

（令和３年７月９日第１７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（別紙１）

○ 京 都 府（別紙２）

No	年	受理月	局区等	障害種別	状況	相談の趣旨	対応
7	2	10	文化市民局	聴覚	終結	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。	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。
8	3	3	文化市民局	聴覚	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。
9	2	12	建設局	肢体	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りやすいため、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こう伝えた。
10	2	7	交通局	肢体	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。
11	2	8	建設局	視覚	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)から新町通を通し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。
12	3	3	環境政策局	精神	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。

いきいき条例に基づく特定相談等の概要(令和2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	商品販売・ サービス 提供	肢体不自由	不利益取扱	与謝野町	当事者	スーパーの建物の入り口に、「電動カート(シニアカー)での入店はご遠慮ください。」との表示があるが、これは障害者差別ではないか。	障害者差別解消法及び府条例のパンフレット等を送付し、不利益取扱いの考え方を説明したところ、表示の下に「電動車いすでのご入店についてはこの限りでない。」の表示が追加された。	小売店
2	商品販売・ サービス 提供	難病	合理的配慮	京都市	当事者	カード手続きで銀行とやりとりをしている際、化学物質過敏症のため郵便物など開封することができないので、電話での対応をお願いしたにも関わらず、電話での対応が少なく、郵便物の送付があった。合理的配慮の不提供である。	銀行に事実確認を行ったところ、今後は障害、化学物質過敏症の特性に合わせ、丁寧な対応をしていくとの回答があり、その旨を相談者に伝え了解を得た。	金融機関
3	商品販売・ サービス 提供	聴覚	合理的配慮	京都市	当事者	携帯電話の解約をホームページで申し込もうとしたところ、入力誤りでロックがかかり、手続きが出来なくなってしまった。メールで問い合わせると、電話で本人確認が必要と返信があり、聴覚障害で電話が出来ないので、店舗で手続きしたい旨伝えたと、ホームページから手続きするように指示される。障害者差別ではないか。	店舗に事実確認後、聴覚障害者が電話で話せない場合は、来店により筆談などの合理的配慮の提供をお願いした。店員から、合理的配慮の提供と丁寧な対応をしたいと回答があり、後日相談者は手話通訳同行で手続きを行うことができた。	小売店
4	建物・公共 交通	視覚	環境整備	京都市	当事者	交差点の音響式信号機の音がなっていない。故障なのか周辺住民の苦情から消音しているのか調べてほしい。	警察の担当係に調査を依頼したところ、信号機業者が速やかに点検を行い、電源が入っていなかったことが判明して復旧された。	自治体
5	建物・公共 交通	不明	合理的配慮	京都市	当事者	病院への直行バスで障害者割引を受ける際、障害者手帳の提示ではなく、障害者手帳を取り込むスマートフォンアプリを提示する方法で割引を受けられるようにしてほしい。	バス運行会社に確認したところ、「導入する方向で内部調整しており時間をいただきたい。」とのことであったため、その旨を相談者に伝え了解を得た。	その他 事業所