

「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
(令和元年度)

京 都 府

目次

はじめに	・・・	2
1 相談対応について	・・・	3
(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) 令和元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	・・・	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		
(3) 普及・啓発活動		
4 今後の課題	・・・	16
(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（ここでは「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、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。

さらに京都府では、平成30年3月に「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ない人とが支え合う社会づくり条例」を施行し、聴覚障害のある人への理解を深めるとともに、聞こえの共生社会づくりを目指した取組を進めているところです。

この報告書は、条例に関する令和元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

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。

2 合理的配慮に関すること

障害のある人が、毎日の生活を送る上で支障となるバリア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】

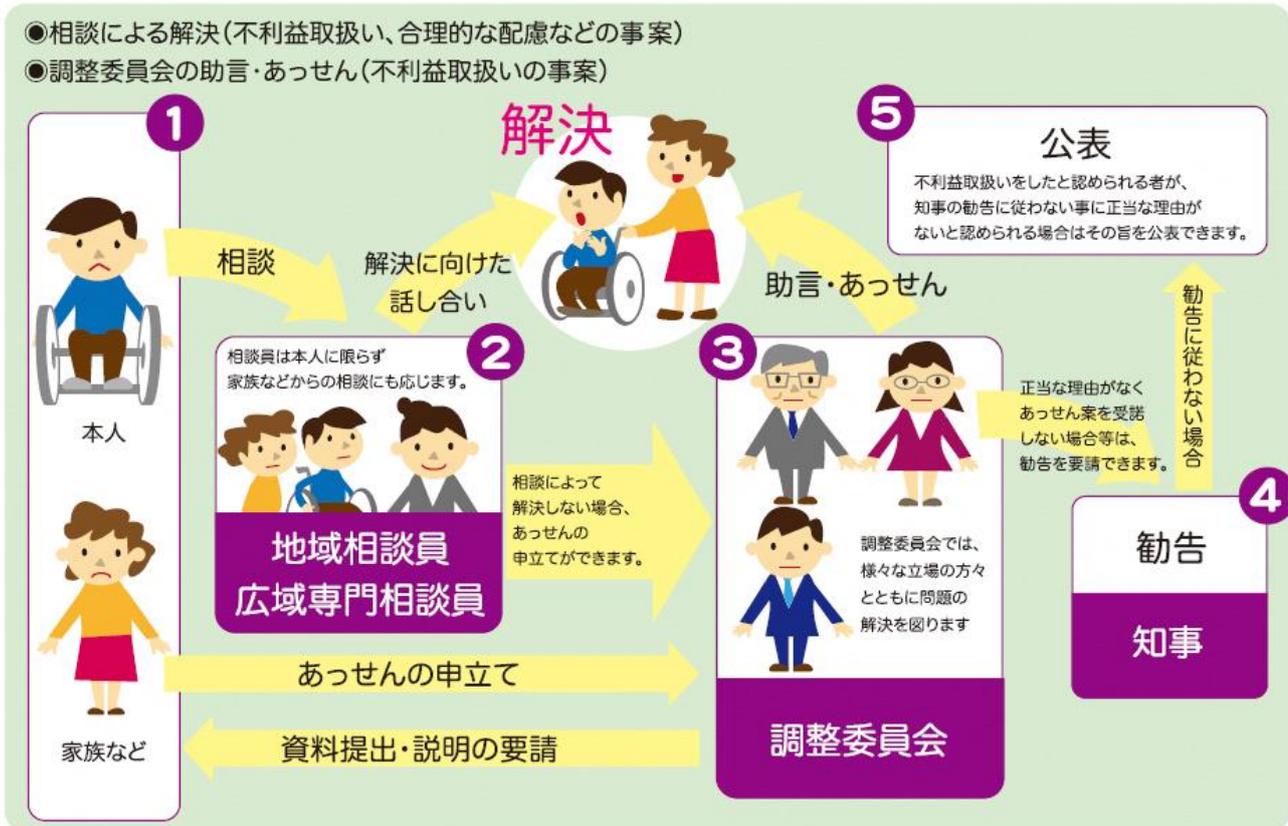
- ・ 視覚障害のある人に、メニューを声に出して読み上げたり、商品の説明をしたりする。
- ・ 聴覚障害のある人に、筆談をしてコミュニケーションをとる。
- ・ 車いすを利用している人のために、手動のドアを開閉する。
- ・ 知的障害のある人が要件や説明を理解したかどうか、丁寧に確認する。
- ・ 精神障害のある人と話す際、ゆっくりと考えて言葉を返すことができるよう、焦らずに待つ。

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。(令和2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243名(令和2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)	141名	} 合計243名
・知的障害者相談員(条例第10条第1項第2号)	65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)	37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			合計	
		第1号	第2号	第3号		
丹後圏域	宮津市	1	2	1	4	
	京丹後市	6	6	2	14	
	伊根町	1	1	0	2	
	与謝野町	3	1	1	5	
計		11	10	4	25	
中丹圏域	福知山市	8	2	5	15	
	舞鶴市	5	3	0	8	
	綾部市	2	2	1	5	
計		15	7	6	28	
南丹圏域	亀岡市	9	4	2	15	
	南丹市	3	3	1	7	
	京丹波町	6	2	0	8	
計		18	9	3	30	
京都・乙訓圏域	京都市サブ圏域	京都市	40	20	24	84
	乙訓サブ圏域	向日市	8	2	0	10
		長岡京市	7	2	0	9
		大山崎町	2	1	0	3
計		57	25	24	106	
山城北圏域	宇治市	11	0	0	11	
	城陽市	7	3	0	10	
	八幡市	4	1	0	5	
	京田辺市	3	2	0	5	
	久御山町	3	1	0	4	
	井手町	1	1	0	2	
	宇治田原町	1	0	0	1	
計		30	8	0	38	
山城南圏域	木津川市	5	3	0	8	
	笠置町	1	1	0	2	
	和束町	1	0	0	1	
	精華町	2	1	0	3	
	南山城村	1	1	0	2	
計		10	6	0	16	
合計		141	65	37	243	

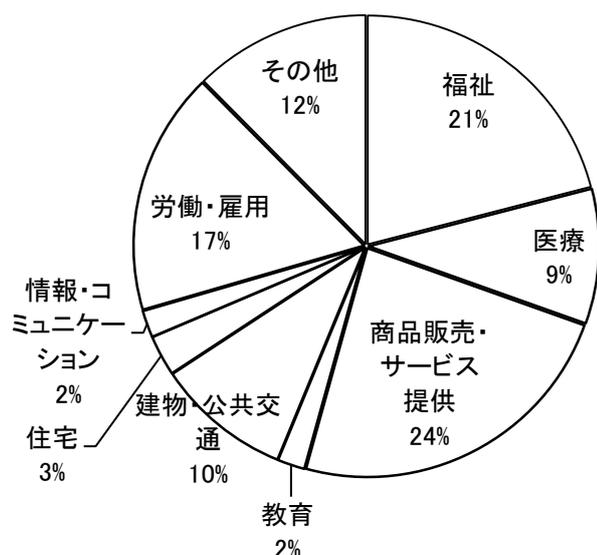
2 相談実績

(1) 令和元年度相談概要について

令和元年度には、合計110件（うち前年度以前からの継続4件）の相談があり、そのうち105件について相談対応を終了しています。ここでは、その105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
R元年度	106	4	5	105
H30年度	101	13	4	110

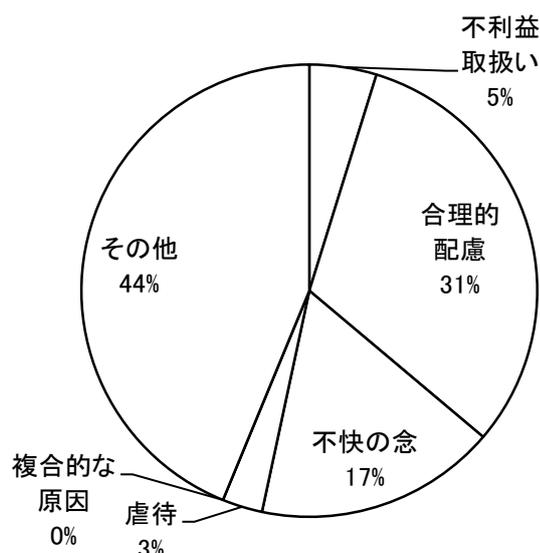
ア 相談分野別



相談分野	①件数	③⑩件数
福祉分野	22	14
医療分野	9	10
商品販売・サービス提供分野	26	17
教育分野	2	6
建物・公共交通分野	11	12
住宅分野	3	5
情報・コミュニケーション分野	2	2
労働・雇用分野	18	25
その他	12	19
合計	105	110

「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」（21%）、「労働・雇用分野」（17%）と続き、これらの分野で全体の6割強を占めました。

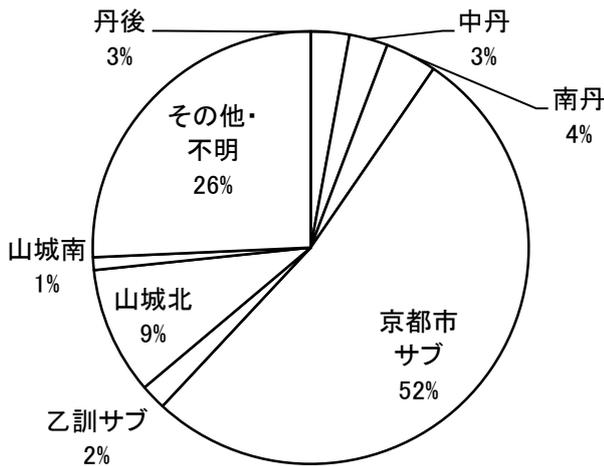
イ 特定相談等の種類別



特定相談の種類	①件数	③⑩件数
不利益取扱い	5	2
合理的配慮	33	26
不快の念	18	7
虐待	3	2
特に困難な状況への適切な配慮	0	0
その他	46	73
（内訳）意見・要望・苦情 問い合わせ	39 7	63 10
合計	105	110

条例の特定相談に該当すると考えられるものは59件（56%）でした。「その他」としては、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。

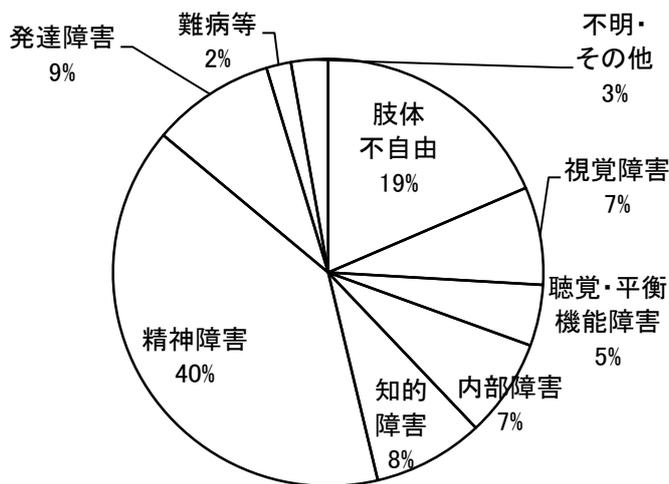
ウ 相談が発生した圏域別



圏域名		①件数	③⑩件数
丹後圏域		3	2
中丹圏域		3	3
南丹圏域		4	5
京都・乙訓圏域	京都市サブ圏域	55	59
	乙訓サブ圏域	2	6
山城北圏域		10	11
山城南圏域		1	7
その他・不明		27	17
合計		105	110

発生地は京都市サブ圏域が52%を占め、おおむね府内の人口分布（56%）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

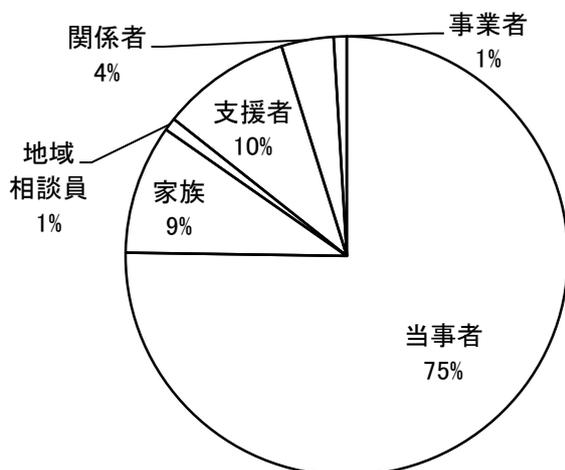


障害種別	①件数	③⑩件数
肢体不自由	20	30
視覚障害	8	5
聴覚・平衡機能障害	5	8
内部障害	8	4
知的障害	9	8
精神障害	43	38
発達障害	10	7
難病	2	6
その他・不明	3	5
合計	108	111

精神障害と発達障害が増加傾向にあり、約半数を占めています。次いで肢体不自由の方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るため、合計は相談件数と一致していません。

オ 相談者の属性



相談者	①件数	③⑩件数
本人・当事者団体	79	81
家族	10	14
地域相談員	1	1
支援者	10	5
関係者	4	5
事業者	1	4
雇用主	0	0
合計	105	110

例年同様、当事者（団体）からの相談が多くなっています。支援者からの相談件数も増加しました。

(2) 相談件数等のクロス表

ア 障害種別と相談者

	当事者	家族	地域相談員	支援者	関係者	事業者	総計
肢体不自由	17	2			1		20
視覚障害	6	1		1			8
聴覚・平衡機能障害	3			1	1		5
内部障害	6	1		1			8
知的障害	6	1		2			9
精神障害	34	2	1	5	1		43
発達障害	5	3			1	1	10
難病等	1			1			2
不明・その他	3						3
総計	81	10	1	11	4	1	108

※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 相談分野と障害種別

	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	2	3	4	1	6	1			3	20
視覚障害	1		3		1		1	1	1	8
聴覚・平衡機能障害	1		2		1		1			5
内部障害	2		2					4		8
知的障害	4		1		1	1		2		9
精神障害	11	6	10		1	1		7	7	43
発達障害	1		2	1	1			3	2	10
難病等		1	1							2
不明・その他	1		1					1		3
総計	23	10	26	2	11	3	2	18	13	108

※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、令和元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	利用している福祉サービス事業所を替わりたいという相談
相談者	精神障害のある人
相談内容	就労継続支援 B 型事業所で仕事をしているが、給料が安いので、就労継続支援 A 型事業所に替わりたい。そのことを市に何度も相談しているが、対応してくれず、どうしたらよいか。
対応	相談者はすでに近隣のほとんどの A 型・B 型事業所で勤務を経験されており、職場定着が難しく、市の担当者と支援者間で、まずは同じ職場に 3 ヶ月間定着することを課題として引き続き支援していく方向で話し合いをしていることを確認した。 相談者に、市の担当者と支援者の意向を伝えた上で、今後も市の担当者と支援者にしっかりと思いを伝えながら、就労継続に向けた支援を受けられるよう助言した。

事例 1 は、障害福祉サービス提供への不満に関する相談でしたが、相談者の職場定着を支援していくという市の担当者と支援者の思いが、相談者に十分に伝わっていない状況があったようです。広域専門相談員から相談者に、市や支援者の意向を伝えるとともに、市と支援者に対しては、引き続き相談者の思いを受け止めながら支援をしていただけるよう調整を行いました。

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、医療機関に対して、引き続き啓発活動を行っていきます。

事例 2	入院中における重度訪問介護の夜間利用を断られたという相談
相談者	難病を患う方の支援者
相談内容	難病で体を動かすことができない重度障害者が入院する際、24 時間のコミュニケーション支援が必要になる。平成 30 年度から、入院中においても重度訪問介護が利用可能となったが、現在入院中の病院から、夜間の重度訪問介護利用には対応できないと言われた。付き添いを行う家族の負担が大きいため、入院中の重度訪問介護について、終日利用できるようにしてほしい。
対応	医療相談担当課、保健所の難病担当と連携して対応。 当事者家族は在宅時から利用している重度訪問介護者による支援を希望されていたが、病院側としては夜間の介護者交替の際に安全上の問題があり、夜間帯の受入が困難であると

	<p>のことであった。</p> <p>引き続き、病院と相談者・関係者で建設的な話し合いを行い、解決策を検討していくこととなった。</p>
--	--

事例2は、医療機関における障害福祉サービス利用ができるように調整を求める相談でしたが、制度上利用が可能であるものの、受け入れる病院側の事情から、すぐの対応は難しい状況がありました。そのような場合にも、障害当事者や関係者の思いを受け止め、課題解決に向けて建設的な話し合いを行っていくことが重要となります。

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。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	イベントの参加申込を断られたという相談
相談者	聴覚障害のある人
相談内容	相談者が社会人サークルのイベントに参加申込をしたところ、主催者から「このイベントを楽しんでいただけないのではないか」と参加を断られた。相談者から、手話通訳者を同行すれば参加可能かを再度問い合わせたところ、イベント開催日後になって、主催者から参加できない旨の回答があった。
対応	当該事業者の本社は他県にあり、全国で同様のイベントを開催していることを把握したため、経済産業省に本件の調整を依頼した。その後、経済産業省から事業者に対して障害を理由とする不利益取扱は禁止されている旨の指導が行われ、事業者が理解を深めたことを確認した。

事例3は、相手方が全国展開している事業者であったことから、所管省庁である経済産業省に本社への指導を依頼しました。複数の府県にまたがるような広域的な案件も増加しており、国や他府県とも適切に連携していくことが必要となります。

事例4	物品購入契約にあたり、第三者の同席を求められたという相談
相談者	聴覚障害のある人
相談内容	ウォーターサーバーの購入をしようと思い、家電量販店で説明を聞いていたところ、店員から、身体障害者手帳を所有している方は本人単独で購入契約を行うことができないため、介護者等と一緒に来店してほしいと言われた。
対応	事業者を訪問したところ、事業者が、相談者の障害を理由として、家族や第三者の同席がないと購入契約ができない旨の説明をしていたことを確認した。 事業者に対して障害者差別解消法及び条例の内容を説明し、そのような条件付けをすることは障害を理由とする不利益取扱いに該当することを伝えたところ、事業者から相談者に謝罪の上、今後は適切な対応をされるとの回答があった。

事例4では、事業者は契約に係るトラブル防止のために家族等の立ち会いを求めたものと思われますが、そのような条件付けが不利益取扱いに該当するという認識していないケースは少なくありません。引き続き、障害者差別解消法や条例の周知を行っていく必要があります。

事例5	点字ブロック上に自転車が停まっているという相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	よく利用する小売店で、道路から店の入口まで点字ブロックが敷かれているが、点字ブロック上に客の自転車が停まっていて、通れなくて困ることが多い。
対応	事業者に相談内容を伝えたところ、対応方法を検討される旨の回答があり、後日「点字ブロック上には駐輪しないでください」との掲示がされていることを確認した。

事例6	店員の対応が不快だったという相談
相談者	精神障害のある人
相談内容	携帯会社に手続きに行った時、店員が私に向かって話をせずに同行者にばかり話しかけ、とても不快だった。
対応	事業者に相談者の思いを伝えたところ、担当者から「相談者に対して、不快な思いをさせてしまった。今後は気をつけて対応したいと思う。」との回答があり、相談者に伝えた。

事例5・6は、事業者への合理的配慮を求める相談でした。障害のある人それぞれの状況に合わせ、どのような対応が望ましいか考えていく必要があります。

エ 教育分野

教育分野では、合理的配慮の提供が受けられなかったなどの相談がありました。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7	P T Aとの関係で不快な思いをされたという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	相談者は身体障害があるため子どもの学校のP T A役員を引き受けることができず、それが理由でP T A役員から嫌がらせがある。自分の子どもも、P T A役員の子どもからいじめを受けている。
対応	市教育委員会に調整を依頼した。相談者と校長、P T A役員、P T A構成員が参加する話し合いの場が持たれ、相談者が他の保護者に対して、P T A活動に参加できないことを説明して理解を求めた。その後教育委員会を通じて、特に問題が発生していないことを確認した。

事例7では、学校主導で関係者が集まって話ができる場が設定され、問題解決につながりました。また、その場で相談者自らが説明されたこともあり、障害のある人へ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、バス、タクシーなどの公共交通機関の利用に係る相談や、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、事業者側には、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 8	新幹線のチケット受取りに関する相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	事前に新幹線の身体障害者用座席を予約していても、駅の有人窓口でしかチケットを受け取れない。大きな駅では観光客などが多く並ぶので順番待ちが長く、予約していた新幹線に乗れないことがあった。対応を改善してほしい。
対応	鉄道会社に対し、合理的配慮の提供について依頼したところ、今後個別対応やシステム変更等の環境整備も含め、改善について検討していく旨の回答を得た。

事例 8 は、新幹線のチケット受取方法の改善に係る要望でしたが、システム改修等の過重な負担が生じる場合であっても、代替手段の検討など、丁寧な対応が求められます。

事例 9	点字ブロックがふさがれているという相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	市営地下鉄駅構内を移動する際に、点字ブロックの上に物が置いてあったり人が立っていたり道がふさがれていたりして、乗降口にたどり着けず、電車に乗り遅れてしまうことがあった。
対応	市営地下鉄を管轄する京都市に対応を依頼した。その後、地下鉄駅利用者に対する構内放送において、点字ブロック上は空けておくよう注意を促すアナウンスが追加されることとなった。

事例 9 は、事例 5 と同様に点字ブロックがふさがれているとの相談でした。点字ブロックの役割や重要性についての認識を深めていただくことが重要となります。

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。障害のある人たちが、合理的な理由がないにも関わらず不利益な取扱いを受けることがないように、条例の周知・障害への理解促進を図っていく必要があります。

事例 10	物件の紹介を断られたという相談
相談者	知的障害のある人の支援者
相談内容	知的障害者の一人暮らし用物件を探そうと不動産業者に同行した際、障害を理由に住宅を紹介してもらえなかった。
対応	事業者の本社を訪問し、障害を理由に住宅の紹介を行わないことは不利益取扱いに該当する可能性があることを伝え、障害者差別解消法・条例の説明をして事業者の理解を促した。

事例 11	物件の契約を断られたという相談
相談者	精神障害のある人
相談内容	不動産業者に、相談者に双極性障害があること、生活保護を受けていることを伝え、その上で受入可能な物件を紹介してもらったが、契約の段階で断られた。
対応	相談者が匿名を希望されたため、障害を理由とした不利益取扱いに関する事実の確認はできなかったが、今後不動産関係団体等を通じて障害者差別解消法・条例の周知をすることで、相談者の了解を得た。

事例10・11は、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でした。類似の相談が毎年数件寄せられており、個々の不動産業者や管理会社に対して障害者差別解消法や条例の周知活動を実施し、理解を深めていただくことはもちろん、宅建業の事業者向け研修等の場を活用し、広く業界全体に周知を行っていく必要があると考えています。

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、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がありました。視覚や聴覚に障害のある人から問合せを受けた場合等は、資料の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るなどの工夫が求められます。

事例12	オリンピック聖火リレーの参加申込方法に関する相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	オリンピック聖火リレー参加の応募方法が電子申請のみとなっており、視覚障害がある人は入力ができず困っている。視覚障害者も申し込めるように、合理的配慮をお願いしたい。
対応	オリンピック聖火リレー実行委員会の事務局に確認したところ、申込方法は全国統一のシステムによる電子申請のみとなっているが、事務局に申し出いただければ、代理入力等の個別対応が可能であるとの回答があった。

事例12では、申込方法の変更自体は困難でしたが、事務局が代替案の提案を行うことで相談者の希望に沿った対応がされました。双方の状況に応じ、一緒に良い方法を考えていくことが大切です。

ク 労働・雇用分野

労働・雇用分野では、業務上障害に配慮してもらえないという相談が複数ありました。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13	採用時研修における合理的配慮に関する相談
相談者	内部障害のある人
相談内容	障害者枠で採用され、1ヶ月間の合宿型研修で毎日ランニングがある。相談者は内部障害があり、ペースメーカーをつけているため配慮をお願いしたいが、どうすればよいか。
対応	相談者から研修担当者に対し、職場における合理的配慮の提供について相談されるように助言した。後日、相談者から、合理的配慮としてランニングは免除されたとの報告があった。

事例13では、相談者が自身の状況を説明し、職場における合理的配慮の提供を申し出たことにより、周囲も相談者への理解を深め、適切な配慮を受けることができました。

ケ その他

A～K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 4	期日前投票宣誓書における表記について、不快な思いをしたという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	期日前投票のための宣誓書の事由欄で、「身体障害等のため歩行困難」と「刑事施設等に収容」の項目が、同列に表記されている。身体障害者にとっては不快な表記であり、改善してほしい。
対応	期日前投票宣誓書については、府選挙管理委員会が標準様式を作成して市町村に配布していることから、相談者の意向を伝えたところ、同様の記載があった他の様式も含め、様式を変更した旨の報告があった。

事例14では、障害のある人からの不快な思いをきっかけに、今回の対応につながりました。この件に限らず、既存の様式や仕組みについても、問題がないか常に意識しておくことが大切です。

(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、平成30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。

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。

令和元年度は、近隣府県や京都市の担当者との合同研修会・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、全体として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 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

- ・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

○令和元年度開催結果

令和元年8月27日に意見聴取会議を開催し、その後相談員の任命、平成30年度の実績状況等について書面審議を行いました。

(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。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。

○令和元年度開催結果

令和2年2月5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。

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。

＜令和元年度研修・説明会実績＞

市町村相談員研修会（令和元年11月12日）ほか 計7回

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での広報・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。

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

4 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

令和元年度の新規相談受付件数は計106件でした。条例施行後5年が経過したことにより条例の相談窓口について周知が進み、相談件数は年間100件超で推移していますが、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。今後も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していきます。

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ています。

また、障害者差別解消法や条例は、事業者に対して不利益取扱いの禁止や合理的配慮の提供を求めていることから、障害のある人に対する近隣住民からの差別的な発言に係る相談など、相手方が事業者ではないものについては、広域専門相談員が直接調整活動を行うことが難しい状況にあります。そのため、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ていくことが、より重要になっています。

平成31年4月で障害者差別解消法の施行から3年が経過し、内閣府の障害者政策委員会において、その施行状況から判明してきた制度や運用の不十分な点等の見直しに関する議論がなされ、令和2年6月に意見書が取りまとめられました。国において、事業者による合理的配慮の提供の義務化等について検討がされているところであり、京都府においても、国の検討状況を参考にしながら、より社会の変化等に対応した取組を進めていきます。

(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、相談員同士の交流や情報共有・交換の場が不足しており、相談活動につながりにくい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機会において、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

障害者差別解消法の施行により、府内市町村にも障害者差別に関する相談体制を整備することが求められており、市町村の取組状況・課題等の把握や、府と市町村との連携強化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っていくことが必要なため、今後も市町村や関係機関、既存の各種相談窓口、近隣府県等との一層の連携強化を進めていくために、情報共有や意見交換等を行っていきます。