

1 相談受付状況について

	委員名	内容
1	川内委員	・苦情・要望が3割ありますが、これはどのように処理されているのでしょうか。（担当部署に振り分けているとか…。） ・平成31年に精神・発達障害の方からの訴えが大きく減っていますが、この原因について、何か考察をお持ちでしょうか。
2	佐々木委員	・資料3-2は相談受付状況の事例であります。視覚障害者の事例が取り上げられていません。9件と少ないためかもしれませんが、1件は取り上げていただきたい。このことは他の障害差別でも言えることです。
3	曾田委員	1. 性別によるクロス統計について ・資料3-1において、今次資料から性別によるクロス統計を追加して頂き感謝申し上げます。国においても障害者差別解消法の改正が予定され、国・地方自治体における事例集積・分析のあり方が課題となる中で、障害別・性別によるクロス統計も含め導入している都のあり方は好事例となると思います。ありがとうございました。 2. 不動産分野の再掲事例について ・資料3-2について、前回意見を提出した不動産分野の差別事例について補足・再掲して頂き感謝致します。前回の書きぶりでは、事例自体は「障害を理由として、障害者ではない者に付さない条件を付ける」不当な差別的取り扱いと認めてしまうにも関わらず、対応ポイントを「合理的配慮の提供のためなので、差別には該当しない」と結論付けた点が問題であったと感じます。 ・都の相談対応事例については都下の区市町村等も参考にしていると聞いており、（対応のポイント）について特に「差別には該当しない」と結論付ける際は慎重な記述をお願いできればと思います。
4	吉田委員	3-1 令和2年の受付状況では合理的配慮29%苦情要望34%を占め毎年増加していますが、難病患者からの申し込数は4%と少数です。難病患者が障害者に含まれることを周知されていないのか？難病を隠してひっそりと生活しているのか？につながっているのではないかと思います。又、声を上げる方々の性別では女性が男性の約半数、女性は物言わぬ我慢すべきという風潮が強いのではないかと感じました。交通に関してはかなり改善された結果が出ていると思います。私自身が出かけるのが楽になっていると感じます。（点字ブロックが薄くなった気がします。駅にエレベーター、エスカレーターが完備され改札口も広くなりました。などなど） 3-2 相談事例についての感想です。 1）インターネットバンクの件OKになってよかったです。これからは企業が配慮する部署を作ってくれるようになるといいなと思います。 2）不動産の件は具体的にガイドラインにあるとの事ですが不動産屋さんに任せている高齢者は知らないと思いますので急がずに進めていくことが大切だと思いますし、都営住宅で障害者単独住宅を増やしていただければと思います。 3）映画館はコロナで神経質になっていたと思います。一人で食事が出来ない方が気分転換に行かれたと思いますが、クラスターに神経質になっている時期、それほど厳しい対応ではないのではないかと思います。障害をもって嫌な言い方かもしれませんが障害者におぼれている感じがします。（私の個人的な意見ですが） 4）難病と知的障害のある子供さんがテーマパークへ出かけてマスクをの件ですが、大人でもマスクを付けられない方が大勢います。これは症状なのですから何かわかるバッジでも作って付けるようにしてはどうかと思います。（申請しても貰えるようにしたほうが良いと思います） 5）肢体不自由者のトイレ介助の件ですが、コンビニの方は良くなさってあげたと関心します。しかし、今は紙パンツも良いのが出ていますから自分の体の状況を考えて出かけるときは使うべきだと思います。（私と同じ難病の方は、何人も使って出かけています。） 報道発表事業について、 障害者差別解消法、改正法案提出の検討宜しくお願い申し上げます。 又、視覚障害者の駅利用支援システムに関して、順路などが音声で案内される利用状況を見て広めていく。との件、黄色い線に沿ってうめられるのでしょうか？ 足が悪くて歩きにくい者はやっと薄くなって何とか動きやすくなった駅構内が又厚みが出て動きにくくなったり足の裏に痛みを感じるようにはして欲しくありません。高齢者が増えらるとつまづく方々も増えますのでこの点のご配慮を頂きたく思います。

5	杉崎委員	<p>【意見①】</p> <p>○資料３－１について、法や条例の施行もあり、相談件数は増加している。そのうち、相談内容が「合理的配慮」に関するものは３割を占めている。また、相談分野は多岐にわたっているが、「サービス（飲食等）」が２割で、他よりも多くなっている。</p> <p>○条例では、事業者による「合理的配慮」の提供が義務化されており、更に先日、義務化を主な内容とする改正障害者差別解消法案が閣議決定されたが、BtoCの業種の企業から不安の声が聞かれている。</p> <p>○「合理的配慮」は個性や多様性が強く、事業者が判断に迷うケースが少なからずあることに加え中小企業はノウハウやマンパワーが十分ではないことから、東京都におかれては、中小企業に対するハード・ソフト両面の支援策を強化・拡充していただきたい。</p> <p>○また、閣議決定された法案には、国及び地方公共団体における相談に対応する人材の育成・確保や、地方公共団体は差別解消に係る事例等の収集・整理・提供に努める旨が規定されていることから、東京都は全国の自治体に先駆けて、法案が規定している取組みにも率先して取り組んでいただきたい。</p> <p>【意見②】</p> <p>○東京都が2019年11月に実施した「インターネット都政モニターアンケート」によると条例の認知度はわずか8.5%、「合理的配慮」の認知度も11.3%にとどまっている。</p> <p>○同アンケートでは、条例を知った契機に関して、最も多いのが「東京都の取組（55.6%）」であり「区市町村の取組（27.2%）」も多いことから、周知や認知度向上には、東京都をはじめとした行政による取組が極めて重要である。</p> <p>○従って、東京都は、条例の内容はもとより、「合理的配慮」の内容・定義や様々な業種における好事例を幅広く周知していくことが求められる。</p> <p>○なお、パラリンピックの開催が予定されており、「心のバリアフリー」に係る機運をより一層高めていくためにも、大会の前後は特に力を入れて周知していく必要がある。</p>
6	山鼻委員	<p><相談受付状況について></p> <p>相談件数が増加しているのは、いろいろな面で条例や合理的配慮の提供について、内容はともかくとして理解が広まっているのでは、また、共生社会に向かい、様々な人が様々な場面で触れ合う機会が増えている証拠ではないかと肯定的にとらえております。</p> <p>可能であれば、相談の帰結や程度（思い込みによる勘違い、注意喚起を促したい、当事者では解決が難しいので支援を得たい等）の傾向があれば、状況把握、対応の参考になります。</p> <p><相談・報道事例></p> <p>いただいた事例は、「差別」というよりも、不慣れや理解不足からくる不適切な対応ではないかと感じました。条例の趣旨、基本理念の理解を深めていただくためにもこのような事例を皆さんに知っていただき、どのような対応をすればよいかを考えていただければと存じます。</p> <p>なお、７ページの「ウ、サービス分野に關する身体介護の相談事例」はとても難しいものだと思います。</p> <p>内閣府のQ&Aで「お断りしても合理的配慮の不提供には当たりません」と記載されていても、実際の場面では、ご指摘の通り何か「身体介護」か、「不提供に当たらないこと」を伝えたつもり（特に異性間での排せつの介助の要請などには、機械的に答えざるを得ない対応を取る傾向がみられる）でも、言い方等に配慮がなかった（イの事例）等の問題が起きる可能性があります。</p> <p>受け取り方、話し方は個人差があるので、お互いに相手の立場を理解しようと努力する共生社会が実現されることを望みます。</p> <p>当事者の理解、努力も必要ですが、利用可能な施設等に関する情報提供（利用者以外も含めた）をお願いいたします。</p>
7	造作委員	<p>・当事者それぞれの立場で、どのように受け止め、どのような点が相談の元となっているのかが、わかりやすくまとめられていると感じました。</p>
8	関裁委員	<p>・「主な相談事例・報道事例」に挙げられた不当な差別的取扱いに係る事例から、一見障害を理由としたサービス提供拒否のように見えなくても、丁寧に関係者の聞き取りを行うことにより、障害を理由に「対応が面倒である」「できれば利用いただくのはご遠慮いただきたい」といった気持ちから提供拒否につながっている事案があることが分かります。このような事案を丁寧に調整いただくことで、差別の実態が明らかになるとともに、心のバリアフリーの実現につながっていくことを期待しています。</p> <p>・合理的配慮の提供に係る事例からは、合理的配慮の本質が既存のルールや対応の変更や柔軟な対応への見直しであることがよく分かる事例で、合理的配慮の提供のあり方に関して重要な示唆を含むものと思いました。</p>

9	尾崎委員	資料を確認いたしました。あらためて勉強をさせていただきました。 意見、質問というより感想ですが、権利擁護センターの窓口には様々な方からのご相談が寄せられ、幅広い対応をされていることがわかりました。 差別的な対応、合理的な配慮に係る対応については、福祉分野の苦情相談窓口である私どものところにもご本人から福祉サービスの苦情として上がってくる場合がありますが、あらためて社会の中で、障害を持っている方の生きづらさを感じた次第です。 イの不動産の件では、高齢で入院歴のある大家さんの事例がありましたが、見方によっては大家さんも社会的には弱い立場に置かれた方とも考えられます。数年前に居住支援協議会が立ち上がり、不動産を見つけにくい方の支援、不動産業者の支援も始まっているので、権利擁護の視点と現実の利用促進の視点がよりつながると良いと思いました。
10	松本委員	資料3-2)事例ウについて 事業者への対応について、「仮に申し出を断ったとしても、合理的配慮の不提供には該当しないのでは。」と回答しつつも、「法令等からの定めからは離れた意見」として、出来る範囲での対応について肯定的な考えをお伝えしているところが、とても良いと思いました。 事業者には様々な考え方をお持ちの方がいらっしゃると思いますが、今回相談された方の当事者の状況を理解した上での迷いを、「手を差し伸べる」方向へ導いたのではないのでしょうか。 手を差し伸べてくれる方を増やしてゆくのも、福祉の仕事に携わる私達の大切な仕事だと思います。また、手を差し伸べた事で起きたトラブルについても、前向きに解決する事が求められていると思いました。

2 普及啓発事業について

	委員名	内容
1	川内委員	いずれも一筋縄ではいかない事例ばかりの中、ご尽力いただいている皆様に深く御礼申し上げます。
2	佐々木委員	障害者差別解消法の改正に伴い合理的配慮が民間事業者でも義務となりました。このことを歓迎しています。それは聴覚障害者の安全な歩行に不可欠な設備である音響式信号機並びに駅ホームのホームドアの設置を促進するものと期待されるからです。もっとも、過重な負担にならない限り回避を可能にしており一足飛びに進むとは見込めませんが、普及促進を後押しする効果を期待できます。
3	造作委員	今年度、委員として参加させていただき、たいへん勉強になりました。自分自身の意識や日常の言動について振り返る機会となったと感じています。障害の有無にかかわらず、相手の状況を知るために必要なこと、意思の疎通の重要性を再確認し、その上で、できること・できないことの判断があります。いずれの立場でも、自分のことだけでなく、他者にも気を配ることができる気持ちの余裕をもって生活できるようになりたいと考えています。一年間、ありがとうございました。