

会議録

- 1 会議の名称 令和 7 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 8 年 2 月 3 日（火曜日）10：00～11：30
- 3 開催場所 佐賀商工ビル 7 階 大会議室（佐賀市白山 2 丁目 1-12）
- 4 出席者 《委員》
別紙委員名簿のとおり
《事務局》
健康福祉部：豊田副部長
障害福祉課：井原副課長、井上係長、土谷主事
- 5 意見交換
(1) 事務局からの報告
 - ・令和 6 年度佐賀県障害者差別解消支援地域協議会における意見に対する対応状況の説明
 - ・県内における障害者の差別等に関する相談事例について
 - ・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

【(1) 事務局からの報告／令和 6 年度佐賀県障害者差別解消支援地域協議会における意見に対する対応状況の説明】

- (議長)
- ・それでは次第に沿って始めてまいりたいと思います。本日は意見交換ということで事務局から報告していただきます。それでは、まず事務局からの御説明お願いいたします。
- (事務局)
- ・それではただいまから事務局からの報告をさせていきます。
 - ・報告につきましては、お手元の資料かスクリーンの見やすい方で御確認ください。
 - ・まず、中身に入る前に、本協議会の役割について、簡単に紹介すると、本協議会は、差別や合理的配慮の提供等に関する相談事例を踏まえ、差別の解消を目的に、委員の皆様と情報共有や意見交換を行う場となっています。
 - ・それでは「資料 3 令和 6 年度協議会におけるご意見に対する対応状況」について報告します。
 - ・資料 3 についても、前回の協議会の際に、御意見があつたものです。

- ・資料では上から事案の内容や要望を記載し、それに対する県の対応状況をまとめています。
 - ・それでは、1つ目の御意見、「鉄道の自動券売機」について報告します。
 - ・この事案では、聴覚障害のある方が、新幹線に乗るために、自動券売機の小児割引ボタンで乗車券を購入した後、車両に乗り込まれました。その後、乗務員の方がその聴覚障害のある方の乗車券を確認し、「子供用のチケットではダメです」とこの相談者に伝えたとのことでした。こういった状況から、その聴覚障害のある方は、自動券売機に障害者割引用のボタンが無いため、このようなトラブルが生じる、ということから、何かしら工夫してほしいという御要望をいただきました。
 - ・これを受けて、県では、県内を運行する鉄道会社、3社を訪問し、本事案の共有と、各社の整備状況等のヒアリングを行いました。資料では、主なヒアリング結果を表にまとめています。まず、自動券売機に障害者割引ボタンがあるかどうかについて、3社中、1社が既に整備していました。その他の2社では、障害者割引ボタンは無いものの、小児割引と障害者割引の料金が同じであることから、小児割引ボタンで購入可能となっています。このことから、先ほど紹介した事例の乗務員の方が言った、「子供用のチケットではダメです」というのは誤った説明であるといえますが、本事案が生じた鉄道会社では、乗務員とお客様の間で筆談の際に、正確にお伝えすることができなかつたのかもしれないと考えられていました。
 - ・いずれにせよ小児割引ボタンで購入できるという取扱いを御存じではない方にとっては、悩むポイントとなります。各社では、小児割引ボタンで購入可能という説明を自動券売機にポップアップとして張り付けている社もあれば、ホームページのみで周知している社もあるのが現状です。障害者割引ボタンを設けていない社は、このことを課題として認識していますが、機器改修にかかる費用面の課題を主な理由として、直ちに改修することは難しい状況であると回答しています。
 - ・県としては、これからも障害のある方が円滑に乗車券を購入できる環境づくりや情報が正確に伝わるような丁寧な対応を求めてまいります。
-
- ・続いて、2つ目の御意見、「銀行の無人ATM」について報告します。
 - ・この事案では、聴覚障害のある方が、無人ATMを利用した際に、エラーが表示されましたが、備付けの受話器での連絡しか案内がなかったため、近くにいた方に協力してもらわざるを得なかったというものです。本人確認のため、個人情報を伝える必要があり、とても不安な状況となったとのことでした。後日、銀行に改善を求めましたが、「聴覚障害の方への対応は現状ない」と言われたとのことで、こういった状況から、トラブルが生じた際でも、御自身で銀行と円滑にやり取りができる環境を整えてほしいという御要望をいただきました。
 - ・これを受けて、県では、佐賀県銀行協会様を訪問し、会員である8つの銀行へ、本事案の

共有とアンケートを実施し、取組状況等の把握を行いました。資料では、主なアンケート内容を表にまとめています。

- ・まず、こういった事案への認識については、8行中7行が認識していました。また、その対応方法としては、手話通訳を介してやり取りを行う「電話リレーサービス」に対応していると8行中5行が回答しており、エラーなどのトラブルが生じた場合に警備員等が即座に現場に向かう対応をしている銀行もありました。
- ・さらに、今回の事案が生じた銀行では「無人ATMにおいてトラブルが生じた際、聴覚障害のある方への対応は現状ない」という発言について、本来伝えたい内容とは異なった内容で伝わっており、先ほど報告した鉄道の乗務員の方の発言と同様に、相談者へ正確に伝えることができなかつたとのことでした。現状、聴覚障害のある方がATMトラブルを解決しようとする場合の、各行での対応は様々となっていますが、一部銀行では、本事案を受け、すぐに、全てのATMに掲示している案内チラシをわかりやすく修正したり、行員全員に本事案を共有するとともに、研修体制の見直し等を実施した銀行も見られました。
- ・県としては、県内全ての銀行で、ATMのトラブル時などに当事者と銀行で円滑に意思疎通ができる環境が整えられ、障害のある方へ丁寧な対応がなされるよう、県銀行協会様と連携し、今後も働きかけを行ってまいります。

(議長)

- ・今の資料3についての説明について、聴覚障害の方からの要望について佐賀県銀行協会様から御発言ございますでしょうか、お願ひいたします。

(委員)

- ・資料3の2「無人ATMにおける聴覚障害者の方のトラブルへの対応」について、御意見を頂戴しているところです。
- ・この件につきましては、佐賀県様からの働きかけを受け、県内に支社を置くメガバンクをはじめ、地方銀行など銀行協会会員各行に対し情報提供を行うとともに、「現在どのような対応をしているのか」「どういった課題があるのか」についてのアンケートを実施し、その結果を整理して佐賀県へ報告いたしました。概要については先ほど説明があったとおりです。
- ・率直に申し上げますと、現場ではまだ十分に対応が行き届いていない状況があります。また、担当者が意図せず誤解を与えるような説明をしてしまうというケースも見られます。相談を受けた側の受け止め方や認識の差によって対応が異なってしまう点に、大きな課題があると感じています。
- ・例えば、銀行本体としては電話リレーサービスを導入しているにもかかわらず、窓口の担当者がその存在を知らず案内できない、といった事例もありました。これは「知らないことによる配慮不足」という典型的な問題であり、研修や周知不足が背景にあると考えてお

ります。

- ・佐賀県銀行協会としても、これはすべての職員が考えるべき課題であると認識しています。まだ取り組みを始めたばかりではございますが、どうすれば改善できるのか、会員行とともに検討を進め、引き続き意見交換を行っていく必要があると考えています。
- ・本日この会議に参加し、皆さまから多くの御意見を伺うことができました。これらの声を県内の各銀行へしっかりと共有し、障害のある方々とのよりよい共存が実現できるよう、働きかけを続けていきたいと思います。

(議長)

- ・その他、委員から御意見ございますでしょうか。

(委員)

- ・まず、ATMに関する事例について振り返りたいと思います。
- ・私たち聴覚障害者にとって、銀行ATMでエラーが発生するという事態は非常に多く起こっています。ある聴覚障害者の方がATMを利用した際、トラブルが発生しましたが、聞こえないため状況がわからず、非常に困惑したとのことです。オンライン対応なども含め、合理的配慮について検討いただければありがたいと感じています。トラブルは聴覚障害に限らず誰にでも起こり得ることですので、その点も踏まえたサービス設計をお願いしたいという趣旨です。
- ・もう一つは、困ったときの職員の対応についてです。その事例では、対応が比較的速やかに行われたものの、やはり障害の有無にかかわらず、平等に「一人の人間」として接していただきたいと感じております。今後も丁寧な対応をお願いしたいと思います。
- ・続いて、鉄道の自動券売機についてですが、同様の問題があります。私たちは聞こえませんので、アナウンスがあっても気付くことができず、時間がかかったりトラブルになります。また、車掌さんや駅職員の対応についても、親切な方もいればそうでない場合もあり、ばらつきがあるのが現状です。鉄道会社全体として統一的な対応や仕組みを整えていただけると、私たちとしても安心して利用できるのではないかと感じております。

(議長)

- ・他に委員から御意見ございますでしょうか。

(委員)

- ・鉄道の自動券売機の御意見を頂戴しております。旅客施設のバリアフリー整備ガイドラインでは、この障害者割引のボタンは設置が望ましいということにされております。
- ・重要なことだと思いますので、上局にも全て上げさせていただき、毎年、交通事業者と各障害団体の皆様の意見交換もございますので、そういった機会にも共有をしたいという

ふうに思っております。

【(1) 事務局からの報告／県内における障害者の差別等に関する相談事例】

(議長)

- ・他ないでどうか。
- ・それでは、事務局からの次の資料の御説明をお願いいたします。

(事務局)

- ・はい、それでは資料4に沿って報告いたします。
- ・ここでは、令和7年度の障害者差別等に関する相談件数や相談内容等について報告した後、令和7年度に受けた相談事例を紹介させていただきます。
- ・それでは、スライド2ページ目です。
- ・このスライドでは、障害者差別解消法が求めていることや、本協議会の役割について記載しています。
- ・委員の変更等で新たに委嘱されました方々もいらっしゃいますので、参考として記載しております。
- ・今回は説明を省略させていただきますが、主にこうした制度の中で相談者からの相談を受けているということを御理解いただければと思います。
- ・それでは、次のスライドに移ります。
- ・このスライドでは、相談解決までの基本的な流れを記載しています。
- ・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、はずれることもあることを御承知おきください。
- ・ここでは、それぞれの流れの説明は省略しますが、後ほど紹介する相談事例では、こういった流れを経て、相談者やその相手方との調整を行っています。
- ・それでは続いて障害者差別等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7年度に佐賀県障害福祉課で受け付けた障害者差別等に関する相談件数を示しております。
- ・また、同一人物からの内容が重複した相談については、1件としてカウントしています。
- ・なお、前回協議会までは、佐賀県の相談専用ダイヤルにおいて、受けた相談のみを報告していましたが、委員の皆様から、県だけではなく、市町で受けた相談についても幅広く共有してはどうかという御提案をいただきましたので、今回から市町で受けた相談についても整理しています。

- ・令和8年1月時点で県で受け付けた相談件数は18件、市町で受けた相談件数は5件となっており、どちらも令和6年度と比較すると減少しています。
- ・このことについて、明確な理由はわからないところですが、差別に関する相談ダイヤル以外にも様々な相談ダイヤルが設置されてきていることによる相談先の分散化に伴う相談件数の減少であったり、SAGA2024 全国障害者スポーツ大会の開催等が関連しているのではないかと推測しているところです。
- ・続いて、下の表では、その相談内容を分類ごとに分けたもので、県では、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2件、市町では、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1件、という状況となっております。
- ・その他、「傾聴事案など」ということで、御意見や要望、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、県と市町、それぞれ14件と2件となっております。
- ・なお、件数の欄のカッコ内の数字、こちらは令和6年度の数値となっております。
- ・次のスライドに移ります。
- ・この表では、相談者の分類についてみていきたいと思います。
- ・件数でみていただきますと、当事者からの相談が13件と最も多く、次いで支援者となっています。市町においては、5件全てが当事者からの相談となっています。
- ・続いて、当事者の障害種別を御覧ください。
- ・県においては、相談件数18件のうち、精神障害の方からの相談が8件と最も多く、次いで知的障害、肢体不自由といった順になっています。
- ・市町においては、聴覚障害の方が1件、精神障害の方が1件となっています。
- ・次のスライドでは、相談分野を見ていきたいと思います。
- ・件数で御覧いただきますと、県では「医療・福祉」の分野への相談が8件、次いで「雇用・就労」の分野への相談が3件、「行政機関」については2件となっております。
- ・市町では、傾向がはっきりとはわかりませんが、それぞれの分野への相談があつてあります。
- ・雇用・就労については、グループホームへの不満であったり、行政機関については、職員への不満等といった内容の御意見が寄せられています。
(「その他」については、政治や信仰または思想など)

- ・それでは、ここからは具体的な相談事例について御説明いたします。
- ・本事例は、精神障害のある当事者から県へ寄せられた相談に基づくものです。
- ・まず、相談の概要です。
- ・相談者は、自身が賃貸しているアパートにおいて、生活に支障が生じる程度の故障、いわゆる老朽化による不具合が発生したことから、管理を行う不動産会社へ複数回にわたり相談の連絡を行っておられました。しかし不動産会社は、故障箇所の確認や詳細な状況の聞き取りを行うことなく、一切の対応をしない状態が続いており、相談者によれば、数年

にわたり連絡を無視されていた状況にあったとのことです。

- ・相談者は、「自分に精神障害があることで、このように一切対応されないのは差別に当たるのではないか」という点を主訴として、県へ相談されました。
- ・次に、県の対応についてです。
- ・県から当該不動産会社に対してヒアリングを行った結果、その不動産会社は事実関係を確認する必要があると判断され、改めて、相談者から不動産会社へ連絡を行うよう促しました。その後、相談者から、現地確認に不動産会社が応じたとの報告を受けました。加えて、不動産会社は、これまでの対応が適切ではなかったことを認めたとのことで、相談者もその点について納得されたことから、本件は対応終了となりました。
- ・続きまして、聴覚障害のある当事者から県へ寄せられた相談事例について御説明いたします。
- ・まず、相談の概要です。
- ・相談者が就労している事業所では、聴覚障害のある利用者とのコミュニケーション手段として主に筆談が用いられておりました。しかし相談者によれば、職員が文章中心の筆談を行うため内容を十分に理解できること、また職員の入れ替わりが多いことから、意思疎通が継続的にうまくいかない状況が繰り返され、強いストレスを感じておられました。このような状況を踏まえ、相談者は、筆談だけでは限界があるとして、挨拶程度の簡単な手話でもよいので職員に習得してもらいたい、そうすれば意思疎通が進むのではないか、と改善を要望していました。しかしながら、手話は導入されないまま、意思疎通がうまく図れない状況が継続し、相談者だけが指示の意味や状況を把握できない場面が生じるなど、不利益を受けている状態にありました。
- ・相談者からは、「自分だけ意思疎通がうまくできず、不利益が生じる状況は差別にあたるのではないか」という点を主訴として、県へ相談が寄せられました。
- ・次に、県の対応です。
- ・県では、事業所と対面にて事実確認を行い、その中で、相談者に対して“理解できない形式の筆談のみ”で対応していることが、不当な差別的取扱いに該当する可能性が高いことを説明いたしました。その結果、事業所は、これまでの対応が適切ではなかったことを認め、基本的な手話の導入を検討すること、相談者が理解できる形でのコミュニケーション、例えば内容確認を含めた筆談を行うことといった改善方針を示しました。
- ・今後も、相談者を通じて、事業所における対応状況を継続的に確認していく予定です。
- ・続きまして、精神障害のある当事者から市町に寄せられた相談事例について御説明いたします。
- ・まず、相談の概要です。
- ・相談者はひとり親家庭であり、子どもの急病により突発的な欠勤が必要となることに加

え、自身も精神障害の特性から体調に波があるため、通院や勤務調整が必要となることを、職場の上司へ丁寧に説明しておられました。しかしながら上司は、「また休むのか」「精神的な問題は本人の気持ちの問題だろう」といった、障害に対する理解のない発言を繰り返し、相談者は勤務調整を申し出るだけで叱責される状況に置かれていました。

- ・相談者からは、「障害について理解されず、勤務調整を申し出る度に責められる状況を改善したい」との主訴が示され、市町へ相談が寄せられました。

- ・次に、市町の対応についてです。

- ・市町から事業者に対し、障害を理由として否定的な言動を繰り返すことは、不当な差別的取扱いに該当する可能性があることを説明いたしました。併せて、相談者が安心して相談できる体制を整えることについても助言を行いました。その結果、事業者からは、当該上司への指導を行うこと、障害理解を深めるための研修を検討すること、といった改善の方向性が示されました。

- ・今後も、市町では相談者を通じて、事業者側の対応状況を継続して確認していく予定です。

- ・続きまして、聴覚障害のある当事者から市町に寄せられた相談事例について御説明いたします。

- ・まず、相談の概要です。

- ・相談者は、職場において複数の職員と業務上のやり取りが必要となる立場にありますが、そのうち特定の職員から、ほとんどコミュニケーションを取ってもらえない状況が続していました。そのため、相談者は、必要な情報が間接的に伝わることでタイミングが遅れることや、自分だけが会話から外されていると感じるなど、不安や疎外感を抱くようになっていました。

- ・相談者からは、「特定の職員からコミュニケーションを取ってもらはず、差別されていると感じる」との主訴が示され、市町へ相談が寄せられました。

- ・次に、市町の対応です。

- ・市町から事業者に対し状況を詳しく聴取したところ、当該職員は「どのように対応すればよいか分からなかった」という理由から、相談者に対して積極的にコミュニケーションを取らない状況が続いていたことが判明しました。悪意があったわけではありませんが、このようにコミュニケーションを取らないという選択が結果として相談者の排除につながっていた点を事業者へ説明いたしました。そのうえで、事業者は今回の対応が適切ではなかったことを認め、相談者も納得されたことから、本件は対応終了となりました。

- ・ここからは合理的配慮の提供に係る相談事例を3つ紹介します。

- ・内部障害のある当事者から県へ寄せられた相談事例について御説明いたします。

- ・まず、相談の概要です。

- ・相談者は、行政が主催するイベントに参加した際、会場入口に配置されていた係員に自身

の障害について説明し、パーキングパー米ットの利用を案内されました。しかし、その情報が車両誘導員へ適切に共有されていなかったため、進入時に強い口調で注意を受けるという状況が生じました。さらに、会場内の多目的トイレを利用しようとしたところ、そのトイレが主催者（委託業者）によって荷物置き場として使用されており、実質的に利用できない状態となっていました。

- ・相談者からは、「障害のある方のイベント参加について十分に想定がなされておらず、適切な配慮が欠けている。今後、同じ思いをする方が生じないよう改善してほしい」という点が主訴として挙げられました。
- ・次に、県の対応についてです。
- ・県において主催者に対し事実確認を行ったところ、障害のある方への配慮について十分な検討が行われていなかったことが判明しました。その後、主催者は相談者に面で説明と謝罪を行い、再発防止のため、同様の事案を自治体内で共有し、改善に向けた取り組みを進める旨が示されました。相談者は、主催者からの謝罪およびこれまでの対応が適切ではなかったとの説明を受け納得され、本件は対応終了となっております。
- ・続きまして、聴覚障害のある方の家族から県へ寄せられた相談事例について御説明いたします。
- ・まず、相談の概要です。
- ・相談者は、聴覚障害のある夫が勤務している会社において、情報保障が十分に行われていない状況が続いていることを懸念しておられました。相談者はこれまでに、電話で複数回、会社へ情報保障の必要性を申し入れていましたが、求める対応はなされていない状況にありました。また、年始の上司による全体挨拶の場面について、相談者は事前に情報保障を依頼していましたが、当日はそれが実施されず、上司が「うっかり忘れていた」と受け取れるような発言をしたことを聞き、大変悔しい思いをされたとのことです。
- ・相談者からは、「年に一度の年始挨拶など、重要な場面では情報保障の配慮を行ってほしい」という点が主訴として示されました。
- ・次に、県の対応についてです。
- ・県では、相談者から複数回申し入れが行われていたにもかかわらず、必要な情報保障が提供されていない点を課題として整理しました。相談者の意向を踏まえ、県から事業者への直接の連絡は行わず、聴覚障害のある職員に情報が伝わらない状態は、職場における合理的配慮の不提供に該当する可能性があることを、事業者へ伝えてみるよう相談者に助言しました。今後も、相談者を通じて、事業者側の対応状況を継続的に確認していく予定です。
- ・続きまして、精神障害のある当事者から市町に寄せられた相談事例について御説明いたします。

- ・まず、相談の概要です。
- ・相談者は、精神障害の特性から、「人と話せる時と話せない時がある」「表情や反応が乏しく見えることがある」といった状態があり、業務上必要な場面では最低限の受け答えはできているものの、雑談や即時の返答が難しい場面がありました。そのような特性が理解されないまま、職場では、「不愛想だ」「感じが悪い」などと陰口を言われる状況が生じていました。相談者は、意図的に無視しているわけではなく、障害に起因する特性であることを理解してほしいと考えていましたが、誤解を恐れて自ら説明することができず、悩みを抱えたまま過ごしていたとのことです。
- ・相談者からは、「職場で適切な配慮や理解がされる環境にしたい」との主訴が寄せられ、市町へ相談が行われました。
- ・次に、市町の対応です。
- ・相談者の意向を踏まえ、市町から事業者への直接連絡は行わず、当事者本人から職場の管理職に対し、相談内容を伝えてみるよう助言いたしました。
- ・今後も、市町では相談者を通じて、職場側の対応状況を継続して確認していく予定です。
- ・以上、今回は県及び市町に相談のあった7つの事例について簡単にではありますが、御紹介させていただきました。

【(1) 事務局からの報告／広報及び理解啓発活動】

- ・続けて、資料5、広報及び理解啓発活動に関することについて説明させていただきます。
- ・お手元資料5を御覧ください。
- ・まず県における令和7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延べ約14,000部配布しております。こちらについては各事業者様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きたり、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御活用いただいていると聞いております。
- ・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7年度は30回受講者数は約1,300人を見込んでおります。その他の取組としましては、手話言語の国際デーにあわせたブルーライトアップや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5の別紙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。

- ・3の新職員向けの啓発についても、「佐賀県職員における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」に基づき実施しているもので、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ます。
- ・続いて市町における主な取組として、広報・理解啓発物の作成・配布を行っております。
- ・また、市報や町報に障害者への差別の解消や合理的配慮についての記事を掲載しています。なお、障害や障害者の理解を図るためのハンドブックを独自で作成し、出前講座の際に配布されています。
- ・その他、住民及び事業者に向けの理解啓発活動として、「手話言語の国際デーに合わせたブルーライトアップ」「障害に関するマークパネル展（耳マークやヘルプマーク等）の開催」「手話フェス（手話を使った音楽やトークショー）」などを実施しています。
- ・職員向け研修についても、一部自治体では、朝礼時に障害に関する職員対応要領の読み上げを行う市町もありました。
- ・一部、時間の都合上、かけあしとなる箇所もありましたが、以上で事務局からの報告を終わりります。

【(2) 委員間における意見交換】

(議長)

- ・続いて、2の「委員間による意見交換」に入りたいと思います。
- ・先ほどの事務局からの説明に対する御質問や委員の皆様において、「私の団体（職場）ではこういう事例があった」であるとか、「解決できていない事例」や「私の団体では、こういった職員研修・理解啓発活動をしている」等を御紹介いただければと思います。
- ・先ほど事務局から説明いただいた相談事例について、精神障害の方が多いですね。このあたり、精神福祉連合会様から御意見無いでしょうか。

(委員)

- ・精神福祉連合会（家族会）です。事例を見てますと、やはり事業者ではコミュニケーションがまだまだっていうことに気がします。民間事業者（経営層）には浸透してきているが、それが現場の社員まではまだ浸透していないように感じる。これからは現場の社員まで浸透させていくための取組が必要になってくるのではないか。
- ・それと精神障害者について、精神科救急情報センターという相談窓口があるが、いまひとつ機能していないのではないかと思っている。どのようにセンターが動かれているのか

見えにくい。大阪では相談のスキーム図などを作つて分かりやすく対応されている。

(議長)

- ・事務局から御意見ございますか。

(事務局)

- ・精神科救急情報センターにつきましては県の事業としてさせていただいております。本日会場に直接の担当がいないため、担当に御意見を伝えます。何か改善できることがあるようであれば、改善を検討するようさせていただきます。

(議長)

- ・その他の御意見ございますか。

(委員)

- ・車椅子で喀痰吸引が必要な難病患者が、コンサートに行こうとしたが、喀痰吸引の音が出るということで、参加を断られた例があった。最終的に喀痰吸引の際は、コンサート会場の外に出て他のお客さんに迷惑をかけないことなどを説明して、コンサートに参加することができ、本人もとても満足されたが、障害があるからという理由でコンサートなどに参加できないようなことがないようにして欲しいと思う。

(委員)

- ・先ほど発言された方のように、大きな声が出せない方もおられて、そのような場合、私たちもよく声が聞き取れない。障害について話し合うこの会議では、要約筆記をするようにして、皆さんにちゃんと発言内容が分かるようにすべき。

(事務局)

- ・要約筆記は、本日の協議会でも聴覚障害者の方向けに準備していたが、御指摘のとおり、委員の皆さんに見えるようにした方がいいと思われる。今後、皆さんに要約筆記の内容が見えるように検討したい。

(議長)

- ・その他の御意見ございますか。

(委員)

- ・相談件数が少ない点について気になっております。以前の協議会でもお伝えしましたが、相談事例が寄せられた際、その事例をどのように処理したのかを公表してみてはいかが

でしょうか。

- ・資料3にあるような分野については、公表にあたって判断が必要な内容もあると思いますが、「こういった事例が相談として扱われる」という情報が示されることで、相談のハードルを下げるきっかけになると考えます。可能であれば、県内の事例だけでなく全国的な相談事例も紹介していただけだと、より相談しやすい雰囲気づくりにつながるのではないかと思います。
- ・また、コミュニケーションツールに関する相談事例が2件挙がっておりますが、この分野はアプリの発達が著しく、スマートフォンが一台あれば耳の不自由な方々と十分にコミュニケーションが図れるようになっています。障害者側はもちろん、窓口対応を行う側も、こうしたツールを使っている、または活用できるという事例があれば、併せて紹介していただきたいと思います。(例: UDトーク、筆談ボードアプリなど)

(議長)

- ・2つの御意見があるかと思います。コミュニケーションツールについて、聴覚障害者協会の方からコミュニケーションのツールについて教えていただくことできますか。

(委員)

- ・今はUDトークがあり、とても便利です。少しずつ普及はしています。一方、障害の特性によってツールも異なります。文章が苦手な方もいらっしゃいます。そういう方に文字で見せられても情報が分からぬ理解できないこともあります。

(事務局)

- ・相談事例のホームページへの掲載については、どういったときに電話してよいか、県内や全国の相談事例を踏まえ、わかりやすく伝えられるように検討していく。

(議長)

- ・その他の御意見ございますか。

(委員)

- ・私のところに寄せられている会員からの事例を紹介させていただきます。
- ・弱視(ロービジョン)の方で、外見上は白杖を持っているわけでもなく、眼鏡もかけていないという方が、あるドラッグストアに買い物に行った際のことです。買いたい商品を店内で探していたものの見つけられず、店員さんに尋ねました。
- ・その時の店員さんの対応について、本人の話では、まず対応を始めた時点で「面倒くさそうな態度」が感じられ、不愉快な思いをしたとのことでした。その上で商品名を伝えたところ、「ここにあります」と言って指を指し、「ここ」「これ」という言い方で案内された

そうです。

- ・本人は「その時、自分がロービジョンであることを伝えられれば良かった」と後で話していました。しかし何度か同じような対応が続き、最終的にレジで店員の方から「あなたが聞いていた商品と違うでしょう」といった口調で言われたため、そこで初めて「私は目が見えにくいので、『ここ』とか『これ』と言われても分からぬのです」と伝えたとのことでした。その結果、二度手間三度手間となりながらも、ようやく商品を購入して帰られたという状況です。
- ・この話を聞き、私は改めて感じたことがあります。視覚障害といっても、私たち全盲の者だけでなく、ロービジョン（弱視）の方が多数を占めています。身体障害者手帳を持つ視覚障害者のうち、全国的には7～8割が弱視であり、全盲は2割程度と言われています。
- ・一つの解決策としては、出前講座などを通じて、私たち自身が視覚障害の実態や多様性を直接お伝えしていくことが最も早いのではないかと考えております。差別というものは、相互理解の不足から生じるものだと思っています。お互いの立場や状況を理解し合うことができれば、このような発言や不快な思いも減っていくのではないかでしょうか。
- ・今日お伝えしたかったのは、視覚障害者の中でも弱視の方が大半であるという点をぜひ御理解いただき、今後の取り組みに生かしていただきたいということです。以上です。

(議長)

- ・事務局から御意見ございますか。

(事務局)

- ・「さがすたいる」の出前授業では、障害のある当事者にも御参加いただいて、出前授業を行っている。当事者の方から発信していただくことは重要だと思うので、今後もそのような機会が増えていくようにしたい。

(委員)

- ・資料3について、補足の説明を一つ申し上げます。
- ・先ほど、聴覚障害者協会様から「ATMでトラブルが頻発する」という御意見がありました。これは誰にとっても困ることで、共通の課題であると思います。その上で、「では実際どうすればよいのか」という点について、補足させていただきます。
- ・まず、電話リーサービスに対応していない銀行がまだ存在しており、聴覚障害の方だけでなく、他の方でもトラブル時にすぐ対応できないという状況があります。こうした際に活用できるものとして、ATMには「非常通報ボタン」が備え付けられている場合があります。本来は、防犯上の緊急事態（引き出した直後に後ろから襲われるなど）を想定したものですが、整備が十分ではない銀行でトラブルが起きた場合にも、対応のきっかけとして利用できる可能性があります。

- ・特に、夕方6時頃までは行員が店内にいることが多く、非常通報ボタンを押すと大きな警報音が鳴ります。行員が何事かと駆けつけ、非常口から出てくるため、その場で「操作に困っている」とお伝えいただければ状況確認が早く進むこともあります。
- ・また、店内には筆談用の道具がほぼ100%に近い割合で備えられています。聴覚障害などでコミュニケーションが難しいことが分かった場合、行員がすぐに筆談用具を持ってきますので、最低限の対応は可能です。
- ・以上、追加の説明として補足させていただきました。よろしくお願ひいたします。

(議長)

- ・その他の御意見ございますか。

(委員)

- ・今回、県の方からさまざまな情報を御提示いただきましたが、「差別解消」という言葉は、どうしてもネガティブな印象を持たれたり、「指摘された側が嫌な思いをする」という雰囲気になりがちだと思います。
- ・実は本日、どなたかから触れられるかと思っていた事例があります。昨年10月、佐賀県在住のALSの方が、御自身のブログやFacebookで発信された出来事です。
- ・この方はこれまでパソコンで利用していた銀行のネットバンキングが『スマホ必須』に仕様変更され、利用できなくなったため銀行に相談されたそうです。しかし当初は「対応できません」と言われ、とても悔しい思いをされたと書かれていました。その内容をSNSに投稿したところ、約48時間後には銀行の業務統括本部から3名の担当者が自宅を訪問され、実際の操作状況を御覧になったうえで、「パソコンでも利用できるようにします」と、非常に速やかに対応されたとのことでした。
- ・この丁寧な対応に、私自身とても感動したことを覚えています。
- ・個人ができる取り組みとしては、「さがすたいる」のようなガイドラインや、このハンドブックに書かれているような、個人事業者や小規模店舗でも取り組める内容があります。しかし、今日の事例でも出てきた券売機のボタン表示のように、ハード面の改修が必要な場合は、どうしても一人ではどうにもならず「仕方ない」と諦めてしまいがちです。
- ・そうした中で、今回の銀行のように企業側が主体的に、しかも迅速に合理的配慮を行った事例は、非常に価値があると思います。こうした成功事例を、個人の努力だけでなく企業や団体の取り組みとして収集・検討し、県として広く発信していただけると嬉しいです。
- ・合理的配慮というと「負担」や「面倒」と捉えられがちですが、実際には「利用者に安心を与える」「企業イメージが向上する」結果として“誰にとっても優しい佐賀県”につながるといったプラスの効果が大きいはずです。
- ・本日の協議会は「学ぶ場」として難しい事例を取り上げてくださっていますが、ぜひ県民の皆さんにも、「佐賀県では、こんな前向きな取り組みをしている企業がある」というポ

ジティブな情報に触れられる機会を増やしていただければと思い、意見として申し上げました。

(議長)

- ・その他の御意見ございますか。

(委員)

・私は人工肛門（ストーマ）と人工膀胱を使用しており、さらにペースメーカーも入っています。空港の保安検査では、ペースメーカーのために金属探知機を通れず、必ずボディチェックになります。その際、人工肛門の装具が体の前面にあるため、「これは何ですか？」と聞かれ、ズボンを開けて確認を求められたこともありました。これ自体は必要な手続きなので理解しています。

・ただ、先ほど視覚障害者団体連合会がおっしゃったように、事業者側が「悪」で障害者が「弱者」という構図で語られることが多い点には、私も違和感があります。実際には、障害者側も「耳が聞こえません」「人工肛門があります」など、必要な情報を相手に適切に伝える努力が必要だと感じています。事業者と障害者は本来対等な立場ですから、お互いが歩み寄ることが重要だと思います。

・私が普段持ち歩いているヘルプマークですが、以前は裏面に「私は人工肛門です」「聴こえにくいです」といった情報を書ける欄があったと記憶しています。最近確認すると、裏表が同じデザインになり、記入欄が見当たらなくなっていたので不思議に思いました。

（まだ変更されていないのであれば、私の勘違いかもしれません。）

・障害があることを他人に知られたくないという人が多いことも理解しています。しかし、例えば「耳が聞こえません」「目が見えにくいです」「ストーマがあります」といった情報をカードの裏などに書いて相手に見せれば、事業者側も状況を正しく理解しやすくなります。そのため、障害者自身も、自分の状態や必要な配慮を事業者へきちんと伝えることが大切であり、双方の努力によってより良い対応が実現していくのだと思います。以上です。

(議長)

- ・その他の御意見ございますか。

(委員)

- ・要望をお伝えします。
- ・ハローワークで就職活動や相談を行う際、聴覚障害のある方の場合、求職票や資料に障害者であることを示すゴム印が押されます。その中には、聴覚障害・肢体不自由・視覚障害など、複数の区分が含まれていると思います。

- ・しかし、窓口で相談をした際、その印を見ただけで「対応できません」と断られてしまう状況が実際にあります。単に「障害者」という大きな括りではなく、例えば「聴覚障害」など、もう少し具体的に区分を明記していただけだと、不要な誤解や、最初から断られてしまう状況が減るのではないかと感じています。
- ・つまり、「聴覚障害」という情報が具体的に示されていないまま、単に“障害者”という大きな括りで見られてしまうことで、業務に支障がない内容であっても、一律に断られてしまうケースが生じているということです。
- ・もし、障害の区分がより具体的に明記されていれば、事業者側も「この業務なら問題なく対応できる」「配慮を行えば可能だ」という判断がしやすくなり、より適切で前向きな対応につながるのではないかと考えております。
- ・私たちの上部団体である全日本ろうあ連盟でも、こうした取り組みを求める動きが進んでおり、ぜひ県としても検討していただきたいと思います。
- ・もう一点は、電話リレーサービスの普及啓発についてです。だいぶ理解されてきたとは思いますが、電話リレーサービスの発信番号は「050」からかかってきます。そのため、受け取った側が「変な番号だ」と勘違いして切つてしまったり、意図的に拒否されてしまうケースがまだあります。
- ・そのような誤解をなくすためにも、電話リレーサービスの仕組みや番号について、もう少し啓発を進めないとありがたいです。

(委員)

- ・ハローワークとしては、もしそのような事例があれば、聴覚障害の方が就職活動をされる際に、できる限り寄り添った支援を行うよう、現場にしっかりと伝えていきたいと考えております。
- ・また、先ほど御提案のありましたように、「障害者」という大きな区分だけでは、個々の障害特性が分かりにくい場合があることも理解いたしました。聴覚障害の方であれば、その旨をより具体的に表示できるよう、ハローワーク側へ働きかけていきたいと思います。貴重な御意見をありがとうございます。

(事務局)

- ・電話リレーサービスについての普及啓発についてですが、発信元が 050 番号となるため、受け取られた方が不審な電話と勘違いしてしまうケースがあるという御指摘がありました。これについても、どのように周知を進めていくか検討が必要だと受け止めております。

(議長)

- ・その他の御意見ございますか。

(市町)

- ・ヘルプマークやパーキングパーミットについて誤解されている方が多いと感じています。
- ・窓口で「作りませんか?」と御案内すると、「お金がかかるなら遠慮します」「有料なんでしょう?」と言われ、申請をためらわれる方が少なくありません。実際にはどちらも無料で作成できますので、毎回「これは無料ですよ」と説明しています。
- ・ただ、周知の場面において「無料」と明記されていないこともあります。費用が発生すると誤解している人が多いのではないかと思います。そのため、誤解を防ぐための周知方法について、何か対策があると良いのではないかと考え、意見として申し上げました。

(議長)

- ・御質問等よろしいでしょうか。予定していた意見交換は、以上になります。
- ・委員の皆様方に置かれましては、活発な御意見、円滑な議事進行に御協力いただきありがとうございました。
- ・事務局に置いては、本日の御意見を踏まえ、障害者差別解消や合理的配慮の提供について、引き続き、しっかりと対応をお願いします。なお、時間の都合上、御発言できなかつた委員の皆様につきましては、本協議会の閉会後や後日、事務局へ御意見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)

- ・会長ありがとうございました。
- ・最後に、佐賀地方法務局様から本日配布している資料について、御説明いただきます。

(委員)

- ・佐賀地方法務局人権擁護課の小森と申します。お時間をいただきありがとうございます。
- ・法務局は法務省の組織ですが、当局では毎年「全国中学生人権作文コンテスト」を実施しております。このたび中央大会の入賞作品が発表されました。
- ・その中で、佐賀県内の中学校に通う、聴覚障害（難聴）のある生徒さんの作文が、法務事務次官賞を受賞しました。作文には、聴覚障害があることを周囲にうまく伝えられずに悩んだ経験、そして“その違いを隠さずにいられる社会になってほしい”という思いが綴られていました。
- ・中学生だけでなく、さまざまな世代の方にぜひ読んでいただきたい作品ですので、この場で紹介させていただきました。

(事務局)

- ・これをもちまして、令和7年度佐賀県障害者差別解消支援地域協議会を閉会させていただきます。

・皆様方におかれましては、御多忙のところ、本協議会に御出席を賜りまして、誠にありがとうございました。