

(令和４年３月２３日 第１８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)
- 京都手をつなぐ育成会 (別紙３)

京都市における障害者差別に関する相談への対応状況(令和3年度)

【↓相談種別】1:差別的取扱い 2:合理的配慮 3:環境整備 4:その他 5:複合的

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|---|-----|------------------------|------|------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 3 | 8   | 保健福祉局                  | 精神   | 2.3  | 終結 | 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、<br>・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<br>・主治医に相談するように<br>・(主治医が本日不在だと伝えらる)明日相談するように<br>と言われ、会話の途中で電話を切られた。<br>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。<br>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。<br>②このような対応をされると死ぬ人もいられるかもしれない。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。 | 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。<br>・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。<br>・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。<br>・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。                                                                                                                                                                     |
| 2  | 3 | 8   | 文化市民局                  | 肢体   | 3    | 終結 | 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う必要があった。<br>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。                                                                                                                                                                                                                                                                         | 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。<br>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。<br>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。                                                                                                                                                                        |
| 3  | 3 | 9   | その他<br>※障害保健福祉推進室で受付   | 視覚   | 2    | 終結 | 関西盲導犬協会(以下「協会」という。)からの相談。<br>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。<br>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。<br>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。                                                                                                                                         | 電話にて、同病院へ法律を踏まえ盲導犬受入れにご理解いただけるように働きかけたが、病院側は、「盲導犬の院内受け入れは、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。<br>協会から、民間事業所からの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。<br>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とのことだった。 |
| 4  | 3 | 9   | その他<br>※保健福祉局で受付       | 視覚   | 2.3  | 終結 | ※No.3同案件(別部署で対応)<br>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。<br>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課に連絡があったもの<br>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。                                                                                                                                                | 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。<br>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。<br>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。                                                                                                                           |
| 5  | 3 | 10  | 文化市民局<br>※障害保健福祉推進室で受付 | 聴覚   | 2    | 終結 | 聴覚障害者団体からの相談。<br>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。<br>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したところ、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るのでそれでは困る。<br>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。<br>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。                                                                                      | 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了時点で番号等が未確定であったため、掲載できなかった。<br>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。<br>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。                                                                                                                                                                                                                                                            |

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---|-----|--------------------------|------|------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | 3 | 10  | その他<br>※障害保健福祉推進室<br>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。<br/>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、いつもヘルパーに来てもらいたい。<br/>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<br/>・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。<br/>・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。<br/>・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。<br/>市から、以下伝えた。<br/>・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だいているが、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。<br/>・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ようか。<br/>・今後も必要な方へのサポートをお願いする。<br/>※障害者差別解消法に関するリーフレット等を店舗に送付</p>                                                                                                                                                                                                                        |
| 7  | 3 | 11  | 区役所<br>※障害保健福祉推進室<br>で受付 | 聴覚   | 2    | 終結 | <p>・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、会計で待つようと言われた。<br/>・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。<br/>・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。<br/>・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。</p> | <p>・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。<br/>・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。<br/>・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。<br/>・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。<br/>・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。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 8  | 3 | 11  | その他<br>※区役所で<br>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。<br/>※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。<br/>・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。<br/>・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。<br/>・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。<br/>＜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＞<br/>・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<br/>・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<br/>・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。<br/>・これらは国税庁としての取扱いである<br/>＜障害保健福祉推進室から国税庁に問い合わせ、以下聴取＞<br/>・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。<br/>・込み入った相談や、詳細の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。</p> |
| 9  | 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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10 | 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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 11 | 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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12 | 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。<br/>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|---|-----|----------------------|------|------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | 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回目は別会場で人が少ない時間・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、終話。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 14 | 3 | 12  | 保健福祉局                | 肢体   | 2    | 受理 | 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予定。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 15 | 3 | 12  | その他<br>※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入店同伴が可能であった。 | 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ころ、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。<br>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。<br><br>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。 |
| 16 | 4 | 1   | その他<br>※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、別の買いもの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たと、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。<br>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。<br>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。<br>また、家電量販店にヘルプマークを紹介し、従業員への周知を依頼した。                |

## いきいき条例に基づく特定相談等の概要（令和３年度事例から抜粋）

| 区分 | 分野        | 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 | 肢体不自由 | 不利益取扱 | 舞鶴市  | 当事者 | 同一事業者の釣り船に車いすで乗船を希望したところ、１回目は乗船できたのに、２回目は乗船できなかった。                                            | 事実確認をしたところ、２回目は安全性の観点からお断りしたとのことであったが、相談者の希望により、遊漁船業務主任者研修会で障害者差別解消法と京都府の条例の説明をした。また、船舶免許更新・再交付センターにはパンフレットを置いてもらい周知を依頼した。更に事業主の集まりである京都釣り舟共同組合総会等でも同様の周知を予定している。 | 遊漁船船主   |
| 2  | 建物・公共交通   | 聴覚    | 合理的配慮 | 京都市  | 当事者 | タクシー会社の配車アプリを利用してタクシーの配車を依頼しているが、運転手が事前に聴覚障害者であることや配慮事項が分からないので、乗車してからの運転手とのやり取りがうまく出来ない。     | タクシー会社に対応依頼。配車アプリに情報を登録する際、聴覚の情報を登録できるようになり、配車時にも運転手から事前に連絡が届くようになった。また、タクシー内に「耳マーク」（「聞こえにくい方はお知らせください。」と記載）を掲示している。                                              | タクシー会社  |
| 3  | その他       | 難病    | その他   | 東京都  | 当事者 | 難病指定を受けているが、京都国立博物館に入館する際に無料とならなかった。東京都や奈良県にある国立博物館では無料だった。                                   | 京都国立博物館と調整。準備期間を経て来年度から無料にすると回答があり、相談者にその旨を報告した。                                                                                                                  | 京都国立博物館 |
| 4  | 労働・雇用     | 視覚    | 合理的配慮 | 長岡京市 | 事業者 | 主として知的障害者の作業所であるが、視覚障害者が通所されるにあたり、送迎を依頼された。送迎を前提としていないので、受け入れをどうすればいいか。試行的に通ってもらったが作業は可能であった。 | 通所利用契約には送迎は必要により可能との記載があったので、対応するように説明した。また、送迎だけの問題でなく作業環境等の「社会障壁」についても検討することを助言した。                                                                               | 社会福祉法人  |
| 5  | 教育        | 発達障害  | 合理的配慮 | 京都市  | 家族  | 京都市内の私立大学に在籍している。発達障害があり大学に定期試験等合理的配慮をお願いして、大学内の支援センターと連携をとっているが、なかなか学部の教授まで理解されないので困っている。    | 文部科学省の対応指針等の資料を大学及び相談者に手交するとともに、当事者の支援機関が中心になり建設的な対話をするように助言した。                                                                                                   | 私立大学    |

## 障害を理由とする差別の解消に関する事例

京都手をつなぐ育成会

少し皆さんに知っていただきたいケースの報告を受けました。

- ・ 自閉症の女性（Aさん）
- ・ お母さんがご病気、お父さんも高齢で、Aさんはいつも近所のスーパーに買い物に行かれていた。
- ・ ある日、いつものように出かけられたが、この時マスクをせずにスーパーに入られた。  
（ご家族のお話では、家を出る時はしていたということなので、どこかで外されたのかそのあたりははっきりしない。）
- ・ それを見た近くにいた男性が、怒って「マスクをせよ」と彼女に注意した。
- ・ 恐らく怖くなった彼女は、その場に立ちすくみ固まってしまった。それを見たその男性はますます怒ってしまい、彼女から買い物かごを取り上げた。
- ・ 彼女は驚いて、商品の陳列棚の間に入ってそのまま動けなくなってしまった。1時間半もそうしていたようで、店側が警察を呼び、ようやくご家族と連絡が取れ、お父さんが迎えに行かれた。

なかなか難しい側面を沢山持っているケースですが、こうした場合、お店側にどのような合理的配慮を求めるべきか、それをどう周知していくべきか、皆さんのご意見なども伺いできると助かります。