



「行田市障がい者差別解消推進条例」

～共生社会づくり条例～

差別への対応事例集

行田市健康福祉部福祉課  
障がい福祉グループ

令和5年12月

## はじめに

本事例集は、行田市障がい者差別解消推進条例（令和5年告示第31号）の制定にあわせ、今後の障がい者差別の解消の参考とするために作成したものです。

内容については、定期的に内容の見直し・更新していくものです。

条例の制定後、本市にて対応した「あっせん」の事例についても掲載していくものです。

※ 本条例における「障害」の表記については、法律名や法令等に基づく制度や施設名・組織名等の固有名詞など、漢字が適当な場合を除き、「障がい」としてあります。

※ 事例集の作成にあたっては、内閣府ホームページ「障害者差別解消に関する事例データベース」及び独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構ホームページ「障害者雇用事例リファレンスサービス」を参考にしています。

### 【参考】URL

「障害者差別解消に関する事例データベース」

<https://jireidb.shougaihasabetukaishou.go.jp>

「障害者雇用事例リファレンスサービス」

<https://www.ref.jeed.go.jp/>

## 目次

福祉	4 ページ
医療	5 ページ
教育	6 ページ
雇用	7 ページ
居住	8 ページ
交通	9 ページ
商業（サービス業）	10 ページ
その他の分野	11 ページ



## 作成記入

事例No.	
① 障がい種別	
② 障がい者の性別	
③ 障がい者の年代	
④ 生活の場面	
⑤ 事例の種類	
⑥ 事例の内容・経緯・背景	
⑦ 事例を解決するための対応	
⑧ 対応後の状況	

① 障がい種別 下記より選択し記入する。

視覚障がい・聴覚・言語障がい・盲ろう・肢体不自由・知的障がい  
精神障がい・発達障がい・内部障がい・難病に起因する障がい  
重症心身障がい・その他（記述）（ ）

② 障がい者の性別 下記より選択し記入する。

男性・女性・性的マイノリティ・不明

③ 障がい者の年代 下記より選択し記入する。

10歳未満・10代・20代・30代・40代・50代・60代・70歳以上・不明

④ 生活の場面 下記より選択し記入する。

福祉・医療・教育・雇用・居住・交通・商業（サービス業）  
その他の分野（ ）

⑤ 事例の種類 下記の例を参考に記入する。

合理的配慮の提供・不提供、直接差別、間接差別、関連差別、複合差別

⑥ 事例の内容・経緯・背景

事例の内容・経緯・背景について具体的に記入する。

⑦ 事例を解決するための対応

事例解決のためにとった対応について具体的に記入する。

⑧ 対応後の状況

事例解決のためにとった対応後の状況について具体的に記入する。

## 福祉

事例No.	(例) 「障害者差別解消に関する事例データベース」より
① 障がい種別	知的障がい
② 障がい者の性別	男性
③ 障がい者の年代	10代
④ 生活の場面	福祉
⑤ 事例の種類	合理的配慮の提供
<b>⑥ 事例の内容・経緯・背景</b>	
<p>知的障がいのある相談者から、自身が週一回通所している障害者支援施設に対し、障がい特性により普段から食べられる食事に限りがあり、施設で提供される食事が食べられないことが多い。このため、食事を障がい特性に合わせたものにしてほしいと施設へ申出があった。</p>	
<b>⑦ 事例を解決するための対応</b>	
<p>相談者からの申出を受け、施設の調理担当者や介護担当者も交えて、食べることができる食事について相談者にヒアリングを行った。障がい特性により固いものや、冷たいものなどを食べると体調不良となった経緯から食べられる食事に制限があることがわかり、調理方法を工夫することによって食べることができることが判明した。これを踏まえ、当該施設では相談者に提供する食事についてはヒアリング結果を踏まえた調理等を行うこととした。</p>	
<b>⑧ 対応後の状況</b>	
<p>相談者が食事を残してしまうことが減った。施設では継続して摂取しやすい調理法や食材についてのヒアリングを行うこととしており、施設が用意できる食事の種類も増えている。</p>	

## 医療

事例No.	(例) 「障害者差別解消に関する事例データベース」より
① 障がい種別	視覚障がい
② 障がい者の性別	男性
③ 障がい者の年代	不明
④ 生活の場面	医療
⑤ 事例の種類	合理的配慮の不提供
<b>⑥ 事例の内容・経緯・背景</b>	
市の行政窓口に対し、視覚障がいのある相談者から、無料のPCR検査の申込みをするため普段利用している薬局に援助を同行せずに行き、PCR検査申込みの代筆をお願いしたところ、断られてしまった、という相談があった。	
<b>⑦ 事例を解決するための対応</b>	
相談を受けた行政職員が、代筆を断った薬局及び統括薬局事業所へ状況確認を行い、代筆を断ることは合理的配慮の不提供に該当する可能性があることを伝えた。	
<b>⑧ 対応後の状況</b>	
事業者からは、「今後は各店舗に周知し、対応していく。」との回答を得た。	

## 教育

事例No.	(例) 「障害者差別解消に関する事例データベース」より
① 障がい種別	肢体不自由
② 障がい者の性別	女性
③ 障がい者の年代	10歳未満
④ 生活の場面	教育
⑤ 事例の種類	直接差別
<b>⑥ 事例の内容・経緯・背景</b>	
<p>肢体不自由の児童の保護者から県の相談窓口に対し以下の相談があった。自身の子どもが通う幼稚園は、水泳実習を民間スイミングスクールに委託しているが、スイミングスクール側が、障がいのある児童は受け入れられないとのことで、子どもは水泳実習に参加できなかった。幼稚園はこのことを知っていたが特に対応を行わなかった。</p>	
<b>⑦ 事例を解決するための対応</b>	
<p>県の相談窓口の担当者は、幼稚園、スイミングスクール双方に事実確認を行い、障がいを理由として一律に障がいのある児童を水泳実習に参加させないのは不当な差別的取扱いに該当することを指摘し、保護者、スイミングスクール、幼稚園の3者で対応を協議・検討するよう助言を行った。</p>	
<b>⑧ 対応後の状況</b>	
<p>幼稚園は、当該児童が参加できるようにする方向でスイミングスクールと協議することとなった。</p>	

## 雇用

事例No.	(例) 「障害者雇用事例リファレンスサービス」より
① 障がい種別	視覚障がい
② 障がい者の性別	不明
③ 障がい者の年代	不明
④ 生活の場面	雇用
⑤ 事例の種類	合理的配慮の提供
<b>⑥ 事例の内容・経緯・背景</b>	
<p>対象者は高校在学中に疾患により視覚障害（視野狭窄）となる。書類の読み取りやデータ入力等については、ルーペ（特注）・拡大読書器・画面拡大ソフト等が必要となっていた。</p> <p>大学卒業後間もなく地域で「障害者の雇用の確保と拡大を目的」に設立され活動している特定非営利活動法人の存在を知り、相談したところ、事業所に関する情報提供がなされ、応募するに至った。</p>	
<b>⑦ 事例を解決するための対応</b>	
<p>採用試験については通常は筆記試験と面接を行うところを、対象者については面接のみを実施し、採用した。</p> <p>現在、拡大読書器と画面拡大ソフト等を使用して就労している。拡大読書器や画面拡大ソフトは事業所で整備し、その整備にあたっては、採用当初は、高齢・障害・求職者雇用支援機構の中央障害者雇用情報センターの就労支援機器の貸し出し制度を活用して実際に使用し、貸出期間の満了に伴い購入することとした。なお、拡大読書器の購入に際しては、機構の障害者作業施設等設置助成金を活用している。</p>	
<b>⑧ 対応後の状況</b>	
<p>採用後は約10年が経過している。就労場面での大きな支障はなく、経験を重ねることで、他部署からの緊急の要請にも対応することができるようになっている。</p>	



## 居住

<b>事例No.</b>	(例) 「障害者差別解消に関する事例データベース」より
① 障がい種別	精神障がい
② 障がい者の性別	男性
③ 障がい者の年代	不明
④ 生活の場面	居住
⑤ 事例の種類	直接差別
<b>⑥ 事例の内容・経緯・背景</b>	
<p>精神障がいのある相談者から県の相談窓口に対し、以下の相談があった。転居のため希望物件について不動産仲介業者に照会したところ、仲介業者から「同物件の管理会社に確認したところ、精神障がいのある人の入居は断るとの回答があったため、紹介できない。」と言われた。この対応は、精神障がいを理由に入居を拒んだ不当な差別的取扱いではないか。</p>	
<b>⑦ 事例を解決するための対応</b>	
<p>相談を受けた窓口担当者は、まず仲介業者（店舗）へ法の趣旨の説明を行い、別途、仲介業者の本部にも働きかけ、同社の支店向け説明会等において、あらためて不当な差別的取扱いの禁止を周知した。管理会社に対しては、国の所管庁と連携し、障がいがあるという理由だけで入居を断ることは不当な差別的取扱いにあたることを説明し、併せて合理的配慮に関するパンフレットを送付した。</p>	
<b>⑧ 対応後の状況</b>	
<p>法の趣旨の説明を受け、仲介業者から相談者に対し謝罪がなされ、管理会社も不当な差別的取扱いについて説明を受け入れた。</p>	

## 交通

事例No.	(例) 「障害者差別解消に関する事例データベース」より
① 障がい種別	知的障がい
② 障がい者の性別	男性
③ 障がい者の年代	20代
④ 生活の場面	交通
⑤ 事例の種類	直接差別
<b>⑥ 事例の内容・経緯・背景</b>	
障がい者団体からバス事業者に対し、「知的障がいのある人がバスに向けて手帳を掲げながら、乗車の意思を伝えたにも関わらず、乗車させてもらえなかった」との相談があった。	
<b>⑦ 事例を解決するための対応</b>	
相談を受けたバス事業者がドライブレコーダーを確認したところ、確かに乗車拒否を行っていることが確認できた。このため、本人と障がい者団体、バス事業者との話し合いの場を設け、バス事業者から謝罪を行った。その上で後日、事業者から本人及び障がい者団体に対し、今後の以下の対応策を講ずることを提案した。障がい者団体との交流会開催による相互理解の促進、事業者内における定期会議での注意喚起、出庫前の始業点呼等での確認の実施等	
<b>⑧ 対応後の状況</b>	
障がい者団体との交流会開催による相互理解の促進、事業者内における定期会議での注意喚起、出庫前の始業点呼等での確認の実施等を行った。	

## 商業（サービス業）

事例No.	(例) 「障害者差別解消に関する事例データベース」より
① 障がい種別	内部障がい
② 障がい者の性別	男性
③ 障がい者の年代	不明
④ 生活の場面	商業（サービス業）
⑤ 事例の種類	関連差別
<b>⑥ 事例の内容・経緯・背景</b>	
<p>内部障がいのある相談者（オストメイト）から市の相談窓口に対し、以下の相談があった。スーパー銭湯に行き入店したものの、入浴中にオストメイトであると知った従業員からオストメイトの方は出ていくように言われ、強制的に退店させられた。</p>	
<b>⑦ 事例を解決するための対応</b>	
<p>相談を受けた市の相談員は現地を訪問し、事業者に対し今回の入浴拒否は「不当な差別的取扱い」に該当するおそれがある旨を説明し、障害者差別解消法の趣旨説明と厚生労働省作成の啓発チラシを配布し、是正を依頼した。</p>	
<b>⑧ 対応後の状況</b>	
<p>当初、当該事業者の施設責任者は衛生面と他の入浴者からのクレームを危惧し受け入れに難色を示していたが、検討の結果、今後オストメイトの受け入れを決定するに至った。その後、市の相談窓口の担当者は、当該事業者の施設責任者から、オストメイトに関する対応マニュアルを作成し、全従業員への周知を図った旨の連絡を受けた。</p>	

## その他の分野

事例No.	(例) 「障害者差別解消に関する事例データベース」より
① 障がい種別	視覚障がい・聴覚・言語障がい
② 障がい者の性別	男性、女性、性的マイノリティ
③ 障がい者の年代	10歳未満、10代、20代、30代、40代、50代、60代、70代
④ 生活の場面	その他
⑤ 事例の種類	合理的配慮の提供
<b>⑥ 事例の内容・経緯・背景</b>	
<p>製造業の関連施設見学をする障がい者への対応が、これまで十分にできておらず、障がい者対応時のマニュアルやツール類の必要性を感じたところから、まずは視覚障がい者、聴覚障がい者に対する自発的な取組を行うこととした。</p>	
<b>⑦ 事例を解決するための対応</b>	
<p>施設が古く、音声ガイダンスや点字解説など障がい者向けのハード面の設備がないため、案内方法の工夫・案内スキルの向上によって障がい者の方にも楽しんでもらえる方法について検討を行い、以下の対応を行うこととした。</p> <p>視覚障がい者に向けたもの：待合室からの移動などの全ての動きを声で伝えるほか、空間や目の前にどのような展示物があるのか等を理解できるよう、案内マニュアルの作成と、手で触れられる展示部の用意。</p> <p>聴覚障がい者に向けたもの：展示物各所に目で見て分かる案内補助パネルを作成。これらの対応にあたっては、視覚障がい者及び聴覚障がい者を招待し、体験会を開催して意見をきいた。</p>	
<b>⑧ 対応後の状況</b>	
<p>体験会に参加した障がい者からの意見やスタッフの感想から、更に以下の改善を実行した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・視覚障がい者向け案内マニュアル、聴覚障がい者向けパネルの修正</li> <li>・手話講習の受講（挨拶程度でも手話で対応してくれると聴覚障がい者としては嬉しいという意見があったため。）</li> <li>・介助者が急に足りなくなった場合にもスタッフが代理を務められるよう、視覚障がい者の介助役講習の受講</li> </ul>	