

# 障害を理由とした 差別に関する相談事例集



広島市

# はじめに

本市では、障害のある人もない人も、全ての市民が互いに人格と個性を尊重し、支え合い、自立しながら、暮らしと生きがい、地域を共に創る「まち」広島の実現に向けて、様々な取組を行っています。この事例集は、障害者差別解消法における「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の提供」の考え方や、望まれる対応のあり方について、市民や事業者の皆様に広くご理解いただけることを目的に、作成したものです。

## 事例集の活用について

どのような場合に「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の提供」となるのか、検討できる図表を6・7ページに掲載しています。また、障害のある人や事業者等から広島市役所に寄せられた具体的な相談事例等を8ページ以降に掲載しています。各事例の後には、対応する際の着眼点を記載していますので、参考にしてください。

障害の種類は多様で、人により程度も様々であり、性別や年齢等によっても必要となる配慮は変わってきます。また、事業者についても、事業規模や組織体制等の状況は様々です。掲載されている対応以外にも、その場面に適した対応はありますので、場面や状況に応じた柔軟な対応を心がけてみてください。

# 目次

## <第1章>

- ・ 障害者差別解消法とは ..... 3ページ
- ・ 「不当な差別的取扱い」検討プロセス ..... 6ページ
- ・ 「合理的配慮の提供」検討プロセス ..... 7ページ

## <第2章>

- ・ 事例1 温浴施設での介助者の同伴について ..... 8ページ
- ・ 事例2 コンサートホールへの盲導犬の入場拒否について ... 9ページ
- ・ 事例3 ホテルへの宿泊について ..... 10ページ
- ・ 事例4 スーパーマーケットでの配達について ..... 11ページ
- ・ 事例5 医療機関での待ち時間について ..... 12ページ
- ・ 事例6 銀行窓口での対応について ..... 13ページ
- ・ 事例7 施設の改修工事について ..... 14ページ
- ・ 困ったときは ..... 15ページ

# 第 1 章

---

- ・ 障害者差別解消法とは
- ・ 「不当な差別的取扱い」検討プロセス
- ・ 「合理的配慮の提供」検討プロセス

# 障害者差別解消法とは

## 目的

障害を理由とする差別を無くすことで、障害のある人もない人も、互いに、その人らしさを認め合いながら、共に生きる社会をつくることを目指しています。

## 対象範囲

### ① 障害者

身体障害、知的障害、精神障害(発達障害、高次脳機能障害を含む。)その他の心身の機能の障害(難病に起因する障害を含む。)がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受けている人全てが対象です(障害のある子どもも含まれます。)

ここでの障害者は障害者手帳所持者に限らないことに注意が必要です。

※社会的障壁とは、障害のある人が日常生活を送る上で障壁となる以下のようなものを指します。

①社会における事物	通行・利用しにくい施設、設備など
②制度	利用しにくい制度など
③慣行	障害のある人の存在を意識していない慣習、文化など
④観念	障害のある人への偏見など

### ② 事業者

商業その他の事業を行う企業や団体等であり、同種の行為を反復継続する意思をもって行うもののことをいいます。目的の営利・非営利、個人・法人の別を問いません(個人事業主やボランティア活動をするグループなども含まれます。)。対面やオンラインなどサービス等の提供形態の別も問いません。

### ③ 分野

教育、医療、福祉、公共交通等の日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象です。

※雇用分野については、障害者雇用促進法の定めるところによります。

※私人間(個人的な人間関係)での問題や個人の思想・言論は対象外です。

## 障害を理由とする差別

障害を理由とする差別とは、不当な差別的取扱いをすること、又は合理的配慮がされないことをいいます。行政機関も事業者も、不当な差別的取扱いは禁止されており、合理的配慮の提供は義務となっています。

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供	環境の整備
行政機関等	禁止	義務	努力義務
事業者	禁止	義務	努力義務



## 不当な差別的取扱いとは

障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするなどの行為をいいます。

### <具体例>

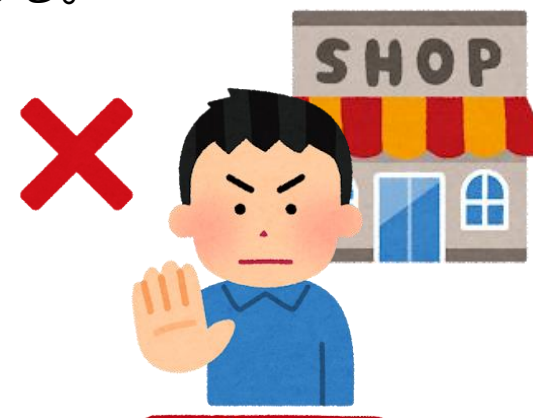
障害のある人に対して、一律に接遇の質を下げる。



本人の了解なく、介助者や付き添い者のみに話しかける。



店舗や施設等の利用を拒否、制限する。



## 合理的配慮の提供とは

障害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、負担になり過ぎない範囲で、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、障害のある人の権利利益が侵害される場合も、差別にあたります。

※知的障害などにより自分で意思を表明することが困難な人は、その家族や介助者などが本人を補佐して意思の表明をすることができます。

### <具体例>

書類の記入が難しい人に、代筆をする。



文字情報だけでは理解しづらい人に、絵や写真、コミュニケーション支援ボードを使って説明する。



車椅子を利用している人に、乗降の補助をする。



## 環境の整備とは

不特定多数の障害のある人を主な対象として行う事前の改善措置のことです。合理的配慮の提供とは異なり、努力義務とされています。合理的配慮を必要とする障害のある人が多数見込まれる場合や障害のある人との関係性が長期にわたる場合は、その都度、合理的配慮を提供するよりも「環境の整備」を行うことが効果的です。

### <具体例>

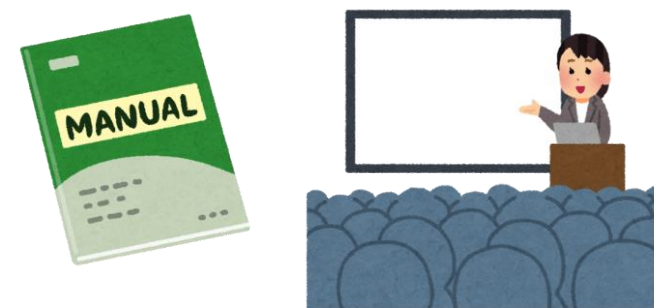
障害のある人も利用できる多機能トイレに改修する。



講演会やイベントの際に、手話通訳・要約筆記を配置する。



障害のある人への対応についてマニュアルで定め、社員へ研修を行う。



## 建設的対話とは

○社会的障壁を取り除くために必要な対応について、障害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ためのやり取りのことを言います。

○障害のある人からの申出をそのまま実行することが難しい場合でも、障害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、代替案を探っていくことが大切です。

### 【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？



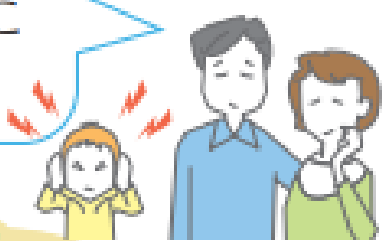


防音窓の設置は、工事も必要だし、すぐに対応することは難しいな。障害のあるお子さんが習い事に集中できるよう、他に、飛行機の音を聞こえなくするような工夫はあるだろうか？

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、とおきます。



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

# 「不当な差別的取扱い」検討プロセス

参考事例  
1(P8)  
2(P9)  
3(P10)

事業(サービスの提供等)を行うに当たり行ったものか?

はい

いいえ

障害を理由として、障害のない人と比べて異なる取扱いがあるか?

はい

いいえ

障害者、事業者、第三者の権利利益等の観点から、正当な理由があるか?

下記の①と②の両方を満たしているか

①異なる取扱いは、客観的に見て正当な目的の下に行われたものか  
・障害者・事業者・第三者の権利利益  
〔例:安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等〕

②①の目的に照らしてやむを得ないと言えるか

- ・①の目的のために必要な範囲のものとなっているか
- ・必要な範囲を超え不必要な制限を課すものとなっていないか

いいえ

はい

「不当な差別的取扱い」に当たる

「不当な差別的取扱い」には当たらない

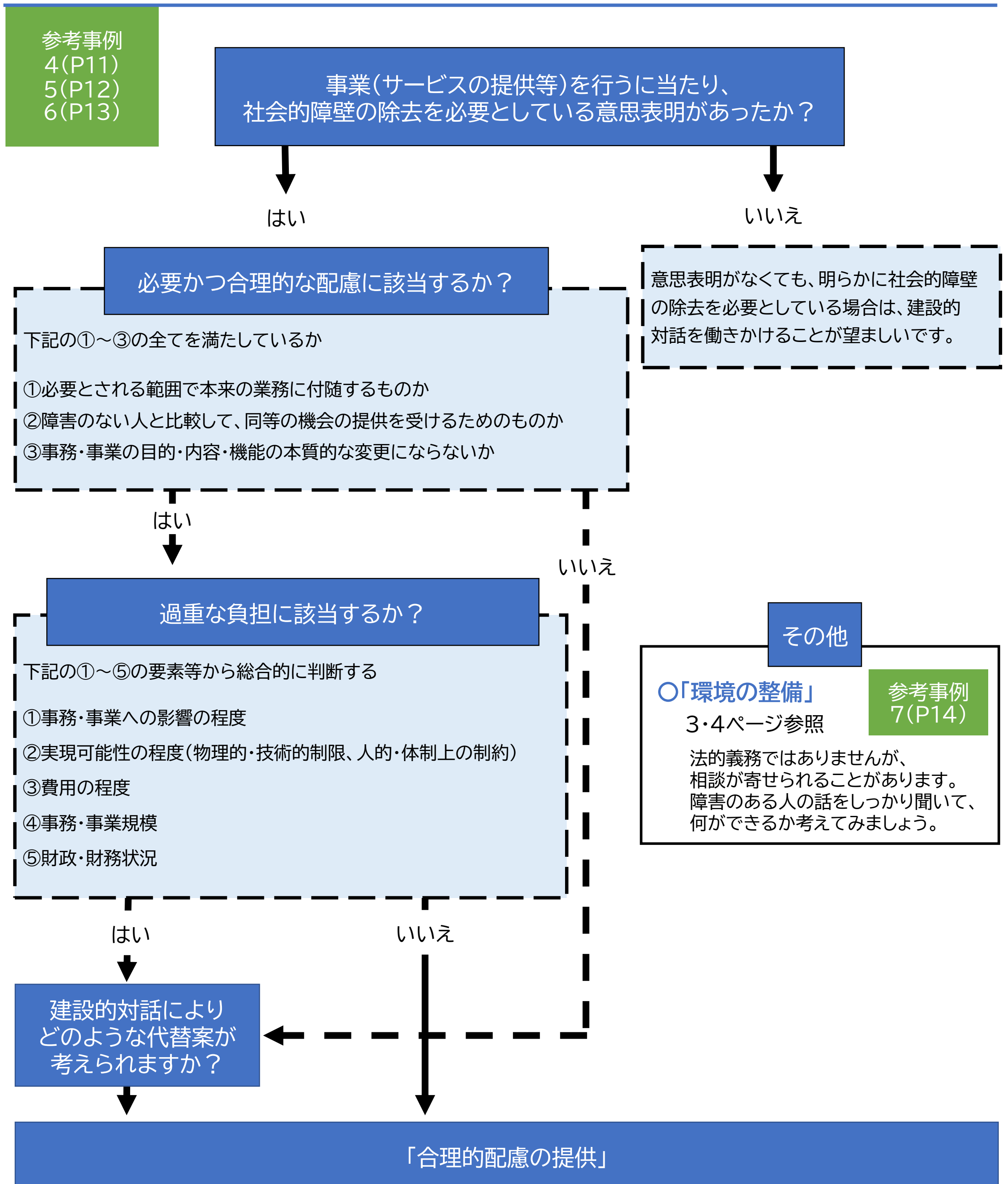
改善

申し出があった場合は「合理的配慮の提供」を検討

「障害を理由とする差別の解消の推進相談対応ケーススタディ集」(内閣府)を加工して作成  
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>



# 「合理的配慮の提供」検討プロセス



# 第 2 章

---

- ・ 相談事例(1～7)

- ※ 個人情報保護等の観点から、一部変更し掲載しています。

- ※ 各事例には、障害種別が記載されていますが、どの障害種別にも当てはまる可能性があります。種別にとらわれずご覧いただき、参考としてください。



## 相談内容

- 私は、視覚障害があります。
- 行きつけの温浴施設を利用しようとしたところ、「障害のある人は誰かと一緒に来てください。」と言われました。
- 理由を尋ねると、「施設内で別の障害のある人が、段差につまずき転倒する事故が起きました。もし同じように転倒してしまったら、誰も気付くことができず危ないからです。」とのことでした。
- 私は、この施設のレイアウトや物の位置などを把握しており、白杖を使用して移動するため、1人で利用することに問題はありません。
- 自分の好きな時に利用したいので、今後も1人で通いたいと思っています。



## 対応結果

- 相談者と事業者が施設内を一緒に回って、「ここに何cmの段差があります。」といったように、具体的に危険な箇所を確認しました。話し合いの結果、1人で利用できることが確認できたため、同伴は不要となりました。



## 着眼点

- この事例は、「同伴者を求める」という障害のない人には付さない条件を付けた「不当な差別的取扱い」に該当する事例です。
- 「もし何かあったら・・・」「過去に同じようなことがあったから」「世間一般にはそう思われているから」といった理由で、一律に判断を行うことは、障害のある人と障害のない人で異なる取扱いをする正当な理由にはなりません。
- 個別の事情やどういう配慮が必要かなど、具体的に聞いてみるのが大切です。



## 相談内容

- 私は、視覚障害があり、外出時は盲導犬を連れていきます。
- コンサート会場でチケットを購入しようとしたところ、受付の人に「盲導犬は受付で預かる。」、「安全を確保するため、席は出入口横にする。」と言われました。
- 最前列中央の席が空いていたため、私は盲導犬と一緒に最前列中央の席で鑑賞したいと伝えたのですが、「これまでも盲導犬を連れて来た人には同じ対応をしていたので、特別扱いはできない。」と断られてしまいました。



## 対応結果

- 相談者と会場側が再度話し合った結果、盲導犬は相談者の足元で待機することとし、相談者の希望どおりの席で鑑賞することができました。



## 着眼点

- 身体障害者補助犬法には、身体障害者補助犬の同伴を拒んではならないことが規定されています。ただし、同伴により、施設やその利用者が著しい損害を受けるおそれがある等やむを得ない場合はこの限りではありません。
- また、正当な理由なく、障害のある人だけサービスの提供に条件を付けることは、障害のない人と異なる取扱いをしたことになり、差別に当たります。
- 正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益等(6ページ参照)の観点から、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが大切です。
- 検討の結果、事業者側が正当な理由があると判断した場合には、障害のある人にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが望ましいです。

※身体障害者補助犬とは、以下の3つの種類があり、身体障害者補助犬法に基づき訓練・認定された犬です。

- ・「盲導犬」・・・視覚障害のある人が街なかを安全に歩けるようにサポートする。
- ・「聴導犬」・・・聴覚障害のある人に生活の中の必要な音を知らせ、音源まで誘導する。
- ・「介助犬」・・・肢体不自由のある人の日常生活動作をサポートする。





## 相談内容

- 私は、下肢に障害があり電動車椅子を使用しています。
- 広島市内のホテルに宿泊しようとしたところ、「当ホテルはバリアフリー化されておらず、転ぶと危険です。宿泊希望日は繁忙期であり、移動を介助するための人員が割けません。」と宿泊を断られてしまいました。
- これから他を探すことも難しく、このホテルに宿泊したいと思っています。



## 対応結果

- 相談者とホテル側がもう一度話し合った結果、相談者から「ホテル内など少しの距離であれば杖をついて自力で歩くことができるので、介助はいらないが、電動車椅子を預かってほしい。」という話がありました。
- ホテル側が電動車椅子をフロントで預かることで、相談者は無事に宿泊することができました。



## 着眼点

- この事例は、事業者側が、車椅子利用者に対して、施設のバリアフリー化や移動介助をしなければならないと思っていたことから生じた「不当な差別的取扱い」の事例です。
- 今回の事例のように、車椅子利用者であっても、少しの距離であれば自力で歩ける人もおり、同じ障害であっても程度は様々で、必要としている配慮も異なります。
- 差別の多くは障害及び障害のある人に対する誤解や偏見、理解不足から生じていることから、まずは話し合うことが必要です。



## 相談内容

- 私は、心臓機能に障害があります。
- 重たいものを持って歩くと心臓に負担がかかり、動機や息切れを起こしてしまいます。
- 体力が落ちてきていることも相まって、スーパーマーケットで購入した食料品を家まで持って帰れないと思ったので、「家まで配達してほしい。」とお願いしましたが、「お店の業務として、配達は行っていない。」との理由で断られてしまいました。
- お店側の対応は合理的配慮の不提供ではありませんか？



## 対応結果

- 話し合いの結果、次回から相談者が荷物を載せられるカートを持参し、そのカートを店内で使用できることにしました。



## 着眼点

- 事務事業の一環として行っていないことを求められた場合は、お断りしても合理的配慮の不提供には当たりません。
- 社会的障壁を取り除くために、障害のある人と事業者等が一緒になって実施可能な対応案を考えていくための話し合いを建設的対話といいます。
- 障害のある人からの申し出をそのまま実施することが難しい場合でも、お互いが持っている情報や意見を伝えあい、相手の立場を尊重しながら、目的に応じて代替りの手段を見つけしていくことが重要です。



## 相談内容

- 私は精神障害があります。
- 医療機関で診察を受けるため、受付を済ませ待合室で順番を待っていましたが、その日は非常に混んでおり、待ち時間が長くなっていました。
- 私は、どのくらい待てばいいのかわからない状況に不安を覚え、待合室で騒いでしまいました。一緒に来ていた家族が、「落ち着けるように別室を用意してくれないか。」と申し出ましたが、使用できる空き部屋がないと断られてしまいました。



## 対応結果

- 相談者と医療機関で代わりの方法を話し合った結果、相談者が乗ってきた車で待機しておき、診察の順番が来たら電話で知らせてもらえることになりました。



## 着眼点

- 障害のある人からの申し出をそのまま実施することが難しい場合に、障害者と事業者が話し合っ、代わりの方法を導き出した事例です。
- 人目が避けられて落ち着ける場所という意味では、別室まで用意できなくても、パーティションで仕切る、他の人から見えにくい場所に椅子を用意するなどの方法も考えられます。
- また、その他の診察待ちの方々の理解が得られる場合に、診察の順番を早めるというのも合理的配慮の提供と言えます。
- 場面や状況に応じて適切な配慮も異なりますので、双方で丁寧に話し合うことが大切です。



相談内容

- 私は、知的障害があります。
- 先日、手続きのため銀行の窓口へ行きました。申請に必要な書類の説明をされましたが、漢字が多く、内容も複雑で理解できませんでした。漢字に振り仮名をふってもらいましたが、それでも理解できませんでした。



対応結果

- 後日改めて窓口へ行き、前回の経緯を話すと、ゆっくりと時間をかけて分かりやすい言葉で説明してくれ、無事に申請をすることができました。



着眼点

- 障害の特性上、複雑な文章や会話の理解が難しかったり、抽象的な表現では、意図が汲み取れなかったりする人がいます。
- その人に合わせた方法で情報提供することも「合理的配慮の提供」に当たります。  
例えば、分かりやすい言葉で説明する、簡潔な文章で書類を作成する、実物や写真、絵などの視覚的に分かりやすいものを用いて説明するなどの方法が考えられます。
- 発達障害や知的障害のある方などが話し言葉により、うまく意思や状況を伝えられない場合に、イラストを指すことでお互いの意思を伝え合えるよう工夫された「コミュニケーション支援ボード」というツールもあります。  
こういったものもぜひ活用してみてください。

「ひろしましコミュニケーション支援ボード」 →  
(広島市子ども未来局子ども青少年支援部作成)  
広島市ホームページで入手できます。

コミュニケーション支援ボード







## 相談内容

- 私は、商業施設を管理している者です。
- 現在、管理している施設のエレベーターの改修工事をしており、使用できない状況です。
- 近々、施設の2階部分で展覧会を開催するのですが、階段の他に2階へ上がる手段がなく、車椅子利用者が展示物を見ることができません。
- 階段用の昇降機を設置することも検討しましたが、業者に見積もりをとったところ、設置には時間がかかるほか、費用面でも難しいことが分かりました。
- 毎回、従業員が車椅子を持ち上げて運ぶのは難しく、どうすればいいのでしょうか？



## 対応結果

- 1階の空いているスペースに、2階の展覧会の展示物の写真等を準備しておき、従業員が作品の説明をするという対応を取りました。



## 着眼点

- 費用をかけて対応することが難しくても、工夫をすれば、障害のある人も障害のない人も展示物を見るという同じ結果が得られます。障害者差別解消法では、この視点がとても大切です。
- この事例のように、不特定多数の障害のある人を対象とした事前的改善措置は、障害者差別解消法上の「環境の整備」(3・4ページ参照)に該当し、努力義務とされています。しかし、困る人が多数出てくることが予想できる場合やその状況が長期に及ぶ場合には、事前に代替の策を用意しておくことで、合理的配慮(複数人で車椅子を持ち上げて階段を上るなど)をその都度提供するよりも、負担が少なく済むことがあります。

# 困ったときは・・・

## 国のホームページや資料を見る

- 障害者差別解消法の概要や障害特性を知りたい。  
⇒ 「障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト」  
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>
- 「合理的配慮の提供」に関する事例を知りたい。  
⇒ 「合理的配慮の提供等事例集」 内閣府作成  
[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/pdf/gouriteki\\_jirei.pdf](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/pdf/gouriteki_jirei.pdf)
- 「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の提供」の判断の検討プロセスなど、もっと詳しく知りたい。  
⇒ 「障害を理由とする差別の解消の推進 相談対応ケーススタディ集」 内閣府作成  
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>
- 府省庁ごとに作成している事業者向けの対応指針を確認したい。  
⇒ 「関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」  
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>



## 広島市の相談窓口へ相談する

- 障害者の権利相談ダイヤル「広島市障害者110番」  
窓 口:(福)広島市手をつなぐ育成会  
所在地:〒733-0004 広島市西区打越町17番27号  
電 話・FAX:082-537-1777  
相談日・時間:月～金 9:00～17:00 ※左記の時間以外は、留守番電話またはFAXで24時間受付
- 広島市健康福祉局障害福祉部障害福祉課  
所在地:〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6-34  
電 話:082-504-2147  
F A X:082-504-2256  
メールアドレス:shougai@city.hiroshima.lg.jp
- 市役所・各区役所の窓口や事務・事業を実施する課等

発行元

広島市健康福祉局障害福祉部障害福祉課