

「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」の取組状況等について  
(令和 4 年度)

京 都 府  
令和 5 年 9 月

# 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) 令和4年度相談概要について		
(2) 相談件数等のクロス表		
(3) 相談事例		
(4) 相談活動のまとめ		
3 その他の活動状況	・・・	16
(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		
(3) 普及・啓発活動		
4 今後の課題	・・・	18
(1) 法律及び条例の改正について		
(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、現在においても、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（以下、「社会的障壁」と言います。）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まだまだあります。

全ての府民が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、様々な社会的障壁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、「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」と言います。）を平成26年3月に制定し平成27年4月から全面施行しました。また、「言語としての手話の普及を進めるとともに聞こえに障害のある人とない人とが支え合う社会づくり条例」を平成30年3月に制定・施行しました。これらの条例に基づき、障害のある人への理解を深めるとともに共生社会づくりを目指した取組を進めています。

国においては、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、共生社会の実現に向けた取組が進められています。令和3年6月には「障害者差別解消法の一部を改正する法律」が公布され、令和6年4月1日に施行されます。一部改正法では、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針に定める事項の追加や事業者による社会的障壁の除去の実施に係る必要かつ合理的配慮の提供の義務化などについて定められました。

国の法改正に伴い、京都府においても条例改正に向けた準備を進めています。

府民の皆さんに条例の取組状況を広く知っていただき、府民の皆さんが共生社会の実現のために何をすればよいかを考え、行動していただくきっかけになれば幸いです。

## 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、府内で発生した次に掲げる相談（特定相談）等を相談活動の対象としています。

#### ア 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

条例では、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け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	不利益取扱いをすることにより、権利利益を侵害してはならない。
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ら、「障害のある人には対応できない」という理由で、事情説明もなく入店を断る。
- ・ 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。

#### イ 合理的配慮に関すること

障害のある人が、毎日の生活を送る上で支障となる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	合理的配慮をしなければならない。
事業者	努力義務	合理的配慮を行うよう努めなければならない。 ※なお、法律上は令和3年6月4日公布の一部改正法により義務化された。令和6年4月1日に施行され、合理的配慮をしなければならないこととなる。
	↓	
	義 務	

#### 【合理的配慮の例】

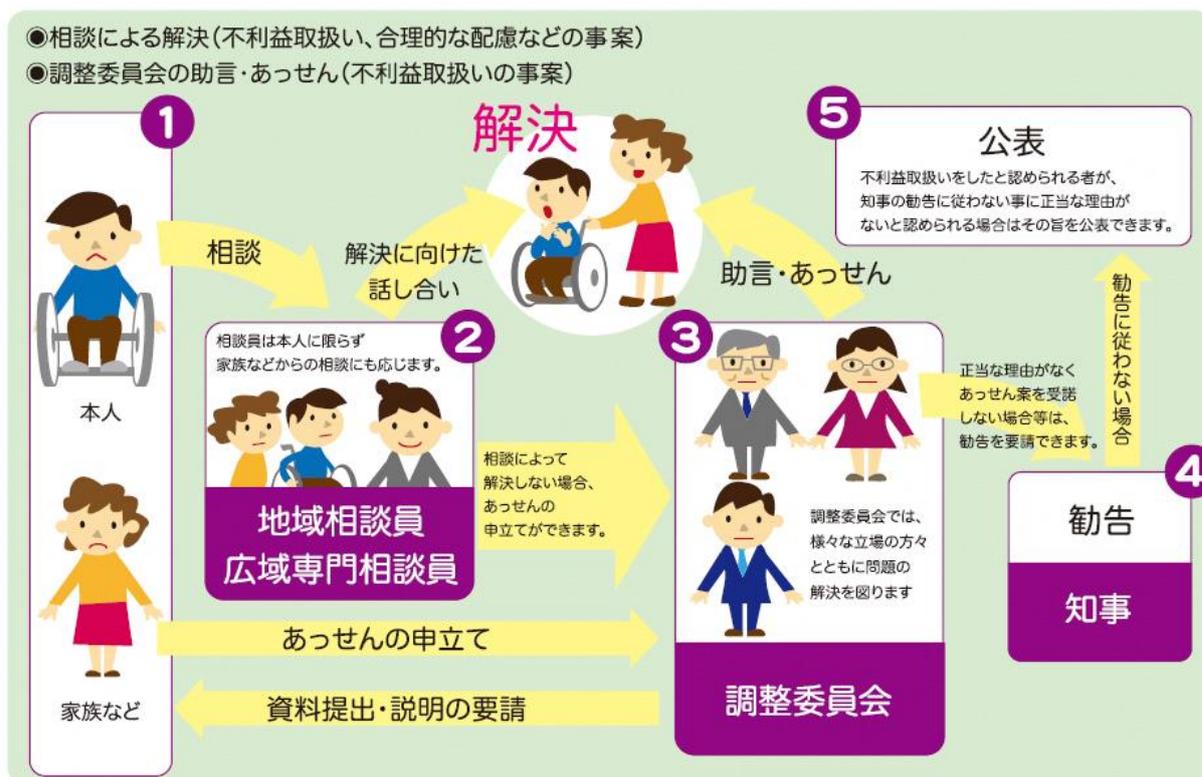
- ・ 視覚障害のある人に、メニューを声に出して読み上げたり、商品の説明をしたりする。
- ・ 聴覚障害のある人に、筆談をしてコミュニケーションを取る。
- ・ 車いすを利用している人のために、手動のドアを開閉する。
- ・ 知的障害のある人が要件や説明を理解したかどうか、丁寧に確認する。
- ・ 精神障害のある人と話す際、ゆっくりと考えて言葉を返すことができるよう焦らずに待つ。

#### ウ 障害者に不快の念を起こさせる言動に関すること

#### エ 障害者虐待に関すること

#### オ 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（令和5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213名（令和5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）	119名	} 合計 213名
・ 知的障害者相談員（条例第10条第1項第2号）	60名	
・ その他障害者の福祉の増進に関し熱意と識見をもっている者 であって知事が適当と認めるもの（条例第10条第1項第3号）	34名	

※上記の法定の各障害者相談員のほか、市町村が独自に設置する障害者相談員

（法定の相談員では対応できない精神障害、発達障害等に関する相談に対応する者）

<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			計	
		第1号	第2号	第3号		
丹後圏域	宮津市	0	2	1	3	
	京丹後市	6	6	3	15	
	伊根町	0	1	0	1	
	与謝野町	3	1	1	5	
計		9	10	5	24	
中丹圏域	福知山市	10	3	3	16	
	舞鶴市	3	2	0	5	
	綾部市	2	2	1	5	
計		15	7	4	26	
南丹圏域	亀岡市	8	4	2	14	
	南丹市	3	4	2	9	
	京丹波町	4	2	0	6	
計		15	10	4	29	
京都・乙訓圏域	京都市サブ圏域	京都市	37	16	21	74
	乙訓サブ圏域	向日市	5	0	0	5
		長岡京市	6	2	0	8
		大山崎町	0	1	0	1
計		48	19	21	88	
山城北圏域	宇治市	9	0	0	9	
	城陽市	7	3	0	10	
	八幡市	5	2	0	7	
	京田辺市	1	1	0	2	
	久御山町	1	1	0	2	
	井手町	1	1	0	2	
	宇治田原町	0	0	0	0	
計		24	8	0	32	
山城南圏域	木津川市	4	3	0	7	
	笠置町	1	1	0	2	
	和束町	1	0	0	1	
	精華町	1	1	0	2	
	南山城村	1	1	0	2	
計		8	6	0	14	
合計		119	60	34	213	

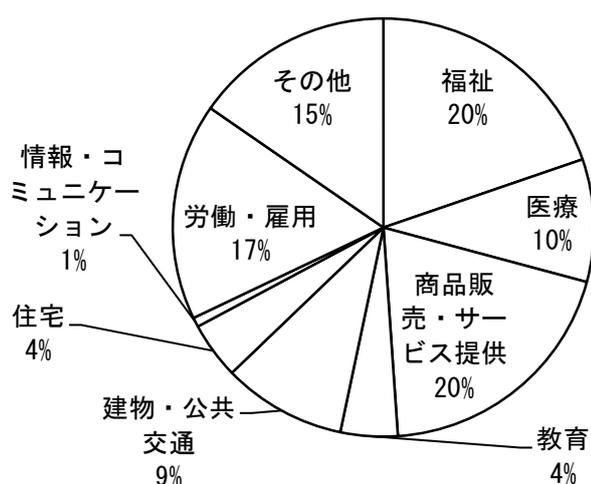
## 2 相談実績

### (1) 令和4年度相談概要について

令和4年度には、合計137件（うち前年度以前からの継続0件）の相談があり、そのうち137件について相談対応を終了しています。ここでは、その137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
令和4年度	137	0	0	137
令和3年度	129	2	0	131

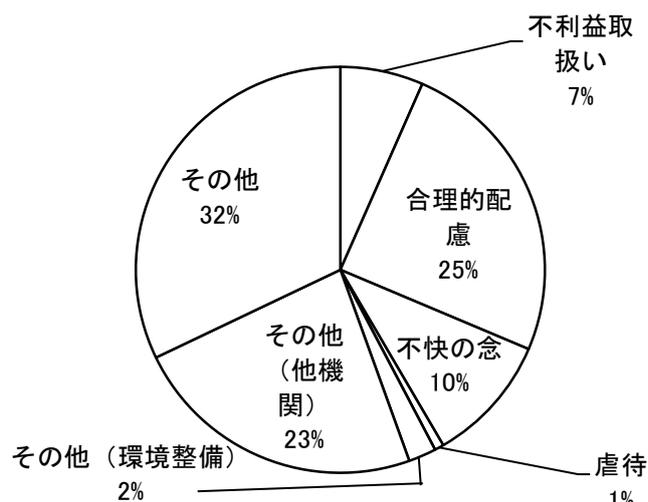
#### ア 相談分野別件数



相談分野	R4	R3
福祉分野	27	34
医療分野	13	6
商品販売・サービス提供分野	27	15
教育分野	6	7
建物・公共交通分野	13	15
住宅分野	6	8
情報・コミュニケーション分野	1	6
労働・雇用分野	23	18
その他	21	22
計	137	131

「商品販売・サービス提供」（20%）が例年最も多い「福祉分野」（20%）と並び、次いで増加傾向にある「労働・雇用」（17%）と続き、これらの分野で全体の6割近くを占めました。

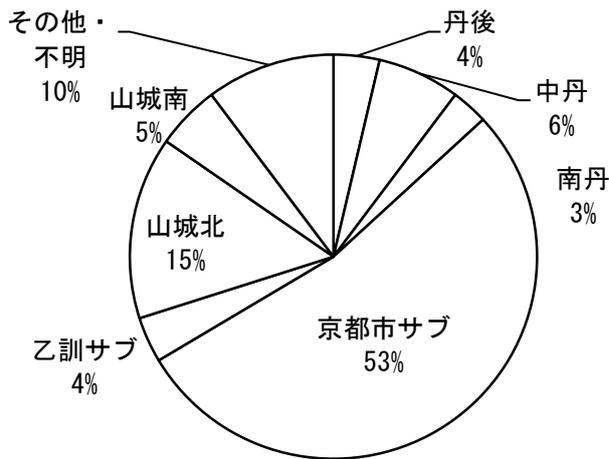
#### イ 特定相談等の種類別件数



特定相談の種類	R4	R3
不利益取扱い	9	9
合理的配慮	34	33
不快の念	14	15
虐待	1	7
特に困難な状況への適切な配慮	0	0
その他	79	67
（内訳）環境整備	3	9
他機関を紹介・連携	32	32
意見・要望・問合せ	44	26
計	137	131

条例の特定相談に該当すると考えられるものは58件（42%）でした。「その他」としては、他の機関（国、市町村、労働局等）を紹介し、連携を取って解決を図った相談、環境整備に関する相談のほか、制度に関する意見、要望、問合せなどがありました。

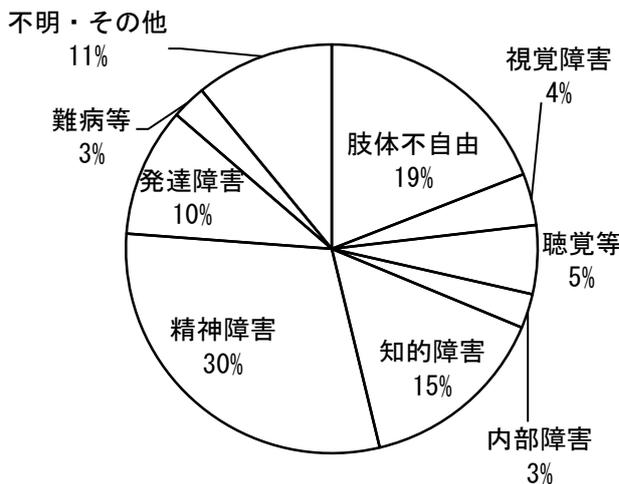
ウ 相談が発生した圏域別件数



圏域名		R4	R3
丹後圏域		5	8
中丹圏域		9	2
南丹圏域		4	7
京都乙訓圏域	京都市サブ圏域	73	72
	乙訓サブ圏域	5	12
山城北圏域		20	13
山城南圏域		7	5
その他・不明		14	12
計		137	131

発生地は、京都市サブ圏域が53%を占めました。「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。

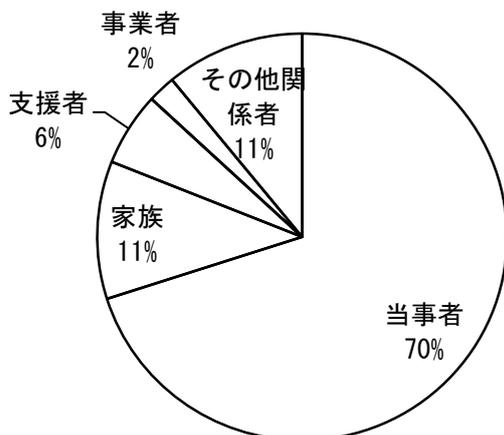
エ 相談者等の障害種別件数



障害種別	R4	R3
肢体不自由	28	27
視覚障害	6	8
聴覚・平衡機能障害	8	4
内部障害	4	4
知的障害	22	19
精神障害	44	40
発達障害	15	8
難病	4	12
その他・不明	16	9
計	147	131

発達障害と聴覚障害が増加傾向にあります。精神障害が3割を占め最も多く、次いで肢体不自由の相談者が多くなっています。  
※複数の障害種別に該当する場合がありますため、合計は相談件数と一致していません。

オ 相談者の属性件数



相談者	R4	R3
本人・当事者団体	96	87
家族	15	18
地域相談員	0	1
支援者	8	10
その他関係者等	15	7
事業者	3	8
計	137	131

例年どおり本人等からの相談が7割を占めました。

(2) 相談件数等のクロス表

ア 障害種別と相談者の属性

	当事者	家族	地域相談員	支援者	関係者	事業者	計
肢体不自由	20	4	0	1	3	0	28
視覚障害	6	0	0	0	0	0	6
聴覚・平衡機能障害	5	0	0	2	1	0	8
内部障害	3	1	0	0	0	0	4
知的障害	11	4	0	4	3	0	22
精神障害	34	5	0	1	2	2	44
発達障害	14	0	0	0	0	1	15
難病等	4	0	0	0	0	0	4
不明・その他	9	1	0	0	5	1	16
計	106	15	0	8	14	4	147

※複数の障害種別に該当する場合があるため、合計は相談件数と一致していません。

イ 障害種別と相談分野

	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	計
肢体不自由	6	1	6	1	8	0	0	3	3	28
視覚障害	1	0	4	0	0	0	0	1	0	6
聴覚・平衡機能障害	1	1	3	1	0	0	0	2	0	8
内部障害	1	1	2	0	0	0	0	0	0	4
知的障害	4	2	5	1	3	0	0	5	2	22
精神障害	10	5	4	0	1	6	0	8	10	44
発達障害	5	2	2	2	1	1	0	2	0	15
難病等	0	1	0	0	0	0	0	2	1	4
不明・その他	2	0	2	1	2	0	1	3	5	16
計	30	13	28	6	15	7	1	26	21	147

※複数の障害種別に該当する場合があるため、合計は相談件数と一致していません。

### (3) 相談事例

ここでは、令和4年度に広域専門相談員が対応した相談内容を相談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、福祉事業所や役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、相談内容に応じて適正かつ迅速な対応を心がけていますが、特に、障害のある人の生活に関わりの深い福祉関係の相談については、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	市に相談に行ったが不快であったという相談
相談者	肢体不自由のある人
相談種別	不快の念
相談内容	70歳の相談者が100歳の母の介護をしており、親子共に肢体不自由があり、介護保険を受けている。制度を利用しながらできる限り相談者が介護をしたいので、市に相談に行った際「もう特養老人ホームに入ってもらえない。」と言われ、不快であった。
対応	事実の食い違いはあったが、市の担当者に相談者の思いを伝え、相談者には市の事務事業なので指導などはできないことを伝えた上で、制度の利用のためには福祉課と話し合う必要があるため、改めて相談をし直すよう伝えた。結果、福祉サービスや介護保険サービスの利用につながったと市から報告があった。

事例1は、市の事務事業に関する相談でしたが、障害当事者の思いを所管に伝え、障害のある人のニーズにあった福祉サービスの利用につなげるための連携を図ることも相談窓口の重要な役割となっています。

事例 2	知的障害のある人が警察官から配慮のない対応をされたという相談
相談者	知的障害のある人の支援員
相談種別	合理的配慮
相談内容	近隣住民から通報を受けた警察官から自閉スペクトラム症のある人が質問を受けた時、配慮のない対応をされた。
対応	府警察本部の担当課に状況確認をしたところ、同課にも相談内容の同様の文書が送られてきており、回答する準備をしているとのことであった。障害特性への理解、法律や条例の全署員への周知、職員対応要領作成の検討を依頼し、相談者にその旨を伝えた。

事例2は、知的障害のある人に対する配慮のないという相談でしたが、行政機関において合理的配慮の提供が義務であることについての各職員の認識不足が未だにあるのが現状です。引き続き、行政機関における周知徹底を行っていきます。

事例 3	保育園の行事でコロナ対策のため合理的配慮が得られず困っているという相談
相談者	肢体不自由のある人の家族
相談種別	合理的配慮

相談内容	肢体不自由のある子と障害のない子の兄弟が通う保育園の運動会に、シングルマザーなので別居の祖母に来てもらい助けてもらおうと思っているが、コロナ対策で別居の家族はだめだと言われて困っている。
対応	園長先生と話し合いがあるとのことだったので、運動会の間中相談者が一人で兄弟の対応をすることは難しく祖母の手伝いが要ることや、コロナ対策は行うことを伝える等建設的な対話をするよう助言をした。

事例3は、新型コロナウイルス感染防止対策として保育園、幼稚園、小中高等における行事で人数制限等がされた状況下で生じた相談です。広域専門相談員は必要に応じて双方への事実確認・調整を行います。何よりも重要なことは双方当事者自身が合理的配慮について建設的な対話を行うことで、それを促すことは相談員の重要な役割です。

## イ 医療分野

医療分野では、患者である障害のある人からの様々な不安の相談がありました。

障害のある人が安心して医療が受けられるよう、医療機関に対して引き続き啓発活動を行っていきます。

事例4	診察時の筆談を断られたという相談
相談者	聴覚障害のある人
相談種別	合理的配慮
相談内容	半年前から通院していた病院で筆談を断られ、聴覚障害を理由に手話通訳者のいる病院へ行くようにと言われた。障害者への差別ではないか。
対応	病院訪問による事実確認を行い、医師の反省の思いを相談者に伝えたが納得を得られず、相談者と共に病院を訪問し、医師が反省している旨、診察時の状況や心情を直接伝え、相談者も理解した。相談者の症状に合った筆談可能な診療所の紹介を受け、診察をしてもらったとの安堵の報告が相談者からあった。

事例4は、医療機関での診察に際しての調整を求める相談でしたが、双方当事者が直接建設的に対話をしたことにより、障害のある人も診察時の状況への理解を示された部分がありました。一つひとつの相談の解決が、障害のある人が安心して医療を受けられる社会につながっていきます。

事例5	入院時に個室対応の希望は求めてよい合理的配慮に当たりそうかという相談
相談者	知的障害のある人の家族
相談種別	合理的配慮
相談内容	自閉症で重度の知的障害のある息子が歯の治療で入院して治療をするが、パニックを起こし自他共に大変なので、個室対応の配慮をお願いしたいが病院に無理を言っていることにならないか。
対応	病院の規模等の具体的事情にもよるが、本人の障害の特性を病院に理解してもらい、個室を希望すること自体は合理的配慮の提供の範疇に入るだろう旨を伝えたところ、相談者が直接病院と話し合ってみるようになった。

事例5は、知的障害のある人の家族からの相談で、当事者双方における話し合いで合理的配慮を求めていく中で、そのこと自体問題ないか、事前を知っておきたいというものでした。合理的

配慮の提供に当たっては、障害のある人と事業者等との間の建設的対話を通じて相互理解を深め、共に対応案を検討していくことが重要です。事業者にとって「その実施に伴う負担が過重でない」かどうかは個別の事案ごとに、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要になります。

#### 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、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。令和6年4月1日に施行される障害者差別解消法の一部改正法により、事業者は、障害のある人等から意思表示があった場合に、その実施に伴う負担が過重でないときに、合理的な配慮をしなければなりません。

事例 6	クレジットカードを作ろうとしたが家族の同伴を求められたという相談
相談者	視覚障害のある人
相談種別	不利益取扱い
相談内容	デパートでクレジットカードを作ろうとしたところ、家族と一緒に来てもらわないと作成できないとの条件を付けられて作成ができなかった。
対応	事業者に事実確認をしたところ、「従業員に障害を理由にそのような対応をしてはいけないことを周知している。申し訳なかった。カード担当者全員に対する法律や条例の周知の徹底と、社員全員に対する再度の教育指導をしていきたい。」と相談者に伝えてほしいとの回答があり、相談者にその旨伝えた。

事例6は、障害のある人のみに条件付けを行う不利益取扱いについての相談で、事業者としては周知をしていたとのことであったが、個々の従業員への教育を再度徹底するとの約束が得られました。令和6年4月1日に施行される障害者差別解消法の一部改正法により事業者による合理的配慮の提供が義務化されますが、事業者における個々の従業員への周知徹底が必要となります。引き続き周知・啓発活動をしてまいります。

事例 7	寺の拝観時拝観料を払っていない人には駐車場割引はないと言われたという相談
相談者	肢体不自由のある人の家族
相談種別	不利益取扱い
相談内容	寺の拝観に行ったがホームページに「拝観された方は駐車場の1時間無料券を渡す」旨の記載あったが、障害者で拝観料を払っていない人には駐車場割引はないと言われた。ホームページの表示を適切にすべき。
対応	寺の考え方については訪問して把握し、相談者に対して拝観料や拝観に伴う駐車料金の考え方を整理して伝えた。寺のホームページの表記は間もなく改められた。

事例7は、寺自体は障害のある人本人と介助または同伴の1名まで拝観料が免除されるが、別法人が経営する駐車場では割引しないことになっていたもので、ホームページからはそのことが明確には示されていなかったが、表記自体は相談があつてから間もなく改められました。

事例 8	盲導犬の入店拒否の相談
相談者	視覚障害のある人

相談種別	不利益取扱い
相談内容	盲導犬を連れてコンビニに行ったが、それまでは入店拒否をされたことがなかったのに、犬を連れて入店しないようにと言われた。
対応	コンビニのお客様窓口で架電し状況を伝えたところ、担当者から店長に連絡し、従来どおり盲導犬の受け入れをする旨の連絡があり、相談者に連絡し了解を得た。

事例8は、店舗には直営店とオーナー店があるところ、本件ではオーナーの了解の下、全国のお客様窓口から店長に連絡し、「店長自身は盲導犬の入店の拒否をしてはならないことを理解しているが、従業員にそのことが徹底できていなく、大変申し訳ない。今後速やかに従業員全員に周知する。」との回答があったとのことでした。

## エ 教育分野

教育分野では、不利益的取扱いや合理的配慮の不提供があったなどの相談がありました。障害のある子どもや学生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9	中学校の生徒が障害のある人に人権侵害をしているという相談
相談者	その他関係者
相談種別	不快の念
相談内容	私立中学校の特進コースの生徒が近くの作業所に通う障害者を嘲笑したり、タブレットで肢体不自由な障害のある人を撮影するという人権侵害が行われている。注意をしてほしい。
対応	私立中学校の所管である文教課へつなぎ、後日文教課の担当者へ確認したところ、当該私立中学校に問題の言動について伝え、生徒指導を依頼したとのことであった。

事例9は、特定の私立中学校の生徒による人権侵害行為という相談でしたが、庁内での連携により、すぐに対応が取られた事例でした。

事例10	適応障害のある大学生が配慮を受けられないという相談
相談者	発達障害のある人の家族
相談種別	合理的配慮
相談内容	大学の在学学生である息子が適応障害の診断を受けた。大学に対面授業ではなく別の方法をお願いしているが、教室で授業を受けることが前提であると言って、取り合ってくれない。どうすればよいか。
対応	私立大学における合理的配慮の提供について説明したところ、相談者から大学に配慮をして欲しいことを直接伝えるとのことだったので、建設的な話し合いをするように助言した。

事例10は、教育の場面での障害のある親からの相談でした。教育の場面でも、私立学校は事業者として、令和6年4月1日に施行される障害者差別解消法の一部改正法により合理的配慮の提供がこれまでの努力義務から法的義務化されます。今回は適用障害のある人の家族からの相談でしたが、個々のケースごとの障害の特性への理解が不可欠になります。

## オ 建物・公共交通分野

建物・公共交通分野では、建物・道路に関する相談のほか、バス、タクシーなどの公共交通機関の利用に係る相談がありました。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。

令和6年4月1日に施行される障害者差別解消法の一部改正法により、事業者は、障害のある人等から意思表示があった場合に、その実施に伴う負担が過重でないときに、合理的な配慮をしなければなりません。

事例 11	車いすで出勤途中、高校生の自転車と接触しそうで危ないという相談
相談者	肢体不自由のある人
相談種別	合理的配慮
相談内容	車いすで出勤途中、通行禁止の歩道を高校生が自転車通学をする。注意をしても無視して通って行く。学校の生徒指導の先生に言っているが、なかなか改善されない。
対応	高校に状況確認したところ、すでに生徒に指導しているとのことだったが、訪問しての条例周知活動を行うことになった。

事例 11 は、昨年度も同様の相談があった道路に関する相談で、歩道によっては市道で自転車通行を禁止するところを近くの学生が乗り入れていることもあり、車いすと自転車間の事故を避けるため、学校に連絡し、再度生徒に対して指導をしてもらう調整を行いました。

事例 12	電動車いす利用者がタクシーに乗車拒否をされたという相談
相談者	肢体不自由のある人
相談種別	不利益取扱い
相談内容	電動車いす利用者が駅でタクシーを利用しようとした際、複数のタクシー乗務員から「電動車いすは重いので、腰を痛めてしまう。」「電動車いすを入れると傷が付く。」と発言をされ、乗車できなかった。
対応	タクシー協会に事実確認を行い、法律や条例の周知活動を行ったところ、業界全体で乗車拒否のないように周知していきたいとの回答があり、その旨相談者に伝えて了解を得た。また、市の関係各課が連携して、地元のタクシー会社への周知を行ったとの連絡があった。

事例 12 は、電動車いすの重量は 30 キロくらいのものから重いもので 100 キロを超えるものまで様々な種類があるが、本件のような場合、代わりに乗車が可能なタクシーの手配を依頼できるよう市が関連の協会等と検討するとのことでした。

## カ 住宅分野

住宅分野では、障害を理由として物件の賃貸契約を断られたなどの相談がありました。障害のある人が合理的な理由がないにも関わらず不利益取扱いを受けることがないように、条例の周知や障害への理解促進を図っていく必要があります。

事例 13	精神障害があることを理由に物件を紹介してもらえなかったという相談
相談者	精神障害のある人の支援者

相談種別	不利益取扱い
相談内容	半年前に本人と共に賃貸の宅建業者を訪問し、住宅の斡旋を依頼した際、その場でオーナーに電話で精神障害者であることを言い、オーナーから物件の紹介をしてもらえなかった。差別ではないか。
対応	事業者に事実確認を行い、関係資料を送付し、法律や条例の周知を行った。同時に支援事業所支援員にも関係資料を送付し、支援者にもそのような場合への対応策を共有し、相互に協力できること確認した。

事例 13 は、住宅に関する相談でしたが、その他にも障害等を理由として物件の紹介や契約を断られたという相談が毎年数件寄せられています。個々の不動産業者や管理会社に対して条例や差別解消法の周知活動を行い、理解を深めていただくこととあわせて、宅建業の事業者向け研修等の場を活用したり、住宅課とも連携し、引き続き広く業界全体に周知を行っていきます。

#### 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、例年、合理的配慮の提供依頼をしたが対応してもらえないという相談や、音響式信号機の設置、点字ブロックの敷設に関する相談があります。聴覚や視覚に障害のある人等から問合せを受けた場合は、筆談などの視覚情報や資料の読み上げなどの音声情報を用いるなどの工夫が求められます。

#### ク 労働・雇用分野

労働・雇用分野では、小学校の教員の異動において配慮が得られないという相談や労働局へつないで欲しい等の相談がありました。障害のある人が働くうえで一人ひとりに合った配慮をすることが必要です。また、障害のある人が一人で問題を抱え込んでしまわないよう、職場において日頃からコミュニケーションを取ることが重要です。

事例 14	小学校の教員の異動において配慮が得られないという相談
相談者	肢体不自由のある人
相談種別	合理的配慮
相談内容	小学校の教員で下肢障害と難聴があり、人事異動の際、事前に管理職に転任校での合理的配慮の提供をお願いしたが、転任校は大規模校で、高学年担当の重責のある立場となった。生徒、保護者、他の先生等に迷惑をかけることになる。合理的配慮の提供をお願いしたい。
対応	教職員の人事異動の相談について所管である教職員人事課に問い合わせたところ、該当の教育委員会が対応することになるとのことで、教職員人事課に事情を説明し、対応を依頼した。

事例 15	通勤手段について配慮して欲しいという相談
相談者	精神障害のある人
相談種別	その他
相談内容	パニック障害がある。通勤時原付を利用していましたが、会社が原付での出勤を禁止された。障害者に対する合理的配慮の提供がされていない。

対 応	障害者雇用促進法により労働局の職業対策課につないだところ、相談者の働く会社からも相談を受けているとのことで、相談者と会社との話し合いに立ち会ってくれる雇用環境部均等室を紹介した。
-----	---

事例 16	職業訓練において配慮して欲しいという相談
相談者	聴覚障害のある人
相談種別	合理的配慮
相談内容	職業訓練で聴覚障害者への合理的配慮がされていない。ハローワークの職業訓練の件で面談の日程を調整してほしい。
対 応	訓練機関は京都府所管（各訓練校等）と京都労働局所管があるところ、後者の訓練機関であることが判明したので京都労働局に問い合わせ、訓練機関と調整する旨回答を得て、相談者に所管部署から連絡があることを伝えた。

事例 14・15・16 は、職場で困難に直面した障害のある人からの相談や職業訓練における配慮に関する相談でしたが、障害者差別解消法第 13 条では雇用に関することは「障害者の雇用の促進等に関する法律の定めるところによる」とされており、基本的には労働局が所管するものがありますが、教育委員会や商工労働観光部等適切な関係機関、担当課と連携して対応しました。

#### 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、その他関係者から、環境整備を含む障害のある人の日常生活にかかわる様々な相談がありました。

事例 17	知的障害のある人が運転免許試験において配慮を得られないかという相談
相談者	知的障害のある人の支援者
相談種別	その他（環境整備）
相談内容	軽度の知的障害者は教習所で技能試験に合格しても、学科試験を受ける際に試験問題の用語を理解するのに時間がかかり、わずかな点数が届かなく不合格になる。試験時間の延長や別室受験等の合理的配慮ができないか。
対 応	府警本部運転免許試験課に架電し実情を把握、個別事情は運転免許試験場で検討して対応しているとのこと。試験時間等は全国レベルの問題であり、今後対応をどうするか検討する。その旨相談者に伝えて了解を得た。

事例 17 は、全国共通の運転免許試験についての相談で安全にも関わる問題なので検討には時間がかかりますが、こういった障害当事者や支援者の声や気づきが障害のある人にとってより社会活動を円滑にする環境整備や制度を動かすことにつながっていきます。

事例 18	身体障害のある人用駐車スペースに関する補助事例はあるかという相談
相談者	その他関係者
相談種別	その他（環境整備）
相談内容	ある団体から身体障害のある人用駐車スペースに他の車が駐車してしまい利用できないので、独自のステッカーを作成するがその経費を補助してほしいという相談があった。同じような相談事例があったら教えてほしい。

対 応	同じような相談事例はないが、これまでの身体障害のある人用駐車スペースに関する事例等を相談者に伝えた。また、府のおもいやり駐車場の担当課も案内した。
-----	---

事例 18 は、条例の対象となる特定相談ではなかったが、自治体からの相談で、団体や事業者等における主体的な環境整備に関するものでした。令和6年4月1日に施行される障害者差別解消法の一部改正法により事業者による合理的配慮の提供が義務化されますので、引き続き事業者等における環境整備につながるような相談事例への対応、事例収集及び情報提供を行っていきます。

#### (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、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。

また、令和2年度からは、相談対応が終了した案件について、障害のある人に寄り添うことをモットーに、その後困難状況が改善されているか等を確認する「モニタリング」を始め、令和4年度もモニタリングをとおして、相談終結のその後にもきめ細やかな配慮を行い、相談解決の質的向上に尽力しました。

##### 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、相談対応能力の向上に努めています。

令和4年度は、近隣府県関係職員合同研修・意見交換会を Zoom で実施しました。また、京都市の担当者とは日常的に連携し、各相談について相互に意見交換できる関係を構築しています。さらに、毎月1回ふりかえりとして相談事例の検証を行い、経過、対応方針、課題などを担当者間で共有し、全体として相談対応力の向上に努めました。

##### ウ 事業者への具体的提案等

事業者に対しては、一部改正法により合理的配慮が義務化されたことの周知を行うことはもちろんですが、事業者との調整活動の中で、相談者が直面している社会的障壁を取り除くために、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働きかけることが重要となります。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調整

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、相談者の抱えている問題の所在を明確にし、関係機関と情報共有し、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（法テラス、人権相談窓口、労働局、警察本部ほか）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の相談もあります。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、対応を依頼しますが、府県ごとに相談体制が異なる場合もあるので、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 その他の活動状況

### (1) 京都府障害者相談等調整委員会の開催

#### ○ 委員会の役割

- ・ 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

#### ○ 令和4年度開催結果

- ・ 令和4年9月7日に調整委員会を開催し、相談員の任命、令和3年度の取組状況等について審議を行いました。
- ・ 令和3年度に受け付けたあっせん申立てについて、令和4年度も引き続き、令和4年4月19日、同年4月21日、同年4月26日に、あっせんを実施し、あっせん案の提示、双方当事者の受諾をもって同年5月18日に終了しました。

申立人は、発達に遅れのある子の家族であり、子が保育園に入園するまでに行った体験入園及び面接により、被申立人である事業者の能力において教育保育することができないとの判断ができなかったこと、及び、子の園での生活状況について、申立人と被申立人との間で共通の認識を十分に築けていない状況下において、入園後2ヶ月を経過していない時期に、被申立人が子に対して退園を求めるとの判断をしたことについて、被申立人が謝罪したケースです。

再発防止のため、本件あっせん事項について、個人や事業者が特定されない範囲で、調整委員会は事例集等で公表し、周知・啓発をするものです。

### (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。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。

#### ○ 令和4年度開催結果

令和5年3月14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。

区分	協議会構成団体等
学識経験者（3）	・ 加藤博史 龍谷大学名誉教授（障害者福祉） ・ 上田達子 同志社大学教授（労働法） ・ 武田康晴 華頂短期大学教授（社会福祉）
国の関係機関（3）	・ 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）	・京都市 ・市長会 ・町村会
事業者・職能団体（9）	・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）	・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）	・教育庁指導部特別支援教育課 ・健康福祉部障害者支援課

### (3) 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、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になります。

このため、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、条例の内容を分かりやすく解説したパンフレットの配布、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。

令和4年度も引き続き事例集を用いた条例の周知・啓発に注力しました。

#### ア 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等について、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。

##### <令和4年度研修・説明会実績>

市町村相談員研修会(新型コロナウイルスの影響により資料配布による。)、城陽市身体障害者協会創立 70 周年記念式典、京都府喫茶飲食生活衛生同業組合、法務省京都府人権擁護委員連合会高齢者・障がい者人権擁護委員会研修会、高齢者等入居サポーターの登録講習会(住宅課主催)、府内高等学校終了式 計6件

#### イ 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に掲載して広報・周知を行っています。

#### ウ 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を作成して窓口での配布や京都府障害者支援課のホームページに掲載して広報・周知を行っています。

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

#### エ 事例集の作成・発行・配布について

条例や障害者差別解消法が施行されて以降、多くの相談が京都府、京都市の相談窓口寄せられて

います。こうした多数の相談内容を事例集としてまとめ、障害のある人に対する差別は、常に私たちの周りでも起こりうるものとして広く府民が考えるきっかけとするとともに、多数の事例を掲載することにより、障害のある人、支援者、事業者等の手引きとして利用していただけるよう、京都市と共同で令和3年12月に「障害を理由とする差別の解消のための事例集」を作成・発行しました。条例や障害者差別解消法の概要、障害種別ごとの相談事例、京都府内における相談窓口、関連ホームページ等を掲載しています。

これまで、府関連施設(公所、府立高校、図書館等)の窓口に配架するほか、京都府内各市町村、関係団体、障害者福祉サービス事業所や、一部改正法により合理的配慮が義務化されたことから周知が重要となる府内の事業者をも対象に、計1万5千部以上を配布しました。共生社会において、障害のある人と事業者とが対等に合理的配慮について話し合い、問題を解決できることにつなげていきたいと考えています。

(※工関連 掲載ページ:<https://www.pref.kyoto.jp/shogaishien/news/jireishu.html> )

## 4 今後の課題

### (1) 法律及び条例の改正について

#### ア 障害者差別解消法の改正

令和3年6月4日に「障害者差別解消法の一部を改正する法律」が公布され、令和6年4月1日に施行することとされました。

一部改正法では、障害を理由とする差別の解消の一層の推進を図るため、事業者に対し社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をすることを義務づけるとともに、行政機関相互の連携強化を図るほか、障害を理由とする差別を解消するための支援措置を強化する措置を講ずることとされています。

#### イ 条例の改正

国の法改正に伴い京都府においても、条例改正に向けた準備を進めています。

### (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、特にコロナ禍において対面での相談員同士の交流や情報共有・交換の場の機会がなかったことを受け、相談活動につながりにくい、高齢等を理由として引き受け手が減少している等の課題があります。引き続き、相談員の資質向上に取り組む研修会等の開催や日頃の相談活動における課題や意見の共有などを通じて広域専門相談員との連携強化を図っていきます。

#### イ 市町村、関係機関等との連携強化

一部改正法第3条では新たに「国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消の促進に関して必要な施策の効率的かつ効果的な実施が促進されるよう、適切な役割分担を行うとともに、相互に連携を図りながら協力しなければならない。」と定められました。

これまでから広域専門相談員への相談は、相談者の人生に大きく関わる相談も多く、障害のあ

る人の生活支援が必要である場合には、市町村や福祉関係機関等と緊密な連携をとりながら対応してきました。令和4年の相談の中にも、条例の特定相談には当たらないものの、相談者、障害のある人は困難な状況に直面しており、市町村との連携なしには、解決策が導き出せなかったものもありました。令和6年4月1日には障害者差別解消法の一部改正法が施行されることもあり、各市町村における相談窓口の機能がますます重視されることとなるため、今後とも様々な相談に幅広く対応し、適切な情報提供や関係機関への引き継ぎを行うべく、日常的に市町村や関係機関、既存の各種相談窓口との一層の連携強化を進め情報共有や意見交換等を行っていきます。

#### ウ 府庁内担当課との連携強化

法第7条第2項では、行政機関等における合理的配慮の提供義務について定められています（条例第8条第1項でも府について同様の定めがある）。令和4年度の相談においても、教育（文化スポーツ部）、公共施設利用・住宅（建設交通部）、労働（商工労働観光部）等様々な場面で、改めて府庁内での連携を求められる相談が多くありました。引き続き、府庁内担当課に条例や障害者差別解消法への理解を求めるための周知を図っていきます。