

(平成30年6月19日第10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・・・・・・・・・・15ページ

【保健福祉局】

| No | 受理月                       | 相談の趣旨                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 対応                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 28.9月<br>障害保健福祉推進室が受理(終結) | <p>【知的、男性、家族・支援者】</p> <p>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)</p> <p>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。</p> <p>※ 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。</p> | <p>・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い</p> <p>・対応を検討することとした。(28.9月)</p> <p>・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(説明会の開催に当たり、本市の出前トークの活用なども提案した。)(～28.11月)</p> <p>・平成30年3月に、当室から相談者に状況を確認した。相談者からは「あれから役員と話し合ったが、進展はない。また、市に協力をお願いしたいことが出てくれば連絡する。」との返答であったため、一旦終結とする。</p> |

【建設局】

| No | 受理月   | 相談の趣旨                                                                                                                                                                                          | 対応                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 28.8月 | <p>【肢体、男女(複数)、その他】</p> <p>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型車止めが引っかけり、大型の電動車いすが入れなかった。</p> <p>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)。</p> <p>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。</p> | <p>以下のとおり回答し、対応を検討中(28.8月)</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>以下のとおり、相談者と協議(29.4月)</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>相談者と協議(29.7月)</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>などについて意見交換を行った。</p> <p>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。</p> |

【区役所・支所】

| No | 受理月                                   | 相談の趣旨                                                                                                                                                                                                                                        | 対応                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | 29.3月<br>障害保健<br>福祉推進<br>室が受理<br>(終結) | <p>【肢体・難病、女性、本人】</p> <p>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。</p> | <p>○当室から区に対し、以下のとおり助言を行った。</p> <p>①「障害があってメモが取れない、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。</p> <p>②「過重な負担」があってもできないときは、判断理由(客観的なもの)を本人に説明する必要がある。</p> <p>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。</p> <p>○区から当室に対して、以下のとおり連絡があった。</p> <p>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。</p> <p>○相談者から再度文書で、診断書の自己負担に関する説明を求める申出があり、区からその理由や経過を文書で回答した。(H29.11)</p> |

＜29.6.8権利擁護部会からの意見＞

○例えば、聴覚に障害のある方に対しては、メモ出し等でやり取りしているのではないか。守秘義務等で書くべきではない内容だから書けないというのであれば理解できるが、口頭では理解が難しい人に対する合理的配慮について、知恵を絞って考えてほしい。

○市職員が、文書で出せない内容を口頭で説明している場面を見ることがあるが、障害の特性上、口頭の説明だけでは理解が難しい方がいる。本人が内容を理解できてなくて、ヘルパー等の支援者が文書を作成している例もある。市から本人の状況を踏まえ文書を提供するなど柔軟に対応してもらえると、理解が進むと考える。

○このことで、必要な支援が受けられなくなることがないようにすべき。

＜意見を受けての対応＞

本件も含め、庁内会議の場等を通じて、全庁にフィードバックするとともに、障害特性に合わせた柔軟な対応をお願いした。

【総合企画局】

| No | 受理月           | 相談の趣旨                                                                                                                                                                                            | 対応                                                      |
|----|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 1  | 29.5月<br>(終結) | 【合理的配慮に関する相談(京都ライトハウス)】<br>かねてより京都ライトハウスに京都市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<br>障害保健福祉推進室が受理<br>(終結) | 【内部、その他(京都府広域専門相談員)】<br>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。                                                                                                                                                            |
| 2  | 30.3月<br>(終結)                 | 【その他(受動喫煙症)、本人】<br>文化施設で行っている講座の会場が急遽変更された。当該文化施設は喫煙が禁止されており、受講できるが、変更先施設は館内での喫煙が可能な施設であることから、たばこの煙に対する障害を持つ者に対する差別にあたる。                                                                    | 相談者に以下のとおり回答し、理解を得た。<br>・今回は、受講希望者が定員を超え、より多くの方の受講いただけるよう会場を変更したが、たばこの煙が社会的障壁となる方への理解が十分ではなく反省している。<br>・別に行った講座では、会場は同じにし、追加実施日を設け開催するなど工夫した。<br>・今後も、より多くの方に施設を利用していただけるよう検討する。 |

【産業観光局】

| No | 受理月            | 相談の趣旨                                                                                                                                                         | 対応                                                                                |
|----|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 29.11月<br>(終結) | 【化学物質過敏症、本人】<br>自分は、農薬等に対して症状が発症する、化学物質過敏症である。農薬使用の事前周知等に係る啓発について京都市のこれまでの対応は聞いているが、自宅周辺では、農薬使用者による取組が見られない。この状況は、障害者差別解消法でいう、行政(京都市)の「合理的配慮を欠いた対応」になるのではないか。 | 京都市保健協議会会長と協議し、相談者居住地町内で、国が農薬飛散による被害の発生を防ぐために作成したパンフレット(農薬使用の事前周知の啓発を含む)の回覧を依頼した。 |

【保健福祉局】

| No | 受理月                       | 相談の趣旨                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 対応                                                                                                                                            |
|----|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 29.4月<br>障害保健福祉推進室が受理（終結） | 【視覚、男性、本人】<br>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<br>障害保健福祉推進室が受理     | 【難病、男性、本人・支援者】<br>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。<br>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。<br>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。 | 航空会社に対して、ストレッチャー料金の現状を聴取するとともに、国の航空事業所管課、他都市等にも同様の相談がないか等確認(H30.2)<br>相談者に対して、国等からの聞き取り内容及び権利擁護部会での意見を報告した。現在、当事者団体へのヒアリング、意見交換について調整中(H30.6) |

<30.2.16権利擁護部会からの意見>

- 当事者団体にヒアリングするなど、ニーズ調査をされてはどうか。
- 事業者も一定努力されており、これ以上のことを求めるとなると、行政側が補助するということも考えなければならないのではないか。
- 「障害のある人の移動」という広い視点で考える必要もあるではないか。また、ほかの公共交通機関についても、障害者間で差がある。

【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<br>(終結) | 【視覚・聴覚・発達(重複)、本人・支援者】<br><br>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とプロジェクト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いため、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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>②グレーの紙に印刷した資料を用意する。<br>(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) |

|       |         |                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30.3月 | 【発達、本人】 | 子の入園が内定していた保育園の入園説明会で、大声で「うるさい」「何を言っているか分からない」といった相談者による言動があった。<br>これは、障害の特性によるもので、当日は音を制御するためのイヤーマフを忘れたためであるが、この言動を理由に「まともに話すことができない」と、園から子の入園を断られた。園には、翌日改めて、普段は普通に話ができることを説明し、相談者の母が送迎を行うことを提案したが、受け入れられなかった。 |
| 2     |         | ○区役所及び幼保総合支援室から、園に対して、本件受入拒否は、子ども子育て支援法及び障害者差別解消法に違反することを説明、指導したが、園側の態度は変わらなかった。<br>○幼保総合支援室から、園に対して、両法に基づき是正、改善に向けた指導等を行っている状況にある。                                                                              |

【都市計画局】

| No | 受理月                           | 相談の趣旨                                                                                                                                                                           | 対応                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 30.1月<br>(終結)                 | <p>【肢体、女性、本人】</p> <p>自分が行きたい施設(既存建物をリニューアル)が、地階にあり、昇降機が設置されていないため、行くことすらできない。施設に連絡すると、スタッフによる介助などソフト面での対応しか回答がない。</p> <p>不特定多数の者が主として利用するものについて、バリアフリー化を促進することは、行政の責務ではないか。</p> | <p>相談者に対して、以下のこと等を説明した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設は、研修的な用途で使用されるものであり、バリアフリー条例の対象とはならないため、強い指導はできない。</li> <li>施設に対しては、車いす使用者の方への対応を検討するよう申し入れを行った。施設からは、「スタッフが介助するなど現状できる限りのことはしたい。」との回答であった。</li> </ul>                                                                                                                                       |
| 2  | 30.2月<br>障害保健福祉推進室が受理<br>(終結) | <p>【肢体、男性、支援者】</p> <p>市営住宅障害者優先入居事務について、障害者が単身で入居を申し込む際にのみ、市営住宅での単身生活に関する支援体制について、「居住支援体制相談結果票」の提出を求めることは、法が規定する「不当な差別的取扱い」に該当する可能性があるのではないか。</p>                               | <p>○障害保健福祉推進室から相談者に回答(H30.2)</p> <p>当該案件については、担当課から当室に相談があり、内閣府にも確認のうえ、「不当な差別的取扱いに当たると思われる」ことなどを回答している。</p> <p>現在、担当課において、見直しを行う方向で検討中である。</p> <p>○今後の対応について、担当課から相談者に以下のとおり説明し、理解を得た。(H30.3)</p> <p>「居住支援体制相談結果票」が必要となる取扱いについては、障害保健福祉推進室とも調整のうえ、平成30年6月募集から廃止することとした。今後は、これまでから障害者だけでなく単身入居を申し込んだ本人全員に記入してもらっていた「自立生活申立書」の様式に障害サービス利用状況などの欄を追加して、対応することになる。</p> |

【区役所・支所】

| No | 受理月                            | 相談の趣旨                                                                                                                                                                                         | 対応                                                        |
|----|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 1  | 29.5月<br>(終結)                  | <p>【視覚、男性、本人】</p> <p>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。<br/>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。</p> | 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<br>障害保健福祉推進室が受理<br>(終結) | <p>【肢体、男性、本人】</p> <p>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をお願いしたが、応対した職員に断られた。ほかの職員に應對してもらった時は、代筆に際し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。</p>          | 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<br>(終結) | <p>【その他(両手足若干不自由、てんかん既往)、女性、家族】</p> <p>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。</p> | 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。<br>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、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                                   | 【肢体、女性、本人】                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 相談の趣旨 | 対応                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 29.4月<br>障害保健<br>福祉推進<br>室が受理<br>(終結) | 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。<br>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。<br>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、接客としていいかなものか。 |       | ・本人に以下のことを説明した。(29.4月)<br>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。<br>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。<br>【事案を踏まえた対応】<br>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。<br>以下のとおり事実確認を行い、<br>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。<br>②案内の内容については、指摘通り間違っていた。<br>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。<br>【事案を踏まえた取組】<br>・全ての駅職員に対し、事案の周知を図った。<br>・ホームページのお問い合わせ一覧に、FAX番号を記載した。<br>・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。 |
| 2  | 29.4月<br>障害保健<br>福祉推進<br>室が受理<br>(終結) | 【聴覚、男性、本人】<br><br>地下鉄の駅へ特別割引ICカードの手続きに行った際、<br>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<br>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<br>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。                                                                       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| 【教育委員会】                       |         | 相談の趣旨 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 対応 |
|-------------------------------|---------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| No                            | 受理月     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |
| 29.6月<br>障害保健<br>福祉推進<br>室が受理 | 【発達、家族】 |       | <p>・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など様々な困りを抱えていた。</p> <p>・そのような状況の中で、小学校の集団下校の際に、児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。</p> <p>・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。</p> <p>＜事例を踏まえての対応＞</p> <p>・集団下校の際の児童の動きを把握するメモについては、<br/>①今後は、メモを使わないことを徹底する。<br/>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。<br/>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。</p> <p>・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・確実に引き渡すできるように改善をした。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> |    |

#### ＜30.2.16権利擁護部会からの意見＞

○子どもの障害受容や告知に関して、親の立場として理解してほしいことがある。

・親が子どもに障害があることを知らせることで、子どもがジョックを受けて、更に状態が悪化することもある。また、ほかの子どもに知られて、いじめにつながることもある。

・いつ、どのタイミングで知らせるかは、周りとの信頼関係ができてきているかといったことも重要なことであり、親としては非常に悩ましい問題である。

○安全に引き渡すためにメモを渡すことは、合理的配慮としては考え得ることである。これがいけないことになると、ほかに適切な方法があるのか悩んでしまう。

○送迎車には、事業所名などが書かれているが、それもダメということになるのか。車を寄贈された場合は、書くことが求められたりするが。

○利用者の親から、車に事業所名を書いてほしくないという声は聞いたことがあり、マグネットで簡単に取り外しできるようにしている例もある。放デイに通うことが、子どもには良い面もあるのに、それが、どこかマイナスイメージに捉えられているのではないか。本人や家族のみならず、周囲のそういった意識を変えていく必要もある。

|               |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 29.5月<br>(終結) | 【発達、家族】<br><br>・担任から、中1に入ってから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慮してください」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）<br>・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）                                                          |
| 2             |                                                                                                                                                                                                                                                | ○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。<br>・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。<br>・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。<br>・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。                                                          |
| 29.7月<br>(終結) | 【発達、家族】<br><br>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。学校には色々対応をお願いしているが、分かってももらえないことがある。<br>・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。<br>・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。<br>・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。<br>・給食を教室で食べるのが難しいので、配慮してほしい。 | ○学校に、その後の状況を確認<br>【平成29年9月】<br>・相談者と、複数回面談した。<br>・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。<br>・教室に入れず、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。<br>・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。                                                                                                  |
| 3             |                                                                                                                                                                                                                                                | 【平成30年1月】<br>・途中、学校に来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てか、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。<br>・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。<br>・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。<br>・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。 |

|               |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 29.7月<br>(終結) | 4 | <p>【その他(見えづらさ), 家族】</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・「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。</li> <li>・学校に、専門の人を派遣して訓練してもらえないかどうか。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>【相談後の対応(H29.7以降)】</li> <li>・ケース会議を実施。総合支援学校での検査で、ピント調節がとでも遅いことを確認し、通級指導教室にて、ビジョントレーニングを開始した。</li> <li>・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。</li> </ul>                              |
| 29.9月<br>(終結) | 5 | <p>【その他, 家族】</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>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。</li> </ul>                                                                                           | <p>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。</p>                                                                                                                                                                                                                    |
| 29.10月        | 6 | <p>【肢体, 本人】</p> <p>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。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>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。</p> <p>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。</p> |
| 30.1月<br>(終結) | 7 | <p>【肢体, 本人】</p> <p>図書館における行事会場(この月は会議室)は出入口に段差があるが、車いすのまま入場できるか。会議室は図書館とは別入口で、2足制段差ありの構造である。</p>                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>利用者の障害の程度から、会場出入口で車椅子から降りていただいて室内に安定した体位を保つために肘つき椅子による対応で合意を得た。</p>                                                                                                                                                                                                                                            |

【市立病院】

| No     | 受理月        | 相談の趣旨                                                                                                   | 対応                                                                                                             |
|--------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 29.12月 | 【聴覚、男性、本人】 |                                                                                                         |                                                                                                                |
| 1      |            | <p>夫婦ともに聴覚障害があり、電話ができない状態にある。そのため、緊急時に市立病院に連絡を取る手段がなく、電話以外の通信媒体（FAX、メール）で病院職員と連絡を取れるような運用体制の構築を求める。</p> | <p>各部署と調整を行い、聴覚・言語障害者専用のFAX番号を新たに取得及び新しいFAXを購入することとした。また、対応開始に向けて対応フォローを整理した。</p> <p>今後、FAXの回線の工事を行う予定である。</p> |

【保健福祉局】

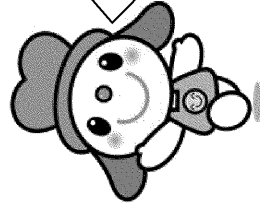
| No | 受理月           | 【グループホームの設置に関する相談】                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 相談の趣旨              | 対応                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 30.5月<br>(終結) | 市内のマンションにグループホーム(サテライト型)を開設するため、不動産会社を仲介し、法人契約が可能な賃貸マンションに契約を申し込んだが、管理会社及びオーナーの審査の結果、断られた。<br>不動産会社からの説明では、法人の社宅として借りるのは構わないが、サービスの利用者が利用するということに難色を示していたとのことであったが、明確な理由は教えてもらえなかった。<br>グループホームは、障害者総合支援法でも障害のある人の居住空間としても認められており、その利用形態は、一般的な賃貸マンションへの入居と変わるものではなく、実質、障害を理由とする入居拒否(不当な差別的取扱い)に当たるとはならないか。予定している所は、本人にとっっては、住み慣れた地域であり、一人暮らしに向けたステップとしても考えている。<br>行政として、何か対応できないか。 | 【グループホームの設置に関する相談】 | ○以下のとおり回答し、対応について検討する(30.5月)<br>不動産業に関する差別的取扱い等については、国交省の管轄になる。サテライト型のグループホームも増えてきている中で、本件が不当な差別的取扱いに該当するかどうかや同様の相談事例がないか、あるいは担当部署で対応できないか等について、本市から国交省に相談する。また、事業者による事例であるため、京都府にも同様に相談する。<br><br>○国と府に相談のうえ、市から仲介業者に聞き取りを行った。<br>仲介業者として、管理会社を通じてオーナーにグループホームのことも説明したうえで、意向を確認したところ①オーナーとしては、法人契約において、法人の社宅として社員が住むということは認めているが、今回のように法人の施設として利用するという形態は、認めておらず、障害に限ったことでもない。<br>②当該障害者本人との個人契約であれば、申し込んでいただいて構わない。<br>との回答があり、そのことを相談者に伝えている。「障害」を理由に断ったというわけではない。<br><br>○当室から相談者に回答<br>府とも相談したが、今回は、「障害」を理由に断ったということは言えず、障害者差別解消法に基づき本件事業者に直接対応を求めることはできない。 |

## 障害を理由とする差別に関する相談対応事例【好事例】

○障害者差別解消法施行後、1年以上が経ち、本市に対して様々な相談が寄せられています。

○その中から、好事例を以下のとおりピックアップしましたので、合理的配慮等の申出があった場合の対応、事務の改善等に役立てていただきますよう、お願いします（それぞれの事例のポイントについて、「エミーちゃん」が解説）。

| 相談の概要                                                                                                        | 対応                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>＜建設局、知的障害＞</p> <p>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。</p> | <p>○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。</p> <p>○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。</p> |



＜ポイント＞※ まずは、障害者本人の個々の話をしっかり聴くことが大事！

・判断の際には、

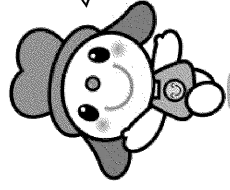
- ①「障害があるからできない」と思い込んでいないか。障害を一括りにしていないか。
  - ②できない理由が、主観的、また、抽象的に事故の危惧があるといったものとなっていないか。
- といったことも念頭に、対応を考えていく必要があります。

⇒障害は、多様性、個別性が高いものであることを理解し、ブライバシーにも配慮しながら、まずは、本人の障害の程度等を確認することが大事です。

また、必要に応じて、当事者の意見を踏まえ、事務の改善（統一したルールの作成又は柔軟な変更等）につなげていきましょう。

（次ページに続く）

| 相談の概要                                                                                                                                                               | 対応                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <p>＜区役所・支所、視覚障害＞</p> <p>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 箇月前倒ししてほしい。</p> <p>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。</p> | <p>関係機関と調整を行い、平成 29 年 2 月 1 日から、区民交流会議室の受付開始日を「利用日の属する月の 2 箇月前の 1 日」に変更した。</p> |

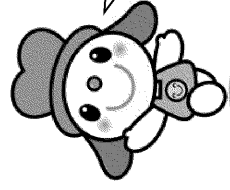


＜ポイント＞※ 障害のある方にとって利用しやすいもの＝障害のない方にとっても利用しやすいもの！

- ・障害のある人が主催又は参加するイベントや会議等においては、必要に応じて、点字資料の作成、手話通訳・要約筆記の配置等の配慮が必要となります。

⇒会議室等の運用に当たっては、そういった事情を踏まえながら、ルールの柔軟な運用や必要に応じて見直しの検討をお願いします。  
また、自身が主催するイベント等においても、配慮が必要な方が参加されることも想定した企画運営を考えていく必要があります。

| 相談の概要                                                                                                                                                                                                                                                        | 対応                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>＜交通局、内部障害・精神障害（重複）＞</p> <p>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。</p> <p>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。対応できないか。対応できない理由についても説明を求める。</p> | <p>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。</p> <p>○本事業のポイントが、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）</p> <p>○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</p> |



＜ポイント＞※ 対話を通じて、障害（＝社会的障壁）について「知り」、「気づき」、相互理解を深め、共に取り組む！

- ・「外見では分かりにくいために適切な配慮が受けられないことがある。」といった当事者の声も多く聞きます。

⇒障害への理解を促進するとともに、ヘルプマークや耳マーク等の普及啓発を通じて、配慮の申出が言いやすい環境づくりも必要です。

# 1 いきいき条例に基づく特定相談等の概要（平成29年度事例から抜粋）

| 分野               | 主な障害種別 | 相談種別（暫定）  | 地域（市町村）    | 相談者    | 相談概要                                                                                                           | 対応・経過等                                                                                                                               | 相手方             | 連携先 |
|------------------|--------|-----------|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----|
| 1<br>建物・公共交通     | 聴覚     | 合理的配慮     | 京都市        | 当事者    | 駅でICカードの手続きを行う際、駅員に聴覚障害があるため筆談をお願いしたが応じてもらえない、手続きに必要な書類についての説明が間違っている上、電話番号を自分で聞いて問い合わせをするように言われるなど不適切な対応をされた。 | 相談者は、窓口と同様の文書を送付していたため、当該市の所管部局で対応することとなった。相談者の了解を経て終了とする。                                                                           | 自治体             |     |
| 2<br>建物・公共交通     | 肢体不自由  | 合理的配慮     | 京都市        | 当事者    | タクシー会社で車に車の予約をしたら、電動車いすの場合はセダンではなく、追加料金を払ってミニバンを配車するよう言われた。                                                    | タクシー会社や近畿運輸局京都支局等と調整した結果、折りたたみ可能な電動車いす利用者に対しては、一律にセダンの配車を断るのではなく、運転手が高齢の場合などを除き、セダンタクシーを配車することとなった。                                  | 公共交通機関（タクシース会社） |     |
| 3<br>建物・公共交通     | 肢体不自由  | 合理的配慮     | 京都市        | 当事者    | 駅構内のエレベーターの出口付近に、複数の学生が点字ブロックの上に、荷物を広げて雑談をしていたため、車椅子で通れなかった。学生には注意をしたが合理的配慮が足りない。                              | 大学からサークルへの注意喚起と条例の啓発をメールで送信したと報告があり、駅を所管する京都市南部土木事務所からも、張り紙の文言を変えたうえで、掲示場所を新たに増やしたと報告があった。JR東海へ駅構内でのアナウンスを要望し、相談者に報告、了解を得たので相談を終了する。 | 教育関係機関（私立大学）    |     |
| 4<br>教育          | 肢体不自由  | 合理的配慮     | 京都市        | 当事者    | 障害のため大学に車で通学しているが、大学構内の工事により駐車場所がないことを理由に、車での通学を拒否された。障害者を受け入れていないなら、配慮してほしい。                                  | 大学へ差別解消法や条例の趣旨を説明し、理解を求めた結果、学内で協議され、相談者の車の駐車場所が確保された。                                                                                | 教育関係機関          |     |
| 5<br>建物・公共交通     | 肢体不自由  | その他（環境整備） | 京都市<br>大阪府 | 当事者    | 電車内の座席を跳ね上げて車いすスペースを確保するように依頼したが、対応してもらえなかった。                                                                  | 鉄道事業者を訪問し、合理的配慮の提供について依頼するとともに、近畿運輸局にも協力を依頼した結果、該当車輦については常時座席を跳ね上げて、車いすスペースを確保することとなった。その旨を相談者に伝えたところ、了解されたため対応を終了した。                | 公共交通機関          |     |
| 6<br>商品販売・サービス提供 | 肢体不自由  | 合理的配慮     | 京都市        | その他関係者 | 手押し車を利用する肢体不自由者が、介助者もいるにもかかわらず、2階でしか飲食できないことを理由に、入店を拒否された。                                                     | 市に相談されたケースであったため、市職員とともに該当店舗に赴き、条例や差別解消法について啓発した。後日店舗に確認し、必要に応じて1階での飲食を認めている実態を確認したので、対応を終了とする。                                      | 小売業者            | 京都市 |

## 1 いきいき条例に基づく特定相談等の概要（平成29年度事例から抜粋）

| 分野           | 主な障害種別 | 相談種別（暫定） | 地域（市町村） | 相談者 | 相談概要                                                                                | 対応・経過等                                                                                                                               | 相手方            | 連携先 |
|--------------|--------|----------|---------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|
| 7<br>建物・公共交通 | 知的     | 不利益取扱    | 京都市     | 家族  | 知的障害のある子どもが、通院のためタクシーを利用している。先日タクシー会社から電話があり、「当社のタクシーに乗らないで」と乗車拒否にあった。障害者に対する差別である。 | タクシー会社に事実確認したところ、運転に支障をきたすと判断したことによるものであったが、タクシー会社で車内の映像を確認した結果、安全運転に支障がなかったことがわかった。タクシー会社側が相談者を訪問して謝罪し、今後もしも利用されることとなったので、相談を終了とする。 | 公共交通機関（タクシー会社） |     |
| 8<br>労働・雇用   | 肢体不自由  | 合理的配慮    | 京都市     | 当事者 | 職場への通勤経路について、障害の特性を考慮した経路を要望したが認められなかった。合理的配慮の不提供にはならないのか。                          | 求人を紹介したハローワークに相談するよう助言をした。後日相談者から、希望の通勤経路が認められ、希望経路区間の通勤手当も支給されることの報告があったため、相談を終了とした。                                                | 自治体以外の<br>公的機関 |     |

## 2 「京都府障害のある人もない人も共に安心していきいきと暮らしやすい社会づくり条例」の取り組み状況等について（平成28年度）

京都府の本条例に係るホームページに、相談実績や普及・啓発活動の実施状況等を掲載しています。  
ホームページアドレス <http://www.pref.kyoto.jp/shogaishien/jyorei.html>