

「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27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・地域相談員		
2 相談実績	．．．	6
(1) 相談概要について		
(2) 相談事例		
(3) 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	．．．	21
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	．．．	21
5 普及・啓発活動の実施状況	．．．	22

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」を制定し、平成27年4月から全面施行しました。

この報告書は、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に関する平成27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。

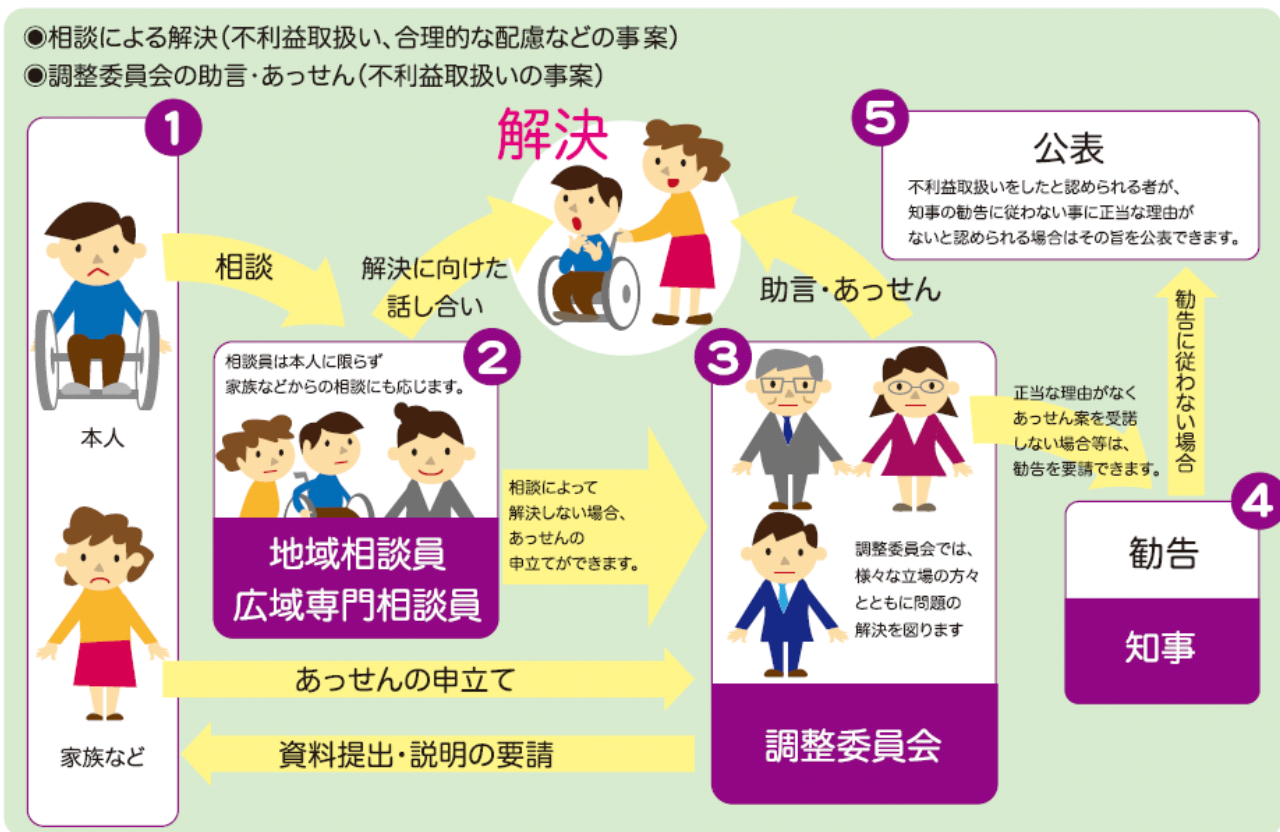
1 相談対応について

(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事
- 2 合理的配慮に関する事
- 3 障害者に不快の念を起こさせる言動に関する事
- 4 障害者虐待に関する事
- 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事

(2) 相談体制と助言・あっせんの仕組み



(3) 広域専門相談員・地域相談員

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、各地域に地域相談員245名配置しています。(平成28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。

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) 137名
 - ・ 知的障害者相談員 (条例第10条第1項第1号) 67名
 - ・ その他 (条例第10条第1項第1号) 41名
- } 合計 245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)

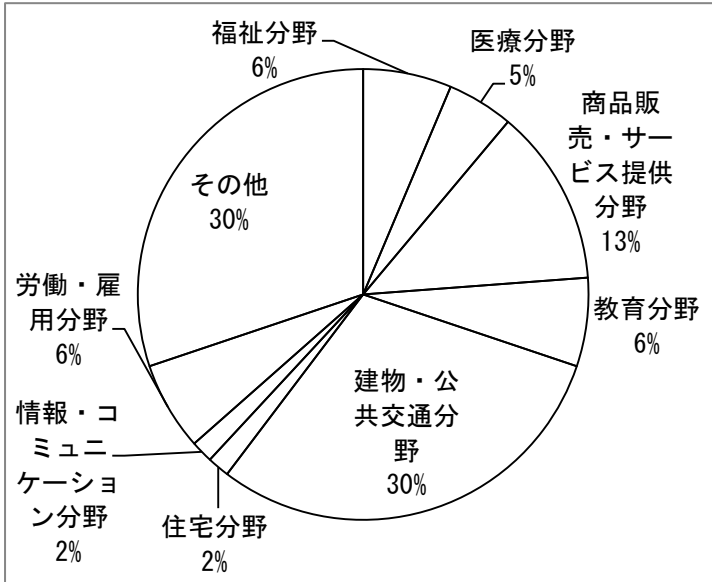
圏域名	条例第10条第1項			計
	第1号	第2号	第3号	
丹後	22	8	4	34
中丹	8	9	6	23
南丹	15	8	3	26
京都乙訓	54	30	25	109
山城北	29	6	2	37
山城南	9	6	1	16
計	137	67	41	245

2 相談実績

(1) 相談概要について

平成27年度には、合計63件の相談が窓口に寄せられました。ここでは、その概要を紹介します。

ア 相談分野別

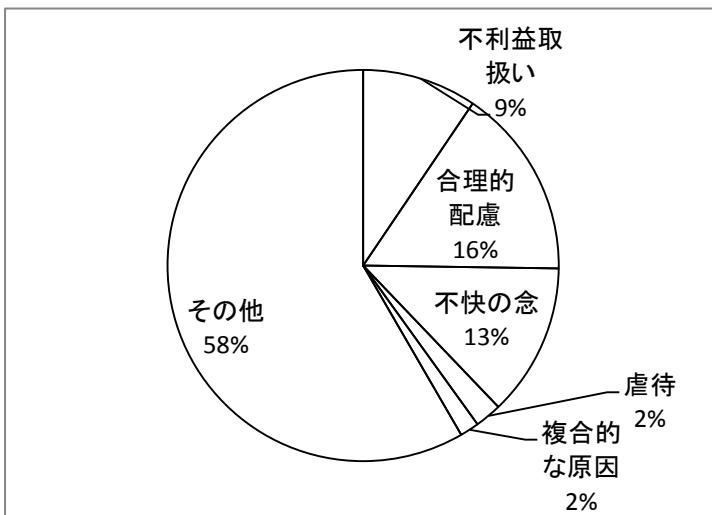


相談分野	件数
福祉分野	4
医療分野	3
商品販売・サービス提供分野	8
教育分野	4
建物・公共交通分野	19
住宅分野	1
情報・コミュニケーション分野	1
労働・雇用分野	4
その他	19
合計	63

○「その他」を除き、相談が多かった分野は、「建物・公共交通分野」の19件、次いで「商品販売・サービス提供分野」の8件。

○「その他」の19件の内訳は、支援制度の質問7件、自治会活動に関するもの2件 等。

イ 特定相談等の種類別

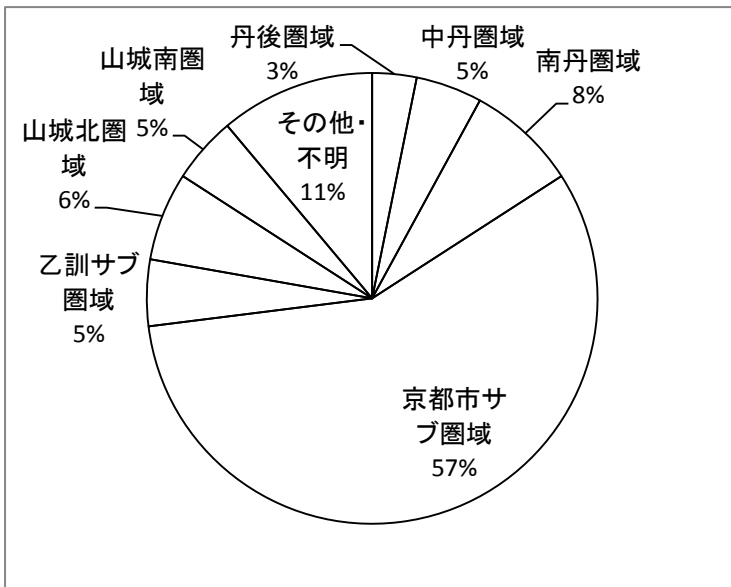


特定相談の種類	件数
不利益取扱い	6
合理的配慮	10
不快の念	8
虐待	1
複合的な原因	1
その他	37
合計	63

○条例の特定相談に該当すると考えられるものは、26件、相談全体の41.3%

○「その他」の37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等7件、各種制度の質問等8件などとなっている。

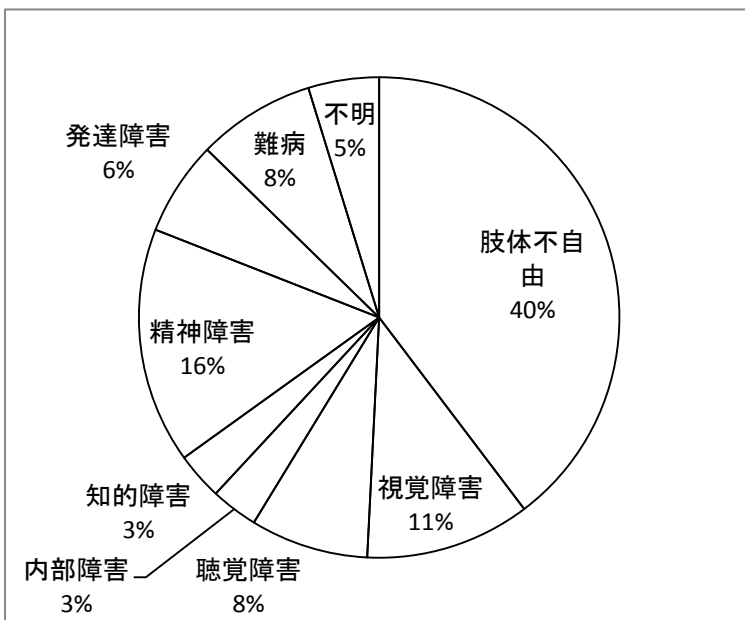
ウ 発生地の圏域別



圏域名	件数
丹後圏域	2
中丹圏域	3
南丹圏域	5
京都市サブ圏域	36
乙訓サブ圏域	3
山城北圏域	4
山城南圏域	3
その他・不明	7
合計	63

○発生地は、京都市サブ圏域が57.1%を占めるが、概ね府内の人口分布(57.5%)に合致する。
 ○「その他」の7件の内訳は、不明5件、他府県2件。

エ 相談者等の障害種別



障害種別	件数
肢体不自由	25
視覚障害	7
聴覚障害	5
内部障害	2
知的障害	2
精神障害	10
発達障害	4
難病	5
不明	3
合計	63

○複合して障害をお持ちの方については、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。
 ○身体障害をお持ちの方からの相談が62%を占めているが、車いす利用者の方からのバリアフリー関係の相談が多かったためと思われる。

(2) 相談事例

ここでは、平成27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	精神障害があることを理由に介護保険サービスの利用を断られたという相談
相談者	精神障害のある人から相談を受けた関係者
相談内容	精神障害のある人が、介護保険サービスを利用したいと申し込んだ。事前の電話では空きがあるとのことであったが、申込書を送付したところ利用を断られた。施設を指導してほしい。
対応	広域専門相談員が施設に事実確認をしたところ、施設からは、精神障害を理由に断ったのではなく、今以上の利用者の受入が困難（特に入浴対応時）な状況であるため利用を断ったとの説明であった。施設に対して条例パンフレットを送付し、趣旨説明等を行い、相談者への丁寧な説明を依頼したところ、相談者から、本人と施設で話し合いの場を持たれたとの報告があり対応を終了した。

事例2	作業所の仲間からいじめられており、職員もわかってくれないという相談
相談者	知的障害のある人から相談を受けた地域相談員
相談内容	作業所に通所している知的障害のある人が、作業所の仲間からいじめられている。しんどいときに職員も仲間もわかってくれない。
対応	本人とご家族がすでに市町村に相談しておられ、市町村担当課から作業所での様子と職員の対応について事実確認が行われ、本人の気持ちに寄り添いながら対応してほしいと作業所に依頼されていた。相談支援事業所がフォローする体制も整えられるなど、適切に対応されていたため、それ以上の対応は行わなかった。上記について、地域相談員とも情報共有し、相談を終了した。

事例3	障害者の就労支援機関の職員の発言が障害者虐待にあたるのではないかという相談
相談者	精神に障害がある人
相談内容	職場の人事評価により、賃金を下げられたり、希望していない配置転換をされたりした。また、障害者の就労支援機関で相談をしているが、担当の職員から不快な発言があり、その職員の言動は、障害者虐待にあたるのではないか。
対応	職場で賃金が減額された件については、既に市町村の障害者虐待の窓口にも通報されており、障害者虐待防止法に基づく対応が行われていたが、広域専門相談員としても、就労支援機関職員の発言について、対応を行った。就労支援機関を訪問し、事実確認をしたところ、不快な発言とされた言葉は、相談機関担当者の別の言葉を誤解したものではないかということであったため、その旨相談者に報告し、就労支援機関と相談者で話し合いの場をもつことを助言し、ご本人も納得されたため、対応を終了した。

事例 4	女性に男性のヘルパーが派遣をされるという相談
相談者	難病の妻を介護している夫
相談内容	妻の介助に男性のヘルパーが派遣され、妻がいやがっている。事業所に申し入れるとヘルパーを派遣してもらえなくなるのではと心配して言えない。どうしたらよいか。
対応	相談者は事業所との調整を望まなかったため、女性ヘルパーの派遣が可能な事業所がないかなどをお住まいの市町村に相談いただくよう助言し、対応を終了した。

福祉分野では、福祉サービス利用を断られたという相談や、福祉関係機関の職員の対応についての相談がありました。相談活動においては、相談者からの訴えを丁寧に聞き、関係機関と情報共有する過程を通じて、市町村や福祉関係機関での適切な相談支援や福祉サービスの利用につなげることを主眼に対応しました。

事例4は、ご本人が望まなかったため、相手方への事実確認等が行いませんでした。が、条例第2条第4号に定める「性別、年齢等による複合的な原因により特に困難な状況」に該当する可能性があると考えられます。

イ 医療分野

事例 1	診療の受付が電話のみでしか行われていないという相談
相談者	聴覚障害のある人から相談を受けた手話通訳者
相談内容	診療所で、診療の受付が電話のみで FAX・メールで受付してほしいと2度要望したが改善されない。
対応	広域専門相談員から医療機関の長に連絡を取り、条例の趣旨等を説明したところ、今後は FAX での受付に応じるとの回答があった。次回受診時に本人（相談者が手話通訳として同行）、院長、事務員で話し合いがもたれ、FAX での受付をする旨説明があり、本人も納得されたため対応を終了した。

事例 2	病院の無料シャトルバスの案内が視覚障害者への配慮に欠けるという相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	初診の病院に下見に行く際、病院の総合案内に電話をし、近くの駅発のシャトルバスの案内を受けたが、結局行き着けなかった。視覚障害者への対応が不十分であり配慮に欠けるので指導してほしい。
	広域専門相談員が病院を訪問し、条例の趣旨等を説明した上で障害のある方への適切な対応を依頼したところ、相談者から次回受診時にバス乗り場や院内等の丁寧な説明を受け、スムーズに受診できたと報告があったため、対応を終了した。 なお、病院側から駅構内外にシャトルバスの案内板を設置したい旨、国土交通省に申請をしたが認められなかったとの話があったため、広域専門相談員から京都運輸支局へ病院の意向を伝え、今後の検討をお願いした。

事例3	医師に生活保護にかかる意見書の発行を依頼しているが書いてもらえないという相談
相談者	難病の人
相談内容	難病で体をひねったり首を曲げたりできない。先日あんま・マッサージを頼んだら楽になったので継続して頼みたい。生活保護受給中なので、あんま・マッサージが生活保護受給対象になるよう主治医に意見書を書いてほしいと依頼したが書いてもらえず納得できない。
対応	広域専門相談員から病院に確認したところ、「あんま・マッサージの必要性について医学的な判断はできないため意見書を書くことは難しい」とのことであった。病院の回答内容を伝え、本件が障害を理由とした不利益取り扱い等ではない旨を説明した。

医療分野では、相談件数としては少ないものの、医療機関の対応が障害者の配慮に欠けているのではないかとこの相談があり、広域専門相談員が相手方に事実確認を行った上で、条例の趣旨等を周知することで障害のある人への対応の改善につなげることができました。しかしながら、こうした事例は、相談事例以外にも存在するものと思われます。個別事例への対応だけでなく、医療機関全体に条例や障害者差別解消法の趣旨を周知した上で、個々の場面での具体的な対応方法を提示し、障害のある人が安心して受診できる環境づくりに取り組む必要があります。

ウ 商品販売・サービス提供分野

事例1	電動車いす（シニアカー）でのお店への入店を拒否されたという相談
相談者	身体障害（肢体不自由）のある人から相談を受けた関係者
相談内容	お店に入店しようとしたところ、「この電動車いすでは入店しないでほしい」と入店を拒否された。どの店でも自由に入れるようにしてほしい。
対応	広域専門相談員が店舗を訪問し事実確認をしたところ、過去に店内でシニアカーに乗っていた方の通行トラブルがあったため、入店を断っていたとのことであった。広域専門相談員から条例の趣旨等説明し、店舗内にシニアカーが乗り入れることが難しい場合は乗り換え用の車いすを用意することを提案した結果、乗り換え用の車いすを店舗として購入することとなったため、対応を終了した。

事例2	飲食店で聴覚障害があると伝えたところ、入店できなかったという相談
相談者	聴覚に障害がある人から話を聞いた手話通訳者
相談内容	府外からこられた聴覚に障害のある人が、飲食店に入り、「耳が聞こえないのでよろしくお願ひします。」という内容を身振りで伝えたところ、店員が両腕で×の形を作り、入店できなかったという。店を指導してほしい。
対応	広域専門相談員が飲食店を訪問し、事実確認をしたところ、満員だったので断ったとの説明があったが、条例の趣旨を説明の上、断る際にも筆談等で丁寧な対応をするよう指導した。また、後日、広域専門相談員が、飲食店を運営している法人本部を訪問し、筆談等聴覚障害の特性に応じた対応を依頼した。その結果、法人本部から運営する全店舗に条例の

	周知と障害のある方への適切な対応について指導が行われた。相談者の手話通訳者を通じてご本人にもこの対応を伝えていただき、理解を示されたため、対応を終了した。
--	---

事例3	車いすで飲食店を利用しようとしたが入店を断られたという相談
相談者	身体障害（肢体不自由）のある人
相談内容	車いすで飲食店を利用しようとしたところ、「店内通路が狭いため、入り口に一番近いテーブルを車いす用としている。現在空いていないのでお引き取りください。」と言われた。他にも席は空いており利用したい旨を伝えても「会社の方針」として入店を断られた。店を指導してほしい。
対応	広域専門相談員が店舗を訪問し事実確認したところ、店内通路が狭く事故防止のため車いすやベビーカー利用の席を限定していたとの説明があった。条例の趣旨等を説明し、お店が決めた配慮の方法のみを呈示するのではなく、障害のある方が求めている配慮を丁寧に聞き取ったうえで対応いただくよう依頼した。また、同じ建物内の他のテナントでも同様の状況があったため、テナント会議において広域専門相談員から条例の説明と障害者に対する対応について周知を行った。相談者もこの対応に理解を示されたため、相談を終了した。

事例4	お店で買い物をしていると店員から出入り禁止を言い渡されたという相談
相談者	精神障害のある人の家族
相談内容	2年ほど前にお店で女性店員に商品の場所を聞いた際に、つきまといと誤解され、店長から「もう来ないで」と言われた。その後も店を利用していたが、最近また女性店員に商品の場所を聞いたところ、男性店員から出入り禁止を言い渡された。店を指導してほしい。
対応	広域専門相談員が店舗を訪問し事実確認をしたところ、2年前に店内で大きな声を発する等トラブルになり、入店を断る旨の連絡をしたとのことであり、今回も他のお客様の迷惑になるため入店を断ったとのことであった。関係者との調整の結果、相談者が利用されている地域生活支援センターが仲介し、店舗と本人が直接面会し入店を受け入れることとなったため、対応を終了した。

事例5	保険会社と身体障害者手帳の等級についてトラブルになっているという相談
相談者	身体障害のある人
相談内容	事故に遭い、身体障害者手帳2級1種を取得したが、保険会社が保険金を支払うに当たって「2級1種は重すぎる」と主張している。
対応	身体障害者手帳は一定の基準に基づく審査を経て行政が交付しているものであり、2級1種が重すぎるとの保険会社の主張は当たらない旨助言し、対応を終了した。

事例6	措置入院で不在中の公共料金の滞納を、通常の料金滞納と同じ扱いをされるという相談
相談者	精神障害のある人の別居の家族

相談内容	精神障害のある独居の家族が措置入院となったため、支払先の会社に長期不在となる旨連絡したところ、未払いの公共料金について請求書が届いた。延滞利息を請求する等通常の料金滞納と同じ対応であり、障害者に対する配慮に欠けるため指導してほしい。
対応	支払先の会社は約款に則った処理をされており、また、本事案は条例に規定する特定相談に該当しないと考えられるため、対応は困難である旨を伝え、対応を終了した。

商品販売・サービス提供分野では、障害を理由として入店やサービスの提供を拒否さ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かけるという相談が多くありました。広域専門相談員が相手方に事実確認を行った上で、条例の趣旨等を周知し障害特性をふまえて適切に対応いただくよう調整することを基本に、事業者側の状況にあわせて広域専門相談員から可能な対応策について具体的に提案を行いました。

また、相談の対象となった店舗だけではなく、同一会社が経営する他の店舗や同じビル内の他のテナントにおいても啓発活動を行うこともありましたが、相談事例と同様の状況が起こる可能性があることを考えると、相談のあった店舗や担当者のみへの調整活動ではなく、事業者に組織的に働きかけていく必要があるとともに、広く社会や業界に向けた啓発活動が重要であると考えます。

一方で、相談の中には条例の相談としては取り扱うのが難しい事例もあり、広域専門相談員の対応としては一般的な助言にとどまることもありました。今後府民の皆さんに条例の内容や相談窓口についてさらに周知する必要があると考えられます。

エ 教育分野

事例 1	発達障害のある孫の担任の言動に関する相談
相談者	発達障害のある人の家族
相談内容	特別支援学級に孫が通っているが、担任が保護者に「体験メニューが含まれる社会見学への参加をどうするか」「特別支援学校に転校してはどうか」と相談しているという。条例に違反するのではないか。
対応	学校が保護者の意向を確認している現在の状況ではただちに条例に反するとは言えないが、今後、本人や保護者の意向を尊重せずに決定がなされれば条例違反となる可能性もあることを、広域専門相談員から相談者に説明した。今後学校とよく相談される中で、本人や保護者の意向を学校に伝え、本人や保護者の意向が尊重されるよう十分に話し合っしてほしい旨を助言し、対応を終了した。

教育分野は、相談数は多くありませんでしたが、障害のある児童・生徒への学校側の対応についての相談がありました。ご家族と学校で話し合いが続いていることから、現時点で学校への調整活動は行わず、今後、必要があれば改めて相談対応を行うこととしました。

オ 建物・公共交通分野

事例 1	車いすで電車を利用する際に駅員から嫌みを言われるという相談
相談者	身体障害（肢体不自由）のある人
相談内容	車いすで電車を利用する際、駅員に渡し板を用意してもらうが、駅員から何かと嫌みを言われる。鉄道会社の相談窓口申し入れても改善されない。
対応	広域専門相談員から事実確認をしたところ、鉄道事業者の相談窓口から、調査・指導を行う旨の報告と謝罪があり、また、電話での介助予約も可能であるとの案内があった。このことを相談者に伝えたところ、理解を示されたため対応を終了した。

事例 2	高速道路の料金所係員の対応が不適切であるという相談
相談者	身体障害（肢体不自由）のある人
相談内容	高速道路を障害者割引で利用した。高速料金所（京都府外）で現金で支払いをし、数十センチ車を動かしたところで、料金所係員がお釣りが 10 円少ないことに気付き、車の窓から 10 円玉を投げ入れた。障害者に対する不適切な対応であるため指導してほしい。
対応	行為地が京都府外であるため条例の対象外であり、また、相談の内容だけでは障害を理由とした事案であるか明らかではなかったが、広域専門相談員から高速道路管理会社に丁寧な対応をお願いした。

事例 3	車いすで電車を利用する際の駅員の対応についての相談
相談者	身体障害（肢体不自由）のある人
相談内容	座席を跳ね上げて車いす用のスペースとする電車車両があるが、駅員に「跳ね上げはできません」との対応をされた。配慮に欠けるため指導してほしい。
対応	広域専門相談員から、相談内容を鉄道事業者に伝えたところ、駅員の対応についての謝罪と指導を徹底する旨の回答があり、相談者も理解を示されたため対応を終了した。

事例 4	空港の窓口対応が不適切であるという相談
相談者	身体障害（肢体不自由）のある人
相談内容	空港（京都府外）のチェックインカウンターでプライオリティサービスの利用を申し出た際に、見下したような対応をされた。
対応	行為地が京都府外であるため条例の対象外であるが、広域専門相談員が航空会社に連絡し、事情を説明したところ、航空会社が本人から事情を聞かれ、本人が納得される解決が図られたとの報告があり、対応を終了した。

事例 5	駅の切符売り場の窓口対応が障害者への配慮に欠けるという相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	駅の切符売り場で、白杖を持って点字ブロックに沿って進んでいったところ、職員から「最

	後尾に回ってください。わかりませんか？」などと言われた。視覚障害者への配慮に欠けるので指導してほしい。
対応	広域専門相談員から相談内容を鉄道事業者にお伝えし、障害特性を踏まえた対応をしていただくよう依頼した。鉄道事業者からの謝罪と今後の改善について呈示されたため、相談者にお伝えしたところ理解を示されたので、対応を終了した。

事例 6	無人改札口のある駅で視覚障害者への配慮に欠けるという相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	ICカードで鉄道を利用する際、残額がわからないため改札を通れないことがある。無人改札口ではインターホンで連絡するように案内が流れるが、インターホンがどこにあるのかわからない。視覚障害者への配慮に欠けるので指導してほしい。
対応	広域専門相談員から、相談内容を鉄道事業者にお伝えし、障害特性を踏まえた対応をしていただくよう依頼した。この対応を相談者にお伝えしたところ、理解を示されたので、相談への対応を終了した。

事例 7	駅の一方向のホームにスロープがなく車いすで利用できないという相談
相談者	身体障害（肢体不自由）のある人
相談内容	通院のため定期的に利用する駅で、一方のホームにはスロープがあるがもう一方のホームにはないため、一旦乗り過ごして引き返すことを余儀なくされる。改善してほしい。
対応	広域専門相談員から事実確認したところ、鉄道事業者の相談窓口から、要望の内容を担当部署に伝えるが、改善には大規模な施設改修等が必要であり時間がかかる旨の回答があった。このことを相談者に伝えたところ、鉄道事業者へ相談者の要望が伝わったことについて一定の理解を示されたため、本相談への対応としては終了とした。

事例 8	車いすで駅ホームに入ることを断れたという相談
相談者	身体障害（肢体不自由）のある人
相談内容	道路から駅のホームへのアプローチが階段しかなく、車いすで利用できない。駅員に聞いたところ、利用しないでほしいと言われた。改善をお願いしたい。
対応	広域専門相談員が鉄道事業者を訪問し、条例の趣旨等説明し当該対応が不利益取扱いにあたる可能性がある旨説明したところ、鉄道事業者内で駅のスロープ設置を検討する旨の回答があった。これを相談者に伝えたところ、一定の理解を示されたため本相談への対応としては終了とした。

事例 9	駅入口の放置自転車防止用のゲートで電動車いすが通行できないという相談
相談者	身体障害（肢体不自由）のある人
相談内容	駅入口に新設された放置自転車防止用のゲートで電動車いすが通行できない。他のゲートがあるが、介助者がいないとゲートを開けることができず、車道を通らなければならない非

	常に危険であるので改善してほしい。
対応	広域専門相談員から鉄道事業者に早期の改善を依頼したところ、鉄道事業者にて一本柵を撤去され、電動車いすが通行できるようになった。その旨相談者に説明し、対応を終了した。

事例10	駅のエレベーター出口付近が混雑していて車いすで降りられなかったという相談
相談者	身体障害（肢体不自由）のある人
相談内容	車いすで駅のエレベーターを利用したところ、エレベーター前のスペースに校外学習の生徒が整列しており、降りることができなかった。学校、鉄道会社を指導してほしい。
対応	エレベーター前のスペースが市町村管理であったため、広域専門相談員から市町村に対応を依頼し、看板設置等による注意喚起を検討してもらうこととなった。また、学校については、教職員、生徒への啓発を実施するよう依頼した。相談者もこの対応に理解を示されたため対応を終了した。

建物・公共交通分野は、最も相談件数が多く、特に身体障害のある人からの相談が多くを占めました。

公共交通事業者の職員の対応が障害のある人への配慮に欠けるという相談が最も多く、広域専門相談員が相手方に事実確認を行った上で、事業者に対して障害特性に応じた丁寧な対応をするよう調整することを基本に対応しました。しかし、相談後も同様の相談が繰り返されることがあり、事業者への啓発活動や社全体での社員教育等の実施をはたらきかけていく必要があると考えます。

また、スロープが設置されていないため車いすで入れない、進入口に柵があり電動車いすで入れない等ハード面に関する相談も多く寄せられました。スペース等物理的な制約や改修経費等金銭的な負担が生じることから、早急な改善が難しいことが多く調整活動において課題となっていますが、施設の改善検討を事業者に依頼すると同時に、当面の対応として、別の場所の柵を撤去する等代替案を事業者から提案いただいたり、職員が丁寧に対応するよう依頼したりするなどの調整を行いました。しかしながら、事業者側で改善策が検討されず、広域専門相談員からも具体的な提案ができず改善に至らなかった事例もあり今後の相談対応の課題となっています。

他には、公共の場でのマナーの問題についても相談があり、障害のある人が安心して外出できるよう啓発活動を行っていく必要があると考えます。

カ 住宅分野

事例	車いす利用者がアパートを借りるのを断られたという相談
相談者	身体障害のある人の家族
相談内容	車いす利用者がアパートを借りようとしたところ、車いす利用者であることとヘルパーの出入りに保安上の問題があるとの理由で、不動産業者に断られた。
対応	広域専門相談員が不動産業者を訪問し、条例の趣旨説明等の啓発を行っていたが、相談者から、別のアパートへの入居が決定し、これ以上の調整は不要との連絡があったため、本相談の対応としては終了した。

住宅分野では、車いす利用者がアパートを借りるのを断られたという相談がありました。相談の後、別のアパートへの入居が決まり調整不要となりましたが、入居者決定の際にはオーナーの意向が強く反映されることが多いため、今後、調整が必要な事案が発生した場合には、不動産仲介業者及びオーナーの両方への調整が必要であると考えられます。

キ 情報・コミュニケーション分野

事例	宿泊施設のテレビで字幕放送が見られないという相談
相談者	聴覚障害のある人
相談内容	宿泊施設の客室のテレビについて、字幕表示ボタンのないリモコンしか置いていないケースがある。字幕表示ができないことをホームページに記載している府内の宿泊施設について、指導をお願いしたい。
対応	広域専門相談員から宿泊施設に事実確認したところ、有料放送を利用したり、設定を変えたりする宿泊客がいるため、機能を限定したリモコンを設置しているとの説明があった。今後は、必要に応じて字幕表示の操作が行える通常のリモコンを貸し出すこととし、TVの機能を限定している旨のホームページの記載削除が行われることとなり、相談者もこの対応に理解を示されたため、対応を終了した。

実際に宿泊をした方ではなく、ホームページを見て不適切な記載ではないかと相談があった事例ですが、広域専門相談員からホテル側に条例の趣旨等を説明し、事業者の理解促進と迅速な改善対応に繋げることができました。

ク 労働・雇用分野

事例 1	勤務先の社長が意地悪をしてくるという相談
相談者	精神障害のある方
相談内容	勤務先の会社の社長が意地悪をしてくる。また、声が大きく、心ない発言も多い。
対応	広域専門相談員が調整の必要性を確認したところ、特に調整を望まれなかったため、傾聴のみの対応とした。

事例 2	仕事のミスに対して厳しく指導されるという相談
相談者	精神障害のある方
相談内容	仕事のミスに対して、上司から厳しく指導されることが苦しい。職場内の相談窓口には相談しているが、どうすればよいか。
対応	相談者からは、既に職場内の相談窓口で相談をされておられたため、「府からの働きかけが必要であればいつでも行うが、改善が図られるかひとまず様子を見てはどうか」と助言したところ、それ以上の相談を望まれなかったため、対応を終了した。

労働・雇用分野では、職場での勤務条件や雇用主や上司の対応についての相談がありました。いずれの事例も、相談者の意向により具体的な調整を行うことはありませんでしたが、職場での状況や本人の障害特性によっては、就労支援機関等関係機関の支援に結びつけるよう相談活動を行うことが必要であると考えられます。

ケ その他

事例 1	高齢者の一人暮らしで不安なので安否確認をしてほしいという相談
相談者	難病の人
相談内容	難病を患っており、主治医からはいつ倒れるかわからないと言われている。独り暮らしであり、月 1 回程度でよいので安否確認をしてほしい。
対応	相談者の同意を得て、市町村及び地域包括支援センターに要配慮者対策の状況確認を行ったところ、地域包括支援センターから相談者に「難病患者訪問相談」「福祉支援員による訪問」等の制度について情報提供してもらうこととなったため、対応を終了した。

事例 2	障害のある人のいる世帯に適切な生活支援を行ってほしいという相談
相談者	知的障害のある人の支援者
相談内容	障害がある人のいる世帯が、障害年金だけで生活している。生活保護につなげるなど、市町村に適切に対応してほしい。
対応	広域専門相談員から、市町村及び生活保護を担当する府保健所に情報提供し、適切な対応を依頼した。

事例 3	精神障害のある人に親族が虐待を行っているという相談
相談者	精神障害のある人の家族
相談内容	別の親族が、障害に対して理解が無く、本人に身体的・心理的虐待を行っているため、注意してほしい。
対応	養護者による虐待が疑われる事案として、障害者虐待防止法に基づき、市町村担当課に通報した。

事例 4	難病で外出できず投票ができないという相談
相談者	難病の人
相談内容	疾病により外出できず、郵便による不在者投票制度の対象にもならないため、投票ができない。なんとかならないか。
対応	広域専門相談員が、郵便による不在者投票の対象者は法定されていることを説明し、ボランティアの活用等を提案しようとしたところ、先方から電話を切られたため、やむなく対応を終了した。

事例5	介護保険の家族介護用品給付施策を、障害者が使えないのはおかしいという相談
相談者	難病の人
相談内容	介護保険の家族介護用品給付施策を、障害者が使えないのはおかしい。
対応	障害者総合支援法サービスの日常生活用具給付制度に類似の給付があるので、福祉事務所の担当者と相談するよう情報提供をし、ご本人も納得されたため、相談を終了した。

事例6	精神障害のある人の拘置所での適切な対応についての相談
相談者	精神障害のある人の家族から話を聞いた地域相談員
相談内容	精神障害のため定期的な服薬が必要な者が拘置所に収容された。適切な投薬等がされているかご家族が心配している。
対応	ご家族の方から拘置所に連絡を取り、本人に必要な医療等の情報を伝えられてはどうか等、助言を行った。

事例7	自転車に乗った学生が車いすの通行を妨げたという相談
相談者	身体障害（肢体不自由）のある人から相談を受けた地域相談員
相談内容	イヤフォンを付けて自転車を運転している学生が、歩道をふさぐ形で信号待ちをしており、車いすの通行を妨げていた。道を空けてほしい旨を伝えると、非常に不愉快な態度を取られた。学校での条例周知や自転車マナーの教育を徹底すべき、との申出があった。
対応	広域専門相談員から学校に条例の周知と自転車マナーの向上について依頼の上、教育委員会にも報告した。この対応について地域相談員に報告し、了解を得たため対応を終了した。

事例8	障害者を対象としたパソコン教室での指導方法についての相談
相談者	発達障害のある人
相談内容	障害者を対象としたパソコン教室で、大きな声が苦手なことや手に触れて指導されることが耐えられないことを訴えたが、改善されなかった。教室はもうやめるが、パソコン教室の責任者と講師を指導してほしい。
対応	広域専門相談員からパソコン教室に相談内容を伝えた旨を、相談者に報告したところ、「伝えてもらってほっとした。元気が出てきた。伝えてもらっただけでよい」とのことだったので、パソコン教室に、障害特性に応じた配慮をお願いし、対応を終了した。

事例9	建設中のグループホームについて近隣から反対運動が起こりそうだという相談
相談者	グループホームの運営をしている人
相談内容	現在建設中のグループホームについて、近隣から反対運動が起こりそうで不安である。差別解消法や条例の内容についてどのようになっているかを知りたい。
対応	広域専門相談員から条例等の内容について説明を行い、条例のパンフレット等の資料を送付し情報提供を行った。

ここではア～クの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。

事例1, 2は、障害のある人の生活支援にかかわる相談です。条例のあっせんや助言で解決する内容ではありませんが、市町村や福祉関係機関と情報共有し、生活支援や福祉サービス利用につなげていくよう対応しました。

事例3は、障害者虐待の可能性のある相談であり、障害者虐待防止法にもとづき市町村に通報を行いました。

事例4～5は、制度にかかわる相談です。特に、事例4は障害者手帳を持たない難病の人が郵便による不在者投票の対象にならず投票ができないという相談であり、本事例では具体的な調整活動には至りませんでした。障害のある人が社会参加できるよう相談活動を行うと同時に障害のある人を排除しない制度であるかどうか検証し、必要に応じて障害のある人にとって使いやすい制度づくりを行うよう、関係機関にはたらきかける必要があると考えます。

その他にも公共マナーや障害者福祉施設の建築にかかる周辺住民の理解についての相談など、障害のある人の地域での生活にかかわる相談が寄せられており、地域全体で障害のある人への理解を広めていくことが障害のある人の暮らしやすさにつながっていくと考えます。

(3) 相談活動全体をとおして～今後の課題～

ア 相談対応能力の向上

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、2名の広域専門相談員を中心に、こうした相談への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適切な情報提供や助言、調整活動を、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等を通じ相談対応能力を向上していくことが必要です。

また、事業者との調整活動の中では、単に条例の趣旨を周知するだけでなく、障害のある人の直面しているバリアを取り除くための具体的な提案を事業者側にしていくことが重要です。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、件数は多くないものの地域相談員から広域専門相談員へ相談がつながることもあり、地域相談員と広域専門相談員の連携方法についても今後の課題となっています。

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。特に、ききとりの中から相談者への生活支援が必要であると考えられる場合もあり、相手方や周囲へ障害に対する理解を広めるはたらきかけを行うと同時に、障害のある人の暮らしをよくするという観点から、適切な相談支援や福祉サービスの利用につなげていくことも必要になります。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。

また、条例で定める特定相談以外の相談が全体の約6割（63件中37件）寄せられました。この中には、生活への不安を訴えるものや近所づきあいにおけるトラブルや悩みなどについての相談もありました。こうした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 条例の相談窓口の周知について

条例施行後の1年間で、63件の相談がありました。また、条例の内容や相談窓口について、障害のある人への周知が不足していると考えます。障害のある人やその関係者に対して、条例の趣旨や内容を周知することが必要です。

エ 事業者・府民へのはたらきかけ

寄せられた相談の中には、公共交通事業者の対応や施設のバリアフリーなど、内容が類似しているものがいくつかありました。また、調整活動の結果、事業者の対応改善を確認できても、担当者や責任者が替わると同様の状況が今後も起こる可能性があります。相談のあった事業者への調整活動はもちろんですが、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。

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対応など、障害のある人への社会の理解不足や無知が遠因となっていると思われる相談もありました。こうした相談では、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。

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27年度は、平成27年4月10日に委員会を開催し、委員会の運営、相談員の任命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27年度は、平成27年12月11日に開催し、協議会の運営、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
- ・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、障害者週間等における重点的な広報活動、障害のある人がお困りの際に必要な手助けができるサポーターを養成する「心のバリアフリーサポーター養成講座」の開催、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。

＜広報啓発の取り組み＞

① 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)

②各種広報媒体を用いた広報

- ・「府民だより(平成26年12月号)」
- ・「リビング京都(平成26年12月26日号)」
- ・「京都の労働(平成27年4・5月号)」
- ・「京都新聞憲法週間特集(平成27年5月3日)」
- ・KBSテレビ「ぼじぼじたまご(平成27年9月15日)」
- ・「府民だより(平成27年12月号)」

③KBSラジオ公開シンポジウムでの周知

- ・平成26年度 障害者週間の12/6に実施。
- ・平成27年度 障害者雇用支援月間の9/19に実施。



KBSラジオ公開シンポジウム

④障害のある人がお困りの際に必要な手助けができるサポーターを養成する「心のバリアフリーサポーター養成講座」を開催

- ・平成26年度 平成27年3月 に府内で7回開催
- ・平成27年度 平成27年10月～2月に府内で8回開催



⑤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御説を行いました。

- ・作成日：平成26年12月

⑥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ていられるよう、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。



心のバリアフリーハンドブック

【お問い合わせ先】

京都府健康福祉部障害者支援課

〒602-8570 京都市上京区下立売通新町西入藪ノ内町

TEL：075-414-4611

FAX：075-414-4597

【相談窓口（広域専門相談員）】

業務時間：平日 8 時 30 分～17 時 15 分

※ eメール・FAXでの相談は原則次の業務日に対応いたします。

TEL：075-414-4609（相談専用）

eメール：kyousei-soudan@pref.kyoto.lg.jp（相談専用）24 時間受付

FAX：075-414-4597（障害者支援課兼用）24 時間受付