

障害のある方への差別解消に関する 相談対応事例集



とちぎナイスハート推進マスコットキャラクター
ナイチュウ

令和6（2024）年4月

栃木県

目次

1	はじめに	1
2	「栃木県障害者差別解消推進条例」について	2
3	「栃木県障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進に関する条例」について	6
4	相談対応事例	
	(1) 福祉サービス	
	ケース1 事業所でイヤーマフの着用をさせてもらえなかった（発達障害）	9
	(2) 医療	
	ケース1 バス通院に難色を示された（内部障害）	10
	(3) 教育	
	ケース1 行事参加において条件を付けられた（肢体不自由）	11
	(4) 公共施設・公共交通機関	
	ケース1 車いすで公共交通機関を利用しにくい（肢体不自由）	12
	ケース2 障害特性による言動を注意された（発達障害）	13
	ケース3 おもいやり駐車スペースを利用できないことが多い（肢体不自由）	14
	ケース4 ストマ装着を理由に公衆浴場の利用を断られた（内部障害）	15
	ケース5 マスク着用ができないことを理由に入館を断られた（内部障害）	16
	(5) 不動産取引	
	ケース1 障害があることを伝えると連絡が取れなくなった（視覚障害）	17
	(6) 商品の販売やサービスの利用	
	ケース1 飲食店で盲導犬同伴の入店を断られた（視覚障害）	18
	ケース2 購入した商品と金額の確認のための読み上げを断られた（視覚障害）	19
	ケース3 障害があることを理由に自動車教習所の入校を断られた（聴覚障害）	20
	ケース4 FAXでの予約対応を断られた（聴覚障害）	21
	ケース5 障害特性を理由に入店を断られた（知的障害）	22
	ケース6 障害があることを理由に宿泊予約を断られた（知的障害）	23

(7) 労働	
ケース1	障害があることを理由に採用面接を断られた(聴覚障害) ・24
(8) 行政	
ケース1	自治体のがん検診を受診できなかった(肢体不自由)・・・25
ケース2	ワクチン接種における付き添いを断られた(精神障害) ・26
5 参考情報	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27

1 はじめに

(1) 事例集作成の経緯について

栃木県（以下「県」という。）では、平成28（2016）年3月に「栃木県障害者差別解消推進条例（以下「条例」という。）」を制定し、平成29（2017）年3月には、栃木県障害者差別対応指針「障害者差別解消のための道しるべ」を策定するとともに、県及び各市町での障害者差別に関する相談窓口の設置や普及啓発の実施など、障害者差別の解消に向けて幅広く取り組んできました。

また、栃木県障害者差別解消推進委員会では、条例施行3年経過後の検討・見直し規定（同条例附則第2項）に基づき、令和元（2019）年11月に栃木県障害者差別解消推進条例検証部会を立ち上げ、条例の施行状況の検証を行いました。そして、令和3（2021）年2月に「栃木県障害者差別解消推進条例3年後施行状況に関する検証報告書」がまとめられ、市町や団体への支援として、障害者差別に関する相談対応の研修や相談事例の情報共有を行う必要があることが提言されました。

それを踏まえ、県では、市町や団体において、相談事案の解決が円滑に図られるよう支援するため、令和4年10月に本事例集を作成しました。

なお、相談事例の蓄積に応じて、適宜内容を充実させていきます。

(2) 事例集の活用について

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という。）」では、特定の行為が差別に該当するかどうかは、各々の事案に応じて個別具体的に判断されるものとされており、何が『不当な差別的取扱い』に当たるのか、『合理的配慮』はどのようなことまで提供する必要があるのかは、各事案において異なります。

しかしながら、多くの相談事例を集め、その検証や分析を行うことは、障害者差別の解消に向けて有効な手段であるため、市町や団体における相談対応の一助となり、県全体の障害者差別に関する相談対応のスキルアップにつながることを期待して、事例集を作成しました。事例は、「商品・サービス」「医療」「行政」など日常生活のあらゆる場面を想定し、栃木県障害者権利擁護センターに実際に相談された事例について、相談内容が特定されないよう、一部手直しの上掲載しています。

なお、事例はあくまで例示であり、個々の状況に応じて、建設的に対話し、双方が合意できる代替手段を模索することが重要であることに、御留意いただきますようお願いいたします。

2 「栃木県障害者差別解消推進条例」について

(1) 目的

全ての県民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することです。

(2) 用語の定義

「障害者」

身体障害や知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」という。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある者のことです。

手帳を持っている人、自立支援医療や助成制度の対象となっている人だけが「障害者」ではありません。

「社会的障壁」

障害のある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもののことです。

…例えば

- ・手に障害がある人や車いす利用者にとって、『開けづらいドア』
- ・聴覚障害の人にとって、『言葉を声に出して説明する習慣』
- ・「障害者は誰かに面倒をみてもらわなくてはならない」という『思い込み』
などです。

「不当な差別的取扱い」

正当な理由なしに、障害があることだけを理由として、障害者を障害者でない人よりも不利に対応することです。行政機関等や事業者はもちろんのこと、何人も、不当な差別的取扱いをすることは禁止です。

…例えば

- ・障害があることを理由に、施設を利用させない、アパートを貸さないこと
- ・身体障害者補助犬を連れていることを理由に、入店を拒否すること
- ・障害のない人の付添いを条件にする、利用する時間や場所を制限すること
などです。

※ 正当な理由…多くの県民がやむを得ないと納得できる、具体的で客観的な理由のことであり、障害者、事業者、第三者の権利利益及び行政機関等の事業目的・内容等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

「合理的配慮」

そのときの状況に応じて、障害者が障害者ではない人と同じように社会参加する上で困っていることを伝えられたとき、過重な負担のない範囲で、困っていることをなくすための取組をすることです。

令和3(2021)年6月4日に公布された障害者差別解消法の一部改正を踏まえ、令和5(2023)年12月に条例が改正され、令和6(2024)年4月1日から**事業者においても合理的配慮の提供が義務**となりました。なお、**行政機関等における合理的配慮の提供は、法改正前から義務**とされています。

…例えば

- ・聴覚障害のある人から、メールやファックスで予約や注文を受けること
- ・知的障害のある人に、わかりやすい絵や実物を見せて説明すること
- ・障害のある人に席を譲る、おもいやり駐車スペースを適切に利用すること
などです。

※ 「過重な負担」の判断は、具体的な場面や状況に応じて、以下の要素等を考慮し、総合的・客観的に判断することが必要です。過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を丁寧に説明し、別のやり方を提案することも含め、話し合い、理解を得るよう努めてください（「建設的対話」といいます）。

- ✓事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的、内容、機能を損なうか否か）
- ✓実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ✓費用・負担の程度
- ✓事務・事業規模
- ✓財政・財務状況

（3）基本理念

- ① 等しく基本的人権を享有する個人として全ての県民の尊厳が重んぜられること及びその尊厳にふさわしい地域生活を営む権利が尊重されること

障害があってもなくても、私たちは等しく基本的人権を享有する個人として固有の権利があります。互いの個性を認め合い、尊重し合うことが大切です。

- ② 障害及び障害者に関する理解を深めること

障害のことや配慮の仕方がわからなくて利用を断ってしまうなど、多くの障害者差別の原因は、障害や障害者のことをよく知らないことから始まります。

障害や障害者に関する理解を深めることが大切です。

③ 地域社会を構成する多様な主体が、相互に協力すること

障害の有無にかかわらず、地域社会に暮らす私たち一人ひとりや企業、団体、行政などが、互いの立場を認め合い、相互に協力して障害者差別を解消していくことが大切です。

(4) 条例で定める取組（抜粋）

① 対応指針の策定（第7条）

☆栃木県障害者差別対応指針「障害者差別解消のための道しるべ」

http://www.pref.tochigi.lg.jp/e05/welfare/shougaisha/sesaku/documents/02_sisin_2903_1.pdf

☆栃木県障害者差別対応指針「障害者差別解消のための道しるべ」（概要版）

https://www.pref.tochigi.lg.jp/e05/welfare/shougaisha/sesaku/documents/gaiyoban_1.pdf

② 相談体制（第8、14条）

☆相談窓口

＜栃木県障害者権利擁護センター＞

障害のある方の差別に関する相談や合理的配慮の提供についての相談等について、障害のある方や周りの関係者の方からはもちろんのこと、事業者からの相談も含め、幅広く相談を受け付けています。

【相談時間】

平日 午前9時～午後5時

【連絡先】

TEL：028-623-3139 FAX：028-623-3052

Mail：tochigi-shougaishakenri@dream.jp

【相談の流れ】

ア 相談の受理

- ・電話、FAX、メール、対面等により相談を受け、内容の聞き取りを行う。

イ 情報の収集

- ・不当な差別的取扱いを行った相手方（事業所等）について、HP等で情報を得る。

ウ 担当者の打合せ

- ・権利擁護センターの関係職員で、方向性について打合せを行い、方針を決定する。

エ 事実確認の調査

- ・状況に応じて、直接、相手方（事業所等）に事実確認を行う等調査を行う。

オ 相手方（事業所等）及び相談者との調整

- ・調査した内容をまとめ、相談者にその旨を連絡し、調整を行う。
- カ 相談の終結
- ・調整を行っても解決しない場合、条例第 15 条に基づくあっせん行為が行われる場合があります。

<この他、各市町にも相談窓口がございます>

各市町の相談窓口一覧は P.28 をご覧ください。

③ 障害及び障害者に関する理解促進、教育及び学習の推進（第9条）

- ・栃木県知事部局、教育委員会、警察における職員対応要領の策定
 - ・職員に対する e-ラーニングの実施
 - ・とちぎ県政出前講座の実施
 - ・ヘルプマークの普及啓発
- ポスターの掲示、若者向けパンフレットの配布、啓発動画の作成・放映 等

④ 共生社会とちぎづくり表彰の実施（第 10 条）

県では、障害者差別の解消の推進等について特に顕著な功績があると認められる者（事業所等）を表彰しています。

障害者差別解消部門、ナイスハート部門、障害者工賃向上部門

⑤ 紛争解決の仕組みの整備（第 15、16、17、18 条）

条例では、県等に相談しても解決されない場合の紛争解決の仕組みとして、あっせん（第三者機関が入り、当事者間の話し合いを促進し、解決を援助すること）、勧告（あっせん案の受諾や必要な措置を講じることを勧告すること）及び公表（当該勧告等を公表すること）の手続きを規定しています。手続きにあたっては、栃木県障害者差別解消推進委員会が関わり、解決を目指します。

⑥ 栃木県障害者差別解消推進委員会（第 19 条）

障害者差別解消を推進するため、障害者やその家族、お店や会社の団体の代表者、関係する団体や機関をメンバーとした「栃木県障害者差別解消推進委員会」を設置しています。

<http://www.pref.tochigi.lg.jp/e05/welfare/shougaisha/sesaku/sabetukaisyouiinkai.html>

3 「栃木県障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進に関する条例」について

(1) 条例制定の背景

外部委員による栃木県障害者差別解消推進条例施行状況の検証結果、近年の障害者の情報格差を解消する ICT 技術の進展や災害の頻発・激甚化及び令和4（2022）年の第22回全国障害者スポーツ大会「いちご一会とちぎ大会」の開催を踏まえ、障害者に対する合理的配慮の中で最も重要な、障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進を図るため、条例を制定しました。

(2) 条例の目的

障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進に関し、基本理念を定め、並びに県、県民及び事業者の責務を明らかにするとともに、障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進に関する施策の基本となる事項を定めることにより、障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進に関する施策を総合的に推進し、もって全ての県民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することです。

(3) 主な内容

① 県、県民及び事業者の責務、県と市町村との協力について規定

② 障害の特性に応じた多様なコミュニケーション手段について規定

「障害の特性に応じたコミュニケーション手段」とは手話、点字、要約筆記、触手話、指點字、筆談、代筆、代読、平易な表現、表情、身振り、手振り、実物又は絵若しくは図形の提示、情報通信機器の利用その他の障害者が他人との意思疎通を図るための障害の特性に応じた手段のことをいいます。

③ 啓発活動や相談体制の充実、県政等に関する情報の取得の円滑化等の障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進のための取組を行うことについて規定

- ・障害及び障害者に関する理解を深めることができるよう、啓発活動を行います。
- ・県民及び事業者が行う活動を支援するため、相談体制の充実、情報の提供、助言その他必要な施策を講じます。
- ・意思疎通支援者及びその指導者の養成のための研修の実施その他必要な施策を講じます。
- ・障害の特性に応じたコミュニケーション手段を利用して、県政等に関する情報を発信するよう努めます。

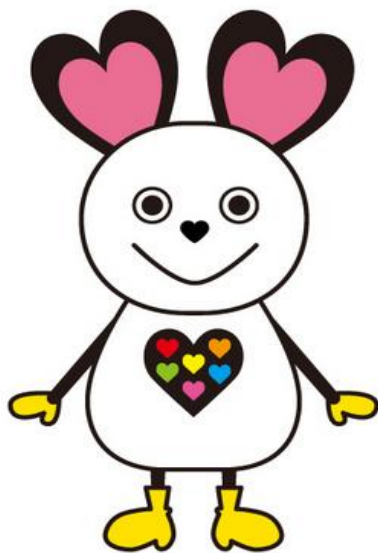
④ 障害者の災害時等における必要な情報の取得や避難所等における他人との意思疎通の円滑化に向けた連絡体制の整備等について規定

市町村その他関係機関と連携し、災害時等において、障害者が必要な情報を取得するとともに、避難所等において他人との意思疎通を円滑に行うことができるよう、障害者の家族及び支援者の協力を得つつ、災害時等における障害の特性に応じたコミュニケーション手段を利用した連絡体制の整備その他必要な施策を講じます。

(4) 施行期日

令和4（2022）年4月1日

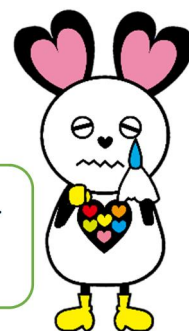
4 相談対応事例



とちぎナイスハート推進
マスコットキャラクター
ナイチュウ

発達障害のある児童の保護者から

子どもは、聴覚過敏があるため、落ち着いて活動できるよう事業所内でイヤーマフを着用させたいが、事業所の理解が得られない。



どこに問題があるの？

発達障害のある方は、感覚の過敏（又は鈍麻）があることが多いようです。周りがざわざわして落ち着かない場合、刺激を減らして活動に集中できるようにすることも合理的配慮の一環です。



ちょっと一言

事業所に、相談内容を伝え、御理解いただき、着用を認めてもらいました。



障害のある方が、長い時間を過ごす事業所では、それぞれの方が安心して落ち着いて過ごすことができるよう、障害特性を理解した上で、工夫して対応できると良いですね。

この他、グループホームで、希望しない病院への転院を勧められたという相談、事業所の支援員からきつい言葉をかけられた、などの相談がありました。

障害福祉サービス事業者は、利用者の障害特性等に沿って個別支援計画を作成し、サービスを実施することが求められています。利用者への必要な支援は計画に適宜反映し、職員で情報共有しながら対応することが大切です。

内部障害のある方から

人工透析のため、定期的に病院に通わなければならないが、バスを利用して通院しようとしていると話したところ、通院を断られてしまった。どうしたら良いのか・・・。



どこに問題があるの？

障害があることで病院への通院を断ることは、不当な差別的取扱いに当たります。



病院に確認したところ、障害により通院を断ったのではなく、体調面や、人工透析に要する時間とバスの運行時刻との兼ね合いで、バスを利用した通院は難しいのではないかと助言した、とのことでした。この後の話し合いにより、無事、通院できるようになりました。

ちょっと一言



内部障害は、内臓機能に障害がある状態のため、見た目には分かりづらく、疲れやすいことや、体力が低下している状況が周囲の人に理解されにくいことがあります。ヘルプマークを付けている方を見かけたら、声を掛けるなどの配慮をお願いします。また、ヘルプカードには、連絡先や具体的な支援について記入する欄が設けられています。

この他、内部障害のため、勤務時間を調整しようとしたが、聞いてもらえなかったなどの相談もありました。労働関係の相談には、労働局やハローワーク等と連携して対応しています。

肢体不自由のある児童生徒の保護者の方から

学校の行事の参加にあたり、保護者同伴との条件を付けられました。
子どもは友達との行事を楽しみにしていたのですが……



どこに問題があるの？

障害のある児童生徒の行事への参加に当たって、活動場所や保護者同伴などの条件を一方向的に付けることは、不当な差別的取扱いに当たる可能性があります。



ちょっと一言

関係部署に情報を提供し、状況の確認を行いました。学校側は、行事における活動内容、環境、教員配置などを踏まえ検討した結果、参加に当たっての条件を付けたとのことでした。今後は、障害のある生徒に寄り添った対応をすることについて確認しました。

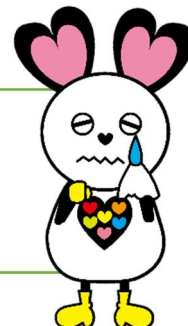


行事に当たって、その目的や児童生徒の個別の目標等を教員間で共通理解し、保護者も交えて建設的な話し合いを行うことで、児童生徒、保護者及び関係者が納得して、行事の目的を達成するための参加ができます。

この他、高齢者の教育施設における差別的取扱いについての相談、学校における友達とのトラブルなどの相談がありました。インクルーシブ教育の充実に向けて、学校では、保護者、関係機関による話し合いにより、個別の教育支援計画を作成し、教育活動を行っています。

肢体不自由のある方から

車いすを使用して、公共交通機関を利用しています。エレベーターまでの距離が長かったり、利用に当たって事前に予約が必要だったり、利用しづらいことが多いです。



どこに問題があるの？

車いす使用者が電車やバスなど公共交通機関を利用する際は、簡易スロープなどの設置と、乗務員による支援が必要です。駅によっては乗務員の確保が難しく、予め乗車の予約を求められることもあり、乗りたい電車やバスに乗れないことがあります。



電車やバスの営業所等に状況の確認を行い、できる限り希望する駅やバス停、希望する時間に乗車することができるよう、更なる協力を依頼しました。

ちょっと一言



障害のある方が、できる限り一人で移動ができるよう、エレベーターやスロープなどの設置、段差を無くす等、バリアフリー化を推進することが必要です。また、点字ブロック、ホームドアの設置、放送や電光掲示板による案内、分かりやすい表示やアナウンスなど、様々な障害の特性に応じた環境の整備や配慮が求められます。

この他、車いす使用者のバス利用拒否や、盲導犬ユーザーの方の公共交通機関の利用拒否についての相談などが寄せられています。人的、物的、費用などの都合により、すぐには対応が難しい場合もありますが、建設的な対話を通して、お互いが歩み寄れると良いですね。

発達障害のある方の保護者から

発達障害のある方が利用している公共交通機関の営業所から、独り言が多いと注意を受けました。本人は、注意されて落ち込んでしまいました。



どこに問題があるの？

発達障害の特性を理解せず、独り言が多いことに対して本人に注意を行ったことは、合理的配慮の提供という観点から改善が必要です。



公共交通機関の営業所に連絡をし、事実の確認を行いました。乗務員は、発達障害があることを知らずに、他の乗客から苦情があったため、本人に注意してしまったとのことでした。今後は気を付けるとのことでしたので、その旨を相談者に伝え、理解を得ました。

ちょっと一言

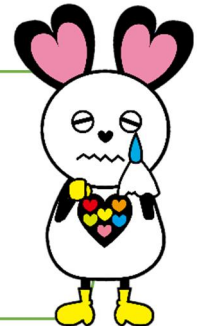


発達障害（自閉スペクトラム症等）のある乗客には、障害の特性を理解し、見通しが持てるようにするなどの安心感を高めるための工夫や、周りの乗客への説明などの配慮が考えられます。乗務員への研修の機会もあると良いですね。また、県としても、障害や障害者に関する理解を深めることができるよう、引き続き普及啓発に取り組んでいきたいと思えます。

発達障害のある方は、状況によって、場にそぐわない言動が見られることがあります。言動の原因について、本人や保護者、支援者と話し、環境を整えることで適応できることが多いので、温かく見守っていただくと本人は安心できると思えます。

肢体不自由のある方から

車いす使用者です。施設や公園で「おもいやり駐車スペース」を利用したいのですが、障害のない方が車を停めていて、利用できないことが多くて困っています！



どこに問題があるの？

車いす使用者は車の乗り降りをするために、十分なスペースが必要です。また、入口から近い方が、移動距離が短くなります。「おもいやり駐車スペース」に停められないと、車いすでの乗り降りに不便を来します。



施設や公園の担当部署に連絡し、「おもいやり駐車スペース」の適正な利用について理解を求めました。また、県の「おもいやり駐車スペース」担当部署とも情報の共有を図りました。

ちょっと一言



身体障害者、知的障害者、精神障害者、要介護者及び難病患者、妊産婦、傷病人等のうち、歩行の困難な方が、車を降りてスムーズに目的の場所まで行けるよう、施設や公園から協力の申し出があったスペースを「おもいやり駐車スペース」としています。県では、「利用証」を交付し、利用できる方を明らかにすることで、適正な利用を図っています。必要としている方のためにも、歩行に困難が無い方は駐車を控えましょう。

おもいやり駐車スペースに関する相談は、定期的に寄せられています。利用者の皆様それぞれに事情はあるかと思いますが、困っている方が利用することができますよう、御協力をお願いいたします。

内部障害のある方から

ストマ（人口肛門、人工膀胱）を装着していますが、入浴施設で利用を断られてしまいました。お湯を汚すことはないのに、利用したかったです。



どこに問題があるの？

ストマの装着を理由に入浴施設の利用を断るのは、不当な差別的取扱いに当たります。



入浴施設に連絡をし、事実の確認を行いました。障害者差別解消推進条例の趣旨を説明し、ストマの装着を理由に入浴を断ることは、不当な差別的取扱いに当たることを伝え、施設の理解を得ることができました。

ちょっと一言



人口肛門、人工膀胱のパッチ（ストマ）は、装着していれば、排せつ物が漏れてお湯を汚す心配はありません。装着していない方への配慮を求めることはあるかもしれませんが、衛生上の問題はありません。ストマの装着を理由に利用を拒否することは、しないようにしましょう。

内部障害は外見からは分かりにくく、困難な状況が伝わりにくいことがあります。オストメイト対応のユニバーサルトイレも増えつつありますが、設置されている場所が限られています。ユニバーサルトイレを利用されている方が、必要なときに利用できるよう、御配慮をお願いいたします。

発達障害のある児童の保護者から

子どもは、発達障害のため、皮膚が過敏でマスクが付けられません。公共の施設に行ったところ、マスクの着用ができないことで、外で待つよう言われました。



どこに問題があるの？

発達障害のある方の中には、感覚が過敏で、マスクが付けられないことがあります。マスクの着用ができないことを理由に入館を断ることは、差別に当たる可能性があります。



当該施設を管理している部署等と連携し、指導を行うとともに、障害者差別解消に係る研修会を開催して適切な対応について学んでもらいました。

ちょっと一言

当該施設は、換気が十分ではないため、感染対策としてマスクの着用を義務付けていたとのことですが、障害のためマスクの着用が難しい方もいらっしゃることから、そのような場合の代替手段（こまめに消毒するなど）を用意しておくなどするのも良いですね。



この他、皮膚疾患のためマスクの着用ができない方が、マスクをしていないことで、飲食店で入店を断られたという相談がありました。マスクの着用が必要な場合は、その理由を丁寧に説明し、お互いが納得できるよう、建設的な話し合いをすることが求められます。

視覚障害のある方から

アプリでアパートを探して、業者とやり取りをしていたが、視覚障害があると分かると、連絡が取れなくなってしまった。自立のための第一歩だったのに・・・



どこに問題があるの？

障害があることだけを理由にアパートを貸さないことは、不当な差別的取扱いに当たります。



業者の担当者に確認したところ、会議を開いて検討したが、大家さんの理解が得られなかったとのことでした。栃木県障害者差別解消推進条例の主旨について説明しました。

ちょっと一言

借主、貸主が不安に感じていることについて、お互いが意見を出し合い、どうしたら安全に生活することができるかなどの建設的な話し合いを通じて、お互いに理解を深めましょう。また、アパートを貸せない正当な理由がある場合、相手にその理由を説明し、理解を得よう努めることが大切です。



国土交通省では、「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」を定め、以下のような不当な差別的取扱いの例をあげています。

- 物件一覧表や物件広告に「障害者不可」などと記載する。
- 「障害者向け物件は取り扱っていない」として話も聞かずに門前払いする。等

視覚障害のある方から

盲導犬同伴で飲食店に入ろうとしたら、入店を断られました。
食事を楽しみにしていたのに……



どこに問題があるの？

身体障害者補助犬法により、補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）同伴による入店が認められているにもかかわらず、補助犬同伴を理由に入店を断ることは、不当な差別的取扱いに当たります。



飲食店に確認したところ、盲導犬の同伴が認められていることを理解していませんでした。店舗全体で、補助犬についての研修を行い、入店が可能になりました。

ちょっと一言



盲導犬は、視覚障害のある方にとって、無くてはならないものです。ユーザーには、常に盲導犬を清潔に保つことが求められています。店員は、盲導犬等補助犬を同伴したユーザーが来店した際は、犬アレルギーや動物が苦手なお客様の有無を確認するとともに、盲導犬についての説明をするなど周囲の理解を促すことが求められます。

この他、宿泊施設、タクシー、イベント等での入店拒否事例がありました。引き続き、盲導犬ユーザーの外出の機会が広がるよう、様々な場面で啓発を行ってまいります。

視覚障害のある方から

近所の店に行って買い物をしたのですが、釣り銭が合わないことがありました。できればレジの方に、買った商品と金額の読み上げをしてほしいのですが・・・



どこに問題があるの？

視覚障害のある方は、レシートを確認することができません。申し出があってもかかわらず、商品と金額の読み上げを行わないことは、合理的配慮の不提供に当たる可能性があります。



店舗を統括する部署に連絡をし、レジでの商品と代金の読み上げの配慮について依頼しました。

ちょっと一言



視覚障害のある方が店舗を訪れた際は、商品の位置などについて質問されたら答える、商品と金額の読み上げ、おつりの手渡しなど、配慮をお願いいたします。この他、視覚障害のある方から、合理的配慮の依頼があった場合は、できる範囲で対応をお願いいたします。

この他、点字ブロック上に物が置いてあるなどの相談が寄せられています。視覚障害のある方が、安心して街の中を歩くことができますよう、御理解と御協力をお願いいたします。交通事業者等による「声かけ・サポート」運動などの取組も進んできています。

聴覚障害のある方から

運転免許を取りたくて教習所に行ったら、聴覚障害を理由に、入校を断られてしまいました。自立への一歩だと思っていましたが、残念です。



どこに問題があるの？

道路交通法の改正（平成 20（2008）年 6 月施行）により、補聴器を使用しても合格基準に満たない聴覚障害のある方については、ワイドミラーの設置や聴覚障害者標識を表示する条件で、普通乗用車に限定した免許を取得することができるようになりました。聴覚障害があることのみを理由として教習所への入校を断ることは、不当な差別的取扱いに当たります。



ちょっと一言

教習所に確認の連絡を入れたところ、聴覚障害のある方の入校も可能であり、受け入れの準備を進めていましたが、受付担当との連絡調整が不十分だったとのことでした。相談者は入校できることになりました。



講座等の開講に当たっては、可能な限り様々な障害の特性を考慮した対応をお願いいたします。合理的配慮の申し出があった場合は、建設的な対話を行い、できる限り申し出に添えるよう、添えない場合は、その理由を丁寧に説明し、お互いが納得できるよう話し合いをお願いいたします。

聴覚に障害のある方（10メートル離れた所で90デシベルの警報器の音が聞こえない方）の免許取得に際しては、事前に栃木県警察本部交通部運転免許管理課適性相談係（栃木県運転免許センター内）で適性相談を受け、適性検査終了書の交付を受けてから免許取得の手続きが始まります。

聴覚障害のある方から

お店を利用しようと、FAXでの予約をしましたが、電話での予約を求められました。聴覚障害のため、電話の対応は難しいです・・・



どこに問題があるの？

聴覚障害のある方は、電話での対応が難しいので、それに代わる連絡手段（FAXやメール）が必要になりますが、その配慮をしていないと、合理的配慮の不提供に当たる可能性があります。



店舗に連絡し、予約の方法について確認したところ、FAXでの予約も可能であることが確認できました。それを相談者に伝えました。

ちょっと一言

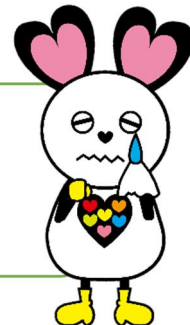
聴覚障害のある方は、一見して障害があることが見えにくい状況ではありますが、障害があることを伝えられた場合は、手話、要約筆記、筆談、コミュニケーション支援アプリの活用等、できる限りコミュニケーション手段を多く設定し、意思疎通が図られるよう配慮をお願いします。また、失語症や構音障害、失声症の方への対応として、求めに応じて筆談や代筆、ゆっくり短い言葉で話す、ジェスチャーを合わせるなど配慮をお願いします。



この他、聴覚障害のある保護者への学校行事における合理的配慮の提供の可否、相続に係る行政手続きにおける聴覚障害者との筆談以外の意思疎通の方法についての問い合わせなどがありました。

知的障害のある方の保護者から

商業施設内にある店に知的障害のある子を連れて買い物に行ったところ、興奮して大きな声を出してしまったため、次回からの入店を断られました。子どもは外出を楽しみにしていたので、残念です。



どこに問題があるの？

知的障害があることだけを理由に入店を断ることは、不当な差別的取扱いに当たります。



店舗と商業施設を管理している部署に連絡をしたところ、知的障害についての理解が不十分であったことが分かりました。店員への研修など店舗としてできることを丁寧に説明し、県としても、差別解消推進条例の啓発に努めることを伝えました。

ちょっと一言

知的障害のある方は、状況によって興奮しやすかったり、大声を出したり、感情表現が豊かで飛び跳ねてしまったりすることがありますが、環境の整備や支援者による言葉かけなどで適切に対応することができます。事業者と保護者や支援者の方と建設的な対話を行い、周りの方（お客様など）から理解を得るなどして、お互いに気持ち良く場を共有できるよう、協力できると良いですね。



この他、知的障害児者の飲食店舗利用拒否や、知的障害の方に対する勤務条件変更の際の説明不足などの相談事例がありました。職場における相談については、労働局やハローワークと連携し対応しています。

(6) 6 障害があることを理由に宿泊予約を断られた

商品・
サービス

知的障害のある方から

事業所の旅行で宿泊施設に予約をしたら、宿泊を断られました。
外出を楽しみにしていたのに……



どこに問題があるの？

正当な理由なく、障害があることのみを理由に宿泊を断ることは、不当な差別的取扱いに当たります。



ちょっと一言

宿泊施設に確認したところ、過去に知的障害のある方とトラブルがあったことから、宿泊を断っていたことが分かりました。宿泊施設には差別解消推進条例の主旨を説明し、正当な理由なく宿泊を断ることは、不当な差別的取扱いに当たるとを伝え、理解を得ました。また、関係課等と連携し、旅館業法に基づく改善指導を実施し、障害のある方の受入対応マニュアルを作成してもらいました。



「過去にトラブルがあった」といった理由で、一律に宿泊を断ることは「正当な理由がある場合」に該当しません。
個別の事案ごとに具体的場面や状況に応じて判断をすることが必要です。

旅館業法第5条では、一部の要件に該当する場合を除き、宿泊を拒んではならないとされています。障害者の宿泊拒否は、旅館業法違反になる場合もあるので、関係者と連携して対応する必要があります。

聴覚障害のある方から

転職アプリで就労先を探し、やり取りを重ねて面接の日程調整までいったが、聴覚障害があると分かると、面接を断られてしまった・・・



どこに問題があるの？

障害者雇用促進法により、事業主は、障害があることだけを理由に、採用面接を断ることは禁じられています。



労働分野の相談なので、関係課等と連携して、管内のハローワークに相談するよう助言を行いました。

ちょっと一言

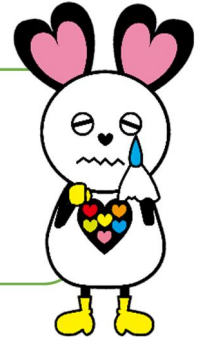


障害者雇用促進法では、事業主における障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供義務等を定めています。やむを得ず、面接を断る場合は、その理由を丁寧に説明することが必要です。

この他、職場で、障害特性により実行することが難しい職務内容を命じられたという相談もありました。就労時に、求める合理的配慮について雇用主と話し合いを行い、状況により、その内容を定期的に更新していくことが大切です。

肢体不自由のある方から

自治体のがん検診で、体幹の維持ができないため、検査技師から個別に病院で安全に検査を受けてほしいと言われたが、個別の検査では自己負担免除の対象にならない。これは合理的配慮の不提供ではないか？



どこに問題があるの？

検診担当の技師に、安全上の観点から個別に病院で検査を受けてほしいと言われたにもかかわらず、病院での検査受診の自己負担が免除にならないことは、合理的配慮の不提供になる可能性があります。



関係する自治体に連絡をし、状況を確認しました。現在の制度では、自己負担免除の対象にならないので、今後、新しい制度に向けて、検討を始めたいとのことでした。

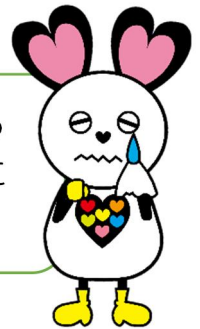
ちょっと一言



市町の健康診断及びがん検診について、市町の現在の制度では対応が難しい状況があり、栃木県障害者権利擁護センターに相談がありました。市町が独自に実施していたため、県としては状況の確認しかできませんでしたが、相談者が声を上げてくださったことにより、課題が明らかとなり次につながりました。

精神障害のある方の支援者から

新型コロナウイルスワクチン接種会場に精神障害のある利用者と一緒にいったところ、付き添いは困ると言われた。いつもと違う場所で不安な利用者につき添いたいが・・・



どこに問題があるの？

いつもと違う場所や状況で見通しが持てず、不安を感じている精神障害のある方は、面識の無い職員の案内では、不安感が増して、不適応行動を引き起こす可能性があるため配慮が必要です。



担当部署に確認したところ、感染のリスクを考慮して付き添いの入室を断ったと考えられるとのことですが、高齢者や障害者等の付き添いは認められていることを確認し、相談者に伝えました。

ちょっと一言



いつもとは違う場所や行事等で見通しがもてないと不安になる方には、安心できる支援者の付き添い、事前のスケジュール説明、絵や写真等を用いた説明などが必要です。この接種会場では、2回目の接種時には「介助者」と明記された印が準備され、一目で介助者であることが分かるよう対応したとのことでした。

この他、学校における聴覚過敏児童に対するイヤーマフ等の装着の可否に関する相談などがありました。特性により不安が高じてしまう場合は、落ち着ける物の活用や、場所や話し方の工夫なども考えられます。

5 参考情報

○障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト（内閣府）

企業や店舗などの事業者等が障害のある人に対して行うこととされる「合理的配慮の提供」や「不当な差別的取扱いの禁止」など、障害者差別解消法により定められている事項について理解していただくためのサイトです。

【URL】

<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>

【QRコード】



○合理的配慮の提供等事例集（内閣府）

内閣府において、関係省庁、地方公共団体、障害者団体などから収集・整理した事例を基に、想定事例も含め、障害種別や場面毎の事例が取りまとめられています。

【URL】

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/pdf/gouriteki_jirei.pdf

【QRコード】



○障害を理由とする差別の解消の推進相談対応ケーススタディ集（内閣府）

障害者差別解消法における「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の提供」の該当性の検討に当たり必要となる、思考プロセス及び解説が示されています。

【URL】

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/r04jirei/pdf/case_study.pdf

【QRコード】



○事業者向け対応指針（各府省庁）

府省庁ごとに「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針を定めています。

【URL】

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>

【QRコード】



○県内各市町における障害者差別に関する相談窓口一覧

市町名	電話番号	ファックス番号	メールアドレス
栃木県	028-623-3139	028-623-3052	tochigi-shougai shakenri@dream.jp
宇都宮市	028-632-2353	028-636-0398	u1904@city.utsunomiya.tochigi.jp
足利市	0284-20-2169	0284-21-5404	shogai-f@city.ashikaga.lg.jp
栃木市	0282-21-2219	0282-21-2682	f-service05@city.tochigi.lg.jp
佐野市	0283-20-3025	0283-24-2708	syougai fukushi@city.sano.lg.jp
鹿沼市	0289-63-2176	0289-63-2169	syogai fukushi@city.kanuma.lg.jp
日光市	0288-21-5174	0288-21-5105	shakai-fukushi@city.nikko.lg.jp
小山市	0285-22-9629	0285-24-2370	d-fukusi@city.oyama.tochigi.jp
真岡市	0285-83-8129	0285-83-8554	syakaifukushi@city.moka.lg.jp
大田原市	0287-23-8954	0287-23-1389	fukushi@city.ohtawara.tochigi.jp
矢板市	0287-43-1116	0287-43-5404	shakaifukushi@city.yaita.tochigi.jp
那須塩原市	0287-62-7026	0287-63-8911	k-hakaifukushi@city.nasushiobara.lg.jp
さくら市	028-681-1161	028-682-1305	fukushi@city.tochigi-sakura.lg.jp
那須烏山市	0287-88-7115	0287-88-6069	kenkohfukushi@city.nasukarasuyama.lg.jp
下野市	0285-32-8900	0285-32-8601	syakaifukushi@city.shimotsuke.lg.jp
上三川町	0285-56-9128	0285-56-6868	fukushi01@town.kaminokawa.lg.jp
益子町	0285-72-8866	0285-70-1141	kenkou@town.mashiko.lg.jp
茂木町	0285-63-5631	0285-63-5600	hokenn.fukushi@town.motegi.tochigi.jp
市貝町	0285-68-1113	0285-68-4671	tyoumin01@town.ichikai.tochigi.jp
芳賀町	028-677-1112	028-677-2716	fukushi@town.tochigi-haga.lg.jp
壬生町	0282-81-1829	0282-81-1121	kenko@town.mibu.tochigi.jp
野木町	0280-57-4196	0280-57-4193	kenkoufukushi@town.nogi.lg.jp
塩谷町	0287-45-1119	0287-41-1014	hoken@town.shioya.tochigi.jp
高根沢町	028-675-8105	028-675-8988	fukusi@town.takanezawa.tochigi.jp
那須町	0287-72-6917	0287-72-0904	hoken@town.nasu.lg.jp
那珂川町	0287-92-1119	0287-92-1164	shakaif@town.tochigi-nakagawa.lg.jp

※ 相談は、県及び県内全ての市町にすることができます。

おわりに

県では、障害の有無にかかわらず、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向けて、様々な施策を行っています。

本事例集は、栃木県障害者差別解消推進条例で求めている「不当な差別的取扱いの禁止」、「合理的配慮の提供」について、より理解を深めることを目的に作成しました。

事例に対して解決例を示しておりますが、相談の解決方法は一つではありません。申し出のあった対応が難しい場合でも、「建設的対話」に努め、解決方法を一緒に検討していくことが重要です。

本事例集が、お互い理解し合おうという気持ちで、一人でも多くの人々が共生社会の実現に向けて取り組むためのきっかけになれば幸いです。

この事例集について

- 事例集に掲載されている事例等の無断での引用・転載は、原則禁止します。ただし、栃木県内の市町、関係各施設、事業所が、障害者差別解消のための研修等で使用する場合は、この限りではありません。
- 事例集の内容を引用・転載する場合は、下記までお問い合わせください。

栃木県保健福祉部障害福祉課
TEL 028-623-3139
FAX 028-623-3052
e-mail : syougai-fukushi@pref.tochigi.lg.jp