

名 称	令和7年度第1回目黒区障害者差別解消支援地域協議会
日 時	令和7年8月21日(木)午後6時～午後8時10分
会 場	目黒区役所総合庁舎4階 政策会議室
次 第	1 開会 2 新委員の紹介・委嘱状の交付 3 議事 (1)障害者差別解消に係る相談事例について (2)令和7年度障害者差別解消に係る区の取組について (3)目黒区手話講座 (4)その他 4 閉会
出席者	委員:岩崎委員(会長)、北本委員(副会長)、片淵委員、百瀬委員、原委員、青木委員、吉田委員、土屋委員、内田委員、熊谷委員、小谷委員、岩原委員、島添委員、中山(直)委員、原田委員、中山(晴)委員、古本委員 幹事:片山幹事(人権政策課長)、佐藤(洋)幹事(人事課長)、櫻庭幹事(障害施策推進課長)、山内幹事(障害者支援課長)、佐藤(公)幹事(子ども若者課長)、斎藤幹事(教育指導課長)、末木幹事(教育支援課長) その他区職員:浅野(身体障害者相談係長)、石田(知的障害・発達障害相談係長)、田所(精神障害福祉・難病係長) 事務局:水野(計画推進係長)、蓮井(計画推進係)
欠席者	田島委員、長尾委員
配布資料	・次第 ・【資料1】 第5期(R6・R7) 目黒区障害者差別解消支援地域協議会委員・幹事名簿 ・【資料2】 障害者差別解消に係る相談事例について ・【資料3】 令和7年度障害者差別解消に係る区の取組について ・【資料4】 「目黒区手話講座」チラシ ・目黒区手話講座資料「ろう者と聴者との文化のちがいがい」 ・席次表
会議内容	1 開会 2 新委員の紹介・委嘱状の交付 会長より新委員の紹介をした。また、机上配布にて委嘱状を交付した。 3 議事 (1)障害者差別解消に係る相談事例について 障害施策推進課長から資料に沿って説明を行った。 委員 区が事業者対応した際のやり取りは電話のみとのことだが、相談事例を聞いていて、事業者が区の伝えたいことが十分に伝わっていないと感じた。 電話と併せて、書面での周知もした方がよいと思う。例えば、事業者による合理的配慮提供の義務化についてのチラシや、化学物質過敏症に関する資料を送付する等はどうか。

委員

この事例は、相談者が障害のある方のため、障害者差別解消法の対象とされているのか。

また、小中学校では、食品アレルギーのある児童・生徒に対して、代替の食品の提供がOKか確認が取れない限り、代替食品を出さずアレルギー食品を除去するのみにしている。代替食品をすぐに出せるのかという点と、食品を提供する会社の情報提供に課題があると思う。

幹事

食品衛生の観点からすると、事業者は、アレルギー品目が入っている旨の表示をすれば足りることとなっている。しかし、世間では今まで「特別扱い」と捉えられたことも、徐々に合理的配慮の提供の範囲とする意識に変化してきていると感じる。障害のある方から、社会的障壁を除去して欲しいという申し出があったものについては、基本的に障害者差別解消法の対象になる。なお、代替食品の提供については、事業者と申し出た方の話し合いを経て対応されることが望ましいと考える。

委員

相談者は、障害のある方で、かつ化学物質過敏症のある方だから合理的配慮の対応の対象なのか、それとも障害はないが、化学物質過敏症のある方だから合理的配慮の対応の対象なのか。

幹事

この事例の相談者は、障害者手帳をお持ちではないが、化学物質過敏症の診断書が出ている。障害者差別解消法の理念からすると、必ずしも障害者手帳のある方のみが、合理的配慮の対応対象というわけではない。

委員

障害者手帳を持っていなくても、症状の重い方については、障害のある方として対応することが一般的な時代になっている。

委員

相談事例では仮に、代替として提供された牛乳も調整乳だった場合、相談者にアレルギー症状が出ても、店側に責任は問われないという前提なのか。もし、提供した店側に責任が問われるのであれば、アレルギー食品を排除するに留めることが店側の正当な対応だと思うので、この事例自体が過剰に反応し過ぎていると感じる。

幹事

事業者は、社会的障壁の除去を申し出た方の話をよく聞きやり取りをする必要がある。この事例の相談者は、牛乳の成分等、事業者にしっかりとお話しをして確認できている。アレルギー症状が起きてしまう食品・成分については、申し出た方が事業者にしっかりと申し入れることが望ましい。

委員

例えば、事業者が申し出た方に、牛乳パックを見せて確認までするのか。

幹事

もしそれが事業者にとって過重な負担であれば、それを本人に説明してお断りすることはあると思う。

この事例の相談者は、化学物質過敏症の方は症状が一様でなく、個性が高いので、多くの方はわがままで思ってしまうことも理解できると話していた。

しかし、今回の店側の対応については、もう少し別の対応方法はなかったのかと思い、お客様相談センターに連絡したとのことである。

委員

相談者は、店側が相談者を尊重した対応をしているかに焦点を当てていたと読み取れる。店にはアルバイトの方も多くいる。従業員の管理業務をしている方に、化学物質過敏症についてどのくらい周知できるかが大事だと思う。

委員

この事例の一番のポイントは、お客様相談センターから、相談者に長い間返事をしなかったことだと思う。区は、返事の期限を決めてセンターへ伝えたのか。

幹事

区からセンターへ返事の期限は伝えていなかった。

委員

区がセンターに返事の期限を決めていて、相談者へ返事があれば、相談者の気持ちも治まったかもしれない。

区は、対応の進捗についてお客様相談センターにいつ確認連絡をするのか。

幹事

今回のケースについては、区にセンターから返事をすると連絡があってから、2週間後としている。

委員

店側が相談者に「アイスマルクを買ってください。」と言った際に、こういう対応しかできないことが申し訳ないという一言があれば、感情的にこじれることも無かったのではないかと。

また、商品の成分を公開し、お客様自身で選択していただく方法も、合理的配慮になるのか。

幹事

そのような対応も合理的配慮の一つと考える。事業者のウェブサイトで公表しているところもあり、有効な手段だと思う。

委員

そういう情報を事業者に教えることも大切なのではないかと。本人への丁寧な説明が必要なことを伝えるだけでなく、このような助言をすることも、行政として、してはいけないのか。

幹事

どのように、合理的配慮の提供を行うかは、当事者と事業者のやりとりによることが原則となっている。ただ、区も事例を積み重ねていくことで、よりよい助言ができると思う。

委員

今回を含め、これまでの本協議会の相談事例を見ていて、合理的配慮が本当に世の中に知られていないと思った。世間に合理的配慮の考えを広げていくことが大事だと思う。

委員

コミュニケーションを通じて利用者の望みを聞くことが大切だが、その場ごとで判断が求められるため難しい。

また、今回の事例は、事業者に積極的に改善しようという意思を感じない。事業者がこの事例を法人内で共有しているのか心配になる。事例を共有せず、店舗によって対応に差があると、利用者が困惑してしまうと思う。

特に大きなチェーン店だからこそ、法人内で、店舗ごとで起きた事例を吸い上げて共有していくシステムがないと、今後も同様のことが起きると思う。

例えば、今回の事例が経営に打撃を与えるような内容であれば、おそらく事業者も熱心に取り組むと思う。今回の合理的配慮関連の事例は、事業者にとって特殊なパターンなので、理解が難しい問題なのかもしれない。

しかし、前例のない事例が起きたときに、法人の中でどう教育していくか検討していかないと、利用者に支持されないお店になってしまう。今回の事例では、事業者へその危機感が中々伝わらなかったのかと思う。行政の立場からそのあたりのことを言うことは難しいと思うため、現実的に行政ができることは、障害者差別解消法が改正されたことや、障害者差別解消法の中身を事業者に伝える機会を増やすことだと思う。障害者差別解消法を守らなかったことによる罰則が無いと、難しい部分もあると思うが、一層取り組んでほしい。

委員

化学物質過敏症の方であれば、私は、自分の身を守るために自分なりに対策をしようと思う。周囲に協力いただくことも大事だが、自分で自分を守ることも大事だと思っていた。今回は、店側と相談者のコミュニケーション不足だと思うので、さらにコミュニケーションを取っていくしかないと思う。

(2)令和7年度障害者差別解消に係る区の実施について

障害施策推進課長から資料に沿って説明を行った。

幹事

委員の皆様から、事業者向け障害者差別解消法啓発動画をより多くの方にご覧いただくためのヒントをいただきたい。

動画再生回数:1531回(令和7年8月5日現在)

委員

動画のサムネイルを魅力的なものにしたらいと思う。

委員

6月開催の目黒区手話まつりで、東京2025デフリンピック出場予定者による講演があっ

た。講演はすでに終了しているが、東京2025デフリンピックはこれからが本番だと思うので、東京2025デフリンピック関連の企画の場で、障害者差別解消法の周知をすると良いと思う。

委員

映画館で映画が始まる前のコマーシャルのように宣伝したら良いと思う。

委員

総合庁舎1階の区政情報モニターで流すのはどうか。

幹事

区政情報モニターについては、動画が流れる頻度が少ないという課題はあるが、検討したい。

(3)目黒区手話講座

目黒区聴覚障害者協会会長、佐藤講師より資料に沿って講座を実施した。

(4)その他

●目黒区の障害者雇用の取組について

幹事

目黒区の障害者雇用の強化を目的とし、区が直接職員を採用する枠を拡大する予定である。また、正式に決まっていることではないが、今後、目黒障害者就労支援センターと仕事環境等を相談する。今のところ軽作業等を想定している。

正式に決まったら区公式ウェブサイト等何かしらの形で、皆様にご案内したい。

委員

区の障害者雇用の募集は、長く働くことができそうで魅力的なので、検討したい。

幹事

今回考えている障害者雇用枠の募集は、年度ごとに更新する職とする予定である。

委員

どこまで周知してよいのか、問合せ先はどこになるのか。

幹事

区としてはまだ正式に決まっていないため、決まったら周知する。

●区内小中学校での、障害福祉学習の機会等について

委員

先ほどの目黒区手話講座での手話体験を通じて、聴覚障害者と視覚障害者間のコミュニケーションは改めて難しいと思った。

手話体験の時に、イエローカード(話が難しく、ゆっくり分かりやすく話してほしいと思ったときに周囲に知らせるために挙げるカードのこと。協議会中は机の上に置いている。)を挙げ、区職員が手話体験のサポートしてくれたため、少し手話ができるようになった。

小学校では既に、手話の体験、車椅子体験、高齢者疑似体験展示をやっているが、小中

学校で、学校からの希望があれば、社会福祉協議会から手話のボランティアを派遣し、生徒と一緒に手話の体験や展示ができるので、やってみたらどうかと思う。

また、令和6年12月のふれあいフェスティバルの日にあった障害者差別解消区民講演会は、申し込みをしようとしたが、定員が一杯で申し込めなかった。ふらっと誰かが寄れるような環境を作れたら良いと思う。

東京2025デフリンピックについては、区としてボランティアを出す等、協力をする形があれば教えてほしい。

委員

障害福祉センター等から、講師に小学校に来ていただいて、子ども達が障害福祉の学習をする機会はある。東京2025デフリンピックに関しては、年間の指導計画が決まっている中で、新規に取り入れることは難しいが、何らかの取組ができれば良いと思う。

委員

中学校では、生徒向けに車椅子の方や目が不自由な方の福祉体験を実施している。今後も続けていきたい。

●視覚障害のある方のトイレ利用について

委員

男性の視覚障害者にトイレはどこかと聞かれたら、多機能型トイレと通常の個室のトイレのどちらを案内したらよいか。

委員

トイレの入口で音声案内があるところもあるが、トイレ内が広いと、視覚障害者はたどり着くことが難しい。感じ方には個人差があると思うので、本人に聞いてほしい。

●その他

委員

近年は、タブレットでの注文やセルフレジの導入等、社会の仕組みが変わってきて、障害のない人も対応しづらい環境になっている。障害のある方にとっては、なおさら対応が大変な時期になっていると思う。

委員

日本の社会が、障害の有無に関わらず、もっと自分の希望や要望を言うことに寛容になったらいいと思う。

事業者は、お客様から要望があった際にニーズを把握できたと前向きに捉え、要望に沿えない場合も、丁寧に説明して対応することが建設的な対話の形になると思う。

4 閉会

令和7年度第2回目黒区障害者差別解消支援地域協議会の開催日時

令和7年12月17日(水)午後6時から午後8時まで(予定)