

## 令和7年度 第2回 立川市障害を理由とする差別解消推進まちづくり協議会会議概要

会議名称	第2回 立川市障害を理由とする差別解消推進まちづくり協議会
開催日時	令和7年11月21日（金） 午後2時00分
開催場所	立川市役所 302会議室
次 第	<ol style="list-style-type: none"> <li>開会</li> <li>特定相談等の対応状況について</li> <li>条例の周知と障害の理解促進に向けた啓発の取組について</li> <li>差別解消に関する事例検討について</li> <li>東京都障害者情報コミュニケーション条例について</li> <li>その他連絡事項等           <ul style="list-style-type: none"> <li>・国や東京都の取組</li> </ul> </li> <li>閉会</li> </ol>
出席者	<p>[委員]保土原委員、押本委員、児玉委員、山本(理)委員、横山委員、岡部委員、大石委員、浅見委員、長谷川委員、須崎委員、吉川委員、梅田委員（敬称略、順不同）</p> <p>[事務局]仲沢障害福祉課長、井上障害福祉第二係長、安井障害福祉推進係長、大橋主任</p>
欠席委員	橋本委員、吉井委員、玉川委員、見元委員、山本(泰)委員、宮本委員、富上委員、林委員
会議資料	<p>資料1 立川市障害を理由とする差別解消推進まちづくり協議会委員名簿</p> <p>資料2 条例の周知と障害の理解促進に向けた啓発の取組について</p> <p>資料3 耳マーク職員向け啓発資料（案）</p> <p>資料4 差別解消に関する事例検討</p> <p>資料5 東京都障害者情報コミュニケーション条例ができました（東京都）</p> <p>資料6 東京都障害者情報コミュニケーション条例全文（東京都）</p> <p>資料7 障害者差別に関する相談窓口「つなぐ窓口」（内閣府）</p> <p>資料8 障害及び障害者理解研修チラシ（東京都）</p>
傍聴者	0名

### 1. 開会

### 2. 特定相談等の対応状況について

#### [事務局説明]

前回の協議会報告分から本日まで、特定相談の実績はなかった。今後相談があった場合には、内容に応じて委員の皆様と情報共有をしながら対応する。

#### [質疑・意見等]

なし。

### 3. 条例の周知と障害の理解促進に向けた啓発の取組について <資料2～3>

#### [事務局説明]

- (1) 障害福祉課や一部の部署で既に設置されていた耳マークを、立川市役所本庁舎や出先機関等全庁的に拡大、職員向けに啓発を行う。
- (2) 東京都が7月20日をヘルプマークの日と定めたことについて、XやLINE等SNSを活用し、周知するとともに、障害理解についての情報発信も併せて行った。

- (3) 小学校4年生に教材として配布している条例ガイドブックをホームページで公開した。
- (4) 11月16日(日)第六中学校で開催された総合防災訓練で、ヘルプマーク、ヘルプカードやチラシの配布等を行い、支援や配慮の啓発を行った。ヘルプカードについては認知度が低かったため、より一層の周知啓発を行う必要性がある。

[質疑・意見等]

(1)耳マーク職員向け啓発資料（案）について

・「話すときに“できるだけマスクをはずす”」という表記になっているが、感染症が流行している時期などは抵抗があるので、「可能であれば」という表記にすると強制力が弱まり、いろんな人の気持ちに対応できるのではないか。

・聞こえない人の立場としても、いろんな方がいるのでそれで問題ない。

→表記を変更する。

・音声変換アプリは、市役所の設備としてスマートフォンやタブレットを窓口に用意しているか。  
→現時点では配備していないため、当事者が持っている場合に対応する。

・多言語通訳・筆談ツールで透明パネル型のものがあるが、顔を向き合わせて意思疎通できるためとてもよい。デフリンピックでも活用されていたので導入の検討をお願いしたい。

→現在様々な機器が普及しており、遠隔手話通訳サービス等のDX化も進んでいる。多文化共生の観点からも情報収集を進めより良い意思疎通支援を図っていきたいと考えている。

・筆談するときに「敬語を使いすぎない」という説明があるが、どういう意図か。

→敬語を使うと文字数が多くなってしまうが、使わないというわけではなく、「～でございます」を「～です・ます」に置き換えるというような意図だった。文字数の関係で今の表記になっているが、文例を載せるなどしてわかりやすい表現に見直す。

・視覚障害者と聴覚障害者のコミュニケーションは、お互いに見えない・聞こえないで取っ掛かりが難しいので、触手話を習ったりしてみようと思う。

(4)総合防災訓練について

・発災時に障害者の方々が何に困るのか想像がつかないことが課題だったが、訓練の場で聴覚障害者の方とその場で音声変換アプリなどを使ってやりとりをすることで、困りごとを理解することができた。

・障害者団体への周知があまりされていなかったのではないか。

→今年は聴覚障害者協会を中心にお声がけをしたが、徐々に各団体への周知も広げていく予定である。

4. 差別解消に関する事例検討について <資料4>

[事務局説明]

相談者：知的障害のある方

事業者：生命保険会社

相談内容：

・相談者からの説明

電話では理解できないことから、記入内容の確認等ができるよう対面での説明を求めたところ、電話相談の担当者から「対面による給付金申請の手続説明は行っていない」と対応を拒否されてしまった。

・事業者からの説明

手続や説明は電話・電子メールのみで受け付けており、対面による説明の窓口は設けられておらず、事業所の所在地も相談者の居住地からは遠方である。

対面の店舗を持たない通信販売や、携帯電話事業者等にも広く該当する事例と思われる。

[質疑・意見等]

- ・現在は指定代理請求人や契約者代理請求人などの代理人をあらかじめ指定しておくことによって、本人が手続きできない場合に、他の方が対面以外の郵送やほかの方法でできるような仕組みが広がってきている。
- ・店舗のない保険会社であれば対面説明ができないのはやむを得ないが、加入の時にここまで考えるようにしないといけないと感じた。
- ・知的障害の場合、障害の程度によっては対面でも理解が難しいのではないか。
- ・保険契約の段階で判断能力の有無も重要だと思うので、後見人が必要でないかなどの事情を確認する必要があると感じた。
- ・この保険会社が従来の保険会社のような対面での説明を求められた場合、通常の対応が電話とメールでできるのであれば、それを活用して説明が可能かどうか探る建設的対話をすることが必要な方向性ではないか。
- ・合理的配慮が提供されなかった場合、障害者の支援をどうしていくかは地域の課題につながっていく。
- ・もし給付金申請の手続き説明ではなく、証明書取得などの補助を保険会社が求められても、する必要はないと感じた。
- ・サービスの提供に関する合理的配慮の問題は、障害を理由に断ることがないようにするべきで、保険会社ではなくレストランや接客業にも同じことが言える。

5. 東京都障害者情報コミュニケーション条例について <資料5～6>

[事務局説明]

東京都障害者情報コミュニケーション条例が令和7年7月から施行されている。

条例の主な内容は、東京都は①関心と理解を深める機会の確保、②障害者からの相談及び障害者に提供する情報、③意思疎通支援者等の人材確保、養成等、④災害時における措置などに努めるとされている。今後も東京都の動向に注視し、情報提供していく。

[質疑・意見等]

- ・東京都民だけでなく、東京都を訪れた人も対象となって非常に範囲が広くていいなと感じたが、もう少し普及啓発するとよい。
- ・情報コミュニケーションというと、視覚障害・聴覚障害への補助が主眼になりやすいが、知的障害のある人への情報保障は対応が遅れている。わかりやすい言葉を使って伝える図書館の代読ボランティアなども広がってきている。

6. その他連絡事項等 <資料7～8>

(1)国や東京都の取組

[事務局説明]

内閣府で実施する「つなぐ窓口」が令和7年4月より本格実施されている。相談者から受けた相談を関係する自治体へ繋げるための調整・取次を行う組織で、立川市への取次実績は令和6年10月

の1件で、それ以降の実績はなし。

東京都が実施する、都内で働いている方を対象とした障害及び障害者理解研修のチラシを配布し説明。

[質疑・意見等]

なし。

(2)事務連絡

[事務局説明]

令和8年3月末で、委員の皆様の2年の任期が終了。年明け以降、皆様の所属する団体に委員の依頼をさせていただく。

[質疑・意見等]

なし。

7. 閉会