

## 相談・紛争解決の仕組みに関する

### 部会及びヒアリングにおけるこれまでの主な意見について

#### 1. 相談体制について

##### (1) 専門相談機関の必要性について

- 本部会における主な意見
  - ・ 相談を受け付ける窓口の明確化が必要。
- 当事者ヒアリングにおける主な意見
  - ・ 都として、広域をカバーする相談窓口を設置すること。(東京都重症心身障害児(者)を守る会)
  - ・ 誰でも、何でも、すぐに迷わず行くことができるよう、相談窓口を明確にし、充実させること。(東京都肢体不自由特別支援学校PTA連合会)
  - ・ 親身に、幅広く相談に乗るホットラインを開設すること。((公社)日本てんかん協会東京都支部)
  - ・ 相談したい内容と相談先がマッチングするよう、どこに相談に行けばよいかを相談する窓口を設けること。(東京LD親の会連絡会)

##### (2) 既存の相談機関や区市町村との役割分担について

- 本部会における主な意見
  - ・ 身近な基礎自治体が相談機能を持たなければ、差別解消につながらない。都として、そのような仕組みを進めていく視点で体制整備を図る方が良いのではないかと。
  - ・ 相談体制については、基礎的自治体が受け持つのも当然だが、事業者の相談先等について都においても対応できるようにしてもらおうと良いのではないかと。
- 当事者ヒアリングにおける主な意見
  - ・ 相談機関相互の連携を図り、相談事案に係る情報収集及び分析をすること。  
(NPO) 東京都自閉症協会)
  - ・ 既存の機関、例えば労働問題では労働基準監督署などの活用を行うこと。  
(東京肢体障害者団体連絡協議会)
  - ・ 区市町村には相談窓口を設置し、対応を徹底する必要がある。  
(NPO) 東京都中途失聴・難聴者協会)

##### (3) 専門相談機関の機能について

- 本部会における主な意見
  - ・ 相談・紛争解決機関については、機動性の確保が重要。
  - ・ 単なる苦情処理ではなく、苦情対応をサービス改善のきっかけとする視点が重要。

- ・ 相談窓口には、事業者の相談先としての機能も必要。
- ・ 知的障害のある人等は、電話で知らない人に相談するのは難しいと思うこともある。日ごろお付き合いのある人などに相談できると良い。

#### ○ 当事者ヒアリングにおける主な意見

- ・ 相談に対する即応性が重要であり、その場で解決に当たること。(東京視覚障害者協会)
- ・ 家族等による代理の相談、申立てについても同様に扱う旨を明記すること。  
(一社)東京都肢体不自由児者父母の会連合会)
- ・ 法律の専門家が相談に乗る体制を作ること。((公社)日本てんかん協会東京都支部)
- ・ 相談窓口には、障害当事者を配置し、当事者の視点を踏まえた相談対応を行うことができる人材を育成すること。裁判外紛争解決手続(ADR)としてスピーディに機能する相談とモニタリングを行う機関(可能であれば独立したもの)を設置すること。仲裁、調停、あっせん、指導、公表までを行うこと。((NPO)東京都自立生活センター協議会)
- ・ 都の広域相談員、地域相談員及び障害専門相談員との双方向性の連携を構築すること。相談窓口には、事業者側の相談窓口機能も持たせること。各相談機関のみでは解決できない場合、専門家と連携すること。単なる苦情処理ではなく、サービス改善の契機とする視点を持つこと。((NPO)東京高次脳機能障害協議会)

### (4) その他

#### ○ 当事者ヒアリングにおける主な意見

- ・ 相談や紛争解決に関わるスタッフの確保、育成、技術向上を図ること。  
(東京LD親の会、東京都精神保健福祉家族会連合会)
- ・ 知的障害者は、自身の困っている内容を言葉で表現することが難しいことが多いため、配慮すること。(東京都知的障害特別支援学校PTA連合会)
- ・ 通報したことによる不利益が生じないよう実効的な処置を採ること。例えば、不利益処置への罰則・公表規定を設けること。(全国視覚障害児(者)親の会東京支部)
- ・ 都内で起きた障害者差別は、国籍等問わず全て都が受け付けるのか、都民が他県で障害者差別にあった場合にどこが受け付けるのかを検討すること。さらに、事業者は、本社が都外であっても、都内に店舗があれば対象とすること。(障害者の生活保障を要求する連絡会議)

## 2. 紛争解決の仕組みについて

### (1) 第三者機関の設置について

#### ○ 当事者ヒアリングにおける主な意見

- ・ 独立した第三者機関を設置し、困った時の相談や解決のための取組を進めること。  
(障害者と家族の生活と権利を守る都民連絡会、地域で暮らすための東京ネットワーク)
- ・ 実効性ある紛争解決の仕組みを作ること。  
(東京知的障害児・者入所施設保護者会連絡協議会、障害者の生活保障を要求する連絡会議)

### (2) 第三者機関の機能について

#### ○ 本部会における主な意見

- ・ 悪意のある事案については、罰則が必要。
- ・ この条例は、罰則等のネガティブなものでない方が良い。
- ・ 八王子市の条例の趣旨は、障害理解を進めていくことと考えており、ペナルティ的規定である「公表」規定は設けていない。この点様々な考え方があり、整理する必要がある。

#### ○ 当事者ヒアリングにおける主な意見

- ・ 差別を受けた人の訴えの無視や、事実確認の拒否など悪質な事業者に対しては、実名公表など罰則規定を設けること。(障害者の生活保障を要求する連絡会議)
- ・ 調査権限を有する差別解決の専門機関を作ること。悪意ある事案は、公表し、罰則規定(営業停止や罰金等)を設け、差別を改善すること。知事は、勧告・公表を行っても差別が解消しない場合、必要な対応を取り、解決するまで携わること。  
(全都在宅障害者の保障を考える会)

### (3) 区市町村との役割分担について

#### ○ 当事者ヒアリングにおける主な意見

- ・ 区市町村で解決できない事案への助言及び紛争解決支援の仕組みの構築が必要であること。(東京都重症心身障害児(者)を守る会)

#### (4) その他

##### ○ 本部会における主な意見

- ・ 相談結果や紛争解決結果の公表により、法が求める合理的配慮についてみんなが知識と状況を共有することが重要。
- ・ 解決が難しい場合、最終的な紛争解決手段となる訴訟との関係も考えるべき。

##### ○ 当事者ヒアリングにおける主な意見

- ・ 費用貸付けを含めた訴訟援助を行うこと。  
(全都在宅障害者の保障を考える会、東京肢体障害者団体連絡協議会、地域で暮らすための東京ネットワーク)
- ・ 差別を受けた人が、事案を「紛争」として申請しなければならず、事案の説明及び立証責任が、差別を受けた人に課されるという構造的問題があること。  
(東京都精神障害者団体連合会)
- ・

### 3. 「不当な差別的取扱いの禁止」・「合理的配慮の提供」について

#### (1) 「不当な差別的取扱い」の範囲

##### ○ 本部会における主な意見

- ・ 条文上で差別を例示すると、例が先行し、それだけが差別と取られる危険もある。
- ・ 法上は、個別分野の具体的な規定になっていない。条文上規定するか指針等で示すか方法は様々だが、都民・事業者が何をしてはいけないのか分かりづらいのは課題である。
- ・ 条例を規定する上では（権利・利益を制限するため、）誰に対して禁止するのは明確にする必要がある。

#### (2) 「合理的配慮の提供」の範囲

##### ○ 本部会における主な意見

- ・ 合理的配慮の提供を義務付ける範囲をどこまで広げるか検討すべき。
- ・ 事業者の合理的配慮の提供を法的義務とすべき。（複数の意見あり）
- ・ 合理的配慮はその時のケースによって様々であり、具体的に一律に定めることはできない。また、決めることの危うさ（障害特性や一人ひとりに合わせた配慮を主体的に考える力の低下など）もある。
- ・ 雇用促進法では、民間事業者の合理的配慮は義務規定であり、何らかの形で整合を図ることができないか。

##### ○ 当事者ヒアリングにおける主な意見

- ・ 事業者に対し、合理的配慮の提供を義務付けること。（障害者の生活保障を要求する連絡会議）