**第４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５月１９日（月）　午後３時から５時３０分まで

場所：ホテルプリムローズ大阪　２階　鳳凰（東）

出席委員

嵐谷　安雄　　（一財）大阪府身体障害者福祉協会会長

井上　誠一　　（一財）大阪府視覚障害者福祉協会会長

江口　啓子　　（社福）大阪障害者自立支援協会

大竹　浩司　　（公社）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　　（公社）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

坪田　真起子　（社福）大阪府社会福祉協議会 大阪後見支援センター所長

中島　義晴　　パナソニック交野（株）代表取締役常務

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４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。なお、中尾委員と吉川委員におかれましては、到着が遅れるとの連絡をいただいております。

　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、誠に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。

　それでは、開会にあたりまして、中上障がい福祉室長からごあいさつを申し上げます。

○事務局

はい。ただいまご紹介いただきました障がい福祉室長の中上と申します。本年（平成26年）４月から担当させていただくことになりました。どうかよろしくお願いを申し上げます。

　さて、本日、第４回差別解消部会の開会にあたりまして、一言ごあいさつを申し上げます。

　委員の皆さま方におかれましては、本日、ご多忙の中、当部会にご出席をいただきまして、本当にありがとうございます。感謝申し上げます。

　この差別解消部会でございますが、障がいを理由とした差別をわかりやすく府民に示すガイドラインでありますとか、あるいは、相談・紛争の防止・解決に係る体制整備のあり方を検討するために、昨年（平成25年）11月に設置をしたところでございます。

　（平成26年）３月には、３回の会議におけます議論の内容を「議論の整理」ということで、取りまとめをしたところでございます。この議論の整理につきましては、広く大阪府のホームページを通じまして、府民の方々に公表をいたしますとともに、（平成26年）３月２３日には、当部会の関川部会長、嵐谷委員がパネリストとしてご参加をいただきました内閣府が主催のフォーラムにおきまして、部会長からご報告をいただいたところでございます。

　今年度につきましては、この議論の整理をベースに、さらに議論を深めていただきまして、この秋には大阪府への提言という形でまとめていただきたいと考えております。

　大変厳しいスケジュールで、引き続き皆さま方にはご負担をおかけいたしますが、今後とも何とぞよろしくお願いを申し上げます。

　平成28年４月の「差別解消法」施行まで、後２年を切るということになりますが、大阪府といたしましても、差別解消部会の議論、提言をもとに、共生社会の実現に向けた大阪府ならではの施策に取り組んでまいる所存でございます。

　本日は、限られた時間ではございますけれども、委員の皆さま方から忌憚（きたん）のないご意見を賜りますようお願いをいたしまして、開会のあいさつとさせていただきます。本日は、どうかよろしくお願いをいたします。

○事務局

続きまして、新たに委員の就任がございましたので、私からご紹介させていただきます。大阪後見支援センター所長の坪田委員でございます。

○委員

どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局

なお、現在の委員でございますが、配布させていただいております名簿のとおり19名でございます。本日は、委員19名のうち、13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。まず、次第がございまして、名簿がございます。そして、配布資料ですが、資料１「ガイドラインで取り扱う「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の不提供」の検討にあたって」、資料２「事例の検討（商品・サービス）分野について」、資料３「事例の検討（福祉サービス）分野について」、参考資料１「「障がいを理由とした差別と思われる事例」の募集結果（商品・サービス）分野」、参考資料２「関係法令（商品・サービス）分野」、参考資料３「障がいを理由とした差別と思われる事例の募集結果（福祉サービス）分野」、参考資料４「関係法令（福祉サービス）分野」、参考資料５「大阪府における障がいを理由とする差別の解消に向けた取組みについて－これまでの議論の整理－」、最後に、次第には記載しておりませんが、委員提出資料といたしまして、一枚物をお配りしております。

　また、各委員の机上には、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、適宜ご参照いただければと思います。資料の不足等ございましたら、事務局までお知らせ願います。よろしいでしょうか。

なお、大阪府においては、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。配布資料とともに、委員の皆さまの発言内容をそのまま議事録として、大阪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します。

　また、会議の円滑な進行のため、ご発言の際は、その都度お名前をおっしゃっていただきますようお願いいたします。

　それでは、以後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。お忙しい中、ご参集いただきましてありがとうございます。それでは、「第４回大阪府障がい者施策推進協議会差別解消部会」を進めてまいりたいと思います。お手元の次第にもございますように、今日ご議論いただきたい案件は２題でございます。

　１.「商品・サービス」分野における「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」について、続きまして、２.「福祉サービス」分野における「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」について、でございます。終了時間は５時半を予定しております。委員の皆さま方には、議事の進行にご協力いただきますようお願い申し上げます。

　それでは、早速議題１でございますが、検討に先立って、これまで議論してきた基本的な考え方を確認し、その上で、引き続き議題１の資料の説明をしていただいて、皆さま方からご意見を伺いたいと考えております。それでは、事務局、ご説明お願いできますでしょうか。

○事務局

　はい。事務局でございます。今年度からガイドラインを担当させていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。座って説明させていただきます。

　それでは、資料１および資料２について一括して説明させていただきます。

　まず、資料１でございます。「ガイドラインで取り扱う「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の不提供」の検討にあたって」という資料でございます。この資料につきましては、３月に整理いただきました「これまでの議論の整理」をもとに、今後、分野別に事例検討を進めるにあたっての前提となります、必要となります前提条件を再度簡略にまとめまして、お示しするものでございます。またご確認をいただければと思います。

　１番目でございますが、検討対象とする分野、府民生活に深く関わる以下の８分野とさせていただいております。（１）公共交通機関、公共的施設・サービス等、（２）情報・コミュニケーション、以下、（３）福祉サービス、（４）商品・サービス、（５）住宅、（６）医療、（７）教育、（８）雇用の８分野となっております。なお、雇用分野につきましては、国が策定する事業者向けの指針も踏まえまして、今後位置づけを整理することが確認されております。

　次に、「２　事例の分類及び検討対象とする事例」でございます。点字版につきましては、２ページ冒頭をご覧ください。今般、事例の分類及び対象とする事例について、この項では三つの分類に分けております。三つは、「不当な差別的取扱い」、「合理的配慮の不提供」、次のページにわたりまして「その他」の３分類とさせていただいております。そして、この中の「検討対象とする事例」といたしましては、（１）「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」とさせていただいております。

　中程の（１）不当な差別的取扱いについては、これまでの法の規定でありますとか検証を踏まえまして、このような表現をさせていただいております。「障がいを理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けること」、これに対応する「不当な差別的取扱いに関する正当化事由」といたしましては、「正当な理由が存在する場合、客観的に見て、正当な目的の下に行われたものであり、かつ、その目的に照らして当該取扱いがやむを得ないといえる場合は、不当な差別的取扱いに該当しない」、点字版は、めくっていただきまして、二つ目のポツとして、「正当な理由かどうかの判断に当たっては、相手方の主観的な判断に委ねられるのではなく、相手方の主張が客観的な事実によって裏付けられるもので、それが第三者の立場から見ても納得を得られるような客観性を備えたものでなければならない」ということを、正当化事由にしたいとさせていただいております。

　（２）合理的配慮の不提供でございます。点字版では、３ページ中程になろうかと思います。「障がい者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要な合理的な配慮を行わないことで、障がい者の権利利益を侵害する」といたしまして、これに対応する「合理的配慮の不提供に関する正当化事由」といたしましては、「配慮の実施を求められた側に、均衡を失した又は過度の負担が生じる場合は、合理的配慮の不提供に該当しない。なお、過度な負担かどうかの判断に当たっては、経済的、財政的なコストの他に業務遂行に及ぼす影響等を考慮する必要があること。また、事業者の規模や配慮に当たって求められる専門性や技術水準、事業の本質的内容を変更するようなものでないかどうかも考慮する必要があること」が示されています。

　また、「障がい者等からの意思の表明がない場合、合理的配慮を実施する義務は生じない。ただし、意思表明がない場合であっても、自主的に適切な配慮を行うことは、障害者差別解消法の趣旨に照らし望ましい」と記載させていただいております。

　３番目の分類ですが、「その他」とさせていただいておりますが、今回対象にしないもの、あるいは、検討に当たっては一定の留保がかかっているものを挙げさせていただいております。

　まず、「不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に分類される意外のもの」とさせていただいております。まず一つは、私人の行為等ということでございますが、「障がい者への誹謗中傷、ネット上での書込み等、事業者でない一般私人の行為や個人の思想、言論については、ガイドラインの検討の対象外とする。なお、こうした行為は、ガイドラインの検討とは別に、啓発を通じて対応していくべきである」という形で、３月におまとめいただいたところでございます。

　２番目に、虐待等の扱いでございます。点字版では、５ページの上あたりになろうかと思います。「他の法律にある虐待、いじめ、ＤＶについては、今後、障害者差別解消法に基づく国の「基本方針」や「対応指針」等においてどう位置づけられるかを踏まえて、ガイドラインにおける取扱いを検討する」ということで、若干留保がかかった状態になっております。

　また、制度やサービスのあり方の見直しに関しましては、「ガイドラインの検討とは別に、今後、国や関係機関等に対する働きかけ等によって対応していくべきである」とまとめていただいたところでございます。この分野を除きまして、（１）と（２）を今後の検討対象という形でできればと考えております。

　また、（３）では、検討の進め方についてポイントを示させていただいております。「何が差別に当たるのかについて、共通の物差しとなる「ガイドライン」の策定に向け、分類した事例から３点について検討する」とさせていただいております。

　まず、一点目でございますが、ガイドラインで取り扱う「不当な差別的取扱い」の内容でございます。何が差別に当たるのか、正当な理由があるときは何なのかというのを一般論化して、ガイドラインに記載するというのが目的でございます。

　論点といたしましては、どのような事例が該当するか。また、正当な理由が存在する場合について、どのようなことが考えられるか。また、どのような要件、視点であるかということにつきまして、論点として示させていただいております。

　（２）ガイドラインで取り扱う「合理的配慮の不提供」の内容でございます。３月の取りまとめでも、合理的配慮の不提供につきましては、一律の形にまとめるのがかなり難しいというご議論をちょうだいしたところでございます。

　それを踏まえまして、合理的配慮は、「配慮を必要とする障がい者の態様や状況等、また、配慮が求められた側の負担によって変わる個別性の非常に高いものであることを踏まえ、ガイドラインでは望ましい取組例を取り上げる」とさせていただいております。

　従いまして、その論点でございますが、望ましい合理的配慮の事例としてどのようなものが考えられるかということでございます。後ほど説明する資料にも好事例を並べさせていただいておりますが、それ以外の点を、どのようなものを書くという観点でご議論いただければ幸いでございます。

　３番目が、ガイドラインの機能でございます。「相談・紛争の予防・解決の体制のあり方とあわせて、ガイドラインの機能について検討する」ということでございまして、論点といたしましては、「広く啓発することを目的とするか。あるいは、事業者への指導等に活用できるように、ガイドラインに規範性をもたせていくべき」というような観点で、論点を示させていただいております。以上、３点を今後の検討内容のポイントとして前提としていただければ幸いでございます。

　引き続きまして、資料２の説明にまいらせていただきたいと思います。こちらは、「事例の検討（商品・サービス）分野」でございます。

　最初に、「差別の分類・一般論化」というところで、標準的な、これまでを踏まえた表現を範として、事務局から挙げさせていただいております。

　不当な差別的取扱いにつきましては、先ほど申し上げたとおり、「障がいを理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けること」とさせていただきまして、事例も踏まえますと、以下のとおり、バリエーションが考えられると考えております。

　障がいを理由として、商品の販売又はサービスの提供を拒否すること、あるいは、同様に、提供を制限すること、提供に条件を付けることというような形になろうかと思います。

　次に、合理的配慮の不提供につきましても、先ほどと同様の表現でございます。「障がい者から何らかの配慮を求める意思の表現があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行わないことで、障がい者の権利利益を侵害すること」という形で、一般論化し、文案として示させていただいております。

　その下でございますが、「その１　不当な差別的取扱い」、ここから事例を具体的に当てはめて考えていただくところになってまいります。

　最初に「１　不当な差別的取扱いになり得る事例」というタイトルにしておりますが、括弧がしてありまして、この引用事例でございますが、（大阪府による障がいを理由とした差別と思われる事例の募集から）とさせていただいております。以下、資料２中で挙げさせていただいておりますのは、全てこの大阪府の事例募集の事例から引用させていただいております。なお、参考資料１におきましては、この商品・サービス分野に関わる応募があった事例については、全て掲載しております。

　なお、※の注書きでございますが、以下の事例は、事例募集で寄せられたものから事例を引用して書かせていただいております。

　ただし、この募集に当たりましては、匿名による情報でございます。「事例の詳細な状況や背景が明らかでないため、正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しないものがあると考えられる」という但し書きを付けさせていただいております。

　（１）にまいらせていただきます。１の分類は、「障がいを理由として、商品の販売又はサービスの提供拒否事例」でございます。点字版は、３ページから事例の（ア）が書いております。

　（ア）の事例は、難病の方の事例でございます。相談者は障がい者夫婦の妻であり、二人でスーパー銭湯に行くのが楽しみの一つである。それに行った折、入場を断られ、夫の病気に関する説明（入浴では感染しない）もしたが認められず、その後、夫はふさぎ込んでしまった。偏見による差別ではないかということで、入場を断られた拒否事例として挙げさせていただいております。

　（イ）料理教室での事例でございます。視覚障がい者の方の事例でございます。昨年11月、○○ホテル館内にて、○○スタジオのチラシとエコバッグを配布していた。興味があり、当日午後に体験レッスンの予約をしたところ、私が視覚障がい者でありヘルパーと共に参加する旨を伝えた途端、受付できないと言われた。その後、○○の上司の方、また後日エリア担当者から電話をいただいたが、一様に原則一人で何もかもできる方を対象にしており、特別なことはできない。ヘルパーがいると他の参加者の迷惑になりますとの対応だった。さらに後日、本社から電話があり、これまでの対応については謝罪されたが、なぜ受講できないかについては、何かあった場合、安全の確保ができない、設備が整っていない（握りやすい包丁など）ことや、個別の対応ができないことからお断りをしているとのこと。一人で何でもできないから無料体験を受けさせないという対応が差別であるということがわかっていただけず、とても辛い思いをした。普段一人で料理をしていることも伝えたが、イメージが伝わらないのか、使いやすい包丁がないなどの説明に終始していた。こういう事例でございます。

　（ウ）は、同じく視覚障がい者の方ですが、旅行中に観光船にグループの人たちは乗ったが、「あなたは危ないので乗らないで」と言われ、乗れなかったということで、拒否された事例として挙げさせていただいております。

　（エ）については、直接障がいを言うというのはしておりませんが、車いすの事例でございます。車いすの方は、普通のいすに座れない、あるいは、腰が痛くなるから、店が狭いからと散髪屋さんに断られる。肢体不自由、知的障がいの方の事例でございます。

　（オ）は盲導犬に関する事例です。盲導犬に理解がないため、病院や飲食店で入店拒否にあうことがあるという視覚障がい者の方でございます。

　続きまして、（２）障がいを理由として、商品の販売又はサービスの提供を制限し、又はこれらに条件を付けること、サービスとしては提供されているのですが、何らかの制限、あるいは、条件が付けられている類型です。

　（ア）一般のフィットネススポーツジムの利用拒否についてでございます。盲ろう者の方なのですが、ジムを利用したいと考え、申し込みに行ったところ、同伴していた支援者が聴覚障がい者であったため、「聞こえる人の同伴が必須」ということで申し込みを拒否されたと書いておりますが、「聞こえる方の同伴が必要です」という条件を付けられた事例として取り上げさせていただいております。

　（イ）につきましては、美容院における事例です。以前から行っている美容院に利用者を連れて行った。美容院には、過去に声が多少出ることなど、本人の特性を伝え、了承されたうえで美容院に行っている。この日、多少の不安があり、声が時々出たり、何度かハサミを確認したりしていた。職員側からすると、そこまでうるさくしていた感覚はなかったものの、帰り際、店長より以前から声が大きく、今後は声など出さず、落ち着いて過ごせるなら来てもらったらいいが考えてほしいと遠回しに拒否された。これも、「声などを出さずに、落ち着いて過ごせるということ」を条件にされたということの事例にさせていただいております。

　（ウ）は、視覚障がい者の事例です。全盲である。ホテルに宿泊した際、付帯施設のフィットネスクラブを利用したのち、大浴場を利用したいと申し出たが、できないと言われた。交渉の結果、自己責任で浴場が空いているときは入浴できるとなったという事例でございます。

　続きまして、「２　正当な理由と考えられる一般論化の例」として、いくつか例文を挙げさせていただいております。

　（例１）に関しましては、障がい者の生命又は身体の保護のためやむを得ないと認められるような場合といたしまして、より具体的な例といたしましては、サービスを受けている際に、例えば、障がい者が体調を崩したような場合でありますとか、２番のことは、登山ツアー等体力を必要とするサービスの利用に当たって、支障がない旨の医師の診断書の提出を求める場合です。

　続きまして、点字版では、７ページの上に移っておりますが、（例２）といたしまして、障がいの特性から、他の人に提供されるサービスの質が著しく損なわれる恐れが認められる場合。例えばということで、コンサート会場や映画館等静かにするようなことが必要な場所で、障がいの特性により大声をあげてしまい、他の利用者の受忍限度を超える場合。

　（例３）は、商品又はサービスを提供する施設の構造上やむを得ないと認められるような場合です。車いすを利用したままの通行では、施設を損傷させてしまう可能性が高い場合。また、店舗内の通路の幅が狭く、車いすでは通行ができなかったので、障がい者の注文を受けて、従業員が代わりに商品を運び、売り渡す場合ということで、若干代替手段が提供された事例も挙げさせていただきました。

　（例４）については、その他の場合というケースであります。

　なお、※に、条件として、先ほどの資料１と同様の文章を入れさせていただいております。「相手方の主観的な判断に委ねられるのではないこと。相手方の主張が客観的事実によって裏付けられるものであること。また、第三者の立場から見ても、納得を得られるような客観性を備えていること」につきまして、付記させていただいているところであります。

　続きまして、先ほどは不当な差別的取扱いでございましたが、「その２　合理的配慮の不提供」に移らせていただきます。点字版では、８ページの中程からになります。

　先ほどの資料１でも説明させていただきましたとおり、合理的配慮の不提供につきましては、むしろ好事例を示すということで、ガイドラインでは望ましい取組例を取り上げるということにさせていただいております。

　従いまして、まずは、１番目に好事例を挙げさせていただきまして、次のページからになりますが、４ページの下からになりますが、「合理的配慮の不提供になる事例」につきましては、２番目で、順番を逆にして議論していただいてはどうかと考えております。まず、１から進めてまいりたいと思います。

　「１　望ましい合理的配慮の事例と考える大阪府の事業者内で現に行われている配慮や工夫の実践例」ということで、望ましい事例を挙げさせていただいております。これも、出した事例に関しましては、大阪府における障がい者が必要とする社会的障壁の除去のための配慮や工夫の事例募集を行いまして、この事例の中から選定をしております。いくつか場合に分けまして例示させていただいております。

（１）バリアフリーに関することでございます。（ア）車いす使用者のための通路を通りやすいように、通路の幅を広く取っている。（イ）段差を解消している。スロープを設置している。（ウ）車いすで利用できるフィッティングルームを設置している。（エ）点字ブロック、点字マットを設置している。（オ）エレベーターを設置している。（カ）身体障がい者用トイレ、多機能トイレを設置している。（キ）車いす使用者や高齢者用のカウンター、記帳台を設置している。（ク）１階が駐車場の和食料理店だか、車いすのままでエレベータに乗っていただいて、２階の店舗に上がりテーブルで食事を楽しめるようにしている。（ケ）車いす使用者用車両区画を整備している等の順で、バリアフリーに関するいくつかの点を示させていただいております。

　同様に簡略に説明してまいります。（２）コミュニケーション、案内、情報提供に関することです。点字版は、９ページの最後あたりになろうと思います。ここでも順に、代読、代筆を認めている、筆談器、助聴器を設置している、コミュニケーションボードを設置している、手話のできる職員、介助員の設置、「耳マーク」の表示、聴覚障がい者の方が使用されるハンドブックの配布、視覚障がい者用ＡＴＭ、文字拡大ＡＴＭの設置、バリアフリー設備を検索できる機能などを付けているホームページを挙げさせていただいております。

　（３）人的支援体制や障がい理解の促進に関することです。点字版では、10ページの最後になります。（ア）障がいのある子どもにつきまして、スタッフが付き添い支援できる体制を組んでありますとか、ページをめくっていただきまして、（イ）お客さま係による案内、（ウ）の事例は、買い物サポートを実施、（エ）社内でおもてなし推進チームを結成している事例、あるいは、（オ）からは、研修なり、障がい理解の促進に関することですが、研修等の実施について記述しています。社員向け接遇ハンドブックを作成し、研修を行う。各店舗で「サービス介助士」の資格を取るようにしている。あるいは、社内教育の場において、配慮についての研修を実施する。後見制度に係る研修、お客を対象としたセミナーの実施、視覚障がい者の疑似体験や、車いす利用体験等の研修を行っている事例です。

　（４）障がい者の生活支援する商品等の製造・開発ということで、ユニバーサルデザインに配慮したガス機器の開発、ユニバーサルデザインのシステムを取り入れる、あるいは、施工におきましては、施主との協議を重ねて、障がい者の方が働くための協議を行っている事例、あるいは、（エ）の事例は、義肢・装具・車いす・補聴器・リハビリ訓練機器の製造を行っている会社の事例でございますが、サポートに当たって留意している点として、どこまで自分でできるかを見極める、できるだけ障がいを意識させないように一般的な接客をする、必要と思われるサービスがあれば情報を提供する、同じような障がいのある方の工夫を紹介する、目線の高さを合わせる、移乗介助の場合は、移乗方法を確認する、使用されている機器や装具に異常がないか確認に努める、専門用語は避け、できるだけわかりやすい言葉で伝える等々の好事例が示されています。

　（５）その他といたしまして、車いすの貸し出しや、老眼鏡・拡大鏡の貸し出しにつきましても例示させていただきました。

　次に、「２　合理的配慮の不提供となりうる事例」でございます。これも、先ほど同様、差別と思われる事例の募集から引用させていただいたものです。点字版については、14ページの中程になろうかと思います。この事例に関しましても、先ほどと同様に、匿名の応募でありますので、同様の但し書きをさせていただいております。事例の紹介にまいります。

　（ア）聴覚障がい者の事例です。私は耳が聞こえません。クレジットカードを新規につくるとき本人確認のため、クレジット会社からその電話が本人に入る。本人は電話ができないので、聞こえる人に電話通訳を頼むが、本人が電話に出ないと本人確認とならず断られる。家族であっても、本人の代わりに電話に出るのは認められないというお申し出でございます。

　（イ）については、肢体不自由の方のお申し出でございます。２階で階段しかないので、入店できないと言われた。ただ、その前は、数回は車いすごと上げてくれたという事例です。

　（ウ）の事例にまいります。聴覚障がい者の方の事例です。私は耳が聞こえません。デパートなどスーパーで、閉店のアナウンスが聞こえない。また、タイムセールの案内が聞こえない。いつも気づかず悔しい思いをするというお申し出でございます。

　（エ）も聴覚障がい者の方でございます。私は耳が聞こえません。銀行と資金のやりくりについて相談するのに、「手話通訳は用意できない」と言われた。ろうあ会館など手話通訳の手配の方法を説明したが、お金はないので筆談でお願いさせられたという事例でございます。こちらにつきましては、別の手段でという提案をいただいているような事例です。

　（オ）につきましても、車いすの事例です。○○の分譲マンションのモデルルームを見学をするために行ったら、受付はしてくれたものの、「売物ですので、車いすでモデルルームを見ていただくことはできません。事務所に使っている部屋があり、大体同じ造りなので、そこを案内します」と言われたということで、そのものではないですが、別のものを見ていただくということを提供されたという事例になっております。資料の説明は以上とさせていただきます。

○関川部会長

はい。ありがとうございました。それでは、早速ですが、ただいまの説明内容につきまして、皆さま方からご意見をお聞きしてまいりたいと思います。

　なお、これまでの議論におきましては、何をガイドラインの対象にするのか等、その議論のため差別に当たる事象を幅広く議論の対象としてまいりましたけれども、今日の会議では、何が差別に当たるのか、できるだけ府民にわかりやすく示すというガイドラインに持っていくため、商品・サービス分野、福祉サービス分野について、事例をもとにどういうことが差別的取扱いに当たるのか、また、不当な差別的取扱いとならない場合の正当な理由についての一般論化、定義づけを目指して参りたいと思います。

　それから、これも委員の皆さまがたからご意見、あるいは、ご承認いただきたいと存じますが、合理的配慮に関しましては、先ほど事務局から説明がありましたとおり、個別性が極めて高いものであるため、望ましい取組みの例をガイドラインに示していきたいと思っております。委員の皆さま方からも、事務局から資料で提示があった事例以外に、良い事例がございましたらご意見を伺いたいと思います。

　それでは、早速ですが、ご意見をちょうだいしたいと思いますが、まず、事務局が資料１でまとめていただいた内容につきましては、この取りまとめでこれから議論をしていただいてよろしいでしょうか。もしご意見がございましたら。はい。

○委員

　資料１で、事例の分類をするに際して、これからの、今回のこの２分野、商品・サービスと福祉サービスなのですが、これ以外に今後議論されていく中で、個人的な意見としまして、事例の細分類を図ればどうかなということで、三つほど考えております。

　一つは、法律とか規則、制度に該当するものの中で、必要であれば大阪府独自にガイドラインで定める、または、改正、見直しの必要な場合は、関係機関等に働きかけるというのが一つ。

　二つ目といたしまして、業界や事業者の方針、または、設備に該当するものの中で、必要な場合は関係業界に対して、ガイドラインで方針等の見直しなり改善を促す、望まれる方向性を示すということ。これが二つ目でございます。

　三つ目といたしましては、従業員や職員に対する指導教育に該当するものということで、必要な場合は業界を通じ、ガイドラインで指導・教育の徹底なり強化を促すということで、私人の行為等はガイドラインから除くということでございまして、これは除いたらいい話でして、事例を整理するときに、しやすいのではないのかなと思っております。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。参考にさせていただきながら、ガイドラインを取りまとめてまいりたいと思います。そのほか、資料１に関しまして、大まかな考え方で従来議論した中で漏れているもの、あるいは、あえて付け加えていただきたいものなどがございましたら、ご意見をちょうだいしたいのですが、よろしいでしょうか。

　資料１につきましては、大阪府における障がいを理由とする差別の解消に向けた取組みについて、これまでの議論の整理、この３月にまとめたものがございますので、基本的にはこの考えに従って議論してまいりたいと思っております。

　それでは、資料２、早速、商品・サービス分野における差別的取扱いについて、ご意見をちょうだいしてまいりたいと思います。まずは、不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供、この二つのうち、不当な差別的取扱いについての議論から始めたいと思います。資料２にもありますように、「一般論化」として三つの形態を示しております。サービス提供の拒否、制限、条件を付ける、形態としてこれ以外はございませんでしょうか。あるいは、こうした整理の仕方は、府民の皆さまにとって、あるいは、事業者の皆さまにとって、わかりやすいものと言えるでしょうか。これについてはいかがでしょう。もしご意見がございましたらちょうだいしたいのですが、いかがでしょうか。

○委員

　２ページの上のほうの（エ）です。車いすの方は、普通のいすに座れないこと、腰が痛くなるからという、この「腰が痛くなるから」、このことなのですが、ここが不当な差別に当たるのならば、どのように対応したらいいのかなというのを少し思っているのですけれども。一つは、我慢して行うということが一つです。また、体を鍛えて腰が痛くならないようにするとか、また、採用、雇い入れる場合に、そういった方、痛くならないような方を採用するのか。その他、設備の関係で、多分車いすに座ったまま散髪をされるのではないかと思うのですが、車いすを乗せて、その乗せるものが上下するような設備を整えることなのかどうか、その辺のところが考えていることが何かあったらと思います。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。腰が痛くなるのは、従業員の方なのですか、それとも、障がいをお持ちの方なのでしょうか。事務局、少しこの事例についてご説明いただけないでしょうか。

○事務局

事務局でございます。こちらの想定といたしましては、ちょっとそういう見方をしていませんで、普通のいすに座れないとか、座れば腰が痛くなるからとかという形で、従業員の方という意識では、私どもはセレクトはしていなかったのですが。

○委員

　店が狭いというのは、店の理由でしょう。

○事務局

はい。

○委員

　腰が痛いのはどちらのことでしょうか。理解できないのですが。狭いというのは、散髪屋さんが狭いということでいいのでしょうね。

○事務局

そこまでしか、この事例としてはわからない状態です。確かに座れない、腰が痛いというのが従業員のことだとしますと。

○委員

　低いから、腰をまげてしなければならないので、多分そのことかなと理解したのですが、違うのでしょうか。

○事務局

それでいくと、どこまでが受忍をしていただけるかということになるのでしょうか。

○委員

　そうです。

○事務局

確かにその視点はなく、貴重なご指摘ありがとうございます。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。利用者の方の腰が痛くなるというと、この正当な事例の「生命・身体の保護」ということになりますし、職員の方がかがんで散髪をする場合、腰が痛くなるということになりますと、職員の方の「安全・衛生・健康の保持」といった部分が一つポイントになりそうかと思って、この２の正当な理由と考えられる一般論化の例の中には、職員の健康および安全といったような部分が含まれていませんが、もし含めるとすれば、その他の正当な理由がある場合の中に、考慮する要素として加えていいかということが、少し（エ）の事例では気になるところです。その他いかがでしょうか。はい。

○委員

　参考資料１を見ていただきたいのですが、この１ページの下から２段目、「入院保障のある医療保険に精神障がいを理由に契約できない。精神障がい意外の病気・事故の場合は多々あり得るが除外される」と書いてあるのですが、これが正当な理由があって拒否されたということになるのか、それとも不当な差別にあるのか、その辺がわかりづらいですから、たくさんの事例の中でも、特にこういうわかりにくいものは、どういうことで正当な理由があるのか、もしくはないのか、その辺を少し明らかにしていったら、少し深まるかなと思いまして、発言させていただきました。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。今のご意見について、事務局から補足して説明することはありませんか。参考資料１の事例の何番でしたか。

○委員

　１ページ目の下から２段目です。

○関川部会長

　下から２段目ですか。

○委員

　私は前に配布されたものを見ていたのですね。前にもらった資料を見ていましたので、少し待ってください。

○関川部会長

　番号で。

○委員

　参考資料１ですね。参考資料１の２ページの９番です。ごめんなさい。以前にもらったものを見ていたので。

○関川部会長

　２ページの９番。

○委員

　そうですね。

○関川部会長

　医療保険に精神障がいを理由に契約できない。

○事務局

　事務局からお答えさせていただきます。この参考資料１の２ページ目の９、「入院保障のある医療保険に精神障がいを理由に契約できない。精神障がい以外の病気・事故での場合は多々あり得るが除外される」、こういった事例についてでございます。

　今回、この部会で検討する事例というのをいくつかピックアップをさせていただいたわけなのですが、それにつきましては、この事例がどうと、この事例がどうかという視点、一つ一つ検討するというところではなくて、この事例を検討するに当たって、何が差別に当たるのか、その要件は何か、正当化される理由があるとすれば、どういった視点かということを幅広くご議論いただくために、事例をピックアップしているということで、必ずしもこの９番の事例を意図的に除いたわけではない、これが前提になっております。

　そういった中で、この９番の事例を言いますと、この事例というのは、府民の皆さまから直接事例を募集した案件でありまして、ほぼ個人情報に関わるところ以外は、原文のまま記載をさせていただいております。

　ということになりますので、この事例が、本当にこういった精神障がいを理由に契約できないのかどうか、はたまた、ここはわれわれの想像でありますが、同じ条件では契約できないのだけれど、少し保険の契約条件を変えてならできるといったような状況であったり、そこの内容が、それが差別的な取扱いに当たるのかどうか、そういったところも、なかなか判断しづらいところもあるというところでありまして、そういったところで、議論の事例としては、ほかの事例のほうがより適切ではないかなということで、ほかの事例を今回挙げさせていただいたというわけでございます。

　ですから、当然、ここに、参考資料に挙げていただいている事例、これについて議論をするなというわけではございませんで、当然、この事例の中で、ここは、こういった視点で問題があるというようなところで、ご意見をいただければと考えてございます。以上でございます。

○関川部会長

　はい。どうぞ。

○委員

　私の意見は、これについてこの場で回答してくださいということよりも、こういうのは非常に多いと思うのです。ですから、例えば、これを一つの例として具体的にどうなのかと、今おっしゃったように、個人情報の関係で、本人は名乗りを上げないかもしれませんが、こういう業界でどういうふうになっているのかということを見ていくと言いますか、そうしたら、契約できない条件がいくつかあると、それは、やはり正当な理由の部分もあるでしょうし、そうでない部分もあるかもしれないから、むしろこういうグレーゾーンと言いましょうか、一見してよくわからないというのを追求してみるということは、結構参考になるのではないかと思いました。

　できれば、事務局の方と一緒に、この辺を少し検討してみると、そういう実際の実務の場面に話を聞きにいってみるとか、そういうことでもやらないと、わかりやすいことだけ差別か差別でないかと言ったって困ると思いまして、そういう提案はさせていただきたいと思います。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。相談体制を整えて、こうした相談が寄せられたときに、大阪府が最終的に第三者機関を設置して判断しなければならない状況が想定されるので、事前にそれも踏まえて検討しておいたらどうかというご提案だと思います。そのとおりだと思います。

　確かアメリカでもＡＤＡ（Americans with Disabilities Act: 障害のあるアメリカ人法）のもとで、特定の障がいについて保険料率を変えるとか、特定の障がいについて契約対象から除外するということが、ＡＤＡ違反かどうか争われた事例を記憶しています。正当事由があるかないか、企業の経営上の必要性から、そういう契約対象外にすることが、正当なものとして認められるかどうか、少しそれも踏まえて今後課題とさせていただければと思います。

　ただ、それ以外で、ガイドラインですから、一般的な共通理解を形成するためにこうした枠組み、三つの形式と言いますか、形で、不当な差別的取扱いと考えて良いか。そして、こうしたことに該当する場合には、相談窓口に相談が寄せられますが、そのとき正当な理由があるなしの手がかりとして、今回は、「その他」も含めて四つの考えられる事例を取りまとめてみましたが、これ以外に正当事例、事由はないというふうに基本的に考えて良いかという部分についてはいかがでしょうか。

○委員

　はい。

○関川部会長

　はい。お願いいたします。

○委員

　その１の１の（イ）のところの、昨年11月のホテルでの料理教室のところなのですけれども。私はこれを読んで考えたのですが、この種の研修というのは、体験なりというのは、大きく分けたら三つあると思うのです。一つというのは、あくまでも健常者中心ということで、このことは後でもう一回言いますけれども。それから、障がい者も来るであろうということが想定されている場合。三つ目は、視覚障がい者のみを対象としての料理教室というようなものが考えられると思います。

　そのほかに考えないといけないのが、視覚障がい者側の一つの能力というものがあろうかと思うのです。私どもの団体も料理教室をやっておりますし、各地域の支部でも料理教室をやっている。そういうときは、極力ガイドヘルパーに参加していただかないで、障がい者自らが先生の指導の下で料理をこなしていくという体制を取っている。というのは、家で料理をするのに、いちいちガイドヘルパーさんに横についてもらってするというのはおかしいわけで、そういうふうに考えていきますと、実際問題として、非常によくできる視覚障がい者と、世間で言うところの不器用というか、そういう人との差があるということは、これは事実だと思うのです。

　そこで話を戻しますが、この料理教室ですが、この利用者が、ヘルパーを連れて参加させてくれということにこだわるというのは、私はわからない。むしろヘルパーなしで参加しようというふうに考えるのが当たり前のことだと思うのです。

　で、今度は、事業の主催者側から考えた場合に、あくまでも一人でやってもらうということを前提として料理教室をやる、そういうことを考えるというのは、私は間違っていないと思うのです。ありとあらゆることの計画が、視覚障がい者が入ることを想定しないといけないというのはおかしいと思うのです。野球の練習で、全盲の者が来るから、全盲の者でもできるような野球のルールで全部やれというようなことになりますと、今のプロ野球は崩壊していくというようなことになる。だから、主催者側がそういうことを考えても、私はあながち悪いとは言えない。ただ、当然、視覚障がい者がその中に入ろうとした場合に、入れるようなものでありながら、それを断っているというところがあれば、これは問題なのです。

　だから、事業の内容と、参加する障がい者側の技量なり能力というものを考えていかないといけないですから、ガイドラインというのは、やはりある程度弾力性のあるものにならざるを得ないのではないかと、私はこれを見ていて思いました。ここのこの（イ）の人は、料理教室の人、自分が差別されたと考えていますが、これは、主催者側の話をよく聞く、あるいは、この料理の内容をよく検討する、それから、この人の調理能力というものを考えるというような全部を、両方のことをよく調べないと、これは、この文章だけで差別的取扱いをされたと断定するわけには私はいかないと思うのです。

　私どもの団体としては、できるだけガイドヘルパーさんは出てもらって、料理教室をやっていこうというのが団体の考えですし、現にそうやってきております。以上です。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。この事例は、サービス提供の拒否の事例ですが、拒否の理由として、ヘルパーを付ける状態での参加は困りますということと、ヘルパーがいなかった場合で、何かあった場合の安全確保ができない、握りやすい包丁などの用具の提供ができない、個別対応ができないということを総合して考えて、サービス提供の拒否の正当な理由になるかならないかというのは、最終的には個別の事例で考えていくしかないというご意見だと思いますが、私もそのとおりだと思います。ただ、その事例が正当化事由に当たるか当たらないか、総合判断の中で、「安全の確保」というのは、一つ判断の重要な要素に入ってくるのではないかと思っております。

　それ以外の方々のご意見はいかがでしょうか。この事例が差別に当たるか当たらないかということを、ここでご議論させていただくつもりではございません。正当な理由とは何かを考える手がかりとして、どういう事柄を考慮していかなければならないかということのご意見をちょうだいしたいと思います。

○委員

　よろしいでしょうか。

○関川部会長

　はい。どうぞ。

○委員

　２ページの「正当な事由と考える一般論化」のところで、少し私自身もまだ整理していないところがございますが、例１のこの障がい者の方の生命又は体の保護のためやむを得ないと認めれられる場合というのは、非常に重要な要点だと思っております。

　ただ、この表現なのですが、「生命又は身体の保護のため」というところが、どういうものなのかという定義がまた必要になってくる部分もありますし、昨今、非常に障がい者の方を対象としていなくても、一般のお客さま向けにも、非常に事業者というのは、安全の確保というのを厳しく求められております。今まででしたら、利用者の方の自己責任の範囲だと思われていたことも、事業者側の配慮不足だということで、非常に厳しく追及されるような時代になっております。

　そういう意味で、非常に事業者からしますとより守りの体制に入って、場合によっては、差別的という意識はないものの、サービスの提供を拒否してしまうというケースもあるのではないかと思っています。そういう意味では、この「生命又は身体の保護のため」、要するに安全の確保のためというところを、どのように定義づけるのかというのは非常に重要なところだと思っております。

　また、二つ目の「他の人に提供されるサービスの質が」というような、先ほど委員からご発言がありましたように、通常健常者の方を中心としたサーピス提供であるというものと、障がい者の方も想定したサービスというところで、本部会などは、２番目の障がい者の方も含めて、共に成立するサービスの提供をより社会に求めていきたいというところが目的だと思いますが、まだそこまで追いついていない事業者がある中で、この「他の人に提供されるサービスの質」というのも、また難しい問題を含んでいるなと思っております。

　ですので、場合によっては差別されないという理由と、一般の方であっても、例えば、レストランのドレスコードがあるような店がありますが、そうしたドレスコードは、一般の方も障がい者の方も等しく求められるものである。そういう同じ理由で断られるということだと、例えば、例２などは設定しないと、すこし難しいかなと思います。

　それと、３番目なのですが、施設の構造上やむを得ないというのと似たようなところなのですが、次の合理的配慮の不提供のところとも大きく関わると思うのですけれども、サービスなるもの、差別的取扱いというニュアンスになるかどうかですが、サービスを拒否してくる部分というのも、往々にして、先ほどの安全運営の確保ができるかどうかとは、もしかしたら、健常者向けに提供するサービスとしてつくったもので、障がい者の方に同じサービスの質が提供できないというような場合、どうしても今の事業者の現状としては、申し訳ないということで拒否をさせていただいたようなケースがあるのではないかと思っております。

　そういう理由と、私ども事業者の側から、ここのところを詰めていくのは非常に難しいところがあるのですが、一般の方と同じレベルでどのようにしていけばいいかという視点も持って検討すれば、少し理解を得られるものが出てくるのではないかなと。

　やはり、お感じになられる障がい者の方の主観というのと、違う要素が入ってくると思いますので、そこのところをもう少し詰めていかないと、具体性に欠けてしまって、事業者の責任というところ、サービス提供者の責任というところが不明瞭なままで走りますと、やはりみんな守りに入ってしまって、うまく改善が進まないのではないかなと思ってお話しました。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。三点ご指摘いただいて、一つは、障がい者の生命・身体の保護、その範囲を具体的にどう考えるか、「保護」という用語が入ってくると、結構パターナリスティックな考え方まで含まれて、事業者側が安全を確保できない、保護の必要があるからということがサービスの不提供につながるという恐れがあるわけですね。安全の確保を、抽象的な危険でいいのか、具体的に差し迫った危険まででなければいけないのかというのは、少し議論してみる必要があるかもしれません。

　それから、ドレスコードのように不提供のケースで、障がいが理由となっていない取り扱いについては、ここでは当面、障がいを理由とするものではないということになるわけですが、合理的配慮で、そういったドレスコードを含むさまざまな障がいのない人、ある人にも等しく適応されるものについて、変更・修正の余地がないかというのは、合理的な配慮として求められるものに関わってきそうだと思っています。

　同じサービスの質を提供できないということ、障がいのない人を前提としてサービスがつくられていて、障がいのある人が利用する場合、同じサービスの質が提供できないということが、お断りの理由になるのかならないのかというのは、相応な正当な理由に当たるか当たらないかの第４の事例で関わってきそうな話だと思います。

　お客が、あるいは、利用が減るとか、売上げが減るとかという理由は、正当な理由になるのでしょうか。そのために具体的な売上げが減ったという、具体的な現象なり、事実がないといけないのか。それとも、抽象的な恐れでいいのか。委員はどのようにお考えになりますか。

○委員

　今のご質問なのですが、一つは、一般の方々の理解促進というのは大前提に必要だということをベースにして、事業者としては、サービスの質によると思うのです。

　例えば、先ほどの料理教室などのグループで、６人の方の共同作業でしていただくような料理教室の場合は、とても難しい可能性が出てくるかと思います。その場合、もしかすると６名のグループのほかの方から苦情をちょうだいするということがあるかもしれないとは思っています。

　ただ、そういう部分の、どういう商品なのか、どういうサービスなのかによって判断は変わりますし、売上げが下がるから、お客さまが来なくなるからというところについては、可能な限り事業者としては、お客さまに理解を求める努力はするものの、その結果どうなるかというのは本当に難しいところですね。できることなら、社会全体としては、そういうお店がないようにしていきたいとは思いますけれども。すみません、答えになっていないかもしれませんが。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。そのほかございませんでしょうか。１のサービスの不提供について。

○委員

　すみません。

○関川部会長

　はい。どうぞ。お願いいたします。

○委員

　資料２の２ページの最初のあたりです。（ウ）です。旅行中にグループで観覧船に乗りましたが、「あなたは危ないから載らないで」というふうに書いています。こちらの例は視覚障がい者でしょうか。視覚障がい者のように書いておりますが、実は、これは聴覚障がい者にも当てはまることです。理由としまして、船に乗って何か事故が起きた場合に、ろうあ者は話すことができない、伝えることができないので、そういう理由から乗船を断られるという事例がありました。まったくこちらと同じです。本当でしたら、資料１の（１）公共交通機関、公共施設サービス等に当てはまるかなというふうにも思っています。

　それは置いておいて、観光船、百貨店の中で、ろうあ者も含めて、肢体障がい者であるということを言って利用しようと思った場合に、サービスが受けれないというふうに断られた内容も書いてあります。商品・サービス分類の一般論化の中に入れてもいいのではないでしょうか。差別分類の方に入れてもいいのではないでしょうか。

　実際の現状を見ますと、ろうあ者は交通機関を使うときには、障がい者の場合は、障がい者手帳を出して割引を受けます。精神障がい者の場合はできないところがありますので、今までの様子を見ると、手帳を見せて割引をしてもらえる、旅行会社に障がい者であるということがわかってしまう。手帳を見せることで、障がい者であることをわかられてしまって、乗船を断られる。事故が起きた場合にどうするのかまでは考えていないとか、正直なところだろうということですが、公的交通機関のところにそういう部分も入れなければならないと思っています。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。公共交通機関については、この後、日を改めてテーマを掲げて、具体的にご意見をちょうだいしたいと考えています。本日は、商品・サービスと福祉サービスです。ただ、ご指摘のように、この事例は、公共交通機関の利用の問題等に、商品・サービスの一面がございますので、こちらで取り上げさせていただいております。

　さて、この事例の安全なのですが、こうした「あなたは危ないので乗らないで」という視覚障がいの方、聴覚障がいの方に、ただその危ないという理由だけで利用を拒んでいいのか。具体的にどういう場合で、どういう危険があって、どういう事故を想定して危ないというのかというところまで求めるのか、求めないのかというのは、少し議論がありそうです。抽象的な危険でいいのか、具体的な危険が必要なのかというところが、今後、議論のポイントになってきそうでございます。

　さて、今、いくつかの不当な差別的取扱いとなりうる事例について見て言っていただきましたが、その内容のいくつかは、障がいのある方が、合理的配慮の提供を求めているにも関わらず、できないと言ってお断りしているという場合がございます。この後、少し合理的配慮の不提供についてご意見をちょうだいしてまいりたいと思います。

　まず、当面はガイドラインでは、望ましい事例をご紹介するという形で整理したいと考えておりますが、それについてはいかがでしょう。はい。どうぞ。お願いいたします。

○委員

　少し議論がこの不当な差別的取扱いのところにも関わるのですが、ちょっと議論が戻るのですけれども、この差別的取扱いについて、二点ほど疑問があります。

　拒否をするということと、制限をする、条件を付けるという、この分け方がどうかという議論をされましたけれども。例えば、車いすの方が普通のいすに座れないと、腰が痛いからということで入店を拒否する。拒否するのはいいけれども、そうしたら、条件を付けたらいいのかとか、あるいは、こういう人はいいという形で、制限を付けたらよくなるのか、そういう段階と言いますか、そういう問題として拒否、制限、条件というのを分けられているのか。やはり正当になるような理由によって分かれるような気がしますので、拒否はいいが、制限を付けるのはいいとか、そういうこともおそらく出てくるかもしれないのですが、この分け方でいいのかどうか、もう少しほかの事例も見ながら議論をしていきたいなというのが一つです。

　もう一つは、全体にかかわるのですが、代表的な事例を引用したということで議論をされているのですけれども、先ほど委員からも意見がありましたが、この代表的な事例として取り上げていること以外に、たくさんの事例があると思うのです。ですから、何か議論をしていても、例えば２ページの２の（例１）にあるように、「保護のためにやむを得ない」と言われても、例えば、障がい者が体調を崩した場合、これは障がいがある人でもない人でも体調を崩した場合はどうなのかとか、あるいは、「支障がないかどうかの診断書の提出」というのは、障がい者だけに必要になるのかとか、やはりそういういろんな場合が細かくなってくると思うのです。そういう意味では、この代表的な事例を引用して議論するということが、いろんな具体的な場面をカバーできていないのではないかという気がします。例えばなのですが、前に紹介がありましたインクルーシブ教育の報告書があるのですけれども、そこでは、例えば、学校の学習上配慮とかという場面をつくって、それで視覚障がい者にとってはどうかとか、聴覚障がい者にとってはどうかとか、知的障がい者にとってはどうかという表のような形にして整理されていっているのです。そのようなことが、差別的取扱いの、例えば、このようなサービスの分野でいくと視覚障がい者にとってはどうかとか、聴覚障がい者にとってはどうかとかという形で、これが障壁なので、これを拒否すれば差別になるとか、少し細かくなりますが、そういう整理をしていかないと、なかなか代表的な事例だけを取り上げて一般論化をしようとしても、何か抜けていることがたくさんあるのではないかという心配がして仕方ないのです。

　他の都道府県で条例とかつくるときには、何かそういう具体的な場面での、例えば、このようなサービス業では、視覚障がい者についてこんな障壁があるので、これをしてはいけないとかという形を何か整理されていたようなのを見た気がするのですが、そのような整理が必要ではないかなということを思いました。ちょっと遅くなったのですが、両方に関わるような観点ですので、意見を述べさせていただきました。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。ガイドラインを、どのようなものでイメージするかだと思います。個別事例、最終的には個別ケースの検討で判断していく、その判断のよりどころとなる考え方を、まずはガイドラインで提示するということが必要だと思います。

　そのほかに、今、ご指摘いただいたように、それぞれの場面場面で、各障がい種別に配慮して、差別的取扱いになる場合とならない場合を具体的に踏み込んで例示できるかどうかというのは、少し技術的に要検討だと思います。

　ただ、ご指摘のように、事業の中で判断する場合、これはかなりグレーだなと思われるような解釈事例なりというものの積み上げたものがいいかもしれないですね。これは、こういう事例では差別的取扱いと判断されたものを積み上げていくことで、委員のご指摘いただいたような、より細かな具体的なガイドライン、個別事例にも適応できるようなガイドラインをつくれるというふうに思いますが、当面は、大きな枠組みをつくっていきたいと考えております。

　今回は、商品・サービスで三つの形態を示して、さらに、それに議論を、正当な理由といった場合の考えられるいくつかの内容について個別にご検討いただいているかというところでございます。

　合理的配慮の不提供についてはいかがでしょうか。はい。お願いいたします。

○委員

　教えていただきたいのですけれども。先ほど「不当な差別的取扱いとなりうる事例」というのと、４ページから５ページにかけて、「合理的配慮の不提供となる事例」というのが載っているのですが、５ページにある（ア）の「私は耳が聞こえません」という、この（ア）、（イ）、（ウ）、（エ）、（オ）を見る中でも（ア）というところは、障がい者の人権を逆に無視しているというのですか、逆に言えば、クレジットカードがつくれないというような形で、「不当な差別的取扱いとなる事例」と私は考えるほうがいいのかなと思うのですが、これが「合理的配慮の不提供となる事例」となっているところは少し教えていただきたいなと思います。

○関川部会長

　はい。事務局いかがでしょうか。

○事務局

はい。事務局でございます。確かにそういった、このクレジットカードの契約の性質にもよるのですが、これが電話でなければ一切取ることができない事例と考えれば、そういう余地はあるなと思います。この場合、私どもでここで出させていただいたのは、電話以外にも本人確認はあり得るという前提で考えた場合にどうなのかということで、事例を引かせていただきました。ただ、クレジットカードも、いろんな会社によって、いろんな契約があると思いますので、全て電話確認が必要なのか、あるいは、別途本人の確認が可能なのかについては、ここについては検証できてはおりません。

○関川部会長

　電話確認以外の方法で、合理的配慮を行うべき事例ではなかったかということが提案の理由ですね。

○事務局

はい。そうです。

○関川部会長

　そして、過度な負担になるのか、合理的配慮の合理性の問題になるのかということなのですが、電話での本人確認以外の方法が技術的に可能かというところが、不提供事例に当たるか当たらないかというところの論点になりそうですね。

　ちなみに、（オ）は、これはどういう理由で合理的配慮になったわけですか。（オ）のマンションのモデルルームに事務所を案内されたというのは。

○事務局

はい。これは、先ほど少し説明させていただいたところなのですが、仮に売り物であって、非常に入っていただけないような仮に正当な理由があったとしても、別の場所をご案内することで、何らかの配慮をして、その人に情報提供を与えるということが可能なのかどうなのかという、これはあくまで仮定した場合ですが、事例としてはあり得るということで、ここに載せさせていただいたということでございます。

○関川部会長

　はい。いずれにつきましても、障がいのある方が具体的に拒否をされた場面で、私にこういう特別な取扱いをしてくれと、具体にお願いして断られたというケースになるのが、初めて合理的配慮の不提供になるのです。（ア）のケースでも、本人が出られないのであれば、例えば、スカイプでその場で本人確認したらどうかということを、障がいのある方がおっしゃって、それはできないとか、あるいは、ファックスで対応できないか、それはできないとおっしゃった段階で、合理的配慮の不提供になると考えてよろしいのでしょうか。モデルルームのケースも、モデルルームで、電動車いすでなくて、普通の車いすならいいかというふうに、障がいのある方が配慮を求めて、それがそれでもなおだめだと拒否した場合に不提供になるのか、少しその辺の整理を説明していただければと思うのですが。

○事務局

　事務局でございます。先ほど関川部会長のおっしゃられた点、その前に委員からご質問のあった点を、少しまとめて整理をさせていただきます。まず、この（ア）から（オ）までの事例というところは、事務局としては、合理的配慮の不提供がなされていないと考えることもできるのではないかということで挙げさせていただいております。

　その前に、そもそもの問題として、（ア）の事例などですと、クレジットカードをつくる際に本人が出れないというのは、そうなるとクレジットカードを新規につくれない、それは人権侵害ではないか、こういったご指摘がございます。それはもっともなことではあるのですが、少しここを一定整理させていただきます。まず、差別的取扱いの場合も、合理的配慮の不提供の場合も、どちらも差別に当たるということが前提になっておりまして、ただ、差別的取扱いに当たるかどうかというところは、障がいを理由として拒否をしているのかどうかということと、合理的配慮の不提供のほうは、何か代替手段を取ることができるのに、それをしていないというところが合理的配慮の点になるという点であります。

　ですから、（ア）の例で言いますと、わかりやすく言えば、「あなたは聴覚障がい者だから、クレジットカードをつくれません」と言えば、不当な差別的取扱いということになって、人権侵害に当たる可能性もあります。

　ただ、合理的配慮の不提供という点で見ますと、本人の代わりに、本人であることを証明することが何か代替手段、代わりの手段がそれほど負担のない範囲でできるのにも関わらず、それをしないということは、そこは差別に当たりますよというところで、（ア）のほうは、合理的配慮の、この本人の代わりに電話に出ることを認められない。では、代わりに何か、ほかの代わりになる手段があるのかないのか、それが企業にとって過度な負担に当たるのかどうか、そういった点で論じていただければと考えております。

　併せて、（ア）、（イ）、（ウ）、（エ）、（オ）と、この五つの事例を挙げておるのですが、ここでは全て、代わりに取りうる手段があるのではないかと考えて、事務局ではこの五つの例を出しております。ただ、この中で、一定ほかに取り得る手段というのを提供しているのですが、それに対して、どの程度まで提供すれば足りるのかどうかというような視点でも論じていただくために、（ア）～（オ）というようなことで、徐々に内容を変えながら事例を挙げさせていただいているという点でございます。

　ちなみに、（オ）の分譲マンションで、車いすでモデルルームを見学したいということなのですが、ここについてはまさに車いすでモデルルームを見てはいけませんと、見ることはできませんというわけではなくて、それと同じ造りであるほかの部屋を見せるという代替手段も講じている。この状態において、実物そのものを必ず見せないといけないのかどうかという点で、企業にとって過度な負担に当たるのかどうかというところも論じていただければなという趣旨で挙げさせていただいておるというところでございます。少し長い説明になりましたが、少し整理させていただきました。

○関川部会長

　そうしますと、例えば、この（オ）というものは、モデルルームをご紹介するということで、合理的配慮が尽くされているかどうかと考えたらよろしいわけですね。

○事務局

　そういった視点でもご議論いただければと考えております。

○関川部会長

　はい。そのほかいかがでしょう。はい。

○委員

　先ほどの（ア）の説明なのですが、私が見るところに（イ）～（オ）は、代替案が一部この文章に入っているような気がするのですけれども。（ア）だけは代替えというところが見当たらないのですけれども、その辺はどう解釈させていただいたらいいでしょうか。

○事務局

　事務局でございます。確かにおっしゃるとおり、（ア）については、この事例だけでは、代替手段をその場で提供していると読み取ることは実際のところできません。ということで、この事例の持つ背景もさまざまありますので、必ずしもこれが「合理的配慮の不提供だ」、イコール「差別である」と断ずることは、なかなか少し差し控えたいなと思っておるのですが、そういった時点で、これには代替手段というのは講じていないと考えますので、そこは合理的配慮の不提供の事例であるのではないかなと考えてございます。

　ただ、この際、この事例で、例えば、どういった代替手段、代わりうる手段、例えば、部会長がおっしゃったようにスカイプといったネットワークを使って、本人確認を別途何かで対応するとか、そういった手段が、企業側にとって過度な負担に当たらないという場合であれば、それは合理的配慮の提供に当たるのかな、そういった視点でご議論いただければという趣旨でございます。

○関川部会長

　はい。５ページの最後に、合理的配慮の不提供が差別に当たるかどうかの判断の基準として、三つ挙げております。聴覚障がい者の問い合わせや申し込みができるように、電話だけではなくて、ファックス・メール等で対応できないか。商品の販売、又はサービスの提供において、車いす利用者が提供を受けられるように配慮できないか。商品の販売又はサービスの提供において、障がい者が商品・サービスを選択できるように、筆談や文字情報等の配慮ができないか。

　これらについては、３ページの望ましい事例に全て書かれていて、その中でも事業の性質や規模に関わらず、何らかの工夫ができるものをあえてピックアップしてみました。少なくともこの三点ぐらいができていない場合には、「合理的配慮の不提供」ということで、差別として見なされるケースが、可能性が非常に大きいものとして、事務局では整理していただいたわけでございます。このほかもしございましたら、はい、順にお願いいたします。

○委員

　資料２の「その１」、「その２」のまとめ方なのですが、資料１で、２の（１）は不当な差別的取扱い、で、次に「不当な差別的取扱いに関する正当化事由」ということで、２番目は合理的配慮の不提供のその下に「合理的配慮の不提供に関する正当化事由」とまとめておられます。それですと、資料２のまとめ方なのですが、「その１　不当な差別的取扱い」については、１で事例がありまして、その２ページの下の２で、「正当な事由」というのを書いておられます。３ページの「その２　合理的配慮の不提供」の中では実践例が出て、４ページの下のほうで（２）で、ここで不提供となる事例が挙げられて、その「正当化事由」という欄がなくて、事例があるのかないのかわからないですが、その１とその２のまとめ方は、今後もほかの分野でもこういった形でまとめられていくのですか。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。この５ページの最後の三つの事例の前に、何か見出しがあったほうがよかった感じがします。２ページの２の「正当な理由と考えられる一般論化の例」に相当する、「合理的配慮の提供が求められる一般化の例」とかというような見出しがあった方がいい感じがしますが、事務局何かございますか。

○事務局

　事務局でございます。資料１と資料２、資料３というところで、資料をまとめております。まず、委員からのお申し出で、資料２の中で、不当な差別的取扱いと合理的配慮の不提供のところの構成が少しわかりづらいという点でございます。確かにここは非常にわかりづらいところではあると考えております。

　不当な差別的取扱いのところなのですが、ここについては、何が差別かという、いわゆる差別という、何が差別かというところをわかりやすく指し示すというところで、こういうことをすれば差別ですよというところで一般論化をさせていただいていると。ただ、その中で、何から何まで全て差別かと言うと、どうしてもやむを得ない事情があるというところは、正当化事由があるというところで整理をさせていただいている。かたや、合理的配慮の不提供の点でございますが、これについては、事業所の規模であったりとか、障がい者の方の状態であったりとか、その求められるニーズとか、そういったところが非常に個別性の高いものであるということで、どこまですれば合理的配慮の提供に当たるのかどうかとかいう線引きというのが、なかなか難しいであろうというところで、むしろここは何が合理的配慮の不提供かというよりは、こういうことを現に合理的配慮としてやられていますよという良い事例を積み上げていくというところで、一定整理をさせていただきたいという趣旨でまとめさせていただいています。この合理的配慮の不提供については、好ましい事例というところを最終的には積み上げる。ですから、合理的配慮の不提供のラインというのを示して、それの正当化事由というのは、こういうことがあるという、不当な差別的取扱いとは少し違った構成になっておるという資料のしつらえになっておるということであります。

○関川部会長

　はい。当面、民間事業者の方、特に商品・サービスに関わる民間事業者の関わりについての合理的配慮の提供については、努力義務になっておりますので、努力していただく具体の姿を、大阪府とすればガイドラインで示していき、どこでも簡単にできているではないかという実績を持って、これが義務化されたときに判断基準に使っていきたいというところで、望ましい事例を中心に、ここではまとめていきたいということになっております。委員いかがですか。

○委員

　合理的配慮の不提供のところを、望ましい事例ということで積み上げていくというところについては、反対するところではないのですが、ここに列挙されている内容を事業所サイドの目から見ますと、非常にハードルの高いものが含まれていると感じています。この全てを網羅して配慮しなければいけないと言われると、非常に厳しいと思っていまして、その関係でいきますと、資料１の３番のガイドラインの機能をどう考えるかによっても位置づけが変わるかと思います。

　例えば、やはり広く啓発することを目的とするという意味であれば、望ましい事例という書き方は、ここまでやれるはずだ、こういうことをやっている素晴らしい事業者がいるということを伝えるというのは、非常に重要なものだと思います。

　しかしながら、全ての事業者がそこまでになれというような規範性を持たされると、とても対応できない事業者が多いのではないかと感じます。

　また、少し話題は変わりますが、この「不提供となるような事例」のとらえ方なのですけれども。（ア）の事例は、私もこれは拒否に近いものではないかと先ほど議論がありましたが、それは同じように感じます。（イ）以降なのですが、非常にこの（イ）以降を合理的配慮の不提供に、これは該当する事例ですね、該当するというふうに言われてしまうと、非常に難しい、厳しいなと感じているものがあります。

　例えば、（イ）は一応２階で階段しかないので入店できない。ここは、ハード的なエレベーターが設置されていないというところが、本来解消されればいいわけですけれども。おそらくエレベーターをつけるには高額なお金も掛かるということで、それ以外の手段で何らかのプランがないかということだと思います。何らかの代替手段のときに、取り得る策が安全なものであれば問題ないと思います。例えば、この車いすごと階段を上るという行為が、危険を伴うか伴わないかという判断などは非常に難しい。もしかすると、それがされたときに、危険なことがあったかもしれないなと思いますと、事業者側としては、より危険を誘発する可能性があるので、そういうことはやめようと考えられたかもしれないと思う事例です。

　また、（ウ）ですが、狭い室内、デパートぐらいに広くなりますと、やはりなかなかアナウンスに代わる全お客さまに伝える手段というのは、難しいのではないかと思います。電光掲示板をどこかの階層に一つはつけるというのがありましても、全ての場所から見える電光掲示板を設置するのは非常に難しいだろうという印象です。

　（エ）の手話通訳のことなのですが、これも筆談でお願いするということで、ご理解いただけないだろうかというのが、事業者にとっては本音でございます。

　（オ）の部分についても、可能であれば、やはり代替手段を提示しておりますので、ここでご理解をいただけたらとは思う事例でございまして、（イ）以降からに、これが合理的配慮の不提供になるということになると、（イ）の部分は、少しその方法が危険を伴わなければ、当然やるべきだと思いますが、それ以外の部分は、なかなか現実的に対応していくのが難しいようには思います。

　特に、どの方が身体に障がいのお持ちの方なのかというのがわからない中で、全て不自由なく過ごしていただけるサービスを提供するというのが、本当に難しいと感じております。

　この５ページの下に書いてある部分については、３ポツに書かれているものについては、もう少し噛み砕いた表現であれば、むしろ先ほどの規範性を持たせるガイドラインの内容にも持っていけるかもしれない。あまり望ましいというレベルでなく、やはりこういうことはしないといけない、特に費用負担が少なくできる、この少ないというレベルも非常に難しいと思うのですが、わりと費用負担なくできるものであればきちんとすべきだということが明示されてもいいのではないかなと思っております。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。併せて、委員からのご意見いただけますでしょうか。

○委員

　先ほどのクレジットカードの話とよく似ているのですが、今、ネットショッピングというのが非常に普及をしてきているわけですが、このネットで視覚障がい者が買い物をするということは、非常に難しい状況にあるのです。例を挙げていいかどうかわかりませんが、「○○」は比較的買いやすい、しかし、「○○」は買いにくいというような話が視覚障がい者の間で出ているわけです。

　現実問題として、それぞれの事業者に、これらの改善を求めた視覚障がい者がいるかいないか私はわかりませんが、一つ言えることは、こういうシステムというものを構築していく段階で、目の不自由な者も、あるいは、耳の不自由な者も当然買い物に参加してくるのだという前提のもとで、事業者がそういうネットを構築していけば、健常者にも迷惑をかけない状況でネットが構築できたと思うのです。それが、やはり初めから、そういう人たちの存在というものを想定しないでつくっていく。そうすると、後で変更するということが、非常にやっかいなことになってくるわけです。だから、表面的には合理的配慮というのができないということになるわけですけれど。もう一段前から考えたら、できないことはないと思うのです。

だから、そういう点を、やはりガイドラインに、こういうふうに事業を計画していく場合には望ましいというものはつくっていただけないかなと思っています。同じことがスマートフォンでも起こっているのです。これは、視覚障がい者はほとんど、使う努力をいろいろ工夫はしていますが、難しくて一般には普及していかない。しかし、これもそういう情報提供会社が、システムを構築する段階で考えてくれていれば、もっと使えたのではないかと思うわけで、そういうことも含めた上でのガイドラインというものをお考え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。今の二点について、事務局よりご回答いただける部分はありますか。特に。

○事務局

　事務局でございます。このガイドラインの位置づけをどうするのかという点に関わってくるのかなと思っております。このガイドラインは、差別等をわかりやすく示すという目的でつくっていこうということなのですが、併せて、合理的配慮の不提供の部分についても、事業者にとって過度な負担でないという範囲内でおいての好事例というところで、目標値というのを、目標に掲げてもいいであろうというような望ましい事例というのを挙げていきたいなと思っております。

　それについては、当然その事業者の規模によって、今すぐはできないのだけれども、ゆくゆくはこういったところができればいい、そのような努力を社会全体として進めていくのだというような、一つそういったような意識を高めていくためのものになればいいかなと、われわれ事務局としては思っております。ただ、どういったガイドラインの位置づけにするかとか、どういった内容にするかというのは、まだまだこれから部会も続いていく中で、委員の皆さまのご意見、ご議論を賜わればと考えております。そういったところで、委員がおっしゃったように、初めからこういった視点を、そういった障がい者の方に配慮する視点をわかっていれば、開発の段階からなにがしかができるという可能性もなきにしもあらずというところは、ご指摘のとおりかと思いますので、そういった点でも、ガイドラインというところを、広く府民の皆さん、事業者の皆さんに知らしめていくというところで、なにがしか対応できればなと思っております。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。

○委員

　すみません。

○関川部会長

　はい。よろしくお願いいたします。

○委員

　はい。すみません。合理的配慮の意味なのですが、何となくそういう配慮をすればいいというような感じがするかと思うのですが、合理的配慮というのは、障がいがあることによって被っている不利益に対して、それを補う形で提供するということになるわけです。

　なので、ここに事務局の方が（ア）、（イ）、（ウ）、（エ）、（オ）という形で挙げていただいたのは、みんなその視点で考えられていて、例えば、（ア）の場合だと、聴覚障がいの方は、電話では用が足さないので、ファックスとかメールを使うということが合理的配慮ということになるわけです。ここでは、その合理的配慮のファックスを認めない、本人の代わりに電話に出るというのは認めないと言うことが、合理的配慮の不提供ということになります。

　（イ）についても、肢体不自由の方が、２階に行けないということは、階段しかないということですから、エレベーターをつけないということが合理的配慮の不提供になるし、車いすごと上げるということも合理的配慮ということになりますよね。だから、これも、そういった意味で、合理的配慮の不提供に当たります。ただ、エレベーターをつけるというのは金銭的に大変なので、過度な負担という形の問題に、ここではなってくるということになると思います。

（ウ）も、やはり聴覚障がいの方が、アナウンスが聞こえないので、それに対して見えるようにするのですね。プラカードを持って歩くのか、どうするのか、字幕を出すのかというようなことになって、それが合理的配慮ということですよね。

　（エ）も、手話通訳を配置するというのが合理的配慮ということになると思うのです。筆談というのもそうなるのかというと、少し微妙な問題があって、筆談ができない聴覚障がいの方もおられるので、手話通訳が合理的配慮という方もおられるということになると思います。

　（オ）の場合は少し難しいですけれども。例えば、モデルルームのところに敷物を敷いて、傷がつかないようにするものを敷くということが合理的配慮になるのではないかなと思います。

　なので、そういう形で、障がいによって不利益を被っていることを補うのが合理的配慮、そういう手段が合理的配慮になって、この事例は全部それが不提供であるという意味になると思います。それが差別に当たるかどうかというのは、先ほど言われた過度の負担かどうかという問題になってくるというのが一つですね。また、障がいのある方はそれぞれ違いますので、今、言ったように、聴覚障がいの方は手話がいいのか、それとも筆談がいいのか、要約筆記がいいのか、いろいろおられますので、それは個々の障がいのある人の求めに応じて提供するということになってくる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。とてもわかりやすく整理していただいて、そのとおりですね。障がいがある方とない方、同じ取り扱いをしていても、障がいのある方に著しい不利益が生ずる場合について、それを助成する代替措置をどこまで提供するべきかというところが、合理的配慮の不提供だと掲げられていて、この（ア）から（オ）についても、不利益を解消するための代替手段の措置がいくつか考えられて、それをしないことに合理性があるか、あるいは、過度な負担に該当するかというところを議論しながら、最終的に合理的配慮の不提供に該当するかどうかを個別に判断していく、こういう枠組みで考えていったらどうかということでございます。

大変申し訳ないのですが、この会の閉会が５時半になっておりまして、福祉の分野についても、基本的には同じ枠組みで、福祉サービスのバージョンを考えてまいりたいと思います。事務局から資料３を説明していただいた上で、また皆さま方から、福祉サービスの事例についてのご意見を賜りたいと思います。それでは、議題２「福祉サービス分野における「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」について」、事務局より説明いただきたいと思います。

○事務局

　事務局でございます。資料３について説明させていただきます。先ほど資料２でもありましたとおり、資料の構成自体は、資料２とまったく同一でございます。冒頭は、差別の分類・一般論化とさせておりますが、ここの表現につきましても、さきほどの資料２と一緒ということで、説明は割愛させていただきたいと思います。

　それで、その１「不当な差別的取扱い」に入ってまいりたいと思います。点字版は、２ページ上のほうでございます。最初に、同様の分類をしておりますので、この項につきましても、事例の紹介のみさせていただきます。まずは、「不当な差別的取扱いになる事例」の区分１サービスの拒否事例でございます。点字版は、２ページの一番下の行からスタートします。「障がいを理由として、福祉サービスの提供を拒否する事例」でございます。

　（ア）の事例は、ろうの子どもさんの話ですが、保育園に入れたいと申請をしたら、「責任を持てないから無理だ」と言われたとして、拒否の事例として採用させていただいております。

　（イ）の事例でございますが、ホームヘルパーをお願いするため、居宅支援事業所に電話をかけたところ、障がい内容を聞かれたので「発達障がいと言われています」と答えたら、「今はいっぱいです」と断られた、拒否されたという精神障がい者の方の事例でございます。

　（ウ）の事例でございます。これは車いすの事例でございます。短期入所、デイサービス等で、電動車いすの使用を控えるように言われた。手動車いすの移乗を拒絶すると、サービス利用を断られたという拒否事例として挙げさせていただいております。

　（２）制限又は条件を付けるというところで、サービスは提供されているが、一部制限、または条件が付されているという状況のものでございます。

　（ア）の事例ですが、保育所で特別に加配の先生がついているのに、校外学習に参加させてもらえず、一人の先生と３人の障がい児で取り残された。所長に「危険だから」と言われた。他の子は危険でないのか疑問に思ったが、今後のことを考え耐えた。知的障がいということで、保育所サービスは受けられておりますが、複数の一部のプログラムで除外された、制限を受けたという事例で挙げさせていただいております。

　点字版も次のページに移りまして、（イ）の事例は、作業所の職員に「電動車いすは危ない」と言われました。大変短いですが、電動車いすには乗らないでと、作業所としてのサービスは受けさせるけれどもという形で仮定して、事例として挙げさせていただいております。

　３番目の類型ですが、これは先ほどの商品・サービス等にはない類型でございます。「障がいを理由として、本人の意に反して、福祉サービスの提供を行うこと」というのを入れさせていただいております。これは、他府県条例でありますとか、その中では一般的になっている条項でありますので、この際、大阪府の検討の案の段階では、案の一つとして入れさせていただいております。他府県の事例では、入所に関して、本人の意に反して入所するという形で条例化されている例が一般的でございます。大阪府の場合、入所に限るだけではなくて、福祉サービスまで幅を広げた形で現在のところ文面をつくらせていただいております。

　（ア）の事例です。相談者（要支援２・人工透析患者）が、施設入所の際、現金と通帳を一方的に取り上げられた。自宅に帰りたいのに、施設側と保証人の息子は反対。個人の自由を奪うことは人権侵害であるといった事例です。さまざまな要件、原文そのままですので、いろんなことが、状況があるわけですが、ここに載せさせていただいた意図といたしましては、自宅に帰りたいのに、施設側と保証人の息子は反対だというところを中心的に掲載させていただいた事例でございます。

　（イ）でございますが、こちらが、福祉サービス一般に広げてという趣旨で入れさせていただいたところです。サービスを利用する際に、当事者の意見が軽視されており、適切なサービスの導入に至らなかったというお申し出でございます。若干具体性がないところもございますが、サービスに関連するものとして挙げさせていただきました。

　２番目、「正当な理由と考えられる一般論化の例」です。（例１）につきましては、先ほどの商品・サービスと同様でございます。福祉サービスを受けている際に、障がい者が体調を崩した例を入れさせていただいております。

　（例２）といたしまして、法令その他で特別の定めがある場合という形を追加させていただいております。厚生労働省の施設関係の「設備及び運営に関する基準」におきましては、当該事務所の現員からは、利用申込みに応じきれない場合等ということで、正当な理由に当たる場合が列記されております。これにつきましては、後ろの参考資料でも、この条文を挙げさせていただいております。

　（例３）その他の正当な理由がある場合で、※の但し書きについては同様でございます。

　続きまして、合理的配慮の不提供にまいりたいと思います。点字版は６ページからになります。

　これも、先ほどと同様に、望ましい合理的配慮の事例と考える、現に行われている配慮や工夫について、分類して挙げさせていただいております。先ほどと重複する部分もございますが、ほぼ同様、福祉分野に関するものも重複しておりますので、内容についてはまたご覧いただきたいと思います。（１）バリアフリーに関することということで、（ア）から（キ）まで。（２）コミュニケーション・案内・情報提供に関することということで、４項目。（３）人的支援体制や障がい理解の促進に関することということで、点字版は、７ページの下から８ページにかけまして掲載しております。（４）その他、福祉の場合は、クールダウンする場合、スヌーズレンルーム、休憩室の用意でありますとか、物の配置を変えないようにということで、種類分別して関連するところに掲載しております。

　続きまして、合理的配慮の関係でございますが、「合理的配慮の不提供となりうる事例」ということで、今回募集した事例からは、先ほど言ったように適当な例がないかということで見ましたのですが、なかなか福祉サービス自体が、そもそも配慮と言いますか、福祉サービスを受けるためにしている側面もありまして、一般の方との差異も、それ以上の一般の方と比べての、やはりそのままではサービスが受けられないというのは、なかなかケースとしては出てきにくいということもあったのか、私どものほうでは、事例のほうでは適当な事例がなかったと考えております。

　また、各当事者の方にも、現在いろいろ事例としてはお伺いしているところですが、現在のところはまだ「事例なし」ということで今回は整理させていただいておりますので、よろしくお願いいたします。説明については以上でございます。

○関川部会長

はい。ありがとうございました。

○事務局

　すみません。それと、意見書という形で委員からの意見をいただいております。資料、「委員提出資料」と銘打っております。事前に説明させていただいた時点での意見でございますのでご覧ください。

　正当事由のあり方についてのご意見として、こういった事例があるということでご紹介いただきました。これは原文そのままでございます。

　重度の知的障がい者が、他者を道路で突き飛ばして死亡に至った事例というのをいただいております。ある知的障がい者が、授産施設に通う障がい者が、送迎用バスを降り自宅へ帰る途中にパニック症状を起こす。付き添っている母親を振り切って、歩行中の主婦を突き飛ばして、頭蓋骨骨折等で十日後にその方が死亡したということで、その後、Ａ授産施設と両親を相手に提訴されております。

　施設といたしましては、賠償保険を掛けていたということで1700万円、国から370万円の最終的には和解が成立したということです。この裁判の過程では、パニック症状を呈していることを知って入所させたこの授産施設の責任があると主張された。授産施設では、パニック症状を起こしたときは、自宅まで送迎などの措置をとっていたら、当日も予見できたのではないかなどで、施設の責任があると主張がされていたということでございます。

　それで、委員の意見としては、「正当事由を踏まえれば、利用拒否せざるを得ない例となり得るが」と書いておりますが、当然施設としては、そういうことをしたいわけではないが、逆に知的障がい者の特性を考えると非常に悩ましい事例というのが起きているというご意見でございました。

　それと、いくつか電動車いすの対応についての説明をいたしましたところ、逆にこういう事例もあるということで、ご意見をちょうだいしております。

　施設内で、むしろ電動車いすから手動車いすに変更してもらうことについては、よくあり得る話だということです。ご本人の運転能力にもよるが、電動車いすによる他者の入所者への危険を及ぼす場合がある。特に障がい者施設では、利用者の多くが身体的に弱く、転倒する危険が大きい。その判断能力、機敏性の側面からは危険回避することができにくいといった実態をどう考えるかということで、必ずしも電動車いすから手動車いすの移乗は、本人の意思だけによらないことがあり得るというご意見をちょうだいしております。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。意見書のご意見も踏まえて、皆さま方にご意見をちょうだいしていきたいと思います。

　資料３でございます。不当な差別的取扱いの形態、類型として、同様に障がいを理由とするサービスの不提供、制限、条件、これは、商品・サービスと同じように、福祉サービスについても同じ類型を示しております。

　ただ、今回は、それに一つ加わっておりまして、「障がいを理由として、本人の意に反して、福祉サービスの提供を行うこと」という形態を付与した上で、それについて正当な理由があるかどうか、個別判断を行うという枠組みでございます。

　個別判断をして、正当な理由であると一般的に考えられそうなのは、ここでも「安全確保」という観点、そして、その他、「法律上の特別な根拠」という二点を示させていただいておりますが、提示した事例も踏まえて、不当な差別的取扱い、そして、合理的配慮の不提供で具体的な事例がないことも踏まえて、ご意見などちょうだいできればと思っておりますが、いかがでしょう。お願いいたします。

○委員

　最後の合理的配慮の不提供となり得る事例がないと書いてあるものですから、参考資料３を見ていただきたいのですけれども。参考資料３の５ページの39番です。精神障がい者が、障がい程度区分判定の聴き取りで、窓口で本人に聴き取り者が「暴れたことがありますか」とのいろんな質問を行い、障がい者は大変心を傷つけられた。これは、実は私は話を聞いたのですが、役所の普通の窓口で、係員が本人に対していろんな聞きとりをやるのです。ですから、本人も大分かっときたようなところがあるのですが、こういうふうな聴き取りは、窓口ではなくて、他のところでやればいいと思うのです。この役所は、そういった個室があったと思うのです。ですから、そういう意味では、まさしく合理的配慮を欠いたと、こういうことではないかと思うのです。この文面を見ただけではわかりませんが、傷つけられたということよりも、そういうふうな聴き取りを、こういうオープンのカウンターでやるのか、そういったことが配慮ができていないということで合理的配慮の不提供ということは言えると思います。以上です。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。一般の障がいのある方については、こうした取扱いをしているとしても、障がい種別に応じては、異なる取扱いをして、不利益を生じないように配慮するべきだ。特に個室における聴き取りというものが必要になる場合があるのではないかというご指摘です。はい。ありがとうございます。そのほかご意見はございますか。お願いいたします。

○委員

福祉サービスにおける配慮とかというのは、とても難しいと言いますか、ある意味では、行政側の指導が入るべき事例が多いのかなと思います。私どもは、知的障がいの子どもを持つ親で組織されている団体です。知的障がい者と一言で言いましても、重度、軽度とすごく差はありますし、その人その人で、その障がいによっての特性があって、とても難しく、やはりここに載せるときも、どのように書いていただいたら一番反映できるのかなとか思ったりするのです。

　私たちがやはり、本人もそうなのですが、心痛めるのは、やはり年齢相応の関わりをしないという、やはり子ども扱いされる。精神年齢は、知的指数はそうかもしれませんが、社会経験とかそれなりのものがありますので、やはりそういうようなところと言いますか、年齢相応の対応というのがしてもらえていないというのが、子ども扱いしたりとか、距離感が小さな子にするような距離感であったりというところが、やはり少し違うのかなと思ったりもします。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。そのほか意見はございませんでしょうか。

　合理的配慮に関して、今、お二人の委員からご指摘がありましたが、これについては事務局、説明ございますか。

○事務局

　ご意見ありがとうございます。最初の39番の事例でございますけれども、本当にこの事例というのは、窓口で、プライバシーの問題もありますでしょうし、適切な場所を聞く側が用意していないというのは、非常に、もしこれがそのとおりであれば、傷つけられたと言いますか、非常に配慮が足りない事例ではあると思います。

　それと、一方で、こちら側の事例では、それが一般の方であっても、この39番の事例というのは、大変悪い対応の仕方だと思うのですが、それが障がい者だということで、この事例は特にそうされたのかということでは、こちらのほうではちょっと確認できなかったということもありますし、そのサービスそのものが、むしろ対応として良くなかったということで、サービス自体は充足しているのですが、それ以上の配慮というのが必要だったのかなということを考えると、これは適当な事例ではないと言いますか、こちら側のいう合理的配慮という部分での好事例にはならないなということで、今回は事例なしとさせていただきました。ありがとうございます。

　また、年齢相応という、これにつきましても、こういった事例は、本来誰にあってもすべきようなことであって、むしろそれができていないというこちらのほうも、むしろけしからないことであります。そういった意味で、それを是正していくのは当然なのですが、それを合理的配慮というプラスアルファの配慮ですべきかどうかというのは、むしろ逆の対応になるのではないかなということで、事務局では考えさせていただいたところでございます。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。

○委員

　少々一言。

○関川部会長

　はい。お願いします。

○委員

　反論とかではないのですが、本来アンケートには、そういう合理的配慮とか、そういうことがわかる人が書いているわけではありませんから、こういう事例がありましたよとしか書いていないのです。

　だから、やはりそういう面では、合理的配慮が欠けたか欠けないかというのは、非常にこの文面だけではわからないですよね。だけれども、そういうものがあるということだけ聞いて置いていただきたいなと思って発言いたしました。以上です。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。お二人のご指摘は、明らかに不適切なサービス提供、あってはならないことだと思います。

　ただ、一般的に日本語で言われている配慮のあるなしというものは、他人を思い、他人の立場を気遣って理解をして対応するというところまで「配慮」ということの意味内容で含まれてしまいますけれども、権利条約で出てきた英語でいきますと、リーズナブル・アコモデーションと、アコモデーションが配慮というふうに翻訳されているのですが、アコモデーションというのは、そもそも調整とか修正とか、先ほどありました代替措置を講ずるとかという意味なのです。

　ですから、ここではそうした意味合いで、本来同じ取扱いをしているけれども、不利益な結果が生じた場合に、どういうふうに調整していくのか、それが十分であるかないかというとらえ方をしたいと考えております。

　ただ、とても適切でない対応であるということで、人権侵害に当たるということも確かだと思っております。はい。それ以外にはいかがでしょうか。

○委員

　すみません。

○関川部会長

　はい。

○委員

　どうもすみません。障がい種別によって、それぞれ立場が皆違うので、だから、そのあたりで合理的配慮に該当する部分もあれば、しない部分もあるし、だから、不適当だ、何だという形になりますが。僕はちょっと、資料２ページの16番、何かこれは、ぼくは意外に、この文章が本当であれば、役所のほうが「税金を払っているから二人も」と言われたという、ヘルパーさんを二人お願いすると言ったら、一人でいいのではないかと。家だったら、親が一人で入れているのではないかという、こういうところ、「税金を払っているから」という、この表現がいかがなものかなと少し感じました。だから、そういうところがほかにもしあれば、そういうことはやはり障がい者に対しては、非常に失礼な言い方ではないかなとも思います。その点はどうなのか、僕もちょっとこの文章だけでは、はっきりしたことが読み取れませんけれども。そういうことが多々あれば、今後、やはりいろんな問題が起きてくるのではないかなと思います。以上です。

○関川部会長

　はい。行政窓口における障がいご本人の方、あるいは、家族の方に対する説明の仕方とかというところも、この法律を一つのきっかけにして、改めて考え直していただくなり、研修し直していただくなりということをしていただく必要がありそうです。そういう意味で、こういう不愉快な対応、言動をされたということを載せていただいて、意識改革に使うという必要は、どうやらありそうだと思います。それ以外にいかがでしょうか。

　福祉サービスの提供を拒否するということで、障がい施設であれば、基本的に福祉サービスの提供を拒否するということはないのでしょうけれども、保育所であったりすると、責任を持てないとか、危ないとかという言い方で拒否のケースが出てくるかもしれません。

　ここでも、先ほどの安全確保で挙げた正当事由は確かにあるかもしれないが、ただ一般的、抽象的に心配だとか、事故が予測されるとか、危険だからという理由だけで拒否してよい、障がいのあるなしに関わらず、就学前の子どもはリスクの塊で、そのリスクに対応するところで専門性の確保がされるべきで、それにふさわしい授業費が払われているので、一概に線引きは難しいですが、事故が心配、危険が持てないということだけで、拒否する事例はいかがかなとは思うのです。

　それは、商品・サービスの安全配慮と、ここでの福祉サービスで、リスクのある人たちを受け入れて、ケアをするという役割を担っている場面での安全性というのは、少しスタンダードが違ってくるのではないかとも話を見ていて感じたわけですが、いかがでしょうか。

　はい。先ほど商品・サービスのところでかなり議論をいただいた内容は、今回の福祉サービスの分野でも参考になる部分が多数あったように思います。そして、資料３の２ページ、「障がいを理由として、本人の意に反して、福祉サービスの提供を行う」ということで、（ア）と（イ）に示されていますが、これは、現在の障がい者総合支援法のところで、既に最低基準、運営基準以外になるようなことだと考えてよろしいのでしょうか。ちょっと説明していただければと思いますが。

○事務局

　事務局です。部会長がおっしゃられましたように、福祉サービス分野は、今回は特に障害者総合支援法の分野に特化してお答え申し上げますと、この障がい福祉サービスを提供するに当たっては、国から奨励、われわれは設備の最低基準ということで申しておりますが、その中で、当然サービスを利用するに際しては、その障がい特性に応じて、適切なサービスをするべしであったりとか、サービスを利用するに当たって、重要な事項についてはきちんとお伝えすると、そういった内容になっています。それから、サービスを提供するに当たって、その利用者に適切なサービスを行えるように必要な人員や設備をきちんと講じておかなければならない、そういったようなところが記載されているわけです。

　それらに照らし合わせて、適切なサービスの提供に当たって必要な配慮、それを「合理的配慮」と呼ぶのかというところがあるのですが、配慮は必要であるとなされております。

　従って、福祉サービス事業者が、適切なサービスを提供できていないということになりましたら、そこは、障害者総合支援法に則って、適切な指導監督を行うという仕組みになっているというところであります。

○関川部会長

　はい。ありがとうございます。そのほかご意見ございますでしょうか。よろしいでしょうか。そうしましたら、大変恐縮ですけれども、時間の関係もございます。予定していた４０分の時間がまいります。議論につきましてはここで打ち切らせていただこうと思います。

　それでは、この議題１、議題２に関し、本日の議論を踏まえて、事務局で整理をお願いいたします。次回は、「公共交通機関・公的施設サービス」、「情報・コミュニケーション」、「住宅」そういった分野が取り上げられます。今日取り上げられた船の話や、ネットの話は、ここで改めて議論をさせていただくことができるかもしれません。

　それでは、以上をもちまして、本日の議事を終了したいと思います。委員の皆さま、本当に長時間に渡る討議、ありがとうございます。事務局にマイクをお返ししたいと思います。

○事務局

　関川部会長、委員の皆さま、長時間にわたるご討議、ありがとうございました。次回の部会でございますが、６月中旬ぐらいに開催したいと思っております。また別途ご案内させていただきたいと思っております。

　それでは、以上をもちまして、「第４回差別解消部会」を閉会いたします。長時間にわたりありがとうございました。

（終了）