

令和6年度 第2回大田区障がい者差別解消支援地域協議会（議事録要旨）

日 時：令和7年1月29日（水） 13時30分から15時30分まで

出席者：赤羽委員、阿出川委員、安齋委員、石渡委員、浦野氏（小川委員代理）、
大島委員、川崎委員、閑製委員、杉山委員、鈴木委員、染谷委員、
竹内（千代江）委員、竹内（博美）委員、田中委員、中原委員、野溝委員、
橋本委員、眞壁委員、宮澤委員、宮田委員、八代委員（書面参加者を含む
五十音順）

1 開会

- (1) 石渡会長 挨拶
- (2) 張間福祉部長 挨拶
- (3) 事務連絡（配布資料等確認）

2 議題

- (1) 大田区に寄せられた相談について（令和6年度上半期分）
資料1 障害者差別解消法に係る相談内容一覧（令和6年度上半期分）に
ついて、事務局から説明

石渡会長：

相談内容一覧の5事例とも、明らかな差別を受けてからの苦情ではなく、障がいのある方や関係者の方が、予防的ところで相談をされていて感心した。

川崎委員：

この相談事例を見ても、まだまだ障がい者に対する差別や偏見があるなど思った。障害者差別解消法があるが、合理的配慮は知られていない状態であり、一般の区民に合理的配慮などを知ってもらうのはかなり厳しいかなと思っている。区で努力をしていただきたい。

わたし せいしんしょう しゃ かぞく ちょうなん せいしんしょう はっしょう ねんかん しょう
私は精神障がい者の家族で、長男が精神障がいを発症してから35年間、障
がいの当事者や家族、支援者から相談を受けたり、お話しを聞いている。精神障が
いの症状は百人百様だが、それぞれに寄り添うような支援がまだされていない
というのが実情だと思っている。精神障がいの治療は主に投薬であり、薬も進歩
し、地域で生活できる人が増えているが、世の中の精神障がいに対する偏見から、
引き籠もっているご家族や本人がまだたくさんいる。引き籠もった方たちへの支援
は、何回も訪問をしたりと、粘り強く支援していただくしかないのではないかと思
う。35年間、非常に辛い思いをしているが、少しでも精神障がいの人が世に出て、
自分たちが役に立っていると実感できるような支援をお願いしたい。

しょうがいふくしかちょう
障害福祉課長：

せいしんしょう かぎ しょう ただ りかい たいせつ
精神障がいに限らず、障がいを正しく理解することは大切なことであり、その
ために理解、啓発が非常に大切なものだと思っている。いろんなイベント等で、障
がいのあるなしにかかわらず、みんなが共生できる社会を作っていく活動や、一人
ひとりが生き生きと暮らせるように意識を高めていく取組も必要だと思っている。
ほんとう たいせつ いけん おも ぎょうせい かぎ ていきょう かた
本当に大切なご意見だったと思う。また、行政に限らず、サービスを提供する方
に、そのような意識を高めていただくという取組も必要だと思っている。

みやざわいいん
宮澤委員：

そうだん かんれん くるまいす りょう かた えき
No.5の相談に関連して、車椅子を利用している方は、駅にエレベーターがなかつ
たり、使えなかつたりすると、物理的に移動が難しいと思って、その駅に行くのを
諦めてしまう方もいる。まちづくりのバリアをなくしていくには、声を上げていく
しかないと思う。

いしわたかいちょう
石渡会長：

しんたいしょう かた くるまいす いろいろ こと こんなん かか かた
身体障がいの方も車椅子だけではなくて、色々な異なる困難を抱えている方の、
移動については考えていかななくてはいけないと思うし、声を上げられない方の思
いをどう受け止めるかも差別解消では大きな課題だと思った。

しょうがいふくしかちょう
障 害 福 祉 課 長 :

UDの提携や、合理的な配慮、建設的な調整を進めていく必要があることを改めて認識をさせていただいた。

ふくしぶちょう
福祉部長 :

No.5の相談は、駅のホームのエレベーターが工事中になることを事前に分かって、問い合わせられたのかと思う。相談内容を読むと、「電話で問い合わせたところ、なぜエレベーターの利用が必要なのかを聞き取ることもなく説明を始めた」とある。この対応の時点で、気持ちが入ってないために、ボタンの掛け違いが始まったように思う。そして、相談者が車椅子を利用していることを伝えたときの、電話対応の方の、「じゃあ、車椅子を担いで上がれって言うんですか」というような回答になってしまうと、建設的な対話どころではないと思う。

工事は上下線ずらして実施していること、エレベーターの工事が必要であることを丁寧に説明して、この駅を仮に蒲田駅だとすると、東京方面行きの蒲田駅のホームが工事中の場合は、次の大森駅まで行って、大森駅で向かい側の横浜方面行きの電車に乗って蒲田駅まで来れば、川崎、横浜方面行きのホームのエレベーターは動いているので、それで上がってくださいという丁寧な聞き取りと丁寧な説明をすれば済んでいた話しかなのと思う。また、ステッピングカーは30分程度かかってしまうことも説明をして、それよりも向かい側のホームの蒲田駅に戻ってくればエレベーターは動いているので、数分で上がれますよという丁寧な気持ちの入ったお答えをしていれば、このNo.5の相談はなかったように思う。

はしもといいん
橋本委員 :

No.5の相談については、張間部長の意見と同じことを思った。お互いネガティブな感情が先に立ってしまい、感情的になってしまったことの行き違いによる一つの結果なのではないかと思う。

No.2の相談は、No.5の相談とは本質が違うと思っていて、私たちが車椅子じゃなかったとしても、「お昼はあのお店混んでいるから、お昼の時間は外していこう。」ということはあると思った。お店の方も椅子を動かさないと車椅子が入れないので、混雑しているお昼はできたら遠慮してほしいという思いがあったのかなと思うが、障害者差別解消法や合理的配慮という視点で、お店にも考えていただきたいな

おも
と思った。

共生きょうせいということを考かんがえ、社会しゃかいの中なかで一緒いっしょに生いきていくことを思おもうと、私わたしたちも頑がん張ばらなければいけなところがあり、No.5の相談そうだんに關しては、交通機関側こうつうきかんがわはエレベーターを1つ残のこす方法ほうほうをちゃんと用意よういしてくれているので、それに合あわせていくことは私わたしたちも努力どりよくしなければいけない。住居用じゅうきようのマンションのエレベーターの全面改修工事が入った際、移動のために外部のサービスを契約したという事例もあるが、金額も大分かかるので、公共機関こうきようきかんがそこまで用意よういすることは合理的配慮ごうりてきはりよや差別解消の範囲なのか考かんがえさせられた。費用面ひようめんやほかの乗客との公平性じょうきやく こうへいせいの観点から、車椅子の人だけのために費用を出して用意してくださいという主張しゅちようは合あっているのか判断が難むずかしいと感じた。

しょうがいふくしかちょう
障 害 福 祉 課 長

同おなじ立場たちばや状じょうきよう況たに立してんった視点で、考かんがえてみる必要ひつようだと感じた。合理的配慮ごうりてきはりよの範疇はんちゆうの考かんがえ方かたは本ほん当とうに難むずかしい。建設的な調けんせつてき整ちようせい・対話たいわは、そこでできる手段しゅだんは何なんなのかを一緒いっしょに考かんがえてみるところが基本であり、それが大事だと思おもっている。

駅えきによっては、21時以降に乗降の介助が必要な方は、前日の午後何時までに駅に連絡してくださいという放送が入るが、合理的配慮ごうりてきはりよについては事業者などの提供ていきようする側だけでなく、当事者自がわらも一緒いっしょに考かんがえたり、一緒いっしょに歩み寄あゆったりが大切で、日常的な影にちじようてき響えいきように加え、緊急時にどうするのかといった課題もあると思おもうので、様々さまざまな意見いけんを皆みなさんと一緒いっしょに共きようゆう有ゆうできればと思おもった。

みやたいいん
宮田委員：

障 害 者 差 別 解 消 法 は 令 和 6 年 4 月 に 改 正 法 が 施 行 さ れ た が、元々は平成28年の4月に施行されている。法律はできて9年になるが、障がい者差別は今も続いていると感じる。障がいの有無に関わらず楽しませたい、少しでも輝く人生を歩んでほしいという思いが親にはある。以前、クリスマスに新宿のイルミネーションを観るために大田区から新宿まで車椅子を使用して電車で行った。行きはよかったが、帰りの山手線が凄く混んでいた。初めは電車を見送ったが、乗らないと帰れないので乗り込んだところ、そこだけすごく場所を取る。周りの方たちは口にこそ出さないが、冷ややかな目が刺さった。乗らなければ帰れないと思うと言えない。

ほかの場面でも、言う方は意識していないと思うが、「障がい者は年金掛けなくとももらえるし、手当もたくさんもらえていいよね。」といった心ない言葉が突き刺さった。

障がいのない人たちも障がいのある人たちと同じ心を持っているが、差別はやっぱり心の問題なのかなと思う。障がいが分からないから、障がい当事者の思いや心が分からない。一朝一夕にはなくなるものではないと思うが、差別解消に当たっては、一人ひとりに理解をしていただく以外に方法はないと思う。改正法で合理的配慮の提供が努力義務から義務に変わったことを、色々な方たちに、色々な手段を使いながらご理解いただこうとしているが、心にバリアがある方たちには伝わらないのが実情かなと思う。

行政の方たちも一生懸命、理解啓発に力を入れてくださっていることには感謝する。引き続き地道に啓発に取り組んでいきたい。また、声に出せずに心にしまっている方たちの声を引き出せるよう、また皆さまのお声をきかせていただければと思っている。

鈴木委員：

社会の弱者を守り合うみんな優しい社会をつくっていくことを僕は発信していかなきゃいけない。人間は、差別や自分より弱い人をいじめたり、会社の中でもハラスメントなどがあるが、合理的配慮が当たり前になり、思いやる社会にしていこうことをいろんな機会と言っていかなければいけないと思っている。

また、人権委員をやっており、精神障がいのある方からの相談が何度もある。行政には、できる限り寄り添った対応をしてほしいと思った。

すぎやまいん
杉山委員：

No.3の相談について、自分も仕事に同じことがあった。自分は東京都や大田区の力を借りて解決したが、この方は相談して行動した結果、その後どうなったのかきになった。

しょうがいふくしかちょう
障害福祉課長：

杉山委員からご質問いただいた、相談を受けたその後のところが大切だと思うが、改善されたのかどうかの報告は受けてない状況である。ただ、今後、同じ方から

同様の相談があれば、ハローワーク大森さんにもご協力いただきながら、対応していく必要があると考えている。

閑製委員：

No.3の相談に関連して、以前であればこの発言の内容が埋もれてしまっていたと思う。知的や発達障がいの場合は、発言の内容や相談することもよく分からずこのままだったかもしれない。相談の5例とも、周囲の人たちがその当事者を気遣いながら、合理的配慮はどんなふうにできるのかなというところを考えて行動して、相談するに至っているというのが見られ、前より少し進んだのかなと私は感じた。駅については、ホームドアが設置されてきて視覚に障がいのある方にとっては転落事故が激減したという話しも聞いた。その反面、駅に駅員さんがいなかったり、窓口が時間によってモニターしかない駅も増えてきた。知的の人はどう声かけていいかわからない。また、アナウンスだけで知らせることも、聞き取ることができない方はどうするのかと感じた。

No.1の相談に関しては、障がいのある人にとって、どんなサービスが使えるかわかるときの、私は冊子を見たり、ホームページを見たりができるが、視覚に障がいのある方や知的の当事者の方は、どんなサービスが使えるのかが本当に分かるのかなと思う部分がある。家族も勉強しなければ、サービスさえもつながらない。手続きをしたいけど、字がうまく書けなかったり、いろんな書類が読み切れないこともあるので、視覚や聴覚に障がいのある方にとっては情報保障が本当に大切であり、障がいの特性を理解して日々考えていくことが必要であると思う。反面、配慮の申出が、一線を越えた場合はカスタマーハラスメントにつながるのかについても考えさせられた。職員の方が試行錯誤して、いろんな対応をしてくれていることも感じながら、相談する側も一緒に考えて、大田区で本当に住みやすくなればいいなと思った。

やしろいん
八代委員：

資料の4に関連して、精神障がいの方に対する対応の仕方だが、私は躁鬱なので、気分が上がっているときは非常に活発になって、相手に突っかかるような感じになってしまう。鬱の状態になると、全く人と会うことすら怖くなってしまう。コロナのときからZoomやマイクロソフトのTeamsなどのデバイスが非常に普及して

おり、ビデオ通話^{つうわ}もできる。そういった今^{いま}使える機器^{きき}をうまく柔軟^{じゅうなん}に使いこなして、精神障^{せいしんしょう}がいの方^{かた}の状態^{じょうたい}に合わせて、コミュニケーションのツールや対応^{たいおう}の仕方^{しかた}を変えていただけると非常に助^{たす}かるな^{おも}と思う。

いしわたかいちょう
石渡会長：

現在^{げんざい}、カスタマーハラスメントと合理的配^{ごうりてきはい}も議論^{ぎろん}になっている。合理的配慮^{ごうりてきはいりょ}は、障害者^{しょうがいしゃ}の権利^{けんり}に関する条約^{かんじょうやく}では、障^{しょう}がいがある人^{ひと}もいない人^{ひと}も同じ^{おな}じにということなので、カスタマーハラスメントは、障^{しょう}がいがない人^{ひと}が当たり前^あにやっ^{まえ}ているやり方^{かた}を超える^こというところが基準^{きじゅん}になると^{おも}う。

たけうち ちよ え い いん
竹内千代江委員：

No.1の相談^{そうだん}について、聴覚^{ちょうかく}に障^{しょう}がいがある場合^{ばあい}、資料^{しりょう}を見るだけでそれ以上^{いじょう}の情報^{じょうほう}を得ることができない。どうやって申し込む^{もうこ}のか、申し込むとそれ利用^{りよう}できるのか、申込書^{もうしこみしょ}の紙^{かみ}をもらっても、制度^{せいど}を利用^{りよう}した方が^{ほう}いいのかなど、どうしていいのかわからない。感震ブレーカー^{かんしん}については、直接^{ちよくせつ}会^あえる人^{ひと}は私^{わたし}から情報^{じょうほう}を提供^{ていきょう}することができるが、会^あえない人^{ひと}には情報^{じょうほう}が伝^{つた}わらないままである。

次に、No.2の相談^{そうだん}について、飲食店^{いんしょくてん}では、車椅子^{くるまいす}だけではなくて、聞こえない人^{ひと}だけでお店^{みせ}に行くと、コミュニケーションが^いできないという理由^{りゆう}や、音^{おと}に気^きを遣^{つか}わない人^{ひと}と思^{おも}われて断^{ことわ}られる場合^{ばあい}がある。聞こえる人^{ひと}と一緒に来^きてくださいというお店^{みせ}もあった。お店^{みせ}には、障^{しょう}がいを理解^{りかい}し、合理的配慮^{ごうりてきはいりょ}をしていただけるといいな^{おも}と思う。

最後にNo.5の相談^{そうだん}について、エレベーターが利用^{りよう}できないという情報^{じょうほう}は、前^{まえ}もって知ら^しされていないと、高齢^{こうれい}の方^{かた}などは出^でかけられない。聴覚^{ちょうかく}に障^{しょう}がいがある方^{かた}は、アナウンスだけでは、エレベーターが止^とまっている情報^{じょうほう}を得ることができず、知ら^しずに行^いって、時間^{じかん}がかかってしまうときもある。前^{まえ}もって、「エレベーターが使^{つか}えないが、この駅^{えき}に行けば使^{つか}えます」という情報^{じょうほう}がいただければありがたいと思^{おも}う。

おおしまふくかいちょう
大島副会長：

合理的配慮^{ごうりてきはいりょ}は必^{かなら}ず配慮^{はいりょ}しなければいけないものではなくて、過重^{かじゅう}な負担^{ふたん}が生^{しょう}じる場合は、その義務^{ぎむ}はなく配慮^{はいりょ}はしなくてもいい。No.5の相談^{そうだん}で言う^いと、乗降^{じょうこう}のため^{ひと}に人を雇^{やと}うのに費用^{ひよう}かかる場合^{ばあい}、その費用^{ひよう}を鉄道会社^{てつどうがいしゃ}が負担^{ふたん}しなければいけない

ものではないと思う。どのような障がい特性があったとしても、今回の合理的配慮の提供の結論は変わらないが、説明の仕方に問題があったと思う。このケースに関しては、あらかじめ鉄道会社からエレベーターの使用が必須の方へというご案内を大きな字で事前通知することしかできないのかと思う。

利用者に説明する時も、こちらとしては配慮を尽くすことは考えたが、ステップングカーを使うことが現実的でない理由や、人を抱えて乗降を手伝うことも危険が伴うことなど、理由を丁寧に説明することが大事なのではないかと思う。

No.5の相談は、マインドの問題だと思っている。「車椅子を担いで上がれって言うんですか」という発言は、元々障がい者差別が根底にある方の発言なのかなと思ってしまう。障害者差別解消法の基本的な考え方としては、みんな同じ価値を持っている以上、困った人がいれば手助けするのは当たり前ということを明文化したものだとは私は考えている。

こうした状況の中では、理解啓発を進めることが大切で、障害福祉課の任務がすごく大きく、引き続き頑張っていかなければいけないと思う。

合理的配慮を要求することがカスタマーハラスメントに該当するのではないかということについては、基本的に障がいのない方がそれをやった場合に比べてどうなのかがポイントになると思う。ただ、障がいのある方で、なかなか説明がうまくいかない人が、少し過剰になったとしても、それは許容される範囲ではないかとおもっている。

No.4の相談について、生活保護決定後の面談の趣旨としては、生活状況等を把握し、処遇に反映させること、自立を助長するため指導を行うことと書いてあるので、この目的を達成することができれば、証拠を出してもらうことで、面談は必要不可欠ではないのではないかと思う。面談者に会うとパニック障がいが起こるという方に対して、面談を求めるのは、障害者差別解消法以前の問題になりかねないのではないかと思う。法律の立場からすると、言い訳にしか聞こえないと思った。あとは、代理人と電話で連絡を取ってやり取りをすれば、面談以上のものが成果として得られるのではないかなと。

また、原則の例外を検討したが、例外に当たらなかったから面談をしなければいけないという説明まで、求めてもいいのかなと感じた。

(2) 合理的配慮などの取組について

ファミリーマート大森西二丁目店 眞壁委員から説明

今日は、ファミリーマート本部ではなく、大森西二丁目店という個店として説明をする。ただ、本部にも会議で説明することを伝え、お伝えできることはないか聞き取りをしたところ、ファミリーマートでは、お話しをすることが困難な場合に利用できる指さしボードというものがあり、伝えたいことを指で指してコミュニケーションをとることができる。また、ファミペイというアプリをダウンロードしていただく手間はかかるが、アプリ内でも同じことができる。との回答があった。

大森西二丁目店は、民家の中の小さなコンビニなので、一人ひとり丁寧に対応していくことを目標としている。コンビニでは珍しいが、大体のお客様の名前や住所を把握し、何かあったときに駆けつけられる状態にいる。私が困っている方をそのままにできないということもあり、介護の免許を取ったり、知的障がいの方のグループホームの世話人も3年ほど経験した。また、民生委員もやっている中で、困った方の相談を受けたら何ができるかを試行錯誤している。前回の会議のおおしまふくかいちょう大島副会長の、「マイナスをゼロにするのではなくマイナスをプラスにするんだ」という発言がとても心に響いて、ファミリーマートは全部で1万5,000店舗あり、全店舗が同じようにできるわけではないが、自分の店では何ができるかを考えている。議題(1)でも意見があったように、心の問題も少しあると思うので、心の教育をスタッフにも少しずつしていけたらなと思っている。

大田区では、認知症サポーター養成講座にスタッフも参加し、受講した方がつけることができるバッジをつけて、少しは知識があり、ご高齢の方は安心ですよと示している。ただ、障がいの方に対しては、そのような勉強会があまりないので、知らないことや分からないことがある。このような会議に出席させていただいて、障がいのある方が困っていることや、してほしいことを学んでいきたいと思うが、まだまだ勉強不足のところがあるので、大田区で勉強会を開催し、受講した方が分かるような仕組みがあれば、障がいのある方も少し安心してコンビニエンスストアに来ることができるのではないかなと思う。

コンビニは1日に何百人、何千人とお客さまが来るので、スタッフには、「まずは挨拶をきちんとして個々のお顔を見ましょう。そうすれば、その人が求めるもの、どうしてほしいかが分かるよね。」と伝えている。車椅子やバギーを利用していた

らドア^あ開けてあげる、手が届^てかなかつたら取^とってあげるなど。うちのお店^{みせ}では、一人^{ひとり}ひとりの理解^{りかい}をちゃんと深^{ふか}めていくコンビニでありたいなと思う。そしてこれからみなさま^{みなさま}の言葉^{ことば}を少しづつ心^{こころ}に留^とめながら、お店^{みせ}づくりをしていきたいとおも^{おも}う。

私^{わたし}は同行援護^{どうこうえんご}の支援者^{しえんしゃ}もしているので、視覚^{しかく}に障^{しょう}がいのある方^{かた}と電車^{でんしゃ}に乗^のる機会^{きかい}がある。その際^{さい}、外国^{がいこく}の方は笑顔^{かたえ}で大丈夫^{だいじょうぶ}、どうぞと言^いってくださる方^{かた}が多いが、日本^{にほん}の方は理解^{りかい}少ないように感じている。これは、個々^{ここの}の心^{こころ}の問題^{もんだい}であると思^{おも}うので、小^{ちい}さいうちから、道徳^{どうとく}の時間^{じかん}や様々^{さまざま}な機会^{きかい}に、困^{こま}っていたら助^{たす}けてあげるなどの、心^{こころ}の問題^{もんだい}の教育^{きょういく}を入^いれていくのがいいのではないかと^{おも}う。

UD^{かんてん}の観^み点^せでは、お店^{みせ}の前^{まえ}の区管轄^{くかんかつ}の道路^{どうろ}に段差^{だんさ}があり車椅子^{くるまいす}の方^{かた}などが入^{はい}りづらいので、フラット^{おも}にしていたけるとよいと思^{おも}う。

あでがわいいん
阿出川委員：

ファミリーマートでコミュニケーションボード^{せっち}を設置^ししていただいていること^{おも}を知^しり、とてもありがたいなと思^{おも}った。

本校^{ほんこう}は小学部^{しょうがくぶ}と中学部^{ちゅうがくぶ}のある学校^{がっこう}で、電車^{でんしゃ}に乗^のったり、買物^{かいもの}をしたりする学^{がく}習^{しゅう}も組^くみ立^たてている。先日^{せんじつ}、地域^{ちいき}のスーパーで靴下^{くつした}を買^かうという学^{がく}習^{しゅう}をした際^{さい}に、事前^{じぜん}にお店^{みせ}には願^{ねが}いをしていたので、小学部^{しょうがくぶ}のこどもたちの手^てが届^{とど}く位置^いに靴下^{くつした}を並^{なら}べ替^かえていただいたりと配慮^{はいりょ}をしていただいた。

議題^{ぎだい}（１）のそれぞれ^{いろいろ}のケースについて、色々^{いろいろ}課題^{かだい}があつたときには、事業所^{じぎょうしょ}も非常^{ひじょう}に丁寧^{ていねい}に対^{たい}応^{おう}していることや、制度^{せいど}の周知^{しゅうち}にも一生懸命^{いっしょうけんめい}取^と組^くんでいること^{おも}も分^わかった。

特別支援学校^{とくべつしえんがっこう}に関^{かん}わる仕事^{しごと}を30年^{ねんいじょう}以上^{いじょう}やっているが、昔^{むかし}と比^{くら}べると少し理解^{すこ}は進^{りかい}んでいて、大分世^{だいぶん}の中^{なか}変^かわつたなと思^{おも}っている。企業^{きぎょう}の取組^{とりぐみ}を知^しると、障^{しょう}がいのある方^{かた}でも外^{そと}に出^でやすくなるし、私^{わたし}たちもど^だんどん出^でしていかなければいけな^いと思^{おも}う。学校^{がっこう}の中^{なか}で囲^{かこ}っているだけではなく出^でかけていくことで、周^{まわ}りの理解^{りかい}も進^{すす}んでいくのではないかと改^{あらた}めて感^{かん}じた。

また、大田区^{おおたく}で勤^{つと}めて1年^{ねん}経^たっていないが、特別支援学校^{とくべつしえんがっこう}もすごく大事^{だいじ}に思^{おも}っていただいている地域^{ちいき}だなというの^{おも}もありがたく思^{おも}っている。

まかべいいん
眞壁委員：

以前^{いぜん}、知的障^{ちてきしょう}がいの方^{かた}で、コンビニで働^{はたら}いてみたい、お手伝^{てつだ}いしたいという方^{かた}が

いたので、一人ひとりでできることに合わせて、棚拭きやレジ、品出しなどの体験会を何度かしたことがある。このような体験は、こどもたちの未来のために広がってほしいと願っている。要望があれば、本部に相談するのでご連絡いただければと思う。

なかはらいいん
中原委員：

眞壁委員のお話しは、地域の福祉の姿勢そのものだった。社会福祉協議会の使命は、地域の福祉を地域に広げていくことだと思っているので、ぜひ、このような取組をファミリーマートだけではなくて、ほかにも広げていきたいと思う。

また、どんな人にも役割があり、社会に参加することが重要だと思うので、一緒に取り組んでいきたいと思う。

あんざいいいん
安齋委員：

障がい者総合サポートセンターの自立訓練・機能訓練の利用者がファミリーマートに何度か行かせていただいている。最初はなかなか店員さんとも上手くやり取りができなかったが、何度か行っているうちに、一人で買物にも行けるようになったという事例があった。眞壁委員から発表いただいたような取組がつながっているのかと感じた。

また、社会福祉協議会と協力して、小学4年生を対象としたこどもの福祉体験事業を行っているが、こどもの感性は非常に豊かで、質問もすぐ出る。障がい者総合サポートセンターに限らず、こどもの時から学べる取組を継続してやっていきたいと思う。

すぎやまいいん
杉山委員：

知り合いでコンビニに行くのが苦手になった方がいる。理由は、レジの会計で、障がいの特性によっては、小銭でちょうど払いたい方がいるが、時間がかかり、レジに並んでいる他のお客さんから、遅いと言われることがある。そのように言われると、不安になったり、パニック状態になって払えなくなってしまった。

ヘルパーさんの中には、「混んでいるときは千円札を払って」と教える方もいると聞いているが、混んでいるときの対処法があれば教えていただきたい。

まかべいいん
眞壁委員：

障がい者に限らず、最近はお年寄りもお札しか出さなくなった。そのためか、お財布の中は、たくさん小銭が入っている方もいる。ファミリーマートのマニュアルがあるわけではないので、うちの店の場合だが、お財布の中身を全部出してもらって一緒に数えて対応している。2つレジがあるので、混んでいる時は、「後ろの方はお隣へどうぞ」と言ったり、「お待たせして申し訳ございません」と言いながら対応している。お店側の協力も大事だと思いますので、本部にも伝えたいと思う。

(3) 令和6年度障害者差別解消法に係る主な取組について

①区職員向け「福祉理解スキルアップ講座」の開催報告

②おおたみんなのつどいプロジェクトの実施報告

資料2 区職員向け「福祉理解スキルアップ講座」の開催について、

【A3版】おおたみんなのつどいプロジェクト 令和6年度の活動報告、

【冊子版】おおたみんなのつどいプロジェクトについて、事務局から説明

いしわたかいちょう
石渡会長：

色々な試みをしていて、先ほどから意見が出ている、こどもの頃からの啓発もきちんと考えていると感じた。

なかはらいん
中原委員：

心の問題や優しさ、思いやりという部分を、いかに地域の皆さんに伝えていくかが大切だと思う。

社会福祉協議会でも、福祉の教育が大事だと思っており、福祉教育に力を入れてきた。それがあからこそ、地域共生社会ができてくると思っている。具体的には、行政や障害福祉の関係機関、教育が一緒になって、福祉教育について進めていき、お互いに学びたいと思っている。

まかべいいん
眞壁委員：

議題1でも色々な事例があったが、心と気持ちの問題が関係しており、少し言い方やお願いの仕方を変えれば相談に繋がらなかったと思う。そのとき知らなかったことが多かったというだけで、どちらが悪いという問題ではないと思うので、

福祉力を地域で上げていければと思う。

浦野氏：

会社としてではなくサラリーマンの一個人としての意見だが、議題（１）のNo.5の相談について、対応した事業者側の立場で聞いていたが、お客様相談センターで対応した従業員は、差別をしている意識はなく、自分の仕事をしただけとしか思っていなかったのではないかと思った。No.2の相談の店長も、ランチの時間は稼ぎたいという単純な判断でお断りしただけかもしれない。では何が大切かというと、障がい理解に対する知識が、企業の中で社会人1年目がマナーを学ぶのと同じように、日本の入社教育文化のように定着すれば、人の当たり前のマナーとして意識が上がっていくのかなと思った。

民間企業の立場としては、やはり利益を追求して利益を追うからこそ、自らの会社の事業が持続化していく、倒産させるわけにはいかないというミッションがある。その中で、ボランティア精神だけで企業に対応するには限界があり、続かないと思う。障がいのある方だけではないが、いろんな方に対応することによって、会社が儲かる仕組みや工夫があれば勝手に企業はやると思う。または罰則を与えるか。あとは、障がい理解に対する取組を区が表彰して、それが企業ブランドの向上につながり、お客様が増えるみたいな仕組みになれば、企業は実施すると思う。本質とは違うかもしれないが、サービス提供としては寄り添った形になっていくことにもつながるのかなと思った。

染谷委員：

障害者差別解消法とか合理的配慮という言葉自体を知らない人がほとんどだと思うので、皆さんに周知しなければいけないと思った。また、そのようなことに取り組むことで、障がいのある方ではなくて、取り組んだ側にも利益が提供できることを考えていかなければいけないと思った。

赤羽委員：

障がい理解、合理的配慮を広めていくには、社会の仕組みや工夫と、心や気持ちの問題という両方がうまく育っていくといいなと思った。また、地域の中で障がいのある方が支えられるだけではなくて、支えていく存在になっていくような

機会をつくっていくことが、差別の解消につながっていくと思っており、私たちも、日々の支援も熱心に取り組んでいきたいと感じた。

竹内博美委員：

こどもの頃から、福祉的な教育をしていくことは大事なことだと思った。

また、日本は、様々な人の能力を活用していかないと雇用が成り立たないという人材不足の状況に至りつつある。障がいがある人もない人も、得意なこと、不得意なこと、様々あると思うので、得意なところを伸ばして、企業の経済に活躍していけるような人材を社会で育てていかなければならないと思っている。

多くの企業とお話しする機会があるが、障がいのことを自分事と捉えて、障害者雇用を推進している企業が多い印象である。いつか自分が障害者手帳を取得することになるかもしれない。そんなときに、自分はもう必要ないと職場に言われてしまうような社会だったらどうかを考えて、社内体制や就業規則を変えた企業もあった。そういう企業の考えを幅広くほかの企業に周知していきたいと思っている。

また、私どもハローワークでは、社員教育の一環で、精神障がいの方や、発達障がいの方の特性やその方を受け入れるにあたってどのような配慮が必要なのかを学ぶ養成講座を定期的に開催している。障がい理解を少しでも高めていっていただけたらと思っており、企業で働く従業員の方に対する講座になっている。

野溝委員：

自分は医療機関なので、障がいのある方も、親切にすることは当然になっており、体を動かすのが困難で動くのがゆっくりな方が、混んでいるときに謝りながら移動したりしているが、自分たちは大丈夫ですよ、と声をかけるようにしている。しかし周りの方は、少し文句言ったりする方がいる。全ての人が、心の優しさを持って対応できるようになればいいなと思う。そのためには啓発活動などを進めるしかないと思うし、こういった会議も続けていただければと思う。

3 その他

みやたいいん
宮田委員：

あるテーマパークでは、車椅子の方たちは並ばないで、乗り物に乗せていただいた時期があった。当時は車椅子だから当たり前だと思っていたが、それは合理的配慮ではなく、優遇である。そのような優遇があると、普通に待っている方は、反感を持つ。現在そのテーマパークでは、長時間その場で待つことのできない障がい者の特性のある方は、障害者手帳を持ていくと、待ち時間と同じ時間ほかで待つ、時間になったら来てくださいという合流利用サービスに変わっている。障がいのある方も、合理的配慮イコール優遇ではないということを、やっぱりきちんと自覚して、見極める必要があるのかなと思った。

すずきいいん
鈴木委員：

防災について、平常時でもできないことは、災害時ではできる訳がないという前提から、いろんな対策、避難所をやっているが、高齢者や障がい者が避難所の片隅で亡くなっている事例が報告されている。避難所の設営について、求めることを自分から色々なところで声を上げていってほしい。

4 閉会