

「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

目次

はじめに	・・・	3
1 相談対応について	・・・	4
(1) 条例における相談対象		
(2) 相談体制と助言・あっせんの仕組み		
(3) 広域専門相談員		
(4) 地域相談員		
2 相談実績	・・・	6
(1) 平成28年度相談概要について		
(2) 相談件数等の推移		
(3) 相談事例		
(4) 相談活動全体をとおして～今後の課題～		
3 京都府障害者相談等調整委員会の開催	・・・	23
4 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推進協議会の開催	・・・	23
5 普及・啓発活動の実施状況	・・・	24
(1) 条例や障害者差別解消法についての研修や説明会の実施		
(2) 京都府内各広域振興局や市町村窓口でのパンフレットの配布		
(3) ガイドラインの作成・周知		
(4) 心のバリアフリーハンドブックの作成・周知		
6 広域専門相談員への研修	・・・	25

はじめに

私たちの住む京都では、障害のあるなしによって分け隔てられることなく、みんながお互いにかげがえのない個人として尊重し合いながら、共に安心していきいきと暮らせる地域社会をつくるために、多くの努力が重ねられてきました。

しかしながら、現状では、障害のある人が毎日の生活を送る上で支障となる様々なバリア（この条例では「社会的障壁」といいます。）があることによって、障害のある人が、地域で安心して生活することや、社会活動に参加することが十分にできていない状況があります。

全ての府民が、共に安心していきいきと暮らせる地域社会をつくるためには、私たち一人ひとりが、それぞれの立場で、協力し合い、こうした様々なバリアをなくしていく配慮や工夫をするなどの取組を進めていく必要があります。

京都府では、共生社会をつくっていくための取組を進めていくため「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」（以下、「条例」といいます。）を制定し、平成27年4月から全面施行しました。

また、平成28年4月には、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（いわゆる「障害者差別解消法」）が施行されており、国のレベルでも共生社会の実現に向けた取組が進められています。

こうした中で、京都府では、平成29年度の施策の柱に「共生社会の実現」を掲げ、「京都式農福連携構築事業」をはじめ、共生社会の実現に向けた取組を本格化させています。今後も、誰もがお互いを尊重し、支え合う共生社会を目指し、取組を進めていきます。

この報告書は、条例に関する平成28年度の取り組み状況を取りまとめたものです。

府民の皆さんに条例の取り組み状況を広く知っていただき、府民の皆さんが何をすればよいかを考え、行動していただく契機になればと思っています。

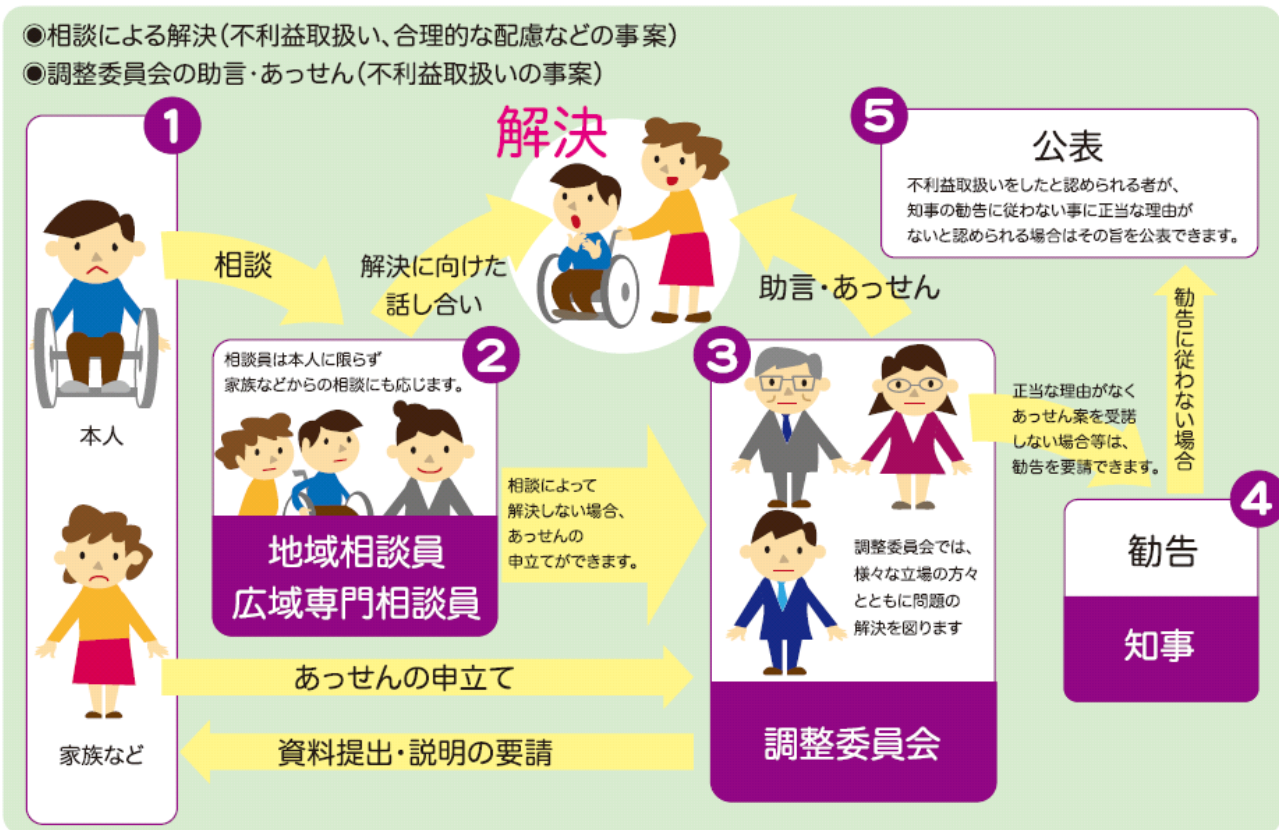
1 相談対応について

(1) 条例における相談対象

本府の条例では、府内で発生した次に掲げる相談（特定相談）を相談活動の対象としています。

- 1 不利益取扱いによる障害者の権利利益の侵害に関すること
- 2 合理的配慮に関すること
- 3 障害者に不快の念を起こさせる言動に関すること
- 4 障害者虐待に関すること
- 5 障害及び性別、年齢等による複合的な原因により特に困難な状況に置かれる場合の、その状況に応じた適切な配慮に関すること

(2) 相談体制と助言・あっせんの仕組み



(3) 広域専門相談員

条例に基づき、京都府健康福祉部障害者支援課に広域専門相談員を2名配置しています。(平成29年3月31日時点)

広域専門相談員は、障害者支援課に設置した専用の電話やメールで相談を受け付け、事案の解決に努めています。

(4) 地域相談員

地域相談員は、各市町村が委嘱している身体障害者相談員及び知的障害者相談員等の方から、条例の相談業務を担っていただける方268名（平成29年3月31日時点）に就任いただき、広域専門相談員と連携しながら、事案の解決を図っています。

(地域相談員の内訳)

- ・ 身体障害者相談員（条例第10条第1項第1号） 155名
 - ・ 知的障害者相談員（条例第10条第1項第2号） 66名
 - ・ その他（条例第10条第1項第3号） 47名
- } 合計268名
- ※ 精神障害に関する相談員等

(圏域ごとの地域相談員数)

(単位:人)

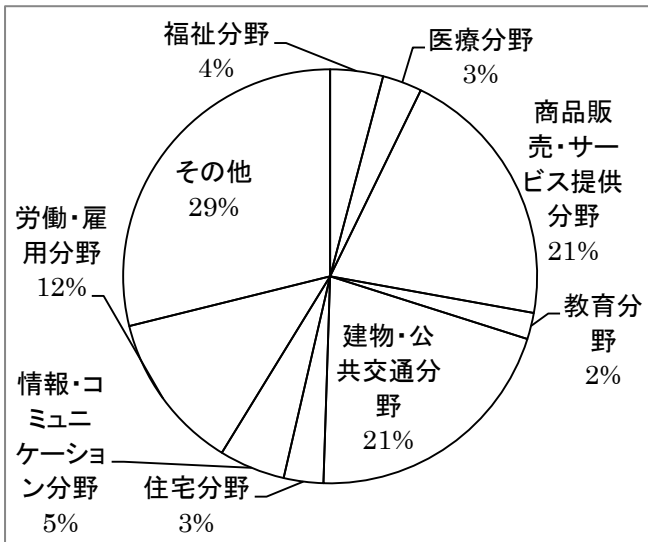
圏域名	条例第10条第1項			合計
	第1号	第2号	第3号	
丹後	22	9	4	35
中丹	16	8	7	31
南丹	20	9	3	32
京都乙訓	55	28	30	113
山城北	33	6	2	41
山城南	9	6	1	16
合計	155	66	47	268

2 相談実績

(1) 平成28年度相談概要について

平成28年度には、合計105件の相談が窓口寄せられ、その内97件について、相談対応を終了しています。(残り8件については平成29年度に相談対応を継続中)。ここでは、その97件の概要を紹介します。

ア 相談分野別

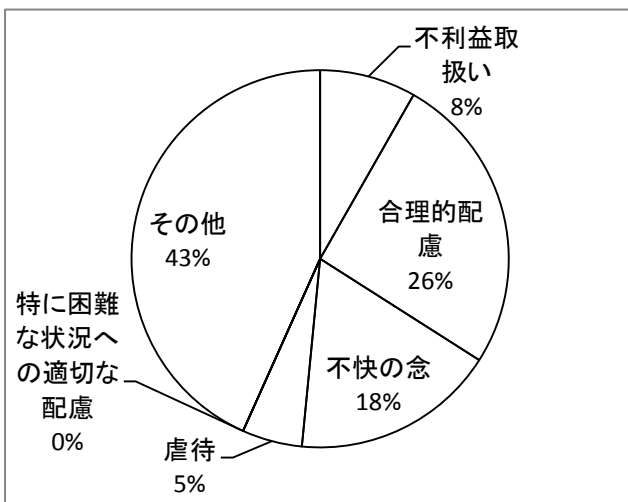


相談分野	件数
福祉分野	4
医療分野	3
商品販売・サービス提供分野	20
教育分野	2
建物・公共交通分野	20
住宅分野	3
情報・コミュニケーション分野	5
労働・雇用分野	12
その他	28
合計	97

○「その他」を除き、相談が多かった分野は、「建物・公共交通分野」及び「商品販売・サービス提供分野」でそれぞれ20件。

○「その他」は、公的機関での対応に関するもの、家庭に関するもの 等。

イ 特定相談等の種類別

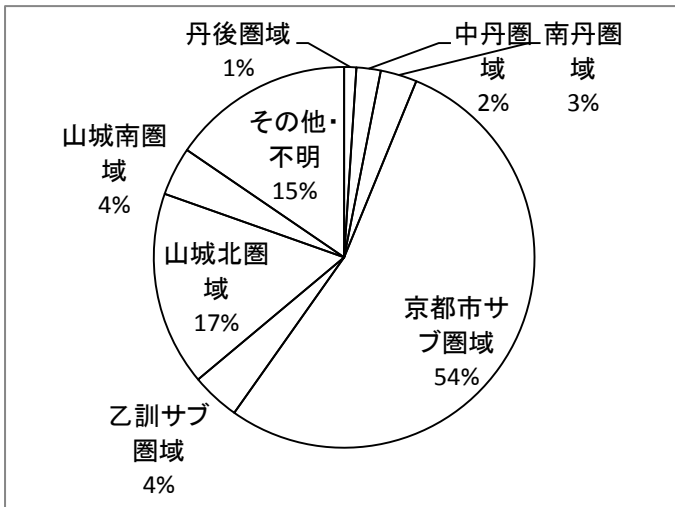


特定相談の種類	件数
不利益取扱い	8
合理的配慮	25
不快感	17
虐待	5
特に困難な状況への適切な配慮	0
その他	42
合計	97

○条例の特定相談に該当すると考えられるものは、55件、相談全体の56.7%。

○「その他」の42件の内訳は、条例第5条の「環境の整備」に該当と思われるハード面の整備について、生活支援に関する相談、その他制度の問い合わせなど

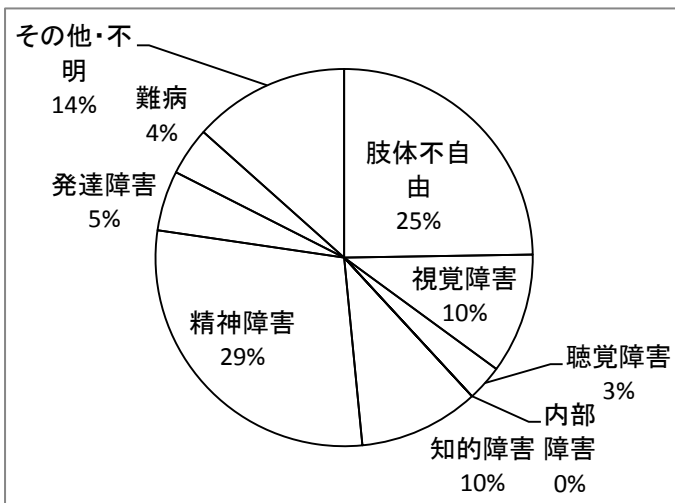
ウ 発生地の圏域別



圏域名	件数
丹後圏域	1
中丹圏域	2
南丹圏域	3
京都市サブ圏域	52
乙訓サブ圏域	4
山城北圏域	16
山城南圏域	4
その他・不明	15
合計	97

○発生地は、京都市サブ圏域が54%を占めるが、概ね府内の人口分布(57.5%)に合致する。
○「その他」は、京都府外での案件や不明など。

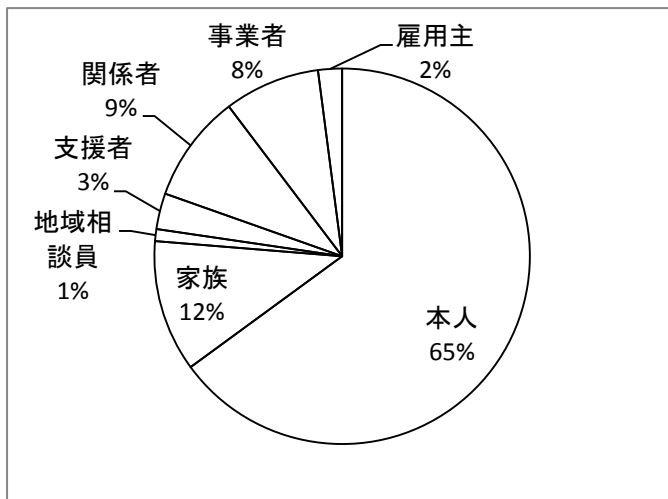
エ 相談者等の障害種別



障害種別	件数
肢体不自由	24
視覚障害	10
聴覚障害	3
内部障害	0
知的障害	10
精神障害	28
発達障害	5
難病	4
その他・不明	13
合計	97

○複合して障害のある人については、相談内容に関係が深いと考えられる障害種別で分類した。
○相談が多かった障害種別は、精神障害の人からが28件で最も多く、ついで肢体不自由の人からが24件。

オ 相談者の属性



相談者	件数
本人	63
家族	11
地域相談員	1
支援者	3
関係者	9
事業者	8
雇用主	2
合計	97

○障害のある人本人からの相談が最も多く、相談全体の65%を占めた。

○障害のある人やご家族・支援者等以外の事業者側(事業者及び雇用主)からの相談が10件あった。

(2) 相談件数等の年度比較

相談対応を終了した件数は、平成27年度は63件(受付件数63件)、平成28年度はその約1.5倍の97件(受付件数105件)です。ここでは、平成27年度と平成28年度の相談の件数を紹介します。

ア 相談分野別

相談分野	28年度		27年度	
	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)
福祉分野	4	4%	4	6%
医療分野	3	3%	3	5%
商品販売・サービス提供分野	20	21%	8	13%
教育分野	2	2%	4	6%
建物・公共交通分野	20	21%	19	30%
住宅分野	3	3%	1	2%
情報・コミュニケーション分野	5	5%	1	2%
労働・雇用分野	12	12%	4	6%
その他	28	29%	19	30%
合計	97		63	

○建物・公共交通分野が平成27年度に引き続き相談件数が多いが、平成28年度には、商品販売・サービス提供分野、労働・雇用分野における相談が増加している。

イ 特定相談等の種類別

相談分野	28年度		27年度	
	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)
不利益取扱い	8	8%	7	11%
合理的配慮	25	26%	9	14%
不快の念	17	18%	8	13%
虐待	5	5%	1	2%
特に困難な状況への適切な配慮	0	0%	1	2%
その他	42	43%	37	59%
合計	97		63	

- 条例上の特定相談に該当すると考えられる相談は、平成27年度は相談件数全体の41%、平成28年度は56%を占めた。
- 特定相談の内訳では、合理的配慮及び不快の念に関する相談の件数が増加した。

ウ 相談者等の障害種別

障害種別	28年度		27年度	
	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)
肢体不自由	24	25%	25	40%
視覚障害	10	10%	7	11%
聴覚障害	3	3%	5	8%
内部障害	0	0%	2	3%
知的障害	10	10%	2	3%
精神障害	28	29%	10	16%
発達障害	5	5%	4	6%
難病	4	4%	5	8%
その他	6	6%	0	0%
不明	7	7%	3	5%
合計	97		63	

- 平成27年度は、肢体不自由の人からの相談が最も多く、約4割を占めたが、平成28年度は精神障害の人からの相談が増加し、最も多かった。
- 知的障害の人からの相談件数が増加している。

(3) 相談事例

ここでは、平成28年度に広域専門相談員にどのような相談が寄せられ、どのように対応をしたかを分野別に紹介します。

ア 福祉分野

事例1	福祉事業所の職員が利用者と保護者へ差別的発言をしているという相談
相談者	知的障害のある人の家族
相談内容	福祉事業所の職員に専門知識がない。利用者がいるところで、理解できないからと利用者 と保護者へ差別的発言をしている。抗議をしたが認めない。
対応	福祉事業所の運営法人に事実確認し相談者の要望を伝えたところ、福祉事業所の責任者か ら、「職員の差別発言については事実確認ができなかったが、御意見には真摯に対応をし ていきたい」という回答であった。この旨相談者に結果報告したところ、了解されたため 対応を終了した。

事例2	福祉事業所から通所を拒否されたという相談
相談者	知的障害のある人の家族
相談内容	知的障害のある子どもが他の通所者とトラブルを起こすため、事業所から薬の服用を条件 として通所することとされ、薬を服用せずに行くと通所を拒否された。
対応	相談者の思いを傾聴するとともに、市町村及び受け入れ先の福祉事業所、担当医とご家族 で話し合っていくよう助言した。すでに市町村に相談されているとのことなのでご家族の 了解をとり、相談者の思いを広域専門相談員からも市町村の担当者に伝え、支援を依頼し、 本相談への対応を終了した。

福祉分野では、福祉関係機関の職員の発言や対応が差別的であった、障害特性に応じた対応がされて
いないなどといった相談がありました。相談活動においては、相談者からの訴えを丁寧に聞くとともに、
市町村や福祉関係機関等と連携をとりながら、対応の改善に向けての調整や適切な相談窓口の紹介や情
報提供を行いました。

相談の中には、福祉サービスを利用されている障害のある方やその家族と福祉関係機関とのコミュニ
ケーションのずれや受け止め方の違いが遠因となっていると思われる相談もありました。この場合も、
相談者及び福祉関係機関双方から事情を丁寧に聞き、情報共有する過程を通じて、関係機関と情報共有
する過程のなかで適切な支援やサービスの利用に結びつけていくことを主眼に対応しました。

福祉関係機関は障害のある人にとって身近であり、障害のある人のくらしのなかで重要な役割を果た
すものです。条例や障害者差別解消法の趣旨の周知を行うとともに、障害の特性に応じた丁寧な対応を
行っていくことが必要です。

イ 医療分野

事例	家族の入院する医療機関のスタッフからきつい口調で言われ、医療機関に行くのが怖いという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	障害の特性上、午前中の外出が難しいのだが、家族の入院先の医療機関との面談の日程調整の際、スタッフから「いつも午前中駄目ってどういうこと！」ときつい口調で言われ、医療機関に行くのが怖い。
対応	広域専門相談員から、医療機関に事実確認と条例の周知活動を行った。医療機関側から、スタッフの言動について真摯に受け止め対応したいとの話があり、このことを相談者に報告したところ納得されたため、本相談への対応を終了した。

医療分野では、医療機関のスタッフの対応に不快な思いをしたという相談や医療機関のサービスの利用に関する相談がありました。広域専門相談員が事実確認を行い、相談者と医療機関との調整活動や医療機関への条例の周知を行いました。

ウ 商品販売・サービス提供分野

事例 1	飲食店に盲導犬同伴での入店を拒否されたという相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	盲導犬を伴い飲食店を訪れたところ入口で固く断られた。今後、このようなことのないように改善指導されたい。
対応	広域専門相談員及び京都府の担当職員が飲食店を訪問し、事実確認を行ったところ、対応方法がわからなかったとの説明であったので、盲導犬をはじめとする補助犬の受入、条例や障害者差別解消法の趣旨等について説明を行い、今後は補助犬を受け入れることを店側と確認した。相談者にその旨を報告し、了解を得たので対応を終了した。

事例 2	車いす利用者であることを理由にイベントへの参加を拒否されたという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	車いす利用者であることを理由にイベントの運営会社から参加を拒否された。自分で申し入れし、参加が可能とはなったが、府からも指導されたい。
対応	運営会社に事実確認したところ、参加者の安全確保等の面から車いす利用者の参加を当初断ったとのことであったが、条例及び障害者差別解消法の趣旨を説明し、不利益取扱いになる可能性がある旨改めて説明を行い、理解を得た。その結果を相談者に報告し、納得されたので対応を終了した。

事例3	飲食店へ複数の車いすでの入店を拒否されたという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	飲食店に車いすを使用している2名で食事をしたいと言ったところ、空席があるにもかかわらず、店員から「1名はいいが2名は他のお客様に迷惑をかける」と入店拒否をされた。
対応	広域専門相談員から店側に事実確認し対応の改善を依頼したところ、事前に予約があれば対応可能であるとのことであったが、当該飲食店が加盟している飲食店組合に相談内容を伝え、組合からも店側に対応改善を助言いただき、対応可能な範囲で配慮を行っていただくことを確認した。この対応に相談者も納得され、相談対応を終了した。後日、京都府の担当職員から当組合の会議の折に加盟店に条例の趣旨の周知を行った。

事例4	入浴施設で車いすでの入店を断られたという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	入浴施設の受付で、車いすでの入店を拒否された。京都府の条例からみても、不利益取扱い等になるのではないかと。
対応	広域専門相談員から施設に事実確認をしたところ、衛生上の理由から車いすでの入店を断ったとのことであったが、条例の趣旨等説明し、館内用の車いすを用意する等の配慮を依頼し、施設側の了解を得た。その旨相談者に報告し相談を終了した。

事例5	店の駐車場の通路口に車があり、車いすで通れないという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	よく利用する店の駐車場の通路口に駐車する車があり、車いすで通れない。改善してほしい。
対応	広域専門相談員から、店に連絡をとり対応を依頼したところ、カラーコーンを設置することを検討するとの回答があった。相談者にその旨報告したところ納得されたため、対応を終了した。

事例6	電動車いすを利用する人への対応が不十分であったという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	電動車いすに乗って施設に入館しようとしたが、特に説明もなく事業者側で用意している手押しの車いすでの入館を求められた。手が不自由な旨説明をし、電動車いすでの入館が認められたが、館内で警備員が後をついてくるし、ドアの開閉に困っていても何の配慮もなかった。利用者に対する合理的配慮が不十分であるので、改善されたい。
対応	事業者に事実確認を行ったところ、これまで電動車いすの取扱いについて十分配慮できていなかったため、入館者の安全面を考慮し電動車いすの種類によっては手押し車いすに乗り換えてもらい、職員が介助して入館してもらうことで今後取扱いを統一する、との説明があった。広域専門相談員からは、条例の趣旨等を説明し、職員への啓発・周知を依頼した。相談者は特に事業者からの回答を求めておられなかったため、改善策が講じられたことで、本相談への対応を終了した。

事例7	アウトドアスポーツに参加しようと付き添いを頼んだが断られたという相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	アウトドアスポーツに参加したいと申し込んだが、視覚障害者(全盲)の場合、一人で参加することはできないと言われた。付き添いにインストラクターを頼んだが、断られた。
対応	事業者に事実確認したところ、安全確保のため全盲の方については、ガイドヘルパーまたは友人の同伴を条件としているとのことであった。条例の趣旨等説明し、障害者向けのインストラクターの確保等の検討を依頼した。この旨を相談者に報告したところ了解され、相談者からガイドヘルパーの確保ができ、参加できるようになったと報告があったため、対応を終了した。

事例8	駐輪場でステッカーを貼られてしまうという相談
相談者	精神障害のある人
相談内容	障害のために駐輪場の奥まで行けないので、管理会社に障害の旨を話して入り口付近に自転車置き場を設けてもらうことにした。しかし、すぐに規定の場所への移動を促すステッカーを貼られてしまう。
対応	広域専門相談員から駐輪場の管理会社に連絡を取り、天井がある駐輪場は、相談者の障害特性によりパニック症状が出ることを説明し、条例の趣旨説明を行った上で合理的配慮の提供を依頼した。後日管理会社から、対応策として相談者の自転車に目印となるシールを貼ることを提案され、相談者も了解されたため、対応を終了した。

商品販売・サービス提供分野では、昨年度より相談件数が2倍以上に増えました。昨年度と同様に、障害を理由に入店やサービスの提供を断られたという相談やサービス提供時のスタッフの対応が障害者への配慮に欠けるという相談が多くありました。広域専門相談員からは、事実確認を行い条例の内容を説明し、障害特性をふまえ適切に対応いただくよう調整することを基本に、店舗や事業者のそれぞれの状況に応じて、広域専門相談員からも取り得る対応策を提案しました。

事例3では、相談の終了後、相談のあった店舗の属する組合で、条例と障害者差別解消法についての啓発活動を行いました。障害を理由とした入店拒否やサービスの提供の拒否についての相談が多く寄せられていることを考えると、相談のあった店舗や担当者のみのはたらきかけにとどまらず、事業者団体等を通じて組織的に啓発活動を行っていくことが重要だと考えます。

また、事例8は、障害の特性から駐輪場の利用に関して配慮をお願いしていたにもかかわらず、自転車に移動を促すステッカーを貼られてしまうという相談でした。広域専門相談員から、管理会社へ改めて障害特性の説明と条例の趣旨説明を行ったところ、後日管理会社の方から対応策を提案していただきました。このように、事業者側には、まずは、障害のある人の思いを聞いていただき、できる範囲で対応策や改善策を見つけていただくということを理解していただくことも必要なことだと考えます。

エ 教育分野

事例	特別支援学級での教員の指導に関する相談
相談者	発達障害のある人の家族
相談内容	特別支援学級での教員の不適切な指導により子どもたちが萎縮し、2次障害が出た子もいる。改善してほしい。
対応	市町村立の学校での出来事なので、市町村の相談窓口につなぐことを相談者に伝えたところ、相談者から直接相談されることになった。そのため市町村に情報提供を行い、対応を終了した。

教育分野は、昨年度よりも相談件数は減りましたが、障害のある児童・生徒・学生に対して障害に応じた適切な指導がされていないといった内容の相談がありました。事例は、市町村立の学校での出来事のため市町村の窓口をご案内することとなりましたが、相談者の思いを受け止め、相手方の事情を十分確認した上で調整活動を行っていく必要があります。

オ 建物・公共交通分野

事例 1	電動車いすで公共交通機関に乗る際に手伝いを依頼したら断られたという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	電動車いすで公共交通機関に乗る際に、ヘルパーだけでは重いので手伝ってほしいと言ったところ、公共交通機関の職員に断られた。合理的配慮がない。
対応	広域専門相談員から事業者へ事実確認し、条例の趣旨を説明した上で、障害者から意思表示があった場合は合理的配慮の提供を依頼し、具体的な対応方法について助言を行った。その旨相談者に報告し、後日相談者から適切に対応してもらえたため、対応を終了した。

事例 2	駅設備の改善要望が実現されないという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	駅構内のホームからホームへ移動できないので、設備の改善を事業者へ要望しているが、実現しない。
対応	広域専門相談員から事業者へ事実確認を行ったところ、順次エレベーターの設置工事等が行われているが、要望されている箇所まで改善は行われておらず、当面出来る限りの合理的配慮で対応していきたいとのことであった。その旨を相談者に説明し、了解を得たので対応を終了した。

事例3	車いす利用者は行事の観覧を特定の席でしかできないという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	体育館で開催される行事を、一般の方は1階席で観覧できるのに、車いす利用の障害者は2階席でしか観覧ができないので改善されたい。
対応	広域専門相談員が施設に事実確認を行ったところ、主催者からの申し出があれば1階席からの観覧も可能とのことであったため、行事の主催者に施設へ申し出てもらうよう相談者へ助言し、了解を得たので対応を終了した。

事例4	玄関前の駐車場に車止めができ、つまづいて危ないという相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	集合住宅の玄関前の駐車場に突然車止めができた。視覚障害者があるため、つまづいたりして危ない。
対応	相談者からすでに管理組合に車止めを外すよう要望されており、その後一部改善されたとのことであったが、広域専門相談員からも管理組合へ条例の趣旨を説明し、理解を得た。その旨相談者に報告したところ、了解されたため対応を終了した。

事例5	駅で筆談での相談が途中からマイクに切り替わり、合理的配慮が足りないという相談
相談者	聴覚障害のある人
相談内容	駅の窓口で、筆談で相談をしていたが、途中からマイクの音声のみになった。合理的配慮が足りない。
対応	匿名希望のため、事業者の電話相談窓口連絡し、匿名で相談内容を伝えた上で、聴覚障害者への対応について、今までの職員への指導方法と今後の取組について問い合わせた。事業者からは、これまでも聴覚障害者への対応についての研修を行ってきたが、今後、今回の事例に基づき具体的な研修を行っていきたいと回答を得た。相談者に報告し、その後了解を得たので対応を終了した。

事例6	車いす利用者へのタクシーの対応に関する相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	車いすで通行中にタクシーがクラクションを鳴らして通ろうとし、その際両足に接触した。タクシー会社が謝罪に来たが、今後このようなことがないようにしてほしい。
対応	広域専門相談員がタクシー会社に事実確認したところ、ドライブレコーダーの記録から接触は確認できなかったとのことであったが、条例及び障害者差別解消法の周知を行い、丁寧な対応を依頼した。その結果、営業所にて乗務員全員に条例のパンフレットを配布し、車いすの方に対して丁寧な対応をするよう指導が行われたことを確認した。この旨相談者に報告し了解されたため対応を終了した。

事例 7	見知らぬ女性から暴言を吐かれたという相談
相談者	知的障害のある人
相談内容	駅のエレベーターに乗合わせた女性から暴言を吐かれた。それ以降怖くて当駅を利用できなくなった。市民向けに障害者への思いやりや配慮などの啓発をしてほしい。
対応	広域専門相談員から府民全体への啓発の状況について説明を行うとともに、市町村の相談窓口を相談者に紹介し、広域専門相談員から市町村へ情報提供し対応を終了した。

事例 8	施設の改善要望への対応に関する相談
相談者	事業者
相談内容	施設の改善要望が出されているが、どのように対応すればよいのか相談したい。
対応	施設の現況調査を行ったうえで、バリアフリーに関する法令等に基づき、具体的な改善方法等について検討されるよう助言し、了解を得たので対応を終了した。

建物・公共交通分野は、昨年と同様に相談件数が多く、肢体不自由を中心に身体障害のある人からの相談が約6割を占めました。相談の内容としては、公共交通事業者の利用に際し、職員の対応が不適切であったというものや、公共交通機関や公共施設の設備等を改善してほしいなどといったものがありました。

職員の対応に関しては、広域専門相談員から条例や障害者差別解消法の趣旨を説明した上で、障害の特性に応じた丁寧な対応をするよう調整を行っています。事例1のように、広域専門相談員から、具体的な対応方法を助言したところ、後日相談者から対応の改善が報告される事例もありましたが、同種の相談が寄せられることもあり、事業者全体への組織的な周知・啓発活動が特に重要であると思われます。

設備等の改善に関しては、現状を判断して物理的に改善が難しいものや金銭的な負担から早急な改善が難しいものなど様々あります。長期的な視点で環境の整備に取り組んでいただくよう依頼するとともに、施設改修がすぐには難しい場合でも、当面職員が丁寧に対応することで相談者の主訴が解消できるよう調整を行いました。

また、公共交通事業者側から、障害のある人への対応や建物施設の改善要望への対応に関しての相談もありました。広域専門相談員からは、合理的配慮の提供について条例や障害者差別解消法の観点から説明を行ったり、バリアフリー法（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律）や府や市町村で定めるバリアフリーに関する条例に基づく整備マニュアルなどに基づき改修されるよう助言をしました。

カ 住宅分野

事例	賃貸住宅の保証会社の対応に関する相談
相談者	精神障害のある人
相談内容	引っ越すことになり保証会社に賃貸住宅の保証を申し込んだが、現在無職のため保証会社に、「福祉を利用しているか」、「通院しているのは何科か」等聞かれた。精神障害があることは話していないが、通院科まで聞くのは差別ではないか。
対応	広域専門相談員から保証会社の相談窓口、「通院しているのは何科」等と聞かれたことに相談者がショックを受けていることを伝えたところ、「組織内で意見があったことを情報共有したい」との回答があった。このことを相談者に報告し、了解を得たので対応を終了した。

住宅分野では、賃貸住宅の保証を申し込む際に、保証会社から福祉の利用状況や通院科などの個人情報を知られ、不快な思いをしたという相談がありました。この事例の場合、障害があることを保証会社には話していないとのことであるので一般的な対応として聞いたと考えられますが、保証の申し込みに必要な情報かどうかの説明もないままに、障害の有無等の判断につながる通院科や福祉の利用状況の個人情報を踏み込んで聞いていることを課題として相談対応を行いました。

キ 情報・コミュニケーション分野

事例 1	聴覚障害を理由に資格免許の更新講習会への受講を拒否されたという相談
相談者	聴覚障害のある人
相談内容	講習会の受講について、要約筆記者を依頼して申し込んだが、主催者から要約筆記者の同席が認められないと言われ講習会の受講を拒否された。改善されたい。
対応	講習会の開催場所が府外のため該当都道府県の相談窓口を紹介し、広域専門相談員からも情報提供を行ったことにより、対応を終了した。なお、該当都道府県から調整の結果受講が可能となったと後日報告があった。

事例 2	インターネット会社の料金プランがわかりづらいという相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	数年前にインターネット会社と契約をした。契約時すでに、障害者に料金割引があるプランがあったが、契約時に説明がなく通常の契約を行った。会社に、割引プランについて視覚障害者にもわかるような方法で案内するよう言ってほしい。
対応	広域専門相談員からインターネット会社に事実確認したところ、通常契約との差額を遡って相談者に返金する予定であるとのことであった。条例と障害者差別解消法の周知を図り、割引プランの案内を視覚障害者にわかるような方法でホームページに掲載するよう検討をお願いしたところ、本社に検討依頼をしたとの報告があった。この対応を相談者に報告し、了解を得たので対応を終了した。

事例 3	保険会社の手続きの対応に関する相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	保険の手続きにおいて、点字や音声等での通知がされない。印刷による通知文書で対応できなければ、マイナンバーや会員番号等の確認が安易に電話等でされる。是正してほしい。
対応	広域専門相談員から保険会社に相談者の意向を伝え調整を行ったところ、社内で対応を検討され、「時期の確約は困難であるが、視覚障害者用に順次点字化を図る」との方向性が指し示された。相談者にその旨報告し、了解を得たので対応を終了した。

事例 4	金融機関の新たなシステムが視覚障害者に対応していないという相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	金融機関のセキュリティシステムが新しくなったが視覚障害者に対応していない。視覚障害者に対応できるシステムにしてほしい。
対応	広域専門相談員から該当支店に条例の概要を説明し適切な対応を依頼した結果、金融機関窓口から「代用案の提案をしたところ相談者に来店いただけることになった」と報告があった。また、視覚障害者に対応できるようなシステムについては、本店に報告し検討することであったので、その旨相談者に報告し了解を得て対応を終了した。なお、相談者が制度全体のこと言及されたため、近畿財務局の相談窓口を案内した。

情報・コミュニケーション分野では、昨年度よりも相談件数が大幅に増えました。事例1は、聴覚障害のある人から講習会に要約筆記の同席を認められず受講を拒否されたという相談でした。府外での案件のため該当都道府県の相談窓口で調整され、結果的に受講可能となりましたが、情報・コミュニケーション保障の必要性について事業者に正しく理解していただくことが必要です。

事例2～4は、視覚障害のある人が各種の手続きを行う際、視覚障害のある人に対応できる手続きの方法になっていないとの相談でした。広域専門相談員から事業者側に、相談者の意向を伝え適切な対応を依頼したところ、相談者への対応にとどまらず、広く視覚障害者向けの対応について本社や本店で検討されることになりました。

障害のある人が、必要な情報を必要なときに入手でき、自分の意思を伝えられるようにするには、様々な配慮が必要となります。今後、情報・コミュニケーション保障の必要性について広く社会に理解を求めていくとともに、具体的な対応方法について好事例の収集や手法の検証等を行っていく必要があります。

ク 労働・雇用分野

事例 1	仕事についていけなくなり別の仕事に配置換えされたという相談
相談者	精神障害のある人
相談内容	介護補助の仕事をしていたが、ついていけなくなり、上司に別の仕事に配置換えされた。
対応	相談者の納得できない思いを傾聴した上で、他機関での対応状況等を確認したところ、ハローワークのジョブコーチの援助を受けて就労しており、本件についてもすでにハローワークに相談しているということであったので、引き続きハローワークに相談をするよう助言をして対応を終了した。

事例 2	職場で障害特性が理解されずつらい思いをしているという相談
相談者	精神障害のある人
相談内容	職場で障害の特性が理解されず、自分の行動を否定されるので大変つらい思いをしている。
対応	職場名を言うことはできないとのことであり、障害の特性を職場に理解してもらえないという相談者の悩みを傾聴した。日頃相談している支援者に悩みなどを伝えて、対応策と一緒に考えていこう助言するとともに、職場での合理的配慮についてハローワークの労働相談室に相談することもできることを助言し、対応を終了した。

労働・雇用分野では、昨年度より相談件数が大幅に増え、特に精神障害や発達障害のある人からの相談が多くを占めました。広域専門相談員から、障害特性を理解して対応いただくよう依頼したり、相談者に対して事業主側とよく話し合うよう助言をしました。精神障害や発達障害が外見からはわかりづらい障害であるため、周囲の理解が得づらいこともこうした相談が寄せられる原因の一つではないかと考えられます。障害特性が、本人の性格の問題とされてしまうことのないように、幅広く理解を得られるよう周知活動を行っていきたいと考えます。

また、障害のある人の就労にあたっては、ハローワークや障害者就労・生活支援センター等就労支援機関がかかわっている場合も多いので、こうした就労支援機関との連携方法についても相談対応における課題となっています。

ケ その他

事例 1	車いす対応のバスでないことを理由にバスの利用を断られたという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	車いすを利用する相談者が障害者対象のレクリエーション行事に参加を申し込んだ際、主催団体から、「車いす対応でないバスのため、受け入れはできない」として送迎バスの利用を断られた。車いす利用者も参加できるよう、主催団体に考えてほしい。
対応	広域専門相談員からバスを手配している団体に事実確認したところ、役員会でもう一度相談者の要望について話し合う予定である旨回答があった。後日相談者から、役員会で協議の結果ヘルパー2人付きで参加可能となったと報告があったため、対応を終了した。

事例 2	市町村職員の発言に関する相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	相談の際、市町村職員から「障害者の言うことは、全部聞かなきゃいけないのか？」といわれ傷ついた。
対応	市町村職員の対応についての相談のため、市町村の相談窓口を紹介し、相談者の了解を得られたため対応を終了した。

事例 3	市町村職員の電話対応に関する相談
相談者	精神障害のある人
相談内容	市町村の窓口で電話をしたが、うまく伝わらなかった。障害者への配慮が足りないのではないか。
対応	市町村職員の対応についての相談であったので、市町村の相談窓口を案内した。その後、相談者から市町村の相談窓口で電話されたものの、うまく伝わらず、再度広域専門相談員に相談があった。話を傾聴する中で相談内容を整理することができたようで日を改めて相談にいくとのことであったため、相談対応を終了した。

ここでは（１）～（８）の８分野以外の相談を「その他」分野としてまとめて紹介しています。障害のある人やその家族、関係者から、障害のある人の生活支援にかかわる相談や制度に関する問い合わせや要望、公的機関での職員の対応等についての相談などが寄せられました。

(4) 相談活動全体をとおして～今後の課題～

ア 相談対応体制の充実

相談窓口には、様々な障害特性や背景を持つ方から、幅広い分野や場面にかかわる相談が寄せられており、平成27年度に引き続き、2名の広域専門相談員を中心に対応を行っています。広域専門相談員は、相談者の思いを受け止め、それぞれの相談の内容に応じた調整活動や適切な情報提供・助言を、状況に応じて丁寧に行うことを基本姿勢として相談対応にあたっています。広域専門相談員には、様々な相談に適切に対応するため高い専門性が求められており、研修や日々の相談活動の検証を定期的に行い、相談対応能力を向上していくこととしています。

平成28年度は、障害特性や相談対応等についての研修に参加したほか、障害者差別解消に早くから取り組んでいる千葉県の取組状況を学ぶ講演会や他府県の担当者との意見交換会を実施しました。また、月ごとに相談事例の検証を行い、対応方針や課題を共有し、全体として相談対応力を向上させる取組を行いました。

また、事業者との調整活動の中では、単に条例や障害者差別解消法の趣旨を周知するだけでなく、事業者に対して相談者が直面しているバリアを取り除くための具体的な提案を行うことや、障害のある人がより社会参加しやすくなるような環境整備を事業者にはたらきかけたりすることがより重要です。こうした観点からも、蓄積された相談事例をしっかりと分析し、好事例を広めていく取組が今後求められています。

さらに、地域での相談の受け皿として、地域相談員を条例上の相談員として設置しています。身近な相談窓口である地域相談員についても、窓口の周知や資質向上に取り組むとともに、広域専門相談員との連携のあり方について検討することが必要です。

イ 関係機関等とのネットワークの構築について

条例の相談窓口には、様々な分野・場面の相談が寄せられており、今後も必要に応じて市町村や京都府の関係機関、公共職業安定所、既存の各種相談窓口等と連携して対応していく必要があります。相談者の中には、つらい気持ちを抱えながらも勇気を出して当窓口相談に来られる方もおられます。相談者の気持ちに寄り添いながら、相談者の抱えておられる問題の所在を明確にし、関係機関と情報共有・連携して問題の解決のための調整を行い、場合によっては適切な機関に丁寧に引継ぎを行うことが必要です。

また、条例では、京都府内で起こった事案を相談対象としていますが、京都府外で起こった事案について相談があった事例もありました。基本的には、相談者の了解を得て該当府県の相談窓口へ情報提供し、対応を依頼することとしていますが、府県ごとに相談体制が異なる場合もあります。平成28年度は、一部の近隣府県と意見交換会を開催し、府県ごとの相談体制について確認する機会をつくることができました。今後も、スムーズに相談を進めていくため、顔の見える関係を構築していく必要があります。さらに、障害者差別解消法の施行に伴い、府内市町村でも障害者差別に関する相談窓口が設置されている場合もあり、市町村との連携についても今後の課題となっています。

相談種別でいうと、条例で定める特定相談以外の相談が、全体の約4割（97件中42件）寄せられており、事業者側から障害のある人への対応に関する相談や障害のある人から日々の暮らしの中での困

りごとに関する相談など、その内容は多岐にわたります。特に、障害のある人への生活支援が必要であると考えられるものもあり、こうした場合の市町村や福祉関係機関での連携方法についても今後の課題となっています。こうした様々な相談についても幅広く対応し、丁寧に聞き取りを行った上で、適切な情報提供や関係機関への引き継ぎを行っていくことが必要です。

ウ 事業者・府民への普及・啓発について

条例が施行されて2年が経過し、障害のある人からの相談は増えており、一定条例についての理解が進んでいると思われませんが、事業者や府民の方に十分浸透していない状況がうかがえます。

(ア) 条例の相談窓口の周知について

平成28年度は、平成27年度の約1.5倍の相談件数があり、精神障害や知的障害の人からの相談が増加したほか、事業者側から障害のある人への対応方法についての相談も全体の約1割ありました。条例施行後2年が経過し、条例の相談窓口について周知が進み相談が増加したと評価することができますが、まだまだ条例の内容や相談窓口についての周知が不足していると考えます。相談窓口のことを知らないために相談ができない人や条例の相談対象となるようなことが身近に起きていても条例や障害者差別解消法のことを知らず仕方がないとあきらめている人もいると考えられます。障害のある人やその関係者に対して、わかりやすく条例の趣旨や内容を周知することが必要です。

(イ) 事業者・府民へのはたらきかけ

条例の調整活動の中では、相談窓口に不適切な対応があったと相談があった場合、原則としてその相手方となる事業者に、事実やその対応を行った理由を丁寧に確認することとしています。事業者へ確認を行うと、障害のある人への誤解や障害特性への理解が不十分なため、障害のある人に対してどのように対応してよいかわからず、不適切な対応につながっていると考えられる場合が多いのが現状です。

調整活動により、相談の対象となった事業者の対応改善をはたらきかけていくことはもちろんですが、障害のある人が暮らしやすい社会づくりを進めるために、事業者に対し好事例を発信したり、従業員向け研修を実施したりするなど、事業者や業界全体に向けた啓発の機会を確保することが今後の課題となっています。これまでも相談事例を契機に、組合や事業者団体等に対して研修や普及啓発を行うなど組織的なはたらきかけを行えるよう調整を行ってきましたが、今後このような「点から線へ、線から面へ」つないでいく取組をますます強化していくことが必要だと考えます。

また、家族間や近所でのトラブル、公共の場での障害のある人に対する差別的な発言などについての相談もありましたが、広域専門相談員が直接調整活動を行うことが困難な場合が多く、一般府民に向けた障害のある人への理解促進や条例の普及のための取組を進めることがより重要です。

こうした課題意識に基づき、平成29年度は、条例や障害者差別解消法の趣旨を事業者や府民に周知するフォーラムを内閣府との共催で実施することとしています。また、ガイドラインの中で事業所等が行う合理的配慮の例等を示しているところですが、これまでの相談事例を参考に、事業所等によりわかりやすく身近に感じていただけるよう、具体的な事例を掲載するなどの改訂を検討していきます。

3 京都府障害者相談等調整委員会の開催

京都府障害者相談等調整委員会の役割は、次のとおり。

- ・ 調整委員会の障害を理由とする「不利益取扱い」の個別事案に関する助言・あっせんの実施
- ・ 条例に基づく相談員の選任に関する審議 等

平成28年度は、平成28年6月29日に委員会を開催し、相談員の任命、平成27年度の取組状況等について審議を行いました。

4 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推進協議会の開催

条例の主旨に基づき、共生社会の実現に向けた取組を府全体で推進するため、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推進協議会を開催。

平成28年度は、平成29年3月9日に開催し、相談対応の現状と課題、各団体・機関の相談窓口の連携、条例の周知啓発等について協議を行いました。

なお、平成28年4月以降は、障害者差別解消法施行に伴い、法第17条に規定する「障害者差別解消支援地域協議会」としての位置付けも兼ねております。

<協議会構成団体等>

- ・ 法務省京都地方法務局
- ・ 厚生労働省京都労働局
- ・ 国土交通省近畿運輸局
- ・ 京都商工会議所
- ・ 京都府商工会連合会
- ・ 京都経営者協会
- ・ 一般社団法人京都府身体障害者団体連合会
- ・ 京都障害児者親の会協議会
- ・ 公益社団法人京都精神保健福祉推進家族会連合会
- ・ 一般社団法人京都府医師会
- ・ 一般社団法人京都精神科病院協会
- ・ 公益社団法人京都府看護協会
- ・ 京都府高齢・障害者雇用支援協会
- ・ 京都府社会福祉法人経営者協議会
- ・ 一般社団法人京都障害者スポーツ振興会
- ・ 京都府市長会
- ・ 京都府町村会
- ・ 京都市保健福祉局障害保健福祉推進室
- ・ 京都府教育庁指導部特別支援教育課
- ・ 学識経験者

5 普及・啓発活動の実施状況

この条例は共生社会の実現を目指すものであるため、府民に広く周知を図り、条例の内容や障害に関する理解を深めていただくことが重要と考えております。

このため、条例や平成28年4月から施行された障害者差別解消法についての研修や説明会の実施、条例の内容を分かりやすく解説したパンフレットの配付、各種広報媒体を用いた広報、各種イベント等における重点的な広報活動、心のバリアフリーハンドブックの作成・周知、条例のガイドラインの作成等により、条例の趣旨・内容等の周知・啓発を図っています。

(1) 条例や障害者差別解消法についての研修や説明会の実施

条例や平成28年4月から施行された障害者差別解消法について、府民、企業、市町村等を対象とした研修や説明会を開催し、条例や法の趣旨の周知・啓発を図っています。

- ・ 条例や法律の研修・説明会の開催：平成28年度実績 24回

(2) 京都府内各広域振興局や市町村窓口でのパンフレットの配付



条例パンフレット



条例パンフレット(分かりやすい版)

(3) ガイドラインの作成・周知

条例に基づき、民間事業所等が行う合理的配慮の望ましい事例等を示すとともに、条例の目的や内容(不利益取扱いの禁止等、相談、助言・あっせん等の考え方など)を盛り込んだガイドラインを作成。

京都府障害者支援課のホームページでの広報・周知の他、事業者団体の方々への説明を行いました。

- ・ 作成日：平成26年12月

(4) 心のバリアフリーハンドブックの作成・周知

障害のある人など、支援を必要とするの方々にとって、毎日の生活を送る上で支障となる様々な社会的障壁(バリア)をなくしていくため、府民一人ひとりが、多様な障害について理解を深め、それぞれの立場で障害のある人の社会参加を支援する応援者となっただけのよう、サポート方法や配慮の例などについてまとめたハンドブックを作成し、京都府障害者支援課のホームページでの広報・周知を行っています。



6 広域専門相談員への研修

広域専門相談員は、様々な障害特性や背景を持つ人から、幅広い分野や場面にかかわる相談を受けており、多様な相談に適切に対応するため、研修や日々の相談活動の検証等を通じ相談対応能力を向上していくことが重要です。こうした観点から、平成28年度は広域専門相談員（一部担当事務職員含む）に対して、以下のとおり研修を行いました。

○対人支援や障害特性等についての研修への参加（8回）

○相談事例の検証（6回）

○他府県の相談員との合同研修及び意見交換会（2回）

- ・ 11月22日 先進事例（千葉県）講演
近畿府県担当者意見交換会
- ・ 2月24日 事例検討
意見交換会（行政・相談員別）