

しょうがいしゃ りかいそくしんおよ さべつかいしょう しょうれいせいいてい かか
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
かいどうしょ
回答書

しつもんこうもく
[1] 質問項目

- 1 これまで、しょうがいしゃさべつかいしょうほう い か ほう にかか とりくみ たと けんしゅうかい マニュアルの作成等) を実施されたでしょうか。
がいとう ばあい とりくみ ごきにゅう
該当がある場合、どのような取組が御記入ください。
- 2 しょうひしゃ りようしゃ ほう かか そうだんまどぐち たいおう ぶしょう もう 消費者や利用者からの法に係る相談窓口や、対応する部署等を設けているでしょうか。
じっさい そうだん たいおう おこな
また、実際に相談や対応を行ったことはあるでしょうか。
- 3 しょうがい ひと もと はいりょ ごうりてき ていきょう じつげん うえ もっと しょうへき 障害のある人から求められた配慮(合理的配慮の提供)を実現する上で、最も障壁
おも なる となろうことは何でしょうか。
じょうきしょうへき の こ ひつよう なん
また、上記障壁を乗り越えるために必要なことは何でしょうか。
- 4 と けんとう すす しょうれい ふんそうかいけつ し く せいび よてい 都が検討を進める条例では、紛争解決の仕組みが整備される予定です。
いっぽう しょうがいしゃさべつかいしょうほう どりよくぎ む じぎょうしゃ ごうりてきはいりょ ていきょう 一方、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、
と しょうれい かじゅう ふたん みと ばあい のぞ ほうてきぎ む ばあい じぎょう 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
じっし あ ぐたいてき そうてい えいきょう 実施に当たって具体的に想定される影響はありますか。
がいとう ばあい ないよう
該当がある場合、それはどのような内容でしょうか。
- 5 じぎょうじっし あ ごうりてきはいりょ ていきょう おこな じれい しょうがい 事業実施に当たり、合理的配慮の提供を行った事例はありますか。または、障害の
ひと たいおう こま とき え じぎょう ていきょう ことわ ある人への対応に困った時や、やむを得ず事業によるサービスの提供をお断りしたこ
とがありますか。
がいとう ばあい ばめん りゆう ごきにゅう
該当がある場合、場面や理由を御記入ください。
- 6 たほんしょうれい のぞ じゆう ごきにゅう
その他本条例に望むことなど自由に御記入ください。

[2] ヒアリング回答書提出団体

- 1、一般社団法人東京ハイヤー、タクシー協会
- 2、日本百貨店協会
- 3、東京都興行生活衛生同業組合
- 4、東京都精神障害者就労系事務所連絡会（じゅさんれん）
- 5、日本チェーンストア協会 関東支部
- 6、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会
- 7、東京都医師会
- 8、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）
- 9、障害児放課後グループ連絡会・東京
- 10、東京都交通局
- 11、一般社団法人全国銀行協会
- 12、一般社団法人東京バス協会
- 13、一般社団法人日本フードサービス協会

[3] 各団体の回答内容

- 1、一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会

質問項目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、健全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。

質問項目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。

質問項目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。

- イ) 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。
- ロ) 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。
- ハ) スロープ付の乗場なども未だ不十分である。
- ニ) 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。

質問項目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。

- イ) 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
- ロ) 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
- ハ) 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
- ニ) 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

質問項目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。

質問項目6

東京ハイヤー、タクシー協会としましては、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、引き続き取り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、対応する場所も特定の施設等ではなく、基本的にはお客様の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。

2、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1

- 1.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。
- 2.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。
- 3.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。
- 4.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。
- 5.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。
- 6.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。

- 7.「^{ふとう}不当な^{さべつてきとりあつか}差別的取扱いの^{きんし}禁止」の^{かんてん}観点から、^{いんしょくてん}飲食店を含む^{ふく}店舗内への^{てんぽない}補助犬^{ほじょけんうけい}受入れについて、^{かいてんまえ}開店前に^{じゅうぎょういんむ}従業員向けに^{ていきてき}定期的に^{ほうそう}放送を^{おこな}行うことにより、その^{りかいてってい}理解徹底を図っています。また、^{きやくさま}お客様へも^{てんないほうそう}店内放送にて^{ほじょけんうけい}補助犬受入れについて^しお知らせしています。
- 8.^{せっきやくてつづ}接客手続きマニュアルに^{ないかくふ}内閣府の「^{ごうりてきはいりよ}合理的配慮^{うりば}サーチ」の^{しょうがい}売場での^も障害を^{きやく}お持ちのお客様への^{さいま}対応事例を^{たいおうしれい}掲載しています。

しつもんこうもく 質問項目2

- 1.^{かくてんほ}各店舗には^{きやくさまそうだんしつ}お客様相談室はありますが、^{ほうりつ}法律に^{げんてい}限定したものではありません。^{しつもん}質問のよう
うなことがあった場合は、^{ばあい}本部の^{ほんぶ}法務に^{ほうむ}連絡があり、^{れんどう}アドバイス、^{おこな}連動を行っております。
- 2.^{かくてん}各店に「^{きやくさまそうだんまどぐち}お客様相談窓口」を設置、^{せっち}全ての^{すべ}お客様からの^{きやくさま}相談、^{そうだん}意見、^{いけん}要望を^{ようぼう}承^{うけたまわ}っています。^{じっさい}実際にご^{してき}指摘や^{ようぼう}ご要望もあります。
- 3.^{いちじてき}一次的には、^{とうしゃてんほ}当社店舗に^{せっち}設置する^{きやくさまそうだんしつ}お客様相談室や、^{だいひょうでんわ}代表電話、^{とう}メール等でお受けするこ
とになりますが、^{ほう}法に^{かが}関わる^{そうだん}ご相談の場合、^{ばあい}社内^{しゃないかんれんたんどう}関連担当（^{そうむ}総務、^{たんどう}コンプライアンス担当
等）等と^{とう}協議の^{きょうぎ}うえ、^{かいしゃ}会社として^{かいどう}回答、^{たいおう}対応していくことになります。なお、^{げんじてん}現時点では、
^{ほう}法に^{かがわ}係る^{そうだん}相談や^{たいおう}対応は^{ござい}ありません。
- 4.^{かくてん}各店のお^{きやくさま}お客様サービス部門（^{ふちん}全ての^{すべ}お客様を^{きやくさま}対応する^{たいおう}部門）となります。^{おも}主にインフォ
ーメーションカウンターにて^{あんない}ご案内および^{うけたまわ}アテンドを承^{うけたまわ}っています。
- 5.^{しょうがいしゃ}障害者^{さくべつ}差別^{かいしょうほう}解消法に基づく^{もと}ご相談が、^{そうだん}お客様から^{きやくさま}当社に^{とうしや}寄せられたことは^よございませ
ん。^{こんご}今後、^{どうほう}同法に^{かが}関わる^{そうだん}ご相談にも^{たいおう}対応できるよう、^{せっきよくてき}積極的に^{たいせいせいび}体制整備を進めていく^{すず}所存
です。
- 6.^{そうむふ}総務部にて^{たいおう}対応しております。これまで^{そうだんしれい}に相談事例はありません。

しつもんこうもく 質問項目3

- 1.^{せんもん}専門で^{たいおう}対応する^{ふちん}部門、^{じんざい}人材を^{はいち}配置していないため、^か且つ、^{きやくさま}お客様のご^{つごう}都合でのご^{らいてん}来店と
なるため、^{じんざいかくほ}人材確保が^{さいだい}最大の^{かだい}課題となります。
- 2.^{しょうがい}障害のある^{きやくさま}お客様「^{せんよう}専用」ではなく「^{ゆうせん}優先」とする中（「^な専用」の^{せんよう}設置は^{せっち}困難な^{こんなん}状^{じょうきよう}況）、
^{いっばん}一般（^{けんじょうしや}健常者）のお^{きやくさま}お客様のご^{りかい}理解を得られない^えケースもあります（^{とう}エレベーター等）。
^{ぎょうせいしゅうどう}行政^{こくち}主導の^{けいはつ}告知、^{きょうか}啓発の^{ひつよう}強化が必要であると^{かんが}考えます。
- 3.^{ごうりてきはいりよ}合理的配慮を行うことで、^{おこな}ご^{ようぼう}要望に^{ばーせん}100% ^{とこた}応えられない場合、その^{ばあい}理由を^{りゆう}説明して
も^{りかい}理解していただけない場合、^{ばあい}対応に^{たいおう}苦慮します。（^{くりよ}例えば、^{たと}店内^{てんない}アテンド等）
- 4.^{あんぜんせい}安全性の^{かくほ}確保や^{まん}万が一の^{いち}事故の際の^{じこ}対応者^{さい}保護など^{たいおうしや}だと思^{ほご}います。例えば、^{おも}視覚^{たと}障害の方^{しかくしょうがい}の方^{かた}。

- 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ひます。）
5. 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ひます。施設整備の促進、法整備が必要だと思ひます。
 6. 全従業員に法律の詳細を徹底することは困難かと思ひれます。
 7. 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。
 8. 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ひます。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ひます。）
 9. 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。
 10. 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も明確に開示する必要があるのではないのでしょうか。
 11. 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ひます。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ひます。

質問項目4

1. 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ひます。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 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。

質問項目5

- 1.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。
- 2.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。
- 3.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。
- 4.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。
- 5.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。
- 6.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。
- 7.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。
- 8.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。
- 9.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。
- 10.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。
- 11.お断りした事例はありません。

質問項目6

- 1.「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。
- 2.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。
- 3.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おられます。
- 4.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。
- 5.「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。
- 6.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。
- 7.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。
- 8.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。

9.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。

3、東京都興 行生活衛生同 業組合

質問項目 1

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。

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。

質問項目 2

窓口等は設けていない。

相談、対応ほとんどなし。

質問項目 3

1.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。

2.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。

質問項目 4

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、他のお客様に十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。

しつもんこうもく
質問項目5

しれい すく
事例は少ないです

- (ア) くるまいす ざせき いどう きぼう てつた したいふじゆう
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)
- (イ) くるまいす ばしょ ぜんぼう み せき ようぼう いどうかのう きやくさま
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)
- (ウ) かんないゆか ため かた ざせき あんない しゅうえいご
館内床がカーペットでわかりにくい為、スタッフが肩をかけて座席まで案内し、終映後
館外までの付き添いをした。(視覚障害者)
- (エ) かんない くるまいすいどう よそういじょう こうそく じぜん れんらく たす
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)

しつもんこうもく
質問項目6

ちょうかくしょうがいしや とくしゆ こうにゆう たがく だい まんえんぜんご
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10万円前後)
ひよう はっせい けいざいてきふたん けいげん じよせいきんせいど しんせつ きぼう
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。

とうきょうとせいしんしょうがいしやしゅうろうけいじぎょうしよれんらくかい
4、東京都精神障害者就労系事業所連絡会(じゅさんれん)

(じゅんされんは、ふくすうかくじぎょうしよ かめい だんだい ぜんじぎょうしよ いけん しゅうやく
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、箇条書きでの回答となることをご了承ください。)

しつもんこうもく
質問項目1

とうかい さくねん だい とうじしや ふく こうし まね しゅうろうしえん から
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。
かいいんじぎょうしよ じぎょうしよ けんしゅうかい じっし じぎょうしよ さくせい
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。

しつもんこうもく
質問項目2

とくだん さべつかいしょうほう かか そうだんまどぐち せっち
特段、「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。
じっさい そうだん たいおう おこなったじぎょうしよ
実際に相談・対応を行った事業所はない。

しつもんこうもく
質問項目3

せつび かいぜん ばあい たてものこうそう げんかい しきん かだい
設備の改善の場合は、建物構造の限界と資金が課題
こべつたいおう ばあい かだい
個別対応の場合は、マンパワーが課題
びょうじょう ゆらい ようぼう とし ほんだん むずか
病状に由来する要望であった時の判断の難しさ
たしょう ちてき しんたいどう ちしきふそく
他障がい(知的・身体等)についての知識不足

質問項目4

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 がい者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。

質問項目5

＜合理的配慮を行った場合＞

- (ア) 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。
- (イ) 発達障 がいがある方を職員として雇用した。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。
- (ウ) 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。

＜合理的配慮をできなかった場合＞

- (ア) 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。
- (イ) 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。
- (ウ) 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。

質問項目6

- 1.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。
- 2.障 がい者の方へも「差別解消法」の知識の理解をしてもらうと良いと思う。
- 3.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。
- 4.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。

5. 障がいがある方がそのままでいいんだよという社会になるよう、積極的に宣伝してほしい。

5、日本チェーンストア協会 関東支部

質問項目1

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。

先般の法施行を踏まえて、

- (ア) 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
 - (イ) 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
 - (ウ) 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
 - (エ) 車いす対応講座等の実施
- などに取り組んでいます。

質問項目2

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。

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。

質問項目3

【障壁となること】

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

ソの不足があるのではないかと考えられます。

個別の事例等に應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。

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應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。

【乗り越えるために必要なこと】

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います。

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と考えます。

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、エスカレーターの速度設定の見直しなどに取り組んでいますが、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。

＜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。

質問項目4

「紛争解決の仕組み」が具体的に理解できていけませんので、その内容にもよるものと思いますが、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。

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。

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ありますが、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。

質問項目5

お客様のお買い物の際に必要なお手伝いを通常行っており、お客様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。

なお、具体的な事例（一例）は以下のとおりです。

<やむを得ずお断りした事例>

(ア) お客様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せんが、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。

(イ) 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。

<対応に困った事例>

(ア) 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。お客様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。

(イ) 車椅子のお客様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。

(ウ) お客様駐車場に身障者用の駐車スペースを設けていますが、一般のお客様が利用していて、身障者のお客様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

しつもんこうもく
質問項目6

し ぶ かい いんぎょう しょうがいしゃ たい せいじつ か の う はん い たいおう と かんが
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。

じょうれい ぎ む か おこな げんこう とりく しょうがいしゃ ぎょうせい じぎょうしゃ よりいっそう
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。

ねん とうきょう きょうぎたいかい かいさい む こんご
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
とうきょうと たいさく せいど せいび すす じぜん じょうほうきょうゆう
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
おも げんご ちが そうごりかい ふそく かいがい らいにち ひと かんが
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
ごうりてきはいりょ こくないざいじゅう ひと かんが ごうりてきはいりょ ちが ふあん
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 の不安もあ
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。

いっばんしゃだんほうじんにほん きょうかい
6、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会

しつもんこうもく
質問項目1

かくしゃ とうさくせい
各社ではマニュアル等作成しています。

しつもんこうもく
質問項目2

かくしゃ きゃくさまそうだんまどぐち せっち
各社お 客 様相談窓口を設置しています。

しつもんこうもく
質問項目3

ちんたいぶっけん てんぼ いりぐちふ きん か こうそうじょうむすか
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。
かいけつさく めん しょうひん と さ あ とう たいおう かんが
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。

しつもんこうもく
質問項目4

た ぼう じかんだい げんかい きゃくさま きぶ ん がい か の う せい
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。

しつもんこうもく
質問項目5

か もの さい てつだ たもくてき せっちとうとう
お買い物の際のお手伝いや多目的トイレの設置等々
くわ こうえきざいだんほうじんきょうようひんすいしんき こう おこな よ
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」 ちょうさけっか さんしょうくだ
調査結果をご参 照 下さい。

きょうようひんすいしんきこう けいさい
共用品推進機構のホームページに掲載しています。

しつもんこうもく 質問項目6

きにゅう
(記入なし)

てんぶしりょう にほん きょうかい さんこうしりょう
添付資料(日本フランチャイズチェーン協会による参考資料)
「コンビニエンスストアでの良かったこと 人の対応と設備」

こうえきざいだんほうじんきょうようひんすいしんきこう へいせい ねんど しょうがい ひと こうれい ひと にん
公益財団法人共用品推進機構が、平成26年度に障害のある人や高齢の人428人の
きょうりょく え じっし かん よ ちょうさ
協力を得て実施したアンケート「コンビニエンスストアに関する良かったこと調査」を
ほうこくしょ かいとうしゃ こえ ばめん よ ぶ だ
報告書としてとりまとめ、回答者の声を場面ごとに良かったことについてイラストと吹き出
しを付けて紹介したもの。

きょうりょく いっぱんしゃだんほうじんにほん きょうかい いっぱんしゃだんほうじんにほん じどうきょういく
(協力:一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本児童教育
しんこうざいだん はっこう こうえきざいだんほうじんきょうようひんすいしんきこう
振興財団 発行:公益財団法人共用品推進機構)

い か ひょうじ
以下、タイトルのみ表示

- しかく しょうがい ひと もう ひと でいりぐち よ じんてきおうたい せつび
1.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
- したいふじゆう ひと ひと ちょうかく しょうがい ひと でいりぐち よ じんてき
2.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
たいおう せつび
対応や設備
- しかく しょうがい ひと い ぐち よ じんてきおうたい せつび
3.視覚に障害のある人の、入り口での良かった人的対応や設備
- もう ひと したいふじゆう ひと ひと こうれいしゃ い ぐち よ じんてきおうたい
4.盲ろうの人、肢体不自由の人、リウマチの人、高齢者の、入り口での良かった人的対応や
せつび
設備
- しかく しょうがい ひと てんない よ じんてきおうたい せつび
5.視覚に障害のある人の、店内での良かった人的対応や設備
- ちょうかく しょうがい ひと したいふじゆう ひと ちょうふくしょうがい ひと てんない よ じんてきおうたい
6.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
せつび
や設備
- しかく しょうがい ひと ききるい よ じんてきおうたい せつび
7.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
- ちょうかく しょうがい ひと したいふじゆう ひと ひと こうれいしゃ ちょうふくしょうがい ひと ききるい
8.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
よ じんてきおうたい せつび
の良かった人的対応や設備
- しかく しょうがい ひと よ じんてきおうたい せつび
9.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
- ちょうかく しょうがい ひと したいふじゆう ひと びょう ひと よ
10.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
じんてきおうたい せつび
人的対応や設備

きょうりょくくだ だんたいおよ かんけいしゃ
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、公益社団法人全国背髄損傷者連合会
 キ、社会福祉法人国際視覚障害者援護協会
 ク、N T T クラルティ株式会社
 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、あすなろ会（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リンピアンズ協会
 セ、その他弱視者有志

「コンビニエンスストアでの良かったこと 人の対応と設備」に関する お問い合わせ先

公益財団法人共用品推進機構

〒101-0064 東京都千代田区猿楽町2-5-4 OGAビル2階

電話 03-5280-0020

ファクシミリ 03-5280-2373

メール jimukyoku@kyoyohin.org

7、東京都医師会

質問項目1

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は行っていない。

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到達し、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。

質問項目2

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。現状で本法に係る相談はない。

質問項目3

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)、さら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。

質問項目4

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。

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。

質問項目5

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。

質問項目6

なし。

8、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1

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、とくべついいんかい きょうせいしゃかいけんきゅうとくべついいんかい た あ いいん つの ぶかいふくぶかいちょう ちゅうしん 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。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。

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。

質問項目2

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。

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。

質問項目3

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。

しかし、その時々^{ときどき}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^{いっぽさき}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^{とう}を行^{おこな}いながら、話し合^{はな あ}うということが重^{じゅうよう}要^{おも}だと思われる。

質問項目4

現^{げんじょう}状^{かじょう}では「過^{ふた}重^{たん}な負^{すいじゅん}担^{めいかく}」の水^{ていきょうしゃがわ}準^{しゅちょう}が明^{ゆうい}確^きでないため、サービ^きス提^{ほうてきぎ}供^む者^か側^{だい}の主^{めいかく}張^{めいかく}が優^{おも}位^{しせつ}になっ^してしま^しうことが危^き惧^ぐされ^る。法^{ほうてきぎ}的^む義^む務^むとな^るれ^ば課^か題^{だい}は明^{めいかく}確^{めいかく}にな^ると思^{おも}われ^るが、施^し設^{せつ}、事^じ業^{ぎやう}所^{じょ}の自^{みずか}ら^どの努^{どりよく}力^{りき}で^は解^{かい}決^{けつ}し^がたい^せい^いど^う等^もん^{だい}による問^{もん}題^{だい}もあ^る。

法^{ほうてきぎ}的^む義^む務^むとな^ると、当^{とうじしや}事^か者^{そく}、家^も族^{すいじゅん}の求^{そうとう}め^{たか}る水^よ準^{そう}も相^{たい}当^{おう}に高^{こう}くな^ることが予^よ想^{そう}され、対^{たい}応^{おう}が困^{こん}難^{なん}な場^ば合^{あい}もで^てく^るだ^{らう}。

特^{とく}に医^{いりようてき}療^{てき}的^かケア^{だい}につい^ては課^か題^{だい}にな^ると思^{おも}われ^るが、人^{じんてき}的^ぶ、物^ぶ的^{てき}環^{かん}境^{きやう}が利^り用^{よう}者^{しゃ}ニーズ^おに追^おいついてい^{ない}。

質問項目5

【知的発達障 害 部 会】

一^い般^{ぱん}的^{てき}に、施^し設^{せつ}、事^じ業^{ぎやう}所^{じょ}での支^し援^{えん}につい^ては、合^{ごうりてき}理^{りてき}的^{はいりよ}配^{ていきやう}慮^りの^もとに提^{てい}供^{きやう}され^てい^るとい^うえ^る。し^かし、知^{ちてきしやうがいしや}的^{たいしやう}障^し害^{せつ}者^{じぎやうしよ}を対^り象^{よう}とし^た施^し設^{せつ}、事^じ業^{ぎやう}所^{じょ}におい^て、利^り用^{よう}者^{しゃ}の高^{こう}齢^{れい}化^か等^{とう}により^に医^{いりよう}療^{かい}や介^{ひつ}護^{よう}が必^{ばい}要^いな場^り合^{よう}など^は利^り用^りを断^{ことわ}ら^{ざる}を^え得^えない^こともあ^ると思^{おも}われ^る。

【身体障 害 者 福 祉 部 会】

以^い下^かは、あ^る重^{じゅう}度^ど身^{しん}体^{たい}障^{しん}害^{たい}者^{しや}施^し設^{せつ}の意^い見^{けん}と事^じ例^{れい}であ^る。

入^{にゅう}所^{しよ}部^ぶ門^{もん}では時^じ間^{かん}を^かけ^て工^く夫^{ふう}し対^{たい}応^{おう}で^きるよ^うに^するこ^{とも}も少^{すく}な^くない^が、こ^れも事^じ業^{ぎやう}者^{しゃ}によ^って^は、施^し設^{せつ}側^{がわ}主^し導^{だう}で納^な得^{とく}させ^られ^たり、契^{けい}約^{やく}時^じ代^{だい}にな^った^のだ^からと「重^{じゅう}要^{よう}事^じ項^{こう}説^{せつ}明^{めい}書^{しよ}に^ある」で済^すま^され^るな^ど、利^り用^り者^{しゃ}側^{がわ}が押^おし切^きら^れて^いる場^ば合^{あい}もあ^るので^{ない}か^と危^き惧^ぐす^る。

ま^た短^{たん}期^{きに}入^{にゅう}所^{しよ}におい^ては、お^た互^{にん}い^しの認^り識^{しき}のず^れや利^り用^り者^{しゃ}側^{がわ}の切^せ羽^ぱ詰^つま^{った}状^{じやう}況^{きやう}があ^るこ^とか^ら、よ^り強^{つよ}く配^{はい}慮^{りよ}を求^{もと}め^られ^る場^ば合^{あい}が^おお^おち^おと思^{おも}われ^る。

合^{ごう}理^{りてき}的^{ていきやう}配^{おこ}慮^なの提^じ供^{れい}を行^いっ^た事^し例^いとし^ては、以^い下^かの^とお^り。

イ) 食^{しょく}事^じについ^て、ご自^じ分^{ぶん}が食^{しょく}べ^るら^るる食^{しょく}事^じを持^し参^{さん}す^るの^でミキサー食^{しょく}とし^て加^か工^{こう}し対^{たい}応^{おう}し^てほ^{しい}い^う要^{よう}望^{ぼう}に^お応^{こた}え^た(短^{たん}期^{きに}入^{にゅう}所^{しよ})。

ロ) バイパッ^{きかんそうかん}プ^{きかんせつかい}(気^{とも}管^な挿^{かん}管^{きん}や気^{じん}管^{こう}切^き開^{きやう}を^り伴^りわ^{ない}換^{かん}気^き法^{ほう}の^{じん}工^{こう}呼^こ吸^{きゅう}器^き)の利^り用^り者^{しゃ}につい^て、当^{とう}園^{えん}では、医^い師^し、看^{かん}護^ご師^し等^な医^い療^{りようしよ}職^{しよく}が20時^じ45分^{ふん}か^ら8時^じ30分^{ふん}の間^{かん}勤^{きん}務^むし^てお^らず利^り用^{りよう}が^むず^かし^いと判^{はん}断^{だん}し^てい^た。し^かし、夜^や間^{かん}仮^{かり}に器^き具^ぐが外^はれ^ても問^{もん}題^{だい}が^{ない}とさ^れる利^り用^{りよう}希^き望^{ぼう}が複^{ふく}数^{すう}例^{れい}あ^り、医^い師^しの診^{しん}断^{だん}書^{しよ}に基^{もと}づ^き利^り用^{りよう}で^きるよ^うに^した。(な^お、日^に中^{ちゅう}時^じ間^{かん}帯^{たい}で^の通^{つう}所^{しよ}では、^{じん}工^{こう}呼^こ吸^{きゅう}器^きの^かた^り方^{りよう}の利^{りよう}は^{つう}常^{じやう}実^{じつ}施^しし^てい^る。)

ハ) 重^{じゅう}度^ど知^{ちてきしやうがい}的^た障^{どう}害^{りようしや}で多^{たう}動^{りようしや}の利^{たう}用^{えん}者^じについ^て、当^じ園^じでは、22時^じか^ら6時^じの時^じ間^{かん}帯^{たい}以^い外^{がい}は、玄^{げん}関^{かん}

の施設はしておらず、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。)

一方対応できずに断ったケースとしては、

- イ) 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
ーバック使用の医療行為対応のケース
- ロ) 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。)
- ハ) 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)。

質問項目6

区市町村条例と東京都条例の区別と連携について

- イ) 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。
- ロ) 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。

9、障害児放課後グループ連絡会・東京

質問項目1

特にやっていません。

質問項目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。

質問項目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、活動を行う上で十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。

質問項目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三者機関をつくることが必要だと考えます。

質問項目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。

質問項目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。

10、東京都交通局

質問項目1

1. 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。

2. 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。
3. 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、降車の手伝いを行っている。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 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。
8. 「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。
9. 「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。

質問項目2

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。

質問項目3

1. 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
鉄道をご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 える。
2. 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。
3. 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。
4. 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、さらなる財源や人員の確保、
拡 充が必要となるもの と 考 える。

質問項目4

「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。

質問項目5

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。

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。

質問項目6

特になし

11、一般社団法人全国銀行協会

質問項目1

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。

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。
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。

質問項目2

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。
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。

質問項目3

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。

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。

質問項目4

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。

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。

イ) 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

ロ) 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
てつぎ だいさんしゃ な ふせいとりひきなど きんゆうはんざい かんりとう えいきょう
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

また、例えば、業務運営や店舗運営・ファシリティについて、次のような回答があった。

- イ) 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
ロ) 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
ハ) 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
二) 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
ホ) 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

質問項目5

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、

- イ) 入店時に声をかけ、障がいの状態をふ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
ロ) 全拠点に「ほじょ犬/耳マーク」ステッカーを掲示、窓口に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
ハ) 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A T Mへ入れ替え
二) 耳の不自由なお客様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。
ホ) 手術以来体調がすぐれないお客様が、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。
以上のほか、代筆、代読規定の整備、対応、A T M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。

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。

- イ) 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。

- ロ) 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。

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。

質問項目6

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。

12、一般社団法人東京バス協会

質問項目1

- (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、会員事業者に参画を促し、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。
- (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」）
- (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）。

質問項目2

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。

質問項目3

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、障がいを理解する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。

質問項目4

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。

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。

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。

質問項目5

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。

- (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
- (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）
- (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）

2. 対応困難事例、サービス提供のお断り事例

- (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。
- (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。
- (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。

質問項目6

健全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に望みます。

13、一般社団法人日本フードサービス協会

質問項目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。

質問項目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。

質問項目3及び4

- 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、ということを経営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、行列を作った上でいる場合、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。
- 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、といったことを経営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。

質問項目5

現時点では、事例は持ち合わせていない。

質問項目6

特になし

(参考資料才終わり)