

## 主な相談事例・報道事例

### 1. 主な相談事例について

#### (1) 不当な差別的取扱いに係る相談事例

##### ア 教育分野に関する相談（当事者：肢体不自由からの相談）

###### <相談概要>

- ・ 資格をとるため、専門学校に入学したが、身体上の問題を理由に退学を示唆されているが、身体上の問題は思い当たらない。
- ・ 資格取得のために必要な実習をした結果、知識不足で不合格となり、同様に追加実習が必要な他学生には、追加実習先を案内されたが、自分には案内されなかった。
- ・ 学校は、実習先の確保が難しいと言っているが、具体的な説明がなく、どこまで探しているか不明。

###### <センターの対応概要>

- 当該学校へ連絡したところ、下記のとおり回答があった。
  - ・ 退学を示唆していないが、知識・技術不足から単位が取得できないと留年になると伝えた。
  - ・ 相談者は身体障害があるため、実習先はかなり苦勞して見つけたところなので、探すのが困難だと伝えた。入学時にもその点説明している。
  - ・ 追加実習先については、実習内容を聞き、相談者には難しいと判断した。
  - ・ 資格取得につき厳密に行わないと、国や都に指導される。
- 当該学校に、法や都条例の趣旨を説明し、下記のとおり伝えるとともに、都広報物を送付した。
  - ・ 相談者本人とも話し合いながら、実習先へ受け入れできない理由を具体的に確認し、交渉してほしい。
  - ・ 難しいと勝手に判断し、他学生と機会を平等にしないのは不適切である。
  - ・ 必要であればセンターからも、国や都の管轄部署に法の普及啓発を行う。
- その後、相談者より連絡があり、学校側から謝罪があるとともに、追加実習先が決まって無事進学できるようになったとのことで、対応終了した。

###### (対応のポイント)

- ✓ 事業者に対し、障害者に、障害のない人には付さない条件を付すことは、「不当な差別的取扱い」に該当する。
- ✓ 各法律において、障害者差別解消法を守ることが求められている。

## イ 行政分野に関する相談（行政機関（当事者：精神・発達障害）からの相談）

### <相談概要>

- ・ コロナ対策で、現在、来館者に検温・手指消毒・マスク着用を徹底依頼しているが、先日、発達障害の方と施設の職員2名と来館され、発達障害の方が感覚過敏のためマスク着用できないと言われた。
- ・ フェイスシールドやほかの方法も提案したがどれも難しいとのことで、お断りし、一応は納得して帰ってもらったが、その後、障害者差別解消法に反するのではないかと思ひ、改めて当該来館者に連絡し、マスク着用せず来館可とした。
- ・ しかし、内部では、やはりマスク着用は徹底すべきとの意見もあり、今後の対応について相談したい。

### <センターの対応概要>

- 事業者に対し、法や都条例の趣旨を説明し、下記のとおり回答した。
- ・ 感染リスクのための対応であり、正当な理由があると考え、マスク着用していないと入館拒否という、一律の対応では不適切である。
- ・ 感染リスクを説明した上で、すでに行っていたように、フェイスシールドなど他の代替案を、事業者・障害者双方で提案した上で、それでも対応できないかの検討が必要。
- ・ それでも対応できなければやむを得ないと思うが、お互い納得の上で対応ができるのが望ましい。

### （対応のポイント）

- ✓ 正当な理由があることを根拠に、対応しないというのは適当でない。他に何か解決する方法はないか、障害者・事業者双方で話し合い等を行いながら、柔軟に取り組んでいくことが必要である。

## ウ 不動産分野に関する相談（当事者：精神・発達障害からの相談）

### <相談概要>

- ・ 不動産事業者より、単身で精神障害を持つ者は、場合によっては診断書を出してもらいことがある・審査に数か月時間がかかる場合があると説明された。これは差別的な対応ではないのか。

### <センターの対応概要>

- 当該事業者へ連絡したところ、下記のとおり回答があった。
- ・ 本件の診断書提出についても、入居を妨げるものではなく、精神障害や知的障

害があり単身で入居する方に、円滑な入居に配慮するために障害の状況や入居後の支援体制などをプライバシーに配慮しつつ確認し、行っているものである。

- ・ 障害の状況の確認に際し、区市町村など第三者からの意見を求めているが、把握できない場合は、主治医からの意見を求めるため、費用負担が発生してしまう場合がある。
- 相談者に対し、事業者の返答内容について伝え、対応終了した。

**(対応のポイント)**

- ✓ 障害者に合理的配慮を提供するために、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認することは、「不当な差別的取扱い」には当たらない。

**エ サービス分野に関する相談（当事者：聴覚障害からの相談）**

**<相談概要>**

- ・ 聴導犬を連れて飲食店へ行ったところ、入店拒否され、警察通報もされた。
- ・ 店は補助犬法、障害者差別解消法を理解しておらず、接客態度も悪い。

**<センターの対応概要>**

- 身体障害者補助犬法の担当部署と情報共有の上、事業者に連絡したところ、下記のとおり回答があった。
- ・ 誤って入店をお断りするご案内を行ってしまった。
  - ・ お客様を不快にさせてしまい、申し訳なかったと考えている。
  - ・ 今後は、スタッフの教育を進め、こうした入店拒否がないように対応したいと考えている。
- 事業者に対し、法や都条例の趣旨を説明し、都広報物を送付するとともに、相談者に対し、事業者の返答内容について伝え、対応終了した。

**(対応のポイント)**

- ✓ 身体障害者補助犬法では、補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）の同伴の受け入れが義務付けられており、受け入れを拒否することは、身体障害者補助犬法違反・障害者差別解消法の「不当な差別的取扱い」に該当する。

## (2) 合理的配慮の提供に係る事例

### ア 行政機関に関する相談（行政機関（当事者：聴覚障害）からの相談）

#### <相談概要>

- ・ 当部署で行っている講習会の参加者で聴覚障害の人がおり、その方が手話通訳を必要としているが、本人の住んでいる区市町村より、当部署で用意すべきと連絡があった。こちらで必ずしも用意しなければならないのか。
- ・ 当該区市町村では派遣できない様子。当部署においても予算がなく対応できない。

#### <センターの対応概要>

- 行政機関に対し、法の趣旨を説明し、下記のとおり伝えた。
  - ・ 講習会に参加したいという意向・権利は、障害のない人と同様に守られるべきである。
  - ・ どうしても予算が確保できない状況であるなら、それを本人へ説明し、代替手段等も含めて検討していくことが必要。一律に用意できないという回答は不適切である。
  - ・ 建設的対話はあくまで本人と行われるべきなので、当該区市町村に対してではなく、本人の意向等も聞きながら建設的な対話をお願いしたい。
- 後日、行政機関より、手話通訳を用意することになったとの連絡があり、対応終了とした。

#### (対応のポイント)

- ✓ 合理的配慮の提供は、障害のない人と同等の機会をつくるための取組である。
- ✓ 合理的配慮の提供の方法は1つではない。申出のあった方法では対応が難しくても、当事者同士で建設的対話を通じて、代替措置の選択も含め、柔軟に対応することが重要である。

### イ 行政分野に関する相談（当事者：視覚障害からの相談）

#### <相談概要>

- ・ 行政機関の視覚障害者に対する対応を改めてほしい。相談前に読む注意事項が記載されている用紙に「音声コード」を付けてほしい。
- ・ 読んであげればいいと考えているようだが、自分で読みたい。他人が読んでくれるのと自分で読むのでは理解度が違う。
- ・ 簡単にできることなので、早く対応するように言ってほしい。

### <センターの対応概要>

- 当該行政機関へ連絡したところ、下記のとおり回答があった。
  - ・ 音声コードについては、コストがかかるため、すぐには対応が難しいと話したところ、すぐに付けるように声を荒げていた。
  - ・ こちらで読み上げると言ったら、人が読んでくれるより、自分で読んだ方が理解できるので自分で読みたいとのこと。
- 当該事業者に対し、法や都条例の趣旨を説明し、下記のとおり伝えた。
  - ・ 音声コードは、環境の整備の問題ではあるが、全国自治体で音声コードの普及が進んでいる状況なので、極力早く対応していただけるよう依頼した。
- その後、当該事業者が音声コードを付けたことを確認でき、相談者に伝え、対応終了した。

#### (対応のポイント)

- ✓ 音声コードを付けるなど、不特定多数の障害者を対象として行う措置は「環境の整備」であり努力義務であるが、対応可能か検討し、積極的に対応していくことが望ましい。

### ウ 医療・福祉分野に関する相談（当事者：肢体不自由からの相談）

#### <相談概要>

- ・ 身体が不自由のため、病院でこれまで、会計カウンターの近くにある ATM の操作を職員にしてもらっていたが、最近になって ATM の操作を拒否されるようになった。理由を確認すると、患者サポートの際に、パスワードの件でトラブルを起こしたためとのこと障害者差別解消法の合理的配慮の不提供にあたりと考えるので、指導してほしい。

#### <センターの対応概要>

- 当該病院へ連絡したところ、下記のとおり回答があった。
  - ・ ATM の操作のサポートについて拒否しているという事実はない。
  - ・ 過去に、トラブルが発生したため、以後 ATM のサポートについてどこまで行うか取り決めを行った。
  - ・ その結果、ATM を設置している主目的としての診療費の支払いとして、単純な引き落とし等はサポートすることとしたが、他の金融機関への振込等については、振込先や金額の間違い等のトラブルが懸念され、またそれらの取引は本来業務でないため、サポートの対象外とした。

- ・ 本日、都から照会が入ったことは関係部署へ伝え、業務マニュアルの見直し等の参考とする。
- 事業者に対し、法や都条例の趣旨を改めて説明するとともに、相談者に対し、事業者の返答内容について伝え、対応終了した。

(対応のポイント)

- ✓ 合理的配慮の提供は、本来業務に付随するものに限られ、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばない。

エ 交通分野に関する相談（当事者：肢体不自由からの相談）

<相談概要>

- ・ 通勤時、駅員にスロープを用意してもらっているが、来た電車が混雑していた場合、2、3本待つて空いている電車に乗りたい。しかし、一緒に待つてもらえない職員がおり、不満である。
- ・ 2、3本見送っても5分程度なので、合理的配慮としてできるはずである。

<センターの対応概要>

- 当該事業者へ連絡したところ、下記のとおり回答があった。
- ・ 数本一緒に待つことは可能だが、以前、40分程度一緒に待ったことがあり、他の業務もあることから、長時間一緒に待つことは難しい旨説明した。
- ・ 相談者と対応した特定の職員との相性もある様子である。
- ・ ラッシュ時には空いた電車を待つことは難しいため、他の乗客の協力を求め乗車いただく場合がある。
- 事業者に対し、法や都条例の趣旨を説明するとともに、相談者に対し、事業者の返答内容について伝えたところ、数本までは一緒に待つてもらおうことや、接遇に気を付けることを事業者へ伝えてほしいとのことであった。
- 事業者に対し、相談者の依頼内容を伝え、了解が得られたため、対応終了した。

(対応のポイント)

- ✓ 合理的配慮の提供にあたり、障害者・事業者双方で歩み寄れる点を探り、対応していくことが重要である。

## 2. 報道発表事案について

### (1) たん吸引器の学校配備、請求棄却 医療的ケア児訴訟、名古屋地裁

- ・ 日常的に医療行為の援助が欠かせない「医療的ケア児」に当たる愛知県内の男子中学生と両親が、以前通っていた公立小学校で必要なたんの吸引器を配備せず、毎日親に持参させたことなどが障害者差別に当たるとして、現在通う公立中への配備と慰謝料計約 330 万円の支払いを地元自治体に求めた訴訟の判決で、名古屋地裁は 19 日、請求を棄却した。原告側は控訴する方針。
- ・ 判決などによると、男子中学生は気道を確保するチューブを喉に挿入しており、1 日に数回、吸引器でたんを取り除く必要がある。両親は小学校入学時から 5 年生の 11 月まで毎日器具を持参、以降は用意した器具を学校に置いている。  
(令和 2 年 8 月 19 日 共同通信記事より一部抜粋)

### (2) 「障害があると書かされ翌日自殺」 遺族が自治会を提訴

- ・ 大阪市平野区の市営住宅で昨年 11 月、知的障害や精神障害のある男性（当時 36）が自殺し、その原因は自治会役員の言動にあるとして、男性の両親が自治会と当時の役員 2 人に、慰謝料など計 2500 万円の損害賠償を求める訴えを大阪地裁に起こした。自殺の前日に、障害者であることやできない作業を文書に記すよう強要されたと訴えている。
- ・ 訴状によると、男性は 2011 年ごろに統合失調症と診断され、13 年には知的障害の療育手帳を交付された。市営住宅で一人暮らしだった男性は昨年中旬、くじ引きで自分が自治会の班長に選ばれる可能性があることを知り、自治会の役員に「精神の病気で班長ができない」と伝えたが、「特別扱いできない」と言われたという。
- ・ 男性は同 24 日に役員らと話し合った際、便箋（びんせん）2 枚に「しょうがいがあります（原文ママ）」「おかねのけいさんはできません」「ごみのぶんべつができません」などと書かされた。さらに役員らから、文書を同じ階の住民（約 10 世帯）に見せると言われたという。男性は翌日、自宅で亡くなった。
- ・ 原告側は、他人に知られたくない障害の内容を書かせたことは憲法 13 条が保障するプライバシー権や人格権の侵害にあると主張。役員らは文書をほかの住民に見せるなどと伝えて過度な心理的負担を与え、男性を自殺に追い込んだとしている。

(令和 2 年 7 月 31 日 朝日新聞より一部抜粋)

### (3) 新幹線、車いすスペース拡大へ

- ・ 新幹線車内の車いすスペースについて、国土交通省は 28 日、基準を改めて 1 編成あたり 3～6 席以上に増やすことを決めた。この日にあった JR 各社や障害者団体との検討会で方針を確認した。これまでは、1～2 席以上の設置を義務づけていた。今秋にも国交省令を改め、新たに投入される車両から適用になる。
- ・ 新たな基準では、車いす利用者が優先的に使える「多目的室」のほかに、定員 500 人未満（秋田、山形など）は 3 席以上、500～1 千人（北海道、東北、北陸など）は 4 席以上の車いすスペースを求める。1 千人を超える場合は 5 席以上で、さらに定員が 200 人増えるごとに 1 席増やすことを求める。東海道、山陽で使われる定員 1323 席の新幹線では、6 席以上となる。また新基準では、これまでになかった窓側のスペースも 2 席以上設置するよう求める。

(令和 2 年 8 月 28 日 朝日新聞配信記事より一部抜粋)