

別紙標準様式（第7条関係）

会 議 録

会 議 の 名 称	令和4年度第1回枚方市障害者差別解消支援地域協議会
開 催 日 時	令和4年7月1日（金） 午前10時30分から 午前11時50分まで
開 催 場 所	ラポールひらかた 第1研修室
出 席 者	川東委員、吉岡委員、北村委員、中島委員、三上委員、東委員、 長尾委員、山中委員、河野委員、安田委員、仲島委員、角谷委員 (行政) 人権政策室、保健医療課、施設計画課、市立ひらかた病院総務課、 土木政策課、教育政策課、障害企画課、障害支援課
欠 席 者	金森委員、平田委員、山本委員 (行政) 商工振興課
案 件 名	1. 枚方市障害者差別解消支援地域協議会の取り組みについて 2. 障害者差別に係る相談件数・内容について（令和元年度以降） 3. 障害者差別解消法の動向について 4. その他
提出された資料等の 名 称	資料1 枚方市障害者差別解消支援地域協議会の取り組み 資料2 相談事例概要一覧 資料3 障害者差別解消法2021年改正 ～民間の合理的配慮義務（法的義務化）だけでなく～ 参考資料 枚方市障害者差別解消支援地域協議会委員名簿
決 定 事 項	—
会議の公開、非公開の別 及び非公開の理由	公開
会議録の公表、非公表の別 及び非公表の理由	—
傍 聴 者 の 数	0人
所 管 部 署 ( 事 務 局 )	健康福祉部 福祉事務所 障害支援課

## 審 議 内 容

### ○事務局

皆様、おはようございます。定刻になりましたので、ただいまから令和4年度枚方市障害者差別解消支援地域協議会を開催いたします。

本日は、御多用のところ御出席いただきまして、誠にありがとうございます。枚方市障害者支援課、課長代理の西中と申します。どうぞよろしく願いいたします。

この協議会の事務につきましては、枚方市障害者差別解消支援地域協議会設置要綱第9条の既定により、本協議会の事務局は枚方市健康福祉部福祉事務所障害支援課が担当することとしておりますので、よろしく願いいたします。

それでは、開催に先立ちまして、福祉事務所長の服部より御挨拶申し上げます。

### ○福祉事務所長

皆様、おはようございます。服部と申します。よろしく願いいたします。

令和4年度の枚方市障害者差別解消支援地域協議会の開催にあたりまして、一言御挨拶申し上げます。

委員の皆様におかれましては、日頃から本市の障害者支援行政に御協力いただき、厚くお礼を申し上げます。また、御多用中にも関わらず、本市の協議会に御出席いただき、重ねてお礼を申し上げます。

障害者差別解消法が平成28年に施行されてから、今年で6年目を迎えました。障害者差別の解消に対する理解や周知は、未だ十分であるとは言えない現状でございますが、そのような中、障害者差別の解消に関する新たな動きとしまして、昨年4月より大阪府下では、事業者による合理的配慮の提供について、法改正に先立って府条例により義務化されることとなりました。こうした障害者に関する社会状況の変化や動向も踏まえながら、枚方市障害者差別解消支援地域協議会では、障害を理由とする差別に関する相談や課題解決につきまして、関係機関の皆様方とともに情報の収集、共有するネットワーク組織を構築し、障害のある方にとって、身近な地域での主体的な取組みを進めてまいりたいと考えております。

今後もこの協議会を構成する関係機関の皆様と連携を図ることで、障害のあるなしに関わらず基本的人権が尊重され、最後に人格と個性を尊重し地域の中でともに生きる社会を目指してまいりますので、引き続き皆様方のお力添えをよろしくお願いいたします。

以上、簡単ではございますが、開会に当たりましての挨拶とさせていただきます。本日は、どうぞよろしく願いします。

### ○事務局

恐れ入りますが、所長の服部につきましては、この後、公務の予定がございますので、これにて退席させていただきます。

それでは、本日配布しております資料の確認をいたします。

(以下、資料確認)

資料は以上でございますが、過不足等ございませんでしょうか。

それでは、本協議会の運営につきましては、協議会設置要綱の規定により座長を置くこととしておりますので、枚方市障害支援課長の藤重が座長を務めさせていただきます。

それでは、以降の進行につきましては、座長にお願いいたします。

○座長

皆様、おはようございます。枚方市障害支援課長の藤重と申します。

本日は大変暑い中、また御多用のところ御出席いただきましてありがとうございます。

それでは、進行を務めさせていただきます。以降、着座にて失礼させていただきます。

案件に入る前に事務局に確認いたします。

本日、傍聴希望の方はおられますか。

○事務局

傍聴希望の方はおられません。

○座長

それでは、案件に先立ちまして、事務局から各委員の紹介をお願いします。

○事務局

本日、金森委員、平田委員、山本委員より御欠席の連絡をいただいております。

本日出席の委員の皆様の紹介をさせていただきます。

(以下、各委員より自己紹介)

○事務局 続きまして、行政機関の委員を紹介させていただきます。

(以下、本市の委員より自己紹介)

○事務局

なお、観光にぎわい部商工振興課につきましては、公務の都合で本日欠席でございます。

最後に、事務局の職員の紹介をさせていただきます。

(以下、事務局の自己紹介)

事務局からの報告は以上です。どうぞよろしくお願いたします。

○座長

それでは早速、案件に移りたいと思います。

案件1、枚方市障害者差別解消支援地域協議会の取組について、事務局より報告をお願いします。

○事務局

それでは、説明いたします。

「資料1 枚方市障害者差別解消支援地域協議会の取組について」を御覧ください。

はじめに、会議の開催ですが、枚方市障害者差別解消支援地域協議会事務局会議を随時開催しております。これは、相談事例への対応の中で、協議会委員からの助言や意見をお伺いした場合には開催しており、枚方市自立支援協議会幹事会のメンバーで、本協議会の委員でもある方に御出席いただいているものです。全体会としましては、本日の協議会の開催となります。

次に、研修等の実施ですが、障害者差別解消法に関する研修を実施しております。新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、職員向けの研修のみの実施となりましたが、市役所全体の新入職員と、人事異動や新規採用により障害企画課と障害支援課に配属となった職員を対象に実施しております。

次に、相談体制及び受付件数ですが、主な相談窓口としましては、枚方市役所障害支援課となります。その他の相談窓口としまして、市内基幹相談支援センター、障害者相談支援センターでも相談を受付しております。

相談受付件数ですが、令和元年度が2件、令和2年度が3件、令和3年度が3件、令和4年度が昨日の時点で1件となっております。なお、相談の対応につきましては、後ほど案件2におきまして、資料2をもとに説明いたしますので、どうぞよろしく願いいたします。

説明は以上です。

○座長

案件1につきまして、御意見、御質問はございますでしょうか。お願いします。

○A委員

枚方市の職員を対象とした研修の内容は、どのようなものでしょうか。

○事務局

本年4月に実施した研修では、大阪府の条例改正に合わせて市が作成した障害者差別解消法に関するパンフレットを使用し、その概要を説明するとともに、庁内の窓口等に障害のある方が来所された際の合理的配慮の提供を記載したマニュアルもとに、職員への説明と周知を行いました。また、庁内で共に働く障害のある職員の方への対応という部分につきましても、同様に説明したものです。

○座長

A委員、よろしいでしょうか。

○A委員

はい。

○座長

他に御質問、御意見等はございますか。

無いようですので、案件1につきましては、この程度にとどめたいと思います。

次にそれでは、案件2、障害者差別に係る相談件数、内容について、事務局より報告をお

願います。

#### ○事務局

それでは、「資料2 相談事例概要一覧」を御覧ください。

ここ数年、新型コロナウイルス感染症対策の関係から、全体会は過去3年度の間、開催が困難な状況でした。本日は3年度分をまとめて報告させていただきたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

初めに、令和元年度の相談ですが、2件の相談がありました。

1件目の相談ですが、身体障害のある60代の男性からの相談です。事例概要としまして、近隣のスーパーマーケットの店内通路が狭いため、車いすで自由に通行できるように要望しているが、改善が見られないので何とかしてほしいとの相談でした。対応内容・結果についてですが、直接店舗への訪問を実施しました。店内全体を確認したところ、商品陳列の棚の前の通路は1メートル超の幅を確保しており、車いすが通行できないようには見受けられませんが、一部の通路において商品が箱のまま置かれており、通行の妨げとなるような箇所がありました。店長によると、「相談者からの要望を受けて棚を移動させて通路を拡幅する等、何とか車いすで通行できるように対応した。相談者からの訴えは理解できるので、改善できる部分があればさらに通行しやすいように工夫していきたい。」とのことでありました。市からの助言としまして、障害のある方の視点に立った配慮について御検討いただき、引き続き協力を店舗に依頼しました。併せて啓発リーフレットを手渡し、差別解消法の概要説明を行い、店長にご理解いただきました。

次に、2件の相談ですが、身体障害のある60代の男性から相談です。事例概要としまして、理髪店を利用した際に、車いす料金として通常より高い料金を請求された。また、料金は顔そりを含む料金であったのにカットのみで顔そりをしてもらえなかった。自分以外に客がいないのに、他の客の邪魔になるからと、窮屈な場所に移動を強要された。障害者だからといって特別扱いをする必要はないが、車いすを乗らない人と同じように対応してほしいとの相談でした。対応内容・結果ですが、店舗を訪問して店主に確認したところ、理容いすへの乗り換えをお願いしたが断られたため、車いすに乗ったままでの無理な姿勢での理髪作業となるため、特殊技術料金として通常料金に500円上乗せとなることを説明し、事前に本人の了承を得ていた。また、カット料金と顔そり料金は別料金とのことでありました。店舗内の料金表では、別料金であることが明記されていることを確認しております。店舗スペースが狭量であり、来店時には他の客がいる中、相談者は店内で携帯電話を使用して大きな声で会話をする、手に取った雑誌を待合席の上に放り投げるなど振る舞いがあり、他の客の迷惑になるのでやめてほしいと注意したことはあったが、窮屈な場所への移動は強要した事実はない。店主は「特別なことはしていないが、他のお客様と同じように対応し、できることはしていると思うのだが」とのことでした。市からの助言としまして、差別解消法の概要について説明するとともに、参考として啓発リーフレットを手渡し、今後の対応について情報提供を行い、店主の理解を得ました。

次に、令和2年度の相談ですが、3件ございました。

1件目の相談ですが、身体障害のある60代の男性からの相談です。事例概要としまして、運転免許の更新手続きのため交通安全協会を訪れたところ、同日に講習枠が既に定員に達して

いたため、再度来所するように告げられ、次回講習の予約を取って帰宅されました。後日、予約した日に来所したところ、講習は2階で開催すると案内されるも施設にはエレベーターがなく、車いす利用者である相談者は2階の講習会場に行けないため、1階で講習を開催する日に改めて来所するように案内を受けられました。前回の来所時に車いす利用者であることを配慮し、1階で講習を開催する日をあらかじめ伝えるなどの適切な案内をしていれば、何度も来所せずに済んだ。公的機関に関わらず、障害者への配慮が欠けているのではないかとこの相談でした。対応内容・結果ですけれども、本市から相談者に状況を確認したところ、「やむを得ず日を改めることになったが、配慮が必要な方も更新手続に来場することを考慮し、しっかり対応できるようにしてほしい。今回の件に限らず、様々な場面でももう少し配慮があればスムーズに物事が進むと感じることが多い。特に話を大きくするつもりはないが、機会を見て改善が図られるよう相手方に働きかけてほしい。」とのことでありましたので、市として対応することをお伝えしました。後日、本市から交通安全協会に連絡し、差別解消法の概要について説明の上、配慮が必要な方に寄り添った合理的配慮の提供など今後の適切な対応について依頼しました。

次に、2件目の相談ですが、大阪府広域支援担当へ御本人から相談があり、それを受けて本市に連絡があった事例です。対象者は身体障害のある男性です。営利を目的としない民間団体の窓口にて資金貸付の申請手続をした際に、申請書の記入を求められましたが、視覚障害者、強度弱視の相談者は、自身で記入することが難しいため、「窓口の職員に代筆を依頼したところ、本人以外であれば支援者による代筆をお願いしたいと断られた。そのため、用紙の記載位置や文字の大きさ等を指示してもらえば自身で何とか記入できるので、必要な配慮の提供を伝えるも納得できる対応をしてもらえなかった。このような対応では、障害のある人が申請手続を行えず路頭に迷うのではないか。」との相談でした。対応内容、助言として、大阪府広域支援担当の職員同行のもと民間団体を訪問し、対応した職員に直接確認したところ、貸付けについては統括する上部団体の指示に基づき、融資という観点から職員による代筆を認めていないとのことでありました。申請書につきましては、ペン先を誘導するも記載欄が多く、記載事項も細かいために正しく記入できなかった。コロナ禍の中、感染防止の観点から長時間の対応を避けるために、申請書の持ち帰りや郵送での申請をお願いするも聞き入れてもらえない。何回もやり直してはうまくいかないことに立腹し、ペンをアクリルの衝立に投げつけるなどの行為があったため、一旦持ち帰り誰かに代筆してもらうように促し続けた結果、相談者は電話で支援者を呼び出して代筆による申請に至った。後日、大阪府広域支援担当から貸付けについて指導する立場の上部団体に事情聴取を実施したところ、貸付けについては対応した職員から説明があったとおりの対応を求めているとのこと。合理的配慮という点については、今回の件に限らず、全体的な問題として対応が必要であることから、上部団体は各団体に対して改めて周知啓発を実施していくとのことでありました。助言として、大阪府広域支援担当とともに差別解消法の概要説明を行い、合理的配慮の提供として、例えば申請用紙を拡大して使用するなど何らかの方法で配慮が可能ではないかとの話をさせていただきました。

次に、3件目の相談ですが、身体障害のある50代の男性からの相談です。事例概要として、聴覚障害者の父が手話通訳者同行で病院を受診した際に、担当の医師から相談者と手話通訳者が何を話しているのか分からないという理由で通訳者の同席を断られた。抗議し

た結果、手話通訳をしてもらいながら筆談する形で診察を受けたが納得できないとの相談でした。対応内容・結果としまして、相談者に連絡し改めて事情を確認しました。診察は毎回異なる医師が担当しており、本人の障害状況をよく理解できていない中、口語法でコミュニケーションが十分に図れていると勝手に判断され、間に第三者が入ることを拒んでいるのではないかと思い、手話通訳者の同席を拒否されたことについて病院に抗議し、医事担当者と同席の結果、病院として手話を否定するものではなく、今後、同席を拒まないように対応する旨の回答がございました。今後も同様に病院が不適切な対応をとるようなことがあれば、改めて市に相談するように提案し、相談者の理解を得たものです。

次に、令和3年度の相談ですが、3件の相談がありました。

1件目の相談ですが、知的障害のある10代の男性の家族からの相談です。事例概要としまして、本市の市議会議員から大阪府の障害者差別広域支援担当に相談があり、それを受けて大阪府から本市に連絡を受けた事例です。相談者世帯の住宅付近で、新名神自動車道の橋脚工事等が行われており、当事者の聴覚過敏のある知的障害者にとって工事に伴う騒音は、耐え難い苦痛である。近隣の住民4件は二重サッシを施工しているため、同様の対応をしてほしいとの相談でした。その対応内容と結果としまして、大阪府広域支援担当にこれまでの経過を確認したところ、相談を受けて過重な負担のない範囲での改修や、相談者が家を空けているときに工事を実施するなど、事業者との協議について国交省を通じてネクスコ西日本と話をしている状況とのことでした。本市の環境指導課にも同様の相談が寄せられており、ネクスコ西日本と話し合いの場をもつ予定とのことであったため、障害福祉担当も同席することとなりました。ネクスコ西日本によると、騒音と振動を測定した結果、数値は規制値内に収まっている状況。しかしながら、体調不良の訴えが増加し、現場では抑えきれなくなったため、一部の地域ではやむなく各戸2、3部屋を対象に二重サッシを設置している。その対応について、当事者宅を含む数世帯から、なぜ自分たちの家はサッシの施工対象ではないのかとの訴えがあったが、基準に合致していないために対応できない旨を説明しているとのことでした。大阪府広域支援担当からの助言を踏まえまして、工事を実施する時間帯の配慮について相談したところ、当事者は13時半から17時半の間は不在であるため、17時には工事が終わるようにしたいとの回答を得ました。また、極力騒音や振動が少ない作業となるように配慮するとのことでありました。話し合いの結果を踏まえ、相談のあった議員に経過を報告し、当事者には議員から話をしておくとの話でありました。後日、議員から障害福祉担当に連絡があり、当事者世帯にも一定納得してもらえた。現場の様子も大丈夫そうであったとの報告がありました。

次に、2件目の相談ですが、身体障害のある70代の女性からの相談です。事例概要としまして、電動カートに乗ってショッピングモールに行った際、自ら車いすに乗り換えて店内を回るため、乗ってきた電動カートでインフォメーションで預かってもらうように頼んだところ断られた。電動カートを使用することで単独での移動が可能となったのに、このような対応では来店を断られているようで不安であるとの相談でした。対応内容・結果としまして、詳細の確認のため相談者へ連絡したところ、その後、ショッピングモール側と相談者が改めて話をすることができ、モール側として店内には小さな子供連れの買い物客もおり、電動カートとの接触による事故につながる恐れがあるため、電動カートの構内での利用は差し控えてほしいとの見解でありました。対応方法として、モールの駐輪場に電動カートを駐車し、

施錠してもらった上で従業員に連絡してもらえれば、車いすを用意して速やかに係員が迎えに行くことを提案されました。相談者としてもモール側の言い分や対応方法に不満はなく、そのような対応で構わないと伝えたとのことでした。当事者同士で合意を得られたこともあり、本件についてはこれ以上、市に介入してもらわなくてもよいとのことでありました。

次に、3件目の相談ですが、身体障害のある60代の女性からの相談です。事例概要としまして、大阪府広域支援担当へ本人から相談があり、それを受けて本市に連絡があった事例です。相談者はジストニアによる筋肉硬直のため座位を維持することが困難。これまで医療機関へ受診の際の待ち時間は処置室内のベッドに横になれるように配慮してもらっていたが、先日、受診の際に点滴の処置のためベッドに余裕がないとの理由でベッドの使用を断られた。待ち時間にベッドを使用できるように配慮してほしいとの相談でした。対応内容・結果としまして、詳細の確認のため相談者に連絡したところ、以前から2、3か月に一度のペースで泌尿器科を受診している。これまで受診の待ち時間はベンチ3人分程度のスペースを空けてもらい横になるか、ベッドを使わせてもらえるように配慮してもらっていた。ところが、先日の受診の際に、点滴の処置のためにベッドの余裕がないとの理由でベッドの使用を断られた。看護師の強い口調で怖くなり、配慮してもらえるように言えなかったとのことでありました。差別解消法の趣旨に基づき、本市から医療機関に事情を説明し、対応を依頼することを伝え了解を得ました。その後、医療機関の担当部署に連絡し、対応状況を確認したところ、処置室は点滴や採血の処置、日帰り手術の方が使用する場所であるため、余裕があればベッドの使用も可能であるが、そうでなければ処置室の外で待ってもらうことを毎回説明し理解を求めている。相談者は、朝から昼過ぎまでベッドを使用することや、先日の受診の際も断りもなくベッドに横になったため、空けてもらえるようお願いしたが、そのまま横になり続けていたとのことでした。差別解消法の趣旨を説明し、次回の受診の際には可能な範囲で御配慮いただき、本人の希望に添えない場合には、代替手段を提示するなどの対応を依頼いたしました。その後、相談者に連絡し、本市と医療機関との協議結果を踏まえ理解を得たものです。助言などにつきましては、医療機関との協議の前に、当協議会の事務局会議で本事例について報告し、意見交換を行い、医療機関では状況によってベッドに余裕がない場合も当然考えられるため、代替案の提示等で対応していくことになるのではないかとの見解を得ましたので、その見解をもって提示したものです。

最後に、令和4年度の相談となりますが、資料では6月15日現在となっておりますが、正しくは昨日、6月30日現在となりますので修正させていただきます。

これまで1件の相談がございました。身体障害のある80代の男性からの相談です。事例概要としまして、運転免許の更新のため、高齢者のドライバーに課せられる認知機能検査を寝屋川市内の自動車教習所で受けた。「会場での係員の説明や問題の読み上げの声が聴覚障害者である相談者には聞こえにくかったため、マイクの使用をお願いしたが対応してもらえなかった。代替策として係員を相談者のそばに配置し、個別対応をしてもらった結果、検査は無事に終了した。しかしながら、その後の手続きに関する説明が聞こえなかったため、確認しようと係員に近づくと、その係員は逃げていった。無視して対応されなかったことは人権侵害である。市から自動車教習所に対し、適切な配慮をするよう指導してほしい。」との相談でした。対応内容・結果としまして、本人の意向を踏まえ本市として対応することを伝え、相談者より了承を得たため、詳細の確認のため自動車教習所へ市から連絡いたしました。

担当者によると、相談者は当日、補聴器を持参していたものの電池切れのため使用できない状態であったため、会場の都合上、マイクではなく相談者のそばに係員1名を配置し、耳元で説明するように個別対応したとのこと。無視したようなことはなく、可能な範囲で配慮はさせてもらったとのことでありました。助言としまして、障害者差別解消法の趣旨を説明し、適切な合理的配慮の提供を行うよう助言し、理解を得たものです。

説明につきましては、以上となります。

○座長

少々説明が長くなりましたが、案件2につきまして御意見、御質問等がございますか。

○B委員

50代の聴覚障害の方の事例ですが、診察時に手話通訳士が同行した際に、担当の医師から通訳士の同席を断られたため抗議したということですが、その点について市からの助言はあったのでしょうか。

○事務局

病院に連絡をさせてもらった際に、差別解消法の概要と合理的配慮への対応について、最初に説明した上で話を進めていきましたところ、病院として同席を断ることを良しとはしていないという話があり、そのとき対応した医師にも話をし、今後は拒まないということになりました。最初に助言をしておりました、この件については、これ以上の助言はなかったというニュアンスから、資料の助言等の欄が空白になっているということです。

○B委員

ありがとうございます。

○座長

他に御質問がございますか。

○C委員

相談事例は事業者との間で起きたことに関する相談がほとんどのようですが、以前からそのような傾向があるのでしょうか。対事業者に関する相談が対象ということでしょうか。

○事務局

障害者差別解消法は、行政や民間事業者の障害者への対応に対する差別的な取り扱いの解消を目的としており、個人の見解や心情を対象とするものではありません。事業者がサービスを提供するにあたり、障害があることを理由に不当な差別的取扱いや、合理的配慮の不提供があればこの法律で対応することになります。

○C委員

ご説明ありがとうございます。意見というか感想ですが、事業者さんの立場では、どうし

でも合理性や効率性を求めることになります。一方で、障害のある方も普通のサービスを求めるところで、散髪屋さんの事例で特別料金 500 円の上乗せがあったと思います。このような金額設定や、実態を我々では全然把握していませんが、行政で何とかならないものでしょうか。

○座長

特別料金の実態をこの場で具体的にお答えするのは難しいと思いますので、御意見として承っておきます。他にご意見等がありますでしょうか。

○D委員

相談件数は、毎年この程度の件数ということでしょうか。それともコロナ以前はもっと多かったのでしょうか。

○事務局

実態としてこの相談件数となります。

○D委員

一般市民の方や、僕もこのような相談窓口自体があることを知らなかったのですが、相談先としてどの程度認知されているのでしょうか。1 例目ではスーパーへ改善を要望しているわけですが、他に病院などにおいても、どこにでもあるような話と思えます。相談者としては、対応が不十分なので行政に相談したと思いますが、この辺の相談の流れとしては、どれぐらい認知度があるのか、市としてこの相談件数で満足しているのか、本当はもっとたくさん事例はあので、積極的に相談してほしいのか。今回の相談者は全て個人からの相談ですが、逆に事業者側からこういう要望、例えば 1 番の例などで要望受けて対応したが、このような対応で良いのかというような相談は受けておられないのでしょうか。

○事務局

そのような相談がありましたら、対応方法について助言させていただくことは可能です。

○D委員

一般の事業者さんもそのような相談が可能であることを知っておられるのでしょうか。障害者さんからの要望があつて、事業所としてはこのような対応が限界であるが、どこまで対応しなければならないのか、もしくは事業者の体力では対応できなかった場合に、行政側でサポートしてもらえるのか、それを活用すれば要望に応えることができるのか、要望に応えることができれば一番理想的だと思いますが、実はそのようなサービスが結局あると後出しで言われても、それはどちらも気分がよくないでしょうし、言われている側も言う側も気分が良くないでしょうから、あらかじめ言われる側が行政からアドバイスを受けられるのであれば、そのようなことを周知してもらいたいと思いました。

○事務局

おっしゃられますように、当事者に対する周知という部分がメインとなっており、どちらかという事業者側の対応という部分での周知啓発については、少し不足している部分は正直でございますので、今後の課題として取り組んできたいと考えています。

○座長

ありがとうございます。他に御質問等はございますか。

○E委員

交通安全協会と非営利団体の事例では、どのようなやり取りがあったのか理解できますが、その後に具体的な合理的配慮があったのか、結果を把握しているのかという点、また、運転免許の更新では、警察施設のバリアフリーの課題とか、講習時のコミュニケーションの難しさ、そういった点での合理的配慮の結果はどうか、お伺いしたい。

先ほどの説明で、行政職員への周知はしているという報告はありましたが、事業者にもこのような法律があるとか、このような対応をしなければならない、もしくは対応するためにはどうしたらよいのかということについて、周知活動をしなければならないと感じています。

それから相談件数ですが、この法律の施行後、このぐらいの相談件数で推移しているというのが正直な印象となりますが、話を聞く中で相談窓口の一本化の必要性を感じました。ここに連絡をすれば、その相談に対応してくれるというものをもう少し明確にしながら、誰もがそこに相談しようとなる、差別を受けた方もそうですし、解消するためにはどのような方法があるのかということも含め、総合的な分かりやすい窓口を設置する必要があるように思いました。このような事例を受けて、どこに相談すればよいのかと当事者から時々聞きますが、自らアクセスできるようにもう少し明確にすべきではないかと思えます。

○事務局

相談につきましては、その後の結果を全て把握しているわけではありませんが、委員がおっしゃられたように、相談した結果が形となって表れているかというところをしっかりと把握し、またそれを周知啓発していくことが非常に重要と考えておりますので、その点につきましては、今後相談しながら対応していきたいと考えております。

○D委員

対応として非常に苦慮したことばかりではなく、このような議論があつて、その結果このように改善策が出てきたということも示すべきだと思います。それはある意味で啓発活動にもなりますし、それほどハードルが高いわけではないことをご理解いただくことも大事ですので、そのような取組をしていただければと思います。

○座長

ありがとうございます。

○A委員

質問と意見がそれぞれ1点あります。1点目は理髪店の事案ですが、特殊技術料金として500円を料金に上乗せされたということについて、これは不当な差別的取扱いであると行政は判断されているのでしょうか。これは全体を通してですが、差別的取扱いに当たるのか、合理的配慮の不提供に当たるのかという判断基準が曖昧な部分が多いので、その辺について見解をお聞きしたいということ、あとは意見ですが、先ほどからの事業者への啓発に関して、障害福祉サービス事業者向けには、昨年度も事業者連絡会の場で障害者差別解消法の改正に関する講演会を開催しました。民間事業者に対しても合理的配慮が義務化されたことの周知はしていますが、医師会さんや商工会議所さん、様々な関係機関の委員がこの場に来られているので、コロナの影響で3年間この会議ができなかったというのがありますが、最低でも年に1、2回は事例検討や障害者差別解消法に関する情報共有などを実施しなければ、差別解消に関する動向が把握できない方もおられると思います。この協議会を立ち上げる時も、インターネット等の媒体を活用して情報提供や各委員への周知を頻繁にすることをお願いしたと思いますが、今後の課題として検討いただきたいです。

#### ○事務局

理髪店の上乗せ料金ですが、店主にお会いして直接話しを伺ったところ、理髪店の立場としては、理容いすに座っていただければ刃物を扱っている関係上、普段と異なる体勢で施術するのは非常に危険であり、できるだけそのようなことは避けたいということから、理容いすへの乗り換えをお願いしたとのことでした。しかしながら、どうしても移乗を拒否されたので、危険を伴うことや無理な体勢による体への負担も考え、上乗せ料金をいただきますという話を事前に行った上で、ご本人からの承諾を得て施術することになったとのことでした。理髪店の対応が明らかに正しいとは言えないですが、苦しいながらの対応として、一定理解できる部分もありましたので、直ちにそのような対応をやめてくださいというような指導はしておりません。ただし、当然そのような上乗せが認められるという見解ではないことは確かです。

#### ○A委員

例えば車いすに乗っている私の場合ですが、歯科に通院することがあります。身体の状況から普通の診察台に移乗することができないため、車いすのまま治療してもらっています。その際に、通常の診察台に移乗できないこと理由に別途技術料を請求しますと言われてしまうと、あらゆるところで多分に料金が発生することになり、明らかに公平ではないと思います。だからこそ、やはり一定は行政としての意見やメッセージを発していただきたいです。そのようなことが一般化すると、当事者としては大変厳しくなりますので、議論の必要があると思います。

#### ○座長

ありがとうございます。他に御質問、御意見はありますか。

#### ○F委員

差別を受けたという訴えがあった時に、市として対応する仕組みがあると思います。市の

職員が対応されていますが、人によって、あるいはタイミングによって対応に違いが生じたりすることはあるのでしょうか。それともマニュアルのようなものがあって、同じ対応をすることになっているのでしょうか。また、法の施行から数年が経っていますが、相談窓口の周知については未だ課題のように思います。

○事務局

相談窓口につきましては当然周知を図っていますが、基本的に相談を受けましたら、担当が決まっておりますので、担当者が直接対応する流れになっております。相談者や事業者に対して事情聴取をする中で、場合によっては大阪府との連携や関係機関への協力を依頼するという流れで対応をしていくこととなります。基本的には、相談があれば即座に担当の者が相手方とコンタクトをとって対応するという流れになっております。

○F委員

我々もそうですが、相談を受けて対応する中で、担当者や支援者によって対応に違いがあったりします。そのような個人での対応とするのか、それとも協議体みたいなもので、例えばこのような場合にはこのように対応しましょうと決めていくなど、何かそのような仕組みが必要と思いました。

○事務局

市の職員のみならず、外部や関係機関の委員の御意見も伺いたいという場合は、本会の事務局会議を開催し、御意見を伺う中で対応方針を検討していますので、そのような仕組みを活用しながら進めているということになります。

○事務局

対応方法につきましては、国や大阪府のガイドラインがありますので、そこに沿った形で対応しています。

○G委員

資料に関する要望ですが、対応内容と結果の表記が少し分かりにくいところが散見されるように思います。よくある話ですが、相談者が相手側に抗弁のような形で暴れたとか、何かクレームのようなことが今回の資料に記載されていますが、それは一旦省いてもらったほうが良いと思います。参考程度のことと思いますので、対応内容の中にそこを含ませると、事実関係が少しぼやけてしまうと思います。事業所側からこういった話もあつという参考情報になると思います。先ほどの上乗せ料金 500 円の事例なども、おそらく理髪店はこの相談者であるお客さんのことを不快に思っている印象を強く受けます。むしろ 500 円料金が高くなりますと言うことで帰ってもらおうと思ってるように感じるのですが、500 円の料金上乗せ自体がそもそも問題だと思いますので、それが高いのか安いのかという話ではなく、障害のある人とない人で同じサービスが提供できないことは、果たして合理的なのかを一旦考えないといけない話だと思います。ですから、先に 500 円の話とか、クレームとかそういった話が出てくると、ちょっと本質が分かりにくくなると思います。

社協の事例でも、相談者がボールペンを投げたとか、何かやり取りの中で腹が立って暴れたということがあるかもしれないですが、要するに代筆を認めるのか、認めないのか、一旦そこを整理した方が良いと思います。確か銀行ではガイドラインを作成しており、代筆を認めるということになっていたと思いますので、これが仮に社協さんの事例であったとして、社協の貸付業務にあたって代筆を認めないことが、果たして適当であるのか、一旦整理した方が良いと思います。

大阪府の広域相談担当も上部団体に確認したようですが、そのような対応が本当に適切であったのか、私も調べようと思いますが、暴れたことやクレーマーのようなことが話の中身に入ってしまうと、そういう人だというバイアスのもとに、これは差別、差別ではないと評価してしまいがちなので、一旦事実関係の表記にとどめておくことを意識して資料を作成していただきたいと思います。

#### ○座長

今後の資料作成の参考とさせていただきます。御意見ありがとうございます。他に御意見はございますか。

#### ○D委員

先ほど委員からあったお話は私も同感で、この資料の文章はとても読みにくいところがあります。ただ、理容師さんの件と融資の申請の件に関する対応ですが、確か理容師免許は人に刃物を当てるものですから、医師免許に非常に近い扱いを受けているようです。先ほどからいろいろな話題が出てきていますが、理容師が料金の上乗せをするという話に関しては、理容師の方々は私たち医師と一緒に、何かそれでケガをさせた場合は、責任を免許の上からも自分でとらなければいけないと思うのです。障害の程度に重い軽いがあって、それによってできるできないがあるのと同じように、恐らく手技を施工される資格保持の方に関しても、できるできないという本人、実際に理容行為を行う人の能力値において自ら判断されていて、そのリスクに対してどの程度自分が関与できるかというのは、個々によって違うと思います。ですので、その辺りを配慮して、特別料金云々の話にしてもそうなのですが、客に帰ってほしいと思うそのときの気持ちは、私も理解できるのです。自分ではできないから、本当は断るのが正しいと私も思います。特別料金どうこうっていうと、私にしてみたら方法としたら大変未熟で、特別料金を取った以上は、その料金分の責任は負わないといけませんし、サービスも当然提供しないといけないはずなんです。だから、できない、する自信がないというのであれば、できるところをどこか探してもらえませんかと断るべきだろうと私自身は思っていますが、実際問題として、医療行為にしてもそうですが、結局、口頭で同意が出た時点で契約が成立したみたいな感じで治療行為が進むのですが、そういったことを断る、断らないというのと、こっちは別の話として考えないといけないので、理容室の方に関しては、注釈みたいなのがあってもよいと思いますし、先ほどの貸付けの件に関してはなくてもよいのではないかと。おっしゃるとおり、代筆が良いか悪いかの問題であって、そこをマニュアルに沿って押し通したから、相談者の逆鱗に触れたであろうと思いますし、蒸し返して申し訳ないですが、医療機関の事案が2件ありましたが、手話通訳を認めなかったことは、明らかに医療行為として間違った対応です。そもそもお互いに第三者を入れて診

療するのが一応一番正しい方法です。明らかに間違っていますので、そこは行政として指導すべきだと思います。

一方で、処置室などのベッドを占有する話ですが、これは意味合いが全然違うもので、医療者側としては、医療資源を提供することが仕事ですが、患者からのニーズが多くある場合は、当然トリアージをするわけです。これは資料に書いてあるように、点滴が必要な人、もしくは日帰り手術などでベッドを使用する人がいた場合は、そのベッドは優先順位が高い人から順番に使用するわけです。これは医療者側の意見になってしまうので言いにくいのですが、利用する側もそのような状況を理解してもらわないといけない。例えば不随意運動がある人がベッドを使用できないために診療が待てないという場合は、急を要さないのであれば一旦自宅に帰っていただくという手法も取らざるを得ません。実際に点滴治療を実施している患者さんに退位して、この人は障害者だからあなたはベッドを譲りなさいということは当然できません。そのような事情を相談者に説明しているのか、その場所、そのサービスを受けるに当たって、サービスを受ける側も提供する側もどちらも問題がない場合は良いのですが、どちらかに問題がある場合、例えば利用者側に問題があった場合は、利用者側に指導してるのか、その点が気になりました。ベッドを増やせという話になると、そのベッドは誰が買ってくるのかという話になりますし、スペースがあれば設置できますが、開業医など待合スペースに余裕のないところでは、横向きのベッドは置けないこともある。ではそこで待ってるおられる他の患者さんがコロナの関係で密度の高い場所に行きたくはないのに、狭いところに押し込まれてベッドで寝たい1人のために寝てもらおうのかとなってくると、それはちょっと違いますよね。そのあたりを深く考えてやるのかという部分は気になります。

私は先ほどの理容室の事案では相談者の言動を書いてあったが良いと思っており、逆に貸付の事案は確かに書く必要はないというのが私の意見です。ちょっと偏った意見で申し訳ないです。そのあたり、弁護士の先生（委員）の見解としてはどうでしょうか。

○G委員

理容室の事案では、注意したことがあったとか大きい声が云々という相談者の言動は、この問題の本質にどこまで関連性があるのかということが私の中ではあります。

○D委員

順番が分からないですよ。

○G委員

そうなんです。本質的な問題は、車いすから理容いすに移乗を断ったら500円の上乗せ料金を要求された。そこが本質ですので、それに対しての関連事情として確かに狭いところとは事情としてあるとは思いますが、携帯電話で大声の会話があったとか、何か物を投げたとか、確かにこの人は少しくレーマー的であるのですが、状況説明の文章に入れ込むのではなく、注釈的に補足情報のように記載してもらった方が良いのではないかと思ったところです。

帰ってもらうか否かのところですが、例えば技術的に心配なので、万一の時はどうするか、そのようなやり取りがあったのか、その方に不随意運動があるのか、状況によってかな

り違うと思われま。これが一人親方の理髪店なのか、それともチェーン店みたいな大規模店で従業員が多くいるといったことによっていろいろ違うので、やはり個別ケースごとに見ていかないとはいけませんので、何となくですが、500円という設定あたりチェーン店ではないという印象を受けるので、もう少し代替案の提示ができたのかと思います。例えばケガが心配なので店長がやります。店長がやる場合には、特殊技術料金で指名料みたいな形で取りますというような部分、他の方でも指名料に対して500円という料金設定は確かにあり得ますので、そういった形だったら了解してもらいましたとか、状況次第かなと思います。この資料の書きぶりでは、何となくややこしい客に迷惑を被ったんですというような印象を受けてしまうということです。

あと、ベッドの事案ですが、これもやはり病院の規模などによる部分があると思います。2、3か月に1回通院しておられるということなので、何となく総合病院ではないかという感じはあります。コロナの関係もあって、かなり混み合ってる時間帯に、この方は朝から昼までずっと占有してるとか、ちょっとこの方自身の問題もかなりありそうですので、やはり仮に代替案の提示があったとしても、もう少し遠いところとか、本当に患者さんがおられないところとか、そのような調整ができたのかなと思います。看護師さんに強く言われたから、普段どおりにいなくて腹が立って文句を言いに行きましたという印象をこの文章から少し感じたというところです。

#### ○E委員

先ほどからの委員の話と繰り返しになるかもしれませんが、クレームとかその場でのトラブルでの感情的な対立と障害者差別との区別を明確にしなければならないということです。例えば理髪店で髪を2cm切ってもらおうと言ったところ3cmも切られた。どうしてくれるのかと言って暴れたので、危ないからお断りしますというような話とは違うわけであって、障害があることを理由に不当な差別的取扱いがあったのか、そこを明確に記載しないと分かりにくくなります。最終的に差別を受けた側としたとされる側との協議が大事であり、あらゆるところでそういう理解をお互いがすることを抜きに共生はできないので、当事者同士に市が関与しながら解決していくことが、差別の解消につながっていくと思うので、そのような捉え方が大事ではないかと思います。

#### ○座長

ありがとうございます。時間の関係もございますので、案件2についてはこの程度でとめたいと思います。

それでは次に、案件3、障害者差別解消法の動向につきまして、G委員から御説明いただけるということですので、よろしくお願ひします。

#### ○G委員

改正障害者差別解消法の施行については、2021年の5月頃だったと思いますが、障害者差別解消法が改正されて3年以内に施行となっているので、2024年までに施行する予定ですが、現時点で施行日はまだ決まっています。民間事業者の合理的配慮の提供が法的に義務化されるという改正内容になっています。

2016年施行の障害者差別解消法は、障害のあるなしに関わらず共生する社会を目的としたものですので、障害者のみならず、誰もが関わる法律だということになっており、障害を理由とする差別を否定する法律になっています。

資料の3ページですが、2013年にこの法律が制定されています。障害者権利条約は2014年に批准していますが、条約を批准するに当たって法律が必要だということで2013年に制定されました。労働分野に関しては、雇用促進法という法律が以前からあり、このときに同じタイミングで改正されています。雇用促進法は、2013年の改正時から民間の合理的配慮を義務しております。先ほども言ったように、障害に基づく差別を解消し、全ての国民が対象という、私たちに全てに向けての法律になっています。

法律として2つのパターンが想定されており、不当な差別的取扱いと合理的配慮の不提供の禁止となります。先ほどの事例資料の中でも、不当な差別的取扱いと合理的配慮の不提供という2つの区別で整理されていましたが、まずはそれが不当な差別的取扱いか否かを検討した上で、そうではなければ合理的配慮の問題か、というプロセスで考えたほうが分かりやすいと言えます。合理的配慮の話に進んでしまいがちですが、先ほどの事例でも、枚方市ではまずは不当な差別的取扱いに該当するかというところで検討されていたので、基本的には枚方市の思考プロセスが一般的で正しいということになると思います。

不当な差別的取扱いの禁止に関しては、民間事業者でも法的義務ということになっています。障害を理由とする区別や条件設定をするということ、例えば知的障害のある方に対して、同伴者を必ず連れてくることを要求することは、不当な差別的取扱いに該当する可能性があるということになります。同伴者を連れてこなければいけない理由、具体的にそれが本当に必要かどうかというところが、不当か否かの検討に入ってくるということになります。

合理的配慮の提供は、民間事業者はもともと努力義務ということで法律はスタートしておりますが、2021年の改正により法定義務とされました。経団連はかなり反発をしたと聞いておりますが、法定義務化ということで認められたという形になっています。現在国ではガイドラインの策定に入っており、案が示されていますが、結構もめているようです。合理的配慮の提供に当たるかどうかの判断がなかなか難しいということで、指針となるガイドラインを検討中となっています。

合理的配慮の内容に関しては、提供する側が、これが合理的配慮だと一方的にすることはいけないとされ、お互いが建設的に話し合おうという形になっております。

次のページ、裁判となった事例を紹介したいと思います。平成30年に高知地裁、令和2年に高松高裁での判決があります。ハローワークの不合格処分に関するものですが、発達障害のある方が難関大学を卒業し、当時、高知で働こうとしてハローワークの介護初任者研修の選考試験に受けに行かれました。優秀な方なので1番とか2番の成績で試験をクリアし、その後、ハローワークの訓練研修の利用に当たっての面接を受けたのですが、面接にこの方が普段着で来たとか、車で来たとか、ちょっとだらしない雰囲気だったとか、何かそういうことがいろいろ事情としてはあったのですが、面接の評価が最悪で不合格となりました。その理由としては、何か危なそう、この方の健康上の理由みたいなことになっておりました。介護の初任者研修というのは、介護技術の習得を目的とした訓練です。訓練を受けられなかったという不合格処分の取消訴訟を起こして、高知県と国に対して損害賠償請求を行った裁判です。

判決ですが、第1審、高裁ともにAさんの不合格処分は障害を理由とする差別であると認定し、慰謝料請求を認めています。控訴審ではさらに踏み込んだ判断になっており、県の判断は無意識であった可能性が高い、障害者を差別する意識があったわけではないという主張をしていたのですが、発達障害を理由とする先入観によるもの、健康上の理由みたいな形になっていたのも、これは裁量権の逸脱だとして慰謝料の国賠が認められた形になっています。

ちなみにこのAさんは、別の研修を受けて、介護士として働かれておりました。

実際にこのような裁判になると結構時間もかかりますし、県側も自分達は正しいと思ったのかもしれないですが、最終的に裁判で否定されたという話になりました。時間もかかり、本来的にはAさんも早く研修をしたかっただけというところがあるので、本当はこうなる前の紛争解決システムが重要ということになります。裁判は解決ではなくて、お金の話になるので、行政が相談を受けて事業者に話をして、一定の解決を得たということが結構重要になってきます。

障害者差別についてプロとか書いてますが、行政の方がプロっていうのもなかなか負担感があるかもしれないですが、障害者の問題であって自分には関係ないという意識がどうしてもありがちですが、自分だったらどうか、自分が障害のある人、自分とか家族だとか、一旦そういう自分のこととして考えられるような視点が必要ということになります。

今回の改正ですが、努力義務が法定義務になったというだけではなく、地方公共団体に関しても責務が新設されています。役割分担や連携ということが新設されているので、民間事業者への合理的配慮の法定義務化だけではないことを意識してほしいです。

相談体制整備も記載しています。人材育成とか人材確保ということも記載していますので、このあたりは枚方市もぜひ検討していただきたいと思っております。

また、情報収集、整理、情報提供や、先ほどもありました啓発活動ですが、その責務を国は法定義務とし、自治体は努力義務として新設されましたので、ぜひ情報収集や情報提供もこの条文を活用し、予算要求などに合わせて検討いただきたいと思っております。市に寄せられた相談件数3件は正直少ないと思います。相談内容によってカウントするか否かの問題もありますが、やはり困りごとを抱えてる人はたくさんおられますし、事業者側もいろいろ困っているということでキャンペーン活動を展開されても良いのではないのでしょうか。

地域協議会の開催実績について少し紹介させていただきますが、コロナの感染拡大後は、協議会を開催できなかったのですが、枚方市は中核市で40万都市ですので、規模的に年に2、3回は開催しても良いように思います。6回以上開催しているような中核市はすごいと思いますが、年1回は少ないと思いますので、決して回数をこなせばよいというわけではありませんが、障害のある人や事業者側の声を多く聞けるように、もう少し建設的な形で開催できればと思います。

次の図表16です。地域協議会で対応した個別相談ですが、これは先ほどのご質問にもあった対応プロセスとして、事務局会議を適宜開催していますということでしたが、協議会自体が相談に対応しているとの中核市も11%あります。相談体制の整備などに取り組んでいる、情報共有の「イ」のところは確かに枚方市も満たしているとは思いますが、もう少しあっても良いように思います。「カ」のところはこの部分は入ってくるのかもしれませんが、もう少し協議会を活用しても良いと思います。

各地方公共団体、工夫をされておられますが、相談支援事業所と自治体の連絡会を下部組織に位置付けている場合や、様々な取組を実施しています。枚方市も事務局会議を開催しているとのことでしたが、個別支援会議を集約する会議や部会を定めて、そのような事例検討をしているところもありますので、地域協議会のあり方をもう少し考えても良いと思います。皆様の意見をはじめ、様々な立場の方からの意見も聞きながら作り上げる方が良いと思います。

月に1回事例共有を行っている自治体もあるようですし、14 ページにもあるとおり、地域協議会の開催前にあらかじめ事例を募集するなど、開催前に調整を行っているところもありますので、そのようなことがあっても良いと思います。事案がない場合には、過去の事例をもとに事例検討会議を行うなど、様々な取組み方があるということです。

最後のページですが、相談事例については、相談者や事業者に不利益が生じる可能性があるため、会議を非公開で開催するという点です。個人情報が入らないような形で、非公開にしておいた方が良く考えます。コロナの時にはリモートで開催していた自治体もあるとのこと。

大阪府が令和3年4月に障害者差別解消条例を施行し、民間の合理的配慮を既に法定義務化しています。枚方市として、例えば大阪府条例のパンフレットの配布など、そのような取組をしてもよかったのではないかと思います。

弁護士会でも普及啓発活動や対応指針の作成を行っており、枚方市職員の対応指針や対応要領について、もし未策定であれば検討していただけたらと思います。私からは以上です。

○座長

ありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明につきまして、何か皆様から御質問や御意見はございますでしょうか。

特にないようでしたら、案件3につきましては、この程度とさせていただきます。

それでは、案件の最後としてその他ということですが、本日の案件に関する御意見や各機関での取組内容等、改めて御紹介などこの場でございましたら、皆様からお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

○A委員

以前の調整会議で、当事者も含めて検討した枚方市の窓口での対応マニュアルについて、何かその後改定等があったのかでしょうか。もしあればその内容について情報提供いただきたいということ、それと要望になりますが、例えばパンフレットなどの啓発物で最新の物があれば、この協議会の委員の皆様にも共有していただきたいことをお願いいたします。

○座長

一部改定があったと聞いておりますので、情報提供させていただきます。

それでは、他に御意見がないようですので、本日の協議会はこれで終了とさせていただきます。皆様、どうもありがとうございました。