

「不当な差別的取扱い」

【医療サービス分野】

具体例

(1) 障がい者(側)の家族からの申し出 【障がいの種別 精神障がい】

医師から精神障がいの弟のことを「きちがい」と言われました。同席していた福祉関係の職員が医師に「適切な表現ではない。」と抗議しましたが、再度医師から「目の障がいをもった人は「めくら」、耳が聞こえない人は「つんぼ」、精神の人はきちがいと言っている。」「今はそういう表現をしないが、みんな思っていること。」と言われました。医師からこれからは違う表現を使うと言われましたが、このような表現で説明するのは差別ではないでしょうか。

(2) 経過および結果

差別的な言葉の使用が障がい者差別を助長すると考え、こういった差別的な考え方を解消する取組、啓発を行う必要があると考えました。

市町の人権担当課、三重県の担当課とも情報共有を図ったうえで、当該医療機関に対して再発防止の対策を要請しました。

当該医療機関では、職員への研修等の予定をし、再発防止対策をしていただくことになりました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉課】

【住宅・不動産】

具体例 1

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 精神障がい】

引っ越しのため、不動産会社へ行ったとき、「会社の決まりで精神障がいの人は審査が通らないので、紹介できない」と断られました。

障がいを理由に契約を拒否するのは、偏見ではないでしょうか。会社の決まりを見直してほしい。

(2) 経過および結果

相談者に確認のうえ、匿名の相談として不動産会社に確認しました。

不動産会社の店長から、「最終的には借主が決めることなので契約に至らないことはあるが、精神障がいの人には紹介しないと言う決まりはない。」とのことでした。

相談者は他の不動産会社で引っ越し先が決まっていたため、不動産会社からの回答を伝え、相談を終えました。 【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

具体例 2

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 精神障がい】

転居を考えていて興味のある物件について障がい者支援センターから照会をかけて欲しいと依頼しました。センター名を名乗った上で物件の管理会社に問い合わせたところ、管理会社から「障がいがある方は入居できない」と回答されたと言われました。これは差別ではないでしょうか。

(2) 経過および結果

当該センターから賃貸契約において病気の申告は義務ではないことなど管理会社に確認しました。管理会社に障がいの有無によって契約を断るのは大家次第と言われたため、ご本人が直接物件の相談に行ったところ、障がいのことなどは問われず、契約することができました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉課】

「合理的配慮の提供」

【医療サービス分野】

具体例

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

新型コロナウイルスワクチン接種を受ける際、聴覚障害がある人が安心して
きるよう配慮（耳マーク・コミュニケーションボード等の設置）をお願いします。
マスクをしていて口元の動きを確認できないため不安を感じています。
耳マーク等を設置してあるのを見ると、安心して勇気を出して筆談等お願い
することができます。

(2) 経過および結果

当該市町内の医療機関へ、耳の不自由な方が来院された際に医師、看護師、
スタッフの方々と円滑にコミュニケーションを取る方法として、「耳のマーク」
とコミュニケーションボードを窓口等で利用していただくように設置をお願い
しました。申し出を頂いた方からお礼のお言葉をいただきました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉課】

【小売り・飲食・宿泊等サービス】

具体例

(1) 障がい者（側）からの申し出

【障がいの種別 精神障がい】

郵便局の職員の対応について。

相談者が精神障がいがあることを伝えてから明らかに職員の態度が変わり、子どものように話しかけられます。

郵便物が届かないので捜索用の書類を提出した時も2か月間音沙汰がなく、状況を尋ねたら再度捜索用の書類を提出するよう言われました。

職員の対応に強いストレスを感じます。今後は他の郵便局を利用しようかと考えてしまいます。

(2) 経過および結果

相談者の話を十分傾聴したうえで、相談者はしっかり説明できていると感じたことを伝えました。

障がいを理由に対応を怠ることがあってはならず、疑問に感じることは何度確認してもいいと話したうえで、明らかに不当な対応が続くときは、局員の上司に相談してはどうかと提案しました。

話を聞いてもらい安心できたとのことで、相談を終えました

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

【教育分野】

具体例 1

(1) 障がい者（側）の家族からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

障害者手帳の基準には該当しないものの、難聴学級に在籍している子どもについて。

最近のマスク使用により、手持ちの補聴システムだけでは授業が聞こえにくい様子なので、当該市町に補聴システムの貸出申請をしましたが、自前の補聴システムがあるため課内での検討が必要と言われました。

医療機関で補聴システムを借りて試したところ、医師から補聴システムを2台使用することの効果認められ、本人もよく聞こえたとのこと。

日々成長している子どもの聞こえの環境を1日でも早く改善したいと思い、相談しました。

(2) 経過および結果

相談者が特定されるかもしれないことなど了承いただき、相談員から当該市町に補聴システムの貸出について確認しました。

当該市町は、難聴学級を設置したり、担当の先生方に難聴理解の研修の取組を行っているところですが、補聴システム貸出については、申請から間もないためすぐには返答できないとのことでした。

相談者に当該市町からの回答を伝えたくて、学校で1日中「聞くこと」に集中している子どもさんの負担軽減のためにできることを検討しました。

(子どもさんの聞こえ方を相談者が把握することや、子どもさんの性格や周囲との関係性を考慮したうえで先生や同級生に理解や協力を求めることなど)

話を聞いてもらいすっきりした、市からの回答を待ちますと言われ、相談を終えました。

当該市町には、難聴学級の設置など配慮いただいていることに感謝を伝えて、今後の協力などお願いしました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

具体例 2

(1) 障がい者（側）の家族からの申し出 【障がいの種別 その他（病弱）】

子どもは、胃ろうや吸痰など医療的なケアが必要です。現在保育園には母親が付き添っていますが、小学校入学後は、医療的ケアサポーターを配置していただけないでしょうか。また、他の児童と同じものを食べられるよう給食をペースト状にしていただけませんか。

(2) 経過および結果

保護者負担の軽減を考え、入学時からの医療的ケアサポーターの配置を考えています。全児童の安全確保の点から給食室でのペースト食調理はできないことを保護者に理解いただきました。保護者がペースト食を作製し、医療的ケアサポーターが注入する、場合によっては栄養剤の注入の日をつくるなど、実施可能な範囲でできることを模索しています。合理的配慮の提供準備中です。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

具体例 3

(1) 障がい者（側）の家族からの申し出

【障がいの種別 肢体不自由、知的障がい】

子どもは吸痰が必要であり、胃ろうもあります。現在保育園へ通っていますが、母親が園に行って吸痰をしています。小学校入学に際し、医療的ケアサポーターの配置をしていただけないでしょうか。また、小学校1年生の教室は2階になる可能性が高いので、車椅子を使用している子どもが安全に移動できる階段昇降機も配置していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

保護者の負担軽減を考え、入学時から医療的ケアサポーターの配置を考えています。階段昇降機についても、新しく作る子どもさんの車いすで利用可能なものなのかを確認しながら配置できるよう進めています。合理的配慮の提供準備中です。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

具体例 4

(1) 障がい者(側)の家族からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

子どもは先天性全色盲、弱視、羞明があります。地域の小学校入学に際して、できるだけ子どもが学びやすい環境にしてほしいと願っています。

(2) 経過および結果

入学時から書見台、拡大読書器等が配置できるよう準備を進めています。合理的配慮の提供準備中です。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

具体例 5

(1) 障がい者(側)の家族からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

子どもは聴力障害があります。小学校入学に際し、補聴補助システムを貸し出していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

当該市町では、聞こえの程度や、身体障害者手帳の取得状況等に合わせて補聴補助システムの貸し出しを行っていますが、子どもさんは対象に当たらないことを理解していただきました。ただ、学習場面で周りの子どもたちの声を聴きやすくするためのマイク型送信機の配置が行えるよう進めています。合理的配慮の提供準備中です。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

具体例 6

(1) 障がい者（側）の家族からの申し出 【障がいの種別 知的障がい】

子どもは運動・精神発達遅滞があります。小学校入学に際して、階段を一人で登れないなど移動する時に危険があるため、怪我をしないか心配しています。しっかりと大人が見守っていただくことはできないでしょうか。

(2) 経過および結果

現在の1年生の教室は2階にあります。現在設置されている手すりですら安全が確保できるかを確認中です。子どもさんはまだ体が小さいので、小学校用の大きな便器だと補助台や補助便座を検討する必要があると思われます。

特別支援学級（知的）に通うことに決まりましたので、入学後当初は特に、移動に際して大人の見守りができるよう配慮していきます。合理的配慮の提供準備中です。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

具体例 7

(1) 障がい者（側）の家族からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

子どもは身体に麻痺があります。小学校入学に際して、腕や身体の保持をしやすいよう、カットアウトテーブルや、ひじつき椅子等を用意していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

カットアウトテーブル、ひじつき椅子が用意できるよう手配をしています。合理的配慮の提供準備中です。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

具体例 8

(1) 障がい者(側)の家族からの申し出 【障がいの種別 内部障がい】

子どもは導尿が必要です。現在、小学校では自分で導尿をして医療的ケアサポーターに見守りをしてもらっています。小学校の社会見学の際に医療的ケアサポーターに同行していただくことはできないでしょうか。

(2) 経過および結果

社会見学に同行できるよう医療的ケアサポーターの勤務を調整中です。合理的配慮の提供準備中です。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

具体例 9

(1) 障がい者(側)の家族からの申し出 【障がいの種別 発達障がい】

子どもには読字と書字の障害があるため、中学校の定期テスト等で配慮をしていただくことはできないでしょうか。

(2) 経過および結果

教科によってテストの様式が違い、問題と回答欄が分かりにくいため、全教科で問題用紙と回答用紙を蛍光ペンで色分けをしています。

漢字は形がとれていれば○(例：ショパンをチヨパンと書いても○)とするなど配慮をしています。様子を見て、何と書きたかったのか判断しています。

プリント等にはルビをつけています。

子どもさん、保護者に分かりやすいと喜んでいただき、今後も継続していきます。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

【労働・雇用分野】

具体例

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 知的障がい】

保育所に障がい者雇用（パート）で勤務していましたが、就職当時から同じ職場の職員から陰口を言われ続けたので、当時の園長に相談し、声掛けや話を聞いてもらっていましたが、今年度園長が変わって話ができなくなり孤立感を感じました。園長に何度か相談しようとしたのですが、忙しいからと聞いてもらえませんでした。支援機関に協力いただき面談の場をもうけてもらいましたが、職員への指導等はなく、状況が改善されないことにストレスが重なった結果、退職することになりました。

(2) 経過および結果

相談者が園長との面談を希望していたにもかかわらず、多忙を理由に断り続けたこと、職員間において、障がい者雇用であるという認識と配慮がなかったことなど、合理的配慮の提供がなされていなかったと判断し、園長に対して面談および書面により、障害者差別解消法における合理的な配慮を求めました。また、法改正にて義務となることなども説明し、「不当な差別的取扱い」「合理的配慮」について、基本的な考え方や解決のための具体的な仕組みづくり、相談対応等において考える機会を設ける等、職員の理解が深まるように指導しました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉課】

【公共的機関】

具体例 1-1

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

知り合いのスポーツチームの練習の見学に行ったときの体育館職員の対応について。

体育館内ではシートを敷いて椅子を利用すると聞いていましたが、体育館職員から「規則にない」と言う理由で体育館内では見学できないと言われ、体育館の入り口付近で見学をしました。

職員とのやり取りを見て心配したチームメンバーが来たら、メンバーに向かって話しをしたので不愉快な思いをしました。

障がい者差別解消に関する県条例の話をしてようやく「今後に対応する」と言われましたが、どのような対応になるのか確認していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

相談者が特定される可能性があることを了承いただき、体育館に確認しました。

体育館職員が「(無償で) 椅子とシートの貸出はできない」と言ったことが「体育館内で椅子は使用できない」と伝わってしまった様子でした。

また、チームの方が代表者だと思って説明したとのことでした。

県条例に関しては、認識が不足し申し訳なかったと言われ、今後は合理的配慮として、障がいのある方には椅子とシートを無償で貸し出すことになったと回答をいただきました。

相談者に体育館の今後の対応などを伝え、納得いただきました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

具体例 1-2

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

市町の体育館でバレーボールの見学に行った際、足が不自由なので体育館職員に椅子の利用をお願いしたのですが、体育館内の椅子利用は出来ないと言わ

れました。市町の施設として合理的配慮があってもいいのではないのでしょうか。

(2) 経過および結果

相談員から当該市町体育館の所管課に状況を伝え、所管課から体育館職員に状況確認をしたうえで、合理的配慮について指導しました。

相談者に対応方法などを報告し、その後、市町に苦情や相談はありません。

なお、当該市町では平成 27 年度から障害者差別及び合理的配慮に関する職員研修を実施しており、今後も職員指導を実施していきます。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉課】

具体例 2-1

(1) 障がい者(側)(通訳者)からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

市町の手話通訳者派遣で、運転免許センターへ派遣された際、「座席が足りないこと」「講義の DVD には字幕がついていること」を理由に、手話通訳者の同席が認められませんでした。

字幕がついていても通訳依頼者は手話通訳者の同席を希望されていたので、別の係官にお願いしたところあっさりと認められました。手話通訳者の受け入れに対する認識が統一されていないと思いました。

講義の DVD は 2 本あり、1 本目の DVD には字幕がついていませんでした。

(2) 経過および結果

運転免許センターに通訳者からの報告を伝え、手話通訳者の同行について職員への周知を徹底していただくことを確認しました。

また、三重県障がい福祉課にも状況報告をし、「三重県から運転免許センターへ改善依頼をする」ことも確認しました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉課】

具体例 2-2

(1) 障がい者(側)(市町)からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

免許証更新の際に市町から手話通訳者を派遣したが、担当職員によって手話通訳者に対する対応が違ったので、認識の統一をお願いします。

また、講義用のDVDに字幕がついていないものがありました。

(2) 経過および結果

講習受講時の手話通訳者の同席については認めているので、要望があった際は、同席できる旨説明するよう指導をしていますが、今回の申し出があったため、職員に対して手話通訳者が同席できることを再度周知徹底を図ります。

講義用のDVDには、全て字幕または手話通訳映像を入れたものに変更しました
【相談を受けた機関：県警察本部】

具体例 3

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

免許証更新時講習のDVDには、手話通訳がついていますが、職員からの説明には手話通訳がないので、内容がわかりません。手話通訳者を月に1~2回配置していただくことはできないでしょうか。他県では年2回の特定任意講習に手話通訳者を配置していると聞きました。三重県でも同様のことができないでしょうか。

(2) 経過および結果

免許証更新時講習の指導員の説明内容を記載した冊子を配布しています。それに加え、説明を事前に録画し、字幕をつけたものを職員の説明に替えて上映することで、情報保障を図ります。

令和4年2月から年2回特定任意講習に手話通訳者を配置します。

免許証更新時講習の種類や講習参加者数によって講習会場が複数となることがあり、また、講習内で質疑がある場合は事前に録画することができないため今後も受講者自身で手話通訳者の確保を依頼しました。

【相談を受けた機関：県警察本部】

具体例 4

(1) 障がい者（側）の家族からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

子どもが利用している放課後デイサービスの職員が、子どもを学校へ迎えに行く際、学校の門扉の開閉をするための駐車スペースがないので危険です。

学校の門扉の前に駐車スペースを確保するか、学校職員が門を開けておいてもらえないでしょうか。

(2) 経過および結果

門扉の外に駐車スペースを設けることは難しいので、放課後デイサービスの迎えの時間にあわせて学校職員が門扉の開閉を行うこととし、相談者に納得いただきました。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

【住宅・不動産分野】

具体例

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 精神障がい】

住まい探しのため不動産業者へ行ったところ、店員が家主に電話をした際、聞こえるところで「(精神障がいがあるが)まともそうに見える。まともそうな人でも駄目ですか?」とっていました。

(2) 経過および結果

福祉課担当者が不動産業者へ行き、店長に事情を確認しました。店長から「毎年のように人権等に関する職員研修を実施しているが、今回のことは誤った対応であった。今後、従業員全員に指導していく。」との返答がありました。相談者に報告し、その後、市町に苦情や相談はありません。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉課】

「環境の整備」

【公共的機関分野】

具体例

(1) 障がい者(側)からの申し出 障がいの種別 肢体不自由・視覚障がい】

市町の公園にある多目的トイレには、支援者用のカーテンがなく、ペーパーホルダーも右側にしかありませんでした。カーテンと左側にもペーパーホルダーを設置していただけないでしょうか。

(2) 経過および結果

支援者が立てるように、入口ドアから1メートル間をあけてカーテンを設置します。左側にもペーパーホルダーを追加設置します。

予算の都合上、今年度末までに整備します。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉課】