

（令和元年 9 月 4 日第 14 回権利擁護部会資料）

障害を理由とする差別に関する相談対応事例について

- 京都市・・・・・・・・１ページ
- 京都府・・・・・・・・５ページ

令和元年度

京都市における相談への対応状況(障害者やその家族からの障害を理由とする差別に関する相談)

【環境政策局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
2	31.6月 障害保健 福祉推進 室が受理 (終結)	【重複(聴覚, 肢体, 知的), 本人】 大型ごみを処分するため, 区の担当窓口に行き, 「粗大ごみ処理手数料券(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, 区の担当窓口に相談に行ったが, 「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。

【保健福祉局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
2	31.6月	【発達, 本人】 ・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, 京都市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。

【区役所・支所】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	31.6月 障害保健 福祉推進 室が受理 (終結)	【重複(聴覚, 肢体, 知的), 本人】 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。

【教育委員会】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	31.6月 障害保健 福祉推進 室が受理 (終結)	【重複(聴覚, 肢体, 知的), 本人】 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。 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。 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。	○相談者に, 以下のとおり回答した。 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。 ②電話がなくても集配で自宅に伺うブックメールやFAXでも図書の貸出申込ができること。 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。 引き続き, 相談があれば, その都度, 丁寧に対応する。

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
<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。	○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。 ○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。
<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。 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） 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	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。



<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事です。

【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>

次ページに続く

相談の概要	対応
<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。	○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。



<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
<肢体不自由> 申込手續において、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ないし、その書類の提出がなければ手続きに応じない）	○障害者に対してのみ提出を求めていた書類は廃止する。 ○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。



<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>

いきいき条例に基づく特定相談等の概要(平成30年度事例から抜粋)

	分野	主な 障害種別	相談種別	地域	相談者	相談概要	対応等	相手方
1	その他	不明	その他	京都市	当事者	病院への直行バスの運賃に障害者割引の記載がない。HPに障害者割引運賃を記載するか、メールで問い合わせできるようにしてほしい。	直行バスの運営を委託している病院に相談内容を伝えたところ、記載のない画面のあることが判明した。後日、HPに障害者割引運賃が記載されたことを確認した。	医療機関
2	医療	肢体不自由	不快の念	京都市	当事者	母親が緊急入院をした時、付き添っていた私(車いす利用)に対して、医師が「あなたはこんな体で看れないでしょう」と発言した。配慮のない対応に腹が立った。	病院の医療相談室を訪問し事実確認するも、発言の事実は確認できなかった。相談者に結果を伝えたところ、今後は調整不要との申出があった。	医療機関
3	住宅	難病	不利益取扱	京都市	当事者	6件の賃貸マンションから、車いす利用者に対する入居拒否があった。これは不利益取扱ではないか？	相談者の希望で、調整活動はできなかったが、管理会社の「車いす利用者お断り」との取り扱いは、不利益取扱いに該当する可能性がある為、6件の賃貸マンションの管理会社5社を訪問して、いきいき条例と差別解消法の周知を行った。事業者5社からは、今後事業所内で、条例や法律の内容を周知徹底していきたいと回答された。	その他 事業所
4	教育	精神	その他	京都市	当事者	2015年9月に市内大学の聴講生の申し込みをしたところ、教務課の年配の男性から、「寮に住みたいからだろう」とか、「障害者年金で暮らすのではなく、ちゃんとした社会生活をしろ」といったパワハラ発言を受けた。	大学の教務課を訪問し、当該パワハラ発言は「不快の念」に該当する可能性があることを伝えたが、当時から在籍する職員がおらず事実確認は不調。しかしながら、相談者が不快な思いされたことについては真摯に受け止めるとの回答を得る。相談者にその旨報告して対応終了とする。	教育機関
5	労働・雇用	精神	その他	京都市	当事者	精神保健福祉手帳を所有しているが、一般枠で働いている。ハローワークの求人内容はフルタイムだったが、相談者の働き方を見て、会社側に一方的にパートタイムに変えられた。求人票に記載の内容と違うので、会社を指導してほしい。	相談者の思いを傾聴したが、相談者は会社側に障害のことを告げずに働いているため、会社側に障害者に対する合理的配慮を求めることはできない。しかしながら、今後のことは所管のハローワークに相談するよう助言し了解を得た。	その他 事業所

* 京都府障害のある人もない人も共に安心していきいきと暮らしやすい社会づくり条例について

<http://www.pref.kyoto.jp/shogaishien/iyorei.html>