

令和7年度 第1回 大阪市障がい者差別解消支援地域協議部会

日時：令和7年8月26日（火）15:00～16:55

場所：大阪市役所本庁舎屋上階P1 共通会議室

開会

（瑞慶覧障がい者施策部長：開会挨拶）

（委員紹介）17名中11名参加

（資料確認等）

藤井部会長：

それでは次第に従いまして、議事を進めて参りたいと思います。議事の円滑な運営にご協力をお願いいたします。

また事務局からもありましたように、ご発言の際には必ずマイクを使用のうえ、お名前を言っていただいてから、ゆっくりとお話しいたきますようお願いいたします。

リモート参加の委員の皆様も同様に、ゆっくりとお話しいたきますよう、よろしくお願いいたします。リモートのところで通信不良等がございましたら、躊躇なくお伝えいただければ対処できるかと思いますので、何か不便な部分がございましたらおっしゃってください。

はじめに議題に入ります前に、今回新たにご就任いただきましたリモート参加のお2人から、一言ずつご挨拶をいただきたいと思います。では井手委員、よろしくお願いいたします。

井手委員：《あいさつ》

藤井部会長：

ありがとうございます。どうぞよろしくお願いいたします。

では続いて古川委員、よろしくお願いいたします。

古川委員：《あいさつ》

藤井部会長：

どうぞよろしくお願いいたします。ありがとうございます。

どうかこれから忌憚のないご意見を頂戴して参りたいと思いますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

それでは議題（1）としまして、令和6年度第2回障がい者差別解消支援地域協議部会の委員意見についてということで、内容について事務局より説明をお願いいたします。

松崎企画調整担当課長代理：《資料1》について説明》

藤井部会長：

ありがとうございました。

ただいまの事務局からの説明について、委員の皆様からご意見、質問をいただきたいと思います。
ご意見等ございますでしょうか。

潮谷委員：

潮谷です。

最後の項目の利用者向けチラシを幼稚園・保育園に配布することについて検討するとなっていますが、現状の進捗はどうなっていますでしょうか。

松崎企画調整担当課長代理：

こちらは、まだチラシの配布が出来ていないところですので、今年度中には配付できるような形で検討していきたいと思います。

潮谷委員：

公立も私立も含めてでしょうか。

松崎企画調整担当課長代理：

その形で進めてまいりたいと思います。

潮谷委員：

お願いします。

藤井部会長：

ありがとうございます。

このチラシについては前回、潮谷委員と長谷川委員からご発言があったかと思いますが、他はよろしいでしょうか。ありがとうございます。

化学物質過敏症の方の件については、議題（２）でも出てくるかと思われます。後ほどでも結構ですので、またご意見いただければと思います。

では次に、議題（２）相談窓口における対応状況（令和７年２月～令和７年７月）について事務局から説明をお願いいたします。

松崎企画調整担当課長代理：《資料2》について説明》

藤井部会長：

ありがとうございました。

ただいまの事務局からの説明について、先ほどの資料1の内容も含めまして、委員の皆様からご意見ご質問があればいただきたいと思います。いかがでしょうか。

古田委員：

古田です。よろしくお願いします。いくつか気になった案件についてお伝えさせていただきます。

まず【A】の案件です。

こちらは前回の会議でも報告のあった、化学物質過敏症の方のケースです。マンションの共用部分について洗剤を用いて掃除をするのはやめてほしいとの希望あり。清掃業者が年2回使用する洗剤や、近隣住民が使用する洗剤（洗濯物）の匂いで困っているという訴えかもしれませんが、どこまで過敏なのか。障がい種別は「その他」となっていますが、精神症状が表面化しているということも考えられる。廊下の掃除については配慮をするとなっていますが、今後も相談は継続する可能性がある。

精神症状でしんどくなっておられるのであれば、その旨を捉えていくために、障がい者基幹相談支援センターとか地域活動支援センター等でも相談できるということで、引き続き関係機関につながる努力がいるのでは。おそらくこれでは解決しないと思います。化学物質過敏症に関する啓発チラシを掲示してほしいと管理組合に伝えているが、対応してもらえないため、大声で叫んで警察呼ばれるという悪循環になってしまっている。

化学物質過敏症に関する啓発チラシを調べてみたところ、大阪市のホームページに国と大阪市健康局がそれぞれ作成したポスターがあります（2種類モニターに掲載）。大阪市作成は人の集まる場所（学校・保育所・病院・公園など）での配慮を求める内容なので、マンション等でどこまで受け入れられるか。また、国が作成しているもう1つのポスターを掲示することで、ちょっと気分が和らぐのであれば有効かと思いますが。ただ、精神症状が悪化しているのであればなかなか解決にはならないかと。このままだと近隣に迷惑をかけているということで、追い出されることも考えられる。障がい者基幹相談支援センターへのアプローチ等も引き続きやっていただけたらと思います。

次に【C】の案件です。

区役所から視覚障がい者あてに送られた文書について。いまだに封筒に「保健福祉課」と点字で記載するだけの対応だったという内容。今は音声データやテキストデータがあればパソコンで読み込めたりするので、本人に確認して意向に沿った媒体を送ることぐらいの仕組みは、やろうと思えばできると思います。区役所では細かい部分まで対応できないと断っているため、今後こういうことがないように、全区役所あるいは全局でも何か文書を出されるときはそういっ

た対応ができるように、障がい福祉課から周知徹底していただくよう検討をお願いします。今後、視覚障がいのある人にはどのようなデータ形式で（文書を）送ったらよいか把握して、それに沿って全区で送れるように対応すべきだろうと思っていますので、検討をお願いします。

それから【G】の案件です。

賃貸業者から、障がいのある人は住めないというようなことを言われたということです。今日は安心居住課の方も参加されているようですのでお伝えします。ときどき安心賃貸住宅であれば障がい者は断られないだろうと思っていっても、精神障がいはお断りしますといったことが起こっています。それは安心賃貸住宅ではないということで、ときどき府や市の方から指導してもらっています。不動産屋さんなども障がい者差別は指導の対象です。このケースは結局、他の住まいを見つけられたということですけれども、こういうことがないようにしていくべきだろうというふうに思います。

それからこの10月から、居住サポート住宅という新しい仕組みが始まります。これは居住支援法人が住宅と連携して、障がい者とか高齢者とか生活に不安を抱える人に対して、毎日見守りをしたり、月に1回訪問したりします。もしサービスが必要な状況になったら福祉サービスにつながるという、いい仕組みです。それをこれから周知していかないといけない。ただ、今現在、居住支援法人でも悪質ではと思われるようなところも出始めています。居住支援法人で障がい者に住宅を斡旋してくれるのはいいのですが、その住宅に入ったら、このサービスを使わなければいけないと言って、介護や日中の就労系サービスをあてがわれたり、また、それをやめたいって言ったら出て行ってもらおうというような、囲い込みのような案件も見え隠れしてきました。居住支援法人も府の指導の対象ですので、ときどき通報をしようかなと思うような案件が出てきています。いい仕組みではあるのですが、悪質な囲い込みになってしまうようなことにもなりかねないので、府や市でも注意していただきたい。相談支援事業者は居住サポート住宅等を紹介して住宅入居を進めていくということもあります。今現在、安心居住課と高齢の施設課で啓発のチラシやポスター媒体を作ると伺っていますので、ぜひ障がい担当も関わって、障がいのある人のへの配慮などについても、必要であればそのなかに盛り込むことができるようにご検討いただいて、この仕組みを正しく使っていただけるように考えていただけたらと思っています。こういった差別はあってはならないので、指導・研修・啓発をお願いします。

それから【I】と【J】がバスの案件です。

同じバス会社だと思いますが、【I】はもう満員になったので、これ以上乗せないと言って車いすの人を止めておきながら、後ろの人が追い越してバスに乗り込んだということです。満員になったら危険防止のために、乗車を止めないといけないことはわかります。しかし、実際の現場では車いすだけ止めて、他の人は止められなかったというのは対応として適切ではないと思います。以前、バスの乗車時に車いすの人が事故にあう案件があり、それをきっかけに私の所属する法人で交流会が始まっています。車いすの操作の仕方や配慮の仕方、言語障がいのある人の理解などを行っています。この交流会に（事業者の）指導的立場の人が参加し、今後の検討をするとあり

ますが、少し違うのではないかと思います。事業者として満員になった時にどう対応するのか、ルールはどうなっているのか。今回はある程度詰めてもらうことで車いすの人も乗れたということなので、そのあたりが曖昧で現場でばらつきが出るような取り決めなのではないかと思えます。正しいルールがあるならそれに基づいて、次のバスを丁寧に案内するといったルールの問題。それを交流会で研修しますという問題ではないと思いますので、これは見直してもらえたらなと思います。

それと【J】の案件です。

高次脳機能障がいのある電動車いすの人です。本人が思っていた場所と違う場所に到着したことでパニックになった。本人と運転士がお互いにエスカレートしてしまったのかも知れませんが、手帳が破れるほど引っ張り合いをしてしまったという、ちょっと信じられないケースです。障がい者手帳というのはいろいろなところで何十年も使用する大事なものです。一定丈夫にできていますが、なぜ引っ張り合ってしまったのか。しかも、お金はいらないのでもう次からは乗るなという暴言も吐かれている。ふたつともありえない。事業者としてありえないことです。手帳を破いたことについては謝罪されたということですが、なぜそんなことになったのかが全然書かれていない。また、こちらも交流会で研修しますとあるので、これも違うと思っています。知的障がいや精神障がいの人のなかには、ちょっと場面が変わったりするとパニックになったりする人がいます。そんなときには落ち着かれるまでちょっと待ったりとか、落ち着けるような対応をすることが当たり前なのに、そのことが理解されていない。運転士が同じようにぶつかっていつまっている。これは障がいの理解の部分です。いろんな障がい特性をきちんと理解する。障がいのある人のなかには、落ち着こうと頑張ってしまう、飛び跳ねる行為をする人もいます。住吉区でも一般の市民の方に理解し見守ってもらえるように、チラシを作成しています。普段と違うことでパニックになったときに、どう対応するのか。障がいの特性と対応の理解が必要ではないかと思います。

あいサポート研修や相談支援研修センターなど、そういったところで障がい特性の理解を進めています。運転士全員を集めることはできないということですが、これは事業者として研修をやっていただきたい。一般市民との接客をされるわけですから、何回かに分けてでもよいのでそういった研修を取り入れて、全運転士等に周知されるような仕組みを考えてもらいたいと思います。

それから【K】の案件です。

今回は奥さんと一緒に住宅のペアローンを組もうと銀行に相談したものの、これまでも金融機関において自分で署名できなかったら、銀行口座を作ってもらえないということも度々ありました。ほかにはATMの操作が自分でできない場合は暗証番号を聞くわけにもいかないので、他の銀行に行って欲しいと言われたというような相談が相次ぎました。そのため大阪市のほうですでに啓発のチラシを作成してもらっています。今回は住宅ローンで高額のため親族の立ち会いが、司法書士の立ち会いが必要でその場合は2万円かかりますと言われたというような内容です。普通の

口座等の場合、本人が自署できない場合は銀行職員が代筆するか、あるいは付き添いのヘルパーさんが代筆するという事で周知をしましたが、そういった対応ではダメなのかどうか。この金融機関に改めて啓発チラシを配り、高額な場合は同じような対応ができないのかどうか。誤解が生じているのであれば、啓発チラシに追記をして改めて周知していただけたらというふうに思っている次第です。本人が銀行を利用しようとしたときに、こんなふうに言われたり、銀行に行くよう言われたり、お金は別でかかるとか言われるのはおかしいことなので、お願いしたいと思っています。長くなりましたが以上です。

藤井部会長：

はい、ありがとうございます。いくつかの点について、ご指摘ご発言がございました。それと関連してその他、何かご意見とかご発言がありますでしょうか。山野内委員、お願いします。

山野内委員：

大阪シティバスの山野内でございます。ご指摘いただいた2件については弊社のバス利用についての対応でございます。お客様に対し非常にご不快なお気持ちにさせてしまったことは、深く反省しているところでございます。弊社ではご紹介いただいたように、一部の営業所で障がいのある方にもご参加いただいて交流会を行っています。もともとは車いす乗降の際の正しい取扱いや、障がい当事者の方のお気持ちをお聞きするということを重視するところから、交流会と名付けた取り組みをこれまでご協力いただき行ってまいりました。ご指摘のとおりこの案件では趣旨が違うというのは、おっしゃる通りだと思います。ただ、弊社としても非常に良い取り組みであるという認識でございますので、担当から交流会のお話をさせていただいたというのが、実態のところでございます。

【I】の件につきましては、車内が非常に混雑した状態の場合、停留所でお待ちのお客様に対し、次のバスをご利用くださいという案内をするように指導をしています。基本的に車いすのお客様がおられる場合、おられない場合に関わらず、基本のルールとしては申し訳ございませんが次のバスをご利用くださいというふうに案内するように運転士には指導をしております。この案件について事実確認を行ったところ、運転士いわくは車いすの方はご乗車いただいて、その他の方は次のバスをご利用くださいとアナウンスしたとのことでした。バス運転士のマイクでのアナウンスは、車内スピーカーから聞こえるのですが、性能の問題もあり非常に聞き取りにくい部分があります。そのあたりの行き違いもあったかとは思いますが、バスをお待ちのお客様全員にご利用いただきたいのは当然ですが、混雑しているにもかかわらず、急いでご乗車されたお客様もいらっしゃったというような状況です。

【J】の件につきましては、ご指摘のとおりでございます。運転士等に対しては個々のお客様に対して寄り添った対応を心がけるよう、普段から指導を行っています。一方で運転士のなかには正義感が強いと言いますか、間違っていないのですが、手帳を提示していただいた方に対して、

無料で乗車いただけるのか、もしくは割引で乗車いただくのかということを、確認しなければならないという、使命感を持って仕事をしている者もおります。そのあたりがちょっと強く出てしまった事例なのかなというふうにも思います。

【I】【J】について、古田委員におっしゃっていただいた交流会というのは確かに開催しています。言い訳になるかも知れませんが、それは一例です。運転士はローテーションで日々勤務していますので、仮に交流会に全員参加させるとなると、非常に期間も長くなってしまいますので、ちょっと時期を逸してはいけないというふうに思っています。例えばになりますが、弊社で年に1回、すべての運転士に対して行う研修というものがあります。その研修内容に障がいをお持ちの方がバスをご利用する際の対応や、意識の持ち方などを少し取り上げる。また、各営業所に設置している大きなモニターを活用して、事故に関する映像だけではなく、障がいのある方への対応事例や合理的配慮に関する映像を流すことで、少しでも運転士の目に触れるようにするなど、できるだけいろいろな機会を捉えて、全ての運転手に対し周知徹底と指導教育をさせていただきたいと思っておりますので、どうかご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。

藤井部会長：

はい、ありがとうございます。バスの案件については、今後も起こりうるというところだと思います。古田委員のご意見としては、知的障がいだけではなく精神障がいの場合であっても、パニックを起こされる可能性があり、そういったときにどう対応するのかという、障がいに対する理解についてご指摘がございました。古田委員のお話を聞きながら、こういったことも含めて考えていくことが大事なのかなと思ったところでございます。それに対して、山野内委員からはいろいろな形で研修の機会を検討するということ。例としてはモニターを使用するなどして、情報を届けていくというようなお話をいただいたところでございます。この件について他はいかがでしょうか。

では長谷川委員お願いします。

長谷川委員：

大阪市手をつなぐ育成会の長谷川です。パニックになる状況というのは、なかなかその理解が難しいと思います。この人はこういうことでパニックになるっていうそのあたりの理解がないと。本人さんがパニックになる、根本的なところがわからないと、どうしても同じような対応になってしまうと思います。(手帳を破ってしまったことについて)ちょっと常識では考えられないです。バスの運転士さんはそこまでする必要もないと思いますので。ただ、パニックになるっていう状況の表面的な部分だけを見ると、そういった対応になってしまうので、障がいの特性を理解してもらって、どういうことでパニックになっているのか、少し運転士さんが引いて考えていただけるような。運転士さんの誤った対応で、障がいのある方も余計にパニックになってしまって、悪循環に陥ってしまったのではという気がします。ですので、そうならないための対応方法を学ん

でいただけたらありがたいなと思います。

古田委員：

はい、少しだけすみません。車内スピーカーが聞き取りにくいということですが、例えばどれだけ混んでいたらもう乗せないといった、その辺のルールがあるなら教えていただきたい。あと、ドライブレコーダーも音声がなかったということで、発言内容が全然確認できなかったと書かれていますが、音声も録音・録画できるようなドライブレコーダーをご検討いただけないかというふうに思います。あと、障がい特性の理解はそんなに難しいものではないので、気持ちの変動がある人は、ちょっとしたことがきっかけになって、パニックになったり不安になったりすることがあり得るということ。こちらも突っかかっていくのではなくて、しばらく時間かけたら落ち着けることもあったりするので、そのことをきちんと理解するというのも、研修センター等を活用していただいて。ビデオでもよいのですが、そういったところで理解していただけたらなというふうに思っていますので、よろしくお願いします。

藤井部会長：

はい、ありがとうございます。障害者差別解消法では、例えばこれまで当たり前としてきた常識に関しても、問い直すようなことが求められるところが法律の立て付けとしてあったはずです。そこも含めて対話をしていくということもあるかと思います。障がいの理解や対話をするというルール作りは、特定のバス会社だけではなくて、公共交通機関全体の大きな課題として考えていくことも大事だということだと思います。

他のところについても古田委員からご指摘がございました。事務局の方に質問もあったかと思うしますので、確認してまいりたいと思います。

まず【A】の案件についてです。

健康局で作成したポスターがあるということなので、その活用についても検討いただきたいというご発言でございました。

次に【C】の点字の案件です。

点字やテキストデータ、音声など本人の意向に沿って媒体を選んでいただくということは、時代的にも当然のことではないかというところですが、障がい福祉課の方から周知徹底できないかというご質問がございましたが、いかがでしょうか。

松崎企画調整担当課長代理：

障がい福祉課の松崎です。点字プリンターについては基本的に、各担当部署で持つことが必要であるかとは考えていますが、費用面等あり、現状はプリンターを持っていない部署については、障がい福祉課のプリンターを一時的に利用していただいているという状況です。消耗品の費用負担や人的スキルの問題もあって、すぐに結論が出せない部分があります。今後どのように実施して

いけるか検討してまいりたいと思います。

藤井部会長：

ありがとうございます。あと【G】の事例、住宅分野のお話で、古田委員からのご意見があったと思います。安心居住課と関わる部分で、あんしん賃貸住宅なのに障がいに対する配慮にズレがあるのではというご指摘もございました。懸念するところとして、現場の囲い込みのお話、実際の話もご指摘があったと思います。安心居住課等で他の部局と協力して啓発のチラシを作るといようなことがございましたけれども、それに障がい福祉課も関わっていけないかというようなことがございました。こちらに関してはいかがでしょうか。

松崎企画調整担当課長代理：

障がい福祉課の松崎です。福祉局においてもいろいろと情報連携しながら対応したいと考えています。古田委員がおっしゃっていたように、当課でも啓発チラシを作っていますので、そちらに追記するような形とするのか、新たにチラシを作成するのか等、連携しながらやっていきたいと思っています。

藤井部会長：

はい、古田委員よろしいでしょうか。他のところはいかがでしょう。では北山委員、お願いします。

北山委員：

北山です。お話が重複してしまうかもしれませんが、【A】の事例については資料1の方にも記載していただいています。古田委員よりお話しただいたとおり、本人の精神的なものなのかどうなのかというのは、なかなか判断が難しいなかで対応していただいている内容だと思います。本人さんの同意が得られてないところで、もちろん基幹センターにつながるの難しいとは思いますが、ただ、ご本人さんは今後どうしたいと思っているのか、事業者さんどう対応していけるかというところもあると思います。住んでいる場所など、個人が特定できないような形で何か情報収集をかけていくような連携の方法とか。ご本人さんの生活をどうしていくのかという支援のコーディネートと考えと、差別をこう解消していくというところの支援の方向性というのは、全く別の話ではあるかもしれないですけども。基幹センターとしては後方支援的な役割や、情報提供的な役割も担っているかと思いますので、うまく窓口を活用いただけたらと勝手に考えておりました。実際【A】の事例ではどういったことができるかというのは、私もなかなか難しいなと思いながらお伺いしていました。

あと、またお話が重複してしまうかもしれませんが【I】【J】の案件です。バス運転士の業務はとても忙しいと思います。運転をしながら時間を気にしつつ、車内のお客さんを見ながら、また

車いすの方がいらっしゃったらなど。停留所では運転席から離れてスロープを設置するといったことも、全てひとりで対応されています。いま公共交通機関の改札等では駅員さんが不在になっていることが多いと思います。少し聞きたいことや相談ごとがあっても、すぐに対応してもらえないというのは、不安な方も多いのではと思います。そんななかで、皆さんの余裕がなくて、結果、手帳を引っ張り合って破ってしまった。この案件はあり得ないことだというのは、みんながわかっている話だと思います。障がいのある方について、理解を促進していくというのは、大前提で大事な話だと思います。ただ、その余裕のなさが要因かもしれないので、大きすぎる話になるかも知れませんが、例えば停留所にスタッフを配置して、次をご利用くださいって一言声かけられるようにするとか。人手不足で大変だというのに矛盾していますが、そういういった余裕をどう作っていくかというところにフォーカスして議論していく方が、障がい理解の促進もスムーズに進んでいくのではと、お話を伺いしながら個人的に考えていたところでした。

藤井部会長：

貴重なご意見ありがとうございます。

【A】の案件に関してはいろいろなやり方があるのではというお話でした。例えば個人を特定できない範囲で（基幹センター等が）何かできることがあるかどうか、そちらにも関心を向けていくといったご意見だったと思います。いろいろな形で地域の情報も持っているわけですから、そういったところも含めて、連携の仕方を引き続き検討していく。おそらく継続的に関わりを続けていくことにもなるのかなと思いますが、そのなかでできることについて考えて、見守りも含めて関わっていくということになるのかなとは思いますが。

一方で【I】【J】のバスの話に関しても、建設的なご意見があったと思います。私自身も運転士の忙しさをすごく感じているところですし、おそらくバス会社としても難しさを抱えていらっしゃると思います。そういったなかでお声かけできるような余裕をどう作るかということに関して少し考えていただきたい、検討いただく必要があるのではないかなというようなご意見だったと思います。

山野内委員：

貴重なご意見ありがとうございます。【I】の事例について少し補足、私の見解も入りますが、実はこのバスの前の車が事故を起こしています。そしてそのバスに乗っておられたお客様もこのバス乗っておられたという背景があります。ですので、通常の倍ほどの人が乗っておられるという、相当混雑している状態だったということです。混雑状況により次の便をご案内する目安のひとつとして、弊社のバスの場合は、中扉の真ん中の部分から乗車して、前扉から降車いただくのですが、中扉の近くいっぱいまで乗車しようとすると、安全対策のためドアが閉まらない仕組みになっています。直接関係はないのですが、そういった事情があります。

あと【J】のドライブレコーダーの音声が入ってないという件について。基本的には車いすのお

客様が乗車される際、運転士は介助をしながら必ず降車場所を聞き取って確認します。今回のお客様からは「地下鉄長居」で降りると聞き取っていました。しかし、ご本人は「ＪＲ長居」で降りようとしたということです。運転士は聞き取ったバス停と違うので、慌てて途中で駆け付けたということでした。何が言いたいかというと、バスの運転士はたくさんの仕事をしますが、基本的には決まった仕事を決まった通りやる仕事です。しかし、ちょっと違う状況が発生すると、気持ちが焦り余裕がなくなってしまう。そういう余裕のない気持ちで対応したからこそ、ボタンの掛け違いが起きてどんどんエスカレートしてしまうようなことになったのではと、個人的には思っています。委員の皆さんからのご指摘のとおり、まずは基本的な対応、基礎知識と理解をまず埋め込んだうえで、普段と違う状況にあっても適切な対応ができるというところまで指導教育をすることが肝要なのかなというふうに思っています。勉強させていただきます。長くなりました。ありがとうございます。

藤井部会長：

ありがとうございます。事前的環境整備というキーワードがあります。知的障がいの方、自閉症の方もそうですけども、パニックが起こらないように環境の整備をするというようなところに関しても、差別解消においてはすごく大事なポイントになってくるだろうと思います。良ければそういういったところも含めて、ぜひご検討いただきたいということかと思います。

北野先生、いかがでしょうか。

北野委員：

はい、たくさんの大事なご意見いただいています。私も毎月、（大阪市の）事例検討会議に関わっています。

【Ａ】について、全国的に化学物質過敏症の方の相談が増えてきているそうです。化学物質過敏症の方の対応というのは、非常に大きな問題になってくると思っています。テーマとしてしっかり勉強する必要があると思っています。一方でどこまで対応するのかという部分が明確にできていないところです。例えば一般的な対話はできても、個別になるとどうなのか。他の市民とのトラブルなど、どこまで市民の方に求められるのかなどです。古田委員がおっしゃったような健康局のチラシなどを利用して、市民の方のご理解を深めていかなければいけないと思っています。視覚障がいの方の案件がいくつか出てきましたけれども、委員の皆さんがおっしゃったとおりで、本人の希望にもとづいて墨字のデータを音声や点字データにしていくというのは当たり前のことだと思います。費用の問題もあるかと思いますが、こういったことを議論しなくても済むような状況を、できるだけ早く作っていただきたいというふうに思っています。

それから【Ｇ】の市外から大阪市に転入してこられた精神障がいのある方の件です。こちらも古田委員がおっしゃったように、あんしん賃貸住宅の仕組みや居住サポート住宅の見守りの仕組み、今後の展開など。障がいが重くなったときにサービスにつなげる等。気になるのは悪質なグルー

プホームや放課後等デイなどでは、同じ法人内のサービスでないと使えないというような抱え込み。そういったことにならないよう、本人が必要なサービスを選択できる形で、どのように展開していくのかという大きなテーマもいただきました。こちらと一緒に考えていく必要があると思いました。

あとは【I】【J】の案件です。改正障害者差別解消法が一番大事なこととして、その障がい者ご本人とサービスを行う事業者との建設的な対話、相互理解の展開だというふうになっています。立場の異なる両者が、その立場そのものを否定するのではなくて、お互いの立場を踏まえて両者が可能な限り対話を行う。例えば、知的障がいの方、精神障がいの方、発達障がいの方などそれぞれの障がい特性をしっかりと抑えて、そのことを理解しながら建設的対話をしていくことが重要です。

一方で、まじめな支援者のなかには、その障がい特性というイメージをあまり強調したくないという人も出てきます。ひとりひとりに一生懸命に対応しようと思っている人ほど、業務に追われその対応がうまくいかないこともある。そんななかで私たちもどのようにその方々の研修を考えていくのか、理解を深めていただき、かつ一定冷静に対応できるようにする支援とはどういったものか。両者の建設的対話なので、障がい当事者の方と一緒にそういったことを理解できる文化を作っていかなければならないと思います。

藤井部会長：

ありがとうございます。北野委員からは一生懸命頑張っている人ほど、対応にズレが出てきてしまうというようなお話と、障がい特性に関して配慮するということを前提に、いかに冷静に対話を行っていきけるか、建設的対話の重要性を強調いただいたのかなと思います。

おひとり少しお話をお伺いしたいのですが、古川委員です。ホテルの業務の接遇や接客の部分で、いろいろな知見をお持ちかと思います。学べるものがたくさんあるのかなということは、常に日頃感じているところです。ぜひ何か、古川委員からご発言いただければと思いますがいかがでしょうか。

古川委員：

はい、ありがとうございます。古川でございます。当社は当然さまざまなお客様、海外の方もそうですし、障がいを持った方も来られます。ですので、年に1回は、障がいのある方への対応に関する研修を行ったり、あとは資格です。接客部門の精鋭を選んで数名に資格をとってもらう。次はその方に内部の研修を行ってもらおうというインプット後のアウトプットを行ってもらおうことで知見を広げてもらうというスタンス。浅く広くという形にはなりますが、そういった形をとっているというのがひとつ。あとは去年から始めたことですが、スタッフの声が多かったのが手話を学びたいということ。有志のスタッフを集めて手話の研修をグループ全体で始めているということでございます。これは我々から発信したのではなく、現場のなかから覚えていきたいという

声があったので、希望者をどんどん広げていって、いかに障がいのある方にもご満足いただくかということ、会社ぐるみで取り組んでいるところです。今後は海外の方も当然増えてくるということなのでもう1ランク上げて、希望者というよりはそちらも資格を取ってもらおうというような動きに、最近なっているということでございます。最近のZ世代はそういった考えが当たり前になってきているので、我々の世代がいわゆる若い世代に逆に教えてもらうというような時代になっているのかなというふうに思っています。そのZ世代の方々は、奉仕の心を持った方が非常に多いと感じており、会社も発展していく、多様性に対応していくという体制を、現在整えているというところでございます。以上でございます。

藤井部会長：

ご発言ありがとうございます。従業員が自発的に、手話をしてみたいというところに対して会社がアシストするような、そういった会社の風土、現場の雰囲気というものが作られているというところ。その取り組みの方法に関しても、共有できたらと感じたところでございます。ありがとうございました。

それでは次の議題に移りたいと思いますがよろしいでしょうか。ありがとうございます。

続きまして議題（3）ですけれども、研修・啓発等の実績（令和7年2月から令和7年7月）について、事務局から説明をお願いいたします。

松崎企画調整担当課長代理：《資料3》について説明》

藤井部会長：

ありがとうございました。ただいま事務局からの説明について、委員の皆様からご意見・質問をいただきたいと思いますがいかがでしょうか。

古田委員：

先ほど研修の話が出ていましたが、この「知っていますか？障がいのこと～あいサポート研修～」がちょうどよいのではないのでしょうか。私は内容を知らないのですが。障がいのある人について、一般市民の人から見て、変に思われるようなことがあります。例えばてんかんの人。突然ばたっと倒れてしまったりとか、急に走り出したりすることとかが実際あります。こういった行動が危険なので、大学に通うためにヘルパーに介助してもらおうということになったケースがありました。知的障がいの人や強度行動障がいと言われる重度の人の支援を法人で対応していますが、私たちもわからない、知らないことがあったりします。知的障がいの人や強度行動障がいの人のなかには、いつもと違うことが起きると整理できなくなってパニックになって、自分でもしんどいので収めようとして、そういった行為になって現れるみたいなことがあります。私たちもそういった行動を見たときに、それを無理やり押さえつけても解決にならないので、本人さんが収めよ

うとしているところをどう助けるか。そういう障がいがあるから、生きづらさしんどさがこういう形で出てきた時にどう対応するのかというのは、まだまだ福祉のなかでも知られてない。一般市民の人やお店の人、事業者の人がそういった様子を見て、それがまた入店拒否とかにも繋がったりするので、そうならないように、障がいを正しく理解できる研修にしていだけたらなと思います。

藤井部会長：

ありがとうございます。お話を聞きながら、横浜市の自立支援協議会の取り組みについて少し思い出していたところでございます。そこでは温かく見守ってくださいというようなチラシを作る取り組みがされていて、古田委員からご説明のあった情動行動のような、周りの方が見て少し驚かれるような行動について、理解を求めるわかりやすいチラシを作成されていました。今後、研修等でどのように市民の方々に障がいのことを伝えていくのか、またその重要性について私自身、振り返ったところでございます。

ありがとうございます。他いかがでしょうか。

仲村委員：

大阪市社会福祉協議会の職員であり、成年後見支援センターで業務を行っています。以前、区社会福祉協議会で業務を行っていた時は、古田委員の法人にもお力をお借りしながら、障がい当事者の方と一緒に、福祉教育や市民の方への啓発講座なども行ってまいりました。認知症の方の認知症サポーター養成講座についてはここ十数年のなかですごく広がって、認知症の過程の理解が以前よりも変わってきたなということを肌で感じているところです。同じような形で市民の方に伝えるような取り組みができてきたらいいと思います。まとまっていなくて申し訳ありません。

藤井部会長：

ありがとうございます。私の方で具体的なもののイメージができていないのですが、枠組みとして福祉教育も視野に入れて、あるいは差別解消についても組み込んでいけたらというご意見だったと理解していますが、よろしかったでしょうか。ありがとうございます。古田委員と仲村委員のご発言のところで、現実として起こっていることを踏まえながら、研修の内容を組み立てていくということはすごく大事なことかと思しますので、事務局の方でもぜひご検討いただきたいということだと思います。他いかがでしょうか。

潮谷委員：

少し今回の資料とは関係のないことになるのですが、合理的配慮が義務化されているなかで、教育機関においても対応が進んできています。本学でも合理的配慮についての相談を受ける窓口であったり、体制を整えてはいるのですが、なかなか実態として高校との連携や保護者との連携、

本人の訴えなどを集められていないということがあります。うまくいってない事例というのは残念ながらすごくあります。そのなかで中学→高校との連携とか、高校→大学との連携、そこでの課題を少し集約していったほうがいいように思っているのも、そういった機会を形にできたらと思っています。幼保→小学校の場合、サポートブック等を用いた連携の方法とか手段がありますが、中→高とか高→大となった時には、もう個々の対応となってしまいます。申し出てくれる場合はもちろん配慮ができて、申し出がないとどうにもできないところがある。親御さんは当然、学校間で連携してくれているものだと思い込んでおり、学校側に相談をしてこれないということもあって、後になって保護者からの苦情で把握するといったこともよくあります。そういった実態があるなかで、いろいろな問題も出てきているのではと思っています。そういった部分をどこかで集約するような場があればいいなというふうに思っておりますので、ご検討いただけたらと思います。

藤井部会長：

なかなか答えにくい部分かと思いますが、事務局いかがでしょうか。

松崎企画調整担当課長代理：

教育機関における課題、中→高とか高→大との連携・課題について、私自身があまり把握できておりませんでした。そのあたり、少し集約等ができるように検討させていただきます。

藤井部会長：

はい、ありがとうございます。文科省の方からも様々な指針が示されているところでございまして、私自身もその障がいの学生の支援を担当する責任者ですけれども、日々業務のところではそういった潮谷委員のおっしゃっていることはすごく実感しています。具体的な事例として、今後続いた際には、今日のご発言のことについて少し振り返っていただくということが大事かと思った次第でございます。もう一声よろしいでしょうか。

長谷川委員：

全体のことでお話ししてよいでしょうか。【L】を読んでいて、時代背景を感じさせられました。今までは視覚障がいの方が、ちょっと声をかけたら支援をしてもらえていたのに、急に対応してもらえなくなって困っているという内容です。事業者側としては何かあった時にこちらの責任になるからということが書かれています。おっしゃっていることはすごくわかりますが、昔はそれで助け合いみたいに成り立っていた世の中が、今は責任問題になり一線を越えてはいけないというような、風潮があるということを改めて感じました。本来の共生社会というのはそういった考えから脱却しなければ、実現していかないのではと思っています。助け合いといっても、やっぱり責任が伴ってきたら、なかなかそこに踏み切れないということもある。しかし、支援してほしい

側としてはこれまでやってくれていたのに、なぜ急に対応してくれなくなったのかというやりきれない気持ちがある。特にこの【L】の事例をどうやって解決していくのかという点はとても関心があります。ぜひまたこの場で（経過を）発表していただきたいと思っております。こういったことが自然にできる社会というのが、本来の理想だと思います。今いろいろなところで規制というか、責任問題などが影響してきます。お互いの気持ちというか、合意というか、そういうところもこれから先、大事なことになっていくのではないかと思います。感想みたいになりましたが、以上です。

藤井部会長：

ありがとうございます。ひとつ宿題をいただいたということだと思います。この事例を拝見した時に、私の方は百貨店の敷地というところに、どうしてもこだわってしまうところがあったのですが、そうではなくて少し対話であったり、お互いの合意とか気持ちのところも含めて、どう助け合っていけるかということを考えていくということ。一方で前回、辻川委員がご発言されたかと思いますが、合理的配慮は気遣いや優しさではないということを大事なポイントとしてお話されたかと思いますが。権利というところも含めましてこの事例について、どのように継続的に関わっていくのかということについて、ご報告いただきたいということでございました。ありがとうございました。

続きまして議題（４）ですけれども、事務局から何か報告がありますでしょうか。

松崎企画調整担当課長代理：

議題（４）その他は特にございません。

藤井部会長：

それでは最後に辻川副部会長に本会議の総括をお願いできますでしょうか。

辻川副部会長：

はい、ありがとうございます。今日も非常に活発なご意見をいただきまして、ありがとうございます。先ほどご説明いただいたように、合理的配慮というのはまさしく気遣いではないということです。合理的配慮を提供しないっていうことは、差別であるということになります。昨年度から施行された差別解消法では、事業者も合理的配慮の提供が法的義務となっています。事業者にはこの法的義務になったということを、しっかり認識していただけたらと思います。そのなかで、その合理的配慮の提供にあたって、職員研修というところがやはり大きくクローズアップされている。もちろん研修はすごく大事でしないといけないということはあるんですが、ただその職員や従業員に研修をして配慮についてきちんと知ってもらうというだけではなくて、事業者として、その職員が合理的配慮をしやすいような、構造的な問題ですね。最近はＩＴ機器として合理的配

慮の提供ツールというものが発達していますので、そういったことも含めて、いろんな観点から、研修だけに力を入れるだけではなく、検討いただきたいというふうに思います。

そういう意味ではバスの案件で補助員の配置などのご意見もあったかと思います。環境の整備ということも、やはり重要にはなってくるかと思います。なかなか難しい問題ではあると思いますが、工夫を凝らしてやっていただければなというふうに思います。

また【J】の事例で運転士の方も想定外のことが起きると、ちょっとパニックになるというようなお話があったと思います。業務を行うにあたって、想定外のことで、ちょっとパニックになっていては困るという部分があります。例えば、業務マニュアルの整備をしていくということも、ひとつ重要なことというふうに思います。そのうえでせっかくこのような会でいろいろな事例を出していただいているので、事例の蓄積ですね。こういったことで問題が起きている、トラブルが起きているということを、蓄積していくとともに、もうひとつは好事例ですね。こういう合理的配慮がされているという好事例の蓄積についても、もちろんしていただいています。そういったこと踏まえたうえで、研修に活かしていただくとか、マニュアルを作っていただくとか、そういったことも重要なことというふうに思いました。そういう意味でこの部会での活発な議論というのは、大阪市の大切な財産であるというふうに思いますので、ぜひ今後もこれらをなんとか活かせるようにしていけたらなというふうに思います。今日はどうもありがとうございました。

藤井部会長：

ありがとうございました。それでは本日予定されている記事については、すべて終了しましたので、事務局にお返ししたいと思います。

松前企画調整担当課長：

ありがとうございます。企画調整担当課長の松前でございます。皆様には長時間にわたりまして、熱心にご審議いただきまして、どうもありがとうございます。いただきましたご意見、先ほどおっしゃっていただいたように、きっちり活かせるように検討してまいります。今日、ご審議いただきました内容については、障がい者施策推進協議会に報告いたしたいというふうに思っております。委員の皆様方には次回以降も引き続きご協力くださいますよう、どうぞよろしくお願いいたしますします。

ありがとうございました。

森川担当係長：

それではこれもちまして、令和7年度第1回大阪市障がい者差別解消支援地域協議部会を閉会させていただきます。皆様、本日は誠にありがとうございました。