

しょうがいしゃ りかいそくしんおよ さべつかいしょう じ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（事業者団体）の結果について（概要）

1 じっしにちじ  
実施日時

- (1) へいせい ねん がつ にち もくようび じ ぶん じ ぶん  
平成29年7月13日（木曜日）14時00分から15時30分まで
- (2) へいせい ねん がつ か きんようび じ ぶん じ ぶん  
平成29年7月14日（金曜日）10時30分から12時00分まで
- (3) へいせい ねん がつ か きんようび じ ぶん じ ぶん  
平成29年7月14日（金曜日）14時00分から15時30分まで

2 かいじょう  
会場

とうきょうとしゃかいふく しほけ んいりょうけんしゅう きょうしつ  
東京都社会福祉保健医療研修センター402教室

3 さんかだんたい じゅんぶどう  
参加団体（順不同）

- (1) いっぱんしゃだんほうじんとうきょう きょうかい  
一般社団法人東京ハイヤー タクシー協会
- (2) にほんひゃくかてんきょうかい  
日本百貨店協会
- (3) とうきょうとこうぎょうせいかつせいどうきょうくみあい  
東京都興行生活衛生同業組合
- (4) とうきょうとせいしんしょうがいしゃしゅうろうけいじぎょうしょれんらくかい  
東京都精神障害者就労系事業所連絡会
- (5) にほん きょうかい かんとう し ぶ  
日本チェーンストア協会 関東支部
- (6) いっぱんしゃだんほうじん にほん きょうかい  
一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会
- (7) こうえきしゃだんほうじんとうきょうといしかい  
公益社団法人東京都医師会
- (8) しゃかいふく しほうじんとうきょうとしゃかいふくしきょうぎかい  
社会福祉法人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) しょうがいじほうかご れんらくかい とうきょう  
障害児放課後グループ連絡会 東京
- (10) とうきょうとこうつうきょく  
東京都交通局
- (11) ひがしにほんりょかくてつどうかぶしきがいしゃ  
東日本旅客鉄道株式会社
- (12) いっぱんしゃだんほうじんぜんこくぎんこうきょうかい  
一般社団法人全国銀行協会
- (13) いっぱんしゃだんほうじんとうきょう きょうかい  
一般社団法人東京バス協会
- (14) いっぱんしゃだんほうじん にほん きょうかい  
一般社団法人日本フードサービス協会
- (15) いっぱんしゃだんほうじん きょうかい  
一般社団法人ホテル協会

#### 4 主な意見（抜粋）

- (1) 障害者差別解消法（以下「法」という。）に係るこれまでの取組
- イ) 日本百貨店協会による法の説明会を受け、内閣府発行のパンフレットを基に、管理職等への説明会の開催、新入社員のグループ合同研修にて、都作成の「みんなの人権」の配布及び説明の実施、マニュアル作成中などの事例あり。（日本百貨店協会）
- ロ) 昨年、全国7ブロックで法の講習会を開催、障害者対応マニュアル動画を作成し、ホームページに登載。冊子は全劇場に配布。（東京都興行生活衛生同業組合）
- ハ) 交通エコロジー モビリティ財団と連携し、同財団が開催する「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」に会員事業者の参加を促している。同財団が主体するセミナー（「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」及び「障害者差別解消法のこれからを考える」）についても、積極的な参加を促している。（（一社）東京バス協会）
- (2) 消費者や利用者からの法に係る相談窓口等の有無及び相談の実績
- イ) 都営交通お客様センターを窓口とし、内容に応じ、担当部署と連携し、対応に当たっている。相談受付及び対応の実績もある。（東京都交通局）
- ロ) 法に係る専用窓口がある企業は、現時点でほとんどないと思われるが、各社にお客様相談室等の相談窓口機能があるため、問い合わせがあった場合は、対応している。（（一社）日本フードサービス協会）
- ハ) 協会が、法に係る相談を受けたことはない。各会員ホテルでもお客様からの相談等に対応する窓口があるが、法に係る相談を受けたホテルは現在のところないと聞いている。ただし、「やさしい日本語」を使った緊急避難情報を導入したらどうかという助言を受けたホテルが一か所あった。（（一社）日本ホテル協会）
- (3) 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、最も障壁となること及び障壁を乗り越えるために必要なこと
- イ) 合理的配慮に係る事業者等と障害者の相互理解をより深めるため、コミュニケーションの充実が必要である。そのために、合理的配慮に係る具体的な対応事例等の共有を図ることが重要。（日本チェーンストア協会 関東支部）

- 口) 本会として、合理的配慮に関しての啓発、推進していくことは、さほど困難ではない。一般論として、合理的配慮に係る意識変革及び醸成が必要。  
((公社) 東京都医師会)
- (4) 事業者による合理的配慮の提供につき、法的義務とした場合に想定される事業実施への影響及びその内容
- イ) 病状が悪い時の妄想や過剰反応により(当事者の要求が過剰となるなど)、法を理由に事業者の対応が問題視される恐れがある。また、合理的配慮の過剰対応こそ、差別と考える障害者もいる等の回答があった。  
(東京都精神障害者就労系事業所連絡会)
- 口) 障害者差別解消支援地域協議会の活用及び事例共有が必要。合理的配慮を、条例で画一的に義務化することは適当ではない。義務化した時、都内多くの事業者が実行できるレベルであることが必要だが、「一定のライン」を提示した場合、現場が工夫して実施している多種多様な取組の進展を阻害する恐れもある。(日本チェーンストア協会 関東支部)
- ハ) 多忙な時間帯でのフォローには限界があり、お客様の気分を害する可能性がある。((一社) 日本フランチャイズチェーン協会)
- 二) 医療機関という性格上、遵守するためには全力で努力すると思われる。紛争解決の仕組みについては、事案の性質に応じ、柔軟に判断する必要がある。  
((公社) 東京都医師会)
- ホ) 過重な負担が明確ではなく、サービスの提供者側が優位となることを危惧する。法的義務となれば、課題は明確になるが、施設等の努力では解決しがたい制度等による問題もある。また、当事者等の求める水準に対応できるような環境を整える必要がある。((社福) 東京都社会福祉協議会)
- ヘ) 合理的配慮の提供により、障害者の社会参加などが進展するため、最大限の配慮を行っていくことが必要(障害児放課後グループ連絡会 東京)
- ト) 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恐れや、混雑時にやむなく対応できないケースが義務違反となる恐れがあるなど、影響ありとの回答が多かった。過重な負担の基準が明確ではなく、合理的配慮の提供に係る判断がしにくいなどの回答もあった。((一社) 全国銀行協会)
- チ) 事業の業態や規模、能力等が異なるため、合理的配慮に係る措置を条例

により一律規制となると、事業者にとって過度の負担となり、実態とかけ離れたものになる恐れがある。規制は、一般的・抽象的なものや努力義務に留め、実際の対応は、苦情処理等の具体的事案の対応に委ねる制度設計が望ましい。（（一社）東京バス協会）

り）法的義務となると、多くの個別判断が求められる。法施行後、間もない段階であり、条例による合理的配慮の法的義務化を先行させるのではなく、合理的配慮が提供できている事例やできていない事例等を積み上げ、判断の参考となる情報を事業者に提供し、必要に応じて改善の努力をするよう促していくことが必要（（一社）日本ホテル協会）

（５）合理的配慮の提供に係る事例、または、障害のある人への対応に困った時及びやむを得ずサービス提供をお断りした事例

#### 【提供事例】

くるま いすから ざせき いどう きぼう ほしよ かんないゆか  
車 いすから座席への移動を希望したため、補助をした。館内床がカーペットで分かりにくいため、スタッフが肩を貸して座席まで案内し、終了後は、館外まで付き添った。（東京都興行生活衛生同業組合）

#### 【対応に困った事例及び提供できなかった事例】

りようしゃ くるま こてい おうてんほうし こてい きよひ  
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場合がある。（（一社）東京バス協会）

（６）その他条例に望むことなど

ほう ふ しょうがい きやくさま たいおう いちじぎょうしゃ ごうりてき  
法を踏まえ、障害のあるお客様に対応しているが、一事業者の合理的配慮には限界がある。法的義務となった場合にはより詳細な理由を求められることも想定されるため、「過度の負担の基準」については、実態に即した具体的なものとしていただきたい。また、都民による共助の取組もあわせて推進していただきたい。（東日本旅客鉄道株式会社）

（資料 1 終わり）