

障害者差別解消法に関する事例

○「不当な差別的取扱い」の事例（引用：「障害者差別解消に関する事例データベース」内閣府ホームページ）

事例	不当な差別的取扱い
障害の種別	肢体不自由,知的障害
障害者の性別	女性
障害者の年代	10歳未満
事例が生じた場面	教育、学習支援
事例の内容・経緯・背景	【障害のある子供の保護者から市の相談窓口に対し、幼稚園の遠足に参加できなかったとの相談があった件】障害のある子供の保護者から市の相談窓口に対し「何かあったら危険だからという理由で幼稚園での遠足に参加できなかったので、次の園外行事には参加したい。」と申出があった。
事例を解決するための対応	申出を受けた市の担当者は、幼稚園側に事実確認を行った上で「何かあったら」という漠然とした理由は正当な理由には当たらず、不当な差別的取り扱いとなることを説明した。
対応後の状況	当該説明を受けた幼稚園職員と保護者との間で、次の園外行事に向けた話し合いが行われた結果、相談者の子供は園外行事に参加することができた。

事例	不当な差別的取扱い
障害の種別	精神障害
障害者の性別	男性
障害者の年代	不明
事例が生じた場面	不動産、物品賃貸
事例の内容・経緯・背景	【精神障害者から県の相談窓口に対し、希望物件の入居を断られたとの相談があった件】精神障害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、精神障害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、精神障害を理由に入居を拒んだ不当な差別的取扱いではないか。
事例を解決するための対応	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、障害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。
対応後の状況	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の説明を受け入れた。

事例	不当な差別的取扱い
障害の種別	知的障害
障害者の性別	男性
障害者の年代	30代
事例が生じた場面	卸売、小売
事例の内容・経緯・背景	【知的障害のある息子を持つ家族から行政の窓口に対し、買い物時に不審者扱いされたとの相談があった件】行政の相談窓口でグループホームに入居する知的障害のある息子を持つ母親から以下の電話相談があった。・息子がコンビニエンスストアで買い物をしている際に、本人の障害特性からお店の中を動き回ったところ、店長より不審者扱いされ、通報された。・息子が障害者であることを説明すると、店長から「一人で来ないでください。」と言われた。
事例を解決するための対応	相談を受け付けた行政の相談窓口担当者は、「当該店舗に対し事実確認を行った上で、障害者差別解消法や条例について説明を行う」旨を相談者に伝えた。
対応後の状況	相談者から、特に何かしてほしいわけではない、話を聞いてもらえて嬉しかったとの回答があり、対応終了となった。

事例	不当な差別的取扱い
障害の種別	聴覚・言語障害
障害者の性別	女性
障害者の年代	不明
事例が生じた場面	生活関連サービス、娯楽
事例の内容・経緯・背景	【聴覚障害者から県の相談窓口に対しアトラクションの利用を拒否されたとの相談があった件】聴覚障害者から、県の相談窓口に対し、遊戯施設において、緊急放送が聞こえず安全が確保できないとの理由で、アトラクションの利用を拒否されたとの相談があった。
事例を解決するための対応	県の担当者が、運営会社に事実確認を行った。運営会社からは、本来は規定を満たしていれば、障害の有無にかかわらず利用できるにもかかわらず、現場担当者の認識不足もあり、漠然とした安全性への不安から利用拒否を行ってしまったとの説明があった。県の担当者は、漠然とした安全性の問題を理由に障害者のサービス提供を断ることは不当な差別的取扱いに該当すると考えられる旨を運営会社に説明した。説明を受けた運営会社は、相談者に対し謝罪するとともに、再発防止のため県担当部署や障害当事者団体から講師を招き、社員向けに障害者差別解消の研修を実施した。
対応後の状況	以後、同様の事案は発生していない。

○「合理的配慮の提供」、「環境の整備」の事例

障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】（令和 5 年 4 月内閣府障害者施策担当）を、ご参照ください。

合理的配慮の提供における留意点（対話の際に避けるべき言葉）

「先例がありません」

⇒障害者差別解消法が施行されており、先例がないことは断る理由になりません。

「特別扱いできません」

⇒特別扱いではなく、障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的です。

「もし何かあったら」

⇒漠然としたリスクでは断る理由になりません。どのようなリスクが生じ、そのリスク低減のためにどのような対応ができるのか、具体的に検討する必要があります。

「その障害種別ならば」

⇒同じ障害種別でも程度などによって適切な配慮が異なりますので、一括りにしないで検討する必要があります。（盲／弱視、ろう／難聴、全身／半身など）

（引用：障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】（令和 5 年 4 月内閣府障害者施策担当））

【鉄道事業関係】

1 対象事業

鉄道事業法（昭和61年法律第92号）による鉄道事業及び軌道法（大正10年法律第76号）による軌道事業（以下、鉄道事業等という。）

なお、鉄道事業等は、大量輸送の確保、安全・定時運行という事業特性を帯びており、障害のある方やその周囲の方を含めたすべての旅客に対し、安全で安定した輸送を提供することが求められている。また、鉄道事業等は多くの地域にまたがり、事業者ごとにその運営方法や事業規模も異なる。

2 具体例

（1）不当な差別的取扱い

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例

- ・ 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として、乗車を拒否する。
- ・ 段差が解消されていないなど施設がバリアフリー化されていないことのみをもって、駅の利用を一律に拒否する。
- ・ 車椅子利用者等であることのみをもって、鉄道駅の利用に事前の連絡を必須とする。
- ・ 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、一方的に乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。
- ・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。
- ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

- ・ 合理的配慮の提供等をするために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に

障害の状況等を確認する。(権利・利益の保護)

- ・ 車椅子等を使用して駅構内の移動や列車に乗車をする場合、段差があることなどによって、係員が補助を行っても車椅子利用者、高齢者、ベビーカー利用者等の安全確保が困難等の理由により、利用できる駅や列車等を提示する。(安全の確保)
- ・ 車椅子等を使用して列車に乗車する場合、関係者間の情報共有など待ち時間短縮に係る取組みを実施したうえで、段差に渡り板を渡す等乗降時の対応にかかる人員の手配等により、やむを得ず乗降に時間がかかる。(安全の確保)
- ・ 車椅子利用者等に対し、事前に関係箇所との調整を行い、スムーズな乗降補助により待ち時間を短縮するため、列車に乗車する場合に、乗降に必要な利用者の情報の提供を求める。(権利・利益の保護)

(2) 合理的配慮

① 合理的配慮の提供の事例

- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明(障害特性によっては自らの意思を表現することが困難な場合があることに留意。以下同じ。)に応じて、窓口等で障害のある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段(筆談、読み上げ、手話、IT 機器の活用など)で対応する。
- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、関係者間の情報共有などにより待ち時間ができるだけ短くなるよう努めたうえで、障害のある方が列車に乗降する、又は列車の乗降のために駅構内を移動する際に手伝う。
- ・ 券売機の利用が難しい場合、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、障害の特性に応じ、窓口での発売や券売機操作を手伝う。
- ・ 鉄道駅の混雑時において、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、通行の安全を確保するためや各障害特性に応じた案内、誘導を行う。
- ・ 鉄道駅において、障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、プラットフォームと車両との段差や隙間を解消するために渡り板を提供し乗降の手助けを行う。

② 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例

- ・ 車椅子利用における乗降介助や駅構内の移動介助、券売機における購入補助、時刻や行先等の案内、その他特性に応じた社会的障壁の除去に関する申出に対して、「何かあったら困る」という抽象的な理由や「特別扱いはできない」という一方的な理由で、当該申出を断る。
- ・ 電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段(メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等)により問い合わせ等があった際に、具体的に対応方法を検討せ

ずに対応を断る。

③ 合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例

- ・ 管理外施設や公道における移動介助の依頼に対して、当該業務を事業の一環として行っていないことから、依頼を断る。（本来の業務に付随しないもの）
- ・ 排泄介助や飲食物の購入、荷物持ちなど、事業の一環として行っていない依頼を断る。（本来の業務に付随しないもの）

【一般乗合旅客自動車運送業関係】

1 対象事業

一般乗合旅客自動車運送事業（道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）第3条第1号イに規定する一般乗合旅客自動車運送事業）を対象とする。

2 具体例

（1）不当な差別的取扱い

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例

- ・ 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみをもって、乗車を拒否する。
- ・ 他の乗客に迷惑が掛かるという漠然とした理由で、お互いに相手の立場を尊重しながら、相互理解を図ることなく、利用を拒否する。
- ・ 運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車椅子利用者だけ乗車を拒否する。
- ・ 車椅子固定場所の座席を別の乗客が利用している状況において、固定場所の座席を利用している乗客に対し協力を求めることなく、すでに他の乗客が当該座席を利用していることのみをもって車椅子利用者の利用を拒否する。
- ・ 車椅子利用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。
- ・ 車椅子利用者であることのみを理由に、その必要性についての情報提供を適切に行うことなく、路線バス利用に際して事前の連絡を条件とする。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。
- ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
- ・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。（権利・利益の保護）
- ・ 車内が混雑していて車椅子スペースが確保できない場合、車椅子使用者に説明した上で、次の便への乗車を願います。（安全の確保）
- ・ 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車椅子使用者の安全な乗車を

行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力が得られず乗車できない場合、説明をした上で発車する。（事業の目的・内容・機能の維持）

- ・ 車椅子又はベビーカーの乗客がすでに車椅子固定場所を利用中のため、乗車を断る。
- ・ 車椅子の形態により、車椅子がバスに備え付けられている装置等によって固定できないため、転倒等により車椅子利用者や他の乗客が怪我をするおそれがあるため、乗車を遠慮してもらう。（安全の確保）
- ・ 車椅子使用者がバスに乗車する際、合理的配慮の提供等や、車椅子使用者が安心して乗車でき、車内の利用者にも車椅子スペースを開けてもらうよう協力していただきやすいように、可能な限り乗車予定の事前連絡の協力をお願いについてホームページ等で周知する。

（２）合理的配慮

① 合理的配慮の提供の事例

- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明（障害特性によっては自らの意思を表現することが困難な場合があることに留意。以下同じ。）に応じて、コミュニケーションボードや筆談、IT機器（タブレット等による図や絵）の活用等により対応を行う。
- ・ 定期的にバスを利用する車椅子使用者の利用時間に合わせ、路線を指定してバリアフリー対応の車両を配車する。
- ・ 車椅子使用者がバスに乗車する際、車内の利用者へ車椅子スペースを空けてもらうよう車内案内により協力をお願いする。
- ・ 運賃支払いの手助けを必要とする障害者については、障害の特性に応じた配慮をする。
- ・ 低床式車両の位置情報サービスの提供をすでに実施している事業者については、適切に当該サービスを提供する。
- ・ スロープ板を出すことが困難なバス停では、前後で乗降可能な位置にバスを停車する。
- ・ 運行に支障のない範囲で、バスと歩道等のすき間が広く開かないよう停車する。
- ・ 視覚障害や聴覚障害のある利用者のため、音声合成装置や停留所名表示器を装備するなど、事業運営の範囲内で可能な限りハード面での充実を図るとともに、肉声による車内案内をこまめに行う。
- ・ 車椅子使用者の乗車ができないことがないように、スロープや車椅子固定装置の整備・点検を徹底する。
- ・ 運転者への教育等を行うことにより、高齢者や障害者等の特性を理解することで、本来業務に付随する範囲内において適切な接遇・介助や、必要に応じてトラブル防止のための車内案内を行う。

- ・ 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車椅子使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いする。
- ・ 運行業務の範囲内において、やむを得ず通常の停留所から位置をずらして停車する場合には、乗客に対し、降車時の安全確保のための注意を促す。
- ・ 障害者や介助者等からの意思の表明に応じて、乗降が困難な乗客に対しては、本来業務に付随する範囲内において介助等を行う。
- ・ 混雑時に視覚障害のある利用者から乗降の補助を求められた場合において、状況を丁寧に説明した上で、周囲の混雑状況が解消するまで待機を提案する。利用者の了解が得られれば、混雑の解消後、乗降の補助を行う。

② 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例

- ・ 電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。

③ 合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる事例

- ・ 車両外（公道等）における移動介助等の本来業務に付随しない依頼などに対して、丁寧に説明を行ったうえで断る。（本来の業務に付随しないもの）
- ・ 障害内容や必要な配慮に関する情報の提供が行われない（配慮を提供する側がどのような対応をとることが適切であるか判断できない）状況において、建設的な対話なく配慮の提供を求める障害者の対応を断る。（障害者側が建設的対話に応じないもの）
- ・ 座席指定制を導入する乗合バスにおいて、車内持ち込み医療器具等のために複数の座席を必要とする旅客について、1席を超える座席の旅客運賃を徴収する。（この場合においては、当該旅客に過度な負担が生じないよう、可能な限り配慮する。）（費用・負担が過重なもの）
- ・ 先着で販売している割引乗車券について、障害のため当該販売開始日に購入手続を行うことが困難であることを理由に、当該割引乗車券をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合において、当該対応を断る。（障害者以外と比べて同等以上の機会提供）。

【一般乗用旅客自動車運送業関係】

1 対象事業

一般乗用旅客自動車運送事業（道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）第3条第1号ハに規定する一般乗用旅客自動車運送事業）を対象とする。

2 具体例

（1）不当な差別的取扱い

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例

- ・ 車椅子使用者、白杖使用者等外見上障害者と認識して止まることなく、乗車を拒否する。又は障害者と認識した時点で、乗車を拒否する。
- ・ 車椅子の乗車設備、固定装置等がある車両であるにもかかわらず、車椅子使用者の乗車を拒否する（乗務員の身体的理由から乗車の引受けが困難な場合を除く）。
- ・ 運転手が車椅子をトランクに積むことで乗車が可能であるにもかかわらず、セダン型タクシーであることのみを理由に車椅子使用者の乗車を拒否する。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。
- ・ 障害者割引に対して、割引タクシー券の利用や領収書の発行を拒否する。
- ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
- ・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。（権利・利益の保護）
- ・ 車椅子の乗車設備、固定装置等がない車両の場合、車椅子を使用したままの乗車を断る。（安全の確保）
- ・ セダン式タクシーの場合、手動車椅子や簡易電動車椅子等の折りたたみ可能なものは、法令等の基準内においてトランクに（ひも等で縛り）積載が可能であるが、大型電動車椅子等の折りたたみが不可能なものについては積載できないため、乗車を断る。（法令等の遵守）
- ・ 車椅子からタクシー座席への移乗等にあたって、介助人がおらずタクシードライバーだけでは対応ができない場合は乗車を断る。（安全の確保）

- ・ 駐停車禁止除外標章等の交付を受けていない車両において、駐停車禁止場所での乗降や、車両を離れての介助行為等道路交通法等の法規制に抵触するサービスの提供を断る。(法令等の遵守)

(2) 合理的配慮

① 合理的配慮の提供の事例

- ・ 障害によりタクシーへの乗降が困難な乗客に対し、タクシードライバーが乗降時の介助を行う。
- ・ 車椅子等の大きな荷物がある乗客に対し、タクシードライバーがトランクへの収納等の手助けを行う。
- ・ 自身でシートベルトを装着することができない障害者の方の場合、乗車時にシートベルトの装着と装着確認をタクシードライバーが行う。
- ・ 聴覚障害のある利用者等が乗車の際、メモを用いた筆談や IT 機器（タブレット等による図や絵）の活用等によりコミュニケーションをとり、行先や要望事項を確認する。
- ・ タクシードライバーが、ユニバーサルドライバー研修等により高齢者や障害者等の特性を理解することで、認識不足による無意識的な障害者の方の乗車拒否を防ぐ。
- ・ 視覚障害のある利用者からあらかじめ降車地点を明確に伝えられている場合であって、交通状況等によりやむを得ず依頼のあった降車地点からずれた位置で停車せざるを得ない場合にあっては、停車する位置について停車前に旅客と相談する。

② 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例

- ・ 電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。

障害者差別解消法の認知について(令和4年度調査)

市民向け調査

○令和4年度市民意識調査

調査地域	佐倉市全域
調査対象	市内在住の18歳以上の男女
調査種類	A票:市民相談、防災、障害福祉、健康づくり、都市計画・公共交通道路環境、環境保全 B票:子育て支援、学校教育、スポーツ振興、青少年健全育成高齢者福祉、生涯学習 C票:情報発信・共有、広聴、平和・国際化、資産管理、文化・芸術振興観光振興、商工業振興、農業振興、地域福祉、コミュニティ ※各調査の共通設問:回答者の属性、施策の重要度・満足度、市政に関する自由意見等

A票
配布数 1,400人
有効回答数 417人
(有効回答率 29.8%)

障害者福祉

◆障害に対する理解促進について

➤ **佐倉市が目指す方向性** 障害者及び障害に対する正しい理解促進を図るための事業を推進します。また、日常生活や社会生活等において障害者の意思が適切に反映された生活が送れるよう、障害者の意思決定の重要性を認識した上で、必要な支援を行います。

➤ **主な取組**
・市民が障害及び障害者について正しい理解を得られるように、様々な啓発活動や広報活動を推進します。
・関係機関との連携を図りながら、障害福祉サービス、地域生活支援事業の充実や、障害者施設の整備に対する支援などを行い、障害者の地域での生活を支援します。

問 18 日常生活や社会生活を送る上で、障害のある人に対して、その障害を理由とする差別があると思いますか 【1つ選択】

1. あると思う 2. 少しはあると思う 3. ないと思う 4. わからない

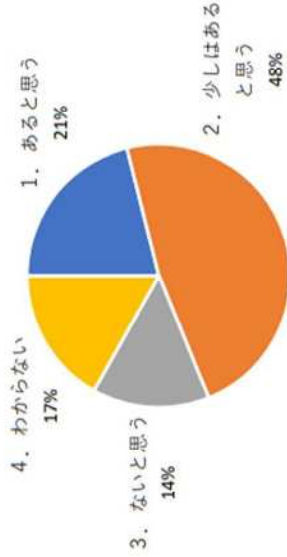
問 19 あなたは、「障害者差別解消法」を知っていますか。【1つ選択】

障害者差別解消法とは、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律のことで、行政機関等と事業者は、事業等を行うに当たり、障害者から何らかの配慮を求められた場合には、過重な負担がない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要かつ合理的な配慮を行うことを求めています。

1. 法律の内容を含めてよく知っている 3. 法律の名前は聞いたことがあるが内容はわからない
2. 法律の内容を少し知っている 4. 法律の名前も聞いたことが無く内容もわからない

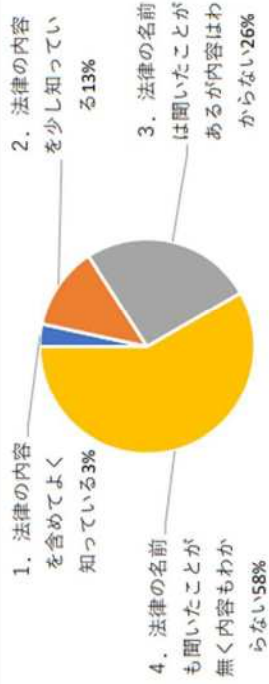
問18.日常生活や社会生活を送る上で、障害のある人に対してその障害を理由とする差別があると思いますか 【1つ選択】

	回答数	構成比
1. あると思う	88	21.10%
2. 少しはあると思う	199	47.72%
3. ないと思う	60	14.39%
4. わからない	70	16.79%
総計	417	100.00%



問19. あなたは「障害者差別解消法」を知っていますか 【1つ選択】

	回答数	構成比
1. 法律の内容を含めてよく知っている	14	3.36%
2. 法律の内容を少し知っている	52	12.47%
3. 法律の名前は聞いたことがあるが内容はわからない	108	25.90%
4. 法律の名前も聞いたことが無く内容もわからない	243	58.27%
総計	417	100.00%



事業者向け調査

(1) 調査対象 1,076 件

(佐倉商工会議所に所属する商業、サービス業、金融業の事業者)

商業……卸売業、飲食店、衣類、飲食料、ガソリンスタンド、自動車、

医薬品、玩具、スポーツ用品、菓子 他

サービス業…理美容、クリーニング、旅客、自動車整備、貨物運送、

娯楽業、リース 他

金融業……銀行、保険、郵便局、商店、質屋 他

(2) 実施時期 令和 4 年 12 月 13 日～令和 5 年 1 月 27 日

(3) 調査方法 郵送配布、回答は、郵送回収またはWeb回答(ちば電子申請サービス)

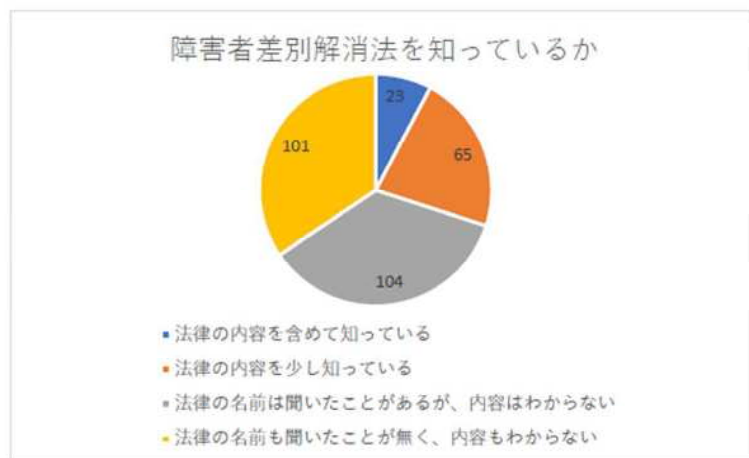
(4) 回 答 数 293 件(郵送回答 239 件、Web 回答 54 件)

(5) 回 答 率 27.2%

③「障害者差別解消法」を知っていますか？

70%の事業者が、障害者差別解消法の内容はわからないと回答しており、法律の認知・理解は低い状況です。

(n=293)		
	数値	%
法律の内容を含めて知っている	23	7.8%
法律の内容を少し知っている	65	22.2%
法律の名前は聞いたことがあるが、内容はわからない	104	35.5%
法律の名前も聞いたことが無く、内容もわからない	101	34.5%



本事例は、身体障害者が障害者差別を受けたとして、事業者を相手に訴訟提起した事例です
P1（障害者が自治体へ相談）→ P2（自治体が双方から聞き取り）→ P3（判決概要）

- 1) 相談者 電動車いすを利用している身体障害者（A市在住）
- 2) 事業者 フィットネスクラブ（所在地はA市に隣接するB市）

※A市とB市は、X県内の自治体。

3) 相談内容

○A市在住の身体障害者（片麻痺のため車いす利用）からA市の相談窓口に次のような相談があった。

- ・麻痺のリハビリの一環として自宅から最も通いやすいB市のフィットネスクラブに入会していたが、除名処分を受けたので除名処分を取り消してほしい。
- ・フィットネスクラブには電動車いすで通っているが、フィットネスクラブの入口に電動車いすを停めるように指示された。
- ・電動車いすに乗ったまま館内移動できるように求めたところ、従業員の指示に従わないとして除名処分を受けた。
- ・これは障害者差別だから、市から指導してほしい。

事例(詳細)

4) A市の相談窓口の職員は、相談を受けて相談者及びフィットネスクラブへ聞き取りを行った。

○相談者から追加で聞き取った内容

- 以前は、トレーニングルームの近くに車椅子を止め、トレーニングルームまでは徒歩で移動していた。
- ところが先日、危険だからとフィットネスクラブの入口に置くように指示があった。指示されたスペースは車いすを停めるには狭く、床も転倒しやすいものである。また、荷物を持っている時などは車いすでなければ移動が難しい。
- フィットネスクラブには、車いすに乗ったまま館内を移動できるように求めたが、「歩けるだろう」と取り合ってもらえなかったため、受付まで車椅子で行き、受付や荷物を預けた後、入口に戻って車いすを停めてトレーニングルームまで行くようにしていた。

○フィットネスクラブへの聞き取り・確認の状況

- 当初は相談者の希望に応じて、トレーニングルーム手前までは電動車いすで移動できるよう対応していた。
- 受付からトレーニングルームまでは通路が狭い部分があり、他の利用者と接触の危険があるので、入口に車いすを停めるように依頼した。
- 車いすに乗ったまま館内を移動できるように求められた際に従業員と口論になったことや、館内における車いす利用（館内で車いす移動をしない）に関する確認書への署名を拒否したことや、受付をする際に車いすに乗っているなど指示に従わなかったことから除名処分とした。
- 入口から受付までの通路は十分な広さがあり、通行に支障はないと思われる。
- クラブにおける身体障害者等への対応方針には、車いすでの施設利用方法については明確に定められていなかった。

※事案の聞き取りに対して、フィットネスクラブは回答してくれたが、「うちはB市にあるのになぜA市から聞き取りされるのか。行政指導のようで遺憾である」と言っている。

訴訟に至る概要・請求の概要

平成24年8月頃、原告は、被告の経営する本件クラブの本件店舗に開業と同時に入会して利用していたが、平成25年にレッスン中に脳出血を発症し、その後遺症のため、電動車いす利用者となった。

電動車いすを利用するようになってからも原告は本件店舗を利用していたが、被告は、令和元年10月23日、原告が

〔1〕本件店舗において、危険な電動車いすによる移動を繰り返し、従業員による再三の注意等に従わなかったこと

〔2〕同月22日にも同様の行為を行い、これに対応した従業員に暴言等の威嚇行為に及んだことを理由として、本件クラブの会則に基づき除名処分を決定した。被告は、原告に対し、令和元年10月28日付の通知書を送付して、除名処分を行った旨を通知するとともに、以降、本件クラブへの再入会、施設利用、サービス提供、施設への入館や立入り等もできない旨を通知した。

これに対し、原告は、

〔1〕本件除名処分の理由とされた原告の行為はいずれも存在せず、また、本件除名処分は原告の身体障害（電動車いすの使用）を理由とする不当な差別的取扱いに当たるとし、本件除名処分は違法、無効である

〔2〕被告に電動車いすを停めるよう指示されたスペースが電動車いすを停めるには狭く、また、コンクリート床で転倒によるリスクが高かったため、原告は、被告の本社相談室や地元自治体に相談するなどして対応の改善や合理的配慮の提供を求めたが、電動車いすに乗った状態で館内に入ることを許さず、その後、除名処分に及んだことは違法である

と主張した。

判決概要

本件クラブにおける身体障害者等への対応方針には、車いすでの施設利用方法については明確に定められておらず、具体的対応は店舗ごとに判断されているものと認められるところ、本件店舗の受付部分を越えての通路等の館内移動については、スペースが狭いことなどから、他の会員との接触の危険等を踏まえて電動車いすの使用を制限する必要性が認められる一方、一定のスペースが認められる受付部分については、電動車いすのままで入館した上で受付手続きを行うことをすべて制限する必要性までは直ちには認められない。被告においては、これを制限する必要性について、その理由等を具体的に説明し、合理的な範囲での代替的な利用方法を提案するなどの対応をとることが必要であったというべきである。

被告は、車いすの使用に関して十分な対応を行ったとは認められない中で、除名処分を行い、これによって原告は、長年通っていた本件店舗を利用することができなくなったことで相当程度の精神的苦痛を被ったといえるから、本件除名処分は、原告に対する不法行為を構成する。もっとも、被告においては対応等が不十分であったにとどまり、不当な差別的取扱いを行うことまで意図してなされたものと認めるに足りる証拠はないから、本件除名処分に伴う原告の精神的苦痛に対する慰謝料は30万円程度が相当である。

2024年
4月1日から

事業者のみなさまご存知ですか？ 障害者差別解消法が変わりました

事業者による合理的配慮の提供が 義務化されました！

合理的配慮の提供とは？

障害のある人は、社会の中にあるバリアによって生活しづらい場合があります。事業者や行政機関などに、障害のある人から、社会の中にあるバリア（障壁）を取り除くために何らかの対応が求められたときに、負担が重すぎない範囲で対応を行うことです。



環境の整備に努めましょう

合理的配慮の提供を行うために、基礎となる環境の整備に努めましょう。

- 施設や設備のバリアフリー化
- 意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス
- 介助者等の人的支援
- 障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上 など



不当な差別的取扱いは禁止されています

障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービスの提供を拒否することや、サービスの提供に当たって場所や時間帯を制限すること、障害のない人には付けられない条件を付けることなどは禁止されています。

具体的には

- 保護者や介助者がいなければ一律に入店を断る
- 障害のある人向けの賃貸物件はないと言って対応しない



問い合わせ

佐倉市役所障害福祉課

TEL 043-484-4164 (平日 8:30～17:15)

〒285-8501 佐倉市海隣寺町 97 番地 ✉ shogaifukushi@city.sakura.lg.jp

障害者差別解消法についての無料メールマガジンを発行しています（市ホームページから登録してください）



事業者向けチラシ等による周知について

○配布先(案)

- ・市内公共施設
- ・佐倉商工会議所(会報への同封)
- ・工業団地関係(第1～3工業団地、ちばリサーチパーク)
- ・事業者が参加する市イベント
- ・民生・児童委員
- ・自治会回覧
- ・市情報発信端末「デジタルサイネージ」による情報発信

(イオンタウンユーカリが丘店・西館1階グルメコートに設置)

※「佐倉市の情報発信モニター(左側)」と、「市内事業者の広告モニター(右側)」を並べて設置



ともに支え合い 思いやりのあふれるまちへ

— ご存じですか? 「障害者差別解消法」 —



障害のあるかたもないかたも、お互いに、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的とした障害者差別解消法では、「不当な差別的取扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」や「環境の整備」を行うこととしています。

これまで行政機関などにとどまっていた「合理的配慮の提供」に係る義務が、令和6年4月からは、事業者にも拡大されます。

☎ 障害福祉課 ☎ 484-4164 FAX 484-1742

印旛健康福祉センター(障害者差別をなくすための相談窓口) ☎ 486-5991 FAX 486-2777 月～金曜日(祝日・年末年始を除く) 午前9時～午後5時

誰もがいきいきと 暮らせるまちをつくるために

市では、障害のことや障害のあるかたに対する関心と理解を深めるための啓発・広報活動を行っています。

● パラスポーツと心のフェスティバル

☎ 12月9日(土) 午前10時～午後2時 無料・申し込み不要
場 志津コミュニティセンター

☎ 体験(ボッチャ・フライングディスク・競技用車いす)、森崎浩司氏(元日本代表サッカー選手)から精神疾患のかたへのビデオメッセージ

☎ 宇城 元氏(パラ・パワーリフティング)、千葉県ボッチャ協会、千葉ドリームスター(身体障害者野球)

● 当事者の会・家族会の活動

市内では、障害のあるかたの交流や健康づくりなどを目的として、本人やその家族などで構成される団体が活動しています。

障害の種別ごとに団体があり、講習会、情報交換会などのほか、バーベキュー大会などの親睦活動など、多岐にわたる活動を行っています。活動に興味のあるかたは、お気軽にご連絡ください。



☎ 佐倉市障がい者団体等連絡会事務局(佐倉市社会福祉協議会) ☎ 484-6033

☎ 順天堂大学と連携して実施している「ちゃれんじどフィットネスクラブ」(佐倉市手をつなぐ育成会)

3つのポイント



① 不当な差別的取扱い…禁止

事業者や行政機関などが、障害のあるかたに対して、正当な理由なく、障害を理由としてサービスの提供を拒否したり、制限したり、障害を理由に条件を付けることです。

② 合理的配慮の提供…義務

令和6年4月1日から事業者も義務化

事業者や行政機関などに、障害のあるかたから、社会の中にある「バリア(障壁)」(※1)を取り除くために、何らかの対応が求められたとき、負担が重すぎない範囲で対応を行うことです。

(※1) バリア(障壁)…障害のある人にとって日常生活や社会生活を送る上で障壁となる、事物、制度、慣行、観念など

③ 環境の整備…努力義務

事業者や行政機関などに対して、合理的配慮の提供を的確に行うための、事前の準備を求めています。(マニュアルの見直しや施設のバリアフリー化など)

❖ 合理的配慮の内容は個別の場面に依じて異なるものです。具体例などの詳細は市ホームページ(右記)をご覧ください。



● 事業者とは、商業その他の事業を行う企業や団体、店舗のこと(目的の営利・非営利や個人・法人は問わない)

少しの心づかいが、多くの笑顔をつくります

— 障害福祉課職員に聞きました

— 障害のあるかたに対する差別の現状は? —

障害のある市民のかたを対象にしたアンケート調査によると、約40%のかたが日常生活の中で差別や偏見、疎外感を感じると回答しています(令和5年2月調査)。

— 障害者差別解消法の「合理的配慮」ってどんなこと? —

例えば、お店で、車いすのままテーブルにつけるようにスペースを確保することや、聴覚に障害のあるかたのために筆談でコミュニケーションを行うことなど、「業務に付随する範囲で行う配慮」のことです。

配慮のかたは、事業者により異なると思いますが、障害のあるかたと事業者が共に歩み寄り、どのような対応が可能かを一緒に考えていくことが大切だと考えています。

— 差別をなくし、共生社会をつくるために大切なことは? —

障害には、目に見えるものと見えないものがあるので、まずは、さまざまな障害があることを知っていただきたいと思います。その上で、障害の有無に関係なく、誰もが豊かな毎日を過ごせるように、それぞれの立場において何ができるかを考えることで、障害のあるかたが感じている差別や偏見、疎外感をなくしていけると 생각합니다。

「自分にできることを、できるところから始めてみる」、個人ができることは小さくても、小さな変化をみんなで積み重ねていくことで、思いやりにあふれる、みんなが笑顔で暮らせる社会を実現できるのではないかと考えています。



障害福祉課
土屋 主査

