【資料２】

新潟市障がい福祉課
平成 25 年 10 月 17 日
第 5 回条例検討会資料

差別事例の対応策として寄せられた意見（追加）

１．福祉分野

〇事例全般に対する意見（番号 1～26）

考えられる事例対応策及びその課題など
【白柏委員】 ・市民・事業者・福祉従事者等に対して、施設のバリアフリー、心のバリアフリーを徹底させる。 ・障がいがあっても、他で人より才能のある所を見つけ、それを最大限に生かす。

２．医療分野

〇事例全般に対する意見（番号 27～40）

考えられる事例対応策及びその課題など
【白柏委員】 ・可能であれば、医療従事者を増員し、障がいのある人の受け入れ体制を強化する。

３．建物・公共交通分野

（１）事例全般に対する意見（番号 104～144）

考えられる事例対応策及びその課題など
【白柏委員】 ・サービス提供を断る前に、障がいのあるがために使うもの（盲導犬・車椅子など）の状態を目で確かめる。受入れられるものも多いはずである。

（２）建物分野全般に対する意見（番号 104～107、119～135）

考えられる事例対応策及びその課題など
【長谷川（美）委員】 ・商工会議所、商店街などの単位で障がいに対する理解浸透、周知を図りつつ、店舗等の悩みについて店舗同士で話合うなど、障がい当事者が直接助言等を行う。 ・バリアフリーやユニバーサルデザインを題材にしている教科書の採用や副教材を開発し、小中学校の教育の場で理解を深めていくようにする。 ・行政職員、施設・公共交通機関職員に対して、障がいや障がい者への理解を深める研修、介助方法等の実地研修を必須研修として実施する ・ユニバーサルデザイン検定等、有資格者を採用する、あるいは、資格を取得するよう支援または促す。 ・障がい者のある人が、国・県・市のマニュアル等について理解し、より良くなるための話し合いの場を広く市民を交えて行う。 ・サービス業等に対する研修機会をつくり、理解の浸透と周知を図る。 ・サービス業同士でどのような対応をしているかを聞きあう機会をつくる。 ・障がい者当事者がサービス業等の方にどのように対応して欲しいか、誤解がないか等、コミュニケーションを図りながら理解を深める。 ・残念ながら理解浸透が図れていない場合もあるため、外出時に関わる方々に対して、自らの障がいで困っている点、どのように対応して欲しいかをきちんと説明する必要がある。また、行政職員、施設・公共交通機関職員も、丁寧にこうした声を聴く必要がある。互いにそういう姿勢が求められる。 ・企業や商店街などの団体等としては、自分の対応が正しいのかどうか、本来はどう対応したら良いのか、対応方法等についてどこに相談したらよいのか、そもそもどう考えていけばよいのか側からない可能性がある。 ・個々での対応が集積されておらず、共有化もされていない可能性がある。（問題視されていない可能性も否定できない） ・新潟市は企業等に対してどのようなマニュアルがあり、具体的にどのような指導を行っているのか。 ・障がい者の意見や広く市民意見を反映できるようなプロセスを仕組みとして構築しているのか。 ・障がい者等に対しての対応を職員が共有できる環境があるのか。

（３）公共交通分野全般に対する意見（番号 109～118、136～144）

考えられる事例対応策及びその課題など
【長谷川（美）委員】 ・スロープが出せない場所等を交通事業者・行政が把握し、利用者に広報すること。 ・また、その改善策等を当事者を交えて話合う場を設置し、改善を図っていくこと。 ・交通事業者には、どのような理由で乗車拒否等になったのかを具体的に障がい当事者に説明する責任があると考えるので、拒否を行う場合を事前に広報する。 ・きちんと説明をする場、説明を受ける場を作り、誤解がないようにしていくこと。 ・新潟市は交通事業者に対してどのような具体的な指導を行っているのか。

（４）個別事例に対する意見

番号	考えられる事例対応策及びその課題など
104 105	【竹田委員①】 ①の修正「条例に「差別的取扱い」を禁止する規定を設け、市民・事業者への周知を図る」 ②の修正「市民・事業者等に対して、身体障害者補助犬法、障がい当事者の気持ち、障がいや障がい者への理解を深める周知啓発を行う」 ③の修正「施設・公共交通機関職員に対して、身体障害者補助犬法、障がい当事者の気持ち、障がいや障がい者への理解を深める研修を実施する」 ・アメリカが 1998 年に制定した「リハビリテーション法５０８条」の様に、それにより、アメリカ連邦政府の機関自らが、機関が所有する電子技術や情報技術のアクセシビリティを向上し、身体障がいのある人でも使いやすくするよう義務付けた。リハテーション法情報へのアクセスが難しいと、情報を得るのが遅くなるからだ。第 508 条は「情報アクセスの技術的障壁を取り除き、身体障害を持つ人でも利用できることを目指すとともに、これらの達成を早めるための技術開発を促進すること」と定められた。この法律はすべての政府機関に対して、電子技術や情報技術を改良する際や、新規導入する際や、保守する際や、使用する際に実施するよう義務付けている。第 508 条は、障がいのある従業員や一般市民が政府機関の情報にアクセスする際に、一般人と変わらず操作できるようにしなければならないと定めている。条例は、本年６月 19 日に制定された障害者差別解消法を具体化する形で、上記アメリカリハビリテーション法５０８条の内容に準ずるものを確保せねばならないと考える。

	・事業者に対し、身体障害者補助犬法があること、今回の行為は、それに抵触していることを伝え、改善に向けた話し合いを行う。
106	【竹田委員②】 ①の修正「条例に「差別的取扱い」を禁止する規定を設け、市民・事業者への周知を図る」 ②の修正「市民・事業者等に対して、障がい当事者の気持ち、障がいや障がい者への理解を深める周知啓発を行う」 ③の修正「施設・公共交通機関職員に対して、障がい当事者の気持ち、障がいや障がい者への理解を深める研修を実施する」 【竹田委員③】 ・レストランにも車椅子入店に関して準備をする必要があるので、車椅子利用者であることをもって入店を拒んだり、時間制限等の条件をつける等の事がない場合は、合理性を持った対応であると思うので、そのレストランのどんな対応に「差別」を感じたのか？当該レストランと、話し合いを行う。
107	番号 106【竹田委員②】と同じ 【竹田委員④】 ・もう少し詳しく状況を聞かないと、どういうシチュエーションで断られたかが、わかりません。まずは、きちんと双方の主張を確認することからしか、始まらない様に思います。まぁ、事例全てそうなのですが…。その為にも、この意見の時点できちんと１件１件確認し、対応⇒解決していく機関の必要性があぶりだされます。
109 110	番号 106【竹田委員②】、番号 107【竹田委員④】と同じ 【竹田委員⑤】 ・実際に私が体験したことですが、今はだいぶ改善されたのかもしれませんが、その時は、ノンステップバスが一部路線しか走っておらず、車椅子対応バスのマーク付きバスもいつ、そのバスが来てくれるのか、時刻表の記載もなく、本社に聞いてすらわからなかった。この状態は紛れもなく「差別＝障がいを理由として公共交通機関の利用を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件をつけること」だと思う。運転手の言葉が、あまりにも当事者目線で考えてくれておらず、悲しすぎる。
111 113 114 115 116	番号 106【竹田委員②】と同じ 【竹田委員⑥】 ・ひどすぎるので、まずはこの対応が全社的マニュアルに沿った対応なのかどうか？を確認し、もしそうであるならばマニュアルの変更を求める。変更されたマニュアルの点検も行う。 ・謝罪を求め、再発がないよう防止策の提示を求める。

117 118	・全従業員の研修訓練の実施を求める。
112	番号 106【竹田委員②】、番号 107【竹田委員④】と同じ
119	【竹田委員⑦】 ②の修正「市民・事業者等に対して、障がいや障がい者、障がいのある人の気持ちへの理解を深める周知啓発を行う」 ③の修正「施設・公共交通機関職員に対して、障がいや障がい者、障がいのある人の気持ちへの理解を深める研修を実施する」 ④の修正「施設・公共交通機関職員が、各障がい者の障がい特性、障がいのある人の気持ちに応じた配慮を行う」 【竹田委員⑧】 ・市内の点字ブロックの敷設状況を調査・点検し、視覚障害当事者の視点で、改善・敷設を進めていく。
120	番号 119【竹田委員⑦】と同じ 【竹田委員⑨】 ・積雪時、点字ブロック上の除雪を最優先に行う様、取り決めを行う
121	番号 119【竹田委員⑦】と同じ 【竹田委員⑩】 ・粘り強く話し合いを進め、ハートビル法の観点からも改善を求めていく。途中で立ち途切れることのないよう、必ず解決するまで行う。
122	番号 119【竹田委員⑦】と同じ 【竹田委員⑪】 ・案内所の職員がその都度対応する事のコストパフォーマンスを考えれば、いかに無駄な対応をしているは明白。税金の有効活用を図る為にも敷設に向けて実現を図る。ハートビル法の観点からも
123 124 125 131 132 133	番号 119【竹田委員⑦】と同じ 【竹田委員⑫】 ・実際に置かれてあった場所の責任者に再発防止を求める。決して高圧的にではなく、自分が当事者だったらの視点で説得、納得を目指す。 【竹田委員⑬】 ・市内の小中学の授業の中に、点字ブロックを意識、自ら保守、整備に務める「ちょこっとボランティア」を求める

135	
126 134	番号 119【竹田委員⑦】と同じ 【竹田委員⑭】 ・公共交通・道路段差バリアフリーチェックを実施し、不備な箇所の計画的改善を実施する
127	【竹田委員⑮】 ・障がいのある人が感じる困難さは百人百様であり、一律的な対応が難しい場合も多い事を踏まえ、ケースバイケースでの心配りや工夫が求められる事についての市民の啓発・周知を行なう。 ・粘り強く話し合いを進め、個々の場面場面での対応策を一つひとつ、一緒に探っていき、実際にご協力戴く機関・事業者との間に入り、双方の納得のいくソフトランディングを目指す。
128	番号 119【竹田委員⑦】と同じ 【竹田委員⑯】 ・市内の公園や公共の場所のバリアフリーチェックを実施し、不備な箇所、不整備な箇所の計画的改善を実施する
129	番号 119【竹田委員⑦】と同じ 【竹田委員⑰】 ・対応に困った際に当該施設の職員に繋がるインターホーンの設置を、全ての公共機関の入口周辺に設けるよう計画的に設置していく
130	番号 119【竹田委員⑦】と同じ 【竹田委員⑱】 ・公共の建物には、身障者用専用駐車場を配置するよう条例で定める ・公共の場所の身障者用駐車場の整備状況を実施し、不備な箇所、不整備な箇所の計画的改善を実施する
136 139 140 141 142 143	【竹田委員⑲】 ①の修正「条例に「障がい特性に応じてきめ細かく配慮や工夫が望まれる事例」を啓発・周知する規定を設け、市民への周知を図る」 ②の修正「市民・事業者等に対して、障がいや障がい者、障がいのある人の気持ちへの理解を深める周知啓発を行う」 ③の修正「施設・公共交通機関職員に対して、障がいや障がい者、障がいのある人の気持ちへの理解を深める研修を実施する」 ④の修正「施設・公共交通機関職員が、各障がい者の障がい特性、障がいのある人の気持ちに応じた配慮を行う」 【竹田委員⑳】

	・当該バス事業所職員研修において、対応マニュアル化するよう求めていく。 ・市内の小中学の授業の中に、誰でも出来る「ちょこっとボランティア」を啓発・周知する
137 138 144	番号 136【竹田委員⑲】と同じ 【竹田委員㉑】 ・ご本人の支援機器、ロービジョン対策の拡大鏡などをご本人に情報提供する。

（５）　３「その他」の募集事例に対する意見

【事例 14】夜間でも、障がい者がバスを使用できるようになると助かります。（肢体不自由、難病／66 歳／男性／西区）

【竹田委員】これは、「その他」ではなく、「合理的配慮の不提供」の事例ではないだろうか？

【事例 15】障がい者用車椅子トイレは、満足な所が少ない。（肢体不自由／67 歳／女性／西区）

【竹田委員】「満足な所」の中身を、もう少し具体化していただくと、改善の汎化が出来ると思うので、具体的にお聞きする。

【事例 18】ほんぽーとの駐車場は、30 分しか無料でないため、私のような自家用車しか移動手段のない障がい者は利用できない。（肢体不自由／70 歳／男性／中央区）

【竹田委員】市の公共機関である訳で、すぐにでも手帳所持者の無料化を実現する方向で検討して欲しい。

【事例 23】本人用のりゅーとカードで、同伴するガイドヘルパーの料金も併せて支払えるようにしてほしい。

【竹田委員】事業者に検討を依頼してみるべきと思う。

【事例 35】バス運賃割引をするために、福祉手帳のコピー（福祉手帳の更新中のため、役所が作成したもの）を呈示したら、運転手が「コピーはダメだ。名前と番号を言え。」と言われた。（精神／34 歳／女性／江南区）

【竹田委員】これは、「その他」ではなく、「（２）障がいを理由として公共交通機関の利用を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件をつけること」の事例ではないだろうか？