

## 条例の見直しに係るテーマ別の議論 5

（第15条 相談、第16条 助言又はあっせんの求め、第17条 助言又はあっせん、第18条 勧告、第19条 公表、第20条 仙台市障害者差別相談調整委員会）

### 1. 議論のテーマ（条例該当箇所）

- ・ 第15条 相談
- ・ 第16条 助言又はあっせんの求め
- ・ 第17条 助言又はあっせん
- ・ 第18条 勧告
- ・ 第19条 公表
- ・ 第20条 仙台市障害者差別相談調整委員会

### 2. 論点

- ・ 差別に関する相談体制について、国の法律の改正等も踏まえて見直すべき点、新たに盛り込むべき点はあるか。

### 3. 議論のポイント

#### ○条例の見直しに関する視点

- ・ 国の法改正及び基本方針の改定案の内容に関して、国及び地方公共団体が障害を理由とする差別に関する相談に対応する人材を育成し、又はこれを確保する責務について明記された。

#### ○条例を推進するための施策に関する視点

- ・ 関係団体等へのヒアリング等の中で、相談窓口の認知度の低さや、相談することの敷居の高さに課題があるとの意見があった。
- ・ 関係団体等へのヒアリング等の中で、メール等を活用した相談について意見があった。

※上記以外の視点等につきましても幅広くご議論ください。

#### 4. 協議会における委員からの主な意見

- ・ 今後の制度改正等により障害のある方の一般就労の機会が益々増えていくと期待される。それに伴い、より多くの障害のある方から差別の実情が出てくることが予測されるため、差別に対する啓発と相談窓口の充実に力を入れることが必要だと思う。
- ・ 相談体制について、総合的な相談を受ける体制と、障害種別ごとに相談を受ける体制があり、もう少し踏み込んだ内容を条例の中に盛り込めれば良いと思う。
- ・ 悪意のない差別を受けた人の相談体制についても検討していく必要があると思う。
- ・ 障害についての知識が少ない中での障害がある方への対応は、事業者側もプレッシャーに感じると思う。事業者団体等からの要望にもあったが、相談窓口の職員の充実や、立会者サポートがあれば事業者としては対応しやすくなると思う。

#### 5. 関係団体等へのヒアリング等における意見（抜粋）

##### ○相談体制の課題等について

- ・ 相談は、普段から障害のある人と窓口が繋がっていて、信頼関係が無いと難しいと思う。また、窓口自体が少ないと思う。【障害福祉関係団体】
- ・ そもそもどこに相談したら良いかが分からない人が多いと思う。【障害福祉関係団体】
- ・ 通っている就労継続支援事業所や相談支援事業所の人々が流動的ですぐに辞めてしまうため、信頼関係が築けず、相談がしづらい。そのため、相談したくても相談する人が見つからないという状況が長く続いている。【障害福祉関係団体】
- ・ 色々と相談できる場所があっても、それぞれが繋がっておらず、断片的であり残念に思う。もっと繋がってチームとなって子供を見て欲しい。【障害福祉関係団体】
- ・ 組織に加入していない障害のある人が、当事者組織を含めた支援団体、行政にスムーズに相談できるよう周知することが必要だと思う。【障害福祉関係団体】

### ○相談体制への要望について

- ・ 差別に関する相談というと敷居が高くなるので、困りごとを声に出せる窓口があると良いと思う。【障害福祉関係団体】
- ・ 合理的配慮を求める際には、こちら側がうまく説明できず、とりとめのない抽象的な表現になってしまうことがある。そのことが不安で相談しにくいというところがあるので、やり取りの中で、こちらの意図していることをくみ取っていただけると大変ありがたい。【障害福祉関係団体】
- ・ 行政の管理のもと、情報の収集や、悩みを気軽に相談できるようなインターネットを活用したコミュニティ空間があれば良いと思う。【障害福祉関係団体】
- ・ メールで相談できるようになれば良いと思う。【障害福祉関係団体】
- ・ 障害のある方への対応が可能な店舗・人員・時間帯が限られているので、必要に応じて相談窓口の職員の方々に来店いただく等の支援が必要だと思う。【事業者団体等】
- ・ 障害のある方との取引において、事業者側と障害のある方の双方が安心できるよう、公的な立場から取引内容を証明してくれる立会者派遣サポートがあれば良いと思う。【事業者団体等】
- ・ 行政側の相談体制の強化として、障害を理由とする差別や困りごと等の相談に関する内部での事例共有も必要だと思う。【障害福祉関係団体】

## 6. 仙台市障害者差別解消・虐待防止連絡協議会構成機関からの主な意見（抜粋）

### ○相談体制の課題等について

- ・ 差別を受けている当事者が、どこに相談(連絡)したらよいかという窓口がわかっていないように感じる。

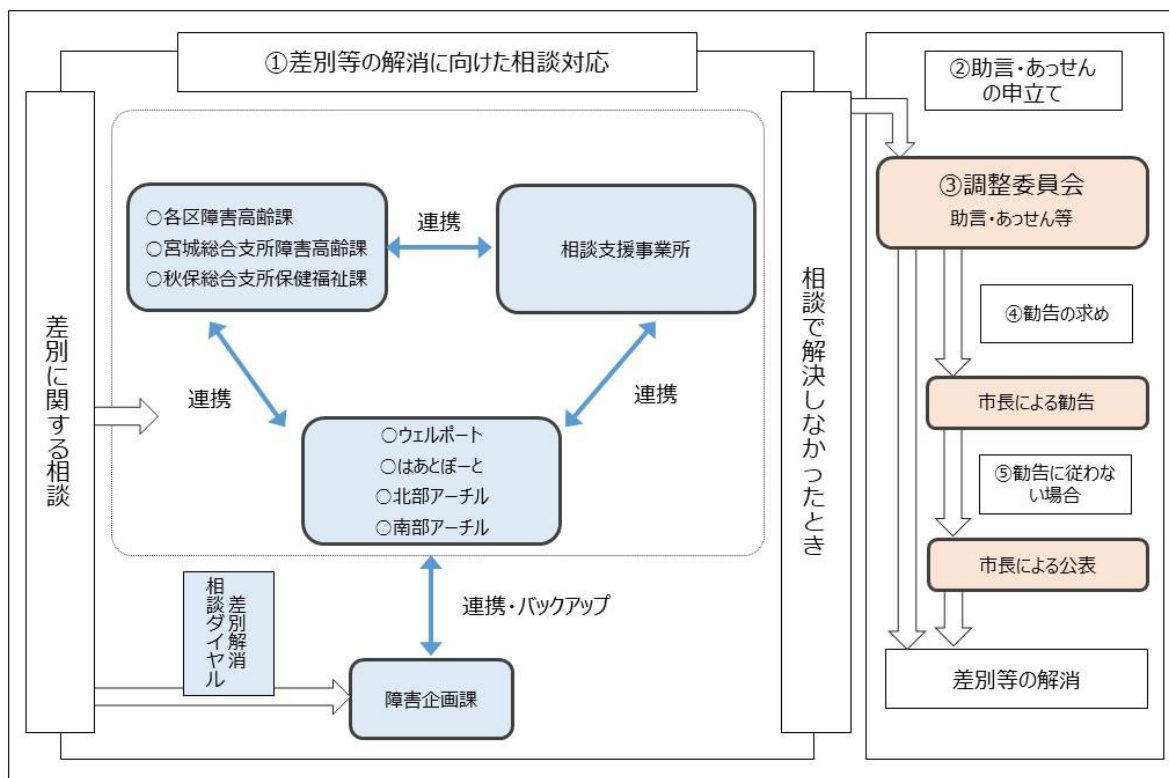
### ○相談体制への要望について

- ・ 相談機関へ連絡することにどうしても敷居が高く感じてしまう方もいると思われる。SNS 窓口の開設により、相談者からのファーストコンタクトの敷居が大きく下がると思われる。「差別なのかどうか分からないが、困っている。または嫌な思いをした。」等、支援が必要なケースとつながる機会の増加が期待できる。
- ・ 差別と感じたことを相談できる場の提供や、きちんと相談者にフィードバックする相談、聴くだけで終わらない電話相談やメール相談が必要だ

と思う。

## 7. 本市における障害を理由とする差別に関する相談の流れについて

差別に関する相談は、従来の総合相談の枠組みの中で対応し、相談で解決しなかった場合、障害者等からの求めにより障害者差別相談調整委員会が助言・あっせんを行う。



## 8. 条例制定時の考え方（平成 27 年 12 月 条例のあり方についての答申より抜粋）

### ○差別に関する相談のニーズ等

- ・ 協議会やココロン・カフェでは、障害者が差別と感じた場合において、「声を上げていいかわからない」、「どこに相談してよいか分からない」という意見が出ていた。
- ・ 敷居が高くなく、身近な所で相談できることが求められている。

### ○障害者の相談支援の実際

- ・ 実際の相談支援においては、初期段階では、差別に関する相談なのか、

地域生活支援に関する相談なのか区別が難しい場合がほとんどである。

- ・ 例えば、精神障害者が精神科病院を退院するにあたって、住まいの場の確保、福祉サービスの利用、働く場の確保など本人の生活ニーズを踏まえた相談支援が必要となる。

相談支援を進めていく中で、障害を理由に賃貸契約がなかなかスムーズに行えないとか、雇用場面において障害特性を踏まえた配慮が提供されないとか、差別に該当する状況が現れてくることが少なくない。

- ・ 相談支援においては、改めて差別に関する相談として対応しているわけではないが、これまでも支援や調整等を行ってきた。
- ・ このように、障害者の様々な社会生活に係る課題等の調整は日常的に行われており、法及び条例施行に合わせて、差別の部分を切り取った形での相談支援を実施することは現実的ではないと考えられる。

#### ○相談窓口に求められる機能等

- ・ どこに相談したらいいかわかりやすくすることが必要である。
- ・ 既存の相談窓口で差別の相談を受け止められることが必要である。
- ・ 相談窓口は、障害者やその家族だけではなく、障害のない人や事業者なども利用しやすいことが必要である。
- ・ 障害者の人権を尊重する立場であるべきである。
- ・ 差別と感じた障害者と、差別をしたと感じられた側の双方の意見をよく聞き、中立の立場で調整を行うことが、事案の解決には不可欠である。
- ・ 相談・調整には、即時対応、重度化させないことが必要である。
- ・ 解決できないことは、相談を受けたところが解決できるところに確実につなぐことが必要である。
- ・ 障害を理由とする言動であって当該障害者に不快の念を生じさせるものについても相談の対象に位置づけるべきである。
- ・ 事業者等へのグループインタビューでは、障害者と一緒に働く職員が感じる不安や、共同住宅における隣接住民との協調性に関する不安の声も聴かれており、これらに対応することも求められるところである。

- ・ 地域への働きかけや普及啓発の推進等を含めた資源の改善・開発が重要である。
- ・ 相談員にはアセスメント力とコーディネート力が必要である。
- ・ 法や条例の施行後は、これまでより、一層、差別に関する相談に対して適切な対応が求められることから、相談員等への研修の実施をはじめ、相談体制の充実が必要である。
- ・ 相談窓口に関し、条例には、障害者、その家族、事業者等が、市に対して、不当な差別的取扱いや合理的配慮について相談することができる旨等を盛り込むべきであり、具体の実施体制や実施方法、相談員への研修等に関することについては、各種計画等において検討するべきである。

#### ○紛争解決の仕組み

- ・ 日常的な相談支援において解決が図られなかった場合は、紛争解決のため、仲裁機能を有する第三者機関が必要である。これは、多くの先行条例においても規定されており、仙台市においても設置するべきものである。
- ・ 当該機関は、障害者の人権を尊重するべき立場であるべきである。
- ・ 当該機関のメンバーの過半数は障害当事者とするべきという意見もあった。
- ・ 当該機関の人選については、各種団体等の意見を聴くべきとの意見もあった。
- ・ 仲裁は双方の言い分を中立的な立場で聴取し、公平な判断をするべきであるが、障害者の人権や障害特性についての見識が必要である。第三者機関はその観点から委員を構成する必要がある、当該構成を条例に盛り込むべきである。
- ・ 第三者機関によるあっせん案等を事業者が受諾等しない場合、勧告、公表という流れを規定する条例が多い。この手続きが事実上のペナルティーであり、仙台市の条例においても差別解消の実効性を担保する仕組みとするべきである。

## 9. 国の基本方針改定案(抜粋)

※現行の基本方針からの修正点(案)は、《二重山形かっこ書き》で前後を挟んでいる

※改定案は第69回障害者政策委員会(令和4年8月1日開催)の資料1より抜粋

### 第5 国及び地方公共団体による障害を理由とする差別を解消するための支援措置の実施に関する基本的な事項

#### 《1》 相談及び紛争の防止等のための体制の整備

##### 《(1) 障害を理由とする差別に関する相談対応の基本的な考え方

法第14条において、国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう、人材の育成及び確保のための措置その他の必要な体制の整備を図るものとされている。》

障害者差別の解消を効果的に推進するには、《公正・中立な相談窓口等が、障害者や事業者等》からの相談等に的確に応じることが必要である。》

《国においては、主務大臣がそれぞれの所掌する事業分野ごとに法第12条に基づく権限を有しており、各府省庁において所掌に応じた相談対応を行っている。また、地方公共団体においては、障害者差別の解消に関する相談につき分野を問わず一元的に受け付ける窓口や相談員を配置して対応する例、各部署・機関の窓口で対応する例などがある。》

相談対応の基本的なプロセスとしては、以下のような例が考えられる。相談対応過程では相談者及びその相手方から丁寧な事実確認を行った上で、相談窓口や関係部局において対応方針の検討等を行い、建設的対話による相互理解を通じて解決を図ることが望ましい。その際には、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、個人情報適切な取扱いを確保することが重要である。なお、公正中

立な立場である相談窓口の担当者とは別に、必要に応じて、相談者となる障害者や事業者に寄り添い、相談に際して必要な支援を行う役割を担う者を置くことも円滑な相談対応に資すると考えられる。

その上で、基本的な対応での解決が難しい場合は、次の段階の取組として、国においては、法第 12 条に基づく主務大臣による行政措置や、地方公共団体においては、前述の施行令第 3 条に基づく措置のほか、一部の地方公共団体において条例で定められている報告徴収、助言、指導、勧告、公表などの措置や紛争解決のための措置による対応が考えられる。

#### (相談対応のプロセスの例)

- 相談者への丁寧な事実確認
- 関係者(関係部局)における情報共有、対応方針の検討
- 相手方への丁寧な事実確認
- 関係者(関係部局)における情報共有、事案の評価分析、対応方針の検討
- 相談者と相手方との調整、話し合いの場の設定

なお、障害者差別に関する相談を担うこととされている窓口のみならず、日常的に障害者や事業者と関わる部局等も相談の一次的な受付窓口としての機能を担い得ることに留意する。

#### (2) 国及び地方公共団体の役割分担並びに連携・協力に向けた取組

国及び地方公共団体には、様々な障害者差別解消のための相談窓口等が存在している。法は、新たな機関は設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることとしているところ、差別相談の特性上、個々の相談者のニーズに応じた相談窓口等の選択肢が複数あることは望ましく、国及び地方公共団体においては、適切な役割分担の下、相談窓口等との連携・協力により業務を行うことで、障害者差別の解消に向けて、効率的かつ効果的に対応を行うことが重要である。

相談対応等に際しては、まず相談者にとって一番身近な市区町村



が基本的な窓口の割を果たすことが想定される。都道府県は、市区町村への助言や広域的・専門的な事案についての支援・連携を行うとともに、必要に応じて一次的な相談窓口等の役割を担うことが考えられる。また、国においては各府省庁が所掌事務に応じて相談対応等を行うとともに、市区町村や都道府県のみでは対応が困難な事案について、適切な支援等を行う役割を担うことが考えられる。

相談対応等においては、このような国・都道府県・市区町村の役割分担を基本としつつ、どの相談窓口等に相談があろうとも、適切な関係機関との間で必要な連携・協力がなされ、国及び地方公共団体が一体となって適切な対応を図ることができるような取組を、内閣府が中心となり、各府省庁や地方公共団体等と連携して推進することが重要である。このため内閣府においては、事業分野ごとの相談窓口の明確化を各府省庁に働きかけるほか、当該窓口一覧の作成・公表や必要な助言等を行う。また、(3)の各相談窓口等に従事する人材の確保・育成の支援及び3の事例の収集・分析・共有を通じた相談窓口等の対応力の強化等にも取り組むこととする。

### (3) 人材の確保・育成

障害者差別に関する相談の解決を図るためには、障害者や事業者等からの相談を適切に受け止め、対応する人材の確保・育成が重要である。相談対応を行う人材は、公正中立な立場から相談対応を行うとともに、法や解決事例に関する知識、当事者間を調整する能力、連携・協力すべき関係機関に関する知識、障害特性に関する知識等が備わっていることが望ましい。国及び地方公共団体においては、必要な研修の実施等を通じて、相談対応を行う人材の専門性向上、相談対応業務の質向上を図ることが求められる。人材育成に係る取組に格差が生じることのないよう、内閣府においては、相談対応を担う人材育成に係る研修の実施を支援すること等を通じ、国及び地方公共団体における人材育成の取組を推進することとする。》