

しょうがいしゃさべつ はいりよ じれいしゅう
障害者差別と配慮の事例集



れいわ ねん がつ
令和4年1月

なが さき けん
長崎県

目次

はじめに	1
実際に相談のあった事例	
1. 福祉サービスの提供	2
2. 医療の提供	3
3. 商品及びサービスの提供	5
4. 労働及び雇用	8
5. 教育	10
6. 建築物の利用	12
7. 交通機関の利用	18
8. 不動産の取引	21
9. 情報の提供	22
10. 意思表示の受領	25
11. その他	27
相談窓口等	28
おわりに	29

はじめに

本県では、平成26年4月1日に「障害のある人もない人も共に生きる
平和な長崎県づくり条例」を施行いたしました。条例では、障害のある
人に対する差別を禁止し、差別をなくすための施策を推進するための事項
を定めています。

また、国においては、平成28年4月1日から「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）」が施行され、そ
の後、法律の見直しが検討されてきましたが、令和3年5月、「障害者差別
解消法」の一部を改正する法律が成立しました。

県条例では民間事業者に対して合理的配慮の提供が義務付けられてい
ますが、この改正によって、障害者差別解消法でも義務化されることとな
ります。

本県の条例も国の法律も、障害のある人もない人も分け隔てられること
なく、お互いに人格と個性を尊重しあいながら共生する社会の実現という
目的は同じです。

しかしながら、日常生活の中には、何気ない言葉や行動に心を傷つけら
れる障害のある人が、まだまだ見受けられます。

この事例集は、どのような言動が差別になりえるのかを県民の皆様に理解
していただくため、長崎県内の障害のある人やそのご家族等から実際に
相談のあった事例を、10分野に分けて掲載しています。また、差別のない
社会に向けて、私たちはどうすればよいのかを考えることを目的に、配慮
の考え方も併せて掲載しています。

この事例集を通して、県民の皆様に条例での取り組み状況を広く知っ
ていただくとともに、共生社会の実現のために何ができるのかを考える
きっかけになれば幸いです。

※この事例集に掲載されている事例は、個人情報保護の観点から、内容を
一部変更するなど再構成をしたうえで、事例として掲載しています。

1. 福祉サービスの提供

事例Ⅰ	障害福祉サービスの利用について
相談者	精神障害のある人
相談内容	<p>○障害福祉サービスを利用し、ヘルパーさんに自宅に来てもらっていたが、突然打ち切りになり困っている。</p> <p>○これは、障害のある人に対する差別ではないか。</p>
対応	○相談者が居住する自治体の担当課へ状況確認を行い、今後の対応を依頼した。
結果	<p>○自治体の担当課に状況を確認すると、ヘルパーから相談者が家事を教えるために支給決定をしていたもので、ヘルパーに頼るのではなく、自分自身でできることを増やしていくよう提案している段階であることと、これから支給量の見直しを検討していることが判明した。</p> <p>○相談者は、そのことを理解されていないため不満を抱えていることから、担当課から相談者へ再度説明してもらうことになった。</p>

条例では、特別な事情がなく、障害を理由として、福祉サービスの提供を拒んだり、制限したり、条件を付けることは差別にあたりと規定しています。

実際に差別の問題は生じていなくても、説明不足や、説明が正しく伝わっていないことから、誤解につながり、障害のある人が「差別されている」と感じられることがあります。

説明する側は、丁寧な説明を心がけ、正しく伝わっているかどうか確認する必要があります。

また、説明を受ける側も、納得できるまで説明を求めることが必要と考えられます。



2. 医療の提供

事例Ⅰ	病院職員からの心ない発言について
相談者	難病を原因とする障害のある人
相談内容	<p>○病院を受診したときに、病院職員から心ない発言をされた。難病の治療を続けている者にとっては、傷つく言葉であった。</p> <p>○病院側に謝罪をしてもらいたい。</p>
対応	○相談者からの同意を得たうえで、病院側へ相談内容を伝え、状況確認を行った。
結果	<p>○病院職員の発言は、相談者に対してではなく、また、障害があることを理由にしたものではないことが判明した。しかし、実際に相談者に不快な思いをさせたことに対し、病院から相談者へ直接謝罪をした。</p> <p>○本件は障害を理由とした差別事案ではなかったが、今後病院内で条例の周知や障害のある人への理解を深めてもらうため、病院へ条例のリーフレットを送付した。</p> <p>○病院側では今後の患者への対応を見直し、また、条例のリーフレットを活用しながら院内で条例の周知が行われた。</p>

条例では、差別する側と差別される側とに分けて、相手側を一方向的に非難し制裁を加えようとするのではなく、障害のある人と障害のない人が共に理解を深め、話し合いによって円満に解決を図ろうとするものです。



本件は、障害を理由とした差別事案ではなく、条例での対応は難しい状況にありましたが、病院職員の何気ない発言が相談者を深く傷付けることになってしまいました。障害のある人の痛みや苦しみを想像して、気持ちに寄り添うことで、声かけや行動等が配慮のあるものになっていくのではないのでしょうか。



<p>事例2</p>	<p>医療受診について</p>
<p>相談者</p>	<p>当事者が利用する障害福祉事業所のヘルパー (当事者：知的障害のある人)</p>
<p>相談内容</p>	<p>○ヘルパーの付き添いで、検診のため病院を受診した。 ○想定より検診に時間がかかることが分かり、業務の都合上ヘルパーは検診に付き添うことができなくなった。 ○病院側から、「付き添いがなければ検診はできない」と言われ、検診を受けることを諦めざるを得なかった。</p>
<p>対応</p>	<p>○当事者とヘルパーに同意を得たうえで、病院側へ事実確認を行った。</p>
<p>結果</p>	<p>○当事者とヘルパーは事前に病院に確認したうえで検診を受けていたことが分かったが、病院側は検査にかかる時間や当日の見通しを説明していなかったことが判明した。 ○また、病院側は障害のある人に対し、一律に付き添いを求めているわけではなく相談者のケースでは、一部の検査は日頃から支援している人が付き添ってもらわないと当事者が不安になるのではないかという理由があったことも分かった。 ○病院側には障害のある人に対し差別の意図はなかったが、説明不足により当事者が不利益を被ることになった。病院側は今回の事例を問題提起として、障害のある患者さんの対応について取り組みを考えることとなった。</p>

条例では、特別な事情がなく、障害を理由として、医療を拒んだり、制限したり、条件を付けることは差別にあたると規定しています。

この事例では、病院側の説明不足もありますが、双方のコミュニケーションが不足していたことから起きた問題であると考えられます。医療機関側と障害当事者側が歩み寄り、理解を深めていくことが大切です。



3. 商品及びサービスの提供

事例Ⅰ	金融機関での手続きにおける代筆について
相談者	身体障害（肢体不自由）のある人
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ○金融機関で手続きをする際、自筆のサインを求められ、障害のためできないと伝えましたが、更に強く求められた。 ○病気の影響で手に震えがあるので、職員に代筆をしてほしい。
対応	○銀行の担当者に状況確認を行い、条例の趣旨と相談内容を説明し、対応を依頼した。
結果	<ul style="list-style-type: none"> ○相談者が行おうとした手続きは、金融機関が独自で定める代筆規定が適応できないことが判明した。 ○金融機関側は、相談者の体調を考慮し、書類を相談者の自宅に郵送し時間をかけて自筆のサインをしてもらうことや、代理人による代筆（その際は印鑑証明等が必要）を提案し、また、窓口での手続きを希望されれば、自筆のサインがしやすいよう手を添えるなどできる限りの補助や補助器具の貸与等、様々な配慮の提供に向けた取組みをしていることが判明し、相談者へ伝えた。 ○お互いに一定の理解を示され、相談者の状態や状況を考慮しながら、手続きを進められることが確認できた。

条例では、特別な事情がなく、障害を理由として、商品及びサービスの提供を拒んだり、制限したり、条件を付けることは差別にあたりと規定しています。

また、合理的配慮の提供については、合理的配慮を求める側と提供する側が、お互いに話し合うことで決定していくことが求められます。

障害のある人の状態や状況はもちろんのこと、合理的配慮を提供する側の状況や提供可能な範囲をお互いで理解し合うことが必要です。



じれい 事例2	みんかんじぎょうしょ まどぐち 民間事業所の窓口カウンターでの対応について
そうだんしゃ 相談者	なんびょう げんいん しょうがい したいふじゆう ひと 難病を原因とする障害（肢体不自由）のある人
そう だん 相 談 ない よう 内 容	<p>○身体障害があり、窓口カウンターで立った状態では、書類の記入などの手続きができない。</p> <p>○日頃から利用している近所の民間事業所で、座った状態で手続きができるように配慮を申し出たところ、民間事業所の職員から「低いカウンターのある別の支店を利用してほしい」と言われた。</p> <p>○民間事業所が合理的配慮の提供を行うことは義務ではないのか。</p>
たい おう 対 応	<p>○民間事業所の責任者に事実確認を行い、条例の趣旨と相談者の障害の特性について説明を行ったうえで、障害に配慮した対応を依頼した。</p>
けっ か 結 果	<p>○事実確認を行った結果、「別の支店を利用してほしい」という発言については、設備の整った別の支店の情報提供を行ったものであり、相談者の受け止め方と食い違いがあることがわかった。</p> <p>○今後も当該事業所を利用することに問題はなく、椅子に座った状態で、職員が相談者の所へ移動し手続きができるようにする等の配慮がされることになった。</p>

ごうりてきはいいりよ もう で さい そうほう りかい ふか
 合理的配慮の申し出があった際は、双方の理解を深める
 ために、よく話し合いを行うことが大切です。
 はいりよ もう で がわ はいりよ
 配慮を申し出た側は、なぜこのような配慮が
 ひつよう つた もう で う がわ わ
 必要かを伝え、申し出を受けた側も分からない
 ことは率直に訊ね、事業所として可能な配慮の
 ほうほう ていあん そうほう りかい ふか ひつよう
 方法を提案し、双方の理解を深める必要がある
 かんが
 と考えます。



<p>事例3</p>	<p>自動車学校への入校について</p>
<p>相談者</p>	<p>聴覚障害のある人</p>
<p>相談内容</p>	<p>○大型二輪の免許を取得するため、自動車学校へ入校手続きに 行き、入校申込書を提出した。 ○後日、自動車学校から「安全管理上の問題で受け入れが できないので、入校受付を見送らせていただく」という連絡が 入った。 ○相談者は納得ができなかったため、再度自動車学校へ行き、 耳が聞こえなくても、筆談や口話でコミュニケーションがと れることを説明したが、「本校は二輪と四輪の混合教習で、 指示伝達をヘルメットのスピーカーを通して行う状況で、 設備の問題や事故の危険性などがあり、受け入れはでき ない」と断られてしまった。</p>
<p>対応</p>	<p>○自動車学校に条例の趣旨と相談内容を伝え、調整を行 った。</p>
<p>結果</p>	<p>○自動車学校では、二輪の教習について、これまで聴覚障 害のある人の受け入れをしたことがなく、また、設備や人員・ 安全管理上の問題から受け入れは難しいという結論だった。 ○その後、相談者は別の自動車学校に入校することができた。</p>

自動車学校側が、合理的配慮の提供にあたって、人員の増員・設備の改修、
安全性の確保といった部分が過度な負担になるかということは個別の判断
となります。求められたとおりの対応が困難な場合は、その理由を説明し、
理解を得ることが必要です。

今回の相談を受けて、県内の自動車学校へ聴覚障害のある人への対応
状況を調査したところ、四輪の教習については多くの自動車学校で受け
入れをしていましたが、二輪の教習については、今回のケースと同様の理由
で対応が難しいという回答が大半でした。

教習や試験場、免許取得時の情報・コミュニケーション保障はもちろ
んのこと、自動車学校全体として聴覚障害のある人の運転免許取得のサ
ポートについて考えていく必要があるのではないのでしょうか。



4. 労働及び雇用

事例Ⅰ	職場内での差別について
相談者	身体障害のある人
相談内容	<p>○障害者雇用で会社員として働いている。</p> <p>○会社で、業務を行うために必要な道具が自分にだけ支給されなかったり、ロッカーの中を荒らされたり、同僚から身体的な暴力などがあった。</p> <p>○障害者だから差別を受けているのではないかと思い、相談することにした。</p>
対応	○相談者と話し合った結果、使用者による障害者虐待として県障害者権利擁護センターへ通報することにした。
結果	○県障害者権利擁護センターへ通報し、労働局などの関係機関へ対応を引継いだ。

障害のある人への虐待は、障害のある人の尊厳や生命を脅かすものであり、虐待に関する相談を受けた者は、速やかに通報・届出をする必要があります。

事業所において、障害の特性に応じた配慮が分からず、それが職場でのトラブルに繋がっていることもあります。事業主をはじめとした事業所全体で、職員が障害者の人権や障害者虐待への理解を深め、特性に応じた配慮や接し方などを学ぶ機会が必要です。



<p>じれい 事例2</p>	<p>しょくばない ごうりてきはいりよ 職場内での合理的配慮について</p>
<p>そうだんしゃ 相談者</p>	<p>ちょうかくしょうがい ひと 聴覚障害のある人</p>
<p>そう だん 相 談 ない よう 内 容</p>	<p>○なんちよう りようみみ ほちようき しょくば 難聴で両耳に補聴器をつけているが、職場でのコミュニ ケーションが上手くいかず、精神的に辛くなり、現在 きゆうしょくちゆう 休職中である。</p> <p>○ふくしょく しょくば じぶん じょうきよう せつめい ちょうかくしょうがい ○復職にあたり、職場へ自分の状況を説明し、聴覚障害に ついての理解と、必要な情報は文字情報又は筆談でお願い したい等の合理的配慮を申し出たのだが、不安でたまらない。 職場で、聴覚障害に対する配慮の必要性を改めて検討してほ しい。</p>
<p>たい おう 対 応</p>	<p>○じぎょうしゃ じょうきよう かくにん しょうだんしゃ いこう つた しょく 事業者に状況を確認したうえで、相談者の意向を伝え、職 場内で障害と障害者に対する理解と、相談者が求める ごうりてきはいりよ ていきよう いらい 合理的配慮の提供を依頼した。</p>
<p>けっ 果 結 果</p>	<p>○しょくば しょうだんしゃ もと ごうりてきはいりよ たい はいりよ 職場では、相談者が求める合理的配慮に対し、どのような配慮 ができるか検討している状況にあることが判明した。</p> <p>○その後、相談者の復職に伴い、周囲の相談者への理解を深め、 職場からは相談者の特性に合わせた適切な配慮が提供され た。</p>

ごうりてきはいりよ ていきよう ごうりてきはいりよ もと がわ ていきよう がわ たが はな
合理的配慮の提供は、合理的配慮を求める側と提供する側が、お互い話
あ か そち こう けってい もと
し合うことでどのような措置を講ずるかを決定していくことが求められます。

しょうがい ひと じょうたい ようぼう ていきよう
障害のある人の状態や要望、また、提供
がわ じょうきよう たが りかい あ よ
する側の状況をお互い理解し合い、より良い
ほうほう はいりよ ていきよう けんせつてきたいわ とお
方法で配慮が提供されるよう建設的対話を通し
はいりよ ほうほう あ ひつよう
て配慮の方法をすり合わせていくことが必要です。



5. 教育

事例Ⅰ	教育機関における配慮不足について
相談者	知的障害のある児童の保護者
相談内容	○子どもが小学校の特別支援学級に在籍しているが、担当教員の対応は、障害のある子どもに対する配慮が足りず、差別的だと感じることもある。
対応	○児童の居住する市教育委員会へ状況確認を依頼し、これまでの対応について確認を行った。 ○相談者の要望を伝え、対応の改善と教員の研修等で障害者差別解消法、条例の周知をしていただけるよう依頼した。
結果	○数年前から、市教育委員会が学校や担当教員への指導や研修を継続的に行っていることが判明した。 ○学校側は特別支援コーディネーターの研修の中で、改めて差別解消法と条例について説明を行い、周知を行うこととなった。

条例では、学校教育の場において、特別な事情がなく、障害のある人がその年齢及び能力に応じ、その特性を踏まえた十分な教育を受けられるようにするために、必要な指導や支援を行わなければならないと規定しています。

学校の教員は、障害のある子どもやその家族と向き合い、どのような配慮が必要で、求められていることは何かを確認しながら指導や支援をすることが望まれます。

学校側と障害のある生徒側が、お互いに話し合い理解し合える関係を築くことも大切なことです。



じれい 事例2	じゃくしじどう ごうりてきはいりよ そうだん 弱視児童への合理的配慮の相談
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがい じどう ほごしゃ 視覚障害のある児童の保護者
そう だん 相 談 ない よう 内 容	<p>がっこうがわ み おぎな たんまつ か ○学校側から、見えないことを補うためのタブレット端末の貸し出しがないので、家庭で機器を用意して子どもに持たせるようにした。しかし、子どもはまだ機器を使いこなせず、学校に持って行っても使えなかったり、自宅に置いたままになっている。</p> <p>がっこう しょう しんぱい つた ○学校には、タブレットが使用できず、心配していることを伝えていますが、状況は変わらず、今後の学校生活に不安がある。</p>
たい おう 対 応	<p>じどう きょじゅう しきょういくいいんかい れんらく がっこう じどう しえん ○児童の居住する市教育委員会に連絡し、学校に児童への支援状況の確認を依頼し、保護者が合理的配慮として、タブレット端末の貸し出しやサポートを望んでいることを伝えた。</p>
けっ か 結 果	<p>じどう がっこうがわ しえんほうしん はな あ ○児童と学校側とで支援方針の話し合いがされていなかったことなどが分かったため、話し合いの場が設けられることになり、タブレット端末の貸し出しも可能となった。</p>

しょうがい こ しょうがい こ とも きょういく う
障害のある子どもと障害のない子どもが共に教育を受ける「インクルーシブ教育」は共生社会の実現において、とても大切なものです。小・ちゅうがっこう こうとうがっこう きょういくじょう とくべつ しえん ひつよう じどうせいと きんねん
中学校、高等学校では、教育上、特別な支援を必要とする児童生徒が近年ぞうか
増加しています。

しょうがい じどう せいと かぞく お はいりよ ひつよう
障害のある児童・生徒やその家族と向き合い、どのような配慮が必要で、もと
求められていることは何かを確認し、また、
それに対して学校側はどのような対応が可能
なのか、丁寧な対話を重ねることが大事です。

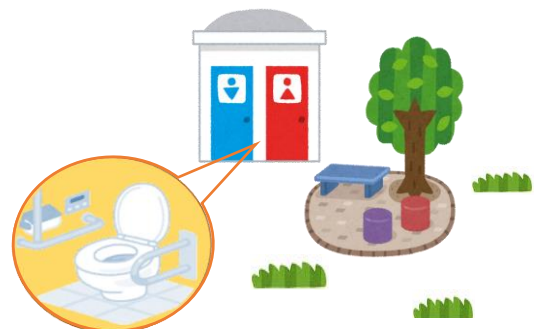


6. 建築物の利用

事例Ⅰ	公園の障害者用トイレの利用について
相談者	身体障害のある人
相談内容	<p>○公園の障害者用トイレが施錠されており、利用することができなかった。</p> <p>○公園の管理事務所に連絡したところ「便器や排水管を破壊されるなどのいたづらをされるので施錠している。介助者を伴って女子トイレにある洋式トイレを使用してほしい」という回答であった。</p> <p>○男性である相談者は、この酷い対応は障害のある人への差別ではないかと思った。</p>
対応	○相談のあった公園の管理事務所に状況確認を行った。
結果	<p>○障害者用トイレの破壊行為などのいたづらが続き、当時は利用者がいなかったため施錠をするに至ったこと、また、障害のある人が男性であることを認識していなかったことが判明した。</p> <p>○管理事務所は、相談者の意見や条例の趣旨を踏まえ、当該トイレの補修を行い、施錠せず利用できるようになった。</p>

条例では、特別な事情がなく、障害を理由として、建物の利用を拒んだり、制限したり、条件を付けることは差別にあたると規定しています。

障害のある人にとって障害者用トイレ（多目的トイレ）は切実に必要なものです。外出先でトイレに行きたいときに行けない、このことがどれほど困ることであるかを理解し、同様の事例が起きないように利用する全ての人思いやりとマナーを守って行動していくことが望まれます。



じれい 事例2	でいりぐち スーパーの出入口について
そうだんしゃ 相談者	しんたいしょうがい ひと くるまいすりよう 身体障害のある人（車椅子利用）
そうだん 相談 ないよう 内容	ひごろ りよう ○日頃から利用しているスーパーの出入口2箇所がいずれも じどう 自動ドアでないため、とても使いづらい思いをしている。 ほか しょうがい ひと どうよう いけん も てんぼがわ もう ○他の障害のある人も同様な意見を持っており、店舗側に申し い 入れをしてほしい。
たいおう 対応	げんち かくにん てんぼせきにんしゃ めんだん じょうれい しゅし そうだん ○現地を確認のうえ、店舗責任者と面談し、条例の趣旨と相談 ないよう せつめい たいおう いらい 内容を説明し対応を依頼した。
けっか 結果	てんぼがわ てんぼ ろうきゅうか よさんめん もんだい ただ ○店舗側からは、店舗の老朽化や予算面の問題もあり、直ちに じどう こうかん むずか か たいおう おこな 自動ドアへの交換は難しいが、それに変わる対応を行いた いこの意向が示された。 でいりぐちふきん しょうひん みなお にゆうてんしゃ はいりよ ○出入口付近の商品の見直しがされ、入店者へ配慮できるよ う、環境改善を行っていることが確認された。 ご でいりぐち じどう かいしゅう ○その後、出入口が自動ドアに改修された。

ほんけん げんちかくにん ちいきそうだんいん おこな ちいきそうだんいん こういきせんもんそうだんいん
本件は、現地確認を地域相談員が行うなど、地域相談員と広域専門相談員
れんけい たいおう じれい
が連携して対応した事例です。

じぎょうしゃがわ じどう せっち こんなん でいりぐちふきん しょうひんはいち
事業者側は、自動ドアの設置は困難であっても、出入口付近の商品配置
みなお だいがえあん ていじ そうだんしゃ ふべん かいしょう たいおう けんとう
の見直しなどの代替案を提示し、相談者の不便を解消するため対応を検討
し、相談者の満足を得られる結果となりました。

ごうりてきはいりよ もと ぐたいてき ばめん じょうきょう こと しょうがい とくせい
合理的配慮は、求められる具体的な場面や状況が異なり、障害の特性
たよう こべつせい たか しょうがい ひと じょうきょう かんが
も多様であるため、個別性の高いものです。障害のある人の状況を考え
ると共に、合理的配慮を求められた側の

かのう はんい たいおうほうほう けんとう
可能な範囲で対応方法を検討していくこと

たいせつ そうほう そうごりかい とお じゅうなん
が大切です。双方の相互理解を通し柔軟

たいおう もと
に対応することが求められます。



事例3	身障者用駐車場の利用について
相談者	身体障害のある人（車椅子利用）
相談内容	<p>○車椅子を利用しているため、車で外出する際は、車椅子で車に乗降できるスペースのある身障者用駐車場を利用している。</p> <p>○ある施設の身障者用駐車場を利用しようとしたところ、事業用自動車（黄色い）が駐車しており、利用することができなかった。</p> <p>○長崎県ではパーキング・パーミット制度（身障者用駐車場利用証制度）があるのに、まだまだ不適切な利用が多いため、困ることが多い。</p>
対応	<p>○事実確認を行い、駐車していた車が事業用自動車であったため、事業者に対しパーキングパーミット制度の説明をし、身障者用駐車場の適正利用の依頼を行った。</p>
結果	<p>○事業者から従業員へ、身障者用駐車場の適正利用について周知と指導がされることになった。</p>

身障者用駐車場の利用に関する相談は、毎年のように寄せられています。合理的配慮の問題というよりは、利用者側の認識不足、マナー違反の問題と考えられます。



パーキング・パーミットなどの制度の周知と併せて、身障者用駐車場をどのような人がどのような理由で必要としているのか、障害のある人への理解が深まるような取り組みを行っています。

※パーキング・パーミット制度



対象者（身体障害者・高齢者・妊産婦等）に身障者用駐車場利用証を交付し、利用できる方を明確にすることで、適正利用を図る制度です。

※制度については、長崎県福祉保健課所管

事例4	身障者用駐車場の利用について
相談者	身体障害のある人（車椅子利用）
相談内容	<p>○車の前面に四つ葉マーク（身体障害者標識）、後部には車椅子マーク（国際シンボルマーク）を貼っている。</p> <p>○ある施設の駐車場で、身障者用駐車場に駐車しようとしたところ、誘導員から一般駐車場に駐車するよう案内された。</p> <p>○自分は身体障害者なのに、どうして一般駐車場に駐車しないといけないのか疑問に思った。</p>
対応	○施設の責任者に事実確認を行ったところ、誘導員も含め施設の職員も四つ葉マークの意味を認識していなかった。
結果	○事業者から職員全体へ、障害者マークを含め、障害や障害者への理解について教育、研修をしてもらうよう依頼し、併せて見た目や障害者に関するマークだけで判断せずに、ひと声掛けるなどの誘導方法を再検討してもらえよう助言した。

本件では、誘導員の身体障害者標識についての認識不足もありますが、配慮の必要な人は、なぜ配慮が必要なのかを伝え、申し出を受けた側も分からないことは率直に訊ねるなど、安全に利用できるように、双方が歩み寄り理解を深める必要があると考えます。



身体障害者標識
(身体障害者マーク)

肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークで、マークの表示については「努力義務」となっています。

危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。



障害者のための
国際シンボルマーク

障害者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。「すべての障害者を対象」としたもので、車椅子を利用する障害者を限定するものではありません。

事例5	点字ブロックの設置について
相談者	視覚障害のある人
相談内容	<p>○娯楽施設のタクシー乗降場から正面玄関までは、点字ブロックが設置されているが、玄関からインフォメーションまでは設置されていないので、点字ブロックを設置してほしい。</p> <p>○点字ブロックが設置されていない部分の移動は、施設スタッフが誘導・案内している現状ではあるが、これは「合理的配慮の欠如」に当たるのではないかと。</p>
対応	○娯楽施設の担当者から状況確認と現地調査を行ったうえで、相談者の要望を伝えた。
結果	<p>○状況確認の結果、この娯楽施設では点字ブロックが設置されていない部分の移動を可能にするための配慮として、スタッフを配置し誘導・案内を行っているため、「合理的配慮の欠如」には当たらないと判断した。</p> <p>○その後、条例の趣旨と相談者の要望を踏まえ、設置の検討をしていただいた結果、点字ブロックが設置された。</p>

障害のある人が建築物を利用しやすい環境に整えられるためには、建築物の改修等が必要となる場合も考えられますが、条例では、建築物の改修等を直接求めていません。

障害者から合理的配慮の求めがあった場合、社会通念上相当と認められる範囲を超えた過度な負担になる場合を除き、事業者は合理的配慮の提供を怠ってはいけません。

事業者が、過度な負担に当たると判断した場合は、その理由を説明し、代替案を提示するなど理解を得るよう努めることが望めます。



じれい 事例6	だんさとう かいしょう 段差等の解消
そうだんしゃ 相談者	しんたいしょうがい ひと くるまいすしょう 身体障害のある人（車椅子使用）
そう だん 相 談 ない よう 内 容	ひごろ りよう けんちくぶつ ちゅうしゃじょう ふく しきちない だんさ ○日頃、利用している建築物や駐車場を含む敷地内に段差が あるため、くるまいす つうこう 車椅子では通行できない。 ○スロープはあるが、ほどどう せっちめん たてもの せっちめん すきま 歩道との接地面や建物との接地面に隙間 やだんさ 段差があるため、かいしょう 解消してほしい。
たい おう 対 応	けんちくぶつ かんりしゃ じょうれい せつめい おこな ようぼう もう い ○建築物の管理者に条例の説明を行い、要望を申し入れた。
けっ か 結 果	かんりしゃ しきちない だんさ かいしょう かいしゅうこうじ ○管理者により、敷地内の段差の解消とスロープの改修工事 が行われた。 だんさとう かいしょう くるま しょう ひと つうこう ○段差等が解消され、車いすを使用する人もスムーズに通行 できるようになった。

ほんけん たてもの かんりしゃ じょうれい しゅし りかい たてもの かいしゅう
本件は、建物の管理者に条例の趣旨を理解していただき、建物の改修
が実施されました。けんない けんない たすう りようしゃ きょう けんちくぶつ しょうしやとう
県内にある多数の利用者に供される建築物の所有者等
によって、じょうれい しゅし ふ けんちくぶつ か
条例の趣旨を踏まえ、建築物のバリアフリー化が
かのう はんい じっし のぞ
可能な範囲で実施されることが望まれます。



よくある質問をご紹介します。

Q：じぎょうしゃとう しょうがい ひと もと すべ こた
事業者等は、障害のある人の求めには、全て応えなければならない
のですか。

A：しょうがい ひと もと すべ こた かんが
障害のある人の求めに全て応えなければならないと考えることは、
このじょうれい めざ きょうせいしゃかい じつげん かなら がっち い
この条例が目指す共生社会の実現に必ずしも合致するとは言えませ
ん。このじょうれい たいおうほうほう たが はな あ さまざま
この条例における対応方法は、お互いの話し合いで様々なトラブ
ルをかいしょう いっぽうてき しゅちよう しょうがい
解消しようとするものであり、一方的な主張によって障害のあ
るひと あいてがた あいだ みぞ きょうせいしゃかい じつげん ぎやく
人と相手方との間に溝ができてしまうと、共生社会の実現とは逆
のじょうきよう じょうれい さべつ がわ さべつ がわ
状況になってしまいます。条例で、「差別する側と差別される側
わ たいりつ あお がいねん きてい
に分けて対立を煽るものではない」という概念を規定しています。

7. 交通機関の利用

事例Ⅰ	高速バス利用について
相談者	身体障害のある人（車椅子利用）
相談内容	<p>○高速バスの予約センターへ電話をして、車椅子利用で乗車予約をしようとしたところ、「バスの乗降の際に介助者をつけないと予約できない」と言われた。</p> <p>○相談者は、車椅子をトランクルームに積み込んでもらえたら、バスの乗降は介助がなくてもできることを説明したが、予約センターの答えは変わらなかった。</p>
対応	<p>○バス事業者に状況確認をしたところ、車内事故防止のため、車椅子利用者に対し、一律に介助者の同伴を求めていることが判明した。</p>
結果	<p>○バス事業者に、法的根拠や対応指針の例などを示しながら話し合いを重ねた結果、障害のある人の状況に応じて個別に対応するという一方で、相談者は介助なしでも乗車できるようになった。乗降に介助者が必要な人の対応については、今後も検討が必要な課題となった。</p>

条例では、特別な事情がなく、障害を理由として、公共交通機関の利用を拒んだ制限したり、条件を付けることは差別にあたると規定しています。

障害のある人が公共交通機関を利用する際の介助等については、障害のある人の状況によって個別の対応が求められるものです。介助が必要な実際の場面では、運転士ひとりで安全な乗降介助を行うことが困難な場合もあるかもしれません。同乗している利用者に協力を呼びかけられたときは、ご理解とご協力をお願いいたします。



じれい 事例2	しょうがいしゃわりびきりよう 障害者割引利用について
そうだんしゃ 相談者	じんぞう きのうしょうがい ないぶしょうがい ひと 腎臓の機能障害（内部障害）のある人
そう だん 相 談 ない よう 内 容	こうきょうこうつうきかん しょうがいしゃわりびきりよう さい じょうむいん ○公共交通機関の障害者割引を利用する際に、乗務員から しょうがいしゃてちょう ていじ もと ことばづか たいど 障害者手帳の提示を求められるが、その言葉遣いや態度が さべつてき きず 差別的で傷ついている。
たい おう 対 応	そうだんしゃ じぎょうしゃ ちょうせい のぞ さいはつぼうし もと ○相談者はバス事業者との調整までは望まず、再発防止を求 めていた。そのため、バス事業者に対し、条例の趣旨、相 だんないよう せつめい しょうがい ひと み 談内容について説明し、障害のある人やヘルプマークを身に つ ひと がいけん しょうがい うむ わ ひと たい 付けている人（外見から障害の有無の分からない人）に対す たいおう かいぜん けんどう いらい る対応の改善の検討を依頼した。
けっ か 結 果	じぎょうしゃ じょうれい しゅし しょうがい ひと たいおう ○バス事業者から、条例の趣旨や、障害のある人に対応する さい はいりよ 際の配慮、また、ヘルプマークについて事業所全体に周知と じぎょうしょぜんたい しゅうち 指導が行われることになった。

見た目では障害のあることが分からない人は、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解を得られないなど、心理的ストレスを受けやすい状況にあります。最近では、ヘルプマークを身に付けている人も増えていきますので、困っていると思われる時は声をかけるなどの援助や、電車で席をゆずるなどの適切な配慮をお願いします。

ヘルプマーク・ヘルプカード

ぎそく じんこうかんせつ しょう かた ないぶしょうがい かた
義足や人工関節を使用している方、内部障害の方、
はったつしょうがい かた がいけん わ
または発達障害の方など、外見からは分からなくても
えんじょ はいりよ ひつよう かたがた しゅうい かた はいりよ
援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮
ひつよう し
を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう作成されたマークです。

けん しょうがいふくしか じよせい しょうがいしゃしえん けんほけんじょ また
市町の障害福祉課、子ども・女性・障害者支援センター、県保健所）又は、
しちやう しょうがいふくしたんとうまどぐち はいふ
市町の障害福祉担当窓口で配布しています。



じれい 事例3	りようじ はいりよ タクシー利用時の配慮
そうだんしゃ 相談者	せいしんしょうがい ひと 精神障害のある人
そう だん 相 談 ない よう 内 容	○タクシーを利用した時、運転手から乱暴な態度や言葉で精神障害者手帳の提示を求められた。 ○運転手の障害のある人に対する対応を改善してほしい。
たい おう 対 応	○タクシー会社の担当者に条例の趣旨と相談内容について説明し、運転手の障害のある人に対する対応の改善を依頼した。
けっ か 結 果	○タクシー会社の責任者から、手帳の提示を求める際の配慮や、障害や障害のある人への理解と対応について周知と指導が行われることになった。

しょうがいしゃわりびきせいど せきぎよくてきかいぜん そち ふせいりようぼうし
障害者割引制度については、積極的改善措置であるため、不正利用防止のため障害者手帳の提示を求められることが多いのですが、その際に、しょうがい ひと おう たいおう はいりよ おこな たいせつ
障害のある人に応じた対応や配慮を行うことは大切なことです。

がいけん わ しょうがい しょうがい しゅるい おな
外見からは分かりにくい障害もあり、また、障害の種類は同じであつても、りかいりよく しょうじょう じょうきょう ひとり こと
理解力や症状の状況は一人ひとり異なります。

たが りかい あ ばめん おう
そのため、お互いに理解し合いながら、場面に応じたじゅうなん たいおう もと
柔軟な対応が求められます。



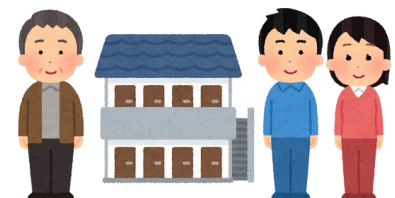
ふどうさんとりひき
8. 不動産取引

じれい 事例Ⅰ	にゆうきよ もんだい アパートの入居の問題について
そうだんしゃ 相談者	せいしんしょうがい ひと ちちおや 精神障害のある人の父親
そう だん 相 談 ない よう 内 容	げんざい せいしんしょうがい むすこ ふたり く ○現在、精神障害のある息子と二人で暮らしている。 こんご むすこ ひとりぐ かんが ふどうさんや い せいしんしょうがい ○今後、息子の一人暮らしを考え、不動産屋へ行き、精神障害 があることを伝えたところ、入居を拒否された。
たい おう 対 応	ふどうさんや じじつかくにん おこな にゆうきよ しよるい ○不動産屋へ事実確認を行ったところ、入居のための書類 しんさ とお おおや にゆうきよしゃ せいしんしょうがい 審査は通ったものの、アパートの大家が入居者に精神障害 があると分かると、近隣住民とトラブルになるかもしれない という理由で、入居を断ったことが分かった。
けっ か 結 果	きぼう にゆうきよ ふどう ○希望するアパートへは入居することはできなかったが、不動 産屋が相談者の条件に合う他の物件を紹介した。

じょうれい とくべつ じじょう しょうがい りゆう ふどうさん ばいばい ちんたい
条例では、特別な事情がなく、障害を理由として、不動産の売買や賃貸
を拒んだり、制限したり、条件を付けることは差別にあると規定してい
ます。

せいしんしょうがい きんりんじゆうみん
精神障害があるということだけで、近隣住民とトラブルになるかもしれ
ないという偏見により入居を断るのは、精神障害者に対する理解や認識
ぶそく ごかい しょう おも
不足からこのような誤解が生じたものと思われま。

へ や か あたら せいかつ はじ あと みまも
部屋を借りて新しい生活を始めた後の見守りや
サポートをいかに行うかなど課題も多くあります
が、ふどうさんや かがた たい こんご
が、不動産屋、オーナーの方々に対して、今後も
じょうれい しゅし しょうがい しょうがいしゃ たい ただ
条例の趣旨や、障害や障害者に対する正しい
りかい しゅうち けいはつ はげ まい
理解について、周知・啓発に励んで参りたいと
おも
思います。



じょうほう ていきょうとう
9. 情報の提供等

じれい 事例Ⅰ	しゅわつうやくしゃ はけん 手話通訳者の派遣について
そうだんしゃ 相談者	ちょうかくしょうがい ひと 聴覚障害のある人
そう だん 相 談 ない よう 内 容	○研修会で、手話通訳の配置を依頼したが対応してもらえなかった。
たい おう 対 応	○研修会の主催者側に、条例の趣旨と合理的配慮の提供義務を説明し、相談者の聴覚障害に配慮した対応を依頼した。
けっ か 結 果	○主催者側は、事業者内で検討した結果、研修会全日程の手話通訳者派遣の対応が行われた。

じょうれい とくべつ じじょう しょうがい りゆう じょうほう ていきょう こば
 条例では、特別な事情がなく、障害を理由として、情報の提供を拒んだり、制限したり、条件を付けることは差別にあたりと規定しています。

ほんけん ばあい けんしゅうかい しゅさいしゃがわ ごうりてきはいりよ ていきょうぎむ
 本件の場合、研修会の主催者側に合理的配慮の提供義務があります。しかし、それがなされなかった背景には、障害のある人から合理的配慮の求めがあった場合、社会通念上相当と認められる範囲を超えた過度な負担になる場合を除き、合理的配慮を怠ってはいけないという認識不足がありました。また、これまでに手話通訳者を配置したことがないなど、情報保障についての知識やノウハウも不足していたことにありました。過度な負担など、どうしても対応できない場合には、できない理由を説明し、別の方法を提案することも含め、話し合い、理解を得るよう努めることが大切です。



事例2	選挙の情報について
相談者	視覚障害のある人
相談内容	<p>○視覚障害があるため、必要な情報は点字資料や音声情報から得ている。</p> <p>○居住する自治体では、選挙の情報が、通常の印刷物でしか配布されていないため、必要な情報を得ることができない。視覚障害のある人に対する情報保障がなされていないと考え、選挙管理委員会へ連絡したところ、「点字にして送付しましょうか」という回答があったものの、最初から配慮すべきであったのではないかと思う。</p>
対応	<p>○相談者の居住する自治体や選挙の情報（選挙公報）の提供方法について調査し、情報保障がされていないケースに対しては対応を検討してもらえよう依頼した。</p>
結果	<p>○調査の結果、選挙の情報を通常の印刷物でしか提供しておらず、選挙の情報のように、公共性・社会性の高い情報は、点字版や音訳版など様々な形で提供し、障害の有無に関らず情報が行き渡るように工夫が必要です。しかし、立候補者が多く選挙期間の短い選挙ではマンパワーの不足から点字化が追いつかない状況もあり、代替手段の検討も必要です。</p>

条例では、障害のある人からの申し出があった後の措置である合理的配慮については規定されていますが、事前的改善措置の規定は設けてません。しかし、選挙の情報だけに限らず、障害のある人の社会参加を促進するために、情報分野でもあらかじめ社会的障壁を除去するための環境整備を積極的に推進することが望まれます。

選挙公報については、選挙期間が短く、点訳等の情報提供が困難な状況にあるので、代替手段の検討も必要です。



事例3	シンポジウム開催時の配慮
相談者	シンポジウム主催スタッフ
相談内容	<p>○参加者20人程度の規模のシンポジウムを開催し、障害のある人も参加される。聴覚障害のある人からの参加申し込みはないが、飛び入りで参加される可能性もある。</p> <p>○手話通訳や要約筆記の派遣が必要だとは思っているのだが、市からの助成金のみでは予算や準備期間もなく配置することができない。このような場合、差別にあたるのか。</p>
対応	○相談者へ、条例第2条合理的配慮の定義の解釈及び条例の目的について説明を行った。
結果	<p>○合理的配慮は、障害のある人の求めに応じて、過度な負担にならない範囲で提供することとしている。手話通訳や要約筆記を派遣しないことをもって、直ちに差別があると断定するものではない。しかし、聴覚障害のある人が参加される場合、必要に応じて、それに代わる配慮は必要であると考えられるため、主催者側は、シンポジウムの流れや講演の内容が分かる資料の準備や、聴覚障害のある人への情報提供を補うことができるよう、スタッフで検討が行われた。</p> <p>○結果、聴覚障害のある人の参加はなかったが、安心してシンポジウムを開催できたという報告があった。</p>

障害がある人から合理的配慮を求められた場合、社会通念上相当と認められる範囲を超えた過度な負担であるかについては、個別事案の判断となります。求められたとおりの対応は困難であっても、説明し理解を得たうえで、それに代わる対応を行うことが大切です。

差別の相談窓口では、障害のある人やその関係者からの相談だけではなく、事業者からの相談にも応じています。合理的配慮の提供方法に悩む場合、相手方との話し合いが上手くいかない場合などのご相談ください。



10. 意思表示の受領

事例Ⅰ	手話通訳を遮られたことについて
相談者	聴覚障害のある人
相談内容	○手話通訳者を同伴して病院を受診した際、担当医師が診察の途中で手話通訳を遮ったため、必要な情報を得ることができなかった。情報保障の観点から差別ではないか。
対応	○病院に条例の趣旨と相談内容を説明し、事実確認を行ったうえで、病院としての今後の対応について検討を依頼した。
結果	○実際に担当医師により手話通訳を遮る行為があったことが確認された。 ○今後、同じようなことがないように病院事務局から担当医師だけでなく病院内全体に、県条例や障害者差別解消法についての周知を行った。また、病院内の勉強会で、条例や障害のある人への理解を深めたいという申し出があり、後日、県政出前講座を実施した。

条例では、特別な事情がなく、障害のある人が意思表示をするときに、情報保障としての手段を拒んだり、制限したり、条件をつけることは差別にあたると規定しています。

本件の場合、病院の担当医師の行為は大変残念なものでしたが、この条例では差別を行った人と差別された人を分けて、一方的に非難したり制裁を加えようとしたりするものではなく、話し合いによって解決を図ろうとするものです。病院側が、条例の趣旨を理解し、同じようなことがないように病院全体として取り組みを行い、それを相談者が受け入れたことは、共生社会の実現に繋がるものであると思います。

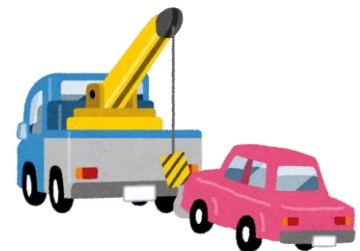


じれい 事例2	じこ お ちょうかくしょうがい ひと れんらくうけつけほうほう 事故を起こした聴覚障害のある人の連絡受付方法
そうだんしゃ 相談者	けいさつ ていけい ぎょうしゃ 警察と提携しているレッカー業者
そう だん 相 談 ない よう 内 容	<p>じこ お ちょうかくしょうがい ひと しょうがい でんわ ○事故を起こした聴覚障害のある人は、障害のため電話での れんらく むずか じょうきょう 連絡が難しい状況にある。</p> <p>ほけんがいしゃ いどう ほんにん じこ ○保険会社は、「レッカー移動は、本人が事故センターのフリー ダイヤルに連絡しないと、レッカー搬送代は保険での負担は できない」と言っているが、他の手段も認めてほしい。</p>
たい おう 対 応	ほけんがいしゃ たんとうしゃ じょうれい しゅし そうだんないよう せつめい じじつ ○保険会社の担当者に条例の趣旨と相談内容を説明し、事実 かくにん おこな 確認を行った。
けっ か 結 果	<p>じじつかくにん けっか どうじしゃ だいにん でんわれんらく ○事実確認の結果、当事者でなく代理人による電話連絡であっ ても、受付可能ということが判明した。</p> <p>ぎょうしゃ う と かた く ちが しょう ○レッカー業者の受け止め方と食い違いが生じているため、 あいてがわ わ ていねい せつめい おこな はいりよ ひつよう 相手側に分かりやすく丁寧な説明を行うなどの配慮も必要で あることを助言した。</p>

じょうれい とくべつ じじょう しょうがい ひと い しひょうじ
条例では、特別な事情がなく、障害のある人が、意思表示をするときに、
とくてい ばいたい しゅだん みと さべつ あ きてい
特定の媒体(手段)だけしか認めないことは差別に当たると規定しています。

じっさい さべつ もんだい しょう せつめいぶそく せつめい ただ つた
実際に差別の問題は生じていなくても、説明不足や、説明が正しく伝わ
ていないことから、誤解につながり、障害のある人が「差別されている」
と感ずることがあります。

せつめい がわ ていねい せつめい ところ ただ
説明する側は、丁寧な説明を心がけ、正しく
つた かくにん ひつよう
伝わっているか確認する必要があります。また、
せつめい う がわ なっとく せつめい もと
説明を受ける側も、納得できるまで説明を求める
ことも必要と考えられます。



11. その他

事例Ⅰ	学校内での対応について
相談者	発達障害のある人
相談内容	<p>○学校で、自分の障害のことで心無い発言をされて、ひどく傷ついている。</p> <p>○障害のある人への差別だと感じ、学校の担当教員と県の窓口にも相談することにした。</p>
対応	○相談者の了承を得て、学校側に状況確認を行った。
結果	<p>○学校では、すでに事実確認をしていることが分かった。生徒個人間の問題に対しては、条例による対応は難しいため、学校側に協力を依頼した。その後、条例のリーフレットを送付し、障害や障害のある人への理解を深めるための教育目的に使用していただくことになった。</p>

条例では、何人も障害のある人に対して差別してはならないと規定しており、公的機関、企業や学校、個人など全ての人に対して「障害のある人に対する差別の禁止」を求めています。

しかしながら、社会的枠組みの介在しない私人間の問題については、条例による調整の対象とすることは難しく、本件については、学校側が学校内で解決が図られるよう対応しています。私人間の問題については、相談内容によって、適切な相談窓口を紹介し、必要な支援が受けられるよう関係機関に引き継いでいます。



そうだんまどぐちとう
相談窓口等

ほうむしょうじんけんようごきょく
○法務省人権擁護局ホームページ

<http://www.moj.go.jp/JINKEN/>

じんけん ばん
○みんなの人権110番

TEL 0570-003-110 (ぜんこくきょうつう 全国共通ダイヤル)

インターネット相談窓口

<http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken113.html>

じょせい じんけん
○女性の人権ホットライン

TEL 057-070-810

こ じんけん ばん
○子どもの人権110番

TEL 0120-007-110

ながさきけんしょうがいふくしか
○長崎県障害福祉課

TEL 095-895-2451

ながさきけんじんけん どうわたいさくか
○長崎県人権・同和对策課

TEL 095-826-2585

かくしちやう じんけんしさくか しょうがいふくしか と あ
各市町の人権施策課、障害福祉課などへもお問い合わせください。

おわりに

本県では、障害の有無にかかわらず、誰もが住み慣れた地域で、社会を構成する一員として、あらゆる社会活動に参加することができる『共生社会』の実現を基本理念とし、あらゆる施策に取り組んでおります。

しかし、現状は社会的に弱い立場にある障害のある人が、物理的な障壁、偏見と誤解といった意識上の障壁など、様々な社会的障壁により制約を受け、その自立と社会参加を十分に果たせていません。

この事例集は、県民の皆様、障害のある人を取り巻く現状を知っていただき、障害や障害のある人への差別について考えるきっかけになって欲しいとの思いから作成しました。

この冊子で取り上げている事例のように障害のある人が障害のない人と比べ不利益を被る、不快な気持ちになることが障害を理由とした差別です。

こうした障害を理由とした差別をなくすためには、私たち一人ひとりが障害のある人の気持ちを正しく理解することが必要です。

「どうしましたか?」「お手伝いしましょうか?」の声かけが差別をなくす第一歩になります。県民一人ひとりが、この第一歩を踏み出し、障害に対する理解の輪を広げ、障害者差別のない明るく、生き生きと暮らせる長崎県を築いていきましょう。