

県や市町等への相談事例等（平成 28 年 10 月から平成 29 年 3 月まで）

内閣府に報告した事例

1 障害者差別解消法に係る相談事例等調査について

（1）調査する事例

障害者差別解消法上の、「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の提供」「環境の整備」に関する相談事例等（相談を受けた事例や自発的に行った好事例等）を収集

（2）調査主体

内閣府

（3）調査対象

県や市町における相談事例等のうち広く情報共有することが望ましいものや特徴的なもの（教育委員会、公安委員会その他関係する執行機関の事例を含む。）。

（4）調査期間

次の2回に分けて調査

- ① 平成 28 年 4 月から平成 28 年 9 月までの事例
- ② 平成 28 年 10 月から平成 29 年 3 月までの事例

2 報告した件数

（1）行政機関等による

- ① 「不当な差別的取扱い」に関するもの…………… 0 件
- ② 「合理的配慮の提供」に関するもの…………… 1 件
- ③ 「環境の整備」に関するもの…………… 4 件

（2）事業者による

- ① 「不当な差別的取扱い」に関するもの…………… 3 件
- ② 「合理的配慮の提供」に関するもの…………… 1 件
- ③ 「環境の整備」に関するもの…………… 0 件

3 行政機関等に関わる相談事例等

(1) 「不当な差別的取扱い」に関する相談事例等

※ 事例なし

(2) 「合理的配慮の提供」に関する相談事例等

【事例1】

- 相談を受けた機関等
市町障がい福祉担当課
- 障がいの種別（障がい者の年代）
聴覚・言語障がい（50代）
- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
市町の窓口において、読唇のためマスクを外してほしいこと、また、筆談してほしいことを声で伝えたところ、応じてもらえなかった、という意見が寄せられた。
 - ii 結果に至るまでの経過
窓口対応を行った者から状況把握を行ったところ、相談者が言われている内容がうまく聞きとれていなかったことが判明した。相談者の気持ちを伝え、今後の対応に生かすよう配慮の必要性について説明を行った。
 - iii 結果（解決した内容）
担当部署の長が相談者に謝罪した。今回のことを契機として、対応した職員だけでなく全職員に聴覚障害者への配慮を指導していくこと、聴覚障害者に対する窓口対応の質の向上を目指すと伝え、相談者から納得を得た。

(3) 「環境の整備」に関する相談事例等

【事例2】

- 相談を受けた機関等
三重県健康福祉部障がい福祉課
- 障がいの種別（障がい者の年代）
聴覚・言語障がい（不明）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

障がい福祉課に、県立高校が保護者等に向けて配布（通知）する行事等案内文書に、「配慮が必要な場合は、申し出てください」との一文を入れてもらいたい、という要望がなされた。

相談者は、県立高校の生徒の保護者で、案内文書には、配慮の申出については書かれていなかったが、保護者自らが、学校に対して、学校行事での手話通訳の設置を要望した。

また、その保護者は、自ら学校に配慮を求めることができたが、保護者によっては、遠慮をしてしまう場合もあることから、その一文を入れることで、当事者が配慮を求めやすい状況を作っていただきたいという思いから、要望を行った。

ii 結果に至るまでの経過

障がい福祉課から、三重県教育委員会（人権教育課等）に相談内容を伝達し、対応を依頼した。

iii 結果（解決した内容）

同高校では、保護者からの要望を受けて、手話通訳をつけて学校行事を開催した。

また、三重県教育委員会から、県立学校長会に対し、学校が配布する案内文書に「配慮が必要な場合は、申し出てください」と記すなど、障がい当事者が合理的配慮の提供の申し出や相談をしやすい環境づくりに向けて取り組むよう依頼した。

【事例3】

○ 相談を受けた機関等
市町教育委員会

○ 障がいの種別（障がい者の年代）
聴覚・言語障がい（10代）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

聴覚に障がいがある子どもの学習に、補聴援助システムを活用したい。保護者から、保護者側で受信機は準備するが、送信機を学校で準備してほしいとの申し出があった。

ii 結果に至るまでの経過

学校（校長、教頭）が保護者と協議し、補聴援助システムを導入した。

iii 結果（解決した内容）

聴覚に障がいがある子どもが、ストレスなく学習に専念できる教育環境を整備できた。

【事例4】

- 相談を受けた機関等
市町教育委員会

- 障がいの種別（障がい者の年代）
肢体不自由（10代）

- 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

保護者から、障がいの程度が重度化してきたため、学習の際に教科書等を読み上げるソフトを活用してほしいとの要望がなされた。

ii 結果に至るまでの経過

学校（校長、教頭）、保護者、教育委員会で協議し、教科書等を読み上げるソフトを導入した。

iii 結果（解決した内容）

生徒の障がいの実態に応じた教育内容の編成と必要な情報を獲得できる教育環境の整備ができた。

【事例5】 ※市町教育委員会が自発的に行った好事例

- 相談を受けた機関等
市町教育委員会

- 障がいの種別（障がい者の年代）
肢体不自由（10歳未満）

- 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

—

ii 結果に至るまでの経過

肢体不自由の児童が地元の学校に入学することになり、保護者にバリアフリー化が必要かどうか意向確認を行ったうえで、予算を確保し、2階建ての校舎にエレベーター、多目的トイレ等を整備した。また、特別支援学級についても、会議室をパーティションで区切った程度の教室であったため、合わせて整備した。

- iii 結果（解決した内容）
障がいのある児童の学校生活におけるバリアが解消された。

4 事業者に関わる相談事例等

（１）「不当な差別的取扱い」に関する相談事例等

【事例６】

- 相談を受けた機関等
三重県障害者相談支援センターに相談があり、同センターから三重県健康福祉部障がい福祉課に相談内容が伝達された。
- 障がいの種別（障がい者の年代）
精神障がい（不明）
- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
統合失調症の息子が、賃貸住宅を借りようとして不動産屋において相談したところ、「精神障がいのある方は、保証会社の審査が通りません。」と言われ、借りることができなかった。
障害者差別解消法ができ、障がい者への差別が禁止されたと聞いているのに、このような対応をされ納得できない。このような申出があったということを、業界団体などに伝えて是正してもらうことはできないか。
 - ii 結果に至るまでの経過
住宅の賃貸借契約に関して規定する宅地建物取引業法（以下「宅建業法」という）を所掌する県の部署は県土整備部建築開発課であるため、同課に相談内容を伝達し、対応について協議した。
 - iii 結果（解決した内容）
宅地建物取引業者が、賃貸物件への入居を希望する障がい者に対して、障がいがあることのみを理由に、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく媒介を断ることは、差別的取扱いにあたると思われる（「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」より）。
宅建業法を所管している、県土整備部建築開発課と協議のうえ、業界団体に対して、建築開発課長と障がい福祉課長の連名による周知依頼文書を発出し、会員業者に対して、障害者差別解消法の趣旨や国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針の内容について周知し理解を得るよう依頼した。

【事例 7】

- 相談を受けた機関等
市町障がい福祉担当課

- 障がいの種別（障がい者の年代）
肢体不自由（70 代以上）

- 本事例の概要

- i 障がい者（側）からの申出

障がい者が駅前タクシーを待っていたところ、運転手が車いすを使用している自分の姿を見たのだが、止まらず走り去ってしまった。これは乗車拒否にあたり不当な差別的取扱いではないのか。

- ii 結果に至るまでの経過

市町の担当課が、相談者に対して、タクシー事業を管轄している行政機関の相談窓口を紹介したが、市町から伝えてほしいという意向であったため、相談内容を市町の担当課から電子メールでタクシー事業を管轄している行政機関の相談窓口へ報告し、その回答を相談者に伝えることで了承を得た。

- iii 結果（解決した内容）

タクシー事業を管轄している行政機関がタクシー事業者に対して事実確認を行ったところ、当該タクシーは、タクシー無線により他のお客様を迎えに行く旨の指令を受けたところであり、ちょうど配車地へ向かう途中だったことが判明した。

これを受けて、当該行政機関からは、タクシー事業者に対して、利用者の誤解を生んでいることを認識し再発防止に努めるよう指導を行った。また、タクシー事業者も、事業所内で注意喚起を行った。

上記の内容の回答が、タクシー事業を管轄している行政機関の相談窓口から、市町障がい福祉担当課になされた。

市町障がい福祉担当課は、これらの経緯を相談者に伝達し、納得を得た。

【事例 8】

- 相談を受けた機関等

バリアフリーを推進する NPO 法人から、三重県の地域機関と三重県健康福祉部障がい福祉課に報告がなされた。

- 障がいの種別（障がい者の年代）
視覚障がい（60 歳代）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

県外から来県した視覚障がい者が、帰路につく前に、NPO法人から派遣されたガイドボランティアとともに、ATMを利用するため、駅前のコンビニに盲導犬を連れて入店しようとしたところ、入店を断られた（「食品等があるので衛生上お断りします」といわれた。）。

その場で、視覚障がい者本人から、補助犬の説明をしたが、店側から入店を認めるという回答を得られなかった。

列車の時間もあるため、入店を諦め、近くの銀行のATMを利用した。

同日中に、この事案について、ガイドボランティアから、NPO法人に報告がなされた。

ii 結果に至るまでの経緯

—

iii 結果（解決した内容）

NPO法人のスタッフが補助犬の資料を持って店長に説明を実施した。店長は、コンビニ本社に確認をし、理解不足での対応だったとを認識した。また、当該コンビニでは、スタッフに対して、補助犬に対する正しい扱いについて周知がなされた。

（２）「合理的配慮の提供」に関する相談事例等

【事例９】

○ 相談を受けた機関等

市町障がい福祉担当課

○ 障がいの種別（障がい者の年代）

視覚障がい、盲ろう（不明）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

市町が一部事業費を補助する市民活動団体主催のフリーマーケットにおいて、路上の点字ブロックに出店者のテントや商品が置かれ、視覚障がいのある人の通行に支障が出ており、点字ブロックを使って通行ができるよう配慮してほしい。

ii 結果に至るまでの経緯

点字ブロックについては、視覚障がいがある人にとっては、通行に支障がないよう障害物を置かないように以前から周知していることから、改善する必要がある。市町から主催団体に改善の申し入れを行った。

iii 結果（解決した内容）

市町からの申し入れを受けて、主催団体が点字ブロックの上に物を置くなどしないよう出店者へ指導を行い、点字ブロックを使った通行に支障を来たさないよう改善された。

（3）事業者による「環境の整備」に関する相談事例等

※ 事例なし

その他の事例

【事例 10】

○ 相談を受けた機関等
三重県健康福祉部障がい福祉課

○ 障がいの種別（障がい者の年代）
聴覚・言語障がい（不明）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

聴覚障がいの者同士で、手話を使いながら、遊技場で遊戯を楽しんでいたところ、隣で遊戯していた客にとっては手話が目障りであったようで、不機嫌になり、自分たちの悪口を言い始めた。そこで、遊技場のスタッフに「注意してほしい」と依頼したが、何も対応してもらえず、隣で遊戯していた客ともめごとが続いた。このため、途中であったが、遊戯を止めてしまった。

遊技場のスタッフは、相談者がトラブルを訴えても、何もしなかったが、これは障がい者に対する差別を容認することになるのではないか。

ii 結果に至るまでの経過

・ 三重県健康福祉部障がい福祉課に相談がなされたが、次のとおり、障害者差別解消法に基づいた対応はできない旨を説明した。

そもそも、相談の中に登場する隣で遊戯していた客は個人であって、障害者差別解消法の対象とはできない。

仮に、障害者差別解消法上の問題であるとしても、今回は、遊技場を経営している事業者に、障害を理由とした不当な差別的取扱いを行った事実があるとはいえず、また、合理的配慮の提供については、その提供は法的義務として求められているものではない。

・ その後、相談者は、三重県障害者団体連合会に相談し、同会から三重県聴覚障害者支援センター（三重県聴覚障害者協会）に相談が伝えられた。そこで、三重県健康福祉部障がい福祉課と三重県聴覚障害者支援センター（三重県聴覚障害者協会）で、対応について協議した。

iii 結果（解決した内容）

後日、三重県聴覚障害者支援センター（三重県聴覚障害者協会）が、障害者差別解消法と三重県手話言語条例のチラシを持って、遊戯場を訪問し、障害者差別解消法と手話言語条例の従業員への周知を依頼した。また、遊戯場側に対して、今回のトラブルを直接伝えることはしないこととしたが、場内における個人同士のトラブルがあったときに遊技場として双方が納得できる対応について意見交換を行った。遊戯場側は従業員への周知に同意し、またこの対応に相談者も納得した。

【事例 11】

- 相談を受けた機関等
三重県健康福祉部障がい福祉課

- 障がいの種別（障がい者の年代）
肢体不自由（不明）

- 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

身体障がいがあり、電動カーに乗っている。歩道にごみ置き場があるが、ごみ収集日にはネットを広げているので通れない。このことを、行政機関に訴えているが、解決されない。

ii 結果に至るまでの経過

障がい福祉課が、相談者が訴えを行っている行政機関から事情を聞いたところ、次のような状況であった。

ごみ処理場の設備の更新により、平成 28 年 4 月頃からプラスチックのごみも集まるようになり、ごみの量が増えているのは事実であり歩道上で邪魔になっている。

現在、自治会長もこのことを問題視しており、ごみ集積場の場所を変更するため、地主と交渉している。

iii 結果（解決した内容）

平成 28 年 12 月末に、自治会長等の努力によりゴミ集積場が移転され、歩道通行の妨げは無くなり問題は解決した。