

会議録

- 1 会議の名称 令和6年度佐賀県障害者差別解消支援地域協議会
- 2 開催日時 令和7年3月10日（月）10：00～11：00
- 3 開催場所 佐賀県市町会館 大会議室（A・B・C）
- 4 出席者 ≪委員≫
別紙委員名簿のとおり
≪事務局≫
健康福祉部：井上部長、豊田副部長
障害福祉課：田中課長、副島副課長、池田係長、土谷主事
- 5 意見交換 (1) 事務局からの報告
 - ・ 障害者の差別に関する事例について
 - ・ 広報及び理解啓発活動について(2) 委員間による意見交換

6 会議録

（議長）

時間が11時までとなっております。活発な議論ご議論していただければと思います。それでは、次第に沿って始めたいと思います。意見交換ということで（1）の事務局からの報告です。事務局からのご説明をお願いいたします。

（事務局説明）

お手元の資料3に沿って説明させていただきます。

まず差別や合理的配慮の提供などの相談事例の共有の前に、改めて、差別解消法や本協議会の役割についてご説明させていただきます。

まず障害者差別解消法にはどのようなことが求められているかということで、大きく4つのポイントを記載させていただいております。

1つ目が障害を理由とした不当な差別的取扱いの禁止、2つ目が障害のある人が障害のない人と同じ機会を得られるようにするために必要かつ適当な調整を行うという合理的配慮の提供について、3つ目は障害のある方や事業者からの相談について適切な対応するために必要な対応要領を策定すること、最後に差別解消のための支援措置を講じるということで、具体的には相談解決窓口の整備であったり協議会の設置その他理解啓発活動であったりと障害のある方・その関係者・事業者からの差別に関する相談に応じるための体制を整えると共に、人材の育成や確保といった体

制の整備を図りましょうといった内容となっております。協議会の役割としても、記載のとおり、障害などに関する相談事例を踏まえ、情報共有や意見交換を行うといったことを目的として実施しております。

次のスライドでは、相談解決までの基本的な流れについて記載しております。あくまで基本的なものですので、もちろん障害の特性や個々の事情でこのフローから外れることも多々ありますことをご承知おきください。ここではそれぞれの流れの説明は省略させていただきますが、後程ご紹介する県への相談事例ではこういった流れを経て、相談者やその相手方との調整対話を図っております。

続いて障害者差別などに関する相談の受付状況についてです。まず相談件数の年次推移です。こちらは令和5年度に相談専用窓口を設置して以降に佐賀県障害福祉課で受付けた障害者差別などに関する相談件数を示しております。同一人物からの内容が重複したご相談につきましては1件としてカウントしております。

令和7年2月時点で受付けた相談件数は37件となっております。

その下の表は、その相談内容を分類ごとに分けたもので、不当な差別に関する相談が2件、合理的配慮の提供に関する相談が5件、その他傾聴事案などということでご意見やご要望相談者自身の気持ちや考えを聞いてもらいたいというものが30件となっております。なお、件数の欄のカッコ内の数字は、令和5年度の数字を表しております。

次のスライドでは、相談者の分類について見て行きたいと思います。件数で見てくださいと、当事者からの相談が26件と最も多く、次いで支援者や民間事業者となっております。令和5年度についても、その半数が当事者からの相談となっております。

続いては、当事者の障害種別をご覧ください。相談件数37件のうち精神障害の方からの相談が19件、割合で示すと半数以上と最も多く、次いで聴覚障害・肢体不自由と言った順となっております。一番右の欄でその他という項目を設けておりますが、その内訳としまして、障害の種別をお答えにならなかった方々などが含まれております。

次のスライドでは相談分野について見ていきたいと思います。

こちら件数でご覧いただきますと、雇用就労の分野への相談が9件、次いで行政機関の分野の相談が8件、医療福祉については7件となっております。雇用就労につきましては、事業所への不満であったり、行政機関につきましても職員への不満などのご意見が寄せられているところです。

続いては、先ほどの相談内容と相談分野をクロス集計したものとなっております。こちらご参考にご覧頂ければと思うのですが、表の見方としましては、例えば行政機関における合理的配慮の提供の事例が1件あったといったところや、雇用就労の分野において障害者差別の事例が1件あったということを表しております。

次のスライドでも同様に、各障害種別の方からどのようなご相談が寄せられているかというものを集計したものです。例えば、一番左の列の中ほどにあります、精神障害の方から行政機関に関する相談が7件あったり、一番左の列上から三番目ですが聴覚障害の方からサービス業に関する相談が2件あったといった見方になっております。

ここまでは相談件数と量的な面を中心にご説明させていただきましたが、ここからは具体的な相談事例について報告させていただきます。

まず、不当な差別的取扱いにかかる相談事例を3つほどご案内ご紹介ご報告させていただきます。

1つ目の相談概要は、車椅子利用者の方がユニバーサルデザインタクシーを利用された際に介助料等を徴収されたという事例です。相談者の方がこの取扱いが適当なものであったのかといったことを教えてほしいということで県から当該事業者へ事実確認を行ったところ、乗務員が介助料について十分に理解しておらず、誤って介助料を徴収したということがわかりました。その後事業者側では即時に定期研修を増やしたり不安を抱える乗務員の方には個別に研修を実施するよう社内ルールを変更されました。また再発防止のために本事例は関係団体を通じ即座に県内のタクシー事業者にも共有され相談者の方もその対応にご了承・ご納得され相談対応は終了しております。この事例のポイントとしましては、再発防止策が迅速に行われたことということと、またそれが県内全域へ迅速に共有され県内事業者の理解が深まったということが重要だったと考えております。

続いては不当な差別的取扱いに関する事例です。こちらは聴覚障害の方が、就労の現場において、実習期間を経て試用期間となりましたが、企業から採用を見送る旨のご連絡があったため、不採用の理由を知りたいという内容で当事者から県の方に相談がございました。県からは、ご家族やハローワーク等を通じて企業側へ連絡し、不採用の理由を伺うように当時は相談者の方に伝えておりました。その後当事者から県へ連絡があり、企業側からの回答としては上手くコミュニケーションが取れないという理由から採用を見送ったということがわかりました。最終的には当事者の方も他の企業へ就職を希望されたためこの事例は対応終了となりました。こちらの事例のポイントとしましては、間接的ではありますがご家族やご本人を通じてその企業に客観的かつ正当な理由の説明を求めたということが重要なポイントです。また伝えたつもりでも正確に伝わっていないというケースも考えられるため、こういったコミュニケーションであれば正確に伝えることができるかということ、普段からの対話を通じて相手方の立場に立って一緒に検討することも重要となっております。

続いては、令和5年度の事例です。当該事例は、知的障害を持つお子さんのご家族から教育現場において受けた差別的取扱いのご相談でした。修学旅行において、学

校職員から親の同行を求められ、同行が困難な場合は児童の修学旅行への参加を控えるよう伝えられたということでした。こちらの事例については、教育委員会等が介入し、障害福祉課としてはそこで対応終了となりましたが、こちら一部の場合を除き障害を理由として条件を課すことは不当な差別的取扱いに該当します。また反対に、何ら問題無いにも関わらず介助者の同行を拒むこともまた不当な差別的取扱いにあたります。今回はそれらを説明し対応終了ということになりました。

ここからは合理的配慮の提供にかかる相談事例を2つご紹介します。

1つ目の事例は、聴覚障害の方から関係団体を通じて県にご相談された事例です。相談内容としては、事業者へ合理的配慮の提供が義務化される前にある試験会場にて聴覚障害を持たれている方が情報保障を求められたのですが、手配不可であったため、その際は自己負担において手話通訳をご依頼されております。その後、令和6年4月1日の改正法の施行後、再度試験を受ける際に改めて主催者へ情報保障を求められましたが、FAXにて手配不可の回答がなされたことから正当な理由が知りたいということで県にご相談がございました。主催者へ確認したところ、費用が高額であり情報保障を行う場合、開催形式や規模を縮小する必要があるため配置不可と判断されたということでした。この時点では過重な負担と判断できるために合理的配慮の提供義務違反とはならないと判断しておりましたが、その後、資料には記載していませんが、過重な負担とならない費用で情報保障を手配できることとなりました。この事例のポイントとしましては、なぜ情報保障を配置できないのかの理由を明確にすることができなかつたために起こった事例です。またその理由を明確にすると同時に、どの程度の情報保障が必要なのかなどといった建設的な対話を行うことでお互いの考えが明確になるため、建設的な対話を行う、つまりお互いに歩み寄り寄るということが重要です。

次の事例も、建設的な対話により解決に向かった事例です。

こちらは、強度行動障害のお子さんを持つご家族の方から県に相談があった事例です。

お子さんが壁床や壁を叩き隣人の方から不満・苦情を言われたということで、障害者に配慮するように説明して欲しいと県に求められました。今回の事例は、個人間のトラブルであったことから自治会という第三者に介入してもらったことで建設的な対話が生まれ結果的には、障害に対する理解が深まり苦情などもほとんどなくなったということでした。また強度行動障害のお子さんを持つご家族の方も時間は要しましたが、床や壁に緩衝材などを設置しまして騒音防止に努めたということです。この事例のポイントも十分な対応がなされないまま、お互いがお互いの主張をされておりました。今回は第三者が介入したことで対話の場も形成しやすくなりお互いに配慮する結果となりました。

以上、今回は県に相談があった5つの事例について簡単ではございましたが説明さ

せていただきました。

続けて資料４－１ 広報及び啓発活動について説明させていただきます。

手元の資料４－１をご覧ください。まず令和６年度における啓発物の制作・配布についてです。本日お手元に配布しております合理的配慮提供ハンドブックにつきましては民間企業や関係機関などに約 10,000 部配布しております。こちらについては各事業者さまや団体の皆様において職員の方がいつでも手にとって見られるような場所に配置していただいたり、ハンドブックを用いた合理的配慮の研修を実施されるなど各事業者様でご活用いただいていると聞いております。

その下、障害者差別に関する専用ダイヤルの周知を目的とした広報カードにつきましても、ハンドブックと同様に各事業者に配布しており、多くの方の目に触れるよう県と連携協定を結んでいる県内のコンビニへの配布などを行っております。

続いて２の県民及び事業者向けの啓発活動についてです。

県では障害者差別解消法に関する出前講座を平成 27 年から実施しており、令和六年度は２月末時点で 42 回受講者数は約 2,700 人となっており、42 回のうち 18 回は事業者からの申込みということで、合理的配慮や差別についての関心がさらに高まってきていると感じております。その他の取組としましては、県が条例で定める障害者月間の期間中には、県内各地で相互理解を促進する交流イベントなどを実施しております。資料４－２にそのイベント一覧を記載しておりますので、ここでの説明は省略させていただきますが、市町や団体の取り組みは非常に参考になると思いますので、こういった取組を新たに検討されている団体の方々があられましたら、県を通していただいても構いませんので、積極的に情報共有をしていただければと思います。

最後になりますが、３の新職員向けの啓発についても新規採用職員研修や新任課長研修において実施しており、本年度は全職員を対象に差別解消のための研修を実施しております。

以上で事務局からの報告を終わります。

（議長）

ありがとうございました。それでは後半の意見交換に入って参りたいと思います。先ほど事務局からの説明に対してのご質問とか、委員の皆様において、相談事例の紹介や或いは解決できてない事例等がありましたらどうぞご自由にご発言いただきたいと思います。また職員研修だとか理解啓発活動に関してのご意見もあれば、どうぞご自由にご発言をいただきたいと思います。発言の際には所属とお名前を最初に言ってご発言いただければ幸いです。30 分ほどの時間ですけれども、どうぞご自由にご発言いただきたいと思います。

（A委員）

今日の話の中に出ました出前講座について少し話をしたいと思います。私の団体では、現在、会員が約 4,500 人いるが、主に管理職を対象に出前講座を実施し、差別解消法や合理的配慮について勉強させていただいている。

また、B型作業所の8カ所の理事長・施設長・事務局長等の管理職においても出前講座の派遣をお願いしております。加えて各市町から委嘱されている障害者相談員の約 150 名の方々にも出前講座をお願いしている。その他、市町職員（障害者福祉の担当課）から私の団体を通じて派遣依頼があるため、県の講師の方から出前講座をしてもらっている。

この出前講座というのは、差別解消法や合理的配慮だけに限らず、例えば、令和7年度はI K K金子氏に講師として来ていただいて結婚式場や葬儀の場所においての差別解消や合理的配慮について、どういった考えを持ちながら実施しているかということ話を話してもらう予定である。これは5月頃に予定している。

出前講座は好評であるので、ぜひ各市町や団体においてやっていただければと思います。

（B委員）

3つほど申し上げたいと思います。

1つは、企業側の方のコミュニケーション問題でいろいろ相談を受けています。例えば、なかなかコミュニケーションがとりにくい、そういう場合、合理的配慮の提供義務となっているが、なかなか企業側の理解が進んでない感覚があるため、その辺を進めていただきたいと思います。

2つ目はつい最近の出来事です。ある聞こえない男性の方が新幹線に乗車するために切符を購入する際、普段はみどりの窓口で購入するところ、時間がなかったため自動券売機で購入しました。通常は障害者割引ができるのですが、自動券売機には障害者割引という表示がなかったため、子供用のチケットを購入し乗車しました。乗車後、乗務員の方が回って来られて「子供用のチケットではダメです」と伝えられたとのことでした。自動券売機で乗車券を購入する時に障害者割引のしるしがないので、その辺をもう少し工夫していただきたい。

3つ目が鳥栖に住んでいる聴覚障害者の例です。仕事が終わりに、銀行のATMにお金を下ろしに行ったが、キャッシュカードを入れたらエラーが起きたらしく、カードが入ったままになった。ATMには備え付けの受話器があり、何かお困りのことがあったら受話器を取って連絡くださいとあったが、障害のため電話ができない。近くにいた聞こえる方をお願いして電話してもらったが、本人確認の際に代理では不可と言われたため、助けていただいた方に自分の個人情報、名前とかキャッシュカードの暗証番号とかを伝えたという事例がありました。翌日、こういったケース

が起きないようにしてほしいとのことで、銀行のお客様相談窓口に連絡したが、「今現在、当銀行では聞こえない方に対しての対応をしていない。それは自分の銀行だけではなく、地方銀行どこでもそうで、視覚障害者に対しては点字の対応があるが、聴覚障害者に対してのそのようなトラブルが起こったときの対応はしておりません」と言う返答があった。

本人曰く、そのような時に文字情報があればなんとか自分でもトラブルを解決できるのという話を聞きました。

以上3点です。

（議長）

どうもありがとうございます。こういう事案があつて、その事柄に対しての何らかの配慮ができないかというご意見であつたと思います。2番目のJR、銀行と民間事業者ということになるかもしれませんが、事務局の方で何かそれに関してのお考え、コメントがあればご案内いただけないですか。

（事務局）

先ほどいただきました意見につきまして、まさに当事者の皆様の切実な声だと思っておりますので、こちらにつきましては関係団体、JR、銀行協会様だとか、そのような関係の皆様と一度お話をする機会を設けるなどとして、まずこういう状況があるということを、現場の声を知っていただいて、その上でどう対応ができるのかというところを丁寧にお話させていただきたいと思っています。

（議長）

どうもありがとうございます。障害に基づく生活面での色々な支障・困難、これをどうやったらうまく解消できるかというのは一緒に考えなければならない事柄だと思いますので、解決へと検討を続けられたらと思います。

他に何かご意見無いでしょうか。

（C委員）

相談事例の1について、その状況をもう少し説明しますと、この乗務員のタクシーの前に同社のタクシーが止まっており、順番に乗らなきゃいけないので前の方のタクシーに車いすの方は乗車希望されました。このタクシーの乗務員は車椅子の方を乗せる自信がなかったのでお断りをして後ろの同社のタクシーの乗務員に任せています。この時点で前のタクシーの乗務員は道路運送法第13条の運送引受義務違反、いわゆる乗車拒否を行っております。また運送を引き受けた後ろのタクシーの乗務員はこのタクシー会社が福祉輸送サービスも行っており、その際に輸送に直接伴う

ものではない料金として介助料を行う場合には 1,000 円頂戴していますが、勘違いして介助料をとっています。この行為が事例①となります。このように一つの問題が発生しております乗車拒否につきましては事業者として 30 日の運行停止処分と違反した乗務員のタクシー運転取り消し処分が行なわれています。介助料につきましては道路運送法第 30 条三項の特定の旅客に対し不当な差別的取扱いとして事業者は警告を受けております。この事業者は研修も行っておりましたが、乗務員の理解不足があったと反省し、すぐに指導・教育のやり直しと再設定を行っております。

またこのタクシー会社ではない別のタクシー会社においては、障害者割引を行う際には手帳の提示のみで行うとなっておりますが、運転免許証返納割引の際に名前を控えるのと混同して、障害者割引の際に名前を控える乗務員がおり、障害者の方達から苦情を受けておりました。これらの乗務員に対する教育できなかったためにご迷惑をおかけした事案でございます。このような事案が発生したのはすべて乗務員への教育不足です。いくら優秀な乗務員さんでも知らないことはできませんので、乗務事業者は研修を徹底して行くしかありませんので、すべてのタクシー会員会社に対しまして、この事案の事例の展開と研修の徹底を文書で通知し、加えて理事会や委員会など事業者の方が集まる際には、この教育研修の徹底をお願いしております。また先ほどもお話がありました全障スポでは、このようなカード（障害者割引の際は提示だけ求め、名前等の個人情報控えを控えないこと等が記載されているカード）を作成しまして乗務員さんに直接配布しています。加えまして佐賀市視覚障害者福祉協会様よりバスセンターを日曜日開設もしくは点字やテレビカメラ付きの視覚障害者にも対応した先ほどもちょっとお話がありました自動券売機の設置の要望がっております。この件につきましてバスセンターは佐賀市役所の所有でありますので佐賀市役所に伝え対応お願いしております。佐賀県様におかれましては費用等のご相談があった際には設置へ向けご協力の程よろしく願いいたします。以上となります。この度はご迷惑おかけしまして大変申し訳ございませんでした。

（D委員）

説明にもあったように知的障害者も修学旅行とかいろんな場面の差別は私も経験にあります。言われてきた中で、やはり教育での差別っていうのはものすごく本人にとっても親にとっても厳しいもので、その後の人生が変わるようなイメージを思ったりもしてしまいますので、最近はそれがいい方向に変わろうとしていることを嬉しく思っております。私の団体では地区ごとに研修を行っておりまして、親に対するもの・教育に関するものなどそれぞれテーマを持ち研修をさせていただいていますが、私は三神地区ですので三神地区の先生達から三神地区の親と当事者も含めてそれから事業所の職員さん方、教育委員会のみなさんに全部お声がけをして毎年研修会をさせて頂いております。その中で先日 2 月に亀山で行った研修では学校にお

ける合理的配慮というテーマでしております。学校のアンケートを見せていただいたり、学校の先生たちはその合理的配慮という言葉とか差別解消ということも理解をものすごく持たれており、また、その通りだと思ってくださっているのですが何をしたらいいかとか、そういう場合にどういうふうに取り組むべきかと具体的な方法に悩んでおります。

現実学校の中のいろんな障害の方に一人ひとりに個別の対応をどうしたらできるのかとか、どんなふうに思っていたらその差別がなくなるのかっていう具体的な方法にすごく悩んでおられることがわかりました。学校はいろんな方が集まってきて、その地域で暮らすというのがすごく大事なことで、どういうのが差別じゃないかっていうのはわかるのも一緒に暮らさないとわかって行かないんじゃないかという思いもあります。学校での研修や体験は、今からすごく必要になるのではないかなと思っております。また、教育会に対しての差別解消についての具体的な報告とか研修とかをしていただけたらいいかなと感じております。以上です、ありがとうございます。

（議長）

はいありがとうございました。学校場面での合理的配慮だとか、あるいは学校関係者先生自身の理解 研修が大事だというご意見だと思います。

はい、それでは次の手を挙げられた方いらっしゃったんじゃないかと思いますが。

（E 委員）

まず一つお聞きしたいんですけど、事例の件数 37 件っていうのは佐賀県に報告のあった相談のあったケースということでしょうか。

親の会としてこれまでの経験からするとなかなか子供の障害の特性とかからして、家族で外に出ることがなかなか難しいと言うことで、差別とか合理的配慮を受ける前にもうこちらから社会に参加していかないとできないとか、やっぱりそういうふうなことが結構多いかなというふうに思います。その中でも佐賀県は、例えばスポーツ観戦とかを障害のある方々及びその家族に向けて招待をしてくださったり、そのときにきちんとした配慮してくださったり、そういうふうな事業をしていただいていることに本当にありがたいなと思っております。感謝しております。ありがとうございます。

協議会の資料の 9 ページのところで、内部障害、知的障害、発達障害については相談が 0 と言うことになってますけれども、実際のところそれぞれのご本人が家族が感じたことが全くないのかといえばそういうことはないと思います。それとこのパンフレットの後ろから 2 枚目のところ市町の相談窓口というものもたくさん書かれています。やっぱり市町での相談、行政の方の仕事を増やすかもしれませんけれど

も市町での相談にどういうものがあるのかというものも、どこかの段階で一度まとめていただいて。この資料から行くと月に3件のことがありますっていう資料になってしまうので、そのあたりのことを拾いあげていただきたいな、事例についてもいろんな事例があるんだということは共有したいなというふうに思いますので、いろんな委員会とか協議会とか県とかでも委託をしたりして、教育委員会とかもあるでしょうし、そういう障害に関係する協議会とかの中で、この差別解消について合理的配慮がなされているとか差別がなかったとかそういう時間を少しとっていただくとかして、直接関わっている人たちから話を聞くとかその協議会の中で出てくる話の中でちょっとまとめていただいた、県が委託しているような事業所からの話であるとかそういうものも少し取り上げていただいて、県全体として合理的配慮とか差別解消というのが条例をつくってですね、どれだけ進んでいるのかということで差別のない佐賀県にして行くっていうことにするにはこの37件という数字ではちょっとあの物足りないかなというふうに思いますので、全体のわかるような会議が来年以降ですね できるといいかなということでの要望です。以上です。

（議長）

ありがとうございました。市町の相談窓口に関連したような相談が上がっているだろうということですが、そういうものを情報として収集したり、それについてこの協議会で議論して行くと言うようなことがこれから出来るでしょうかね。事務局の方で何かお考えがあればどうぞお願いいたします。

（事務局）

今回は、令和5年度に専用の窓口を県に設置した後の報告ということでございまして、それから令和5年度からの変化の内容を中心にご説明をさせていただきました。まさに今おっしゃったように県内の市町においても、きっといろんなそれぞれの地域で何かしらの相談が入っていると思います。次回以降開催させていただく際には、この相談事例というのは県だけではなくて市町さんの情報もしっかりとって、そしてその情報もこの場で意見交換をさせていただくような形に変えていきたいと思います。よろしくお願いします。ご意見ありがとうございます。

（議長）

はいありがとうございました。実はですね意見交換ということでいろいろ議論してまいりましたけれども時間が11時までということになっております。本日のこの意見交換はこれぐらいで終わらせていただきたいと思います。いろいろ議事進行にご協力いただきましてありがとうございます。時間の都合上ご発言できなかった委員の皆様につきましては本協議会閉会后や後日事務局へご意見をいただければと思い

ます。ご自由に事務局に意見を直接出していただければと思います。それでは進行を事務局にお返しします。

（事務局）

会議を閉じる前に一旦ちょっとご紹介をさせてください。県民協働課の課長もおりますけれども今日は皆さんのお手元にこちらのパンフレットを配りさせていただいております。こちら「さがすたいる」と言いまして聞かれた方も多いかと思いますが、障害があるだけにかかわらず、外国人も関係なく、あらゆる方が差別がない形でみんなで佐賀らしく新しい優しさのカタチを探したいと佐賀県が積極的に取り組んでおります。こちらの方は、皆様方が関わられている方たちにとっても非常に関係深い内容かと思っておりますので、是非みんなで一緒に「さがすたいる」を進めていければと思っておりますのでどうぞよろしくお願い致します。紹介させていただきました。

委員の皆様、たくさんの貴重なご意見をいただきまして大変ありがとうございます。