

「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6年度)

京 都 府  
令和8年1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6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) 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、令和6年4月1日に施行されました。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な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を行い、令和6年4月1日に施行しています。

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	義 務	合理的配慮をしなければならない。 ※法律・条例ともに、令和6年4月1日に義務化された。

#### 【合理的配慮の例】

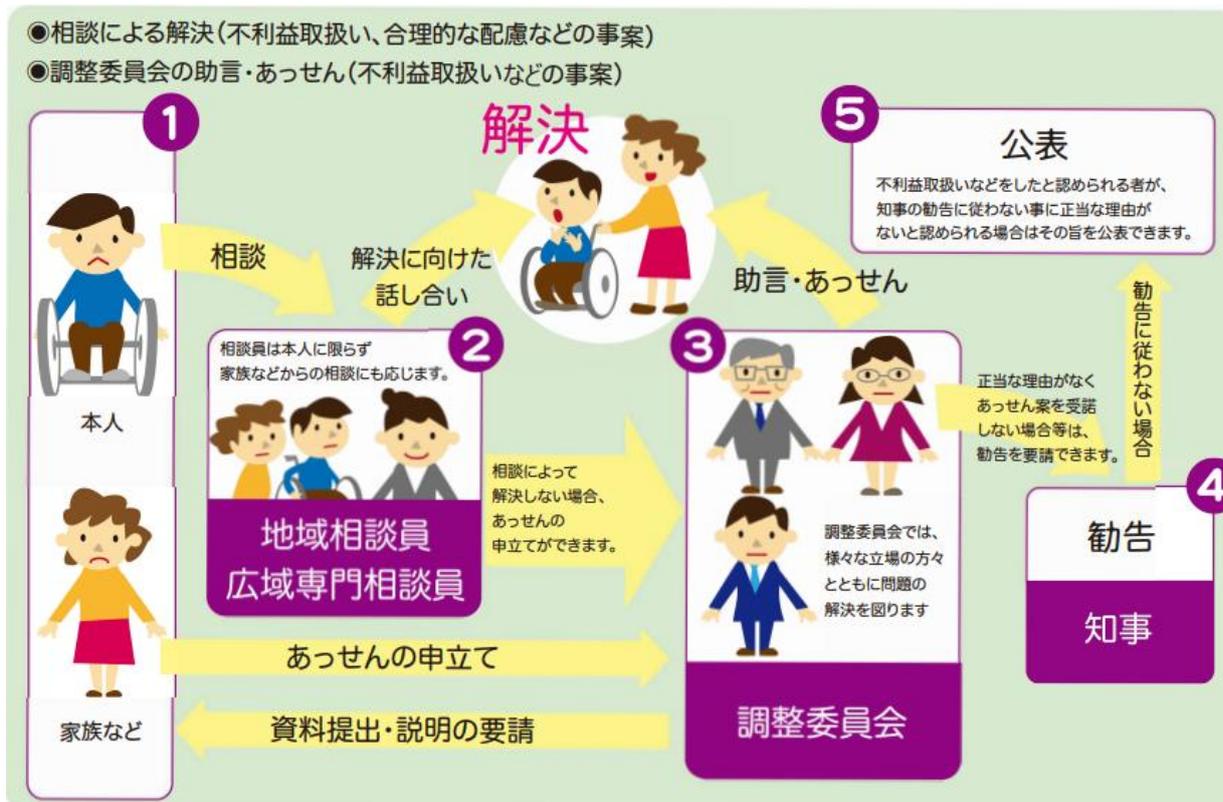
- ・ 視覚障害のある人に、メニューを声に出して読み上げたり、商品の説明をしたりする。
- ・ 聴覚障害のある人に、筆談をしてコミュニケーションを取る。
- ・ 車いすを利用している人のために、手動のドアを開閉する。
- ・ 知的障害のある人が要件や説明を理解したかどうか、丁寧に確認する。
- ・ 精神障害のある人と話す際、ゆっくりと考えて言葉を返すことができるよう焦らずに待つ。

#### 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7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200名（令和7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）	104名	} 合計 200名
・ 知的障害者相談員（条例第10条第1項第2号）	59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			計	
		第1号	第2号	第3号		
丹後圏域	宮津市	1	2	0	3	
	京丹後市	6	5	2	13	
	伊根町	0	1	0	1	
	与謝野町	2	1	1	4	
計		9	9	3	21	
中丹圏域	福知山市	6	6	1	13	
	舞鶴市	5	2	0	7	
	綾部市	2	2	1	5	
計		13	10	2	25	
南丹圏域	亀岡市	5	4	2	11	
	南丹市	4	3	2	9	
	京丹波町	5	2	0	7	
計		14	9	4	27	
京都・乙訓圏域	京都市サブ圏域	京都市	25	14	22	61
	乙訓サブ圏域	向日市	6	0	0	6
		長岡京市	5	2	0	7
		大山崎町	0	1	0	1
計		36	17	22	75	
山城北圏域	宇治市	10	1	0	11	
	城陽市	5	3	0	8	
	八幡市	5	1	0	6	
	京田辺市	2	0	0	2	
	久御山町	0	1	0	1	
	井手町	1	1	0	2	
	宇治田原町	1	1	0	2	
計		24	8	0	32	
山城南圏域	木津川市	4	3	0	7	
	笠置町	0	1	0	1	
	和束町	1	0	0	1	
	精華町	2	1	0	3	
	南山城村	1	1	0	2	
計		8	6	0	14	
その他	(公社)京家連	0	0	6	6	
計		0	0	6	6	
合計		104	59	37	200	

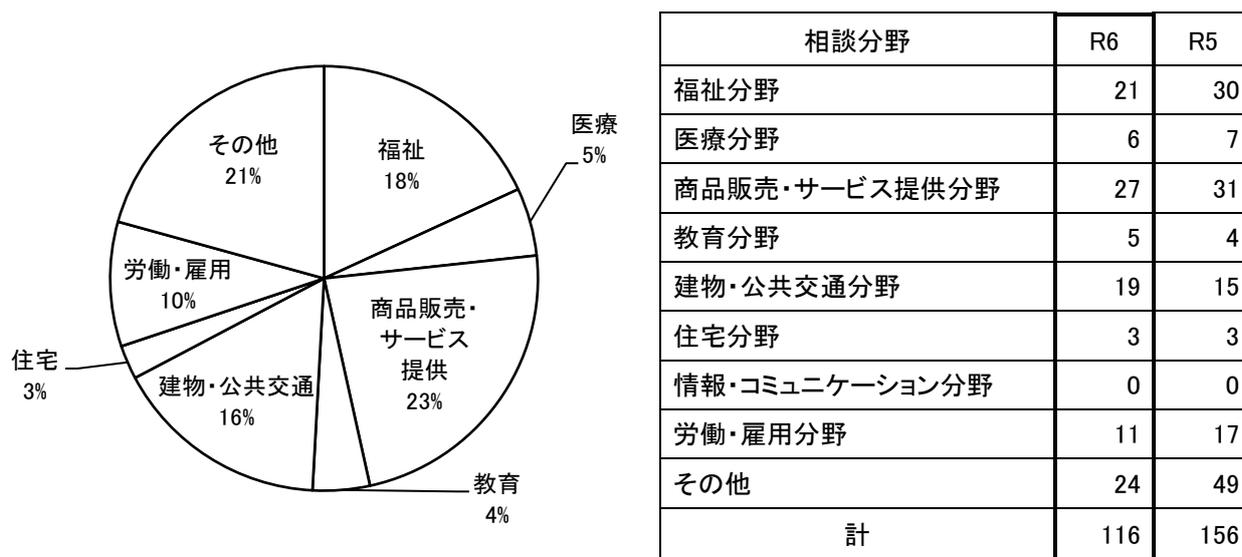
## 2 相談実績

### (1) 令和6年度相談概要について

令和6年度には、合計118件（うち前年度以前からの継続7件）の相談があり、そのうち116件について相談対応を終了しています。ここでは、その116件の概要を紹介します。

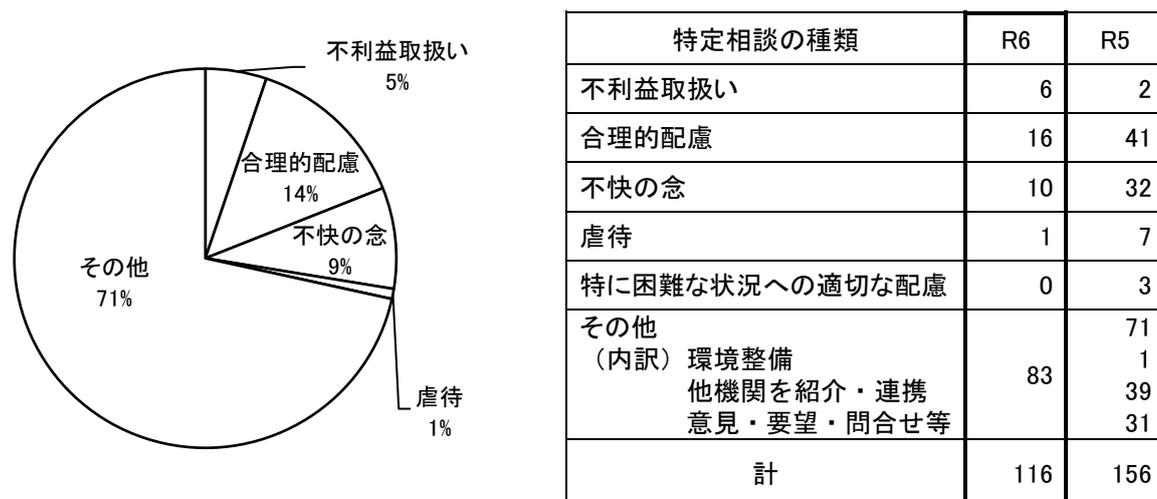
	新規受付	前年度から継続	次年度へ継続	終結
令和6年度	111	7	2	116
令和5年度	163	0	7	156

#### ア 相談分野別件数



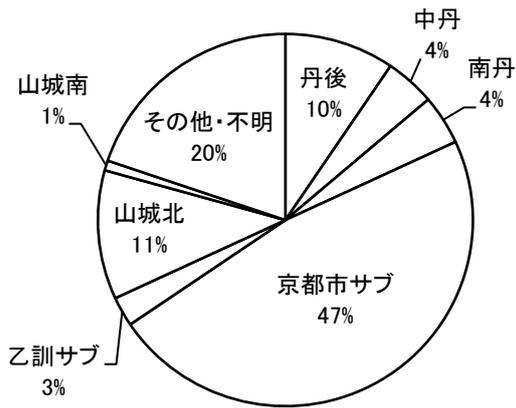
「商品販売・サービス提供分野」が最も多く（23%）、次いで「その他」（21%）、「福祉」（18%）と続き、これらの分野で6割を占めました。「その他」としては、家庭内や地域でのトラブルに関する相談などがありました。

#### イ 特定相談等の種類別件数



条例の特定相談に該当すると考えられるものは33件（28%）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。

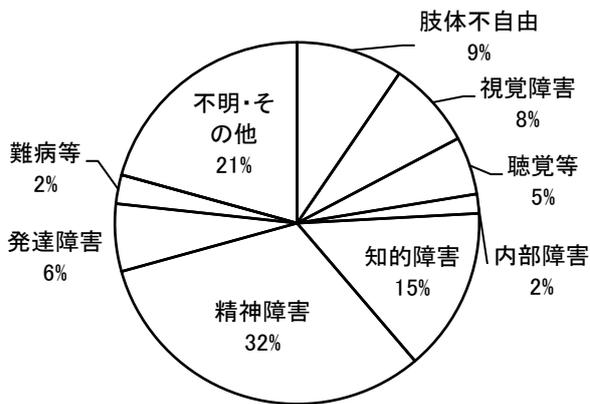
ウ 相談が発生した圏域別件数



圏域名	R6	R5
丹後圏域	11	6
中丹圏域	5	6
南丹圏域	5	4
京都乙訓圏域	55	72
京都市サブ圏域	3	12
乙訓サブ圏域		
山城北圏域	13	25
山城南圏域	1	1
その他・不明	23	33
計	116	156

発生地は、京都市サブ圏域が47%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。

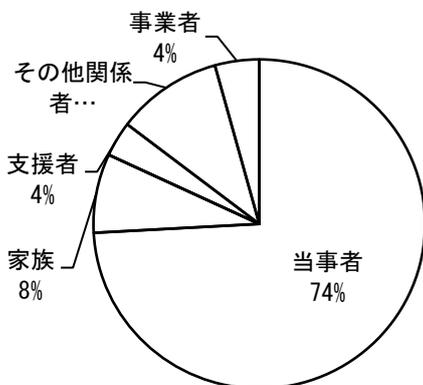
エ 相談者等の障害種別件数



障害種別	R6	R5
肢体不自由	11	20
視覚障害	9	7
聴覚・平衡機能障害	6	7
内部障害	2	3
知的障害	17	13
精神障害	37	52
発達障害	7	17
難病	3	16
その他・不明	24	21
計	116	156

「精神障害」が3割を占め最も多く、次いで「その他・不明」「知的障害」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	R6	R5
本人・当事者団体	86	126
家族	9	14
地域相談員	0	2
支援者	4	3
その他関係者等	12	10
事業者	5	1
計	116	156

例年どおり本人等からの相談が最も多く、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	8	1	0	0	1	1	11
視覚障害	8	1	0	0	0	0	9
聴覚・平衡機能障害	3	0	0	1	1	1	6
内部障害	2	0	0	0	0	0	2
知的障害	12	2	0	1	1	1	17
精神障害	33	1	0	0	3	0	37
発達障害	5	2	0	0	0	0	7
難病	3	0	0	0	0	0	3
その他・不明	12	2	0	2	6	2	24
計	86	9	0	4	12	5	116

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	1	0	4	0	3	0	0	3	0	11
視覚障害	1	0	2	0	5	0	0	0	1	9
聴覚・平衡機能障害	1	0	5	0	0	0	0	0	0	6
内部障害	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
知的障害	1	0	6	1	4	0	0	0	5	17
精神障害	5	3	3	3	4	3	0	5	11	37
発達障害	4	0	1	0	1	0	0	0	1	7
難病	0	1	1	0	0	0	0	0	1	3
その他・不明	8	2	4	1	2	0	0	2	5	24
計	21	6	27	5	19	3	0	11	24	116

### (3) 相談事例

ここでは、令和6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、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	年金手続きにおける合理的配慮の相談
相談者	視覚障害のある人
相談種別	合理的配慮
相談内容	年金事務所に通知書の再発行を依頼した際に、視覚障害があるためパソコンが使えないことに対する合理的配慮をお願いしたところ、「合理的配慮はしません。」と断られた。
対応	法や条例の知識不足によるトラブルと思われたため、当窓口から事務所の責任者に啓発資料を送付し双方で話し合うことを提案した。その後、責任者は相談者と話し合い、職員に周知するため研修を実施すると説明され、相談者は納得された。

事例1は、障害者差別解消法や条例の知識が不足していたため発生した事案でした。合理的配慮の提供が義務であることについて、各職員の認識不足があるのが現状です。引き続き周知啓発を行っていきます。

事例 2	障害福祉サービス事業所の対応に関する相談
相談者	発達障害のある人
相談種別	虐待
相談内容	居宅介護事業所のヘルパーは服薬確認、病院への送迎など必要な支援をしてくれない。受診しないと薬を処方してもらえず大変困る。市の障害福祉課にも訴えたが、取り合ってもらえない。
対応	医療受診の放置は虐待と受け取ることができるため、相談者の了承を得て、虐待の通報先・調査主体である市の障害福祉課に情報提供し、改めて相談者と話していただくよう依頼した。

事例2は、虐待と受け取れる相談のため、京都府障害者・高齢者権利擁護支援センターとも連携し、虐待の通報先・調査主体である市町村に情報提供し、改めて話していただくなどの対応を行いました。

事例 3	経済的不安をどこに相談すればよいかという相談
相談者	精神障害のある人
相談種別	その他
相談内容	同居中の娘の収入に頼って生活しているが、近いうちにその娘が独り立ちする。その後相談者は一人で生活することになるが、精神障害があるため働くことができません

	経済的な不安がある。どこに相談すれば良いか。
対 応	居住地の生活困窮者自立支援法に基づく相談窓口や社会福祉協議会を案内した。

事例3は、経済的不安に関する相談で、条例の対象である特定相談には当たりませんでした。広域専門相談員の専門的知識を活用し、適切な相談先を紹介しています。

#### イ 医療分野

医療分野では、障害のある人からの様々な不安に関する相談や職員の対応に関する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、担当部署と連携して、医療機関に対して引き続き啓発活動を行っています。

事 例 4	医療機関での対応に関する相談
相 談 者	難病の人
相 談 種 別	その他
相 談 内 容	病院で検査を受けた際、相談者からの申し出があったにも関わらず、検査技師は相談者の病気の特性に配慮した対応をしてくれなかった。また、受付担当者の説明が不十分であったため手続きに手間取りストレスを感じた。
対 応	当該病院の担当者に確認したところ、既に当事者間で話し合いがなされ、病院側は相談者に謝罪し、改善策を提示されていたため、当窓口による対応は見合わせた。

事例4は、医療機関での対応に関する相談であり、条例の対象である特定相談には当たりませんでした。介入の必要なく相談者と事業者間で建設的な対話がなされた事例でした。こうした一つひとつの相談への解決が、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。

#### 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、障害のある人が依頼した方法で対応してもらえなかったなどの相談が多くありました。令和6年4月1日からは、障害者差別解消法の一部改正により、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 5	配慮の提案なく温泉施設の利用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	車椅子使用の相談者が一人でホテルの温泉を訪れた際、障害の程度の確認や必要な配慮の検討をすることなく、介助者の不在を理由に温泉の利用を断られた。合理的配慮をしてほしいとの相談。
対 応	ホテルの支配人は、車椅子使用者が介助者不在の状況で入浴すると危険であると考えたため、温泉の利用を断ったと説明し謝罪された。改正法についてはご存じであったが、当窓口から啓発資料を送付した。

事例5は、肢体不自由の人からの温泉利用に関する相談でした。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。当窓口から啓発資料を送付し説明することで、改めて法や条例の理解を深めていただくよう取り組

んでいます。

事例 6	銀行取引において電話による本人確認ができないという相談
相談者	聴覚障害のある人
相談種別	その他（環境整備）
相談内容	インターネットバンキングの一部の取引について、本人確認として電話で番号を聞きとりその番号を入力する認証方法が新たに導入された。相談者は聴覚障害があるため手続きに対応できない。
対応	当窓口から対象の銀行に、当該認証方法が導入された背景や代替措置となる窓口での手続きを確認しその内容を相談者に伝えた。その後、相談者からシステム製作者への不満は残るものの銀行窓口で丁寧なサポートを受けられるので窓口での手続きで対応するとの返事があった。

事例6は、聴覚障害のある人からの相談でしたが、近年、セキュリティ強化に伴う障害者への配慮に関する相談が寄せられています。多発する詐欺被害防止のためセキュリティ強化は必要な措置ではありますが、利用する障害者にとって不便となることも多く、難しい課題となっています。引き続き、事案解決を通じて業界への理解促進に取り組んでいきます。

事例 7	カード決済手続きがランダム配置の暗証番号方式となり対応できないとの相談
相談者	視覚障害のある人
相談種別	その他（環境整備）
相談内容	クレジットカード会社から、令和7年から支払に係る確認方法がサインから暗証番号方式に変わるとの案内が届いた。「サインは無くなり暗証番号のみになる。それもボタン方式でなく平らな画面に入力する方式になる。」とのこと。カード会社は視覚障害者に対してどのように考えているのか確認してほしい。
対応	カード会社に確認したところ、当面は暗証番号とサイン方式の両方で対応しているという回答があり相談者は納得された。会社には合理的配慮の事例集と啓発資料を送付し周知した。

事例7と同様の相談が昨年度もありました。当面はサイン方式でも対応可能とのこと、カード会社としても暗証番号方式が利用できない方へ配慮しているものと思いますが、セキュリティ強化と障害者等への配慮の両立について改めて検討していただくため、法や条例を周知啓発しています。

## エ 教育分野

教育分野では、合理的配慮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 8	学校で配慮を受けられないという相談
相談者	化学物質過敏症に罹患している人
相談種別	合理的配慮
相談内容	高校生の子が化学物質過敏症に罹患しているため、在籍校に合理的配慮として空気

	清浄機の設置をお願いしたところ、予算の都合により難しいと断られた。子に教室で授業を受けさせたい。
対応	当該校が教室の窓を全開にするなど症状に配慮したことで、毎日ではないが通学し授業にも出席できているとのこと。相談者は当窓口より前に、化学物質過敏症を所管する府健康対策課に相談され助言等受けられておられることから、当窓口から同課に合理的配慮等について情報提供した。

事例8は、教育の場面での化学物質過敏症に罹患している人からの相談でした。個々の障害の特性を理解した上で、障害のある人からの求めに対してどのような配慮ができるのか改めて検討いただき、再度当事者間で建設的対話をするよう促すとともに、必要に応じて関係課と連携して対応しています。

#### 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日からは、障害者差別解消法の一部改正により、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9	タクシー乗車を拒否されたという相談
相談者	知的障害のある人
相談種別	不利益取扱い
相談内容	車椅子利用者である相談者が、タクシーを利用しようとしたら乗車を拒否された。運輸支局にも相談しているので、同局と連携して、条例の周知・啓発をしてほしい。
対応	運輸支局は国土交通省による「障害者差別解消の推進に関する対応指針」に基づいて当該タクシー運転手に対応された。また、本条例の事例集等を当窓口に代わり渡ししていただき周知した。

事例9は、タクシー乗車拒否に関する相談で、京都運輸支局と連携して対応した事例でした。引き続き、当該事業を所管する省庁など様々な関係機関と連携して適切に対応していきます。

事例10	バス乗車時の合理的配慮に関する相談
相談者	視覚障害のある息子の親
相談種別	合理的配慮
相談内容	父親は全盲の息子にバス停まで付き添って通勤時のバス乗降等の訓練をしているが、上手くいかない。息子は点字ブロックを頼りにしているが、運転手によっては点字ブロックのある乗車位置で止めてくれない。
対応	当該バス会社に相談内容を伝えたところ、関係機関である市と対応を検討すること。改正法はご存じであったが、理解を深めていただくため事例集等の啓発資料を送付した。後日、相談者からバスの運転手が点字ブロックのある乗車位置まで移動し直してバスを止めてもらえたとの報告があった。

事例10は、連絡を受けたバス会社が法や条例の趣旨を理解いただき、早急に関係市町村と協

議を行うなど前向きに対応された結果、合理的配慮がなされた事例でした。

事例 11	工事で駅ホームが狭く通過するのが怖いという相談
相談者	知的障害のある人
相談種別	その他（環境整備）
相談内容	駅ホームの通路が改修工事のため狭くなっており、車いすで通過するのが怖い。当該工事の実施主体にガードマンの配置やライトの設置を求めたが改善の見込みがない。
対応	工事実施主体である市町村に確認したところ、駅ホームの幅の基準はクリアしており、合理的配慮の申し出があった際には駅員が車いすを押すなどの対応をされていた。また、相談者の要望であったLEDライトも設置され、近いうちに足場も撤去されることを確認した。以上を相談者に報告し、納得いただいた。

事例 11 は、行政機関が実施主体の工事に関する相談でしたが、既に合理的配慮や事前的改善措置である環境整備を行っていたことを確認した事例でした。交通に関する障壁は障害者の社会参加に大きな影響を与えるため、引き続き、個別事案の解決に加えて、交通事業者全体へ周知啓発を図っていきます。

#### カ 住宅分野

住宅分野では、例年、障害を理由として物件紹介や賃貸契約を断られたなどの相談があります。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 12	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
相談種別	不利益取扱い
相談内容	不動産仲介業者を通して部屋の賃借を申し込んだところ、当該物件の管理会社から障害のあることを理由に契約を断られた。
対応	事案発生地は他府県であるが当該管理会社の本社が京都府内にあるため、両府県で当該管理会社の本社を訪問。それぞれの条例の周知・啓発を行った。同本社の担当者は、今後は障害のあることを理由として一律に部屋の賃借を断るのではなく、個別の事情を考慮して判断するように努めたいと話した。

事例 12 は、住宅に関する相談でしたが、同様の相談が毎年寄せられています。個々の不動産業者や管理会社に対して障害者差別解消法や条例の周知活動を行い、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するなど、庁内関係課とも連携し、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、相談はありませんでしたが、これまでには、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、例年、職場で困難に直面している人からの相談があります。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 13	職場で障害への理解が得られないという相談
相談者	精神障害のある人
相談種別	その他
相談内容	職場で服薬に関する理解が得られない。主治医は頓服を処方していないのに、職場の人は相談者の症状が悪化したときのことを心配して、主治医に頓服を処方してもらうことや頓服の服用を要求する。どこに相談すればよいか。
対応	労使間のトラブルに関しては、障害者雇用促進法により、事業所の所在地を管轄する都道府県労働局に相談するよう助言し紹介した。

事例 13 は、職場で障害への理解がないという相談でしたが、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」とされていることから、例年、労働局と連携して対応しています。

## 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、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 14	点字ブロックを塞がれたという相談
相談者	その他関係者
相談種別	その他
相談内容	特定の人を一目見ようと大勢の人が駅に押し寄せ点字ブロックを塞いでしまい、視覚障害のある人とその支援者の通行に支障が生じた。
対応	事案当日の殺到事故防止対策を担当していた警察に情報共有。警察から、関係のある鉄道会社にも相談内容を情報共有され、今後の対応改善に努めたいと話された。

事例 14 は、混雑時における視覚障害者の通行に関する相談でしたが、障害のある方の自立した日常生活及び社会生活を確保するため、引き続き関係機関と連携して対応してまいります。

事例 15	家族から避けられているという相談
相談者	発達障害のある人
相談種別	その他
相談内容	発達障害と分かると実家からは「来るな。」と言われ避けられている。市の障害福祉課に相談しているが、実家は電話も取らず同じ状況が続いている。
対応	主治医や発達障害者支援センターやこころの健康相談等に相談してみても助言し連絡先を案内した。相談者の了承を得て市にも情報共有し対応をお願いした。

事例 15 は、条例の対象となる特定相談ではありませんでしたが、障害のある人やその家族を支援するため、相談員の経験を活用し、必要な情報の提供を行っています。

#### (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、令和6年度は2名の広域専門相談員を中心に対応を行いました。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5年度もモニタリングをとおして、相談終結のその後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6年度は、近隣府県関係職員合同研修・意見交換会を対面で実施しました。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さ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

##### ○ 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

#### (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

##### ○ 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。

区分	協議会構成団体等
学識経験者（3）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 加藤博史 龍谷大学名誉教授（障害者福祉）</li> <li>・ 上田達子 同志社大学教授（労働法）</li> <li>・ 武田康晴 華頂短期大学教授（社会福祉）</li> </ul>
国の関係機関（3）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 京都法務局 ・ 京都労働局</li> <li>・ 近畿運輸局（京都運輸支局）</li> </ul>
市町村（3）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 京都市 ・ 市長会 ・ 町村会</li> </ul>
事業者・職能団体（9）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 京都商工会議所 ・ 京都府商工会連合会</li> <li>・ 京都経営者協会 ・ 京都府医師会</li> <li>・ 京都精神科病院協会 ・ 京都府看護協会</li> <li>・ 京都府高齢・障害者雇用支援協会</li> <li>・ 京都府社会福祉法人経営者協議会</li> <li>・ 京都障害者スポーツ振興会</li> </ul>
当事者団体（3）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 京都府身体障害者団体連合会</li> <li>・ 京都障害児者親の会協議会</li> <li>・ 京都精神保健福祉推進家族会連合会</li> </ul>
京都府（2）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 教育庁指導部特別支援教育課 ・ 健康福祉部障害者支援課</li> </ul>

#### (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 6 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6年度研修・説明会実績＞

市町村相談員研修会、乙訓障がい者虐待防止ネットワーク会議、人権フォーラム2024、個人タクシー互助協同組合 計4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。

(※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、令和6年4月1日に施行されました。

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

法改正に伴い、京都府においても条例改正を行いました。

### (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、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6年度の相談の中にも、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たこともあり、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6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。