

相談事例等（※第2回から第4回協議会での公表済事例より）

●行政機関等に関わる相談事例等

（「合理的配慮の提供」に関する相談事例等）

【事例1】

- 相談を受けた機関等
市町教育委員会

- 障がいの種別（障がい者の年代）
視覚障がい（50代）

- 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

相談者から、「公民館講座を受講したい。今まで家族に止められ、あまり外出の機会がなかった。この際やってみたいと思うが、どこまでできるか不安である。公民館までは、タクシーなどで来るつもりでいる。」等の相談がなされた。公民館としてどんな対応ができるか検討を行った。

ii 結果に至るまでの経過

相談者の受講を実現するために公民館としてどのようなことができるのかを検討した。

iii 結果（解決した内容）

相談者に対して、より丁寧に声掛けやアドバイスができるよう、講師の他にアシスタント（指導助手）をつけることとした。

また、公民館までの送迎について、相談者は、当初、タクシーや知人の好意に頼ると言っていたが、それでは、長続きしないだろうということで、話し合いを持ち、ボランティアに送迎を依頼することを提案した。

その後、公民館までの送迎はボランティアに依頼、公民館入口からは指導助手がついて3階の部屋に移動、そして、講座中は、丁寧に声掛けを行う、といった工夫で、相談者は公民館講座を続けることができている。

【事例2】

- 相談を受けた機関等
市町教育委員会

- 障がいの種別（障がい者の年代）
難病（10代未満）

- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
難病を患う子どもの小学校就学に向けて保護者から相談がなされた。
難病のため、酸素濃縮器を常時使用し、運動制限、戸外遊びの制限など、他の児童と一緒に活動できないことがある。
また、体調面では、夏場は脱水症状がみられたり、チアノーゼがでたり、鼻がつまると酸素が吸えなくなったりと、留意をしなければならない事項がある。
さらに、薬の副作用で、血がとまらなくなるので注意が必要である。

 - ii 結果に至るまでの経過
就学に向けて、保護者、医療機関、学校等と協議を行い、準備を進めている。
また、幼稚園から聞き取りを行い、小学校に対して情報提供を行っている。

 - iii 結果（解決した内容）
就学後に必要となる酸素濃縮器の設置等の準備を行っている。また、酸素ボンベの扱いなどについて協議している。

【事例3】

- 相談を受けた機関等
市町教育委員会

- 障がいの種別（障がい者の年代）
発達障がい（10代未満）

- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
発達障がいのため、自分の欲求を止められず、行動を切り替えることができない。教室に入れず、運動場や廊下などで興味を持ったことだけやり続ける。職員への抵抗が強くあり、注意をうけると危険な行為（金槌を持ち出し釘打ちをする、ブロック塀から降りる、階段の手すりを滑る等）を行う。このため、保護者から対応について相談がなされた。

ii 結果に至るまでの経過

この子どもに関わる大人との安定した関係が築け、その大人からの指示は聞き入れることができるようになることをめざして、対応策を検討した。

iii 結果（解決した内容）

子どもに対応する職員について、シフトを組むとともに、関わる人を限定することとした。また、教室以外の居場所を確保するようにした。また保護者と定期的に相談するとともに、医療機関の紹介や、特別支援学級への転籍の提案などを行った。

こうしたことにより、子どもの状況の改善をめざしている。

【事例4】

- 相談を受けた機関等
市町障がい福祉担当課

- 障がいの種別（障がい者の年代）
聴覚・言語障がい（50代）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

市町の窓口において、読唇のためマスクを外してほしいこと、また、筆談してほしいことを声で伝えたところ、応じてもらえなかった、という意見が寄せられた。

ii 結果に至るまでの経過

窓口対応を行った者から状況把握を行ったところ、相談者が言われている内容がうまく聞きとれていなかったことが判明した。相談者の気持ちを伝え、今後の対応に生かすよう配慮の必要性について説明を行った。

iii 結果（解決した内容）

担当部署の長が相談者に謝罪した。今回のことを契機として、対応した職員だけでなく全職員に聴覚障害者への配慮を指導していくこと、聴覚障害者に対する窓口対応の質の向上を目指すと伝え、相談者から納得を得た。

【事例5】

○ 相談を受けた機関等
市町教育委員会

○ 障がいの種別（障がい者の年代）
知的障がい（10代）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

体育祭の取り組み期間において、特別支援学級在籍生徒の保護者より「娘が、みんな（交流学級生徒）と大縄跳びをしたいと言いました。何とか跳ばしてやりたいのですが・・・」という内容の相談があった。

ii 結果に至るまでの経過

（相談を受けた機関等の見解）

学校としては、当初は、安全面や本人の体力等に配慮し、交流学級の生徒を応援するかたちで参加させる予定であったが、この申し出を受け、本人の「やる気」を尊重する方向で、取り組みを進めることにした。

（対話の経過）

本人の気持ちや保護者の願いを担当が聞き取った。特に、本人については、昨年の大縄跳びの取り組みの時の様子とは、ずいぶん成長し、前向きな姿勢を示していたことを、特別支援学級担任と交流学級担任がつかんでいた。

iii 結果（解決した内容）

この取り組みを進めるには、交流学級の生徒の理解が大切と考え、話し合う機会（HR）を作り、特別支援学級担任らが指導に当たった。

「一緒に跳ぶことが大切」「今まで練習してきた成果の結果を出したい」など様々な意見が出たが、特別支援学級の生徒が1回目は一緒に跳び、2回目は跳ばず応援にまわることになった。

本番当日、本人は1回目をみんなと一生懸命に跳び、2回目は一生懸命に応援することができた。

【事例6】

- 相談を受けた機関等
市町教育委員会

- 障がいの種別（障がい者の年代）
発達障がい（10代）

- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
聴覚過敏のため、教員の大きな声や注意する言動によってパニックになるので配慮をしてほしい、また、聞こえてくる音量を調整するヘッドホンを着用したい、という内容の保護者からの申し出があった。

 - ii 結果に至るまでの経過
（相談を受けた機関等の見解）
合理的配慮が必要と判断した。

 - iii 結果（解決した内容）
学校としては、全体への生徒指導の場面では、大きな声を出すことは避けられないことなので、ヘッドホンの着用を認めた。集会等で注意を伴うような場合、その集会には参加させず、担任から内容を伝えるようにした。社会見学では、音楽の聴けるヘッドホンを着用して、音楽を聴くことを許可した。こうした、合理的配慮により、パニックになる場面が減り、他の生徒と行動をともにすることができるようになった。

●行政機関等に関わる相談事例等 （「環境の整備」に関する相談事例等）

【事例7】

- 相談を受けた機関等
市町教育委員会

- 障がいの種別（障がい者の年代）
肢体不自由及び知的障がい（10代）

- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
あるイベントが開催された時に、車いすを使用している者が参加するため、おもいやり駐車場の確保を求めたが、先約済で利用できないことが分かった。そこで、代替手段（一般駐車場を2台分確保等）を依頼したが対応してもらえなかった。
このため、遠方から歩いてイベント会場へ向かうことになった。

 - ii 結果に至るまでの経過
今後の対応策について、検討を行った。

 - iii 結果（解決した内容）
次のとおり、おもいやり駐車場の利用ルールを設けた。これにより、イベント会場への到着前に、おもいやり駐車場への駐車可否を確認し易くなった。
 - ア) おもいやり駐車場の利用予約受付
おもいやり駐車場の利用予約を受付ける際には、「おもいやり駐車場利用証」の番号を聞き、駐車の際は、「おもいやり駐車場利用証」を車内に掲げるよう依頼する（「おもいやり駐車場利用証」を持っていない場合は利用を断り、必要に応じて障がい福祉担当課を紹介する。）
 - イ) おもいやり駐車場が満車の場合
当日に一般駐車場に空きがあれば駐車スペースを確保する。なお、満車となった場合は、その状況を相手方に伝え、丁重に断る。
また、機械システムにより管理されている区画については、技術的に事前予約等による確保は難しい旨を事前に説明する。
 - ウ) 周知
以上のおもいやり駐車場の利用方法（予約方法）をホームページで周知する。

●事業者に関わる相談事例等

(「不当な差別的取扱い」に関する相談事例等)

【事例8】

- 相談を受けた機関等
三重県健康福祉部障がい福祉課及び三重県障害者相談支援センター

- 障がいの種別（障がい者の年代）
視覚障がい（不明）

- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
ある団体の一泊の宿泊旅行において、盲導犬を利用する視覚障がい者から参加の申込があったため、団体の事務局からホテル側に盲導犬同伴で宿泊できるか確認したところ、盲導犬の受け入れはできないので、盲導犬は車中泊させる等の対応が必要になるとの回答があった。
この回答を受けて、団体の事務局から本人にその旨報告したところ、「納得できない。県で対応してもらえはうだから頼んでほしい」旨の発言があった。
そこで、団体の事務局から、三重県健康福祉部障がい福祉課及び三重県障害者相談支援センターに適切な対応を求める旨の申出がなされた。

 - ii 結果に至るまでの経過
三重県健康福祉部障がい福祉課からホテルに電話をして盲導犬同伴での宿泊を断る事情を聞くとともに、盲導犬を含む補助犬に関しては、平成14年に身体障害者補助犬法が施行されており、その中で、不特定かつ多数の者が利用する施設においては補助犬の受け入れを拒むことができない旨の規定が設けられている等の説明を行った。

 - iii 結果（解決した内容）
ホテルからは、盲導犬同伴での宿泊を受け入れる旨の回答がなされた。そして、ホテルとして、宿泊当日までに何か準備すべきことがあれば教えてほしいという申出がなされた。
後日、三重県健康福祉部障がい福祉課から、ホテルに対して、啓発資料（補助犬啓発シール、啓発パンフレット「ほじょ犬もっと知ってBOOK」）を送付し、理解促進を図った。
また、この事例を通じて、宿泊施設における補助犬法や障害者差別解消法の合理的配慮に関する周知が不十分である状況が明らかになったことから、宿泊施設を所管する健康福祉部食品安全課と協議し、多くの宿泊施設が加入している関係団体に対し、二課の課長の連名で通知を発出し、会員となっている宿泊施設に対して、補助犬に対する正確な理解の周知を図るよう依頼した。

【事例9】

- 相談を受けた機関等
市町の障害者相談支援センター
- 障がいの種別（障がい者の年代）
精神障がい（30代）

- 本事例の概要

- i 障がい者（側）からの申出

相談者は外国籍の人が多く住んでいるアパートで一人暮らしをしている。外国籍の入居者同士が各居室のベランダにて大声で会話をしており、相談者は睡眠不足に陥っていた。また、上の階の外国籍の住民が、頻繁にベランダでカーペットの埃を払い落としているため洗濯物を干せない。

この件について大家に相談したが、事実確認をしていないのにもかかわらず本人に対して“病気のせいで過敏になっているだけ、そんなに気になるなら引っ越せばよい”と言って対応しなかった。

- ii 結果に至るまでの経過

センター職員が大家と協議し、大家に対して、精神障がいの有無にかかわらず、契約時の重要事項説明書でいうところの迷惑行為に該当する可能性があるため事実確認をするように依頼した。また、外国人入居者が重要事項説明書の内容を理解できるように再度説明してもらいたいということも依頼した。

- iii 結果（解決した内容）

後日、本人から多少の改善があったとの報告あった。今後も希望があれば対応することを伝えた（その後、本人から対応を求める希望はなされていない）。

【事例 10】

○ 相談を受けた機関等

三重県障害者相談支援センターに相談があり、同センターから三重県健康福祉部障がい福祉課に相談内容が伝達された。

○ 障がいの種別（障がい者の年代）

精神障がい（不明）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

統合失調症の息子が、賃貸住宅を借りようとして不動産屋において相談したところ、「精神障がいのある方は、保証会社の審査が通りません。」と言われ、借りることができなかった。

障害者差別解消法ができ、障がい者への差別が禁止されたと聞いているのに、このような対応をされ納得できない。このような申出があったということを、業界団体などに伝えて是正してもらうことはできないか。

ii 結果に至るまでの経過

住宅の賃貸借契約に関して規定する宅地建物取引業法（以下「宅建業法」という）を所掌する県の部署は県土整備部建築開発課であるため、同課に相談内容を伝達し、対応について協議した。

iii 結果（解決した内容）

宅地建物取引業者が、賃貸物件への入居を希望する障がい者に対して、障がいがあることのみを理由に、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく媒介を断ることは、差別的取扱いにあたりと考えられる（「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」より）。

宅建業法を所管している、県土整備部建築開発課と協議のうえ、業界団体に対して、建築開発課長と障がい福祉課長の連名による周知依頼文書を発出し、会員業者に対して、障害者差別解消法の趣旨や国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針の内容について周知し理解を得るよう依頼した。

【事例 11】

- 相談を受けた機関等
バリアフリーを推進するNPO法人から、三重県の地域機関と三重県健康福祉部障がい福祉課に報告がなされた。
- 障がいの種別（障がい者の年代）
視覚障がい（60歳代）
- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
県外から来県した視覚障がい者が、帰路につく前に、NPO法人から派遣されたガイドボランティアとともに、ATMを利用するため、駅前のコンビニに盲導犬を連れて入店しようとしたところ、入店を断られた（「食品等があるので衛生上お断りします」といわれた。）。
その場で、視覚障がい者本人から、補助犬の説明をしたが、店側から入店を認めるという回答を得られなかった。
列車の時間もあるため、入店を諦め、近くの銀行のATMを利用した。
同日中に、この事案について、ガイドボランティアから、NPO法人に報告がなされた。
 - ii 結果に至るまでの経緯
—
 - iii 結果（解決した内容）
NPO法人のスタッフが補助犬の資料を持って店長に説明を実施した。店長は、コンビニ本社に確認をし、理解不足での対応だったとを認識した。また、当該コンビニでは、スタッフに対して、補助犬に対する正しい扱いについて周知がなされた。

●事業者に関わる相談事例等

(「合理的配慮の提供」に関する相談事例等)

【事例 12】

- 相談を受けた機関等
三重県障害者相談支援センター
- 障がいの種別 (障がい者の年代)
肢体不自由 (不明)

- 本事例の概要

- i 障がい者 (側) からの申出

車椅子を利用している相談者は、目的の駅に向かうため、ある駅の構内で、鉄道会社の駅員から、目的の駅に向かうには、ホームに停車している普通電車を利用するようにいわれた。このとき、相談者の意向を聞かれることはなかった。

相談者は、少しでも早く目的の駅に行きたかったことから、この普通電車が最も早く目的の駅に着くか駅員に聞いたところ、区間快速電車の方が目的の駅には早く着くという答えがあった。そこで、区間快速電車に乗りたい旨の要望をした。

しかし、駅員と目的の駅との間での連絡がつかなかったため、相談者は、区間快速電車に乗車できず、普通電車を利用せざるを得なかった。

なぜ普通電車を案内したのか駅員に尋ねたところ「空いているから。」との答えであった。

相談者としては、相談者本人の意向を聞くことなく、駅員の判断で普通電車を案内されたが、普通電車の方が空いていて乗りやすいとしても、合理的配慮は本人の求めに応じて提供されるべきものであり、相談者本人の意向を聞いて対応してもらいたい。

- ii 結果に至るまでの経過

三重県障害者相談支援センターから三重県健康福祉部障がい福祉課に相談内容の伝達と対応を依頼する旨の連絡がなされた。三重県健康福祉部障がい福祉課から、鉄道会社のお客様用窓口に電話をし、相談者からの申出の内容を伝達し、対応をお願いした。

- iii 結果 (解決した内容)

後日、駅の責任者から、相談者に対して、次の内容の電話があった。相談者はこの回答に納得した。

- ・最初に区間快速があるということを伝えなかったのは、普通電車の方がすいているため、車いすでの利用がしやすく、安全であると思ったからであって、こちらの方が「良かれ」と考えたためである。

- ・しかし、勝手に鉄道会社側で決めるより、障がい者本人に選択肢を示して、本人に決めてもらうようにする必要があったと考えている。
- ・安全第一を前提としつつも、お客様の視点から対応する必要があり、今回の件を契機として、職員にも啓発を行う。

【事例 13】

- 相談を受けた機関等
市町障がい福祉担当課
- 障がいの種別（障がい者の年代）
聴覚障がい（50代、60代、70歳以上）
- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
中途失聴の聴覚障がいがあることから、事業者が主催する講演会において、手話通訳でなく要約筆記での情報提供を求めた。
 - ii 結果に至るまでの経過
(事業者の見解)
聴覚障がい者には、手話通訳者を配置し配慮を図っている。
(相談を受けた機関等の見解)
中途失聴の聴覚障がい者は、手話の習得が困難な場合があるため、要約筆記などでの情報提供が必要である。
(対話の経過)
事業者は、聴覚障がい者へは手話通訳で配慮していると考えていたが、当該障がい者からの申し出により中途失聴した場合は要約筆記が必要であるとの認識を持つことができた。
 - iii 結果（解決した内容）
当該障がい者から本課へ連絡があり、本課から事業者へ中途失聴の聴覚障がい者への対応方法について説明し、理解を得ることができた。講演会の当日、会場に要約筆記者を配置し、要約筆記が見やすい席をあらかじめ確保するなどの配慮が図られた。

●その他の相談事例

【事例 14】

- 相談を受けた機関等
三重県健康福祉部障がい福祉課
- 障がいの種別（障がい者の年代）
聴覚・言語障がい（不明）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

聴覚障がいの者同士で、手話を使いながら、遊技場で遊戯を楽しんでいたところ、隣で遊戯していた客にとっては手話が目障りであったようで、不機嫌になり、自分たちの悪口を言い始めた。そこで、遊戯場のスタッフに「注意して欲しい」と依頼したが、何も対応してもらえず、隣で遊戯していた客ともめごとが続いた。このため、途中であったが、遊戯を止めてしまった。

遊戯場のスタッフは、相談者がトラブルを訴えても、何もしなかったが、これは障がい者に対する差別を容認することになるのではないか。

ii 結果に至るまでの経過

- ・ 三重県健康福祉部障がい福祉課に相談がなされたが、次のとおり、障害者差別解消法に基づいた対応はできない旨を説明した。

そもそも、相談の中に登場する隣で遊戯していた客は個人であって、障害者差別解消法の対象とはできない。

仮に、障害者差別解消法上の問題であるとしても、今回は、遊戯場を営んでいる事業者に、障害を理由とした不当な差別的取扱いを行った事実があるとはいえず、また、合理的配慮の提供については、その提供は法的義務として求められているものではない。

- ・ その後、相談者は、三重県障害者団体連合会に相談し、同会から三重県聴覚障害者支援センター（三重県聴覚障害者協会）に相談が伝えられた。そこで、三重県健康福祉部障がい福祉課と三重県聴覚障害者支援センター（三重県聴覚障害者協会）で、対応について協議した。

iii 結果（解決した内容）

後日、三重県聴覚障害者支援センター（三重県聴覚障害者協会）が、障害者差別解消法と三重県手話言語条例のチラシを持って、遊戯場を訪問し、障害者差別解消法と手話言語条例の従業員への周知を依頼した。また、遊戯場側に対して、今回のトラブルを直接伝えることはしないこととしたが、場内における個人同士のトラブルがあったときに遊技場として双方が納得できる対応について意見交換を行った。遊戯場側は従業員への周知に同意し、またこの対応に相談者も納得した。

【事例 15】

- 相談を受けた機関等
三重県健康福祉部障がい福祉課

- 障がいの種別（障がい者の年代）
肢体不自由（不明）

- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
身体障がいがあり、電動カーに乗っている。歩道にごみ置き場があるが、ごみ収集日にはネットを広げているので通れない。このことを、行政機関に訴えているが、解決されない。

 - ii 結果に至るまでの経過
障がい福祉課が、相談者が訴えを行っている行政機関から事情を聞いたところ、次のような状況であった。
ごみ処理場の設備の更新により、平成 28 年 4 月頃からプラスチックのごみも集まるようになり、ごみの量が増えているのは事実であり歩道上で邪魔になっている。
現在、自治会長もこのことを問題視しており、ごみ集積場の場所を変更するため、地主と交渉している。

 - iii 結果（解決した内容）
平成 28 年 12 月末に、自治会長等の努力によりゴミ集積場が移転され、歩道通行の妨げは無くなり問題は解決した。