

# 障害のある方への差別解消に 関する相談対応事例集



とちぎナイスハート推進マスコットキャラクター  
ナイチュウ

令和 8 (2026) 年 3 月

栃 木 県

# 目 次

|   |                                                       |                       |
|---|-------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1 | はじめに                                                  | 1                     |
| 2 | 「栃木県障害者差別解消推進条例」について                                  | 2                     |
| 3 | 「栃木県障害の特性に応じたコミュニケーション手段の<br>利用の促進に関する条例」について         | 6                     |
| 4 | 相談対応事例                                                | ※ R〇.〇月掲載：本事例集への掲載等年月 |
|   | (1) 福祉サービス                                            |                       |
|   | ケース1 事業所でイヤーマフの着用をさせてもらえなかった（発達障害）                    | R6.3月掲載 9             |
|   | ケース2 福祉センターで入浴拒否をされた（肢体不自由）                           | R7.2月掲載 10            |
|   | (2) 医療                                                |                       |
|   | ケース1 バス通院に難色を示された（内部障害）                               | R4.10月掲載 11           |
|   | ケース2 おもいやり駐車スペースに案内されずに悲しい思いをした<br>(肢体不自由・視覚障害)       | R6.6月掲載 12            |
|   | ケース3 個人医院の受診で筆談での対応を断られた（聴覚障害）                        | R8.3月掲載 13            |
|   | (3) 教育                                                |                       |
|   | ケース1 行事参加において条件を付けられた<br>(肢体不自由)                      | R6.3月掲載・R8.3月一部更新 14  |
|   | ケース2 障害児に対応した食事（ミキサー食・刻み食）が用意できないと<br>断られてしまった（肢体不自由） | R6.6月掲載 15            |
|   | (4) 公共施設・公共交通機関                                       |                       |
|   | ケース1 車いすで公共交通機関を利用しにくい<br>(肢体不自由)                     | R4.10月掲載・R8.3月一部更新 16 |
|   | ケース2 障害特性による言動を注意された（発達障害）                            | R4.10月掲載 17           |
|   | ケース3 おもいやり駐車スペースを利用できないことが多い<br>(肢体不自由)               | R4.10月掲載・R8.3月一部更新 18 |
|   | ケース4 ストマ装着を理由に公衆浴場の利用を断られた（内部障害）                      | R4.10月掲載 19           |
|   | ケース5 マスク着用ができないことを理由に入館を断られた（内部障害）                    | R6.3月掲載 20            |
|   | ケース6 路線バスに乗ろうとしたが、乗車を拒否された（肢体不自由）                     | R6.6月掲載 21            |
|   | ケース7 バリアフリースイレに異性の介助者が入れず困っていた<br>(肢体不自由)             | R7.2月掲載 22            |

## (5) 不動産取引

|      |                               |         |     |    |
|------|-------------------------------|---------|-----|----|
| ケース1 | 障害があることを伝えたと、連絡が取れなくなった（視覚障害） | R6.3月掲載 | ・・・ | 23 |
|------|-------------------------------|---------|-----|----|

## (6) 商品の販売やサービスの利用

|       |                                                        |                    |     |    |
|-------|--------------------------------------------------------|--------------------|-----|----|
| ケース1  | 飲食店で盲導犬同伴の入店を断られた<br>(視覚障害)                            | R4.10月掲載・R8年3月一部更新 | ・・・ | 24 |
| ケース2  | 購入した商品と金額の確認のための読み上げを断られた<br>(視覚障害)                    | R4.10月掲載           | ・・・ | 25 |
| ケース3  | 障害があることを理由に自動車教習所の入校を断られた<br>(聴覚障害)                    | R4.10月掲載・R8年3月一部更新 | ・・・ | 26 |
| ケース4  | FAXでの予約対応を断られた（聴覚障害）                                   | R4.10月掲載・R8年3月一部更新 | ・・・ | 27 |
| ケース5  | 障害特性を理由に入店を断られた（知的障害）                                  | R4.10月掲載           | ・・・ | 28 |
| ケース6  | 障害があることを理由に宿泊予約を断られた（知的障害）                             | R6.3月掲載            | ・・・ | 29 |
| ケース7  | 歩行が困難なので、車いすを用意してほしいと依頼したが断られた<br>(内部障害)               | R6.6月掲載・R8年3月一部更新  | ・・・ | 30 |
| ケース8  | 車いすのタイヤのパンク修理を頼んだが、全ての事業者で断られた<br>(肢体不自由)              | R6.6月掲載・R8年3月一部更新  | ・・・ | 31 |
| ケース9  | ホテルから「宿泊した部屋が汚れていたから」と、<br>今後の利用を断られた（肢体不自由）           | R7.2月掲載            | ・・・ | 32 |
| ケース10 | 盲導犬同伴者の入店を断ってしまったが、補助犬同伴者の<br>対応については、今後どうしたら良いか（視覚障害） | R7.2月掲載            | ・・・ | 33 |

## (7) 労働

|      |                                        |         |     |    |
|------|----------------------------------------|---------|-----|----|
| ケース1 | 障害があることを理由に採用面接を断られた（聴覚障害）             | R6.3月掲載 | ・・・ | 34 |
| ケース2 | 障害者という理由で、障害のある同僚のサポートを依頼された<br>(内部障害) | R8.3月掲載 | ・・・ | 35 |

## (8) 行政

|      |                          |          |     |    |
|------|--------------------------|----------|-----|----|
| ケース1 | 自治体のがん検診を受診できなかった（肢体不自由） | R4.10月掲載 | ・・・ | 36 |
| ケース2 | ワクチン接種の付き添いを断られた（精神障害）   | R4.10月掲載 | ・・・ | 37 |

|        |     |    |
|--------|-----|----|
| 5 参考情報 | ・・・ | 38 |
|--------|-----|----|

# 1 はじめに

## (1) 事例集作成の経緯について

栃木県（以下「県」という。）では、平成 28（2016）年 3 月に「栃木県障害者差別解消推進条例（以下「条例」という。）」を制定し、平成 29（2017）年 3 月には、栃木県障害者差別対応指針「障害者差別解消のための道しるべ」を策定するとともに、県及び各市町での障害者差別に関する相談窓口の設置や普及啓発の実施など、障害者差別の解消に向けて幅広く取り組んできました。

また、栃木県障害者差別解消推進委員会では、条例施行 3 年経過後の検討・見直し規定（同条例附則第 2 項）に基づき、令和元（2019）年 11 月に栃木県障害者差別解消推進条例検証部会を立ち上げ、条例の施行状況の検証を行いました。そして、令和 3（2021）年 2 月に「栃木県障害者差別解消推進条例 3 年後施行状況に関する検証報告書」がまとめられ、市町や団体への支援として、障害者差別に関する相談対応の研修や相談事例の情報共有を行う必要があることが提言されました。

この提言を踏まえ、県では、市町や団体において、相談事案の解決が円滑に図られるよう支援するため、令和 4（2022）年 10 月に本事例集を作成しました。

今後も相談事例の蓄積に応じて、適宜内容を追加・充実させていきます。

## (2) 事例集の活用について

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という。）」では、特定の行為が差別に該当するかどうかは、各々の事例に応じて個別具体的に判断されるものとされており、何が『不当な差別的取扱い』に当たるのか、『合理的配慮』ではどのようなことまで提供する必要があるのかは、各事例において異なります。

しかしながら、多くの相談事例を集め、その検証や分析を行った上で取りまとめることは、障害者差別の実態を理解し、差別解消に向けた手立てを検討する上で、有効な資料になるものと考えています。そして、それぞれの事例が、市町や団体における相談対応の参考となり、県全体の障害者差別に関する相談対応のスキルアップにつながることを期待しています。

掲載した事例については、栃木県障害者権利擁護センター宛てに実際にあった相談から「商品・サービス」、「医療」、「行政」、「労働」などの場面ごとに分類した上で、相談内容が特定されないよう、一部編集した上で掲載しています。

繰り返しになりますが、本事例集はあくまで参考資料です。実際には、個々の状況に応じて建設的に対話をし、当事者間で合意形成を図ることが重要であることに御留意いただきたいと思います。

## 2 「栃木県障害者差別解消推進条例」について

### (1) 目的

全ての県民が、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です。

### (2) 用語の定義

#### ①「障害者」

身体障害や知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」という。）がある者であって、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者のことです。手帳を持っている人、自立支援医療や助成制度の対象となっている人だけが「障害者」ではありません。

#### ②「社会的障壁」

障害のある者にとって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、観念その他一切のもののことです。

<例えば>

- ・手に障害がある人や車いす利用者にとって、『開けづらいドア』
- ・聴覚障害の人にとって、『言葉を声に出して説明する習慣』
- ・「障害者は誰かに面倒をみてもらわなくてはならない」という『思い込み』 など

#### ③「不当な差別的取扱い」

正当な理由(※)なしに、障害があることだけを理由として、障害者を障害者でない人よりも不利に対応することです。行政機関等や事業者はもちろんのこと、何人も、不当な差別的取扱いをすることは禁止されています。

<例えば>

- ・障害があることを理由に、施設を利用させない、アパートを貸さないこと
- ・身体障害者補助犬を連れていることを理由に、入店を拒否すること
- ・障害のない人の付添いを条件にする、利用する時間や場所を制限すること など

(※)正当な理由…多くの県民がやむを得ないと納得できる、具体的で客観的な理由のことであり、障害者、事業者、第三者の権利利益及び行政機関等の事業目的・内容等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

#### ④「合理的配慮」

そのときの状況に応じて、障害者が障害者ではない人と同じように社会参加する上で困っていることを伝えられたとき、過重な負担(※)のない範囲で、困っていることをなくすための取組をすることです。

令和3(2021)年6月4日に公布された障害者差別解消法の一部改正を踏まえ、令和5(2023)年12月に条例が改正され、令和6(2024)年4月1日から事業者においても合理的配慮の提供が義務となりました。なお、行政機関等における合理的配慮の提供は、法改正前から義務とされています。

<例えば>

- ・聴覚障害のある人から、メールやファックスで予約や注文を受けること
- ・知的障害のある人に、わかりやすい絵や実物を見せて説明すること
- ・障害のある人に席を譲る、おもいやり駐車スペースを適切に利用すること など

(※)「過重な負担」の判断は、具体的な場面や状況に応じて、以下の要素等を考慮し、総合的・客観的に判断することが必要です。過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を丁寧に説明し、別のやり方を提案することも含め、話し合い、理解を得るよう努めてください(「建設的対話」といいます。)

- ・事務・事業への影響の程度(事務・事業の目的、内容、機能を損なうか否か)
- ・実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)
- ・費用・負担の程度
- ・事務・事業規模
- ・財政・財務状況

### (3) 基本理念

#### ① 等しく基本的人権を享有する個人として全ての県民の尊厳が重んぜられること及びその尊厳にふさわしい地域生活を営む権利が尊重されること

障害があってもなくても、私たちは等しく基本的人権を享有する個人として固有の権利があります。互いの個性を認め合い、尊重し合うことが大切です。

#### ② 障害及び障害者に関する理解を深めること

「障害者への接し方や配慮の仕方が分からない」という理由で店舗・施設の利用や対応を断ってしまうケースなど、障害者差別の多くは、障害や障害者をよく知らないことに起因しています。

障害者差別の解消には、全ての県民や事業者が、障害や障害者に関する理解を深めていくことが必要です。

### ③ 地域社会を構成する多様な主体が、相互に協力すること

障害の有無にかかわらず、地域社会に暮らす私たち一人ひとりや企業、団体、行政などが、互いの立場を認め合い、相互に協力して障害者差別を解消していくことが大切です。

## (4) 条例で定める取組（抜粋）

### ① 対応指針の策定（第7条）

☆栃木県障害者差別対応指針「障害者差別解消のための道しるべ」

<https://www.pref.tochigi.lg.jp/e05/welfare/shougai/sha/sesaku/madoguchi.html>

### ② 相談体制（第8、14条）

☆相談窓口

#### <栃木県障害者権利擁護センター>

障害のある方の差別に関する相談や合理的配慮の提供についての相談等について、障害のある方や周りの関係者の方からはもちろんのこと、事業者からの相談も含め、幅広く相談を受け付けています。

#### 【相談時間】

平日 午前9時～午後5時

#### 【連絡先】

TEL：028-623-3139 FAX：028-623-3052

Mail：syougai-kenriyogo@pref.tochigi.lg.jp

#### 【相談の流れ】

##### ア 相談の受理

電話、FAX、メール、対面等により相談を受け、内容の聞き取りを行う。

##### イ 情報の収集・事実確認

不当な差別的取扱いを行った相手方（事業者等）について、HP等で情報を収集するとともに、状況に応じ、直接、相手方（事業者等）に事実確認等を行う。

##### ウ 相手方（事業者等）及び相談者との調整

調査した内容をまとめ、相談者にその旨を連絡し、調整を行う。

##### エ 相談の終結

調整を行っても解決しない場合、申立てにより条例第15条に基づくあっせん行為が行われる場合があります。

#### <各市町にも相談窓口があります>

各市町の相談窓口一覧は「5 参考情報」をご覧ください。

③ 障害及び障害者に関する理解促進、教育及び学習の推進（第 9 条）

- ・ 栃木県知事部局、教育委員会、警察における職員対応要領の策定
- ・ 職員に対する e ラーニング研修の実施
- ・ とちぎ県政出前講座の実施
- ・ ヘルプマークの普及啓発ポスターの掲示、パンフレットの配布、啓発動画の作成・放映 等

④ 共生社会とちぎづくり表彰の実施（第 10 条）

県では、障害者差別の解消の推進等について特に顕著な功績があると認められる事業者等を表彰しています。

<部門> 障害者差別解消部門、障害者の工賃向上部門、ナイスハート部門

⑤ 紛争解決の仕組みの整備（第 15、16、17、18 条）

条例では、県等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（第三者機関が入り、当事者間の話し合いを促進し、解決を援助すること）、勧告（あっせん案の受諾や必要な措置を講じることを勧告すること）及び公表（当該勧告等を公表すること）の手続きを規定しています。手続きにあたっては、栃木県障害者差別解消推進委員会が関わり、解決を目指します。

⑥ 栃木県障害者差別解消推進委員会（第 19 条）

障害者差別解消を推進するため、障害者やその家族、お店や会社の団体の代表者、関係する団体や機関をメンバーとした「栃木県障害者差別解消推進委員会」を設置しています。

<http://www.pref.tochigi.lg.jp/e05/welfare/shougaisha/sesaku/sabetukaisyouiinkai.html>



### 3 「栃木県障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進に関する条例」について

#### (1) 条例制定の背景

外部委員による栃木県障害者差別解消推進条例施行状況の検証結果、近年の障害者の情報格差を解消する ICT 技術の進展や災害の頻発・激甚化及び令和4（2022）年の第22 回全国障害者スポーツ大会「いちご一会とちぎ大会」の開催を踏まえ、障害者に対する合理的配慮の中で最も重要な、障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進を図るため、条例を制定しました。

#### (2) 条例の目的

障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進に関し、基本理念を定め、並びに県、県民及び事業者の責務を明らかにするとともに、障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進に関する施策の基本となる事項を定めることにより、障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進に関する施策を総合的に推進し、もって全ての県民が、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います。

#### (3) 主な内容

##### ① 県、県民及び事業者の責務、県と市町村との協力について規定

##### ② 障害の特性に応じた多様なコミュニケーション手段について規定

「障害の特性に応じたコミュニケーション手段」とは手話、点字、要約筆記、触手話、指点字、筆談、代筆、代読、平易な表現、表情、身振り、手振り、実物又は絵若しくは図形の提示、情報通信機器の利用その他の障害者が他人との意思疎通を図るための障害の特性に応じた手段のことをいいます。

##### ③ 啓発活動や相談体制の充実、県政等に関する情報の取得の円滑化等の障害の特性に応じたコミュニケーション手段の利用の促進のための取組を行うことについて規定

- ・ 障害及び障害者に関する理解を深めることができるよう、啓発活動を行います。
- ・ 県民及び事業者が行う活動を支援するため、相談体制の充実、情報の提供、助言その他必要な施策を講じます。
- ・ 意思疎通支援者及びその指導者の養成のための研修の実施その他必要な施策を講じます。
- ・ 障害の特性に応じたコミュニケーション手段を利用して、県政等に関する情報を発信するよう努めます。

**④ 障害者の災害時等における必要な情報の取得や避難所等における他人との意思疎通の円滑化に向けた連絡体制の整備等について規定**

市町村その他関係機関と連携し、災害時等において、障害者が必要な情報を取得するとともに、避難所等において他人との意思疎通を円滑に行うことができるよう、障害者の家族及び支援者の協力を得つつ、災害時等における障害の特性に応じたコミュニケーション手段を利用した連絡体制の整備その他必要な施策を講じます。

**(4) 施行期日**

令和4（2022）年4月1日

## 4 相談対応事例



とちぎナイスハート推進  
マスコットキャラクター  
ナイチュウ

(1) 1 事業所でイヤーマフの着用をさせてもらえなかった

福祉  
サービス

発達障害のある児童の保護者から

子どもは、聴覚過敏があるため、落ち着いて活動できるよう事業所内でイヤーマフを着用させたいが、事業所の理解が得られない。



どこに問題があるの？

発達障害のある方は、感覚の過敏（又は鈍麻）があることが多いようです。周りがざわざわして落ち着かない場合、刺激を軽減する工夫をし、活動に集中できるように調整することも合理的配慮にあたります。



事業所に、相談内容を伝え、御理解いただき、着用を認めてもらいました。

ちょっと一言



障害のある方が、長い時間を過ごす事業所では、それぞれの方が安心して落ち着いて過ごすことができるよう、障害特性を理解した上で、工夫して対応できると良いですね。

この他、「グループホームで、希望しない病院への転院を勧められた」という相談や「事業所の支援員からきつい言葉をかけられた」などの相談がありました。障害福祉サービス事業者は、利用者の障害特性等に沿って個別支援計画を作成し、サービスを実施することが求められています。利用者への必要な支援は、計画に適宜反映し、職員で情報共有しながら対応することが大切です。

肢体不自由のある方から

福祉センターが運営する入浴施設を利用しようとしたが、「前例がない」、「上司が不在」という理由で、入浴を断られた。



どこに問題があるの？

障害のある方に対する合理的配慮の提供において、「前例がない」は断る理由にはなりません。個別の状況において柔軟に検討することが求められます。



福祉センターの管理・運営をしている事務所に確認すると、前例もなく、上司が不在であったため、利用についての判断ができなかったということでした。しかし、この機会に、改めて障害のある方の利用について前向きに検討することになりました。

ちょっと一言



この事例は、下肢障害の車いす使用の方が、職員と一緒に風呂を確認し、「一人で入浴ができる」と本人が判断したにもかかわらず、「車いすを使用した方が一人で入浴することはできない」と職員が一方的に判断し、利用を断ってしまいました。一方的に決めつけず、お互いに歩み寄り、納得できることが大切です。

栃木県障害者差別解消推進条例では、「全ての県民の尊重が重んじられ、地域生活を営む権利が尊重されること」「障害及び障害者に関する理解を深めること」「多様な主体が相互に協力すること」を基本理念として掲げています。このことから、「対話する（話をよく聞く）」、「相互に理解する」、「協力して工夫する」ことは非常に大切です。いわゆる「建設的な対話」が重要となります。

内部障害のある方から

人工透析のため、定期的に病院に通わなければならないが、バスを利用して通院しようとしていると話したところ、通院を断られてしまった。どうしたら良いのか。



どこに問題があるの？

障害があることで病院への通院を断ることは、不当な差別的取扱いに当たります。



病院に確認したところ、障害により通院を断ったのではなく、体調面や、人工透析に要する時間とバスの運行時刻との兼ね合いで、バスを利用した通院は難しいのではないかと助言した、とのことでした。この後の話し合いにより、無事、通院できるようになりました。

ちょっと一言



内部障害は、内臓機能に障害がある状態のため、見た目には分かりづらく、疲れやすいことや、体力が低下している状況が周囲の人に理解されにくいことがあります。ヘルプマークを付けている方を見かけたら、声を掛けるなどの配慮をお願いします。また、ヘルプカードには、連絡先や具体的な支援について記入する欄が設けられています。

この他、内部障害のため、勤務時間を調整しようとしたが、聞いてもらえなかったなどの相談もありました。労働関係の相談には、労働局やハローワーク等と連携して対応しています。

肢体不自由のある方から

視覚障害の父の通院送迎をした際に、職員からおもいやり駐車スペースは使えないからと、隣の敷地の一般駐車場を案内されました。自分も車いす使用者なので、とても悲しい思いをしました。



どこに問題があるの？

障害のある方が車の乗り降りをする際には、十分なスペースが必要となる場合があります。また、入口から近い方が移動距離が短くなるため、「おもいやり駐車スペース」に停められないと、車の乗り降りに不便を来します。



現地を確認したところ、おもいやり駐車スペース等の表示はありませんでした。病院担当者に事実確認をしたところ、「今後、少しでも配慮が届くように検討する。」との回答が得られました。

ちょっと一言



実際に車いすに乗っていると、駐車場では大変苦労します。駐車場には車いすを置く十分なスペースが必要になり、車の乗り降りにもかなりの時間と労力がかかるため、通常の駐車スペースでは不都合が生じます。もし雨や雪、暴風等の荒天であれば更に大変です。

車いす生活で不便なこととして、例えば「ちょっとした段差や障害物があると、前にも後ろにも進めない」、「高いところに手が届かない」、「床にあるものが拾えない」などといったことがあります。車いすを押す・支えるなど、ちょっとした支援が大きな手助けとなり、それが障害者差別解消や共生社会の実現に繋がっていきます。



## (2) 3 個人医院の受診で、筆談での対応を断られた

医療

自治体の障害福祉担当職員から

聴覚障害のある方から「個人医院を受診しようとしたところ、診察時間を5分に設定しているとの理由で、筆談での対応を断られた。」という相談があった。自治体の障害福祉担当として、どのように対応したら良いか。



どこに問題があるの？

個人医院を含む診療所や病院は、医療関係事業者です。聴覚障害者から社会的障壁の除去を必要としていることの意味表明があつたにもかかわらず合理的配慮の提供を拒んでいるので、事業者における不当な差別的取扱いに該当します。

聴覚障害のある方からは、当日の状況を丁寧に聞き取るとともに、医院側には、筆談を拒んだ理由や医院側の事情等について聞き取り、双方の情報を踏まえて事実を確認する必要があると伝えました。医院側に対しては、合理的配慮の提供について理解を求めることが必要であることも伝えました。また、状況によっては医師会や保健所と連携することも必要ではないかとお話ししました。後日、自治体が対応した結果をお聞きすると、「健康診断のしおり（毎年発行）」に掲載している「地域の医療機関一覧」において、バリアフリー等の合理的配慮に関して、対応可能な項目を細かく記載することを考えているとのことでした。ちなみに、聴覚障害のある方は、別の医療機関を受診することができたそうです。

ちょっと一言



健康面に不調や不安が生じることは、障害の有無に関係なく誰にでも起こります。そして、医療機関を受診する方の多くは、医師の診療を希望しています。医師法第19条に、「診療に従事する医師は、診察治療の求（もとめ）があつた場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」とあります。障害のある方が受診した際には、医師としての公平な対応とともに、合理的配慮の提供をお願いします。

厚生労働省では、障害者差別解消法の施行に先立ち、平成28年1月に「障害者差別解消法 医療関係事業者向けガイドライン～医療分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するため措置に関する対応指針～」を示しています。「合理的配慮と考えられる例」や「障害特性に応じた対応について」の項目では、情報提供への配慮や工夫として、筆談や手話の使用についても明記されています。



### (3) 1 行事参加において条件を付けられた

教育

肢体不自由のある児童生徒の保護者の方から

学校行事への参加にあたり、保護者同伴との条件を付けられました。  
子どもは友達との行事を楽しみにしていたのですが・・・。



どこに問題があるの？

障害のある児童生徒の行事への参加に当たって、活動場所や保護者同伴などの条件を一方向的に付けることは、不当な差別的取扱いに当たる可能性があります。



関係部署に情報を提供し、状況の確認を行いました。学校側は、行事における活動内容、環境、教員配置などを踏まえて検討した結果、参加に当たっての条件を付けたとのことでした。  
今後は、障害のある生徒に寄り添った対応をすることについて確認しました。

ちょっと一言



学校行事に当たっては、教員間で行事の目的や児童生徒の個別目標、具体的な支援方法等について共通理解を図るとともに、児童生徒や保護者の思いにも耳を傾け、実施することが大切です。

この他、高齢者の教育施設における差別的取扱いについての相談、学校における友達とのトラブルなどの相談がありました。インクルーシブ教育システムの進展に伴い、支援の必要な児童生徒が学ぶ学校では、保護者や関係機関と情報共有を図りながら、個別の教育支援計画や個別の指導計画を作成し、教育活動を行っています。

特別支援学校の担当教員から

宿泊学習において、施設側から刻み食等の対応を断られてしまった。対応策として携帯用レトルト食を持参する方法はあるが、昨年度は対応してもらえたので、今回対応してもらえないのはどうしてだろうか。



どこに問題があるの？

障害特性により刻み食等の提供が必要など、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示があった場合、過重な負担がない限り、必要な配慮をしなければなりません。過重な負担がある場合は、別の方法を考えられないか、人員・費用面等も含めて、話し合うことが大切です。



施設や所管行政部署等が真摯に検討・調整をした結果、ミキサー食・刻み食等の対応をしてくれることになりました。

ちょっと一言



対応いただいたことにより、引率教員や保護者も大変感謝していたということでした。何よりも、友達と同じ活動体験ができた生徒にとって、大変有意義な教育活動になったことと思います。

特別支援教育を受ける子どもたちにとっての学校は、社会に繋がる大切な学びの場です。その中では、配慮や支援を受けることを学ぶのではなく、身近にある「ひと・もの・こと」の大切さや優しさに触れることで、心身の健やかな成長を促す機会を提供することがとても大切となります。

#### (4) 1 車いすで公共交通機関を利用しにくい

公共施設・  
公共交通機関

肢体不自由のある方から

車いすを使用して、公共交通機関を利用しています。エレベーターまでの距離が長かったり、利用に当たって事前に予約が必要だったり、利用しづらいことが多いです。



どこに問題があるの？

車いす使用者が電車やバスなど公共交通機関を利用する際は、簡易スロープなどの設置と、乗務員による支援が必要です。駅によっては乗務員の確保が難しく、予め乗車の予約を求められることもあり、乗りたい電車やバスに乗れないことがあります。



電車やバスの営業所等に状況の確認を行い、できる限り希望する駅やバス停、希望する時間に乗車することができるよう、更なる協力を依頼しました。

ちょっと一言



障害のある方が、できる限り一人で移動ができるよう、エレベーターやスロープなどの設置、段差の解消等、バリアフリー化を推進することが必要です。新規の建設や再開発事業においては、当初から車いす使用者の移動経路と距離を想定して設計することも可能だと考えます。障害の特性に応じた合理的配慮の提供とともに、点字ブロック、ホームドアの設置、放送と電光掲示板の併用、分かりやすい表示やアナウンスなど、基礎的環境整備の充実が求められています。

この他、車いす使用者のバス利用拒否や、盲導犬ユーザーの方の公共交通機関の利用拒否についての相談などが寄せられています。人的、物的、費用などの都合により、すぐには対応が難しい場合もありますが、障害者差別解消法第5条には、「社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備」が努力義務であることが規定されています。

## (4) 2 障害特性による言動を注意された

公共施設・  
公共交通機関

発達障害のある方の保護者から

発達障害のある方が利用している公共交通機関の営業所から、独り言が多いと注意を受けました。本人は、注意されて落ち込んでしまいました。



どこに問題があるの？

発達障害の特性を理解せず、独り言が多いことに対して本人に注意を行ったことは、合理的配慮の提供という観点から改善が必要です。



公共交通機関の営業所に連絡をし、事実の確認を行いました。乗務員は、発達障害があることを知らずに、他の乗客から苦情があったため、本人に注意してしまったとのことでした。今後は気を付けるとのことでしたので、その旨を相談者に伝え、理解を得ました。

ちょっと一言



発達障害（自閉スペクトラム症等）のある乗客には、障害の特性を理解し、見通しが持てるようにするなどの安心感を高めるための工夫や、周りの乗客への説明などの配慮が考えられます。乗務員への研修の機会もあると良いですね。また、県としても、障害や障害者に関する理解を深めることができるよう、引き続き普及啓発に取り組んでいきたいと思っています。

発達障害のある方は、状況によって、場にそぐわない言動が見られることがあります。言動の原因について、本人や保護者、支援者と話し、環境を整えることで適応できることが多いので、温かく見守っていただくと本人は安心できると思います。

#### (4) 3 おもいやり駐車スペースを利用できないことが多い

公共施設・  
公共交通機

肢体不自由のある方から

車いす使用者です。施設や公園で「おもいやり駐車スペース」を利用したいのですが、障害のない方が車を停めていて、利用できないことが多くて困っています！



どこに問題があるの？

車いす使用者は、車の乗り降りをするために十分なスペースが必要です。また、入口から近い方が、移動距離が短くなります。「おもいやり駐車スペース」を利用できないことで車いすでの乗り降りに不便を来します。



施設や公園の担当部署に連絡し、「おもいやり駐車スペース」の適正な利用について理解を求めました。また、県の「おもいやり駐車スペース」担当部署とも情報の共有を図りました。

ちょっと一言



「おもいやり駐車スペース」は歩行に配慮を要する方のための駐車スペースです。障害のある方や要支援者、要介護者及び難病患者のうち歩行が困難な方、妊産婦（原則として妊娠7か月を経過した方等）、傷病人等のうち歩行が困難な方を対象に、「おもいやり駐車スペース利用証」を交付しています。真に必要としている方が安心して利用できますよう、利用証をお持ちでない方の駐車はご遠慮ください。ご理解とご協力をお願いいたします。



県では、「おもいやり駐車スペースつぎつぎ事業」を実施し、協力施設を募集しています。ご協力いただいた公共施設や商業施設、病院、ホテルなどでは、障害者用駐車区画や入り口付近の一般駐車区画に「おもいやり駐車スペース」と表示していただいております。利用証の交付については、県、市町及び障害者団体の窓口に交付申請書をご提出ください。



#### (4) 4 ストマ装着を理由に公衆浴場の利用を断られた

公共施設・  
公共交通機関

内部障害のある方から

ストマ（人口肛門、人工膀胱）を装着していますが、入浴施設で利用を断られてしまいました。お湯を汚すことはないので、利用したかったです。



どこに問題があるの？

ストマの装着を理由に入浴施設の利用を断るのは、不当な差別的取扱いに当たります。



入浴施設に連絡をし、事実の確認を行いました。障害者差別解消推進条例の趣旨を説明し、ストマの装着を理由に入浴を断ることは、不当な差別的取扱いに当たることを伝え、施設の理解を得ることができました。

ちょっと一言



人口肛門、人工膀胱のパッチ（ストマ）は、装着していれば、排せつ物が漏れてお湯を汚す心配はありません。装着していない方への配慮を求めることはあるかもしれませんが、衛生上の問題はありません。ストマの装着を理由に利用を拒否することは、しないようにしましょう。

内部障害は外見からは分かりにくく、困難な状況が伝わりにくいことがあります。オストメイト対応のユニバーサルトイレも増えつつありますが、設置されている場所が限られています。ユニバーサルトイレを利用されている方が、必要なときに利用できるよう、御配慮をお願いいたします。

(4) 5 マスク着用ができないことを理由に入館を断られた

公共施設・  
公共交通機

発達障害のある児童の保護者から

子どもは、発達障害のため、皮膚が過敏でマスクが付けられません。公共の施設に行ったところ、マスクの着用ができないことで、外で待つよう言われました。



どこに問題があるの？

発達障害のある方の中には、感覚が過敏で、マスクが付けられないことがあります。マスクの着用ができないことを理由に入館を断ることは、差別に当たる可能性があります。



当該施設を管理している部署等と連携し、指導を行うとともに、障害者差別解消に係る研修会を開催して適切な対応について学んでもらいました。

ちょっと一言



当該施設は、換気が十分ではないため、感染対策としてマスクの着用を義務付けていたとのことですが、障害のためマスクの着用が難しい方もいらっしゃることから、そのような場合の代替手段（こまめに消毒するなど）を用意しておくなどするのも良いですね。

この他、皮膚疾患のためマスクの着用ができない方が、マスクをしていないことで、飲食店で入店を断られたという相談がありました。マスクの着用が必要な場合は、その理由を丁寧に説明し、お互いが納得できるよう、建設的な話し合いをすることが求められます。

#### (4) 6 路線バスに乗ろうとしたが、乗車を拒否された

公共施設・  
公共交通機関

肢体不自由のある方から

電動車いすを使用して路線バスに乗ろうとしたところ、運転手から「車いす用のスロープがないので乗れません」と言われました。バスには車いすマークも付いているのに・・・。



どこに問題があるの？

バスに車いすマークが掲示されていることを運転手に指摘したところ、付いていることに気づいていない様子もあったそうです。実際にはマークには小さく『折りたたんで乗車してください』と表示してあったそうですが、表示方法や代替手段の検討などの配慮も大切です。



バス会社に状況を確認したところ、当該バスは「折りたたみ可能な車いす」のみが乗車可能なものだったということでした。また今後、バス会社において、運転手が適切に対応するため更なる研修の実施に取り組む、マークの表示についても、より分かりやすくするための検討を行うなど、障害者に対する合理的配慮の提供を適切に実施するための取組を進めてくれることになりました。

ちょっと一言



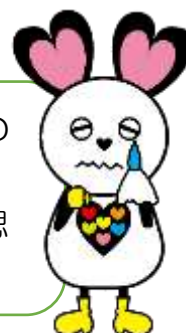
近年の車いすの形状は多種多様になってきており、折りたたむことができないものも多くなってきています。  
ノンステップバスも全国的には普及してきていますが、地域格差があるのも現状です。環境の整備も障害者差別解消のための大きな推進力となります。

公共交通機関等の利用においては、車いす使用者が乗車する場面で、乗客のみなさんにも乗車のお手伝いをいただくなど、相互に協力することも障害者差別を解消するためには重要となります。



肢体不自由のある方の様子を見て

男性用・女性用トイレのそれぞれの中にあるバリアフリースイレに、異性の介助者が入れず困っていましたが、たまたま居合わせたので支援しました。「異性が介助のためにトイレに入ることがある」旨の表示があると良いと思います。



どこに問題があるの？

公共施設等では、障害者自身の使いやすさだけでなく、介助者の支援のしやすさにも配慮する必要があります。



トイレを設置している施設の管理者に連絡したところ、早速、男性用・女性用それぞれのバリアフリースイレに『異性が介助のため入ることもある』旨の表示をしてくれたそうです。更に、施設内で利用可能な車いすの貸出しも検討してくれるということでした。

ちょっと一言



障害のある方の介助者は、家族など異性の場合も多々ありますので、介助側の視点からも配慮すべき対応が見えてくる場合もあります。そして、気付いた時点ですぐに対応いただいたことも、障害のある方にとって、とてもありがたいことだったと思います。

障害のある方への合理的配慮は、過重な負担のない範囲で行うことが定められており、設備の設置や施設の改修等は、多額の費用や施設の一時閉鎖が必要となることもあるので、過重な負担になる可能性が大いにあり得ます。しかし、この事例のように『表示一つ』で解消が図れる場合もあります。この事例は、障害のある方からの提案が生かされた対応も含まれており、いろいろな方の意見に耳を傾けることも大切です。

(5) 1 障害があることを伝えたと、連絡が取れなくなった

不動産  
取引

視覚障害のある方から

アプリでアパートを探して、業者とやり取りをしていたが、視覚障害があると分かったと、連絡が取れなくなってしまった。  
自立のための第一歩だったのに・・・。



どこに問題があるの？

障害があることだけを理由にアパートを貸さないことは、不当な差別的取扱いに当たります。



業者の担当者に確認したところ、会議を開いて検討したが、大家さんの理解が得られなかったとのことでした。栃木県障害者差別解消推進条例の主旨について説明しました。

ちょっと一言



借主、貸主が不安に感じていることについて、お互いが意見を出し合い、どうしたら安全に生活することができるかなどの建設的な話し合いを通じて、お互いに理解を深めましょう。また、アパートを貸せない正当な理由がある場合、相手にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが大切です。

国土交通省では、「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」を定め、以下のような不当な差別的取扱いの例をあげています。

- 物件一覧表や物件広告に「障害者不可」などと記載する。
- 「障害者向け物件は取り扱っていない」として話も聞かずに門前払いする。等

(6) 1 飲食店で盲導犬同伴の入店を断られた

商品・  
サービス

視覚障害のある方から

盲導犬同伴で飲食店に入ろうとしたら、入店を断られました。  
食事を楽しみにしていたのに・・・。



どこに問題があるの？

身体障害者補助犬法により、補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）同伴による入店が認められているにもかかわらず、補助犬同伴を理由に入店を断ることは、不当な差別的取扱いに当たります。



飲食店に確認したところ、盲導犬の同伴が認められていることを理解していませんでした。店舗全体で、補助犬についての研修を行い、入店が可能になりました。

ちょっと一言



盲導犬は、盲導犬ユーザーにとって大切なパートナーです。ユーザーには、常に盲導犬を清潔に保つことが求められています。店員は、盲導犬等の補助犬を同伴したユーザーが来店した際は、犬アレルギーや動物が苦手なお客様の有無を確認するとともに、盲導犬についての説明をするなど、周囲の理解を促すことが求められます。

この他、宿泊施設、タクシー、イベント等での入店拒否事例がありました。引き続き、盲導犬ユーザーの外出の機会が広がるよう、様々な場面で啓発を行ってまいります。

視覚障害のある方から

近所の店に行って買い物をしたのですが、釣り銭が合わないことがありました。できればレジの方に、買った商品と金額の読み上げをしてほしいのですが……。



どこに問題があるの？

視覚障害のある方は、レシートを確認することができません。申し出があったにもかかわらず、商品と金額の読み上げを行わないことは、合理的配慮の不提供に当たる可能性があります。



店舗を統括する部署に連絡をし、レジでの商品と代金の読み上げの配慮について依頼しました。

ちょっと一言



視覚障害のある方が店舗を訪れた際は、商品の位置などについて質問されたら答える、商品と金額の読み上げ、おつりの手渡しなど、配慮をお願いいたします。この他、視覚障害のある方から、合理的配慮の依頼があった場合は、できる範囲で対応をお願いいたします。

この他、点字ブロック上に物が置いてあるなどの相談が寄せられています。視覚障害のある方が、安心して街の中を歩くことができますよう、御理解と御協力をお願いいたします。交通事業者等による「声かけ・サポート」運動などの取組も進んでいます。

聴覚障害のある方から

運転免許を取りたくて教習所に行ったら、聴覚障害を理由に、入校を断られてしまいました。自立への一歩だと思っていましたが、残念です。



どこに問題があるの？

道路交通法の改正（平成 20（2008）年6月施行）により、補聴器を使用しても合格基準に満たない聴覚障害のある方については、ワイドミラーの設置や聴覚障害者標識を表示する条件で、普通乗用車に限定した免許を取得することができるようになりました。聴覚障害があることのみを理由として教習所への入校を断ることは、不当な差別的取扱いに当たります。



教習所に確認の連絡を入れたところ、聴覚障害のある方の入校も可能であり、受け入れの準備を進めていましたが、受付担当との連絡調整が不十分だったとのことでした。相談者は入校できることになりました。

ちょっと一言



講座等の開講に当たっては、可能な限り様々な障害の特性を考慮した対応をお願いいたします。合理的配慮の申し出があった場合は、建設的な対話を行った上で、できる限り申し出に添えるよう検討し、添えない場合は、その理由を丁寧に説明し、お互いが納得できるよう話し合いをお願いいたします。

聴覚に障害のある方（10メートル離れた所で90デシベルの警報器の音が聞こえない方）の免許取得に際しては、事前に栃木県警察本部交通部運転免許管理課適性相談係（栃木県運転免許センター内）で適性相談を受け、適性検査終了書の交付を受けてから免許取得の手続きが始まります。

#### (6) 4 FAXでの予約対応を断られた

商品・  
サービス

聴覚障害のある方から

お店を利用しようと、FAXでの予約をしましたが、電話での予約を求められました。聴覚障害のため、電話の対応は難しいです。



どこに問題があるの？

聴覚障害のある方は、電話での対応が難しいので、それに代わる連絡手段（FAXやメール）が必要になりますが、その配慮をしていないと、合理的配慮の不提供に当たる可能性があります。



店舗に連絡し、予約の方法について確認したところ、FAXでの予約も可能であることが確認できました。それを相談者に伝えました。

ちょっと一言



聴覚障害のある方は、外見からは分かりにくい場合もありますが、障害があることを伝えられた場合には、手話、要約筆記、筆談、コミュニケーション支援アプリの活用等、できる限りコミュニケーション手段を多く設定し、意思疎通が図られるよう配慮をお願いします。また、失語症や構音障害、失声症の方への対応として、求めに応じて筆談や代筆、ゆっくり短い言葉で話す、ジェスチャーを併用するなどの配慮をお願いします。

この他、「聴覚障害のある保護者への学校行事における合理的配慮の提供の可否」、「相続に係る行政手続きにおける聴覚障害者との筆談以外の意思疎通の方法について」などの問い合わせがありました。



## (6) 5 障害特性を理由に入店を断られた

商品・  
サービス

知的障害のある方の保護者から

商業施設内にある店に知的障害のある子を連れて買い物に行ったところ、興奮して大きな声を出してしまったため、次回からの入店を断られました。子どもは外出を楽しみにしていたので、残念です。



どこに問題があるの？

知的障害があることだけを理由に入店を断ることは、不当な差別的取扱いに当たります。



店舗と商業施設を管理している部署に連絡をしたところ、知的障害についての理解が不十分であったことが分かりました。店員への研修など店舗としてできることを丁寧に説明し、県としても、差別解消推進条例の啓発に努めることを伝えました。

ちょっと一言



知的障害のある方は、状況によって興奮しやすかったり、大声を出したり、感情表現が豊かで飛び跳ねてしまったりすることがありますが、環境の整備や支援者による言葉かけなどで適切に対応することができます。事業者と保護者や支援者の方と建設的な対話を行い、周りの方（お客様など）から理解を得るなどして、お互いに気持ち良く場を共有できるよう、協力できると良いですね。

この他、知的障害児者の飲食店舗利用拒否や、知的障害の方に対する勤務条件変更の際の説明不足などの相談事例がありました。職場における相談については、労働局やハローワークと連携し対応しています。

## (6) 6 障害があることを理由に宿泊予約を断られた

商品・  
サービス

知的障害のある方から

事業所の旅行で宿泊施設に予約をしたら、宿泊を断られました。  
外出を楽しみにしていたのに・・・。



どこに問題があるの？

正当な理由なく、障害があることのみを理由に宿泊を断ることは、不当な差別的取扱いに当たります。



宿泊施設に確認したところ、過去に知的障害のある方とトラブルがあったことから、宿泊を断っていたことが分かりました。宿泊施設には差別解消推進条例の主旨を説明し、正当な理由なく宿泊を断ることは、不当な差別的取扱いに当たることを伝え、理解を得ました。また、関係課等と連携し、旅館業法に基づく改善指導を実施し、障害のある方の受入対応マニュアルを作成してもらいました。

ちょっと一言



「過去にトラブルがあった」といった理由で、一律に宿泊を断ることは「正当な理由がある場合」に該当しません。  
個別の事案ごとに具体的場面や状況に応じて判断をすることが必要です。

旅館業法第5条では、一部の要件に該当する場合を除き、宿泊を拒んではならないとされています。障害者の宿泊拒否は、旅館業法違反になる場合もあるので、関係者と連携して対応する必要があります。



内部障害（呼吸器系）のある方から

商品の手続きのため本人が店舗に行く必要があるが、疾病により歩行等が困難（呼吸器使用）なので、店舗側で車いすを用意してほしいことを伝えたところ、断られてしまいました。



どこに問題があるの？

車いすを用意できないからといってすぐに断るのではなく、代替手段を話し合い、お互いが納得できる形を探すことが必要です。なお、車いすを店舗に用意しておくこと自体は「環境の整備」にあたると考えられるため、努力義務となります。



店舗に事実確認をしたところ、どの店舗でも本人の持ち込みが基本となっているため、担当者が断ってしまったとのことでした。車いすの用意は難しいですが、予約日までには他の手続き方法を提案してお客様にお話したいとの回答を得ました。

ちょっと一言



これは、事業者が顧客側と相談しながら、車いすの購入や用意に代わる手段を見出していこうとする、建設的な取組事例だと考えます。事業者と相談者との間で、合意形成が図られることを期待しています。

合理的配慮の提供内容を検討する上で、「前例がない」ということは断る理由にはなりません。障害のある方の日常生活や社会参加において、妨げとなっている慣行や観念等があった場合には、変更や調整が可能かどうかを検討することが大切です。柔軟な対応をお願いします。

肢体不自由のある方から

電動車いすのタイヤがパンクしたので、自転車と同じチューブタイヤであることを説明し、修理を依頼しましたが、車いすの状態の確認もせず、全ての事業者に断られてしまいました。



どこに問題があるの？

タイヤ自体は、自転車とほぼ同じ構造でしたが、「障害者と電動車いす」という情報から、『先入観や偏見』により修理を断っていた可能性も考えられます。もし障害を理由に修理を断っていた場合は、不当な差別的取扱いに当たります。



具体的に修理を頼んだのは、自転車修理業者、自動車修理業者、車いす専門業者でしたが、それでも「扱ったことのないメーカーだから。」と断られたとのことでした。  
結局、専門業者等ではない親戚が、丸一日かけて修理したとのことでした。

ちょっと一言



このようなことが、自宅から遠い外出先で起きた場合に、当事者の不安はどれ程かと想像してみると、とても悲しく、怖いことだと感じました。障害のある方の状況や困り感を鑑みて、歩み寄り、思いやることが大切です。

物事を先入観や固定観念だけで判断してしまうことには、障害者差別等の人権問題に発展する危険性があります。一人ひとりが相互に人格と個性を尊重しながら、障害の有無にかかわらず共に支え合う、優しく温かな社会を目指したいものです。

肢体不自由のある方から

ホテルをネット予約したら、「前回利用した時に客室が汚れていたなので、今後の利用はお断りする。」と電話連絡がきた。



どこに問題があるの？

汚れてしまったことは自覚しているが、電話でのやり取りだったため、不明な部分もあり、納得できない部分があった。



「利用できないことについて、ホテルから詳細を聞きたい。」と、ホテル側と直接話し合いをしました。利用状態や宿泊約款等の詳細説明及び質疑等を通して、ホテル側の今回の対応については、本人も納得しましたが、双方が事前に利用方法について確認し合うことも必要だったと反省点として共有しました。

ちょっと一言



今回、相談者が話し合いを希望した理由としては、障害のある方もホテルを有意義に利用できるようになってほしいという願いもあったので、『事前の話し合いを通して、お互いに理解し合い、より良い利用方法を確認し合うことの大切さ』を双方で確認できたことは、とても有意義な話し合いだったのではないのでしょうか。

ホテル業界に限らず、サービス業務におけるシステムの自動化が進むと、顔の見えない関係が増え柔軟な配慮が提供できない状況も懸念されます。社会的障壁の除去のために必要な対応については「事業者が配慮するのは当たり前だ。」「急に言われても事業者として対応のしようがない。」などのやり取りとならないように、障害のある方と事業者等が対話を重ね、共に納得できるよう検討していくことが重要となります。

事業者（飲食店）から

以前、盲導犬同伴者を受け入れた時に、その方が帰った後、他の客から苦情があったので、今回は断ってしまった。



どこに問題があるの？

補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）は、「身体障害者補助犬法」に基づき、訓練・認定されており、ユーザーも補助犬の衛生・行動管理をしっかり行っています。そして、公共施設やお店、病院等の不特定多数の人が利用する施設等では、補助犬の同伴を拒んではならないとされています。



事業者を確認したところ、他の客に苦情を言われたのは10年程前ということなので、『現在は一般的な理解も進み、飲食店のうち、93%の店舗では、他の客からの苦情を受けていないこと(※)』や、具体的な対応方法を説明したところ、前向きに検討することになりました。

※身体障害者補助犬の普及・啓発のあり方に関する調査研究報告書（R2.3 厚生労働省）

ちょっと一言



目や耳、手足に障害のある方をサポートする「身体障害者補助犬」は、社会参加に欠くことのできない大切なパートナーです。障害のある方が、日々の暮らしをより良く過ごせるような社会となるように、一人一人の理解と協力が大切です。

「これは法律で差別とされているからやってはいけない」ではなく、「どうしたらお互いに暮らしやすくなるのか」をより多くの方が考え、共有することが大切です。そのためにも、不特定多数の人が利用する施設等では、お互いのことを考えて、配慮を心掛けることが重要となります。

聴覚障害のある方から

転職アプリで就労先を探し、やり取りを重ねて面接の日程調整までいったが、聴覚障害があると分かると、面接を断られてしまった。



どこに問題があるの？

障害者雇用促進法により、事業主は、障害があることだけを理由に、採用面接を断ることは禁じられています。



労働分野の相談なので、関係課等と連携して、管内のハローワークに相談するよう助言を行いました。

ちょっと一言



障害者雇用促進法では、事業主における障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供義務等を定めています。やむを得ず、面接を断る場合は、その理由を丁寧に説明することが必要です。

この他、職場で、障害特性により実行することが難しい職務内容を命じられたという相談もありました。就労時に、求める合理的配慮について雇用主と話し合いを行い、状況により、その内容を定期的に更新していくことが大切です。



## 内部障害のある方から

腎臓機能障害になってしまいましたが、仕事を続けたくて職場で腹膜透析を行いながら勤務しています。職場には高次脳機能障害の同僚がいるのですが、障害者同士で分かり合えるだろうと、会社から同僚をサポートするように言われました。仕事を続けるために努力している中、障害のある同僚のサポートまで任せられ、ストレスを感じています。



どこに問題があるの？

障害種が違えば生活における困り感は全く違います。障害種が同じであっても、一人ひとりの状態は違うので、「障害者同士は気持ちが分かり合える」という考えは安易であり、偏見にあたると思われます。



相談者の希望により、会社へ連絡することはせず、改善に向けた直接的な働き掛けはできませんでした。しかし、相談者は、話せたことで気持ちがスッキリしたと伝えてくださいました。思いを打ち明けられず、一人で悩んでいる障害者が、少なからずいらっしゃることを実感しました。

ちょっと一言



障害があり、サポートが必要な社員であることを会社側が認識しているにもかかわらず、そのサポートを一人の社員に任せているのは良い状態とは言えません。本人から合理的配慮を希望する意思表示がなかったとしても、会社側が何かしらの手立てを考えるべきだと考えます。また、相談者ご自身の腹膜透析については、合理的配慮の提供に関する意思表明を行う権利があることを伝えました。衛生管理やプライバシーの確保について改善できる可能性があります。障害者差別解消法第5条には、「合理的配慮に関する環境整備」が、事業者の努力義務であることが規定されています。

内部障害や高次脳機能障害の方は、外見から分かりにくいことに加えて、どんな病気なのか、こういった配慮が必要なのか等について、十分に理解されていないことがあります。障害者側がヘルプマークを身に付けて、配慮が必要であることを知らせていくことも有効です。

肢体不自由のある方から

自治体のがん検診で、体幹の維持ができないため、検査技師から個別に病院で安全に検査を受けてほしいと言われたが、個別の検査では自己負担免除の対象にならない。これは合理的配慮の不提供ではないか？



どこに問題があるの？

検診担当の技師に、安全上の観点から個別に病院で検査を受けてほしいと言われたにもかかわらず、病院での検査受診の自己負担が免除にならないことは、合理的配慮の不提供になる可能性があります。



関係する自治体に連絡をし、状況を確認しました。現在の制度では、自己負担免除の対象にならないので、今後、新しい制度に向けて、検討を始めたいとのことでした。

ちょっと一言



市町の健康診断及びがん検診について、市町の現在の制度では対応が難しい状況があり、栃木県障害者権利擁護センターに相談がありました。市町が独自に実施していたため、県としては状況の確認ができませんでしたが、相談者が声を上げてくださったことにより、課題が明らかとなり次につながりました。



精神障害のある方の支援者から

新型コロナウイルスワクチン接種会場に精神障害のある利用者と一緒にいったところ、付き添いは困ると言われた。いつもと違う場所で不安な利用者につき添いたいが・・・。



どこに問題があるの？

いつもと違う場所や状況で見通しが持てず、不安を感じている精神障害のある方は、面識の無い職員の案内では、不安感が増して、不適応行動を引き起こす可能性があるため配慮が必要です。



担当部署に確認したところ、感染のリスクを考慮して付き添いの入室を断ったと考えられるとのことですが、高齢者や障害者等の付き添いは認められていることを確認し、相談者に伝えました。

ちょっと一言



いつもとは違う場所や行事等で見通しがもてないと不安になる方には、安心できる支援者の付き添い、事前のスケジュール説明、絵や写真等を用いた説明などが必要です。この接種会場では、2回目の接種時には「介助者」と明記された印が準備され、一目で介助者であることが分かるよう対応したとのことでした。

この他、学校における聴覚過敏児童に対するイヤーマフ等の装着の可否に関する相談などがありました。特性により不安が高じてしまう場合は、落ち着ける物の活用や、場所や話し方の工夫なども考えられます。

## 5 参考情報

### ○障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト（内閣府）

企業や店舗などの事業者等が障害のある人に対して行うこととされる「合理的配慮の提供」や「不当な差別的取扱いの禁止」など、障害者差別解消法により定められている事項について理解していただくためのサイトです。

【二次元コード】



【URL】

<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>

### ○合理的配慮の提供等事例集（内閣府）

内閣府において、関係省庁、地方公共団体、障害者団体などから収集・整理した事例を基に、想定事例も含め、障害種別や場面毎の事例が取りまとめられています。

【二次元コード】



【URL】

[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/pdf/gouriteki\\_jirei.pdf](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/pdf/gouriteki_jirei.pdf)

### ○障害を理由とする差別の解消の推進相談対応ケーススタディ集（内閣府）

障害者差別解消法における「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の提供」の該当性の検討に当たり必要となる、思考プロセス及び解説が示されています。

【二次元コード】



【URL】

[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/r04jirei/pdf/case\\_study.pdf](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/r04jirei/pdf/case_study.pdf)

### ○事業者向け対応指針（各府省庁）

府省庁ごとに「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針を定めています。

【二次元コード】



【URL】

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

## ○県内各市町における障害者差別に関する相談窓口一覧

| 市町名                         | 電話番号         | FAX 番号       | メールアドレス                                    |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------------------------------------|
| 栃木県 障害福祉課<br>栃木県障害者権利擁護センター | 028-623-3139 | 028-623-3052 | syougai-kenriyogo@pref.tochigi.lg.jp       |
| 宇都宮市 障がい福祉課                 | 028-632-2353 | 028-636-0398 | u1904@city.utsunomiya.lg.jp                |
| 足利市 障がい福祉課                  | 0284-20-2169 | 0284-21-5404 | shogai-f@city.ashikaga.lg.jp               |
| 栃木市 障がい福祉課                  | 0282-21-2204 | 0282-21-2682 | f-service@city.tochigi.lg.jp               |
| 佐野市 障がい福祉課                  | 0283-20-3025 | 0283-24-2708 | syougai-fukushi@city.sano.lg.jp            |
| 鹿沼市 障がい福祉課                  | 0289-63-2176 | 0289-63-2169 | syogaifukushi@city.kanuma.lg.jp            |
| 日光市 社会福祉課                   | 0288-21-5174 | 0288-21-5105 | shakai-fukushi@city.nikko.lg.jp            |
| 小山市 福祉総務課                   | 0285-22-9629 | 0285-24-2370 | d-fsomu@city.oyama.lg.jp                   |
| 真岡市 社会福祉課                   | 0285-83-8129 | 0285-83-8554 | syakaifukushi@city.moka.lg.jp              |
| 大田原市 福祉課                    | 0287-23-8954 | 0287-23-1389 | fukushi@city.ohtawara.tochigi.jp           |
| 矢板市 社会福祉課                   | 0287-43-1116 | 0287-43-5404 | shakaifukushi@city.yaita.lg.jp             |
| 那須塩原市 社会福祉課                 | 0287-62-7026 | 0287-63-8911 | syakaifukushi@city.nasushiobara.tochigi.jp |
| さくら市 福祉課                    | 028-681-1161 | 028-682-1305 | fukushi@city.tochigi-sakura.lg.jp          |
| 那須烏山市 健康福祉課                 | 0287-88-7115 | 0287-88-6069 | kenkohfukushi@city.nasukarasuyama.lg.jp    |
| 下野市 社会福祉課                   | 0285-32-8900 | 0285-32-8601 | syakaifukushi@city.shimotsuke.lg.jp        |
| 上三川町 健康福祉課                  | 0285-56-9128 | 0285-56-6868 | fukushi01@town.kaminokawa.lg.jp            |
| 益子町 福祉子育て課                  | 0285-72-8866 | 0285-70-1141 | fukushi@town.mashiko.lg.jp                 |
| 茂木町 保健福祉課                   | 0285-63-5631 | 0285-63-5600 | hokenn.fukushi@town.motegi.lg.jp           |
| 市貝町 長寿福祉課                   | 0285-68-1113 | 0285-68-4671 | fukushi@town.ichikai.lg.jp                 |
| 芳賀町 健康福祉課                   | 028-677-1112 | 028-677-2716 | kenfuku@town.tochigi-haga.lg.jp            |
| 壬生町 健康福祉課                   | 0282-81-1829 | 0282-81-1121 | kenko@town.mibu.lg.jp                      |
| 野木町 健康福祉課                   | 0280-57-4172 | 0280-57-4193 | kenkoufukushi@town.nogi.lg.jp              |
| 塩谷町 福祉課                     | 0287-47-5173 | 0287-45-1840 | fukushi@town.shioya.tochigi.jp             |
| 高根沢町 健康福祉課                  | 028-675-8105 | 028-675-8988 | fukusi@town.takanezawa.lg.jp               |
| 那須町 保健福祉課                   | 0287-72-6917 | 0287-72-0904 | hoken@town.nasu.lg.jp                      |
| 那珂川町 健康福祉課                  | 0287-92-1119 | 0287-92-1164 | shakaif@town.tochigi-nakagawa.lg.jp        |

※ 相談は、県及び県内全ての市町にすることができます。

## おわりに

栃木県では、障害の有無にかかわらず、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向けて、様々な施策を行っています。

本事例集は、栃木県障害者差別解消推進条例で求めている「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」について、より理解を深めていただくことを目的に作成しました。

主に、相談に対応した事例を掲載していますので、似たような事例が生じた際の参考資料になれば幸いです。ただし、人や環境が変われば、改善・解決に向けた取組も変わってくるものと思います。事態の解決が難しい場合でも、相談者や関係者との建設的対話に努め、改善策や解決方法を一緒に検討し、模索していくことが重要であると考えます。

結びになりますが、本事例集が栃木県における障害者差別解消の推進に役立ち、「障害者の自立と社会参加」と「共生社会の実現」に向けた取組の一助になることを願っています。

### 【この事例集について】

- ・事例集に掲載されている事例等の無断での引用・転載は、原則禁止します。  
ただし、栃木県内の市町、関係各施設、事業所が、障害者差別解消のための研修等で使用する場合は、この限りではありません。
- ・事例集の内容を引用・転載する場合は、下記までお問い合わせください。

栃木県保健福祉部障害福祉課  
TEL 028-623-3490  
FAX 028-623-3052  
e-mail : syougai-fukushi@pref.tochigi.lg.jp