

障害を理由とする差別に関する相談事例集

（令和 6 年度）

令和 7 年 1 月

山口県

目次

1－1	不当な差別的取扱い（発達障害 保育園）	1
1－2	不当な差別的取扱い（その他 大会運営）	2
2－1	合理的配慮の提供（肢体不自由 飲食店）	3
2－2	合理的配慮の提供（肢体不自由 病院）	4
2－3	合理的配慮の提供（肢体不自由 鉄道）	5
2－4	合理的配慮の提供（聴覚障害 研修機関）	6
2－5	合理的配慮の提供（視覚障害 金融機関）	7
2－6	合理的配慮の提供（発達障害 試験）	8
3－1	環境の整備（肢体不自由 病院）	9

障害を理由とした差別に関する対応事例

差別の形態	☒ 不当な差別的取扱い ☐ 合理的配慮の提供 ☐ 環境の整備 ☐ その他 ()		
相談者の属性	☐ 障害者本人 ☒ 家族 ☐ 介助者・支援者 ☐ 障害者団体 ☐ 事業者 ☐ その他 ()		
差別を受けた 本人の属性	障害の 種別	☐ 視覚障害 ☐ 聴覚・言語障害 ☐ 盲ろう ☐ 肢体不自由 ☐ 内部障害 ☐ 知的障害 ☐ 精神障害 ☒ 発達障害 ☐ 高次脳機能障害 ☐ 難病 ☐ その他 () ☐ 不明	
	年代	☒ 10 代以下 ☐ 20 代～30 代 ☐ 40 代～50 代 ☐ 60 代以上 ☐ 不明	
相談の概要 (主訴・内容(事案の 場面・背景、相談者の 悩み事等)を可能な 範囲で具体的に記 入)	子どもが、発達障害、多動等を理由として、近所の保育園への入園を断 られた。		
事業者の主張 (事業者を確認した 場合に、可能な範囲 で具体的に記入)	当該児童は障害者手帳を所持してはいないが、発達障害の特性が強く、 安全を確保するためには、加配対応が必要であると判断した。 しかしながら、十分な人員体制を確保することが困難な状態であったこ とから、入園は断るしかなかった。		
自治体のとつ た対応 不当な差別的取扱 い等に当たる・当たら ないと判断した理由 事案の解決に向け てとった措置・助言 等を可能な範囲で具 体的に記入	希望された保育園は受け入れ体制が不十分であり、子どもの安全が確保 されていない以上、入園を断ることはやむを得ないと考えられる。 家族の思いを傾聴した結果、希望していた保育園よりは遠くなるが、受 け入れ可能な公立保育園を保育担当課から案内した。		
	障害者差別解消支援地域協議会での協議・報告		☐ 有 ☒ 無
対応後の状況	相談者は納得され、案内した保育園に通園している。		

障害を理由とした差別に関する対応事例

差別の形態	☒ 不当な差別的取扱い ☐ 合理的配慮の提供 ☐ 環境の整備 ☐ その他 ()	
相談者の属性	☐ 障害者本人 ☐ 家族 ☐ 介助者・支援者 ☒ 障害者団体 ☐ 事業者 ☐ その他 ()	
差別を受けた本人の属性	障害の種別	☐ 視覚障害 ☐ 聴覚・言語障害 ☐ 盲ろう ☐ 肢体不自由 ☐ 内部障害 ☐ 知的障害 ☐ 精神障害 ☐ 発達障害 ☐ 高次脳機能障害 ☐ 難病 ☐ その他 () ☒ 不明
	年代	☐ 10 代以下 ☐ 20 代～30 代 ☐ 40 代～50 代 ☐ 60 代以上 ☒ 不明
相談の概要 (主訴・内容(事案の場面・背景、相談者の悩み事等)を可能な範囲で具体的に記入)	障害者等との交流を目的とするイベントの開催要項に「必要な介助者等(手話通訳・要約筆記含む)は、各自で対応願います。」とある。 主催者へ合理的配慮(通訳者等の配置)を求めることはできないだろうか。	
事業者の主張 (事業者を確認した場合に、可能な範囲で具体的に記入)	基本的に配慮が必要な障害者がある場合は、開閉会式には手話通訳等を配置している。 要項への記載は、情報保障経費への負担を懸念していた担当者から漠然と続いていたものと思われる。	
自治体のとった対応 不当な差別的取扱い等に当たる・当たらないと判断した理由 事案の解決に向けてとった措置・助言等を可能な範囲で具体的に記入	主催者側へ次のように助言した。 - 本記載は、合理的配慮の提供を事前に拒否するものであること、介助者の同行を求めることは不当な差別的取扱いになりうるものであるため、見直しをされたい。 - 障害者から求められた配慮に応じられない場合は、代替手段を検討した上で相手側へ説明を行うなど法の趣旨を踏まえた適切な対応に努められたい。	
	障害者差別解消支援地域協議会での協議・報告	☐ 有 ☒ 無
対応後の状況	次年度以降の開催要項から記載が見直されることとなった。	

障害を理由とした差別に関する対応事例

差別の形態	☐ 不当な差別的取扱い ☒ 合理的配慮の提供 ☐ 環境の整備 ☐ その他（ ）	
相談者の属性	☒ 障害者本人 ☐ 家族 ☐ 介助者・支援者 ☐ 障害者団体 ☐ 事業者 ☐ その他（ ）	
差別を受けた本人の属性	障害の種別 ☐ 視覚障害 ☐ 聴覚・言語障害 ☐ 盲ろう ☒ 肢体不自由 ☐ 内部障害 ☐ 知的障害 ☐ 精神障害 ☐ 発達障害 ☐ 高次脳機能障害 ☐ 難病 ☐ その他（ ） ☐ 不明	
	年代	☐ 10代以下 ☐ 20代～30代 ☐ 40代～50代 ☒ 60代以上 ☐ 不明
相談の概要 （主訴・内容（事案の場面・背景、相談者の悩み事等）を可能な範囲で具体的に記入）	車椅子で飲食店へ行ったが、食事を断られた。車椅子を見た店員から「待ってください」と言われ、少し待たされた後に、店主が出てきて、「車椅子は駄目です」と言われた。なぜ駄目なのかは説明がなかった。差別ではないか。	
事業者の主張 （事業者を確認した場合に、可能な範囲で具体的に記入）	障害者差別はしていない。食事を断ったのは、店内が狭く、店員や客の安全を考えてのこと。店内が狭いので、大きい車椅子で入店されると、店員の動線の障害となるため。	
自治体のとった対応 （不当な差別的取扱い等に当たる・当たらないと判断した理由、事案の解決に向けてとった措置・助言等を可能な範囲で具体的に記入）	飲食店の店主に以下を説明し、障害者差別解消法パンフレット、障害者差別解消法の解説資料、県条例資料等を渡す。 ・車椅子の方が来店した場合、出来る限り配慮して受入を検討して欲しい。 ・入店を断る際は、その理由を丁寧に説明して欲しい。 店内の様子を確認したが、複数のテーブル席があり、十分な広さはなく、通路も狭いため、やむを得ないものと判断した。	
	障害者差別解消支援地域協議会での協議・報告	☒ 有 ☐ 無
対応後の状況	飲食店側は、これ以上の合理的配慮は困難と主張し、状況は変わっていない。相談者からは結果連絡の要望はないため、連絡していない。	

障害を理由とした差別に関する対応事例

差別の形態	☐ 不当な差別的取扱い ☒ 合理的配慮の提供 ☐ 環境の整備 ☐ その他 ()	
相談者の属性	☒ 障害者本人 ☐ 家族 ☐ 介助者・支援者 ☐ 障害者団体 ☐ 事業者 ☐ その他 ()	
差別を受けた本人の属性	障害の種別 ☐ 視覚障害 ☐ 聴覚・言語障害 ☐ 盲ろう ☒ 肢体不自由 ☐ 内部障害 ☐ 知的障害 ☐ 精神障害 ☐ 発達障害 ☐ 高次脳機能障害 ☐ 難病 ☐ その他 () ☐ 不明	
	年代	☐ 10 代以下 ☐ 20 代～30 代 ☐ 40 代～50 代 ☒ 60 代以上 ☐ 不明
相談の概要 (主訴・内容(事案の場面・背景、相談者の悩み事等)を可能な範囲で具体的に記入)	入院中に看護師に買い物を依頼するが、買い物を断る。これは合理的配慮の提供義務違反に当たるのではないかと相談者へ伝えた。 身体に障害があり入院しているのだから、排せつ、入浴に加え、買い物依頼にも応じるべきではないかと相談者へ伝えた。	
事業者の主張 (事業者を確認した場合に、可能な範囲で具体的に記入)		
自治体の対応 (不当な差別的取扱い等に当たる・当たらないと判断した理由、事案の解決に向けてとった措置・助言等を可能な範囲で具体的に記入)	①「合理的配慮の提供」は、本来業務(医療)に付随するものに限られていること②買い物が医療の提供に付随するものとするのは難しいという2点から病院は買い物を断ったのではないかと相談者へ伝えた。	
	障害者差別解消支援地域協議会での協議・報告	☐ 有 ☒ 無
対応後の状況	相談者は、「入院している以上、全ての行為が医療に含まれるため、買い物を頼まれば応じる義務がある」と納得されなかったが、事業者への確認・指導等の対応は求められなかった。	

障害を理由とした差別に関する対応事例

差別の形態	☐ 不当な差別的取扱い ☒ 合理的配慮の提供 ☐ 環境の整備 ☐ その他 ()	
相談者の属性	☐ 障害者本人 ☐ 家族 ☒ 介助者・支援者 ☐ 障害者団体 ☐ 事業者 ☐ その他 (行政機関)	
差別を受けた 本人の属性	障害の 種別	☐ 視覚障害 ☐ 聴覚・言語障害 ☐ 盲ろう ☒ 肢体不自由 ☐ 内部障害 ☐ 知的障害 ☐ 精神障害 ☐ 発達障害 ☐ 高次脳機能障害 ☐ 難病 ☐ その他 () ☐ 不明
	年代	☐ 10 代以下 ☒ 20 代～30 代 ☐ 40 代～50 代 ☐ 60 代以上 ☒ 不明
相談の概要 (主訴・内容(事案の 場面・背景、相談者の 悩み事等)を可能な 範囲で具体的に記 入)	鉄道の無人駅では車椅子利用者の乗降車が困難であるため、車いす利用者の乗降車に当たり、介助者等が駅に備え付けてあるスロープを使用できないかについて鉄道事業者に相談したが、断られた。 無人駅の乗降車について、どうにかできないか鉄道事業者と話し合っしてほしい。	
事業者の主張 (事業者に確認した 場合に、可能な範囲 で具体的に記入)	障害のある方からの無人駅における乗降車に係る介助については、事前に申し出があれば次のような優先順位で対応することができる。 ① 駅員の派遣 ② 相手方に乗車時間を早める等の行程変更打診 ③ 介助タクシー (事業者負担) なお、駅員でない者がスロープを使用することについては、不適切使用や盗難のおそれがあることからお断りしている。	
自治体のとつ た対応 (不当な差別的取扱 い等に当たる・当た らないと判断した理 由 事案の解決に向け てとった措置・助言 等を可能な範囲で具 体的に記入)	事業者から聞き取った内容を相談者に伝えた。	
	障害者差別解消支援地域協議会での協議・報告	☐ 有 ☒ 無
対応後の状況	障害者・介助者に対し、介助申出に対する事業者の対応方法が伝わっていないため、自治体から関係者への周知を図った。	

障害を理由とした差別に関する対応事例

差別の形態	☐ 不当な差別的取扱い ☒ 合理的配慮の提供 ☐ 環境の整備 ☐ その他（ ）		
相談者の属性	☐ 障害者本人 ☐ 家族 ☐ 介助者・支援者 ☐ 障害者団体 ☒ 事業者 ☐ その他（ ）		
差別を受けた本人の属性	障害の種別	☐ 視覚障害 ☒ 聴覚・言語障害 ☐ 盲ろう ☐ 肢体不自由 ☐ 内部障害 ☐ 知的障害 ☐ 精神障害 ☐ 発達障害 ☐ 高次脳機能障害 ☐ 難病 ☐ その他（ ） ☐ 不明	
	年代	☐ 10代以下 ☐ 20代～30代 ☐ 40代～50代 ☐ 60代以上 ☒ 不明	
相談の概要 （主訴・内容（事案の場面・背景、相談者の悩み事等）を可能な範囲で具体的に記入）	新規採用社員研修を外部の研修機関に委託して実施している。 新規採用社員の中にろう者がいるため、研修委託先に、口元が見えるようにマスクを着用せず、また、ホワイトボードの使用を求めたが、マスクを外す対応は難しいと断られた。		
事業者の主張 （事業者を確認した場合に、可能な範囲で具体的に記入）	研修実施側の感染予防対策のためマスクを外すことは難しい。		
自治体のとった対応 不当な差別的取扱い等に当たる・当たらないと判断した理由 事案の解決に向けてとった措置・助言等を可能な範囲で具体的に記入	当事者はろう者ではあるが、人工内耳装着者であり、口元が見えれば内容が理解できるということなので、透明のマウスシールドがマスクの代替になるのではと研修実施機関に連絡し、対応いただいた。 併せて、建設的対話の必要性を説明した。		
	障害者差別解消支援地域協議会での協議・報告	☒ 有 ☐ 無	
対応後の状況			

障害を理由とした差別に関する対応事例

差別の形態	☐ 不当な差別的取扱い ☒ 合理的配慮の提供 ☐ 環境の整備 ☐ その他（ ）	
相談者の属性	☒ 障害者本人 ☐ 家族 ☐ 介助者・支援者 ☐ 障害者団体 ☐ 事業者 ☐ その他（ ）	
差別を受けた本人の属性	障害の種別 ☒ 視覚障害 ☐ 聴覚・言語障害 ☐ 盲ろう ☐ 肢体不自由 ☐ 内部障害 ☐ 知的障害 ☐ 精神障害 ☐ 発達障害 ☐ 高次脳機能障害 ☐ 難病 ☐ その他（ ） ☐ 不明	
	年代	☐ 10代以下 ☐ 20代～30代 ☐ 40代～50代 ☒ 60代以上 ☐ 不明
相談の概要 （主訴・内容（事案の場面・背景、相談者の悩み事等）を可能な範囲で具体的に記入）	○相談者は視覚障害があり、金融機関のサービスについてはインターネットサービスを利用している。金融機関の方針でインターネットサービスの利用に関して専用のアプリにより期日までに本人登録をしなければならなくなったため、スマートフォンで登録を試みたが、顔写真の撮影が上手くできず登録ができなかった。このため、店舗に連絡し、窓口での本人登録の支援を依頼したところ、「職員が個人の端末に直接触れて操作することはできない」との理由で、支援を断られた。視覚障害者にとって、この手続きは誰かの支援がなければ対応できない。当該金融機関のサービスであるにも関わらず、支援ができないというのは合理的配慮に欠けるものであり、金融機関が支援を検討するよう対応をお願いしたい。 ○相談者からの依頼により自治体職員で登録支援を実施したところ、写真撮影が上手くできなかったのは、顔の位置について音声案内がなく、顔が枠の中に入らないことが原因と判明。自治体職員の声がけで枠の中に顔が収まり、撮影ができた。相談者が自分でできないのは写真撮影のみであり、職員がスマートフォンを代行操作する必要はなかった。 ○自治体担当者が金融機関のコールセンターに社内ルールを確認したところ、「職員が個人の端末に直接触れて操作してはならない」という決まりは確かにあるが、あくまで原則であり、障害者など支援が必要な場合の対応については、各々の店舗で判断することとなる。個別事案の内容については、コールセンターでは回答できない。」とのことであった。	
事業者の主張 （事業者を確認した場合に、可能な範囲で具体的に記入）	店舗からの聞き取り ○相談者からの支援の申出については本社に確認し、「職員が個人の方のスマートフォンなどを操作してはならない」という指示に基づき、対応ができないことをお伝えした。本社の回答とコールセンターの回答が異なるため、本社に本件を報告し、改めて対応方法について確認したい。 ○結果として、声かけのみの支援で済んだということではあるが、電話対応においてこのことを予測することは困難であり、職員によるスマートフォンの操作代行が必要と考えて対応せざるを得なかった。 ○視覚障害者がスマートフォンを使うことができるとの認識がなく、本人登録に当たっては職員がスマートフォンの操作代行を一から行う必要があると思い込んでいた。	
自治体のとった対応 不当な差別的取扱い等に当たる・当たらないと判断した理由 事案の解決に向けてとった措置・助言等を可能な範囲で具体的に記入	○障害者差別解消法や県条例、金融庁所管事業分野における対応指針を示して合理的配慮について説明し、一定の理解が得られた。 ○障害者から合理的配慮の要請があった場合には、一律に「できない」と決めつけるのではなく、相手の話を十分に聞き、何かできることはないか考え、可能な支援を行っていく必要があることを説明し、一定の理解が得られた。 ○本件では、相談者は写真撮影の支援のみを要請しており、実際に声かけによる支援で本人登録が完了し、スマートフォンの操作代行は不要であった。電話だけで対応を済ますのではなく、対面により具体的に状況を把握していれば、合理的配慮は可能であったことを伝え、管理職より反省の意が示された。	
	障害者差別解消支援地域協議会での協議・報告	☒ 有 ☐ 無
対応後の状況	相談者より親切丁寧な対応をしてもらえたようになったとの連絡をいただいた。	

障害を理由とした差別に関する対応事例

差別の形態	☐ 不当な差別的取扱い ☒ 合理的配慮の提供 ☐ 環境の整備 ☐ その他 ()		
相談者の属性	☐ 障害者本人 ☐ 家族 ☐ 介助者・支援者 ☐ 障害者団体 ☐ 事業者 ☒ その他 (行政機関)		
差別を受けた本人の属性	障害の種別	☐ 視覚障害 ☐ 聴覚・言語障害 ☐ 盲ろう ☐ 肢体不自由 ☐ 内部障害 ☐ 知的障害 ☐ 精神障害 ☒ 発達障害 ☐ 高次脳機能障害 ☐ 難病 ☐ その他 () ☐ 不明	
	年代	☐ 10代以下 ☐ 20代～30代 ☐ 40代～50代 ☐ 60代以上 ☒ 不明	
相談の概要 (主訴・内容(事案の場面・背景、相談者の悩み事等)を可能な範囲で具体的に記入)	発達障害のある受験者から①「実技試験での口頭指示は頭が真っ白になってしまう」、②「論文試験は、障害の特性もあり、時間内に考えをまとめることができない」ため、これらの試験を受験せず筆記試験のみで評価を行ってほしい旨の申し出があった。 どのように対応すべきか。		
事業者の主張 (事業者を確認した場合に、可能な範囲で具体的に記入)			
自治体のとった対応 (不当な差別的取扱い等に当たる・当たらないと判断した理由、事案の解決に向けてとった措置・助言等を可能な範囲で具体的に記入)	次のように回答した。 合理的配慮の提供は、障害者でない者との機会(試験)の平等を確保すべく行われるべきである。その障害による社会的障壁の除去について建設的対話を通じて対応策を検討いただきたい。 また、行おうとする措置が、試験の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないかどうかにも留意されたい。		
	障害者差別解消支援地域協議会での協議・報告	☐ 有 ☒ 無	
対応後の状況	受験者と主催者で協議の場を持った。 受験者からは改めて、③「実技試験は短時間であれば可能」、④「論文試験は、事前に課題を与えられれば対応できる」という要望があり、主催者側で検討を行い、次のような結論に至った。 実技試験：①に対しては、指示事項を紙面で渡す対応をする。③に対しては、時間はもともと短時間のため対応しない 論文試験：②④については、試験の目的・内容・機能の本質を損なうため配慮は困難		

障害を理由とした差別に関する対応事例

差別の形態	☐ 不当な差別的取扱い ☐ 合理的配慮の提供 ☒ 環境の整備 ☐ その他（ ）	
相談者の属性	☒ 障害者本人 ☐ 家族 ☐ 介助者・支援者 ☐ 障害者団体 ☐ 事業者 ☐ その他（ ）	
差別を受けた本人の属性	障害の種別 ☐ 視覚障害 ☐ 聴覚・言語障害 ☐ 盲ろう ☒ 肢体不自由 ☐ 内部障害 ☐ 知的障害 ☐ 精神障害 ☐ 発達障害 ☐ 高次脳機能障害 ☐ 難病 ☐ その他（ ） ☐ 不明	
	年代	☐ 10代以下 ☐ 20代～30代 ☐ 40代～50代 ☒ 60代以上 ☐ 不明
相談の概要 （主訴・内容（事案の場面・背景、相談者の悩み事等）を可能な範囲で具体的に記入）	年末に、休日・夜間診療所を受診した。 診察室までの廊下には、両側に待合のための椅子が隙間なく並んでおり、患者が座ると車椅子（本人は、縦長のベッド仕様の電動車椅子を利用）がほとんど通行できない。そのような状況にもかかわらず、廊下で診療を待っていると、看護師から避けるスペースもないのに「通れないのでよけてほしい」とかなり強い語調で言われた。 車椅子の退避場所もないのによけるとは、障害者差別ではないか。 固定椅子の一部を取り外し可能なものにするなど整備していくべきである。	
事業者の主張 （事業者を確認した場合に、可能な範囲で具体的に記入）	時期的に最繁忙期で患者も多いため、椅子をすぐに動かしてスペースを確保するのは難しく、待合スペースも狭い状況であることから、車椅子の方のスペースの確保が課題であると認識している。	
自治体のとった対応 （不当な差別的取扱い等に当たる・当たらないと判断した理由 事案の解決に向けてとった措置・助言等を可能な範囲で具体的に記入）	障害福祉主管課から、障害者の配慮に関するパンフレットを医療所管課に渡し、休日・夜間診療所の職員に配布。障害者に対する合理的配慮の提供について周知し、待合椅子や書棚の配置を変更し、車椅子の待機スペースを確保した。 また、車で待ってもらい、診察室への準備が整い次第案内できるようにするなど、患者との対話を通じて、状況に見合った合理的配慮の提供ができるよう改善に取り組んでいる。	
	障害者差別解消支援地域協議会での協議・報告	☐ 有 ☒ 無
対応後の状況	ハード面の早急な改善は難しいが、引き続き障害者団体等の関係者と意見交換をしながら解決に努めていく。	