

障害者差別解消に関する 相談事例集

(東京都広域支援相談員による対応事例から)



東京都福祉保健局



はじめに

我が国では、「障害者の権利に関する条約」を批准するに当たり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的として、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」といいます。）が平成28年4月に施行されました。

そして、東京都では、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を見据え、都民及び事業者が障害者への理解を深め、障害者差別を解消するための取組を進めることで、共生社会・ダイバーシティの実現を目指すことを目的に、「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例」（以下「東京都障害者差別解消条

例」又は「都条例」といいます。)を平成30年10月に施行しました。

この事例集について

この事例集は、共生社会・ダイバーシティの実現に向け、「不当な差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」について、事業者・都民の皆様の理解を深め、障害者差別解消への取組を、より進めていただくための指針とすべく、作成しました。

事例集に掲載している事例は、都条例により新たに設置した「東京都広域支援相談員」が、実際に相談対応した事例を参考に、相談内容が特定されないよう、一部改編しています。また、各事例のイラストについても、対応者の実際の性別・年代とは異なります。

なお、本事例集に掲載している事例は、あくまで例示であり、個々の状況に応じて、建設的に対話し、双方が合意できる代替手段を模索することが重要であることに、ご留意いただきますようお願いいたします。

目次

第1 障害者差別解消法・東京都障害者差別解消条例とは

1 ページ

1 障害者差別解消法について

1 ページ

(1) 法の概要

(2) 不当な差別的取扱いとは

(3) 合理的配慮の提供とは

(4) 環境の整備とは

2 東京都障害者差別解消条例について

3 ページ

(1) 事業者による「合理的配慮の提供」の義務化

(2) 東京都広域支援相談員の設置

(3) 紛争解決の仕組みの整備

第2 相談事例 6ページ

1 サービス（飲食店、買い物）

9ページ

事例1 飲食店で「車いすはダメ」と言われた（肢体不自由）

事例2 飲食店で盲導犬の入店を断られた（視覚障害）

事例3 合理的配慮の提供はどこまで行うべきか？（肢体不自由）

事例4 ヘルプカードを見せたが対応してくれなかった（パニック障害）

2 サービス（その他） 38ページ

事例5 スポーツジムの規定で利用拒否されている（精神障害）

事例6 行楽施設でパニックとなり、利用拒否された（自閉症）

事例7 マンガ喫茶店の利用を拒否された（視覚障害）

事例8 電話リレーサービスでの手続き
を断られた（聴覚障害）

事例9 資格学校で手話通訳派遣を断ら
れた（聴覚障害）

3 行政機関等 67ページ

事例10 イベントの安全・ルール面から参
加許可できない（肢体不自由）

事例11 書類の期限延長を求めたが認め
てくれない（発達障害）

4 教育 76ページ

事例12 学校が酸素ボンベの持ち込みに
否定的（難病）

5 不動産 82ページ

事例13 敷地内通路の駐車を断られた
（肢体不自由）

6 医療・福祉 91ページ

事例14 柔軟剤の不使用について対応して
くれなかった（化学物質過敏症）

事例15 医療機関で本人への心無い言葉
に傷ついた（知的障害）

7 交通 102ページ

事例16 車いすで改札を通してくれない
（肢体不自由）

第3 参考情報 107ページ

第1 障害者差別解消法・東京都障害者差別解消条例とは

1 障害者差別解消法について

(1) 法の概要

- 法の目的は、障害者への差別をなくすことで、障害のある人もない人も共に生きる社会をつくることです。
 - 障害者とは、心身の機能の障害があり、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある人のことです（障害者手帳のない方も含みます。）。
 - 差別解消のための措置等
 - ① 不当な差別的取扱いの禁止→行政機関等、事業者ともに法的義務
 - ② 合理的配慮の提供→行政機関等は法的義務、民間事業者は努力義務
- ※雇用分野…「改正障害者雇用促進法」において、事業主に対し、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止・合理的配慮の提供を規定しています。

(2) 不当な差別的取扱いとは

- 障害を理由に、正当な理由なく、サービスの提供を拒否・制限、障害のない人に付けない条件を付けることなどをいいます。

(3) 合理的配慮の提供とは

- 障害のない人と同等の機会等を保障する（＝社会的障壁を除去する）ために、障害者が配慮を申し出た場合に、負担が重すぎない範囲で（＝「過重な負担」がない範囲で）、その人に合った対応をすることをいいます。
- 負担の重さについては、行政機関等及び事業者が、事務・事業への影響の程度などを考慮し、場面や状況に応じて判断することが必要です。
- 合理的配慮の方法は一つではなく、申し出どおりの対応が難しい場合でも、障害者と事業者が、解決を目指し対話を重ねていく「建設的対話」を通じて、柔軟

に対応していくことが重要です。

(4) 環境の整備とは

- 「合理的配慮の提供」が必要な障害者の利用が多く見込まれたり、障害者との関係が長期にわたる場合などに、バリアフリー化や、情報保障のための機器の導入、職員研修などを行うことをいいます。
- 法では、不当な差別的取扱いの禁止・合理的配慮の提供を支える取組として、行政機関等及び事業者が「環境の整備」に努めるべきとしています。

2 東京都障害者差別解消条例について

(1) 事業者による「合理的配慮の提供」の義務化

- ・ 都条例では、都内で事業を行う事業者に対し「合理的配慮の提供」を義務化し、法の上乗せをしています。
- ・ 個々の障害者に対して、状況に応じ、過重な負担なく対応できる方法につい

て、障害者・事業者双方で対話しながら解決していくことが大切です。

	障害者差別解消法		都条例
	行政機関	事業者	行政機関 ・事業者
不当な差別的取扱い	×禁止	×禁止	×禁止
合理的配慮の提供	○義務	△努力義務	○義務

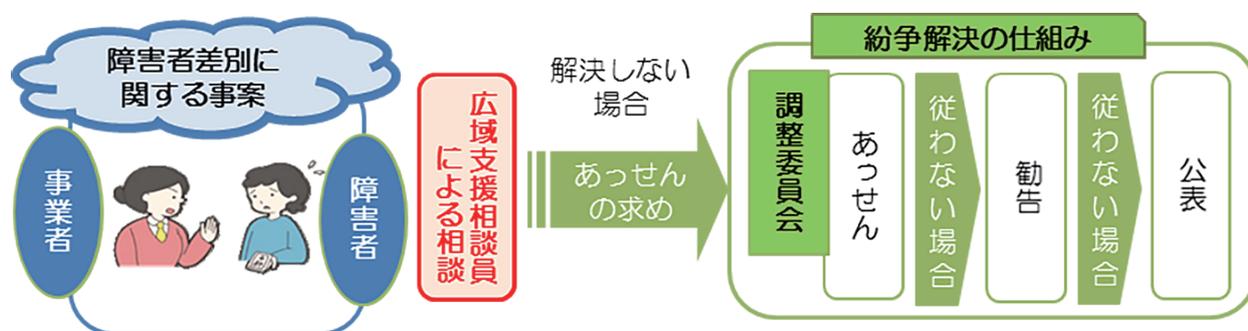
(2) 東京都広域支援相談員の設置

- ・ 都条例により、知識経験のある「広域支援相談員」を都に配置しました。
- ・ 広域支援相談員は、区市町村と連携し、相談者への助言や調査、情報提供及び関係者間の調整などを行います。
- ・ 障害者御本人や周りの関係者の方からの相談はもちろんのこと、事業者からの相談も含め、幅広く相談を受け付けます

（なお、相談は東京都だけではなく、区市町村でも受け付けます。）。

（3） 紛争解決の仕組みの整備

- ・ 都条例では、広域支援相談員に相談しても解決されない場合の紛争解決の仕組みとして、あっせん、勧告及び公表の手続を設けました。
- ・ 手続に当たっては、公正中立な東京都障害を理由とする差別解消のための調整委員会が関わり、解決を目指します。



第2 相談事例

○ 相談受付状況について

平成28年4月の障害者差別解消法の施行後、障害者差別に係る相談は「東京都障害者権利擁護センター」（以下「センター」といいます。）で受け付けており、都条例に基づいて設置した広域支援相談員についても、センターで相談対応業務等を行っています。

ここでは、センターに寄せられている相談受付状況について説明します。

下の表では、都条例施行後の平成30年10月から令和2年3月までにセンターに寄せられた相談のうち、「不当な差別的取扱い」・「合理的配慮の不提供」の相談件数を生活場面別にまとめています。

この表を見てみると、サービス分野の相談が最も多く、次いで行政機関等の相談の順となっていることがわかります。また、全体的に「合理的配慮の提供」に関する相談のほうが多く寄せられています。

(H30.10～R2.3の相談受付状況)

	行政 機関等	教育	雇用・ 就業	交通	医療・ 福祉	サー ビス	不動 産	その 他	計
不当な 差別	20	10	9	6	11	58	22	6	142
合理的 配慮	40	31	9	12	15	53	9	2	171
計	60	41	18	18	26	111	31	8	313

※センター受付総件数 558 件から、上記
2項目を抽出。

それぞれの分野において、さらに相談内容を分類したところ、生活場面ごとの相談の特徴がわかってきました。

9 ページからは、広域支援相談員が実際に対応した相談事例をもとに、生活場面ごとの特徴的な事例を掲載していきます。

※ なお、掲載事例は、都で受け付けた相談の一部であり、各事業者の法の理解状況を示すものではないので、その点ご注意ください。

相談経過・発生要因・事例のポイントなどを通じて、障害者差別解消について理解を深め、どのような対応が望ましいのか考えていきましょう。

1 サービス（飲食店、買い物）

- サービス（飲食店、買い物）の分野は、主に、事業者側のルールに関する相談・補助犬に関する相談・事業者の接遇に関する相談の3つに分類されます。
- 不当な差別的取扱い・合理的配慮の提供どちらも、事業者の接遇に関する相談が多く寄せられています。
- ここでは、事業者の接遇に関する相談の事例について考えてみましょう。

サービス (飲食店・ 買い物)	ル ー ル	補 助 犬	接 遇	そ の 他 ・ 不 明	計
不当な 差別	1	4	5	3	13
合理的 配慮	2	0	19	4	25

事例 1 飲食店で「車いすはダメ」と言われた（肢体不自由）

障害者

- ・ 飲食店を利用しようとしたら「車いすはダメ」と入店を拒否された。

事業者

- ・ 当日、席がほとんど埋まっており、大型の車いすだったため、奥の席への案内が難しく、入口付近の席も埋まっていた。
- ・ 入店時に、お待ちいただければ案内できることはお伝えしていなかったようで、その点、対応が不適切だった。

結果

都から事業者へ法令の趣旨等を助言するとともに、後日、事業者と障害者との間で建設的な対話が行われ、双方の理解を得られた。

事例 2 飲食店で盲導犬の入店を断られた (視覚障害)

障害者

- ・ 飲食店を利用しようとしたところ、盲導犬の入店を拒否された。
- ・ 2週間前は入店できたのに。また利用したいので改めてほしい。

事業者

- ・ 来店を断ったのは、犬を連れていたからではなく、大変混雑していたからだが、補助犬について全く知らなかった。
- ・ 相談者には、申し訳ないことをした。
- ・ 今後は、補助犬と関係法を理解し、スタッフにも周知する。

結果

都から事業者に助言し、事業者内で法令周知が行われた。

事例の発生要因は？

事例 1・2 の発生要因について考えてみましょう。

○障害への理解不足

・事例 2 では、事業者は「補助犬について全く知らなかった」と話しています。差別の意図はなくとも、法令を知らず、障害理解がなかったために、結果的に差別をしてしまうことがあります。そのような事態を避けるためにも、法令や障害への理解を深めることが、とても重要です。

○コミュニケーション不足

・事例 1 について、混雑時に、自分の名前を書いて順番を待つということは、飲食店でよくある対応です。しかし、事業者がそのような案内をしなかったために、相談者は入店できず、障害を理由に拒否された、と受け止めたのかと思います。

相互理解のためにできること

- 行政機関・事業者側にできること
- ✓ 障害のない人と異なる対応とならないように、気を付けること
 - なお、障害のない人と平等な機会をつくるために、必要な範囲で障害者を優遇することや、合理的配慮の提供によって障害のない人と異なる取扱いをすることなどは、差別ではありません。
 - ✓ 基本的な障害特性や必要な配慮について理解すること
 - 「東京都障害者差別解消法ハンドブック」や「ハートシティ東京（HP）」（※詳しくは、107ページの「第3 参考情報」をご覧ください。）などを読み、それぞれの障害の基本的な障害特性や必要な配慮について理解しましょう。
 - ただし、それが全てではなく、障害者それぞれの状況によって、特性や配

慮してほしい内容は異なるため、まずは当人にどのような希望があるかを聞くところから始めることが重要です。

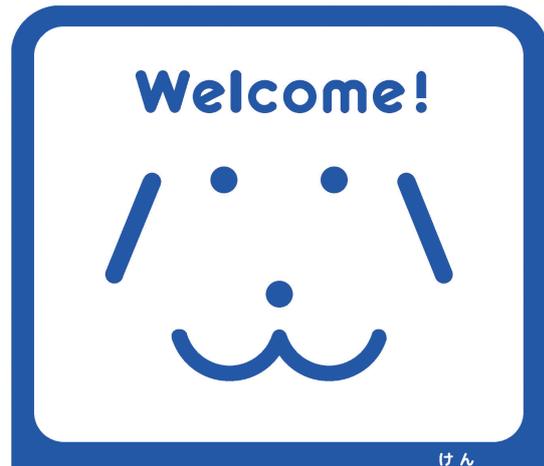
○障害者側にできること

- ✓ 事業者との「建設的対話」に努めること
 - ・ 双方の「建設的対話」によって解決するためにも、サービスの提供を拒否・制限された場合は、その理由をまず相手に確認しましょう。
 - ・ その際、障害によって対話しにくい場合は、短く・ゆっくり話すことや、筆談での対応をお願いするなど、事業者に対し、具体的に行ってほしいことを伝えましょう。

キーワード

- 身体障害者補助犬法
 - ・ 補助犬は、身体障害者補助犬法に基づき、特別な訓練を受けて認定された犬で、「身体障害者補助犬」と言います。

- ・ほじょ犬マーク（右イラスト）は、身体障害者補助犬法に基づき認定された補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）を受け入れる店の入口などに貼るマークです。



ほじょ犬マーク

【盲導犬】

目の見えない人や見えにくい人が、安全に歩けるようにサポートします。

【介助犬】

手や足に障害のある人の日常生活の動作をサポートします。

【聴導犬】

音が聞こえない人や聞こえにくい人に、生活で必要な音を知らせます。

- ・身体障害者補助犬法では、公共施設・交通機関、商業施設、飲食店、病院、ホテルなど様々な場所で受け入れるよう義務付けています。

※補助犬の同伴を断ることは、障害者差別解消法の不当な差別的取扱い・身体障害者補助犬法違反のどちらにも該当します。

「全国アイメイト（盲導犬）使用者へのアンケート調査 2020」について

公益財団法人アイメイト協会は、アイメイト（盲導犬）育成、視覚障害者への歩行指導を通じて、視覚障害者の自立支援を行い、社会参加を推進している団体です。

当該協会が、毎年3月に、全国のアイメイト使用者へ実施しているアンケート調査について紹介します。

○「全国アイメイト（盲導犬）使用者へのアンケート調査 2020」

- ・ 対象者：アイメイト使用者202人
- ・ 調査期間：2020年2月10日～3月10日
- ・ 有効回答数：92（男性43、女性49）
- ・ 結果概要：
 - 障害者差別解消法施行後4年目となる2019年4月～2020年2月において、盲導犬を理由に入店拒否などの差別的取扱いを受けた人は、全体の62%（57人）。
 - そのうち、入店拒否を受けた場所で最も多かったのは、「飲食店（居酒屋、喫茶店含む）」77.2%（44人）で、昨年（2019年調査）と同様、約8割もの人が飲食店での入店拒否を経験していた。
 - 次いで、「宿泊施設（ホテル、旅館）」26.3%（15人）、「タクシー（運転手）」21.1%（12人）であった。
 - アイメイト使用者に対して店側が伝えた理由は、『前例がない』『犬が苦手 / 犬アレルギーがある』『以前、別の使用

者が入店した際にトラブルがあった』
『食べ物を扱っている』『スペースが狭
い』など。

(【報道発表資料】「全国アイメイト(盲導犬)使用者へのアンケート調査 2020」結果公表より)

補助犬は、障害者であるユーザーのパートナー。

ユーザーによって、きちんと犬の健康・清潔が保たれているよ。

犬が苦手なお客様とは、席を離すなどの工夫が必要だね。



事例3 合理的配慮の提供はどこまで行うべきか？（肢体不自由）

事業者

- ・ 当店で、お客様がパソコン周辺機器を自由に使えるサービスを提供している。
- ・ 先日、車いすのお客様に支援を求められたため、「付添いの方と一緒に来てほしい」と言ったところ、障害者差別解消法違反だと怒られてしまった。
- ・ 補助するためにはスタッフの人数、準備も必要なので、「予約をしてほしい」と言うと、嫌だと言われた。
- ・ 合理的配慮を知らず、どのように対応すべきかわからない。

事業者（都からの助言後）

- ・ 手も不自由な様子で、本人からの要望を受け、本人の持ち物やお金の出し入

れ、機器の設定をお手伝いしている。

- ・その後何度か来店しており、時折笑顔も見られ、楽しそうにパソコンを操作している。

結果

都から事業者には法律の内容や建設的対話の重要性を助言し、上記のとおり事業者から障害者へ合理的配慮が提供された。

事例 4 ヘルプカードを見せたが対応してくれなかった（パニック障害）

障害者

- ・ 買い物で順番を待っていた際に、ヘルプカードを見せ、長時間待てないことを伝えたが配慮してもらえず、パニックが起きて病院へ行くことになった。
- ・ 店に今後の再発防止をしてほしい。

事業者

- ・ 相談者をベンチに案内したが、「落ち着かないため別の場所を案内してほしい。法や都条例があるため、自分が申し出たことについて、言われたとおりに対応しなければいけない」と言われた。
- ・ 順番待ちのキャンセルが出たため、案内しようとしたところ、発作が起きてしまったため、相談者からの要望で救急車を呼び、到着するまでの間、女性

スタッフが近くでサポートにあたった。

- ・その後、相談者と話し合っても、店の対応について相談者は納得しなかったが、「入手できなかった商品を手入れしたい」とのこと、その調整を行った。

結果

都から双方に対して法令説明を行うとともに、対話の橋渡しを行い、事業者・障害者で話し合いがなされた。

事例の発生要因は？

事例3・4の発生要因について考えてみましょう。

○「過重な負担」への理解不足

- ・事例3のように、店がすぐに対応できない場合、障害者に対し、対応できない理由と、提案をセットで伝えることは、大切なことです。しかし、障害者側が、すぐに提案を拒否したり、障害者差別解消法違反だと怒ってしまったり、建設的対話を遠ざけてしまいます。
- ・事例4では、相談者は「法や都条例があるため、自分が申し出たことについて、言われたとおりに対応しなければいけない」と話したとのことですが、対応にあたり、事業者の負担が大きくなる場合は、双方で代替手段を検討することが必要です。
- ・障害者・事業者双方が、正しく法や条例を理解しましょう。「合理的配慮の提供」は、「過重な負担」がないときに行われるべき取組です。「建設的対話」により、事業者・障害者双方で柔軟に対応することが重要です。

相互理解のためにできること

○行政機関・事業者側にできること

- ✓ 過重な負担については、障害者に伝え、代替手段を検討すること
 - 申し出のあった方法では対応が難しい場合でも、お互いが持っている情報や意見を伝え合い、建設的対話に努めることで、目的に応じた代替手段を見つけていくことが大切です。
 - 対応方法について、都の広域支援相談員などの相談機関に相談するのもよいかと思います。
- ✓ ヘルプマーク・ヘルプカードについて理解すること
 - ヘルプマーク・ヘルプカードは、障害者が、周囲に配慮を必要としていることを知らせるためのものです。
 - サービス提供にあたり、マークを付けている方を見かけた際や、あるいはカードを提示された際に、サポートが必要かどうかを聞いてみましょう。

- ✓ 必要に応じて、周囲のお客さんに説明すること
 - 障害者への合理的配慮の提供によって、周囲のお客さんへの影響が気になる場合もあるかと思えます。順番入れ替え・別室対応する際などに、必要に応じて周囲の方への説明を行うことも、合理的配慮の提供の一部です。
 - それと同時に、周囲のお客となりうる私たち一人ひとりが、そうした合理的配慮の提供へ理解を示すことが重要です。
- ✓ 女性に対する配慮の視点を持つこと
 - 障害者が女性である場合、同性がサポートするなど、より細やかな配慮をすることを念頭に置きましょう。
 - 障害のある女性は、障害に加えて、女性であることにより、日常生活の様々な場面で、さらに複合的に困難な状況に置かれている（＝「複合差別」を受けている）場合があります。

- 女性に限らず、子供や貧困状況にある人なども複合的に困難な状況に置かれている場合があります。そのため、困難が複合していないかを考え、対応していくことが必要です。

○障害者側にできること

- ✓ 事業者との「建設的対話」に努めること
 - 事例3・4では、事業者が、障害者との「建設的対話」に努めたことで、相談を解決することにつながりました。障害者側も、建設的対話に努めることで、よりスムーズな解決が図れます。
 - その対話の中で、代替手段についても検討し、提案してみましょう。
 - 申し出の内容によっては、事業者で対応の検討に時間がかかるかもしれません。事業者に時間的余裕をもって伝え、事業者の負担を軽減するとともに、双方の対話の可能性を広げるこ

とにつながります。双方が歩み寄って話し合いがなされるよう、お互いに配慮しましょう。

キーワード

- パニック障害（参考：厚生労働省「みんなのメンタルヘルス総合サイト」HP）
 - ・ 突然理由もなく、動悸やめまい、発汗、窒息感、吐き気、手足の震えといった発作を起こし、そのために生活に支障が出ている状態をいいます。
 - ・ このパニック発作は、死んでしまうのではないかと思うほど強く、自分ではコントロールできなと感じます。特に、電車やエレベーターなど閉じられた空間では「逃げられない」と感じ、外出できなくなってしまうことがあります。
 - ・ パニック障害では薬による治療とあわせて、少しずつ苦手なことに慣れていく心理療法が行われます。

※詳細は、厚生労働省「みんなのメンタルヘルス総合サイト」HPをご覧ください。
https://www.mhlw.go.jp/kokoro/know/disease_panic.html

パニック障害のある方には、自分のペースで取り組めるよう、周囲が温かく見守ることが必要です。当事者の方から相談があった際は、症状を理解し、申し出に沿った合理的配慮の提供をお願いします。

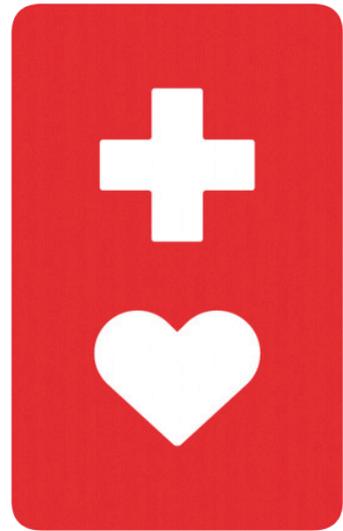


➤ ヘルプマーク・ヘルプカード

東京都では配慮を必要としている方のため「ヘルプマーク」・「ヘルプカード」の普及に取り組んでいます。

【ヘルプマークとは】

援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に、配慮を必要としていることを知らせることができるマークです。（例：義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など）



★ヘルプマークを身に着けた方を見かけたら、電車・バス内で席をゆずる、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。

【ヘルプカードとは】

障害者が普段から身につけておくことで、緊急時や災害時、パニックや発作時など困った際に、周囲の配慮や手助けをお願いしやすくするカードです。

★ヘルプカードには、緊急連絡先や必要な支援内容等が記載されています。
記載内容に沿った支援をお願いします。

(表面：東京都標準様式)



(裏面：参考様式)

下記に連絡してください。

私の名前

(ア) 連絡先の電話

連絡先名(会社・機関等の場合)

呼んでほしい人の名前

(イ) 連絡先の電話

連絡先名(会社・機関等の場合)

呼んでほしい人の名前

- 障害者に関するマーク (参考：内閣府・東京都福祉保健局 HP)

上記「ヘルプマーク」のほかに、国際的に定められたものや法律に基づいているもの、障害者団体が独自に提唱しているもの

など、様々な障害者に関するマークがあります。

ここでは、代表的なマークを紹介します。各マークの詳細・使用方法等は、各関係団体にお問い合わせください。



● 障害者のための国際シンボルマーク

障害のある方が利用しやすい建築物や公共輸送機関であることを示す、世界共通のマークです。車いすを利用する方だけでなく、障害のあるすべての方のためのマークです。

公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会

(<https://www.jsrpd.jp/>)



● 盲人のための国際シンボルマーク

世界盲人連合で1984年に制定された世界共通のマークで、視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物・設備・機器などにつけられています。信号や音声案内装置、国際点字郵便物、書籍、印刷物などに使用されています。

社会福祉法人日本盲人福祉委員会
(<https://ncwbj.or.jp/>)

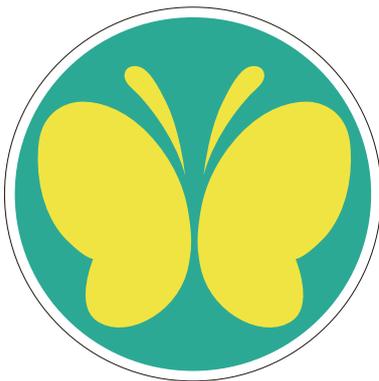


● 身体障害者標識（身体障害者マーク）

肢体不自由であることを理由に運転免許に条件を付された方が車に表示するマークです。危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークをつけた車に幅寄せや割り込みを行った場合には、道路交通法違反となります。

警視庁ホームページ

(<https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/kotsu/mark/mark.html>)



● 聴覚障害者標識（聴覚障害者マーク）

政令で定める程度の聴覚障害のあることを理由に運転免許に条件を付された方が車に表示するマークです。危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークをつけた車に幅寄せや割り込みを行った場合に

は、道路交通法違反となります。

警視庁ホームページ

(<https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/kotsu/mark/mark.html>)

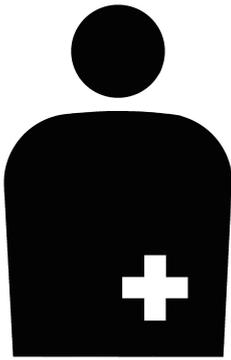


● 耳マーク

聴覚に障害があることを示し、コミュニケーション方法に配慮を求める場合などに使用されているマークです。また、自治体、病院、銀行などが、聴覚障害者に援助をすることを示すマークとしても使用されています。

一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者
団体連合会

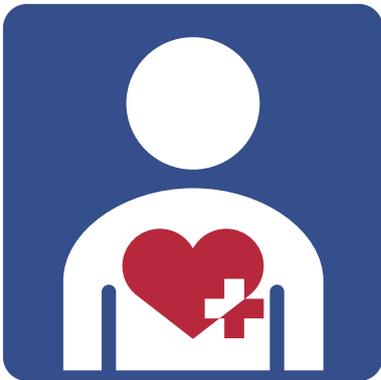
(<https://www.zennancho.or.jp/>)



- オストメイトマーク
オストメイト（人工肛門・人工膀胱を造設した方）を示すシンボルマークです。オストメイト対応のトイレ

等の設備があることを示す場合などに使用されています。

公益社団法人日本オストミー協会
(<http://www.joa-net.org/>)



- ハート・プラスマーク
内臓に障害のある方を表しています。心臓疾患などの内部障害・内臓疾患は外見からは分かりにくいいため、

様々な誤解を受けることがあります。そのような方の存在を視覚的に示し、理解と協力を広げるために作られたマークです。

特定非営利活動法人ハート・プラスの会

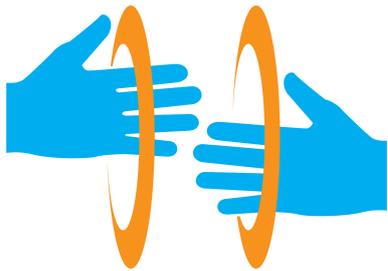
(<https://www.normanet.ne.jp/~h-plus/>)



● 「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク

白杖を頭上50cm程度に掲げてSOSのシグナルを示している視覚に障害のある人を見かけたら、進んで声をかけて支援しようという「白杖SOSシグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。

岐阜市福祉部福祉事務所障がい福祉課
(<https://www.city.gifu.lg.jp/21102.htm>)



● 手話マーク

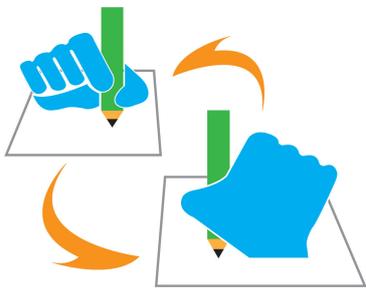
耳が聞こえない人が手話でのコミュニケーションの配慮を求めるときに提示したり、手話による対応ができるところが掲示できます。

また、イベント時のネームプレートや災害時に支援者が身に着けるビブスなどに掲示

することもできます。

「手話で対応をお願いします」、「手話で対応します」等の意味になります。

一般財団法人全日本ろうあ連盟
(<https://www.jfd.or.jp/>)



● 筆談マーク

耳が聞こえない人、音声言語障害者、知的障害者や外国人などが筆談でのコミュニケーションの配慮を求め

るときに提示したり、筆談による対応ができるところが掲示できます。

また、イベント時のネームプレートや災害時に支援者が身に着けるビブスなどに掲示することもできます。

「筆談で対応をお願いします」、「筆談で対応します」等の意味になります。

一般財団法人全日本ろうあ連盟
(<https://www.jfd.or.jp/>)

2 サービス（その他）

- サービス（その他）の分野では、主に、事業者側のルールに関する相談・情報保障に関する相談・事業者の接遇に関する相談・安全性に関する相談の4つに分類されます。
- 不当な差別的取扱いについては、事業者の接遇に関する相談が多く寄せられており、合理的配慮の提供については、情報保障に関する相談が多く寄せられています。
- ここでは、安全性に関する相談・事業者側のルールに関する相談・情報保障に関する相談について考えてみましょう。

サービス (その他)	ル ー ル	情 報 保 障	接 遇	安 全 性	そ の 他 ・ 不 明	計
不当な 差別	10	0	19	8	8	45
合理的 配慮	5	12	8	0	3	28

事例5 スポーツジムの規定で利用拒否されている（精神障害）

障害者

- ・ スポーツジムの利用規定に、精神障害の人は入会できないような表記があった。
- ・ 障害者差別解消法や都条例に反していると思うので、表記を変更してほしい。

事業者

- ・ そのような表記をしたのは、過去に精神障害の方が突然暴れ、周りの人とトラブルになったことがあったため。
- ・ 実際は精神障害の方も入会頂いており、入会の際、利用に当たり事前に話し合いの場を設けている。
- ・ 法や都条例も参考にし、今後表記の改善を検討していく。

結果

都から事業者へ法令の趣旨等を助言し、事業者で利用規定の表記の見直しが行われた。

事例6 行楽施設でパニックとなり、利用拒否された（自閉症）

障害者

- ・ ショーの鑑賞中にパニックを起こし、トラブルとなってしまう、利用拒否されてしまった。
- ・ 施設へ話し合いたいと連絡しても、応じてくれない。

事業者

- ・ 相談者が障害者だと知らなかった。
- ・ 利用を断ったのは、再びトラブルが起き、周りの人に何かあると困ると考え

たため。

- ・ 今後の利用を認め、トラブルとなった時は、本人の特性を理解し慎重に対応する。
- ・ 障害者対応として、引き続き研修等を実施していく。

結果

都から双方の御意見等をお伝えするとともに、事業者¹に法令の趣旨や障害特性等を説明し、今後の利用が認められるようになった。

事例7 マンガ喫茶店の利用を拒否された (視覚障害)

支援者

- ・ 「障害者は付添者がいないと利用できない。何かあったら困る」と店舗入店を断られたとのこと。

事業者

- ・ 対応できるか急に不安になり、店員個人の判断で来店を断ってしまった。
- ・ 接遇マニュアルや方針がなく、対応は各店舗に委ねられている。
- ・ 相談者に謝罪したい。

結果

都から事業者へ法令の趣旨等を助言し、今後の対応が見直された。

事例の発生要因は？

事例5～7の発生要因について考えてみましょう。

○安全性への懸念

- ・ 事例5では、過去と同様のトラブルが起きることへの懸念があったとのことですが、今後利用しうる全ての精神障害者の利用を断ることは、適切ではありません。 実際は個別に話し合っているという

対応は適切ですが、相談前に利用を諦めている方もいるかもしれません。

- ・ 事例6も、事例5と同様、過去と同様のトラブルが起きることへの懸念から、利用をお断りしたとのことですが、抽象的な危険を理由にサービスを拒否することは、適切ではありません。また、障害者が利用拒否の理由を確認したいと話しているにも関わらず、応じないのも適切ではありません。
- ・ 事例7では、接遇マニュアルや方針がないことが、店員個人の不安につながり、利用拒否に至ったものと考えられます。

相互理解のためにできること

- 行政機関・事業者側にできること
- ✓ 具体的な危険性があるか、その都度検討して対応していくこと
 - ・ 想定される危険性への対処は、具体

的かつやむを得ないものでしょうか、それとも障害者への先入観が含まれているものでしょうか。危険があると判断する理由を、その都度検討しましょう。

- ✓ 障害者ご本人と話し合うこと
 - 「正当な理由」があると判断した場合でも、その理由を障害者へ伝え、話し合いましょ。他に何か解決する方法はないか、一緒に考えていくことが重要です。

- ✓ 「環境の整備」について検討すること
 - 事例7のように各店員による判断で差別が起きるのを防ぐためには、各事業者でマニュアルや方針を整備して、事例6のように、研修を行うことなど「環境の整備」を積極的に行い、店員の負担を軽減することが重要です。
 - 一方で、マニュアル以外の対応を認めないなど硬直的な態度に繋がる側面もあるので、マニュアルはあくまでも

基本であり、目の前の障害者との建設的対話が第一歩であることを忘れてはいけません。

○障害者側にできること

- ✓ 差別と感じたら、相手に伝えてみる
こと
 - 双方の「建設的対話」によって解決するために、まず差別だと感じたことを相手に伝え、相手の考えを聞いてみることは大切なことです。
- ✓ 対話が難しい場合に、支援者へ伝える
こと
 - 当事者同士のみで話し合いを行っても、解決しない場合があるかもしれません。
 - 場合によっては、自分のことや障害についてよく知る支援者にも、話し合いに同席してもらい、考えや気持ちを代弁してもらいましょう。

- ✓ ヘルプマーク・ヘルプカードを活用すること
 - 事例6のように、事業者のほうで障害があることを認識できなかったために、対話困難となってしまうケースもあります。
 - ヘルプマークやヘルプカードを活用して、配慮してほしいことを事業者や周囲へ知らせることが、障害者ご本人にとってもよい方向へつながる場合もあることを念頭に置きましょう。

事例8 電話リレーサービスでの手続きを断られた（聴覚障害）

障害者

- 電話リレーサービスを利用して手続きしようとしたところ、本人確認ができないため電話での手続きはできないと言われ、サービスの申込みを断られた。

事業者

- ・ 本人確認は、電話のみで対応している。
- ・ 電話リレーサービスという手段を利用するお客様もいることを初めて知った。通訳者を通じて本人確認を認める。今回はすでに電話を受けているので、メールでその旨伝えていただければ、手続きを案内する。

結果

都から事業者に、法令の趣旨や電話リレーサービスの内容を説明し、障害者は無事手続きを完了した。

事例の発生要因は？

この事例の発生要因について考えてみましょう。

○慣行による障壁

- ・ 障害者差別解消法では、障害者が日常

生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念などを、「社会的障壁」と定義しています。（※詳細は、「東京都障害者差別解消法ハンドブック」などを御参照ください。）

- ・ 「慣行による障壁」とは、障害者の存在を意識していない慣習や文化などを指し、この事例もその1つと言えるでしょう。
- ・ 慣行による障壁は、障害者を差別する意図はなくとも、実質的に障害者を差別してしまうケースが多くあります。
- ・ 「前例がない」ことを理由に、対応を拒否するのは適切ではありません。対応できるか、その都度検討していくことが重要です。

相互理解のためにできること

○行政機関・事業者側にできること

- ✓ 定めているルールが、実質的に障害者にサービス拒否や制限をしていないか確認し、柔軟に対応していくこと
 - 定めているルールを改めて見直すとともに、障害者から指摘があった場合は、柔軟に対応検討しましょう。
 - 前例のない事案であっても耳を傾け、その都度対応について検討しましょう。

- ✓ 障害者の必要な情報保障について理解すること
 - 聴覚障害者への情報保障として、他にはどのような情報保障の方法があるでしょうか。
 - 聴覚障害のみならず、各障害特性に応じた情報保障の方法について理解しておくことは、事業を行う上で、また代替案の検討などを行うためにも重要なことです。

○障害者側にできること

- ✓ 差別と感じたら、相手に伝えてみるこ
と
 - 今回の事例のように、事業者側に、差別しようとは思っていない・差別と気づいていないケースが多くあります。
 - 双方の「建設的対話」によって解決するために、まず差別だと感じたことを相手に伝え、相手の考えを聞いてみることは大切なことです。

キーワード

- 電話リレーサービス
 - 聴覚障害者等と健聴者とを、オペレーターが「手話」や「文字」と「音声」とを通訳することにより、即時双方向につなぐサービスです。



(参考：総務省「公共インフラとしての電話リレーサービスの実現に向けて～電話リレーサービスに係るワーキンググループ 報告～」)

- ・聴覚障害者による電話の利用の円滑化のため、公共インフラとしての電話リレーサービスの適正かつ確実な提供を確保するなどの必要があることから、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」(令和2年法律第53号)が成立し、令和2年12月1日に施行されました。

電話リレーサービスを普及するための
法整備が行われたんだね。
障害者は電話リレーサービスをより使
いやすく、事業者では電話リレーサー
ビスへの理解・対応が進むといいね。



事例 9 資格学校で手話通訳派遣を断られた（聴覚障害）

障害者

- ・ 資格取得の講習において、手話通訳者派遣を申し込んだところ、学校から個人で費用負担するように言われた。

事業者

- ・ 相談者からは、申込時に相談は受けていない。
- ・ これまで、派遣費用は受講生個人に負担してもらっている。
期日が迫っているため、これから派遣検討するのは難しく、費用面でも対応は難しい。

事業者（都からの助言後）

（障害者・事業者双方の対話後）

- ・ 補聴器をつけてもらい、実際の会場等で講師がしゃべって確認したところ問題なく聴こえたため、手話通訳不要と判明した。

（講習会終了後）

- ・ 適宜、別室対応を行い、相談者は無事修了し、喜んでいた。
- ・ 事前の面談を行えて良かった。

結果

事業者・障害者で直接話し合いがなされ、障害者は無事受講できた。

事例の発生要因は？

この事例の発生要因について考えてみましょう。

○コミュニケーション不足

- ・この事例では、事業者は相談者から、申込時に手話通訳派遣の相談は受けていなかったとのことで、相談者・事業者双方のやりとりで齟齬があったようです。

○「過重な負担」の考え方

- ・事業者によると、手話通訳派遣はこれまで対応したことがなく、講習会までの期日・費用面から対応できないとのことでした。
- ・確かに、新たにコストが生じることを行う場合、組織内での検討を要するため、すぐには対応できないかもしれません。それでは、今後このような事態に備え、どのように取り組んでいくべきでしょうか。

相互理解のためにできること

○行政機関・事業者側にできること

- ✓ 障害者の必要とする情報保障の重要性

について、理解すること

- 情報を得ることは、障害者の権利利益を守るためには、必要不可欠なことです。障害のあるなしに関わらず、情報が全ての人々に平等に行き届くよう、情報保障が重要であることを念頭に置きましょう。

- ✓ 障害者からの申し出について、「過重な負担」の考え方と照らし合わせて、十分に検討していくこと
- この事例では、代替手段により問題は解決されましたが、手話通訳派遣の費用が負担だと考える事業者は多いようです。
- 都条例により、事業者に対しても合理的配慮の提供が義務付けられ、事業者の皆様のより積極的な対応が求められています。

前例がない、コストがかかるという理由ですぐに対応を断るのではなく、「過重な負担」に該当するか、十分に検討をお願いします。



(※「過重な負担」の考え方の詳細は、「東京都障害者差別解消法ハンドブック」などをご参照ください。)

- ✓ 過重な負担については、障害者に伝え、代替手段を検討すること
 - この事例では、まさに「建設的対話」により、代替案の検討がなされ、合理的配慮の提供が行われました。

- 申し出のあった方法では対応が難しい場合でも、お互いが持っている情報や意見を伝え合い、建設的対話に努めることで、目的に応じた代替手段を見つけていくことが大切です。
- 対応方法について、都の広域支援相談員などの相談機関に相談するのもよいかと思います。

○障害者側にできること

- ✓ 事業者に依頼したい内容を、具体的に伝え、建設的対話に努めること
 - 手話通訳派遣を依頼したことがない事業者も少なくありません。手話通訳が必要な場合に、何時間分が必要なのか、席の配置はどのようにしてほしいのか、代替方法が考えられるかどうかも含め、具体的に事業者へ伝え、対話に努めましょう。
 - 申し出の内容によっては、事業者で対応の検討に時間がかかるかもしれません。事業者に時間的余裕をもって伝

えると、事業者の負担を軽減するとともに、双方の対話の可能性を広げることにつながります。 双方が歩み寄って話し合いがなされるよう、お互いに配慮しましょう。

キーワード

➤ 障害特性に応じた情報保障の方法

<聴覚障害>

手話通訳以外の方法として、要約筆記・ヒアリングループ（磁気ループ）を紹介します。

- 要約筆記（参考：東京手話通訳等派遣センターHP）
 - ・ 話の意図をつかんで要約し、手書き・パソコンにて文字におこし、聴覚障害者に伝える方法です。
 - ・ 大会場などで、音声に合わせて内容を要約した文字をスクリーンに投影する「全体投影」と、聴覚障害者の隣に座り、音声を文字にして伝える「ノートテイク」の2つの手法があります。（イラスト出典：東京手話通訳等派遣センターHP）

全体投影



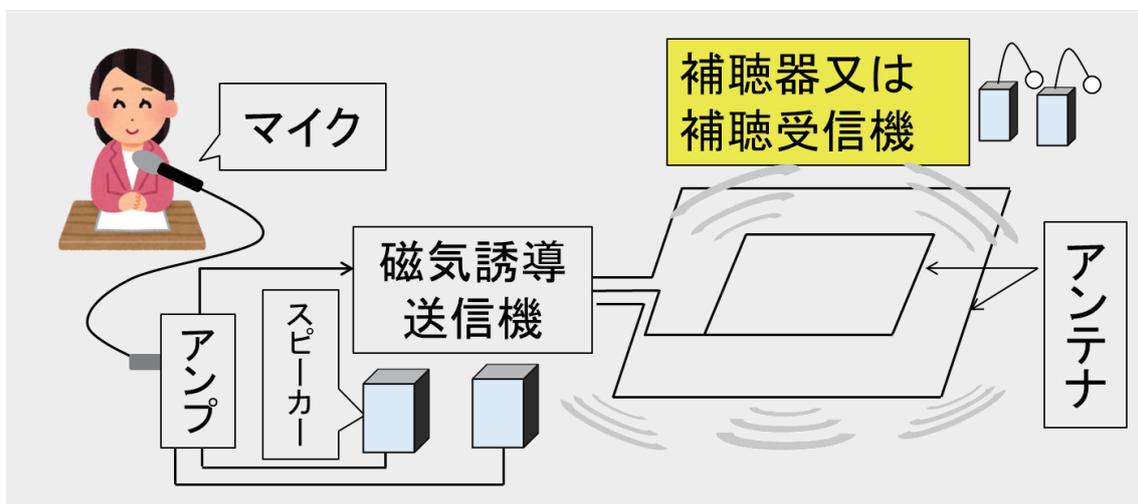
ノートテイク



☆東京手話通訳等派遣センターでは、手話通訳者・要約筆記者の派遣や養成を行っています。

- ヒアリングループ（磁気ループ）
 - ヒアリングループとは、補聴器や人工内耳を使っている中途失聴難聴者向けの設備で、補聴器や人工内耳の音質が良くなる設備です。
 - 建設施工時にワイヤーを付ける「常設型」

と、持ち運び可能なアンプ・ワイヤーを設置する「移動型」があります。



☆東京手話通訳等派遣センターでは、聴覚障害者とのコミュニケーションをサポートする機器（OHP・ヒアリンググループ・ビデオプロジェクター等）の貸し出しを行っています。

<視覚障害>

説明文書や通知などに行うべき情報保障の方法を紹介します。

- 点字版、拡大文字版、テキストデータ、デイジー版
 - ・点字版は、点字プリンターなどを使って

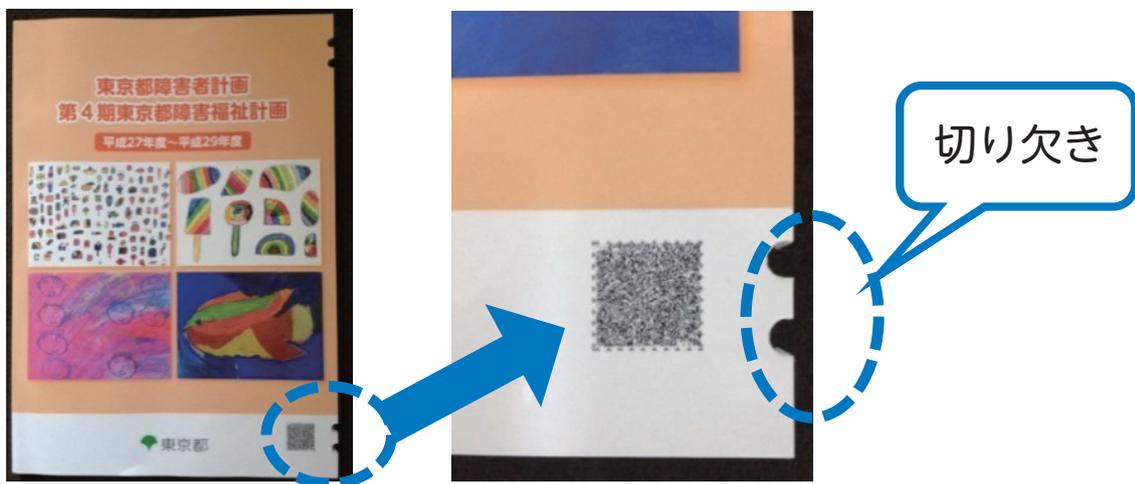
データを点字化する方法です。

- ・ 拡大文字版は、データの文字やイラストをそのまま拡大する方法です。
- ・ テキストデータは、データの文字やイラストをテキスト形式で作成する方法です。テキストデータは、パソコンの音声読み上げ機能を使って内容を把握します。
- ・ デイジー版は、デイジー（DAISY）という音声媒体にデータを変換する方法です。ディスクの再生には、専用の再生機や専用ソフトをインストールしたパソコンが必要です。

☆視覚障害者一人ひとり、希望する情報保障の方法は異なります。

どれか1つ行っておけばよいというものではなく、障害者から希望があれば、その都度検討し、対応していくことが必要です。

- 音声コード
 - ・ QRコードと同じ印刷物上の切手大の二次元コードで、活字文字読み上げ装置やアプリなどで読むことが可能です（本事例集にも添付しています。）。音声コードを添付した印刷物には必ず切り欠きを入れることが必要です。



<知的障害・発達障害>

- ルビ版・分かりやすい版の作成、分かりやすい説明
 - ・ 資料作成時の情報提供として、漢字にひらがなのルビを振った「ルビ版」や、図やイラストを使用したり、分かりやすい

言葉に書き換えた「分かりやすい版」という方法があります。

- ・口頭で説明する際には、相手の理解度を確認しながら、1文を短く切ったり、分かりやすい言葉に置き換えて、補足説明を行うことが重要です。



「東京都障害者差別解消法ハンドブック」の第4章・第5章に、様々な対応例や障害特性が詳しく書かれているよ。ぜひご確認ください。



「読書バリアフリー法」について

- 「読書バリアフリー法（正式名称：視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律）」は、視覚障害・発達障害・肢体不自由等の障害によって本を読むのが困難な人を対象に、令和元年6月に施行された法律です。
- 障害の有無にかかわらず全ての国民が等しく読書を通じて文字・活字文化の恵沢を享受することができる社会の実現を目指しています。
- デイジー図書（※）・オーディオブック等のアクセシブルな電子書籍等の普及、量的拡充・質の向上などを図るために、図書館利用の体制整備、インターネットでのサービス提供体制の強化、電子書籍等の製作の支援などについて、国・自治体で施策を実施することが定められました。
- また、国・図書館・電子書籍等の製作者・出版者・視覚障害者等による協議の

場を設けることも定められています。

(参考：文部科学省HP掲載「別紙1 視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律概要」)

(※) 「デイジー図書」とは、デイジー(DAISY)という音声媒体による図書を指します。ディスクの再生には、専用の再生機や専用ソフトをインストールしたパソコンが必要です。



3 行政機関等

- 行政機関等の分野では、主に、事業者側のルールに関する相談・情報保障に関する相談・補助犬に関する相談・事業者の接遇に関する相談の4つに分類されます。
- 不当な差別的取扱いについては、ルールや接遇面に関する相談が多く寄せられており、合理的配慮の提供については、情報保障に関する相談が多く寄せられています。
- ここでは、事業者側のルールに関する相談の事例について考えてみましょう。

行政機関等	ルール	情報保障	補助犬	接遇	その他・不明	計
不当な差別	9	0	1	8	2	20
合理的配慮	9	24	0	6	1	40

事例 10 イベントの安全・ルール面から 参加許可できない（肢体不自由）

行政機関

- ・ イベントで、参加希望者に車いすの方がいるが、イベント中の移動の安全性が十分に確保されていない。
- ・ このイベントのルールで、参加者 1 人につき同行者 1 人に限定しており、スケジュール時間に制約もある。
- ・ このような理由から、参加を断った場合、問題があるか。

行政機関（都からの助言後）

- ・ 車いすの方の参加を受け入れることにし、安全性に具体的な懸念があるか、まず本人とよく話し合うこととした。
- ・ このイベントのルールを見直し、同行者の人数制限をなくした。

結果

都から行政機関に法令の趣旨等を助言し、イベントにおける対応・ルールが見直された。

事例の発生要因は？

この事例の発生要因について考えてみましょう。

○制度による障壁

- ・ 障害者差別解消法では、障害者が日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような、社会における事物、制度、慣行、観念などを、「社会的障壁」と定義しています。

(※詳細は、「東京都障害者差別解消法ハンドブック」などをご参照ください。)

- ・ 「制度による障壁」とは、障害があることで利用しにくくなっている制度を指し、この事例もその1つと言えるでしょう。制度の障壁も、慣行の障壁と同様、

障害者を差別する意図はなくとも、実質的に障害者を差別してしまうケースが多くあります。

- ・ 「前例がない」ことを理由に、対応を拒否するのは適切ではありません。対応できるか、その都度検討していくことが重要です。

○安全性への懸念

- ・ この事例において、移動にあたり、安全性が十分に確保されていないとのことですが、参加者の障害状況の確認や、参加者に対する移動ルートの説明・相談など具体的な検討をしないまま、移動困難という憶測で参加を断ることは、適切ではありません。

相互理解のためにできること

○行政機関・事業者側にできること

- ✓ 定めているルールが、実質的に障害者

にサービス拒否や制限をしていないか確認し、柔軟に対応していくこと

- 定めているルールについて改めて見直すとともに、障害者から指摘があった場合は、柔軟に対応検討しましょう。
 - 前例のない事案であっても耳を傾け、その都度対応について検討しましょう。
- ✓ 「環境の整備」を検討すること
- この事例では、イベントのルールを見直すという「環境の整備」が行われました。
 - このようにルールの改良を行っていくことで、障害者がより生活しやすくなります。ルールが不適切だと判断した場合などは、根本的な解決方法としてルールを見直すという「環境の整備」を検討しましょう。

○障害者側にできること

- ✓ 差別と感じたら、相手に伝えてみるこ
と
 - 今回の事例のように、行政機関・事業者側に、差別しようとは思っていない・差別と気づいていないケースも多くあります。
 - 双方の「建設的対話」によって解決するために、まず差別だと感じたことを相手に伝え、相手の考えを聞いてみることは大切なことです。

事例 11 書類の期限延長を求めたが認め
てくれない（発達障害）

支援者

- 文書作成に時間がかかる等の障害特性を理解してもらえず、書類提出の期限延長を認めてもらえずに困っているとのこと。

行政機関

- ・ 障害特性に応じて、ルールを見直す必要があることについて、理解した。
- ・ 本人の障害特性を考慮し、提出期限を延長し、書類を受け付けることとする。

結果

都から行政機関に障害特性や法令の趣旨等を助言し、期限延長が行われた。

事例の発生要因は？

この事例の発生要因について考えてみましょう。

○制度による障壁

- ・ 社会的障壁の中の「制度による障壁」は、障害があることで利用しにくくなっている制度を指し、この事例もその1つと言えるでしょう。

- ・ 制度の障壁も、慣行の障壁と同様、障害者を差別する意図はなくとも、実質的に障害者を差別してしまうケースが多い
ため、ルールを見直していくことが重要
です。

相互理解のためにできること

○行政機関・事業者側にできること

- ✓ 障害者の障害の状況を理解し、柔軟に対応すること
 - ・ 障害者から、配慮の申し出があった場合は、ルールがあるからとお断りするのではなく、障害特性を理解し、柔軟に対応検討しましょう。
 - ・ 発達障害のある方への対話における主な配慮としては、肯定的・具体的に伝えること、図やイラストなどを使うこと、本人の返答や返事をじっくり待ち、焦らないで話ができるようにすることなどが挙げられます。
(※詳細は、「東京都障害者差別解消

法ハンドブック」などをご参照ください。)

○障害者側にできること

- ✓ 障害の状況や配慮してほしいことについて、相手に伝えること
 - 合理的配慮の提供は、障害者もしくはその支援者等からの申し出によって、対応検討されるものです。
 - 双方の「建設的対話」によって解決するためにも、まずは障害の特性や、配慮してほしいことを相手に伝えましょう。
 - 申し出の内容によっては、事業者で対応の検討に時間がかかるかもしれません。事業者に時間的余裕をもって伝えると、事業者の負担を軽減するとともに、双方の対話の可能性を広げることにつながります。双方が歩み寄って話し合いがなされるよう、お互いに配慮しましょう。

4 教育

- 教育の分野では、主に、学校側のルール（教育方針を含む）に関する相談・情報保障に関する相談・学校の接遇に関する相談の3つに分類されます。
- 不当な差別的取扱い・合理的配慮の提供どちらも、学校側のルール（教育方針を含む）に関する相談が多く寄せられています。
- ここでは、学校側のルールに関する相談の事例について考えてみましょう。

教育	ルール	情報保障	接遇	その他・不明	計
不当な差別	7	0	3	0	10
合理的配慮	18	6	4	3	31

事例 12 学校が酸素ボンベの持ち込みに否定的（難病）

行政機関

- ・ 保護者より相談あり。難病で、酸素ボンベを必要としている子供に対し、学校が酸素ボンベの持ち込みに難色を示しているとのこと。どのように対応すべきか。

行政機関（都からの助言後）

- ・ 保護者から連絡があり、学校から難色を示されショックを受け、最終的に別の学校へ進学したとのこと。
- ・ 校長から保護者に謝罪し、対応を改善することを伝えた。

結果

都から行政機関を通じて学校へ法令の趣旨等を助言し、今後の対応が見直された。

事例の発生要因は？

この事例の発生要因について考えてみましょう。

第 2

○慣行による障壁

- ・ 社会的障壁の「慣行による障壁」とは、障害者の存在を意識していない慣習や文化などを指し、この事例もその1つと言えるでしょう。
- ・ 慣行による障壁は、障害者を差別する意図はなくとも、実質的に障害者を差別してしまうケースが多くあります。
- ・ 「前例がない」ことを理由に、対応を拒否するのは適切ではありません。対応できるか、その都度検討していくことが重要です。

○障害への理解不足

- ・ この事例では、酸素ボンベの必要性・どのような配慮が必要となるかなどにつ

いて、学校側がよく理解していなかったために、対応することが不安になり、難色を示してしまったことも考えられます。

- ・ 差別の意図はなくとも、障害について理解していなかったために、結果的に差別をしてしまうことがあります。そのような事態を避けるためには、障害について、基本的なことを理解しておくということが、とても重要です。

相互理解のためにできること

- 行政機関・事業者側にできること
- ✓ 定めているルールが、実質的に障害者にサービス拒否や制限をしていないか確認し、柔軟に対応していくこと
 - ・ 定めているルールについて改めて見直すとともに、障害者から指摘があった場合は、柔軟に対応検討しましょう。

- 前例のない事案であっても耳を傾け、その都度対応について検討しましょう。
- ✓ 基本的な障害特性や必要な配慮について理解すること
 - 「東京都障害者差別解消法ハンドブック」や「ハートシティ東京（HP）」（※詳細は、107ページの「第3 参考情報」）などを読み、それぞれの障害の基本的な障害特性や必要な配慮について理解しましょう。
 - ただし、それが全てではなく、障害者それぞれの状況によって、特性や配慮してほしい内容は異なるため、まずは当人にどのような希望があるかを聞くところから始めることが重要です。

○障害者側にできること

- ✓ 差別と感じたら、相手に伝えてみる
こと

- 今回の事例では、学校側の対応にショックを受けてしまったとのことですが、行政機関・事業者側に、差別しようとは思っていない・差別と気づいていないケースも多くあります。
- 双方の「建設的対話」によって解決するために、まず差別だと感じたことを相手に伝え、相手の考えを聞いてみることは大切なことです。

5 不動産

- 不動産の分野では、主に、事業者側のルールに関する相談・情報保障に関する相談・事業者の接遇に関する相談・安全性に関する相談の4つに分類されます。
- 不当な差別的取扱いについては、安全性に関する相談が多く寄せられており、合理的配慮の提供については、ルールに関する相談が多く寄せられています。
- ここでは、ルールに関する相談の事例について考えてみましょう。

不動産	ルール	情報保障	接遇	安全性	その他・不明	計
不当な差別	1	0	1	17	3	22
合理的配慮	6	1	2	0	0	9

事例 13 敷地内通路の駐車を断られた（肢体不自由）

支援者

- ・ 集合住宅の敷地内に駐車していたところ、管理会社より、近くの駐車場を借りるように言われ、車両移動の期限を設定された。
- ・ 車椅子を利用しているため、障害の事情を考慮し、敷地内の住居に近い場所に駐車させてほしい。

事業者

- ・ 通路が狭く、緊急車両も通行できなくなってしまう。
- ・ 他の居住者にも認めていない以上、当該居住者のみ認めることはできないと考えていた。
- ・ しかし、障害の事情を鑑み、当該居住者の車両移動の期限は延長するとともに、当該居住者のために、近くの駐車場を一緒に探す。

結果

都から事業者に法令の趣旨等を助言し、上記のとおり事業者から障害者へ合理的配慮が提供された。

事例の発生要因は？

この事例の発生要因について考えてみましょう。

○ルールによる障壁

- ・ この事例では、障害があることによって住宅のルールが守りにくくなっていると言えます。
- ・ 「前例がない」ことを理由に、対応を拒否するのは適切ではありません。対応できるか、その都度検討していくことが重要です。

相互理解のためにできること

- 行政機関・事業者側にできること
- ✓ 定めているルールが、実質的に障害者にサービス拒否や制限をしていないか確認し、柔軟に対応していくこと
 - 合理的配慮の提供は、障害者を特別扱いするものではなく、障害者でない人と事実上平等にするために行う対応です。
 - 障害者と障害者でない人が事実上平等となっているか、定めているルールを改めて見直すとともに、前例のない事案であっても耳を傾け、その都度対応について検討しましょう。
 - ✓ 障害者ご本人と話し合うこと
 - この事例では、期限延長に加え、一緒に駐車場を探すという解決策もとられました。一方的にサービスなどを断るのではなく、事業者も相談当事者と一緒に解決する姿勢がとても大切です。

- 「過重な負担」があると判断した場合でも、そのことを障害者へ伝え、一緒に代替手段なども含めて話し合いましょう。

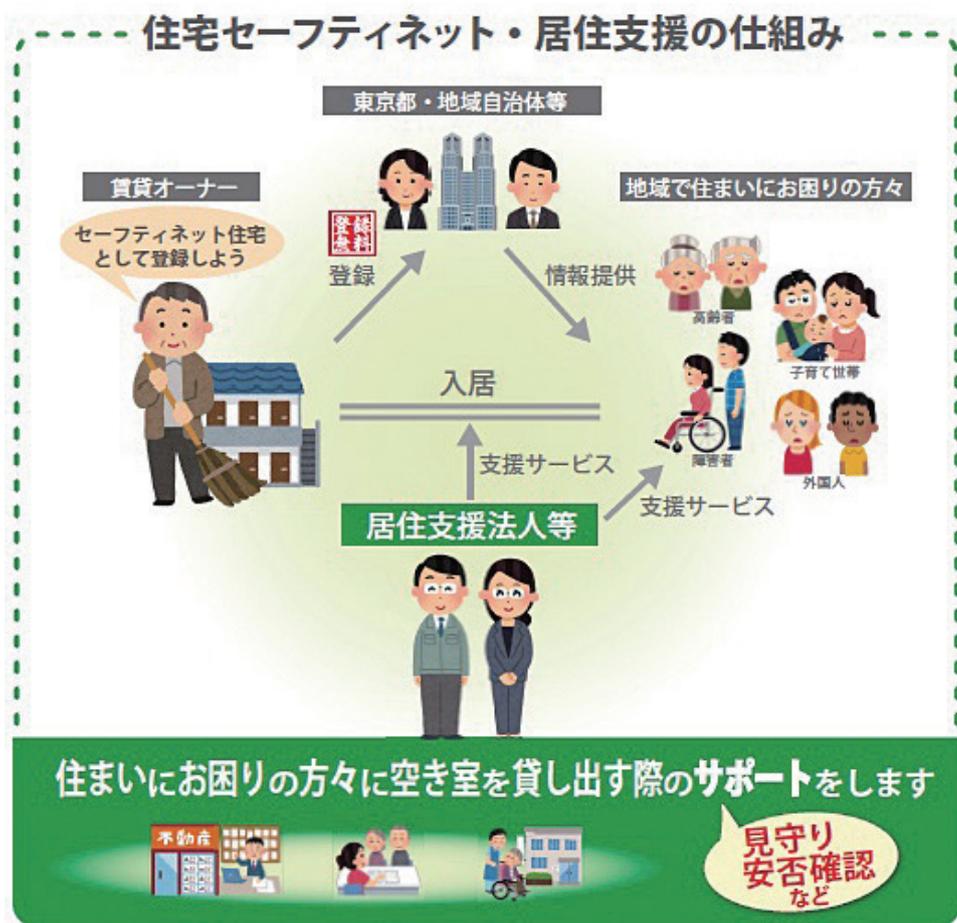
○障害者側にできること

- ✓ 差別と感じたら、相手に伝えてみるこ
と
 - 双方の「建設的対話」によって解決するために、まず差別だと感じたことを相手に伝え、相手の考えを聞いてみることは大切なことです。
- ✓ 対話が難しい場合に、支援者へ伝える
こと
 - 当事者同士のみで話し合いを行っても、解決しない場合があるかもしれません。場合によっては、よく知る支援者にも、話し合いに同席してもらい、考えや気持ちを代弁してもらいましょう。

「住宅セーフティネット制度」について

- 「住宅セーフティネット制度」とは、障害者を含む、住宅の確保に配慮が必要な方（＝住宅確保要配慮者）向けに、民間の空き家等を活用し、その入居を拒まない賃貸住宅の供給を促進することを目的とした制度です。
- この制度の柱の一つに、住宅確保要配慮者向けの賃貸住宅（＝セーフティネット住宅）の登録制度があります。登録されたセーフティネット住宅は、国土交通省のホームページで広く公開され、誰でもいつでも確認することができます。貸主にとっては、広く物件情報を公開し、入居者の募集を行うことができるほか、一定の要件のもと改修費補助や家賃低廉化補助など経済的な支援を受けることができます。
- 住宅確保要配慮者にとっては、公開されている物件情報を確認することで、ご自身の希望に合った住宅を見つけやすくな

るほか、都道府県知事の指定を受けた居住支援法人からお部屋探しの手伝いや、見守りなど入居後のサポートを受けることができるといったメリットがあります。



(イラスト出典:「賃貸住宅オーナー向けチラシ」)



都内のセーフティネット住宅の愛称を
「東京ささエール住宅」に決定
(令和2年1月)

不動産仲介業者・オーナーの皆様は、
障害者の方から入居希望があった際
は、障害への理解や、申し出に沿った
合理的配慮の提供をお願いします。
また、上記のセーフティネット制度への登録
も、ぜひお願いします。



6 医療・福祉

- 医療・福祉の分野では、主に、事業者側のルールに関する相談・情報保障に関する相談・事業者の接遇に関する相談の3つに分類されます。
- 不当な差別的取扱い・合理的配慮の提供どちらも、接遇に関する相談が多く寄せられています。
- ここでは、事業者の接遇に関する相談の事例について考えてみましょう。

医療・福祉	ルール	情報保障	接遇	その他・不明	計
不当な差別	2	0	9	0	11
合理的配慮	1	3	8	3	15

事例 14 柔軟剤の不使用について対応し
てくれなかった（化学物質過敏症）

障害者

- ・ 在宅サービスを行う事業所に対し、「柔軟剤を使わない衣服を着て、サービスに入ってほしい」と言っても対応してくれない。この対応は、不適切でないか。

事業者

- ・ 相談者から洗剤の指定もあったが、職員の衣類の洗濯は各家庭で行っており、内部で検討したところ、家計的に安い洗剤を使っている・家族が匂いを好んで使っているとのことで、相談者指定の洗剤の使用は難しいと判断した。

結果

都からも代替方法をいくつか提示したが、双方でこれ以上の対応が難しいとのことで、相談者は事業者を変えることとした。

事例の発生要因は？

この事例の発生要因について考えてみましょう。

○コミュニケーション不足

- ・この事例では、事業者は、相談者の要望に対して内部で検討したとのことですが、対応できない理由が相談者に十分に伝わっていなかったようです。

○「過重な負担」への理解不足

- ・障害者差別解消法や都条例をもって、希望どおりにできるとは限りません。対応にあたり、事業者の負担が大きくなる

場合は、双方で代替手段を検討することが必要です。

- ・ 障害者・事業者双方が、正しく法や条例を理解しましょう。「合理的配慮の提供」は、「過重な負担」がないときに行われるべき取組です。「建設的対話」により、事業者・障害者双方で柔軟に対応することが重要です。

相互理解のためにできること

○行政機関・事業者側にできること

✓ 障害者ご本人と話し合うこと

- ・ 障害者が申し出た合理的配慮の提供が難しいと判断した場合でも、そのことを障害者へ伝え、話し合ひましょう。
- ・ この事例であれば、自分の事業所での対応が難しければ、他の事業所で対応できる所を一緒に探す・紹介するなどの対応を行うことはできたかもしれ

ません。

- 他に何か解決する方法はないか、一緒に考えていくことが重要です。

○障害者側にできること

✓ 事業者との「建設的対話」に努めること

- この事例のように、コミュニケーション不足で相談に至る事例が多くあります。双方の「建設的対話」によって解決するためにも、サービスの提供を拒否・制限された場合は、その理由をまず相手に確認しましょう。
- その対話の中で、代替手段についても検討し、提案してみましょう。
- 申し出の内容によっては、事業者で対応の検討に時間がかかるかもしれません。事業者に時間的余裕をもって伝え、事業者の負担を軽減するとともに、双方の対話の可能性を広げることにつながります。双方が歩み寄って

話し合いがなされるよう、お互いに配慮しましょう。

キーワード

- 化学物質過敏症（参考：化学物質過敏症支援センターHP）
 - さまざまな種類の微量化学物質に反応して苦しむ症状で、重症になると、仕事や家事が出来ない、学校へ行けないなど、通常的生活さえ営めなくなる、極めて深刻な“環境病”です。
 - 何かの化学物質に大量に曝露されたり、微量でも繰り返し曝露された後に発症するとされており、発症原因の半数以上が室内空気感染です。
 - 「シックハウス症候群」が多発して社会問題化したことから、厚生労働省は、室内空気の化学物質濃度に指針値を設けました。2003年7月に改正建築基準法が施行され、シックハウス症候群予防のための

法規制が始まっています。

☆ NPO 法人化学物質過敏症支援センターでは、化学物質過敏症に関する相談を受け付けています。

※詳細は、下記の化学物質過敏症支援センターHPをご覧ください。

<http://www.cssc.jp/cs.html>

匂いの好みの問題ではなく、深刻な症状になる疾患なんだね。

当事者の方から相談があった際は、症状を理解し、申し出に沿った合理的配慮の提供をお願いします。



事例 15 医療機関で本人への心無い言葉 に傷ついた（知的障害）

支援者

- ・ 障害特性上どうしても落ち着いて座ってられないが、理解が示されず、医師から心無い言葉をかけられ、傷ついた。

事業者

- ・ 本人は幼い頃から通院している方だが、待合室に残された本人が大声を出して走り回り、他の患者さんも怖がっていたので、支援者に注意した。
- ・ 傷ついたのであれば申し訳なかった。

結果

都から事業者に法令の趣旨等を助言し、今後の対応が見直された。

事例の発生要因は？

この事例の発生要因について考えてみましょう。

○コミュニケーション不足

- ・この事例では、事業者は障害者本人を非難するつもりはなかったようですが、相談者には十分に伝わっていなかったようです。何気ない言葉だと思っても、本人や支援者にとっては、その言葉以上に重く受け止めてしまう場合があるかと思っています。
- ・また、支援者側としても、本人を一人にする際に、医療機関へ予め一言伝えておくなどの対応をしていたら、やりとりの齟齬は起きなかったかもしれません。

○障害への理解不足

- ・待合室に残された本人が大声を出して走り回ったとのことですが、一人で残された本人は不安だったのかもしれない。

- ・ 単に怖いというとらえ方ではなく、事業者が、支援者に確認するなどして、知的障害がどのような障害特性なのか、どのような対応を取ればよいのかを理解していれば、対応に困らず、他の患者さんの理解も得られたかもしれません。

相互理解のためにできること

○行政機関・事業者側にできること

- ✓ 基本的な障害特性や必要な配慮について理解すること
 - ・ 知的障害のある方は、言葉による説明などが理解しにくいいため、ゆっくり・丁寧に・わかりやすいように話し、絵やピクトグラム（絵文字）を使うなど工夫して伝えることが大切です。
 - ・ 本人をよく知る支援者にサポートのコツを聞くことも大切です。
 - ・ なお、本人ではなく、支援者のみに話をするという対応は適切ではありません。

せんので、本人を尊重した対応を行うように注意しましょう。

○障害者側にできること

- ✓ 対話が難しい場合に、支援者へ伝えること
 - 場合によっては、自分のことや障害についてよく知る支援者に、考えや気持ちを代弁してもらいましょう。
 - なお、知的障害のある方の場合は、支援者に対してでも、考えや気持ちを伝えることが難しい場合があるかもしれません。日頃から支援者が、何か困っていないかサポートを心掛けることがとても重要です。

7 交通

- 交通の分野では、事業者側のルールに関する相談・事業者の接遇に関する相談の2つに分類されます。
- 不当な差別的取扱い・合理的配慮の提供どちらも、接遇に関する相談が多く寄せられています。
- ここでは、事業者の接遇に関する相談の事例について考えてみましょう。

交通	ルール	接遇	その他・不明	計
不当な差別	0	6	0	6
合理的配慮	2	9	1	12

事例 16 車いすで改札を通してくれない (肢体不自由)

障害者

- ・ ある駅の改札について、以前は車いすの通行が可能だったが、数年前から駅員から「別の改札からエレベーターを利用してほしい」と言われるようになった。
- ・ 別の改札に行くのは不便だが、話しても分かってもらえない。

事業者

- ・ 以前は、階段昇降機があったため、相談者は希望する改札から通行が可能だったが、現在、昇降機は撤去してしまった。
- ・ また、相談者の車いすのサイズでは、相談者が希望する改札からのエレベーターに入りきらないため、別改札を案内していた。

- ・ただ、エレベーターの一部は、最近改修して大きくしたため、入ると思う。今後工事によって、大型の車いすも入るエレベーターを積極的に作っていく。

結果

都から事業者に法令の趣旨等を助言するとともに、障害者に経緯を説明し、障害者が了解した。

事例の発生要因は？

この事例の発生要因について考えてみましょう。

○コミュニケーション不足

- ・この事例について、障害者の使用している車いすがエレベーターに入らないというハード面の問題があり、事業者が対応できない理由は明確です。しかし、対応

できない理由が、相談者に十分に伝わって
いなかったようです。

○事物による障壁

- ・ 社会的障壁の 「事物による障壁」 とは、通行や利用がしにくい施設、設備などを指し、ハード面であるエレベーターの大きさに問題があるという今回の事例もその一つと言えます。

相互理解のためにできること

○行政機関・事業者側にできること

- ✓ 対応できない理由がある場合は、その内容を障害者へ説明すること
 - ・ この事例のように、対応できない理由がある場合は、その理由を障害者へ伝えましょう。
- ✓ 「環境の整備」を検討すること
 - ・ この事例では、「環境の整備」に対す

る積極的な姿勢がうかがえました。

- ハード面の改良を行っていくことで、障害者がより生活しやすくなります。個別の場面において、個々の障害者に対し行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として、実施に努めることは重要です。

○障害者側にできること

- ✓ 事業者との「建設的対話」に努めること
 - 今回の事例のように、コミュニケーション不足で相談に至る事例が多くあります。
 - 双方の「建設的対話」によって解決するためにも、申し出を断られた場合は、その理由をまず相手に確認しましょう。
 - その対話の中で、代替手段についても検討し、提案してみましよう。

第3 参考情報

<東京都の普及啓発事業について>

○東京都障害者差別解消法ハンドブックについて

(H28.3作成 H30.10改定)

法・都条例の内容、行政機関や店舗等における対応の具体例を提示するとともに、様々な障害の特性についても分かりやすく解説しています。



○東京都障害者差別解消条例パンフレット について

(H30.10作成)

都条例の内容や、行政機関や店舗等における対応について、

4コマ漫画で分かりやすく伝えています。

※ハンドブック・パンフレットは下記HPに掲載しています。

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/sabekaikehatsu.html



○障害理解等について

障害者理解促進のための東京都の特設サイト「ハートシティ東京」を開設しています。障害特性や障害者差別解消法の説明、ヘルプマークの紹介等のほか、障害者が街中で困ったことの事例紹介もあります。

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/tokyoheart/index.html>



<その他>

○国等職員対応要領・民間事業者向け対応指針

国では、府省庁ごとに職員向けの対応要領と民間事業者向けの対応指針を作成しています。該当する事業分野の対応要領・対応指針は必ず御確認ください。

<例>文部科学省→教育分野、スポーツ分野、文化芸術分野

国土交通省→不動産関係、鉄道事業関係、旅行業関係

厚生労働省→福祉事業者、医療関係事業者

【対応要領】

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taiooryo.html>



【対応指針】

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>



○障害者差別解消法全般、合理的配慮の提供等事例集などについて

法律全般に関することや、内閣府が作成している「合理的配慮の提供等事例集」などについては、下記内閣府HPを御確認ください。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>



○障害者差別に関する相談窓口

- ・ 東京都障害者権利擁護センター（広域支援相談員）

電話 03-5320-4223

（平日午前9時～午後5時）

FAX 03-5388-1413

メール [syougaisyakenriyougo@
section.metro.tokyo.jp](mailto:syougaisyakenriyougo@section.metro.tokyo.jp)

[https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukai sho_yougo/
index.html](https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukai sho_yougo/index.html)

- その他（区市町村、東京都各局）
<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/sodan/index.html>

おわりに

本事例集は、東京都障害者差別解消条例で求めている「不当な差別的取扱いの禁止」、「合理的配慮の提供」について、より理解を深めることを目的としています。そして、共生社会・ダイバーシティの実現に向けて、様々な場面で取組が進むことを期待しています。

本事例集で強調したいことは、相談の解決方法は一つではないということです。申し出のあった対応が難しい場合でも、「建設的対話」に努め、解決方法を一緒に検討していくことが重要です。

本事例集が、お互い理解し合おうという気持ちで、一人でも多くの人々が共生社会の実現に向けて取り組むためのきっかけになれば幸いです。

なお、障害者と事業者・行政機関の対話によって解決することが大切ですが、当事

者同士の話し合いで解決が難しい場合は、相談機関などに相談することも、有効な手段です。都の広域支援相談員も、その解決のための一助となれたら幸いです。

今後も東京都は、誰もがお互いの個性と人格を尊重し、理解し合う社会の実現を目指していきます。

この事例集作成に当たっては、東京都障害者差別解消支援地域協議会の委員の皆様、障害者団体等の皆様、学校、事業者団体等の皆様から御意見を頂きました。貴重な御意見・御提案をお寄せいただき、ありがとうございました。

登録番号（02）416

障害者差別解消に関する相談事例集

（東京都広域支援相談員による対応事例から）

令和3年3月 発行

編集・発行／東京都福祉保健局障害者施策
推進部計画課

東京都新宿区西新宿二丁目8番1号

電話 03-5320-4559

FAX 03-5388-1413

印刷会社名／株式会社太陽美術

