

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、広く情報共有することが望ましいものや特徴的なものについて、以下の調査票ごと調査を実施

◆ 法第7条：行政機関等における障害を理由とする差別の禁止関係

(1) 障害者に対する「不当な差別的取扱い」に係る相談事例（調査1-1）

(2) 障害者に対する「合理的配慮の不提供」に係る相談事例（調査1-2）

(3) 障害者に対する「合理的配慮の提供」の好事例（調査1-3）

◆ 法第8条：事業者における障害を理由とする差別の禁止関係

(1) 障害者に対する「不当な差別的取扱い」に係る相談事例（調査2-1）

(2) 障害者に対する「合理的配慮の不提供」に係る相談事例（調査2-2）

(3) 障害者に対する「合理的配慮の提供」の好事例（調査2-3）

※ 対応が継続中の案件を除く

4. 対象期間

平成28年4月から9月まで

○ 調査結果の概要（東京都集計分） ※1月6日時点 内閣府未公表

1. 件数

156件

2. 内訳

	調査 1-1 （貴団体等による 「不当な差別的取扱い」関係の相談）	調査 1-2 （貴団体等による 「合理的配慮の不提供」関係の相談）	調査 1-3 （貴団体等による 「合理的配慮の好事例」関係の相談）	調査 2-1 （事業者における 「不当な差別的取扱い」関係の相談）	調査 2-2 （事業者における 「合理的配慮の不提供」関係の相談）	調査 2-3 （事業者における 「合理的配慮の好事例」関係の相談）	計
件数	9	22	45	42	31	7	156
割合	5.8%	14.1%	28.8%	26.9%	19.9%	4.5%	100%

○ 調査結果の詳細

1. 行政機関・事業者に関する相談等受付先

相談等受付	行政機関における事例	事業者における事例	計
都	7	24	31
区市町村	69	56	125
計	76	80	156
	48.7%	51.3%	100%

2. 相談等受付先による分類

相談等受付	不当な差別的取扱い	合理的配慮の不提供	合理的配慮の好事例	計
都	16	11	4	31
区市町村	35	42	48	125
計	51	53	52	156
	32.7%	34.0%	33.3%	100.0%

3. 分野による分類

	1行政機関	2学校	3職場	4公共交通	5医療・福祉	6サービス (買い物・飲食店など)	7災害時	8家族	9その他	10不明	計
件数	62	7	7	14	26	26	4	0	24	0	170
割合	36.5%	4.1%	4.1%	8.2%	15.3%	15.3%	2.4%	0.0%	14.1%	0.0%	100%

※複数分野にまたがる事例があるため、事例総数とは一致しない(都において分類)

5. 障害の種別による分類

	視覚障害	聴覚障害	盲ろう	肢体不自由	知的障害	精神障害	発達障害	難病	その他	計
件数	28	33	0	46	10	17	2	1	22	159
割合	17.6%	20.8%	0.0%	28.9%	6.3%	10.7%	1.3%	0.6%	13.8%	100%

※複数回答可能であるため、事例総数とは一致しない

6. 主な内容

◆ 差別・合理的配慮の不提供事例

(例1) 職員の接遇

昇降機を利用しようとしたところ、警備員から「利用できない可能性がある」との発言を受け、電動車いすを差別した発言であると感じた。

⇒当該警備員に確認したところ、利用を妨げる意図はなかったが、今後の対応について改めて周知徹底を図ることとした。

(例2) 投票所での対応

投票所にて、投票手順を筆談で説明を求めたところ、身振り手振りでの対応のみで

筆談で対応をしてもらえなかった。また、候補者一覧等を見るため会場の外に出ようとしたところ、大勢の職員に制止された。

⇒対応にあわててしまい、筆談対応ができず、配慮に欠けていた部分もある。また、投票用紙を持ったまま外へは出られないため制止したが、筆談での理由説明等が十分でなかった。本事例については事務局から本人に対して回答するとともに、事務局内で情報共有し、今後の投票時に適切な対応ができるよう注意喚起することとした。

（例３）公共交通機関の利用

停車中のバスに乗ろうとして前扉に行き、乗車の意思を告げて後ろに異動していたところ、バスが発車してしまった。乗車拒否は差別ではないのか。

⇒当該乗務員に確認したところ、前方にきたことは確認したが、後方に行ってしまったので乗車しないものと思ったとのことであったが、今後は必ず声をかけて乗車の意思を確認するよう指導し、相談者に謝罪した。また、同様のことが発生しないよう、乗務員指導の徹底を図るよう営業所へ申し伝えた。

（例４）不動産の賃貸

アパートの契約をしようとしたところ、精神障害であることを理由に入居を断られた。

⇒本人の生活状況も安定しているため、「精神障害を理由とした不当な差別的取扱い」に該当しうる。本人とその支援者、事業者が対話を継続し、相互に理解を深めた結果、契約を完了することができ、落ち着いた生活ができるようになった。

◆ 主な合理的配慮の好事例等

（例１）情報保障

行政からの郵送物について、点字シールを張ってほしい旨や音声読み上げソフトで内容を確認したいため、内容をメールで送ってほしい旨申し出があり、ご希望にそって柔軟に対応した。

（例２）施設での対応

内部障害（ストーマ増設）があり、他人に見られずに施設で入浴をしたい旨希望があった。通常の入浴時間終了後に一人で入浴をしてもらおうとしたところ、他の利用者からは、個別の対応に悪い感情を持たれていることが分かった。そのため、他の利用者へ状況を説明して理解を求めたうえで、事業者の案内で入浴をしてもらうようにした。