

別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名 一般社団法人 東京ハイヤー・タクシー協会

質問 項目	内容
1	平成18年に国土交通省が制定・施行した「バリアフリー新法(高齢者、障害者の移動等の円滑化の促進に関する法律)」の中で、タクシーについては、健常者はもちろん車椅子の高齢者や障害者も利用できるユニバーサルデザイン車両の整備についてガイドラインに盛り込まれました。これ以降、ユニバーサルデザイン(UD)タクシーの開発検討が進められ、平成22年末から国内メーカーによるUDタクシーの販売も始まりました。これに対応し、この車両を運転するドライバーについては、少なくとも高齢者や障害者に関する基本的知識や技術を身につけることが必要との観点から、高齢者やお体の不自由な利用者とのコミュニケーション、車いすの取扱や乗降時の介助方法などについて行う「ユニバーサルドライバー研修」を実施しています。
2	タクシーに関する障害者割引に関する問い合わせ及び苦情、要望等については、担当部署を定めて対応しています。
3	タクシー業界としては、次のような課題を克服していく必要があると考えております。 ・車椅子のお客様や障害者のお客様の乗降をお手伝いできる乗務員が少ない。 ・車椅子のまま乗降できるタクシー車両は、まだまだ不足している。 ・スロープ付の乗場なども未だ不十分である。 ・聴覚、視覚障害のあるお客様の情報バリアを取り除くための乗務員の対応は未だ十分ではない。 これらの課題を克服するために、まずはソフト面のバリアフリーの進展が課題であり、そのためにもユニバーサルドライバー研修を今後もさらに推進していくことが必要と考えます。
4	制定される法的義務の範囲にもよりますが、例えば、以下のケースなどについては法的義務の範囲外としていただくことが必要と考えます。 ・車椅子の乗車設備、固定装置がない車両の場合での、車椅子を使用したままの乗車について ・セダン式タクシーの場合、トランクに積載不可能な大型電動車椅子等の乗車について ・車椅子からタクシー座席への移乗等にあたって、介助人がおらずタクシードライバーだけでは対応できない場合について ・駐車禁止場所での乗降や、車両を離れての介助行為等道路交通法等の法規制に抵触する場合のサービスの提供について
5	当協会においての合理的配慮の提供事例としては、まず、傘下会員事業者に対しドアサービス、トランクサービス実施の周知徹底があります。障害者の方のタクシー乗降時の補助や折りたたみ式車椅子も含め大きな荷物などのトランクへの収納の手助け等は、タクシー乗務員の基本動作として行うよう文書等を発出し周知しております。また、ユニバーサルデザイン車両の導入促進のための協議会を設置・運営しているとともに、「ユニバーサルドライバー研修」も実施しています。研修については、公益財団法人東京タクシーセンターでも行われており、その受講者数は、約6万8千人のタクシー登録運転者のうち2万3千人を超える運転者が研修を修了済みで、今後もさらに増加していくことが見込まれます。 また、やむを得ず事業のサービスの提供をお断りするケースとは、質問項目4にて回答しているケースが該当します。
6	東京ハイヤー・タクシー協会としては、ドアサービス、トランクサービスの周知を始め、ユニバーサルデザイン車両の導入の促進やユニバーサルドライバー研修の実施など、引き続き取組みを進めて参りますが、障害者差別解消法の法的義務の検討にあたりましては、タクシーにおいては車内という限られたスペースの中で行う点や、応対する場所も特定の施設等ではなく、基本的にはお客様のご都合により常に状況が変化すること、さらには現場で対応する者もタクシー乗務員1名のみであることを考慮して頂きまして、ご議論をお願い申し上げます。

別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名 日本百貨店協会（都内会員店へアンケートを実施し、回答のあった事例等を以下に列挙しました。）

質問 項目	内容
1	<ul style="list-style-type: none"> ・社内報にて全社員に周知、また各店でのマイク朝礼を実施しました。内容は、障害者差別解消法の紹介と不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供について具体的な例を挙げて説明しました。 ・日本百貨店協会による同法の説明会（平成28年4月8日）を受けて、内閣府発行のパンフレットを基に、管理職等（営業部長、営業課長、マネージャー）への説明会を実施しました。 ・法施行直後に、CS、販売教育、店内案内の主管部署において、部内・担当内の従業員を対象に、法の施行および合理的配慮についての理解、ならびに当社が現状でできる限りの対応に関する考え方について、周知および情報共有を実施しました。 ・障害者差別解消法そのものではありませんが、新入社員のグループ合同研修にて、東京都発行の冊子「みんなの人権」を配布し説明しています。 ・現在、専門事業者さまとの協業により、マニュアルの作成に入っております。「基本編」と「実践編」の構成で製本し、全グループへ配布予定です。 また、一部の従業員を対象にユニバーサルマナー教育を実施しており、今後、4年程度をかけて、首都圏の店舗のほぼ全ての売場をカバーできるよう、教育を実施していく予定です。 ・ハンデキャップを持つお客様へのご対応については従業員教育の中に組み込んでおります。 ・「不当な差別的取扱いの禁止」の観点から、飲食店を含む店舗内への補助犬受入れについて、開店前に従業員向けに定期的に放送を行うことにより、その理解徹底を図っています。また、お客様へも店内放送にて補助犬受入れについてお知らせしています。 接客手続きマニュアルに内閣府の「合理的配慮サーチ」の売場での障害をお持ちのお客様への対応事例を掲載しています。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・各店舗にはお客様相談室はありますが、法律に限定したものではありません。 質問のようなことがあった場合は、本部の法務に連絡があり、アドバイス、連動を行っております。 ・各店に「お客様相談窓口」を設置、全てのお客様からの相談、意見、要望を承っています。実際にご指摘やご要望もあります。 ・一次的には、当社店舗に設置するお客様相談室や、代表電話、メール等でお受けすることになりますが、法に関わるご相談の場合、社内関連担当（総務、コンプライアンス担当等）等と協議のうえ、会社として回答、対応していくことになります。なお、現時点では、法に係る相談や対応はございません。 ・各店のお客様サービス部門（全てのお客様を対応する部門）となります。 主にインフォメーションカウンターにてご案内およびアテンドを承っています。 ・障害者差別解消法に基づくご相談が、お客様から当社に寄せられたことはございません。今後、同法に関わるご相談にも対応できるよう、積極的に体制整備を進めていく所存です。 ・総務部にて対応しております。これまでに相談事例はありません。

別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名 日本百貨店協会（都内会員店へアンケートを実施し、回答のあった事例等を以下に列挙しました。）

3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 専門で対応する部門・人材を配置していないため、且つ、お客様のご都合でのご来店となるため、人材確保が最大の課題となります。 ・ 障害のあるお客様「専用」ではなく「優先」とする中（「専用」の設置は困難な状況）、一般（健常者）のお客様のご理解を得られないケースもあります（エレベーター等）。行政主導の告知・啓発の強化が必要であると考えます。 ・ 合理的配慮を行うことで、ご要望に100%応えられない場合、その理由を説明しても理解していただけない場合、対応に苦慮します。（例えば、店内アテンド等） ・ 安全性の確保や万が一の事故の際の対応者保護などだと思います。例えば、視覚障害の方をアテンド中に、転倒させてしまった際の損害賠償など⇒法整備が必要だと思います。 ・ 近隣駅周辺のバリアフリー化、トランスジェンダーへの対応などハード面の整備だと思います。⇒施設整備の促進、法整備が必要だと思います。 ・ 全従業員に法律の詳細を徹底することは困難かと思われます。 ・ 公共の場や交通機関に一目で法律を理解できるポスターの掲出など、より多くの訴求を希望します。 ・ 販売員ひとり一人の知識不足、ある一定以上のことが求められた場合の資格未保有、設備の未整備だと思います。対象者の方ひとり一人レベルや意識が異なるため、求められる対応が千差万別であることから、とても難易度が高いと感じています。⇒まず作成しているマニュアルを販売員ひとり一人がその活用を徹底することだと思います。 ・ 法で求める合理的配慮の提供とは具体的に何を指すのかが、事業を営む国民に理解されないことこそが、その実現への最大の障壁になると考えられます。 ・ 国と地方公共団体等は合理的配慮の提供が義務付けられていますが、その具体例を事業者に明確に開示する必要があるのではないのでしょうか。 ・ 施設のバリアフリー化など、環境の整備に伴う、コストの捻出だと思います。 ・ 国、都道府県、市区町村からの助成金、補助金等のコスト支援策の検討が必要だと思います。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・ 常にお客様の要望に対応するための専門部門の設置と専門人材の配置になると思います。 ・ 合理的配慮の提供が法的義務となった場合、どの程度のものを“過重な負担”と見るかにもよりますが、例えば手話のできる販売員や車椅子で入れるトイレの設置などに関し、一定数（または割合）を義務付けられた場合、さらなる有資格者の養成や環境投資等の影響が考えられます。 ・ 障害者用駐車場の設置数や専用の休憩スペース設置等が義務化されると対応が困難になります。 ・ 周囲のお客様の理解が得られない場合の対応が懸念されます。 ・ 合理的配慮の提供に過重な費用がかかる場合は、事業への影響が懸念されます。過大な設備投資の義務化などが考えられます。 ・ 障害のある方へ合理的配慮を提供する場合、「過重な負担の基本的な考え方」に基づき「過重な負担」と判断した場合の整合性について、判断に迷う場合があり、事例等の、より具体的な基準設定を要望します。 ・ 設備投資による経費負担増での経営への影響が考えられます。

別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名 日本百貨店協会（都内会員店へアンケートを実施し、回答のあった事例等を以下に列挙しました。）

5	<ul style="list-style-type: none"> ・目の不自由なお客様やご案内・付き添いが必要なお客様への対応はご要望に応じて、教育推進担当や人事担当が対応しております。 ・ある店舗では、買物時のアテンドサービス(予約制、約2時間)を実施しています。 ・身体不自由、視覚障害等のお客様よりアテンド依頼があった場合はお断りすることなく、対応しております。ただし、原則は1時間程度のお買物についてのみお承りと予めお伝えしています。なお、1時間を超えることはありますが、その場合は延長してご案内しております。また、お断りをした事例について、当社で最も来場者の多い催事の開催時においては、要員の確保がどうしても出来ず、承りをお断りしたことがありました。 ・障害のある方に限らず、全てのお客様に合理的配慮の提供を心掛けています。障害のある方にサービスの提供をお断りしたことはありません。 ・ハンデキャップを持ったお客様には、必要なサービスを提供しております。 ・車椅子のお客様に対する、入口ご案内表示の掲示をしております。身障者用「ゆったりトイレ」機能性向上のために、ジェットシャワー・フック設置、及び、ゴミ箱追加をいたしました。お断りした事例はありません。
6	<ul style="list-style-type: none"> ・「介助」と「介護」の線引きを明確にしたうえで、企業の努力義務は介助の範囲の対応にするなど、努力義務の枠組みを策定していただきたいです。合理的配慮の対応者保護を目的とした条例の策定(事前の同意書取得による事故時の免責等)を行っていただきたいです。 ・今後、高齢の方が増えることが想定されますので、今のサービスレベルを維持することが困難になると思われます。国や地方公共団体の対応を強化していただく、国や地方公共団体からあらゆる面で補助していただくことを希望します。 ・「認知症の方への販売に関する対応」など、非常に判断が難しい部分がございます。何かしら整理が出来ますと大変ありがたいと考えております。 ・障害者のお客様にどのような合理的配慮を提供すべきか、事業者にもわかりやすく説明していただけることを望みます。 ・事業者としての「合理的配慮の提供」に関する定義づけや、指標など判断基準の策定を望みます。事業者取組に対しての情報、助言、コスト等支援方法の規定策定を望みます。

別添 2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名 東京都興行生活衛生同業組合

質問項目	内容
1	<p>昨年全国7ブロックで「障害者差別解消法」講習会を実施。 東京（関東甲信越静岡ブロック）では2016年10月11日当組合が入居しているビルの会議室で39名が出席。</p> <p>1部は「障害者差別解消法」の内容に関する説明会。 2部はスマホ・iPadを使用した「音声ガイド」の体験。同時に特殊メガネ（名称：スマートグラス）レンズの下側に字幕が表示されるメガネ端末を使用した「字幕ガイド」の体験。 1部、2部を合わせた冊子を作成し全国組合に送付。全興連ホームページにも登載。</p>
2	<p>窓口等は設けていない。 相談・対応ほとんどなし。</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> ・最も障壁となる問題 一部作品を除く多くの上映作品には視聴覚障害者用対応データが組込まれていないので「字幕ガイド」「音声ガイド」を活用して鑑賞することが出来ない。 ・障壁を乗り越えるために必要なこと 視聴覚障害者用対応データを組込むには通常の経費以外に費用が発生し、現在は配給会社はその費用を全額負担しております。 これら費用を国からの支援・助成金等でまかなう事ができれば、加速的に普及するものと考えられます。
4	<p>構造的な変更問題を除けば、障害者からの合理的配慮の提供の最善策はスタッフが付添いサポートする事が最善と思いますが、劇場は常に最小人数での運営を行っており、混雑する入替え時にスタッフが障害者の方に張り付くようだと業務に支障をきたし、他のお客様に充分なアテンドが出来ずサービスの低下につながる恐れがあります。</p>
5	<p>事例は少ないです</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子から座席への移動を希望されたので手伝った。（肢体不自由） ・車椅子の場所について、前方ではなく見やすい席への要望があり、移動可能なお客様には別の席を用意した。（肢体不自由） ・館内床がカーペットでわかりにくい為、スタッフが肩をかして座席まで案内し、終映後館外までの付き添いをした。（視覚障害者） ・館内の車椅子移動には予想以上にスタッフが拘束されるので、事前の連絡があると助かる。（劇場からの要望）
6	<p>聴覚障害者が特殊メガネ（スマートグラス）を購入するには多額（1台10万前後）の費用が発生し、経済的負担を軽減するために助成金制度の新設を希望します。</p>

別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名 東京都精神障害者就労系事業所連絡会（じゅさんれん）

じゅさんれんは、複数各事業所が加盟する団体であるため、全事業所の意見を集約・まとめることが困難であったため、箇条書きでの回答

質問項目	内容
1	<ul style="list-style-type: none"> ・当会は昨年、リカバリーキャラバン隊(当事者を含む)を講師に招いて、就労支援と絡めた合理的配慮について学んだ。 ・22会員事業所のうち4事業所は研修会を実施し、1事業所はマニュアルを作成している。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・特設、「差別解消法」に係る相談窓口を設置しているところはない。 ・実際に相談・対応を行った事業所はない。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・設備の改善の場合は、建物構造の限界と資金が課題 ・個別対応の場合は、マンパワーが課題 ・病状に由来する要望であった時の判断の難しさ ・他障がい(知的・身体等)についての知識不足
4	<ul style="list-style-type: none"> ・病状が悪いときの妄想や過剰反応により法を盾に問題視されてしまうこともあるかもしれない。 ・昨今、企業でも障がいの特性として時差出勤や短時間労働、通院日の確保、休憩スペースの確保など合理的配慮の取り組みが見られる。支援施設においても同様の配慮はしているものの、就労希望の方へのトレーニングとしては、どこまで配慮が必要か、自らのあまえのようなものか判断が難しい場合がある。すべてを希望通り容認することで又は過剰な配慮によって、本人の目標に達することが困難になる場合や、昨今の福祉作業所として課されている工賃向上などの課題に対して対応が難しくなってくるのが危惧される。 ・また、合理的配慮の過剰対応こそ差別であると考える障がい者もいる。
5	<p>[合理的配慮を行った場合]・視野狭窄の方に、環境の調整、わかりやすいマニュアル・日課表を作った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発達障がいがある方を職員として雇った。電話をとることが苦手ということがあり、受電業務をなくした。 ・精神分野においては、日々個別の合理的配慮は数多く提供していると考える。 <p>[合理的配慮をできなかった場合]・発達障がいの方が、人が多い中では作業をやりにくいので、自分だけのスペースがほしいと要望があったが、広さから対応ができなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・希望の作業種では1対1の対応が必要であり、作業種を変えてもらった。 ・食事恐怖があり、給食の内容を変えてほしいという要望があったが、対応できなかった。
6	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の障がい者雇用の最低雇用時間の目処が週20時間であるが、もう少し短時間であれば力を発揮できる障がい者も多数いることを考えてほしい。 ・障がい者の方へも「差別解消法」の知識の理解をしてもらおうと良いと思う。 ・配慮を目的としたヘルプマークであっても、それを身に着けることで差別的にみられることもある。特に精神障がいについてはほとんど活用できていない。都民に対し、もっと障がいについての啓蒙活動を積極的に行うべきと考える。 ・企業による障がい者雇用や合理的配慮が促進することはよい事であるが、外国人労働者の例にもあるように、低賃金で労働環境が悪くならないようにして欲しい。 ・障がいがある方がそのままでもいいんだよという社会になるよう、積極的に宣伝して欲しい。

別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名 日本チェーンストア協会 関東支部

質問 項目	内容
1	<p>障害者差別解消法の施行によらず、店舗でのお客さまに対する接客サービス向上のための研修やCSレベルの点検等に随時取り組んでいます。</p> <p>先般の法施行を踏まえて、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店長及び各部門責任者等に対して、社内会議等を通じて法の趣旨の徹底、対応事例について説明を実施 ・各店舗においても、店長及び各部門責任者等から担当者に対して同内容のレクチャーを実施 ・サービス介助士2級の資格取得者の育成・拡大、ユニバーサルマナー検定資格者の育成を実施 ・車いす対応講座等の実施 <p>などに取り組んでいます。</p>
2	<p>障害者差別に特化した窓口ではありませんが、お客さまからのご意見・お申し出・ご相談を受け付ける窓口を設けており、この窓口において一元的に対応することとしています。</p> <p>日本チェーンストア協会にはスーパーマーケットを中心に全国で56社が加盟しており、1日に約2千万人以上のお客さまにご来店いただき、関東支部傘下の24社へのヒアリングでは、お客さまから1日約千件を超える電話やメールでのお問い合わせ等を頂戴している状況にあります。障害者に係る問題のみならず、サービスなどに対するご意見・お申し出・ご相談等に日々対応しているほか、店舗にお客さまの声の投函ボックスを設置したり、アンケート等を実施したりして、サービスや店舗運営などの改善に活用しています。</p>
3	<p>【障壁となること】</p> <p>合理的配慮についての事業者・生活者と障害者との間の共通認識、コミュニケーションの不足があるのではないかと考えられます。</p> <p>個別の事例等に応じて実際の対応はさまざまであると思われ、合理的配慮について一律・画一の規制を課するのではなく、事業者・生活者、障害者の統一的な相互理解の下に十分なコミュニケーションを確保することがより重要になっていると思います。</p> <p>一方、小売・サービス業においては、対応可能な人員を営業の繁閑に応じて十分にきめ細かく配置することは困難な状況にあるなど、業界ごとにさまざまな特性があり、これらの事業特性を十分に踏まえることも重要であると考えます。</p> <p>【乗り越えるために必要なこと】</p> <p>上記のような事情を踏まえると、合理的配慮についての具体的な対応事例等の共有を図ることは重要と考えてます。</p> <p>また、合理的配慮について事業者が取り組み可能な事例を共有し着実な実施に努めること、お客さまからの声の活用に配慮すること、地域の生活者の理解や共助への積極的な参加啓発等が必要ではないか考えます。</p> <p>なお、会員企業においては、可能な範囲において、接客サービス研修やCS向上への取り組み、サービス介助士の資格取得などの人材教育、段差の少ない店舗設計、スロープの設置、多目的トイレの設置、読みやすい大きさの価格表示、貸出し用車いすの用意、エスカレーター速度設定の見直しなどに取り組んでいます。</p> <p>が、例えば以下のような課題についての工夫は必要ではないかと考えています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●聴覚障害について 非常時の警報(放送、サイレン等)は音声によるものが多いため、気づきにくいのではないかと。 ●視覚障害について チラシ、POP、CMなど、色の見え方が一般の人と異なる人に分かりにくい表示があるのではないかと。 ●車いす利用について 車いす利用者にとって銀行ATMコーナーが使いにくいのではないかと。 また、ストレッチャータイプの車いすは店内エレベーターが利用しにくいのではないかと。

別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

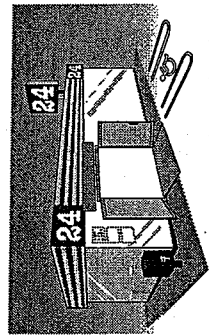
団体名 日本チェーンストア協会 関東支部

4	<p>「紛争解決の仕組み」が具体的に理解できていませんので、その内容にもよるものと思われませんが、まずは障害者差別解消支援地域協議会の活用と協議会での対応事例の共有が必要ではないかと考えます。</p> <p>また、合理的配慮について条例で一律・画一に義務化することは適当でないように思われます。</p> <p>すなわち、障害者の範囲、合理的配慮の具体的内容、過重な負担を法的義務として客観的に解釈・判断できる程度にまで定義づけることは、現実の多様性に鑑みて不可能のように思われます。義務化をする場合、都内の多くの事業者が実行できる程度のレベルであることが必要であると考えますが、そこで「一定のライン」を提示してしまうと、かえって現場で各々が工夫して実施している多種多様な取組みの進展を阻害するおそれもあります。</p>
5	<p>お客さまのお買い物の際に必要なお手伝いを通常行っており、お客さまのご要望に応じたお手伝いとなるように配慮することをすることを基本としています。</p> <p>なお、具体的な事例(一例)は以下のとおりです。</p> <p><やむを得ずお断りした事例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまからのお買い物のお手伝いの要望がありましたが、繁忙時で従業員が少なく対応できずにお断りした事例がありました。お買い物のアテンドが必要な場合は、事前にご連絡をいただければ対応が可能と思われますが、当日のご要望の場合、時間帯や店内の状況によりお手伝いできない場合もあります。 ・電動シニアカーが大型で、かつ店舗が利用に見合った通路確保が困難な場合、事情を説明し貸出し用車いすに乗り換えていただいた事例がありました。 <p><対応に困った事例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・お買い物の途中で排泄のお手伝いを要望されたことがありました。トイレの場所まではお連れしますが、それ以上のお手伝いまでは難しい状況です。お客さまが必要とされるお手伝いの内容にもよりますが、個室への誘導以上の対応(下着を含む脱着やペーパーによる処理まで依頼される事例)求められると困ります。 ・車椅子のお客さまが優先表示のあるエレベーターを利用する時に、混雑のために利用できず「長時間利用できなかった」とのお叱りを受けました。 ・お客さま駐車場に身障者用の駐車スペースを設けていますが、一般のお客さまが利用していて、身障者のお客さまが利用できない場合があります。一見ただけでは本当に障害があるのか分からないため、事業者側から断ることも難しいと思われまます。
6	<p>支部会員企業それぞれに、障害者に対して誠実に可能な範囲の対応を取っていると考えています。</p> <p>条例で義務化を行うよりも、現行の取組みのうえに、障害者、行政、事業者がより一層コミュニケーションを密にして、障害者、事業者ともに心の通った関係を築いていくことが重要であると考えます。</p> <p>なお、2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けて、今後東京都が対策や制度の整備を進めていくのであれば、事前に情報共有していただければと思います。言語の違いによる相互理解の不足はもとより、海外から来日される人が考える合理的配慮と国内在住の人が考える合理的配慮に違いはあるのではないかと不安もありますし、事業者が考える合理的配慮との相違によるご不満なども懸念されます。</p>

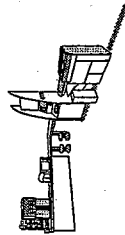
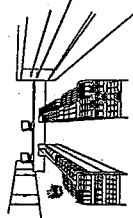
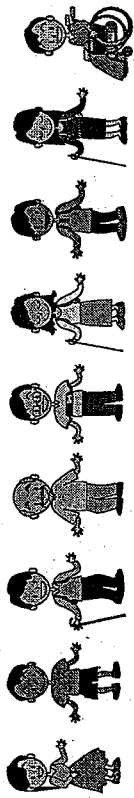
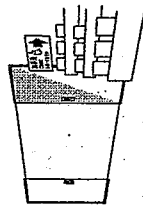
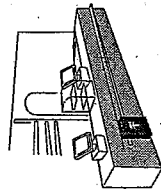
別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名 一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会

質問 項目	内容
1	各社ではマニュアル等作成しています。
2	各社お客様相談窓口を設置しています。
3	賃貸物件やビルインタイプの店舗での入口付近のバリアフリー化は構造上難しい。 解決策としては、ソフト面(商品を取ってきて差し上げる等)で対応するしかないと考えます。
4	多忙な時間帯でのフォローには限界があり、お客様のご気分を害する可能性があります。
5	お買い物の際のお手伝いや多目的トイレの設置等々 詳しくは公益財団法人共用品推進機構が行った「コンビニエンスストアでの良かったこと」調査結果をご参照 下さい。 共用品推進機構HPに掲載しています。
6	



コンビニエンスストアでの良かったこと ～人の応対と設備～



毎日の暮らしの中には「良かったこと」や「不便なこと」がいくつもあります。

けれども中でも「良かったこと」は気付きにくく、伝えにくいものです。

私たちは、平成24年（2012年）から、毎年テーマを変え「良かったこと調査」を行っています。

平成26年度は、障害のある人や高齢の人428名のご協力を頂き、

「コンビニエンスストアに関する良かったこと調査」を行い、報告書としてまとめました。

ここでは、回答者の声を場面ごとに良かったことを、イラストと吹き出しを付けて紹介しました。

点線の吹き出しは「人的配慮」について、実線は「設備機器」について記載しています。

利用者にとっての「良かったこと」が継続され、さらなる「良かったこと」が生み出されるために、

皆様のお役にたつことを心から願っています。

協力：一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会 / 一般財団法人日本児童教育振興財団
発行：公益財団法人共用品推進機構

視覚に障害のある人、盲ろうの人の、

出入口での良かった人的対応や設備

24

24

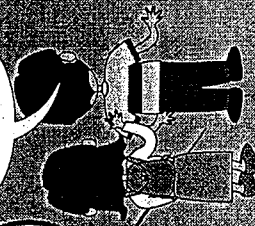
多目的
トイレ
ありまる

レジに
ご案内します。

ありがとう
ございました。

ドアのところでチャイムが
鳴っているため、
道を歩いているときの
目印になります。(盲)

今から
歩道に出ます。



店外の道まで
案内していただきます。(盲)

最近減ったようですが、
郵便局のポストがあると
大変助かります。(弱視)

自動ドアは有難いです。
(下肢障害・多数)

私がレジを探している時に、
店員さんが私の手をとって
誘導してくれるので
助かります。(盲ろう)

駐車場が広いことが
安心です。(盲)

入り口近くに
車いすマークのスペースが
あるのは、
とても助かります。(弱視)

肢体不自由のある人、リウマチの人の、聴覚に障害のある人の、 **出入口での良かった人的対応や設備**

24

24

24

多目的
トイレ
あります

どのようなサービスがあるか、
ステッカーが貼ってあるので
分かりやすいです。(難聴)

コンビニのロゴマークは
色や形がはっきりしていて、
看板のサイズも大きいので、
探すときに見つけやすくて
良いと思います。(多数)

障害者用駐車スペースが
設置された店舗が多く
利用しやすいです。
(下肢障害)

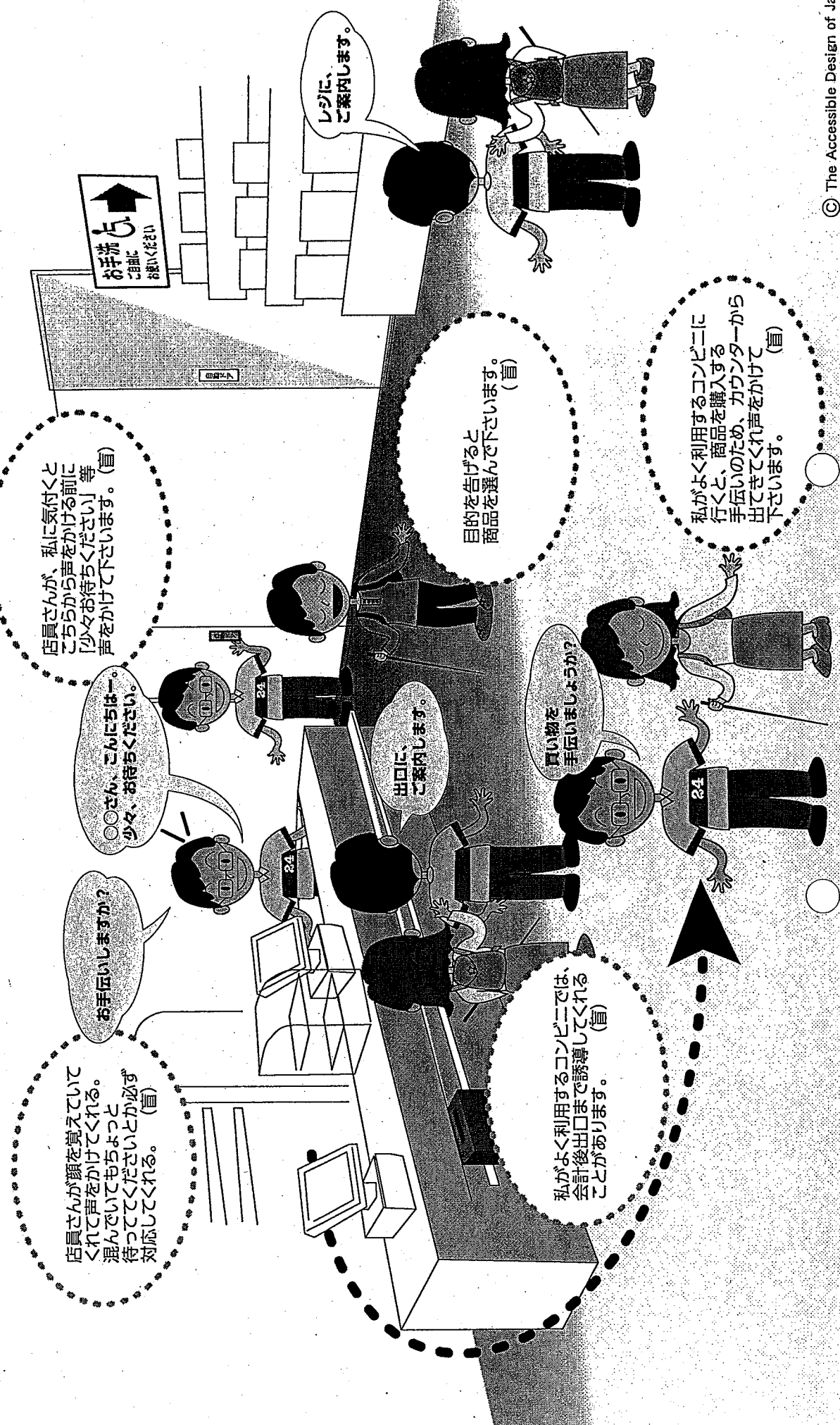
杖を使用しているときに
ドア開けていただいた。
(リウマチ)

自動ドアは有難いです。
(下肢障害・多数)

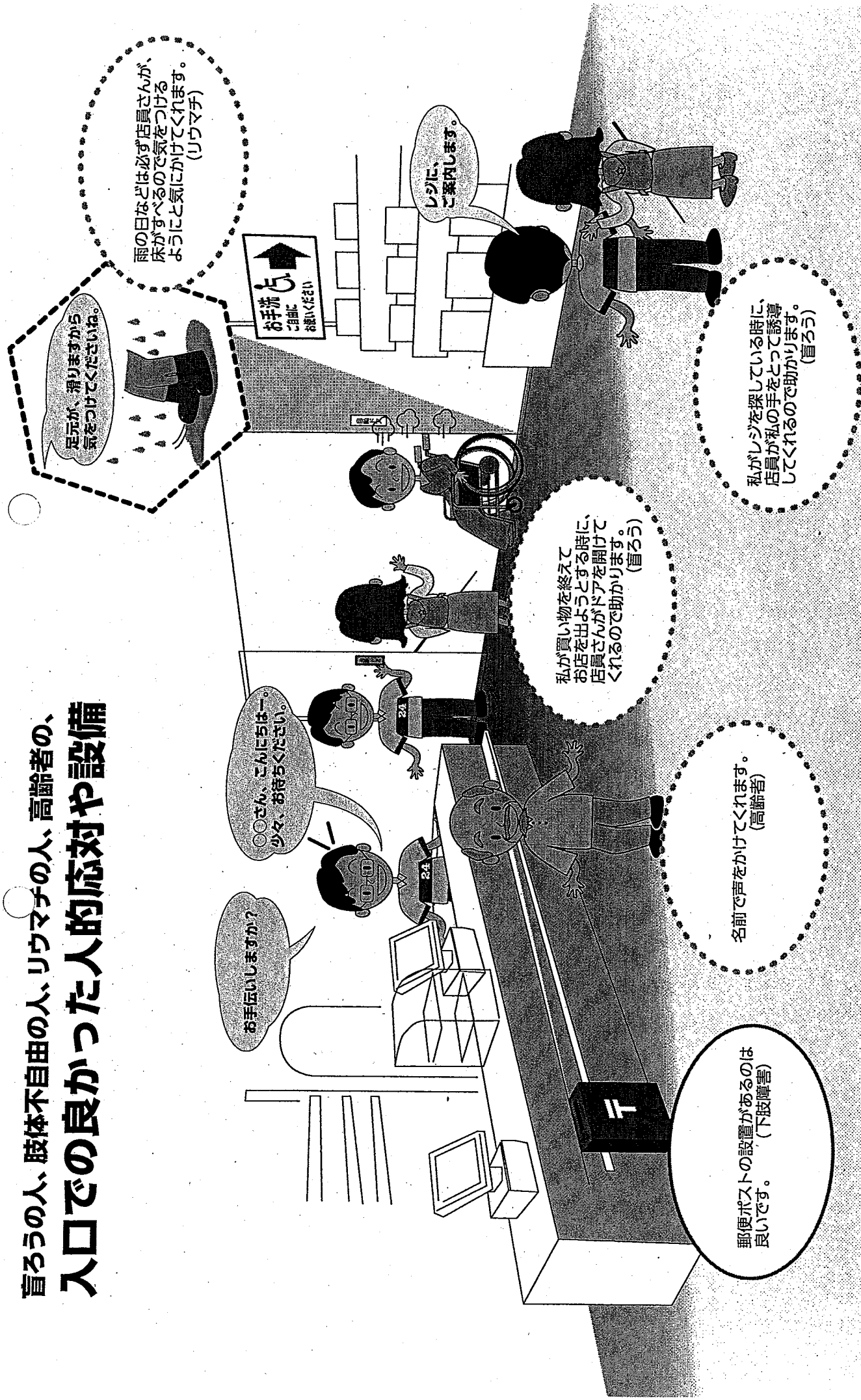
登りスロープの先の
自動ドアを先にあけておいて
くれるので、車いすでも
勢いをつけて入りやすいです。
(下肢障害)

私は車いす使用者ですが、
自宅近くのコンビニエンス
ストアは、ドアは自動開閉
しませんが、私が入店する
ことに気がつくとお店の人
がドアを開閉してくれます。
(下肢障害)

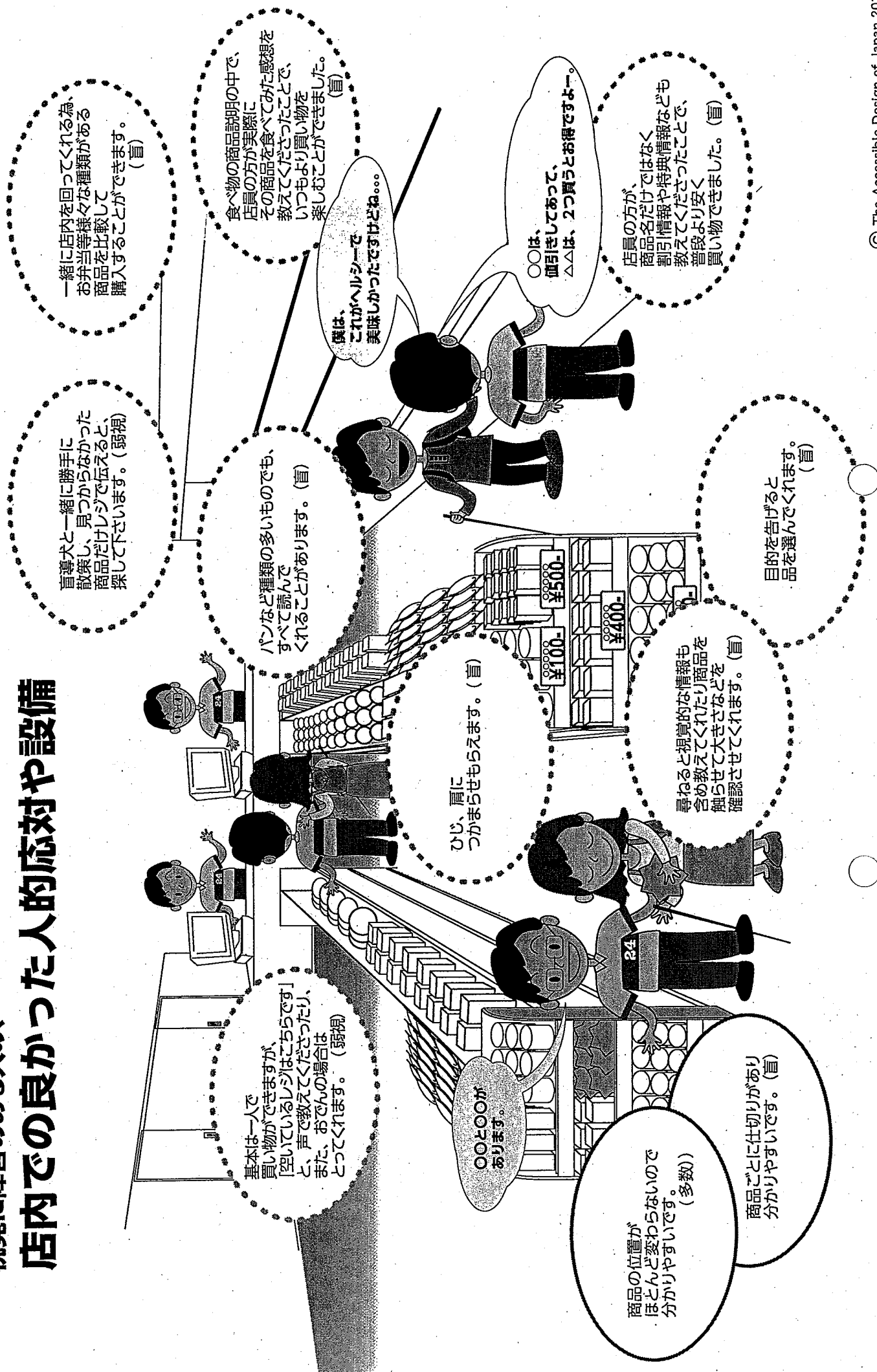
視覚に障害のある人の、



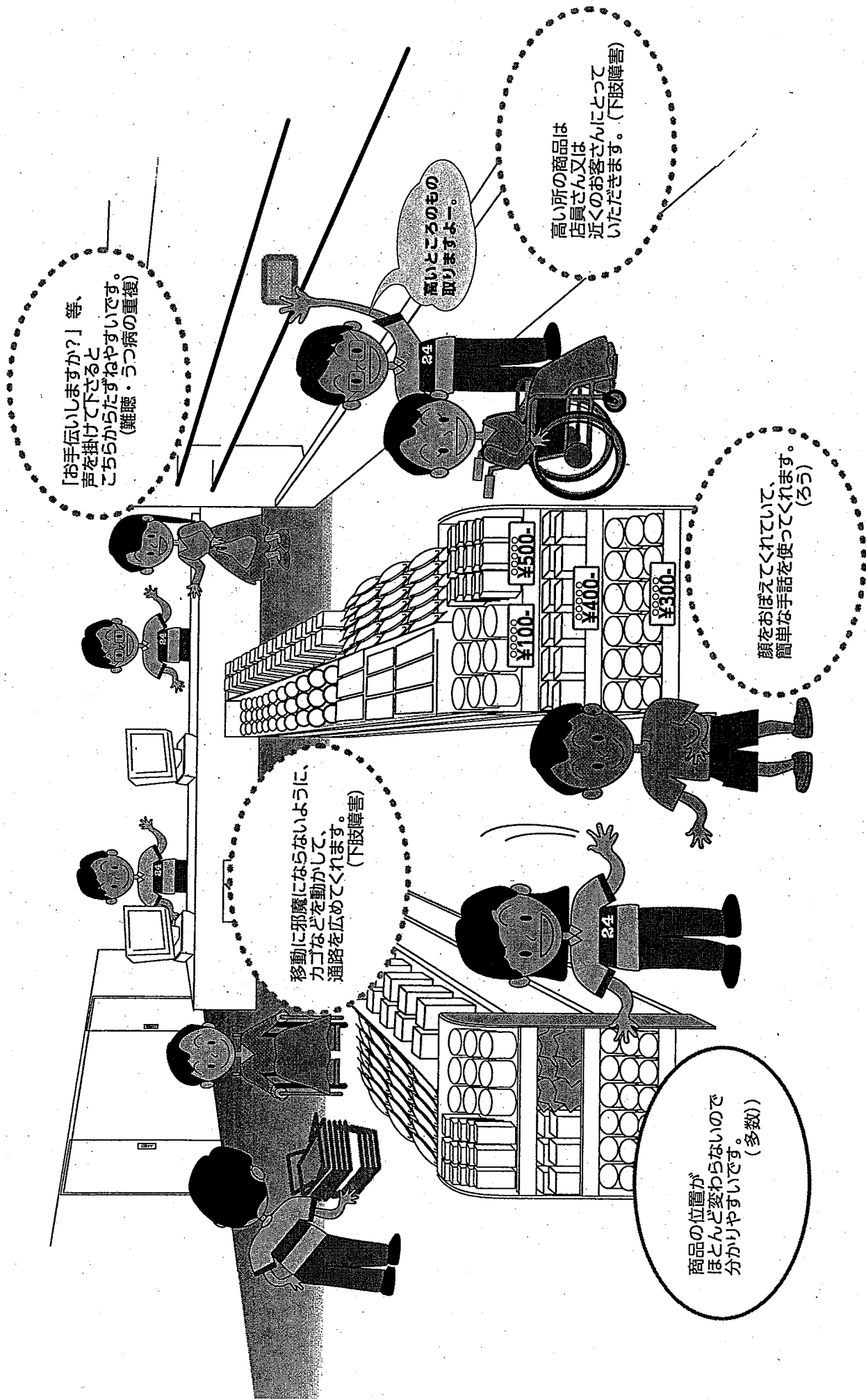
盲ろうの人、肢体不自由の人、リウマチの人、高齢者の、 入口での良かった人的対応や設備



視覚に障害のある人の、 店内での良かった人の対応や設備



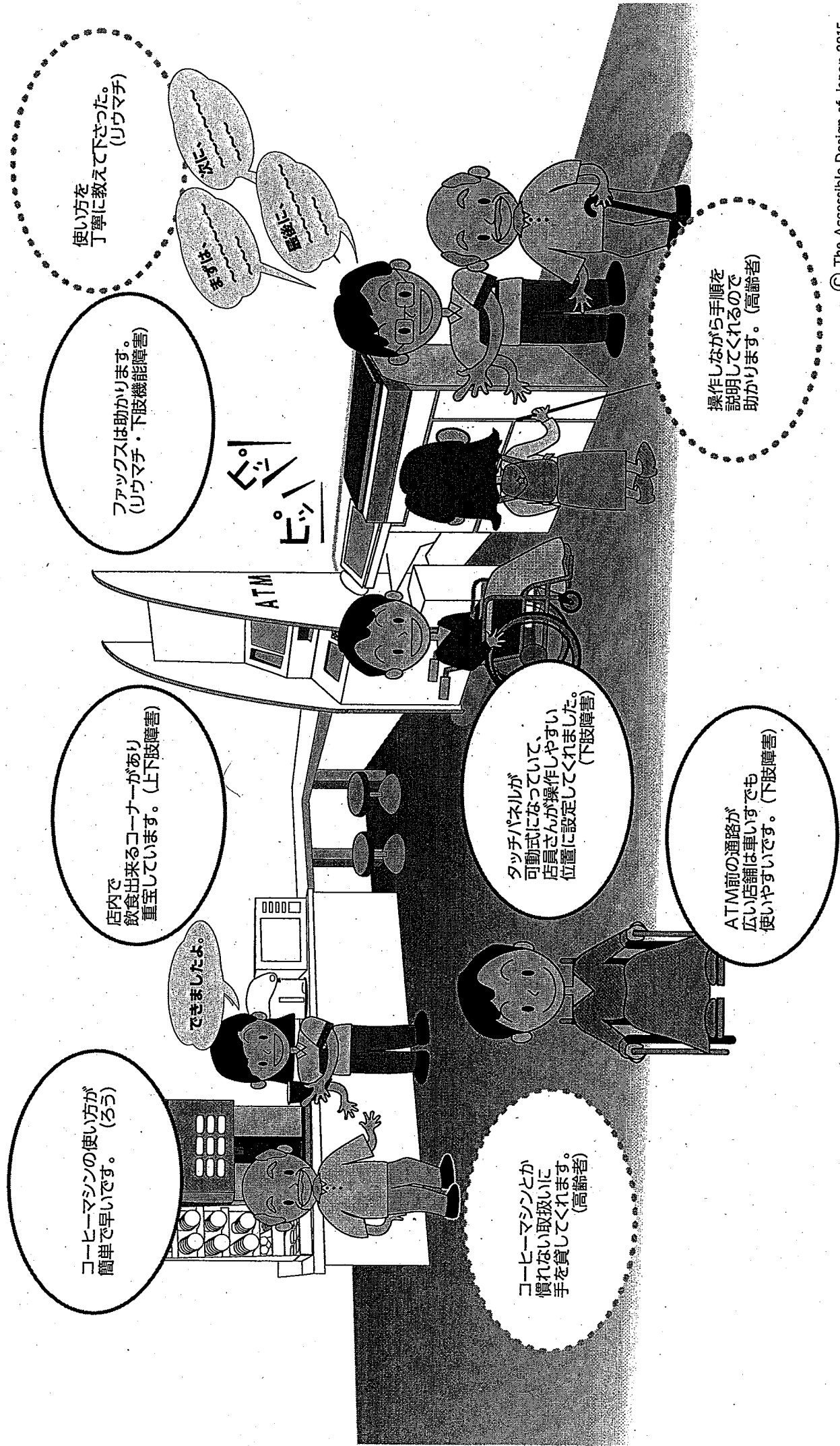
聴覚に障害のある人、肢体不自由の人、重複障害の人の、 店内での良かった人的対応や設備



視覚に障害のある人の、 機器類の良かった人的対応や設備

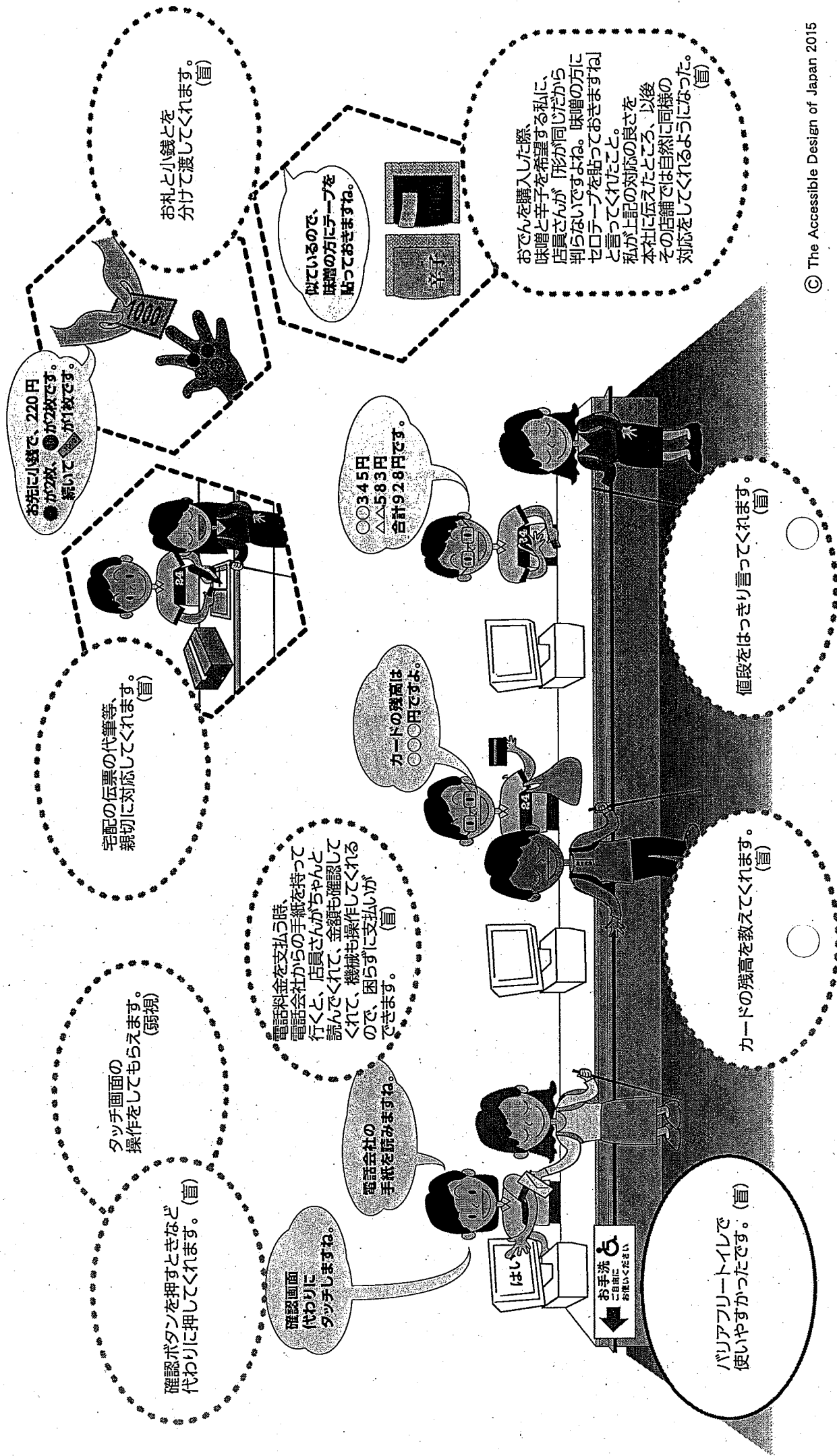


聴覚に障害のある人、肢体不自由の人、リウマチの人、高齢者、重複障害の人の、 機器類の良かった人的対応や設備

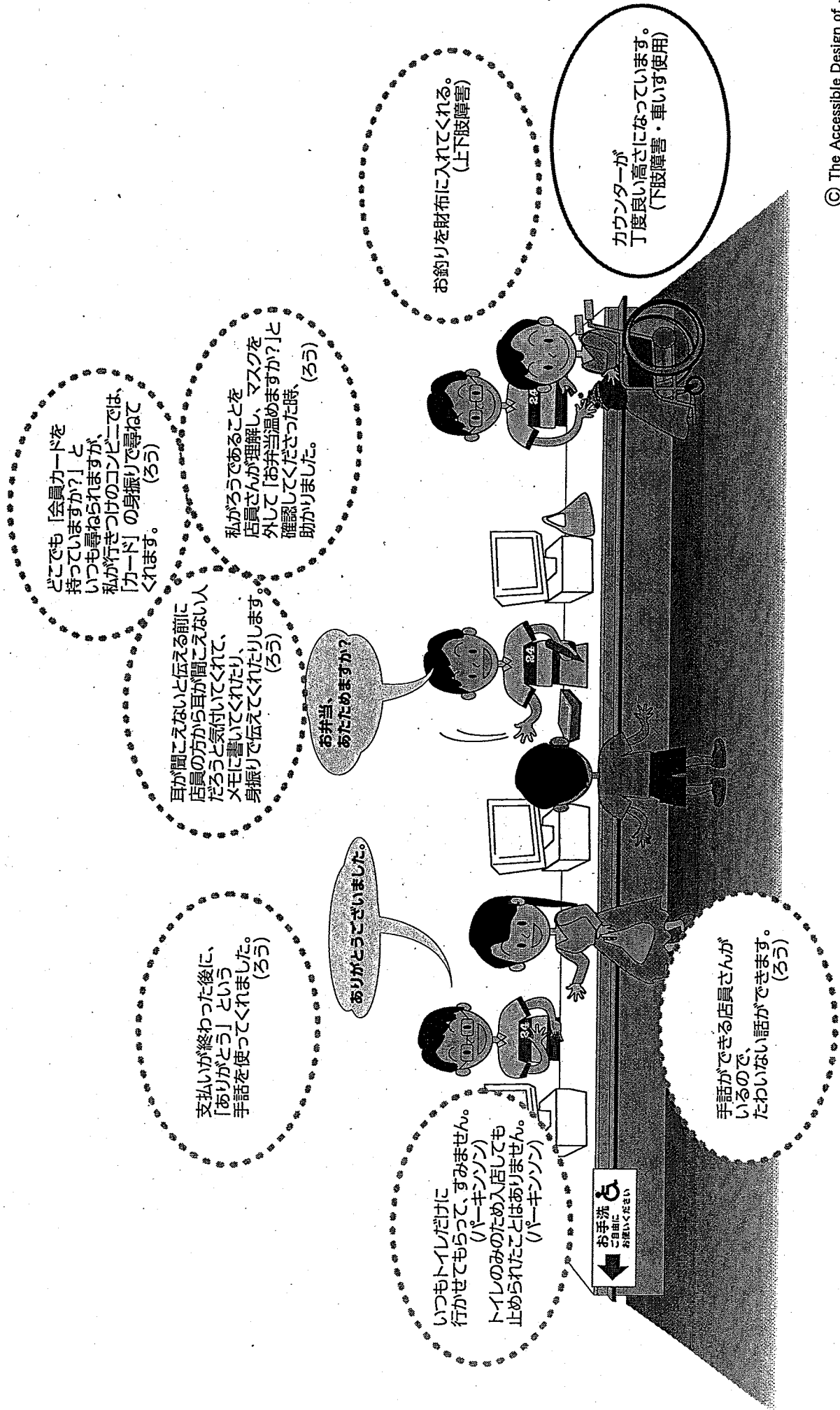


視覚に障害のある人の、

レジでの良かった人的対応や設備



聴覚に障害のある人、肢体不自由の人、パーキンソン病の人の、 レジでの良かった人的対応や設備



◆アンケートにご協力下さった団体及び関係者

- ア. 社会福祉法人日本盲人会連合
- イ. 社会福祉法人日本点字図書館
- ウ. 一般財団法人全日本ろうあ連盟
- エ. 公益社団法人全日本リウマチ友の会
- オ. 社会福祉法人全国盲ろう者協会
- カ. 公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
- キ. 社会福祉法人国際視覚障害者援護協会
- ク. NTTワラルディ株式会社
- ケ. 株式会社高齢社
- コ. 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
- サ. 一般社団法人全国パーキンソン病友の会
- シ. あすなる会（若年性関節リウマチの子供を持つ親の会）
- ス. 一般社団法人日本パラスピアンズ協会
- セ. その他弱視者有志

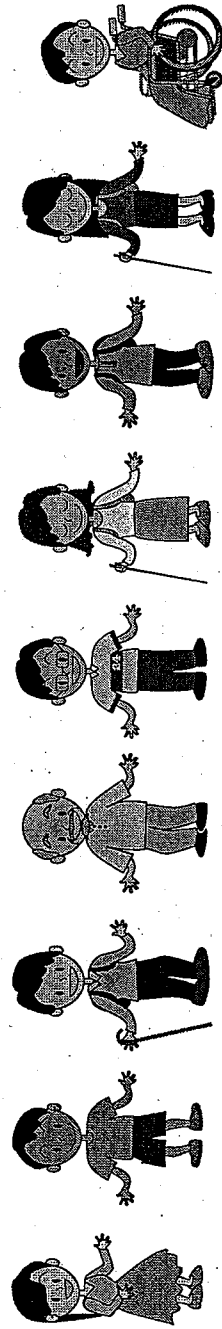
お問い合わせ先：

公益財団法人共用品推進機構

〒101-0064 東京都千代田区猿樂町2-5-4 OGAビル2F

電話：03-5280-0020／FAX：03-5280-2373

メール：jimukyoku@kyoyohin.org



協力：一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会／一般財団法人日本児童教育振興財団
発行：公益財団法人共用品推進機構

別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名 東京都医師会

質問 項目	内容
1	<p>公益社団法人東京都医師会として本法に特化した研修会等は開催していない。またマニュアルの作成等も行っていない。</p> <p>但し、都内の地区医師会を統括し情報提供する本会として、国、東京都からの本法に関連した資料、通知等を様々な媒体を活用して迅速かつ遺漏無く各地区医師会に通達し、医師会員に周知するよう努めている。例えば「身体障害者補助犬法」の普及啓発資料を送付したり、東京都の「ヘルプマーク」については、本会が発行する会員向けの「都医ニュース」に掲載して周知したほか、都民向けには本会発行の健康情報誌「元気がいいね」に掲載し普及啓発を図っている。</p>
2	<p>特に本法専門に対応する窓口は設けていないが、公益社団法人東京都医師会としては、法人の性格上、保健医療福祉に関しての都民からの問い合わせには、役員・事務局をあげて相談対応している。本法に対しては医療介護福祉課が相談対応窓口となっている。現状で本法にかかわる相談はない。</p>
3	<p>公益社団法人東京都医師会として、本会内で合理的配慮を実現していくことは、他団体と比較して医療専門職団体としてはさほど困難なことではないと思われる。配慮に対する負担についても同様である。その上で、一般論として述べると、障壁となることは、配慮するために生じる物理的・経済的負担、心理的負担への認識・理解の深さだと考える。教育場面、就労場面（企業内）、更には家庭においても、本件に関して機会あるごとに意見交換しつつ、合理的配慮に関する意識を変革、醸成していく必要がある。医師会は積極的に本件に関わり支援していきたい。</p>
4	<p>本会の束ねている都内の医療機関においては、本法が法的義務となった場合は、医療機関という性格上、好むと好まざるに関わらず、法を順守するために全力で努力すると思われる。</p> <p>なお、医療の場で「差別」を巡る紛争は、障害者本人と医療従事者との関係に留まらず、他の患者、地域住民も当事者となることが想定される。紛争解決の仕組みは事案の性質に応じて柔軟に仕組みを変える必要があるだろう。</p>
5	<p>例えば本会では都民の方を対象に難病相談会を毎月開催しているが、会館内に車椅子の用意や身体障害者用トイレ等を設備し、お手伝いできるスタッフも配置している。また都民を対象として開催する都民公開講座等の研修会でも要望があれば介助できるよう常にスタッフを配置している。</p>
6	<p>なし。</p>

別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名 東京都社会福祉協議会（知的発達障害部会・身体障害者福祉部会）

質問 項目	内容
1	<p>障害者差別解消法に関する学習会等は、東社協の障害関係部会で開催する他、各施設・事業所でも開催されていると思われる。知的発達障害部会では、平成27年度より、部会・特別委員会「共生社会研究特別委員会」を立ち上げ、委員を募り、部会副部会長を中心として、委員会討議・研修会・「合理的配慮についての事例検討」などを開催し、部会会員施設に対し情報の提供を行っている。今年度は「合理的配慮に関する事例集」を発行予定である。</p> <p>また、身体障害者福祉部会では、昨年度差別解消法に関する研修会を開催している。</p> <p>施設・事業所の職員向けの研修会は、上記のとおりだが当事者がこの法律に関して学ぶ機会が少ないように思われる。なお、マニュアルの作成については、国の「福祉事業者向けガイドライン」が一定の指針となっており、施設・事業者がそれ以上のものを用意しているかどうかは把握していない。</p>
2	<p>障害者差別解消法への対応に限定した相談窓口を設けている施設・事業所があるかどうかについては把握していない。差別解消法にかかる相談があった場合には、施設・事業所の苦情対応や第三者委員の窓口等で対応しているものと思われる。</p> <p>実際に相談や対応を行ったことがあるかという点に関して、全体の状況の把握はできていないが、今まで利用者等から寄せられた相談・要望への対応が、差別解消法に抵触していないかという視点で再検討している施設はあると思われる。</p>
3	<p>障害特性によって合理的配慮の内容が異なるため、ある障害への配慮のための行為が他の障害特性の方の利益に反する場合もある。また、医療的ケアや障害特性に応じたサービスをどこまで提供できるかについては施設・事業所ごとに異なっていることから、一般論では解決できない問題がある。さらに知的障害の方への配慮に関しては、求める配慮に対して周囲の理解がどのくらい得られるかということも考慮して調整にあたる必要がある場合もある。</p> <p>しかし、その時々での社会的価値観に合わせるということでは差別はなくならないため、絶えず一歩先を見据えて対応する必要がある。なお、障害種別における利益相反の例については、優先事項の整理や技術的解決策の提示等を行いながら、話し合うということが重要だと思われる。</p>
4	<p>現状では「荷重な負担」の水準が明確でないため、サービス提供者側の主張が優位になってしまうことが危惧される。法的義務となれば課題は明確になると思われるが、施設・事業所の自らの努力では解決しがたい制度等による問題もある。法的義務となると、当事者・家族の求める水準も相当に高くなることが予想され、対応が困難な場合もでてくるだろう。特に医療的ケアについては課題になると思われるが、人的・物的環境が利用者ニーズに追いついていない。</p>
5	<p>【知的発達障害部会】</p> <p>一般的に、施設・事業所での支援については、合理的配慮のもとに提供されているといえる。しかし、知的障害者を対象とした施設・事業所において、利用者の高齢化等により医療や介護が必要な場合などは利用を断らざるを得ないこともあると思われる。</p> <p>【身体障害者福祉部会】</p> <p>以下は、ある重度身体障害者施設の意見と事例である。</p> <p>入所部門では時間をかけて工夫し対応できるようにすることも少なくないが、これも事業者によっては、施設側主導で納得させられたり、契約時代になったのだからと「重要事項説明書にある」で済まされるなど、利用者側が押し切られている場合もあるのでないかと危惧する。また短期入所においては、お互いの認識のずれや利用者側の切羽詰まった状況があることから、より強く配慮を求められる場合が多いと思われる。</p> <p>合理的配慮の提供を行った事例としては、以下のとおり。①食事について、ご自分が食べられる食事を持参するのでミキサー食として加工し対応してほしいという要望に応えた(短期入所)。②バイパップ(気管挿管や気管切開を伴わない換気法の人工呼吸器)の利用者について、当園では、医師、看護師等医療職が20:45～8:30の間勤務しておらず利用が難しいと判断していた。しかし、夜間仮に器具が外れても問題がないとされる利用希望が複数例あり、医師の診断書に基づき利用できるようにした。(なお、日中時間帯での通所では、人工呼吸器の方の利用は通常実施している。)③重度知的障害で多動の利用者について、当園では、22:00～6:00の時間帯以外は、玄関の施錠はしておらず、かなり無理をしながら夜勤者が1人張り付いていたケースがある。(本来は重度身障者施設ではなく、重度知的障害者の施設利用対象ではないのかという意見もあったが、家族から断られ続けたと言われ利用受入れを了解した。)</p> <p>一方対応できずに断ったケースとしては、①当園では経験したことのない気管切開＋特殊なバイパップ＋肺を膨らますアンビューバック使用の医療行為対応のケース②夜間頻回にてんかん発作を起こすケース(ご家族が状況を理解し2日ほどで自主的に断念された。③準備期間の不十分な遷延性意識障害者のケース(当園入所者には遷延性意識障害者が3人現在利用)。</p>

質問 項目	内容
6	<p>区市町村条例と東京都条例の区別と連携について</p> <p>①区市町村と東京都ではおそらく条例の内容が異なるため、相談先等についてはそれぞれ当事者が判断して選択するスタイルとなるのか。</p> <p>②都の条例の中に区市町村との連携の中身を想定しているのかどうか。障害者虐待防止法では、区市町村（援護の実施機関）が対応主体となったと認識しているが、運用に関する都の差別解消法条例のイメージが見えてこない。</p>

別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名 障害児放課後グループ連絡会・東京

質問 項目	内容
1	特にやっていません。
2	苦情相談窓口を設け対応にあたっています。 日常的に保護者と綿密な連絡をとりあっているし、保護者会なども開き、必要な事は丁寧に対応しているため、今のところ、保護者から差別についての具体的な相談はありません。
3	活動を行う上での合理的配慮は十分考慮し行なっています。しかし施設のバリアの解消については、事業所は賃貸が多く、十分な配慮ができないこともあります。 報酬単価が低い中、活動を行う上で充分配慮した人的配置をしているために運営が非常に厳しくなっています。事業を行う上で報酬等の改善をはかってください。
4	合理的配慮によって、障害者の社会参加や活動への参加が進展することになることを考えれば、最大限の配慮を行なっていくことが必要だと考えます。 紛争になる前に、保護者等々の十分な話し合いや、職員の人権に対する理解をはかり、差別的扱いをなくしていくことが必要です。その上で紛争が起きた場合に於いて解決するために、障害への十分な理解をもった、行政から独立した弁護士及び有識者等で構成される第3者機関をつくることが必要だと考えます。
5	常に最大限の合理的配慮を行っています。活動の場面で子どもの成長発達段階に応じた職員の配置など、活動に参加しやすい条件をつくっています。また施設内のバリアの解消なども図っています。 しっかりと把握できてはいませんが、そういう事例に対しては、常に改善できるよう、放課後連としては十分に気を付けていきたいと考えています。
6	条例制定にあたって、実効性のあるものにしてください。特に相談・紛争の解決について、障害への理解がある第三者を中心とした、独立した相談窓口をつくることが必要だと考えます。 また人権や権利保障の大事なことを知らせていく重要な取組として、教育の場での取組を強める必要があります。さらに自治体において、障害者の権利保障としての施策の方向性を明確に示すことも都民への啓発となっていく上で必要です。また、都や自治体などが行なう研修の内容について、人権及び権利保障の観点を明確にした内容の研修を行なってください。

別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名 東京都交通局

質問 項目	内容
1	<p>・交通局では、法施行前から、障害者の社会的障壁を除去するため様々な取組を行っている。</p> <p>・職員研修として、駅係員の養成研修等において車いす利用者、視覚障害者、聴覚障害者等の障害者への接遇研修を実施しているほか、今年度は、盲導犬を同伴した視覚障害者の対応についての実践的な研修を駅で実施した。このほか、e-ラーニング研修を実施したほか、人権研修の内容に障害者差別解消法を加えた。</p> <p>・駅係員や乗務員による「サービス介助士」の資格取得を進めており、資格のある駅員を全駅に複数名配置し、車いす利用者や視覚障害者に対して、駅構内の移動や乗車・降車のお手伝いを行っている。</p> <p>・視覚障害者の転落事故防止対策として、本年1月「視覚障害のあるお客様への声かけ等対応要領」を定め、声掛け、乗車・降車の誘導案内、乗車の見守りなどの具体的な対応手順について、全ての駅員を対象に研修を実施した。</p> <p>・平成28年10月から、お客様にもお困りの方への声掛けを呼び掛ける啓発ポスターを駅構内に掲出したほか、平成28年11月25日から平成29年3月31日まで、他の鉄道事業者と合同で「声かけ・サポート」運動強化キャンペーンを実施するなど、心のバリアフリーの推進にも取り組んでいる。</p> <p>・交通局の情報へのアクセシビリティ向上を図るため、東京都交通局ホームページにおいて、平成29年3月のリニューアルに合わせ、音声読み上げ機能を導入するとともに、お客様に配布する案内冊子「都営交通ガイド」において、平成29年度版から、音声コードの印刷及び切り欠き加工を実施した。</p> <p>・法の施行時には、都が作成した「東京都障害者差別解消法ハンドブック」を全事業所に配布し、周知した。</p> <p>・「東京都交通局職員服務規程」を改正し、服務規律として障害を理由とする差別の禁止の条項を追加するとともに、障害を理由とした不当な差別の禁止、合理的配慮の提供義務を規定した。</p> <p>・「東京都交通局における障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」を新設し、服務規程に定める義務を具体化するものとして、職員の責務、相談体制、研修等、実施体制の枠組みを定めた。</p>
2	<p>・障害者及びその家族、その他の関係者からの相談については、総務部お客様サービス課所管の「都営交通お客様センター」を窓口とし、相談内容に応じて担当部署と連携して対応を行っている。なお、これまでも相談の受付及び対応を行った実績がある。</p>
3	<p>・現状、「合理的配慮」の定義や基準は必ずしも明確となっていないため、その提供を実現する上での障壁に言及することは難しいが、障害のある方にも安心して快適に鉄道を御利用いただくためには、ハード・ソフト両面からの対応が必要であると考えている。</p> <p>・このうち、エレベーターやホームドアをはじめ、案内表示機や音声案内装置等のハードの設置・充実には、費用や時間、技術的な制約が伴う。また、障害の種類や程度などにより、求められる配慮も様々であるため、ハード面の整備のみによる対応には限界がある。</p> <p>・そのため、多くの場合、ソフト面での人的な対応が必要となるが、駅係員等の人的資源には限りがあり、状況によっては障害のある方から求められた配慮に対し、対応することができない場合がある。</p> <p>・いずれにしても、障害のある方への配慮を適切に実施し、きめ細かなサービスを提供していくためには、ハード・ソフト両面の充実が不可欠であり、更なる財源や人員の確保・拡充が必要となるものと考えている。</p>
4	<p>・「合理的配慮」や「過重な負担」の定義や判断基準が必ずしも明確でないことから、現段階で具体的な影響を想定することはできない。</p>
5	<p>・都営地下鉄では、お客様からの申出に基づき、駅係員が、乗車券の購入や、駅構内の移動、列車の乗降のお手伝いなどを行っている。</p> <p>・事故など輸送障害発生時には、通常よりもお待たせする場合があるが、サービスの提供をお断りすることはしていない。</p>
6	<p>・特になし</p>

別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書
団体名 一般社団法人全国銀行協会

質問 項目	内容
1	<p>本回答書は複数の会員銀行に取組事例や意見・コメントを聴取し、その内容をまとめたものである。このため、本回答で「対応している事例」は特定の銀行での対応事例を示すものであり、意見・コメントについても同様であることに留意されたい。</p> <p>法の施行や金融庁所管事業分野における対応指針等を踏まえた取組を実施した。</p> <p>主な取組としては、行員の対応向上のための取組(各種研修実施や外部講師による講演会開催など様々な取組)、行内好事例の共有、代筆・代読の対応を含む対応マニュアルの制定・改定、店舗運営上の改修・設備追加(バリアフリー化の推進、コミュニケーション支援なども含む)、相談窓口の設置といった回答が寄せられた。</p>
2	<p>消費者や利用者からの法に関する相談窓口について、ウェブサイトや電話窓口、支店、はがき(お客様の声カード)などでご意見・苦情に関する窓口を設置する事例があった。</p> <p>また、相談窓口等における実際の相談・対応事例については、車いすをご利用の方、弱視の方などの要望に対応した事例やウェブサイトを通じた相談入力システムの整備といった事例が寄せられた。</p>
3	<p>合理的配慮の提供を実現する上で障壁となると思うこととして、①意思疎通が困難な場合の本人の意思確認(法的側面の有効性確保)、②物理的環境等整備のための人的・金銭的負担が大きい場合があること、③手続きにおいて個別対応や柔軟な対応をする際のルール・基準の整備、といった回答があった。</p> <p>また、障壁を乗り越えるために必要なことについては、①成年後見制度などの制度利用、合理的配慮の提供内容に対する法的側面の有効性や第三者対抗要件の確保、②行政からのサポート、③職員によるソフト面の対応の充実(行員の意識引上げや継続的な研修実施、事例集の拡充)、などの回答があった。</p>
4	<p>障害者差別解消法では努力義務である事業者による合理的配慮の提供につき、都の条例により、過重な負担が認められる場合を除き、法的義務となった場合、事業実施に当たって具体的に想定される影響について確認したところ、影響ありとの回答が多かった。なお、「過重な負担」の水準が明確でなく合理的配慮の提供に係る判断がしにくいとの回答や、違反となる基準が明確でなければ回答できない旨の回答もあった。</p> <p>該当がある場合の内容としては、例えば、事務・手続きについて次のような回答があった。</p> <p>○法的義務として求められる内容と、銀行法・金融商品取引法等他の法令に基づき実施している内容との関係を整理することが必要</p> <p>○障害の状況に応じて必要となる対応が区々と考えられるなか、法的義務として求められる内容に対応するために事務・手続きを大幅に見直す必要がある場合、本人確認手続や第三者の成りすましによる不正取引等の金融犯罪リスク管理等に影響があるおそれ</p> <p>また、例えば、業務運営や店舗設営・ファシリティについて、次のような回答があった。</p> <p>○営業現場で臨機応変に対応している部分が多いため柔軟な対応を妨げるおそれ</p> <p>○義務化によって一律配慮が余儀なくされた場合に極力配慮を要せずに手続きを進めたい方の心証を害するおそれ</p> <p>○混雑時等にやむなく対応できないケースが義務違反とされるおそれ</p> <p>○バリアフリー化の取組みを推進しているものの、段差の解消や障がい者用トイレ、エレベーターの設置、障害者用駐車スペースの設置など建物の立地・構造上の問題により対応できないケースが生じるおそれ</p> <p>○例えば来店数が少ない拠点においては、設備の設置の代わりに介助者をおいて対応しているケースがあり、設備の有無のみではなく代替手法の可否も考慮すべき</p>

別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名 一般社団法人全国銀行協会

5	<p>合理的配慮の提供を行った事例について、次のような事例が寄せられた、</p> <ul style="list-style-type: none"> ○入店時に声をかけ、障がいの状態を踏まえた上で希望するサポートをお伺いし、必要に応じた対応(車椅子/誘導する/筆談など)を実施 ○全拠点に「ほじょ犬/耳マーク」ステッカーを掲示、窓口で盲導犬が入れるスペースがないためロビーにおいて簡易テーブルで受付 ○車いすをご利用のお客様の要望に対し、車いすをご利用のお客様にもより利用しやすいATMへ入れ替え ○耳の不自由なお客さまが住宅ローンの借り換えのため来店された際、ローン契約端末機のパソコン入力を用い、ディスプレイに会話のやりとりを画面表示。説明内容をプリントアウトしたところ、家族とも相談できると喜ばれた事例。 ○手術以来体調がすぐれないお客さまが、人ごみは苦手だが来店したいご希望があり、ご本人とも相談して対応した事例。 <p>以上のほか、代筆・代読規定の整備・対応、ATMにおける対応、店舗運営上の配慮(車いすや点字ブロック、コミュニケーション支援など)、ホームページ上の文章入力による問い合わせフォーマット整備、介助専門士養成講習会を実施等の事例があった。</p> <p>また、障害のある人への対応に困った事例については、次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○車椅子の方のお手伝いを申し出たところ、「自分でできるからいい」とかえって不快な思いをさせてしまった事例。 ○障害を理由に自宅への訪問による集配金を依頼されたが、その際に対応を行う営業店の人員体制によりご希望通りの対応が困難な場合であったところ、法による特段の配慮を強く要請された事例。 <p>なお、やむを得ず事業によるサービスの提供をお断りした事例については、回答銀行からは、「現時点では特にない」「把握していない」といった回答があった。</p>
6	<p>本条例の内容によっては、幅広い事業者に影響がでることも考えられるため、特定の団体へのヒアリングのみでなく広く影響範囲を確認する、事前に具体案に対する意見提出の機会を設けるなど、条例案の検討に関する意見が寄せられた。</p>

別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名

一般社団法人東京バス協会

質問 項目	内容
1	<p>(1)当協会独自で研修会やマニュアルの作成はしていませんが、交通エコロジー・モビリティ財団と連携し、同財団が開催している「交通事業者向けバリアフリー教育訓練プログラム・交通サポートマネージャー研修」について、会員事業者に参加を促し、例年約120名(年3回開催)の運行管理者や乗務員が参加しています。なお、協会として研修費用の一部支援を行っています。</p> <p>(2)また、同財団が主催するセミナー等についても会員事業者に展開し、バス事業者の積極的な参加を促しています。(27年12月10日開催「障害者差別解消法に関するバリアフリーワークショップ」、28年12月16日開催「障害者差別解消法のこれからを考える」)</p> <p>(3)当協会が事務局となり、車いすの障がい者団体と会員事業者(都内大手路線13社)との意見交換の場を設けています(年1回)。</p>
2	<p>当協会内に利用者からの相談窓口や専門部署は設けていませんが、協会に寄せられたバスを利用された障がい者からの声は、逐次、該当する事業者と共有し、速やかな対応を心掛けています。</p>
3	<p>障壁の解消には、一般利用者の理解促進が重要であり、公共交通機関だけではなく、一般利用者を対象とした研修会やセミナーの開催など、障がい理解のための社会全体の取り組みが必要と考えます。とりわけ、市区町村や町会・自治会単位での取り組みが効果的と考えています。</p>
4	<p>事業者によって、事業の種類・業態・規模・事業者の能力等が異なるため、合理的配慮のための具体的措置を条例によって一律に規制されると、それが事業者にとって過度の負担となり、或いは、凡そ実態とかけ離れたものとなってその対応に限界が生じる恐れがあります。</p> <p>むしろ、具体的な事案に則して個別判断的な対応を求める方が、現実的であると思料いたします。</p> <p>よって、規制の内容は、一般的、抽象的なもの、ないし努力義務規程に留め、実際の対応は、苦情処理等の具体的事案対応過程に委ねる様な制度設計とされることが望ましいと考えます。</p>
5	<p>1. 当協会としての合理的配慮に係る具体的事例はございませんが、当協会傘下のバス事業者における取組事例としては、以下のものがございます。</p> <p>(1)上記、エコモ財団が主催するバリアフリー研修への積極的な参加や、各社局内の接遇研修におけるカリキュラムの充実</p> <p>(2)車内混雑を理由とした乗車拒否の根絶(混雑時においても、乗車の判断は車いす利用者本人に委ねています)</p> <p>(3)電動車いすの形状による乗車拒否の根絶(バス車内での、車いすの固定や転回の可否について、利用者とともに実車を用いて検証しています)</p> <p>2. 対応困難事例、サービス提供のお断り事例</p> <p>(1)ラッシュ時間帯など、車内の混雑が著しく、他の利用者の理解と協力が得られない場合は、乗車をご遠慮いただくことがあります。</p> <p>(2)ワンステップバスに車いす(介助者なし)で乗車される際など、乗務員単独で介助が難しい場合があります。また、営業所の管理者等が応援に入ろうとしても、乗降地が遠隔地であったり深夜時間帯など極めて難しいケースもあります。</p> <p>(3)利用者によっては、車いす固定ベルトや横転防止ベルトでの固定を拒否されることがあります。</p>
6	<p>健常者を対象としたバリア解消のための様々な取り組みも、並行して推進されるよう切に望みます。</p>

障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名 一般社団法人日本フードサービス協会

質問 1

弊協会の労務委員会において、情報の共有は図っているが、研修会の実施やマニュアルの作成までは行っていない。

ちなみに、当委員会では、昨年6月に東京都教育委員会の特別支援教育推進室・都立水元小小学園・都立永福学園の先生方と意見交換を行い、さらに学校見学会を実施し、障害を持つ学生の雇用促進を推進している。

質問 2

障害者差別解消法に関わる専用のホットラインを持つ企業は現時点で、ほとんどないと思われる。しかし、外食各社ではお客様相談室等の相談窓口機能を有しており、問い合わせや相談があった場合には対応を行っている。

質問 3 及び 質問 4

①外食店・飲食店においては他のお客様の理解が欠かせない。

例えば、順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える、ということ仮に義務化された場合、順番を待つ者が周囲に数名であれば、その場で事情を説明し、理解を求めることは可能かもしれないが、行列を作って並んでいる場合、先頭から後尾まで事情を説明しなければならないことが考えられる。事情が分からないお客様が、手続き順を入れ替えるのを見た場合、店に対する思わぬクレームにつながりかねないので、こうした配慮は難しい。

②また、立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する、といったことを仮に義務化された場合、外食店舗においては、一般的に「別室」に該当するような部屋は存在せず、仮に従業員の休憩室があったとしても、諸々の事情で部外者を入室させることは出来ない。また、席を用意することについても設備的、物理的スペースの問題等で用意できないことがあるため、こうした配慮は難しい。

③また、店舗設備・施設等において、障害を持つ方々に対し、過剰な負担が認められる場合を除き、法的義務となった場合とはどの程度が過剰な負担かは分からないが、既存の店舗においては物理的に工事が難しい場合があるので、配慮をお願いしたい。

質問 5

現時点では、事例は持ち合わせていない。

質問 6 特になし

別添2-2 障害者への理解促進及び差別解消のための条例制定に係るヒアリング 回答書

団体名 一般社団法人日本ホテル協会

質問 項目	内容
1	当協会では、障害者差別解消法が公布された翌年の平成26年には、当協会の役員会や総会、委員会等において、同法の概要説明を行いました。その後、基本方針と事業分野別のガイドラインが策定されたため、平成27年12月に、当協会会員ホテルに対して、改めて同法の概要説明資料を配布するとともに、「衛生事業者向けガイドライン」を送付いたしました。各会員ホテルの取り組みとしては、全社員を対象とした障害者差別解消法の社内研修やセミナーの実施、全社員に向けて障害者差別解消法のポイントを周知、新入社員研修時に説明会開催、障害者差別解消法に係る社内ポスターの掲示などの取り組みが行われています。
2	当協会では、お客様から会員ホテルに関する問合せや相談を受けていますが、これまで「障害者差別解消法」に係る相談はありません。各会員ホテルにおいては、お客様からの相談や苦情に対する窓口（セクション）を定めているのが通常です。ホテルにより、その部署は異なりますが、例えば、法務部や管理部、総務部、総支配人室等のセクションが担当しています。「障害者差別解消法」の関係でお客様から相談や苦情を受けたホテルがあるとの報告はありませんが、お客様から「やさしい日本語を使った緊急避難情報を導入したらいいか。」というアドバイスをいただいたホテルが1軒ありました。
3	合理的配慮の提供に関しては、「特段問題ない。」と考えているホテルが過半数を占めておりますが、それらのホテルでは設備などのハード面でカバーしきれない部分については、従業員によるソフト面での対応を行っているので「特段問題がない。」と回答していると思われます。一方で、「過重な負担」を伴う設備投資については、「最大の障壁」と感じているという意見もございました。このようなケースは「合理的配慮の不提供」にはあたらないと認識しておりますが、その認識の違いで回答も大きく異なって出てきているということだと思います。また、「合理的配慮の提供」にあたっては、障がい者の特性や配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様で個別性の高いものと思われますので、サービスの面においても、どこまでが「合理的な配慮」なのかについて具体的な対応指針などの情報が必要になると思います。
4	ホテル業界では、それぞれの事業者ができる範囲で設備投資や従業員教育によって、障害を持つお客様の滞在中の環境を改善すべく取り組んでいるところです。「合理的配慮の不提供」には当たらないとされている「過重な負担」が生じる場合のケースでも、サービスの現場では、様々な場面で、個別の判断が求められることになると考えられます。このような状況の下で、また法律が施行して間もない段階で、事業者には「法的義務」を課すことを先行させるのではなく、まずは「合理的配慮の提供ができていない事例」や「できていない事例」、また「合理的配慮の不提供にはあたらない事例」を積み上げて、事業者には判断の参考となる情報を提供いただき、必要に応じて改善の努力促していくことが必要なのではないかと考えます。
5	障害者差別解消法が施行された後に対応したということではなく、いわゆる、バリアフリー法の施行や障害を持つお客様の滞在環境を良くするために、ホテル事業者が自主的に取り組みをしている一例ですが、設備等に係る部分では、車いすの備付け、ユニバーサルルームやバリアフリールームの設置、館内のサインをわかりやすく表示、段差解消のためのスロープ設置、車いす用のリフト設置、トイレの手すり設置、エレベーター内の点字表示、客室内のアメニティに点字シールを貼付、筆談器の設置、聴覚障害の方へのフラッシュベルの貸出、介助犬用シートの準備、介助犬トイレの設置などが挙げられます。サービスの一例で申し上げますと、視覚障害者への各種案内、従業員の手話教育の実施、ビュッフェレストランにおいては、全盲のお客様に、お料理をテーブルまでお持ちするなどのお手伝いをしています。一方、お断りした例でございますが、単身で宿泊される方の客室内での全般的な補助はお断りしています。また、対応に困った事例としては、補聴器をつけたお客様2名がレストランを利用した際、ハウリングを起こし、周りのお客様からクレームが出て、スタッフは、補聴器をつけたお客様本人に相談して良いかどうか分からず、対応に苦慮したことがあったとのことです。
6	