

(平成30年2月16日第9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・・・・・・・・１０ページ

【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。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うえで, 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)
7	29.3月 障害保健福祉推進室が受理(終結)	【難病, 家族】 ・市営保育所移管先選定部会での委員の発言は, 保護者(子どもが福山型先天性筋ジストロフィー)の気持ちを傷つける, 差別的な発言である。不見識であり, 委員としての良識, 資質, 適性を欠く。また, 部会において発言の訂正等もされず, 審議がなされたことは, 部会の信頼性も損なわれている。事務局も, 「問題なかった」との説明を繰り返している。 よって, 委員からの直接の謝罪, 委員の適性を欠いていること, 部会の信頼性が損なわれていることを認め, このようなことが繰り返されないようするための具体的な方策と対応を明らかにしてほしい。 【発言内容】 民間の保育園でも, 車いすを使用している子どももおられますし, 私の子どもも身障2級です。3歳まで歩けず, 歩けるようになれば来てもいいですよと市営保育所に言われ, 少しずつ歩けるようになり, 半日だけの入所許可をいただいた経過もあります。先生の気持ちや熱意があったからこそ入所できたと思います。保育所の先生方の熱意によるものですので, 民間の保育園でも熱意のある保育士がいる所は入園できると思います。 そういった点については, 私たちも注意しており, 障害者の受入れが十分にできるかどうかはしっかりと確認してきていますので, 今回の審査に当たっても注意したいと思います。(平成28年度第3回市営保育所移管先選定部会摘録抜粋)	・発言については, 法が規定する「障害を理由とする差別」に当たるような趣旨のものではない旨回答(29.4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。 以下のとおり, 相談者と協議(29.4月) ・これまで, 車止めの代替品, 電動車いすの大きさ, 他都市の対応, 管理責任者の法令上の規定等の調査を行い, 検討を進めてきたことを報告。代替品を相談者に提示しながら, 意見交換を行った。 ・今後, お互いに, 既存の車止めに代わる製品や他都市の動向等について情報収集しながら, 連携して解決方法を探っていくことを確認した。 相談者と協議(29.7月) ①建設局において, P型でない代替柵の試験施工の検討を行うこと ②相談者において, 電動車いす対策の検討進めてもらうよう働き掛けを行うこと などについて意見交換を行った。 H29.8以降, 国の担当部局や本市障害保健福祉推進室などに対応について相談。相談者に対しては, 進捗状況を適宜報告している。

【区役所・支所】

No	受理月	相談の趣旨	対応
6	29.3月 障害保健 福祉推進 室が受理	【肢体・難病, 女性, 本人】 生活保護(医療扶助)の関係で区役所に提出した診断書について, 1回目は自己負担がなかったのに2回目は自己負担が必要となり病院から請求された。その理由や経過について職員に説明を求めたところ, 口頭での説明はあったが, 書面での提供は断られた。障害があるが故に(自分でメモすることができず, 忘れてしまうため)書面を求めたのであり, 応じないのは, 合理的配慮義務違反(差別)ではないか。書面の提供ができない理由も教えてもらえない。	・当室から区に対し, 以下のとおり助言を行った。 ①「障害があつてメモが取れない, 忘れてしまう, だから書面でくれないか」と言われて応じるのは「合理的配慮」そのものである。 ②「過重な負担」があつてできないときは, 判断理由(客観的なもの)を本人に説明する必要がある。 ③どうしても難しいときは, お互いに話をして代替案・次善策を考えることが大切である。 ・区から当室に対して, 以下のとおり連絡があつた。 保護業務の中で, 行政処分や指導書に関するもの以外は, 書面を被保護者に渡すことはしていない。説明に不明な点があれば, 必要であれば訪問する等し, 繰り返し説明する旨を伝えるが, 「書面を提供してほしい」の1点張りで, 説明は拒まれている状況である。

平成29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)

【総合企画局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	29.5月 (終結)	【合理的配慮に関する相談(京都ライトハウス)】 かねてより京都ライトハウスに京都出前トークのテーマ集及びリーフレットの点字版の作成を依頼し、各区役所等に配架しているが、今年度は視覚障害者協会の関連施設への配架も依頼した。その際に京都ライトハウスより、点字版は読めなくても音声版なら情報の届く視覚障害者もあり、施設にも配置することが可能であるため、音声版の作成について要望する。	京都ライトハウスに「京都市政出前トーク」リーフレットの音声版の作成及び視覚障害者協会の関連施設へ配置を依頼した。

【文化市民局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	29.4月 障害保健福祉推進室が受理 (終結)	【内部、その他(京都府広域専門相談員)】 3月末頃に、文化施設に行った。チケット売り場で障害者手帳を提示したら、対応された方が、入口におられる職員に向かって、「障害のある方が行かれます。」と大きな声で言われた。拝観に当たって、特に配慮が必要であったわけではないので、不快に思った。本人に配慮が必要かどうかを確認してから対応いただけたらと思った。関係部署に伝えてほしい。	障害保健福祉推進室から関係部署に伝達した。

【保健福祉局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	29.4月 障害保健福祉推進室が受理 (終結)	【視覚、男性、本人】 組織改正に伴い、5月8日から区役所・支所の窓口が変わることを4月半ばに福祉事務所の窓口で初めて聞いた。市民しんぶん(区版)の4月15日号に概要は掲載されているが、詳細な内容については、5月15日号で掲載される予定とのことであり、我々障害者も含めて市民周知としては不親切ではないか。5月8日の実施を先送りしてほしい。レイアウトの変更についても、当事者と議論してから決定すべきである。	周知についての御指摘は真摯に受け止めたい。5月8日の実施は市の方針であり、先送りはできず、御理解いただきたい旨を回答
2	30.1月 障害保健福祉推進室が受理	【難病、男性、本人・支援者】 人工呼吸器を装着した障害者は、健常者と同じように長時間、体位を直角に保つことはできませんが、航空機においては、そういった人たちが機内で過ごすための環境が整備されているとはいえない。そのため、搭乗に当たっては、リクライニングができるビジネスクラス席(介助者の分も含め2席)を選ばざるを得ない。また、エコノミー席でもストレッチャー料金が必要となり、障害のない人と比べると、かなり高額になる。民間事業者における合理的配慮は、努力義務であるが、障害を理由に上記のことを選択せざるを得ないのであり、行政からも事業者との調整をお願いしたい。	

【子ども若者はぐくみ局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	29.11月 (終結)	【視覚・聴覚・発達(重複), 本人・支援者】 平成29年11月27日, 翌日28日に開催予定の平成29年度第11回市営保育所移管先選定部会(以下「選定部会」という。)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, グレーの紙を使ってほしいとの要望があった。	選定部会前日に相談があったため, 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。 部会終了後に, 改めてPCによる要約筆記及びグレーの紙に印刷した資料の用意について申入れがあった。 申入れを受け, 12月の選定部会から, 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。 (12月の選定部会においては, 申込みに応じて, PCによる要約筆記及びグレーの紙に印刷した資料を提供した)

【区役所・支所】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	29.5月 (終結)	【視覚, 男性, 本人】 平成29年5月8日付け組織改正に伴うレイアウト変更により, 障害に関する窓口の場所が2階の手前のカウンター(階段及びエレベーターホール近く)から, 3階の奥のカウンターに変更されたため, 窓口まで自力で行き辛くなった。 視覚障害者が新しい窓口まで自力で行けるように, エレベーターホールから窓口まで点字ブロックを設置してほしい。	庁舎3階エレベーターホールから障害に関する窓口まで, 点字ブロックを設置し, 当事者にも確認いただいた。(29.7月)
2	29.11月 障害保健福祉推進室が受理 (終結)	【肢体, 男性, 本人】 今年の4月に保護費の支給に関する手続き(通院のためのタクシー利用の関係)のため, 窓口に行った。自分は, 障害があり, 自筆が難しいため, ヘルパーによる代筆で手続きをお願いしたが, 対応した職員に断られた。ほかの職員に対応してもらった時は, 代筆に応じてもらうなど柔軟に対応いただいたこともある。今後も配慮をお願いしたい。	障害を理由に自筆が困難な方については, 必要に応じて代筆も認めるなど柔軟に対応するよう, 情報共有を図った。

【消防局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	29.4月 (終結)	【その他(両手足若干不自由, てんかん既往), 女性, 家族】 子ども(小学生)がBFC(少年消防クラブ)への入団を希望しているが, 出生時に発症した脳出血の影響で, 若干, 両手足の動きが悪く, てんかんの既往もある。このような状態でBFCに入団させていただくことは可能か。	当署の少年消防クラブ規約では, 障害のある児童の入団制限等の規定はなく, 活動については様子を見ながら進めることとし, 入団を認めている。 また, 例年, 複数の保護者にBFCの育成委員として, 児童の指導の協力をお願いしており, 相談者におかれても「子どもを近くで見ることで, 安心」と育成委員として参加を快諾。4月に入団及び年間事業等の説明を実施。

【交通局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	29.4月 障害保健 福祉推進 室が受理 (終結)	【肢体, 女性, 本人】 バスに乗るために、電動車いすであるため、列からはずれて一番前で待っていたら、1台目のバスの運転手から「列に並んでください」と言われた。なので、列に並んで待っていたら、2台目のバスの運転手から「列には並ばずに一番前で待っていてください」と言われた。続けて「ただ、今日は、観光客でいっぱいなので、バスには乗れませんよ」と言われた。 ①一番手前で待っておくべきなのか。列に並んで待っておくべきなのか統一してほしい。 ②自分は電動車いすであるため、流しのタクシーに乗ることはできない。また、福祉タクシーも予約しないと乗れないので、最寄りの電車まで歩けということかと感じた。その旨も運転手には伝えた。「乗れない」という言動は、接客としていかがなものか。	・本人に以下のことを説明した。(29.4月) ①については、列に並んでいただくことを原則としている。 ②については、運転士は、満員のため、このバスにはご乗車いただけない、また、おそらく次のバスも満員が予想され、ご乗車いただくことが難しいとの趣旨で、説明しているものと思われる。説明として言葉足らずであり、市バスをはじめとする路線バスは、電動車いすであっても、通路を塞ぐことや安全装置がつけられず安全が確保できないなどの条件がない限り、ご乗車いただけるものであることを説明したところ、ご理解いただいた。 【事案を踏まえた対応】 全営業所の運転士に周知し、電動車いすをはじめとする車いすの方が乗車できないように捉えられないようご案内するとともに、車いすのお客様のご乗車について、再度確認するよう指示を行った。
2	29.4月 障害保健 福祉推進 室が受理 (終結)	【聴覚, 男性, 本人】 地下鉄の駅へ特別割引ICカードの手続きに行った際、 ①駅職員に対し、「耳が聞こえないので書いてください」と2～3回お願いしたのに無視されたこと ②本人確認の書類は、障害者手帳の写しがあれば必要が無いにもかかわらず、別の本人確認書類が必要であると誤った説明を受けたこと ③この事案について、抗議しようとホームページの「問い合わせ先」として掲載されているのは全て電話番号であり、聴覚障害者が問い合わせできないことについて、謝罪と職員への指導及び周知の徹底を求める。	以下のとおり事実確認を行い、 ①相談者が音声言語でお話しされていたことから、当初、聴覚に障害があるとは気付かなかったが、気付いてからは筆談で対応した。 ②案内の内容については、指摘通り間違っていた。 ③ホームページには、「お客様の声」というメールによる問い合わせが可能であるが、FAX番号は記載していなかった。相談者に直接お会いし、謝罪するとともに、FAX番号の記載を速やかに行う旨を説明し、理解を得た。 【事案を踏まえた取組】 ・全ての駅職員に対し、事案の周知を図った。 ・ホームページのお問い合わせ一覧に、FAX番号を記載した。 ・対応者に対して、IC乗車券制度及びお客様接遇についての特別研修を実施する。

【教育委員会】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	29.6月 障害保健 福祉推進 室が受理	【発達, 家族】 市立小学校において、放課後デイサービスに通っている児童に、「学年と名前とデイサービスに行きます」と書かれた紙を担当が渡してしまった。 学校側(担任の先生)には、他の児童や保護者等には障害のことは言わないでほしい旨を伝えていたが、これをきっかけに他の児童や保護者に伝わった。	・平成29年度より、放課後デイサービスの事業所が増加したことで、市立小学校では、児童をどのようにして安全・確実に引き渡すかという対応の仕方で様々な困りを抱えていた。 ・そのような状況の中で、小学校の集団下校の際に、学童に行く児童や放課後デイサービスに行く児童等の行き先を間違えることがないようにと、担任がそれぞれの児童にメモをもたせてしまった(生徒数が多く、行き先もばらばらなので、安全・確実に放課後デイサービスに引き渡すため)。保護者の意向を踏まえ、メモは、各児童が集合場所に行った際に、担当教員に渡すように指示していたが、結果として他の児童や保護者に知られることとなった。 ・学校からは、相談者に対して、配慮が足りなかったことを謝罪し、今後対応を検討する旨を伝えた。 ＜事例を踏まえての対応＞ ・集団下校の際の児童の動きを把握するメモについては、 ①今後は、メモを使わないことを徹底する。 ②放課後デイサービスに引き渡す児童の名簿を基に、担任が児童を振り分けるとともに受取側の担当教員も名簿を基に確認をし、安全・確実に引き渡す。 など、配慮をしながら、予定と異なった行動をしないように安全確保を行う方法に改善した。 ・放課後デイサービスについて、更に詳しく実情を調査すると共に、教育委員会とも相談の上、迎えの車対応も含め、児童が安全・確実に引き渡しできるように改善をした。 ・校内教職員対象に発達障害をはじめ、障害についての正しい理解を啓発する研修や話し合いの場を設けた。 ・校内教職員対象に、放課後デイサービスの状況についての正しい理解を図ると共に、児童の安全・確実な引き渡しの方法について共通理解の場を設けた。 ・引き続き、保護者の思いに寄り添い、話を聞きながら、対応の改善を図っていく。
2	29.5月 (終結)	【発達, 家族】 ・担任から、中1に入って初めての家庭訪問で、突然、息子が「集中力がない、空気が読めない等」の理由で、「通級指導教室入級を考えてください」と言われたが、通級指導教室(入級の基準や内容等)についての説明も特になく、どうしたらよいものかわからない。本人もショックを受けている。	・校長、学年主任、担任から事情説明(困りを抱えていて、通級指導教室で指導した方がよいと考えられる場合、学校と保護者、本人で十分相談して入級することもあること)及び配慮が欠けていたことについて謝罪を行い、保護者には一定の理解を得られた。(29.5月) ・その後、校内体制を整え、総合育成支援主任やLD等通級指導教室担当と連携し支援を行ったり、総合育成支援員が付くなどして、通級指導教室への入級ではなく、普通学級において支援している。(29.7月)

3	29.7月 (終結)	【発達、家族】 子ども(自閉症スペクトラム)が最近学校に行きにくくなっている。学校には色々に対応をお願いしているが、分かってもらえないことがある。 ・不調の際に個別に対応してくれる専門性のある教員はいないのか。 ・教室に入れない際には保健室登校を行っているが、担任が声かけにきてくれない。 ・子どもが人前に立つことが苦手なことを伝えていたのに、授業(日曜参観)の内容がスピーチだった。 ・給食を教室で食べるのが難しいので、配慮してほしい。	○総合育成支援課から「個別で指導する教員をつけることは難しいが、学校体制の中で総合育成支援員やボランティアを活用できる可能性はある」ことなどを返答。学校に対応について、以下のとおり確認した。 ・教室に入れないときは、担任だけでなく学校体制でほかの教員が対応し、教室に戻れることもある。 ・日曜参観の内容は、事前に保護者と相談し、確認のうえ行っている。 ・給食は、全く食べることができないため、弁当を持参。養護教諭と一緒に食べている。 ○学校に、その後の状況を確認 【平成29年9月】 ・相談者と、複数回面談した。 ・本人に、一日のスケジュールを伝え、本人がどうしたいかを確認して、一日の計画を立てている。 ・教室に入らず、職員室にいるときは、職員室にいる教員が勉強を見るようにすることを、教員間で確認した。 ・担任が家庭訪問をし、宿題を見たり、登校を促す等の対応もしている。 【平成30年1月】 ・途中、学校に來れなくなった時期もあったが、本人が「5時間目に行きます」と電話をしてくるようになっていた。自分で決めたこともあったか、実際に5時間目には必ず登校し、教室に入るようになってきた。 ・その後リズムが安定してきた時期に、週2回の学生ボランティアとの個別学習を提案したところ、個別学習の時間を1・2時間目に設定することで、朝から登校できるようになった。 ・個別学習の後は、一旦家へ帰って昼食をとり、5時間目には学校に戻ってきて在籍学級で学習をしている。 ・今後、中学校進学などについても懇談をしようと思っている。
4	29.7月 (終結)	【その他(見えづらさ)、家族】 医師から、子どもは「脳に障害はないが、見え方、目の動きが悪い」との診断を受け、「目の学校」にも複数回通った。 ・そこで、手元にあるものや黒板を見ると、ピント合わせに人の倍以上の時間がかかっていると言われた。 ・学校に話をし、席を一番前にするなどできることはしてくれている。 ・「目の学校」は、夜の時間帯しかトレーニングしてもらえない時間がないので、帰るのが遅くなり、本人も疲れている。経済的にも厳しい事情がある。 ・学校に、専門の人を派遣して訓練してもらえるなどの制度はないだろうか。	・学校に視機能のトレーニングの専門家を派遣するような制度はない中、現状で可能な対応について、関係部署が連携して検討する旨を返答。 【相談後の対応(H29.7以降)】 ・ケース会議を実施。総合支援学校での検査で、ピント調節がとて遅いことを確認し、通級指導教室にて、ビジョントレーニングを開始した。 ・相談者からの申出によりトレーニングは一旦終了し、その後の支援方法について相談しながら対応していく。

5	29.9月 (終結)	【その他, 家族】 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が, 可能かどうか(施設の多機能トイレに十分なスペースやベッドがないため) 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れ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。
6	29.10月	【肢体, 本人】 松葉杖を使用しており(身体障害第5級), 本の持ち運び等を考え, 「図書館の在宅貸出制度」への登録を希望したい。	・在宅貸出制度は, 「身体障害の第1～4級に該当し, 来館して図書館を利用することが困難と認められる者」を対象としている。相談者は, 松葉杖での歩行が行え, 自力での来館が可能であったため, 対象にならないことを説明した。 ・障害者手帳等を提示された方を対象とした「特別貸出制度(貸出冊数及び貸出期間が通常の約2倍)」の利用を案内した。 現在, 特別貸出制度の利用登録を行い, 図書館を利用されている。 なお, 本件は, 図書館全体の会議及び職員研修の場において, 情報共有を行った。

いきいき条例に基づく特定相談等の概要(平成29年度終了事例から)

番号	分野	障害種別	相談種別 (暫定)	地域(市 町村)	相談者	相談概要	対応等	相手方
1	商品販売・サービス提供	聴覚	不利益取扱	京都市	当事者	聴覚障害者が、フィットネスクラブに入会申し込みをしたところ、「安全面で保障ができない」という理由で入会を拒否された。不利益取扱いではないか？	広域専門相談員が、フィットネスクラブの責任者に条例及び法の趣旨を説明をし、不利益取扱いに該当する可能性があることについて理解を得たものの、安全面での不安から入会が認められない状況が続いていた。責任者から、相談者に対し、フィットネスクラブの見学の提案があり、広域専門相談員の立ち会いのもと、フィットネスクラブの見学を行い、安全面での課題について双方で確認を行うことができた。後日、相談者からフィットネスクラブに入会ができたとの報告があり、相談対応を終了した。	フィットネスクラブ
2	商品販売・サービス	肢体不自由	合理的配慮	京都市	当事者	商業施設内の店舗で買い物をしたが、言語障害のために店員の人の無視されたり、または当人を除外してヘルパーと会話するなど本人を無視した対応があるので、改善をお願いしたい。	広域専門相談員が、該当店舗を訪問し、条例及び障害者差別解消法の説明をし、原則としてヘルパーではなく、本人に対して対応するよう依頼をしたところ、店長、店員は、今後適切な対応をしていきたいと回答した。また、商業施設の管理運営会社に本事案を報告するとともに、店長会議にて全店舗への啓発をした。この対応を相談者に報告し、相談対応を終了した。	販売店
3	建物・公共交通	肢体不自由	合理的配慮	京都市	当事者	タクシー会社にタクシーの予約をした際に、今後電動車いすの場合、セダントップではなく、一律にミニバン(シエンタ)を配車をすると言われた。シエンタは、車種指定料が別途必要であり、セダンで配車してほしい。	広域専門相談員からタクシー会社に、条例及び障害者差別解消法の趣旨を説明するとともに、京都運輸局と連携し、国土交通省作成の対応指針に基づき、タクシー会社に対して一律にシエンタの配車することは不適切である旨説明したところ、理解が得られコールセンターでの対応を改善することとなった。相談者については、これまでどおりセダンの配車ができることとなり、相談対応を終了した。	一般旅客自動車会社