

「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 2 年度)

京 都 府
令和 3 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2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	・ ・ ・	17
(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) 事例集の作成について		
(3) 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にあります。

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、「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ています。

京都府においても、上記の改正を踏まえ、新たな法律及び基本方針との整合性も取りつつ、条例改正の検討を進めていきます。

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）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4日の法改正により、「義務」化されます。

【合理的配慮の例】

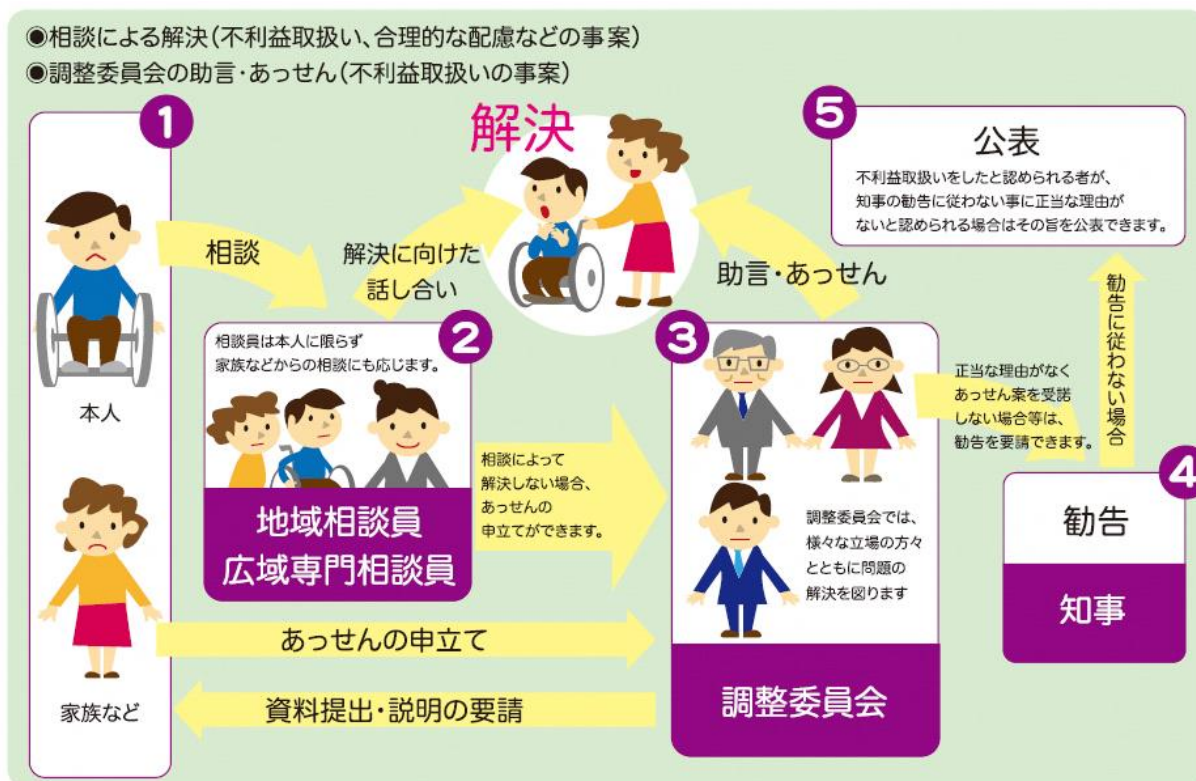
- ・ 視覚障害のある人に、メニューを声に出して読み上げたり、商品の説明をしたりする。
- ・ 聴覚障害のある人に、筆談をしてコミュニケーションをとる。
- ・ 車いすを利用している人のために、手動のドアを開閉する。
- ・ 知的障害のある人が要件や説明を理解したかどうか、丁寧に確認する。
- ・ 精神障害のある人と話す際、ゆっくりと考えて言葉を返すことができるよう焦らずに待つ。

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3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220名(令和3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)	126名	} 合計 220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)	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	1	1	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		10	9	5	24	
中丹圏域	福知山市	7	2	1	10	
	舞鶴市	4	2	0	6	
	綾部市	2	2	1	5	
計		13	6	2	21	
南丹圏域	亀岡市	8	4	2	14	
	南丹市	2	3	2	7	
	京丹波町	3	2	0	5	
計		13	9	4	26	
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	6	0	0	6
		長岡京市	8	2	0	10
		大山崎町	1	1	0	2
計		55	23	24	102	
山城北圏域	宇治市	10	0	0	10	
	城陽市	7	3	0	10	
	八幡市	4	1	0	5	
	京田辺市	2	0	0	2	
	久御山町	2	1	0	3	
	井手町	1	1	0	2	
	宇治田原町	1	0	0	1	
計		27	6	0	33	
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		126	59	35	220	

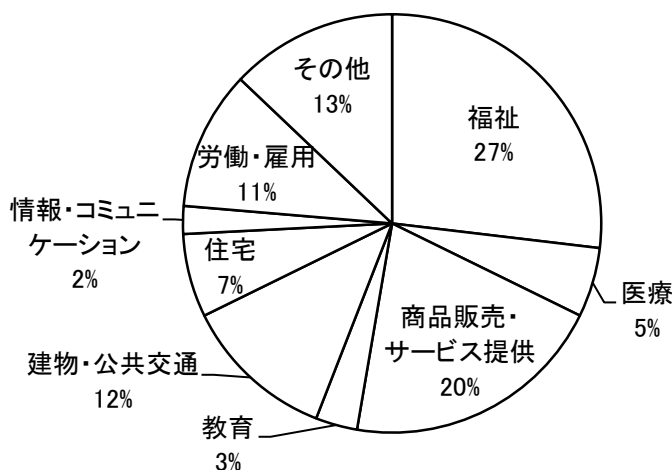
2 相談実績

(1) 令和2年度相談概要について

令和2年度には、合計95件（うち前年度以前からの継続5件）の相談があり、そのうち93件について相談対応を終了しています。ここでは、その93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2年度	90	5	2	93
令和元年度	106	4	5	105

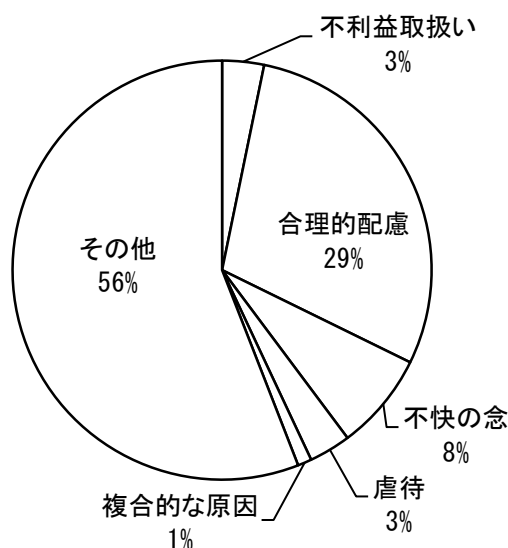
ア 相談分野別件数



相談分野	R2	R1
福祉分野	25	22
医療分野	5	9
商品販売・サービス提供分野	19	26
教育分野	3	2
建物・公共交通分野	11	11
住宅分野	6	3
情報・コミュニケーション分野	2	2
労働・雇用分野	10	18
その他	12	12
計	93	105

「福祉分野」が最も多く（27%）、次いで「商品販売・サービス提供分野」（20%）、「その他」（13%）と続き、これらの分野で全体の6割を占めました。

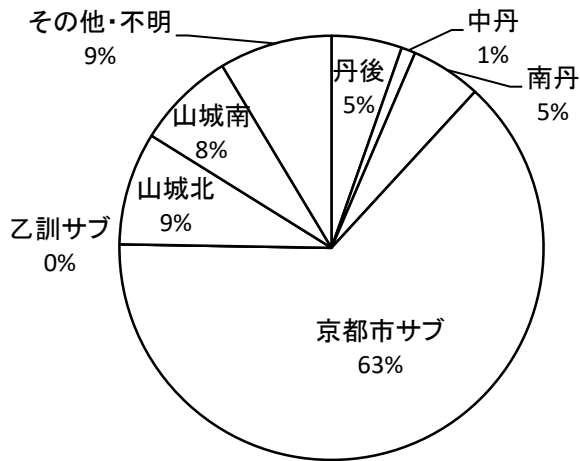
イ 特定相談等の種類別件数



特定相談の種類	R2	R1
不利益取扱い	3	5
合理的配慮	27	33
不快感	7	18
虐待	3	3
特に困難な状況への適切な配慮	1	0
その他	52	46
（内訳）意見・要望・苦情ほか 問い合わせ	48	39
問い合わせ	4	7
計	93	105

条例の特定相談に該当すると考えられるものは41件（44%）でした。「その他」としては、条例の特定相談には当たらないが、他の機関（国、市町村、労働局等）と連携した相談のほか、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。

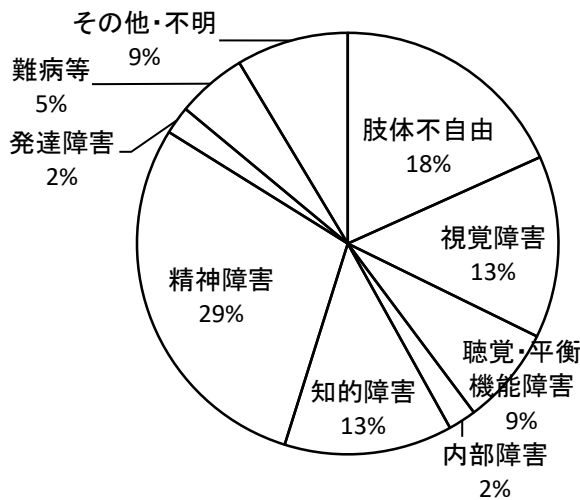
ウ 相談が発生した圏域別件数



圏域名	R2	R1	
丹後圏域	5	3	
中丹圏域	1	3	
南丹圏域	5	4	
京都乙訓圏域	京都市サブ圏域	59	55
	乙訓サブ圏域	0	2
山城北圏域	8	10	
山城南圏域	7	1	
その他・不明	8	27	
計	93	105	

発生地は、京都市サブ圏域が63%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。

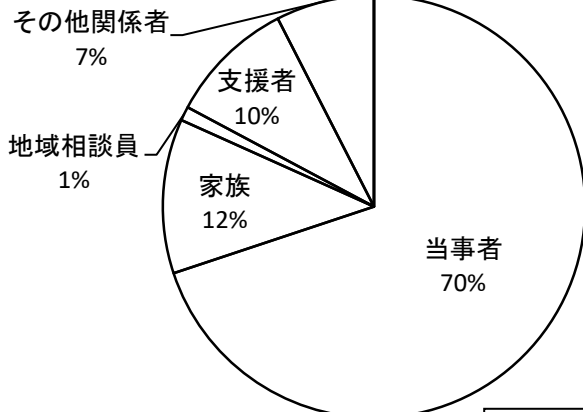
エ 相談者等の障害種別件数



障害種別	R2	R1
肢体不自由	17	20
視覚障害	12	8
聴覚・平衡機能障害	8	5
内部障害	2	8
知的障害	12	9
精神障害	27	43
発達障害	2	10
難病	5	2
その他・不明	8	3
計	93	108

視覚障害及び知的障害が増加傾向にあります。精神障害が最も多く、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るため、合計は相談件数と一致

オ 相談者の属性件数



相談者	R2	R1
本人・当事者団体	65	79
家族	11	10
地域相談員	1	1
支援者	9	10
関係者	7	4
事業者	0	1
雇用主	0	0
計	93	105

例年同様、本人・当事者団体からの相談が多くなっています。

(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	計
肢体不自由	12	3		2			17
視覚障害	11				1		12
聴覚・平衡機能障害	6	1			1		8
内部障害	1	1					2
知的障害	7	2	1	2			12
精神障害	20	3		3	1		27
発達障害	1			1			2
難病等	2	1			2		5
不明・その他	5			1	2		8
計	65	11	1	9	7	0	93

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	計
肢体不自由	3	1	4	1	4	1		2	1	17
視覚障害	2		2		4	2	1		1	12
聴覚・平衡機能障害		1	5						2	8
内部障害	1							1		2
知的障害	4	1	2		1			3	1	12
精神障害	11	2	3	1		3	1	4	2	27
発達障害				1					1	2
難病等	3		2							5
不明・その他	1		1		2				4	8
計	25	5	19	3	11	6	2	10	12	93

(3) 相談事例

ここでは、令和2年度に広域専門相談員が対応した相談内容を分野別に紹介します。令和2年度の特徴の一つとして、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	利用している福祉サービス事業所が契約時の約束を守らないという相談
相談者	精神障害のある人
相談内容	就労移行支援事業所で支援を受けているが、支援の内容について、契約時の約束を守ってくれない。また、障害特性を理解して丁寧に対応してくれない。
対応	就労移行支援事業所の担当者に事情を説明して対応を依頼し、相談者と事業所で十分話し合いをするように調整した。

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、相談者の思いが事業所に十分に伝わっていない状況があったため、両者の相互理解の促進を調整しました。

同様のケースにおいて、相談者に対しては、市や支援者の意向を伝える一方で、市や支援者に対しては、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す。

事例 2	福祉施設での虐待情報を見聞きしたがどうしたらよいかという相談
相談者	地域相談員
相談内容	福祉施設で入所者が職員から物をなげられたり、怒鳴られたり、叩いたりされたという情報を入居者の母親から聞いた。どのように対応すればいいか。
対応	市の虐待担当窓口的狀況を説明して、相談者からの連絡に対応していただくように依頼した。相談者には市の担当窓口を伝え、直接相談に行くこととなった。

事例2は、虐待情報を見聞きしたケースであり、虐待事案については、緊急性がある場合もあるため、市の担当者とも連携を取って、慎重かつ迅速に対応しています。

事例 3	以前利用していた福祉施設の支援員から差別的発言を受けたという相談
相談者	精神障害のある人
相談内容	バイト初日の休憩時間にスーパーに行ったところ、以前利用していた福祉施設の支援員に出くわし、その際、「精神の方は仕事が続かないんだよね。」「すぐ辞めるし。」などと言われ、不愉快な気持ちになった。今後、他の障害者に同じような悲しい思いをしないようにしてほしい。
対応	府の条例の対象者は、府と事業者で、個人は対象者にならない旨を相談者に説明し了解されたが、同様のことが他の人にも起こらないようにしてほしいと要望をされたため、市の福祉施設指導担当者に報告するとともに、条例の周知の協力をお願いした。

事例3は、個人からの差別的発言を受けたという相談で、条例の特定相談の対象ではないものの、相談者の希望は、再発防止であったので、市の担当者に報告するとともに、条例の啓発について協力を依頼しました。

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	医療機関での診察の呼出しがわかりにくいという相談
相談者	聴覚障害のある人
相談内容	医療機関を受診したとき、聴覚に障害があるため診察の呼出しの看護師の声がよく聞こえず、何度も自分の番と思い診察室に向かったが違った。順番を知らせる案内表示板があるのに何故使用しないのか。
対応	今後は診察の受付時に職員に申し出てもらったら診療科の看護師に伝え、診察の順番が来たことを伝える際に配慮してもらえることとなった。

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、医療機関が、障害当事者の状況を受け止めて、対応されることとなりました。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	医療機関でマスクを付けないと診察をしないとされたという相談
相談者	精神障害のある人
相談内容	障害の特性でマスクを着用できないにもかかわらず、医療機関を受診したときにコロナ対策のためのマスクを着用しなかったら診療しないとされた。薬ももらえないので困っている。
対応	京都市内の医療機関に関する相談は京都市で対応しているため、予め京都市の相談窓口で状況を伝えて対応をお願いしたうえで、相談者に市の相談窓口を紹介した。

事例5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、コロナ禍の当初、特に、精神障害・発達障害のある方については、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人がいることの理解が得られないこともありました。

医療機関を受診できるように調整を求める相談でしたが、各関係機関がいち早く障害への理解を深め、連携して対応する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 6	マスク購入時に嫌な思いをしたという相談
相談者	聴覚障害のある人の関係者
相談内容	知り合いの聴覚障害者が薬局でマスクを購入するためにレジに並んでいたら、障害があることが分った他の客から「なんで並んでいるのか。」と言われた。その人が福祉施設にマスクが配布されていることを知っていて言われたのかわからないが、その障害者は不愉快な思いをしたと言っていた。
対応	匿名の相談であり、具体的な対応の要望もなく、現状を聞いてほしいということだったので、傾聴するとともに、条例の周知を図ることを伝えた。

事例6は、障害当事者ではなく、その関係者からの相談に係る事実や相談者の思いを丁寧に傾聴して終了した相談でしたが、当事者からの相談の中には具体的な解決や改善を求めてはならず、誰かに話を聴いて欲しいという思いの強い方も多くおられます。

事例 7	電動カートでの入店を遠慮するよう促す表示があったという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	スーパーの建物の入り口に、「電動カート（シニアカー）での入店をご遠慮ください。」との表示があるが、障害者の電動車いすも含まれる様に見える。障害者差別ではないか。
対応	スーパーの担当者に障害者差別解消法、京都府条例のパンフ等を送付し、不利益取り扱いの考え方を説明したところ、表示の下に「電動車いすでのご入店についてはこの限りではございません。」という表示が追加された。

事例7では、事業者は電動車いすを想定せずに上記のような表示をしたものと思われませんが、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 8	視覚障害のある人が店舗で手引きによる誘導をしてもらえなかったという相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	以前、視覚障害者の買い物時に手引きによる誘導をしてくれていたスーパーが、手引きしてくれなくなった。店長に聞いたところ、「現在は手引きをしていない。」との回答だった。別の会社の店舗ではしてくれるところもある。合理的配慮の提供がない。
対応	本社に確認したところ、「全店に手引きをしない方針は出していない。現在コロナの影響で対応出来ないが、コロナが収束すれば対応する。」との回答であった。スーパーにも確認をしたところ、担当者から「コロナで今は対応できないが、コロナ収束後は対応したい。今は、店員が買い物の代行をさせていただいている。」と回答があり、相談者にその旨報告した。

事例8も、コロナ禍で生じた相談であるが、コロナ禍であっても視覚障害者の日常生活に不可欠な配慮は変わらないことから、事業者側には、コロナ対策の結果、障害者への配慮をしないのではなく、現在取り得る最善策を検討することが求められています。

事例 9	店員の対応が不快だったという相談
相談者	肢体不自由の人
相談内容	携帯電話の店舗で商品を見ていたところ、相談者の後ろに男性スタッフがついてきたので、「気持ちが悪いから後ろからついてくるのをやめてほしい。」と言ったら、店員から「ついていっている訳ではないです。」と言われた。後日、同店舗へいったところ、店長から「営業妨害をするな。」と言われてとても不快な思いをした。
対応	相談者が自ら思いを伝えたいとのことであり、店舗に事実確認を行うとともに条例や障害者の特性への理解を求めた。後日、相談者が店舗を訪れたときに、店長が相談者の特性に配慮した丁寧な対応をした結果、相談者の不快な思いが解消した。

事例9は、障害者に不快の念を起こさせるものに関する相談で、事業者に障害者の特性への理解や配慮を求めて調整をしました。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。

事例 10	店員の対応が不快だったという相談
相談者	知的障害のある人
相談内容	家電量販店で、パソコンを触っていたら急に店員がきて「電源を切ります。」「帰ってください。」と言われた。そのことを思い出すと夜も寝られない程悔しい。
対応	相談者から詳細に聴き取りをしたところ、相談者が一台のパソコンを長時間触っていたことから他の客に迷惑がかかるので注意されたことがわかった。店舗の対応は障害を理由とする差別ではなく、障害の有・無に関係なく、店舗に対する迷惑行為であることを相談者に伝えたところ了解された。

事例 10 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別相談には当たらないことを丁寧に説明して理解を求めました。

事例 11	銀行が化学物質過敏症への配慮をしないという相談
相談者	難病のある人
相談内容	カード手続きで銀行とやりとりしている際、化学物質過敏症のため郵便物などを開くことができないので、電話での対応をお願いしていたにもかかわらず、電話での対応も少なく、郵便物の送付があった。合理的配慮の不提供である。
対応	銀行に事実確認を行ったところ、当初、病気の情報がなかったため、特性に応じた対応がわからなかった。銀行として今後は障害、化学物質過敏症の特性に合わせ、丁寧な対応をしていくと回答があり、相談者にその旨報告した。

事例 12	携帯電話の解約時に希望する方法で対応してもらえないという相談
相談者	聴覚障害のある人
相談内容	携帯電話の解約をホームページから申し込もうとしたところ、入力誤りでロックがかかり手続きが出来なくなった。メールで問い合わせると、電話で本人確認が必要との返信があり、聴覚障害で電話が出来ないので店舗で手続きしたい旨伝えても、ホームページから手続きするように指示される。障害者差別ではないか。
対応	携帯電話の店舗への事実確認後、聴覚障害者が電話では話せないという理由がある場合には、来店による筆談などの合理的配慮の提供をお願いしたところ、店舗から、合理的配慮の提供と丁寧な対応をしたいと回答があり、後日相談者は、手話通訳者同行で手続きを行うことができた。

事例 11・12 は、合理的配慮に関する相談で、事業者には障害者の特性への理解や配慮を求めて調整をしました。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。

事例 13	スポーツジムの入会に介助者が必要と言われたという相談
相談者	聴覚障害のある人
相談内容	聴覚障害者が、スポーツジムの体験利用をした際、担当者から介助者を付けないと入会は出来ないと言われた。
対応	スポーツジムの本社に、介助者の付き添いを条件付けるのは、不利益取扱いの可能性のあることを伝えたところ、「今後は障害者の特性に応じ、利用方法を話し合っていきたい。」と回答があり、相談者にその旨報告をした。

事例 13 では、事業者が安全等の観点から、介助者の付き添いを求めたものでしたが、このような条件付けが不利益取扱いに該当することを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ことが重要です。

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・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 14	大学で授業時間中のトイレ介助が受けられないという相談
相談者	肢体不自由の人の支援者
相談内容	重度肢体不自由者が、私立大学で学生支援を受けながら学んでいる。前期はコロナ禍でオンライン授業だったが、後期からは大学での授業が再開される。学生支援ボランティアの協力で授業は受けられるが、トイレ等の生活支援について、大学内では障害福祉サービスの支援が受けられないので困っている。
対応	学生支援ボランティアは授業時間中のトイレ介助ができないとし、障害福祉サービスも授業中は利用できないとのことだったので、市の担当者に連絡したところ、市のケースワーカーが大学と連携して対応を検討するとの回答を得て、相談者にその旨報告した。

事例 14 では、大学内においての一日の流れの中で、支援と支援の間が途切れることなくトイシ介助の支援を受けられることが不可欠であって、各関係機関が連携して対応することが重要であり、各関係機関の調整を求める相談でした。

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音響式信号についての相談がありました。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。

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 15	バスでの障害者手帳の提示方法をスマホでできないかという相談
相談者	聴覚障害のある人
相談内容	病院への直行バスで障害者割引を受ける際に、障害者手帳の提示ではなく、スマートフォンアプリで障害者手帳を取り込んだ画面を提示する方法で割引を受けられるようにしてほしい。
対応	バス会社に確認したところ、「導入する方向で会社内部における調整をしており、時間をいただきたい。」とのことであったため、相談者にその旨報告した。

事例 15 は、新しい生活様式にあった若い世代のニーズへの対応を求める相談であり、こうし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、システムが実現され、実際に導入されることになれば、障害者にとってよりスムーズな公共交通機関の環境整備につながっていきます。

事例 16	交差点の音響式信号機の音が鳴っていないという相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	交差点の音響式信号機の音が鳴っていない。何か理由があって鳴らないようになっているのか調べてほしい。
対応	警察の担当部署に連絡し、信号機業者が速やかに点検を行ったところ、電源が入っていなかったことが判明し直ちに復旧された。

事例 16 は、視覚障害のある人の日常生活に直接影響する交差点の音響式信号機に関する相談であり、速やかな対応が得られました。

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 17	物件の紹介・契約を断られたという相談
相談者	肢体不自由の人の家族
相談内容	大学に通う車いすを利用する子どものため、大学近くの賃貸マンションを借りようと管理会社に物件の問い合わせをしたところ、車いす利用者はお断りだと言われた。
対応	管理会社に連絡し、車いす利用者の入居拒否は、条例上の不利益取扱いの可能性があることを説明したところ、管理会社は、今後不利益にならないように気をつけて対応したいとの回答があった。

事例 17 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。

事例 18	マンションの階段に手すりをつけてくれないという相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	視覚障害があるので、分譲マンションの階段の踊り場に手すりをつけてほしいと管理組合に要望したが、合理的配慮の提供をしてくれなかった。
対応	管理組合に連絡したところ、相談者本人が要望を出した後、管理組合役員の変更があり、対応が遅れている。次の役員に手すりをつける方向で引き継ぐとの連絡があったので、相談者にその旨報告した。

事例 18 は、相談を受けて管理組合と調整する中で、適切な配慮が提供されるようになったケースです。障害のある人それぞれの状況によって、必要となる住宅設備が異なるため、適切な配慮としてその人が求めているものを関係当事者が実現することが重要です。

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。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。

事例 19	言葉が明瞭に話せないにもかかわらず配慮のない対応をされたという相談
相談者	精神障害のある人
相談内容	言葉が明瞭に話せない相談者が、警察署の担当者から配慮のない対応をされた。その後警察本部でも丁寧な対応がされなかった。
対応	警察本部の警察官に対する苦情等の担当窓口の情報提供をしたところ、警察本部にも同様の相談があり、すでに「該当の警察署に丁寧な対応をするよう伝えている。」とのことだったので、その旨相談者に報告した。

事例 19 では、精神障害のある人からの相談でしたが、聴覚障害のある人や視覚障害のある人に限らず、障害の特性に合わせた適切な配慮の提供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、勤務地変更の希望を断られたという相談や相談先を教えてほ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 20	勤務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
相談内容	以前の家が手狭だったので、職場から遠くなるが広い家に転居した。肢体不自由なので自動車で通勤しているが1時間あまりかかる。会社に、自宅から近い職場への異動希望を伝えたが、できないと言われた。
対応	雇用に関することは障害者差別解消法第13条により「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、労働局に相談するよう助言した。

事例 21	復職についての相談先を教えてほしいという相談
相談者	精神障害のある人
相談内容	障害者雇用で公務員として働いているが、障害者への合理的配慮がなく仕事をする上でとても不快感を持ちになるため、主治医に相談して、2週間ほど休職することになった。復職などで話を聞いてもらえるところを教えてほしい。
対応	復職などの相談先としては、産業医がいることを伝えたところ、そちらに相談することになった。

事例 20・21 は、現実に職場等で困難に直面している障害者に対して、適切な相談窓口を案内することにより、相談者が安心されたケースです。

ケ その他（環境整備等）

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や環境整備に関する問い合わせなどがありました。

事例 22	点字ブロックを敷設してほしいという相談
相談者	視覚障害のある人
相談内容	鉄道駅付近の交差点に音響式信号機が設置される予定であるが、そこからスポーツクラブまでの歩道に点字ブロックを敷設してほしい。
対応	歩道の大部分は隣接県の市道であり、隣接県の協力を得て市に打診したところ、関係団体から書面での要望があれば、前向きに検討したいと回答があり、相談者にその旨報告した。

事例 22 は、環境整備に関する相談で、点字ブロックについては、特定の場所のすり減りや目的地までの途中で途切れている等当事者の気づきをきっかけに、他の当事者の環境整備・環境向上につながるケースがあります。点字ブロックに限らず、既設の環境についても、現状で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、令和元年度に引き続き、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。

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」にも力を入れて、1件1件の相談解決の質的向上にも尽力しました。

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2年度は、近隣府県関係職員合同研修・意見交換会を計2回（うち1回ZOOM開催）実施しました。また、京都市の担当者と事例集作成の打ち合せを毎月1回行い、各事例等について勉強する機会を持つと共に、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働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おり、合わせて事例集の作成を行います。

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

- ・ 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2年度開催結果

令和2年9月3日に調整委員会を開催し、相談員の任命、令和元年度の取組状況等について審議を行いました。

(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2年度開催結果

令和3年3月3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。

今後、改正の動向に合わせて、改定版の作成、配布、周知を進めます。

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2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>）

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。

今回の改正では、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

京都府においても、上記改正を踏まえ、国の新たな基本方針との整合性も取りつつ関係団体等の意見も聴取しながら条例改正に向けた検討を進めていきます。

(2) 事例集の作成について

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。こうした相談内容を事例集としてまとめ、障害者差別等は、常に私たちの周りでも起こりうるものとして広く府民に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、障害当事者、支援者、事業者等の手引きとして利用してもらおうとするものです。

共生社会において、障害者当事者と事業者とが対応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。

(3) 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・交換の場の不足から、相談活動につながりにくい、高齢等を理由とする引き受け手の減少している、第3号相談員の確保などの課題があります。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

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2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。令和2年度の相談においては、改めて府庁内での連携強化が求められ相談が多くありました。今後とも、府庁内担当課に障害者差別解消法や条例への理解を深めるための周知を図っていきます。