

「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3年度)

京 都 府  
令和4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3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（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、「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、公布の日から3年を超えない範囲内において施行することとされています。改正後の法律では、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。

これを受け、京都府においても、条例改正に向けた準備を進めているところです。

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。

#### 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。 ※なお、法律上は、令和3年6月公布の一部改正法により、「義務」化されました。

#### 【合理的配慮の例】

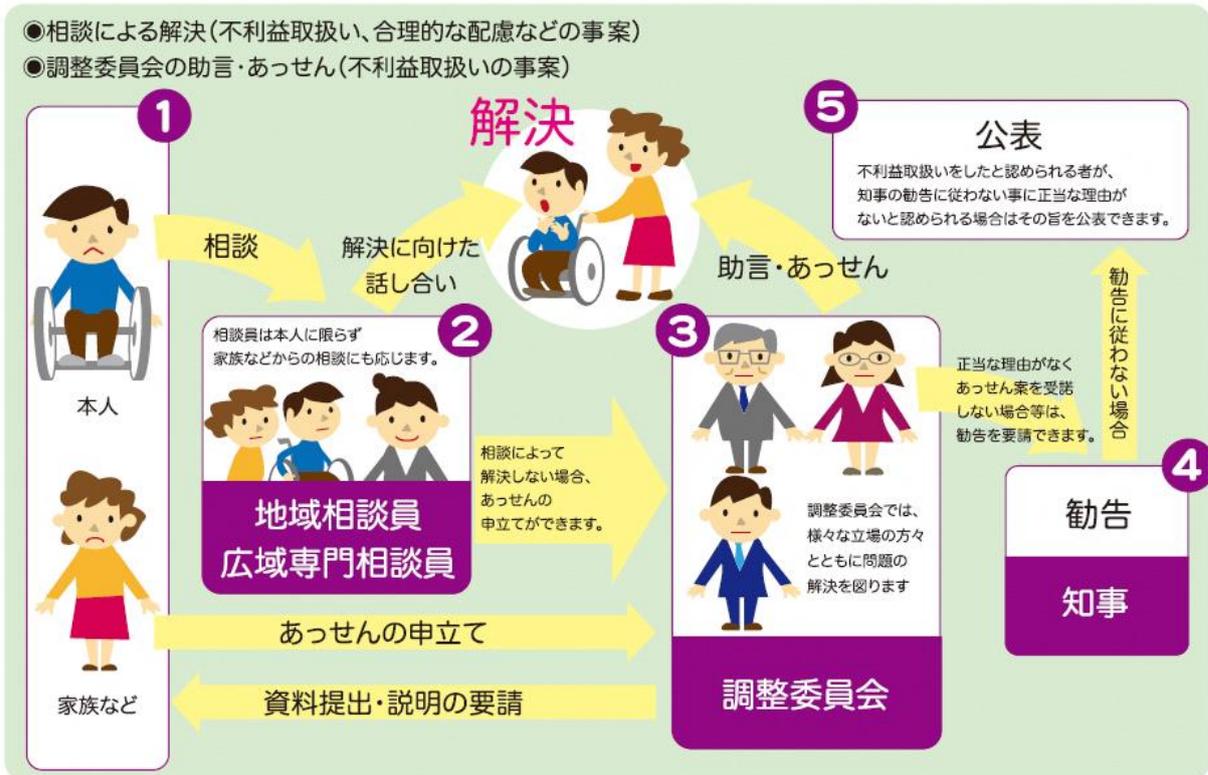
- ・ 視覚障害のある人に、メニューを声に出して読み上げたり、商品の説明をしたりする。
- ・ 聴覚障害のある人に、筆談をしてコミュニケーションをとる。
- ・ 車いすを利用している人のために、手動のドアを開閉する。
- ・ 知的障害のある人が要件や説明を理解したかどうか、丁寧に確認する。
- ・ 精神障害のある人と話す際、ゆっくりと考えて言葉を返すことができるよう焦らずに待つ。

#### 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4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227名(令和4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)	132名	} 合計 227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)	35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	2	2	1	5	
	京丹後市	6	6	3	15	
	伊根町	1	1	0	2	
	与謝野町	3	1	1	5	
計		12	10	5	27	
中丹圏域	福知山市	9	3	4	16	
	舞鶴市	5	2	0	7	
	綾部市	2	2	1	5	
計		16	7	5	28	
南丹圏域	亀岡市	10	4	2	16	
	南丹市	3	3	2	8	
	京丹波町	3	2	0	5	
計		16	9	4	29	
京都・乙訓圏域	京都市サブ圏域	京都市	35	16	21	72
	乙訓サブ圏域	向日市	7	1	0	8
		長岡京市	7	2	0	9
		大山崎町	1	1	0	2
計		50	20	21	91	
山城北圏域	宇治市	10	0	0	10	
	城陽市	7	3	0	10	
	八幡市	5	1	0	5	
	京田辺市	2	2	0	2	
	久御山町	3	1	0	3	
	井手町	1	1	0	2	
	宇治田原町	1	0	0	1	
計		29	8	0	37	
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	2	1	0	3	
	南山城村	1	1	0	2	
計		9	6	0	15	
合計		132	60	35	227	

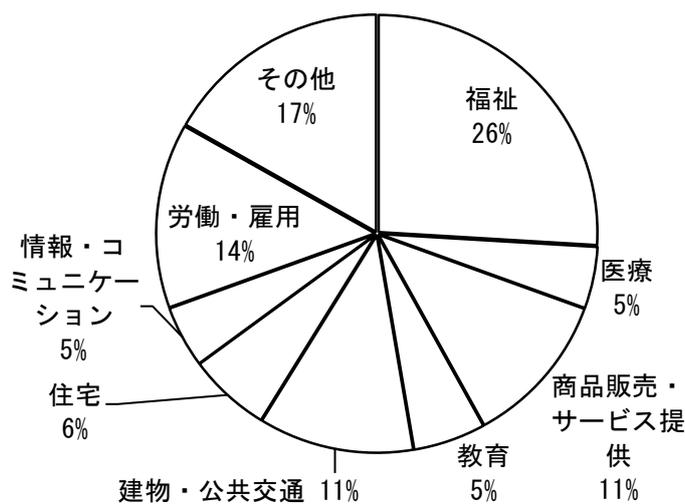
## 2 相談実績

### (1) 令和3年度相談概要について

令和3年度には、合計131件（うち前年度以前からの継続2件）の相談があり、そのうち131件について相談対応を終了しています。ここでは、その131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3年度	129	2	0	131
令和2年度	90	5	2	93

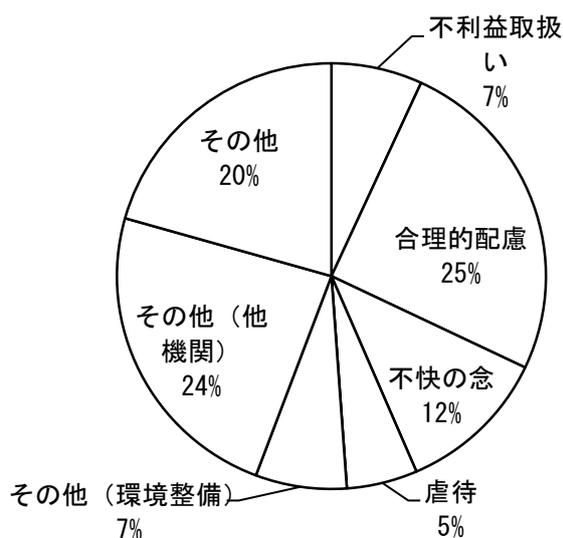
#### ア 相談分野別件数



相談分野	R3	R2
福祉分野	34	25
医療分野	6	5
商品販売・サービス提供分野	15	19
教育分野	7	3
建物・公共交通分野	15	11
住宅分野	8	6
情報・コミュニケーション分野	6	2
労働・雇用分野	18	10
その他	22	12
計	131	93

例年どおり「福祉分野」(26%)が最も多く、次いで「その他」(17%)、増加傾向にある「労働・雇用」(14%)と続き、これらの分野で全体の6割近くを占めました。

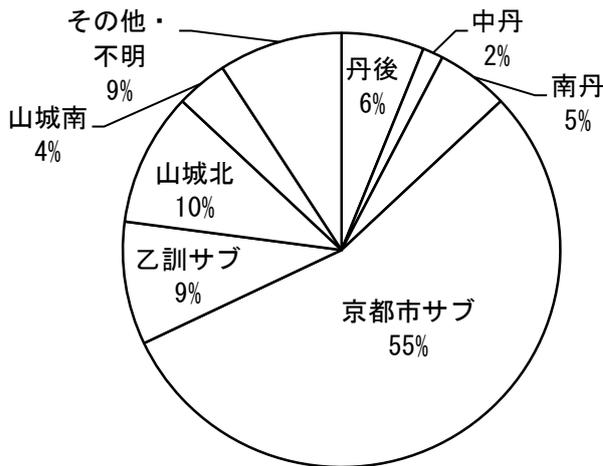
#### イ 特定相談等の種類別件数



特定相談の種類	R3	R2
不利益取扱い	9	3
合理的配慮	33	27
不快感	15	7
虐待	7	3
特に困難な状況への適切な配慮	0	1
その他	67	52
(内訳) 環境整備	9	
他機関を紹介・連携	32	
意見・要望・問合せ	26	
計	131	93

条例の特定相談に該当すると考えられるものは64件(49%)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。

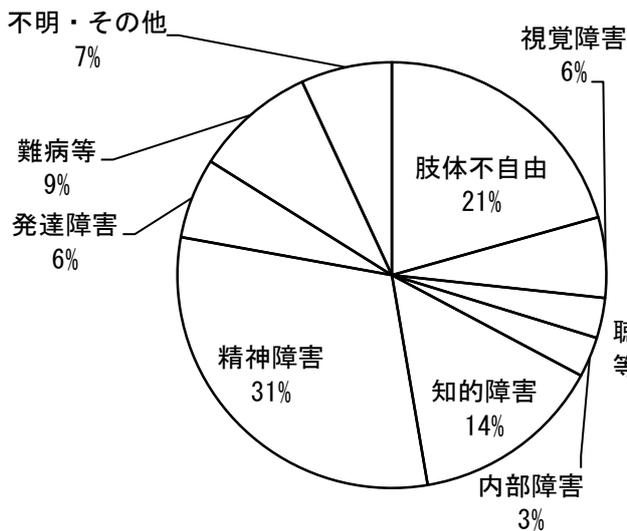
ウ 相談が発生した圏域別件数



圏域名		R3	R2
丹後圏域		8	5
中丹圏域		2	1
南丹圏域		7	5
京都乙訓圏域	京都市サブ圏域	72	59
	乙訓サブ圏域	12	0
山城北圏域		13	8
山城南圏域		5	7
その他・不明		12	8
計		131	93

発生地は、京都市サブ圏域が55%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。

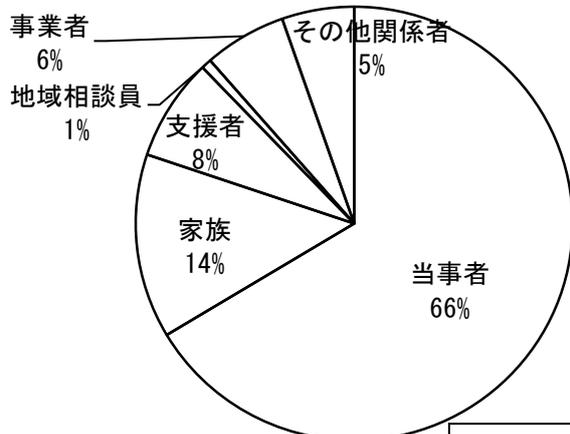
エ 相談者等の障害種別件数



障害種別	R3	R2
肢体不自由	27	17
視覚障害	8	12
聴覚・平衡機能障害	4	8
内部障害	4	2
知的障害	19	12
精神障害	40	27
発達障害	8	2
難病	12	5
その他・不明	9	8
計	131	93

発達障害と難病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。

オ 相談者の属性件数



相談者	R3	R2
本人・当事者団体	87	65
家族	18	11
地域相談員	1	1
支援者	10	9
関係者	7	7
事業者	8	0
計	131	93

本人等からの相談が多いが、事業者からの相談が増加しました。

(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	21	4	1	1			27
視覚障害	2			3	1	2	8
聴覚・平衡機能障害	2	1			1		4
内部障害	3	1					4
知的障害	12	4		2	1		19
精神障害	32	4		1	2	1	40
発達障害	5	2		1			8
難病等	7	1		2	1	1	12
不明・その他	3	1			1	4	9
計	87	18	1	10	7	8	131

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	4	2	5	2	9	2		1	2	27
視覚障害		2	2		2		2			8
聴覚・平衡機能障害	1				1		1		1	4
内部障害	1						1	1	1	4
知的障害	7		1	2	2			4	3	19
精神障害	15	1	3	2		6	2	5	6	40
発達障害	2			1				3	2	8
難病等	3		4						5	12
不明・その他	1	1			1			4	2	9
計	34	6	15	7	15	8	6	18	22	131

### (3) 相談事例

ここでは、令和3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。令和3年度の特徴の一つとして、長引くコロナ禍における新型コロナウイルスの影響による相談事例があったことが挙げられます。

#### 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、障害者を受け入れたいがどのように対応したらよいか、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	福祉乗車証を見せるために友だちと別の改札口を通るのが辛いという相談
相談者	精神障害のある人の家族
相談種別	不利益取扱い
相談内容	精神障害のある18歳の子が、友だちに障害のことを話していないため、通学時にバスと地下鉄を利用しているが、福祉乗車証を見せるために駅員がいる別の改札口を通らなければならないのが辛いと言っている。ICカードにして欲しい。
対応	京都市のバス、地下鉄への要望なので市の障害者福祉担当課に対応を依頼したところ、担当者から相談者に連絡することになった。

事例1は、福祉乗車証のあり方に関する相談でしたが、障害者が利用する制度が本当に当事者のニーズに合ったものであるかを行政は検証し続けることが常に必要です。障害当事者の声や気づきを所管に確実に届け、障害者にとってより利用しやすい福祉制度の整備につなげるため、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	障害者の通所の受け入れについてどのように対応すればよいかという相談
相談者	事業者
相談種別	合理的配慮
相談内容	知的障害と視覚障害がある人が作業所へ通所されるにあたり、送迎を依頼された。送迎を前提としていないので、受け入れにあたりどのように対応をすればよいか。試行的に通われ、作業は可能であった。
対応	入所の契約がどうなっているか確認すること、送迎以外の作業環境等についても検討するよう助言したところ、契約書に送迎は必要な場合に行うと書かれていることがわかり、対応する方向で検討することとなった。

事例2は、事業者からの合理的配慮に関する相談でしたが、差別解消法の一部改正により、今後ますます同様の相談が増えることが予想されます。事業者にとって過重な負担がない範囲での合理的配慮を求め、調整を行っていきます。

事例 3	障害特性でマスクを付けられないという相談
相談者	発達障害のある人の支援者

相談種別	合理的配慮
相談内容	感覚過敏症の児童がマスクを付けられないので困っている。感覚過敏でマスクが付けられないことが伝わるバッチ等は出していないか。
対応	府では缶バッチ等は作成していないが、マスク等の着用が困難である発達障害の特性への理解について周知・啓発している旨回答した。

事例3は、新型コロナウイルス感染防止対策として広くマスクの着用が求められるようになった状況下で生じた相談です。現在では理解も進みつつありますが、特に、精神障害・発達障害のある人で、触覚・嗅覚等の感覚過敏といった障害特性により、マスク等の着用が困難な状態にあることについて理解が得られないことがまだまだあります。引き続き、理解を求め、周知・啓発をします。

## イ 医療分野

医療分野では、コロナ禍ならではの相談などもありました。

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	盲導犬同伴の受診を断られたという相談
相談者	視覚障害のある人の支援者
相談種別	不利益取扱い
相談内容	視覚障害者が病院へ受診した際、盲導犬は病院の屋外で待機するよう言われた。補助犬法は医療機関の盲導犬同伴の受け入れを義務として定めている。盲導犬同伴の受診を拒否することは差別ではないか。
対応	病院に事実確認したところ、病院が狭く、アレルギーを有する患者への配慮もあり、また、相談者の配偶者も同行していたので、盲導犬は屋外で待機してもらったとのことであった。現場の状況確認と条例の周知のため、市の担当者と共に病院を訪問し、「今後は事前に予約をしてもらった場合は盲導犬同伴で受診できるように対応していく。」との回答を得た。

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、医療機関が法律や条例を理解され、今後は適切に対応されることになりました。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	PCR検査会場で筆談を断られたという相談
相談者	視覚障害のある人の支援者
相談種別	不利益取扱い
相談内容	視覚障害にある人が無料PCR検査を受けるために薬局へ行って、申込書の代筆を頼んだが断られ、PCR検査を受けられなかった。
対応	PCR検査会場の薬局とその本店に連絡し、障害者に対する不利益取扱いにあたる可能性があることを伝えたところ、今後改めるとの回答を得た。条例と差別解消法の周知・啓発を行った。

事例5は、新型コロナウイルス感染症が広がる中での相談で、陽性か否か検査するという医療における場面で、障害者が適切な対応が受けられないという事態はあってはならないことです。

## 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、障害を理由に入店や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。事業者は、障害のある人の思いを聴き、過重な負担がない範囲で、合理的な配慮を行うことが必要です。

事例 6	車いすで釣り船に乗船できなかったという相談
相談者	肢体不自由の人
相談種別	不利益取扱い
相談内容	同じ釣り船事業者の釣り船に、1回目は車いすで乗船できたのに、2回目は乗船できなかった。障害者に対する差別ではないか。条例について、広く周知して欲しい。
対応	府の担当課に連絡し、調整のうえ、遊漁船関連協会主催の遊漁船業務研修に条例と差別解消法の周知のため出講した。また、関係団体にパンフレットの配架と周知を依頼した。

事例6で相談者は、安全性のこともあるので、無理にでも乗せて欲しいと希望しているのではなく、事業者に残念な思いを理解してもらいたいとのことで、障害者への理解や条例の周知を依頼するものでした。

事例 7	イベント時の車いすでの来店は1週間前に連絡するように言われたという相談
相談者	肢体不自由の人
相談種別	合理的配慮
相談内容	車いす利用者が書店の2階で開催されるイベントに子と一緒に参加しようとしたところ、「車いすで来られる方は、1週間前に連絡いただき、その時に参加できるか判断する。」と言われた。差別ではないか。
対応	店舗の責任者に事実確認したところ、事前連絡を求めたのは、会場の整備に従業員を確保してシフトを組む必要があるため伝えたとのことだったので、合理的配慮の不提供にあたらないことを相談者に伝え、了解された。

事例7では、障害者から配慮として、車いすを2階へ持ち上げを求められ、店舗ではそのとおりの対応したもので、その上でイベント時は事前の連絡があれば従業員も確保し、よりスムーズな対応ができたであろうことから、上記のような発言があったことがわかりました。

今後とも、障害のある人と事業者の双方から事情を丁寧に聴き取りし、事業者にとって過重な負担がない範囲での合理的配慮を求め、調整を行っていきます。

事例 8	店員の対応が不快だったという相談
相談者	知的障害と肢体不自由の人
相談種別	その他
相談内容	仕事帰りに携帯電話販売店に寄り携帯を見ていたら、店の人から「警察を呼ぶよ。」と言われ、しんどかった。障害者に対する差別ではないか。
対応	相談者に詳しく状況を確認したところ、用事なく1時間以上にわたり店内にいたとのことだったので、用事がないにも係わらずあまり長く居ると、不審者と誤解されることもあることや、よく行く店舗には障害のことを理解してもらい必要もあるの

	で、支援者に相談するように助言した。
--	--------------------

事例8は、相談者の思いを丁寧に聴き取る中で、障害を理由とする差別についての相談ではないことがわかったため、条例で対象としている特定相談には当たらないことを丁寧に説明して理解を求め、今後同じ店舗に立ち寄る際はどうしたらよいかを相談者と共に考えました。

## エ 教育分野

教育分野では、不利益的取扱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・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	高校受験を断られたという相談
相談者	肢体不自由の人の家族
相談種別	不利益取扱い
相談内容	身体障害者の子が市の私立高校受験を希望しているが、家族や支援者がトイレ介助等はすると言っても、複数の高校からエレベーターの未設置やヘルパーの同行は困る等を理由に断られた。
対応	今までと同じ説明ならば各高校からの説明は不要だが、条例の周知を希望することで、文教課と情報共有をし、文教課から各高校への事実確認を行った。各高校の校長が参加する校長会にて本件の説明と条例の周知活動を行った。

事例9は、私立高校の受験自体を断られたという相談であり、所管での対応となったが、相談者は条例の周知を希望されていたので、広く周知活動を行いました。

事例 10	子どものための面談で親が配慮を拒否されたという相談
相談者	肢体不自由の人
相談種別	合理的配慮
相談内容	子どもの小学校の校長や教頭と話をした時、手が不自由なので話の内容のメモを書いて欲しいと依頼したが拒否された。
対応	京都都市教育委員会事務局に相談要旨を伝えて対応を依頼し、相談者にその旨伝え、了解された。

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。教育の場面では、障害のある子どものみならず、その子のための面談等における障害のある親への配慮もまた子どもの教育のために必要となることがあります。

## 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。

事業者側には、障害のある人から何らかの配慮を求められた場合には、過重な負担がない範囲で、合理的配慮を行うことを求められています。

事例 11	車いす利用者への対応としてどのように改善すればよいかという相談
-------	---------------------------------

相談者	事業者
相談種別	その他（環境整備）
相談内容	劇場の車いす利用者の来館案内についてHPやチケット申し込み時の案内について、どのように改善すればよいか教えてほしい。
対応	当該劇場は建物を借用しているため、独自で改修ができないが、京都市建築物等のバリアフリーの促進に関する条例（整備マニュアル）を参考にお知らせした。また車いす予約者の案内については必要な箇所の訂正を助言した。

事例 11 は、事業者からの建物に関する相談でしたが、建物のバリアフリー化やエレベーターの整備には相当程度以上の経済的負担が生じるため、過重な負担がない範囲内から始められる対応を市の担当者とも連携し、相談者と共に考えました。

事例 12	歩道を車いすで通行していると自転車が乗り入れて来て危ないという相談
相談者	肢体不自由の人
相談種別	その他
相談内容	歩道を車いすで通勤しているが、学生や地域住民が歩道に自転車で乗入れるため、危ないので注意をして欲しい。
対応	道路を管轄する市の担当者に、対策を取れないか依頼したところ、警察と相談し、歩道の電柱に注意喚起の掲示をする方向になったとの連絡があった。その旨相談者に伝え、了解された。

事例 12 は、道路に関する相談で、市の担当者と連携して調整しました。歩道によっては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、生徒に対して指導をしてもらう調整も行いました。

事例 13	タクシー利用における仕組みを改善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	夫婦共に聴覚障害者で、いつも利用しているタクシーのアプリでタクシーを呼ぶ際、聴覚障害者であることを入力しているが、運転手は聴覚障害者であることを知らずに迎車する。タクシー会社は、アプリの入力情報と各運転手が連携を取れる仕組みにして欲しい。
対応	タクシー会社に相談者の要望を伝えたところ、要望に応えられるよう検討中だが、会社が全国展開をしているため、調整に1ヶ月を要すると回答があった。その旨相談者に手紙で報告をした。その後1ヶ月かからずに、タクシー会社はアプリを改善し、全タクシー車両に「耳マーク」を装備した。

事例 13 は、相談者の要望に応えようと、事業者が早急に対応した好事例であり、アプリが改善され、筆談対応のみならず、社員に対する手話教育の機会ともなったそうです。こういった障害当事者の声や気づきが事業者を動かすことにつながり、障害者によってよりスムーズなタクシーを含む公共交通機関の環境整備につながっていきます。

## 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、条例の周知や障害への理解促進を図っていく必要があります。

事例 14	精神障害のある車いす利用者は住宅に応募できないという相談
相談者	精神障害のある人
相談種別	不利益取扱い
相談内容	精神障害（転換性障害）があり、車いす生活をしているが身体障害者手帳は取得していない。市営住宅のバリアフリー住宅に申し込んだところ、身体障害者手帳所持者が優先で応募できないと言われた。何とかならないか。
対応	住宅供給公社に連絡し、バリアフリー住宅の対象者を身体障害者手帳所持者のみでなく精神障害のある車いす利用者にも広げるよう要望を伝え、検討をお願いした。京都府の福祉住宅における高齢者、母子世帯、障害者等対象の優先入居制度を案内したところ、そちらに応募する検討をしてみるとの回答があった。

事例 14 は、市営住宅の応募要件の相談で、今後の改善の検討を依頼したものです。その他、住宅に関する相談としては、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した。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を用いるなどの工夫が求められます。

事例 15	音響式信号機の設置の支援をして欲しいという相談
相談者	視覚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	音響式信号機の設置にあたって支援して欲しい。
対応	音響式信号機設置予定の周辺住民の同意が取れ、府警と協議を重ねた結果、スマートフォン方式の視覚障害者向けの信号設備を整備するための電波試験が行われ、整備されることとなった。

事例 15 は、相談者の支援者から相談を受けて関係団体や府警と調整する中で、音響式信号機の設置から、スマートフォン方式の視覚障害者向けの信号設備に変更されたものの、新しい技術も用いて、障害当事者の要望が叶った好事例でした。

#### ク 労働・雇用分野

労働・雇用分野では、復職地変更の希望を断られた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。障害のある人と働くうえで、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っておくことが重要です。

事例 16	復職地変更の希望を断られたという相談
相談者	肢体不自由の人
相談種別	合理的配慮
相談内容	職場復帰に向けて、北部で復職するように言われているが、主治医は北部の寒冷地の勤務は好ましくないと言っている。主治医と職場との話し合いもコロナ禍で頓挫している。障害者である自分に対して合理的配慮をして欲しい。
対応	職場に経過を確認し、関係法令等を説明し丁寧な対応を依頼し、相談者にその旨伝え、了解された。

事例 17	かつての職場について労働局へ報告して欲しいという相談
相談者	知的障害のある人
相談種別	虐待
相談内容	清掃の業務の障害者雇用で入社したが、職場の上司が障害に配慮しない言動をし、適応障害となり休職に追い込まれた。会社から連絡が来たりしないのであれば、京都労働局へ報告して欲しい。
対応	会社に名前を知らせたくないことや会社から電話がかかって来ないこと等の相談者の希望に沿いつつ、労働局に虐待案件として報告した。

事例 16・17 は、職場で困難に直面した障害者からの相談でしたが、事例 17 の他にも、労働局への報告を希望する相談がありました。

## 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などがありました。

事例 18	電車でからかわれて困っているという相談
相談者	精神障害のある人の支援者
相談種別	その他
相談内容	電車を通っている精神障害者が車内の乗客である中高生からいろいろ言われ、言うとおりのことをしたら、SNSに投稿された。それを家族が見て苦情の申し出があった。どうしたらよいか。
対応	個人の言動に対しては条例では対応できないが、SNSの投稿を掲載している発信元に掲載しないように依頼することや、鉄道会社に対して障害者理解の促進啓発を依頼することはできる旨説明した。当面は行動援護等で実態を把握し、中高生の通っている学校が特定されれば、その学校に対して障害者への理解を求めることはできる。また、鉄道会社に連絡したところ、乗車時に最後尾の車掌のいる車両に乗れば、車掌が見守り体制を取ることもできるとの回答を得た旨相談者に伝えた。

事例 18 では、個人の言動が問題になっているが、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や障害者差別解消法では個人からの差別発言や言動は対象となりません。しかし、障害者が困っている事態を改善すべく、様々な策を講じて、鉄道会

社にも協力的な対応を取ってもらえたケースでした。

事例 19	地域でも職場でも、支援員とも上手くいかないという相談
相談者	知的障害のある人
相談種別	合理的配慮
相談内容	地域の人から「偏見の目で見られてしんどい。医療機関で働いているが職場の人から「遊んでいるのか。」と叱られる。支援者も自分の気持ちを理解してくれない。
対応	就労・生活支援センターの支援者に連絡を取り、相談者の思いを伝えたところ、「就労先は配慮をしてくれている。相談者の思いを聴き、今後について話をしていきたい。」とのことで、精神障害もあるため、診療所との連携についても検討するとのことで、相談者にもその旨伝え、了解された。

事例 19 でも、障害者は様々な場面で困っている事態を改善すべく、相談者の思いを丁寧に聴き取り、それを支援者につなぐことで、支援者も思いを改め、医療との連携にもつながったケースでした。

事例 20	発達障害のある子が事情聴取を受けているという相談
相談者	発達障害のある人の家族
相談種別	その他（他機関）
相談内容	発達障害の子がバイクの窃盗と無免許運転の容疑で警察で事情聴取を受けているが、特性で言うことが二転三転して混乱させているようである。どうしたらよいか。
対応	警察に連絡したところ、相談者から直接警察の担当者に、障害やその特性についてもう一度伝えて相談するよう回答を得て、その旨を相談者に伝えると共に、法務少年支援センター京都、京都弁護士会の「こども権利 110 番」、京都市児童福祉センターを案内した。

事例 20 は、条例の対象となる特定相談ではなかったが、他の機関との連携を図ることや、他の適切な相談窓口を案内することも相談活動の重要な役割の一つです。

#### (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、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、障害者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3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3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、京都市の担当者と事例集作成の打合せを12月まで毎月1回行い、事例集を完成させると共に、日常的にも連携し、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を向上に努めました。

#### 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バリアを取り除くために、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（法テラス、人権相談窓口、労働局ほか）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3年度開催結果

- ・ 令和3年9月3日に調整委員会を開催し、相談員の任命、令和2年度の取組状況等について審議を行いました。
- ・ あっせん申立てを受け、令和3年10月18日、同年11月12日、同年12月17日、令和4年2月18日に、あっせんを実施し、調整委員会、調整委員会部会等を開催しました。（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ある。

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・啓発をするものである。

(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3年度開催結果

令和4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。

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3年度は特に、12月に事例集の作成・発行を行い、条例の周知・啓発に更に注力しました。

#### 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3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。）ほか計4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、障害者差別は、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、障害者、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」を作成し、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1万2千部以上を配布しました。共生社会において、障害者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。

（※エ関連 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、公布の日から3年を超えない範囲内において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

これを受け、京都府においても、関係団体等の意見も聴取しながら、条例改正に向けた準備を進めているところです。

## (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、特にコロナ禍での対面での相談員同士の交流や情報共有・交換の場の不足から、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3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、障害者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。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っていくため、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3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(建設交通部)、労働(商工労働観光部)、また水産関係のレジャー等(農林水産部)、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。