

第18回京都市障害者自立支援協議会「権利擁護部会」 開催概要

開催日：令和4年3月23日（水） 午前10時～午前11時40分

場 所：職員会館かもがわ（大多目的室）

出席者：構成員名簿参照

【概要】障害を理由とする差別に関する相談対応事例及び事例を踏まえた取組について

＜別紙1＞京都市における相談対応事例について

高山委員 障害者差別解消法が昨年の5月に改正され、民間企業における合理的配慮が義務化された。また、手話言語条例は啓発はされているが、制定から数年が経過するうちに、なんとなく薄れてきているように思う。もっと啓発してほしい。

2つ目に、高齢者と若い人ではできること、できないことがある。高齢者はインターネットは使えないがFAXは使える。若い人はFAXを持っていない方も多く、スマホやタブレットをメインで使っている。市民しんぶんや挟み込みには電話番号、FAX番号だけではなく、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。

京都市 継続的な周知・啓発が必要であると考えている。より多くの人に伝わるように啓発に努めていきたい。これまでイベントなどで周知を行ってきたが、今はイベントなどできない状況。形を変えて何か効果的な方法を見つけていくことが課題。この部会も効果的な啓発方法についても御意見をいただけたらと思う。

2点目については、スペース的な制約があるが、QRコードも含めて掲載することが望ましいことを全庁的に周知していきたい。

小坂委員 事例1について、相談員が原則匿名であるということ自体が疑問。相談電話は相手が見えない分、相談員がどんな人なのか不安もあると思う。相談事業については原則名乗ることが本来あるべき姿だと思う。

事例6について、どこまで配慮するかということが問題。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があり、どこまで配慮するのが非常に難しい。

啓発も大事だが、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、そこを明白にしておく必要があると思う。

京都市 事例1について、担当部署によると、全国的にこころの相談電話は匿名で対応していることが多く、本市でも同様の対応を行っているとのこと。その理由としては、匿名の方が相談しやすいこと、相談員の指名をされることがあるが、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ためと聞いている。今回の相談を受けて希望される方には臨機応変に対応するという事で取扱いを変えることにした。部会で、相談対応は名乗る方がよいという御意見があったことは担当部署に伝える。

合理的配慮については、状況によって過重な負担の程度が変わり、合理的配慮の範囲を一律に示すことは難しい。京都市としては、様々な相談事例を集め、部会におい

て、こういった配慮ができるか、その場合の対応がどうであったかということを協議
いただいて、それを公開し、事業所に知らせていくことで、解決策を事業所や障害の
ある方皆が考えられるように情報を提供していくことが必要だと考えている。

岡田委員 事例6について、私もヘルパーさんと一緒に買い物に行く時もあれば1人でいくこ
ともよくあるが、できるだけヘルパーさんと来てほしいという発想は少し違うと思
う。もしけがをさせたら、という心配は分かるが、それを言うと合理的配慮が成り立
たなくなる。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。責任に
ついて当事者と話し合うということも若干違う感じがする。

小坂委員 ほほえみ交流活動で、小・中学生に、共生社会とは、例えばスーパーで車いすの人
が高いところにあるものが取れないので取ってあげるとか、障害のある方がいた場
合には何かお手伝いしましょうかと一声かけて、何をしてほしいのか聞くことから
だということを教えている。事業所だけに負担をかけるのではなく、市民全体が助け
合うという考えで子どもたちに教えているが、責任ということを最初に考えると「障
害者には関わるな。」という風潮が生まれるので、『善意の第三者による行為』と『合
理的配慮義務による行為』の違いを明白にし、まず手伝ってあげるということから始
めていくことが必要。

小森委員 事例6のスーパーの件は、匿名の投稿ということだが、お店と投稿した方との関係
は大丈夫か。

京都市 匿名の投稿だったが、お店に状況を確認してほしいと書かれており、今回は確認を
した。配慮が必要な場合もあると思うので、取扱いには慎重にしていけないといけな
いと考えている。

中川委員 事例1について、相談窓口を原則匿名にしている理由の説明があったが、理由にな
っていない。原則匿名で、場合によって臨機応変な対応ということに違和感がある。
匿名にする合理的な理由があれば貫くべき。そうでなければ、相談者の意向を確認し
て個別に対応すればよく、原則匿名にする理由にはならない。毎回同じ相談員が相談
を受けることができないことは、事前に説明すればよく、匿名にする理由にならな
い。合理的理由があるのであれば、その理由を相談者に説明し、納得してもらって名
乗らないということを徹底しなければ、相談者としてはどういった場合に名乗るの
か名乗らないのかが分からない。

事例6の責任の話だが、我々のように仕事として支援をする場合には、利用者にけ
がをさせてしまった場合は責任を問われるし、そういう時のために事業所が保険に
加入していたりする。障害者差別解消法に基づいて事業所側に合理的配慮が義務化
される中で、事故があった場合の責任を事業所側が問われるのか。問われるのであれ
ば、そういったことへの対処も事業所側がしなければならない。保険に入っていない
から配慮をしないというのは、逆に言うと義務の範囲を超えるのかという問題が出
てくる。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。

高山委員 卓上型ヒアリンググループは、保健福祉センター以外の窓口にも設置されているの
か。また、区役所全体に使い方の研修をされているのか、使い方が分からないとい
うのは、職員として恥ずかしいと思う。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。

京都市

障害保健福祉課と市民窓口課に卓上型ヒアリンググループを設置している。毎年職員の異動もあるため、その度に各区役所には通知しているが、使えなかったという相談が年に1, 2件あるのが現状。使用機会が少ないため、使用に手間取ったり、充電が切れているということがあるようなので、使用方法の把握や定期的な充電・点検についても、区役所等にはお願いしている。

＜別紙2＞京都府における相談対応事例について

高山委員

事例2について、京都府タクシー協会と障害者団体で意見交換会を行っている。聴覚障害者の場合、アプリが便利かどうか考え方が2つに分かれる。アプリは誰でも使えるようにする必要がある。聴覚障害者の場合、アプリの中に「その他連絡事項」というのがあって、私は耳が聞こえないということが入力できればよいと思う。次回の意見交換の際には要望するつもりである。京都市消防局のNE T 119は、「私は耳が聞こえません。手話通訳を読んでください」という欄がある。このようなこともタクシー会社の方に知っていただきたい。

耳のマークについて、耳のマークは2種類ある。それも含め聴覚障害のある人への配慮を示すマークの掲示をタクシー会社に働きかけてもらえるのか。

京都府

タクシー配車アプリについて、アプリは事前に情報を登録しておく形になっているが、この会社では、登録の際、名前の欄に「筆談 名前」という記載をすることにされている。近くに到着した際の連絡は、ショートメッセージで行っておられる。

耳マークについては、再度タクシー会社に伝えていこうと思う。

アプリで配車依頼する方は、事前にドライバーの方に状況が分かるが、街中で走っているタクシーの場合は、乗車した時に聴覚障害がある旨をどのように伝えるかという問題がある。座席の耳マークを指すことで、聴覚障害があることを伝えるという対応をされていると聞いている。全国規模のタクシー会社だが、全国的にこういった対応をする改正をしたと聞いている。

小坂委員

事例1について、事業所の安全性を優先するか、利用者の希望を優先するかという問題がある。安全性の確保までを合理的配慮の義務としてしまうと、事業所側の責任が増え、負担が大きくなる。事業所側の安全性と利用者の希望の兼ね合いをどう考えているのか、意見をお聞きたい。

京都府

事例1について、1回目は、会社として初めての経験で、介助をして乗船してもらったが、乗船をするときに庇に頭がぶつかりそうになったそうだ。乗船してからは特に問題がなかったという。特に危険な行為や場面があったとは聞いておらず、障害のある方の特性を十分理解していただければ臨機応変な対応ができるはずなので、組合の中で様々な障害について勉強していただき、こういった配慮をすればよいかということを考えていただくことになった。

以前、遊技場でゴーカートに乗ろうとしたが、乗せてもらえなかったという相談事例があったが、例えばコースを飛び出してしまうとか、途中で特異な行動をしてしまうということであれば、説明をしてお断りする必要があると思う。ただ、障害があるからだめという対応だけはやめていただくように事業者の方にはお願いしている。

事業者の方は、障害や障害特性について分からないため、不安になっているところがある。そういったことを理解していただければ、何を配慮しなければならないのかが分かると思うので、できるだけ障害の特性について理解が進むような取組を進めていきたい。

酒伊座長 京都府や京都市が間に入り、事業者と当事者との間で話し合っていくということを繰り返し行っている。一つずつの対応が、事業者側の理解を深めていくということになると思う。

北村委員 障害者総合支援法において、障害者の範囲の中に難病も明記された。減免等のサービスを受ける際、障害者手帳を持っていない難病の方は、指定難病受給者証を提示することになる。京都国立博物館が無料になるとのことだが、こういったことはどこが決定するのか。

京都府 それぞれの博物館等で減免について規定で決められている。京都国立博物館に関しては来年度（令和4年度）から無料にするという方向で準備を進めていると聞いている。

＜別紙3＞京都手をつなぐ育成会における相談事例について

岡委員 会員の方から意見を集めた。

「スーパーで子どもさんがマスクを着用していないことで何か言われたことがあるか」ということに関しては、重度の人の場合、ほとんど親やヘルパーと一緒に行動しており、ほとんど言われたことがないとのことだった。言われたことがあるお一人の方は、ヘルプマークを付けており、感覚過敏があつてマスクを着けられないことを伝え、特にそれ以上何もなかったとのことだった。デパートの場合、入口に警備員が立っていて、マスクを着けていない人は入れないが、日常的に利用するわけではないので特に問題はない。スーパーはライフラインなので、入れなくなることがないようにしていく必要がある。

会員の皆さんの希望として、次のような意見があつた。

- ・ スーパーに「マスクを着用してください」という張り紙があるが、そこに同じ大きさで「いろいろな事情があつてマスクが着けられない人がいます。ご理解ください」という趣旨の張り紙をしてほしい。
- ・ 一昨年12月の市民しんぶんの分かりやすく正確な広報は大変良かった。
- ・ 合理的配慮が義務になったことから、スーパーの店員さんの協力をいただきたい。
- ・ 今回の事例のように突然怒鳴ってくる人に対し、店員の方が間に入って、様々な事情でマスクの着用ができない人がいるということを伝えてほしい。
- ・ 相手に合理的配慮を求めるだけでなく、親や家族の側からも努力する必要がある。当事者1人で出かけたときに、何らかの形でマスクが外れた場合、自分でまた着けることができるか、物理的にできるか、いつ着けたらよいのかという判断ができるかということも見極めておく必要がある。

私の子も感覚過敏があつて、マスクや絆創膏を嫌がる。なので、スーパーに入るときはマスク、出るときはドアのところで外す、電車に乗るときは着ける、電車を降り

るときには外すなど、カードなどを使って慣れるまで練習する。いつ苦痛から解放されるのかということが分かれば、我慢することができる。また、親としては混雑していない時間帯に店に行く、本人にヘルプマークを付けさせる、などの努力が必要。

小坂委員 知人は、計算ができないが、近所のスーパーに行く時、妹から千円札と買う品物を書いたメモを渡してもらい、レジで千円札を渡す。彼はその店に頻繁に行くため、店員の方が障害のことをわかっており、おつりを渡して帰すということをされている。店側は常連であることによって、この方はこういう障害があるということを理解していれば対応することができる。また、ヘルプマークには裏側にシールがついている。そこに、こういった障害があつてマスクができませんと書くとか、ヘルプカードを携帯して店員に見せることができるようにするなどの方法がある。そういった方法で理解を深めていくことが大切。また、地域共生社会を作るには、店側が、当事者と他のお客さんとのトラブルがあつたときに間に入って助けるということができるのが理想だと思う。

鈴木委員 ヘルプマークを付けていて、障害特性が分かるのと分からないとでは受け止め方も違うと思う。啓発と具体的にお互いが納得した形を作っていくことがとても大事だと思う。今日の事例を地域協議会でも報告させていただきたいと考えている。

櫻井委員 自閉症などの障害のある人は臨時的なルールの変更についていけないことも多く、当事者にとって大変苦痛で苦労しており、配慮をお願いしたいことがある。ある医療機関ではマスクができないということで健康診断が受けられなかったが、別の医療機関では距離を取るなどして健康診断を受けることができたという事例もある。そういった代替措置があれば助かる。

京都市でも、マスクができない人もいるということを周知啓発していただければと思う。

以上