

令和5年度 第1回岡山市障害者差別解消支援地域協議会 次第

令和5年7月14日(金)

13時30分～15時30分

(ほっとプラザ大供5階軽スポーツ室兼会議室)

1 開 会

2 協議事項(別紙参照)

1) 差別解消・合理的配慮に関する事例紹介

2) 岡山市における差別解消・合理的配慮の相談について

3) 岡山市における差別解消・合理的配慮の取り組み紹介

4) 取り上げたい事例について

5) 次回会議について

・次回の日程・内容 _____月_____日() : ~ :

3 閉 会

令和5年度岡山市障害者差別解消支援地域協議会委員名簿

分野	団体区分	所属区分	所属団体 役職名	氏名	
行政	地方公共団体	障害者施策主管部局	保健福祉局障害・生活福祉部 部長	谷杉 典子	
		人権主管部局	市民協働局人権推進課 事業調整担当課長	長門 修	欠席
		福祉事務所	保健福祉局北区中央福祉事務所 副主査	竹下 充子	
		保健所・保健センター	保健福祉局保健所健康づくり課 精神担当課長	平井 由美子	欠席
		教育委員会	教育支援課 課長補佐	小林 朋史	
		学校	岡山県立岡山南支援学校 校長	木村 泰清	欠席
関係機関団体等	当事者	障害者団体・家族会	岡山市身体障害者福祉協会 会長	鷹取 清彦	欠席
			岡山市視覚障害者協会 総務理事	柴田 富夫	
			岡山市聴覚障害者協会 福祉対策部長	山本 みち代	
			岡山市手をつなぐ育成会 副会長	宮崎 良子	
			岡山市精神障害者団体連絡会 代表	峰政 雅臣	
	福祉等	社会福祉協議会	岡山市社会福祉協議会 課長補佐	村上 保子	
		相談支援事業者	岡山市障害者基幹相談支援センター センター長	村上 眞	
			旭川児童院 地域活動支援センター旭川荘 副所長	本田 順子	欠席
		社会福祉施設	浦安荘 副施設長	中山 真	
			岡山市手をつなぐ育成会 広瀬町仲よし元所長 岡山市障害者基幹相談支援センター 副センター長	平松 啓生	
		民生・児童委員	岡山市民生委員児童委員協議会 理事	上田井 保夫	
	医療・保健	精神科医会（医師）	岡山県精神保健福祉センター	佐藤 俊介	
	法曹等	弁護士会（弁護士）	弁護士法人岡山パブリック法律事務所	水谷 賢	
学識経験者			川崎医療福祉大学 医療福祉学部 医療福祉学科 講師	山本 茜	
計				20名	

ハレカハーフ

第1種障害者の同乗介助人の支払いについて

【事業者お願い用】

<障害者・難病患者用(ピンク色のハレカハーフ)>

障害等級が第1種の方は ① の印字がされています。
第1種障害者の方は、同乗の介助人の方1名も半額となり、
まとめ払いが可能となっています。

① の印字のカードをお持ちの方で、
同乗介助人とのまとめ払いをお願いされたときは、
まとめ払いをお願いします。



【利用者へのお願い】

降車時のまとめ払いの流れ

1. ①がついたハレカハーフを運転手に提示し、「介助人と、まとめ払いで」と伝える。
2. 運転手がまとめ払いの設定を行う。
3. カードリーダーにタッチ。

※運転手さんがまとめ払いの設定を行う前に先にカードリーダーにタッチしてしまうと、まとめ払いができなくなってしまうので、気をつけてください。

差別解消・合理的配慮に関する事例

令和5年度第1回岡山市
障害者差別解消支援地
域協議会 資料
(岡山市障害福祉課)

【事例1】通院時の介助について

通院時に、看護師ではなく、コンシェルジュ（院内サポーター）が介助をしてくれた。
門前薬局までは介助はしてもらえなかった。

【事例2】ハレカーフ（高齢者・障害者を対象にした路線バス・路面電車の運賃割引）について

- ・障害がある人にとっての利便性向上につながっており、知的障害のある当事者から「毎回、療育手帳を提示していたが、ハレカーフの導入で便利になった」との声を聞く。
- ・第1種障害者の場合、付き添い介護者も割引対象となりますが、ハレカカードの印字（第1種であること）を提示しても、バス乗務員によって対応が異なる（スムーズな対応とならない）ことがあるようです。

例：利用者と付き添い介護者の運賃をハレカーフでまとめ払うことができることを伝えても乗務員からは「2人分は払えません」との回答であり、付き添い者のみ現金で支払いを行った。

（※別添チラシを見せても理解が得られなかった。）

- ・利便性の高い取り組みであることから、乗務員への周知を積極的に行ってほしい。

⇒ 交通政策課へ、上記の状況について対応依頼。

岡山県肢体不自由児者福祉協会よりも同様な依頼あり。わかりやすい資料を作り、各会社へ周知する予定との回答あり。

差別解消・合理的配慮に関する事例

【事例3】視覚障害者へのコープの宅配注文の取り組みについて（地域部会よりの案件）

全国のコープ・生協のHPで、目の不自由な方のために、注文カタログの音声読み上げサービスをしたり、カセット・CDなどに録音して届けてくれたりするサービスがあり、音声読み上げソフトがあれば、ネット注文の読み上げを聞きながら注文できると掲載あり（別紙資料参照）。岡山市内で調査。

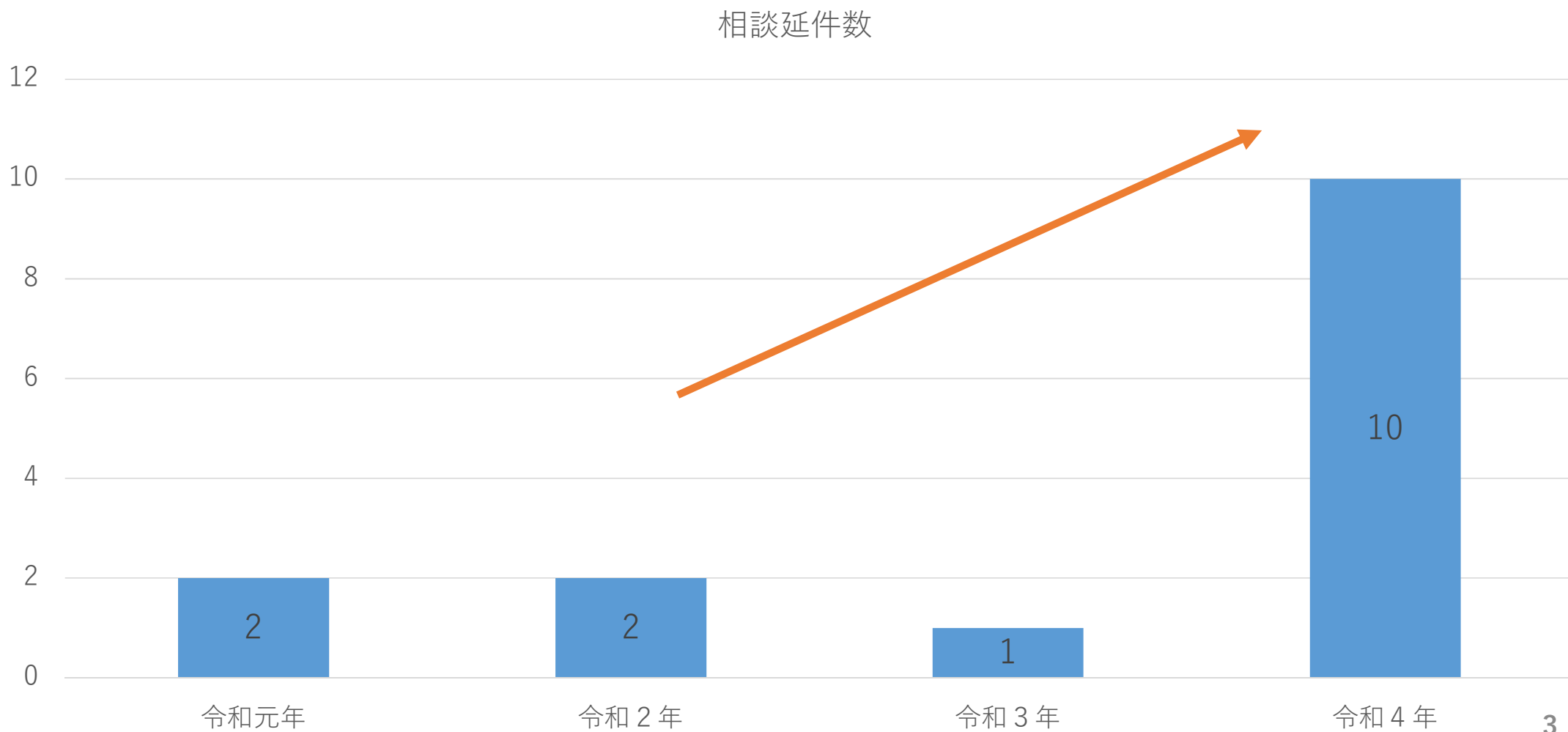
【岡山コープ】

- ・岡山では同様の取り組みはない。
- ・有償になるが、「生活支援サービス（ハートフルネット）」での対応はできる。
生協カタログを読み上げること、注文の代行をすること等。

【グリーンコープ生協おかやま】

同様の取り組みはない。視力に障害のある人からの注文はあるが、注文は別の方が代理で実施。

差別解消・合理的配慮に関する相談受付件数の経緯（障害福祉課受付）



令和4年度 差別解消・合理的配慮に関する相談対応状況（障害福祉課受付）

【相談者内訳】（実件数 8件）

相談者	延件数
本人	6
家族	2
事業者等・その他	2

【障害種別ごとの対象分野別件数（延件数）】

種別	企業・事業所	福祉サービス	公共交通機関	雇用	医療機関	教育	その他	合計
視覚障害								0
聴覚障害	1							1
肢体不自由						2		2
その他の身体障害								0
知的障害		2					2	4
精神障害				1	1			2
発達障害								0
難病								0
その他・不明			1					1
計	1	2	1	1	1	2	2	10

令和4年度 差別解消・合理的配慮に関する相談事例（抜粋）

	障害種別	相談内容	対応
1	不明（言わない）	障害年金2級。手帳なし。化学物質過敏症。農薬アナフィラキシーで咽頭浮腫になるため、怖い。JRが近く除草剤を沿線にまくと言ってきた。対処できない日に予定されているので、合理的配慮をするようにJRに言ってほしい。自身でもJRの問い合わせフォームに書き込みをし、折り返しのTELを依頼しているが、かかってこない。	JRお客様センターに架電。差別解消法による合理的配慮について説明。JRとしても認識。後日、JR岡山支社の担当からも連絡あり情報共有。 本人へ返答しようにも電話になかなか出ない。同様のことがJRでも起こっている。本人と連絡を取り、JRに申し入れをしたことで本人は納得。終了。
2	知的障害児療育手帳A	母からの相談。地域のボランティア団体にも合理的配慮を求められるのか。地域のスポーツクラブチームに参加。練習参加時には、保護者も付き添っていたが、指導者から、「挨拶をしない。言うことを聞かない。練習しない。言葉が通じない。（そのため）辞めてほしい。」と言われ辞めた。仕方がないと思う反面、辞めなくても指導者や周囲が考えて、特性を知ってもらえたり、チームで対応してくれたら辞めなくてもいいかもしれないと思う。言葉が通じないということは伝えていたが、辞めてほしいと言われるまで、在籍中、具体の相談もなく、合理的配慮の希望を伝えることや、話し合いをすることもなかった。	保護者の思いを傾聴。ボランティアの指導者と話すことも可能であることも提案するも、元々保護者が、指導者に対して合理的配慮の希望を伝えていなかった。母から指導者と話をしたいとの希望あり、合理的配慮のリーフレットについて紹介して終了。
3	身体障害（聴覚）	本人来所し、手話通訳者と対応。相談者の母が危篤となり、母の必要経費（入院費等）を母の口座から下ろそうとしたところ、銀行から、様々な証明を求められ、結果下ろすことができなかった。その後も、病院職員の後押しもあり、担当行員やその上司とやり取りしていたが、母が死亡。その後の対応について銀行に問い合わせのFAXを2回送ったが、1週間たっても返事が返ってこない、銀行に連絡してほしいとの希望。	銀行に連絡し、障害者への合理的配慮について説明。担当の上司からすぐに返答があり。本人からの連絡を受けた後、担当が長期の休みとなってしまったようで、1回目のFAXを受け取った時点で、必要な書類を郵送済み。連絡した当日も、FAXを送ろうとしていたところであった。相談者に説明して終了。相談者が帰宅したら、銀行からの通知が届いていた。
4	身体障害 精神障害	娘からの相談。本人は幼少時、おじに階段から落とされ股関節脱臼をして、以後治療ができず、歩きにくい状態。近所の小学生やこどもが笑うので、本人も相談者もつらい。本人も相談者も精神が不安定のため、直接言えない。相談支援事業所に相談したが何もしてくれなかった。	基本傾聴。口頭で伝えることがストレスになるのであれば、事前に紙に書いておいて見せることも一案。本人が歩く練習を近所でなく、通所サービスを利用しリハビリができないか、相談支援事業所に相談してみてもと提案。相談してみるとのこと。

令和5年度 岡山市における差別解消・合理的配慮に関する取り組み

1. 岡山市新規採用職員研修において、差別解消・合理的配慮等職員対応要領について説明。（令和4年度～）
2. 岡山市役所局主管課長会議にて、差別解消・合理的配慮等への取り組みや職員対応要領について各局内への周知徹底の依頼。
3. 市役所本庁舎・分庁舎・保健福祉会館内での介助が必要な来庁者への対応について職員への再周知。
 - ①介助が必要な来庁者が、貼紙を見て総合案内スタッフに声をかける。
 - ②総合案内スタッフより、用務先の課へ電話し、介助要請を行う。
 - ③用務先の課の職員が総合案内まで出向き、自課まで介助・案内する。
 - ④（引き続き介助要望があれば）
 - ・別の用務先がある場合：次の用務先まで介助・案内する。
もしくは次の用務先へ介助要請を行う。
 - ・すべての用務が完了している場合：庁舎外まで、介助・案内する。
4. 「障害福祉計画」立案前に実施する「福祉に関するアンケート調査」に音声コードを活用。
5. 岡山商工会議所に企画を持ち込み、9月の障害者雇用支援月間に合わせて、商工会議所機関紙に「事業所の合理的配慮の義務化について」の記事を掲載予定。



会議録

会議の名称	岡山市障害者差別解消支援地域協議会（令和5年度第1回）
開催日時	令和5年7月14日（金）13時30分～15時30分
開催場所	ほっとプラザ大供 軽スポーツ室兼会議室 （北区鹿田町）
出席者	委員18人（別紙のとおり）
会議内容	別添次第のとおり
会議資料	別添のとおり（次第、名簿、配席図、資料）
会議録の作成方法	要点記録

審議内容（発言者、発言内容、審議経過、結論等）
<p>1. 開会 保健福祉局障害・生活福祉部 障害福祉課長 小西 一郎 あいさつ</p> <p>2. 議事</p> <p>1) 差別解消・合理的配慮に関する事例紹介</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事例1 通院介助について 柴田委員→通院介助について。以前は看護師が介助してくれていたが、案内専門のコンシェルジュを配置しているところもあり。院内であれば、支払いまで滞りなく受診ができる。 ・事例2 ハレカハーフ（高齢者・障害者を対象とした路線バス・路面電車の運賃割引）について 平松委員→知的障害がある人たちにハレカハーフのサービスが始まったの感想を聞くと、「通所や仕事をしている人たちにとっては、とても便利という声が上がっている。今までは、療育手帳を見せることによって割引サービスを受けられたのだが、ハレカハーフをタッチするだけで割引を受けることができるので手間が省ける。」と聞く。 ハレカハーフの手順手続きについて、保護者から意見が情報提供ありました。「対象の方は成人の重度の障害を持たれている方で、ちらしにもありますが、第一種障害者の方は、同乗の介助者の方一名も半額となりまとめ払いが可能です。ちらしを持っていて、このことを理解したうえでバスと一緒に乗っていました。下車の際にハレカハーフを見せて第一種障害者であることを確認してもらって、処理をしてもらう際に乗務員によって、対応が異なることがあった。」ということでした。「この制度を理解して処理してくれる乗務員と、してくれない乗務員がいて、この話を乗務員に話してもまとめ払いはできませんと言われた。」そうです。「チラシを見せても理解してもらえず、その時本人分はハレカハーフで、介助者は現金で払って下車した。」そう

です。そのご家族の方は、「せっかくの良い取組なので、乗務員の方にも周知徹底をしてもらえれば、スムーズに事が運ぶようになると思います。」とのことでした。

事務局→交通政策課に問い合わせをすると岡山県肢体不自由児者福祉協会からも同じ意見が出ていたようで、わかりやすい資料を作成し、周知すると回答あり、各事業所に周知徹底をしていただいたそうです。

交通政策課からのハレカハーフを使う際の注意事項

①降車時に運転手に「介助人とまとめ払いで」と伝える。

②その後運転手はまとめ払いの設定を行う。

③設定後にカードをタッチして支払い。

※運転手がまとめ払いの設定をする前にカードをタッチするとまとめ払いができないので注意。

・事例3 視覚障害者への宅配注文について

平松委員→全国のコープのホームページには目の不自由な方のための注文サポートの用意があると記載があります。チラシの音声読み上げサービスがあり、チラシの音声をCDで届けたり、音声読み上げソフトがあれば注文画面の読み上げを聞きながら注文できるようです。ただ、岡山県ではこのような取り組みは行われていないということでした。岡山コープとグリーンコープに問い合わせしてみました。

岡山コープでは、有償にはなるがハートフルネットという生活支援サービスで対応できるのではないかと、ハートフルネットのスタッフがカタログを読み上げて視覚障害者が品物を注文するという取り組みがあります。

グリーンコープでは、同様の取り組みはなく、利用者には視覚障害者もいるが、注文は別の方が代行で行っているとの回答でした。

もし、このような取り組みを希望する話があれば、対応できるか確認すると、生協は組合員組織なので、組合員からの声があれば検討しますということだった。

岡山コープもグリーンコープもとても丁寧に回答いただきました。

水谷会長→協同組合として組合員の権利行為、サービス給付を受けるための情報提供を含む合理的配慮を求めるという形で、問題提起をした方がわかりやすいのではないかと。

平松委員→地域支援部会の相談支援専門員からの話で調べた結果を相談支援専門員に回答した。相談支援専門員に相談した当事者は誰かの力を借りるより、自分で何とかしたいという意識の強い方で、自分で生協に声をあげてみようと思意識したと言っていたとのこと。

水谷会長→生協等での注文は今後の課題となることだと思う。

2) 岡山市における差別解消・合理的配慮に関する相談対応について

※別紙資料参照

○2 例目の知的児童のスポーツ団体のボランティアについて

水谷会長→2 例目の知的児童のスポーツ団体のボランティアですが、参加、活動する上での現状を教えてください。

宮崎委員→スポーツ経験者である地域の方がボランティアで、保護者としても、お世話になっているという感覚が強いのではないかと。重度で、言葉が通じないとすると、指導者側も専門ではないので、理解を求めることは、難しいのではないかと。ただ、理解してもらうにはやはり、保護者がボランティアの側と話をしていく以外はないのではないかと。合理的配慮とはどういったものか話し合ってもらえないかと思う。知ってもらえるように対話をしていくことが、大切なのではないかと。

中山委員→私自身、市内スポーツ少年団の指導を長年やって、このようなケースの相談を受けたことがある。発達障害のある児童でした。入団時に代表に相談いただき、入団してもらおうという判断だった。10 数年前の話なので、今ほど発達障害についての理解がなく、私の持っている知識の範囲で、リーフレット等を使って、ボランティアの中で、少人数で指導していくうえで、どのようにやっていくか話し合いをした。その中で、コーチたちの中でも、できるできない様々な話が出た。最終的な意見の中で、スポーツ少年団の目的は何かということ考えたときに、地域の子どもの健全育成であるという結論に達した。1 年くらいは所属し、本人の興味が代わって退団した。

水谷委員→この事例では、ボランティア団体に合理的配慮を求めることができるかという点については、どのようにお考えか。

中山委員→その部分についても、やはり対話が重要なのではないかと。こういう状況ですが、どこまで対応することができるか、話し合うことが重要と思う。

○3 例目銀行の払い戻しの件について

水谷会長→視覚障害、聴覚障害などで銀行とのやり取りで難しいところがあるのではないかと。聴覚障害者と銀行での話し合いについて、何か困り事や工夫したことがあれば教えてほしい。

山本委員→保険については困ったことがある。本人でなければ手続きができない。

水谷会長→法律事務所としては、最も苦慮している。口座名義人が、障害者（視覚、聴覚、知的、精神）の場合、払い戻し手続きがスムーズにい

かない場合が多い。特に後見人のいない、認知症の高齢者の預金の払い戻しは、現実に難しい。口座名義人の財産であって、家族のものではないため、障害者や高齢者の財産を食い物にするという例があるため、銀行はどうしても保守的になる。危篤の親の預金を、死亡前に出来るだけ払い戻して、おきたいというのは、もっともな主張である。個別のケースにもよるが、預金契約者が入院など、銀行に行くことができなくなった場合、自身でATMに行けなくなった事態に備えて後見人を選任しておくなどがベストな解決策なのではないかと思う。後見人を選出するにしても、手続きが煩雑なので、進んでいないのが現状。昔は、地域の郵便局や信用金庫だったため、信頼関係があり、眼を瞑って払い戻しを行っていた。今のように、信頼関係を気づきにくい時代になっては、そのようなことは難しい。そのため、事例3のような問題が出てくるのではないかと思う。

社協等で見守り支援で、そういった事例があるのではないか。社協のサービスで金融機関とのやり取りなどどこまでできるのかなど、教えていただきたい。

村上委員→ 社会福祉協議会で、契約により本人の通帳を預かり、お金の払い出しを行っている。認知症になっている方との契約は、難しい。本人の了解を得ることができる場合の金銭管理は社協でも行っている。

佐藤副会長→ 認知症の方なので、判断能力に問題がある場合、後見人が全員ついているわけではない。精神病院で、患者の小遣い帳を病院側で持っていて管理している。現在は、性善説に基づき、銀行も応じてくれている。しかし今後マイナンバーカードが普及してくると、マイナンバーカードの管理まで職員ではできない、という意見が出ている。厳密に後見人を付けなければ、銀行等が応じられなくなったときに、たくさんいる当事者がどうなるのかが心配。その辺り、意見やお考えがある方がいたら伺いたい。

水谷会長→ 銀行に対してどこまでの合理的配慮が求められるかということではあるが、なかなか難しい。

マイナンバーカードについてはこれからの課題。マイナカードを施設等で預かる場合の厳正な管理の方法等、どのようにすべきなのか、という議題がでたということで、記録に留めておいてください。

3) 岡山市における差別解消・合理的配慮の取り組み紹介

※別紙参照

水谷会長→ 障害者や家族からの質問が多いのは、どこに相談していいのかわからない。障害福祉課が相談窓口と思えばいいのか。ワンストップになっていないのか。

事務局→一旦は障害福祉課にご相談いただけたらよいと思う。必要であれば、し
かるべきところに紹介することもある。

水谷会長→ワンストップ窓口があればいいと思う。

事務局→障害者の差別ということであれば障害福祉課で話を聞くことになる
が、主だったところにまずは尋ねていただけたらと思う。

年度初めには、担当主管課長会において障害者に対する合理的配慮
について周知しており、どこに相談してもまず受けることができるこ
と、できなければしかるべき部署につなげることができる。ワンスタッ
プ相談については検討してまいりたい。

水谷会長→来年の4月以降問題になることも増えてくるのではないか。この協
議会のかなでも、取り組み事例や相談事例を集積していきたいと思う
が、民間事業所の合理的配慮の問題となると簡単にはいかない。どのよ
うにこのテーマを貼ってさせていけばいいか考えていきたいと思っ
ている。

民間事業所でも合理的配慮が義務となった場合、それに対応してい
かなければならなくなるが、難しい問題ではないと思っている。

施設ではどうですか。

平松委員→建物は、新しいものであればあるほどバリアフリー対応となってい
る。働く人間がその心得があるかというのは別問題と思う。

水谷会長→差別解消法改正で福祉施設ではあまり話題になっていないような気
がする。

平松委員→発達障害の方で知的障害がある方で、特性があるがゆえに様々な配
慮が必要な人の場合、通常思う支援と特別な配慮という部分ではすみ
わけが必要。刺激に敏感な方であれば、刺激を少なくした環境を整え
る。見立てが立てやすいスケジュール表を作る。すべての人に必要な配
慮ではないので、そのあたりが必要。

水谷会長→企業の障害者雇用では、合理的配慮の提供は問題になる。

ファミリーレストランを利用できなかった障害者が、ファミリーレ
스토랑を訴えた場合、今の判例ではおそらく敗訴。理由は過重な負担
となる。エレベーターの設置代金で、1000万、2000万かかると、企業
は店舗が利益を出さないと倒産してしまう。

商工会議所で周知が始まると、様々な事例がでてくるのではないかと
思う。協議会でも様々な事例を集約してほしい。

峰政委員→ファミリーレストランの件は、障害者側も事前に確認をとることは
必要。合理的配慮で求めるのは難しいのではないか。事前にトラブルを
防げるのであれば、それにこしたことはない。合理的配慮があるから大
丈夫と、何も準備して行ってしまうのは無理があると思う。本人が自ら

できそうになれば、トラブルが起きそうな場合、支援者が前もって確認出来たらと思う。

水谷会長→相談支援事業所の方にも聞きたい。相談支援事業所において合理的配慮の問題が出ているのか否か、今後どうなっていくのか。

村上委員→できること、できないことがある中で、相談者の方ともフィードバックができたと思う。育ってきた環境や立場から、一概ではなく、その都度受け止めていきながら、具体的にどうしたらよいか詰めていければと思う。整理できたら、このような場で共有できればと思う。

水谷会長→差別解消などの相談など、民生委員が凝っていることや難しさを覚えることがあれば聞きたい。生活保護の問題が一番大きいのですか。

上田井委員→生活保護の問題はあまりない。障害者の相談問題は、それぞれの委員で抱えているケースが異なる。障害種別で様々でひとくくりでは申し上げにくい。行政や医療につなげる相談をしている。

小林委員→学校現場でも合理的配慮として対応しているケースが多々ある。その中で、トラブルになるケースもある。

学校は様々な人が相談の窓口になりうる職場である。学校に対して初任者研修、コーディネーター研修、管理職研修などで、合理的配慮についての周知や、保護者としっかり対話をしながら連携をすることの大切さについて伝えている。

佐藤副会長→対話を大切にしていこうという考えは、精神保健センターでは以前から中心的なこと。コロナの流行で対話の絶対量自体が激減していて、コミュニケーションの質を上げていくことではなくなっていた。その中で、対話を重視して、問題解決に取り組むことが大切なのかと思う。

水谷会長→対話だけでなく、初めの一步を踏み出すことの重要性を認識した。

視覚障害者がホームから転落して命を落とすケースがあったが、最近では声を上げて行動を起こす人がいたことでホーム柵設置が進んできている。命を落とした人がいたことで、何かしないとという考えが生まれ、行動したことにより状況が変化してきた。

柴田委員→地方路線までホーム柵やホームドアの設置は行き届いていないのが現実。職員の方だけでなく、ホームを利用する乗客の助けがあってこそ人身事故が減っていく要素なのだと思う。

4) 次回取り扱いたい事例について

特に意見なし。

5) 次回協議会 1月下旬ごろ予定。

3 閉会