

# 障害者差別に係る相談内容（令和6年度）

令和7年度 仙台市障害者施策推進協議会（第3回）

令和8年3月18日

資料5-2

※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。

## 1. 「不当な差別的取扱い」に関する相談、調整・対応内容

不当な差別的取扱いとは、障害があるというだけで、正当な理由もなく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、事情が同じ障害のない人には付けない条件を付け、不利に扱うような行為のことを言います。

※障害種別：1. 視覚障害 2. 聴覚障害 3. 盲ろう 4. 肢体不自由 5. 知的障害 6. 精神障害 7. 発達障害 8. 難病 9. その他・不明

※分野：1. 福祉サービス 2. 医療 3. 商品サービス 4. 教育 5. 雇用 6. 建物・交通 7. 不動産 8. 情報・意思表示

※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	調整・対応内容
	障害種別	性別					
1	視覚障害	男性	商品・サービス	本人	事業者	盲導犬を利用する相談者が飲食店に入店しようとしたところ、入口で従業員から「盲導犬は入ることができない」旨を言われ、スムーズに入ることができなかった。10分ほど入口で待ち入店することができたが、入店後に盲導犬をむやみに歩かせないよう言われた。当該飲食店は以前も利用しており、その際は事前に盲導犬について連絡し入店できたが、今後も利用したいので仙台市から店舗に連絡してほしい。	事業者へ聞き取り。盲導犬の受け入れは必要性を理解しているが、今回対応した従業員は盲導犬の受け入れに慣れていなかったとのこと。盲導犬に関するガイドブックを提供し盲導犬の受け入れ義務や使用者の行動管理義務について説明、また、再発防止のために従業員への周知を依頼し、ご理解をいただいた。
2	視覚障害	女性	商品・サービス	本人	事業者	盲導犬を利用する相談者がスーパーマーケットで買い物をしようとしたところ入口で従業員に呼び止められ、「盲導犬は入店できないため入口につないでほしい」旨を言われた。盲導犬の受け入れ義務について説明したが、保健所から指導を受けているとの話があり（※）、入店することができなかった。	事業者へ聞き取り。店長を含め盲導犬の知識が不足していたため今回の対応となってしまったことを相談者へ謝罪した。本部には本件を報告し、他の店舗についても盲導犬に関する周知を行った旨を確認した。（※）なお、保健所が盲導犬を入店させない旨の指導を行った事実はなかった。
3	視覚障害	女性	商品・サービス	本人	事業者	盲導犬を利用する相談者が飲食店に入店しようとしたところ、入口で従業員に止められ店内が狭いという理由で入店をお断りされた。盲導犬の受け入れ義務について説明したが、対応は変わらなかった。	事業者へ聞き取り。盲導犬の受け入れ方法についての知識不足や、店内は狭く盲導犬は入れないと考えお断りしたとのこと。盲導犬の受け入れ義務及び、盲導犬の待機スペースには広いスペースは必要ないことを説明するとともに、本部へ他店舗への周知を依頼し、ご理解をいただいた。
4	知的障害	男性	教育／雇用	家族・親族	事業者	高校卒業後の進路について学校の担任と相談した際、一般企業への就職を希望したにも関わらず、障害者就労を勧められたり、障害を開示しての就労支援は行えないと言われたりしたほか、就職活動においてもハローワークを紹介されるなど他の生徒と比べ学校側から就職活動の支援が十分に提供されなかったと感じた。	学校へ聞き取り。他の生徒と同じように一般企業に関する集会や見学会に参加する機会があり、都度今後についても声掛けはしていた。進路については複数の職員で相談しながら検討しており、本人の状況に鑑み提案したが、相談者とは電話でのやり取りが主であったため伝わりにくい部分があったかもしれないとのこと。条例の説明や、知的障害や発達障害のある生徒に関する相談先として発達相談支援センター（アーチル）があることなどの情報提供を行い、ご理解をいただいた。

# 障害者差別に係る相談内容（令和6年度）

令和7年度 仙台市障害者施策推進協議会（第3回）

令和8年3月18日

資料5-2

※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。

※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	調整・対応内容
	障害種別	性別					
5	肢体不自由	男性	建物・交通	本人	事業者	駅前のタクシー乗り場には一般用のタクシー乗り場と「障害者用乗降場」が設置されているが、相談者が「障害者用乗降場」で待っていても、来るタクシーは一般用のタクシー乗り場だけに並んでしまい、50分待っても乗ることができなかった。	タクシー事業者の協会団体に対し、「障害者用乗降場」の乗り場に並んでいる方がいた場合にタクシーが利用できるよう、各会員事業者へ周知を依頼。「障害者用乗降場」が介護タクシーなどに利用を限定していない旨を説明し、それ以外のタクシーの運転手が「障害者用乗降場」への停車を敬遠しないよう重ねて周知を依頼し、各会員事業者へ周知いただいた。
6	精神障害	男性	建物・交通	本人	事業者	ふれあい乗車証（バス・地下鉄の無料乗車証）に関するバス運転手とのやり取りの際に、相談者が障害者だと分かると嫌な顔をされ、不快な思いをした。障害のある方に対して理解のある対応を希望する。	事業者へ相談者の意見を伝え、障害のある方に対する理解のある対応に関するバス運転手への周知について対応いただいた。
7	精神障害	男性	不動産	本人	事業者	賃貸住宅を探すため不動産会社の窓口に向い、精神障害があることを伝えたところ、複数の不動産会社から紹介できる物件がないと言われた。	不動産会社に聞き取り。賃貸人の意向により入居が難しいと思われるものは紹介できないと考えていたとのこと。障害のみを理由として物件の紹介を断ることは障害者差別に該当する旨を説明し、一定のご理解をいただいた。別の不動産会社は、物件探しの相談があれば探すよう努めており、言い方など誤解がある可能性はあるが、本件を店舗スタッフで共有し、対応に違いが生じないようにする旨ご理解をいただいた。

# 障害者差別に係る相談内容（令和6年度）

令和7年度 仙台市障害者施策推進協議会（第3回）

令和8年3月18日

資料5-2

※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。

## 2. 「合理的配慮の提供」に関する相談・問い合わせ内容、調整・対応内容

合理的配慮とは、障害のある人から困りごとを伝えられた時に、負担になりすぎない範囲で、障害特性や状況に合わせた対応を行うことを言います。

※障害種別：1. 視覚障害 2. 聴覚障害 3. 盲ろう 4. 肢体不自由 5. 知的障害 6. 精神障害 7. 発達障害 8. 難病 9. その他・不明

※分野：1. 福祉サービス 2. 医療 3. 商品サービス 4. 教育 5. 雇用 6. 建物・交通 7. 不動産 8. 情報・意思表示

※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・問い合わせ内容	調整・対応内容
	障害種別	性別					
1	肢体不自由	女性	商品・サービス	家族・親族	事業者	家族が車いすを利用しており、外出時は基本的に車での移動が必要である。スポーツ観戦のため、主催事務局に車で入場が可能か問い合わせたところ、会場内に駐車場の用意はなく、会場付近での乗り降りは道路上となる旨の説明を受けた。駐車場の利用有無はホームページ等に記載がなく、事務局に問い合わせるまで分からなかった。車いす利用者への配慮が足りないのではないかと。	主催事務局へ聞き取り。イベント当日は来賓の方や選手の方が大勢出入りするため、会場の駐車場はセキュリティーの関係で一般の駐車スペース確保が難しいが、事情により一時的に駐車許可や地下駐車場の利用等を認めている。駐車場の有無についてホームページ等へ掲載は可能なので、早急に対応したい。合理的配慮の提供について説明し、今後の企画の際の検討についてご理解をいただいた。
2	不明	不明	商品・サービス	事業者	事業者	貸館施設を管理する事業者からの問い合わせ。当該施設では施設を利用される団体等に、申し出に基づき必要性を判断し最大2カ所まで駐車場の利用を認めている。利用団体の構成員に障害がある方がおり、駐車場の申し出を行うか当該利用団体で検討している段階だが、現段階で事業者が合理的配慮として行うことはあるか。	障害を持つ方が、駐車場を利用しなければ当該施設に行くことができない場合は、駐車場を利用できないことが社会的障壁にあたるため、申し出があれば使用許可の検討を行う必要があると考えられる。ただし、現状は申し出がなく、事業者が合理的配慮の提供を検討する段階にはなく、申し出があった際に検討するよう説明した。
3	発達障害	不明	教育	行政機関等	行政機関等	行政機関からの問い合わせ。民間の保育施設の運動会行事の際に、当該施設が、発達障害のこどもについてはリレー競技の参加を見送ろうと考えたが、これが障害者差別に該当するか確認したい。また、どのような対応が必要か知りたい。	正当な理由なく、障害を理由として、競技に参加させないことは、不当な差別的取扱いに該当する可能性がある。通常どおり競技に参加することが難しい場合は、合理的配慮の提供を検討する必要がある。検討した結果、参加が難しい場合はやむを得ないが、その理由では保護者等に説明することが望ましいことを説明した。
4	精神障害	女性	不動産	本人	事業者	同居者が亡くなり一人暮らしとなるため、管理会社から入居継続に関する面接を求められている。障害により、車や公共交通機関などの利用ができないため、管理会社に出向くことは難しいと伝えているが、面接場所の変更などの配慮が得られず、このままでは面接を受けることができないため、入居を継続することできない恐れがある。	管理会社に聞き取り。相談者の障害についての認識に誤りがあった。また、生活状況について心配しており、連絡もつかないため、やむなく来所をお願いしたとのことであった。障害特性に合わせた対応を再検討してもらえることになり、相談者からの理解を得られた。
5	視覚障害	不明	情報・意思表示	行政機関等	行政機関等	行政機関からの問い合わせ。当該機関が発行する広報物について、目の見えない方向向けに、音声データをCDとカセットテープにより作成している。この内、カセットテープは機器の老朽化により今後作成が難しくなり、また、新たな機器の入手も難しくなると見込まれるため、カセットテープによる対応の廃止を検討しているが、合理的配慮の観点から注意する点はあるか。	行政として目の見えない方への情報保障は、合理的配慮の提供として必要な対応であり、カセットテープの廃止により今まで利用していた方が情報を得られるよう、代替措置を検討する必要があることを説明した。