

令和7年度 文京区障害者地域自立支援協議会
第1回文京区障害者差別解消支援地域協議会 要点記録

日時 令和7年11月4日（火）午後2時30分から午後3時56分まで

場所 文京シビックセンター3階 障害者会館A・B会議室

<会議次第>

1 開会

- ・委員囑託（席上配付）
- ・委員自己紹介
- ・会長の互選、副会長の指名

2 議題

(1) 文京区障害者差別解消支援地域協議会について

【資料第1号】

(2) 遠隔手話通訳サービスの導入について

【資料第2号-1】 【資料第2号-2】

(3) 障害者差別に係る庁内アンケート結果について

【資料第3号】（当日席上配付）

《参考資料》

- ・文京区障害者差別解消支援地域協議会委員名簿（当日席上配付）
- ・文京区障害者差別解消支援地域協議会設置要綱（当日席上配付）

<文京区障害者地域自立支援協議会子ども支援専門部会員（名簿順）>

出席者

志村 健一 副会長、住友 孝子 委員、中山 雅美 委員、井家 良尚 委員、
寺澤 弘一郎 委員、日置 健太 委員、竹内 珠妃 委員、二瓶 紀子 委員、
内海 裕美 委員、羽重田 浩一 委員、諸留 和夫 委員、吉野 文江 委員、
大川 秀樹 委員、藤枝 洋介 委員、高田 俊太郎 委員、高橋 征博 委員、
鈴木 裕佳 委員、吉田 雄大 委員

欠席者

高山 直樹 会長、賀藤 一示 委員、古市 理代 委員、渡辺 泰男 委員、永野 栄一郎 委員、
矢内 真理子 委員

<幹事>

出席者

内宮 純一、永尾 真一、市川 健一郎、木内 恵

欠席者

大塚 仁雄

1 開会

(1) 委員囑託（席上配付）

(2) 委員自己紹介

(3) 会長の互選・副会長の指名について

事務局案より高山会長、指名により志村副会長に決定

2 議題

(1) 文京区障害者差別解消支援地域協議会について

・事務局から資料第1号及び参考資料について説明。

(2) 遠隔手話通訳サービスの導入について

・事務局から資料第2号-1及び2号-2について説明。

・株式会社プラスヴォイスより、遠隔手話通訳機器の説明及びデモンストレーションを実施。

デモンストレーション内容

①役所窓口にて、耳の不自由な方が児童手当の振り込み口座変更を行うシチュエーション

②区内の商店にて、耳の不自由な方が購入した靴のサイズ変更を行うシチュエーション

(委員質問) 今回はどちらのオフィスの遠隔手話通訳の方と繋がっていたのか。

(事業者回答) 今回は東京の新宿オフィスとなります。

(委員質問) 本事業実施からの延べ利用人数及び、導入のための予算についてお聞きしたい。

(事務局回答) 詳細な人数までは把握ができていないが、活用事例としては図書館、高齢者

のあんしん相談センター、戸籍住民課、障害福祉課で配置している手話通訳者が不在の際に活用がされる等、本年7月の導入より活用が広がっているところである。導入の予算としては、約430万円を計上している。その中で、初期費用がおおよそ30万円になるので、それを除いた約400万円が毎年の経常的な経費になる。

（委員意見）手話通訳者にすぐにつながらない場合の待ち時間はどの程度の時間が想定されるか。また、一度の遠隔手話通訳については、どのくらいの時間まで対応が可能か。

（事業者回答）手話通訳案件の依頼をいただいてから10秒以内に対応する応答率は約90%となっており、高水準を維持している。一方で手話通訳者を1分間呼び出しいただいて、つながらない場合は、画面上に「時間を改めてかけ直してください。」というメッセージが出るようになっている。今後は、呼び出していただいた際にお待ちいただく際には「何名の方がお待ちです。」といった、自分の前に何名お待ちかわかるよう、調整を検討している。

一度に対応できる通訳件数は時間によって異なりますが、最大で12名の通訳者が待機している。一方早朝や夜の時間では2名程度の待機となっており、その人数を超えて手話通訳の依頼があると、お待ちいただくことになる。

また、1回当たりの使用時間については制限は設けていないので、1時間でも2時間でも対応可能となる。

（委員意見）応答率90%というのは、文京区民向けの手話通訳の方も同数値となるか。

（事務局回答）詳しい応答率についてはデータを取れていないが、配置している手話通訳者や登録手話通訳者での対応が難しい際には、プラスヴォイスの手話通訳をご利用いただく等、柔軟な対応が必要となると考える。

（3）障害者差別に係る庁内アンケート結果について

（以下、個人情報に該当しない箇所抜粋。）

事務局から資料第3号について以下の通り説明。

- ・本資料は合理的な配慮の申出とその対応」という部分と「不当な差別的取扱いの相談・苦情、その対応」について、昨年度と今年度の事例を収集したものになる。
- ・「合理的配慮の申出とその対応」について、1番多い事例としては「聴覚障害の方への筆談対応」で6課から事例が挙がっており、次に多い事例が「肢体不自由の方への車椅子に関する対応」で4課から事例が挙がり、同様に「視覚障害や手に障害のある方への書類の代筆対応」に関する事例についても4課より事例が挙がった。その他の事例としては、「イベント

の際の手話通訳者の派遣」や「視覚障害のある方の区役所内での案内」、「会議でのリアルタイム字幕の配備」等が上げられた。

- ・「不当な差別的取扱いの相談・苦情、その対応」については、10課より区内大学、専修学校、保育園での対応等の事例が上げられた。

（委員意見）障害者雇用の場面でも合理的配慮の提供に関する相談が増えてきている。事業者の方も丁寧な対応をしているところがほとんどで、対応はしたが対応が不十分であるといった相談が多い所感である。どこまでが、過重な負担なのかといったところを考えながら対応を行っている。

（委員意見）障害者基幹相談支援センターでは、合理的配慮が得られなかったという相談を現時点では把握していないものの、特に精神障害のある方が一般診療を受ける際に十分に診てもらえない場面が見受けられる。障害者差別解消法への理解を医療機関にも一層深めていただき、障害のある方が一人でも適切な医療を受けられる環境整備を望む。

（委員質問）福祉センターのお祭りなどを通じて、幼いころから障害のある方について学べる機会が重要だという意見をたくさんいただいている。障害のある人とともに暮らすことを当たり前のこととして体験できる機会が、差別の防止や自然な合理的配慮につながると強く感じるが、文京区として小学生など小さい頃からの障害理解教育や普及啓発の取組がどのように行われているのか気になる。

（事務局回答）区としても、子どもの頃から障害と障害のある方への理解を深めていくというところが非常に重要だと考えている。区では、障害福祉課にて作成している心のバリアフリーハンドブックを、毎年小学4年生と中学校1年生に配付をし、学校の授業でも活用していただいている。そういった子どもの頃から、障害と障害のある方への理解というところを区としても深めていければと考えている

以上