

「京都市対応要領（仮称）」（案）に対する関係団体からの意見

全体的な意見

【区分】 A:反映, B:一部反映, C:反映しない, —:記載内容以外の意見等

	意見要旨	区分	見 解
1	「対応要領」ができて、そのことを職員が知らないということのないよう、完成後の周知をしっかりとる必要がある。分量も多く、分かりやすく伝えないといけない。	—	職員への周知を徹底するとともに、周知方法は工夫したい。
2	障害者との接点の少ない部署の職員の理解が進む必要がある。	A	同上。「5 職員の研修・啓発」に、研修の視点として記載する。
3	市や職員の対応一つで障害者の一生が左右されることがある。そのような立場にあることを理解したうえで、取り組んでいただくことをお願いしたい。	—	真摯に取り組んでいきたい。
4	「相手が何に困っていて、何が求められているかを知ること」や「たらい回しにしないこと」などの記載があるが、障害者に対する配慮等も、一般の市民への対応がしっかりされていることがベースとなって提供されるものである。	B	「2(3) 合理的配慮」に、これを加味した補足説明を記載をする。
5	リーフレットを作って終わりではなく、できるだけ分かりやすく周知してほしい。行政による障害者差別解消法の説明会を是非開催してほしい。	—	周知方法は工夫したい。説明会についても検討したい。
6	法や対応要領を契機に、障害者だけでなくすべての市民にとって暮らしやすいまちになるよう願う。	—	そのような共生社会を目指したい。
7	完成した対応要領等を市民が閲覧できるようにしてほしい。	—	対応要領は公表する。
8	団体として市に要望書等も出しているの、参考にして、盛り込んでほしい。 (2件)	—	参考にしたい。

はじめに

	意見要旨	区分	見 解
1	権利条約の内容や趣旨など、対応要領の基礎となる原理原則やバックボーンとなる書き込みが足りない。障害者の人としての権利の再確認、その権利の実現に向けて官民一体となって障害者差別をなくしていく決意なども盛り込んだ趣旨文としてほしい。	B	記載を工夫する。
2	障害者による運動が結実して条約ができたことも記載されたい。	B	記載を工夫する。
3	社会モデルの説明について、原因帰属だけでなく、責任帰属も含んだ書きぶりに修正した方がよい。	B	記載を工夫する。
4	「障害のみに起因するものではない」制限とは、健常者にも当てはまるのか。	—	ここでは、「障害者が受ける・制限」について、当人が持つ心身の障害だけでなく、社会の側の障壁にも原因があることを説明している。

1 この対応要領の趣旨

	意見要旨	区分	見 解
1	地方公営企業や地方独立行政法人を含める考え方はよい。図も分かりやすい。	A	(記載済み)
2	交通局などの公営企業も対象とされるのはありがたい。委託や指定管理の事業者にもしっかり対応してほしい。	A	(記載済み)
3	職員による差別的行為が生じる前に、研修等をしっかり行う必要がある。特に窓口で市民応対する職員への研修は重要である。	A	「5 職員の研修・啓発」の記載に反映する。「対応要領」策定後の庁内周知もそのような観点で行う。
4	障害者との接点の少ない部署の職員の理解が進まないといけない。	A	同上
5	職員が差別行為等により処分された場合は、分かるようにしてほしい。	—	懲戒処分が行われた場合は、懲戒処分等の公表の基準により、公表される。
6	労働の時間やペース等に合理的配慮があれば、多くの障害者が一般就労することができる。多様な働き方ができるよう、事業者には指導をお願いしたい。	—	対応要領は庁内向けに作成するものであり、また、雇用の分野も対象外としている。要望の一つとして受け止めたい。

2 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮

○ 対象となる障害者、社会的障壁に関する意見

	意見要旨	区分	見 解
1	「社会的障壁」の定義に「制度、慣行、觀念」が含まれていることに意義がある。法令に定めがあるからそのとおりにしたということは行政が「正当な理由」があると判断する理由の一つになると思うが、法令の定めそのもの(制度そのもの)に問題があることあり得るので留意されたい。また、世間の目を意識して、障害があることをオープンにできないために配慮を受けられないケースも考えられる。行政も当事者も共に、そのような状況を変えていかなければならない。	B	既存の制度等(条例や規則等も含む)に問題がないか障害を理由とする差別を解消する観点から点検することも大切である旨を補記する。
2	女性の障害者は、男性に誘導されると頼みづらいこともある。	B	(女性の障害者には、女性であることによる複合的な困難があることについて記載済み) 「事例集」に記載したい。
3	女性の障害者について、「女性であること」と「障害者であること」が差別的複合的な理由になるという視点が見落とされがちなので留意してほしい。(2件)	A	(女性の障害者には、女性であることによる複合的な困難があることについて記載済み) 「事例集」にも一定の記載をしたい。
4	障害のある女性の複合的な困難について具体例を記載してほしい。	B	「事例集」に一定の記載をしたい。
5	障害者施策、女性施策の双方で、障害のある女性を想定してほしい。	B	「事例集」に一定の記載をしたい。

6	障害者の定義について、「…継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」とあるが、限定される印象を受ける。 一方で、補足では「障害者手帳の所持者に限らない」としているが、職員はどのように相手が障害者であることを認識するのか。 対象となる障害者についての表現が幾通りかあるので整理してほしい。	—	前者は、法の定義であり、必ずしも限定的なものではないが、限定的にとらえないよう補足説明をしているものである。 障害の有無は外見等から判断できない場合も多いが、「不当な差別的取扱い」は職員が障害を認識しながら行うことを想定しており、「合理的配慮」は障害者の意思の表明により認識することができると考えている。 いずれにせよ、職員が障害者の話をよく聞く姿勢が重要である。
7	障害者の定義の補足で、高次脳機能障害が精神障害に含まれることや、難病に起因する障害が含まれることを記載する意図は何か。必要あるのか。	—	箱書きの法の定義では明示されていないため、職員に分かるよう補足説明をしているものである。
8	「障害児には、成人の障害者とは異なる支援の必要があることにも留意する」とあるが、具体的にはどのようなことが「事例集」に明記してほしい。	B	「事例集」に記載したい。

○ 不当な差別的取扱いに関する意見

<正当な理由以外>

	意見要旨	区分	見 解
9	会員から寄せられた「差別事例」の7割が学校関係である。本人や保護者が教師の言動にいかにか傷付いているかを知ってほしい。早急に改善してほしい。 「分離教育」が差別が日常化している要因ではないか。地域の学校で、子供たちが障害のあるなしにかかわらず共に過ごすことが大切である。	B	障害に理解があつて然るべき職場の職員により不適切な対応がされることに對し、改善を求める声があることについて、「事例集」への記載を検討する。
10	不当な差別的取扱いでないものの例として「障害のない者と比べて優遇する取扱い」とあるが、障害に起因する対処に優遇ということはあるのか。	—	個別のサービスをみたときに、例えば、障害のない者は有料であるが、障害のある者は無料であるというようなものを「優遇」としている。

<正当な理由>

11	当事者や保護者と行政側では、「正当な理由」かどうかについて見解に隔たりが生じる事例が多く出てくるだろう。改善に向け話し合う機会と時間をつくってほしい。	B	「4 相談等の体制」に、相談と調整についての留意事項を記載する。
12	「正当な理由」の説明は、障害者が納得することに重きを置いた書き方にならないか。	B	「理由を説明するものとし、理解を得るよう努めるものとします。」としている。 判断に「客観性」が必要とされることについては、補記する。また、納得されない場合の話合いや調整は、「4 相談等の体制」に記載のとおり、丁寧な検証・検討と説明を行うことが基本となる。

17	合理的配慮に関して記載されている「建設的な対話による相互理解」は、非常に重要な視点である。行政と当事者が共に、障害に対する理解の促進を担っていかなくてはならない。	—	そのように考えている。
18	障害者の意思表示の受容、障害者への必要な説明とも、障害の特性への理解がないと難しいのではないか。	B	障害について理解しようとする姿勢が対応のベースになることを補記する。 なお、別途作成する「事例集」には、障害の種類ごとに整理して、その特性を記載したい。
19	本人は意思表示が苦手な場合もあるので、家族や支援者の話もしっかり聞いてほしい。特に重度の障害の場合は、家族との関わりが大事である。	A	(本人の意思の表明が困難な場合には、家族や介助者等が本人を補佐することを記載済み)
20	必要となる配慮は個別性が高いものである。重要なのは、まず、同種の障害であっても多様であることを理解することである(例えば、てんかんの症状も人によって異なる)。そして、配慮事項の決め付けをせずに、個々の話をしっかり聞くことである。	B	(個別性が高いこと、多様性があることは既に記載済み) 「事例集」にも、その趣旨を盛り込みたい。
21	難病の認知度が低い。一つ一つ理解することは難しいので、必要な配慮を当事者からしっかり聞いてほしい。まず、そのような病気があることだけでも分かると助かる。	B	同上
22	障害の程度は一定でなく、高齢になると重くもなる。その人に合った適切な対応が求められる。配慮事項は、本人に確認することが大事である。	B	同上
23	点字の書類を提出することによる意思の表明も受け付けていただきたい。プライバシー等の関係で代読、読上げに適さないものもある。手話と同様、情報保障の問題でもある。	A	(点字による意思の表明もあることを記載済み) このような声があることについて、「事例集」に記載することを検討する。
24	視覚障害がある場合の職員による代筆について、柔軟に対応してほしい。	B	「事例集」に記載したい。
25	合理的配慮の意思の表明で、「知的障害や精神障害(発達障害を含む)等により本人の意思の表明が困難な場合は…」とあるが、身体障害が除外されているのはなぜか。	—	除外しているのではなく、「…等」に含んでいる。
26	文字よりも手話の方が理解しやすい人がいることへの認識を深めてほしい。(十分な教育を享受できなかったため文字情報を理解しづらいこと、文字による教育を受けていても理解しやすいのは手話であること) また、手話や文字情報の環境が整備されれば、コミュニケーションなども自然に保障され、聴覚障害そのものが軽くなる。	B	コミュニケーションの手段や情報保障の問題は、重要と考えている。 このような声があることについて、「事例集」に記載することを検討する。

＜上記以外・過重な負担以外＞

27	そもそも、担当する事務については、市民の不利益が生じないように情報を伝える必要がある。障害者に対する合理的配慮にも、そのような基本姿勢は欠かせない。	A	補記する。
----	--	---	-------

28	予算や人手がなくても、気持ちがあればできる合理的配慮は多い。	A	趣旨を反映する。(コラム欄)
29	市バスのスロープの自動化や、地下鉄のホームと車両の隙間を埋める取組は、「環境の整備を進めることで、合理的配慮に要する人的負担・コストの軽減や合理的配慮の質の向上が期待」できるという指摘に当てはまるのではないかな。	—	一般論として、そのように考える。
30	個別対応である合理的配慮は、同等なライン引き(バラツキをなくすこと)が難しい。過重な負担の共通認識が必要である。	B	別途、「事例集」を作成し、職員に具体例を示したい。過重な負担についても、事例の集積を図りたい。
31	行政区によって、福祉施設や事業所の数がまちまちであり、福祉サービスの質や量に差がある。特に、北区と上京区に生活介護の事業所が少ない。 また、少ない事業所で無理をして受け入れ人数を増やしているの、活動スペースが狭くスタッフも不足している。支援学校に在籍している児童生徒数を把握し、慢性的な事業所不足を解消することも、「合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合は、・・・環境の整備を考慮に入れること」に当たる。	—	行政による合理的配慮の提供や環境の整備というよりも、障害保健福祉行政そのものの課題として真摯に受け止めた。
32	「まずは、声をかけてみましょう」の欄について、 ・「障害のある人＝困っている人」ではない。先回りするのではなく、起きた状況に誠実に対応する姿勢を求めたい。 ・「声をかけてみましょう」より「まずは、しっかり聴きましょう」を大切にしたい。	A	趣旨を反映する。(コラム欄)
33	「まずは、声をかけてみましょう」の欄に、「障害があると見受けられない場合であっても」とあるが、健常者にも障害者にも共通する当たり前のサービスのことを言っているのか。	B	もう少し分かりやすく記載する。(コラム欄) 一見して障害の有無が分からない場合でも、話を聞くことにより、①障害の有無や「合理的配慮」の必要性が分かること、さらに、②障害がなくても状況(困りごと)に応じた対応をする必要があること、の両方を意図している。

＜過重な負担＞

34	「過重な負担」に当たると判断した場合、障害者本人だけでなく、必要に応じて家族や支援者にも説明する旨を明記してほしい。	A	社会的障壁の除去に係る意思表示の際の家族等による補佐と同様に、過重な負担に係る市側からの説明の際も家族等の補佐を求めることができることについて記載する。
35	「過重な負担」の解釈によっては、合理的配慮が全くされない可能性もある。障害者の弱い立場を勘案し、事例を集約するとともに、第三者的な判断をする必要がある。	B	事例を集約するとともに、権利擁護部会での検証も加えたい。(「4 相談等の体制、取組の推進体制」に記載済み) 過重な負担の判断に「客観性」が必要であることについて補記する。
36	負担が過重であれば社会的障壁を除去しなくてよいということではなく、負担が過重でなくなるよう環境を整備することを付記されたい。(2件)	A	そのような姿勢について追記する。
37	地方公営企業や公営企業型地方独立行政法人において「過重な負担」となっている事例や理由も、記載してはどうか。	B	別途「事例集」を作成する予定であり、地方公営企業等も他の局区等と同様、事例収集の対象とする。

38	「過重な負担」に当たるかは、担当者個人の判断ではなく、科学的に検証すべき。	B	諸要素を検証したうえで、過重な負担であるかどうかを客観的に判断し、説明することを記載する。
13 再掲	「正当な理由」「過重な負担」の取扱いには慎重に行うべきであり、不用意な例示は戒めるべきである。都合よく解釈され、差別が正当化されるおそれがある。これらは事例の積み重ねの中で見出されていくものである。 例えば、「安全の確保」や「危険の回避」といったことも、その危険に具体性がない場合や、安全確保のための合理的配慮が提供されない場合は、正当化の理由にならない。	B	このような趣旨について、一定の補記をする。
39	「過重な負担の考え方」について、次のような文言を付加してほしい。 ・客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされること。 ・「過重な負担」を根拠に、合理的配慮の提供を義務づける法の趣旨が形骸化されるべきではないこと。	A	「過重な負担」についても、判断の「客観性」が必要であることや、これを理由に合理的配慮の提供を義務付ける法の趣旨が形骸化されるべきでないことは、「正当な理由」の場合と同様であることを記載する。 (参考) 厚労省の福祉事業者向けガイドライン案などには記載なし
15 再掲	正当な理由や過重な負担は、行政に举证責任があるものである。そして、このような正当な理由があれば差別的取扱い（異なる取扱い）をしてもいいとか、過重な負担に該当する（差別ではない）から何もしなくてというような理解をしてよいものではない。	B	後段の趣旨について、一定の補記をする。
40	合理的配慮の負担が過重かどうかは誰が判断するのか。	—	サービスを提供する市側（一義的には対応する課等）で判断し、説明するものである。

3 環境の整備

<望まれる環境の整備>

	意見要旨	区分	見 解
1	環境の整備は、ハード面は進んでいる（公営住宅の関係は少し遅れているようである）が、ソフト面の充実が重要である。	—	ソフト面の重要性は認識している。
2	最終的には、人の対応の質（人的支援）が重要である。	A	（ソフト面の重要性は認識しており、職員の研修やサービスの改善について記載済み）
3	ハード面の課題を感じている。ストレッチャーを使用している障害者は、市役所本庁の4階に行けない。 また、公衆トイレに多目的ベッド等がないため、床にマットを敷いておむつ交換をしている。設備が整っていないと外出が困難となる。	—	課題として真摯に受け止めた。望まれている環境の整備の例として「事例集」に記載することを検討する。

4	知的障害者は親や支援者が同行することが当然と思われているのではないか。本人が一人でも窓口で手続きができるよう手順などを絵や図で示したものを備えることなど、是非、進めてほしい。トイレのマークのような分かりやすい案内をお願いしたい。	—	課題として真摯に受け止めたい。望まれている環境の整備の例として「事例集」に記載することを検討する。（環境の整備については、例えば、年度ごとの庁内の重点取組を設定して進めていくことも必要と考えている。）
5	「みやこユニバーサルデザイン」の取組を踏まえた環境の整備の推進について、情報保障等の配慮の例に、漢字にふりがなを付けることを加えてほしい。	A	記載を補足する。
6	バス停の音声案内の質の向上、市役所の御池通りから市役所正面玄関までの誘導ブロック等の整備、庁舎入口から案内所までの誘導など、課題である。	—	課題として真摯に受け止めたい。望まれている環境の整備の例として「事例集」に記載することを検討する。
7	地下鉄の転落防止柵の設置が喜ばれている。	—	（関係部署に伝えたい）
8	肢体障害のある人は、車で外出することが多く、思いやり駐車場のような駐車スペースの確保がされないと外出しづらい。	—	望まれている環境の整備の例として「事例集」に記載することを検討する。
9	身障者用駐車場の確保は、環境の整備の分かりやすい例であるが、必要でないと思われる人の利用が目立ち、障害者が使えないことも多い。少し大きめの車に乗っている人は、とめやすいのでとめている。高齢者が多いという難しい問題もある。啓発や広報とともに、呼び掛けや何らかの仕組みがあるとよい。	B	指摘されている問題があることを「事例集」に記載することを検討する。「事例集」には、合理的配慮の例として、職員による呼び掛け等も記載したい。

<当事者の意見反映>

	意見要旨	区分	見 解
10	多目的トイレは、次の点で困ることがある。設計段階から当事者を参画させる必要がある。 ・「どなたでもお使いください」の表示 ・電灯のスイッチの位置が高い。	B	施設等の整備は、企画段階で当事者の意見を聴くべきことを記載する。合理的配慮の例として、多目的トイレの使用について障害のある方等に配慮するよう呼びかけることを「事例集」に記載したい。
11	施設等の設計段階から当事者が参画していないと、障害者にとって使いやすいものとならない。	A	補足にその旨を記載する。
12	「計画の策定、事業の推進及び施設の整備等に当たり、多様な立場にある市民から意見聴取する機会を設けるよう努めること」とあるが、ユニバーサルデザインは、多様な立場の意見を取り入れることが前提である。	B	計画の策定、事業の推進等にも大小様々なものがあり、この部分の表現は、現行の「京都市ユニバーサルデザイン推進主任設置要綱」の文言のままをしたい。企画段階で多様な視点を組み入れるべきことを補記する。

13	施設やサービスについて「すべての人にとってできる限り利用しやすいものとなるよう配慮すること」とあるが、そのために障害者が利用する機会を奪われるケースもある。安易な考え方であるので変更してほしい。	B	現行の「京都市ユニバーサルデザイン推進主任設置要綱」の文言のままをしたい。ある利用者にとって使いやすいものが別の利用者にとって支障となることがあることに留意すべきことを記載したい。「すべての人に・・・」はユニバーサルデザインの基本的な考え方であり、これを踏まえたうえで調整すべき問題であると考えている。
14	ある障害者には都合がよくても、別の障害者には支障となる場合などがあるので、環境の整備は、できるだけ多様な障害当事者の視点を組み入れるような仕組みにしてほしい。 (例1)車椅子ユーザーのための歩道の切下げが、視覚障害者にとっては車道との境が分かりにくくなること。 (例2)車椅子が入れるように配慮した公園の車止めだったが、大型の車椅子が通れないことが分かった。	B	多様な視点を組み入れるべきであることを補記したい。

4 相談等の体制、取組の推進体制

<相談の対象>

	意見要旨	区分	見 解
1	市の事務事業に関するものが市の相談の対象になるとあるが、民間の事業所の対応などに関する相談についても、市が関わった方がよい場合もあるので、府と連携して対応してほしい。	A	(本市が事業を委託しているなどの関わりがある場合は、市が対応することについて記載済み) 事業者の対応等に係る相談についても、市との関わりなどを確認しながら、府と連携して対応する。
2	障害者に対する侮蔑的な言動(ハラスメント)についても、相談を受け付けられるよう、対応要領に書き込んでほしい。	B	別途作成する「事例集」に、傷つけるような言葉をかけることなども不当な差別的取扱いとなる可能性があることを記載したい。(差別に関することとして相談の対象となる)

<相談窓口、職員>

3	相談窓口は所管課が基本とされているが、一度問題の起きた所に再度相談しようとは思わない。	B	(所管課等に相談しにくい場合は、障害保健福祉推進室が窓口となることを記載済み) 所管課等が、当事者の声を聞き、自ら考え改善していく効果も期待している。
4	病院や消防への相談は、生命等に関わる相談が寄せられるケースも考えられるので、24時間体制を導入してはどうか。	—	救急医療等の対応自体は、24時間体制になっている。
5	対応時の留意事項として、曖昧な表現、二重否定の言葉や文章は使わないように明記してほしい。	B	「事例集」に、障害の特性に応じて、そのような配慮が必要である旨を記載する。
6	特に相談対応や調整に当たる職員は、障害の特性への理解がないといけない。	B	障害について理解しようとする姿勢が的確に対応するためのベースとなることについて補記する。 なお、別途作成する「事例集」には、障害の種類ごとに整理して、その特性を記載したい。

7	相談者の性別に配慮し、女性の相談者のため女性の相談員を必ず配置すること。	B	相談者の性別に配慮すべきことを記載する。
---	--------------------------------------	---	----------------------

＜仕組み、推進体制＞

8	相談・対応事例が、すぐに情報として上がってくる仕組み・習慣を作る必要がある。	A	事例の報告について、様式やルールを整える。
9	相談の結果、問題が解決できなかったとしても、どうすれば解決できるか取り組んでいく仕組みを作してほしい。	B	(事例の蓄積や権利擁護部会での協議を踏まえ、取組を進めていくことについて記載済み)
10	庁内の「統括的役割」を担う障害保健福祉推進室には、障害者に寄り添った行政を進めてほしい。 (福祉事務所とのやり取り(課税誤りが判明したため、本来なら負担しなくてよいサービスの自己負担金を返還してほしいという内容)の中で、本庁の判断を仰ぐというケースがあった。担当者の対応は丁寧であったが、返還できないとの結論であった。本庁の判断は疑問である。)	—	そのような意識を持って、取組を進めたい。
11	所管課等で相談しにくい事例の相談受付、各局等への助言や情報提供、事例収集とフィードバックなどに対応するためには、専門の担当者を障害保健福祉推進室に設置する必要がある。 経験の蓄積が必要であり、頻繁な異動は避けるべきである。	—	業務に支障のない体制を考えたい。 (なお、27年度から障害者差別解消法を担当する課長補佐1名を配置)
12	複数の課等で対応すべき問題や、他の部署にも起こりうる事例の共有のために、局横断的な課題の解決の仕組みを庁内に設けてほしい。	B	(障害保健福祉推進室が庁内の事例を集約し、各部署にフィードバックすることで情報を共有することを記載済み) 必要に応じ、各局区等の庶務担当部長や庶務担当課長の会議なども活用したい。 各局区等には、人権行政推進主任も設置されており、今のところ、新たな仕組みを設ける考えはない。
13	京都府とも連携しながら、地域に密着した相談体制を作してほしい。	B	権利擁護部会(障害者差別解消支援地域協議会の機能を付加する)は、市の圏域ごとの5つの地域協議会が構成員となっている(脚注に記載)。今後、府の参加についても調整したい。 事業者の対応等に係る相談についても、市との関わりなどを確認しながら、府と連携して対応していく。
14	「障害者差別解消地域協議会」の役割を担う「権利擁護部会」には、当事者を多様な視点から参画させる必要がある。 障害当事者と家族等では、施設入所などの問題で対立関係になることもある。障害者本人を第一に考えた構成にしてほしい。	—	当事者の視点が必要との認識はしており、既に一定の参画を得ている。 構成等については、今後、権利擁護部会で協議する。
15	「障害者差別解消支援地域協議会」には当事者の参画が必要である。	—	「障害者差別解消地域協議会」の役割を担う「権利擁護部会」には、当事者も参画している。

16	相談内容や対応結果の事例を障害保健福祉推進室が集約することになっているが、解決しなかった事例も含め、ホームページに載せるなど市民にも分かるようにしてほしい。実効性の担保にもつながる。他の事業者の手本にもなる。(2件)	B	集約した事例については、個人情報に配慮して加工し、「権利擁護部会」に提供するとともに、HPに公表することとしたい。
----	--	---	---

5 職員の研修・啓発

<対象, 重要性>

	意見要旨	区分	見 解
1	管理監督者による所属職員の自主的な研修等への参加の奨励や、個々の職員による意識的な自主研修・自己研修のような、本人の自由意志に委ねたものだけでなく、「不熱心」な方に対するより強制的な手段が必要ではないか。	B	例えば、階層別研修や職場研修に障害のテーマを取り入れることで、受講者の幅は広がると考えている。障害を意識することの少ない職員への研修が重要であることも記載する。 その他、具体的な方法については検討したい。
2	職員による差別的行為が生じる前に、研修等をしっかり行う必要がある。特に窓口で市民応対する職員への研修は重要である。(2件)	A	窓口等の担当職員への研修の重要性を記載をする。 「対応要領」策定後の庁内周知もそのような観点で行う。
3	新規採用職員の研修で障害者施設の見学をされるなど、よく取り組んでいるのではない。研修等を通じて、障害への理解を深めることは重要である。(2件)	A	(研修等による障害理解の重要性については既に記載済み)
4	職員全員に対する研修の徹底	A	(研修・啓発の機会の確保の徹底について記載済み) 具体的な方法は検討を要する。
5	例えば、直営の職員だけでなく、外部委託をしているバスの運転手などへの研修をどうするかという課題もある。	A	本市のサービスを担う事業者の従業員への意識浸透も必要な視点の一つとして言及する。
6	子供たちへの波及効果を考えると学校の先生への研修は重要である。	A	教職員等の研修の重要性を記載する。
7	学校の関係者に「障害者権利条約」の理念を学んでほしい。当事者の生の声を聞いてほしい。	B	教職員等の研修の重要性を記載する。
8	福祉に携わる職員の研修が必要である。	A	福祉に携わる職員の研修が重要であることを記載する。

<方法, 内容等>

9	障害の特性や支援方法等の理解、関係団体の講演会等への参加に積極的に取り組んでいただけるとありがたい。(2件)	A	研修内容等の例として記載する。
10	研修は、障害の特性、障害者の事情に通じた方から話を聞くのがよい。相談いただければ、行政の立場も踏まえて話ができる講師を紹介する。	A	関係団体への協力依頼等も含め、研修内容等の例として記載する。
11	消防学校の研修に団体から講師を出させていただいた。	—	関係団体への協力依頼についても、研修内容等の例として記載する。
12	障害者と接する現場の職員から見た事例は、他の職員の参考になる。例えば、バスの運転手も日常的に障害のある乗客(身体障害、知的障害など)に接している。職員の思いも含め、事例集約をして研修に活かすとよい。	A	研修内容等の例として記載する。 なお、庁内の事例については、障害保健福祉推進室に集約する(「4 相談等の体制、取組の推進体制」)。

13	当事者と直接やり取りができるような研修をしてはどうか。(職場又は施設等での手話等による対話, 車椅子等の介助, 車椅子の体験など) (3件)	A	研修内容等の例として記載する。
14	カリキュラムの定着が必要。相談いただければ力になる。	B	研修の効果的な実施について言及する。(具体方法は検討課題である。)
15	当事者の話を聞くにとどまらず, コミュニケーションや情報保障, 性別や年齢に応じた配慮方法等を具体的場面で活かせるような研修の実施するとよい。(介助だけでなく, 実際に車椅子に乗って当事者が感じていることを体験するなど)	A	研修内容等の例として記載する。
16	市バス乗務員や窓口業務等の各職務に応じた研修も必要である。(昨年度の7月と2月に, 市バスの乗務員研修に関わらせてもらった。)	A	研修内容等の例として記載する。
17	座って話を聞くよりも, 当事者とやりとりしながらイベントの企画など共同で作業する形での研修の方が総合理解が進む。	A	グループワークを取り入れることも一例として記載する。
18	障害に関する理解の促進について, 当事者からの話を聞く機会を設けるくらいでは, 元々理解がある職員にはいいが, そうでない職員には身につかないのではない。直接, 様々な方との実際のふれあいを通して, 初めて理解が得られ, 実践で発揮できるスキルが身に付く。	A	研修内容等の例として, 当事者と実際に接する体験をすることについても記載する。
19	障害のある女性についての研修・啓発プログラムを入れること。(男女差別の問題として切り分けて形式的な対応とならないよう) (2件)	A	研修内容等の例として記載する。
20	障害者に対する侮蔑的な言動(ハラスメント)が起きないように職員研修をしてほしい。	A	研修内容等の例として記載する。
21	障害だけでなく, 妊婦・乳幼児, 外国人等の研修の機会が必要である。	—	本市では, 障害以外の人権課題についても研修も行っている。
22	職員の施策に対する理解不足等により, 負担額を多く徴収されたことがある。	B	担当する事務について, 職員は, 中身を熟知したうえで市民の不利益が生じないように情報を伝える必要がある。これについては「2(3)合理的配慮」で一定の記載をする。 当事者の声を題材にした研修を行うことも例示する。
23	研修結果を, 広報誌, 市ホームページなどで随時公表する旨を追加記載することが必要と考える。公表により, 市民の意識改善が図られる。	C	研修については, まずは庁内の情報共有等を進めたい。

6 見直し等

	意見要旨	区分	見 解
1	対応要領等を作る際に当事者の意見を聞いていただくのはありがたい。完成後も継続して当事者の意見を丁寧に聞くようにしてほしい。	B	(適時, 見直しを図ることとしており, 関係者の意見も聴くことについて記載済み)