

令和7年度 第2回岡山市障害者差別解消支援地域協議会 次第

令和 8年 1月 26日 (月)

15時 00分～17時 00分

ほっとプラザ大供5階軽スポーツ室兼会議室

1 開会  
挨拶

2 情報提供

(1)合理的配慮の現状と課題(資料1)

3 協議事項(資料2)

(1) 差別解消・合理的配慮に関する事例紹介

(2) 各団体等の差別解消に関する取組について

(3) 今後の協議会の取組について

①協議会の中で取り組みたいこと

(例;〇〇について話を聞きたい 〇〇について教えてほしい等)

②その他

4 次回会議について

・次回の日程・内容

令和8年夏頃

5 閉 会

岡山市障害者差別解消支援地域協議会委員受付名簿 (令和8年1月26日)

分野	団体区分	所属区分	所属団体 役職名	氏名	出欠
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	瀧上 正康	
		人権主管部局	市民協働局人権推進課 課長補佐	池本 達則	
		更生相談所	保健福祉局障害者更生相談所 所長補佐	三谷 香織	
		保健所・保健センター	保健福祉局保健所健康づくり課 精神保健担当課長	作野 祐子	
		教育委員会	教育支援課 課長	赤井 敦史	
		学校	岡山県立岡山南支援学校 校長	本井 健太	欠
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	上岡 玄治	
			岡山市視覚障害者協会 総務部長	柴田 富夫	
			岡山市難聴者協会 事務局長	妹尾 克己	
			岡山市手をつなぐ育成会 顧問	石原 眞季江	欠
			岡山市精神障害者連絡会 理事	原 晴美	欠
	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	岡山南障がい者相談支援センター 管理者	三宅 嘉美	
			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	
		社会福祉施設	社会福祉法人浦安荘 支援センター・コンドル管理者	山本 博宣	
			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	欠
		民生・児童委員	三敷学区民生委員児童委員協議会 副会長	森田 恵子	
	医療・保健	精神科医会(医師)	岡山県精神保健福祉センター	山内 泰彦	欠
	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 臨床心理学科 講師	齋藤 由美	欠	
計				20名	14名



# 合理的配慮の現状と課題

令和7年度 第2回 岡山市障害者差別解消支援地域協議会

## なぜ今「合理的配慮」なのか

- 2024年4月:民間事業者にも合理的配慮が義務化
- 全国で相談件数が増加
- 行政・医療・福祉など基盤分野で課題が顕在化
- 地域としての対応力が問われている

1

2

3

## つなぐ窓口とは…

- 内閣府が設置した合理的配慮に関する相談窓口  
試行期間;令和5年10月～令和7年3月  
令和7年4月以降継続実施
- 行政・事業者・当事者をつなぐ役割
- 全国の相談傾向を把握できるデータ源

3

## つなぐ窓口における相談件数(概要)

- 総相談件数:約4,600件(1年半)  
当事者3,717件、事業者523件、  
自治体等152件、その他210件
- 月平均:約270件
- 相談手段:電話が約8割
- 相談者の約8割が当事者  
→ 当事者側の困りごとが圧倒的に多い

資料1

4

## つなぐ窓口における事業分野別相談件数 (当事者からの相談・複数選択)

当事者からの相談(3,713件)の内訳

- ・行政:808件
  - ・医療・福祉:558件
  - ・民間事業者(店舗・企業など)
- 地域の基盤サービスで課題が集中

## つなぐ窓口における相談内容の傾向

- ・合理的配慮を求めたが対応されない
  - ・合理的配慮の内容がわからない
  - ・相談先がわからない
  - ・事業者側も対応方法が不明
- 理解不足・体制不足・対話不足が共通課題

## 岡山市につながれたケースの紹介

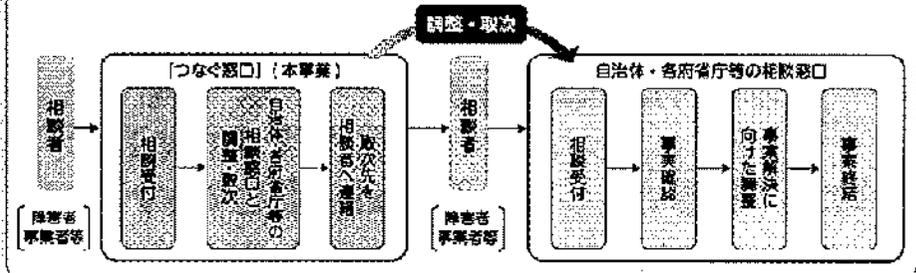
相談内容:

感覚過敏があり帽子をかぶれない子どもと市民プールに行った際に、発達事情を説明し、頭部を水につけないという条件でプール側に配慮を求めたが、衛生面と排水口に髪の毛が詰まることを理由に利用を断られた。納得にいく説明がほしい。

プールが設置されているA市の障害福祉課に、つなぐ窓口から紹介された旨伝え、対応を依頼した。

### ■「つなぐ窓口」による相談対応の基本的な流れ

「つなぐ窓口」で相談を受け付けた後、「つなぐ窓口」で適切な自治体・各府省庁等の相談窓口と調整を行い、事案の取次を行います。取次が済み次第、相談者へ取次先の相談窓口の情報を連絡します。相談者が、取次を受けた自治体・各府省庁等の相談窓口と連絡を行うと、その後は自治体・各府省庁等の相談窓口が取り次いだ相談内容を踏まえて、事実確認や事案解決に向けた調整を行います。



※本事業の「つなぐ窓口」と自治体・各府省庁等の相談窓口は連携して、障害者に対する差別の解消に向け、公正・中立な立場で、障害者・事業者双方の間に立ち、両者の相互理解や建設的対話を促しながら、事案の解決に努め、共生社会の実現を目指します。

## 岡山市の相談内容と対応状況

障害種別	相談内容	対応
視覚	隣に建設中の障害者施設の室外機等の排出管（音が出る）が視覚障害者の方の家に向かう形で設置の予定である。生活に影響がでるかかもしれないと心配である。	施設を指定する担当課に対応を依頼 書類持参時に協議をする予定
視覚	（日本盲導犬協会より情報提供） 県外から来た盲導犬ユーザーが、岡山市の飲食店の予約を電話をしたところ、盲導犬を理由に入店を拒否された。	協会からお店に連絡した。 店長は入店拒否の電話の後で、自分で法律を調べて一方的に断ってほだめだという事を知った。今後は工夫して受け入れると回答があった。
身体	車いすユーザーを理由に入店を断られた。	本人の訴えを傾聴 物件の管理会社に状況を確認 差別解消法の改正・合理的配慮の義務付けについて説明する。

## 合理的配慮をとりまく課題

- ・合理的配慮の理解不足
- ・事業者や行政の対応体制の未整備
- ・当事者との建設的対話の不足

→ ★地域協議会の役割が重要に

9

10

5

## 今日の協議会で考えたいこと

- ・地域で同様の課題が起きていないか
- ・合理的配慮の理解をどう広げるか
- ・事業者・行政の対応体制をどう整えるか
- ・当事者との対話をどう支えるか
- ・地域としてできる支援の形

11

資料 1

	相手	事例の内容
1	保証会社	保証会社から家賃支払いの猶予と住居の更新料の別納の依頼について配慮を頂いた事例 金銭管理が苦手な知的障害のある方の家賃を、障害年金支給月ごとの2ヶ月分払いを了承いただいた。加えて、本来更新料と家賃を一緒に払うところを更新料と翌月家賃を別納の了承をえられた。
2	郵便局	地元の郵便局窓口をはじめ、あちこちの窓口で「耳マーク」が掲示されているのを見かけるようになった。窓口での対応だけでなく、一般の方々にも難聴者へ筆談対応の必要性への配慮が広がるきっかけになるのではと期待したい。
3	企業	発達障害：聴覚情報処理障害(耳が聞こえないわけではないが、早口や小声で話されたり、一度にたくさんの情報を伝えられると理解できないなどの障害)がある方に対し、職場でのやりとりをホワイトボードを使って文字で伝える工夫をしてくれた。スマホの音声入力への導入は難しかった。
4	窓口	代筆をしてくれ易くなった。銀行では信用の担保のために職員1人を横に着けて代筆をしてくれる。
5	受検者	入学者選抜において、受検者の申請により合理的配慮を提供している(時間延長、別室対応)
6	人権推進課	・職員向け研修で聴覚障害をもつ職員から手話通訳をつけてほしいと相談があった。講師及び関係課と協議ののち手話通訳の派遣を依頼し実施した。 ・人権のまちづくり塾(市民参加)における事例2つ ①広島平和記念公園でのフィールドワークの際に、参加希望者からガイドヘルパーの希望があった。公園事務局や広島市役所等関係機関に相談。フィールドワーク中の介助を行う団体の情報をもらい、希望する介助内容と提供可能な介助内容の共有を行ったうえで合意に至り、ガイドヘルパーの派遣を受けて参加していただいた。 ②参加希望者から会場周辺から会場までの案内の希望があった。当日の事務従事職員の人数から案内の対応が可能な状況だったため、開会前と閉会後に移動のヘルプを行い参加していただいた。
7	更生相談所	補装具判定において、医師判定までの待ち時間に、横になりたいという申し出に対し、簡易ベッドを用意したり、畳の部屋を使用できるようにするなど工夫している。
8	JR駅	JR 岡山駅との障害者意見交換会が開かれ出席。遠隔改札コールシステム「スマホの音声認識を使ってオペレーターとのやり取りができるもの」が無人駅には設置されている。使いこなしていきたい。
9	市窓口	マイナンバーカードの更新を職員の代筆にて手続きをした。カードができたとの通知を受け、窓口で受け取った。その際、更新後のカードに点字表記が無いことが判明。窓口で尋ねたところ、「申請時に点字表記希望のチェックがなかったため点字表記がない。希望するなら手数料(自己負担)が必要だが再交付申請が可能」と説明され、手数料を添えて再交付申請をした。従前のカードは点字表記があったため、更新申請受付時に確認をしてくれれば、このような事態は防げたのではないかと。

	団体等	取組の内容
10	難聴者協会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・難聴者の置かれている状況について、知らせる機会があれば出向くよう努め、字幕表示等が広まるようお願いをしていく取り組みを続けている。</li> <li>・情報保障、難聴者の人権擁護の観点からも要約筆記の利用が広まるよう努めている。</li> <li>・岡山市難聴者協会の会報で情報発信に努めている。</li> </ul>
11	視覚障害者協会	視覚障害者協会では、点字ブロック上に不法駐輪をしないように取り組んでいる。
12	身体障害者福祉協会	様々な障害を持たれている方の集まりであるため、行事を行うとき等は様々な問題点を協議し、少しでも参加し易い環境づくりを心がけている。
13	手をつなぐ育成会	あいサポート運動に参加するため研修会を行った。認定証が送付され、みんなで誰もが障害のあるなしにかかわらず望む暮らしを得るため活動することを確認した。
14	基幹相談支援センター	NPO法人岡山NPOセンターのプロジェクトチーム「障害のある人などへの合理的配慮の普及と実装を促進するための調査啓蒙活動」に参画。経年的に取組む予定で今年度はアンケート調査を実施した。
15	南障がい者相談支援センター	聴覚障害の方に市の手話通訳事業を申し込み活用。面接時に同席してもらっている。
16	障害福祉課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基幹相談支援センターとともにトップチームの市民デーのイベント時に来場者に対して合理的配慮の周知や、車いす試乗体験、手話体験を実施した。</li> <li>・岡山市障害者団体連合会とともに障害者週間の啓発と福祉大会を実施した。</li> <li>・デフリンピックの周知を通じてろう者への理解と共生社会の広がりをめざした。</li> </ul>

7

## その他の事例

17	手をつなぐ育成会	20年就労していた店の店長から胸倉をつかまれて一方的に退職となった。現在はA型事業所に通っている。退職当時は労基やハローワークから訴えるか聞かれたが断った。しかし、母は店長の対応に納得がいらず何かできないかと会に相談があった。
----	----------	---

## 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7年度第2回)
開催日時	令和8年1月26日(月)14時30分～16時30分
開催場所	ほっとプラザ5階 軽スポーツ室兼会議室(北区大供)
出席者	委員14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	ICレコーダーを使用した要点記録

### 審議内容(発言者、発言内容、審議経過、結論等)

#### 1. 開会・挨拶

##### (1)事務局(岡山市障害福祉課・課長 中西氏)挨拶

- ・強い寒気が日本列島を襲っている中インフルエンザも流行している、皆様どうかご自愛いただきたい。
- ・本日はご多忙の中ご出席いただき感謝する。
- ・委員の皆様には日頃より本市の保健福祉行政にご理解・ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。
- ・本協議会は平成28年度に初開催され、今年度で10年目を迎える節目の年であり、第1回の会議では今までの経過を振り返り、障害者差別解消に向けて、周知啓発の取り組みが重要と改めて認識、確認したところである。
- ・この後、事例や取り組みの紹介があるが、各団体の活動の中で周知啓発に熱心に取り組んでいただいております。昨年度と比較して、好事例の紹介数が増えています。
- ・支援の相談件数については、増加傾向にはない。
- ・市の取り組みとしては、この週末にシーガルズの市民デーや小学生の招待イベントがあり、障害福祉課としても、合理的配慮の理解に向けて周知啓発に努めている。
- ・今年度、岡山市の危機管理室も、手話言語による防災啓発動画を作成。字幕音声イラストもついており、手話言語を使用なさらない方にもご利用いただけるものとなっている。
- ・岡山市はもちろんのこと、国民の誰もが、具体的な取り組みを通して周知啓発し、配慮の提供を重ねることが重要で、その積み重ねが障害がある人もない人も互いにその人らしさを認め合いながら、ともに生きる社会、共生社会の実現に繋がると考えている。
- ・本日の協議会では、情報共有にとどまらず、今後の取り組みについて、協議したいと考えている。忌憚のない意見を積極的にお願います。

##### (2)協議会長(委員長 水谷氏)挨拶

- ・本日はご多用の中ご出席いただき誠にありがとうございます。
- ・障害者差別解消法施行から10年を迎えた。民間事業者に対する合理的配慮の提供が法的義務と義務づけられてからもう2年が経った。
- ・岡山市においても相談体制の整備、窓口対応の改善、公共施設的环境整備、雇用や教育現場における支援の充実など、具体的な成果が積み重ねられてきた。
- ・とはいえ障害者に対する理解不足や無意識の偏見、制度や相談窓口の周知不足、合理的配慮の実施に関する、事業者側の戸惑いなど、現場レベルではなお多くの課題が残されている。

- ・合理的配慮とは、特別な優遇ではなく、いわば同じスタートラインに立つための調整、社会参加の機会を実質的に保障するために必要な配慮である。
- ・これまでの成果を確認するとともに、今後の連携のあり方や新たな取り組みについて、率直で建設的なご意見を求める。
- ・本日の協議会が、実りある議論の場となるよう、また今後の具体的な行動に繋がることを期待している。

### (3)出席状況報告

- ・欠席委員:本井委員、原委員、石原委員、平松委員、山内委員、齋藤委員
- ・出席者数:20名中14名で成立確認

## 2. 情報提供

### (1)情報提供、合理的配慮の現状と課題について説明(資料1)

- ・事務局より内閣府のつなぐ窓口の報告の抜粋を利用して説明。令和6年4月から、民間事業者にも合理的配慮が義務化された結果、全国で相談件数が増加している。
- ・相談手段は約8割が電話で、相談分野は行政と医療福祉が多くを占めている。
- ・相談内容は、合理的配慮への理解不足、体制不足、建設的な対話不足が共通課題。
- ・具体的に岡山市で対応したケースの紹介。

### (2)委員発言

- ・ 上岡委員(身体障害者福祉協会会長)
  - ・JRの対応に関して、対応が遅くてもそれには理由がある場合があるので、配慮する側、される側両方の意見をきくことが重要と思った事例の紹介。
- ・ 赤井委員(教育関係)
  - ・合理的配慮の実施については、何よりも学校の教員が広く知っておくべき内容だと第一義的に思っている。特別支援学級を担当する教員だけでなく、通常学級を担当している教員も含めて、この合理的配慮の理解周知に努めるために、すべての職員に対して啓発資料の方を配っている。
  - ・施設に関しては教室の改修とか、バリアフリー工事の実施等を進めているところだが、現在学習の中ではICTの活用というところが大きく取り出されている。具体的には読み上げソフトであるとか、文字拡大等教材の調整に使っているところ。学校ごとで差があるが、どこの学校も同じように配慮されるよう周知の予定。
- ・ 上岡委員(身体障害者福祉協会会長)
  - ・車いすでJRを利用したい場合、前もって早め早めに相談すれば対応を考えてくれる。

## 3. 協議事項

### (1)差別解消・合理的配慮に関する事例紹介

- ・ 妹尾委員(難聴者協会)
  - ・地元の郵便局の窓口で耳マークが掲示されていた。筆談の対応できますという表示なので、耳が遠くて窓口対応に困る場合、筆談お願いしますと申し出れば、職員の方が、書いて伝えてくださるというこ

とで、難聴者には非常に安心できる対応、配慮がなされていた。

- ・ただ、一般的にはこの耳マークの意味合いがまだ理解されていない、理解が広まって欲しい。
- ・JRの遠隔改札コールシステムの紹介。
- ・本田委員(相談支援事業者)
  - ・聴覚情報処理障害のある方が一般就労した企業が行った合理的配慮の紹介。
- ・三谷委員(更生相談所)
  - ・障害者体育センターで補装具の判定を行う際の待ち時間中に体調不良のある方等には、別の部屋に簡易的なベッドを用意して待ってもらう工夫をしている。
- ・柴田委員(視覚障害者協会)
  - ・マイナンバーカードを更新した際、点字がないカードが新たに作られた。当然点字があるカードが発行されるものと思っていたため、非常に困惑した。
  - ・点字表記が欲しいとの意思表示がなかったと言われたが、更新の際にその説明を窓口職員からされていなかったことが原因だったことが分かった。
  - ・窓口職員の方が合理的配慮の理解がなかったのかと思った。
- ・事務局より
  - ・この件を受けて担当課からマイナンバーカードの事務を行うすべての窓口に対して、改めて合理的配慮の周知をし、点字表記が必要か否かを必ず確認することを通知した。

## (2)各団体等の差別解消に関する取り組みについて

- ・妹尾委員(難聴者協会)
  - ・筆談、要約筆記があると、このような会議の場でも、皆さんの発言がわかって、こちらからの発言もできるので、要約筆記ができるだけ早く広まって欲しいと願っている。要約筆記の利用が進むよう、周知していきたい。
- ・水谷委員(要約筆記の利用申し込みについて)
- ・(要約筆記者)
  - ・要約筆記支援要請は障害福祉課か要約筆記団体に申し込んでいただく。
  - ・イベント会場の中に聴覚に障害をお持ちの方或いは難聴気味の方とかいる場合、主催者が合理的配慮環境整備のために、要約筆記の文字をスクリーンに映し出すというスタイルも増えており、皆さんに利用していただいている。
- ・柴田委員(視覚障害者協会)
  - ・最近のトピックとして、表町の商店街の中之町のセンターライン上に点字ブロックが敷設通された。
- ・水谷委員(会長)
  - ・精神障害のある受刑者の方と面会をする際には、今まではそれぞれの刑務所まで出向いて面会をしないといけなかったのが、最近はオンラインで現地に行かなくても面会できるようになっている。これも合理的配慮の事例として紹介する。
- ・山本委員(社会福祉施設)
  - ・福祉サービスの中に地域移行支援というのがあり、矯正施設に入所されている方が出所されるにあたって、今後どういう暮らしをしていくかという生活を支援するサービスであるが、オンラインで面会ができるのであれば遠くに出向く必要がなくなり、相談員としては非常に支援がやりやすくなると思う。

- ・三宅委員(相談支援事業所)
- ・聴覚障害者との面談のときに市の手話通訳事業を利用させてもらって、同席してもらっているという話を聞き、他の相談支援員にも手話通訳事業を利用することが広がっているのかなと感じた。
- ・瀧上委員(障害福祉課)
- ・岡山のプロスポーツチームの協力をいただき、市民デー等のイベントで合理的配慮の周知、車椅子の試乗体験、手話体験を実施している。
- ・岡山市の障害者団体連合会の皆様とともに、障害者週間に合わせて啓発活動を行っている。
- ・東区の百花プラザで障害者福祉大会を開催し、障害者の自立や市への功労があった方の表彰、障害者福祉をテーマにした標語、ポスター、作文の優秀者の表彰などを行っている。
- ・昨年の11月にあったデフリンピックに参加した岡山市に関係のある選手の方々による、市長表敬、懸垂幕を設置しての応援、キャラバン隊への対応、市民ホールなどでパネル展など、そういったことを通じて、デフリンピックの周知を図ってろうあ者の方々への理解を深めることを目指した。
- ・池本委員(人権推進課)
- ・市民向けに開催している講演会や人権フェスティバルでは、要約筆記や手話通訳の方のご協力を得ながら開催している。
- ・市職員向けの研修においても手話通訳者の派遣をしていただいた。
- ・今後研修や講演での要約筆記や手話通訳を利用する配慮と市民に向けた啓発活動に注力していく。
- ・森田委員(民生委員)
- ・耳マークを今日の会議で初めて知った。これからは色々な場所で意識しておこうと思った。
- ・村上委員(社会福祉協議会)
- ・毎年社会福祉協議会で行っている福祉大会において、要約筆記の方と手話通訳の方に来ていただき講演会をさせていただき、表彰もさせていただいている。

### (3)今後の協議会の取り組みについて

- ・三宅委員(相談支援事業所)
- ・各種啓発活動周知活動の継続は必要と感じた。
- ・作野委員(健康づくり課)
- ・合理的配慮の取組の情報を収集することは大事と感じた。
- ・健康づくり課の業務内容についての概略説明があった。

### 4. 閉会挨拶(水谷会長)

- ・今日はいろいろな障害者団体、或いは関係機関、当事者の方からお話を伺い、それぞれがどんなことをやってどんな問題抱えて、何を取り組もうとしているのかを知ることができた。
- ・その中で共通した問題は、差別や偏見これをどうやって解消していくかという点で、それについていろんな思いで意見が交換できたこと、あるいは、これからさらに続けられることは、とてもありがたいことだと受けとめました。