**第２回大阪府障がい者施策推進協議会　差別解消部会　議事録**

日時：平成２６年２月３日（月）　午後４時から午後６時まで

場所：国民会館住友生命ビル　１２階大ホール

出席委員

嵐谷　安雄　　（一財）大阪府身体障害者福祉協会会長

有澤　知子　　大阪学院大学法学部教授

井上　誠一　　（一財）大阪府視覚障害者福祉協会会長

稲森　公嘉　　京都大学大学院法学研究科教授

大竹　浩司　　（社）大阪聴力障害者協会会長

小田　昇　　　関西鉄道協会専務理事

楠井　裕子　　大阪ガス株式会社リビング事業部

お客さま部サービス企画チームマネージャー

倉町　公之　　（社）大阪府精神障害者家族会連合会会長

坂本　ヒロ子　（社福）大阪手をつなぐ育成会理事長

柴原　浩嗣　　（一財）大阪府人権協会業務執行理事兼事務局長

関川　芳孝　　大阪府立大学大学院人間社会学研究科教授

辻川　圭乃　　弁護士

中尾　正俊　　（一社）大阪府医師会理事

中島　義晴　　パナソニック交野（株）代表取締役常務

南野　和人　　日本チェーンストア協会関西支部　事務局長

西山　和幸　　（社福）大阪府社会福祉協議会セルプ部会長

山上　時津子　（社福）大阪府社会福祉協議会 大阪後見支援センター所長

吉川　和夫　　学校法人大阪初芝学園　初芝立命館高等学校教諭

大阪私立学校人権教育研究会 障がい者問題研究委員会代表委員"

オブザーバー

関本　牧子 高槻市健康福祉部障がい福祉課課長代理

○事務局

　定刻になりましたので、ただいまから「第２回大阪府障がい者施策推進協議会差別解消部会」を開催させていただきます。委員の皆さま方におかれましては、ご多忙のところご出席を賜りまして、ありがとうございます。本日の司会を務めさせていただきますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

　本日の会議の委員の出席状況でございますが、委員数２０名のうち１９名のご出席をいただいております。大阪府障がい者施策推進協議会差別解消部会運営要領第４条第２項の規定により、会議が有効に成立しておりますことを報告させていただきます。また、オブザーバーといたしまして、高槻市障がい福祉課から関本課長代理にご出席いただいております。

　続きまして事務局ですが、障がい福祉室をはじめ、関係課が出席をしておりますので、よろしくお願いいたします。

　次にお配りしている資料の確認をさせていただきます。資料１といたしまして「第１回差別解消部会における委員の意見等」、資料２といたしまして「障がいを理由とした差別と思われる事例の募集結果について」、資料３といたしまして「ガイドラインにおいて扱う不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供の内容について」、資料４といたしまして「大阪府内における相談事業等について」でございます。

　また、各委員の机に前回と同様、参考資料を綴じたファイルを置いております。議論の際に適宜ご参照いただければと思います。資料の不足等はございませんでしょうか。ございましたらお知らせ願います。よろしいでしょうか。

なお、大阪府におきましては、会議の公開に関する指針を定めており、本指針に基づき、本会議も原則として公開としております。また、配布資料と共に委員の皆さまの発言内容をそのまま議事録として府のホームページで公開する予定にしております。ただし、委員名は記載いたしません。あらかじめご了解いただきますようお願いいたします。

　それでは、以降の議事進行につきましては、関川部会長にお願いしたいと存じます。よろしくお願いいたします。

○関川部会長

　はい、関川でございます。それでは早速ですけれども議事を進めてまいりたいと思います。本日の議題は二つでございます。一つは「障がいを理由とした差別と思われる事例について」、二つ目は「府における相談事業等について」。今日の会議では大部分を一つ目の「障がいを理由とした差別と思われる事例について」の検討に充てたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。終了は６時を予定しておりますので、委員の皆さま方におかれましては、議事の進行にご協力をよろしくお願いいたします。

　それでは早速ですが、議題１につきまして資料を説明いただいてから、委員の皆さま方からご意見を伺おうと思います。事務局、よろしくお願いいたします。

○事務局

　事務局の障がい福祉企画課でございます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

　それでは、早速資料の説明に入らせていただきます。まず資料１、右肩に「資料１」とございます。こちらにつきましては、前回の第１回差別解消部会における委員の意見等を取りまとめてございます。

内容につきまして、まずガイドラインについてということで、点字版では１ページ目以降となっておりますが、対象分野をどのようにするか、障がい者の定義をどのように考えるか、合理的配慮についての考え方、ガイドラインについての位置付けと事業者の関係について、点字版では６ページに当たりますが、この部会での検討の進め方等について、いろいろご意見をいただいております。

事務局としてお答えできる範囲で答えさせていただいた内容も記載をさせていただいております。

　こちらのガイドラインについての検討の進め方等につきましては、別の資料で、第１回目の部会の資料４を付けておりますので、この内容で進めるということになってございました。

　続いて、相談、紛争の防止・解決の体制のあり方についてでございます。こちらについては、点字版では７ページ目以降ですが、まず、相談の事例ということで、現在、相談業務を行っておられる委員のご意見をまとめさせていただいております。

　続いて、点字版では９ページですが第三者的な機関、障害者差別解消支援地域協議会について、どういった体制のあり方、どういう視点で検討すべきかという意見もいただいております。

　点字版では１１ページ、差別解消に向けた実効性の確保ということで、いろいろご意見をいただいているということです。

　今回は第２回目ですけれども、これらの第１回目の意見のまとめをご参考に、本日ご議論をいただければと考えております。資料１につきましては以上でございます。

　続きまして、右肩に資料２、障がいを理由とした差別と思われる事例の募集結果についてでございます。こちらにつきましては、前回第１回目のときに、障がいを理由とした差別と思われる事例を集めてご報告するということになってございました。こちらの募集方法につきましては、障がい者団体への依頼、ホームページによる一般公募と、併せて大阪府と府内市町村における相談事例を照会しております。募集につきましては、平成２５年の１０月から１２月にかけて募集させていただきました。

　募集の結果の概略をご説明申し上げますと、まず応募数は４００通。その中で複数の事例を挙げておられる方もおられまして、結果として５５２件の事例が出てきております。これらにつきまして、事務局の方で、分野別と障がい種別で分類させていただいております。

　個別具体的な事例の概要ですが、お時間が限られておりますことから、一つ一つご紹介することはできないのですが、分野ごとに、どのような内容かご紹介させていただきます。

　まず、公共交通機関、公共的施設・サービス等でございます。点字版でいうと、４ページになります。こちらの分野では、利用に際して不便を感じたり、不当な条件付けがされていたり、サービス提供が拒否された、必要な情報が提供されていない、サービスそのものがないといった事例が挙がっております。

　続きまして３ページ、点字版でいいますと９ページになりますが、情報・コミュニケーションの分野につきましては、ほかの者と明らかに異なる対応をされた、必要な情報が提供されていない、コミュニケーションそのものの方法への理解がない、コミュニケーションそのものの方法について誤解をされている、そういった事例が挙げられております。

　続いて福祉サービスでございます。点字版では１１ページでございます。こちらについては、福祉サービスの提供に当たって、その事業者の職員体制が不十分である、人手が足りない、そういったところを理由にサービス提供を断られたり、福祉サービスの契約をする際に本人を除いて家族にしか説明をしないといったこと、障がいに対する偏見や制度上の問題に係る例が挙げられております。

　続きまして４ページ、点字版では１４ページになります。商品・サービスの分野であります。こちらにつきましては、障がいを理由として入店拒否をしたり、希望しているサービスが受けられなくなるとか、障がい者にだけ条件を課せられたりといった事由、サービスの提供に際して安全確保ということを理由に断られたとか、買い物時にレジで無視されたということ、怒鳴られたりしたこと等の事例が挙げられております。

　続いて資料５ページ、点字版では２０ページ。住宅の分野でございます。こちらについては、障がいを理由に入居を断られたり、障がいがあるということで偏見を持たれたり、契約に際して必要な配慮がないために結果として契約ができなかったというような事例が挙げられております。

　続きまして、点字版では２１ページ。医療の分野でございます。こちらの方は、診療に際して、その医院では対応ができないという理由で診療を断られたり、病院を何度も変えざるを得なかったという例、付き添いを必ず求められたり、診療機関で従事者の方に偏見ある言葉を言われたりという例。入院時の介助というところで制度面での要望などが挙げられております。

　続きまして資料６ページ、点字版では２５ページ。教育の分野でございます。こちらについては、行事に障がいを理由に参加させてもらえなかったり、課外授業に臨む場合にいいろいろな条件を求められたり、情報提供などで必要な配慮がなかったりという事例が挙げられております。

　続きまして、雇用の分野でございます。点字版では２７ページに当たります。これにつきましては、障がいを理由に採用を断られたり、面接の際に中傷を受けたり、実際の業務に当たって不当な待遇を受けたり、業務の遂行に当たって必要な情報提供がないといった事例が挙げられております。

　資料７ページ、その他の分野ということで、点字版では３１ページです。この８分野以外の分野で、障がいへの偏見や誹謗中傷であったり、障がい者だけに一方的に努力を押し付けているというようなご意見が挙げられております。

一つ一つご紹介することはできませんが、事例募集の結果はこういった概略でございます。資料２の差別事例の募集結果については以上でございます。

　続きまして、資料３のガイドラインにおいて扱う不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供の内容についてでございます。こちらの資料３につきましては、本日の議論で中心となる資料と考えております。先ほど、資料２の事例募集結果の概略はご説明申し上げましたが、その資料２の事例から、この資料３では不当な差別的取扱いと合理的配慮の不提供、それ以外のものというところで、事務局で整理して示しております。

　まず、ガイドラインにおいて扱う不当な差別の取扱いと合理的配慮の不提供、この内容についての議論に当たりまして、資料１ページ目の上段、点字版では１ページです。この障害者差別解消法におきましては、不当な差別的取扱いということで、正当な理由がなくてサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたり、こういった行為が禁止されているということです。

　また、併せて合理的配慮の部分につきましては、障がい者の方から配慮を求める意思の表明があった場合は、負担になり過ぎない範囲におきまして、合理的配慮を行うということが求められています。こうした配慮を行わないということは、差別に当たるということになっております。

　法ではこのように位置付けられているのですが、まず何が差別に当たるのかというのを分かりやすく示していくため、このガイドラインで取り上げるべき内容、不当な差別的取扱いとか、不当な差別的取扱いに当たらないとなる場合の正当な理由、また合理的配慮が求められる場合について合理的配慮の内容や考え方を明らかにしていく必要が、議論の前提としてあると考えております。

　こうしたことから、それぞれの分野での不当な差別的取扱いと合理的配慮の不提供を整理したということでございます。順に説明させていただきます。まず、不当な差別的取扱いにつきまして、点字版の２ページの下段の方にございますが、まず議論の視点としまして、事例を踏まえまして、どのようなことが不当な差別的取扱いに当たるのかということが考えられると思っております。

　その下、点字版では３ページ上段に当たりますが、差別的取扱いに際して正当な理由が存在する場合についてはどのようなことが考えられるのか、正当な理由については、どのような要件、視点で判断するのかという視点が考えられます。

　具体的に事例を見ていきますと、点字版では３ページの中ほどからです。まず公共交通機関、公共的施設、サービス等でございますが、一つ目が電動車いすを利用されている方ですが、電車に乗るのに必ずと言っていいほど待たされてしまうということ。タクシーの乗車に際しては、車いすだからと乗車拒否をされたというところ。市営の室内の温水プールで、規則でおむつをしている方は入水できないということになっており、理由を聞きますと、衛生面の問題で無理ということだったという事例が挙がっております。

　続いて次のページで、同じく公共交通機関のところですけれども、飛行機に乗る際に、膀胱（ぼうこう）カテーテルを使用されている方で、必ず医師の診断書の提出が求められるという例が挙がっております。

　続いて情報・コミュニケーションですけれども、点字版では５ページの中ほどです。会議のときに、視覚障がいがあるからということで文字だけの資料を配ってくれなかったという点。福祉サービスにつきましては、サービスの利用に際して手話のできる職員がいないということで対応が難しいと言われた例。聴覚障がいのあるお子さんを保育園に入れたいと申請したとき、責任を持てないから無理だという点。そういった事例が挙げられております。

　続いて、商品・サービスの分野で、点字版では６ページの中ほどです。生命保険の契約ができなかったとか、盲導犬を連れていることによって病院や飲食店で入店拒否にあうとか、料理教室の無料体験で、主催者側から何かあった場合に安全の確保ができないということで、視覚障がい者の方の利用が断られたという例が挙がっています。

　その下、旅館でのことですけれども、こちらは肢体不自由の方で、入浴時にマットを敷いて入浴をするということを伝えると、大浴場での入浴は駄目だと言われたという例を挙げております。

　続きまして資料３ページ、点字版では９ページの上段からでございます。住宅の分野ですが、不動産屋で精神障がいを理由に入居は駄目だと言われたという例です。

　その下、医療です。点字版では同じく９ページの中ほどです。肢体不自由の方で、診療の際、ベッドへ独りで乗ることができないので診療できないと断られたとか、視覚障がい者の方で付き添いがないと困るということで受診を断られた、知的障がい者の方では、病院で暴れたり泣いたり大声を出したりするので次からはもう来ないでくださいと言われた、そういった事例を挙げております。

　続いて教育の分野です。点字版では１０ページの下段にありますが、２泊３日の林間学習で親の付き添いを求められたとか、入学に際して自己導尿ができなければ入学ができないと言われたという例を挙げております。

　続きまして雇用の分野、点字版では１１ページの上段ですけれども、就職面接会の場で、侮辱、人権問題になるようなことを言われたということ、視覚障がい者の方で、目が悪いことを理由に断られたということ、聴覚障がい者の方で、雇われてから健聴者と比べると聴覚障がい者の方は電話が取れない、打ち合わせもできないという理由で、聴覚障がい者の方の給料をカットされたという事例を挙げております。以上、差別的取扱いに当たると考えられる事例です。

　続きまして資料４ページ、点字版では１３ページからになりますが、合理的配慮の不提供に該当すると考えられる事例を整理しております。ここでの議論の視点ということですけれども、この合理的配慮につきましては、配慮を必要とする障がい者の方の状況であったり、配慮を求められた事業者側の事業規模であったり、業種であったり、サービス提供の形態、そういったところでいろいろと個別性が非常に高いものであると。こういったことを踏まえますと、ガイドラインではどういった望ましい合理的配慮の例があるのかを取り上げるべきかということがあります。合理的配慮の不提供は、二つの視点で事務局として分類しております。

　一つ目の視点はコミュニケーションや情報のやりとりにおいて配慮が望ましいのではないかということ、二つ目は、耳が不自由であったり、目が不自由であったり、身体が不自由であったり、障がいの特性に応じてきめ細かい配慮や工夫が求められる事例があるのではないかという点です。また、これら以外の視点は考えられないかということもあります。

　まず、コミュニケーションや情報のやりとりに配慮が望まれる事例としまして、整理させていただいております。

まず、公共交通機関、公共的施設、サービス等の分野でございます。点字版では１３ページの下段ですが、バスを利用される際に白杖を持っている視覚障がい者には誘導がないとか、料金箱に際して「ここ」という声掛けと指さしだけしかやってもらえないという点。

　情報・コミュニケーションの分野では、点字版では１４ページの中ほどでありますが、役所の窓口で代筆をお願いしたときに、内容を読み上げずに記入しているので、何を書かれているのか自分自身が把握できないといった視覚障がい者の方の意見であったり、団地の掃除の日程等を貼り紙でされていたのですが、視覚障がい者の方には貼り紙だけでは情報がわからないという例がございました。

　続いて福祉サービスの分野ですが、点字版では１５ページです。ホームヘルパーの方に来てもらう契約をしたが、視覚障がいで見えないからと、ご家族だけに説明をするということは差別に当たるのでは、という例を挙げております。

　続いて商品・サービスの点で、こちらは買い物の際ですが、レジの店員に話しがけたところ、ヘルパーとしか話をしないといった例。

　医療につきましては、点字版では１６ページの上段ですけれども、この方は聴覚障がいの方で、最初に、耳が不自由なので順番が来たときは手招きでお願いします、説明は全て筆談でお願いしますとメモに書いてはっきり伝えてあったのに、そこが理解されず、メモも読んでくれなかったという例を挙げております。

　教育の分野については、これは大学の例で、所属ゼミの選択希望のときに、意見を聞いてもらえないまま決定されたという例を挙げております。

　続いて雇用の分野です。点字版では１７ページの上段です。この方は聴覚障がいですけれども、職場の朝礼に出席したときに、手話通訳がなくて何を話しているのかさっぱり分からないとか、新しい機械の操作方法などの説明もなくて、ただひたすら健聴者のまねをしたという事例を挙げております。

　続いて、障がいの特性に応じてきめ細かく配慮や工夫が望まれる事例を挙げております。点字版では１７ページとなります。公共交通機関、公共的サービス等ですが、こちらは動物園に行ったが車いすスペースがなくて見にくかった、電車を利用する際にスロープを依頼したがなかなか来ない、車いす利用者のトイレがなかった、といった例を挙げております。

　続いて情報・コミュニケーションです。点字版では１８ページですが、タッチパネル式のものが増えてきて、視覚障がい者の方が困ることが多いという点。

　福祉サービスの点につきましては、これは聴覚障がい者の方で、市役所から福祉電話、ファックスの貸与の制度があり、その貸与を受けていたのですが、携帯電話を所有していることで福祉電話は必要ないと返却を求められたという例を挙げております。

　次に、商品・サービスですが、点字版では１９ページになります。これは聴覚障がい者の方ですが、スーパーなどで閉店のアナウンスが聞こえないとか、タイムセールの案内が聞こえないので気付かないといった例です。

　住宅の分野では、契約の際に、緊急対応が電話だけということで対応ができず、結局契約できなかったという事例を挙げております。

　教育の分野につきましては、これは聴覚障がい者の方ですが、社会見学の際、手話通訳などがなかったので説明の内容が把握できなくて困った、後日レポートを書くよう言われたけれども、内容が分からないので書けなかったという事例を挙げております。

　続いて資料では６ページ、点字版では２０ページになっております。雇用の分野で、職場でのこととしまして、手元灯があれば作業効率が上がるというので手元灯を購入してほしいと要望したけれども、健常者の人は見えるので必要ないと却下されたという事例を挙げております。ここまでが合理的配慮の不提供という事例で挙げております。

　その下の、点字版では２１ページ以降、不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供以外のその他の事例ということですが、ここについては、ガイドラインの検討とは別に、私人間（しじんかん）の行為については理解を深める啓発を行ったり、制度やサービスの点では国や関係機関に対するはたらきかけによって対応していくものと考えております。

　少しご紹介しますと、私人間の行為ということで、公共交通機関、公共的施設、サービス等というところですが、外出した際、車いすの方が利用する駐車スペースに健常者の方が車を止めているという例を挙げております。

　情報・コミュニケーションの点では、筆談を面倒くさがって応じてくれない、補聴器を付けていれば話が分かると思われている、口の形を見て話が全部分かるものと誤解をされている、そういった例を挙げております。

　福祉サービスの分野につきましては、これは知的障がいの方ですが、グループホームの建設のときに地元に反対され、土地の値段が下がるとまで言われたことを挙げております。

　商品・サービスにつきましては、肢体不自由の方ですが、スーパーで買い物中に、一般のお客さまに、邪魔だとか、こんなところに来るなと怒鳴られたという例を挙げております。

　医療の分野につきましては、病院に連れて行った際に看護師さんたちが、「この子大丈夫？暴れない？」とひそひそ言い合うのを聞いて残念に思ったという例を挙げております。

　教育の場面につきましては次の７ページ、点字版では２３ページの下の方ですけれども、同じクラスの子から障がい者は勉学の邪魔になる、足手まといだということも言われたという例があります。

　雇用の分野につきましては、点字版では２４ページ以降です。この方は精神障がい者の方で、躁うつ病用の抗てんかん薬を服用しているが、上司からてんかんであるというレッテルを貼られたという例を挙げております。

　ここまでが私人間の行為ということですが、続いて制度やサービスの改善に関するものということで、三つご紹介させていただきます。点字版では２４ページの下段、２５ページ、２６ページにかけてであります。

　一つ目は公共交通機関、公共的施設、サービス等というところで、電鉄に精神障がい者に対する運賃の割り引きがないということで、身体障がい者、知的障がい者に対して割り引きがあるのと比べて差別だと思うという意見。

　福祉サービスの点というところですけれども、聴覚障がい者の方ですが、手話通訳者派遣事業という事業が各市町村にありますが、そこで、民間の学習講座の参加は対象外になっているというところが差別ではないのかという意見。

　医療の分野でありますが、これは視覚障がい者の方ですけれども、入院時に、病院内の付き添いを認めてほしいといった制度やサービスの改善に関するものが挙げられております。

　以上、資料３につきまして、ガイドラインにおいて扱う不当な差別的取扱いと合理的配慮の不提供について、事務局の方で事例を整理させていただいているということでございます。以上でございます。

○関川部会長

　はい、ありがとうございました。資料１、２、３と説明をいただきました。まず、最初に資料１、資料２についてご質問、ご意見はございませんでしょうか。今日は主として資料３を繰り上げて、差別的取扱いとは何か、合理的配慮とは何かの議論をさせていただこうと思っておりますが、その前に資料１、資料２についてご質問などございませんでしょうか。よろしいでしょうか。

○委員

　はい、よろしいですか。

○関川部会長

　はい、お願いいたします。

○委員

　いつもお世話になりまして、ありがとうございます。この調査をしているときに、自分はまったく差別をされていないので、書くことがないとか、もうそれはやむを得ないので書かないんだというようなことを言われて、実際問題としていろんな事象というものを書いてもらえなかったようなケースがありまして。やる方として驚いたのですけれども、やはり差別というのは何なのかというようなことを障がい者自らが分かっていないというのは、一部ですが痛感したのですね。だから、そういう意味での啓発をしていくということも、何らかの形で位置付けていただけたらありがたいと思うのですが。それともう一つ。これはまた後で申し上げます。

○関川部会長

　はい、ありがとうございます。そのほかご意見はございませんでしょうか。今回意見聴取、事例の募集をさせていただきましたけれども、それに伴ってこうしたことがあった、あるいはこんなふうに考えたということが、もしありましたら、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

　それでは早速ですけれども、資料３についてご意見をちょうだいしたいと思います。資料３の事例は主として、意見募集で集めた資料をもとにしておりますので、個別のケースについて、それぞれの立場からご意見、ご質問などをちょうだいできればと考えております。先ほど委員のご指摘がありましたけれども、具体的なガイドラインが明らかになってまいりますと、従来正当な理由があると考えられていたものも、この正当な理由を厳格に考えることで、社会的には理由がないものだということが明らかになってまいりますと、私も実はこういう取扱いを受けたとか、私の取扱いも不当な差別的取扱いではないかというご意見が府民の方からも出てくるのではないかと考えますが、事務局より説明のありましたように、大きく二つに分かれておりまして、障がいを理由とする不当な差別的取扱いと、合理的配慮の不提供による差別的取扱いに分かれています。

　まずは、最初の不当な取扱いについて該当すると考えられる事例をもとに、皆さま方からご意見をちょうだいしたいと思いますが、いかがでしょう。国の資料によりますと、サービス提供の拒否と制限と条件を付ける。こういった三つに分けています。公共交通機関の事例で、タクシーに乗るために乗り場で順番を待っていたところ、乗車拒否をされたというのは障がいを理由とするサービス提供の拒否の典型的な事例ではないかと思われますが、それ以外に制限を付けられたり、条件を付けられたり、正当な理由があるということで拒否をされたりという事例がずっと、公共交通機関から情報・コミュニケーション、福祉サービス、商品・サービス、住宅、医療、教育、雇用。事例が挙がっております。それぞれの立場からいかがでしょう。

　それでは学識の先生方から少しご意見をちょうだいしましょう。いかがですか。

○委員

　すみません。私はこの不当な差別的取扱いに当たる事例と、合理的配慮の不提供に該当すると考えられる事例について、区別がはっきりしていないというところがあるんのではないかと思うのです。例えば電車でスロープをお願いしたのになかなか来なかったり、電車から降りられないことがあったということは、合理的配慮よりも、どちらかというと不当な差別的取扱いに当たるような気がして。

　逆にいいますと、電動車いすで、１本や２本待たされるというのより、３本待たされるというのはちょっとひどいと思うのですけれども、１本か２本待たされるというのは、やっぱり駅員さんもいろいろ仕事があるので、正当な理由というか、合理的配慮に当たるのではないか。この事例とこっちの事例は逆じゃないかなという気がするのですけれども、どうなのでしょうかね。なかなか来なかったりというのは合理的配慮だと思うのですけれども、車両から降りられないことがあったということになると、これはまた不当な差別的取扱いになるんじゃないかなという気はしますし、１本や２本待たされたということくらいは合理的配慮じゃないかなという気はするのですけれども。この分け方が分からないのです。

　電動車いすの場合です、例えばですね、これも同じような事例があっちとこっちにあるので、これは合理的配慮なのか、これは不当な差別的取扱いなのかということを言われると、なかなか難しいところがあるのですが、区別の基準というものを教えていただきたいと思います。

○関川部会長

　はい。事務局もずいぶん苦労して分類分けをしています。ですから見方を変えると、配慮の問題が差別的取扱いのところに入っていたり、配慮の不提供で問題となっているけれども、真の問題は結果で不当な差別的取扱いを受けたという事例であったりしますので、そこの区別のところを少し事務局はどう考えたのかというところをご説明いただけますか。

○事務局

　障がい福祉企画課でございます。今のご意見というかご指摘ですが、今まさに部会長からもお話をいただいたとおり、ここは非常に事務局としても苦労したところでございます。はっきり申し上げると、明確にこういう例はこちら、こういう例はこちらというような基準、そういった明確なものというのは特に考えていないというか、付けておりません。ただ、これは生のご意見をこういった形で分類をするに当たって、特に結果としてというのですかね、障がい者に対する扱いというのが、やはり不当な差別的扱いに当たるのではないかというように見えるものというのを不当な差別的取扱い、２番の方に置いております。３番の合理的配慮の不提供の方、これは確かにここに含まれている内容は場合によっては、結果としてというのですか、不当な差別的取扱いに当たり得るのかもしれませんが、先ほど説明をしたとおり、こちらの３番の合理的配慮の方は、特にガイドラインで取り上げるべき望ましい配慮、取り組み、こういったものがあれば、もっと結果が変わったんじゃないか、改善されたのではないかというような視点で少し示唆し得るようなものというのを、少し抽出して出させていただいたと。しいて分類といえば、その程度の分類かと思います。

　ですので、一つの事例が２番なのか３番なのかというような形で明確に分類ができるかと言われると、そこはなかなか難しい部分もあると事務局としては認識しています。

○関川部会長

　はい、そのほかご意見はございますでしょうか。はい、お願いいたします。

○委員

　２番の不当な差別的取扱いの事例の中の鉄道駅とタクシーに関係することをお話しさせていただきます。一つ目のまる、「○○駅をよく利用しますが～」のところですね。これにつきまして、これだけでは判断できないのですが、この駅が大変大きな駅なのか小さい駅なのか、それとも駅員さんがたくさんおられるところか少ないところか、また降りる駅がどのような状況になっているのか、連絡がすぐ取れたのかどうかということですね。それと、先ほどおっしゃっていました１本、２本、３本の間隔ですね。何分ぐらいの間隔か、一般的に耐えられる時間なのか耐えられない時間なのかという、これも都会の駅と、ちょっと田舎的な駅とでは、時間が違うのかなとも思います。それと、駅員さんがすぐには連絡が取れないとおっしゃっている中で、すぐに対応してくれということは言えないのかなと思っています。

　それと車いすの方から遅刻することが多々あるとおっしゃっていまして、たぶんこの駅をよく利用されているのではないかと思うんですが、防衛策というのですか、遅刻をしないためには事前に駅なりに連絡して、スムーズに乗れるようなことができないかどうか相談されたらよかったかと思っております。それと、この方は過去にトラブルを起こしたりはされていないと思うのですけども、絶えず無理を言っていないかという心配もあるのですけども、駅員さんが感情的になっていないかなと。ちょっとその辺も心配があると思っております。

　あと二つ目、タクシーの件ですね。一般的に乗車拒否はしてはならない。ただし、正当な理由がある場合はこの限りでないということがあるのですが、その正当な理由にこの場合が該当するかどうかなのですが、車いすと書いてあるのですけれども、これが折り畳みなのか電動かどうかということなのですが、たぶん車いすで折り畳みであればトランクに収納されるのではないかと思いますが、電動の車いすは収まるかどうかですね。その辺もちょっと懸念がありますね。

　それと車いすの方ですが、タクシーの車内の座席に乗り移る場合に介助が必要かどうかというところも判断ができないのですけれども、介助をする場合は相当訓練をして、素人では危険が伴いますので、危ないかと思っております。それと、これはないと思いますが、車内を著しく汚すという場合は断ってもよいというのもありますし、行き先を言ったかどうかは分からないのですが、遠くの場合も拒否できるということもあります。

　それで、事例を簡単に言い換えますと、正当な理由のない車いすの方の乗車拒否についてというのが、不当な差別的取扱いに該当するかどうかというところで考えたらどうかと私は思っています。とりあえずは２番目の差別的取扱いの部分では、ここのところで終わらせていただきます。

○関川部会長

　はい、ありがとうございます。同じように事業者の方からそれぞれの分野で差別的取扱いだと当事者の方はおっしゃるけれども、個別ケースで見ていくと正当な理由があるといえる場合があるのではないかというようなご意見をちょうだいできますとありがたいのですが、いかがでしょう。商品・サービスなどの部分でご意見をいただければと思います。

○委員

　スーパーですと、合理的配慮の不提供のところの商品・サービスのところが、まさに買い物をしてレジで店員に話し掛けたところヘルパーとしか会話しないということが載っておりますけれども、この辺のところは状況にもよると思いますけれども、スムーズな精算を考えますと、お客さんがたくさん並んでいるときというのは、どうしても急いでしまって、なかなか会話とかいうのができないので、会話が難しい方ではなしに、ヘルパーの人というのがあったのかと。それか、慣れない、お恥ずかしい話ですが、ベテランのレジ係だけではなしに、高校生アルバイトからいろいろ扱っておりまして、なかなか教育も行き届かないところもありますので、そういう不手際というのも考えられます。これだけでは状況が分からないのですけれども、この辺のところはできるだけ会話を望まれるのであればお話をしながらということで、どちらにしても事務的な会話にはなると思いますけれども、やっていかないといけないのかなと思います。

　それと、最初の方の不当な差別的取扱いの方なのですが、ここの商品・サービスのところは流通関係と少し離れておりますので、なかなかお答えしづらいところもあるのですけれども、どうしても他のお客さまというのもありますので、その辺を事業者として考えると少し不適切になるようなこともあるのかという気がします。また、こちらの方で安全性の話が出ていますが、やはり事故が起こりますと事業者としての責任を問われますので、安全性が確保できない場合はどうしてもサービスができないということが出てまいりますので、この辺の事例のところは難しいところかと。詳しく事情を調べないと難しいかという気がします。

○関川部会長

　流通の局面で、場面で、明らかに障がいを理由とする不適切な対応とは、例を挙げるとどんな場合があるのでしょうか。

○委員

　そうですね。車いすなどを例に挙げますと、入店を拒否するとか、盲導犬を連れられた方の入店。車いすよりも今でしたら盲導犬でしょうね。盲導犬を連れられている場合で、ちょっと認識不足で、盲導犬を連れられていてもそれを拒否するというのがあるかと思います。それと、合理的配慮という意味では、どうしても小さいスーパーなんかですと通路が狭いので、レジのところで車いすがうまく通れないような、不備のある設備もあると思います。

○関川部会長

　はい、ありがとうございます。そのほか、いかがでしょうか。特に２の不当な差別的取扱いについて、特に事業者の方からご意見をいただきましょう。はい、お願いいたします。

○委員

　不当な差別的取扱いということで、３ページに精神障がい者ということを一言で言うと駄目なのだと、これは非常によく聞くんですよね。これこそ、まさしく不当な取扱いじゃないのかなと思います。それから、６ページの雇用の一番上のところで、要望を却下されて、自分で蛍光灯か何かを買ったと。この辺は合理的配慮のところ、そういうことで入っています。この辺は確かにそうですね。そういうことに関わっていること。

　それから７ページで、雇用のところで上司からてんかんのレッテルを張られた。これは、合理的配慮とか何とかというか、これはその他の事例にはなっていますが、こういった分も直接的な差別に近いものという感じがします。

　それから、その下の公共交通機関のところで、精神障がい者だけが適用されない割り引きの問題。この辺は、その他の事例とは書いてありますが、これこそ社会が見るべき合理的配慮の欠如ではないかと思いました。以上です。

○関川部会長

　はい。この部会では、制度、あるいは社会の問題というよりは、個別的な関係の中で生まれる異なる取扱いで、かつ正当な理由がないものは何かという観点で議論をさせていただこうと思っております。ですから今、委員が最後におっしゃいました、制度で障がい者間で取扱いが違うとか、制度が十分でないため、社会参加の機会が確保されないという問題は、それも大きな意味では機会の不平等ということにはなるのでしょうけれども、今回の議論の中では取りあえず、「その他」に位置付けさせていただいて、大阪府民の方に対する啓発活動の対象になる、社会的に見て常用されない、されるべきではない取扱いとは何かというところに焦点を当てて議論をしてまいりたいと考えております。はい、そのほかいかがでしょうか。

○委員　すみません。

○関川部会長　はい。

○委員

　１点だけ気になりましたので。まず１ページの一番下段にある、温水プールの入水規則というところで、おむつを使用されている方は入水できないと。この文章を見たら、昨今の安全衛生の観点から言うと、別に障がい者どう、健常者どうということに関わらず、この館長からの返信も衛生面での問題で無理、というのは、私自身は正しいのではないかと思っています。ただ、その最後に「障がい者専用のプールに行ってください」と、この一言が気になるのでありまして、その以前の文章については、本当に差別なのか。２番の不当な差別の取扱いというところに当たる内容なのかというのは、ちょっと疑問に思いました。以上です。

○関川部会長

　ありがとうございます。正当な理由があるように見えるが、この文脈からすると、差別的な意図も見え隠れしているようだという事例ですね。はい、そのほかいかがでしょうか。

○委員　はい。

○関川部会長　はい。

○委員

　はい。今、部会長の先生が制度的な矛盾にまでは踏み込めないのだとおっしゃったんですが、実は障害者総合支援法の中でのもろもろのサービスというのがあるわけですが、視覚障がい者で一番よく利用しているのが、同行援護制度という、つまりガイドヘルパー制度です。これらの事業所に対しては、事業所のサービス提供基準の中で、その人に必要な、例えば１カ月どれくらい利用したかとか、それに掛かる費用はどれくらいだったのか、というようなことを点字なり音声で伝えることを「努めることとする」となっているわけですね。そうしますと、現実問題として私が知っているところでは、点字でそういう情報を提供しているというところはまずないということです。それで、私の団体に対しても、それについて協力してくれという事業所はまったくありません。

　実は私も事業所の理事長をしているのですが、私のところは全部それをやっているわけです。重要事項説明書も、契約書も全部点字で作っておりまして、そんなに大きな労働負担にもならないし、資金的に掛かるものでもない。ところが、そういうことは実際問題としてはされない。それで、利用者の方はして欲しいと言っている希望が多いわけですが、今、先生がおっしゃったような考えだったら、これは「努めること」ということになっているのであって、義務付けられていないということで、議論の対象にならないと言われると、現実問題として私たちは、はっきり言って合理的配慮の不提供だと思っているわけですが、こういうものは対象にはしていただけないのでしょうかね。

○関川部会長

　はい。私の説明が不十分であったかもしれません。個別事業者間で視覚障がいの方がガイドヘルパーの利用に当たって点字、もしくは音声で説明してほしいと求めて、それを拒否して契約内容がよく分からないというのは、障害者差別解消法の対象となる取扱いになります。ですから、障がい者の方も事業者に対して、点字または音声で契約内容を説明してください、その努力を怠った場合には差別に当たりませんか、と言っていただくことは可能だと思います。

　ただ、法律を変えて義務付けしてください、そうでなければ差別ですという議論は、ここでは少し控えてくださいということでお願いしておりますが、いかがでしょう。

○委員　はい。分かりました。

○関川部会長

　はい。個別的に個々の事業者の対応で、個別的な便宜、合理的な配慮が十分でないと言って取り上げていただくのは結構なことだと考えております。はい、そのほかいかがでしょうか。お願いします。

○委員

　はい。資料を拝見して、非常に事業者として全然気付けていない部分がたくさんあるという反省をもとに、まとめ切れないかもしれませんが、幾つか申し上げたいと思います。

私どもの業務の中で、比較的近いということでいきますと、例えば料理教室の事例などがそうなのですが、この無料体験を受けさせないというところが大きく差別なのかというふうには思っております。ただ、しかしながら料理教室を通常、運営している中で、障がいをお持ちの方を受け入れられるかというところで、その状況に応じて対応させていただいているところもございます。やはり安全の確保であったり、あるいは場合によっては、一つのテーブルに６名から８名の方が参加されるような場合、６名から８名の方々と共同でお料理を作っていただくような講習の進め方などもありまして、そういった場合はご本人の意思も確認させていただきながらお断りさせていただくようなケースもあるように認識をしております。そういった部分で、どの程度障がい者の方にご理解をいただけるのかどうかというところがひとつ、事業者として知りたいということであったり、あるいは、これは合理的配慮の不提供というところで、やはりアナウンスが聞こえないというところであったり、教育の分野で社会見学に行って手話通訳がないなどは、例えば、私どもでいいますと、ショールームに見学に来られた際に完全に手話通訳などをご用意しているかというと、ご用意できていないと。

　あるいは、物理的な配慮のところというのは、かなり出来てきていると思うのですが、こうしたサービスの部分でできていないところはたくさんあるかと思います。また、非常に悩ましいところは障がいの種類もたくさんある中で、全ての障がいの方に対応できる状況を全て事業者が万全に体制を整えられるかというところも非常に難しいと思っておりまして、そこを逆にサポートしてくださるような国あるいは府としての制度があると、私どもとしては非常に心強いというところが感想でございます。

　もう１点非常に難しいと思いましたのが、４ページ目のコミュニケーションや情報のやりとりに配慮が望まれる事例で、３番、４番で、見えないからと見える者のみに説明するというところであったり、ヘルパーの方としか話をしないという事例がございますが、ここについてもここをクリアするとしたら、私どもはやはり従業員教育の中でどのようにこの教育を浸透させるかだと思うのですけれども、どうしても人間、ヘルパーの方がおられたり、差別する気はまったくないと思うのですが、どうしても反応が早い方の方にお話をしてしまうという傾向はあるかと。その中で、ここに出ているように、やはりこういうことを差別だと感じられるということを、いかに従業員に伝えていくか。その教育の重要性を感じておりまして、このようなところが行き渡るのに非常に時間がかかる内容も含まれていると感じた次第です。以上です。

○関川部会長

　はい、ありがとうございました。合理的配慮については、全ての障がい種別について万全の配慮を事前に用意しておくということを、おそらく法律は求めていなくて、通常社会的に想定されている障がいについて、啓発活動で、こうしたことをしてくださいと繰り返し言われていることが少しの工夫でできるのであれば、それをしないというのは差別的取扱いですよというラインだろうと思うのですね。ですから、全ての障がい種別、見えづらい障がいも含めて全ての障がいについて、先方が求める万全のものを提供できなければ不当な差別だというふうにはおそらく考えないのではないかと。委員がおっしゃるとおり、それは難しいということだと思います。

　あと、従業員教育につきましては、アメリカがＡＤＡ（Americans with Disabilities Act：障害を持つアメリカ人法）、障がいを持つアメリカ人の法をつくったときには、障がい者の方を講師に呼んで、どういう対応をされると不愉快なのかという研修を丁寧にやって、不適切な接遇態度が会社として差別的だと思っていないと障がいをお持ちの方から評価されないような対応準備がされていたということを思い出してお話を伺っておりました。おそらく、今後民間企業の側でも、現場の従業員の方々の考え方とか対応の大きな見直しなどが必要になるのかなとも思います。

　はい、いかがでしょうか。そのほか、ご意見。はい。

○委員

　はい。この不当な差別的取扱いと、合理的配慮の不提供に分かれているというのは、どちらも差別ですが、分かれている理由としては、やはり不当な差別的取扱いに当たるかどうかについては、何が正当な理由に当たるのかというのが問題になってくるということですよね。それで、合理的配慮の不提供については過度の負担の問題が出てくるのだと思います。なので、その辺を分ける理由はそこにあるのかなというのが一つあります。

　例えば、２ページの情報・コミュニケーションのところで、会議のときなどにみんなには墨字の資料を配っているのに、私には「あなたには見えないから要らないわね」と言われて配ってくれなかったというのがあるのですが、これは配ってくれなかったこと自体は差別的取扱いといえるのですが、墨字の資料をただ配ってくれただけではあまり意味がなくて、実際は点訳資料を配る必要があるという合理的配慮の問題ではないかと思われます。

　 ですから、効果の点とかで考えて、分けることに意味があるのではないかと思います。何が差別に当たるのかという物差しをつくるために、やはりこんな場合は正当な理由になる、こんな場合は正当な理由はないのではないかという議論ができるものと分けて、それで合理的配慮の場合は、理由はないのだけど、やっぱり過度な負担になるからそこまでは言えないという話になると思います。ちょっと分けて議論した方がいいのではないかとは思います。

○関川部会長

　はい、ありがとうございます。２の不当な差別的取扱いで、サービスの提供を拒否したり、制限を付けたり、条件を付けたりということについて、正当な理由があるかないかという議論と、もう一つは合理的配慮の不提供で合理性とは何か、過度な負担とは何か、具体的に事例を分けて、そこに焦点を当てた議論が事例の整理でも必要だとも思います。

　はい、そのほかいかがでしょうか。お願いいたします。

○委員

失礼します。この不当な差別的取扱いについて事例を見ておりますと、私は四つぐらいの分け方ができるのではないかと思いました。一つは、理由なしに、障がいがあるということのみで判断しているということですね。先ほどのタクシーの事例なんかはこれだけで読むと、やはり「車いすの人は駄目ですよ」と、それだけで言っているということですね。ですから、理由なしに障がいがあることのみで判断している。これはどうなのかということ。これは差別になるのではないかということですね。

　二つ目は、理由に合理性があるかどうかということですね。先ほども出ていました電車の遅れが本当に対応できるのかどうか。それから飛行機に乗るときに診断書まで出さなければならないのかどうかということですね。やはり、合理性があるのかどうかという事例を整理しながら判断する基準が要ると思います。

　三つ目は、ほかの人と比較して均衡がとれた対応をしているかどうかということですね。先ほどから出ています、介助者には説明をするけど障がいのある方には説明しないというのは、やはり均衡のとれた当然の行為ではないと思いますので、これも差別になるのではないかと。

　四つ目は、障がいがあることを悪とするような意識があるような場合ですね。無視するとか、怒鳴るとか。そういうのはやはり明確に差別的取扱いになるということを考えられると思います。私は事例を見ていて、このような四つの基準とかで考えていく必要があるのかなと思いました。

　それで、ほかに差別の禁止についての何かガイドラインがないかということを探していますと、男女雇用機会均等法に基づいて、性別を理由とする差別の禁止についての指針なんかがあったりします。そこは、募集とか採用、配置、定年という場面ごとに、対象として男女で差を付けること、条件として男女で差を付けること、そういう、この場面ではこうという形で整理されていっているのがあります。ですから、そのような形で、このような場面でこういう行為をされているときには、これは差別に当たるという整理をする必要があるのではないかなと私は思いました。

　もう１点は、国の方の検討会では直接差別という表現と、間接差別という表現、それから関連差別という表現が出てきていて、自分も分からないのですが、例えば先ほどあったように、プールに入る、おむつを付けていたらプールには入れないというのは、直接的に障がいがあるからということで拒否しているわけじゃないけれども、その制度自身が結果的に排除することになるというか、間接差別というような意味になるかもしれないのですが、そういう分類の仕方も少し考えていったらどうかと思います。

　私はどのようにガイドラインを整理して、判断基準をつくっていったらいいのかと思いまして、四つほどの整理ができないかなということを考えましたので、議論の参考にしていただけたらと思います。以上です。

○関川部会長

　はい、ありがとうございます。まったく異なる取扱い、障がいを理由としてまったく異なる取扱いをしていきますと、異なる取扱いについて理由を付けられているけれども、理由について合理性があるとは思えないケースと、サービスも提供し、利用は認めているけれども、他の顧客、利用者と比較して同等な対応がされていない、同じような対応がされていない場合と、障がいを理由とする悪意が見え見えで、利用を認めている、あるいは利用を拒む、認めていても非常に対応が適切でないケース。そういう四つの類型があるのではないか。

　そして、男女雇用機会均等法のように、場面場面で、何が差別的な取扱いかということを一つ一つ検討していくことが必要ではないか。

　それから、障がいを理由として障がいのない者と明らかに取扱いが違うというのが直接差別。間接差別は、障がい者の人と障がいを持たない人と同じ取扱いをしているけれども、結果として障がいを持つ方にとって、利用できないとか拒否されているということが起きている場合。また、直接障がいに関連しないことを理由に拒否をしている、そして、それについて合理性がないというのが関連差別。そんな分け方をしたらどうかということで、それぞれの分け方で一つ一つ正当な理由があるかどうかを議論していくと、ガイドラインが統一できそうだということですが、そのほかはいかがでしょうか。

　事業者の方からは意見をちょうだいしておりますが、当事者の方からはいかがでしょう。はい、どうぞ。

○委員

　はい、どうも。障がい者当事者としてですが、障がい種別によってひどく違いが出てくるわけなのです。特に視覚障がい、聴覚障がいの方々は、いろんな場面で差別というのか、合理的配慮の不提供という形にならざるを得ないかなと思って、僕もいろいろ見ているのですが、特にここにあまり出てきていなかったのですが、視覚障がいの方、電車の切符を買うのに、ボタンを押す際にどこにあるのか、それすら分からないということ。これらが果たして合理的配慮なのか、差別なのか。そのあたりがどちらでも当てはまるような感じがいたします。

　聴覚障がいの方は、ここのどこかのページに書いてありましたが、仮に電車で事故があって、その事故により電車が止まったとして、事情を説明する放送が聞こえない。最近は電車内に電光掲示があってかなりスムーズにやってはいるのですが、それがまったく分からないということを私たちは時々聞くのです。そういうことも合理的配慮の一つであろうかと思っております。

　それから障がい種別によって条件が異なるので、非常に当事者間でも一つのまとめた意見にはなりかねていないのが現状ではありますが、それぞれの障がいの方がそれぞれの不便さとか配慮を求めるとか、いろいろあると思います。

　それともう一つは、ガイドラインというのを今つくろうとしているのですが、合理的配慮っていったいどうなるのか、差別はどうなるのか、どちらも、われわれ障がい者の方でもそれが分かっている人と分かっていない人とあるので、差別を受けても何も感じない、感じないと言ったらおかしいですけどそういう感覚のない人もあるので、そのあたりが非常に難しいのではないかと思います。以上です。

○関川部会長

　ありがとうございます。いかがでしょうか。

○委員　すみません。

○関川部会長　はい、どうぞ。

○委員

　今のお話ですが、二つに分けて議論ということですが、正直申しまして私としては分からない、分かるところも分からないところもあるというのが正直なところです。

　例えば５ページです。５ページの中の五つ目ですね。家を借りる契約のとき、緊急対応、電話ができないということで断られたという。それは差別かなと思うのですね。合理的配慮じゃなくて、それは差別に入るのかなと思うのです。ろうあ者は電話ができないから、それは差別に入ると思うんです。

　また、同じ５ページの７番目ですね。職場の朝礼のとき、手話通訳がなく、何を話しているのか分からない。朝礼が終わった後、伺うと簡単にメモのようなものをもらったと載っていますよね。詳しく書いていないから、それだけでは分からないのですが、何を尋ねたのか。取りあえず手話通訳を付けてほしいという思いだと思うのです。しかし、ほとんどの企業の場合、手話通訳を採用するには人件費が掛かりますよね、当然。持ち出しが出るということで、お金がない、予算がないという会社が仕方なく、通訳の配置が難しいので筆談をするというふうになっていると思います。この場合は、合理的配慮が足りないというのでしょうかね。そのあたりだと思います。手話通訳を付けたくても予算的な難しさがあるので、当分は筆談でお願いします、というところが今の現状かなと思っています。

　次に１ページ目です。議論に当たっての二つ目の丸印のところをご覧ください。「負担になり過ぎない範囲で」ということが載っていますが、このあたりは理解しにくいのですが、お金が掛かり過ぎる場合、それは難しいということはさておきまして、「お金は使える範囲で」という意味に取るのでしょうか。そのあたりの説明がないとお金のない企業はずっと現状のまま、通訳も設置できない。それは、はっきり言って差別になるのでしょうか。そのあたり、詳しく僕は分からないのですが整理が必要かとは思っています。以上です。

○関川部会長

　はい、ありがとうございます。過度な負担についての事務局の整理をもう少しご紹介いただけますか。何が過度な負担になるのか。一つはコストになるのでしょうけれども、そのコストの判断、基準などはございますでしょうか。

○事務局

　障がい福祉企画課です。負担になり過ぎない範囲、過度な負担はという話ですが、前回部会の資料４が、今日、お手元の資料１の別紙として付いていると思います。その中のお手元６ページ、（４）というのがあると思います。合理的配慮の実施に伴う負担が過重である場合についてということで、枠囲みの中ですね、過重な負担云々という議論。これは差別禁止部会、国の部会の意見書としてまとめられているものを抜粋したものですけれども、まず無制限の負担を求めるものではないということ。それから、最後の方の２行ぐらいですかね、過度の負担であるかどうかの判断に当たっては、経済的、財政的なことのほかに業務遂行に及ぼす影響等を考慮する必要がある。こういうまとめられ方になっております。

　具体的にそれ以外で、この過重な負担というのは何を考慮しなければいけないかというのはまた国の方でも何か出てくるかもしれませんが、現時点としては、こういう考え方が示されているということでご理解をいただければと思います。

○関川部会長

　はい、ありがとうございます。事業者の規模にもよるのでしょうね。大手の企業なら負担可能なものでも、小さな中小企業、あるいは零細企業でそれを求めるということは、過度な負担になるケースがあると思います。また、コストの問題だけではなくて技術の問題も、おそらくあるだろうと思います。一般に普及していない専門的な技術を求める合理的な配慮については、可能性がないということで過度な負担に該当するなんていうことも考えられるのではないか。これについては、また国のガイドラインなりが出るでしょうから、それを見ながら考えてまいりたいと思います。

　さて、そろそろ次の議題。相談体制、相談事業についての話に移ってまいりたいと思いますが、障がいを理由とした差別と思われる事例について、特に正当な理由、あるいは合理的配慮の合理性とはということで、ぜひ一言ご意見がある方につきましては最後にお受けしたいと思いますが、いかがでしょう。

○委員

　失礼します。合理的配慮の不提供のところで、先ほど他の委員からも出されていました手話の保障とかをどこまでするのか、施設整備をどこまでするのか、それからアナウンスをどこまでするのかということですね。この基準をどこに置いたらいいのかなということを考えておりまして、平成２４年の７月ですか、文部科学省の方でインクルーシブ教育のシステムをつくるための特別支援教育の推進という報告が出されていまして、そこで例えば学校でどのような合理的配慮をすべきなのかということを事例に出されたりしています。教育内容や方法ということ、それから支援体制をどうするかという動き、施設設備の観点という三つの観点で整理されていました。そのようなところに参考にできるものがあるのではないかなと思いました。

　例えば、学校で手話の保障をどこまでするのかということは、身ぶり手ぶりで伝えるとか、それで、簡単な手話を学校に導入するとか、そういうことをちょっと書かれていました。どこまでのものが合理的配慮で必要なのかは、はっきり分かりませんが、例えば教育の分野で合理的配慮をどこまですべきかという事例が出されたりしていますので、特に公立の学校でしたら合理的配慮は義務になりますので、こういう議論がされていると思うのです。そういうところも参考にしながら、どこまでが配慮として必要かということを考えていただこうかなと。

　私どもも、よく講座を行うのですが、そのとき手話の保障をするといった場合に、参加者が多くて手話をする人がたくさん要るというような講座をやったときもありました。そういうときは、本当に費用的な負担とかをどこまで自分のところはできるのだろうということを考えながらしておりました。実際に、これぐらいの負担はということを、ほかの事例を見ながらここで論議をしていく必要があると思います。以上です。

○関川部会長

　はい、ありがとうございます。それでは、取りあえず障がいを理由とした差別と思われる事例についてのご議論はこの辺で終え、議題の２、大阪府における相談事業等について、事務局よりご説明ください。

○事務局

　事務局です。それでは、続きまして大阪府内にある相談事業について、ご説明申し上げます。資料でいいますと資料４。右肩に「資料４」と書いてある資料をご覧いただけきたいと思います。こちらにつきましては、大阪府内の相談事業で、大阪府内、大阪府と市町村を含めて相談事業といわれるものはたくさんあるのですけれども、ここにつきましては差別に関することかどうかを問わずに、障がい当事者の方が相談を寄せている相談事業について、どういったものがあるかという現状を把握したものであります。

　資料でいいますと１ページ、点字版でも１ページから、相談事業、これは平成２４年の４月から平成２５年９月、この１年半の間に障がい当事者の方から相談があった事業を並べております。ここに述べている事業につきましては、大阪府が直営でやっているもの、もしくは大阪府の名において、委託して実施している事業ということで並べております。一番上から大阪府人権相談窓口、その下の消費生活の関係では、消費生活センター、消費生活相談。外国人の方に対して外国人情報コーナーがあったり、障がい者１１０番ということで、各障がいへの対応をしております。

　そういった事業を並べておりまして、この１年半で事業としては１８事業という内容になっております。ここにつきましては、差別の相談を受けますという形で看板を掲げているわけではないということですが、その相談を受ける中で、実際に、障がいを理由とした差別に当たりうるということで、組織的に確認を行ったり対応を行ったりしたという事例も中にはあります。

　ただ、この１年半の中では結果的に障がいを理由とした差別の事案として取り扱ったものがなかったという事業もありますので、こういったところで大阪府内の相談事業の中で、現状はこうなっているのかということをご覧いただければと思っております。

　続きまして、資料でいうと５ページに当たるのですが、点字版では１８ページ。続いてこの大阪府の事業の中で、実際に調停案をつくったり斡旋をしたり、そういった機関というのはどういったものがあるのかというのも併せて調べました。これにつきましては、この部会からの検討で８分野の関連するものとして挙げておりました。ただ、１点お断りを申し上げないといけないのは、いわゆる行政処分、行政が義務を課すとか権利義務が発生するといった行政処分の取り消しに関しては、別途、審査請求であったり不服申立制度というのがあるのですが、そういったものは今回の対象からははずしております。そういった意味で、調停案を作ったり斡旋をするといった事業を三つ挙げております。

　消費者保護の関係では、消費者保護審議会の大阪府消費生活苦情審査委員会、その下の欄は大阪府精神医療審査会ということで、これは精神科病院に入院されている方の適正な医療や保護を確保するためのものということ。もう一つは、労働分野、個別労使紛争解決支援制度ということで、調停案をつくったり、調整や斡旋を行うというところになっている、こういった状況となっております。いずれにしましても、この３事業で、この１年半の間では障がいを理由とする差別に当たりうる事案として取り扱っていたものはなかったとなっております。

　ここまでが大阪府の事業ですが、市町村の事業等についてはどうかということで、資料の６ページ、点字版でいいますと２１ページの下の方から２２ページにかけてです。こちらには、市町村の事業ということですが、市町村の方のそれぞれ相談事業という看板をつくっている事業、非常にたくさんありまして、一つ一つ並べることはできませんでしたので、こういった事業それぞれの分野ごとに相談事業がある市町村数というのを書いております。少しお断りをさせていただきますと、回答市町村数、今大阪府内で４３市町村がありますが、１月１７日時点で３５市町村から回答があったということで、それ以降も出ているのですが、この時点で１回切らせていただいているというところです。

　そうした中で、障がい福祉分野の相談事業というところ、これについては、相談支援事業所とか、基幹相談支援センターというのがありまして、そこで障がい当事者からの相談を一般的に受けておりますので、これは全ての市町村であったということ。あと、人権に関する相談事業というところで、障がい当事者から相談があった市町村。これは半数近くある。その中で、障がいを理由とした差別の事案として取り扱ったものは、その中にあるという状況になっております。こうしたことが相談事業の今の現状であるという資料になっております。

　次に、７ページ目以降、こちらについては実際の相談窓口がどこにあるかということに加えて、実際相談の窓口で対応されている方から対応に苦労していることとか、課題としてどういったことがあるかというのを聞いております。ここを少しご紹介させていただきますと、実際の相談体制に関する課題ということで、五つほどの分類に分けております。

　まず一つは、差別かどうかの見極めに関する課題ということで、点字の資料では２５ページの下の方になりますけれども、意見としましては、どういった行為が差別に当たるのかは個別の事案によって判断が必要であったり、企業の際にはその企業の経営の判断というところがあるので、どのように改善を求めてよいのか分からないというところとか、不動産の関係であったりというところですが、それぞれ不動産事業者とか、個人の屋主さんの経営上の判断というところがあるので、契約の条件と差別の判断が難しいという意見。ご本人さんの精神状態から差別を受けていると訴える場合の判断見極めというところが課題としてあります。以上のような意見がありました。

　次に、解決方法に関する課題としまして、点字版では２６ページの下のあたり、実際、差別の事案、相談があったときに、双方から事情を聞くのですが、両者に食い違いがあって、事実を確認できる資料がない場合は具体的な対応がなかなか難しいのだというところ。実際法令がないので直接事実確認を行うことが困難であると。私人間の問題の場合は、どこまで行政が介入できるのかといった点が難しい。これは体制にもよるのですが、色々な相談があるので、相談員のスキルアップであるとか、福祉分野の連携協力体制が必要であると、そういった意見が出ております。

　続いて啓発に関する課題について、点字版では２７ページの下の方、雇用の部分については事業主の理解が欠けているのではないかというケースがあると。

　実際、啓発を進めることで、地域に差別があるということを理解してもらう必要があるという点。ここは啓発に関わることですが、人々の意識に関することというのは、社会全体で啓発をしていくしかないというところ、ここも啓発のところですけれども、障がいを持っている人の権利を保障する必要があるという内容をさらに啓発することが重要だ、そういった意見が出ております。

　次に、相談体制の点であります。点字版では２９ページの中ほど、ここは各地域の自立支援協議会、障がい者福祉サービスをいかに充実していくかを議論していく協議会として自立支援協議会というものがあるのですけれども、そことの関係で、新たな協議会の設置は、重複あるいは屋上屋を架することになるのではないかという意見であったり、現に、自立支援協議会で障がい者の差別と権利擁護に関する課題についても部会等を活用して対応している市町村があるという例もあります。

　もう一つ、障害者差別解消法で、障害者差別解消支援地域協議会というものを作ることが出来るとあるのですけれども、これを各地域単位で設置することが必要だという意見も併せて出ております。

　あと、「その他」ということで何点かご紹介させていただきますと、障がい者自身の方が不当な対応をされていたとしても、それを差別として気付いていない例があるとか、実際そういった不当な差別が起こったときに、事を荒立てたくないという本人の意向を尊重せざるを得ないという例とか、最後のページになりますけれども、障がい当事者自身も差別に係る認識とか意識を高めていかなければならないのではないかという意見、地域においてはもっといろいろな内容の差別が埋もれていると感じる、こういった意見があります。相談事業についての現状と、現場の窓口でいろいろ対応に苦慮されている課題と思われている点について示したものが、この資料４になります。以上でございます。

○関川部会長

　はい、ありがとうございます。前回も、この障害者差別解消法における相談及び紛争解決の体制については、多くの方からご議論、ご意見をちょうだいいたしました。今回あらためて資料として、大阪府としてどういう相談体制が具体にあるのか、相談だけではなくて、個別紛争の解決として、調停斡旋、審査等の制度がどういう形であるのか。併せて府と市町村との関係で考えた場合には、市町村の相談事業が６ページにあるように、それとの関係で大阪府の相談及び紛争解決の体制はどうあるべきなのか、こういったことについて、あらためてご意見、ご質問をちょうだいしたいと思っております。いかがでしょうか。ご質問などありましたら、いかがでしょうか。

○委員

　失礼します。

○関川部会長

　はい。お願いします。

○委員

　はい、７ページの差別かどうか見極めに関する課題というところ。最近無人の駅が非常に増えているということで、私の町も無人駅ですが、これは企業側のやり方というのか、人件費の問題とかいろいろあるだろうと思うのですが、先ほどの車いすで、なかなか駅員さんが来てくれないとかいうような問題もあったのですが、それは別にして、こういうことが、今後、各電鉄会社で増えていくのではないかという心配をしております。この前、国交省の会議にも、そのような旨を申し入れたことがございますが、それについては国交省としましたら、事業者にそこまでは立ち入りができないという返事をいただいております。そういうことも今後やはり、われわれ障がい者が、全てではないのですが、鉄道を利用するということについて、ご理解をいただきたい。そのように思います。

　そしてまた、そのずっと下、啓発に関する課題というところで、一番下の丸のところです。障がいを「持っている」人に対する、とあります。「障がいを持つ」、「ある」、「ない」、「持つ」、「持たない」。この表現は引っ掛かっているんですが、どういうものなのですか。

○　関川部会長

　おそらく、あまり意識して使い分けていないのかと。ただ、「障がい者」、「健常者」という言い方をやめた場合に、どういう表現があるのかというと、「持つ」とか「ある」とか、英語のwithを日本語で訳して、person with disabilityとかの表現を日本語に直すと障がいを持つ人とか、障がいがある人というような、あるいは非障がい者とかという表現を一時期していたことがありますが。

○委員

　いつでもこの表現に引っ掛かるんですがどちらの表現がいいのか。「持つ」という表現より、「ある」「ない」の方がいいように、私個人は思います。以上です。

○関川部会長

　無人駅の場合はおそらく、駅員が来るのを待ってもらうとか、事前に申し込んでもらうという条件を付けた上での対応が出来ますかというところが、主になるんでしょうね。

○委員　そういうかたちです。今現在。

○関川部会長

　ですから、一律お断りというと、それは合理的配慮の不提供による利用拒否だという話になるのですが。

○委員

一律お断りはないです。

○関川部会長

　あとは、その条件が、どこまで社会的に合理性があるかという議論になるのではなかろうかと思います。そのほかいかがでしょう。資料４の市町村の相談主体から寄せられた意見で。

○委員

　すみません、質問なんですが、資料の４のところで備考欄に障がいを理由とした差別の事案として取り扱ったものはなかったと記載されている部分と、何も記載されていない部分があるのですが、何も記載されていない部分は障がいを理由とした差別の事案、そういう取り扱いがあったということなのか、それともそういう分け方自体をしていないのかというのをお聞かせいただきたいと思います。６ページの市町村の事業等のところでは、障がいを理由とした差別の事案として取り扱ったものがある府の市町村の数は書いてあるのですが、その辺の違いをお聞かせいただけたらと思います。

○関川部会長

　はい、事務局よりお願いいたします。大阪府の市町村の対応がちょっと違うと。その中身ですね。

○事務局

　事務局の方から少しこの辺をご説明申し上げます。この資料４の中で、期間中、障がいを理由とした差別の事案として取り扱ったものはなかったと、この意味ですけれども、これにつきましては相談の窓口で、これは差別の疑いがあるなということで、実際に組織的に事実確認を行ったり、調査をしたり、何らかの対応をしたという事例があったものについては空欄になっております。この１年半の間にはそういった組織的な対応をしていなかったというところだけ、備考欄で、事案として取り扱ったものはなかったというふうに書いておりまして、ですから表の見方としては備考欄で空白のところであれば、何がしかの差別と思われる事例について、何らかの組織的な対応をしたというご理解をしていただければと思っております。

○関川部会長

　件数の把握はできていますか。

○事務局

　件数自体は、全てのケースを把握しているわけではないですけれども、調査の中で把握しているものについては認識しております。

○関川部会長

　はい、よろしいでしょうか。はい、いかがでしょうか。

○委員

　はい。私は相談ということ。特に差別、あるいは合理的配慮についての相談ということは重要だと思うのですが、問題は相談所の職員、あるいは市町村の職員が差別という言葉や人権という言葉はよくご存じなのですが、具体的にどういう事例が差別なのか、どういう事例が合理的な配慮の不提供に当たるのかということが全然お分かりになっていない。だから、相談に行ってもそれに対して適切に対応していただけないということが起こっているわけですね。だから、大阪府の職員さんの場合、市町村よりは、はるかに私はいいと思うのです。私は団体活動の関係上、大阪府の皆さんとのお付き合いが多いのですが、いいです。ところが、これが市町村の場合には、大阪府と対等に考えないといけないのか、非常にレベルが低い。そのために、いろんな相談に行っても、適切な助言なり、あるいは配慮なり、あるいは行動をしていただけないという状況が起こっているので、この点についての啓発というものを、あるいは職員教育等をしっかりやらない限りは、相談所というものが本来の機能を果たしていかないと思います。以上です。

○関川部会長

　はい。ただいまのご指摘はとても重要で、市町村についてはこれだけ相談窓口があるわけですが、大阪府として、広域行政として、市町村における相談窓口はあっても、何が差別なのか、どういう配慮が必要なのかについては、府としてガイドラインを示した上で、かつこうした市町村の相談事業に対し、専門的、技術的助言をする体制を整えていかないと、単に市町村にはいろいろな相談事業のチャンネルがありますよねということだけでは、差別の相談体制の充実、確立にはならないのではないかというご意見で、広域行政として府の役割がそこにありますというご指摘だと思います。いかがでしょうか。ご意見がもしございましたら。相談、あるいは紛争解決のあり方として、特に広域行政として府がやるべき役割など、ご意見がございましたらちょうだいできないでしょうか。

○委員

さきほどの委員のご指摘というのは、まさにそのとおりであろうと、今、聞いて思いました。今回の差別解消法の実施に向けて、新たなというか、相談体制をどのように構築するかというときに、今これだけの現状を市町村なり府などがこういった相談事業をいろいろ行っていると、そういう場合に、新たに別の相談体制というのを設けるのか、それとも既存のものの活用でやっていくのか、と。

　そういうときに、いろんなご意見があるというのは本日の資料でも伺われるところでありました。例えばそういった中に、すでに自立支援協議会等でいろいろやっているから、別のものは必要ではないのではないかというご意見も見られますけれども、それについては全ての協議会でそうなのかどうか。そのあたりを自立支援協議会がこういった差別の解消、あるいは差別に関する相談機関となることについて、実態としてそういう役割を担えるのかどうかといったところの検証といったことが必要であろうと思いますし、またその機関についても、相談機関として現状のままで十分なのかどうかということの検証を踏まえた上での議論ということが必要だろうと思います。

　その際に、今回新たにつくろうとしているガイドラインというものにおいて、それが障がいを理由とする不当な差別的取扱いが何なのか、そこで、その裏返しとして差別的取扱いが許容される正当な理由に当たる場合はどうなのかについての具体的、個別的な状況を踏まえて、例えば例としていろんなものが示される。あるいは社会的障壁の除去について意思表明があった場合に、負担が過重でなければ必要かつ合理的な配慮の努力義務ということが、今度課されるというときに、じゃあどういった対応が考えられるのか、そのときの視点というのがどういうものかというのが、そこでの考慮事項として、どういうことを考慮しないといけないのかというものが、ある程度具体的な形で例えばという形で示されることによって、相談に応じる人もそれを踏まえた対応ということができようかと思います。

また、相談に行く前に、当事者間の関係において、障がいのある方が直接事業者に対して、こうではないか、こういう対応をしてくれ、というふうになっているのではないかという材料というのでしょうか、そういったものにもなり得ると思いますので、こうしたことをいろいろ議論していく中で作り上げていって、それが相談体制のところでも活用されるのではないか。

　また、新たな問題等が出てきたときに、それをどのようにガイドラインにまた取り込んでいくのかということになろうかと思いますが、その点に関して、従来、障がいによる差別というものを統一的、専門的に取り扱っている機関がないということは、どこかがそういう問題を専門に取り扱うような必要がないのかどうかということは考える必要があると思っております。

○関川部会長

　はい、ありがとうございます。ガイドラインを大阪府が出した場合、市町村の相談窓口に障がい者の方が行かれた場合には、市町村でガイドラインに添って、これは差別に当たりますよ、当たるかもしれませんね、あるいは正当な理由とすれば不当な差別とは認められない事案になりますねという対応をしていただくかたちで啓発活動をしていただくことがまず第一でしょうね。ただ、市町村の相談窓口には判定機能がない。ガイドラインに則していえば、ここまではいえるかもしれませんねということで啓発することはできるでしょうが、判定機能がないところをどう考えるか。

　あるいは、さらには紛争の斡旋、調停まで市町村がやるのか、府がやるのか。市町村には今の相談体制では紛争の斡旋、調停機能は予定されていませんので、ガイドラインに基づくと明らかに不適切な対応であると言った場合に、市町村はその後、どのような行動を住民に対して、市民に対して求めていくのか。大阪府のここへ行きなさい、そこでは斡旋してくれますと言うのか、ガイドラインはあくまで啓発活動に基づくものなので、府で、併せて地域社会全体で考えていきましょうということにとどめるのか。

　これにつきましては、直ちに答えが出ない問題だと思っています。さきほど委員がご指摘されたように、一つ一つ検証しながら現在の体制で十分でないところを踏まえ、どうするべきかということは、今後皆さまのご意見をちょうだいしながら、ここで考えてまいりたいと思っています。

　大変申し訳ないのですが、予定の時間になってしまいました。最後に一言意見を言いたいとおっしゃる方がおられましたらお願いします。

○委員

　よろしくお願いいたします。せっかく今、相談窓口とか具体的なところの話をしているとき、話を戻すようで申し訳ないのですけれども、１点引っ掛かりがありましたので確認しておきたいと思います。特に言葉尻を捉えてどうこうということではないのですけれども、先ほどから何人かの委員のお話の中で、これは差別なのか、それとも合理的配慮の不提供になるのかという感じで言われていることがありました。合理的配慮も不提供も、差別だと思っております。差別の概念自体が、法的にいいますと、同一処遇をしない、障がいのあるなしに関わらず、これが差別なのだというのが今までの差別の概念。それに対して、障害者権利条約でうたわれて、障害者基本法第４条が改正されまして、別の処遇をしないことも差別なのだと、これが合理的配慮をしないということになると思うのですね。こういうことも差別なのだということ、新しくなってきているということを、もう１回強調しておきたいなと思いましたので、そのことを確認しておきたいと思いました。

○関川部会長

　はい、ありがとうございます。基本は同じ取扱いをしない。障がいがない人と同じ取扱いをしないというのが、これまで差別として考えられてきましたが、同じ取扱いをしても結果において利用を拒否するということがあって、少しの異なる取扱いを合理的配慮ということで求めていきましょうというのが、今回の障害者差別解消法の特徴でございます。

　はい、それでは時間がまいりましたので、以上で本議題は終了させていただこうと思います。事務局にマイクをお返しいたします。

○事務局

　関川部会長、委員の皆さま、ありがとうございました。本日の議題は全てこれで終了したわけでございますけれども、次回のご案内をさせていただこうと思っております。次回は今年度最後となります第３回目の差別解消部会についてであります。１カ月後の３月３日月曜日、午後１時ちょうどから、本日のここと同じ会場で開催する予定であります。後日正式な会議案内につきましては、送付させていただきますのでよろしくお願いいたします。それでは、以上をもちまして第２回差別解消部会を閉会いたします。ありがとうございました。

　　（終了）