

内閣府 障害者差別解消法に係る相談事例等に関する調査について

○ 調査の概要

1. 実施主体

内閣府

2. 目 的

障害者差別解消法上の「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の不提供」に係る相談事例及び「合理的配慮の提供」の好事例を広く収集し、今後の対応要領・対応指針の内容や合理的配慮サーチの充実、法附則第7条（いわゆる3年後の見直し）の検討等に資すること

3. 対象期間

平成28年4月から平成29年3月までに受けた相談事例

※対応が継続中の案件を除く。

※「環境の整備」についての相談事例については、平成28年10月から平成29年3月の期間のみ収集されたもの。

4. 対象事例

都道府県及び区市町村等において把握した相談事例等のうち、広く情報提供することが望ましいものや特徴的なもの

5. 調査結果の概要 （東京都集計分）※6月23日時点 内閣府未公表

・ 合計件数

309件

・ 内訳

相談受付機関	行政機関等による事例	事業者における事例	計
計(件数)	165	144	309
計(割合)	53.4%	46.6%	100.0%

○ 調査結果の詳細

1. 行政機関等における事例

	不当な 差別的取扱い	合理的配慮 の提供	環境の整備	計
都	3	8	3	14
区市町村	16	98	37	151
計（件数）	19	106	40	165
割合	11.5%	64.2%	24.2%	100.0%

※「環境の整備」の相談事例は後期分（平成 28 年 10 月～平成 29 年 3 月）の相談事例のみ収集された項目であり、1 年間の合計ではない。

2. 事業者における事例

	不当な 差別的取扱い	合理的配慮 の提供	環境の整備	計
都	17	16	6	39
区市町村	47	48	10	105
計（件数）	64	64	16	144
割合	44.4%	44.4%	11.1%	100.0%

※「環境の整備」の相談事例は後期分（平成 28 年 10 月～平成 29 年 3 月）の相談事例のみ収集された項目であり、1 年間の合計ではない。

3. 分野による分類

	1行政機関	2 教育	3 職場	4 公共交通	5 医療福祉	6 サービス	7 災害時	8 家族	9 その他	10 不明	計
件数	138	18	15	28	33	61	6	0	24	0	323
割合	42.7%	5.6%	4.6%	8.7%	10.2%	18.9%	1.9%	0.0%	7.4%	0.0%	100.0%

※複数にまたがる事例があるため、総事例数に一致しない。

4. 障害の種別による分類

	視覚障害	聴覚障害 言語障害	盲ろう	肢体不自由	知的障害	精神障害	発達障害	内部障害	難病に起因 する障害	重症 心身障害	その他	計
件数	51	55	3	120	16	29	8	7	5	0	32	326
割合	15.6%	16.9%	0.9%	36.8%	4.9%	8.9%	2.5%	2.1%	1.5%	0.0%	9.8%	100.0%

※複数にまたがる事例があるため、総事例数に一致しない。

※内部障害と重症心身障害については後期分（平成 28 年 10 月～平成 29 年 3 月）の調査で新設された選択肢であり、1 年間の合計ではない。

5. 主な内容（平成 28 年 10 月～平成 29 年 3 月の受付事例から抜粋）

◆ 「不当な差別的取扱い」関係の相談事例

（例 1）行政機関での事例

窓口で対応をしていた A 職員は、相談者である障害者の方を向かず、手話通訳者に向けて話をしていた。

⇒その対応が不適切であると感じた B 職員が、窓口対応を A 職員と共に行い、障害者が希望した手続きを完了させた。その後、B 職員が A 職員に対し、障害理解や障害者差別解消法についての説明、注意を行った。

（例 2）飲食店での事例

バイキング形式の飲食店の外壁に「摂食障害をお持ちの方の入店お断り」という内容の掲示物が貼ってあると、匿名の相談があった。

⇒市区町村職員が、飲食店に立ち入り店長に掲示物の撤去または表現の改善を求めた。加えて、障害者差別解消法のリーフレットを手渡し、法の趣旨を説明した。店長はその場で、掲示物を撤去した。

（例 3）飲食店での事例

電動車いすのまま、介助者と共に飲食店に入店しようとしたが、「電動車いすの来客は前例がないので」と入店を断られた。

⇒相談を受けた区職員が、店を訪問した。状況を確認の上、職員から、車いすの規格等を説明し、入り口、店内は現状で入店が可能なこと、トイレ対応等は相談者の介助者で対応ができることを説明した。店側は今後、前向きに対応するとの回答を得た。

◆ 「合理的配慮の提供」関係の相談事例

（例 1）行政機関での事例

両親ともに視覚障害を有しているため、保育所等の申し込み書類記入時、補助してほしい。

⇒申し出を受け、本人の意向を確認しながら代筆を行った。また、保育所入所後も保育所からのおたより等は職員が丁寧に口頭で説明するよう努めている。説明に時間がかかる内容については両者が使用している音声読み上げソフトに対応できるようにデータで提供している。

(例2) 私立大学での事例

私立大学に在学しているが、難聴のためノートテイクが必要。自治体の意思疎通事業や有償サービスを利用したが、限界がある。大学にノートテイクの派遣を希望した。

⇒区市町村職員が大学を訪問し事情を調査。大学側は合理的配慮として、ノートテイクの授業同席を認めており、派遣するのは過重な負担で、提供できないとの回答があった。その回答を障害者へ伝えたところ、さらに大学への指導を希望。そのため、指導権限のある文部科学省の相談窓口を案内した。

◆ 「環境の整備」関係の相談事例

(例1) 行政機関での事例

車いす使用の肢体不自由者が役所本庁舎の多目的トイレ利用時、同トイレの設置の汚物入れが、足ふみ開閉式であった。

⇒手で開閉できるよう取手を設置した。

(例2) 公園での事例

公園の通路に段差があり、電動車いすで通れないという訴えが、公園を所管する区の担当部署に入った。

⇒現場を確認の上、検討した結果、指摘のあった段差について、一部段差解消の工事を行った。