

大阪市障がい者施策推進協議会  
平成 29 年度 第 2 回障がい者差別解消支援地域協議部会 議事録

日時：平成 29 年 12 月 27 日（水）  
午前 10 時 00 分から午前 12 時 00 分  
場所：大阪市役所 P 1 屋上会議室

（開会）  
（中島障がい者施策部長：開会挨拶）  
（委員紹介） 16 名中 14 名参加  
（資料確認等）

（部会長に司会を交代）

北野部会長：

皆さんおはようございます。

それでは、次第に添いまして、議事を進めさせていただきます。

実は、ある会議のときに、委員から怒られました。私が「障がいを持っている方」という発言をしてしまったらしく、「我々は、持ちたくて持っているんじゃない。その発言はだめだ。」「障がいのある方と表現してくれ。」と言われました。私も、いろんな表現を使います。

「障がい者」というときつい表現に聞こえますので。英語では「ウィズ」という言葉を使いますので、どうしても「持つ」という訳をしてしまったんですけど、障がいを持っている方と言うと、「わざわざ持ちたいと思ってない。障がいのある方にしてくれ。」と正しい指摘をされまして、私も、時々間違った発言をするかもわかりませんが、聞き流していただくか、ご指摘いただけたらと思いますので、よろしく願いいたします。

では、まず議題 1 といたしまして、第 1 回障がい者差別解消支援地域協議部会の結果につきまして、確認していただきたいと思いますので、事務局からご説明等よろしく願いいたします。

八木企画調整担当課長：【資料 1-1～3 について説明】

北野部会長：

どうもありがとうございました。

第 1 回の委員会では、皆さんに様々なご意見をいただきましたので、そのご意見を踏まえて、検討修正をさせていただいたということでございます。今の説明につきまして、何かご質問ご意見等ございましたら、よろしく願いいたします。

古田委員：

前回よりだいぶ改善されたと思います。ご苦労様でした。

ただ、今回仕方のないことかもしれませんけれども、対応後の本人さんの納得状況が不明というところで終わっているというような事例が 9 ページのところなどに多いんですけれども、今後はそういうことがないようにしていただけたらというふうに思います。

それから 8 ページのところも差別的発言とか文章表現があったということですので、これについては、今後は内容をしっかりと示していただいて、どういうふうに対応されたのかというようなところを示していただきたいと思います。例えば、どのような発言があったのか教えていただけたらと思います。

八木企画調整担当課長：

ご指摘いただきました納得状況の確認については、相談窓口との連携がまだまだ上手くできおらず、そこまで聞き取れていないので、今後、相談対応を記録する用紙やこちらに報告いただく様式などを改め、そういう内容が聞き取りやすくなるような形にしていきたいと思っております。

順を追ってとなるので、すぐさま今年度から全部反映できるのか自信はないところですが、30 年度から様式を改めてきっちりと対応するというところで、差別的発言につきましても、内容を記録して報告いただくような形に改めていきたいと思っております。

28 年度の具体的な内容についてのご質問ですが、資料で言いますと具体的事例のところの①傾聴のところ、差別的発言や文章表現があったというのが 4 件となっています。1 点は、会社の同僚から「障がい者が何をしに来たのか。」という発言があった件です。こちらは同僚なので、ここに上がらず別の分類なのかもしれませんけれども、相談としては差別だということで受けさせていただき、提案として会社の人権委員会や人事部に相談するように助言をした件です。2 点目は働いていた施設で「あなたは精神障がい者なので」と言われて辞めさせられたということで、こちらは弁護士会の高齢者障害者総合支援センターひまわりに相談することになり、こちらでの対応は終了しています。3 点目は、生命保険会社の契約書に「全盲の障がい者は就労復帰 100% 不可能」と記載されていた件で、提案として法務局の人権擁護部に相談するように助言しました。4 点目は、ヘルパーから「ヘルパーを利用して教会に行くなんて」と言われた件、これは事業所に苦情の申し立てをするよう助言をしているとお聞きしております。

不当な差別的取り扱いと分類はしておりますけれども、苦情のものも含んでいるかなと思います。あと、このようなことがあったときに、きちっと「どのように誰から誰にどのような言動があり、どのような対応をした。」ということがきちんと記録して報告される。または、その都度、福祉局に相談いただくような、そんな仕組みが必要なのかなと考えております。

古田委員：

対応していただいていると思うんですけども、本人さんに「ここへ行ったらいいですよ。」と紹介して、それで終わっちゃうというような対応も見られますので、それを紹介しながら、こちらから繋がせていただきましょうかみたいな丁寧な対応がないと、本人さんが泣き寝入りしてしまうという場合がまだまだあります。自分が差別を受けたというのも明るみに出していいんだろうかと躊躇してしまう事例も多いので、丁寧にサポートしていただけるようお願いしたいと思います。また、不明な内容、本人の納得状況が不明なところもあるんですけど、事例を挙げただけで、あとはほったらかしにされているみたいな声も結構出ていますので、毎月とか2ヶ月に1回でもいいですから、進捗状況がどのようになっているのかというのを追って記録できるように改善していただけたらというふうに思っておりますのでよろしくをお願いします。

北野部会長：

今、古田委員の仰っていただいたことの多くは様式に書かずに終わってしまっている事例が多かったのかと思います。改善と解決というふうに表現を変えていて、改善は今のところ障がい者の納得状況が確認できていないもの、解決は本人と事業者の両者が納得しているものを解決と呼んでいます。改善についても、委員が仰るように解決できない、つまり相談者から納得状況を確認できない場合は、理由をはっきりさせていただくという形で様式をしっかりとしていきたいと思いますので、どうぞよろしくをお願いしたいと思います。

あと、繋いだり紹介するとき、紹介しっぱなしじゃなくて、丁寧に、きっちり、どんなふうに相手と繋がったのかということも含めた丁寧なサポートをするべきだということも、仰るとおりでございますので、その方向で、どうしたらそうできるのかということも含めまして検討したいと思いますので、よろしくお願いたします。

山本委員が来られましたので、山本委員、委員が仰っていた資料1-2、誰でもわかりやすい事例で、平成25年度の大阪府の精神科療養環境検討協議会の資料を添付していただきました。こんな形でよかったですでしょうか。これについて山本委員から補足等がありましたらお願いしたいんですが、よろしいですかね。また、後ほど気がついたことあれば戻って来ても結構です。

引き続き、議題2「平成29年度障がい者差別解消にかかる取組状況」につきまして、3つの項目がございますので、1項目ごとにご説明していただいて、審議したいと思いますので、まずは「相談窓口の対応状況」の説明からよろしくお願いたします。

八木企画調整担当課長：【資料2-1について説明】

北野部会長：

ありがとうございました。

資料2-1につきまして、何かご質問ご意見等ございましたらお願いします。

古田委員：

まず14ページのところですけれども、以前よりは少し減ってきたかと思うんですけれども、傾聴がやっぱり多いですね。努力をしておられると思うんですけど。不当な差別とか合理的配慮の不提供で、傾聴で済ますのはやっぱり基本的には良くないだろうと思いますので、本人さんにもういいんですって言われても、ちょっと調べたり、本人が特定されない形で改善するとか、何らかのスキルを持って対応をしっかりとやっていく必要があるかと思っております。

よくわからない表現もありますが、もう少し書き加えてもらわないと現場の状況が見えないと思うんですけども、傾聴の1番目で、車いすのチケットを購入して会場まで車で行ったら駐車場は満車であるというもの。どういうふうな会場の観戦か、駐車場と会場が一体のものなのか、一般の人も利用できるのかというようなところがないと分かりにくいかなと思います。

聴覚障がいの人が入居拒否に遭った、これは入居差別も多いのでしっかり調べてもらって、どういう事例だったのか、住宅部局とも連携して、今後の解決に繋げるというような対応が必要だろうと思います。

アパートの火災保険で精神障がいを理由に断られた。これもどういう事例なのかということを追跡すべきだろうと思います。どこへどう繋いでどうなったのかまったくわからない。本人さんの状況はどうなったのか。市が繋いで、結果をフィードバックしてくれというふうに言っていて、できる限り傾聴で済ますのではなく、事案解決、今後の改善に繋げるようお願いしたいと思っております。

15ページのところですけれども、これは不快な思いをしたということでそれを聞きおくだけで良いのかもしれませんが、女子中学生に声をかけた不審者としては疑われて、警察に謝罪文も書かされたということですが、警察にどんな事情だったのか聞かれたのかどうかですね。知的障がいの人が犯罪者扱いされて、むちゃくちゃに押さえつけられて逮捕されて亡くなってしまったという事例もありますので、警察の理解、障がいに対する理解を広めていかないといけないだろうという事案がよくあったりするので、研修に繋げるとかも必要ではないかなと思ったりもします。

解決のところでHIVの感染の件、あとでも出てくるかと思うんですけど、28年度に差別を受けたのにほったらかしにされてきた事案であったかと思えます。その後、こちらも協力させていただいて、事実確認に繋げさせていただいたところです。それとリンクしているということで表記をお願いしたいと思います。

それから、その二つ下の就労系事業所で賃金が支払われてなかったという事案、これは謝罪して解決とありますが、実際に賃金は支払われたのかどうかというところ。

16ページ、球場で三塁側でも応援したいけど、車椅子席がないということですが、よく野球を見に行く人にこのような球場はどこかあるのかと聞いてみたんですけど、大きな球

場はできているのではないかという話もありまして、どこだろうなど。どこだとは特定されるから言えないことになるんですけど、小さい球場なのかなと。なんだかちょっとよく分からない。低い塀があって防球柵があって見にくいっていうのもこれはどこなのか。

北野部会長：

そもそも三塁側はないそうです。小さな球場だと。

古田委員：

やはり小さな球場ですか。

遊技施設、これも名前を出してはいけないということですが、みんな知っている遊技施設ですけども、なかなか改善が進んでおりません。やはり障がいに対する理解が本当に足りないなあというふうに思うんです。車いすで並んで鑑賞したい。広いスペースがあるんですよ。並んで見たらダメで1人1人10mぐらい離されて鑑賞させられるってなんだろうなど。そして、映像に字幕がないんです。これは今の技術だったらどんな映像にも字幕を入れるぐらい簡単にできるはずなのに、なぜか専用のゴーグルみたいなのを着けて、それで見れるようにしますという。そこまでのことを求めてないのに。あるいはタブレットみたいなものを使って画面とタブレットの両方を見ないといけないとか、そういう話にもなりかねないのかなと。やっぱり字幕で何とか押していただきたい。電動車いすを手動に切り替えたら押せないのにそれでも切り換えてくれというふうに言われたり、自力歩行ができない人はダメだとか、精神障がいの人だったと思うんですけど、乗り物に乗る際、障がい者は隣に必ず介助者が座るよにとのこと。精神障がいの人でジェットコースターが好きなおりがまして、隣に必ず介助者が乗らないといけない。それで障がい者が10数人、介助者が5~6人だったんです。毎回隣にいないといけないから何回も介助者が、ジェットコースターに乗らないといけなくてフラフラになりまして、もう勘弁してくれと、最後は障がい者同士で1人が介助者役になって行ったら通ったらしいですけども、別にそこまでしなくてもいけるのに、なぜそこまで言われるんだろかという、どれも障がいをもう少し理解してもらいたいというふうなところがありますので、理解を進めるためにしっかり文書で、大阪市が出して働きかけていただきたい。特に電動車椅子に対する無理解というのがよくあります。病院の中でも手動に切り替えてとか、乗り替えてくれとか。体の状態によってストレッチタイプとかいろいろありまして、体に合わせて電動車いすって作っているんですね。本人にとっては体の一部になっている。それを一般の手動の車いすに乗り換えるというのは普通あり得ませんし、手動に切り替えて押せるものでもないのに、電動車いすの理解を深めるための何か冊子かリーフレットみたいなのがあればなあと思います。大阪府と協力してそういう冊子を作ってあっちこっちの理解を広めていくためにやったほうが、何件でも事例が出てくるので啓発した方が早いんじゃないかなと思っています。はい、ちょっと長くなりましたが。

北野部会長：

事務局、答えられる範囲でお願いします。

八木企画調整担当課長：

1点目として傾聴の数がまだあるのはどうかというご指摘をいただいています。先ほど申し上げたとおり、案件によってはご本人さんが良くてもそれは見逃せないという案件もあるかと思うので、どういう事案なのかに視点を当てて、その上でどう対応すべきかわかるような資料を作りたいなと思っています。ご本人さんが良いと言ったら対応しなくても良いものもあるかもしれないんですけど、そうじゃないものについて、そのままにならないような対応を考えたいと思っています。

個別のご意見がたくさんありましたが、対応に時間がかかった HIV の件については誠に申し訳ないと思っています。

大型遊技施設の件もご配慮いただいた発言だと思いますが、ご指摘の点を踏まえて対応していくことと、電動車いすのことの理解がなかなか不足しているということは私も実感しているところでございまして、リーフレットの的なもので何か啓発できるようなものを作れたらいいなと思っています。委員の皆様におかれましてもこういうのが参考になるよとか、こういうことを書いた方がいいよとか言うのがございましたらご意見いただけたらなと思っています。すぐさまかどうかは別にしてもできれば来年度に取り組めたらいいかなと思っています。

個別については申し訳ないですけど、ご意見としてお伺いしておきます。

北野部会長：

今、古田委員から建設的と言いますか、大阪府と連携して一緒に作れるものを作ったらというご意見がありましたので、連携しながらパンフレットあるいはリーフレットを作っていったらどうかと思いました。

継続となっている大型遊技施設の件ですけれども、大阪の障がい者団体の方々が全国からもありまして、大阪市もかなりこれは各相談支援の方も頑張っていたので最初の二つにつきましては改善が進んだり、あるいは今、某大学トレーナーが提携されて、デバイスつまり何か新しい機器を開発されているそうでありまして、それについては聴覚障がいの方にとってプラスになるような仕組みを開発中であると。これが出てくれば、話は進んでいくと思います。ですから少しずつ前に出て、前進しているということをご理解いただけたらと思います。よろしく願いいたします。

小泉委員：

理解を深めるということで、数年前ですけど、不審者と間違えられて取り押さえられ死亡されたという男性の方の事件を踏まえて、警察官のみなさんへということで冊子を作って、

私達全国の手をつなぐ育成会のお母さんたちが各警察に手渡しで、送るのではなく、言葉を添えて手渡しで、私達も大阪 24 区、それとプラスアルファでお渡ししているんです。行政関係のところにもお渡ししています。本当にわかりやすい冊子になっておりまして、ぜひ、どこかにしまわれるんじゃないかと、活用していただき、理解を深めていただけたらありがたいと思います。交通関係とか諸々にも、活用していただいております、本当にわかりやすい内容になっておりますので、ぜひ活用していただけたらと思います。ご入り用であれば言っていたらお送りいたしますので、ぜひ、中身を確認してそれを活用していただけたらと思いますので、よろしく願いいたします。

北野部会長：

これは、まだ在庫はありますか。ありがとうございます。

今、全国育成会の方で、こういう啓発研修の冊子を作っていらっしゃるそうですので、ぜひとも活用していただければと思います。

辻川副部会長：

知的障害、発達障害のある人の支援のためにという冊子です。

あと安田事業団の警察官のためのハンドブックがあるので、そういった活用もあると思います。

この女子中学生に声をかけた不審者という件は、相談窓口はどこを紹介されたのでしょうか。

八木調整担当課長：

この件については、府民応接センターと行政苦情 110 番を紹介させていただいたと聞いています。

辻川副部会長：

二つ下の留置場の事案は法務局を紹介されたということなのですが。

参考につけていただいている日本弁護士会が作りました自治体職員用の対応マニュアルがあるんですけど、これを作った趣旨としては、その中で 30 ページ、これは、点字版はありますか？ 30 ページのところに差別判断のポイントが書いてあって、フローチャートがあります。最初にまず、これは不当な差別的取り扱いにあたるのかどうかという判断をするようということが書かれています。これが非常にポイントなんです。不当な差別的取り扱いというのは一番重たい類型ですので、まず、これなのかということ判断してもらって、不当な差別的取扱いであったら、それなりの対応が必要で、傾聴している場合じゃないということになるので、とことんしっかり判断して対応していただく。こういう目安があります。窓口の相談員の方も分かりやすいと思いますので、そういった視点でこのマニュアルを作

りましたので、ぜひご活用いただきたいと思います。

戻って申し訳ないんですけど、昨年度の墨字版の 11 ページ、点字版だと 22 ページ下段、車いす利用者が鉄道を予約する際のこと「差別」と書いてありますけど、これは差別事例じゃなくて、合理的配慮の事例ですよ。予約自体は制限されてないので。その予約方法が問題だっていうことになるので、合理的配慮の事例になります。もし、差別事例だったら、こういうぬるいといったらちょっと語弊がありますが、こういう方法でなくともっと強いことをしないとイケないのですが、これは配慮事例なので対応としてはこれでいいんですけど。だから、まずどちらかということ判断して、その上で、対応はついてきますので、差別事例であれば、積極的に対応していただければと思います。そういう意味で、今言いましたマニュアルをご活用いただけたらと思います。以上です。

福島委員：

先ほどの具体的事例の紹介、昨年度も含めてですけれども、1 点確認したいです。今回は、不当な差別取扱いか合理的配慮の不提供かそれとも環境の整備かというふうなことが示されておりますけれども、これは主としてその相談者の主訴に基づいた分類なのかそれとも大阪市の方で一応こういう分類に当たるという形で整理されたのかどちらかでしょうか。

八木企画調整担当課長：

相談内容の主訴及び対応結果ということで、例えば 29 年度でしたら資料 14 ページ、点字版 7 ページの上段の表につきましては、相談者の主訴ということで、訴えが差別なのか合理的配慮の不提供なのかという観点で分類させていただいています。先ほど辻川先生がおっしゃっていただいたように、それは違うのではということもあるかもしれませんし、判断が非常に難しい点もありますので、一旦は差別であろうが合理的配慮の不提供であろうが本人さんが困っているということを計上していくというスタンスをとっております。最終的に解決にいたらないときに、事業者に対して何をどう求めていくのかというときには必ず先生がおっしゃっていただいた判断が必要になってくるかと思います。そういうことも窓口で判断できるような視点で、今回、記録表の改正も考えているところです。

福島委員：

そういう分類をされているんだろうなというのは具体的事例を見て思っていました。ある事例では差別的取り扱いが当てはまるけれども、別の事例では合理的配慮の不提供だったりしています。あえてどの事例かは言いませんけど。中身を見るとどちらも合理的配慮の不提供ではというものもあるんですよ。なので、おそらく相談者の主訴に基づいてこういう分類がされているという予想はしていたんですけども、先ほど辻川委員から不当な差別の取り扱いか、それとも合理的配慮の不提供かによって、相談対応の仕方にたぶん違いが出てくるという話がありました。それが法の義務なのか、努力義務なのかということも踏



まえると確かにそのように言うことができると思います。それが法のちゃんとした運用を考えていくうえでは重要なんだろうと思うんですけども。ただ、これは前回の今後の課題のところでも示されておりますけれども、不当な差別的取り扱いか合理的配慮の不提供か環境の整備かなどの分類基準や判断手法の検討というものがあげられておりますけれども、そういう意味で、具体的事例がどれに当てはまるのかということが必ずしもはっきりしないところがあって、だからこそ多分、これから大阪市に限らない話ですけども、それを大阪府とか国での具体的な事例の積み重ねというのが、これから先重要になってくるだろうと。その中で、大阪市として何が求められるのかということのを少し考えてみると、相談への対応というところが重要なんだろうと考えていて、繰り返しますが、それを法律が努力義務としているのか、法的義務としているとかではなく、基本的には相談者の主訴というものを受け止めて、それを真摯に聞いて、その対応の仕方を考えていくということが多分重要なんだろうと思います。

なので、不当な差別的取り扱いか合理的配慮の不提供かの分類とか、あるいは差別的発言か否かとか、さらには雇用の分野かに関わらず、差別と疑われる事例については基本的に受け止めたうえで、相談者と事業者の間に入って適切な解決策を考えていくというのが多分重要なのかなというふうに考えております。なので、相談対応を積み重ねていく中で、判断基準とか判断指標というものが見えてくるのかなと考えていたところでした。

もとに戻りますんですけども、辻川先生のおっしゃっていることはまったくもってそのとおりなのですが、そして、法的に考えるときもたぶんそうなんだろうと思うんですけども、とはいえ現場レベルで考えたときには、なかなかそういうことをするのは難しいんだろうとも思うところなので、大阪市としてできることは、相談としてあがってきたものをどうやって適切に対応していくのかということの積み重ねの中でしか、分類みたいなことはできないのかなというのが感想です。以上です。

北野部会長：

一応ですね、この不当な差別的取り扱いか合理的配慮かというのは、まずは本人の訴えから記録するしかないという事情がありまして、実際に対応している間にいろいろ齟齬が出てきているのが実際であります。

あと、環境整備についてもよくわからないことがありまして、国が今回、平成 29 年 11 月に内閣府の方で最新の合理的配慮の提供事例集を出してこられたんですけど、これを見ますと合理的配慮の提供と環境の整備事例が出てきます。読んでいたら矛盾だらけで、とても分けられないことをどうしてこんなふうに分たのかと思うぐらいです。個別事例が一般的なところに入っていたり、一般的なものが個別になっていたり。不特定多数というところをどう判断するのかということもあるのでしょうけど、環境の整備事例と合理的配慮の提供事例はですね、非常に認識が難しいなというふうに思っています。

これから私たちは、いろいろな先生方のご意見を参考にしながら、大阪市としても見解を

高めていきたいと思っていますので、各委員、どうぞご協力をよろしくお願ひしたいと思ひます。

古田委員：

今のお話でしたら、本人さんの主訴はどっちだったのか、それに対して分析を加えてどっちなのかというのを両方記載することはできるんですか。

八木課長：

理想としてはそうなんですけど、今も本人さんの主訴をそのまま記載しているわけではなくて、主訴を含んで相談窓口が一定の判断を加えて報告してもらっています。ですから、まったくもって主訴だけで表現していることにはなっていないので、ちょうど中間をとっていると思っただいたらいら、いいかなと思ひます。

北野部会長：

古田委員、おそらく、最初に聞かれた方が話を聞きながら、コミュニケーションをとって判断したり、最初に記録された方の思いも入ってきますので、それが絶対かどうかというのは、支援の中で変わってきたりしますので、どんなふうに記録したらいいのかはちょっとみなさんの意見を聞きながら良いものを作っただけならなと思っただけです。

古田委員：

あと一つ、さっき聞きました 14 ページの 2 事例、火災保険と入居拒否、これは教えてももらいたいと思うんですけどよろしいですか。14 ページの 2 つ目の聴覚障がいというふうに入居差別があったのかと、火災保険の拒否、精神障がいの火災保険の事例はどんな内容なのか教えていただけないかと思ひます。

八木課長：

聴覚障がいの入居の拒否についてはここに書いてあるとおりで、ご本人さん自身が名前をおっしゃらずということで、こういう事実があったということだけをお伝えいただいた件で、対応ができなかったというものです。こういう事例については、もう少し掘り下げていくようなことをマニュアルで示してあげればと思ひます。

もう 1 件につきましては権限のある機関の紹介ということで、保険会社の苦情相談に申し立てたり、人権にかかわることなので法務局の人権擁護部をご紹介して対応は終わっているという案件になります。

古田委員：

こんな事例は、広がったりする可能性や他にもいくつもあつたりする事例だと思ひます

ので、なんとか最後で食い止めて改善させるまでもって行っていただきたいと思います。

北野部会長：

わかりました。古田委員がおっしゃられたとおり権限のある機関等への紹介は、どこに紹介されたかということをも可能であれば記入、記載していただけたら判断できるかなと思いますので、可能なら判断したいと思います。よろしくお願いいたします。

福島委員：

1点だけですけれども、先ほど古田委員から、行政としてどういうふうな分類をしているのかを示してほしいというご発言がありましたけれども、その前提として、判断基準が明確であることが必要だと思います。その点がまだはっきりしていないので、大阪市としてはなかなか示すことができないということがあるのではないかと勝手に推測するんですけれども。現状、大阪市としてできることが主訴に基づいた分類というのを中心にせざるをえないのかなと考えております。それは別に大阪市の考え方を擁護するわけでは決してありませんが、それ以外ありえないというある種冷めた発言なんですけれども。繰り返しになりますが大事なことは、どういう差別類型なのかということに主眼を置くのではなく、相談者の主訴を受けて、そこにある問題・課題を整理して行って、そのうえでその相談者と事業者の間に入って行って、適切な解決策を提示していくことの方が大事なんじゃないかなと思います。その意味では大阪市の方でやられている取組をもっと精度を高めていくことの方が大事なのかなと考えております。繰り返しになりますが、個人的には、やはりここで環境整備か合理的配慮の不提供かそれとも不当的な差別の取扱いかということを議論することにどれだけ意味があるのかよくわからないというか、個人的な印象なんですけれども。繰り返し発言して申し訳ございません。

北野部会長：

適切な支援のプロセス、これが大事ですから、日弁連の方もこのマニュアルの中でプロセスも書いていますし、大阪市も今それぞれのところで受けられたところから、次にどういうふうに進んでいくかというプロセスをしっかりと検討していきたいということで、これについてもまた議論させていただけたらと思います。

次にいってもよろしいでしょうか。研修及び啓発の取組状況について、ご説明をよろしくお願いいたします。

八木企画調整担当課長：【資料2-2～4について説明】

北野部会長：

今、資料2-2～4のご説明いただきました。何かご質問、ご意見ございますか。

よろしいでしょうか。それでは次の平成 30 年度に向けた取組について、ご説明をよろしくお願いいたします。

八木企画調整担当課長：【資料 2－5～6 について説明】

北野部会長：

来年 4 月から基幹相談支援センターはなくなり、各区が基幹相談支援センターを担う形になります。

この相談のフロー図も現行から資料 2-5 に変わります。それに伴い、今まで皆さんのご意見を踏まえて、4 月から新しい様式を使った相談受付や進行管理をしていきたいと思っております。ですから、ぜひとも皆さんのご意見をいろいろいただいて、もう 1 度 3 月の部会で最終的な形での OK をいただいて、4 月から新しいフロー図とこの様式を使ってやっていきたいと思っておりますので、各委員、どうぞよろしくお願ひしたいと思っております。では、ご意見ご質問等ございましたら、よろしくお願ひいたします。

古田委員：

まず、フロー図ですけれども、区役所や人権啓発相談センターの対応で、どこかを紹介するだけで終わりがちなところもあるのではないかなと思っております。ただ、区の基幹センターも地活センターも全て同じ対応をしないといけないと思っておりますので、紹介して終わりというのがないような形でそれぞれ動けるようにしっかりさせていただきたいということが 1 点です。

それと専門相談員は何名ぐらいですか。しっかり受け止めていただける人の配置をぜひともお願ひしたいと思っております。それと以前の図では、庁内連絡会議みたいな機構も確か書かれていたと思うんです。各部局の連絡調整というか、大阪市の場合は障がい者施策推進会議という庁内連絡会議がありました。その活用もまたご検討いただきたいと思うのは、教育委員会で、あまり言われたくはないかと思っておりますけれども、ミキサーをかけるのにその親御さんが毎日給食の準備に行かないといけないという事例が発生しまして、これを何とかインクルーシブ担当課の方で、加工員というのを配置していく、そのような対応までいったんですけれども、結局まだ学校給食担当課はそれをなかなか認めてくれないようなところもあります。この前の団体応接でも、時間的に無理、衛生的に無理というような回答が見られました。これは、まず無理というところから入っているので、個別の判断を全然していないし、最初に無理と言うてしまったらダメなので、そのあたりの理解がやっぱり足りないなというふうに見られる回答がありました。この辺で教育委員会として重度の障がい者を受け入れているんですから、しっかりと庁内連絡会議の中でも提起していただいて、教育委員会全体の意識をちゃんと変えていただきたいというふうにお願ひしておりますのでよろしくお願ひいたします。

それと相談受付様式ですけれども、27 ページのところの相談内容で「主訴、背景、経過等」と書いてありますけれども、本人さんはどういうふうにしてほしい、改善してほしいと思っているのか、そういう本人の希望なんかも書けるようにしといていただけたらいいかなと思います。

それと、ほったらかしになることがないように、対応記録だけではなくて、何ヶ月に1回ぐらいは本人に報告するとか、結果がどうだったとか、本人にも伝えて納得状況はどうだったかみたいなどころまできっちり書き込むんですよ、というようなことが言えるように様式をさらに加えていただけたらと思っております。

北野部会長：

古田委員からいくつかご意見がありまして、1つは、相談窓口で新しく4月以降の仕組みとして相談窓口を4つあげています。4つそれぞれが、ある程度同じような力を持って相談対応ができるような仕組み、体制を組まれたらどうかという点と、予算のこともありますけど専門相談員をどうされるのかということと、大阪市の特定の部局が何か問題、差別的な対応ということがあった場合に庁内全体でどんなふうに対応していかれるかという部分と、それから相談受付票の中で、相談内容の主訴とか背景とか経過、それとご本人がどのように対応をしてほしいかという希望を聞ける形にしていくのかということと、経過を一定追っていく、経過を一定の段階でチェックできる仕組みというのが可能かどうかということでした。事務局で、お答えできる範囲でお願いします。

八木企画調整担当課長：

初めから3点については、ご意見をきっちり受けとめ、対応していきたいと思っております。

個別の相談受付票のご意見につきましても取り入れていく形で、最後にお聞きしました点につきましては、複雑になるので記載例の方に表現するとか、わかりやすくさせていただきたいと思います。

山本委員：

古田さんの意見と重なるかもしれませんが、気になったのは、先ほどの相談窓口を紹介ということで、知的障がいの方の電話に対して府民応接センターを紹介されたということだったんですけれども、そのときにきちんと相談ができたのかという心配も感じますので、こういう場合、例えば10日後にもう一度本人に納得いく対応になっていますかというような確認をしていただくことが必要なのではないのかと思いました。

法務局を紹介したという事例についても、本人がそれで納得しているかどうかということをお尋ねしてもらいたいと思いました。

北野部会長：

古田委員も山本委員も同じご意見で、機関を紹介したあと一定の期間がすぎてから、その後どうということになったのか確認する仕組みをご検討いただきたいのご意見です。検討事項としてよろしく願いいたします。

福島委員：

1点細かい点ですけれども、29ページの相談受付票チェックシートのところで、不当な差別的取り扱いのところと合理的配慮の不提供のところそれぞれ強調のアンダーラインが引かれておりますけれども、不当な差別的取り扱いのところでは、「障がい者の権利利益を侵害」が強調されているのに対して、合理的配慮の不提供では、「障がい者の権利利益の侵害」というところが強調されていないんですけれども、これは何か意味があるのか、それとも単なる誤植かどうかでしょうか。

八木企画調整担当課長：

すいません。誤植です。

福島委員：

確かに誤植だと思いますけれども、権利利益の侵害というところを強調してしまうと、要するに相談を受ける側が「権利利益の侵害」みたいなものを立証しないといけないことになってくると、なかなか負担として大きくなってしまいますので、不当な差別的取り扱いのところの「相談者の権利利益の侵害」を強調する下線はなくてもいいのかなというのが言いたいところです。

北野部会長：

その方向で、下線はとらせていただきます。その他この様式についてお気づきのことがあれば、市の方にご連絡ください。次回の部会で、ある程度の完成形を出せたらと思いますので、よろしく願いしたいと思います。

引き続きまして、議題3でございますけれども、障害者差別解消法に関する事業者としての取り組み状況等につきまして、本部会では3つの事業者から3名の方に委員になっていただいております。本日もご出席いただいております「がんこフードサービス」の道藤委員と「大阪シティバス」の渡辺委員に資料3の項目、これまでの取り組み状況、事業者として困っていること、うまくいった事例や取組等について、お話しいただきたいと思います。本日欠席のロイヤルホテルの田沼委員からも事務局がヒアリングしてもらっておりますので、これについても、あとで、事務局からご説明をお願いしたいと思います。最初に、がんこフードサービスの道藤委員から、お話をよろしく願いいたします。

道藤委員：

いつも勉強させていただいている身でございますので、実際にあるお話ということで、やっていること、困っていること、うまくいった事例とまで言っているのかどうか分かりませんが、簡単にご説明、ご報告させていただきます。

まず、インフラという面とそれから従業員教育という教育の部分と、それと現場、接客おもてなし部分と、調理をする方という、3つの観点でお話させていただきます。

取り組み状況としましては、まず、インフラというところにおきましては、10年程ぐらい前から大きい病院の近くにある店舗が改装に入る場合には、多目的トイレをつけるとか段差をなくすという意識でやってきておりました。ただこれは障がいのある方だけを対象にするとはいえますよりは、足元が悪い方、ご高齢の方、小さいお子様の方、ベビーカー等々含めまして、全ての視点で取り組んでまいりました。

インフラのところでは、いろんな改装のタイミングで、いろんな形の改装、手直しをさせていただいております。車椅子が通れるとか、いろんな形で段差をなくすなど実施しております。

教育につきましては、採用時の研修であったりとか、店長になる前、それから女将さんになる前等々いろんな研修がありまして、その中で、食の安全という意味ではアレルギーの対応であったり、食べやすく加工するとか、ミキサーにかけるとかという対応まで求められているよという話。それから、極端な話で言えば、お客様全てがお子様を好きなわけじゃないとか、犬や猫を好きなわけじゃないので、それをどういうふうに対応したらいいのかとか、いろんなお話をしています。

その中で、身体障がい者の方に対して、心づかいで対応をこうしていきましょうねというお話はさせていただいています。お名前は出しませんが、ご縁のあった先生方からご講演いただいたり、そういう機会も設けております。

次に困っていることになると、まず一番困っているところはインフラの整備でございます。弊社、路面店から、田舎のど真ん中にある店から、ビルの中に入った店、商業施設の中にある店、いろいろなタイプがございます。やはり、ビル内店舗とか商業施設の中ですと、制約がかかってくるというところがまず1つ。それから路面店ですとスロープをつくるんですけども、そのスロープの基準自体が自治体によって違ったりするので、いろんな形を求められるというのがあります。当然ながら、改装していきますといろんな法令遵守の問題が出てきますので、そこがネックになりまして大がかりになるケースが多い。そうすると、お金もかかる、席数も減らさないといけない。通路の幅を広げないといけない等々で経営との間の中で悩むことがあります。

あと、おもてなしとか接客ですと、ぱっと拝見してすぐどのような障がいがある方だということがわかればいいんですけども、分からない場合というもの、もちろん多々ございまして、そこで、どういうふうにどんな障がいがあって、どのような個性があるのかスムーズに理解して、求められているサービスを速やかに提供することが大きなポイントだとは思

うんですけども、これは実際できるかという、現場では、やはり経験が全てものをいいまして、日ごろからこうだよ、ああだよと教育したところで、やはり次のひとつが考え浮かばないとか、ほんのひとつ手を差し伸べるだけができないとか、経験が必要だなというのが非常に考えるところですよ。

あとは、そういう見目で分からない事例ですと、周りのお客様のご理解をちょうだいして回らないといけないというのがございまして、私どもの方からうまく伝えられていないケースも多々あるんですけども、飲食店でお過ごしいただく中で、社会全体がそういうふうな環境がまだまだ整っていないのかなというふうに思っております。

最後になりますが、うまくいった事例というか、これからの取組でございますが、インフラにつきましては、順次、できるところから、ひとつひとつ必要性のあるところからやっついこうというふうに思っております。改装とか新店になりますと、必ず、こういうふうに車いすで利用の段差をなくすとか、いろんな形の配慮は、最初から考えてやっておりますので、その辺は順次実施していきたいというふうに思います。

あと、民間事業者につきましては、いろんなことを無制限に対応するというのが非常に困難でありますし、ここまでという限界がどうしても出てくると思います。

段階的にするにしても、現在はここまでと。そこで一番大切なのはやはり接する我々の心のバリアフリーであって、いかに私どもから積極的にお手伝いができることがないとか、何で困っているのかというのを声かける心であったり、何といいますか、勇気とでも言うんですかね。そういう心がけを作っていくとけない、醸成していかないとけないと。民間事業者、企業としては、あるべき姿を作っていく仕組み作りというのが一番大切なことじゃないかなというふうに思っています。

だから、先ほどの勇気ですけど、どうしても言葉狩りにあうのが怖いというような、先ほどおっしゃっていた障がいの「ある方」と「お持ちの方」じゃないですけども、言葉狩りに合うのではというような変な意識がどうしてもちょっとは持っている状態が続いています。それを取り除いて、勇気を持ってひとつ前にとというのが、我々企業のそして私の仕事じゃないかなと思っておりますので、まとめさせていただきます。長らくすみませんでした。

北野部会長：

ありがとうございました。

今、道藤委員がおっしゃった、私が最初に挨拶で話しましたが、実はこうおっしゃられました。ご担当の方がこっそり先生にお伝えしますという形で、かなり配慮していただいて。後で困らないよということ、おっしゃっていただいたんだろうと思います。障がいのある方も気を使われて、一緒に話し合っていく、建設的な雰囲気を作っていくということがすごく進んでいますので、本当にこれから言葉狩りや差別にならないように、一緒に建設的に作っていくという方向で、今どんどん進んできているということをご理解いただけたらと思います。ありがとうございました。では、渡辺委員、続けてお願いいたします。



渡辺委員：

我が社は、4月に市営バスを引き継ぐということになっていまして、今の会社の規模でいいますと、自主事業は小さいですけれども、市バスのことを含めてご案内をさせていただきたいと思います。

ご承知のとおり、大阪市ではバリアフリーの取組を進めてございまして、古い話になりますが、平成3年度に初めて、当時まだノンステップバスがないリフトバスの時代に全国で初めて、前方のスロープで車椅子の方を昇降できるような装置をつけたバスを日本で初めて導入させていただきました。その後、技術がどんどん進みまして、今、走っておりますようなノンステップバスという流れになってまいったわけでございます。現在のところ、市バス車両で申しますと、全車両530台ございますけれども、全て100%ノンステップバスで対応して頑張らせていただいているのが実情でございます。当然、そういったハードの面だけじゃなくてソフト面もなんですけれども、そういった部分の市バス事業を引き継ぐ会社としまして、今後も継続してサービスといいますか、どなたにでも優しい市バスというものを引き継いでまいりたいと思っています。

今、私どもの方では、業界でバス運転手がなかなか不足しておりまして、毎月のように採用しながら、育成に努めて、プロとしても育てているという段階でございます。そこで今日お持ちしましたのは、どんどん新しい方も入ってきますので、車椅子の対応の研修で使っているお客様への対応例ということで、非常にお恥ずかしいですけど、内部で作っております研修資料をご披露させていただきたいと思っています。

まず、開いていただきますと、コミュニケーションが大事なことはよくわかっていまして、その前に、車いすの部分の名前、こういった場面で申しますとお恥ずかしいんですけども、実はなかなか初めて乗務員として採用して、用語や会話がかみ合わないときがございますので、車いすの部分の名称をつけてございます。

正直言いまして、手押しハンドルのところとか、アームレストとか、この辺まではわかったんですけども、キャスターとか、フットレストというところが、なかなか言われても今まで接したことのない業界から転職してきた人にはわからないので、後ほど紹介しますが、止めたりするときにお客様の方からお声かけてくださるときに、「アームレストのところ」とか言われたときに意味がわからなかったらだめなんで、基礎的なところですけど、ご紹介しています。次のページですけども、やっぱり安全を第一にということもございまして、固定ベルトで取りつけるような方法になってございます。

まず、乗務前のところですけども、路線バスは、シートベルトが座席に座っている方に義務づけされていません。といいますのは、つり革手すりで立ったままのお客様もおりますので、観光バスと違ましてシートベルトがそもそも義務付けられておりませんので、ベルトを触るという経験が少ないドライバーも多くいます。車いすの方にはベルトを用意しているんですけども、実はベルトは、固定用の車いすそのものを床と止めるベルトと、お客様

の体全体をシートベルトで固定するという 2 種類がございますので、ポイントとしては、いわゆる床面に接しているベルトを座席に置くと。体に巻き付けるものと一緒に置かない、というところがポイントでございます。それと、次のページでございますけれども、着停したときにお乗りになるかどうか、同じバス停でも行き先の違うバスが参りますので、そこからまず始まるということで、着停したところからご案内を書かせていただいています。

それと、よく失敗するんですけども、慌てて行ったときにバスのサイドブレーキを引き忘れるという恥ずかしい事故もございますので、まずはバスの運転手がサイドブレーキを忘れるなというふうに、ここで安全のポイントとして入れてございます。

今の私どもが使っているバスは、国交省の推奨する標準仕様のノンステップバスなんですけれども、座席の跳ね上げという点で、当然そこに着席、前の停留所からお座りになっているお客様もおられますので、そうしたご協力をお願いから始まるということを書かせていただいております。

写真にございますようなスロープを引き出すという操作がございまして、ここからは実際にお客様にかかる場所なんですけれども、乗車いただくときに、ここで名前が出てきますけれども「手押しハンドル」のセンターを手のひらで押すとか、ここで「手押しハンドル」がどこか分からなかったのも、車いすの部分の名称を載せさせていただいています。あと、押し方なんですけども、このごろは皆さん慣れてくれましたけども、最初の頃は腰をいましてしまったりとかございましたんで、脇を締めてとかそういった細かいこともアドバイスをしています。

吹き出しに書いています車いすをスロープに乗せる際に、段差があるときに、いわゆる踏みペダル、ティッピングバーを踏むと軽く上がるということすらなかなか操作しないと知らない乗務員もおりますので、こういったことも記載させていただいて、我々の運転手も体を痛めずに、お客様にもご不快な思いをおかけしないようなことを実際の体験をもとに整理しています。

車いすのブレーキをかけさせていただくこととか、固定の方法が続きますと、先ほど申しましたフレームの部分とか、私どものベルトフックをかけることとかが出てまいりますので、名称もある程度知識がないとなかなかやりとりが伝わらないというふうになっております。

それと気をつけるようにできているかどうか、後ほど、おしかりを受けるかわかりませんが、ベルトをしようとして女性のお客さまの前でかがんでしまい、お叱りを受けたということもございますので、そういった部分も少しアドバイスとして注記をさせていただいています。

それと 6 ページ、ブレーキをかけた後止めること、あるいは後ろ側の固定ベルトをかけていくようなこと、バスのフックとともに付け方を紹介しております。この辺は少しはしょりまして、7 ページの一番下なんですけども、実は横滑り防止のためのマジック式のベルトを持っています。これを手すりに固定させていただくということもさせていただいております。

ます。

8 ページになります。次は身体の方につけますシートベルトのつけ方を記載させていただいて、真ん中のギザギザの吹き出しにしています、固定ベルトをしてシートベルトを装着しないと万一の場合、身体だけが前方に飛び出す危険があるということを乗務員も認識をした上で、固定ベルトのお願いをするようにということにしています。

なかなかこれも難しいですけど、ベルトの調整をさせていただくのに、下にも 90 度に引っ張ってと書いてあるんですけども、体にどうしても触れてしまって失礼に当たらないようにということを注記しております。

手順が逆になっていきますが、降りる際のご案内、操作方法を 9 ページには書かせていただいております。10 ページにまいりまして、最後は外して降りていただくんですけども、推奨している取り扱いとしましては、お降りの際には乗車料金を車内でいただいてから降りる操作をさせていただくというふうにしています。といいますのは、介護の方がおられる場合でも、ご本人が割引証を持っておられたりとか、あるいは料金をいただいたときに、貰いながらとか降りてからやると乗務員の両手がふさがりますので、ちょっとポケットに入れてしまったりしたことが、お客様の誤解を招いたりもします。大阪市民の方は無料乗車証を福祉局から頂戴してますので、実際には現金のやりとりが少ないですけども、他府県あるいは他都市のお客様は半額ということになっていきますので、私どものバスでしたら 210 円のところ 110 円をちょうだいしております。その 110 円を本来は両手を広げて誤解がないように料金箱に入れるんだというふうなことも、本来のあり方としてはそうあるべきかなと、少し書かせていただいております。

11 ページは、降りていただく操作で、当然後ろ向きにというふうなことを説明させていただきまして、12 ページにつきましては、仮にマジック式のテープベルトの装着だけということであれば、こういった止め方をするというのを拡大でつけています。

あと困っていることというか、困っている事例とまでは言えませんが、乗務員からの声とお客様の声でいただくのが、13 ページにつけてございます子ども用の車いすというものが、本当にベビーカーのように見える車椅子が増えてございます。実際にノンステップバスで、車いすじゃないベビーカーもそのまま広げたままで、スペースに余裕があるときには乗っていただけるようにご案内もしていますから、その違いが運転席からミラー越しで見たときにわからずに車いすとしての対応がワンテンポ遅れるということがございます。そこが正直、どうしようもないというか、悩みとして新たに最近出てきている事例でして、この冊子は 5 月に作ってございますけれども、今年に入って追加をしたページ、そういうこともあるということをまず我々が知識を持って、乗務員に理解させながら、お客様とのコミュニケーションを図って、なるべく快適にご利用いただける努力は続けてまいりたいと思っています。

まだまだ勉強させていただければと思います。

ありがとうございます。

北野部会長：

ありがとうございました。

では、ロイヤルホテルさんは、今日のご欠席ですので、事務局からご紹介をよろしくお願  
いいたします。

望月企画調整担当課長代理：

株式会社ロイヤルホテルから取り組み状況について、聞いておりますので、それについて  
ご報告させていただきます。

まず、これまでの取り組み状況ということで、啓発研修などについて、どのような対  
応しているかということをお聞きしております。

研修ですが、新入社員に対して、社内サービス介助士による研修というものを実施されて  
いると聞いておりまして、接客部分の技術向上として、サービス介助士による研修を毎年行  
っていることも、お聞きしております。その際に、実際にサービスする際の留意点を指導す  
るということで、車いすの補助の仕方、目隠しして視覚障がいの体験やその補助の方法等  
について、実践的に研修されているというふう聞いております。

また、幹部の方に対して朝礼等で、大阪府の障がい者差別解消条例に対する理解、認識を  
深めていくということで、その際にはこの条例パンフレットなどをご利用されているとい  
うふう聞いております。

また、先ほどもご説明しましたサービス介助士についてですが、接客部門には必ず有資格  
者を配置されていると聞いておりまして、こちらについては宿泊関係では5名、宴会2名、  
料飲1名とその他の部門で2名ということで、合計10名の方がホテル内でサービス介助士  
として活躍されているというふう聞いております。

それと法施行後、当事者の方から何かご意見とかそういうものはなかったかというこ  
を確認しておるんですが、そういうことについては、ご意見なりご指摘等はなかったとい  
うふう聞いております。

2番といたしまして、事業者として困っていることということで確認させていただきました  
ら、やはりインフラ面での問題が多いというふう聞いております。ロイヤルホテルさん  
は建設後かなりの年数が経っているということで、構造上でも問題が多くあるというふう  
に聞いておりまして、客室にはバリアフリールームというのを2部屋用意されておるよう  
ですが、電動車いすを想定した最新の部屋にはなっていないということも聞いておりますし、  
構造上、エレベーターで行けるのは28階までになっておって29階30階へのエレベーター  
がなかったとかですね、建物が4棟あり、建て増ししているということで、フロア間での段  
差が発生したりしているところも、困っているというふうには聞いております。

接客時に何か特別対応されていることがあるかということをお聞きしましたら、だいた  
いご予約される時に当事者の方から申し入れがあるということで、そういう際にはいろ

いろと配慮された対応されているということを聞いておまして、食事時には広いスペースの席を確保するとかですね、あとビュッフェ料理の場合には料理に近い席を用意するとかですね、いろいろと配慮された対応も行っているというふうに聞いております。

うまくいった取組ということですが、こちらのインフラ整備で、先ほど申しましたエレベーターなんですけれども、従業員用エレベーターを活用して、それを改装するかたちで 29 階 30 階へもエレベーターを利用していけるようにしたという対応を聞いておりますし、利用頻度の高い 1 階の障がい者用のトイレを改修されたということもインフラ整備という面での事例として聞いております。

取組や困っていることについて聞いている内容は、以上でございます。

北野部会長：

ありがとうございました。

今、事業所の障がい者差別解消に関する取り組み状況、これまでの取組、困っていること、あるいはうまくいったことを含めて、お話いただきました。これにつきまして、皆さんからご意見ご質問等あればお願いします。

手嶋委員、何か一言コメントお願いできましたら。

手嶋委員：

障害者差別解消法のいろいろな問題について、委員の先生方から発言がありました。私自身もついこの前まではそう考えていない、というより意見を求められるということは少なかつたんですけど、中小企業の社長さんとお話する機会がありまして、雇用率の問題で、なかなか障がいのある人を雇用するのは難しいと。

どういう難しいことがあるんですかという話になって、採用して一月経たないうちに、組合が来て、障がい者の内定、採用の話でいろんな問題を突きつけられたら、我々中小企業はなかなか難しいんです。大企業と違うので、なかなか難しい。それなりに、今後そういう形で頑張っていきたいとは思いますが、雇用率の問題は関係なしに、お金を払ったらいいんじゃないかと。そういう話をしまして、今度会社を見に来てくださいというお話がありました。茨城県にあるんですけど、もともと大阪府下に会社があり、また大阪に帰ってきたいというお話がありました。そういう話が中小企業の事業主さんの会というんですか、そういうところで話が往々にして出る。それは、なかなか表に出せる話ではないというような話がありました。また 1 回そういう時には来ていただきたいと思います。我々もなかなかそこまでの勉強をしていないとのことでしたから、行かせてもらうという話をしております。

それと、この間、関西圏ですけども、我々研修旅行の下見に行ってきました。昨年までは、そのホテルは入浴するのに、舞洲にあるスポーツセンターの風呂のように車いすのまま入っていけるようなお風呂があったんですけどね。そのホテルがもう一切障がい者無用

です、というような感じのホテルになっておりました。段差はあるし、エレベーターも一切なくて、玄関から外へ出て、温泉に入っていくような感じになっていました。これでは到底、我々障がい者は行けない。ただ、そこの社員に会おうと思ったんですけども、従業員が、ホテルに申し込んだらそのチェックをする、ただそれだけのためにいるような従業員、そういう接客業とかそういうような感じではないような、それはもう昔からあるようなホテルでした。こういう差別解消法とか障がい者の権利をどうのこうのいうようなことは全くかけ離れた、それが許可されたというのが、これはおかしいなと思って、1回そこの県の会長さんなりに電話して、業者と話し合いをしよう。これ全国ネットの最近流行りのホテルというんですか、そういうところなんですけどね。そういうところが出てきたらこれは大変だなと僕自身思っております。

それと、シティバスの方、ありがとうございます。がんこさんも、どうもありがとうございます。ただ、我々シティバスは良いと思ったんですけど、大阪の交通局ということで。最近昼間走っている中型バスは、車いす対応は1台で、大型バスは2台とのことで、1台のときに僕が今里のところに行きましたら、車いすが2台ありまして、昼間でしたけど1台は当然乗せられない。運転手さんが、次のバスに乗ってくださいと。次のバスは20～30分待たなければならない。特に最近バスの方が時間的にも良いことがないんで、雨でも降っていたら大変なことになるんでね。そういうときはもちろん、車いすの方が通う作業所とかがある場合は、大型とか考えて走りますということなんですけれども。

それと、この中のマニュアルに入っているんですけども、バスの場合はテープを流してるんですけども、バスの運転手さんの声がしない。車いすを乗せるにしても、降ろすにしても、乗っているお客さんに対して、ちょっと時間かかりますよと、乗る人へもちょっと時間かかりますがお待ちくださいと、そういう声がなかったら、私も障がい者なんで、気まずい思いするんですよ。乗っている方が首を車いすの方に向けるというような状態ですので、一言があればスムーズにいくと思うんですけども、運転手さんにそういうふうな配慮をしていただいたらありがたいなと思います。

なかなか一気に通じないかと思えますけれども、これから障がい者もいろんな差別解消、いろんな問題が出てくるんですが、なかなか国民市民の関心が薄いんです。我々の周りには、こういう会議とか、関心はあるように思うんですけど、社会に出たらものすごい関心が薄い。これからどうしていくかという我々の団体も考えているんですけども、これからこういう会議をしていろいろな意見を言いながら、先生方と話ししていくので、今後ともよろしく願います。

辻川副部長：

時間がないところ申し訳ないんですが一言だけ。

安田事業団が作っているコミュニケーションボードというのがあるんです。警察に対するコミュニケーションボードって、いろんな対応が絵で書かれていたりして、わかりやすい

んですよ。そういうのを見たことがないんですけど、この前、曾根崎警察に接見に行ったら、窓口においてあったんですよ。こんなところに置いてあると思ったんですけど、曾根崎警察というのは外国人の人がいっぱい来られるんです。だから、やはり使いやすいんですね。コミュニケーションが取れない障がいのある人への配慮というのは、いろんな人に分かりやすいので、例えばメニューを分かりやすくすることは、障がいのある方にだけ利益になるというだけじゃなくて、事業者の方にとってもそういうことで、お客さんを増やしてあげるということもあるので、ウィンウィンの関係なわけです。

なので、決して片方を一方的に合理的配慮しろということではなくて、双方向のことになるので、ぜひそういったことで、何か言われるんじゃないかという負担感を持たずに考えていただけたらと思います。

北野部会長：

道藤さんもおっしゃってくれた我々の考えていることは、障がいのある方はもちろん、子どもさん、ベビーカーを押している方、高齢者、外国の方も含めていろいろ方の基盤として、展開できていると、そういうふうにと考えると大事なことだと一緒にやっっていこうと。

それと手嶋委員がおっしゃっていただいた、その他のお客さんに一言説明することが、これから障がい者全体の理解を深めていくのに大事なことだと思いました。

他の委員はいかがでしょうか。

古田委員：

いつもこういう場なので、問題を指摘しないといけない場面もあつたりするんですけど、事業者の皆さんにいつもどのように聞いていただいているかなと思っていただけんですけど、今日はありがとうございます。いろいろなところで配慮を考えていただけてるんだというのがよくわかりました。インフラの面も、すぐに改善できるとは僕らも思っておりませんので、徐々にできるところからやっていただけたらと思っています。

よくありますのが、やはり障がい者への対応の姿勢なんかがよく言われていまして、子供扱いされるとか、見下げられているというのは、すごく敏感にどの障がい者も感じてしまいますので、その辺がちゃんとその年齢にふさわしい対応をしていただけたら、ずいぶん関係も改善できるのではないかというふうに思っております。

それからシティバスさんの車いす対応マニュアル、ここまでのものを作ってはったんですね。ぜひ、電動車いすのもお願いできませんか。対応は違うと思いますので、またよろしくお願いします。ありがとうございます。

北野部会長：

これで電動車いすまで作られたらいいですね。電動では、ブレーキがどこにあるとか、構造がいろいろ違ってたりしますから。これも研修を受けていかれることによって、ますます

バージョンアップされると思いますので、よろしくお願いします。

ちょっと時間が押していますので、他の委員もいろいろご意見あると思いますけど、最後の議題、その他についてご説明いただきます。

八木企画調整担当課長：【資料4について説明】

北野部会長：

よろしいでしょうか。

ありがとうございます。

他に何かございますか。

ありませんか。

では、最後に副部会長にご挨拶していただきたいと思います。

辻川副部会長：

差別解消法が施行されてから2年。来年度3年目に入りますけど、着実に進んでいるというふうに思いますので、ぜひ、これから、またいろんな意見を出していただいで進めていただけたらと思います。

願わくば、条例ができればいいかなというふうに思っておる次第です。以上です。

北野部会長：

今日またご発言いただいでいない方、すいません。本当はみなさんにご意見をいただきたかったんですけども。

では、これで一応予定された議事は全て終わりましたので、事務局にマイクをお返しいたします。

八木企画調整担当課長：【閉会あいさつ】

(事務局司会より閉会)