

「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29年度)

京 都 府

目次

はじめに	・・・	1
1 相談対応について	・・・	2
(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	・・・	5
(1) 平成29年度相談概要について		
(2) 障害種別と相談者・相談分野の種別件数相談事例		
(3) 相談活動のまとめ		
3 調整委員会・協議会等の開催	・・・	15
(1) 京都府障害者相談等調整委員会の開催		
(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推進協議会の開催		
4 普及・啓発活動	・・・	16
5 今後の課題	・・・	17
(1) 事業者・府民への普及・啓発について		
(2) 関係機関等とのネットワーク構築・連携強化について		

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にあります。

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月に施行しました。

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、共生社会の実現に向け、「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29年度の取り組み状況をとりとまとめたものです。

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

この条例では、府内で発生した次の1～5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

合理的な理由なく、障害を理由として、サービスの提供などを拒否・制限したり、障害のない人には付さない条件を付けたりするなど、障害のある人を、障害のない人より不利に扱い、障害のある人の権利利益を侵害することを禁止しています。

京都府	禁 止	不利益取扱いが禁止されます。
事業者		

【不利益取扱いに該当する可能性のある事例】

- ・ お店に盲導犬を連れて入ろうとした人に、事情説明もなく、一律に入店を断る。
- ・ 障害がある人の障害の状態や求められる配慮などを聞かず、障害があることを理由に、賃貸借契約を一律に断る。
- ・ 労働者の募集にあたり、業務遂行上特に必要でないにもかかわらず、障害のある人のみが排除される条件を付けている。

② 合理的配慮に関すること

障害のある人が、毎日の生活を送るうえで支障となるバリア(社会的障壁)をなくすための配慮について、それを行うための負担が重すぎない範囲で、提供することを求めています。

京都府	義 務	合理的配慮を行わなければなりません。
事業者	努力義務	合理的配慮を行うよう努めなければなりません。

【合理的配慮の例】

- ・ 視覚障害のある人に、メニューを声に出して読み上げたり、商品の説明をしたりする。
- ・ 聴覚障害のある人に、筆談をしてコミュニケーションをとる。
- ・ 車いすを利用している人のために、手動のドアを開閉する。
- ・ 知的障害のある人が要件や説明を理解したかどうか、丁寧に確認する。
- ・ 精神障害のある人と話す際、ゆっくりと考えて言葉を返すことができるよう、焦らずに待つ。

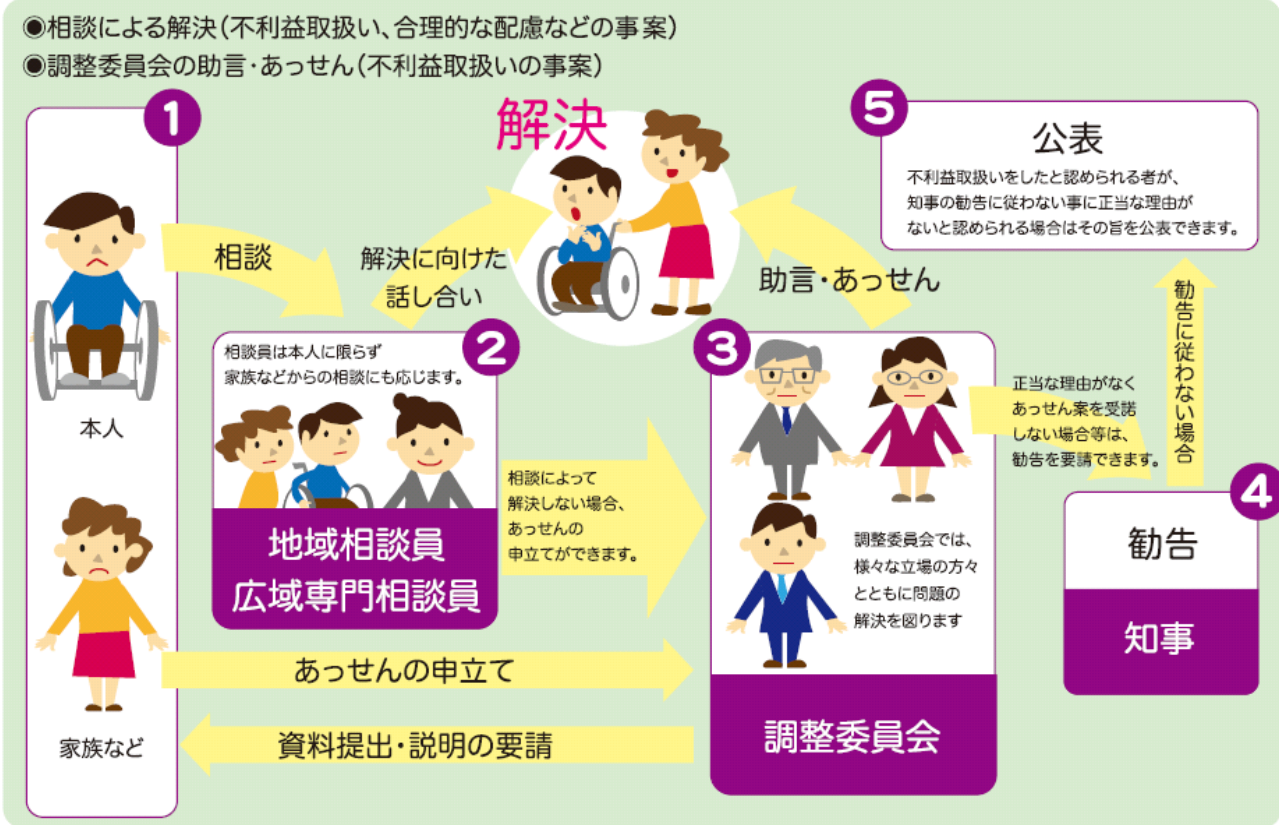
③ 障害者に不快の念を起こさせる言動に関すること

具体的な権利利益の侵害に当たらない場合でも、障害者の障害を理由に障害者に不快の念を起こさせる言動が、障害者が日常生活や社会生活を営む上での障壁となっていることを考慮し、相談対象としています。

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30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。

- ・29年度の対応回数：訪問・来庁等 70回 電話・メール等 553回

(4) 地域相談員

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うち、地域相談員への就任を承諾された268名(平成30年3月31日時点)が、地域相談員として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 | } 合計268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 | |
- ※ 精神障害に関する相談員等

<地域相談員の地域別人数>

圏域名	市町村	条例第10条第1項			合計	
		第1号	第2号	第3号		
丹後圏域	宮津市	4	2	0	6	
	京丹後市	14	5	3	22	
	伊根町	1	1	0	2	
	与謝野町	3	1	0	4	
計		22	9	3	34	
中丹圏域	福知山市	9	3	5	17	
	舞鶴市	5	3	0	8	
	綾部市	2	2	1	5	
計		16	8	6	30	
南丹圏域	亀岡市	10	4	0	14	
	南丹市	4	3	2	9	
	京丹波町	6	2	0	8	
計		20	9	2	31	
京都・乙訓圏域	京都市サブ圏域	京都市	38	22	29	89
	乙訓サブ圏域	向日市	9	2	0	11
		長岡京市	7	3	0	10
		大山崎町	1	1	0	2
計		55	28	29	112	
山城北圏域	宇治市	12	0	0	12	
	城陽市	7	3	0	10	
	八幡市	5	1	0	6	
	京田辺市	4	0	0	4	
	久御山町	2	1	0	3	
	井手町	1	1	0	2	
	宇治田原町	2	0	0	2	
計		33	6	0	39	
山城南圏域	木津川市	4	3	0	7	
	笠置町	1	1	0	2	
	和束町	1	1	0	2	
	精華町	2	1	0	3	
	南山城村	1	0	0	1	
計		9	6	0	15	
GM		0	0	7	7	
合計		155	66	47	268	

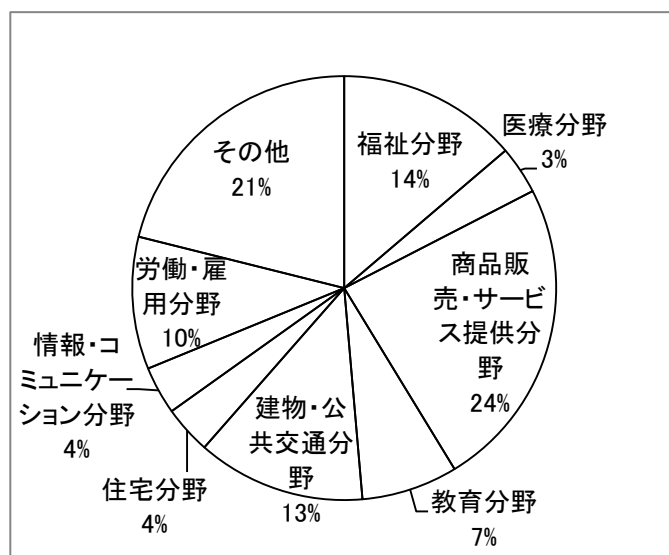
2 相談実績

(1) 平成29年度相談概要について

平成29年度には、合計122件（うち前年度からの継続9件）の相談があり、そのうち109件について相談対応を終了しています。ここでは、その109件の概要を紹介します。

	新規受付	前年度から継続	次年度へ継続	終結
29年度	113	9	13	109
28年度	106	0	9	97

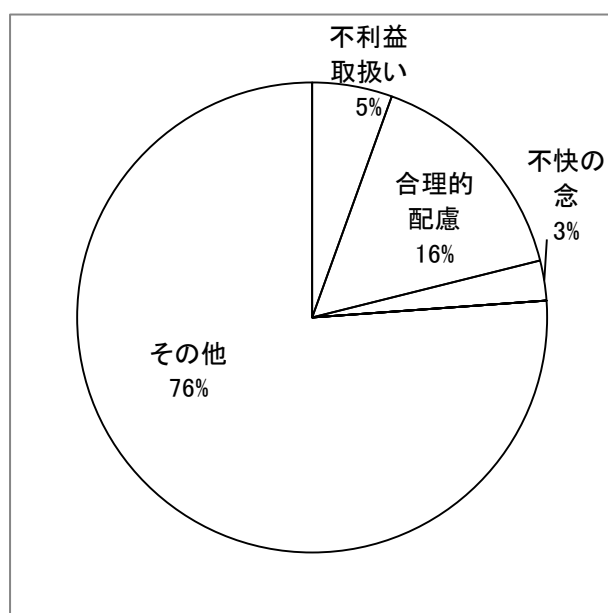
ア 相談分野別



相談分野	㉑件数	㉒件数
福祉分野	15	4
医療分野	4	3
商品販売・サービス提供分野	26	20
教育分野	8	2
建物・公共交通分野	14	20
住宅分野	4	3
情報・コミュニケーション分野	4	5
労働・雇用分野	11	12
その他	23	28
合計	109	97

「商品販売・サービス提供分野」が最も多く（24%）、次いで「福祉分野」（14%）、「建物・公共交通分野」（13%）が続き、この3分野で過半数を占めました。

イ 特定相談等の種類別

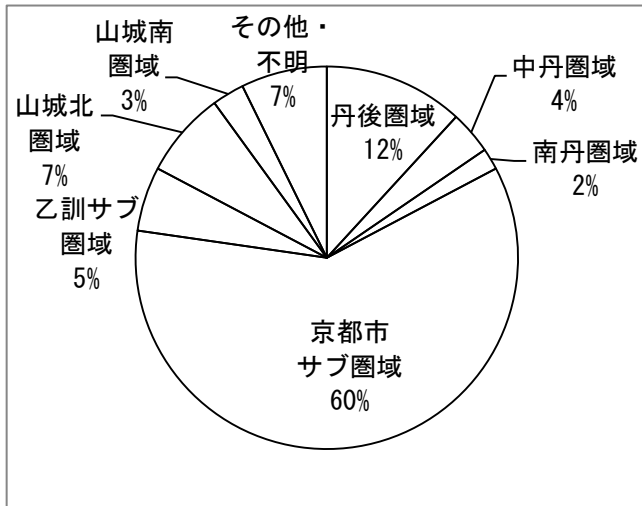


相談の種類	㉑件数	㉒件数
特定相談	24	55
不利益取扱い	5	8
合理的配慮	16	25
不快の念	3	17
虐待	0	5
特に困難な状況への適切な配慮	0	0
その他	85	42
意見・要望・苦情	59	-
問い合わせ	17	-
その他	12	-
合計	109	97

条例の特定相談に該当すると考えられるものは24件（24%）でした。「その他」は、制度に関する要望や問い合わせ、生活支援に関する相談などがありました。

ウ 発生地の圏域別

()は重複

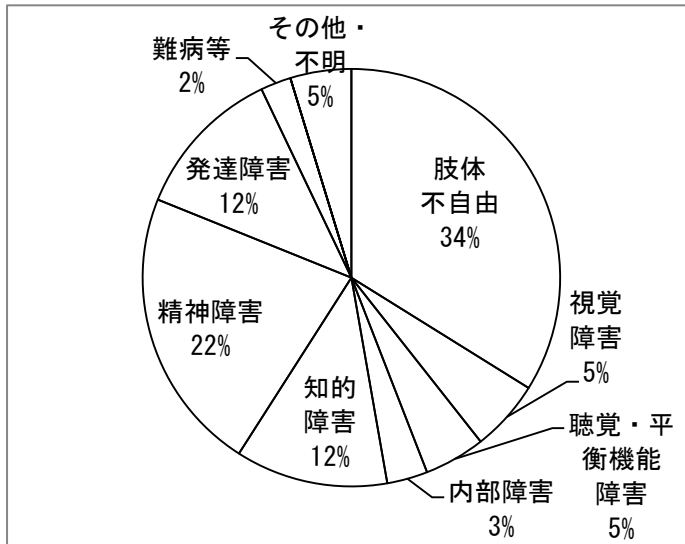


圏域名	㉑件数	㉒件数	
丹後圏域	13	1	
中丹圏域	4	2	
南丹圏域	2	3	
京都・乙訓圏域	京都市サブ圏域	66	52
	乙訓サブ圏域	6	4
山城北圏域	8	16	
山城南圏域	3	4	
その他・不明	8(1)	15	
合計	110(1)	97	

発生地は京都市サブ圏域が60%を占め、おおむね府内の人口分布（61.2%）に合致します。「その他」は、京都府外での相談や発生地のわからなかった相談などです。

エ 相談者等の障害種別

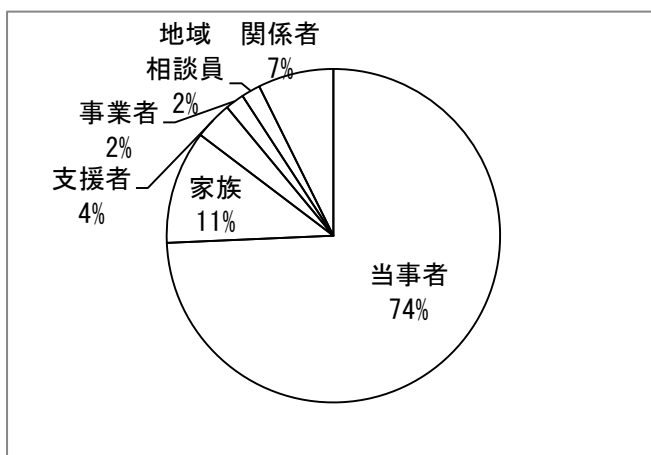
()は重複



障害種別	㉑件数	㉒件数
肢体不自由	43(11)	23
視覚障害	7	10
聴覚・平衡機能障害	6	3
内部障害	4	0
知的障害	15(6)	10
精神障害	28(5)	28
発達障害	15	5
難病	3	4
その他・不明	6	13
合計	127(33)	96

肢体不自由（34%）と精神障害（22%）で過半数を占めました。

オ 相談者の属性



相談者	㉑件数	㉒件数
本人	81	63
家族	12	11
地域相談員	2	1
支援者	4	3
関係者	8	9
事業者	2	8
雇用主	0	2
合計	109	97

障害のある人本人からの相談が最も多く（74%）、事業者からの相談は2件のみでした。

(2) 障害種別と相談者・相談分野の種別件数

ア 障害種別と相談者

() は障害種別の重複

	家族	関係者	支援者	当事者	地域相談員	事業者	総計
肢体不自由	2(1)	3(1)	1	36(9)		1	43(11)
視覚障害				7			7
聴覚・平衡機能障害				6			6
内部障害		1		3			4
知的障害	5(1)	2(1)	2	4(4)	1	1	15(6)
精神障害	2(1)	1	1	23(4)	1		28(5)
発達障害	3(1)	1		11(9)			15(10)
難病等	1			2(1)			3(1)
不明・その他	1	1		4			6
総計	14(4)	9(2)	4	96(27)	2	2	127(33)

イ 障害種別と相談分野

() は障害種別の重複

	福祉分野	医療分野	商品販売・サービス提供分野	教育分野	建物・公共交通分野	住宅分野	情報・コミュニケーション分野	労働・雇用分野	その他	総計
肢体不自由	4(2)	2(2)	11(2)	2(1)	11(2)	2(1)		2	9(1)	43(11)
視覚障害	1		1				2		3	7
聴覚・平衡機能障害			1		1		2		2	6
内部障害			3				1			4
知的障害	4(1)	1(1)	4(2)	2(1)	2				2(1)	15(6)
精神障害	3	1	6(2)	2	1	3(1)		7	5(2)	28(5)
発達障害	3(1)	3(2)	4(4)	2					3(3)	15(10)
難病等	2				1(1)					3(1)
不明・その他			1	1				1	3	6
総計	17(4)	7(5)	31(9)	9(2)	16(3)	5(2)	5	10	27(7)	127(33)

(3) 相談事例

ここでは、平成29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

福祉分野では、希望しているサービスが受けられない、福祉事業所の職員の対応に配慮がないといった相談がありました。広域専門相談員は、相談内容に応じた適正かつ迅速な対応をするよう心がけていますが、障害のある人の生活に関わりの深い福祉関係機関に関する相談に対しては、特に、障害のある人が適切な支援やサービスが受けられるよう、関係機関と連携しながら取り組んでいく必要があります。

事例1	障害児施設で虐待が行われているのではないかという相談
相談者	地域相談員
相談内容	障害児施設で、重度障害があり会話ができない児童に対して、暴力や暴言があり、あざもあった。また、スポーツのイベントでは、参加者に罵声を浴びせかけていた。虐待ではないか。
対応	虐待の疑いがある相談のため、障害者虐待防止法に基づき障害者・高齢者権利擁護支援センターに報告した。権利擁護支援センターの職員から再度相談者に聞き取りを行い、権利擁護支援センターから市町村の担当窓口へ情報提供したと報告があった。

障害児施設での虐待に関する相談でしたが、条例に基づく対応よりも、障害者虐待防止法に基づき迅速に関係機関につなぐべきだと判断し、適切な対応に努めました。

イ 医療分野

医療分野では、医療機関での医療従事者に不適切な発言をされたといった相談などがありました。

障害のある人が安心して医療が受けられるよう、医療関係機関に対して、引き続き啓発活動を行っていくことが重要です。

事例2	薬局で薬の郵送を依頼したが断られたという相談
相談者	精神障害のある人
相談内容	心療内科に通院している精神障害者である。薬局で薬が重いので郵送を依頼したら、郵送を拒否され怒鳴られた。
対応	薬局へ架電し、事実確認したところ、相談者と薬局とで過去にトラブルになったことがあり、薬の郵送を断ったとのことであった。薬局のオーナーに条例の趣旨を説明するとともに、過去のトラブルが相談者の障害特性によるこだわりが原因であることを説明した。障害者に対する合理的配慮の提供と障害特性への理解を依頼したところ、利用者に寄り添うことを基本に今後丁寧な対応をしたいと回答された。その旨相談者に報告し、問題があれば再度相談を受けることとした。

薬局に一人ひとり違う障害特性への理解を求めるとともに、丁寧な話し合いをすることで相談者との関係修復に努めるよう依頼したことで、薬局からも前向きな回答が得られました。

ウ 商品販売・サービス提供分野

商品販売・サービス提供分野では、昨年度と同様に、障害を理由にサービスの提供を断られたという相談や障害のある人が依頼した方法で対応してもらえなかったという相談がありました。事業者側には、障害のある人の思いを聞いていただき、できる範囲での対応を考えていただくことが必要です。

事例 3	スポーツクラブへ入会を申し込んだが断られたという相談
相談者	聴覚障害のある人
相談内容	聴覚障害があり、スポーツクラブに入会申込をしたら、「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。
対応	スポーツクラブに事実確認したところ、相談者の申し出のとおり安全面の問題から入会を断ったとのことであった。広域専門相談員から条例及び障害者差別解消法の説明をし、不利益取扱いになる可能性があることを説明し、入会を受け入れてもらえるよう依頼したが、スポーツクラブは、安全性の確保が難しいとして受け入れに困難を示した。後日、広域専門相談員立ち会いのもと、相談者がスポーツクラブを訪れ、両者が安全面での不安を解消する方法を話し合った。その結果、相談者がスポーツクラブに入会することができた。

聴覚障害のある人が、安全面での保障ができないことを理由にスポーツクラブへの入会を断られたという相談ですが、広域専門相談員が、スポーツクラブが感じている不安を解消するために、相談者とスポーツクラブとの話し合いに立ち会いました。相談者の安全をどのように保障するかについて、一つ一つ確認し合うことで、スポーツクラブ側の理解を深めることができ、相談者がスポーツクラブに入会することができました。

事例 4	障害特性による行動を理由に入店は困ると言われたという相談
相談者	知的障害のある人の支援者
相談内容	知的障害のある人がヘルパー同伴で買い物に行った際、障害特性から買い物カゴが斜めに置かれていることが気になり、置き直した。店舗のスタッフがヘルパーにやめさせるように言い、やめられなければ入店は困ると言われた。
対応	店舗を訪問して事実確認を行うとともに、発達障害の特性や条例及び障害者差別解消法について説明し、合理的配慮の提供を依頼した。また、本人の家族と面談し、店員からの発言に傷ついていることや今後も買物をしたいと思っていることを確認した。広域専門相談員立ち会いのもと、店舗責任者と家族が面談を行い、責任者から家族にお詫びするとともに、買い物カゴの置き方を工夫するとの説明があり、その後、買い物カゴの置き方が工夫されていることを確認した。

障害特性から買い物カゴの置き方を変えてしまう障害のある人が、買物を断られてしまったという相談です。広域専門相談員から、店舗に条例や障害者差別解消法の説明、障害特性への理解を求めらる中で、店舗側の認識に変化が生じ、障害のある人の家族にお詫びするとともに、買い物カゴの置き方を工夫することとなりました。

エ 教育分野

教育分野は、幼稚園や支援学校等の教育関係機関で障害のある子どもの見守りを断られた、他の子どもと同じように行事に参加できなかったといった相談がありました。障害のある子どもの支援を行う教育関係機関には、障害への理解と丁寧な対応がより一層求められます。

事例5	車での通学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	今までは障害のために大学へ車で通学することを認められていたが、突然、車で大学に行くことを拒否された。障害者を受け入れているなら、配慮してほしい。
対応	大学に架電し、事実確認したところ、学舎工事のため駐車場が少なくなっているとのことであった。後日大学を訪問し、条例や障害者差別解消法について説明した。また、文部科学省の対応指針の中に、障害のある学生に駐車場を確保することが具体例として記載されていることを説明し、駐車場所の確保を依頼した。大学からは前向きに検討したいという回答があり、後日、相談者から駐車場所が確保されたとの報告があった。

大学を訪問し、文部科学省の定める障害者差別解消法に関する対応方針を示しながら、具体的に説明をしたことで、合理的配慮の提供についての理解がより深まりました。

オ 建物・公共交通分野

建物・公共交通分野では、電車やバス、タクシーなどの公共交通機関の職員の対応に関する相談が多くありました。障害のある人の日々の移動手段である公共交通機関に関わる職員には、障害特性に応じた丁寧な対応が必要とされます。また、事業者には、障害のある人から社会的障壁（バリア）をなくすための配慮を求められた場合、過重な負担でない範囲での合理的配慮の提供が求められています。

事例6	折りたたみ式の電動車いすでタクシーを配車した際のタクシー会社の対応に関する相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	タクシー会社に配車の予約をしたら、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。
対応	タクシー会社に確認したところ、運転手が高齢化していること、セダンを配車した後に折りたたみ式の電動車いすを乗せられなかったことがあったことから、電動車いすの場合は一律に追加料金を払ってもらって、ミニバンの利用をお願いしているとのことであった。電動車いすの場合はセダンの配車を断り、一律に追加料金を支払ってもらってミニバンを配車するということは、合理的配慮の不提供に該当する可能性があり、京都運輸支局と連携して条例や障害者差別解消法に基づく対応指針について説明し、タクシー会社に改善を求めた。その結果、一律にセダンでの配車を断るのではなく、折りたたみ式の電動車いすの場合で、運転手が高齢でない場合には、セダンを配車することとなった。

京都運輸支局と連携して、タクシー会社に合理的配慮の提供を求めたところ、電動車いすを利用する人への配車を一律にミニバンのタクシーにするのではなく、折りたたみ式の電動車いすで、運転手が高齢でない場合等は、セダンのタクシーを配車するよう改められました。

事例 7	車いすを利用する人から段差の解消を求められているという相談
相談者	金融機関事業者
相談内容	車いすを利用する顧客から、ATM の入口に段差があり入れないと言われている。金融機関としてどのように対応すれば良いか助言してほしい。
対応	広域専門相談員が現地を訪問し、段差は車いす利用者が 1 人で越えられない高さであることや、介助者が付いて駐車場等を迂回して入る方法があることなどを確認した。また、金融機関事業者を確認したところ、段差解消のための工事は、物理的にも安全な勾配基準を満たさない上に、業務にも支障をきたすため難しいとのことであったため、広域専門相談員から、合理的配慮の提供は過重な負担でない範囲で実施されるよう助言した。その後検討された結果、ATM の前にインターフォンを設置し、必要がある場合は警備員や職員が手動式のスロープを設置し、介助することとなったとの報告があった。また、相談者から顧客に報告し、顧客も納得されたとのことであった。

金融機関事業者から、車いすを利用する人からの ATM の入口の段差を解消してほしいという要望への対応方法に関する相談です。広域専門相談員から過重でない範囲での合理的配慮の提供を依頼した結果、段差解消のための工事にかかる負担などから、入口にインターフォンを設置して、必要なときに警備員や職員が介助することとなりました。

事例 8	電車内で車いすスペースを確保してもらえなかったという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	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。
対応	鉄道事業者を訪問し、条例や障害者差別解消法について説明するとともに、合理的配慮の提供方法を考えていただくよう依頼した。また、近畿運輸局にも対応指針に基づく見解を伺い、改善に向けた協力を要請した。その結果、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。

鉄道事業者を訪問するとともに、近畿運輸局にも協力を依頼したことで、電車車輻の車いすスペースが確保されることとなりました。

カ 住宅分野

住宅分野では、身体障害のある人が賃貸物件の仮契約をキャンセルしたところ、不動産会社の担当者に、他にも障害があると決めつけられたという相談などがありました。仮契約をキャンセルするという行為自体は障害のあるなしに関係がないにもかかわらず、障害があることをもってそのような偏見に晒されてしまうことのないように、障害や条例への理解促進を図っていく必要があります。

事例 9	精神障害のある人が家を出て行くように言われているという相談
相談者	民生委員
相談内容	近所に住む統合失調症の人が、家主から、夜中に大声を出すので出て行ってほしいと言われている。
対応	夜中に大声を出すことを理由に立ち退きを求めることは、障害者差別とは言えないと判断した。また、相談者の話を傾聴する中で、障害のある人本人への生活支援が必要であると判断し、市町村の福祉窓口や保健センターに相談するよう助言した。また、該当市町村の保健センターに情報提供及び対応を依頼した。

精神障害のある人が夜中に大声を出すこと理由に、家主から出て行ってほしいと言われているという相談です。夜中に大声を出すことは、障害のある人に限らず起こりうることであり、そのことを理由に立ち退きを求めることは、障害を理由とした差別には該当しないと判断しました。そして、この事例のように、広域専門相談員が相談内容を傾聴する中で、障害のある人本人への生活支援という別の側面にある問題に気づき、関係機関に対応を依頼するという場合もあります。

キ 情報・コミュニケーション分野

情報・コミュニケーション分野では、点字シールの作成を依頼したが回答がないという相談や視覚に障害のある人が問い合わせに対して、ホームページを見るよう案内されたという相談がありました。視覚や聴覚に障害のある人から問合せなどを受けた場合は、読み上げなどの音声情報あるいは筆談などの視覚情報を用いて、具体的に説明することが求められます。

事例 10	通帳の記載内容に対するの問い合わせが電話か対面でしかされないことへの相談
相談者	聴覚障害のある人
相談内容	聴覚障害があり、通帳の記載内容について金融機関に問い合わせ、FAX かメールで回答してほしいと依頼したが、対応してもらえず店舗まで出向いた。文書での回答でも可能とのことであったが、文書での回答は時間を要するため、FAX でも対応してもらえるよう改善してほしい。
対応	広域専門相談員が店舗を訪問し、条例や障害者差別解消法について説明した。金融機関事業者に事実確認したところ、FAX やメールは情報漏洩等の観点から、確実に本人にだけ情報が届く保障ができないが、文書であれば回答できるとのことであった。広域専門相談員から、電話での回答であればその場で知ることができる情報が、文書での回答の場合数日かかるため、障害者と健常者に差が生まれることを説明し、過重な負担でなければ FAX での対応を検討するよう依頼した。その後、金融機関事業者から、相談者への回答を FAX で行うこととなったと報告があった。また、今後 FAX やメールでの回答依頼があった場合は、本人のニーズを確認した上で個別に対応することとなり、今回の事例を各店舗でも共有することとなったとのことであった。

障害のない人と同様の取扱いを求める相談者の思いと条例などの趣旨を丁寧に金融機関事業者に伝えたことで、事業者の理解も深まり、1つの相談が他の店舗などに広く共有されました。

ク 労働・雇用分野

労働・雇用分野では、障害に配慮がない業務に配置換えされた、精神障害のある人が他の人の仕事を引き受けてしんどくなってしまったといった相談がありました。障害のある人と働く上で、一人ひとりに合った配慮をすることが必要です。また、障害のある人が1人で問題を抱え込んでしまわないよう、日頃からコミュニケーションを取っておくことが重要です。

事例 1 1	面接で、障害者の採用はしていないと言われたという相談
相談者	精神障害のある人
相談内容	会社の面接を受けに行ったら、面接官から、障害者の採用はしていないと言われた。障害者差別ではないか。
対応	障害者雇用促進法及び障害者虐待防止法の規定違反の可能性があること、京都府の条例の不利益取扱いに該当する可能性があることを相談者に伝えたところ、労働局による指導を希望されたため、労働局に対応を依頼し、その後相談者の希望に添う内容で解決されたことを確認した。

条例上の特定相談だけでなく、障害者雇用促進法や障害者虐待防止法上の規定にも触れる可能性があるため、相談者の希望に沿った対応をしました。

事例 1 2	職場への通勤経路に関する相談
相談者	内部障害の人
相談内容	職場への通勤経路について、障害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。
対応	障害者雇用促進法に基づく指導権限のある、求人紹介元のハローワークに相談するよう助言した。後日相談者から、ハローワークの担当者に会社の認める通勤手当に差額を自己負担して通勤することを提案されたとの連絡があったため、障害者職業相談室に架電し、今回の事例が合理的配慮の対象となることを確認し、相談者に報告した。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との報告があった。

ハローワークに相談するよう助言したあとも、相談者に寄り添って対応をしました。

ケ その他

ア～クの8分野以外の相談を「その他」分野として分類しています。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などがありました。

事例 1 3	近所の人からの発言に悲しい思いをしたという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	町内会の組の会員全員が、脱退したことを後から知った。事前の相談がなかったことについて、近所の人から、「障害があるあなたに役なんかできないでしょ」と決めつけられ、悲しい思いをした。
対応	条例で規定する「不快の念」に該当する可能性があるが、周囲との関係性を維持するためにも、相談者に社会福祉協議会へ相談するよう助言し、相談者も了解された。また、条例の啓発パンフレットの送付を希望されたので、パンフレットを送付した。

(4) 相談活動のまとめ

ア 相談体制・対応

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28年度に引き続き、2名の広域専門相談員を中心に対応しています。広域専門相談員は、相談者の思いを受けとめ、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。

また、特定相談に該当しない相談については、相談内容の傾聴をはじめ、適切な問合せ窓口の紹介や、障害のある人に適切な支援が行き渡るよう地域の支援機関につなぐなど、対応方法は様々ですが、障害のある人本人の困りごとが解消されることを第一に考えて対応しています。

イ 相談対応能力の向上に向けた取組

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29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、近隣府県や京都市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、経過、対応方針、課題などを共有し、相談対応力を向上させる取組を行いました。

ウ 事業者への具体的提案等

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となります。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、具体的な対応の提案や、好事例を広めていくように努めています。

エ 府内関係機関等との連携

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、必要に応じて市町村や京都府の関係機関等と連携して対応する必要があります。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で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としています。

オ 近隣府県との連携

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。近隣府県との意見交換会等を通じて、一層の連携強化を図るよう努めています。

3 調整委員会・協議会等の開催

(1) 京都府障害者相談等調整委員会の開催

○委員会の役割

- ・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29年度開催結果

平成29年7月12日に委員会を開催し、相談員の任命、平成28年度の取り組み状況等について審議を行いました。

(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推進協議会の開催

○協議会の役割

条例第25条に基づき、関係団体等との情報共有や共生社会の実現に向けた取組を府全体で推進するために開催しており、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います。

○平成29年度開催結果

平成30年3月15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。

<協議会構成団体等>

区分	委員
学識経験者（3）	<ul style="list-style-type: none"> ・加藤博史 龍谷大学短期大学部教授（障害者福祉） ・武田康晴 華頂短期大学教授（社会福祉） ・上田達子 同志社大学教授（労働法）
国の関係機関（3）	<ul style="list-style-type: none"> ・京都法務局 ・京都労働局 ・近畿運輸局（京都運輸支局）
市町村（3）	<ul style="list-style-type: none"> ・京都市 ・市長会 ・町村会
事業者・職能団体（9）	<ul style="list-style-type: none"> ・京都商工会議所 ・京都府商工会連合会 ・京都経営者協会 ・京都府医師会 ・京都精神科病院協会 ・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 ・京都障害者スポーツ振興会
当事者団体（3）	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・京都精神保健福祉推進家族会連合会
京都府（2）	<ul style="list-style-type: none"> ・教育庁指導部特別支援教育課 ・健康福祉部障害者支援課

4 普及・啓発活動

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29年度実績 16回

(2) ガイドラインの周知

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(平成26年12月)しており、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。

(3) 条例パンフレット、心のバリアフリーハンドブックの配布

- ・ 条例の概要を説明したパンフレットを京都府内各広域振興局や市町村窓口で配布しています。
- ・ その他、障害のある人への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の作成・配布や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。

(※掲載ページ：<http://www.pref.kyoto.jp/shogaishien/jyorei.html>)

(4) 「障害を理由とする差別の解消に向けた地域フォーラム」の開催

平成29年度は内閣府・京都市と連携して、広く障害者差別解消法を普及啓発し、京都における取組の促進と気運の醸成を図ることを目的として、「障害を理由とする差別の解消に向けた地域フォーラム」を開催し、多くの方にご参加いただきました。

- ・ 日 時：平成30年1月23日(火)
- ・ 場 所：ハートピア京都 3階大会議室
- ・ 主 催：内閣府・京都府・京都市
- ・ 参加者：障害者、障害福祉関係者、一般府民等 63名
- ・ 内 容：「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」についての講演や関係者によるパネルディスカッションなど



5 今後の課題

(1) 事業者・府民への普及・啓発について

ア 条例の相談窓口の周知について

平成29年度は、平成28年度から約1割増加し、計122件の相談件数がありました。条例施行後3年が経過し、条例の相談窓口について周知が進み、相談件数は伸びつつありますが、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、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増やし、「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、近所でのトラブルや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。

(2) 関係機関等とのネットワーク構築・連携強化について

ア 地域相談員との連携強化

地域での受け皿として、地域相談員を条例上の相談員として設置していますが、地域相談員からの相談件数は増加していません。今後、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の検討や連携強化を図る必要があります。

イ 市町村、関係機関等との連携強化

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。

また、相談窓口へは特定相談以外の相談も多く、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多くあり、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、適切な情報提供や関係機関への引き継ぎを行うていくことが必要のため、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、近隣府県等との関係構築や連携強化を一層進めていく必要があります。