

共に生きる社会をめざして

障害者差別解消法事例集



横浜市障害者社会参加推進センター

障害者差別解消法は、障害のある人への差別をなくし、社会の中にある様々な障壁(バリア)を取り除いていくことで、障害のある人もない人も、互いを尊重し合いながら共に生きる社会(共生社会)を実現していくことを目指してつくられました。

障害のある人が社会生活のなかで感じている生きづらさは、その人の障害だけが原因ではなく、社会のあり方とも深く関わっています。社会の側にあるバリアをなくしていくことで、障害のある人の自立と社会参加の機会が広がっていきます。こうした考え方を踏まえて、障害者差別解消法は、行政機関や民間事業者に対して、「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」を求めています。国等の行政機関では、障害のある人に適切な対応を行うための指針を作成し、社会のバリアを取り除いていくための取組みを進めています。

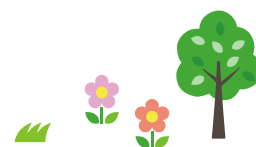
共生社会の実現に向けては、どのようなことが障害のある人への差別となるのか、どうすれば差別はなくなっていくのかということについて、人々に共通の理解が広がっていくことが重要となります。そして、障害のある人との出会いのなかで、一人ひとりが差別の解消に向けた行動につなげていくことが大切です。障害があることで気づくことがあります。気づきを伝え、受け止める、こうした関わりの積み重ねが共生社会を確かなものにしていきます。障害のある人もない人も、それぞれが共生社会づくりの重要なパートナーです。

この事例集は、障害のある人からの相談等をもとに、指針等で示されている事項も取り入れながら、実際の対応にあたっての参考としていただけるよう作成しました。また、改正障害者雇用促進法や障害者虐待防止法など、障害者差別に関連する事例も取り上げています。

なお、合理的配慮については、障害の特性や状況等に応じて、多様で個性がありますので、事例集で記載されている内容はあくまで例示であることをご了解いただくとともに、障害のある人との建設的な対話を通じて、より適切な対応につながることを期待しています。

横浜市障害者社会参加推進センター
センター長 井上 彰

目次



1	障害者差別解消法について	3
2	事例と解説	
	【事例1】 賃貸住宅の申込み	〔視覚障害〕 5
	【事例2】 保険の手続き	〔聴覚障害〕 7
	【事例3】 医療機関の受診	〔精神障害〕 8
	【事例4】 公衆浴場での対応	〔内部障害〕 9
	【事例5】 絵画教室の申込み	〔知的障害〕 10
	【事例6】 人工透析者の就労	〔内部障害〕 11
	【事例7】 難聴者の就労	〔聴覚障害〕 12
	【事例8】 スーパーでの対応	〔視覚障害〕 13
	【事例9】 福祉施設での対応	〔知的障害〕 15
	【事例10】 公共交通機関での対応	〔肢体障害〕 16
	【事例11】 役所の窓口での対応	〔肢体障害〕 17
	【事例12】 飲食店での対応	〔肢体障害〕 19
3	障害者差別に関する相談窓口	21
4	参考資料	22



障害者差別解消法はどのような法律ですか？

障害者差別解消法は、障害のある人が、障害のない人と同じようにサービスの提供等を受けることができるよう、行政（役所）や民間事業者（会社・お店等）が、障害を理由に「不当な差別的取扱い」をしないこと、社会的な障壁（バリア）を取り除いていくために「合理的配慮」を行うことを定めています。



Q.1 対象となる障害者は？

A.1 障害者差別解消法に書いてある「障害者」とは、障害者手帳を持っている人のことだけではありません。身体・知的・精神に障害のある人（発達障害を含む。）、その他の心や体の働きに障害のある人で、その障害や社会的な障壁（バリア）によって、日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人すべてが対象となっています。（障害児も含まれます。）

Q.2 不当な差別的取扱いの禁止とは？

A.2 障害のある人に対して、正当な理由がないのに、障害があるというだけで、サービスの提供を拒否することや、障害のない人にはつけない条件をつけたりすることなどが禁止されます。正当な理由とは、当事者以外の人から見ても納得を得られるような、客観的な事実に基づいた理由のことです。単に、事故の危険が想定されるといった理由でサービスの提供を断るようなことは、適切な対応とはいえません。正当な理由があると判断した場合には、障害のある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが大切です。

Q.3 合理的配慮の提供とは？

A.3 障害のある人からの手助けを必要としているとの意思が伝えられた場合には、負担が重すぎない範囲で対応すること（民間事業者は対応に努めること）が求められます。合理的配慮は、障害の特性や具体的な状況に応じて、個別的で多様性があります。合理的配慮の方法は一つではありません。社会の中のバリアをなくしていくために、お互いのコミュニケーションを通じて、柔軟に対応の方法を工夫していくことが大切です。

Q.4 対応要領・対応指針とは？

A.4 行政機関や事業者が適切な対応を行うための行動基準です。行政機関では「対応要領」を策定し、障害のある人への対応の原則や合理的配慮の具体的事例を示し、職員に周知をしています。民間事業者に対しては、国（各省庁）が、事業分野ごとに「対応指針」を策定し、障害のある人に対して、事業者が適切な対応を行うために必要な事項や合理的配慮の具体的事例等を示しています。



Q.5 事業者とは?

A.5 この法律に書いてある事業者とは、商業等の事業を行うものことで、営利・非営利であるか法人・個人であるかに関わらず、同じサービスをくりかえし継続する意思をもって行う人のことです。会社やお店はもちろんのこと、個人経営の塾やボランティア活動をするグループ等も「事業者」に入ります。

Q.6 社会的障壁(バリア)とは?

A.6 障害は、体や心の働きの障害だけではありません。障害のある人が生活をしていくうえで様々な制約をもたらす原因となる、社会の中にある様々なバリア(事物、制度、慣行、観念等)を社会的障壁といいます。

- ◎物理的なバリア：建物の段差や移動を妨げる道路など
- ◎制度的なバリア：障害を理由とする資格・試験の欠格事由、入居・入所の制限など
- ◎情報等のバリア：字幕のない放送や音声のない交差点の信号など
- ◎意識上のバリア：障害や障害者に対する無理解や誤解に基づく差別や偏見など

Q.7 障害者差別に関する相談は?

A.7 対応要領や対応指針では、事業者に対して相談体制を整備するよう求めています。まずは事業者で設置している窓口にご相談ください。また、事業を所管する行政機関にも相談窓口が設けられています。相談窓口では、障害のある人やその家族等からの相談をお聞きするとともに、相談者の意向を相手にも伝え、法律の趣旨に沿って相互の調整を進めます。

障害者差別解消法(抜粋)

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第7条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮しなければならない。

(事業者における障害を理由とする差別の禁止)

第8条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。



事例1

賃貸住宅の申込み 【視覚障害】

視覚に障害のあるAさんは、転居するため、盲導犬を同伴して不動産業者を訪ねましたが、対応した担当者からは、アパートでは、動物を飼うことはできないこと、火事の心配があり住宅の安全確保に不安があることを理由に、物件の紹介は難しいと言われてしまいました。



Aさんの気持ち

盲導犬はペットではないし、これまでも、火災には細心の注意を払ってきたのに、視覚障害があるということで、物件を紹介できないという説明には納得がいかない。



【解説】

- 住居は、人が生きていくうえで欠かすことのできないものです。自分がどこに住むかを定めることは、基本的人権として憲法で保障された権利でもあります。
- 障害者の賃貸住宅への入居に際しては、家主や不動産会社から、家賃の滞納や建物の保全に関する不安、災害時の安全確保や近隣住民との関係等を理由に、契約を拒否されたり、入居後に退去を迫られたりする事例があります。これらの事例が、不当な差別的取扱いにあたるかどうかについては、個別の事案ごとに、具体的な状況に応じて総合的・客観的に判断していくことが必要です。
- 国(各省庁)では、事業分野ごとに「対応指針(ガイドライン)」を定め、民間事業者が障害者に適切な対応を行うために必要な事項を示しています。宅地建物取引に関しては、国土交通省が策定した対応指針が参考となります。この対応指針では、障害者に対する差別的取扱いの具体例として、次のような事例をあげています。
 - ・ 物件の広告等に「障害者お断り」などの表示をすること
 - ・ 話も聞かずに「障害者向けの物件は取り扱っていない」として物件の紹介を拒むこと
 - ・ 家主や債務保証会社への交渉等、必要な調整を行わずに仲介を断ること
 - ・ 「火災を起こす恐れがある」等の心配ごとを理由に仲介を断ること
 - ・ 一方的に一人暮らしは無理であると判断して仲介を断ること
 - ・ 車椅子使用者に対して、家主との調整を行わずに内覧を断ること
 - ・ 障害を理由とした誓約書を求めることなお、障害者に対して合理的な配慮の提供等を行うために、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害の状況などを確認することは、不当な差別的取扱いには該当しないとされています。
- この事例では、視覚障害のある人が火事を起こしやすいという客観的な根拠がないことから、入居を拒否する「正当な理由」にはあたらないと考えられます。

- こうした対応指針を踏まえると、当該不動産業者の対応は、不当な差別的取扱いによる障害者差別の可能性があると考えられます。事業者としては、申込者の入居が不可能な場合には、丁寧にその理由を説明することが必要です。
- 盲導犬ユーザーが賃貸住宅を借りる場合、国や地方公共団体が管理する県営住宅・市営住宅は、身体障害者補助犬法により、盲導犬等の身体障害者補助犬の使用を受け入れる義務がありますが、民間の賃貸事業者については受け入れに努めることとされています。盲導犬ユーザーとしては、盲導犬はペットではないことや賃貸事業者は受け入れについての努力義務があることを説明し、理解を求めていくことも大切です。

身体障害者補助犬

- 身体障害者補助犬は、障害者の自立と社会参加をサポートする大切なパートナーです。身体障害者補助犬法に基づいて必要な訓練を受けて認定された犬で、盲導犬、介助犬、聴導犬の3種類があります。
- ユーザーが補助犬を同伴して施設などを利用する場合には、いつでも補助犬であることを示すことができるよう、犬種・認定番号・認定年月日等を表示しています。
- 身体障害者補助犬法においては、公共の施設はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設は、身体障害のある人が補助犬を同伴することを受け入れる義務があると定めています。補助犬を同伴していることだけで、サービスの提供を拒むことは、障害者差別にあたります。
- 補助犬はペットではありません。社会のマナーを守るよう訓練されていますし、衛生面でもきちんと管理されています。レストラン等の飲食店では、食事が終わるまで、テーブルの下などで待機します。「仕事中」の補助犬に話しかけたり、勝手にさわったり、食べ物を与えないようにしましょう。
- 補助犬を同伴していても、使用者への援助が必要な場合があります。使用者が困っている様子を見かけたら、積極的にお声かけをお願いします。



補助犬マーク

身体障害者補助犬法の啓発のためのマークです。

お店の入り口などでこのマークを見かけたり、補助犬を連れていらっしゃる方を見かけた場合は、皆様のご理解とご協力をお願いします。



【参照条文】 身体障害者補助犬法(住宅における身体障害者補助犬の使用)

第11条 住宅を管理するもの(国等を除く。)は、その管理する住宅に居住する身体障害者が当該住宅において身体障害者補助犬を使用することを拒まないよう努めなければならない。

事例2

保険の手続き 【聴覚障害】

聴覚に障害のあるBさんは、自動車保険の手続きをするため、必要な連絡をFAXで行おうと思いましたが、その会社では、FAXでの対応が平日の9時から17時の間に限られていました。日中は勤務をしているBさんは、手続きに必要な連絡を取ることができません。



Bさんの気持ち

FAXでの対応が平日の日中となっているのは納得できない。聴覚障害者のコミュニケーション手段として必要不可欠なFAXでの対応に制限を設けるのは、障害者に対する差別だと思うので改善してほしい。
このことについて相談をしたいが、どこに相談すればよいか分からない。



【解説】

- 聴覚障害者は、情報を得にくい、コミュニケーションを取りにくいといった特徴があります。耳からの情報が得にくいため電話による対応が困難となりますが、視覚を通じたFAX等による情報伝達を工夫していくことが重要となります。
- 事例にある保険会社については、FAXによる業務への対応時間帯が限られていることから、Bさんは、必要な手続きを行うことが難しい状況となっています。保険業務に関しては、金融庁が示している対応指針が参考となります。
- 対応指針では、不当な差別的取扱いに該当する可能性がある具体例として、「障害を理由として、入店時間や入店場所に条件をつける」ことが示されています。事例にある保険会社として、FAXでの対応時間帯を拡充することや、ホームページでの手続きを可能にするなどの対応が求められます。
- Bさんの相談先として、まずは当該会社の「お客様担当窓口」が考えられます。他の相談機関を経由することなく相談内容を伝えることで迅速な対応も期待できます。会社としては、相談内容を踏まえて自主的に業務改善につなげる機会ともなります。
- 行政機関にも所管する業務ごとに相談窓口が置かれています。本事例では、金融庁に設置された窓口（金融サービス利用者相談室）が該当します。相談窓口では、相談内容に基づいて当該会社に事実確認を行うとともに、不当な差別的取扱いであることが確認された場合には、障害者差別解消法の趣旨を踏まえて、改善に向けた指導等を行います。

【参照条文】 障害者差別解消法(報告の徴収並びに助言、指導及び勧告)

第12条 主務大臣は、第八条の規定(事業者における障害を理由とする差別の禁止)の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。

事例3

医療機関の受診（家族からの相談） 【精神障害】

精神障害のあるCさんは、内科的な疾患で入院が必要になりましたが、診療した医療機関から、「病院の個室で、家族による24時間の付き添いが必要です。」と言われました。Cさんの家族は、24時間の付添いを行うことが難しいと伝えたところ、別の病院での入院を勧められました。



Cさんと家族の気持ち

精神障害者の内科的疾患に関しては、通常の診療をしてほしい。精神の障害を理由として、入院に際して特別な条件をつけることは、障害者差別になるのではないかな。



【解説】

- 障害者差別解消法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、
 - ・ サービス等の提供を拒否すること
 - ・ サービス等の提供にあたって場所や時間帯などを制限すること
 - ・ 障害者でない者に対しては付さない条件を付することなどにより、障害者の権利・利益を侵害することを禁止しています。
- 「不当な差別的取扱い」の判断にあたっては、そうした取扱いを行う「正当な理由」の有無が問題となります。正当な理由に相当するのは、客観的に見て正当な目的のもとに行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。事業者は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望まれます。
- 事例は、精神障害のあるCさんの入院に際して、個室の利用と家族による24時間の付添いを条件としています。医療機関としては、医療的な立場から総合的な判断を行いますが、医療的にやむを得ない対応であっても、その理由について本人や家族が納得いくよう丁寧に説明・対話をする必要があります。
- 厚生労働大臣が決定した「医療機関事業者向けガイドライン」では、不当な差別的取扱いと考えられる次のような例が示されています。
 - ・ 人的・設備的体制が整っており対応が可能であるにもかかわらず、障害があることを理由として診療や入院を拒否すること。
 - ・ 正当な理由なく診察室や病室の制限を行うこと。
 - ・ 医療の提供に際して必要な情報提供を行わないこと。
 - ・ 正当な理由なく、保護者や介助者の同伴を条件とすること
- こうしたガイドラインを踏まえると、個室の使用や24時間の付添いの必要性について、正当な理由がないと認められる場合には、当該医療機関の対応は、不当な差別的取扱いによる障害者差別の可能性があると考えられます。
- Cさんご家族としては、病院の相談窓口（医療ソーシャルワーカー）等に相談してみてもはどうでしょうか。その際には、改めて、お困りの内容を具体的に伝えてください。行政の窓口としては、横浜市や厚生労働省等にも相談窓口が設けられています。

事例4

公衆浴場での対応 【内部障害】

オストメイト(人工肛門・人工膀胱のある人)のDさんは、ホテルの大浴場に入浴しようとしたところ、「他のお客様が気にされますので、入浴はお部屋の浴室でお願いします。」とされました。理由を聞いたところ、お風呂の衛生面を考慮して入浴をお断りしているということでした。



Dさんの気持ち

きちんとストーマ袋を装着すれば、
においや排泄物が漏れることはない
ということを知ってほしい。
ホテルのスタッフは、他の客にもオスト
メイトの入浴は衛生面での問題が
ないということを伝えてほしい。

【解説】

- 大腸や膀胱のがんや事故等によって、腹部に排泄のためのストーマ(人工肛門・人工膀胱)を造設した人をオストメイトといいます。外見からは分かりづらい障害ですが、オストメイトは、ストーマにストーマ装具(排泄物を受けとめるための袋)を装着しています。ストーマ装具を適切に装着していれば、入浴中に外れたり排泄物がもれたりすることはなく衛生上の問題はありません。
- 厚生労働省の指針では、「オストメイト及び入浴着を着用した乳がん患者等についても、衛生上問題ない形で入浴サービスを楽しんでいただくことは可能であり、その点を正しく認識し、適切に対処することが必要である。」としています。〔浴場業の振興指針 平成27年2月〕
こうした指針を踏まえると、誤解に基づいた当該ホテルの対応は、不当な差別的取扱いによる障害者差別の可能性があると考えられます。
- オストメイトは、ストーマを自己管理していますので、周囲の方からのお手伝いは必要ありませんが、公衆浴場や温泉等で、ストーマ装具をしているオストメイトを見かけた際には、障害への理解とさりげない気配りをお願いします。
- 事例以外にも、オストメイトは、排出物の処理を行うことのできるトイレの場所をあらかじめ確認してから外出する等、排泄に関わる不安と緊張のもとで生活しています。オストメイトのための設備(オストメイト対応トイレ等)を増やすなどの環境の整備とともに、オストメイトに対する社会的な理解を広げていきましょう。



オストメイトマーク

オストメイトのための設備(オストメイト対応トイレ等)があることを表すマークです。

事例5

絵画教室の申込み 【知的障害】

知的障害のあるEさんは、絵を描くことが大好きです。ある日、母親と一緒に近所の絵画教室に入会の申込に行きましたが、付添の方が一緒に来てくれるなら入会できますとのことでした。母親が理由を聞くと、「何かあったときに心配なので、付添の方にいてほしい。」とのことでした。



Eさんと家族の気持ち

一人で作業所にも行くことができるし、みんなと仲良く作業をしている。障害者でなくても、具合が悪くなることもあると思う。



【解説】

- 障害者のスポーツ・文化活動や余暇活動は、社会参加の一環としても重要です。
- 障害者差別解消法は、事業者が障害を理由として差別を行うことを禁止しています。個人経営の塾やボランティア活動をするグループ等も、差別解消法の「事業者」に入ります。
- 事例では、個人が経営する絵画教室の入会に際して「心配」があることを理由として、他の人にはつけない付添の同伴を条件としています。こうした対応は、不当な差別的取扱いに該当すると考えられます。
- スポーツ文化活動や余暇活動等に関連して、不当な差別的取扱いと考えられる事例としては、
 - ・ 車椅子使用者が、施設上の問題がないにもかかわらず、説明もなく入場を断られること
 - ・ 水泳教室の申込みに際して、聴覚障害者に聞こえる人の同伴を求めること
 - ・ 遊園地などで、聞こえないことを理由にアトラクション等への乗車を断ること
 - ・ 視覚障害者に対して、危険性があることを理由に観光船への乗船を断ること等があります。

こうした事例に限らず、障害を理由にサービスの提供を拒まれた場合には、「正当な理由」があるかどうかを確認することが大切です。事業者との建設的な対話を通じ、合理的な配慮を工夫していくことで、障害のある人の活動の場が広がります。



事例6

人工透析者の就労 【内部障害】

民間企業に勤めているFさんは、腎臓機能が低下したため、半年前から人工透析を開始しました。Fさんは、仕事のことも考えて夜間透析を受けていましたが、年度末になり担当部署が極めて多忙な時期をむかえると、皆が残業に追われるようになりました。同僚からは、「今週は透析を先送りして残業を頼むよ。」と言われ、透析のためにひとり16時に退社することがつらい状況となりました。しかし、それはできないのです。自分の担当の仕事を引き受けてくれている仲間たちのことや、これから先のことを考えると、どうしたらいいのか悩んでしまいます。



Fさんの気持ち

このまま仕事を続けると職場の仲間たちに負担をかけてしまう。また、仲間たちもいつまでも助けてくれるとは考えられない…。



【解説】

- 腎臓は、血液から老廃物や余分な水分、塩分などを取り出す大切な役割をもっています。人工透析は、働きの悪くなった腎臓に代わって血液中から体に不要な成分を取り除くために行う治療です。人工透析を受けている人は全国で約33万人います。1回に4～5時間の透析を週3回行います。
- 人工透析を受けている人は、体調管理や仕事上の様々な困難を抱えながら生活をしています。このため、事業主や同じ職場で働く人たちの障害に対する理解と配慮が非常に重要です。事業主は、障害者雇用に関する方針を立て、従業員に広く周知・共有することが大切です。
- 障害者の雇用については、改正障害者雇用促進法(平成28年4月施行)で、合理的配慮の提供義務が定められています。雇用の分野では、障害者に対する民間企業の合理的配慮の提供は、障害者差別解消法の努力義務よりも一層進んだ内容となっています。
- 本事例では、Fさんが職務を行うにあたって、合理的な配慮のもとで行われているかが問題となります。厚生労働省指針では、雇用の分野における内部障害者への合理的配慮の事例が示されています。
- Fさんが安心して働き続けるためには管理職の役割がとても重要です。業務分担への配慮や他の職員に対しても、本人のプライバシーに配慮した上で、障害の内容や必要な配慮等を説明することなど、受け入れ環境の整備に率先して取り組むことが求められます。

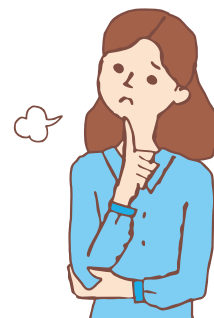
《厚生労働省指針：雇用の分野における内部障害者への合理的配慮の事例》

- 業務指導や相談に関し、担当者を定めること。
- 出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること。
- 本人の負担の程度に応じ、業務量等を調整すること。
- 本人のプライバシーに配慮した上で、他の労働者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。

事例7

難聴者の就労 【聴覚障害】

Gさんは、社会人になってから徐々に聴力が低下し、現在はほとんど相手の言葉を聞き取ることができません。Gさんが勤務している会社では、講師のいる研修時には情報保障としてパソコンによる要約筆記が付きますが、通常の会議の場合には情報保障がないので、会議には参加しなくてよいと言われていました。Gさんは、会議に出席できるようお願いしましたが、情報管理や費用面での負担を理由に、会社としては対応することが困難とのことでした。



Gさんの気持ち

職場の一員として、情報を共有することや会議の場で意見を伝えることも大切だと思う。情報保障のための負担も理解できるが、会議に参加できないというのは、取り残された気がする。

【解説】

- 聴覚の障害は、コミュニケーション障害・情報障害とも言われ、ろう者・盲ろう者・難聴者・中途失聴者に大別されます。聴覚に障害がある場合でも、まったく聞こえない人や聞こえにくい人、言葉を覚える前に聞こえなくなった人や言葉を覚えた後に聞こえなくなった人など様々な人がいます。
- 聴覚障害者のコミュニケーションの手段としては、手話以外にも、口話(口の動きで言葉を読み取る)・筆談・空書(空間に人差し指で字を書く)・指文字・身振り・パソコンやタブレットの利用など、様々な方法があります。
- 本事例では、研修の場合には要約筆記者がパソコン上に講師の話を要約して表示するという情報保障がなされていますが、会議には要約筆記者を配置することが困難ということで、Gさんが会議に出席する機会が失われてしまいました。
- 障害者の雇用については、事業主は、過重な負担にならない範囲で、障害者が働くうえでの支障を改善するための措置(合理的配慮)を講ずることが義務づけられています。
- 要約筆記者の配置が困難な場合でも、職場の同僚がGさんの隣に座って会議のポイントを筆記することやパソコン上に入力することで内容を共有すること、スマートフォンに聴覚障害者向けの専用アプリケーションをインストールしてやりとりを行うことなどは、合理的な配慮の一例といえます。
- 合理的配慮は、障害者一人ひとりの状態や職場の状況に応じて、多様で個性が高いものです。具体的にどのような措置をとるかについては、障害者と事業者とでよく話し合ったうえで工夫しながら決めていくことが大切です。



事例8

スーパーでの対応 【視覚障害】

視覚に障害のあるHさんは、近所のスーパーマーケットに一人で買い物に出かけました。普段はヘルパーが同行して買い物をしていますが、急に必要なものがあるときなどは、一人で行くこともあります。お店のスタッフに声をかけたところ、「今日は、ヘルパーさんとは来られないのですか。」と言って、忙しそうに立ち去ってしまいました。



Hさんの気持ち

一人で暮らしている障害者もいるし、いつも介助者がいるとは限らないのだから、お店の人にサポートしてほしい時もある。忙しい時でも、声かけをしてくれると安心するのに。



【解説】

- 視覚に障害がある人には、まったく見えない人(全盲)だけでなく、見えにくい人(ロービジョン)がいます。ロービジョンにも、明暗や原色の違い程度が識別できる人、細かい文字などが見えにくい人、見える範囲が狭い人、暗いところで見えにくい人などの違いもあります。また、先天性の障害か、事故や病気による中途からの障害かによっても個人差があります。
- 障害のある人から手助けを必要としているとの意思が伝えられた場合には、事業者は負担が重すぎない範囲で対応(合理的配慮の提供)に努めなければなりません。(障害者差別解消法第8条第2項)
- 事業者の負担が過重かどうかの判断は、①事務・事業への影響の程度 ②実現可能性の程度 ③費用・負担の程度 ④事務・事業の規模 ⑤財政・財務の状況、を考慮するとされていますが、あまり難しく考えずに、障害者との対話を通じて、たがいに納得できるような対応を工夫していくことが大切です。
- 経済産業省のガイドライン(対応指針)では、次のような店舗や事務所での合理的配慮の具体例が示されています。合理的配慮は、指針に示されている具体例に限りません。事業者は、指針を踏まえて、実際の場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待されます。



商店等での「合理的配慮」となりうる具体例

【物理的環境への配慮】

- 困っていると思われるときは、まずは声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応する。
- 段差がある場合に、車椅子使用者にキャスター上げ等の補助をする、持ち運びできるスロープを使うなどの対応をする。
- 高い所に置かれた商品やパンフレット等を取って渡す。商品やパンフレット等の位置を分かりやすく教える。
- 売場への案内の要望があった場合は目的の場所へ案内する。また、障害者の歩行速度にあわせて歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて障害者の希望を聞いたりする。

【意思疎通の配慮】

- 筆談、読み上げ、手話、手書き文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- 要望があった際に、文書記載事項を読み上げる。
- 書類記入の際に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達する。また、要望があった際には、書類の内容や状況に応じて、代筆にも対応する。
- 商品の色や形状、内容物等について説明の要望があった際に、具体的に分かりやすく説明する。
- お金を渡す際に、紙幣と貨幣に分け、種類ごとに直接手に渡す。

【ルール・慣行の柔軟な変更】

- 順番を待つことが負担となる障害者に対し、周囲の人の理解を得たうえで、手続き順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の人の理解を得たうえで、当該当事者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- 展示会等開催時の入退場に支障が生じる場合には、一般入場口とは別に専用口を設ける。



事例9

福祉施設での対応 【知的障害】

作業所に通所しているIさんは、動作がゆっくりしていて、自分の気持ちを言葉に表現することが苦手です。作業をしているときにも、担当の職員から、「ほんとに遅いんだから」、「もっとはっきり言わないと分からない」等と周りの人にも聞こえるように大きな声で言われ、途中から作業に入れてもらえないこともあります。Iさんは、「自分が悪いのだから仕方がない」と思って我慢していますが、作業所でボランティアをしているJさんは、職員の対応を改めてほしいと思っています。



Iさんの気持ち

作業所は好きだけど、いつも自分だけ怒られているように思う。優しい職員に代わってほしい。



ボランティアJさんの気持ち

自分からは言いづらいことだけど、Iさんが気の毒なので何とかしてほしい。どこに相談すれば改善されるようになるのか分からない。



【解説】

- 障害者差別に関連して、福祉施設の利用者や家族の皆さん等から、施設職員の行動(態度や言葉づかい等)によって体や心を傷つけられ、苦しんでいるという声が伝えられることがあります。利用者の身体や心を傷つける行為は、障害者の尊厳を脅かす「虐待」であり、絶対に許されるものではありません。
- 障害者への虐待を防ぐための法律として「障害者虐待防止法」があります(平成24年10月施行)。この法律では、障害者虐待とは、養護者・障害者福祉施設従事者等・使用者による障害者虐待をいい、類型としては①身体的虐待②放棄・放置③心理的虐待④性的虐待⑤経済的虐待の5つがあります。
- 事例のIさんに対する福祉施設職員の言動は、侮辱する言葉や態度、脅し、無視、いやがらせ等によって精神的に苦痛をあたえる「心理的な虐待」に該当する可能性があります。障害者本人に虐待をされているという認識があるかどうかは関係ありません。他の利用者からの暴力等を職員が放置することも虐待にあたります。
- 福祉施設を運営する事業者は、虐待の防止はもとより、不当な差別的取扱いが行われないよう、適切に職員を指導しなければなりません。
- ボランティアのJさんのように、虐待を受けている人や虐待(虐待のおそれ)に気づいた人は、窓口となる市町村障害者虐待防止センターに通報・届出をすることができます。また、法務局が開設している人権相談所でも相談を受け付けています。

事例 10

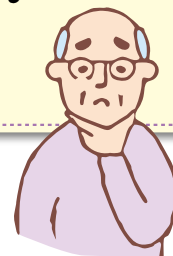
公共交通機関での対応 【肢体障害】

車椅子を使用しているKさんは、バス停でバスを待っていました。バスが到着すると、Kさんの前に並んでいた人は乗車できましたが、Kさんは、混雑しているということで次のバスに乗るように言われました。次のバスには乗車することができましたが、乗車のサポートに時間がかかり、運転手さんや周りの乗客も迷惑そうにしているのを感じました。



Kさんの気持ち

バスに乗るたびに乗車拒否や
迷惑そうな態度をされるので、
つらい思いをする。



【解説】

- 車椅子使用者に限らず、障害のある人が公共交通機関を利用する場合には、何らかの手助けを必要とする場合があります。障害のある人の外出には、様々な困難が伴うことを理解することが大切です。
- 公共交通機関（電車・バス・タクシー・客船・航空機等）の事業者に対しては、国土交通省がガイドライン（対応指針）を定め、事業ごとに障害を理由とする差別の解消を推進するよう求めています。ガイドラインは、公共交通機関の利用に際して、正当な理由がなく、障害があることのみを理由として乗車を拒否することや、身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬を連れていることを理由として乗車を拒否することは、「不当な差別的取扱い」にあたるとしています。
- バスの利用にあたっての差別的取扱いとしては、ガイドラインの中で次のような具体例が示されています。
 - ・ 運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車椅子使用者だけ乗車を拒否する。
 - ・ 車椅子使用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。
- 一方、車内が混雑していて車椅子のスペースが確保できない場合、乗降ステップに段差があり運転者一人では車椅子使用者の安全な乗車を行うことが難しい場合、車椅子がバスに設置されている固定装置に対応していないため安全が確保できない場合等には、車椅子使用者に説明したうえで、乗車をお断りすることは不当な差別的取扱いにあたらないとされています。
- 運転者は、スペースや構造上の問題がある場合でも、車椅子使用者にその事情を説明するとともに、車内の乗客に対して、スペース確保や乗降の手伝いをお願いするなど、状況に応じた合理的な配慮を行っていくことが大切です。事業者についても、障害者等の特性を理解したうえで、適切な対応を行うことができるよう、運転者への教育を行っていくことも重要です。
- 障害者差別解消法は、国民の責務として「障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない。（第4条）」と定めています。身近な場面で、一人ひとりが差別解消に向けて協力できることがきつとあるはずです。

役所の窓口での対応

【肢体障害(脳性マヒ)】

脳性マヒのあるLさんは、運動機能や言語に障害があります。ある日、税金関係の手続きのために電動車いすを使用して区役所に行きました。窓口案内で担当の部署をたずねたところ、職員が用件を聞き取れずに、障害者の担当部署を案内されました。Lさんは、障害者の担当部署に行き用件を伝えましたが、税金の手続きについては、税金の担当に行くよう言われてしまいました。



Lさんの気持ち

障害があるといっても、障害者サービスのことだけで役所に行くわけではない。どこの窓口でも、コミュニケーションができるよう配慮してほしい。



【解説】

- 手続きや相談、行事への参加など、私たちはさまざまな機会に役所との関わりをもちます。役所等の行政機関は、障害者に対して、不当な差別的取扱いをしてはいけないことはもちろんですが、障害者からの求めに応じて、合理的な配慮を行うことが義務づけられています。
- 国や地方の役所(都道府県や市町村等の役所)は、それぞれの役所で働く人が適切に対応できるよう、不当な差別的取扱いや合理的配慮の具体例を盛り込んだ「対応要領」を定める(地方の役所では「対応要領」を定めることに努める)こととされています。
- 対応要領は、国では省庁ごと、地方の役所では自治体ごとにつくられます。このため、役所で働く人は、それぞれの行政機関(省庁や自治体)が作成した対応要領に基づいて対応します。対応要領では、障害を理由とする差別の禁止、管理監督者の役割、相談の体制、職員への研修等のほか、不当な差別的な取扱いや合理的配慮となり得る具体例が示されています。行政機関の職員は、対応要領を踏まえて実際の場面や状況に応じて柔軟に対応することが求められます。
- 事例では、Lさんが電動車いすを使用し、また、言語に障害もあることから案内の職員は障害者担当部署に行くよう伝えたのかも知れません。「話が聞き取りづらい場合には、何度でも聞き直してかまいません。それは失礼なことではありません。」と脳性マヒの方は言います。多少、時間がかかるかもしれませんが、窓口担当者がしっかりとコミュニケーションをとっていれば、Lさんに回り道をさせずにすんだのではないのでしょうか。
- 行政機関での「不当な差別的取扱い」となり得る具体例としては、次のようなものがあります。
 - ・ 障害を理由として、窓口対応や電話対応を拒否すること。
 - ・ 障害を理由として、会議、講演会、イベント等への参加を断ること。
 - ・ 特に必要がないにもかかわらず、言葉が聞き取りにくいなど、障害を理由として、役所への来訪に際して付添の人が同行するよう条件をつけること。

上記の例に限らず、正当な理由がないのに、障害を理由として、サービス等の提供を拒否したり制限を加えること、障害者でない人にはつけない条件を付すことによって障害者の権利・利益を侵害することは禁止されています。

行政機関での「合理的配慮」となり得る具体例

【窓口・電話対応】

- 本人の希望を確認し、筆談や手話(手話通訳の配置)等に対応する。〔聴覚障害〕
- 早口でなく、ゆっくりと話す。〔聴覚障害等〕
- 電話でのやりとりが難しい人に、ファックスや電子メールでの連絡を基本とする。〔聴覚障害〕
- 文書を読み上げて説明する。〔視覚障害〕
- 「あちら」等の指示語ではなく、具体的に「あなたの右側」というように伝える。〔視覚障害〕
- どこに職員がいるか分からないことが多いため、職員から声をかける。〔視覚障害等〕
- 説明を分かりやすい言葉・表現で行う。〔知的障害〕
- 説明書類等にルビをふる。〔知的障害等〕
- 文字だけでは理解が難しい人に対して、絵や図を描いて説明する。
- 話を聞くことや文章の理解が苦手な人に、内容を理解しているか確認をしながら説明をする。

【通知・説明書類】

- 問合せ先に、ファックス番号、電子メールアドレスを記載する。〔聴覚障害〕
- 書類にルビをふる。〔知的障害等〕
- 自ら署名することが困難な場合に、本人の了解を得て代筆をする。〔視覚障害・肢体障害〕
- ホームページに、音声に変換できるようテキストデータ等もあわせて掲載する。〔視覚障害〕

【会議・講演会等のイベントの開催】

- 個別のサポートにも配慮して人員を配置する。
- 会議日程等を決める際に、人工透析の日程に配慮して決定する。〔内部障害〕
- 付添者の同席を認める。付添者の交通費を主催者負担とする。
- 会議の進行にあたり、発言者はまず名乗ってから発言することをルールとする〔視覚障害等〕
- 手話通訳だけでなく、要約筆記による通訳を行う。〔聴覚障害〕
- 会議参加者に、障害特性を踏まえた資料(点字版等)を用意する。
- 要約筆記を行っている場合、会議が長時間にわたるときは途中で休憩を入れる。〔聴覚障害〕

【物理的環境への配慮】

- 段差解消用のスロープを設置する。〔肢体障害等〕
- 高い位置に置かれた物品や資料を取って手渡す。〔肢体障害等〕

上記の例に限らず、行政機関は、対応要領を踏まえて、実際の場面や状況に応じて柔軟に対応することが求められます。

事例 12

飲食店での対応 【肢体障害】

車椅子を使用しているMさんは、情報誌で紹介されていたレストランに行きました。店内入口にあるレジの近くで案内を待っていると、店内のスタッフから、混んでいるので別の時間に来てほしいと言われました。前のお客さんも帰った後なので、いくつか席は空いているようです。



Mさんの気持ち

席も空いているようなので、案内をしてくれてもいいのに。別の時間といっても、いつのことかははっきり分からない。何か、入店を断られたような気がする。



【解説】

- お店の対応は、食事を楽しみに来店したMさんに不信感を与えてしまいました。
- 障害者に対して、正当な理由がなく、サービスの利用を拒否することは「不当な差別的取扱い」にあたるおそれがあります。単に、車椅子利用者の入店をお断りしているという場合には、障害を理由とした差別にあたります。
- 衛生事業者（飲食店、理美容、旅館・ホテル、映画館、演芸場、公衆浴場等を営業する事業者）向けの対応指針では、サービスの利用を制限すること（場所・時間帯等の制限）についても、「不当な差別的取扱い」にあたるおそれがあるとして、次のような具体例をあげています。
 - ・ 対応を後回しにすること、サービス提供時間を変更または限定すること
 - ・ 他の者とは別室での対応を行うなど、サービス提供場所を限定すること
 - ・ サービスの利用に必要な情報提供を行わないこと
- 事例では、時間を変更する理由や具体的な来店時間についての説明を行ってはいないようです。お店としては、Mさんに対して、来店してくれたことに感謝の気持ちを伝えるとともに、店内での待ち時間や利用時間の予約を受け付ける等の具体的な対応をすることで、Mさんの気持ちに応えることができたのではないのでしょうか。
- お店等のスタッフは、マニュアル等に沿って対応していることもありますので、その場での判断が難しい場合もあります。その場での対応がなされなかった場合でも、改めて店長等の責任ある立場の人やお客様サービス窓口等に改善してほしいことを伝えることで、マニュアル等を見直すきっかけとなります。障害者の気付きを伝えていくことは、障害者差別を解消していくための大切な取り組みです。
- 事業者は、障害者からの申し出があった場合には、過重な負担とならない範囲で、合理的配慮を提供することが求められます。レストラン等での合理的配慮としては、次のような対応が考えられます。事業者は、こうした例を参考として、障害のある人との対話を通じて、具体的な状況に則した柔軟な方法を工夫していくことが期待されます。

飲食店等での「合理的配慮」となり得る具体例

【物理的環境への配慮】

- 座席や動線を確保し、通路に移動の妨げとなるものを置かない。〔肢体障害・視覚障害〕
- 入口に近い席やトイレに行きやすい席を案内する。〔視覚障害〕
- 段差にスロープを渡す。〔車椅子利用者〕
- 移動のサポートやドアの開閉を手伝う。〔肢体障害・視覚障害〕
- トイレ等に杖を立てかける工夫をする。〔肢体障害・視覚障害〕
- 床を滑りにくくする。〔肢体障害・視覚障害〕

【情報の提供・コミュニケーション】

- 座席の案内やメニューを読み上げる。〔視覚障害〕
- 点字のメニューを用意する、読みやすい文字に配慮する。〔視覚障害〕
- 電子メール、ホームページ、FAXなど多様な媒体で情報提供や利用受付を行う。〔聴覚障害〕
- 筆談で対応する、身振りを交えて説明する。〔聴覚障害〕
- 口話が読めるようマスクを外して話をする。〔聴覚障害〕
- ゆっくり分かりやすい言葉で話す。〔知的障害等〕
- 写真や絵などを使い、分かりやすい情報提供を工夫する。〔知的障害等〕
- 同じ目線で会話をする。〔車椅子利用者〕

※障害者に対して、幼児言葉を使って話したり、本人ではなく介助者に話しかけることは、当事者の人格を傷つける行為ですので、やめましょう。



障害者差別に関する相談窓口

障害者差別解消法では、対応指針や対応要領のなかで相談窓口の設置を求めています。相談窓口では、相談内容をお聞きするとともに相談者の意向を相手にも伝え、状況を確認します。障害者差別解消法の趣旨に沿って、相互の調整を進めていきますが、事業部門ごとに様々な相談窓口がありますので、具体的な相談窓口については、次の例を参考にしてください。

【1】事業所の担当部署

障害者に対する差別的な取扱いがあったと思われるときや合理的配慮の提供を求める場合には、まずはその事業所の担当者や責任者に伝えましょう。具体的な場面に応じて、迅速な対応を図ることが期待できます。

【2】お客様からの相談を受け付ける窓口

「お客様相談窓口」等では、利用者の方々からの要望や苦情等を受け付けています。

【3】事業を所管する部署(行政機関等)

民間企業などが行っている各種の事業を所管する部門(医療・福祉・教育・雇用等)ごとに相談窓口が示されています。行政機関が行っている事業については、制度や施設ごとに担当窓口があります。

【4】障害者差別解消法や人権に関する担当部署(行政機関等)

障害者差別解消法や人権問題を担当している部署などが相談の窓口になります。

【5】弁護士会

弁護士会では、電話による法律相談を行っています。

例:神奈川県弁護士会法律相談「みまもりダイヤル」 電話 045(211)7720

【6】障害者団体やピア相談員等への相談

同じ障害のある方が、相談した方の気持ちに寄り添ってお話をお聞きします。相談窓口をご案内する等のサポートをします。



相談窓口で解決が困難な場合には…

横浜市では、市長に対するあっせんの申出の制度があります。

あっせんに関する問い合わせ先 横浜市健康福祉局障害施策推進課

電話 045(671)3598

FAX 045(671)3566

E-mail kf-sabetsu-kaisyuu@city.yokohama.jp

※担当大臣による行政措置や訴訟(裁判)を行うことで解決を図る場合もあります。

【参考】

1. 関係法令等

- ◎障害者差別解消法
- ◎障害者雇用促進法
- ◎障害者虐待防止法

2. 対応指針等

- 民間事業者に関しては、国(各省庁)が事業分野ごとに「対応指針」を策定しています。

内閣府ホームページから各省庁の対応指針の検索ができます。

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

- 行政機関については、自治体ごとに「対応要領」を策定しています。

3. 事例集等

- 内閣府：合理的配慮の提供等事例集

4. ホームページ等

- 内閣府：障害を理由とする差別の解消の推進



公益社団法人横浜市身体障害者団体連合会
横浜市障害者社会参加推進センター

〒222-0035

神奈川県横浜市港北区鳥山町1752

障害者スポーツ文化センター横浜ラポール3階

TEL.045-475-2060 FAX.045-475-2064



公式HPはこちらへ

※このパンフレットは、横浜市からの委託を受けて作成しています。

2020.11

