

障害者差別解消法への取組み

I 板橋区職員対応要領（案）の概要

1. 目的

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「法」という。）第 10 条第 1 項において、地方公共団体の機関は職員が適切に対応するために「職員対応要領」を定めるよう努めるものと規定しています。

これに基づき、板橋区の職員が事務・事業を行うに当たって、障がい者を理由とした差別を行わず適切に対応するための基本的事項を定め、不当な差別的取扱いの例や合理的配慮の好事例を具体的に示した「職員対応要領」を作成します。

2. 「障がい者」は、いわゆる障害者手帳の所持者に限定されません

職員対応要領で対象となる障がい者・児（以下「障がい者」という。）は、身体障害者手帳などのいわゆる障害者手帳の所持者に限られません。高次脳機能障がい者は精神障がい者に含まれ、難病患者等で難病に起因する心身の機能の障がいがあり、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受けている状態にある方も対象となります。

3. 区職員は、不当な差別的取扱いをしません

法第 7 条で、差別的取扱いの禁止が法的義務とされました。

これに基づき、障がいがあることのみを理由として、正当な理由なく、障がいのない人と比べて特別な制限や条件を付けたり、サービスの提供を拒否することにより、権利利益を侵害することはしません。

4. 区職員は、合理的配慮の提供の義務を果たします

同じく法第 7 条で、合理的配慮の不提供の禁止が法的義務とされました。

障がい者から、社会的障壁を取り除くために何らかの配慮を求める意思の表明があった場合、過重な負担にならない範囲で、必要かつ合理的な配慮を行います。

5. 相談体制を整備します

法第 14 条の規定に基づき、区職員が職務遂行に当たり行った障がい者を理由とする差別に関する相談に適切に対応します。

また、相談事例を積み重ねて、より良い対応のために活用します。

6. 区職員は、障がいの理解を深め、適切に対応します

研修等の実施により、障がいに対する理解を深めて、事務・事業を適切に行います。

Ⅱ 意見交換会における意見

<1. 理解に関すること>

～研修・知識の普及～

- 障がい特性を理解するための研修を行ってほしい。
- 研修は何回かに1回は、障がい当事者を入れるとよい。
- 学校、GHなどの見学を企画してほしい。実際の現場を見てもらいたい。
- 数年前より、職員に対しての手話研修が中止になっているが、聴覚障がい者の事を分かってもらう非常に大事な機会なので復活させてほしい。
- 研修に使用するための資料等を作成するのであれば、それに関しても意見を取り入れてほしい。
- 対応要領の具体例が全体的に身体障がい者中心に考えられているように思える。目に見えない障がいこそ、対応の仕方について十分周知してもらう必要がある。
- 身体・知的・精神とそれぞれ全く対応方法が違うと思うので、障がいの種類によっての対応方法の違いを周知してほしい。特に精神障がいは見た目からわからない事が多く、対応方法がわからない人が多い。
- 差別事例があった場合、みんなに情報が行きわたらないと意味がない。
- オンブズマンの報告書のようなかたちで評価があるとよい。
- 指定管理にも対応の仕方を周知してほしい。
- 重症児には、見慣れてもらう、本人に会ってもらう事は大事。研修には当事者を入れてほしい。

～職員の姿勢や意識～

- 実際に本人に会ってほしい。
- 笑顔が基本。嫌われていると分かる。言葉より気持ちがこもっていた方がよい。
- 区役所内で異動があると障がい者への理解が進む（障がい者福祉課を経験した職員が他の部署へ異動するなど）。
- 健康福祉センターや福祉課はよいが、他の部署の人の意識は異なる。
- 難病が障がいであることへの理解。
- 職員対象だが、地域の人から受ける差別も行政として努力してほしい。

<2. 合理的配慮の判断・相談窓口に関すること>

- 合理的配慮かどうか、当事者だけの判断は難しい。
- 相談窓口で、過重な負担と判断されたことに対し、納得しない人への対応を考えてほしい。
- 相談窓口には窓口と分かるような標記をしてほしい。
- 福祉関係の窓口で相談をした時に、苦情対応の窓口スムーズに繋げるような流れを作してほしい。

- とりあえずどこに話をすればよいかははっきりしていれば相談しやすい。
- 「正当な理由」があるかどうか、専門的立場からきちんと判断できる体制・部署を構築する旨を明記してほしい。

<3. 役所での対応に関すること>

～本人へ意思の確認～

- 窓口では家族や支援者と話をするのではなく、本人と話をしてほしい。
- 理解していなくても直ぐに「はい」と言ってしまう。2度3度確認してほしい。
- 筆談したメモは、本人が忘れないようにするため、渡してほしい。
- ガイドヘルパーがいても本人と話をしてほしい。
- ガイドヘルパーがいても資料の読み上げをしてほしい。
- ガイドヘルパーがいても職員に代筆してほしいこともあるため、本人の意向を確認してほしい。
- 当事者と介助者がいる場合に、当事者の方についての質問なども全て介助者になってしまうケースがある。

～情報提供の方法～

- 視覚障がい者への情報提供は、テキストデータ以外の方法もあるため、事前にどのような方法がよいか聞いてほしい。
- 区からの手紙など、出来る限り SP コードに対応してほしい。視覚障がい者でも点字を理解できる人は少ない。
- 盲ろう者に対しては点字の資料を用意してほしい。

～意思疎通の方法～

- 対応要領に、来庁した障がい者に対しての対応を明記してほしい。
- 筆談だけで済ませようとする、十分に相談が出来ないため、福祉事務所以外にも手話通訳を設置してほしい。
- 聴覚障がい者から申し出があった時は、設置手話通訳または、派遣手話通訳を速やかに手配してほしい。
- 聴覚障がい者の参加する会議、区民に開かれた集会等では、手話通訳者を設置することはもちろん、必要に応じて要約筆記者や簡易磁気ループなどを配置してほしい。
- 手話通訳を配置する時は、見やすい位置、照明等を考慮してほしい。
- 若い人、高齢の人に対しても対応は異なる。
- 赤塚福祉事務所では通訳が週2日しかない。志村、板橋のように毎日通訳を設置してほしい。

～柔軟な対応～

- 所得等の個人的で知られたくない事を話す必要がある場合は、税務署のように一人で行っても対応できるようにしてほしい。
- 福祉事務所の担当が変わった場合は、知らせてほしい。

- 「障がいがあることを理由に対応を後回しにする」とあるが、後回しにすることで、きちんと対応できる事もある。「本人の了解を得ずに理由なく対応を後回しにする」に変えてはどうか。
- 貸出用の車椅子がどこにあるのか、職員は知っておいてほしい。
- 役所等での順番待ちで、順番を入れ替えることについて、周りの理解を得られるようにしておいてほしい。
- 精神障がい者の場合、事前に約束をしても当日キャンセルしてしまうことがある。気持ちの浮き沈みが激しい場合でも安心して相談できるようにしてほしい。

～その他～

- 対象者が来た場合、対応した内容を上司に報告する組織づくりはできているのか。ほったらかしにしないでほしい。
- 職員募集要項には、一人で来れる人、一人で書くことが出来る一人で文字読める人という条件が付いている。全員が応募出来るわけではない。

<4. 災害に関すること>

- 対応要領に災害時のことをもっと盛り込んでほしい。一時避難所には個別的な対応が必要な人がいる。
- 災害時には地域の人からの支援が必要なので、地域の人からサポーターになってほしい。

<5. 良かったこと>

- 誰でもトイレ、プールの専用更衣室等は男の子を連れている場合は本当に助かる。
- 健康福祉センターに申請に行った時、所管の住所ではなかったが、対応してくれた。
- 障がい者週間記念行事の際にケアスペースがあるのは良かった。

<6. 嫌だと感じたこと・困ったこと>

～職員・事業者の対応～

- 車いす利用者がバスの乗降の際、運転手からあからさまに嫌な顔をされた。
- 福祉事務所の対応が悪かった。
- ぶっきらぼうに電話対応された。
- 選挙の際、知的障がい者の投票に随行したら、投票人を選ばせているのかと不審な目で見られた。
- 子どもを投票に連れて行ったときに「お手伝いをお願いします。」と職員に頼んだが、どのような手伝いが必要か聞かずに連れて行ってしまった。どういった配慮が必要か確認してほしい。座って記載できる所を案内する事も出来たのではないか。説明も少し丁寧にしてほしかった。
- 投票所の記載台が揺れるので、揺れないものがあれば(押さえれば良いのだが)。

- （区役所での話ではないが、）駐車場を利用する際に、パイロン等を移動してもらえように頼んだら洪々、嫌な感じの対応をされた。
- 福祉タクシー券を利用したときに、明らかにわざと遠回りをされているような事がある。「タクシー券ならあなたのお金がなくなるわけじゃないしいいでしょ」というようなニュアンスの事を言われる。
- タクシーやバスが、障がい者を見ると止まってくれない。
- タクシーで乗車した時に地図を渡したが、指定した道以外で通ってしまい、料金加算された。
- タクシーでタクシー券と現金を渡したのにおつりを貰えなかった。どうしてか分からなかったが、諦めざるを得なかった。
- 板橋区と契約しているタクシー会社が不当な行為をした時は区から注意してほしい。
- タクシーの乗車拒否に関する事は、国土交通省が対応要領を作るとのことだが、国土交通省と言われると、連絡出来ない。いちばん身近なのは区役所。区役所に国土交通省に匹敵する担当窓口がほしい。
- 誰でもトイレを本当に誰でも利用していて、車いすの人が待っていることがあった。
- 福祉事務所で職員が異動した際の引き継ぎがなかったため、どこから自分のことを話せばよいか分からなかった。
- 障がい者福祉センターで、相談については、メール対応はしない、折り返しの電話はしないと言われたことがあった。

～施設関係～

- 普通のエレベータは階数を表示するランプがあるが、板橋区のエレベータは今何階にいるか分からない。
- 本庁舎の地下駐車場は使いやすくなった。ただ、発券機等で、車いすだと手の届かない位置にボタンがあったりするので困る。
- 区役所近くの駐輪場に、以前はスクーター型の車いすを止められたのにいつの間にか止められなくなってしまって外出の機会が減ってしまい困っている。
- 小豆沢福祉園に駐車場が無く、止まる所が路上で外来の駐車場が無い。
- 副籍校で、車椅子の子どもだと本来の教室（階段で）に行けないことがある。
- 子どもと散歩する時に、車椅子用のトイレが無いと困る。以前、トイレを利用したくて体育館に入ったが、入りにくくあきらめた。
- 公園等の入り口や土手を登るときのバイクを阻止するための物が、車椅子では上がりにくい（入れない）。

～その他～

- ETCで障がい者割引を利用するのに本人のクレジットカードが必要だが、本人名義では作れないので手続きが大変。

Ⅲ 合理的配慮の事例

<悪い例・認めてもらえなかった例>

- トレーニングジムに入会申し込みしたところ、聴覚障がい者ということで断られた。理由は施設内放送等を聞くことが出来ないから。
- 見た目には障がい者とは判らないため誤解されることがある（声掛けに気付かず、無視していると思われる等）。
- 東京都立芸術劇場の駐車場で駐車するため、係員にパイロンの移動をお願いしたら「そんなことは私らの仕事ではない」と対応が悪かった。都に書面で改善を依頼したが、なかなか連絡がなかった。その後改善はしたが気兼ねする。

～学校関係～

- 特別支援クラスに入れたかったが、定員オーバーで入れずやむなく通常クラスに約1年間通った。娘は毎日のようにいじめられて泣いて帰宅した。担任に相談すると本人の問題と一蹴された。学校に出向いて相談しても、モンスターペアレンツ扱いをされた。クラスメイトの手を引っ張って怪我をさせたのは、嫌がらせを受けた結果、と主張する娘の言い分は受け入れられず、担任および副校長は、一方的にその親への謝罪を勧めるのみだった。
- 養護学校に編入後、3学期に今までの中学に戻ったが、誰からも相手にされず、卒業アルバムをくれなかった。一人の人間として扱ってもらえず、カウンセラーに話しても変化はなかった。
- 先生の話聞きながら黒板の字を書くのが難しいから、どちらか一方は1分でもいいから待ってほしいと伝えた。しかし「授業が遅れるからできない」と言われた。
- 休み時間や昼休み等、部屋で静かに過ごすことを頼んだが、全員外で遊ぶとの決まりがあり、要望は認めてもらえなかった。
- 書く、読み障がいがあり、漢字プリントの答えの欄が小さくてマスから出てしまったり、行を間違えたりする場合が多いので、プリントを大きくして欲しいとお願いしたら、「一人だけ違うのは、おかしいでしょう」と切り返された。

<良い例・認めてくれた例>

- 区民まつりでは聴覚障がい者がいるいないに関わらず手話通訳者を配置している。
- 区役所には常に手話通訳者がいる。
- 歯科に手話の出来る助手がいて助かった。（手話講習会に参加したとのこと）
- 薬局に行ったら手話の出来る人がいて手話で説明してくれた。
- 店で買い物して最後に店員が「ありがとう」の手話をした。
- 居酒屋に通っているうちに店員が少しずつ手話を覚えてくれた。

- 手話講習会の成果が出てきている。
- ショッピングモールの車椅子マークの駐車スペースが建物により近い場所にあり、数の多さに感心した。
- フードコートで、スタッフの方に声を掛けられ「こちらに車椅子の方の専用の席がありますので」と案内してくれた。
- 大型ショッピングモールでは、車椅子用駐車スペースを事前に登録しておき、利用する際は、一般車の利用がないよう空けておいてくれるシステムがある。
- 障がい者週間記念行事で、ケアができるスペースを相談したところ、福祉課の職員がすぐに対応してくれた。

～学校関係～

- 教師からまっすぐに指示が届いて黒板が見えやすい中央列前方にしてもらった。
- 集中力がないため、教室では、席を前の真ん中あたりにしてもらった。
- 障がいがあるとわかってからは、教室の席は1番前にするなど配慮してもらえた。
- 教室での席替えについて、前から2番目くらいになるよう操作してもらった。教師の声がよく聞こえ、集中できること、障がい物（体格の大きな子が来ないように）がないように工夫してもらったことでもらった。
- 授業の邪魔をされないよう、授業の間、机間を回るなど、工夫してもらった。
- 指示する際に、短い言葉で具体的に、視線をあわせてゆっくりはっきりと伝えてもらった。
- 指示は「○○をしてはいけない」ではなく「○○しなさい」とすることで誤解を避けた。
- 聴覚に障がいがなくとも聞き落とすことがあるので、メモをとることを許可してもらった。
- 保育士から虐待を受けた。その後も男の先生に対して拒否反応があった。転園先でも、小学校でも、女性の先生が担任にしろよう依頼し、聞いてもらえた。
- 欠席がちになった息子に対し、クラス替えに際し配慮が必要ならできるだけ対応すると担任教師より話があった。ちょっかいを出す生徒と離し、苦手な教師が担任にならないよう配慮をしてもらった。
- 子供の情報を提示することにより、担任を優秀でおおらかな教師にしてもらえた。
- 保育園での「支援シート」で、前の席にする、保育園時代に砂を投げてきていた男の子とクラスを同じにしないことを事前をお願いしたところ聞いてもらえた。
- クラス分けの配慮として、いじめっ子とは別のクラスにもらった。
- 入学後まもなく、スクールカウンセラーを交えた面談や資料提出等を通じ、学校関係者へ本人の情報を伝えたところ、問題が起きた時にはその都度学校側は事細かなチェックを本人のみならず、全員に施してくれた。差別や特別支援でもなく、全員に向けて理解が徹底されていた。
- 情緒学級通級のために在籍校を抜ける場合、授業内容・宿題について、連絡帳で教えてもらった。

- 養護教諭の的確な行動により、子供にとって良い環境を作ってもらった。
- 高校では特に障がいの情報を提示しなかったが、本人を認めてくれる担任にめぐりあえた。
- 教師の本人を認める発言や行動により、クラスの子たちの評価がよくなった。その結果、悪口や個人攻撃がなくなった。
- ほとんどの教師が、発達障がいの不適切な行動に対処できる力があつたように感じた。
- 成績順ではあるが、勉強したい子供には、落ち着いたクラスを選択する権利があつた。勉強する環境を整えてもらったと思っている。

<配慮してほしいこと>

- 選挙のお知らせ並びに選挙公報、更に区役所から発給する視覚障がい者向け文書などの点字化及び音声化。音声化に当たっては、検索が困難なカセットテープではなく、デジタル録音型式のCDが適切。
- 官公庁の入り口を表す音響誘導装置の設置。既に障がい者福祉センターに設置されているので、同様の事例拡大を希望。
- 信号機の音響化。
- 長机で三人掛けのところを車椅子利用の方がいる場合は、二人掛けで対応する。
- もっと聴覚障がいの啓蒙が必要。
- 観光地の宿泊先・見学施設等は、段差により車椅子利用がいまだに難しい。
- 暗黙のルールは、紙に書いたりカードで知らせてほしい。
- 給食当番の時、ご飯や味噌汁等のよそう量の写真がほしい。

<その他意見>

- 障がいに対する、或いは障がい児者個人の実態に対する無理解と情報の不足。
- 具体的にどのような解決策があるのか、考えつかないか考えようとしない。
- たとえば解決策がわかり、それほど困難とは思えない場合でも「前例がない」「健全者側から苦情がでるから」と厳しいことも聞き、配慮がなされない場合がある。
- 重度障がい者が総合支援法内の共同生活援助を利用できない・対応してもらえないのは、介護報酬額に問題があるからであり、民間運営者の合理的配慮の不提供には該当しない。

IV スケジュール

- (1) 11月 職員対応要領及び合理的配慮の事例等について、障がい者団体との意見交換を実施
- (2) 3月2日 自立支援協議会関係者、障がい者、区職員を対象とした講演会を自立支援協議会障がい当事者部会で開催を計画
- (3) 3月下旬 障がいを理由とする差別の解消のための板橋区職員対応要領の策定