

# 「不当な差別的取扱い」

## 【医療サービス】

### 具体例

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】

クリニックで、医師が本人ではなく同行した通訳者に話しかけたり、意見を求めました。また、「時間がかかるから、もう来ないで」「紹介状は、通訳者が取りに来て」とも言われ不愉快な思いをしました。

クリニックに、障がい者差別に当たることを説明し、紹介状は本人が取りに行くことを了承してもらいたいです。

(2) 経過および結果

相談者に了承いただいたうえで、クリニックに通訳者の業務や聴覚障がいについて何度も説明し、理解を求めました。紹介状は本人が取りに行くこと、その際の対応方法も説明し、理解いただきました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

## 【教 育】

### 具体例 1

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 発達障がい】

子どもが通う特別支援学校の対応について。

- ・就業実習の最終日を自然災害の影響で休んだことについてひどいことを言われました。
- ・学校への提出が遅れたことについて理由を伝えても聞き入れてもらえません。

(2) 経過および結果

相談者の了承を得て、特別支援教育課と相談内容を共有して、学校に連絡し

ました。

学校は、相談者と話し合いの場を持ち、今後は支援体制を見直して適切に子どもに対応していくと確認しました。

【相談を受けた機関：県教育委員会】

## 具体例 2

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 知的障がい】

子どもが通う市立中学校で教員から「普通学級の授業が受けられないなら入院したほうがいい」など繰り返し言われ困っています。

(2) 経過および結果

学校の管理職にも相談するよう話しました。学校は相談者との話し合いの場を持ち、今後は相談者と連携して適切に対応することを確認しました。

【相談を受けた機関：県教育委員会】

## 【公共的機関】

### 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、精神障がい】

公的機関の受付で、「誰か連れてきて」と言われ申請手続きができませんでした。障がい者に対する差別的な対応ではないでしょうか。

(2) 経過および結果

相談を受けて、公的機関に対し、障がいのある方でも1人で手続きができるよう対応をお願いしました。公的機関から「配慮します。」と回答がありました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

## 【交通機関】

### 具体例 1

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

車椅子を使用していることを伝えてタクシーを配車してもらったのですが、運転手に「介護の資格がないから対応できない」と言われました。乗車拒否に当たらないのでしょうか。

(2) 経過および結果

三重県に相談し、中部運輸局に確認してもらいました。中部運輸局の見解は、少しの介助があれば自力でタクシーへの乗り降りができることから相談者に介助は必要ないとのことで、タクシー会社に対して「自力移乗ができる程度であれば運転手が補助すること」「配車依頼の際に、本人の身体状況を丁寧に聞き取り、介助の程度を把握すること」と指導されました。

タクシー会社から「今後は、配慮のある対応ができるよう運転手に周知徹底します。」と回答がありました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

### 具体例 2

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

車いす利用者であることを伝えてタクシーの配車を依頼しましたが、来たタクシーの運転手に、乗降介助ができないと言われました。

タクシー会社に確認したところ、「運転手は介助の資格を持っていないので乗降介助が必要なら福祉タクシーを呼んでほしい」と言われました。

これは乗車拒否に当たるのではないのでしょうか？

(2) 経過および結果

相談者の許可を得て、陸運局に介助する際の資格要件などについて確認しました。

相談者の場合は、簡単な介助で乗降ができると判断し、タクシー会社、相談者にそれぞれ伝えました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

# 「合理的配慮の提供」

## 【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 肢体不自由】

宿泊施設に電話で宿泊の予約をしたときに、入浴介助のためにヘルパーが部屋に入ることを伝えると、一時的な入室でも宿泊料金が必要だと言われました。また、その際の対応も宿泊してほしくないように感じられました。

(2) 経過および結果

宿泊施設に行き、相談があったことを伝えるとともにパンフレットを用いて障がい者差別解消法について説明しました。

宿泊施設は、入浴介助者の入室に関しては無料とし、予約時の電話対応に関しては、支配人から従業員に指導するとのことでした。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

## 【教育】

### 具体例 1

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 その他(病弱)】  
※令和4年度下半期から継続的な相談

子どもは、胃ろうや吸痰など医療的なケアが必要です。小学校入学に際し、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胃ろう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、医療的ケアサポーター(学校看護師)を配置しま

した。

市では安全確保の点から給食室ではペースト食調理ができないことを保護者に理解いただきました。週3日は保護者が作成したペースト食を、週2日は栄養剤を医療的ケアサポーターが注入をして学校生活を送っています。週1回指導看護師が巡回して、医療的ケアサポーター不在の時もフォロー可能な体制をとることでさらなる保護者負担の軽減を図っています。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

## 具体例 2

(1) 障がい者(側)からの申し出【障がいの種別 肢体不自由、知的障がい】  
※令和4年度下半期から継続的な相談

子どもは吸痰が必要であり、胃ろうもあります。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

保護者の負担軽減のため、入学時から医療的ケアサポーターを配置しました。市では、安全確保の点から給食室では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、週3日は保護者が作ったペースト食を、週2日は栄養剤を医療的ケアサポーターが注入することで学校生活を送っています。階段昇降機についても、新しく作る車いすに合うか確認して配置しました。

体調を崩した時は、病院、学校、保護者、教育支援課で相談し、体制を整えました。

週1回指導看護師の巡回に加えて、もう一人医療的ケアサポーターを配置してさらなる保護者の負担軽減を図っています。

【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)からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】  
※令和4年度下半期から継続的な相談

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

盲学校に相談しながら、入学時から書見台が使えるよう配置しました。拡大読書器は、盲学校から借用したものを使用しながら学習環境を整えて令和4年度に市が購入し、1人1台使用できるようになったことで機材の移動の負担もなくなり、必要な時に自由に使用できるようになりました。

拡大読書器の使用も本人なりに上達しており、適切な場面で効果的に活用できるようになってきました。

【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)からの申し出 【障がいの種別 聴覚障がい】  
※令和4年度下半期から継続的な相談

子どもは聴力障がいがあります。小学校入学に際し、補聴補助システムを貸していただけませんか。

#### (2) 経過および結果

市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。子どもさんは対象にならないことを理解していただきましたが、学習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を配置して、個人持ちのデジタルワイヤレス補聴補助システムも場面に合わせて使い分けています。特別支援教育支援員を配置して学習活動の支援を行い、言語通級指導教室も利用しています。

【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)からの申し出 【障がいの種別 知的障がい】  
※令和4年度下半期から継続的な相談

子どもは運動・精神発達遅滞があります。ひとりで階段を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。小学校入学後は、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

階段では手すりを使って担任や介助員の見守りの中、自分で昇降しています。引き続き、安全確保の為に見守りを続けていきます。

【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)からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】  
※令和4年度下半期から継続的な相談

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を使用していましたが、使いにくかったので通常の机を使っています。引き出しを使用しやすいよう、机の横にもう一つ机を置いてその上に引き出しを置いて使っています。支援学級ではオーダーメイドの椅子を使い、交流学級ではオーダーメイドのひじつきのクッションのようなものを付けた7号の椅子に座って足がつくようにしています。児童の学習や生活の状況にあわせながら、サブの児童用机と引き出し、オーダーメイドの椅子を引き続き使用します。

【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)からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

子どもは肢体不自由で室内をずりばいして移動します。入学に際して階段の移動は、階段昇降機を使用すること、また、車椅子ができるまで学校で車いすを用意すること、カットテーブルやひじつきイスを用意することなどお願いできないでしょうか。

(2) 経過および結果

階段昇降機、車椅子、カットテーブルとひじつきイスを用意しました。階段昇降機と車いすで安全に移動できています。カットテーブルとひじつきイスは、特別支援学級と交流学級の両方に用意して問題なく使えています。今後も引き続き使用していきます。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

## 【公共的機関】

### 具体例 1

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 内部障がい】

公的機関への手続きの際、障がいがあることを伝えていたにもかかわらず、何度も移動させるなど負担を強いられました。

障がいがあることに対し、配慮をしてほしいと思います。

(2) 経過および結果

相談者からの申し出を受け、手続きの際の配慮の必要性を再確認し、今後は適切な配慮を行うよう公的機関の担当者に話しました。

【相談を受けた機関：三重県警】

## 具体例 2

### (1) 障がい者（側）からの申し出

【障がいの種別 知的障がい】

知的障がいのある子どもと公的施設を訪れた際、入り口で飲み物の持ち込みはできないと言われました。以前この施設を利用した際、施設内の売店で子どもの飲めるものが販売されていなかったため、障害者手帳を提示して理由を説明しましたが認められませんでした。もう少し合理的配慮をお願いしたいと思います。

### (2) 経過および結果

施設を所管する担当部署と今回の対応について協議しました。

施設運営事業者は、衛生上及び安全上の理由から施設受付スタッフが飲み物の持ち込みを断ったのではないかとのことでした。

当課から障がい者への対応として、事情を確認し、仮に認められない場合には、理解を得られるよう丁寧な説明が必要であると話しました。

施設では障がい者への対応方法等は理解しているが、各受付スタッフまで周知できていなかったかもしれないと、改めて適切な対応をするよう周知しますと回答がありました。

相談者には、事業者からの回答を伝えました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

## 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】

公的機関で申請手続きを行った際、聞こえないと言っているのに大きな声で話をされて、周囲の人に聞こえないことを知られてしまうなど、不愉快な対応をされました。もう少し配慮のある対応をしてもらえないでしょうか。

### (2) 経過および結果

相談者と話し合いの場を持ち、今後の対応方法などを聞き、今回の対応について謝罪しました。

そのうえで、障がい特性に合った対応ができるよう全職員を対象に合理的配慮に関する研修を行いました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

## 【交通機関】

### 具体例 1

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

道路工事により、今まで歩く際に目印にしていた縁石がなくなったようです。そのため知らないうちに国道の真ん中を歩いていました。現状の確認をしてもらえないでしょうか。

(2) 経過および結果

縁石などの管理関係部署に、縁石の状況確認を依頼しました。現在対応継続中です。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

### 具体例 2

(1) 障がい者(側)からの申し出 【障がいの種別 肢体不自由】

病気のために足が上がりず、通勤に苦労しています。行きは最寄り駅から電車に乗りますが、帰りは駅の階段の上り下りができないためバスを利用しています。

バスの1段のステップが足が上がらないので、足をあげてもらうなど支援をお願いしたいのですが、バスの運転手の本来業務ではないと断られます。今は周囲の方の支援でバスが利用できていますが、毎日のことなので何とかならないでしょうか。(バス停は、歩道が1段高くなっているため、歩道にバスの乗車口を近づけることで段差を解消することができます。)

## (2) 経過および結果

バス会社に確認しましたが、相談者が利用しているバスの路線は道幅が狭い箇所が多いため、車体の大きなノンステップバスは運行できないとのこと。バスの乗降口を歩道に寄せることも、事故のリスクがあるため対応できないと言われました。

三重県障がい福祉課と国土交通省中部運輸局にも相談しましたが、バスの運転手に足をあげてもらうこともバスの乗降口を歩道に寄せることも、運転手の本来業務とは言えず、求めることは難しいとのことでした。

県が鉄道会社に問い合わせたところ、約束することはできないが、乗車する路線や駅、時間などがわかれば配慮している実績があるとのことだったので相談者に相談窓口を紹介しました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

## 【住宅・不動産】

### 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】

引っ越しに伴い、家屋の破損箇所を確認するため、大家と不動産屋が来ることになりました。私が都合で遅く帰ったのですが、留守の間に大家と不動産屋が部屋に入り、私の荷物を玄関に移動していました。

大家と不動産屋に説明を求めましたが、十分な説明を受けることができませんでした。

#### (2) 経過および結果

大家と不動産屋から十分な説明が受けられず、不安や不満を感じている様子だったので、相談者の了承を得て不動産屋に状況を確認しました。

退去の手続きがスムーズにできるようにと不動産屋が配慮したことが分かりましたが、本人に十分な説明を行わないまま荷物を移動したことなどは適切ではなかったと謝罪がありました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

## 【その他】

### 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】

「契約解除」のため、市の設置通訳者に電話通訳を依頼しました。最初に通訳者が電話通訳をしていることを伝えたのですが、本人が電話ができないと伝えると、本人確認ができないからと店頭で手続きするよう言われました。

翌日店に行きましたが、そこでも手続きはできないと言われ、本人確認のために本社からの電話に出るよう言われました。結局、店の担当者にマイナンバーカードにて本人確認をしてもらい手続きができたのですが、「聞こえない、話せない」と伝えているにもかかわらず、何度も電話口に出るよう言われたのは配慮に欠ける対応ではないでしょうか。

(2) 経過および結果

市は相談者が「聞こえない、話せない」と伝えているにもかかわらず、再三電話口に出るよう言われたことを配慮に欠ける対応と判断して、同店舗に対し今後の対応において合理的配慮をするよう申し入れました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

## 「環境の整備」

### 【公共的機関】

#### 具体例 1

(1) 障がい者（側）からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

公的な施設を利用したいのですが、最寄りのバス停から施設まで徒歩で30分ほどかかります。土日はバス停から施設までの送迎バスがありますが、平日はありません。また視覚障がい者は、施設の利用も制限があります。施設に聞いてもどうすることもできないと言われてしまいました。

どうすればいいでしょうか。

## (2) 経過および結果

まず、公的施設の最寄りの公共交通機関の状況を確認しました。

そのうえで相談者が利用できる福祉サービスなどを確認して、施設を利用することを提案しました。

バス停から施設まで点字ブロックがないこと、平日もバス停から施設までの送迎バスを運行することなど、相談者と様々な方法を考えました。実際に施設を利用することが決まったら、施設に相談することとしました。

【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)からの申し出 【障がいの種別 視覚障がい】

駅の窓口が閉鎖しました。代わりに券売機が置かれていますが、視覚障がいのために、操作ができません。どうすればいいでしょうか。

## (2) 経過および結果

鉄道会社のテレフォンセンターに確認しました。

券売機の中にはサポート付き指定席券売機があり、インターフォンで指示を受けながら購入することが出来るとのことでした。相談者にその話を伝えて納得いただきました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】