

## 宇部市障害者差別解消支援地域協議会(会議録)

日時：平成 29 年 10 月 26 日(木)16：00～18：00

場所：宇部市役所 4 階 第 2 委員会室

### 1 障害を理由とした差別と思われる事例について

#### 【概要】

路線バスの車内で、度々脱便し座席を汚し、他の乗客への迷惑及び座席の洗浄のためバス車両が一時的に使用不可になり運行の支障となった事例。

このことについて、バス事業者から市障害福祉課に相談があり、保健師が対応した。保健師は本人と面談し、紙おむつの着用や体調が悪い時はバスの利用を控えてもらうなどのお願いをしたが、その後も座席の汚れが続いた。止むを得ず、バス事業者は乗車拒否の措置を取った。

今回の措置について、障害者差別解消法に抵触することはないか。

また、障害者差別解消法の観点から、今後、対応について運転士が注意すべきことがあるか。

#### 【事務局説明】

今年の 8 月から A さんが路線バスの車内で度々脱便し座席が汚れ、乗客への迷惑及び座席の洗浄の為、バス車両が一時的に使えなくなり運行の支障をきたした事例。

このことについて、交通局から市の障害福祉課に相談があった。乗車拒否に至るまでの経過をご説明すると、8 月から 9 月にかけて 6 台の座席が汚れ、交通局から障害福祉課に相談があった。障害福祉課から保健師を通じて本人と面談し話を聞いたところ、当日はお腹の調子が悪く迷惑をおかけした、今後は気を付ける。バスに乗れないのは困るのでこれからはお腹の調子の悪い時は紙オムツをするので乗せてほしいとの申出があった。そのことを交通局に伝えたところ、紙オムツを着用して衣服等も汚れていなければ乗っても良いという了解を得たが、その後も 2 台の座席が汚れた。保健師から今後は毎日紙オムツを着けて乗るように指導はしたが、さらに 2 台の座席が汚れた。そのため交通局ではやむを得ず乗車拒否の処置をとった。交通局から今回の措置について障害者差別解消法に抵触することはないか、また、障害者差別解消法の観点から今後の対応について、交通局が注意すべき点があれば協議いただきたいということで事例をいただいた。

#### 【委員意見】

差支えない範囲で年齢と家族構成、相談員や介護支援専門員さんがついているのかを教えてください。今回は市の保健師さんが対応されたのか。

#### 【事務局回答】

50代の人で、一人暮らしをしており生活保護の受給を受けている。対応した保健師

は、市の保健師である。

**【委員質問】**

主治医はいるのか。

**【事務局回答】**

病院にかかっており、週一回受診している。

**【委員意見】**

そのような状態になったのは、体調不良が原因なのか、精神的な緊張からなのか。また、バスの座席を汚したことに対する本人の理解度がどの程度あるのかわかるか。また、その人を支援する相談支援専門員やケアマネジャーとの連携はできていたのか。後見人制度の利用も含めて考えてはどうか。

**【事務局回答】**

体調不良が原因で、当日は下痢気味であったとのこと。本人との対応は保健師とケースワーカーが行った。後見人はまだ付いていない。判断力はある、受け答えもきちんと出来ている。薬の関係からか、たまにぼんやりしていることはある。

**【委員質問】**

生活保護の受給者と聞いたがオムツを買うお金はどうしたのか。

**【事務局回答】**

おむつは寄付のものを利用してもらった。

**【委員意見】**

交通局といえども事業者なので、対個人との対応は難しいのではないかと。やはり医療・福祉関係者を巻き込んでアプローチしたほうがよかったのではないかと。

**【委員意見】**

家族や自治会の人で頼れる人はいなかったのか。

**【事務局回答】**

市内にはいない。県外までは把握していない。

**【委員意見】**

第三者を通じて話を進めると問題があることが多い。身近な人で相談なり支援できる人がいればいいのだが。

**【事務局意見】**

医療と福祉を含めた総合的な支援が必要だと考える。また、事業者側では座席が汚れないように、シートを勧めるようなことができないか。

**【委員意見】**

生活の支援も含めて、総合的な支援が必要だと考える。その中で、効果的なサポートや配慮が必要ではないか。

**【交通局意見】**

交通局としても様々な対応をしてきた。バスの中での脱便だけでなく、汚れた服を

着たまま乗車しようとした場合もあったため、最終的に乗車拒否という形になった。交通局ではどのように対応していいかわからず、障害福祉課に相談した。今後、高齢者も増え同じ様なケースが発生するかもしれない。運転士にも今日会議で協議した内容について情報を共有し、今後同じような事案が発生した際の参考にしていきたい。

**【委員意見】**

今後、障害福祉課としてこの人に対する支援やサービスの提供が問題対策のカギになると思う。医療関係者である精神科の医師が関わってこないと思う。

**【障害福祉課回答】**

精神保健関係の医療機関とも連携し、情報共有をしながら市の保健師、また、相談員にも付いてもらい、適切なサービスを行いたい。また、通院している病院の近くへの引越しも含めて、生活全般についてのサポートも考えたい。

**【議長まとめ】**

今日欠席している弁護士である委員から、この件に関してコメントをいただいたので紹介する。あくまで事前に頂いた事例についての見解だが、この件が、差別解消法に抵触するかどうかということだが、結論としては障害を理由とした差別に該当しないと考えるということであった。理由としては、不特定多数が利用する公共交通機関は利用する側にも一定の使用のルールへの順守が求められる。今回の件はルールの範囲を超えているのではないかと判断したということであった。また、紙オムツの着用を勧めるということについては、他の乗客への被害や、バスを洗浄しなければいけないといった事業者側の負担も防ぐといった意味に繋がるのであれば、紙オムツ着用を求めたこと自体は決して行き過ぎた行為ではないという意見であった。

協議会として、今後は、この人について障害福祉課及び医療機関、福祉機関が連携し継続的な支援をしていただくようお願いしたい。

## 2 障害者差別相談窓口の状況について

### 【事務局説明】

4月から9月までの障害者差別相談窓口での相談件数について報告する。全体で9件のご相談があった。その内差別解消法による差別的取り扱いであるといったご相談が8件あり、全て本人からの相談であった。その他、障害者雇用促進法の関係で民間事業者から差別的な対応を受けるとともに合理的配慮をしてもらえなかったという相談を本人から1件受けている。相談の内容だが、9件の内2件は同じ案件での相談なので、実質的には7件となる。

初めに、障害者雇用促進法で企業から差別的取り扱いと職場内で障害に対する配慮不足があるという相談があった。その人の担当支援員と障害福祉課の職員が会社を訪問し本人の申し立てを伝えた。会社側の対応を聞いたところ本人が話す内容と食い違いがあるため、改めて会社側と本人とが話し合いを設ける場を作ってもらうことになった。その旨を本人に伝え、もし解決できなかった場合は雇用関係の専門窓口である山口労働局かハローワーク宇部に相談をすすめた。その後、本人や会社からの連絡はない。

次に介護福祉の資格を取るために障害者の方が専門学校に通学をしたが、障害者であることを理由に学校の職員や生徒から差別や嫌がらせを受けたことの相談があった。専門学校に電話で状況を確認したところ、学校側としては差別的な対応や威圧的な態度をとったことはなく、職員及び生徒も出来る限り配慮をしてきたという回答であった。この人は、現在生活保護の受給中であり、ケースワーカーに状況を聞いてみたところ、精神状態が不安定になることがあり、度々トラブルを起こしているとのことであった。主治医からも就労は難しいため生活保護を受けながら現在の生活を維持するようと言われていたということであった。そのため今回の件については、少し様子を見てみることとなった。また、本人は障害福祉課の職員が専門学校から聞き取った内容について、聞きたくないということであったため、学校側の話については本人に伝えていない。

次に障害福祉サービス事業所から差別的対応があったということの相談である。内容は冷蔵庫の使用の制限や理由もなく注意されたり怒られたりしたという相談であった。この相談は2年前のことであり、現在、本人はこのサービス事業所を利用していない。サービス事業所に内容の確認に行ったが、2年前のことであり、詳しい内容を確認することは難しいとのことであった。冷蔵庫の件については、本人に糖尿病があり家族から清涼飲料水の取りすぎはよくないため、見守ってほしいという話があったため、注意したことはあるということであった。このような相談があったことは、職員一同受け止め、今後も差別的対応がないように再確認をしていきたいとのことであった。

次に、6～7年前に障害福祉サービス事業所で受けた差別的取り扱いの相談である。事業所の職員から命令口調で指示を出されたり、仕事の無理強いをされたりしていた。その職員は既に退職しており、その事業所にはいないとのこと。事業所にその旨を伝えたとはいえ確認したところ、役所に相談に来たことは黙っておいてほしいというこ

とであったため、事業所に連絡していない。なお、保健師には今回のことを伝えてほしいとのことであったため、保健師には状況を伝えた。

次に、タクシー会社に配車の電話をしたが、咀嚼機能障害があり言葉がスムーズに発言できないため、電話を途中で切られてしまったという相談である。タクシー会社に電話で確認したところ、タクシー会社としては配車先が確認できれば必ず手配するようにしている。電話の対応をした職員に確認したところ、話している内容がよく聞き取れないため、何度も聞き返していたら電話が切れてしまったということであった。タクシー会社ではいたずら電話等も多く、出来れば最初に介助者から電話をかけていただき、その電話を番号登録しておけば次回からは状況などが分かるため、対応できるのではないかという話をいただいた。その旨を本人に伝えたが、本人はそのタクシー会社は利用したくないとのことであった。

最後に、病院での嫌がらせや診療拒否についての相談だが、これは、先ほど専門学校で差別を受けたという人と同一人からの相談である。病院に確認をしたところ、その人の症状がその病院の診療対象ではなく、精神科での治療となる。そのため、その病院には精神科がないため、他の病院で治療を行うこととなっている。そのことについては本人に何度も説明し文書等も送付したが、どうしても納得されずに度々病院に来ては問題を起こしているということであった。

以上、簡単ではあるが4月から9月に受けた相談について説明をさせていただいた。

**【委員質問】**

この相談はすべて、成人からのものであるか。

**【事務局会長】**

全て成人からの相談である。

**【委員質問】**

障害のある子供を育てている家族からの相談は現状ではなかったということか。

**【事務局回答】**

相談はなかった。

**【委員意見】**

現在、コミュニケーション支援の活動については、聴覚や視覚など身体障害者が主な対象となっていると思う。いわゆる精神的な疾患のある人や発達障害等のある人のコミュニケーションの支援をする者が必要ではないか。病院での相談も、最初の説明がきちんと障害者に伝わっていなかったのではないか。病院側は普通に説明しましたと言うだろうが、なかなか障害者には伝わりにくい部分がある。もっとわかりやすい言葉で、その人が日ごろから使っているような言葉で話しを伝える人が必要ではないかと思う。ただ、障害者の特性によって対応が違うので、たとえば言語療法士の資格を持っている人に連絡することができるなど、説明することが難しいと思ったときに支援してもらえるような形になるといい。コミュニケーション支援の在り方をもう少し考えていただきたい。

### 【委員意見】

障害者雇用促進法の関係での相談で、同じケースと思われるが、ハローワーク宇部で本人及び会社側から聞いた内容と少し食い違いがあるため補足したい。本人及び企業から話を聞いたところ、会社側の合理的配慮はなされているということであった。ただ、本人は人事評価において、障害があることによる人事評価の配慮がされていないと申し出ていた。企業側としては、合理的配慮をしたうえで評価基準に添った人事評価を行うとの考え。ハローワーク宇部としては会社側の考えと解釈上は一緒だが、これが折り合うことはおそらくないだろう。民間企業においても公務員においても人事評価に納得している人は少ないのが普通であるため、折り合いはつかないと思う。

### 【委員意見】

ハローワーク宇部の話はもっともな話しだと思う。企業である以上は、収益を上げなければならない。収益につながるよう、実績を上げるための配慮は行うべきだが、障害を理由に人事評価の評価基準を変更するということは考えにくい。

### 【委員意見】

コミュニケーションに関係することだが、コミュニケーションというのは、人と人とのネットワークというのが非常に大事だと思う。精神や知的、発達障害の人も含めてである。組織的なネットワークがあれば、障害の特性にあわせ、その人に合った対応が取れるのではないかと。行政や病院の窓口でその人に合ったサポートができるようになるとよい。このような取り組みがコミュニケーション支援条例として進めていく施策の一つではないか。

### 【委員意見】

ここに、差別として相談に上がっているものは、過剰に合理的配慮を求め過ぎている、もしくは過剰に差別ではないかと感じてしまう場合ではないか。相談窓口に来られた時は、すでに本人と企業や病院、事業所と関係性が壊れていると思われる。関係性を修復できないところまで来て、相談しているため解決は難しい。やはり、関係が壊れる手前の対応が大事なのではないか。どれもデリケートな問題なので、本人の信用を失うことがないよう、苦情化または差別化にならないように関わっていくことが一番大事なのではないかなと思う。

### 【委員意見】

やはり、子供を持つ親からの相談が挙がってきていないというのは、まだ周知の問題があるのではないかと。

### 【議長まとめ】

差別というと何となく身構えるところがあるが、コミュニケーションを取るうえで理不尽な扱いをされたり、不快な思いをしたところから、差別的な対応につながっていくのではないかと。先ほどの委員の意見のように、最初の対応が重要ではないかと思われる。また、半年で7件という相談件数がどうなのか、本当ならもう少しあるのでは

ないかとも思う。周知の仕方もあると思うが、どういふことを相談したらいいのか、障害のある人に伝わっていないのではないかと考えられる。やはり、粘り強く伝えていく必要がある。

協議会の委員の皆さんもいろいろな形で周知して行ってほしい。