

平成28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)

平成28年11月30日現在

【環境政策局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	28.11月	【肢体, 男性, 本人】 市が管理する多目的トイレの手すりがり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。

【文化市民局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	28.5月 (終結)	【視覚, 男性, 本人】(本市の事務事業に関わらないもの) 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)
2	28.6月 (終結)	【内部, 男性, 本人】(指定管理者) 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。

【保健福祉局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	28.9月 障害保健福祉推進室が受理	【知的, 男性, 家族】 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と。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。(～28.11月)

【建設局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	28.8月	【肢体, 男女(複数), その他】 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型車止めが引っかかり、大型の電動車いすが入れなかった。 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。	以下のとおり回答し、対応を検討中(28.8月) ①については、公園行政全体、場合によっては京都市のバリアフリー施策全体に関係する内容であるため、即決できない。 ②については、現段階ではスケジュールの見通しが立たない。
2	28.9月 (終結)	【知的, 男性, 本人・支援者(ヘルパー)】(指定管理者) 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。	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) 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。(～28.11月)
3	28.10月	【肢体, 男性, 本人】(指定管理者) 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。	相談者と面談し、謝罪・協議。法や「京都市対応要領」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)

【区役所・支所】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	28.4月 障害保健福祉推進室が受理 (終結)	【肢体・難病, 女性, 本人】 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。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。	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)
2	28.5月	【視覚, 男性, 本人】 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箇月前倒してほしい。 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。	庁舎のメンテナンス日程、選挙等での利用など、関係機関との調整を図り、十分な周知期間を取ったうえで、要望内容を実現する予定である。

3	28.10月 (終結)	【聴覚, 女性, 本人】(本市の事務事業以外の相談)	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。
		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。	
4	28.10月 (終結)	【聴覚, 女性, 本人】(本市の事務事業以外の相談, 法の「差別」以外の相談)	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。
		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付かず, 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。)	

【交通局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	28.4月 (終結)	【精神・内部, 男性, 本人】 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。
	(28.5月 障害保健福祉推進室に相談あり)	上記相談について, 交通局と話が噛み合わない。	交通局と障害保健福祉推進室で対応について協議(～28.7月) ＜28.8.4 権利擁護部会における意見＞ 下記のとおり 障害保健福祉推進室から相談者に経過等を説明(28.10月) 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, 次のような協議を行った。(28.11月) ○本事案のポイントが, 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

<28.8.4 権利擁護部会における意見>

【障害の特性や理解について】 見た目で分からない障害に関して、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に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「分かってほしい」というのでは共感しにくい。

【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。

【教育委員会】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	28.4月 (終結)	【肢体、その他(匿名)】(市長への手紙) 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。
2	28.4月 (終結)	【肢体、女性、本人】 生涯学習施設に電動車いすで入場しようとしたところ、バリカー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) <28.8.4 権利擁護部会における意見> ・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。)

3	28.4月 (終結)	【知的, 男性, その他(高次脳機能障害者支援センター)】	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)
		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。	
4	28.4月 (終結)	【肢体・知的, 女性, 家族】	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)
		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。	
5	28.5月 (終結)	【知的, その他(相談を受けた方)】	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。 ＜28.8.4 権利擁護部会における意見＞ ・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。)
		・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。	
6	28.5月 (終結)	【肢体・知的(重度重複), 男性, その他(学校)】	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れなかった。(28.5月)
		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。	

7	28.6月 (終結)	【肢体、家族】	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)
	28.7月	【知的・精神、家族】	○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)
	28.8月 (終結)	【知的、その他(関係団体)】	○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、経過顛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)
8		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。	
9		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。	
		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。	