

障害者差別に係る相談内容（令和5年度）

※相手方と調整を行った事例及び、事業者等の合理的配慮の提供等に関する問い合わせ・好事例を掲載します。
※令和5年度分については令和5年10月以降に相談を受け付けたものを掲載しています。

1. 「不当な差別的取扱い」に関する相談

1. 視覚障害 5. 知的障害 9. その他・不明	2. 聴覚障害 6. 精神障害	3. 盲ろう 7. 発達障害	4. 肢体不自由 8. 難病	1. 福祉サービス 4. 教育 7. 不動産	2. 医療 5. 雇用 8. 情報・意思表示	3. 商品サービス 6. 建物・交通	1. 本人 4. 行政機関等	2. 家族・親族 5. 事業者 6. その他	3. 支援者	1. 行政機関等 2. 事業者 3. その他
---------------------------------	--------------------	-------------------	-------------------	------------------------------	------------------------------	-----------------------	-------------------	------------------------------	--------	------------------------------

※法律＝障害者差別解消法、条例＝仙台市障害者差別解消条例

No.	障害当事者		分野	相談者	相手方	相談内容	対応内容
	障害種別	性別					
1	視覚障害	女性	商品・サービス	本人	事業者	盲導犬ユーザーの方が、飲食店で「盲導犬同伴の入店はできない。盲導犬は入り口で待たせてほしい」と言われた。盲導犬はテーブルの下スペースで待つことが出来ると伝えたが、飲食店の対応は変わらなかった。	飲食店に聞き取り。法律や補助犬に対する理解不足による対応の不備であったとのこと。盲導犬の同伴拒否は、身体障害者補助犬法に反するとともに、法律の不当な差別的取り扱いに該当することを説明し、ご理解をいただいた。また、盲導犬の受け入れ義務についてもご理解をいただいた。
2	知的障害	男性	建物・交通	家族・親族	事業者	タクシー会社へ障害児単独での利用をお願いしたところ、具体の理由についての説明がなく「付添い者がいないと利用させられない」と、単独での利用を断られた。	事業者へ聞き取り。障害や福祉の知識があるドライバーがおらず、対応に自信がなく断ったということだったので、合理的な理由がなく障害を理由に対応を断るのは不当な差別的取扱いに該当すること、利用時の対応などは利用者との対話が大切であることを説明し、ご理解をいただいた。
3	精神障害	女性	不動産	本人	事業者	不動産会社で入居の相談をした時、精神障害を理由として配慮のない差別と感じる説明をされた。また、システムで検索して表示された件数と比べ紹介された物件が少なく、障害を理由に案内する物件を制限されたと感じた。障害理解への対応を働きかけて欲しい。	不動産会社に聞き取り。差別する意図はなかったが、個人のデリケートな状況に関して話をしており、話し方に配慮すべきであった。また、賃貸人の意向により入居を断られる可能性が高いものを除いた結果、紹介した物件が少なくなったとのこと。法律の不当な差別的取り扱い禁止について説明し、ご理解をいただいた。今後の対応を気を付けていきたいという意向を確認した。
4	精神障害	女性	不動産	本人	事業者	不動産会社で入居の相談をした時、物件を紹介することは難しくなると説明され、障害を理由とする差別と感じた。	不動産会社に聞き取り。差別する意図はなかったが、相談者の状況を総合的に考慮し、現状として賃貸人の意向により入居が難しい場合が多いという説明をした。法律による不当な差別的取扱いの禁止と、誤解がないよう丁寧な説明を行うよう助言し、ご理解をいただいた。

障害者差別に係る相談内容（令和5年度）

※相手方と調整を行った事例及び、事業者等の合理的配慮の提供等に関する問い合わせ・好事例を掲載します。
※令和5年度分については令和5年10月以降に相談を受け付けたものを掲載しています。

2. 「合理的配慮の不提供」に関する相談

1. 視覚障害 5. 知的障害 9. その他・不明	2. 聴覚障害 6. 精神障害	3. 盲ろう 7. 発達障害	4. 肢体不自由 8. 難病	1. 福祉サービス 4. 教育 7. 不動産	2. 医療 5. 雇用 8. 情報・意思表示	3. 商品サービス 6. 建物・交通	1. 本人 4. 行政機関等	2. 家族・親族 5. 事業者	3. 支援者 6. その他	1. 行政機関等 2. 事業者 3. その他
---------------------------------	--------------------	-------------------	-------------------	------------------------------	------------------------------	-----------------------	-------------------	--------------------	------------------	------------------------------

※法律＝障害者差別解消法、条例＝仙台市障害者差別解消条例

No.	障害当事者		分野	相談者	相手方	相談内容	対応内容
	障害種別	性別					
1	聴覚障害	女性	医療	その他	事業者	聴覚障害のある方が、病院で手術をする際に、手術の時間を確認するための連絡手段が、電話の連絡のみでFAXは対応していないと断られた。	病院に聞き取り。聴覚障害の方へFAX対応を断ることは、合理的配慮の不提供に該当することや、法律及び条例で合理的配慮の提供が義務化となっていることについてご理解をいただいた。病院全体で厚生労働省の対応指針を情報共有し、対応の改善に努めることを確認できた。
2	視覚障害	男性	商品・サービス	本人	事業者	夫婦共に障害があり、居住する集合住宅内の自治会の班長業務は難しい。自治会費の支払いやごみ捨て場の清掃などの自治会活動へは参加している。班長業務が困難であることを同じ自治会の住民に何度も説明しているが、理解してもらえないため、自治会に対して行政から指導してほしい。（自治会長へは未相談）	相談者に対して、法律や条例の目的を説明し、指導を行うものではない旨の理解を得た。自治会長に事実確認し、障害に関わらず事情を抱えた世帯に配慮し運営しており、相談者への配慮についても話し合いを希望していた。まずは相談者と自治会長での話し合いを提案、その結果、相談者の要望どおりの配慮となった。
3	肢体不自由	男性	商品・サービス	本人	事業者	相談者が持つスマートフォンの機種が対応しておらず、小売店が実施するキャンペーンに参加できなかった。スマートフォン以外で参加できるようにしてほしいと伝えたが断られた。応募方法がスマートフォンに限定されることは、視覚障害者や手に障害のある方への配慮不足ではないか。	事業者へ聞き取り。応募方法への意見としては初めて寄せられたものの、キャンペーンは事前告知し実施しているため他の方法での応募は対応が難しいという。合理的配慮の不提供とは言えないものの、今後の企画では、今回の意見を踏まえて検討してほしいと助言し、ご理解をいただいた。
4	肢体不自由	男性	建物・交通	本人	事業者	集合住宅のエントランスに扉があり、閉まっている場合は車いすユーザーの通行が困難となる。自治会の同意のもとで、扉を開放したままにすることを決めたのに、守られていない。	自治会へ聞き取り。扉の開閉はいたずらが原因と推測するが、人物の特定は難しい。扉の開閉が車いすユーザーにとって負担になることは理解しており、扉自体を無くす方法を検討中。車いすユーザーが出入口を通行しやすいよう、引き続き対応をお願いし、ご理解をいただいた。
5	難病	女性	建物・交通	本人	事業者	相談者は身体の状態により荷物の移動が困難であるため、普段はキャスター付きの荷物入れを使用している。交通機関利用の際、運転手に荷物入れの上げ降ろしをお願いしたが「出来ない」と言われた。	事業者へ聞き取り。運転業務に専念するため、運転手が荷物の上げ降ろしを行うことは難しいが、代わりに、車いす用のスロープがある車両で相談者自らが乗降する方法を提案された。相談者に対して、代わりの方法を案内し、ご納得いただけた。

障害者差別に係る相談内容（令和5年度）

※相手方と調整を行った事例及び、事業者等の合理的配慮の提供等に関する問い合わせ・好事例を掲載します。
※令和5年度分については令和5年10月以降に相談を受け付けたものを掲載しています。

3. その他に関する相談

1. 視覚障害 5. 知的障害 9. その他・不明	2. 聴覚障害 6. 精神障害	3. 盲ろう 7. 発達障害	4. 肢体不自由 8. 難病	1. 福祉サービス 4. 教育 7. 不動産	2. 医療 5. 雇用 8. 情報・意思表示	3. 商品サービス 6. 建物・交通	1. 本人 4. 行政機関等	2. 家族・親族 5. 事業者	3. 支援者 6. その他	1. 行政機関等 2. 事業者 3. その他
---------------------------------	--------------------	-------------------	-------------------	------------------------------	------------------------------	-----------------------	-------------------	--------------------	------------------	------------------------------

※法律＝障害者差別解消法、条例＝仙台市障害者差別解消条例

No.	障害当事者		分野	相談者	相手方	相談内容	対応内容
	障害種別	性別					
1	精神障害	女性	建物・交通	本人	事業者	タクシーの精算時に、障害者手帳を提示し割引を求めたところ、「事前に提示してくれないと困る」と強い口調で言われた。乗車中も、道順を間違えて伝えた際に舌打ちをされた。	当該事業者団体を訪問し、障害理解の周知啓発を行った。団体から加盟事業者に対して障害理解リーフレットを配布いただき、障害に寄り添った対応をお願いした。
2	その他・不明	男性	建物・交通	本人	行政機関等	ふれあい乗車証を利用してバスを降車する際に、運転手からお礼を言ってもらえないことがある。障害のない方はお礼を言われているようなので、差別だと感じている。	事業者へ相談者の意見を伝え、対応について検討を依頼した。状況によって一人ひとりに挨拶することが難しい場合があるが、相談者に誤解を与えた時点で運転手の対応に不足があった。再発防止として、挨拶を徹底することを各営業所への広報物に記載して配布いただいた。