

言佳もが、言佳かの、
たこからのもの。

そうだんじれいしゅう 相談事例集

れいわ ねん がつ
令和 7 年 5 月

しまねけんしょう ふくしか
島根県 障がい福祉課



島根県観光キャラクター「しまねっこ」
登録商標第2590号

目次

①はじめに	1
②障がい ^{しょうがい} を理由 ^{りゆう} とする不当 ^{ふとう} な差別 ^{さべつ} 的 ^{てき} 取扱い ^{とりあつか} とは	2
③合理的 ^{ごうりてき} 配慮 ^{はいりよ} の提供 ^{ていきよう} とは	3
④相談事例 ^{そうだんじれい} ①～⑩	5
⑤各事例 ^{かくじれい} について	10
⑥障がい ^{しょうがい} を理由 ^{りゆう} とする差別 ^{さべつ} に関する ^{かん} 相談窓口 ^{そうだんまどぐち}	12
⑦参考情報 ^{さんこうじょうほう}	14



① は じ め に

- しまねけん しょう ひと す ちいき じりつ せいかつ おく
島根県では、障がいのある人が住みたい地域で自立した生活を送ることができ、ちいきじゅうみん とも ささ きょうせいしゃかい じつげん
地域住民と共に支えあう共生社会を実現していくため、
さまざま とりくみ おこな
様々な取組を行っています。
- へいせい ねん がつ にち しょうがいしゃさ べつかいしょうほう しょう りゆう
平成28年4月1日施行の障害者差別解消法では、障がいを理由とする
ふとう さべつてきとりあつか きんし ごうりてきはいりよ ていきょう もと
不当な差別的取扱いを禁止し、合理的配慮の提供を求めています。
さらに、れいわ ねん がつ にち しこう かいせいしょうがいしゃさ べつかいしょうほう
令和6年4月1日から施行された改正障害者差別解消法では、
じぎょうしゃ しょう ひと ごうりてきはいりよ ていきょう
事業者による障がいのある人への合理的配慮の提供についても
ぎむか
義務化されました。
- じれいしゅう けん しちょうそん よ そうだんじれい しょうかい
この事例集は、県や市町村に寄せられた相談事例を紹介することにより、
しょう しゃ さべつ わたし みじか ばしょ お
障がい者への差別が、私たちの身近な場所でも起こりうるものとして
かんが おも さくせい
考えていただきたいと思いますと思い作成しました。
- しょう ひと ひと わ へだ だれ だれ
障がいのある人・ない人が分け隔てなく、“誰もが、誰かの、たからもの。”
きょうせいしゃかい じつげん お そうだんじれい つう みな
であるように、共生社会の実現に向けて、相談事例を通じて皆で
かんが と く
考え、取り組んでいきましょう。

② 障がい^{しょうがい}を理由^{りゆう}とする不当^{ふとう}な差別的^{さべつてきとりあつか}取扱い^{とくあつかい}とは

「不当^{ふとう}な差別的^{さべつてきとりあつか}取扱い^{とくあつかい}」とは、障がい^{しょうがい}のある人^{ひと}に対して、正当^{せいとう}な理由^{りゆう}なく、障がい^{しょうがい}を理由^{りゆう}として、サービス^{ていきよう}の提供^{きよひ}を拒否^{きよひ}することや、サービス^{ていきよう}の提供^あに当た^あって場所^{ばしょ}や時間^{じかん}帯^{たい}などを制限^{せいげん}すること、障がい^{しょうがい}のない人^{ひと}には付け^{つけ}ない条件^{じょうけん}を付け^{つけ}ることなどです。

「正当^{せいとう}な理由^{りゆう}」※がある^あると判断^{はんだん}した場合は、障がい^{しょうがい}のある人^{ひと}にその理由^{りゆう}を説明^{せつめい}し、理解^{りかい}を得^えるよう努^{つと}めることが大切^{たいせつ}です。

※ 「正当^{せいとう}な理由^{りゆう}」に相当^{そうとう}するのは、客観^{きやくかん}的に見^みて正当^{せいとう}な目的^{もくてき}の下^{もと}に行^{おこな}われたものであり、その目的^{もくてき}に照^てらしてやむを得^えないと言^いえる場合^{ばあい}です。

「正当^{せいとう}な理由^{りゆう}」があるかどうかは、個別^{こべつ}の事案^{じあん}ごとに具体^{ぐたいてき}的な場面^{ばめん}や状況^{じょうきよう}に即^{おう}じて総合^{そうごう}的^{てき}・客観^{きやくかん}的に判断^{はんだん}する必要^{ひつよう}があります。

【不当^{ふとう}な差別的^{さべつてきとりあつか}取扱い^{とくあつかい}の具体例^{ぐたいていれい}】

リーフレット「令和6年4月1日から合理的^{ごうりてき}配慮^{はいりょ}の提供^{ていきよう}が義務^{ぎむ}化^かされました」(内閣府^{ないかくふ})から抜粋^{ぼつすい}

1



保護^{ほご}者^{しや}や介助^{かいじょ}者^{しや}がいなければ一律^{いちりつ}に入店^{にゅうてん}を断^{ことわ}る

2



障がい^{しょうがい}のある人^{ひと}向^むけの物件^{ぶつけん}はないと言^いって対^{たい}応^{おう}しない

3



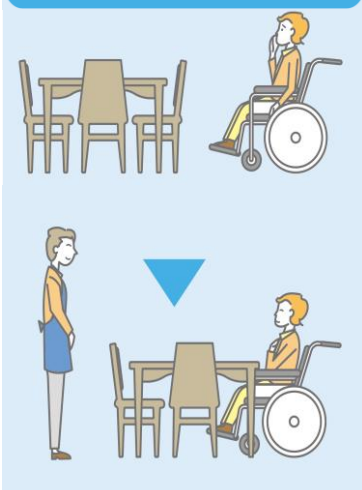
障がい^{しょうがい}があることを理由^{りゆう}として、障がい^{しょうがい}のある人^{ひと}に対して一律^{いちりつ}に接遇^{せつぐう}の質^{しつ}を下^さげる

③ 合理的配慮の提供とは

「合理的配慮の提供」とは、障がいのある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要な変更や調整を行うことです。こうした配慮を行わないことで、障がいのある人の権利利益が侵害される場合も、障がいを理由とする差別にあたります。

【合理的配慮の具体例】

物理的環境への配慮 (例：肢体不自由)



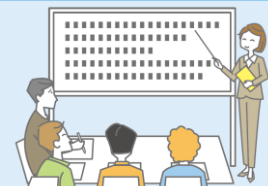
車いす利用者の申し出に応じて、車いすのまま着席できるようにする

意思疎通への配慮 (例：弱視難聴)



弱視難聴の方からの申し出に応じて、大きな文字で筆談する

ルール・慣行の柔軟な変更 (例：学習障害)



学習障がいのある方に、タブレットでのホワイトボードの撮影を認める

● 合理的配慮の提供に当たっては、社会的なバリアを取り除くために必要な対応について、障がいのある人と事業者等が対話を重ね、共に解決策を検討していくことが重要です。このような双方のやり取りを「建設的対話」と言います。

● 障がいのある人からの申出への対応が難しい場合でも、障がいのある人と事業者等の双方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、目的に応じて代替りの手段を見つけていくことができます。

【建設的対話の具体例】

事業者
(習い事教室)

障害のある人の
保護者
(発達障害)

うちのこどもは特定の音に対する聴覚過敏があり、飛行機の音が聞こえると興奮して習い事に集中できなくなってしまうので、飛行機の音が聞こえないように、教室の窓を防音窓にしてもらうことはできますか？



防音窓の設置は、工事が必要だし、すぐに対応することは難しいな。障害のあるお子さんが習い事に集中できるよう、他に、飛行機の音を聞こえなくするような工夫はあるだろうか？



防音窓をすぐに設置することは難しいので、お子さんが習い事に集中できるよう、一緒に他の方法を考えましょう。お子さんは、普段、飛行機の音が聞こえないように、どのような対応をしているのですか？

家ではイヤーマフを着用することがあるのですが、習い事では音声教材等を利用することもあるので着用させていませんでした。着用の際には声掛けや手伝いが必要なので、習い事でイヤーマフを使うと先生にご迷惑ではないでしょうか。



飛行機が通過する時間帯は大体決まっているので、その際には、先生がイヤーマフの着用の声掛けやお手伝いをします。また、音声教材の使用タイミングについても配慮を行うことができます。

わかりました。こどもにイヤーマフを持っていかせ、先生がお手伝いしてくれるからね、と言っておきます。



④ そう だん じ せい 相 談 事 例

じ せい 事 例 ①

タンデム自転車の公道走行を認めてもらいたい

※【タンデム自転車】2人乗り用としての構造を持ち、かつ、ペダル装置が縦列に設けられた自転車です。視覚障がい者の方等もサイクリングを楽しむことができます。

障がい者団体から、公道でタンデム自転車の走行を可能にしてほしいと要望書が出された。

たいおう
対応

全国におけるタンデム自転車の解禁状況や事故発生状況を踏まえ、関係機関、団体等と試乗会や検討会を実施、市町村等に対する意見調査を行い、島根県道路交通法施行細則を改正し、タンデム自転車の公道での走行を可能にした。

じ せい 事 例 ②

保険会社で代筆してもらえない

保険加入手続き時に、障害者手帳を提示して代筆を頼んだが、手帳を見ることもなく、話も聞かず、対応してもらえなかった。

たいおう
対応

保険会社に状況を伺い配慮ある対応をお願いしたところ、相談者の要望を聞き、可能な対応をされた。

事例 ③

盲導犬の入店拒否について

飲食店に入店しようとしたところ、盲導犬を理由に入店を断られた。

対応

当該飲食店に連絡し、身体障害者補助犬法及び障害者差別解消法に基づいて盲導犬入店拒否の対応を改めるよう指導。飲食店側は「対応について反省しており、今後このようなことが無いよう対応を改める。」と返答した。

事例 ④

訪問者が警察官かどうかわからない

視覚障がいのある方から「警察官が巡回連絡に来ると本当に警察官なのか確認できなくて不安になる」と申し出があった。

対応

事前に点字付き CR 名刺とパトロールカードを配布。点字付き CR 名刺を使用して巡回することで、警察官であると確認でき、安心感を与えられた。

※【CR 名刺】警察官が使用する顔写真・氏名・連絡事項等が記載された名刺です。

事例 ⑤

がっこうげんば ごうりてきはいりよ
学校現場で合理的配慮をしてもらいたい

きょうしつ つくえ しえんしゃ
教室、机、支援者、トイレ、テスト時間の延長など、生徒の状況に合わせて配慮してもらいたい。

たいおう
対応

がっこうおよ きょういくいんかいだんとうしゃ、せいと ほごしゃ はな あ ここ せいと あ はいりよ
学校及び教育委員会担当者が、生徒・保護者と話し合い、個々の生徒に合わせた配慮
を行った。（教室の場所変更、車いす用机の配置、専用トイレの確保、体調不良
やパニック時の対応、タブレット使用等の代替による学習指導・評価など）

事例 ⑥

じどうしゃぜい げんめんしんせいほうほう
自動車税の減免申請方法について

しんがた かんせんよぼう ゆうそう じ む てつづ ようぼう う い
新型コロナウイルス感染予防のため、郵送による事務手続きを要望したが受け入れてもらえなかった。
しょう しゃ おお き そしつかん かか かんせん ばあいじゅうしょうか はいりよ ねが
障がい者は多くの基礎疾患を抱えており、感染した場合重症化しやすい。配慮をお願いした
い。ホームページで周知してもらいたい。

たいおう
対応

じどうしゃぜいたんとうか いけん たいおう いらい たんとうか けんとう けっか ゆうそう
自動車税担当課にご意見を伝え、対応を依頼。担当課で検討した結果、郵送による
しんせい せんたくし ひど けいさい かくまどぐち しゅうち
申請を選択肢の一つとし、ホームページに掲載し、各窓口で周知した。

事例 ⑦

運転免許の仮免許試験について

「ディスレクシア（書字・識字障がい）のため、仮免許試験において配慮してもらいたいが、自動車学校に断られた。」との相談を受けた市町村から、県に連絡があった。

たいおう
対応

県から警察本部運転免許課に電話し、障害者差別解消法に基づいた合理的配慮を依頼。運転免許センター、保護者、市町村の三者で話し合い、受験時に配慮されることになった。個別対応の筆記試験により、仮免許試験に合格した。

事例 ⑧

プールの利用条件について

プールの利用条件で「精神疾患のある人は事前に相談しなければならない」となっている施設がある。理由を問い合わせたら「他のお客様がいるので」と言われた。

たいおう
対応

市町村指定管理施設であったため、担当市町村の障がい者差別解消担当課に連絡。市町村の障がい者福祉担当課が、施設及び所管課への調査・指導を行い、利用条件を改めた。

事例 ⑨

タクシー利用時の障がい者割引の対応について

「タクシー運転手が、割引対応の際、障害者手帳の中まで確認し、内容を記録した」と相談を受けた市町村から、県に連絡があった。

対応



県から中国運輸局に問い合わせ、中国運輸局から過去2度出している通達文書「タクシーの障害者割引適用時の取り扱いについて」を市町村に送付し、個人情報の不適切な取り扱いを行わないよう注意喚起を行った。

事例 ⑩

電動車いすでのタクシー利用のしづらさについて

市町村からタクシー券を配布されているが、電動車いすを利用しているとわかると、予約電話をしても車いすを理由に断られたり、空車があってもなかなか来てもらえない。

対応



相談者が個別対応を望まなかったため、県から旅客自動車協会に申し入れを行った。車いすを理由に断る事の無いように、対応できない場合も、状況をきちんと説明し、障がい当事者に納得いただくようタクシー会社等への指導をお願いした。

⑤ 各事例について

事例①は、障がい者団体の要望を受けて、法令等を改正し、環境を整備された事例です。

事例⑥及び事例⑧についても、受付方法や利用条件を変更することによって、社会的なバリアを取除き、環境を整備された事例です。

事例②の場合は、障がい者からの相談を受けて、当該事業者にお問い合わせたところ、事業者側が障がい当事者からの要望を検討し、可能な対応をされた事例です。

事例④や事例⑤、事例⑦については、障がい当事者や保護者と、自治体や事業者がともに話し合いを重ねて、社会的バリアを取り除くことができた事例です。

また、車いすやほじょ犬など、社会的障壁を取り除く手段として利用しているものを理由に対応を断ることは、障がいを理由とする不当な差別的取扱いとなります。事例③の場合は、ほじょ犬を理由としていますので、障がいを理由とする不当な差別的取扱いに該当する可能性があります。この事例については、自治体からの指導を受け、事業者が対応を改められました。

事例⑨及び事例⑩は、今後の対応が改善されるように、個人情報の取扱いや合理的配慮の提供について、注意喚起や情報提供を行った事例です。

合理的配慮は、障がいのある人にとっての社会的なバリアを除去することが
目的ですので、ある方法について実施することが困難な場合であっても、別の
方法で社会的なバリアを取り除くことができないか、実現可能な対応案を障が
いのある人と事業者等と一緒に考えていくことが重要です。

また、対応が困難に思われるような場合であっても、建設的対話を通じて個別の
事情等を互いに共有すれば、事業者と障がいのある人双方にとって納得できる
形で社会的障壁の除去が可能となることもあります。

まずは障がいのある人との対話を始めることが重要です。

⑥ 障がい者理由とする差別に関する相談窓口

しまねけんおよ けんないかくしちょうそん しょう りゆう こま
島根県及び県内各市町村では、障がいを理由とするいろいろな困りごとについて、障がいのある人や事業者からの相談窓口を設けています。

「これって障がいを理由とする差別ではないだろうか?」「合理的配慮をしても
らいたい」「お客様からの要望にどのように応じたらよいか」など、お困りのこと
があれば、各相談窓口までご相談ください。

自治体	部署	電話番号	FAX番号
松江市	障がい者福祉課	0852-55-5304	0852-55-5309
松江市	まつえ障がい者サポートステーション 絆	0852-60-0400	0852-21-4001
浜田市	地域福祉課	0855-25-9322	0855-23-3428
出雲市	福祉推進課	0853-21-6959	0853-21-6598
益田市	障がい者福祉課	0856-31-0251	0856-31-8120
大田市	地域福祉課	0854-83-8142	0854-82-9730
安来市	福祉課	0854-23-3216	0854-32-9008
江津市	健康医療対策課	0855-52-7934	0855-52-1374
雲南市	長寿障がい福祉課	0854-40-1042	0854-40-1049
奥出雲町	福祉事務所	0854-54-2541	0854-54-0052
飯南町	福祉事務所	0854-72-1773	0854-72-1775

自治体	部署	電話番号	FAX番号
川本町	健康福祉課	0855-72-0633	0855-72-0635
美郷町	健康福祉課	0855-75-1931	0855-75-1505
邑南町	福祉課	0855-95-1115	0855-95-0268
津和野町	健康福祉課	0856-72-0673	0856-72-1650
吉賀町	保健福祉課	0856-77-1165	0856-77-1891
海士町	健康福祉課	08514-2-1823	08514-2-0208
西ノ島町	健康福祉課	08514-6-0104	08514-6-0683
知夫村	村民福祉課	08514-8-2211	08514-8-2093
隠岐の島町	福祉課	08512-2-8561	08512-2-6630
島根県	障がい福祉課	0852-22-6734	0852-22-6687

【参考：相談件数の推移】

	R1	R2	R3	R4	R5	R6	合計
県	13 件	10 件	8 件	12 件	9 件	9 件	61 件
市町村	16 件	11 件	11 件	10 件	13 件	7 件	68 件
合 計	29 件	21 件	19 件	22 件	22 件	16 件	129 件

1. 内閣府ポータルサイト

障害者の差別解消に向けた
理解促進ポータルサイト

——— 合理的配慮を知っていますか ———

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

しょうがいしゃ さ べつかいしょう む り かい そく しん
障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト

けんさく
検索



2. 島根県障がい福祉課ホームページ

<https://www.pref.shimane.lg.jp/shogaisha/>



3. あいサポート研修用映像



<https://www.pref.shimane.lg.jp/medical/fukushi/syougai/ippan/ai-support/kenshu.html>

