「誰もが、誰かの、たからもの。」

相談事例集

令和７年５月

島根県障がい福祉課

目次

１　はじめに　　ページ１

２　障がいを理由とする差別的取扱いとは　　ページ２

３　合理的配慮の提供とは　　ページ３

４　相談事例　　ページ６

５　各事例について　　ページ１０

６　障がいを理由とする差別に関する相談窓口　　ページ１２

７　参考情報　　ページ１４

１　はじめに

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、地域住民とともに支えあう共生社会を実現していくため、様々な取組を行っています。

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、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義務化されました。

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、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考えていただきたいと思い作成しました。

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。」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考え、取り組んでいきましょう。

２　障がいを理由とする不当な差別的取扱いとは

「不当な差別的取扱い」とは、障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、サービスの提供を拒否することや、サービスの提供に当たって場所や時間帯などを制限すること、障がいのある人には付けない条件を付けることなどです。

「正当な理由」※があると判断した場合は、障がいのある人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。

※「正当な理由」に相当するのは、客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。

「正当な理由」があるかどうかは、個別の事案ごとに具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。

【不当な差別的取扱いの具体例】

リーフレット「令和６年４月１日から合理的配慮の提供が義務化されました」（内閣府）から抜粋

車いすで来店した人に、保護者や介助者がいなければ一律に入店を断る。

不動産屋が、障がいのある人向けの物件はないと言って対応しない。

障がいがあることを理由として、障がいのある人に対して一律に接遇の質を下げる。

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し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、目的に応じて代わ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】

障がいのある人（発達障がい）の保護者と、事業者（習い事教室）の対話

保護者：うちの子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？

事業者：防音窓の設置は工事も必要だし、すぐに対応することは難しいな。障がい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？

保護者：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。着用の際には声が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のご迷惑ではないでしょうか。

事業者：飛行機が通過する時間帯はだいたい決まっているので、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。

保護者：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　相談事例

【事例１】

タンデム自転車の公道走行を認めてもらいたい。

タンデム自転車とは、二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、公道での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。

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。

【事例２】

保険会社で代筆してもらえない。

保険手続き時に、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。

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名刺とは、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】

学校現場で合理的配慮をしてもらいたい。

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。

対応：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】

自動車税の減免申請方法について

新型コロナ感染予防のため、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。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。

対応：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、郵送による申請を選択肢の一つとし、ホームページに掲載し、各窓口に周知した。

【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。

対応：県から警察本部運転免許課に電話をし、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。

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福祉担当課に連絡。市町村の障がい福祉担当課が、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扱いについて」を市町村に送付し、個人情報の不適切な取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れなかったため、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。

また、車いすやほじょ犬など、社会的障壁を取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が一緒になって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　障がいを理由とする差別に関する相談窓口

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。

相談窓口一覧表

松江市障がい者福祉課　電話0852-55-5304　FAX 0852-55-5309

松江市まつえ障がい者サポートステーション絆　電話0852-60-0400　FAX 0852-21-4001

浜田市地域福祉課　電話0855-25-9322　FAX 0855-23-3428

出雲市福祉推進課　電話0853-21-6959　FAX 0853-21-6598

益田市障がい者福祉課　電話0856-31-0251　FAX 0856-31-8120

大田市地域福祉課　電話0854-83-8142　FAX0854-82-9730

安来市福祉課　電話0854-23-3216　FAX0854-32-9008

江津市健康医療対策課　電話0855-52-7934　FAX0855-52-1374

雲南市長寿障がい福祉課　電話0854-40-1042　FAX0854-40-1049

奥出雲町福祉事務所　電話0854-54-2541　FAX0854-54-0052

飯南町福祉事務所　電話0854-72-1773　FAX0854-72-1775

川本町健康福祉課　電話0855-72-0633　FAX0855-72-0635

美郷町健康福祉課　電話0855-75-1931　FAX0855-75-1505

邑南町福祉課　電話0855-95-1115　FAX0855-95-0268

津和野町健康福祉課　電話0856-72-0673　FAX0856-72-1650

吉賀町保健福祉課　電話0856-77-1165　FAX0856-77-1891

海士町健康福祉課　電話08514-2-1823　FAX08514-2-0208

西ノ島町健康福祉課　電話08514-6-0104　FAX08514-6-0683

知夫村村民福祉課　電話08514-8-2211　FAX08514-8-2093

隠岐の島町福祉課　電話08512-2-8561　FAX08512-2-6630

島根県障がい福祉課　電話0852-22-6734　FAX0852-22-6687

【参考：相談件数の推移】

令和１年度　県１３件　市町村１６件　合計２９件

令和２年度　県１０件　市町村１１件　合計２１件

令和３年度　県８件　市町村１１件　合計１９件

令和４年度　県１２件　市町村１０件　合計２２件

令和５年度　県９件　市町村１３件　合計２２件

令和６年度　県９件　市町村７件　合計１６件

県合計６１件　市町村合計６８件　全体計１２９件

７　参考情報

１．内閣府ポータルサイト

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

障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイトで検索

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/aisupport/kenshu.html>