

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（東京都内区市町村受付分について東京都が取りまとめを実施）

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29年4月から平成29年9月までに受けた相談事例

※対応が継続中の案件を除く。

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

○ 調査結果

1. 主な内容

◆ 「不当な差別的取扱い」関係の相談事例

（例1）タクシー会社での事例

電動車いす利用を理由として、複数のタクシー会社から乗車拒否を受けたという相談を行政機関の職員が受けた。

⇒相談を受けた職員が、該当タクシー会社へ法の趣旨と相談内容を伝え、社内周知を依頼した。タクシー会社によれば「折りたたみ可能であれば、電動車いす利用者であることを理由に、乗車を断ることはない。ただしドライバーが高齢であるなど、電動車いすを持ち上げることが困難な場合、断ることがある」とのことだった。タクシー会社での法理解を進めてもらうため、区

市町村から周知のための案内を発送した。

（例２）娯楽施設での事例

都内のアミューズメント施設を聴覚障害者が利用できないのは、不当な差別的取扱いではないかという相談を行政機関の職員が受けた。

⇒相談を受けた職員が施設の運営会社に「申し出があった方は、過去に同様の他の娯楽施設を利用したことがある。」など伝えた上で、合理的配慮の検討を促した。

その結果、補助スタッフの追加配備により一層の配慮を行うことで、施設内全てのアトラクションの利用が可能になった。

◆ 「合理的配慮の提供」関係の相談事例

（例１）公立学校での事例

保護者より、細かい文字を読むのが苦手なので、テスト用紙等の文字を読むのに文字を拡大するなどしてほしいが、どのようにしたら良いかとの相談を担当が受けた。スクールカウンセラーに相談し、本人の特徴を学校内で共有をはかることにした。

⇒本人の特徴を踏まえ本人に適切な方法を検討した。ルールなどを口頭で伝えるほか、個別に紙に書いて渡す、色つきノートの使用を認める、課題によっては本人が答えやすい「穴埋め」問題を出すなどの配慮をすることとなった。保護者が担任に安心して相談できるようになり、学校で子どもの特徴や配慮についての共有が進んだ。

（例２）行政機関での事例

聴覚障害者から「窓口で、職員の説明がわからなかった。話はできるが耳は聞こえないと訴えても、話しかけてくる職員がいる。一方、筆談ボードで対応してくれた窓口もあった。すべての窓口で、筆談ボード対応をしてほしい。」との要望があった。

⇒全職員に対して、当該事例を公表した。各窓口では、筆談ボードの活用や紙とペンで筆談するなど、来所者の状況に応じた対応をするよう周知した。各窓口で、筆談ボードの設置や筆談方法について対応方法の強化に取り組んだ。

◆ 「環境の整備」関係の相談事例

(例1) 行政機関での事例

車いす利用者が来庁時、道路と施設入り口に段差があり、車いすが容易に通行できないとの申し出があった。

⇒申し出を受けた職員が道路等を所管する部署へ相談をし、所管部署が現地調査を実施。段差があったため、段差解消の工事を実施することになった。

(例2) 図書館での事例

車いす利用者から、図書間の利用時、階段では自力で移動できないため、2・3階の書棚の本を自身で選び、手に取って読むことができないと申し出を受けた。

⇒現在の図書館にはエレベーターが未設置であるため、利用者の要望がある場合、車椅子を複数の職員で2階・3階に運ぶ。今後、エレベーターを設置した新たな図書館の開館をめざして準備を進めている。

2. 調査結果の概要 (東京都集計分) ※平成29年10月27日時点 内閣府未公表

・合計件数

76 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
都	6	3	9
区市町村	41	26	67
計(件数)	47	29	76
計(割合)	61.8%	38.2%	100.0%