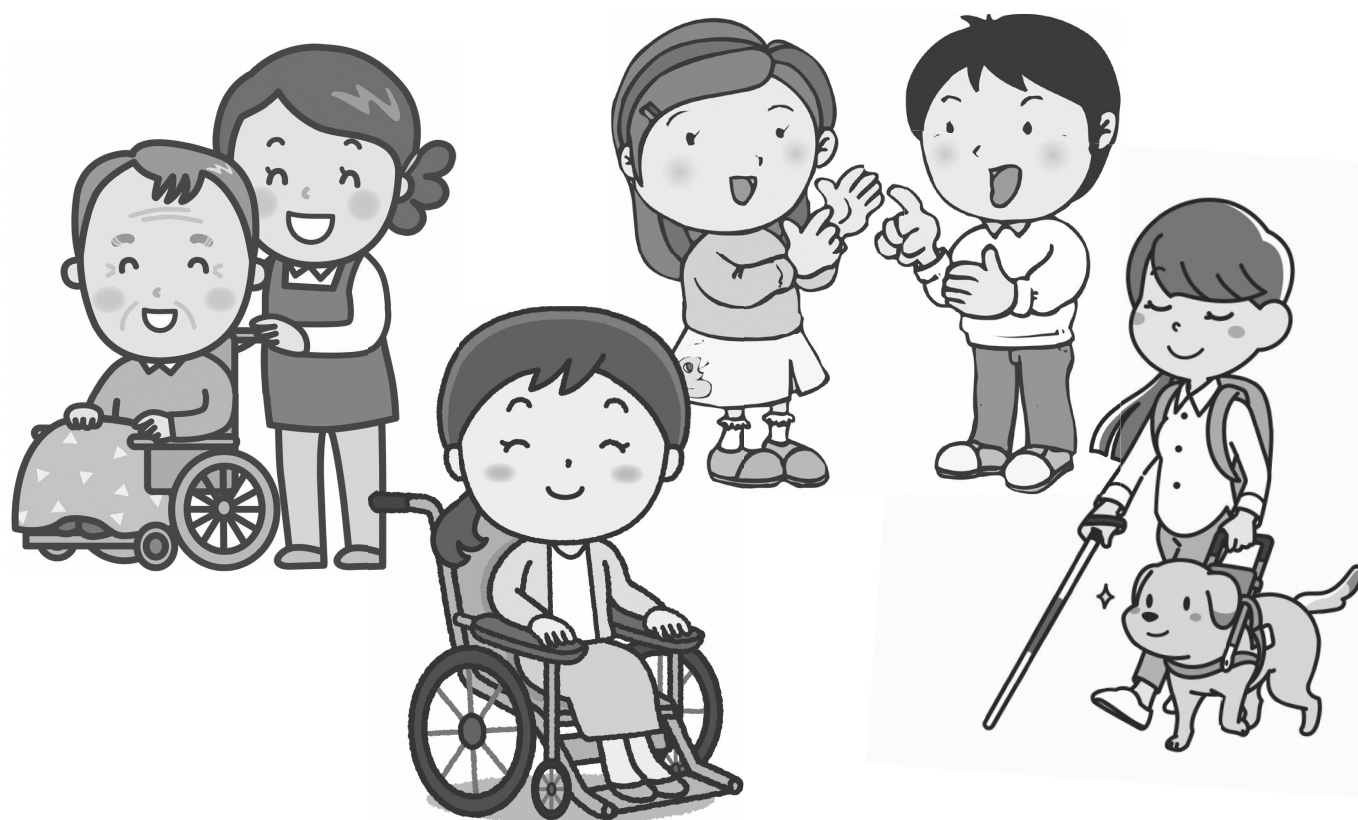




しょうがい りゆう さべつ かいしょう じれいしゅう
 障害を理由とする差別の解消のための事例集

きょうせいしゃかい じつげん む
 ～共生社会の実現に向けて～



1	はじめに	1
2	しょうがいしゃさべつかいしょうほう 障害者差別解消法について	1
3	きょうとふしょうがい ひと ひと とも あんしん 京都府障害のある人もない人も共に安心していきいきと暮らしやすい しゃかい じょうれい 社会づくり条例について	3
	(1) そうだんたいおう 相談対応について	3
	(2) そうだんたいせい じょげん しく 相談体制と助言・あっせんの仕組み	3
4	じれいしゅう 事例集	4
	(1) したいふじゆう 肢体不自由	4
	(2) しかくしょうがい 視覚障害	13
	(3) ちょうかくしょうがい 聴覚障害	20
	(4) ちてきしょうがい 知的障害	26
	(5) はったつしょうがい 発達障害	31
	(6) せいしんしょうがい 精神障害	35
	(7) ないぶしょうがい なんびょう 内部障害・難病	40
	(8) た その他	45
5	しょうがいしゃさべつ かん そうだんまどぐち 障害者差別に関する相談窓口	46
6	かんれんほむページ 関連ホームページ	49

1 はじめに

平成25(2013)年度に障害者差別解消法が制定されたことを受け、京都府では「京都府障害のある人もない人も共に安心していきいきと暮らしやすい社会づくり条例」を制定しました。この条例は平成27(2015)年4月から、障害者差別解消法は平成28(2016)年4月から施行されています。

京都府においては、条例に基づいて相談員を配置し、京都市をはじめ府内市町村とも連携しながら、障害を理由とする不利益な取扱いや合理的配慮の提供に関する相談に対応しています。

何度も類似の相談があるような事例は、社会の理解が十分に進んでいないことを表していますし、コロナ禍に伴う困りごとのような、社会情勢の変化に伴って新たな課題・問題が生まれることもあります。また、障害のある女性や子どもなど、障害と性別や年齢等の複数の原因によってより困難な状況に置かれている場合もあります。

この冊子は、相談事例の紹介を通じて、障害者差別等について私たちの身近でも起こりうるものとして考えていただくことを目的として、京都府・京都市が共同で作成しました。

まずは、障害のある人がさまざまな困難に直面していることへの“気づき”が大切です。そのうえで、障害のある人が日常生活を送るうえで支障となる様々なバリア(「社会的障壁」)をなくし、誰もが暮らしやすい共生社会を作っていくためにはどうすればよいか、皆で考え、取り組んでいきましょう。

2 障害者差別解消法について

障害者差別解消法とは

障害者差別解消法(障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律)は、障害のある人が、障害のない人と同じようにサービスの提供等を受けることができるよう、国・都道府県・市町村などの役所や、会社や店などの事業者が、障害を理由に「不当な差別的取扱い」をしないこと、社会的な障壁(バリア)を取り除いていくために「合理的配慮」を行うことを定めています。

不当な差別的取扱いの禁止とは？

正当な理由なく、障害を理由として、障害のある人の権利利益を侵害することは禁止されています。

○財・サービスや各種機会の提供を拒否する

例：視覚障害のある方がイベントへの参加申込みをしたところ、断られた。

○提供に当たって場所・時間帯などを制限する

例：車いすを利用する人が食堂に行ったところ、ランチタイムは忙しいため、来店不可と言われた。

○障害のある人にだけ条件を付ける

例：物品購入契約の際、障害者手帳を所持している人は、第三者の立ち会いが必要と言われた。

合理的配慮の提供とは？

障害のある人から配慮に係る意思の表明があった場合に、行政機関や民間事業者は、過重な負担とならない範囲において、必要かつ合理的な配慮を行う義務があります。

例：窓口において、視覚障害のある人に対して、資料の読み上げをする。

例：病院の待合で、聴覚障害のある人に順番がわかるよう、受付番号の表示を行う。

障害者差別解消法（改正後）のポイント

	ふとう 不当な さべつてきとりあつか 差別的取扱い	しょうがい ひと 障害のある人への ごうりてきはいいりよ 合理的配慮の提供
くに 国・ ちほうこうきょうだんたい 地方公共団体	 きんし 禁止	ごうりてきはいいりよ 合理的配慮を おこな 行わなければなりません。
みんかんじぎょうしゃ 民間事業者	 きんし 禁止	ごうりてきはいいりよ 合理的配慮を おこな 行わなければなりません。 かいせいまえ どりよく ぎむ (改正前は努力義務)

○ 令和3(2021)年5月、障害者差別解消法が改正され、事業者による合理的配慮の提供が義務化されました。施行日は公布の日(令和3(2021)年6月4日)から起算して3年を超えない範囲で政令で定める日とされています。

○ 「京都府障害のある人もない人も共に安心していきいきと暮らしやすい社会づくり条例」についても、法改正を踏まえ、新たな法律及び基本方針との整合性も取りつつ、条例改正の検討を進めていきます。

3 京都府障害のある人もない人も共に安心していきいきと暮らしやすい社会づくり条例について

条例の趣旨

障害のあるなしにかかわらず、みんながお互いにかげがえのない個人として尊重し合いながら、共に安心していきいきと暮らしやすい社会(共生社会)の実現を目指して定められました。

誰もが暮らしやすい社会にするため、みんながお互いを思いやり、支え合う地域社会を築くことを目指しています。

(1) 相談対応について

条例では、府内で発生した次に掲げる相談(特定相談)を相談の対象としています。

ア 不利益取扱いによる障害者の権利利益の侵害に関すること

イ 合理的配慮に関すること

ウ 障害者に不快の念を起こさせる言動に関すること

エ 障害者虐待に関すること

オ 障害、性別、年齢等による複合的な原因により特に困難な状況における、その状況に応じた適切な配慮に関すること

(2) 相談体制と助言・あっせんの仕組み

●相談による解決(不利益取扱い、合理的な配慮などの事案)

●調整委員会の助言・あっせん(不利益取扱いの事案)



(1) 肢体不自由

① 商品販売・サービス提供

事例 1	2階席しかなく食事ができなかった
相談者	身体障害のある人（肢体不自由）
相談内容	車いすで町家風のカフェに立ち寄ったところ、カフェには2階の席しかなくエレベーターもなかった。1階で食事ができないか確認したところ、店長に「お食事は2階席のみでお願いします。」と言われた。
対応	店長に対し、どのような配慮が可能か検討をお願いしたところ、「事前に連絡をいただければ、1階の待合スペースで食事をしていただけるよう対応する。」との回答があり、その旨を相談者に伝え了解を得た。

事例 2	電動カートでの入店を拒否している店がある
相談者	身体障害のある人（肢体不自由）から相談を受けた関係者
相談内容	スーパーの建物の入口に、「電動カート（シニアカー）での入店のご遠慮ください。」との表示があるが、これは障害者差別ではないか。
対応	障害者差別解消法及び府条例のパンフレット等を送付し、不利益取扱いの考え方を説明したところ、表示の下に「電動車いすでの入店についてはこの限りでない。」の表示が追加された。

じれい 事例 3	くるま いんしよくてん りよう にゆうてん ことわ 車 いすで飲食店を利用しようとしたが入店を断られた
そうだんしゃ 相談者	しんたいしょうがい ひと したいふじゆう 身体障害のある人（肢体不自由）
そうだんないよう 相談内容	くるま いんしよくてん りよう てんないつうろ せま いりぐち 車 いすで飲食店を利用しようとしたところ、「店内通路が狭いため、入口 いちばんちか てーぶる くるま よう げんざい あ ひ と に一番近いテーブルを車 いす用としている。現在空いていないのでお引き取 りください。」と言われた。他にも席は空いており利用したい旨を伝えても かいしゃ ほうしん にゆうてん ことわ みせ しどう 「会社の方針」として入店を断られた。店を指導してほしい。
たいおう 対応	てんぽ じじつかくにん てんないつうろ せま じこほうし くるま べび 店舗に事実確認をしたところ、店内通路が狭く事故防止のため車 いすやベビ ー かー りよう せき げんてい せつめい じょうれい しゅしどう せつめい ーカー利用の席を限定しているとの説明があった。条 例の趣旨等を説明し、 みせ き はいりょ ほうほう ていじ しょうがい かつた もと お店が決めた配慮の方法のみを提示するのではなく、障 害のある方が求めて はいりょ ていねい き たいおう いらい おな たてものない いる配慮を丁寧に聞いたうえで対応するよう依頼した。また、同じ建物内の ほか てなんとう どうよう じょうきよう てなんとかいぎ ば そうだんいん じょう 他のテナントも同様の 状 況 であるため、テナント会議の場で相談員から 条 れい せつめい しょうがいしゃ たい たいおう しゅうち おこな 例の説明と障 害者に対する対応について周知を行った。

じれい 事例 4	くるま りようしゃ りゆう いべんと さんか きよひ 車 いす利用者であることを理由にイベントへの参加を拒否された
そうだんしゃ 相談者	しんたいしょうがい ひと したいふじゆう 身体障害のある人（肢体不自由）
そうだんないよう 相談内容	くるま りようしゃ りゆう いべん とうんえいがいしゃ さんか きよひ 車 いす利用者であることを理由にイベント運営会社から参加を拒否された。 じぶん もう い さんか かのう しどう 自分で申し入れし参加が可能とはなったが、指導してほしい。
たいおう 対応	うんえいがいしゃ じじつかくにん さんかしゃ あんぜんかくほうとう めん くるま りようしゃ 運営会社に事実確認したところ、参加者の安全確保等の面から車 いす利用者 さんか ことわ しょうがいしゃさべつかいしょうほうおよ じょうれい しゅしどう の参加を断ったとのことであった。障 害者差別解消法及び条 例の趣旨等 せつめい りかい え むね そうだんしゃ つた りょうかい え を説明したところ理解を得たので、その旨を相談者に伝え了解を得た。

じれい 事例 5	ふくすう くるま いんしよくてん りよう にゆうてん ことわ 複数の車 いすで飲食店を利用しようとしたら入店を断られた
そうだんしゃ 相談者	しんたいしょうがい ひと したいふじゆう 身体障害のある人（肢体不自由）
そうだんないよう 相談内容	くるま りよう めい しょくじ い けうせき 車 いすを利用している2名で食事をしたいと言ったところ、空席があるにも かかわらず、店員から「1名なら良いが2名では他のお 客 様に迷惑をかけ にゆうてん ことわ る。」と入店を断られた。
たいおう 対応	てんぽ じじつかくにん たいおう かいぜん いらい じぜん よやく たいおう 店舗に事実確認し対応の改善を依頼したところ、事前に予約があれば対応 かのう とうがいいんしよくてん かめい いんしよくてんくみあい 可能であるとのことであったが、当該飲食店が加盟している飲食店組合に そうだんないよう つた くみあい てんぽ たいおうかいぜん じよげん たいおうかのう 相談内容を伝え、組合からも店舗に対応改善を助言してもらい、対応可能な はんい はいりょ おこな かくにん むね そうだんしゃ つた りょうかい え 範囲で配慮を行ってもらうことを確認し、その旨を相談者に伝え了解を得 た。

じれい 事例 6	にゅうよくしせつ くるま にゅうてん ことわ 入浴施設で車いすでの入店を断られた
そうだんしゃ 相談者	しんたいしょうがい ひと したいふじゆう 身体障害のある人（肢体不自由）
そうだんないよう 相談内容	にゅうよくしせつ うけつけ くるま にゅうてん きょひ じょうれいじょう ふりえきとりあつか 入浴施設の受付で車いすでの入店を拒否された。条例上の不利益取扱いになるのではないかな。
たいおう 対応	しせつ じじつかくにん えいせいじょう りゆう くるま にゅうてん ことわ 施設に事実確認をしたところ、衛生上の理由から車いすでの入店を断ったとのことであったが、条例の趣旨等を説明し、館内用の車いすを用意する配慮を依頼し了解を得たので、その旨を相談者に伝え了解を得た。

じれい 事例 7	えいぎょうぼうがい い 営業妨害をするなと言われた
そうだんしゃ 相談者	しんたいしょうがい ひと したいふじゆうしゃ 身体障害のある人（肢体不自由者）
そうだんないよう 相談内容	けいたいでんわ てんぽ しょうひん み そうだんしゃ うし だんせいす たっふ 携帯電話の店舗で商品を見ていたところ、相談者の後ろに男性スタッフが いてきたので、「気持ちが悪いから後ろからついてくるのをやめてほし い。」と言ったら、店員から「ついていっている訳ではないです。」と言わ れた。後日、同店舗へいったところ、店長から「営業妨害をするな。」と 言われてとても不快な思いをした。
たいおう 対応	そうだんしゃ みず おも つた てんぽ じじつかくにん おこな 相談者が自から思いを伝えたいとのことであり、店舗に事実確認を行うと もに条例や障害者の特性への理解を求めた。後日、相談者が店舗を訪れた ときに、店長が相談者の特性に配慮した丁寧な対応をした結果、相談者の 不快な思いが解消した。

きょういく ② 教育

じれい 事例 8	くるま つうがく きょひ 車での通学を拒否された
そうだんしゃ 相談者	しんたいしょうがい ひと したいふじゆう 身体障害のある人（肢体不自由）
そうだんないよう 相談内容	しょうがい くるま だいがくつうがく みと とつぜん くるま つうがく みと 障害のため車での大学通学を認められていたが、突然、車での通学が認め られなくなった。障害者を受け入れているなら配慮してほしい。
たいおう 対応	だいがく じじつかくにん がくしゃこうじ ちゅうしゃじょう すく 大学に事実確認したところ、学舎工事のため駐車場が少なくなっていると のことであった。後日、大学を訪問し障害者差別解消法や条例について 説明するとともに、文部科学省の対応指針に、障害のある学生に駐車場を 確保するよう記載があることを説明し、駐車場所の確保を依頼した。大学か らは前向きに検討したいという回答があり、後日、相談者から駐車場所が 確保されたとの報告があった。

じれい 事例 9	びーていーえー かんけい ふかい おも P T A との関係で不快な思いをした
そうだしや 相談者	しんたいしょうがい ひと したいふじゆう 身体障害のある人（肢体不自由）
そうだんないよう 相談内容	しんたいしょうがい こども がっこう びーていーえーやくいん ひ う 身体障害があるため子どもの学校の P T A 役員を引き受けることができず、それが理由で P T A 役員から嫌がらせを受けている。自分の子どもも P T A 役員の子どもからいじめを受けている。
たいおう 対応	しきょういくいいんかい ちょうせい いらい そうだしや こうちょう びーていーえーやくいん びーていーえー 市教育委員会に調整を依頼し、相談者と校長、P T A 役員、P T A 構成員が参加する話し合いの場が持たれた。相談者から他の保護者に対し、P T A 活動に参加できないことを説明して理解を求めた。その後、市教育委員会を通じて特に問題が発生していないことを確認した。

じれい 事例 10	だいがく じゅぎょう じかんちゆう と い れ かいじょ う 大学で授業時間中のトイレ介助が受けられない
そうだしや 相談者	しんたいしょうがい ひと したいふじゆう 身体障害のある人（肢体不自由）
そうだんないよう 相談内容	じゅうどしたいふじゆうしゃ しりつだいがく がくせいしえん う まな ぜんき 重度肢体不自由者が、私立大学で学生支援を受けながら学んでいる。前期はコロナ禍でオンライン授業だったが、後期からは大学での授業が再開される。学生支援ボランティアの協力で授業は受けられるが、トイレ等の生活支援について、大学内では障害福祉サービスの支援が受けられないので困っている。
たいおう 対応	がくせいしえん ぼらんてい あ じゅぎょう じかんちゆう と い れ かいじょ しょうがい 学生支援ボランティアは授業時間中のトイレ介助ができないとし、障害福祉サービスも授業中は利用できないとのことだったので、市の担当者に連絡したところ、市のケースワーカーが大学と連携して対応を検討するとの回答を得て、相談者にその旨報告した。

③ たてもの こうきょうこうつう 建物・公共交通

じれい 事例 11	くるま えき ほーむ はい ことわ 車いすで駅ホームに入ることを断われた
そうだしや 相談者	しんたいしょうがい ひと したいふじゆう 身体障害のある人（肢体不自由）
そうだんないよう 相談内容	どうろ えき ほーむ あぶろーち かいだん くるま りょう 道路から駅のホームへのアプローチが階段しかなく、車いすを利用できない。駅員に確認したところ、車いすを利用しないでほしいと言われた。改善をお願いしたい。
たいおう 対応	てつどうじぎょうしゃ じょうれい しゅしとう せつめい どうがいたいおう ふりえきとりあつか 鉄道事業者に条例の趣旨等を説明し当該対応が不利益取扱いにあたる可能性がある旨説明したところ、鉄道事業者内で駅のスロープ設置を検討する旨の回答があり、その旨を相談者へ伝え了解を得た。

じれい 事例 1 2	ば す じょうしゃ ことわ バスへの乗車を断られた
そうだんしゃ 相談者	しんたいしょうがい ひと したいふじゆう 身体障害のある人（肢体不自由）
そうだんないよう 相談内容	くるま ば す てい ま ば す とうちやく の まえ なら 車いすでバス停で待っていて、バスが到着したので乗ろうとすると前に並 んでいた人まで乗車できたが、混雑しているので次のバスに乗るように言わ れた。次のバスには乗車できたが、乗車のサポートに時間がかかり、 運転手や他の乗客が迷惑そうにしているのを感じた。
たいおう 対応	ば す がいしゃ じょうれい しゅしとう せつめい うえ うんてんしゅ じょうしゃ す ペー す にんしき バス会社に条例の趣旨等を説明の上、運転手が乗車スペースがあると認識 しているのに他の乗客への協力を依頼せず乗車を拒否した場合、不利益 取扱いにあたる可能性がある旨説明し、改善を求めた。

じれい 事例 1 3	えきいりぐち ほうちじてんしゃぼうしやう ゲー と でんどうくるま つうこう 駅入口の放置自転車防止用のゲートで電動車いすが通行できない
そうだんしゃ 相談者	しんたいしょうがい ひと したいふじゆう 身体障害のある人（肢体不自由）
そうだんないよう 相談内容	えきいりぐち しんせつ ほうちじてんしゃぼうしやう ゲー と でんどうくるま つうこう 駅入口に新設された放置自転車防止用のゲートで電動車いすが通行できな い。他のゲートがあるが、介助者がいないとゲートを開けることができない 上、車道を通らなければならず非常に危険であるので改善してほしい。
たいおう 対応	てつどうじぎょうしゃ そうき かいぜん いらい てつどうじぎょうしゃ いっぽんさく てつきよ 鉄道事業者に早期の改善を依頼したところ、鉄道事業者が一本柵を撤去 し、電動車いすが通行できるようになった。

じれい 事例 1 4	お しき でんどうくるま た く しー はいしゃ さい た く しー がいしゃ たいおう 折りたたみ式の電動車いすでタクシーを配車した際のタクシー会社の対応
そうだんしゃ 相談者	しんたいしょうがい ひと したいふじゆう 身体障害のある人（肢体不自由）
そうだんないよう 相談内容	た く しー がいしゃ はいしゃ よやく でんどうくるま ばあい せだん タクシー会社に配車の予約をしたら、電動車いすの場合はセダンではなく、 追加料金を払ってもらいミニバンを配車することになると言われた。
たいおう 対応	た く しー がいしゃ かくにん うんてんしゅ こうれいか せだん タクシー会社に確認したところ、運転手が高齢化していることや、セダンに 折りたたみ式の電動車いすを乗せられなかったことがあったことから、 電動車いすの場合は一律に追加料金を払ってもらい、ミニバンの利用をお 願いしているとのことであった。電動車いすの場合は、一律に追加料金を 課してミニバンを配車するのは、合理的配慮の不提供に該当する可能性があ り、運輸支局と連携して条例や障害者差別解消法に基づく対応指針につい て説明し、改善を求めた。その結果、セダンがある場合にはセダンを配車す ることとなった。その後、同タクシー会社は電動車いすの場合の追加料金 について廃止した。

じれい 事例 1 5	くるま りょう ひと だんさ かいしょう もと 車 いすを利用する人から段差の解 消 を求められている
そうだんしゃ 相談者	きんゆうき かん じ ぎょうしゃ 金融機関事業者
そうだんないよう 相談内容	くるま りょう こきやく えーていーえむ いりぐち だんさ はい い 車 いすを利用する顧客から、A T Mの入口に段差があり入れないと言われ きんゆうき かん たいおう よ じょげん ている。金融機関としてどのように対応すれば良いか助言してほしい。
たいおう 対応	げんち ほうもん だんさ くるま りょうしゃ ひとり こ たか 現地を訪問し、段差は車 いす利用者が1人で越えられない高さであること、 かいじょしゃ つ ちゅうしゃじょうとう う かい はい ほうほう かくにん 介助者が付いて駐 車 場等を迂回して入る方法があることなどを確認した。 だんさかいしょうこうじ あんぜん こうばいきじゅん み うえ ぎょうむ ししょう 段差解 消工事は、安全な勾配基準を満たさない上、業務にも支障をきたすた むずか ごうりてきはいいよ ていきょう かじゅう ふたん め 難 しいとのことであったため、合理的配慮の提 供は過重な負担でない はんい じっし じょげん けっか えーていーえむ まえ いん た ー ふ お ん 範囲で実施されるよう助言した。その結果、A T Mの前にインターフォンを せっち ひつよう ばあい けいびいん しょくいん しゅどうしき す る ー ぶ せっち かいじょ 設置し、必要がある場合は警備員や職 員が手動式のスロープを設置し、介助 ほうこく こきやく なつとく することとなったとの報告があり、顧客も納得されたとのことであった。

じれい 事例 1 6	しんかんせん ち け っ と う と ふ べん 新幹線のチケット受け取りが不便
そうだんしゃ 相談者	しんたいしょうがい ひと したいふじゅう 身体障 害のある人（肢体不自由）
そうだんないよう 相談内容	じ ぜん しんかんせん しんたいしょうがいしゃようざせき よやく ち け っ と う と 事前に新幹線の身体障 害者用座席を予約していても、チケットの受け取りは えき ゆうじんまどぐち おお えき かんこうきやく おお なら 駅の有人窓口のみとなっている。大きな駅では観 光 客などが多く並ぶので じゅんばん ま なが よやく しんかんせん の たいおう かいぜん 順 番待ちが長く、予約していた新幹線に乗れないことがあった。対応を改善 してほしい。
たいおう 対応	てつどうがいしゃ たい ごうりてきはいいよ ていきょう いらい こんごべつたいおう 鉄道会社に対し、合理的配慮の提 供について依頼したところ、今後個別対応 し す て む へんこうとう かんきょうせい い ぶく かいぜん けんとう むね かいとう やシステム変更等の環 境整備も含め、改善について検討していく旨の回答が あり、その旨を相談者に伝え了 解を得た。 むね そうだんしゃ つた りょうかい え

④ 労働・雇用

じれい 事例 1 7	きんむちへんこう きぼう ことわ 勤務地変更の希望を 断 られた
そうだんしゃ 相談者	しんたいしょうがい ひと したいふじゅう 身体障 害のある人（肢体不自由）
そうだんないよう 相談内容	い ぜん いえ て ぜ ま しよくば とお ひろ いえ てんきょ したい 以前の家が手狭だったので、職場から遠くなるが広い家に転居した。肢体 ふじゅう じどうしゃ つうきん じ かん かいしゃ じたく 不自由なので自動車で通勤しているが1時間あまりかかる。会社に、自宅か ちか しよくば いどうきぼう つた い ら近い職場への異動希望を伝えたが、できないと言われた。
たいおう 対応	こよう かん しょうがいしゃさべつようかいししょうだい じょう しょうがいしゃ こよう 雇用に関することは障 害者差別解 消法第13条により「障 害者の雇用の そくしんとう かん ほうりつ さだ ろうどうきよく そうだん 促進等に関する法律」の定めるところによるとされており、労働局に相談す じょげん るよう助言した。

⑤その他

事例 18	車いす対応のバスでないことを理由に行事参加を断られた
相談者	身体障害のある人（肢体不自由）
相談内容	車いす利用者がバスで現地まで移動する障害のある人対象のレクリエーション行事に参加申込みした際、主催者団体から、「車いす対応でないバスのため、受け入れできない。」と断られた。車いす利用者も参加できるよう、主催者団体に考えてほしい。
対応	主催者団体に事実確認したところ、再度役員会で相談者からの要望について話し合う予定である旨の回答があった。後日相談者から、ヘルパー2人付きで参加可能となったと報告があった。

事例 19	近所の人からの発言に悲しい思いをした
相談者	身体障害のある人（肢体不自由）
相談内容	町内会の役員から、「障害があるあなたに役なんかできないでしょ。」と決めつけられて悲しい思いをした。
対応	条例で規定する不快の念に該当する可能性があるが、周囲との関係性を維持するためにも、社会福祉協議会へ相談するよう助言し相談者も了解した。また、条例の啓発パンフレットの送付希望があったので送付した。

事例 20	期日前投票宣誓書における表記について、不快な思いをした
相談者	身体障害のある人（肢体不自由）
相談内容	期日前投票のための宣誓書の事由欄で、「身体障害等のため歩行困難」と「刑事施設等に収容」の項目が、同列に表記されている。身体障害者にとっては不快な表記であり、改善してほしい。
対応	期日前投票宣誓書については、府選挙管理委員会が標準様式を作成して市町村に配布していることから、相談者の意向を伝えたところ、同様の記載があった他の様式も含め、様式を変更した旨の報告があった。

したいふじゆう しょうがい 肢体不自由とはどんな障害？

てあし からだ うんどうきの うしょうがい て ゆび つか むずか じょうしふじゆう あし つか
手足や体の運動機能障害をいいます。手や指を使うことが難しい上肢不自由、ひざや足を使うこ
とが難しい下肢不自由、身体の姿勢を維持することが難しい体幹不自由などがあります。

<肢体不自由の人の特徴>

- くるま りよう あし ふじゆう かぎ
車いすを利用しているからといって、足だけが不自由とは限りません。
- くち した うご まひ つか じしん おも じゅうばん つた
口や舌の動きがマヒしていると、ことばを使って自身の思いを十分に伝えることができないこ
とがあります。
- てゆび て うで しょうがい ひと もじ か かね あつか こま てさき どうさ くろう
手指や手・腕に障害がある人は、文字を書いたり、お金の扱いなど細かな手先の動作に苦労し
ます。

したいふじゆう ひと はいりょ れい 肢体不自由の人への配慮の例

- お手伝いをする際には、まず声をかけ、ご本人の意向を確認してからにしましょう。
- カウンターの一部分を低くしたり、くるま のまま つくえ した あし はい す ペー す あ
車いすのまま机の下に足が入るスペースを空けておきましょう。
- 通路に物を置かないなど、通行の邪魔になるものがないか注意しましょう。
- もじ か じかん ひと たい きにゆう す ペー す あんない
文字を書くために時間がかかる人に対して、ゆっくり記入できるスペースを案内しましょう。
- てつづ うけつけじかんとう してい ばあい でんしゃ こ あ つうきんじかんたい さ ちょうせい
手続きの受付時間等を指定する場合には、電車が混み合う通勤時間帯を避けるなどの調整を
おこなうようにしましょう。

かんれんじょうほう 関連情報

ばりあふりーと いれ バリアフリートイレについて

ばりあふりーと いれ だんじょきょうようと いれ ひろ す ペー す さまざま き のう そな
バリアフリートイレとは、男女共用トイレで、広いスペースと、様々な機能が備わっています。
ひつよう ひと ひつよう とき つか いっぱんと いれ しょう ひと いっぱんと いれ しょう
必要としている人が、必要な時に使えるよう、一般トイレを使用できる人は一般トイレを使用しま
しょう。

<こんな人たちが必要としています>

- くるま りようしゃ
車いす利用者
・ くるま かいてん す ペー す べんき うつ て ひつよう
車いすを回転できるスペースや、便器に移るための手すりが必要
- おす と めい と じんこうこうもんどうほゆうしゃ
オストメイト(人工肛門等保有者)
・ ばう ち べんなど ふくろ しょうり おぶつなが しょう
パウチ(便等をためておく袋)から処理するために、汚物流しを使用
- かいじょ ひつよう ひと
介助が必要な人
・ かいじょしゃどうはん はい と いれ ひつよう かいじょようべつど つか
介助者同伴で入れるトイレが必要。介助用ベッドを使うこともある。
- こ づ ひと
子ども連れの人 など



DIXTA JD - 76404084

「京都おもいやり駐車場利用証制度」について

障害や高齢、難病で歩行が困難な人、けがをされた人や妊産婦で一時的に歩行が困難な人などに利用証を交付し、「おもいやり駐車場（車いすマークの駐車場等）」を利用いただくための制度です。

この制度に協力を申し出ていただいた公共施設や商業施設などに設置されている「京都おもいやり駐車場」の表示がある駐車場が対象です。



車いすを使用している人は、車の乗降に広いスペースが必要です

京都府 人にやさしいまちづくり

検索



府内施設のバリアフリー情報が検索できます。

しかくしょうがい (2) 視覚障害

いりょう ① 医療

じれい 事例 2 1	びょういん むりょうしゃとるばす あんない しかくしょうがい ひと はいりょ か 病院の無料シャトルバスの案内が視覚障害のある人への配慮に欠ける
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがい ひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	しょしん びょういん したみ い さい びょういん そうごうあんない でんわ えきちか 初診の病院に下見に行く際、病院の総合案内に電話をしたら、駅近くの しゃとるばす あんない けっきよくい つ しかくしょうがいしゃ シャトルバスを案内されたが、結局行き着けなかった。視覚障害者への たいおう ふじゅうぶん はいりょ か しどう 対応が不十分であり配慮に欠けるので指導してほしい。
たいおう 対応	びょういん じょうれい しゅしとう せつめい うえ てきせつ たいおう いらい ごと 病院に条例の趣旨等を説明した上で適切な対応を依頼した。その後、 そうだんしゃ じゅしん じ ばす の ば いんないとう ていねい せつめい う すむーず 相談者から受診時にバス乗り場や院内等の丁寧な説明を受け、スムーズに じゅしん ほうこく 受診できたと報告があった。

しょうひんはんばい さーびす ていきょう ② 商品販売・サービス提供

じれい 事例 2 2	いんしょくてん もうどうけんどうはん にゅうてん きょひ 飲食店に盲導犬同伴での入店を拒否された
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがい ひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	もうどうけん ともな いんしょくてん おとず にゅうてん かた ことわ こんご 盲導犬を伴い飲食店を訪れたところ入店を固く断られた。今後、このよ かいぜんしどう うなことのないように改善指導していただきたい。
たいおう 対応	いんしょくてん じじつかくにん おこな たいおうほうほう 飲食店に事実確認を行ったところ、対応方法がわからなかったとのことで しんたいしょうがいしゃほじょけんほう しょうがいしゃさべつかいしょうほうおよびじょうれい しゅしとう あったため、身体障害者補助犬法、障害者差別解消法及び条例の趣旨等 せつめい おこな こんご もうどうけん ほじょけん う い について説明を行い、今後は盲導犬などの補助犬を受け入れられることとな った。

じれい 事例 2 3	あうとどあすぽーついべんとさんかことわ アウトドアスポーツイベントへの参加を断られた
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがいひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	あうとどあすぽーついべんとさんかおもしゅさいしゃそうだんしかく アウトドアスポーツイベントに参加したいと思い主催者に相談したら、視覚 しょうがいひとぜんもうばあいひとりさんかふか 障害のある人（全盲）の場合、一人での参加は不可であるが、 がいどへるばーまたゆうじんふたりさんかかのういがいどへるばー ガイドヘルパー又は友人と二人なら参加可能と言われた。ガイドヘルパーを さがみいんすとらくたーつそねがことわ 探したが見つからないので、インストラクターの付き添いをお願いしたが断 られた。
たいおう 対応	じぎょうしゃじじつかくにんあんぜんかくほぜんもうかた 事業者に事実確認したところ、安全確保のため全盲の方については、 がいどへるばーとうどうはんじょうけん ガイドヘルパー等の同伴を条件としているとのことであった。条例の趣旨 とうせつめいしょうがいひとむいんすとらくたーかくほうけんとういらい 等を説明し、障害のある人向けインストラクターの確保等の検討を依頼し た。その後、相談者からガイドヘルパーの確保ができて参加可能になったと ごそうだんしゃがいどへるばーかくほさんかかのう 報告があり、条例の趣旨等を主催者に説明したことに対して理解を示され ほうこくじょうれいしゅしとうしゅさいしゃせつめいたいりかいしめ た。

じれい 事例 2 4	すいみんぐくらぶにゅうかいもうこことわ スイミングクラブへ入会を申し込んだら断られた
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがいひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	すいみんぐくらぶにゅうかいふくすうくらぶとあ スイミングクラブに入会しようと複数のクラブに問い合わせをしたが、 へるばーかいいんどうこうじょうけんつ ヘルパーも会員になり同行するよう条件を付けられた。
たいおう 対応	すいみんぐくらぶそうだんしゃはなあいらいはなあけっか スイミングクラブに相談者との話し合いを依頼した。話し合いの結果、 へるばーにゅうかいぶーるどうこうかのう ヘルパーについては入会せずにプールへの同行が可能となった。

じれい 事例 2 5	てんじぶろっくじょうじてんしゃと 点字ブロック上に自転車が停まっている
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがいひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	りょうこうりてんどうろみせいりぐちてんじぶろっくし よく利用する小売店で、道路から店の入口まで点字ブロックが敷かれている が、てんじぶろっくじょうほかきやくじてんしゃととおこま 点字ブロック上に他の客の自転車が停まっていて、通れなくて困るこ とお とが多い。
たいおう 対応	じぎょうしゃそうだんないようつたたいおうほうほうけんとうむねかいどう 事業者に相談内容を伝えたところ、対応方法を検討される旨の回答があり、 ごじつてんじぶろっくじょうちゅうりん 後日「点字ブロック上には駐輪しないでください。」との掲示がされてい かくにん ることを確認した。

じれい 事例 2 6	しょうがいしゃわりびきひょうじ しせつ ほーむぺーじ けいさい 障害者割引表示が施設のホームページに掲載されていない
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがい ひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	しえい おんせん ぶーる しょうがいしゃわりびきひょうじ ほーむぺーじ けいさい 市営の温泉プールの障害者割引表示がホームページに掲載されていない。 しせつ かんり しやくしょ ようぼう かいぜん 施設を管理する市役所に要望しているが改善しない。
たいおう 対応	ぎょうせい きかん しょうがいしゃさべつ かいしょうほう だい じょう もと かんきょうせいび つと 行政機関は「障害者差別解消法」第5条に基づき環境整備に努めなければ ならないので、市役所から施設の指定管理者に対して相談者の意向を反映 するように理解を求めた。

じれい 事例 2 7	すーぱー すたっふ こえ いそが た さ スーパーでスタッフに声かけしたが忙しそうに立ち去った
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがい ひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	きんじょ すーぱー か もの さい つうじょう へる ばー どうこう 近所のスーパーで買い物をする際、通常はヘルパーに同行してもらうが、 きゅう ばあい ひとり い みせ すたっふ こえ 急な場合などは一人で行くこともある。店のスタッフに声をかけたら、 きょう へる ばー き い いそが た さ 「今日はヘルパーは来ていないのか。」と言って忙しそうに立ち去った。
たいおう 対応	すーぱー じじつかくにん どうじつ すたっふ ふそく たぼう スーパーに事実確認したところ、当日はスタッフが不足し多忙であったため そのまま立ち去ってしまったとのことであった。しょうがい ひと てだす 障害のある人から手助けを もと ばあい いそが と き ようけん かくにん た と つ 求められた場合は、忙しい時でも要件を確認したり他のスタッフに取り次ぐ など、負担が重すぎない範囲で合理的配慮の提供に努めるよう依頼したところ、 ふたん おも はんい ごうりてきはいいりよ ていきょう つと いらい そのような対応がなされることとなった。

③ 教育

じれい 事例 2 8	がっこう かくしゅ ぶりんと かみ み 学校の各種プリントは紙なので見られない
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがい ひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	ぜんもう こ がっこう かくしゅ ぶりんと み かぞく 全盲のため、子どもの学校からの各種プリントは見るできない。家族 よ じかん つごう むり ばあい おお がっこう はいりよ に読んでもらうにも時間の都合などで無理な場合も多いので、学校の配慮を ねが お願いしたい。
たいおう 対応	ほごしゃ たんにん せんせい おんせいよ あ そふと も しりょう 保護者から担任の先生に、音声読み上げソフトを持っているので資料を めーる そうしん ちよくせつていあん がっこうない けんとう メール送信してほしいと直接提案することとなった。学校内で検討した けっか かくしゅ ぶりんと めーる そうしん 結果、各種プリントをメールで送信されることとなった。

④ 建物・公共交通

じれい 事例 2 9	えき むじんかいさつぐち しかくしょうがい ひと はいりよ か 駅の無人改札口は視覚障害のある人への配慮に欠ける
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがい ひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	あいしー か ー ど てつどう りよう さい ざんがく かいさつ とお I Cカードで鉄道を利用する際、残額がわからないため改札を通れないこと がある。むじんかいさつぐち いん たー ほん れんらく あんない なが 無人改札口ではインターホンで連絡するように案内が流れるが、 いん たー ほん しかくしょうがい ひと はいりよ か インターホンがどこにあるのかわからない。視覚障害のある人への配慮に欠 けるので指導してほしい。
たいおう 対応	そうだんないよう てつどうじぎょうしゃ つた しょうがいとくせい ふ たいおう 相談内容を鉄道事業者にお伝えし、障害特性を踏まえた対応をしていただ くよう依頼した。

じれい 事例 3 0	こうさてん おんきょうしきしんごうき おと な 交差点の音響式信号機の音が鳴っていない
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがい ひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	こうさてん おんきょうしきしんごうき おと な なに りゆう う な 交差点の音響式信号機の音が鳴っていない。何か理由があって鳴らないよう になっているのか調べてほしい。
たいおう 対応	けいさつ たんとうぶしょ れんらく しんごうきぎょうしゃ すみ てんけん おこな 警察の担当部署に連絡し、信号機業者が速やかに点検を行ったところ、 でんげん はい はんめい ただ ふっきゅう 電源が入っていなかったことが判明し直ちに復旧された。

じれい 事例 3 1	ほどう てんじぶろく ふうせつ 歩道に点字ブロックを敷設してほしい
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがい ひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	てつどうえきふきん こうさてん おんきょうしきしんごうき せっち よてい 鉄道駅付近の交差点に音響式信号機が設置される予定であるが、そこから すぽーつくらぶ ほどう てんじぶろく ふうせつ スポーツクラブまでの歩道に点字ブロックを敷設してほしい。
たいおう 対応	ほどう だいぶぶん りんせつけん しどう りんせつけん きょうりよく え かんけいだんたい 歩道の大部分は隣接県の市道であり、隣接県の協力を得て、関係団体から のしよめん ていしゅつ てんじ ふうせつ の書面を提出し、点字ブロックが敷設された。

じれい 事例 3 2	てんじぶろく 点字ブロックがふさがれている
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがい ひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	しえいち かてつえきこうない いどう さい てんじぶろく うえ もの お 市営地下鉄駅構内を移動する際に、点字ブロックの上に物が置いてあったり ひと た みち しょうこうぐち つ 人が立っていたり、道がふさがれていたりして、乗降口にたどり着けず、 でんしゃ の おく 電車に乗り遅れてしまうことがあった。
たいおう 対応	しえいち かてつ かんかつ し たいおう いらい ご ちかてつえきりょうきやく たい 市営地下鉄を管轄する市に対応を依頼した。その後、地下鉄駅利用客に対す こうないほうそう てんじぶろく じょう あ ちゅうい うなが る構内放送において、点字ブロック上は空けておくよう注意を促す あなうんす ついか アナウンスが追加されることとなった。

じゅうたく
⑤ 住宅

じれい 事例 3 3	もうどうけん りゅう ちんたいじゅうたく もうしこ ことわ 盲導犬を理由に賃貸住宅の申込みを断られた
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがい ひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	てんきょ もうどうけん どうはん ふどうさんぎょうしゃ たず あ ばー と どうぶつ 転居するため、盲導犬を同伴し不動産業者を訪ねたが、アパートでは動物を 飼うことはできないこと、火事の心配があることを理由に、物件の紹介は 難しいと言われた。
たいおう 対応	ふどうさんがいしゃ たい か じ お きやくかんてき こんきょ 不動産会社に対して、火事を起こしやすいというのは客観的な根拠がなく 不当な差別的取扱いとなる可能性があることや、盲導犬はペットでなく受け 入れについて努力義務があることを説明し、入居できることになった。

じょうほう こ み ゆ に けー し ょ ん
⑥ 情報・コミュニケーション

じれい 事例 3 4	い ん た ー ね っ と が い し ゃ り ょ う き ん ぶ ら ん インターネット会社の料金プランがわかりづらい
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがい ひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	すうねんまえ い ん た ー ね っ と が い し ゃ け い や く し ょ う が い ひと り ょ う き ん わ り び き 数年前にインターネット会社と契約をした。障害のある人に料金割引があ るプランがあったが、契約時に説明がなく通常の契約を行った。会社に、 割引プランについて視覚障害のある人にもわかるような方法で案内するよう い言ってほしい。
たいおう 対応	い ん た ー ね っ と が い し ゃ じ じ つ か く に ん つ う じ ょ う け い や く さ が く さ か の ほ インターネット会社に事実確認したところ、通常契約との差額を遡って 返金する予定であるとのことであった。障害者差別解消法及び条例等を 周知し、割引プランの案内を視覚障害者にわかるような方法でホームページ に掲載するよう検討をお願いしたところ、本社が検討することとなり、その 旨相談者に伝え了解を得た。

じれい 事例 3 5	ほけんが いし ゃ て つ づ ぜ せ い 保険会社の手続きを是正してほしい
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがい ひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	ほけん て つ づ て ん じ お ん せ い と う つ う ち い ん さ つ つ う ち 保険の手続きで、点字や音声等での通知をしてもらえない。印刷による通知 文書で対応できないため、マイナンバーや会員番号等の確認を安易に電話等 でされる。是正してほしい。
たいおう 対応	ほけんが いし ゃ そうだんしゃ い こ う つ た し ゃ な い たいおう けんとう じ き 保険会社に相談者の意向を伝えたところ、社内で対応を検討され、「時期の 確約は困難であるが、視覚障害のある人用に順次点字化を図る。」との方 向性が示された。その旨を相談者に伝え了解を得た。

じれい 事例 3 6	おりんぴっくせいかりれーさんかもうしこほうほうこま オリンピック聖火リレーの参加申込み方法で困っている
そうだんしゃ 相談者	しかくしょうがいひと 視覚障害のある人
そうだんないよう 相談内容	おりんぴっくせいかりれーさんかおうほうほうでんしんせいにゆうりよくこまごうりてきはいいよねが オリンピック聖火リレー参加の応募方法が電子申請のみとなっているため、 入力ができず困っている。合理的配慮をお願いしたい。
たいおう 対応	おりんぴっくせいかりれーじっこういんかいじむきよくかくにんもうしこみほうほう オリンピック聖火リレー実行委員会の事務局に確認したところ、申込方法は ぜんこくてきでんしんせいじむきよくもうでだいり 全国的に電子申請のみとなっているが、事務局に申し出いただければ、代理 にゆうりよくとうこべつたいおうかのうかいとうむねそうだんしゃつた 入力等の個別対応が可能であるとの回答があった。その旨を相談者へ伝え りようかいえ 了解を得た。

視覚障害とはどんな障害？

視覚障害は、日常生活や就労などの場で見えづらい、もしくは全く見えない状態のことをいいます。

<視覚障害がある人の特徴の例>

- まったく見えない、文字がぼやけて読めない、物が半分しか見えない、望遠鏡を通してのように一部分しか見えないなど、さまざまな見え方があります。
- 文字を見えても、歩いているときに障害物にぶつかったり、つまずいてしまう人、障害物を避けてぶつからずに歩くことはできるが、文字を見えない人など、個人差があります。
- 合理的配慮の提供は、障害のある人からの申し出を受けて行うものですが、視覚障害のある人は、困っていても自ら配慮等を求めることが難しいことがあります。

視覚障害のある人の配慮の例

視覚障害のある人が戸惑っているのを見かけたときは、まず、声をかけ、そして、何らかの手助けが必要かどうか、意向を確認するようにしましょう。

- 困っていそうな人がいたら、「お手伝いできる事はありますか？」と積極的に声をかけましょう。

声かけ・コミュニケーションのポイント

- ・ そばに行き、前から声をかける
- ・ 「あっち」、「むこう」ではなく、「あなたの右」、「スマートフォンくらいの大きさ」など、具体的に説明をする

誘導時のポイント

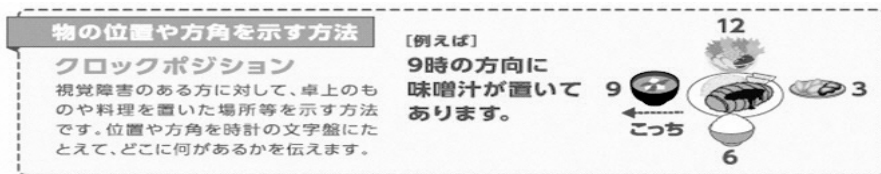
- ・ いきなり体に触れることはせずに、どのように誘導するか聞いてからにします。
(半歩先に立ち、肩や肘、手首をつかんでもらうのが基本です)

○ 盲導犬に対する注意事項

- ・ 盲導犬を見かけたときは、仕事中だということを忘れず、触ったり声をかけたりせず、温かく見守ってください。

○ その他の注意事項

- ・ 点字ブロックの上に立ち止まったり、物を置いたりしないようにしましょう。



ちょうかくしょうがい (3) 聴覚障害

いりょう

①医療

じれい 事例 37	しんりょう うけつけ でんわ おこな 診療の受付が電話のみでしか行われていない
そうだんしゃ 相談者	ちょうかくしょうがい ひと そうだん う しゅわつうやくしゃ 聴覚障害のある人から相談を受けた手話通訳者
そうだんないよう 相談内容	しんりょうしょ ややくうけつけ でんわ ふあつくす めーる うけつけ 診療所の予約受付が電話のみであるため、FAX・メールでも受付してほしいと要望したが改善されない。
たいおう 対応	いりょうきかん れんらく じょうれい しゅしとう せつめい こんご ふあつくす 医療機関に連絡をとり、条例の趣旨等を説明したところ、今後はFAXでの うけつけ おう かいとう じかいじゅしん ほんにん そうだんしゃ しゅわつうやくしゃ 受付に応じるとの回答があった。次回受診時に本人（相談者が手話通訳者と どうこう いんちよう じむいん はな あ こんご ふあつくす うけつ むね して同行）、院長、事務員で話し合いがもたれ、今後はFAXで受け付ける旨 かいとう 回答があった。

しょうひんはんばい さーび すていきょう

②商品販売・サービス提供

じれい 事例 38	いんしょくてん にゅうてん きょひ 飲食店への入店を拒否された
そうだんしゃ 相談者	ちょうかくしょうがい ひと はなし き しゅわやくしゃ 聴覚障害のある人から話を聞いた手話通訳者
そうだんないよう 相談内容	いんしょくてん はい みみ き ねが 飲食店に入ろうとして、「耳が聞こえないのでよろしくお願いします。」と ないよう みぶ つた てんいん りょううで かたち つく にゅうてん いう内容を身振りで伝えたところ、店員が両腕で「×」の形を作り入店で みせ しどう きなかった。店を指導してほしい。
たいおう 対応	いんしょくてん じじつかくにん まんいん ことわ せつめい 飲食店に事実確認をしたところ、満員だったので断ったとの説明があった じょうれい しゅしとう せつめい うえ ことわ さい ひつだんとう ていねい たいおう が、条例の趣旨等を説明の上、断る際にも筆談等で丁寧な対応をするよう しどう ごじつ いんしょくてん うんえい ほうじんほんぶ ほうもん ひつだんとう 指導した。また、後日、飲食店を運営している法人本部を訪問し、筆談等 ちょうかくしょうがい とくせい おう たいおう いらい けっか ほうじんほんぶ うんえい 聴覚障害の特性に応じた対応を依頼した。その結果、法人本部から運営す ぜんてんぼ じょうれい しゅうち しょうがい かた てきせつ たいおう しどう おこな る全店舗に条例の周知と障害のある方への適切な対応について指導が行わ れた。

じれい 事例 3 9	けいたいでんわ かいはくじ きぼう ほうほう たいおう 携帯電話の解約時に希望する方法で対応してもらえない
そうだしや 相談者	ちょうかくしょうがい ひと 聴覚障害のある人
そうだないよう 相談内容	けいたいでんわ かいはく ほうむページ もう こ にゅうりよくあやま 携帯電話の解約をホームページから申し込もうとしたところ、入力誤り ろくがかかり手続きが出来なくなった。メールで問い合わせると、電話で 本人確認が必要との返信があり、聴覚障害で電話が出来ないので店舗で 手続きしたい旨伝えても、ホームページから手続きするように指示された。 しょうがいしゃさべつ 障害者差別ではないか。
たいおう 対応	けいたいでんわ てんぼ じじつかくにんご ちょうかくしょうがいしゃ でんわ はな りゅう 携帯電話の店舗への事実確認後、聴覚障害者で電話で話せないという理由 がある場合には、来店による筆談などの合理的配慮の提供をお願いしたとこ ろ店舗から、合理的配慮の提供と丁寧な対応をしたいとの回答があり、後日 相談者は、手話通訳者同行で手続きを行うことができた。

じれい 事例 4 0	すぽーつくらぶ にゅうかい もう こ ことわ スポーツクラブへ入会を申し込んだが断られた
そうだしや 相談者	ちょうかくしょうがい ひと 聴覚障害のある人
そうだないよう 相談内容	すぽーつくらぶ にゅうかいもうしこみてつづき あんぜんめん ほしょう スポーツクラブへの入会申込手続きをしようとしたら、安全面で保障ができ ないという理由で入会を拒否された。不利益取扱いではないか。
たいおう 対応	すぽーつくらぶ じじつかくにん あんぜんめん もんだい にゅうかい ことわ スポーツクラブに事実確認したところ、安全面の問題から入会を断ったと のことであった。障害者差別解消法及び条例上、不利益取扱いになる 可能性があることを説明し入会ができるよう依頼したが、スポーツクラブは 受け入れに困難を示した。後日、相談員の立ち会いのもとスポーツクラブを 訪れ、両者が安全面での不安を解消する方法を話し合った結果、入会す ることができた。

じれい 事例 4 1	いべんと さんかもうしこ ことわ イベントの参加申込みを断られた
そうだしや 相談者	ちょうかくしょうがい ひと 聴覚障害のある人
そうだないよう 相談内容	しゃかいじんさーくるるいべんと さんかもうしこ しゅさいしゃ いべんと 社会人サークルのイベントに参加申込みをしたところ、主催者からイベント を楽しんでいただけないのではないかと参加を断られた。再度、手話通訳者 を同行すれば参加可能か問い合わせたが、イベント開催日後になってから 参加できない旨の回答があった。
たいおう 対応	とうがいじぎょうしゃ ほんしゃ たけん ぜんこく どうよう いべんと かいさい 当該事業者の本社は他県にあり、全国で同様のイベントを開催していること が判明したため、経済産業省に本件の調整を依頼した。その後、経済産 業省から事業者に対して障害を理由とする不利益取扱いは禁止されてい る旨の指導が行われ、事業者が理解を示した。

じれい 事例 4 2	ぶつびんこうにゆうけいやく だいさんしゃ どうせき もと 物品購入契約で第三者の同席を求められた
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
そうだんないよう 相談内容	かでんりょうはんてん う お た さ ー ば ー こうにゆう 家電量販店でウォーターサーバーを購入しようとしたら、店員から、身体 しょうがいしゃでちようしやうしや たんどく こうにゆうけいやく おこな 障害者手帳所有者は単独で購入契約を行うことができないので、介護者等 いっしょ らいてん い と一緒に来店してほしいと言われた。
たいおう 対応	じぎょうしゃ じじつかくにん しょうがい りゆう かぞく だいさんしゃ どうせき 事業者に事実確認したところ、障害を理由に家族や第三者の同席がないと こうにゆうけいやく むね せつめい かくにん じぎょうしゃ たい 購入契約ができない旨の説明をしていたことを確認した。事業者に対し しょうがいしゃさべつつかいしょうほうおよ じょうれい ないよう せつめい ふりえきとりあつか がいとう か 障害者差別解消法及び条例の内容を説明し、不利益取扱いに該当する可 のうせい つた じぎょうしゃ そうだんしゃ しゃざい うえ こんご てきせつ 能性があることを伝えたところ、事業者から相談者に謝罪の上、今後は適切 たいおう がいとう な対応をすとの回答があった。

たてもの こうきょうこうつう
③建物・公共交通

じれい 事例 4 3	えき ひつだん おう 駅で筆談に応じてもらえなかった
そうだんしゃ 相談者	ちょうかくしょうがい ひと なんちようしゃ 聴覚障害のある人（難聴者）
そうだんないよう 相談内容	えき でんしゃ お さい ほか じょうきやく にもつ あ かたほう ほちようき 駅で電車から降りた際に他の乗客の荷物に当たり、片方の補聴器がなくな った。駅の窓口「筆談に応じます。」と表示されていたので、スマートフ オンに「補聴器をなくしたので探して欲しい。」と表示して伝えたが、筆談 おん ほちようき さが ほ ひょうじ つた ひつだん に応じてもらえなかった。
たいおう 対応	じぎょうしゃ じじつかくにん しょくいん そうだんしゃ こうわ くち うご い 事業者に事実確認したところ、職員は、相談者が口話して（口の動きで言 いたいことを伝えて）いたので、会話ができていたと思ったとのことであっ た。会話ができていように思えても、聞こえづらい場合や伝わっていない ばあい せつめい こんご たいおう けんとう いらい じぎょうしゃ 場合があることを説明し、今後の対応の検討を依頼した。事業者から、 こんかい じれい ふ ちょうかくしょうがい きやくさま こみゆにけーしょん 「今回の事例を踏まえ、聴覚障害のあるお客様にはコミュニケーション ほうほう つ どていぬい かくにん けんしゅう ば あらた ぜんしよくいん しゅうち 方法をその都度丁寧に確認することを研修の場で改めて全職員に周知し た。」との報告があった。

じれい 事例 4 4	ひつだん そうだん とちゅう まい く たいおう か 筆談で相談していたら途中からマイクでの対応に変わった
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
そうだんないよう 相談内容	えき まどぐち ひつだん そうだん とちゅう まい く おんせい たいおう 駅の窓口で、筆談で相談をしていたが、途中からマイクの音声のみの対応に なつた。合理的配慮が足りない。
たいおう 対応	じぎょうしゃ でんわそうだんまどぐち と あ しょくいん くち うご りかい 事業者の電話相談窓口に関合わせたところ、職員の口の動きで理解して もらっていると思い、途中からマイクの音声のみの対応をしてしまったとの ことであつた。事業者から、これまでも聴覚障害者への対応についての けんしゅう おこな こんご こんかい じれい もと ぐたいてき けんしゅう おこな 研修を行ってきたが、今後、今回の事例に基づき具体的な研修を行って いきたいとの回答を得た。

じょうほう こみゆにけーしょん
④情報・コミュニケーション

じれい 事例 4 5	しゆくはくしせつ てれび じまくほうそう み 宿泊施設のテレビで字幕放送が見られない
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
そうだんないよう 相談内容	しゆくはくしせつ きやくしつ てれび じまくひょうじ ぼたん りもこん お 宿泊施設の客室のテレビに、字幕表示ボタンのないリモコンしか置いてい ないケースがある。字幕表示ができないことをホームページに記載している 府内の宿泊施設に対して、指導をお願いしたい。
たいおう 対応	しゆくはくしせつ じじつかくにん ゆうりょうほうそう りょう せつてい か 宿泊施設に事実確認したところ、有料放送を利用したり設定を変えたりす る宿泊客がいるため、機能を限定したりリモコンを設置しているとの説明で あった。今後は、必要に応じて字幕表示の操作が行える通常のリモコンを 貸し出すとともに、ホームページへの記載も削除されることとなった。その 旨を相談者へ伝え了解を得た。

じれい 事例 4 6	でんわ たいめん たいおう 電話か対面でしか対応してもらえない
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
そうだんないよう 相談内容	つうちょう きさいないよう きんゆうきかん と あ ふあつくす めーる かいとう 通帳の記載内容について金融機関に問い合わせ、FAXかメールで回答して ほしいと依頼したが、対応してもらえず店舗まで出向いた。文書での回答で も可能とのことであったが、時間を要するためFAXでも対応してもらえる よう改善してほしい。
たいおう 対応	てんぽ じじつかくにん ふあつくす めーる じょうほうろうえいとう かんてん 店舗に事実確認したところ、FAXやメールは情報漏洩等の観点からできな いとのことであった。障害者差別解消法及び条例について説明の上、電話 であればその場で知ることができる情報が、文書での回答の場合数日かかる ため、障害者に不利益が生じることを説明し、過重な負担でなければ FAXでの対応を検討するよう依頼した。その後、事業者から、相談者への 回答をFAXで行うこととなったと報告があり、今後はFAXやメールでの 回答依頼があった場合は個別に対応することとなり、各店舗でも共有される こととなった。

じれい 事例 4 7	さいがいはいっせい じ ひなんゆうどう ひつだん おう 災害発生時の避難誘導で筆談にに応じてもらえなかった
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
そうだんないよう 相談内容	で ば ー と かさい かんないほうそう ひがいはっせい つた ようす ひなんゆうどう デパートで火災があり、館内放送で被害発生を伝えた様子で避難誘導をして いたが、わたし つた てんいん よ と じょうきよう おし 私が、私には伝わらないので、店員を呼び止めて状況を教えてもらおうよ う筆談を求めたが、に応じてもらえなかった。
たいおう 対応	じぎょうしゃ たい でんこうけいじばん さいがいじょうほう ひなんじょうほう ひょうじ 事業者に対し、電光掲示板により災害情報や避難情報を表示したり、 ぱとらいと せっち しかくてき じょうほう はっしん かんきょうせいび もと パトライトを設置するなど、視覚的に情報を発信するなどの環境整備を求めた。

⑤その他

じれい 事例 4 8	ま す く こうにゆう じ いや おも マスク購入時に嫌な思いをした
そうだんしゃ 相談者	ちょうかくしょうがい ひと かんけいしゃ 聴覚障害のある人の関係者
そうだんないよう 相談内容	し あ ちょうかくしょうがいしゃ やつきよく ま す く こうにゆう れ じ なら 知り合いの聴覚障害者が薬局でマスクを購入するためにレジに並んでい たら、しょうがい わ ほか きやく なら 障害があることが分かった他の客から「なんで並んでいるのか。」 といわれた。その人が福祉施設にマスクが配布されていることを知って言わ れたのか分からないが、そのしょうがいしゃ ふゆ かい おも い 障害者は不愉快な思いをしたと言っていた。
たいおう 対応	とくめい そうだん ぐたいてき ようぼう げんじょう き 匿名の相談であり、具体的な要望もなく、現状を聞いてほしいということだ ったので、けいちょう じょうれい しゅうち はか つた 傾聴するとともに、条例の周知を図ることを伝えた。

聴覚障害とはどんな障害？

音が聞こえづらい、もしくは、聞こえない状態を聴覚障害といいます。
補聴器をつけていない限り、外見には特徴がないため、「見えない障害」ともいわれています。
話しかけた人が「無視された」と誤解やトラブルが生じることもあります。

聴覚障害のある方への配慮の例

コミュニケーションにはさまざまな方法があります。多くの人は、どれか一つの方法だけを
使うのではなく、いくつかの方法を相手や場面に応じて組み合わせて使っています。
京都府内においては、手話言語条例やコミュニケーション条例制定の動きが広がっています。

【聴覚障害のある人のコミュニケーション方法】



聴覚障害に関するマーク

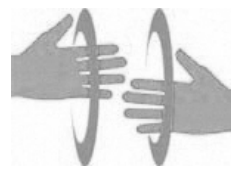
耳マーク

聞こえが不自由な
ことを表すと同時に、
聞こえない人・聞こえ
にくい人への配慮を表すマーク
でもあります。



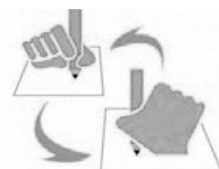
手話マーク

「手話で対応を
お願いします」、
「手話で対応します」等の意味を
表します。



筆談マーク

「筆談で対応を
お願いします」、
「筆談で対応します」等の意味を
表します。



マスクを着用していると、口の動きや表情が分からず、コミュニケーションが難しくなる場合もあります。透明マスクやフェイスシールドを着用するなど、配慮をお願いします。



ちてきしょうがい (4) 知的障害

① 福祉

じれい 事例 49	ふくしじぎょうしょ しょくいん りようしゃ ほごしゃ さべつてきはつげん 福祉事業所の職員が利用者と保護者へ差別的発言をしている
そうだんしゃ 相談者	ちてきしょうがい ひと かぞく 知的障害のある人の家族
そうだんないよう 相談内容	ふくしじぎょうしょ しょくいん ほか りようしゃ りかい りようしゃ 福祉事業所の職員が他の利用者がいるところで、理解できないからと利用者 と保護者へ差別的発言をしている。抗議をしたが認めない。
たいおう 対応	ふくしじぎょうしょ うんえいほうじん じじつかくにん そうだんしゃ しょうがい ひと はいりよおよ 福祉事業所の運営法人に事実確認し、相談者は障害のある人への配慮及び 職員研修の実施を要望していることを伝えたところ、福祉事業所の責任者 から、「職員の差別的発言については事実確認ができなかったが、御意見に は真摯に対応をしていきたい。」という回答があり、相談者の了解を得た。

② 商品販売・サービス提供

じれい 事例 50	すーぱー にゆうてん ことわ スーパーの入店を断られた
そうだんしゃ 相談者	ちてきしょうがい ひと しえんしゃ 知的障害のある人の支援者
そうだんないよう 相談内容	ちてきしょうがい ひと へる ばー どうはん か もの い さい しょうがいとくせい か 知的障害のある人がヘルパー同伴で買い物に行った際、障害特性から買い 物かごが斜めに置かれていることが気になり置き直す事に対して、店舗 スタッフがヘルパーにやめさせるように言い、やめられなければ入店は困 ると言われた。
たいおう 対応	てんぽ じじつかくにん おこな しょうがいしゃ さべつかいしょうほうおよ じょうれいとう 店舗に事実確認を行うとともに、障害者差別解消法及び条例等について 説明し、合理的配慮の提供を依頼した。また、相談者の家族から、店員の 発言に傷ついていることや今後も買物をしたいと思っていることを確認し た。店舗責任者と家族が面談を行い、責任者から家族にお詫びするととも に、買い物かごの置き方を工夫するとの説明があり、その後、買い物かごの 置き方が工夫されていることを確認した。

じれい 事例 5 1	い べ ん と めいわく ばあい たいしつ い イベントで迷惑をかけた場合は退室させると言われた
そうだんしゃ 相談者	ちてきしょうがい ひと 知的障害のある人
そうだんないよう 相談内容	い べ ん と さんか こえ だ たにん めいわく イベントに参加しようとしたら、声を出したり他人に迷惑をかけたりするこ とはないかと聞かれ、そのような事があった場合は退室してもらうことを りようしょう 了承してくださいと言われた。
たいおう 対応	い べ ん と うんえいがいしゃ じじつかくにん うえ しょうがいしゃさべつかいしょうほうおよ じょうれい ないよう イベント運営会社に事実確認の上、障害者差別解消法及び条例の内容を せつめい とちゅう こえ だ しょうがいしゃ いっしょ い べ ん と たの 説明したところ、途中で声を出してしまう障害者も一緒にイベントを楽しん でもらえるように、事前に出演者の了解を得たり、また開始5分前に会場 むね あな う ん す なが にその旨のアナウンスを流したりすることとなった。

じれい 事例 5 2	てんいん しょうひん て ふ じゃま 店員が商品に手を触れないよう邪魔をした
そうだんしゃ 相談者	ちてきしょうがい ひと ほごしゃ 知的障害のある人の保護者
そうだんないよう 相談内容	ちてきしょうがい こ みせ なか しょうひん み とき てんいん こ 知的障害のある子どもが店の中で商品を見ている時、店員がずっと子ども の後ろについて歩き、子どもが商品に手を触れないように邪魔をしていた。
たいおう 対応	みせ かくにん とく しょうがい こ たいおう か 店に確認したところ、特に障害がない子どもへの対応と変えているつもりは なく、商品を乱暴に扱うなどした場合でも、穏やかな声で、短く、分かり やすく注意するよう心がけているとの回答があった。

じれい 事例 5 3	かいがきょうしつ にゅうかいじょうけん つ そ もと 絵画教室の入会条件に付き添いを求められた
そうだんしゃ 相談者	ちてきしょうがい ひと ほごしゃ 知的障害のある人の保護者
そうだんないよう 相談内容	ちてきしょうがい こ かいがきょうしつ にゅうかいてつづ い なに とき 知的障害がある子どもの絵画教室の入会手続きに行ったら、何かあった時 に心配なので、付添いの方が一緒に来てくれるなら入会できると言われた。
たいおう 対応	ちてきしょうがい こ かいがきょうしつ にゅうかい さい ほか ひと 知的障害のある子どもの絵画教室の入会に際して、他の人にはつけない つきそ どうはん じょうけん たいおう ふりえきとりあつか かのうせい 付添いの同伴を条件とする対応は、不利益取扱いになる可能性があること を説明し、その後、両者で不安を解消する方法が話し合われた結果、付添 いにゅうかい いなしで入会できることとなった。

たてもの こうきょうこうつう
③建物・公共交通

じれい 事例 5 4	の もの りよう ことわ 乗り物の利用を断られた
そうだんしゃ 相談者	ちてきしょうがい ひと 知的障害のある人
そうだんないよう 相談内容	が い ど へ る ば ー こうえん ひとり ご ー か ー と の ガイドヘルパーと公園に行き、一人でゴーカートに乗ろうとしたところ、 きけん の 危険だからと言われ乗ることができなかった。
たいおう 対応	しょうがい りゆう りよう せいげん しょうがいしゃさべつ あ かのうせい 障害を理由に利用を制限することは障害者差別に当たる可能性があること を説明した。公園の管理者から、「一人乗車が可能かどうかの判断基準を さくせい しょうがい う む すべ りようしゃ たい そうさせつめい しじよう 作成し、障害の有無にかかわらず、全ての利用者に対して操作説明や試乗を おこな はんだん ひとりじようしゃ はんだん 行っただけで判断することとした。一人乗車ができないと判断したとき は、その理由を丁寧に説明することを徹底する。」と報告があった。

じれい 事例 5 5	た く し ー りようきん わりびき しょうがいしゃてちよう こじんじようほう ひか タクシー料金の割引にあたり障害者手帳の個人情報情報を控えられた
そうだんしゃ 相談者	ちてきしょうがい ひと ほごしゃ 知的障害のある人の保護者
そうだんないよう 相談内容	た く し ー りようきん しはら さい わりびき う しょうがいしゃてちよう ていじ タクシー料金を支払う際、割引を受けるために障害者手帳を提示したところ、 うんでんしゅ てちよう きさい こじんじようほう ひか こじんじようほう と 運転手に、手帳に記載された個人情報情報を控えられた。個人情報情報の取り あつか もんだい 扱いに問題があるのではないかと。
たいおう 対応	きんきうんゆきよく と あ た く し ー りようきん わりびき う と き てちよう ていじ 近畿運輸局に問い合わせ、タクシー料金の割引を受ける時は手帳を提示する ただけで問題ないことを確認した。タクシー会社にその旨を伝えたところ、正 しい取扱いについて全従業員に周知・徹底を行うとの回答があった。 しょうがいしゃさべつかいしじようほう じょうれいばんふれつと そうふ かいしゃぜんたい しじよう 障害者差別解消法と条例パンフレットを送付し、会社全体で周知いただく よう依頼した。

じゅうたくぶんや
④住宅分野

じれい 事例 5 6	ぶつけん しょうかい ことわ 物件の紹介を断られた
そうだんしゃ 相談者	ちてきしょうがい ひと しえんしゃ 知的障害のある人の支援者
そうだんないよう 相談内容	ちてきしょうがい ひと ひとりぐ ようぶつけん さが ふどうさんがいしゃ てんぽ どうこう 知的障害のある人の一人暮らし用物件を探そうと不動産会社の店舗に同行し さい しょうがい りゆう じゅうたく しょうかい た際、障害を理由に住宅を紹介してもらえなかった。
たいおう 対応	てんぽ ほんしゃ しょうがい りゆう じゅうたく しょうかい おこな ふ りえきとりあつか 店舗の本社に、障害を理由に住宅の紹介を行わないことは不利益取扱い がいとう かのうせい つた しょうがいしゃさべつかいしじようほうおよ じょうれい せつめい に該当する可能性があることを伝え、障害者差別解消法及び条例の説明を じぎょうしゃ りかい うなが こんごあらた して事業者の理解を促し今後改めることとなった。

ろうどう こよう
⑤労働・雇用

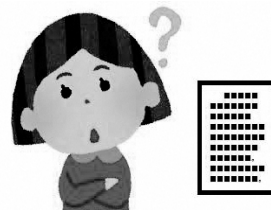
じれい 事例 57	しせつしよくいん たいおう あらた 施設職員の対応を改めてほしい
そうだんしゃ 相談者	ちてきしょうがい ひと かんけいしゃ 知的障害のある人の関係者
そうだんないよう 相談内容	ぼらんていあ さぎょうじょ つうしよしゃ たんどうしよくいん ほんとう おそ ボランティアをしている作業所で、ある通所者が担当職員から「本当に遅 い。もっとはっきり言わないとわからない。」などと周りの人にも聞こえる ように大きな声で言われ、途中から作業に入れてもらえないこともある。 じぶん わる しかた おも がまん しょくいん たいおう 自分が悪いので仕方がないと思って我慢しているようだが、職員の対応を あらた おも 改めるべきではないかと思う。
たいおう 対応	しょくいん げんどう ぶじよく ことば たいど おど む し とう 職員の言動は、侮辱する言葉や態度、脅し、無視、いやがらせ等によって せいしんてき くつう あた しんりてき ぎやくたい がいとう かのうせい ぎやくたい 精神的に苦痛を与える「心理的な虐待」に該当する可能性があり、虐待に き ばあい まどぐち しちょうそんしょうがいしゃぎやくたいほうし せん た ー つうほう 気づいた場合は、窓口となる市町村障害者虐待防止センターに通報するこ とができ、また、ほうむきよく かいせつ じんけんそうだんじょ そうだん う つ 法務局が開設している人権相談所でも相談を受け付けてい つた ることを伝えた。

知的障害とはどんな障害？

概ね18歳までに知的な能力の遅れがあらわれ、日常生活や社会生活での生活のしづらさがあります。

<知的障害がある方の特徴の例>

- 複雑な事柄の理解や判断、こみいった文章や会話の理解が苦手
- 計算や読み書きが苦手
- 自分の置かれている状況や抽象的な表現を理解することが苦手
- コミュニケーションが苦手
- 気持ちや行動のコントロールが苦手



知的障害のある人への配慮の例

人によって、苦手な分野や障害の状態は異なります。それぞれの状態に応じた支援が必要です。

- 簡単な言葉でポイントを押さえて説明しましょう。

わかりやすい言葉づかいでゆっくりと、場合によっては絵や写真を見せるなどの工夫をしながら説明しましょう。

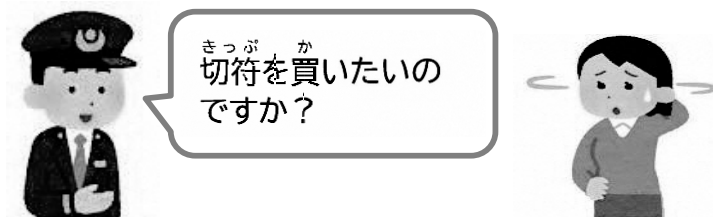
- 相手の返答をゆっくり待ちましょう

すぐに自分の気持ちを言葉にできないことがあるため、あせらずに待ちましょう。

また、抽象的な質問にはうまく答えられなかったりすることがあります。

具体的な質問をしてみましょう。

(例)「どうされましたか？」→「切符を買いたいのですか？」



- ふりがなを付ける、コミュニケーションボードの活用

説明に使う書面は、ふりがなを付けたり、わかりやすい言葉づかいにするなどの工夫も考えましょう。

また、窓口でよく使う言葉やイラストをまとめた「コミュニケーション支援ボード」を用意しておく、より説明しやすくなります。



はったつしょうがい (5) 発達障害

① 医療

じれい 事例 5 8	しょうかいじょう じさん じゅしん 紹介状を持参したのに受診できなかった
そうだんしゃ 相談者	はったつしょうがい ひと 発達障害のある人
そうだんないよう 相談内容	しょうかいじょう じさん しな い だいがくびょういん じゅしん しつごしょう かん じゅしん 紹介状を持参し市内の大学病院を受診しようとした。失語症に関する受診 きぼう しょうかいじょう はったつしょうがい きさい とうがいびょういん を希望していたが、紹介状に発達障害についての記載もあり、当該病院で はったつしょうがいせんもんがいら い てい し うけつけまどぐちしよくいん は発達障害専門外来の受け入れを停止していたことから、受付窓口職員が がいとう しんりょうか しんさつ はんだん じゅしん こんご 該当する診療科がないため診察できないと判断し受診ができなかった。今後こ のようなことが起こらないよう体制を整えてほしい。
たいおう 対応	そうだんしゃ びょういんそうほう じじつかくにん うえ そうだんしゃ びょういん きょうぎ けっか 相談者と病院双方に事実確認をした上で、相談者と病院が協議した結果、 こんご しょうかいじょう じさんしゃ しんさつ か ひ うけつけまどぐち はんだん 今後、紹介状持参者の診察可否については受付窓口で判断するのではなく、 とうじつきんむ い し ちよくせつはんだん 当日勤務の医師が直接判断することとなった。

しょうひんはんばい さーびす ていきょう ② 商品販売・サービス提供

じれい 事例 5 9	しょっぴんぐせんたー にゆうてん ことわ ショッピングセンターへの入店を断られた
そうだんしゃ 相談者	はったつしょうがい こ かぞく 発達障害のある子どもの家族
そうだんないよう 相談内容	はったつしょうがい こ しょっぴんぐせんたー い ますく つ 発達障害のある子とショッピングセンターに行ったところ、マスクを着けて いないことを理由に入店を断られた。
たいおう 対応	しょっぴんぐせんたー せきにんしゃ しょうがいとくせい せつめい なに はいりょ くふう ショッピングセンター責任者に障害特性について説明し、何か配慮や工夫が できないか考えるよう依頼した。責任者から「障害特性によりマスクが着け かた し か もの たの こ もう られない方がいるのを知らなかった。買い物を楽しみにして来られたのに申し わけ しゃざい ご にゆうてん か の う ほか きやくさま たい 訳なかった。」と謝罪があり、その後は入店が可能となり、他のお客様に対 してもお知らせをすること、こまめな消毒などで感染対策を行うと回答があ った。

じれい 事例 6 0	しょうがいしゃ たいしょう ば そ こ ん きょうしつ しどうほうほう 障害者を対象としたパソコン教室での指導方法
そうだんしゃ 相談者	はったつしょうがい ひと 発達障害のある人
そうだんないよう 相談内容	しょうがいしゃ たいしょう ば そ こ ん きょうしつ おお こえ にが て ふ 障害者を対象としたパソコン教室で、大きな声が苦手なことや手に触れて しどう た うった かいぜん きょうしつ 指導されることが耐えられないことを訴えたが改善されなかった。教室はも きょうしつ せきにんしゃ こうし しどう うやめるが、教室の責任者と講師を指導してほしい。
たいおう 対応	そうだんいん ば そ こ ん きょうしつ しょうがいとくせい おう はいりよ ねが むね そうだん 相談員からパソコン教室に障害特性に応じた配慮をお願いし、その旨を相談 しゃ ほうこく つた げんき で つた 者に報告したところ、「伝えてもらってほっとした。元気が出てきた。伝えて もらっただけでよい。」とのことであった。

じれい 事例 6 1	じどう たいしょう こうざ さんか きぼう 児童を対象にした講座への参加を希望
そうだんしゃ 相談者	はったつしょうがい こ かぞく 発達障害のある子どもの家族
そうだんないよう 相談内容	はったつしょうがい こ しょうそんしゅさい じどう たいしょう こうざ さんか 発達障害がある子どもが、市町村主催の児童を対象にした講座への参加を きぼう う い ほ おも 希望しているので受け入れて欲しいと思っているがどうか。
たいおう 対応	しょうそん たんとうぶしょ ちよくせつそうだん すず しょうそん かぞく たい 市町村の担当部署へ直接相談するよう勧めた。市町村から家族に対して、ど はいりよ ひつよう き と おこな きぼう はったつしょうがい ひと のような配慮が必要か聞き取りを行い、希望どおり発達障害のある人への しえん けいけん す た つ ふ はいち こうざ さんか 支援の経験があるスタッフが配置され、講座に参加できることとなった。

③ 教育

じれい 事例 6 2	たんになきょういん げんどう 担任教員の言動
そうだんしゃ 相談者	はったつしょうがい こ かぞく 発達障害のある子どもの家族
そうだんないよう 相談内容	まご とくべつしえんがっきゅう かよ たんにん ほごしゃ たいけん め に ゆ ー ふく 孫が特別支援学級に通っているが、担任が保護者に「体験メニューが含まれ しゃかいけんがく さんか とくべつしえんがっこう てんこう る社会見学への参加をどうするか。」「特別支援学校に転校してはどうか。」 そうだん じょうれい いはん と相談しているという。条例に違反するのではないか。
たいおう 対応	がっこう ほごしゃ いこう かくにん げんざい じょうきょう じょうれい いはん 学校が保護者の意向を確認している現在の状況ではただちに条例に違反す い こんご ほんにん ほごしゃ いこう そんちょう けつてい るとは言えないが、今後、本人や保護者の意向を尊重せずに決定がなされ じょうれい いはん かのうせい そうだんしゃ せつめい ほんにん ほごしゃ ば条例に違反する可能性もあることを相談者に説明した。本人や保護者の いこう がっこう つた こんご ほんにん ほごしゃ いこう そんちょう じゅうぶん はな 意向を学校に伝え、今後、本人や保護者の意向が尊重されるよう十分に話し あ じょげん 合うよう助言した。

じれい 事例 6 3	しょうがっこう そつぎょうしき ふさんかとう ていあん 小学校から卒業式への不参加等を提案された
そうだんしゃ 相談者	はったつしょうがい こ かぞく 発達障害のある子どもの家族
そうだんないよう 相談内容	しょうがっこう そつぎょうしき れんしゅう こ そつぎょうしょうしよ う と さい きんちょう 小学校の卒業式の練習で、子どもが卒業証書の受け取りの際に緊張から 壇上に上がれなかった。その後、学校から式典への不参加又は名前の読み上 げだけで受け取りを行わないとする等の提案があった。
たいおう 対応	たんにん ちよくせつそうだん すず ほごしや がっこう たい しきてん さんか 担任に直接相談するよう勧めた。保護者から学校に対して式典への参加と 卒業証書の受け取りの希望を申し出たところ、校長先生が壇上から降りて 児童の席で卒業証書を渡すこととなった。

④ 住宅

じれい 事例 6 4	いえ か 家が借りられない
そうだんしゃ 相談者	はったつしょうがい ひと 発達障害のある人
そうだんないよう 相談内容	ひとりぐ はじ ふどうさんがいしや てんぼ い ぶっけん そうだん 一人暮らしを始めるため不動産会社の店舗に行き、物件の相談をしたときに、 しょうがいしやてちよう も せいしんか じゅしん はな 障害者手帳を持っていること、精神科を受診していることを話したら、 たんとうしや しょうがいしや とらぶる お ひと おお やぬし か こぼ 担当者から「障害者はトラブルを起こす人が多いので家主さんが貸すのを拒 む。」と門前払いされた。
たいおう 対応	ふどうさんがいしや たい ていねい はなし き しょうがい りゆう ことわ 不動産会社に対して、丁寧に話を聞かずに障害を理由に断ったことは、 ふとう さべつてきとりあつか あ かのうせい ふどうさんがいしや てんぼ にゆうきよ 不当な差別的取扱いに当たる可能性があることや、不動産会社の店舗は入居 を希望する障害のある人から丁寧に話を聞き、家主さんと交渉・調整を おこな のぞ せつめい 行うことが望ましいことを説明した。

⑤ その他

じれい 事例 6 5	りんか じゅうにん 隣家の住人がいろんなことをしてくる
そうだんしゃ 相談者	はったつしょうがい ひと 発達障害のある人
そうだんないよう 相談内容	りんか じゅうにん わたし しょうがいしや おも こうじ さい しきち はいすい なが 隣家の住人が私が障害者だと思って、工事をする際に敷地に排水を流すな ど、いろんなことをしてくる。なんとかしてほしい。
たいおう 対応	しょうがいしやさべつかいしょうほう じょうれい じぎょうしや いっぱんしじん こうい こじん しそう 障害者差別解消法や条例では事業者でない一般私人の行為や個人の思想、 げんろん たいしょう ほうむきよく じんけん ばん 言論については対象とならないので、法務局「みんなの人権110番」と べんごしかい こうれいしや しょうがいしや そうだん じぜん そうだんないよう せつめい うえ 弁護士会の「高齢者・障害者よろず相談」に事前に相談内容を説明した上で そうだんしゃ れんらく 相談者に連絡した。

発達障害とはどんな障害？

発達障害は、生まれつき脳の一部の機能に障害があることにより、成長するにつれ様々な生きにくさを感じたりする障害で、いくつかのタイプに分類されます。

自閉症スペクトラム(ASD)

- ・人の気持ちを理解したり、冗談や比喩を理解することが苦手
- ・自分の話したいことを一方的に話し続けてしまう
- ・日課や習慣の変化や予定の変更への対応が苦手。特定のものへのこだわりが強い
- ・音やにおい、光、触覚などの感覚が過敏で、そのような刺激で苦痛を感じる

注意欠如・多動性障害(ADHD)

- ・じっとしていられない、しゃべりすぎる
- ・気が散りやすい
- ・予測や考えなしに行動してしまう
- ・うっかりミスが多い
- ・物をなくしたり、忘れ物をすることが多い

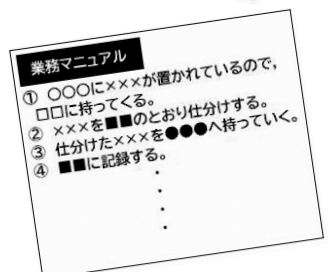
学習障害(LD)

- ・「読む」、「書く」、「計算する」など、特定の事柄のみが極端に難しい

発達障害のある人への配慮の例

発達障害の特性は人によってさまざまです。その人の特性に合わせた配慮が必要です。

- 耳で聞いて理解することが苦手
→ 絵や文字、写真、実物などで説明する
- 先を見通すことが苦手
→ 事前に活動の内容や手順を説明して確認する、
作業手順などを示した業務マニュアルを、わかりやすく工夫して作成する など
- 周囲の音に敏感で集中できない
→ ノイズキャンセラーや耳栓の使用を認める、
状況に応じて静かな場所を準備する



(6) せいしんしょうがい 精神障害

① ふくし 福祉

じれい 事例 6 6	りよう ふくし さー び す じぎょうしょ か 利用している福祉サービス事業所を替わりたい
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
そうだんないよう 相談内容	しゅうろうけいぞくしえん がたじぎょうしょ しごと きゅうりょう やす しゅうろう 就労継続支援B型事業所で仕事をしているが、給料が安いので、就労 けいぞく がたじぎょうしょ か し なんと そうだん たいおう 継続A型事業所に替わりたい。そのことを市に何度も相談しているが、対応 してくれず、どうしたらよいか。
たいおう 対応	そうだんしゃ きんりん がた がたじぎょうしょ きんむ けいけん 相談者はすでに近隣のほとんどのA型・B型事業所で勤務を経験されてお り、職場定着が難しく、市の担当者と支援者間で、まずは同じ職場に3 ヶ月間定着することを課題として引き続き支援していく方向で話し合いをし ていることを確認した。 そうだんしゃ し たんとうしゃ しえんしゃ いこう つた うえ こんご し たんとうしゃ 相談者に、市の担当者と支援者の意向を伝えた上で、今後も市の担当者と しえんしゃ おも つた しゅうろうけいぞく む しえん う 支援者にしっかりと意思を伝えながら、就労継続に向けた支援を受けられる よう助言した。

② いりよう 医療

じれい 事例 6 7	やっきょく くすり ゆうそう いらい ことわ 薬局で薬の郵送を依頼したが断られた
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
そうだんないよう 相談内容	しんりょうないか つういん せいしんしょうがい ひと やっきょく くすり おも ゆうそう 心療内科に通院している精神障害のある人が、薬局で薬が重いので郵送 いらい ゆうそう きょひ どな を依頼したら、郵送を拒否され怒鳴られた。
たいおう 対応	やっきょく じじつかくにん そうだんしゃ やっきょく か こ とら ぶる 薬局に事実確認したところ、相談者と薬局とで過去にトラブルになったこ とがあり、薬の郵送を断ったとのことであった。薬局のオーナーに条例 しゅし せつめい か こ とら ぶる そうだんしゃ しょうがいとくせい の趣旨を説明するとともに、過去のトラブルが相談者の障害特性によるこ わりが原因であることを説明した。障害者に対する合理的配慮の提供と しょうがいとくせい りかい いらい りようしゃ よ そ きほん こんご 障害特性への理解を依頼したところ、利用者に寄り添うことを基本に今後は ていねい たいおう かいとう 丁寧な対応をしたいと回答があった。

しょうひんはんばい さーびす ていきょう
③ 商品販売・サービス提供

じれい 事例 6 8	みせ か もの てんいん で い きんし い わた お店で買い物をしていると店員から出入り禁止を言い渡された
そうだんしゃ 相談者	せいしんしょうがい ひと かぞく 精神障害のある人の家族
そうだんないよう 相談内容	ねんまえ みせ じょせいてんいん しょうひん ばしょ き さい ごかい 2年前、お店で女性店員に商品の場所を聞いた際につきまといと誤解され、 てんちょう こ い りよう 店長から「もう来ないで。」と言われた。その後も店を利用していたが、 さいきん じょせいてんいん しょうひん ばしょ き だんせいてんいん で い きんし い 最近また女性店員に商品の場所を聞いたところ男性店員から出入り禁止を言 わた みせ しどう い渡された。店を指導してほしい。
たいおう 対応	てんぼ じじつかくにん ねんまえ てんない おお こえ はっ とうとらぶる 店舗に事実確認をしたところ、2年前に店内で大きな声を発する等トラブル にゆうてん ことわ こんかい ほか きやくさま めいわく になり入店を断ったことがあり、今回も他のお客様の迷惑になるため にゆうてん ことわ かんけいしゃ ちょうせい けっか そうだんしゃ りよう 入店を断ったとのことであった。関係者との調整の結果、相談者が利用し ちいきせいかつしえん せん たー ちゅうかい てんぼ ほんにん ちやくせつめんかい にゆうてん う ている地域生活支援センターが仲介し、店舗と本人が直接面会し入店を受 け入れることとなった。

じれい 事例 6 9	てんいん たいおう ふかい 店員の対応が不快だった
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
そうだんないよう 相談内容	けいたいがいしゃ てつづ い と き てんいん わたし む はなし どうこうしゃ 携帯会社に手続きに行った時、店員が私に向かって話をせず同行者ばかり はな ふかい に話しかけてとても不快であった。
たいおう 対応	じぎょうしゃ そうだんしゃ おも つた たんとうしゃ そうだんしゃ たい ふかい 事業者に相談者の思いを伝えたところ、担当者から「相談者に対して、不快 おも こんご き たいおう おも かいとう な思いをさせてしまった。今後は気をつけて対応したいと思う。」との回答 があった。

たてもの こうきょうこうつう
④ 建物・公共交通

じれい 事例 7 0	ちゅうりんじょう は 駐輪場でステッカーを貼られてしまう
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
そうだんないよう 相談内容	しょうがい ちゅうりんじょう おく い かんりがいしゃ せいしんしょうがいしゃ 障害のために駐輪場の奥まで行けないので、管理会社に精神障害者であ ることを話して入口付近に自転車を置かせてもらうことにした。しかし、す きはな いりぐちふきん じてんしゃ お ぐに規定の場所への移動を促すステッカーを貼られてしまう。
たいおう 対応	そうだんいん ちゅうりんじょう かんりがいしゃ れんらく てんじょう ちゅうりんじょう そうだんしゃ 相談員から駐輪場の管理会社に連絡を取り、天井がある駐輪場は相談者 しょうがいとくせい ばにっくしょうじょうで せつめい じょうれい しゅしせつめい の障害特性によりパニック症状が出ることを説明し、条例の趣旨説明を おこな うえ ごうりてきはいりよ ていきょう いらい ごじつ かんりがいしゃ そうだんしゃ 行った上で合理的配慮の提供を依頼した。後日、管理会社から相談者の じてんしゃ めじるし しーる は ていあん そうだんしゃ りようかい 自転車に目印となるシールを貼ることを提案され、相談者も了解された。

⑤ 住宅

事例 7 1	賃貸住宅の保証会社の対応
相談者	精神障害のある人
相談内容	引っ越すことになり保証会社に賃貸住宅の保証を申し込んだが、現在無職のため保証会社に、「福祉を利用しているか。通院しているのは何科か。」等聞かれた。精神障害のことは話していないが、通院科まで聞くのは差別ではないか。
対応	保証会社の相談窓口に、「通院しているのは何科か。」等と聞かれたことに相談者がショックを受けていることを伝えたところ、「意見があったことを社内で情報共有したい。」との回答があった。

事例 7 2	精神障害のある人が家主から出て行くように言われている
相談者	民生委員
相談内容	近所に住む統合失調症の人が、夜中に大声を出すので家主から出て行ってほしいと言われている。
対応	夜中に大声を出すことを理由に立ち退きを求めることは、障害者差別とは言えず、生活支援が必要であると判断し、市町村の福祉窓口や保健センターに相談するよう助言した。

事例 7 3	物件の契約を断られた
相談者	精神障害のある人
相談内容	不動産業者に、双極性障害があり生活保護を受けていることを伝えた上で受入可能な物件を紹介してもらったが、契約の段階で断られた。
対応	匿名を希望されたため、障害を理由とした不利益取扱いに関する事実の確認はできなかったが、今後不動産関係団体等を通じて障害者差別解消法及び条例の周知をすることで、相談者の了解を得た。

⑥ 労働・雇用

事例 7 4	職場で障害特性が理解されずつらい思いをしている
相談者	精神障害のある人
相談内容	職場で障害の特性が理解されず、自分の行動を否定されるので大変つらい思いをしている。
対応	職場名は言えないとのことであったため、相談者の悩みを傾聴した。日頃相談している支援者に悩みなどを伝え、対応策と一緒に考えていくよう助言するとともに、職場での合理的配慮についてハローワークの労働相談室に相談することもできることを助言した。

事例 7 5	面接で障害者の採用はしていないと言われた
相談者	精神障害のある人
相談内容	会社の面接を受けに行ったら、面接官から障害者の採用はしていないんだよねと言われた。障害者差別ではないか。
対応	障害者雇用促進法及び障害者虐待防止法の規定違反の可能性があることを伝え、労働局による指導を希望されたため労働局に対応を依頼した。労働局から会社に対し、今後は適正な面接を実施するよう指導されるとともに、面接会場までの交通費も返還され、相談者の希望に添う解決がなされた。

せいしんしょうがい しょうがい 精神障害とはどんな障害？

とうごうしつちょうしょう びょう せいしんしつかん ひ び せいかつ しごと たいじんかんけい さまざま
統合失調症やうつ病などの精神疾患により、日々の生活や仕事や対人関係などにおいて、様々な
せいかつ 生活のしづらさを抱えています。

おお ばあい てきせつ ちりょう ふくやく しょうじょう こん とろーる ちいき あんてい せいかつ おく
多くの場合、適切な治療や服薬によって症状をコントロールできれば、地域で安定して生活を送る
ことができますが、びょうき たい へんけん ごかい しょう せいかつ
病気にに対する偏見や誤解によって生じる生活のしづらさがあります。

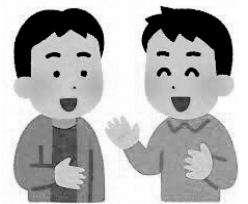
せいしんしょうがい ひと とくちょう れい <精神障害のある人の特徴の例>

- はじ めの ばしょ しょたいめん ひと はなし ばめん ひじょう きんちょう
初めての場所や、初対面の人と話をするような場面では、非常に緊張したり、
あいて つた にがて
相手にわかるように伝えることが苦手なことがあります。
- す と れ す よわ つか
ストレスに弱く、疲れやすかったりすることがあります。
- ひと たいめん たいじんかんけい こみ ゅ に けーしょん にがて ひと
人と対面することや、対人関係、コミュニケーションが苦手な人もいます。



せいしんしょうがい ひと はいりょ れい 精神障害のある人への配慮の例

- こえ
やさしく声をかけ、ゆっくりと用件を聞きましょう。
- たいちょう わる つか じぶんひとり さぎょう
体調が悪いときは、とても疲れやすく、自分一人で作業をすることが
できなくなることもあります。しごと かつどう りょう きゅうけいじかん ちょうせい
仕事や活動の量・休憩時間を調整するなど
はいりょ
の配慮をしましょう。



かんれんじょうほう 関連情報

せいしんしょうがい りかい ふか 精神障害への理解を深める

きょうとふせいしんほけんかくしぞうごう せん たー きょうとし けんこうぞうしん
京都府精神保健福祉総合センターや京都市こころの健康増進
せん たー
センターでは、精神疾患に関する様々な情報を発信しています。

また、こころの健康について理解を深めるための講座なども行
っています。



くに たいおうししん 国の対応指針

くに かくふしょうちょうしょかんじぎょう しょうがい りゆう さべつ
国では、各府省庁所管事業における障害を理由とする差別の
かいしょう かん たいおう ししん さだ
解消に関する対応指針を定めています。

ふどうさんぎょう こくどうつうしょう たいおうししん さだ
不動産業については、国土交通省が対応指針を定めています。

ないぶしょうがい なんびょう
(7) 内部障害・難病

①福祉

事例 76	女性に男性のヘルパーが派遣された
相談者	難病の妻を介護している夫
相談内容	妻の介助に男性のヘルパーが派遣され、妻がいやがっている。事業所に申し入れるとヘルパーを派遣してもらえなくなるのではと心配で言えない。どうしたらよいか。
対応	相談者は事業所との調整を望まなかったため、女性ヘルパーの派遣が可能な事業所がないかなどを市町村に相談するよう助言した。

事例 77	入院中における重度訪問介護の夜間利用を断られた
相談者	難病者の支援者
相談内容	難病で体を動かすことができない重度障害のある方が入院する際、24時間のコミュニケーション支援が必要になる。平成30（2018）年度から、入院中においても重度訪問介護が利用可能となったが、現在入院中の病院から、夜間の重度訪問介護利用には対応できないと言われた。付き添いを行う家族の負担が大きいため、入院中の重度訪問介護について、終日利用できるようにしてほしい。
対応	医療相談担当課、保健所の難病担当と連携して対応した。当事者家族は在宅時から利用している重度訪問介護者による支援を希望されていたが、病院側としては夜間の介護者交替の際に安全上の問題があり、夜間帯の受入れが困難であるとのことであった。引き続き、病院と相談者・関係者で建設的な話し合いを行い、解決策を検討していくこととなった。

しょうひんはんばい さーびす ていきょう
② 商品販売・サービス提供

じれい 事例 78	ぎんこう かがくぶっしつかびんしょう はいりょ 銀行が化学物質過敏症への配慮をしない
そうだしや 相談者	なんびょうしや 難病者
そうだんないよう 相談内容	カード手続きで銀行とやりとりをしている際、化学物質過敏症のため郵便物を開封することができないので、電話での対応をお願いしたにも関わらず、電話での対応が少なく、郵便物の送付があった。合理的配慮の不提供である。
たいおう 対応	ぎんこう じじつかくにん おこな とうしょ びょうき しょうほう とくせい 銀行に事実確認を行ったところ、当初は病気の情報がなかったため、特性に応じた対応がわからなかった。銀行としては今後は障害、化学物質過敏症の特性に合わせ丁寧な対応をしていくとの回答があり、相談者にその旨を報告した。

じれい 事例 79	にゅうよく きょひ 入浴を拒否された
そうだしや 相談者	ないぶしょうがい ひと 内部障害のある人
そうだんないよう 相談内容	わたし おすとめいと ほてる だいいくじょう にゅうよく 私はオストメイトであるが、ホテルの大浴場に入浴しようとしたところ、「他のお客様が気にされるので入浴はお部屋の浴室でお願いします。」といわれた。
たいおう 対応	ほてる たい すとーま そうぐ てきせつ そうちやく にゅうよくちゅう はず ホテルに対して、ストーマ装具を適切に装着していれば、入浴中に外れた排泄物が漏れたりすることはなく衛生上の問題はないため、不当な差別的取り扱いによる障害者差別の可能性のあることを説明し、今後は大浴場に入浴できることとなった。

じゅうたく
③ 住宅

じれい 事例 80	ちんたいけいやく くるま りようしや にゅうきよきよひ マンションの賃貸契約における車いす利用者の入居拒否
そうだしや 相談者	なんびょうしや 難病者
そうだんないよう 相談内容	まんしょん ちんたいけいやく もう こ けん ぶっけん くるま マンション賃貸契約の申し込みをしようとしたところ、6件の物件で車いす利用を理由に入居拒否があった。
たいおう 対応	たいしょうぶっけん ふくすう かんりがいしや じじつかくにん こんなん 対象物件は複数の管理会社にまたがっていることから、事実確認が困難な状況であった。相談員が各管理会社を訪問し、障害のみを理由とする入居拒否は不利益取扱いにあたる可能性があり、今後の合理的配慮の提供についてお願いするとともに、障害者差別解消法及び条例を説明した。

④ 労働・雇用

事例 8 1	職場への通勤経路が認められない
相談者	内部障害のある人
相談内容	障害特性を考慮した通勤経路を要望したが認められなかった。合理的配慮の提供にはならないのか。
対応	障害者雇用促進法に基づく指導権限のあるハローワークに相談するよう助言するとともに、ハローワークに今回の事例が合理的配慮の対象となることを確認し相談者に報告した。後日、相談者から希望の通勤経路が認められ、希望経路区間の通勤手当も支給されるとの報告があった。

事例 8 2	透析のための早退や休暇取得が認められない
相談者	内部障害のある人
相談内容	定期的に透析を受けることになり、職場の上司に週 2 日の早退や休暇を認めてもらおうよう相談したが受け入れてもらえない。
対応	雇用に関することは障害者差別解消法第 13 条で障害者雇用促進法に委ねられているため、労働局に相談するよう助言した。

事例 8 3	採用時研修で配慮をお願いしたい
相談者	内部障害のある人
相談内容	障害者枠で採用され、1ヶ月間の合宿型研修で毎日ランニングがある。相談者は内部障害があり、ペースメーカーをつけているため配慮をお願いしたいが、どうすればよいか。
対応	相談者から研修担当者に対し、職場における合理的配慮の提供について相談されるように助言した。後日、相談者から、合理的配慮としてランニングは免除されたとの報告があった。

内部障害・難病とはどんな障害？

○ 内部障害とは、身体内部の障害のことを指します。外見から分かりにくいいため、周りの人に理解されにくい障害です。疲れやすい、携帯電話の電波が悪影響となる、トイレに不自由する（オストメイトの方は、オストメイト対応設備が必要）、タバコの煙で苦しくなったりするなど、周囲の方の理解と配慮を必要とする障害です。

<内部障害の分類>

心臓機能障害、じん臓機能障害、呼吸器機能障害、ぼうこう・直腸機能障害、小腸機能障害、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害、肝臓機能障害があります。

○ 障害者総合支援法という難病とは、難病の患者に対する医療等に関する法律が示す基準のうち2点「発病の機構が明らかでない」「患者数が人口の0.1%程度に達しない」を要件としないこととしており、令和3（2021）年11月より366疾患が対象となっています。

「ヘルプマーク」を知っていますか？

義足や人工関節を使用している人、内部障害や難病者、または妊娠初期の人など、外見からは分からなくても援助や配慮を必要としている人が、周囲の人に配慮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。

ヘルプマークを身に着けている方を見かけたら

- ・ 電車・バスの中で席をお譲りください。
外見では健康に見えても、疲れやすかったり、つり皮につかまり続けるなどの同じ姿勢を保つことが困難な人がいます。
- ・ 駅や商業施設で声をかけるなどの配慮をお願いします。
交通機関等の事故等、突発的な出来事に対して臨機応変に対応することが困難な人や、立ち上がる、歩く、階段の昇降などの動作が困難な人がいます。
- ・ 災害時は、安全に避難するための支援をお願いします。
視覚や聴覚に障害があり、状況把握が難しい人、肢体に障害があり自力での迅速な避難が困難な人などもあります。



ヘルプカード

障害のある人などが困ったときに周囲の人や救急隊などから必要な支援を受けやすくするため、その人の障害特性や医療情報、緊急時・災害時の対処方法、緊急連絡先などを記載し、身に着けておくためのカードです。

こんなことが書かれています(「京都市版ヘルプカード」の例※)

ご本人の名前、生年月日、住所、緊急連絡先、病気や障害の状況、かかりつけ病院や飲んでいる薬、アレルギーのこと、知ってほしいことや手伝ってほしいこと

※ 市町村によって記載内容が異なります。また、ヘルプカードを作成していない市町村もあります。

ヘルプカードで支援を求められたときは…

- ヘルプカードに記載されている障害の特性や病気に関すること、してほしい支援、緊急連絡先などを参考に支援をお願いします。
- ヘルプカードには、必要な配慮や支援がすべて書かれているわけではありません。可能な限りご本人の状況を聞き取るなどしたうえで支援をお願いします。



(8) その他^た

じれい 事例 8 4	しょうがいしゃてちょう ていじ ほうほう わりびき う 障害者手帳の提示でない方法で割引を受けたい
そうだんしゃ 相談者	しょうがい ひと 障害のある人
そうだんないよう 相談内容	びょういん ちよくつう ば す しょうがいしゃわりびき う さい しょうがいしゃてちょう ていじ 病院への直通バスで障害者割引を受ける際、障害者手帳の提示ではなく、 しょうがいしゃてちょう と こ すまー と ふ おん あぶ り ていじ ほうほう わりびき う 障害者手帳を取り込むスマートフォンアプリを提示する方法で割引を受けられ るようにしてほしい。
たいおう 対応	ば す うんこうがいしゃ かくにん どうにゆう ほうこう ないぶ ちょうせい じかん バス運行会社に確認したところ、「導入する方向で内部で調整しており時間 をいただきたい。」とのことであったため、その旨を相談者に伝え了解を得 た。その後、障害者手帳の代わりにスマートフォンアプリを提示することで しょうがいしゃわりびき う し す て む どうにゆう 障害者割引を受けられるシステムが導入された。

じれい 事例 8 5	びょういん ちよくつう ば す うんちん 病院への直行バスの運賃がわかりにくい
そうだんしゃ 相談者	しょうがい ひと 障害のある人
そうだんないよう 相談内容	びょういん ちよくつう ば す うんちん かん びょういん ほーむ ペー じ しょうがいしゃわりびき きさい 病院への直行バスの運賃に関して、病院ホームページに障害者割引の記載 がなく、わかりにくい。障害者の運賃を明記するか、メールで問い合わせでき るようにしてほしい。
たいおう 対応	びょういん そうだんないよう つた びょういん ほーむ ペー じ いちぶ うんちん きさい 病院に相談内容を伝え、病院ホームページの一部に運賃が記載されていない がめん しゅうせいたいおう ねが ごじつ ほーむ ペー じ しょうがいしゃ 画面があったため、修正対応をお願いした。後日、ホームページに障害者 わりびきうんちん きさい かくにん 割引運賃が記載されたことを確認した。

5 しょうがいしゃさべつ かん そうだんまどぐち 障害者差別に関する相談窓口

きょうとふおよ かくしちょうそんとう しょうがい りゆう ふとう さべつてきとりあつか ごうりてきはいいりよ ていきょう
京都府及び各市町村等では、障害を理由とする不当な差別的取扱い、合理的配慮の提供などに
かん そうだん う っ
関する相談を受け付けています。

しょうがい りゆう ふりえき とりあつか ごうりてきはいいりよ かん
【障害を理由とする不利益な取扱い、合理的配慮に関すること】

きょうとふこういきせんもんそうだんいん
京都府広域専門相談員

でんわ 電話:075-414-4609(相談専用) ぎょうむじかん 業務時間:平日8時30分～17時15分

いーめーる Eメール: kyousei-soudan@pref.kyoto.lg.jp(相談専用)(原則次の業務日に対応いたします)

ふあつくす FAX:075-414-4597(障害者支援課兼用)(原則次の業務日に対応いたします)

ちいきそうだんいん
地域相談員

れんらくさき 連絡先は、京都府ホームページ(<https://www.pref.kyoto.jp/shogaishien/jyorei.html>)
ごかくにん を御確認ください。

かくしちょうそん しょうがい りゆう ふとう さべつてきとりあつか りてきはいいりよ かん
【各市町村の障害を理由とする不当な差別的取扱い、合理的配慮に関すること】

しちょうそんそうだんまどぐちいちらん
<市町村相談窓口一覧>

ふくちやまし 福知山市	ふくしほけんぶ 福祉保健部 しょうがいしゃふくしか 障害者福祉課 こみゆにけーしょんすいしんかり コミュニケーション推進係 でんわ 電話:0773-24-7017 ふあつくす FAX:0773-22-9073 いーめーる Eメール: shogaishafukushi@city.fukuchiyama.lg.jp
まいづるし 舞鶴市	ふくしぶ 福祉部 しょうがいふくし 障害福祉課 こくみんねんきんか 国民年金課 しょうがいふくしがかり 障害福祉係 でんわ 電話:0773-66-1033 ふあつくす FAX:0773-62-7957 いーめーる Eメール: s-fukushi@city.maizuru.lg.jp
あやべし 綾部市	ふくしほけんぶ 福祉保健部 しょうがいしゃしえんか 障害者支援課 でんわ 電話:0773-42-4254 ふあつくす FAX:0773-42-8953 いーめーる Eメール: shogaishashien@city.ayabe.lg.jp
うじし 宇治市	ふくし 福祉こども部 ぶ しょうがいふくしか 障害福祉課 でんわ 電話:0774-21-0419 ふあつくす FAX:0774-22-7117 いーめーる Eメール: shougai-fukushi@city.uji.kyoto.jp
みやづし 宮津市	けんこうふくしぶ 健康福祉部 しゃかいふくしか 社会福祉課 しょうがいふくしがかり 障害福祉係 でんわ 電話:0772-45-1622 ふあつくす FAX:0772-22-8438 いーめーる Eメール: shougai-fukushi@city.miyazu.kyoto.jp
かめおかし 亀岡市	けんこうふくしぶ 健康福祉部 しょうがいふくしか 障害福祉課 でんわ 電話:0771-25-5031 ふあつくす FAX:0771-25-5511 0771-25-5189 いーめーる Eメール: syougai-fukushi@city.kameoka.lg.jp

じょうようし 城陽市	ふくしけんこうぶ 福祉健康部 ふくしか 福祉課 しょう 障がい ふくしがかり 福祉係 でんわ 電話:0774-56-4033 ふあつくす FAX:0774-56-3999 いーめーる Eメール: fukushi@city.joyo.lg.jp
むこうし 向日市	しみんさーび 市民サービス部 しょう 障がい者支援課 しゃしえんか でんわ 電話:075-874-2574 ふあつくす FAX:075-932-0800 いーめーる Eメール: syogai@city.muko.lg.jp
ながおかきょうし 長岡京市	けんこうふくしぶ 健康福祉部 しょう 障がい福祉課 ふくしか でんわ 電話:075-955-9549 ふあつくす FAX:075-952-0001 いーめーる Eメール: syougai-fukushi@city.nagaokakyo.lg.jp
やわたし 八幡市	ふくしぶ 福祉部 しょう 障がい福祉課 しょう 障がい ふくしがかり 福祉係 でんわ 電話:075-983-2129 ふあつくす FAX:075-972-2520 いーめーる Eメール: syogaifukusi@mb.city.yawata.kyoto.jp
きょうたなべし 京田辺市	けんこうふくしぶ 健康福祉部 しょう 障がい福祉課 ふくしか でんわ 電話:0774-64-1372 ふあつくす FAX:0774-63-5777 いーめーる Eメール: shogai@city.kyotanabe.lg.jp
きょうたんどし 京丹後市	けんこうちやうじゆふくしぶ 健康長寿福祉部 しょうがいしゃふくしか 障害者福祉課 しょうがいふくしがかり 障害福祉係 でんわ 電話:0772-69-0320 ふあつくす FAX:0772-62-1156 いーめーる Eメール: shogaishafukushi@city.kyotango.lg.jp
なんたんし 南丹市	けんこうほけんぶ 健康保健部 しゃかいふくしか 社会福祉課 しょうがいしゃふくしがかり 障害者福祉係 でんわ 電話:0771-68-0007 ふあつくす FAX:0771-68-1166 いーめーる Eメール: s-fukushi@city.nantan.lg.jp
きづがわし 木津川市	けんこうふくしぶ 健康福祉部 しゃかいふくしか 社会福祉課 しょうがいしゃふくしがかり 障害者福祉係 でんわ 電話:0774-75-1211 ふあつくす FAX:0774-75-2083 いーめーる Eメール: fukushi@city.kizugawa.lg.jp
おおやまざきちやう 大山崎町	けんこうふくしぶ 健康福祉部 ふくしか 福祉課 しゃかいふくしがかり 社会福祉係 でんわ 電話:075-956-2101 ふあつくす FAX:075-957-4161 いーめーる Eメール: fukushi@town.oyamazaki.lg.jp
くみやまちやう 久御山町	みんせいぶ 民生部 じゆみんふくしか 住民福祉課 ふくしかいごかり 福祉介護係 でんわ 電話:075-631-9902 ふあつくす FAX:075-632-5933 いーめーる Eメール: jumin@town.kumiyama.lg.jp
いでちやう 井手町	こうれいふくしか 高齢福祉課 でんわ 電話:0774-82-6165 ふあつくす FAX:0774-82-5055 いーめーる Eメール: kourei@town.ide.lg.jp
うじたわらちやう 宇治田原町	ふくしか 福祉課 ふくしがかり 福祉係 でんわ 電話:0774-88-6635 ふあつくす FAX:0774-88-3231 いーめーる Eメール: shougai@town.ujitawara.lg.jp

かさぎちょう 笠置町	ほけんふくしか ふくしがかり 保健福祉課 福祉係 でんわ ふあつくす 電話:0743-95-2302 FAX:0743-95-3021 いーめーる Eメール:hokenfukushi@town.kasagi.lg.jp
わづかちょう 和束町	ふくしか ふくしがかり 福祉課 福祉係 でんわ ふあつくす 電話:0774-78-3006 FAX:0774-78-2799 いーめーる Eメール:fukushi@town.wazuka.lg.jp
せいかちょう 精華町	けんこうふくしかんきょうぶ しゃかいふくしか きょうせいしゃかいがかり 健康福祉環境部 社会福祉課 共生社会係 でんわ ふあつくす 電話:0774-95-1904 FAX:0774-95-3974 いーめーる Eメール:fukushi@town.seika.lg.jp
みなみやましるむら 南山城村	ぜいじゅうみんふくしか ふくしがかり 税住民福祉課 福祉係 でんわ ふあつくす 電話:0743-93-0103 FAX:0743-93-0444 いーめーる Eメール:d zeijyu@vill.minamiyamashiro.lg.jp
きょうたんばちょう 京丹波町	ふくししえんか しゃかいふくしがかり 福祉支援課 社会福祉係 でんわ ふあつくす 電話:0771-82-1800 FAX:0771-82-0446 いーめーる Eメール:fukushi@town.kyotamba.lg.jp
いねちょう 伊根町	ほけんふくしか ふくしがかり 保健福祉課 福祉係 でんわ ふあつくす 電話:0772-32-0504 FAX:0772-32-1009 いーめーる Eメール:info@town.ine.lg.jp
よさのちょう 与謝野町	ふくしか しょうがいしゃふくしがかり 福祉課 障害者福祉係 でんわ ふあつくす 電話:0772-43-9021 FAX:0772-42-0528 いーめーる Eメール:fukushi@town.yosano.lg.jp

【官公庁における障害を理由とする不当な差別的取扱い、合理的配慮に関すること】
各官公庁の相談窓口

【雇用における障害を理由とする不当な差別的取扱い、合理的配慮に関すること】
<ハローワーク等一覧>

	でんわ 電話	ふあつくす FAX
はろーわーくにしじん ハローワーク西陣	075-451-8609	075-414-3900
からすまおいけちやうしゃ (烏丸御池庁舎)	075-255-1161	075-255-1163
はろーわーくそのべ ハローワーク園部	0771-62-0246	0771-62-4853
はろーわーくきょうとしちじょう ハローワーク京都七条	075-341-8609	075-371-0767
はろーわーくふしみ ハローワーク伏見	075-602-8609	075-611-3040
はろーわーくうじ ハローワーク宇治	0774-20-8609	0774-24-7796

はろーわーくきょうとたなべ ハローワーク京都田辺	0774-65-8609	0774-63-6898
はろーわーくきづ ハローワーク木津	0774-73-8609	0774-72-3660
はろーわーくふくちやま ハローワーク福知山	0773-23-8609	0773-22-4527
はろーわーくあやべ ハローワーク綾部	0773-42-8609	0773-42-2049
はろーわーくまいづる ハローワーク舞鶴	0772-75-8609	0773-76-5150
はろーわーくみねやま ハローワーク峰山	0772-62-8609	0772-62-5301
はろーわーくみやづ ハローワーク宮津	0772-22-8609	0772-22-4107
きょうとしょうがいしゃしよくぎょうそうだんしつ 京都障害者職業相談室	075-341-2626	075-341-2612
きょうとじょぶぱーく 京都ジョブパーク	075-682-8609	075-682-8613
はろーわーくこーなー ハローワークコーナー		
きょうとろうどうきょくしよくぎょうたいさくか 京都労働局職業対策課	075-275-5424	075-241-3264

【人権問題全般に関すること】

じんけんようごいいん きょうとちほうほうむきょく じんけんようごか
人権擁護委員・京都地方法務局(人権擁護課) みんなの人権110番

でんわ
電話:0570-003-110(全国共通ナビダイヤル)

いんたーねっと じかんうけつけ
インターネット(24時間受付)

パソコンから <http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken113.htm>

携帯電話から <https://www.jinken.go.jp/soudan/mobile/001.html>

6 かんれん ほーむ ペーじ 関連ホームページ

かんけいほうれいとう (1) 関係法令等

●しょうがいしゃさべつかいしょうほう 障害者差別解消法

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/law_h25-65.html

●しょうがいしゃこようそくしんほう 障害者雇用促進法

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyo_u/shougaishakoyou/03.html

●しょうがいしゃぎゃくたいぼうしほう 障害者虐待防止法

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/gyakutaiboushi/index.html

●ないかくふ しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん 内閣府 障害を理由とする差別の解消の推進

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

- ^{きょうとふしやうがい}京都市^{ひと}障害のある人もない人も共に^{ひと}安心していきいきと暮らしやすい^{しゃかい}社会づくり条例^{じやうれい}
<https://www.pref.kyoto.jp/shogaishien/jyorei.html>
- ^{きょうとし}京都市^{しょうがい}障害を理由とする^{りゆう}差別の^{さべつ}解消の^{かいしょう}推進^{すいしん}
<https://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000192671.html>

たいおうし しんとう (2) 対応指針等

- ^{みんかんじぎやうしゃ}民間事業者^{かん}に関しては、^{くに}国(各省^{かくしやうちやう}庁)^{じぎやうばんや}が事業分野ごとに「^{たいおうししん}対応指針」を^{さくてい}策定しています。
^{ないかくふ}内閣府^{ほーむ}ホームページから^{かくしやうちやう}各省庁の^{たいおうししん}対応指針の^{けんさく}検索ができます。
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>
- ^{ぎやうせいきかん}行政機関については、^{じちたい}自治体ごとに「^{たいおうようりやう}対応要領」を^{さくてい}策定しています。

じれいしやうとう (3) 事例集等

- ^{ないかくふ}内閣府:^{ごうりてきはいいりよ}合理的配慮の^{ていきやうとうじれいしやう}提供等事例集
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/example.html>
- ^{ないかくふ}内閣府:^{ごうりてきはいいりよ}合理的配慮等^{ごうりてきはいいりよ}具体例データ集(合理的配慮^{さーち}サーチ)
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html>
- ^{どくりつぎやうせいほうじん}独立行政法人日本学生支援機構:^{しょうがいがくせい}障害学生に関する^{かん}紛争の^{ふんそう}防止・^{ほうし}解決等事例集
https://www.jasso.go.jp/statistics/gakusei_shogai_kaiketsu/index.html

きょうとふ きょうとし れいわ ねん がつ
京都府・京都市 令和3(2021)年12月

きょうとふけんこうふくし ぶしょうがいしゃし えん か
京都府健康福祉部障害者支援課

でんわ ふあつくす
電話:075-414-4598 FAX:075-414-4597

いーめーる
Eメール:shogaishien@pref.kyoto.lg.jp

きょうとし ほけん ふくし きょくしょうがい ほけん ふくし すいしんしつ
京都市保健福祉局障害保健福祉推進室

でんわ ふあつくす
電話:075-222-4161 FAX:075-251-2940

いーめーる
Eメール:syogai@city.kyoto.lg.jp

SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

3 すべての人に
健康と福祉を



10 人や国の不平等
をなくそう

