

主な相談事例・報道事例

1. 主な相談事例について

(1) 不当な差別的取扱いに係る相談事例

ア 教育分野に関する相談（当事者の関係者（当事者：難病）からの相談）

＜相談概要＞

- ・ 子どもはてんかんを患っているが、現在は治療も一段落しており、症状も安定している。
- ・ 主治医からスポーツ関係のスクールに行くことについて、許可がでたため、入会を申し込みに行ったが、受付窓口において「てんかんがある方は入会をお断りしている。たとえ完治していたとしても入会は断っている。」と入会を拒否された。
- ・ 主治医からは許可がでていたのにも関わらず、このような結果となってしまい納得がいかない。

＜センターの対応概要＞

- 当該事業者へ連絡し、障害者差別解消に係る法令の趣旨を説明したところ、下記のとおり回答があった。
 - ・ 当時、詳しい話も聞かないまま、入会を断ってしまった。対応が不適切であった。本件について相談者へ謝罪したい。
 - ・ 入会について社内で再度検討し、相談者と都へ連絡をする。
- その後、当該事業者から下記のとおり検討結果の報告があった。
 - ・ 社内で検討した結果、グループレッスンに入ることが可能な診断書の提出があれば入会を認めることとした。
 - ・ また、今後の利用にあたっては、レッスンの際に色違いの帽子を着用してもらうなど、講師が瞬時のサポートができるように、本人や家族と相談しながら決めていきたいと考えている。
- 後日、相談者より連絡があり、当該事業者から謝罪があったとともに、入会を許可されたとの報告があったため、対応終了した。

(対応のポイント)

- ✓ 障害の状況も確認しないまま、障害を理由に入会を断ることは、「不当な差別的取扱い」に該当する。

イ 医療・福祉分野に関する相談（当事者：視覚障害からの相談）

<相談概要>

- ・ 当該病院で人間ドックを受けたいと思い、当日の配慮もお願いしたかったため、事前に当該病院へ電話した。
- ・ 電話にて、当日はガイドヘルパーと行くと伝えた。しかし、検査室の中までガイドヘルパーに誘導してもらうのはいかなものかと考えていたため、検査室の中だけは当該病院の職員に誘導をしてもらえないかお願いをした。過去にもバリウム検査を受けたことがあったことから、バリウム検査室の出入りだけ誘導してもらえれば、あとは自分でベットに横になり、つかまっていられると伝えた。
- ・ すると、病院側より、「全盲一人では危険なので、検査室内に見守りをつける必要がある。しかし、今は見守りの人は手配できないので、バリウム検査はできない。」と断られてしまった。
- ・ 納得がいかず、障害者差別解消に係る法令に反していると訴えると、「バリウム検査は体が動かされるため、あなたは肉体的に難しいだろう。」「検査室で見守りをする人は被爆するリスクがある。」等、一方的に考えを押し付けられた。
- ・ 直接、自分の診断をしてもらったことがある病院に「危険」や「肉体的に難しい」と判断されるのであればまだ理解できるが、初めての電話でここまで判断されるのは障害者差別ではないか。もうこの病院を利用するつもりはないが今後利用する人のためにも普及啓発してほしい。

<センターの対応概要>

- 当該病院へ連絡し、障害者差別解消に係る法令の趣旨を説明したところ、下記のとおり回答があった。
 - ・ 病院の安全基準に基づき、視覚障害者には基本、バリウム検査室内に介助者をつけるか、代替手段として、胃カメラでの検査を案内し対応している。しかし、現在新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、バリウム検査室内は換気機能がないため、介助者を入れることができないし、胃カメラは中止している。そのため、対応をお断りした。
- 当該事業者の回答を受け、下記のとおり伝えた。
 - ・ 正当な理由があるのであれば、その理由を相談者へ説明をし、理解を得る必要がある。ただし、正当な理由があるからといってサービスを断るのではなく、その場合は、他に何か代替案がないか障害当事者と相談していただきたい。
- 当該病院へ障害者差別解消に係る啓発冊子を送付し、今後の対応について検討していただくようお願いをしたところ、後日、下記のとおり回答があった。

- ・ 都が視覚障害のある方を受け入れるように言うのであれば、対応することとする。相談者が前にも1人で受けたことがあるのであれば受けざるを得ないと判断した。
- 当該病院の回答を踏まえ、都より以下のとおり伝えた。
 - ・ 「前も受けたことがあるのであれば受けざるを得ない」という判断は適切ではない。もし安全性が確保できないということに根拠がないのであれば、「視覚障害者」というだけで「危険」と判断するのは、不当な差別的取扱いに該当する。
 - ・ 視覚障害といっても一人一人障害特性が異なるため、どのような障害特性がありどのような配慮が必要なのかを確認していただき、双方で建設的対話を重ねたうえで、合理的配慮の提供をしていただきたい。
- 都からの助言を受け、当該病院より今後は障害者差別解消に係る法令に基づき、対応するとの回答を得られたため、対応終了した。

(対応のポイント)

- ✓ 正当な理由なく、障害を理由にサービスを拒否することは「不当な差別的取扱い」に該当する。
- ✓ 視覚障害と言ってもその障害特性は様々である。障害名を聞くだけで、勝手に障害特性を決めつけ、サービスを拒否することは望ましくない。

ウ サービス分野に関する相談（当事者：精神・発達障害からの相談）

<相談概要>

- ・ 飲食店へ入店した際、障害特性上、気分が悪くなるためマスクを着用することができないと店員に伝え、入店を断られた。
- ・ その後、本社に連絡をすると、「店内においては原則マスク着用となっているが、障害等の理由により着用が困難な場合は、着用をしなくてもよい。」と回答があり、店舗と本社の案内に相違があり納得がいかなかった。

<センターの対応概要>

- 当該事業者へ連絡し、障害者差別解消に係る法令の趣旨について説明したところ、以下のとおり回答があった。
 - ・ 本社の規定としては、障害等の理由によりマスクの着用が困難な場合には、マスクの着用はしなくても来店を認めている。ただし、店舗内を歩く際には、紙ナプキンやハンカチ等で鼻と口を覆うようご協力をお願いしている。
 - ・ 当時、相談者が来店した際に、「マスクの着用は義務か？」と聞かれたため、

「義務ではない。」と回答したところ、「自分はマスクをすることができない。」と言い、すぐにマスクを外したため、店員は咄嗟に「マスクを着用してください。」と注意してしまったがために帰ってしまったとのこと。

- ・ 突然の出来事だったため、冷静な判断ができず、このような対応になってしまった。 申し訳ない。
- 当該事業所に対し、コロナ禍における合理的配慮の提供について改めて説明をし、各店舗において、均一な配慮をしていただくよう依頼し、対応終了した。

(対応のポイント)

- ✓ 今回は、障害のある方への配慮が規定されていたのにも関わらず、双方のコミュニケーションが不足していたがために、適切な対応ができず、結果として「不当な差別的取扱い」と受け取ってしまうような対応となってしまった。双方が歩み寄り対話を重ねることができたのであれば今回のようなことは防げたかもしれない。

(2) 合理的配慮の提供に係る事例

ア サービスに関する相談（当事者：肢体不自由）からの相談）

<相談概要>

- ・ 趣味でよく舞台鑑賞をしている。車いすを使用しており、入退場の際に介助を必要としている。
- ・ 数年前から主催者に対して、入退場に限り介助者を無料で入れていただけるようお願いをしております、何度かそのように対応していただいたこともあった。しかし、未だにルール化してもらえず、原則として入退場のみの場合でも介助者もチケットを購入する必要とされている。
- ・ チケット代を無料にできない理由があるのであれば、その理由を説明してもらえればよいと考えてはいるが、明確な理由の説明はなく納得がいかない。

<センターの対応概要>

- 当該事業者へ連絡をし、障害者差別解消にかかる法令の趣旨を説明したところ、以下のとおり回答があった。
- ・ 相談者については把握しており、これまで何度もやりとりをしてきた。
- ・ 相談者の言うとおり、現在は原則として介助者が入る場合は、介助者にもチケットを購入してもらうことになっている。
- ・ 介助の依頼があった際、会場のスタッフが入退場の介助を行うことをご提案させていただいているが、この方の場合、何度も申し出があったため、現在は

特別に入退場において介助者を無料で入れることとしている。

- ・ 相談者がそのように思われていたのであれば、都の説明を受け、改めてすべての車いす使用者が同じようにできるよう検討したい。
- その後、当該事業者より下記のとおり連絡があったため、対応終了した。
 - ・ 連絡があり、相談者と面談の機会を設けたとのことだった。結果として、前日までに連絡をしていただければ、当日の入退場において、介助者はチケットなしで入れることとし、ホームページにおいても案内を開始した。

(対応のポイント)

- ✓ 不特定多数の方から同じ合理的配慮の提供を求められる場合は、それをルール化するなどの「環境の整備」も視野に入れて検討する必要もある。

イ サービス分野に関する相談（当事者：肢体不自由からの相談）

<相談概要>

- ・ 資格取得のための試験において、実技試験ではタイムで合格の可否が決定する。
- ・ 実技では足を使った競技をしなければならず、足に障害がある相談者は、基準のタイムをクリアできず、これまで何度も不合格となってしまう。
- ・ 合格基準について障害者への配慮をしてほしい。

<センターの対応概要>

- 当該事業者へ連絡し、障害者差別解消に係る法令等について説明したところ、すでに相談があがってきており、現在内部で検討しているとのことだった。後日以下のとおり回答があった。
 - ・ 結論として、今回はひとまず、「前回と同タイムであれば合格」とすることに決定した。
 - ・ 今回を機に今後、障害のある方への配慮について、具体的な基準を設けられるよう検討していきたい。
- このことについて相談者にも伝えるとのことだったので、対応終了した。

(対応のポイント)

- ✓ 合理的配慮の提供を行うことで、障害のある人が障害のない人と事実上平等となる場合は、「不当な差別的取扱い」には該当しない。

2. 報道発表事案について

(1) ・障害者差別解消へ 民間企業に義務付けられる合理的配慮

- ・ 障害者差別解消へ 民間企業に義務付けられる合理的配慮 重複？

- ・ 障害者の移動や意思疎通を無理のない範囲で支援する「合理的配慮」の提供を民間企業に義務付ける改正障害者差別解消法が５月２８日、参議院本会議で全会一致により可決、成立した。
- ・ 施行は公布日から３年以内。差別解消をめぐる相談窓口が分かりづらい現状を改め、ワンストップで相談を受ける窓口の設置も進む見通しだ。
- ・ 政府は今後、改正法に基づく基本方針を検討して閣議決定する。

(令和３年６月７日 福祉新聞記事より一部抜粋)

(２) 新たな公共インフラ「電話リレー」がスタート 聴覚障害者「大きな革命」

- ・ 聴覚障害者が手話のできるオペレーターを介して、聞こえる人と連絡をとる「電話リレーサービス」が７月１日、始まった。
- ・ 総務省が所管する新法に基づく公共インフラとして２４時間３６５日、誰でも使える。１１０番など緊急通報もできる。
- ・ これまでは一部の民間団体が試行的に提供し、利用できる範囲も限られていた。
- ・ 今後は恒久的なサービスとなることから、同日、総務省内で開かれた式典では当事者団体から「大きな革命だ」と喜びの声が上がった。
- ・ (令和３年７月１３日 福祉新聞記事より一部抜粋)

・