

### 第3回宇部市障害者差別解消支援地域協議会（会議録）

日時：平成28年10月27日（木）16：00～18：00

場所：宇部市役所2階 第3会議室

・会長あいさつ

1. 第2回協議会での未決事項等について

1-（1）議事録の表示方法について

#### 【概要】

前回の協議会において、議事録は公開するということになり、テープ起こしをした議事録を委員に示したが、委員から「会話形式の議事録はわかりにくい。整理した議事録の方が読み手に伝わりやすいのではないか」という意見があった。議事録の表示方法について意見を求めた。

#### 【委員意見】

整理した形の議事録がよい。

#### 【まとめ】

事務局で内容を整理し公開する。

1-（2）団体等への要望の提出について

#### 【概要】

上下水道局、LPガス協会が配布しているチラシには、連絡先として電話番号の記載がなく、聴覚障害者が連絡できない。また、旅行代理店のツアーに聴覚障害者だけで申し込んだところ、旅行会社から参加拒否を受けた。この2つの事例を前回の協議会で示したところ、これらの事例について、協議会として改善の要望書を出すことになった。要望書の記載内容について意見を求めた。

#### 【委員意見】

自社のチラシを確認したが、自社のチラシも電話番号しか記載がなかったので、FAX番号とメールアドレスを入れた。通常、電話の場合は、その場で確認しながら予約が進行するが、FAXやメールになると一方通行のため、結果がどうなったか送信者には分からない。そのためFAX・メールでの申込みの場合は、2営業日以内にこちらから改めて連絡するという一文を入れた。上下水道局、ガス事業者も受領済みのFAXなどが必要と思う。

#### 【委員意見】

要望を受けてどうしたか、受けた側がどういう対応をしたか、報告がないと改善されたのか分からない。結果報告を求める一文を最後に加えてほしい。

#### 【委員意見】

要望を受けた方はどう考えているのか、要望を受けた側の意見を聞く必要がある。また、何が悪くて要望書が来たのか分からない事業者もいると思う。「この件について、ご意見・

ご質問等ありましたら事務局まで連絡を」という一文も付け加えたらどうか。

#### 【まとめ】

事務局で要望書を修正し、会長の最終確認後に送付する。

### 1－（3）心臓機能障害を持っておられる方が障害者就労 A 型事業所の職員に差別的発言をうけたことについて

#### 【概要】

前回の協議会において、障害者差別相談窓口で受けたこの相談事例を紹介した。A 型事業所で事実確認をして、内容が本当であれば職員を指導するということであったが、前回の協議会までに事実確認ができなかった。確認の結果は、差別的意味合いでそういった発言をした事実はなかったと報告を受けた。

同じ事例について、後日、別の観点から意見があったので、近日中に事業所を訪問調査する予定。

#### 【委員意見】

差別的な発言かどうかは、受けた側の受け止め方次第。こういう事例の場合、単に差別的な意味で言ったのではない、と言われたところで終わってしまうと、それ以上発展しない。悪意を持った発言ではないにしても、悪意と取る人もたくさんいるということを障害者の支援事業所や支援者は、認識しないといけない。この事業所は、障害者差別について職員の認識を修正し、徹底する必要がある。事業所で今働いている障害者の気持ちを考えてから支援員などが発言すれば、今後このような事例は出てこなくなると思う。支援員が指導するときはきっちりと指導し、褒めるべきことは褒め、感謝すべきことは感謝するという対応をすれば、利用者の気持ちがより仕事に向いていくケースもあるということを認識しておく必要がある。

#### 【まとめ】

支援する立場にある人の言動は、利用者に与える影響が大きいことを事業所に伝えて欲しい、

### 2 障害を理由とした差別と思われる事例について

#### 2－（1）盲導犬同伴の視覚障害者が、飲食店に入店しようとしたが、店員から入店について制限を受けた事例

#### 【概要】

昼食をとるために飲食店に友人と入店しようとしたところ、店員から他のお客に確認するため、しばらくここで待って欲しい、と言われた。店内にいるお客に尋ねたところ、犬アレルギーではないが、犬の嫌いな客がいたため、その客が帰るまでしばらく待つか、テラスで食事をとるか、選択を迫られた。また、今後は、昼食時間帯は店内が混んでいるので、来店は避けるようにと言われた。

**【委員質問】**

この事例が発生した時期と天候はどうだったのか。それによっては虐待にもつながりかねないと思う。真夏の猛暑の中で『テラスで食べてほしい』というのは無茶な話。

**【事務局回答】**

天候まではわからないが、9月の昼間に起きた事例。

**【委員意見】**

身体障害者補助犬法では、盲導犬の受け入れや入店等を拒否してはならないと規定されている。盲導犬を同伴しているのは視覚障害者であり、盲導犬を拒否することは、視覚障害者自身を拒否したことになる。これは視覚障害者を差別することになる。受け入れ側の理解と、盲導犬を受け入れる町の雰囲気作りも重要と思う。

市でも障害者差別事例集を作るなど、障害者差別解消を進めているが、一度に全国の市町村でというのは難しい。この期間はこの商店街などと決めて、商工会議所と市が協力して、身体障害者補助犬の認定ステッカーを貼っていく運動などを進めていってはどうか。

**【会長意見】**

身体障害者補助犬法の趣旨と、盲導犬の入店を制限することは、障害者差別になる可能性があるということをその店舗に対して伝える必要があると思う。その上で補助犬の同伴者が来店した場合の対処方法を要望書として伝えたらと思うが、どうか。

**【事務局回答】**

その店舗と商店街については、指導は済んでいる。今後は、商工会議所や商工会等に対して、市内の店舗においても盲導犬の入店拒否がまだまだ見受けられるということを、要望書の形で提出してはどうかと考えている。

**【委員意見】**

指導された店側は、どういう反応だったのか。

具体的にこういった問題が指摘されているが、店側の方は、店内に居るお客に対して配慮をしたうえで、盲導犬の利用者にも配慮した。それが結果的に良かったかどうかは別に、両者に配慮していると思う。補助犬に対する理解が必ずしも十分でなかったから、こういったことになったのではないか。他のお客に「今から盲導犬利用者の方が入店されますが、どうですか」と聞くこと自体が、盲導犬利用者にとっては非常に嫌な思いというか、肩身の狭い思いをするのではないか。法律上、不特定多数の人が出入りする所では、身体障害者補助犬利用者が同じ場所に居合わせる事が十分有り得るということをその他の利用者が認識しないといけない。これは先ほど別の委員が、補助犬のステッカーがあるとされたように、そうしたステッカーなどを貼ってしまって、仮に犬アレルギーのある人がいたら、この店には盲導犬が入ってくる可能性があることを理解した上で利用しないといけないのではないか。そういうことをあらかじめ店側がお客に対して、ステッカー等によって、示しておくべきと思う。

店側がわかりました、今後、盲導犬の同伴者に配慮しますと言っても、具体的に店側が

犬アレルギーのあるお客が仮にいたとして、盲導犬同伴者と犬アレルギーの人、どちらを優先するか、店側が言いやすい体制を作っておかないといけない。

**【事務局質問】**

店側は、少し待ってもらったが差別した気持ちはなかったと言っていた。

補助犬のステッカーを貼るという意見があるが、ステッカーは無料でどこかからもらえるものなのか、それとも購入しなければならないのか。

**【委員回答】**

購入しなければならないと思う。

**【委員意見】**

犬アレルギーということで盲導犬を拒否するのではなく、逆にアレルギーを持っている人が気をつけて利用するというのは、大変うれしい話。身体障害者補助犬法では、疾病から衛生管理までを含めて補助犬を管理することが、補助犬の使用者には課されている。店舗が補助犬を受け入れることについては、場合によっては拒否できることになっている。それは、衛生管理などが補助犬として十分に管理されていない場合。補助犬として認定されている犬に関しては、普段からきちんと管理されている犬という前提があって、受け入れを原則拒否できないことになっている。

盲導犬使用者としては、犬アレルギーということと言われると弱いですが、盲導犬によるアレルギー反応よりは、人の風邪をうつされることの方が多いのではないかと思う。ステッカーなどによって表示があれば、補助犬を同伴した客が入ってくる可能性があることを他の客に知らせることができ、双方が合理的配慮を出来るのではないかと思う。

**【委員意見】**

待たされたということの他に、今後は昼食時間帯を避けてほしいと言われた。今日は来てしまったので仕方ないが、今後は、昼食時間帯は避けてほしいということは、言い方を変えれば、昼食時間帯は拒否するということになる。この事例があがってきたということは、それなりのことがあってのことと思う。視覚障害者福祉協会では、色々な活動をしているが、補助犬の理解促進もその一つ。

**【会長意見】**

補助犬ステッカーは、全国盲導犬施設連合会で、一枚 20 円で販売しているらしい。

**【事務局回答】**

補助犬ステッカーは、希望店舗で購入してもらう方が良いが、当面は市の方で何枚か購入する方向で検討したい。

**【委員意見】**

市民に対する補助犬の理解促進については、4 月から市ホームページに啓発記事を掲載して貰っていて、市では理解促進に取り組んでもらっていることを付け加えておく。

**【まとめ】**

商工会議所に対する要望書を出す。その中にステッカーの解説と、補助犬に対する理解・

啓発を促すための取り組みを検討すること、補助犬同伴者が来店した時の各事業者の対応方法などを記載する。

## 2- (2) 手話通訳者が音声言語機能等の障害者に代わり、電話で有料放送契約の解除の申し込みをしようとしたときに、担当者から本人の意思表示として発声を強要された事例

### 【概要】

以前同居していた子が、聴覚と音声言語機能に障害のある親名義で有料テレビ放送の契約をした。その子が県外に転出し、契約者になっている親は有料テレビ放送を見ることがないので、解約することにした。解約は電話でもできるので、手話通訳ができる友人に解約の電話をしてもらうことにした。友人が放送会社に電話すると、本人でなければ解約はできないと言われた。本人は聴覚と音声言語に障害があるため電話に出られないと伝えると、傍に本人がいるのなら、アーでもウーでも声を出してほしいと言われた。

### 【委員質問】

この会社の方は、ここで本人の確認がとれば、これで解約は完了するということだったのか。

### 【事務局回答】

色々な契約でも電話で、生年月日などで本人確認し、解約が出来ることがあるので、本人の意思がわかれば、解約できるものだった。

### 【委員質問】

何らかの本人の発言が必要ということか。

本人確認のために、生年月日などを本人に言わせようとしているわけではないと思うが。

### 【事務局回答】

音声言語機能に障害があり、声が出せない人に声を出せと。

### 【委員質問】

本人の声が必要ということか。放送事業者が、何らかの方法で本人確認をした後でなければ解約ができないというのは、当然のことだと思う。電話の場合は、今電話をかけている人が本人か、名前や生年月日、住所、場合によっては契約番号などを言わせることで確認される。障害がなければそれを言えば済むこと。本当にそれが本人かどうかは、電話だけでは絶対に確認できないが、事務作業を簡素化するために事業者の方がそれで本人と確認したとしているだけ。すると手話通訳を通じて、本人が生年月日は、何年の何月何日と言っています伝えることで、十分事業者側が求めている本人確認は終わりにしても良いのではないか。その程度の内容しか要求していない。障害のある人だけに、それ以上のことを求める必要はない。どうしても何らかの本人確認が必要であるのならば、書類を送るのに記入して返送してほしい、ということで良かったのではと思う。

### 【委員質問】

契約や解約するときの本人確認は、通訳者を介してはできないことが多い。必ず家族の方に連絡して下さいと言われるが、この時は子には内緒で解約するつもりだったので、子には連絡は出来ない、解約も出来ないという状況だった。

別の事例になるが、携帯電話を解約したい、ということで自分のところに来たり、電話がかかってきたりすることがある。こういう場合には絶対本人確認がいると言われる。本人が横にいるので、手話通訳して住所も電話番号もどのような情報でも提供しますと言うが、同じように声を出してと言われる。このケースは一回や二回ではなくて結構な回数あり、大手の電話会社にみられる。手話通訳が代わりに電話しています、ということで了解してくれる企業が時代と共に増えつつあるが、契約を伴うような場合は、本人が来て下さい、本人が来るまでは解約出来ませんとか、FAXを送ってくれたら、FAXを見てから上司と相談すると言われることが普通にある。これは、全国的なことではないか。色々な障害のある人を支援する人の権限を認めてもらえない事が、まだまだたくさんあると思っている。そのあたりは、なるべく早く変えて欲しいと思う。

#### 【委員質問】

個々のこういうケースは、よく耳にするケース。事業者というのは、このケースをみると、契約する時は本人無しで契約しているが、解約する時には本人でなければいけないという。事業者都合のいい決まりになっている。本当に子かどうかも確認せずに契約しているのに、解約の時だけ本人確認するというのは何か、本当に不条理だと思うが、法律的にどうなのか。

#### 【委員回答】

法律的には分からないが、これはこの事業分野の解約だけではなく、銀行預金の預け入れと引き出しの場合も、金融機関によっては、これは出金させないようにしているのか、と思うくらい非常に面倒臭い手続きを要求したりする。放送事業者の場合どうなのか分からないが、金融機関の場合は本人確認したかどうかを監査が色々調査すると聞いている。以前は本人確認の書類として保険証で良かったのだが、最近は保険証と写真付きの物が必要になっている。本人確認が厳しくなっているのは事実。本人確認を契約の場合と解約の場合に区別するメリットはないはず。違いを設けるのは、事業者側が契約数を何とか増やしたいだけの話と思う。

#### 【会長意見】

ここまでの話では、当該事業者に対して本人確認の方法を、多様な手段にして欲しいと要望することについては異論ないと思うが、それだけで済ませるのでは不十分な気がする。どこまで要望する範囲を広げるのかということも、難しい問題と思うが、どう考えるか。

#### 【委員意見】

アーでもウーでもという言い方は、一種の差別用語で、侮蔑したことになる。差別を乗り越えている気がする。厳しく指導してもいいと思う。

#### 【委員意見】

この事例の現場にいたが、出ない声を無理に出せというが、全く出なかった。アーもウーも出なかった。そのため、アーもウーも出ませんと言って抗議したが、それでは解約はできませんと言われた。それを本人に通訳しなければいけないことがつらかった。その時は、「今は担当者がいないので、日を改めてまた連絡してほしい」と言われた。「では、その間に何かトラブルが起きたらどうするのか」と尋ねると、「それは私にもわかりません」という無責任な回答。本当に関わった者からすると、もう差別というレベルではない。おそらくマニュアルの中に書いてあるのだと思うが、こうとしか言えません、と返ってくる。私も金融機関に介助者として手続きに同行したことがあるが、私が身内なので解約して欲しいと言えば解約してくれるが、通訳ですと言えば、解約できない。この差は何なのかと思う。

#### 【会長意見】

各省庁が出している民間事業者に対する対応指針に、こう記載されているので、と言えれば、より説得力を持って伝えることができる。

#### 【事務局回答】

有料テレビ放送事業が、どこの所管になるか今わかっていないので、後ほど対応指針などを確認して、次回報告するということでよいか。

#### 【まとめ】

この事業者は、色々と指摘があったように障害者にとって屈辱的なことをやっている。そこをこの事業者に、少しでも認識をしてもらうために、協議会の要望として話をしなければいけない。対応指針を確認して次回報告をお願いする。

## 2-（3）知的障害者がスイミング教室で指導を受けているときに、他のプール利用者から差別的発言を受けた事例

#### 【概要】

民間事業者が運営するスイミング教室には、障害児の指導をする部門があり、一般のプール会員と同じ時間帯に練習をしている。その中で一般会員から「障害児と同じプールでは泳ぎたくない」という発言があった事例。

#### 【委員質問】

障害児と一緒に泳ぎたくないというのは、何か理由があったのか。

#### 【事務局回答】

理由は聞いていない。

#### 【委員質問】

教育というか、障害者の子と一緒にいると学力が段々落ちるといような事を言われていた時代があったので、そういうことかと思った。

#### 【委員意見】

この協議会では、色々な事業所などに要望などしているが、逆にこの件に関しては、障

害児コースを設けて、障害がある水泳選手の育成をしている。こういう取り組みは素晴らしいこと。

#### 【会長意見】

事例として上がってくるのは、本当に氷山の一角。本当は日常的な細々したものが圧倒的に多い。こういう良い事例を取り上げるということは、他の自治体でもたくさんみられ、是非これはという悪い事例と、良い事例、両方を示しながら、こういうことはしてはいけないと言うだけではなくて、こういう対応が良いということを示して、時間はかかるが良い事例が波及するように展開できればと思う。

#### 【事務局回答】

市では事例集を作るために事例を集めているが、会長が言ったような良い事例についても事例を幾つか頂いている。数が少ないので、良い事例が多く集まってくればいいと思う。

### 3 障害者差別相談窓口の状況について

#### 【概要】

前回の協議会以降に受け付けた相談は2件。

① 一般就労の採用試験において、精神障害者であることを理由に不採用となった

② 市営住宅において原動付自転車を駐車場から撤去するよう要請された

①については対応不要。こういうことがあることを知ってほしいといわれた相談。

②については、左半身マヒと言語障害のある人からの相談。原動機付自転車は駐輪場に停める規則になっているが、駐輪場は部屋から遠いため、何度か注意されたが最寄りの駐車場に停めていた。相談後に当事者と駐車場管理組合、住宅管理会社、住宅課で協議した結果、部屋から出て直ぐの場所に、当事者の原動機付自転車の駐輪場を新設することになった。

委員からの質問等はなし

### 4 その他

(仮称) 宇部市障害のある人へのコミュニケーション支援条例について

#### 【概要】

市では平成29年4月施行に向け、標記条例の制定の準備を進めている。条例の内容等について、障害福祉課の委員から説明。

#### 【委員意見】

支援者の確保とは、どういうことか。

#### 【委員意見】

今は手話、要約筆記、音訳等、たくさんボランティアに活動してもらっている。コミュニケーション支援を市だけではなく、民間事業者、学校など色々なところで取り組みが広



がっていくとボランティアの数が不足するため、支援者の確保が必要になってくる。ボランティアばかりを育成するわけではない。行政だけではなく民間事業者でも取り組めるところは取り組んでもらい、民間事業者の店員や窓口の担当者が参加できる手話などの講習会などを開催してもらうように、お願いしていきたいと考えている。

**【委員意見】**

民生委員をしているが、以前から民生委員には障害者の情報が開示されていない。民生委員は高齢者、子どもの支援もしているが、障害者がどこに住んでいるのかが分からない。一番地域に密着して支援する民生委員でもわからない。昔は、高齢者と障害者の優待バス乗車証の交換を民生委員が必ず一年に一回行っていたので分かったが、それがなくなって以降は、どこにどういう人が住んでいるのか担当地区でもわからない。先月、民生委員会の際に、障害者の災害時の避難などの調査のお願いをされたが、災害時要援護者に登録している人の情報は提供するが、登録していない人の情報は提供できないと言われた。支援者の確保は大事だが、そういう身近な福祉の情報を提供しないというのでは、支援は難しいのではないか。

**【事務局回答】**

個人情報なので、簡単には提供できない。

**【委員意見】**

宇部市の条例の中で障害者を支援する条例には、現在どういったものがあるのか。

**【委員回答】**

障害者を支援する条例は、これまでなかった。

**【委員意見】**

身体障害者補助犬については、補助犬法で規定してあるが、なかなか市民の理解は進んでいない。また、地域に障害のある人がいて、身近な人が支援をしたいと思っても、なかなか支援しにくい状況にあると言われた。コミュニケーション支援だけではなく、障害者が暮らしやすくなるための支援というものは、他にも色々あると思う。その中の一つのコミュニケーション支援が、特に重要な位置付けということか。

**【委員意見】**

差別解消法自体が、どこまで厳しく規制できるかが分からない。あまり厳しくすると逆に障害のある人が、敬遠されることが考えられる。実は、他の自治体の中には、差別解消法に合わせてコミュニケーションだけではなく、差別解消条例のようなものを作っているところもある。ただ、条例になってしまうと、何かあったときに条例違反などになってしまう。差別解消法が、どこまで強制力があるのか、まだ施行されたばかりで分からない。もう少し時間がたって各省庁が、対応指針などがしっかりと周知されて、ここまでのことが出来るということが見えてからでなければ、差別解消の条例というのは制定しにくいと考えている。ただ、コミュニケーションについては、民間事業者も市民も理解し、市がサポートすることによって支援を広げていくことができるので、まずはこのコミュニケーション

ョン支援条例じゃないかと考えている。他の自治体を見ても、まずコミュニケーション支援条例を制定して、その後に差別解消条例に進んでいるので、いずれ差別解消法がしっかりと機能を始めてから、条例を作っていけばよいと思っている。

**【委員意見】**

市視覚障害者福祉協会としては、二年前に市に差別解消条例の制定について示唆したことがある。この法律の具体的な中身が出れば差別解消条例が作れると思っていた。しかし、もう少し時間がたって差別とはどういうものか、色々事例が出てきて、もう少し実態が見えるようになってから、差別解消条例を作っても良いと考えている。

**【委員意見】**

このタイミングで言うべきではないのかもしれないが、前回、この協議会で交通事故等のコミュニケーションのことについて、意見を出させて頂いた。協議会終了後すぐに警察関係の委員の方から、警察も手話通訳の体制を整えたいと言っていた。その後やりとりはあったが、警察が取り扱う事件、事故に関しては、警察から手話通訳を呼んでもらえる24時間対応のシステムができ、大変感謝している。

**【まとめ】**

今進行中のこの条例について、注目しながら見ていきたい。今後、報告をお願いします。