

ないかくふ しょうがいしゃさべつかいしょうほう かか そうだんじれいとう かん ちょうさ
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

ちょうさ がいよう
○調査の概要

じっししゅたい
1. 実施主体
ないかくふ
内閣府

もく てき
2. 目 的

しょうがいしゃさべつかいしょうほうじょう ふとう さべつてきとりあつか ぎょうりてきはいりょ ふていきょう
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」
にかんけい そうだんじれいおよ ぎょうりてきはいりょ ていきょう こうじれい ひろ しゅうしゅう こんご
に関する相談事例及び「合理的配慮の提供」の好事例を広く収集し、今後
たいおうようりょう たいおうししん ないよう ぎょうりてきはいりょ じゅうじつ ほうふそくだい しょう
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

たいしょうきかん
3. 対象期間

へいせい ねん がつ へいせい ねん がつ う そうだんじれい
平成28年4月から平成29年3月までに受けた相談事例

たいおう けいそくちゅう あんけん のぞ
※対応が継続中の案件を除く。

かんきょう せいび そうだんじれい へいせい ねん がつ
※「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
へいせい ねん がつ きかん しゅうしゅう
平成29年3月の期間のみ収集されたもの。

たいしょうじれい
4. 対象事例

とどうふけんおよ くしちょうそんどう はあく そうだんじれいとう ひろ じょうほうていきょう
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

ちょうさけっか がいよう とうきょうとしゅうけいぶん がつ にちじてん ないかくふみこうひょう
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

ごうけいけんすう けん
合計件数 309件
(うちわけ
(内訳)

ぎょうせいきかんとく じれい けん パーセント
行政機関等による事例 165件、53.4 %

じぎょうしゃ じれい けん パーセント
事業者における事例 144件、46.6 %

けい けん パーセント
計 309件、100 %

○調査結果の詳細

1. 行政機関等における事例

と 都への相談

ふとう さべつてきとりあつか	けん
不当な差別的取扱い	3件
ごうりてきはいりよ ていきよう	けん
合理的配慮の提供	8件
かんきよう せいび	けん
環境の整備	3件
けい	けん
計	14件

く 区市町村への相談

ふとう さべつてきとりあつか	けん
不当な差別的取扱い	16件
ごうりてきはいりよ ていきよう	けん
合理的配慮の提供	98件
かんきよう せいび	けん
環境の整備	37件
けい	けん
計	151件

と およ ぐ 区市町村合計（件数及び割合）

ふとう さべつてきとりあつか	けん	パーセント
不当な差別的取扱い	19件	（ 11.5 % ）
ごうりてきはいりよ ていきよう	けん	パーセント
合理的配慮の提供	106件	（ 64.2 % ）
かんきよう せいび	けん	パーセント
環境の整備	40件	（ 24.2 % ）
けい	けん	パーセント
計	165件	（100.0 % ）

※ かんきよう せいび そうだんじれい こうきぶん へいせい ねん がつ へいせい ねん がつ そうだん
 環境の整備の相談事例は後期分（平成28年10月から平成29年3月）の相談
 事例のみ じれい しゅうしゅう こうもく ねんかん ごうけい
 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

と 都への相談

ふとう さべつてきとりあつか	けん
不当な差別的取扱い	17件
ごうりてきはいりよ ていきよう	けん
合理的配慮の提供	16件
きよう せいび	けん
環境の整備	6件
けい	けん
計	39件

くしちょうそん そうだん
区市町村への相談

ふとう さべつてきとりあつか 不当な差別的取扱い	けん 47件
ごうりてきはいりょ ていきょう 合理的配慮の提供	けん 48件、
かんきょう せいび 環境の整備	けん 10件
けい 計	けん 105件

と およ くしちょうそんごうけい けんすうおよ わりあい
都及び区市町村合計（件数及び割合）

ふとう さべつてきとりあつか 不当な差別的取扱い	けん 64件	パーセント (44.4 %)
ごうりてきはいりょ ていきょう 合理的配慮の提供	けん 64件	パーセント (44.4 %)
かんきょう せいび 環境の整備	けん 16件	パーセント (11.1 %)
けい 計	けん 144件	パーセント (100.0 %)

※かんきょう せいび そうだんじれい こうきぶん へいせい ねん がつ へいせい ねん がつ そうだん
環境の整備の相談事例は後期分（平成28年10月から平成29年3月）の相談
事例のみ じれい しゅうしゅう じょうもく ねんかん ごうけい
事例のみ 収集された項目であり、1年間の合計ではない。

ぶんや ぶんるい
3. 分野による分類

1 ぎょうせいきかん 行政機関	けん 138件	パーセント 42.7 %
2 きょういく 教育	けん 18件	パーセント 5.6 %
3 しょくば 職場	けん 15件	パーセント 4.6 %
4 こうきょうこうつう 公共交通	けん 28件	パーセント 8.7 %
5 いりょうふくし 医療福祉	けん 33件	パーセント 10.2 %
6 サービス サービス	けん 61件	パーセント 18.9 %
7 さいがいじ 災害時	けん 6件	パーセント 1.9 %
8 かぞく 家族	けん 0件	パーセント 0.0 %
9 た その他	けん 24件	パーセント 7.4 %
10 ふめい 不明	けん 0件	パーセント 0.0 %
けい 計	けん 323件	パーセント 100.0 %

※ふくすう じれい じょうじれいすう けん いっち
※複数にまたがる事例があるため、総事例数（309件）に一致しない。

4. 障害の種別による分類

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

※複数にまたがる事例があるため、総事例数（309件）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. 主要内容（平成28年10月から平成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ました。

⇒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職員と共にし、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ーカーが必要。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。大学にノートテーカーの

はけん きぼう
派遣を希望した。

⇒^く区市町村^{しんしよくいん}職員^{だいがく}が大学^{ほうもん}を訪問^{じじょう}し事情^{ちようさ}を調査^{だいがくがわ}。大学側^{ごうりてきはりよ}は合理的配慮^{じゆぎやうどうせき}として、ノート
テイカー^{みと}の授業^{はけん}同席^{かじゅう}を認めており、派遣^{ふたん}するのは過重な負担^{ていきやう}で、提^{かいとう}供^{かいとう}できない
との回答^{しょうがいしや}があった。その回答^{つた}を障害者^{だいがく}へ伝えたところ、さらに大学^{しどう}への指導^{きぼう}
を希望^{しどうけんげん}。そのため、指導権限^{もんぶかがくしやう}のある文部科学省^{そうだんまどぐち}の相談窓口^{あんない}を案内した。

◆「^{かんきやう}環境^{せいび}の整備^{かんけい}」関係^{そうだんじれい}の相談事例

(例1) ^{れい}行政^{ぎやうせいきかん}機関^{じれい}での事例

^{くるま}車^{しやう}いす使用^{したいふじゆうしや}の肢体不自由者^{やくしよほんちやうしや}が役所本庁舎^{たもくてき}の多目的^{りやうじ}トイレ^{どう}利用時^{せっち}、同^{おぶつ}トイレ^いの
設置^{あし}の汚物入れ^{かいへいしき}が、足^{あし}ふみ開閉式^{かいへいしき}であった。

⇒^て手で^{かいへい}開閉^{とって}できるよう取手^{せっち}を設置した。

(例2) ^{れい}公園^{こうえん}での事例^{じれい}

^{こうえん}公園^{つうろ}の通路^{だんさ}に段差^{でんどうくるま}があり、電^と動^お車^{うった}いすで通れないという訴^{こうえん}えが、公園^{しよかん}を所管^く
する区^{たんどうぶしよ}の担当部署^{はい}に入った。

⇒^{げんば}現場^{かくにん}を確認^{うえ}の上^{けんとう}、検^{けっか}討^{してき}した結果^{だんさ}、指^{いちぶ}摘^{だんさ}のあつた段差^{かいしやう}について、一部^{こうじ}段差解^{おこな}消^うの
工事^うを行^うった。