推進室で受付		4	終結	<p>スーパーの従業員の方から市長への手紙への匿名の投稿。店舗に全盲の方、車いす使用の方が来店された場合、店員や警備員が仕事を止めて買い物補助をしなければならない状況がある。時々ヘルパーが同行し来店されることもあるので、いつもヘルパーと来てもらいたい。</p> <p>ヘルパー資格のない店員や警備員が障害のある方の買い物補助をしてよいのか。もし事故が起こった際には、店員や警備員の責任になるのか。責任の所在はどこになるのか。</p>	<p>当該店舗に架電し、以下のとおり事実確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全盲の方には警備員が手引きしている。車いすのお客様は多数おられ、高いところにあるものを取るなど、近くにいる従業員が手助けしている。</li> <li>・特に従業員に障害のある方への介助等について研修などを行っているわけではない。手助けが必要なお客様には手助けすることを、普段から従業員と話しており、当たり前のこととして行っている。</li> <li>・介助中にケガをさせたらどうしようという不安があるのは事実。市から、以下伝えた。</li> <li>・障害者差別解消法では、過重な負担がない範囲での障害のある人への合理的配慮の提供を求めている。同法が改正され、民間事業者にも合理的配慮が義務化された。これまでも必要な配慮を提供していたが、改めて従業員の方にも手助けが必要な人へのサポートについて指導してもらいたい。</li> <li>・けがの心配については、一度ご本人とお店側が懸念されていることについて話してみてもどうか。</li> <li>・今後も必要な方へのサポートをお願いする。</li> </ul>	<p>○どこまで配慮するかということが非常に難しい問題である。大きな店舗であればよいが、小さな店舗の場合、介助できる人員があるのかということもある。</p> <p>○啓発も大切であるが、事業者に対してどこまでが合理的配慮かということを示す必要がある。当事者と事業者の間に合理的配慮の考えの差があるので、そこを明白にする必要がある。</p> <p>○けがの責任などを従業員個人に問わないようにする必要がある。</p> <p>○仕事として支援をする場合、けがをさせてしまった場合は責任を問われるので、事業所が保険に加入している。合理的配慮が義務化される中で、事故が起きた場合の責任を事業所側に問われるのか。問われるのであれば、事故が起きた後の対処も事業所側がしなければならないことになる。その場合、保険に加入していないことを理由に合理的配慮をしないとなると、それは義務に違反することになるのかという問題がある。前例がない場合は、国際的な基準や判例などを確認し、根拠を持って対応するべきである。</p>
96	3	11	区役所 ※障害保健福祉推進室で受付	聴覚	2	終結	<ul style="list-style-type: none"> <li>・印鑑証明を取りに区役所の窓口に行き、申請書を記入のうえ窓口案内で「ヒアリンググループをお願いします」と申し出たが、面倒だったのかそれには何も答えず、申請書や順番札を引き取り、手続きに回し、会計で待つようにと言われた。</li> <li>・会計で書類受取の時に、ヒアリンググループをお願いしたいといったところ、卓上型ヒアリンググループを持ってこられたが、使い方を全く分かっていなかった。</li> <li>・障害保健福祉課の職員を呼んでもらったが、その職員も使い方をあまり知らないようだった。</li> <li>・手続き自体は済んだが、こちらの申し出を無視するような形で対応されたことはいかがかと思う。難聴者にはヒアリンググループが必要であることを認識してもらいたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件及び区役所におけるヒアリンググループ設置場所について、区役所課長会で情報共有を行った。</li> <li>・窓口対応用に卓上型ヒアリンググループを設置している市民窓口課及び障害保健福祉課において、次の対応を行った。</li> <li>・難聴の方からヒアリンググループの申し出があった場合はヒアリンググループを使用して対応することを、改めて周知した。</li> <li>・ヒアリンググループの使用方法について改めて確認を行い、速やかに対応できるようにした。</li> <li>・会議室を所管する地域力推進室総務・防災担当において、会議室設置の移動型ヒアリンググループの使用方法を改めて確認した。</li> </ul>	<p>○卓上型ヒアリンググループの使い方が分からないのは、職員として恥ずかしい。一般の市民サービスとして提供できるよう、研修が大事だと思う。</p>
97	3	11	その他 ※区役所で受付	聴覚	2	終結	<p>所得税の申告方法について教えてほしい、FAX対応ができれば手話通訳をお願いしたい。</p> <p>※区役所にFAXで相談があったもの</p>	<p>・相談内容は税務署で対応すべきものであり、本人は区役所を税務署と勘違いしたのではないかと思われたため、区役所に配置している手話通訳者から税務署に聴覚障害者への対応状況を確認し、それを本人へ連絡することとした。</p> <p>・税務署に確認すると、FAX番号は一般に公開していないため聴覚障害者でも教えられない、また申告者本人からの相談でないと対応できないとの返答であった。</p> <p>・このため、手話通訳者が税務署に同行することとし、その旨本人にFAXで伝えた。</p> <p>・後日、区役所の手話通訳者が同行し、税務署を訪ねて相談した。その際、今後聴覚障害者への合理的配慮について検討するよう依頼したが、FAX番号は公表しない、来署により筆談するか(手話通訳の手配は不可)、代理人から電話してもらうかの対応となる、メールでの対応もできないとのことだった。</p> <p>＜本相談報告を受け、障害保健福祉推進室から税務署に問い合わせ、以下聴取＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害がある方に対し、可能な限り柔軟な対応を取っている</li> <li>・電話対応不可の場合、筆談、郵便等による対応を行っている</li> <li>・FAX番号は個人情報保護(個人情報漏洩防止)の観点から今後も公開する予定はない。</li> <li>・これらは国税庁としての取扱いである</li> </ul> <p>＜障害保健福祉推進室から国税庁に問い合わせ、以下聴取＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者等専用相談窓口として、メール相談窓口、聴覚障害者等専用ファクシミリを設けている。</li> <li>・込み入った相談や、詳細な書類の書き方などはFAXでのやりとりは難しいかもしれないが、一般的な相談等はFAXでしていただける。</li> </ul>	
98	3	9	保健福祉局	発達	2	終結	<p>新型コロナワクチン集団接種について、大勢の中に入ることが困難なため、車内等での接種を希望する。</p>	<p>個室に近い接種ブースがある会場を案内し、了承を得た。</p>	
99	3	9	保健福祉局	肢体	2	終結	<p>新型コロナワクチン集団接種について、自身で立って動くことができず、生活すべての面で介助が必要。外出もできないため、訪問接種を希望する。</p>	<p>集団接種では、訪問接種の対応が難しいためかかりつけ医から往診対応の医師を紹介いただくようお願いし了承を得た。</p>	
100	3	9	保健福祉局	発達	2	終結	<p>新型コロナワクチン集団接種について、大勢の中に入ることが困難なため、車内等での接種を希望する。</p>	<p>個室に近い接種ブースがある会場を案内し、了承を得た。</p>	
101	3	10	保健福祉局	不明	2	終結	<p>新型コロナワクチン集団接種について、障害により白衣を怖がり医療機関では接種ができなかったため、集団接種で白衣を脱いで接種を希望する。</p>	<p>対応可能な旨、及びご自宅に近い集団接種会場を案内し、了承を得た。</p> <p>後日、ご家族が同伴され、集団接種会場でワクチン接種を行った。</p>	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
102	3	10	保健福祉局	精神	2	終結	新型コロナワクチン集団接種について、1回目の接種時に人混みに耐えられずパニック状態になったため、2回目は別会場の人が少ない時間・開放的な場所の案内を希望。	予約者等が少なく、広い会場を案内。個人病院でのワクチン接種を希望されたため、終結。	
103	3	12	保健福祉局	肢体	2	終結	新型コロナワクチン集団接種について、寝たきりのため、往診又は介護タクシーで会場や病院で接種できる方法はないか。	現在実施している集団接種会場において、ベッドや車いすで接種できるスペースを確保し、介護タクシー等で来場いただくよう回答。	
104	3	12	その他 ※障害保健福祉推進室で受付	視覚	2	終結	スーパーにて盲導犬同伴拒否があった。相談者が店長に盲導犬同伴等について直接話すと、店内は店員が付き添うので犬は歩道の柵につないで待機させて欲しいとの指示。入店をあきらめ同店を去ったが、なぜ入店できないのか理由が知りたい。同系列の他店では盲導犬同伴入店が可能であった。	市から同スーパーに事実確認の電話をしたところ、店長は、「相談者が退店したあと、盲導犬受入れについて本部に確認をすると、全店盲導犬受入可能とのことだったため、急いで相談者を追いかけたが見つめることができなかった。申し訳ない。」とのことだった。 同店長から「直接相談者へ謝罪したい」との申し出を受け、市から相談者へ伝えたと、相談者は「利用できるようになったことだけで十分であり、直接の謝罪を受けることは望まない」との意向であった。 相談者の意向を同店長に伝えたと、「今後、盲導犬同伴で入店いただくことをお待ちしている」とのことだったので、その旨相談者にお伝えした。  その後、スーパーの本部に対し、市から補助犬啓発パンフレットを送付した。また、スーパー本部で補助犬受入ステッカーを調達され、各店舗で啓発が行われている。	
105	4	1	その他 ※障害保健福祉推進室で受付	精神	1.2	終結	アレルギーと精神疾患によりマスクやフェイスシールドの着用ができない。ある家電量販店で買い物をした後、別の買い物のために店内を歩いていると警備員からマスク着用を求められ、健康上の理由で着用できないことを伝えしたが、理由によらず退店するよう言われ追い出された。	京都府広域専門相談員とともに、家電量販店に事実確認を行った。 店舗側としては、事情によりマスクを着けられない方がいることは承知しているが、妊婦や持病のある人も安心して買い物ができるよう、またお客様同士のトラブル防止のためマスク等の着用の徹底をお願いしており、持っておられない方には店側で用意したものを渡すようにしている。また、店舗の全出入口にマスク非着用の方の入店を遠慮してもらうよう掲示している、とのことだった。 府・市から、障害等によりマスクが着けられない方への配慮について検討してもらいたいこと、どうしても退店を求める場合には、納得いくよう丁寧な説明をしてもらうこと等を伝え、対応状況について相談者に報告した。	
106	3	11	教育委員会 ※障害保健福祉推進室受付	発達	2	終結	保護者からの相談。 息子はスクールバスを利用して総合支援学校に通学していた。過去にトラブルのあった別の児童の保護者の姿がバスの窓から見えることでパニックを起こし、心身の不調をきたしていたため、学校に対して、当該保護者がいるバス停に停車する際に、本人の席から見えないようバスのカーテンを閉めるなど配慮してほしいと要望していたが対応してもらえず、その結果、長期的に不調が継続し、進路にも悪影響が出た。	学校は、相談者から要望があった当時、生徒の座席からバス停の様子は見えないと判断し、カーテン等による遮蔽措置を行わなかった。しかし、生徒の障害特性等を十分に踏まえ、当該保護者が見える・見えないに関わらず、「見えるかもしれない」と不安に思うことによりパニックになるという前提で対応をすべきであったことを相談者及び生徒本人に謝罪した。生徒の進路については、今後も学校、教育委員会及び関係機関で連携して支援していく。	
107	3	12	保健福祉局	発達	4	終結	子に新型コロナワクチン接種をさせたいが、発達障害があり、個別医療機関で接種させることが難しい(接種を怖がり座らせるのも難しい)。集団接種会場での予約を受け付けてほしい。	集団接種会場で、希望する日時の人が少ない時間帯を御案内させていただいた。 また、接種にあたっては、接種当日に接種意思が確認できなければ、医師が「予診のみ」の診断を行い、接種できない可能性もあることを事前に説明し、了承いただいたうえで接種の予約を受け付けた。	
108	4	2	保健福祉局	難病	2	終結	ALSで人工呼吸器を使用し生活している。喀痰濃度を調整するため、人工呼吸器に装着可能なネブライザーが必要なため、日常生活用具の給付相談をしたが基準額を超えるため給付できないと言われた。合理的配慮として、当該ネブライザーの給付を認めてもらいたい。	相談者及び支援者と面談し、日常生活用具給付事業の制度趣旨や本市における運用について説明したうえ、次のとおりお伝えした。 ・基準額を超える機器について給付できない。これは社会的障壁を除去するための合理的配慮の問題ではない。 ・人工呼吸器と一体的に使用する医療機器については、本来、医療保険の範疇にあるものと考えられ、保険適用の申請をメーカーに働きかけてはどうか。 ・基準額を引き上げるには予算措置が必要であり、本市の現在の財政状況において困難である。	
109	4	3	教育委員会 ※障害保健福祉推進室受付	発達	2	終結	支援者からの相談。 小学生。不登校の状況が続いている。 家庭の事情で校区外に転居し、区域外通学を認められ、元の住所地の小学校に在籍していた。年度末ぎりぎりになって、突然学校から、新年度から現住所地の小学校に転校になると告げられた。 発達障害があり急な転校に適應することは難しいことは周知の事実であるにもかかわらず、不登校からの復帰への方策も示されないままルールだからと急な転校を告げるのは、合理的配慮の不提供に当たるのではないかと。猶予期間を設けること、転校先で登校に向けてどのような支援をしていくのかを示す必要	転居先の小学校とも連携し登校支援策について協議を進めていたところであったが、改めて4月初旬に保健福祉センター職員同席のもと本児の状況を学校が確認し、今後の方策について話し合いを行った。 その結果、時間をかけて検討することが必要であると教育委員会として判断し、引き続き、前住所地の小学校が窓口となり、保護者とともに登校支援策を継続して検討することとした。 現在、児童の特性を踏まえ、まずは前住所地の小学校に登校できるよう取り組んでおり、今後も引き続き、児童が元気に学校に通えるよう学校、教育委員会及び関係機関で連携しながら支援していく。	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
110	3	8	保健福祉局	精神	2.3	終結	<p>自死遺族・自殺予防こころの相談電話に相談の電話をした際、名乗らない相手を信用できないため相談員に名乗ってほしいと要望したが、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・この電話は匿名であるため、名乗って相談にのる相談先を自分で探すように</li> <li>・主治医に相談するように</li> <li>・(主治医が本日不在だと伝えらる)明日相談するようにと言われ、会話の途中で電話を切られた。</li> </ul> <p>今死にたい気持ちの相談者が電話をしているのに、自分で相談先を探せとか、明日主治医に電話するようにと言って突き放したうえ、電話を途中で切るというのは、障害者に対する人権侵害である。</p> <p>①相談電話については、名乗ってほしい場合は名乗ってもらえるようにしてほしい。相手に名乗ってもらわないと、相談できない人もいる。</p> <p>②このような対応をされると死ぬ人もいるかもしれない。二度とこのようなことが起きないように、この事例を庁内周知してほしい。</p>	<p>相談員の対応について相談者に謝罪したうえで、次のとおり相談者に連絡した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談電話については、相談員は原則匿名であるが、どうしても名乗ってほしいという場合は臨機応変に対応する。</li> <li>・相談電話の相談員に対し、今回の件を周知し適切な対応について再教育するとともに、今後の対応(臨機応変な対応)について周知した。</li> <li>・今回の事案を全庁に周知し、市民の気持ちに寄り添う適切な電話対応や障害の状況や特性に応じた合理的配慮(可能な範囲で臨機応変な取扱いの変更等)の必要性について、周知・啓発する。</li> </ul>	<p>○相談員が原則匿名であるということ自体が疑問。相談者にとって相談する相手がどのような人であるのかという不安もあるので、相談事業に関しては原則名乗ることが本来あるべき姿だと考える。</p> <p>○匿名にすべき合理的理由があれば原則匿名であることを貫くべきであるが、「匿名のほうが相談しやすいこと、毎回同じ相談員が対応することができる」とは限らずトラブルになることがあることを理由に原則匿名にしている」との京都市の説明は理由になっていない。相談者の意向を確認する、毎回同じ相談員が相談を受けることができないことを事前に説明するなどして個別に対応すればよい。</p>
111	3	8	文化市民局	肢体	3	終結	<p>本市所管の施設にて開催されたサッカーの試合を観戦した際、車いす席へ向かうための通路が狭く、普通座席の方によけてもらった必要があった。</p> <p>普通座席の方は快く道を空けてくれたが心苦しかった。車いす座席まで、他の方の迷惑にならないよう、動線を確保することはできないか。</p>	<p>当施設には、メイン及びバックスタンド最前列に計10箇所、約50席の車いす席を設けているが、このうちメインスタンド中央部付近3箇所の車いす席に行くには、一般席の方の協力(一度席を立ち通路幅を空ける等)が必要な状況である。</p> <p>本投書を受け、次回同大会の試合開催時に、最前列席の一般利用を行わないこと、運営スタッフによる案内・誘導を充実する方向で主催者と調整した。</p> <p>また、以後、当施設で開催される大会等の主催者に対し、車いす使用者への配慮を検討してもらうよう、今回の件を例示し依頼している。</p>	
112	3	9	その他 ※障害保健福祉推進室で受付	視覚	2	終結	<p>関西盲導犬協会(以下「協会」という。)からの相談。</p> <p>盲導犬ユーザーから市内の病院を受診される予定であるとの相談があった。協会から病院に対して、盲導犬の受入れに係る法令上の義務、盲導犬の安心さ・清潔さ等の情報提供及び受入れに係る事前連絡を行ったが、受入れについて消極的な反応であった。</p> <p>最終的に、「犬は院外で待機してもらい、院内はスタッフが介助する、それに納得いただけないなら別の医療機関を受診してほしい。」とのことであった。</p> <p>京都市からも病院に対して受入れに理解いただけるよう働きかけてもらいたい。</p>	<p>電話にて、同病院に、法律を踏まえ盲導犬受入れに御理解いただけるよう働きかけたが、病院側は、「盲導犬の院内受入れは、他の患者への悪影響が考えられ、将来的な病院経営に問題が生じる可能性があるため難しい。また、院内が狭く、盲導犬待機スペースがない。」とのことであった。</p> <p>協会から、民間事業所における障害者差別に関する相談窓口である京都府の広域専門相談員にも相談をされていたため、後日、京都府相談員と市障害保健福祉推進室職員が同病院を訪問し、当日の対応状況や病院の現状等を確認したうえで、今後の病院側の対応方針について聞いたところ、病院側から、「今後は盲導犬を受け入れられるよう検討しているところである。」との回答があった。</p> <p>後日、相談者から、当該盲導犬ユーザーが同病院を受診したいとの連絡があったため、当室から病院に改めて受入れについて確認したところ、事前に連絡をいただければ受診していただけるよう体制を整える</p>	
113	3	9	その他 ※保健福祉局で受付	視覚	2.3	終結	<p>※No.3同案件(別部署で対応)</p> <p>他病院から転院する視覚障害の患者の受診に関して、関西盲導犬協会から相談があった。</p> <p>当該患者は、盲導犬を伴っての受診を希望しているが、転院先の病院からは理解を得られない状況であり、障害福祉推進室及び府医師会を通じ、医療機関の許認可を行っている当該に連絡があったもの。</p> <p>転院先病院は、玄関までは、盲導犬を伴うことは可能であるが、院内は、他の患者への影響を鑑みて、職員が誘導を行うことを提案したが、視覚障害者の方は、あくまでも盲導犬を伴っての受診を希望していた。</p>	<p>転院先医療機関に対し、身体障害者補助犬法及び障害者差別解消法等の趣旨を説明。</p> <p>身体障害者補助犬法第9条、障害者差別解消法及び医療関係事業者向けガイドラインに基づき、病院として、合理的配慮(社会的障壁の除去のための手段及び方法)について、過重な負担の要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるよう、指導した。</p> <p>転院先医療機関からは、クリアしなければならない問題は多数あるが、時間指定で来院してもらい、救急出入口を利用して盲導犬が同行できる対応など、具体的な対応策を院内で検討するとの回答があった。</p>	
114	3	10	文化市民局 ※障害保健福祉推進室で受付	聴覚	2	終結	<p>聴覚障害者団体からの相談。</p> <p>市民しんぶん挟み込みで、マイナンバーに関するものがあった。問い合わせ先として2種類の番号が記載されているが、いずれも電話番号だけであった。</p> <p>会員から、問い合わせはどうしたらよいのかという相談が寄せられたので、マイナンバーセンターに問い合わせたところ、ホームページもあるとの案内があったが、ネットが使えない人もいたのでそれでは困る。</p> <p>問い合わせに応じた職員からは、市民からの一意見として聞いておくとの返答であり、改善されるのかわからなかったため、障害保健福祉推進室に相談することにした。</p> <p>FAX、メールでの問い合わせが可能であれば、FAX番号、アドレスを知らせてほしい。</p>	<p>相談時点で京都市情報館にFAX番号はすでに掲載済みであったが、挟み込み紙面においては校正時点で番号等が未確定であったため、掲載できなかった。</p> <p>今年度内に、再度挟み込みへの掲載予定があるため、そのときにはFAX番号を記載する旨を相談者に伝達した。</p> <p>その後、1月15日号の市民しんぶん挟み込みではFAX番号を記載した。</p>	<p>○高齢者と若い人で、できること、できないことは違う。印刷物には、電話番号、FAX番号だけでなく、スマホでもアクセスしやすいようQRコードを付けてほしい。</p>

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
115	3	10	その他 ※障害保健福祉推進室で受付		4	終結	<p>スーパーの従業員の方から市長への手紙への匿名の投稿。店舗に全盲の方、車いす使用の方が来店された場合、店員や警備員が仕事を止めて買い物補助をしなければならない状況がある。時々ヘルパーが同行し来店されることもあるので、いつもヘルパーと来てもらいたい。</p> <p>ヘルパー資格のない店員や警備員が障害のある方の買い物補助をしてよいのか。もし事故が起こった際には、店員や警備員の責任になるのか。責任の所在はどこになるのか。</p>	<p>当該店舗に架電し、以下のとおり事実確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全盲の方には警備員が手引きしている。車いすのお客様は多数おられ、高いところにあるものを取るなど、近々に従業員が手助けしている。</li> <li>・特に従業員に障害のある方への介助等について研修などを行っているわけではない。手助けが必要なお客様には手助けすることを、普段から従業員と話しており、当たり前のこととして行っている。</li> <li>・介助中にケガをさせたらどうしようという不安があるのは事実。市から、以下伝えた。</li> <li>・障害者差別解消法では、過重な負担がない範囲での障害のある人への合理的配慮の提供を求めている。同法が改正され、民間事業者にも合理的配慮が義務化された。これまでも必要な配慮を提供していたが、改めて従業員の方にも手助けが必要な人へのサポートについて指導してもらいたい。</li> <li>・けがの心配については、一度ご本人とお店側が懸念されていることについて話してみてもどうか。</li> <li>・今後も必要な方へのサポートをお願いする。</li> </ul>	<p>○どこまで配慮するかということが非常に難しい問題である。大きな店舗であればよいが、小さな店舗の場合、介助できる人員があるのかということもある。</p> <p>○啓発も大切であるが、事業者に対してどこまでが合理的配慮かということを示す必要がある。当事者と事業者の間に合理的配慮の考えの差があるので、そこを明白にする必要がある。</p> <p>○けがの責任などを従業員個人に問わないようにする必要がある。</p> <p>○仕事として支援をする場合、けがをさせてしまった場合は責任を問われるので、事業所が保険に加入している。合理的配慮が義務化される中で、事故が起きた場合の責任を事業所側に問われるのか。問われるのであれば、事故が起きた後の対処も事業所側がしなければならないことになる。その場合、保険に加入していないことを理由に合理的配慮をしないとなると、それは義務に違反することになるのかという問題がある。前例がない場合は、国際的な基準や判例などを確認し、根拠を持って対応するべきである。</p>
116	3	11	区役所 ※障害保健福祉推進室で受付	聴覚	2	終結	<ul style="list-style-type: none"> <li>・印鑑証明を取りに区役所の窓口に行き、申請書を記入のうえ窓口案内で「ヒアリンググループをお願いします」と申し出たが、面倒だったのかそれには何も答えず、申請書や順番札を引き取り、手続きに回し、会計で待つようにと言われた。</li> <li>・会計で書類受取の時に、ヒアリンググループをお願いしたいといったところ、卓上型ヒアリンググループを持ってこられたが、使い方を全く分かっていなかった。</li> <li>・障害保健福祉課の職員を呼んでもらったが、その職員も使い方をあまり知らないようだった。</li> <li>・手続き自体は済んだが、こちらの申し出を無視するような形で対応されたことはいかがかと思う。難聴者にはヒアリンググループが必要であることを認識してもらいたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本件及び区役所におけるヒアリンググループ設置場所について、区役所課長会で情報共有を行った。</li> <li>・窓口対応用に卓上型ヒアリンググループを設置している市民窓口課及び障害保健福祉課において、次の対応を行った。</li> <li>・難聴の方からヒアリンググループの申し出があった場合はヒアリンググループを使用して対応することを、改めて周知した。</li> <li>・ヒアリンググループの使用方法について改めて確認を行い、速やかに対応できるようにした。</li> <li>・会議室を所管する地域力推進室総務・防災担当において、会議室設置の移動型ヒアリンググループの使用方法を改めて確認した。</li> </ul>	<p>○卓上型ヒアリンググループの使い方が分からないのは、職員として恥ずかしい。一般の市民サービスとして提供できるよう、研修が大事だと思う。</p>
117	3	11	その他 ※区役所で受付	聴覚	2	終結	<p>所得税の申告方法について教えてほしい、FAX対応ができれば手話通訳をお願いしたい。</p> <p>※区役所にFAXで相談があったもの</p>	<p>・相談内容は税務署で対応すべきものであり、本人は区役所を税務署と勘違いしたのではないかと思われたため、区役所に配置している手話通訳者から税務署に聴覚障害者への対応状況を確認し、それを本人へ連絡することとした。</p> <p>・税務署に確認すると、FAX番号は一般に公開していないため聴覚障害者でも教えられない、また申告者本人からの相談でないと対応できないとの返答であった。</p> <p>・このため、手話通訳者が税務署に同行することとし、その旨本人にFAXで伝えた。</p> <p>・後日、区役所の手話通訳者が同行し、税務署を訪ねて相談した。その際、今後聴覚障害者への合理的配慮について検討するよう依頼したが、FAX番号は公表しない、来署により筆談するか(手話通訳の手配は不可)、代理人から電話してもらうかの対応となる、メールでの対応もできないとのことだった。</p> <p>＜本相談報告を受け、障害保健福祉推進室から税務署に問い合わせ、以下聴取＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害がある方に対し、可能な限り柔軟な対応を取っている</li> <li>・電話対応不可の場合、筆談、郵便等による対応を行っている</li> <li>・FAX番号は個人情報保護(個人情報漏洩防止)の観点から今後も公開する予定はない。</li> <li>・これらは国税庁としての取扱いである</li> </ul> <p>＜障害保健福祉推進室から国税庁に問い合わせ、以下聴取＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者等専用相談窓口として、メール相談窓口、聴覚障害者等専用ファクシミリを設けている。</li> <li>・込み入った相談や、詳細な書類の書き方などはFAXでのやりとりは難しいかもしれないが、一般的な相談等はFAXでしていただける。</li> </ul>	
118	3	9	保健福祉局	発達	2	終結	<p>新型コロナワクチン集団接種について、大勢の中に入ることが困難なため、車内等での接種を希望する。</p>	<p>個室に近い接種ブースがある会場を案内し、了承を得た。</p>	
119	3	9	保健福祉局	肢体	2	終結	<p>新型コロナワクチン集団接種について、自身で立つて動くことができず、生活すべての面で介助が必要。外出もできないため、訪問接種を希望する。</p>	<p>集団接種では、訪問接種の対応が難しいためかかりつけ医から往診対応の医師を紹介いただくようお願いし了承を得た。</p>	
120	3	9	保健福祉局	発達	2	終結	<p>新型コロナワクチン集団接種について、大勢の中に入ることが困難なため、車内等での接種を希望する。</p>	<p>個室に近い接種ブースがある会場を案内し、了承を得た。</p>	
121	3	10	保健福祉局	不明	2	終結	<p>新型コロナワクチン集団接種について、障害により白衣を怖がり医療機関では接種ができなかったため、集団接種で白衣を脱いで接種を希望する。</p>	<p>対応可能な旨、及びご自宅に近い集団接種会場を案内し、了承を得た。</p> <p>後日、ご家族が同伴され、集団接種会場でワクチン接種を行った。</p>	
122	3	10	保健福祉局	精神	2	終結	<p>新型コロナワクチン集団接種について、1回目の接種時に人混みに耐えられずパニック状態になったため、2回目は別会場で人が少ない時間・開放的な場所の案内を希望。</p>	<p>予約者等が少なく、広い会場を案内。個人病院でのワクチン接種を希望されたため、終結。</p>	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
123	3	12	保健福祉局	肢体	2	終結	新型コロナワクチン集団接種について、寝たきりのため、往診又は介護タクシーで会場や病院で接種できる方法はないか。	現在実施している集団接種会場において、ベッドや車いすで接種できるスペースを確保し、介護タクシー等で来場いただくよう回答。	
124	3	12	その他 ※障害保健福祉推進室で受付	視覚	2	終結	スーパーにて盲導犬同伴拒否があった。相談者が店長に盲導犬同伴等について直接話すも、店内は店員が付き添うので犬は歩道の柵につないで待機させて欲しいとの指示。入店をあきらめ同店を去ったが、なぜ入店できないのか理由が知りたい。同系列の他店では盲導犬同伴入店が可能であった。	市から同スーパーに事実確認の電話をしたところ、店長は、「相談者が退店したあと、盲導犬受入れについて本部に確認をすると、全店盲導犬受入可能とのことだったため、急いで相談者を追いかけたが見つめることができなかった。申し訳ない。」とのことだった。 同店長から「直接相談者へ謝罪したい」との申し出を受け、市から相談者へ伝えたと、相談者は「利用できるようになったことだけで十分であり、直接の謝罪を受けることは望まない」との意向であった。 相談者の意向を同店長に伝えたと、今後、盲導犬同伴で入店いただくことをお待ちしている」とのことだったので、その旨相談者にお伝えした。  その後、スーパーの本部に対し、市から補助犬啓発パンフレットを送付した。また、スーパー本部で補助犬受入ステッカーを調達され、各店	
125	4	1	その他 ※障害保健福祉推進室で受付	精神	1.2	終結	アレルギーと精神疾患によりマスクやフェイスシールドの着用ができない。ある家電量販店で買い物をした後、別の買い物のために店内を歩いていると警備員からマスク着用を求められ、健康上の理由で着用できないことを伝えましたが、理由によらず退店するよう言われ追い出された。	京都府広域専門相談員とともに、家電量販店に事実確認を行った。店舗側としては、事情によりマスクを着けられない方がいることは承知しているが、妊婦や持病のある人も安心して買い物ができるよう、またお客様同士のトラブル防止のためマスク等の着用の徹底をお願いしており、持っておられない方には店側で用意したものを渡すようにしている。また、店舗の全出入口にマスク非着用の方の入店を遠慮してもらうよう掲示している、とのことだった。 府・市から、障害等によりマスクが着けられない方への配慮について検討してもらいたいこと、どうしても退店を求める場合には、納得いくよう丁寧な説明をしてもらうこと等を伝え、対応状況について相談者に報告した。	
126	3	11	教育委員会 ※障害保健福祉推進室受付	発達	2	終結	保護者からの相談。 息子はスクールバスを利用して総合支援学校に通学していた。過去にトラブルのあった別の児童の保護者の姿がバスの窓から見えることでパニックを起こし、心身の不調をきたしていたため、学校に対して、当該保護者がいるバス停に停車する際に、本人の席から見えないようバスのカーテンを閉めるなど配慮してほしいと要望していたが対応してもらえず、その結果、長期的に不調が継続し、進路にも悪影響が出た。	学校は、相談者から要望があった当時、生徒の座席からバス停の様子は見えないと判断し、カーテン等による遮蔽措置を行わなかった。しかし、生徒の障害特性等を十分に踏まえ、当該保護者が見える・見えないに関わらず、「見えるかもしれない」と不安に思うことによりパニックになるという前提で対応をすべきであったことを相談者及び生徒本人に謝罪した。生徒の進路については、今後も学校、教育委員会及び関係機関で連携して支援していく。	
127	3	12	保健福祉局	発達	4	終結	子に新型コロナワクチン接種をさせたいが、発達障害があり、個別医療機関で接種させることが難しい(接種を怖がり座らせるのも難しい)。 集団接種会場での予約を受け付けてほしい。	集団接種会場で、希望する日時の人が少ない時間帯を御案内させていただいた。 また、接種にあたっては、接種当日に接種意思が確認できなければ、医師が「予診のみ」の診断を行い、接種できない可能性もあることを事前に説明し、了承いただいたうえで接種の予約を受け付けた。	
128	4	2	保健福祉局	難病	2	終結	ALSで人工呼吸器を使用し生活している。喀痰濃度を調整するため、人工呼吸器に装着可能なネブライザーが必要のため、日常生活用具の給付相談をしたが基準額を超えるため給付できないと言われた。合理的配慮として、当該ネブライザーの給付を認めてもらいたい。	相談者及び支援者と面談し、日常生活用具給付事業の制度趣旨や本市における運用について説明したうえ、次のとおりお伝えした。 ・基準額を超える機器について給付できない。これは社会的障壁を除去するための合理的配慮の問題ではない。 ・人工呼吸器と一体的に使用する医療機器については、本来、医療保険の範囲にあるものと考えられ、保険適用の申請をメーカーに働きかけてはどうか。 ・基準額を引き上げるには予算措置が必要であり、本市の現在の財政状況において困難である。	
129	4	3	教育委員会 ※障害保健福祉推進室受付	発達	2	終結	支援者からの相談。 小学生。不登校の状況が続いている。 家庭の事情で校区外に転居し、区域外通学を認められ、元の住所地の小学校に在籍していた。年度末ぎりぎりになって、突然学校から、新年度から現住所地の小学校に転校になると告げられた。 発達障害があり急な転校に適應することは難しいことは周知の事実であるにもかかわらず、不登校からの復帰への方策も示されないままルールだからと急な転校を告げるのは、合理的配慮の不提供に当たるのではないかと、猶予期間を設けること、	転居先の小学校とも連携し登校支援策について協議を進めていたところであったが、改めて4月初旬に保健福祉センター職員同席のもと本児の状況を学校が確認し、今後の方策について話し合いを行った。 その結果、時間をかけて検討することが必要であると教育委員会として判断し、引き続き、前住所地の小学校が窓口となり、保護者とともに登校支援策を継続して検討することとした。 現在、児童の特性を踏まえ、まずは前住所地の小学校に登校できるよう取り組んでおり、今後も引き続き、児童が元気に学校に通えるよう学校、教育委員会及び関係機関で連携しながら支援していく。	
130	4	4	文化市民局	肢体	3	終結	(美術館での展示に関する御意見) 車いすを使用しているが、車いす使用者の目線からはキャプションが読みにくい。	意見について担当者に伝えた。 また、今後、美術館が主催する展覧会においては、可能な限り合理的配慮を行うとともに、美術館が共催する展覧会においては、主催者に対し可能な限り合理的配慮を行うよう協力を求めることとした。	
131	4	5	保健福祉局	発達	2	終結	本市が実施しているコロナワクチンの集団接種会場で接種を受けるに当たり、当人に以下の特性があるため、合理的配慮に関する相談があったもの。 ・マスクが着用できない ・待つことや人がいることが苦手なので、待機時間は少なく、人から少し離してほしい	申出内容を踏まえ、申出人及び集団接種会場の担当者と相談し、接種会場において以下の対応を行い、接種を実施した。 ①被接種者は、会場入口に到着したら、事務スタッフに名乗り出る。 ②事務スタッフは、①の申し出があったら、会場内に連絡し、対応を依頼する。 ③特別対応室において、予診、接種、経過観察を行う。	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
132	4	5	文化市民局 ※障害保健福祉推進室受付	聴覚	3	終結	市美術館で開催中の展覧会の映像作品について、日本語で話されている内容に字幕がついておらず内容が分からなかった。 アンケートに記載したところ、担当者から連絡があり、映像に字幕を付けることはできないが、次回来館時に文字情報を提供するようにすることだった。 改めて字幕の必要性をお伝えし、今後作成の際には聴覚障害者のことも念頭に入れてもらいたいと伝えた。 字幕の必要性について認識してもらいたい。  ●後日、来館された際の御意見等 ・今後も映像については字幕がない場合は原稿を用意してもらいたい、また原稿がある旨をモニター付近に表示してほしい。 ・原稿資料を依頼した際、職員間で情報が共有されていなかったのか30分ほど待たされた。聴覚障害のある人のために、分かりやすい表示や自由に手に取れるように設置することを検討	展覧会的主催者に文字おしき資料を提供してもらおうとし、電話で御本人に次回来館時にスタッフへお声がけいただくよう伝えたと、御本人も納得された。  ●対応が遅れたことをお詫びし、いただいた意見を展覧会主催者にも共有した。	<権利擁護部会意見> ・市民だけでなく、観光客も含めて障害のある人が楽しめるよう準備していただけるとありがたい。 ・合理的配慮の提供は当然のことだと思うが、5月に情報アクセシビリティ施策推進法が成立し、付帯決議で手話言語法について検討を進めることとされている。こういったことも踏まえた配慮をお願いしたい。
133	4	5	保健福祉局	発達	2	終結	自閉症のため、新型コロナワクチンの接種にあたり、接種時にうずくまったり、場合によっては暴れるかもしれない。 母親が同伴するが、外国籍であり、また女性であることから1人で対応できるか不安なため、接種日には会場に対応可能なスタッフを配置してほしい。	相談者に、対応可能な本市設置の集団接種会場を案内し、予約を取得した。また、集団接種会場に、対応可能なスタッフを配置するよう依頼した。 接種日当日、集団接種会場に対応可能なスタッフを配置するとともに、極力穏やかに接種できるよう接種場所にも配慮を行うことで、接種	
134	4	7	区役所	視覚	3	終結	参議院議員通常選挙の期日前投票のため来庁したが、公示日から10日経過しているのに点字の候補者一覧が用意されていないのは納得できない。	今回の参議院議員通常選挙の点字版候補者一覧は京都府選挙管理委員会が作成しており、区役所には、相談者の来庁翌日午前に届き、即座に期日前投票所に配備を完了した。 京都府選挙管理委員会に確認したところ、点字版候補者一覧を点字版選挙公報とあわせて各市町村の選挙管理委員会に納品することになっており、点字版選挙公報の完成を待ったため、この時期の納品となったとのことだった。 京都府選挙管理委員会には、点字版選挙公報の完成を待たず、まず点字版候補者一覧を納品するなどの改善を申し入れた。 上記内容を記載した回答文書を区選挙管理委員会委員長名で作成し、同回答文書の点字版も併せて作成し、相談者宅へ送付。その後、相談者から納得したとの手紙が届いた。	
135	4	7	文化市民局	不明	2	終結	明日来館予定という障害者手帳をお持ちの方から、周りの方に見られたくないため、引換所ではなく券売所でチケットを交換したいとのご相談の電話があった。	券売所でも対応できる旨お伝えし、来館時、券売所へお立ち寄りいただくようご案内した。館内スタッフにも情報を周知した。	
136	4	7	文化市民局	肢体	2	終結	足が不自由で杖使用の方のお連れ様から、「駐車場利用時、呼出しのインターホンを鳴らしても反応がない。以前使ったことがあるので場所は分かるが、よりわかりやすく使えるようにしてほしい」と要望があった。	事前に駐車場利用希望の旨をお電話いただければ対応する旨お伝えした。	
137	4	7	その他 ※障害保健福祉推進室で受付	聴覚	1	終結	相談支援事業所の相談員からの御相談。 ・聴覚障害のある方が電動自転車のレンタルサイクル(1か月間のレンタル)に申込みをしたが、ご本人が希望するサイドミラーを取り付けことができず、また保険面の関係で契約を断られた。 ・市建設局にサイドミラーを付けなければならないなどのルールがあるか問い合わせたが、ルールはないとのことだった。 ・サイドミラーを取り付けができないというのは合理的配	京都府広域専門相談員に情報共有し、対応を依頼。 相談者に、京都府広域専門相談員に直接相談してもらおうよう伝え、対応を引き継いだ。 その後、京都府広域専門相談員が相談者及び事業者と調整し、レンタルサイクルの契約が可能となった。	
138	4	8	その他 ※障害保健福祉推進室で受付	視覚	1.2	終結	飲食店に入店しようすると、従業員から「盲導犬はだめです」と理由の説明なく言われた。 相談者が責任者に代わってほしい旨伝えと、忙しくて手が離せないとのこと、他の従業員が出てきたが、理由を説明されず入店を断られた。	京都市から当該飲食店に確認したところ、従業員への教育が行き届いておらず申し訳なかった、現在は受け入れられるようにしている、とのことだった。	<権利擁護部会意見> 府市両方の事例で盲導犬の案件がある。原則として入店を拒むことができないはずなので、各店舗に一律に補助犬ステッカーを配布し、掲示できない場合はその理由を徴取することにするなどした方が周知に繋がるのではないかと。啓発には工夫の余地がある。
139	4	9	その他 ※障害保健福祉推進室で受付	聴覚	1.2	終結	医療機関にカウンセリングの予約をするため、当院メールフォームにて筆談での対応を依頼したところ、安全面を考慮して筆談に対応することができないと回答があった。また、相談者が系列の院に問い合わせる旨を伝えたと、全院で同じ対応であるとのことだった。 合理的配慮は十分可能な範囲だと思うが、単に筆談での対応が煩わしいことを理由に入店拒否しているのしか考えられな	京都市から当院に状況を確認したところ、「施術中に痛みや機械トラブル等があった際に言葉でお伝えすることが難しく、危険もあるためお断りしていたが、現在は全院で筆談等にも対応することとなり、当院でも対応することになった」と回答を得た。 改めて事業者へ、今後も合理的配慮の提供をしていただくよう伝え、相談者にもその旨伝えた。	
140	4	10	その他 ※障害保健福祉推進室で受付	肢体	1	終結	飲食店に入店しようとしたところ、「テーブルの高さが車椅子に合わない」「近くにもっと広い店がある」という理由で店に入ってもらえなかった。	京都府広域専門相談員に情報共有し、市の担当者と広域専門相談員で店に電話・訪問で合理的配慮の提供について説明。(一度車椅子利用者が来店した際に大変そうにしていたため、相談者には別の店を勧めたとの説明を得る。) 今後は障害の有無にかかわらず条件等つけずに同様に対応すること。	

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応	権利擁護部会意見等
141	5	2	その他 ※障害保健福祉推進室で受付	知的	1	終結	相談者が利用している就労継続支援B型事業所でのトラブルについて京都障害者就業・生活支援センターに相談したところ、対応できないと言われた。就労B型事業所の利用者でも、相談した際には適切な情報提供をするよう改善してほしい。	京都府広域専門相談員に情報共有し、広域専門相談員から京都障害者就業・生活支援センターに相談内容について連絡。その後相談者から京都市に「広域専門相談員からセンターに働きかけてもらったので、本件は終結としたい。」と連絡があった。	
142	5	2	その他 ※障害保健福祉推進室で受付	発達	2	終結	自閉症の方の移動支援で、洛西竹林公園の休憩室を利用した際、自閉症の方が落ち着いて利用できるよう、事務員に暖房をつけてもらうよう障害特性を説明してお願いしたところ、「休憩室はつけられない。展示ロビーではつけているのでそちらに行ってください」と言われた。また、以前より休憩室では端にシートを敷いて寝転がって過ごしていたが、「床に寝転がらないで」	当該施設の所管課である住宅政策課に相談内容を連絡。住宅政策課担当者から、寝転がって利用されること、相談があれば空調をつけることについて、最大限配慮するよう指導した。	
143	5	3	その他 ※障害保健福祉推進室で受付	肢体	1	終結	岡崎公園野球場で開催されるイベントのチラシに、「芝生エリアへの侵入禁止物 車いす、杖、ベビーカー」と、車いすや杖を使用している方々に対して差別と見られる記載がある。	岡崎公園管理事務所から、野球場の一般開放時の規則として、車いすや杖を禁止するものはないことを確認。イベント主催者から、別会場で実施した際、芝生保持のために禁止されていたため、今回も同様と判断して記載したと確認。チラシの当該文言は削除し、当日は入場できるように調整された。 後日、主催者と野球場指定管理者、管轄課より本件の経過と今後の対応について相談者に説明。	
144	5	4	その他 ※障害保健福祉推進室で受付	精神	2	終結	京都市外の地方裁判所で損害賠償請求の裁判中。相談者が京都市に転居したため、電話での弁論準備となったが、電話での対応がストレスで、ウェブや文書での対応を求めたが、電話での対応を求められる。ウェブ会議での筆談対応や文書での対応にしてもらいたい。	地方裁判所総務課(合理的配慮の相談窓口)へ確認。 基本的に本人・弁護士以外の第三者に個別のケースについてお伝えしたり、それを本人に伝えてもらったりすることはなく、一般論として「裁判官が期日や方法を決めている」「本人の申出だけで決定しているわけではない」としかお伝え出来ないとの回答。 後日、相談者に状況を確認すると、弁論準備については、ビデオ通話で実施することになった。	
145	5	6	保健福祉局	聴覚	1、3	終結	痩身クリニックの予約を家族がし、相談者は聴覚障害があることを伝え、予約のキャンセルがあった。差別に当たると伝えたが、聴こえない人は安全確保ができないと言われた。その後、通訳者の同席が条件として出された。	クリニックへ報告。また、後日、法人と面談した際、差別的取扱いであること、また、民間事業者の合理的配慮について説明を行い、障害者差別解消法については啓発。法人からは、早急に対応するとの回答。	
146	5	7	区役所・支所	不明	1	終結	他都市のバスを利用した際に特定の運転手に不当な扱いを受けた。降車時に運転手が手帳を開き、ジロジロ見た挙句、不承不承で認めるという態度を取られた。	障害保健福祉推進室から、他府県の相談員へ情報共有。 バス運営会社からは、今後、不快な思いをされないように、丁寧な説明をした上で確認していくよう指導していくとの回答。	
147	5	9	その他 ※障害保健福祉推進室で受付	内部、その他	1	終結	コンビニから、シニアカーでの入店を断られた。身体状況から、シニアカーから降りて入店もできない。	コンビニへ不当な差別的取扱いであることを説明及び障害者差別解消に係るパンフレット等を送付し啓発した。コンビニも入店拒否について、差別であること理解し、入店拒否はしないこととなった。	