

## 県や市町等への相談事例等（平成 29 年 4 月から 9 月まで）

### 1 障害者差別解消法に係る相談事例等の公表について

#### （1）公表する事例

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」に係る相談事例等を三重県健康福祉部障がい福祉課において収集し、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。）を公表する。

#### （2）相談事例の収集期間

次の2回に分けて収集することとしている。

- ① 平成 29 年 4 月から平成 29 年 9 月までの事例
- ② 平成 29 年 10 月から平成 30 年 3 月までの事例

### 2 今回公表する相談件数

#### （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  | 6 件 |
| ③ 「環境の整備」に関するもの     | 3 件 |

#### （2）事業者による

- |                     |     |
|---------------------|-----|
| ① 「不当な差別的取扱い」に関するもの | 2 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     | 1 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代未満）
- 本事例の概要
  - i 障がい者（側）からの申出  
聴覚に障害のある子どもの就学相談を重ねる中で、地域の学校への進学を希望するため、難聴児への支援で必要な線音源スピーカーの利用申請がなされた。
  - ii 結果に至るまでの経過  
学校と保護者の間で、就学にあたっての必要な機器について話し合いをもち、線音源スピーカーの利用が、学習に際して必要であると判断した。
  - iii 結果（解決した内容）  
就学に向けて、次年度に、学校側で、必要な機器を購入する予定である。

※ 聴覚に障害のある子どもの就学相談に関しては、他にも、ロジャーシステム（補聴器）の利用を求める事例も報告されている。この事例では、学校側は、学習に当たってロジャーシステム（補聴器）の利用を認めることとしている。

##### 【事例2】

- 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）  
視覚障がい（50代）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

相談者から、「公民館講座を受講したい。今まで家族に止められ、あまり外出の機会がなかった。この際やってみたいと思うが、どこまでできるか不安である。公民館までは、タクシーなどで来るつもりでいる。」等の相談がなされた。公民館としてどんな対応ができるか検討を行った。

ii 結果に至るまでの経過

相談者の受講を実現するために公民館としてどのようなことができるのかを検討した。

iii 結果（解決した内容）

相談者に対して、より丁寧に声掛けやアドバイスができるよう、講師の他にアシスタント（指導助手）をつけることとした。

また、公民館までの送迎について、相談者は、当初、タクシーや知人の好意に頼ると言っていたが、それでは、長続きしないだろうということで、話し合いを持ち、ボランティアに送迎を依頼することを提案した。

その後、公民館までの送迎はボランティアに依頼、公民館入口からは指導助手がついて3階の部屋に移動、そして、講座中は、丁寧に声掛けを行う、といった工夫で、相談者は公民館講座を続けることができています。

**【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が、公民館講座を受講できるかという申出がなされた。

ii 結果に至るまでの経過

公民館講座を開講する前に、ファクシミリなどで相談者側と連絡を取って、対応策について協議した。

iii 結果（解決した内容）

手話通訳者を配置することで受講が可能になることを確認したうえで、公民館講座に手話通訳者を配置した。

#### 【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）  
難病（10代未満）
  
- 本事例の概要
  - i 障がい者（側）からの申出  
難病を患う子どもの小学校就学に向けて保護者から相談がなされた。  
難病のため、酸素濃縮器を常時使用し、運動制限、戸外遊びの制限など、他の児童と一緒に活動できないことがある。  
また、体調面では、夏場は脱水症状がみられたり、チアノーゼがでたり、鼻がつまると酸素が吸えなくなったりと、留意をしなければならない事項がある。  
さらに、薬の副作用で、血がとまらなくなるので注意が必要である。
  
  - ii 結果に至るまでの経過  
就学に向けて、保護者、医療機関、学校等と協議を行い、準備を進めている。  
また、幼稚園から聞き取りを行い、小学校に対して情報提供を行っている。
  
  - iii 結果（解決した内容）  
就学後に必要となる酸素濃縮器の設置等の準備を行っている。また、酸素ボンベの扱いなどについて協議している。

#### 【事例5】

- 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）  
発達障がい（10代未満）
  
- 本事例の概要
  - i 障がい者（側）からの申出  
発達障がいのため、自分の欲求を止められず、行動を切り替えることができない。教室に入れず、運動場や廊下などで興味を持ったことだけやり続ける。職員への抵抗が強くあり、注意をうけると危険な行為（金槌を持ち出し釘打ちをする、ブロック塀から降りる、階段の手すりを滑る等）を行う。このため、保護者から対応について相談がなされた。

ii 結果に至るまでの経過

この子どもに関わる大人との安定した関係が築け、その大人からの指示は聞き入れることができるようになることをめざして、対応策を検討した。

iii 結果（解決した内容）

子どもに対応する職員について、シフトを組むとともに、関わる人を限定することとした。また、教室以外の居場所を確保するようにした。また保護者と定期的に相談するとともに、医療機関の紹介や、特別支援学級への転籍の提案などを行った。

こうしたことにより、子どもの状況の改善をめざしている。

**【事例6】**

- 相談を受けた機関等  
三重県教育委員会

- 障がいの種別（障がい者の年代）  
その他（10代）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

保護者は、今まで、障がいのある子どもの状況について、中学校（校長・担任・養護教諭等）に伝えてきた。しかし、プールの授業に関する成績のつけ方についての説明が行われた際に、子どもが傷つく内容があった。

ii 結果に至るまでの経過

相談者の許可を得たうえで、当該中学校がある市町教育委員会に相談の内容について連絡を行った。

市教育委員会から、当該中学校の校長に対して、保護者から相談があったことと相談内容を連絡した。

iii 結果（解決した内容）

当該中学校では、担任を中心として、子どもへの声かけを行うとともに、保護者への電話連絡や家庭訪問を実施することにより、より丁寧に対応するようになった。

市教育委員会としても、引き続き学校と連携し、学校側からの相談に対応している。

### (3) 「環境の整備」に関する相談事例等

#### 【事例7】

- 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  
肢体不自由の児童が問題なく学校で過ごせるように、保護者の方から学校施設の改善の要望がなされた。
  - ii 結果に至るまでの経過  
学校と保護者の間で、学校施設の改善に関して、話し合いを重ねた。
  - iii 結果（解決した内容）  
手洗い場には、踏み台を設置し、また、手洗いのハンドルと蛇口を、長いものに取替えた。  
トイレについては、押しボタン式のフラッシュバルブに取替えた。  
机や椅子については、身長に合うように作り替えた。

#### 【事例8】

- 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）  
肢体不自由及び知的障がい（10代）
- 本事例の概要
  - i 障がい者（側）からの申出  
あるイベントが開催された時に、車いすを使用している者が参加するため、おもいやり駐車場の確保を求めたが、先約済で利用できないことが分かった。そこで、代替手段（一般駐車場を2台分確保等）を依頼したが対応してもらなかった。  
このため、遠方から歩いてイベント会場へ向かうことになった。
  - ii 結果に至るまでの経過  
今後の対応策について、検討を行った。

iii 結果（解決した内容）

次のとおり、おもいやり駐車場の利用ルールを設けた。これにより、イベント会場への到着前に、おもいやり駐車場への駐車可否を確認し易くなった。

ア) おもいやり駐車場の利用予約受付

おもいやり駐車場の利用予約を受付ける際には、「おもいやり駐車場利用証」の番号を聞き、駐車の際は、「おもいやり駐車場利用証」を車内に掲げるよう依頼する（「おもいやり駐車場利用証」を持っていない場合は利用を断り、必要に応じて障がい福祉担当課を紹介する。）

イ) おもいやり駐車場が満車の場合

当日に一般駐車場に空きがあれば駐車スペースを確保する。なお、満車となった場合は、その状況を相手方に伝え、丁重に断る。

また、機械システムにより管理されている区画については、技術的に事前予約等による確保は難しい旨を事前に説明する。

ウ) 周知

以上のおもいやり駐車場の利用方法（予約方法）をホームページで周知する。

【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）  
視覚障がい者(60代)

- 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

地下道の手すりが、途中で部分的に途切れている等により、障がい者等にとって通行に不便を感じる。

ii 結果に至るまでの経過

相談を受け、当課で現場確認を行った結果、申出の件に加えて、手すりが部分的に高所に設置されていることも確認した。

当該施設の所管課に連絡し、申し出の内容を伝え、改修等の対応を依頼した。

iii 結果（解決した内容）

当該施設の所管課が手すりの改修について、業者から見積徴収をした結果、高額であったため、全てを本年度現予算で対応出来ず、予算範囲内で、改修を行った。

今後、全てを改修できるよう予算の確保に努めているところである。

## 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 10】

- 相談を受けた機関等  
三重県健康福祉部障がい福祉課及び三重県障害者相談支援センター
- 障がいの種別（障がい者の年代）  
視覚障がい（不明）

- 本事例の概要

- i 障がい者（側）からの申出

ある団体の一泊の宿泊旅行において、盲導犬を利用する視覚障がい者から参加の申込があったため、団体の事務局からホテル側に盲導犬同伴で宿泊できるか確認したところ、盲導犬の受け入れはできないので、盲導犬は車中泊させる等の対応が必要になるとの回答があった。

この回答を受けて、団体の事務局から本人にその旨報告したところ、「納得できない。県で対応してもらえないはずだから頼んでほしい」旨の発言があった。

そこで、団体の事務局から、三重県健康福祉部障がい福祉課及び三重県障害者相談支援センターに適切な対応を求める旨の申出がなされた。

- 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からホテルに電話をして盲導犬同伴での宿泊を断る事情を聞くとともに、盲導犬を含む補助犬に関しては、平成 14 年に身体障害者補助犬法が施行されており、その中で、不特定かつ多数の者が利用する施設においては補助犬の受け入れを拒むことができない旨の規定が設けられている等の説明を行った。

- iii 結果（解決した内容）

ホテルからは、盲導犬同伴での宿泊を受け入れる旨の回答がなされた。そして、ホテルとして、宿泊当日までに何か準備すべきことがあれば教えてほしいという申出がなされた。

後日、三重県健康福祉部障がい福祉課から、ホテルに対して、啓発資料（補助犬啓発シール、啓発パンフレット「ほじょ犬もっと知って BOOK」）を送付し、理解促進を図った。

また、この事例を通じて、宿泊施設における補助犬法や障害者差別解消法の合理的配慮に関する周知が不十分である状況が明らかになったことから、宿泊施設を所管する健康福祉部食品安全課と協議し、多くの宿泊施設が加入している関係団体に対し、二課の課長の連名で通知を発出し、会員となっている宿泊施設に対して、補助犬に対する正確な理解の周知を図るよう依頼した。



## 【事例 11】

- 相談を受けた機関等  
市町の障害者相談支援センター

- 障がいの種別（障がい者の年代）  
精神障がい（30代）

- 本事例の概要

- i 障がい者（側）からの申出

相談者は外国籍の人が多く住んでいるアパートで一人暮らしをしている。外国籍の入居者同士が各居室のベランダにて大声で会話をしており、相談者は睡眠不足に陥っていた。また、上の階の外国籍の住民が、頻繁にベランダでカーペットの埃を払い落としているため洗濯物を干せない。

この件について大家に相談したが、事実確認をしていないのにもかかわらず本人に対して“病気のせいで過敏になっているだけ、そんなに気になるなら引っ越せばよい”と言って対応しなかった。

- ii 結果に至るまでの経過

センター職員が大家と協議し、大家に対して、精神障がいの有無にかかわらず、契約時の重要事項説明書でいうところの迷惑行為に該当する可能性があるため事実確認をするように依頼した。また、外国人入居者が重要事項説明書の内容を理解できるように再度説明してもらいたいということも依頼した。

- iii 結果（解決した内容）

後日、本人から多少の改善があったとの報告あった。今後も希望があれば対応することを伝えた（その後、本人から対応を求める希望はなされていない）。

## （２）「合理的配慮の提供」に関する相談事例等

## 【事例 12】

- 相談を受けた機関等  
三重県障害者相談支援センター

- 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

車椅子を利用している相談者は、目的の駅に向かうため、ある駅の構内で、鉄道会社の駅員から、目的の駅に向かうには、ホームに停車している普通電車を利用するようにいわれた。このとき、相談者の意向を聞かれることはなかった。

相談者は、少しでも早く目的の駅に行きたかったことから、この普通電車が最も早く目的の駅に着くか駅員に聞いたところ、区間快速電車の方が目的の駅には早く着くという答えがあった。そこで、区間快速電車に乗りたい旨の要望をした。

しかし、駅員と目的の駅との間での連絡がつかなかったため、相談者は、区間快速電車に乗車できず、普通電車を利用せざるを得なかった。

なぜ普通電車を案内したのか駅員に尋ねたところ「空いているから。」との答えであった。

相談者としては、相談者本人の意向を聞くことなく、駅員の判断で普通電車を案内されたが、普通電車の方が空いていて乗りやすいとしても、合理的配慮は本人の求めに応じて提供されるべきものであり、相談者本人の意向を聞いて対応してもらいたい。

### ii 結果に至るまでの経過

三重県障害者相談支援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の伝達と対応を依頼する旨の連絡がなされた。三重県健康福祉部障がい福祉課から、鉄道会社のお客様用窓口に電話をし、相談者からの申出の内容を伝達し、対応をお願いした。

### iii 結果（解決した内容）

後日、駅の責任者から、相談者に対して、次の内容の電話があった。相談者はこの回答に納得した。

- ・最初に区間快速があるということを伝えなかったのは、普通電車の方がすいているため、車いすでの利用がしやすく、安全であると思ったからであって、こちらの方が「良かれ」と考えたためである。
- ・しかし、勝手に鉄道会社側で決めるより、障がい者本人に選択肢を示して、本人に決めてもらうようにする必要があったと考えている。
- ・安全第一を前提としつつも、お客様の視点から対応する必要があり、今回の件を契機として、職員にも啓発を行う。

### (3) 事業者による「環境の整備」に関する相談事例等

#### 【事例 13】

- 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）  
不明(不明)
- 本事例の概要
  - i 障がい者（側）からの申出  
地元バス会社においてノンステップバスを増やしてもらいたい。
  - ii 結果に至るまでの経過  
申出の内容がユニバーサルデザインに関するものであることから、障がい福祉課から地域福祉課ユニバーサルデザイン班に対応を依頼した。同班から地元バス会社に対して、申出の内容を伝達した。
  - iii 結果（解決した内容）  
地元バス会社から相談者に対して、ノンステップバスの導入割合や、今後の導入方針について説明するメールを送付し、バス会社の取組について丁寧に説明を行った。