

障害者の差別等に関する相談事例について (令和7年度)

障害者差別解消法が求めていること

- (1) 「不当な差別的取扱い」の禁止 (※法第7条及び第8条)
- (2) 「合理的配慮」の提供 (※法第7条及び第8条)
- (3) 行政機関等の職員のための対応要領の策定等 (※法第10条等)
- (4) 差別解消のための支援措置 (相談解決体制の整備や協議会の設置等)
(※法第14条～第17条)

佐賀県障害者差別解消支援地域協議会の役割

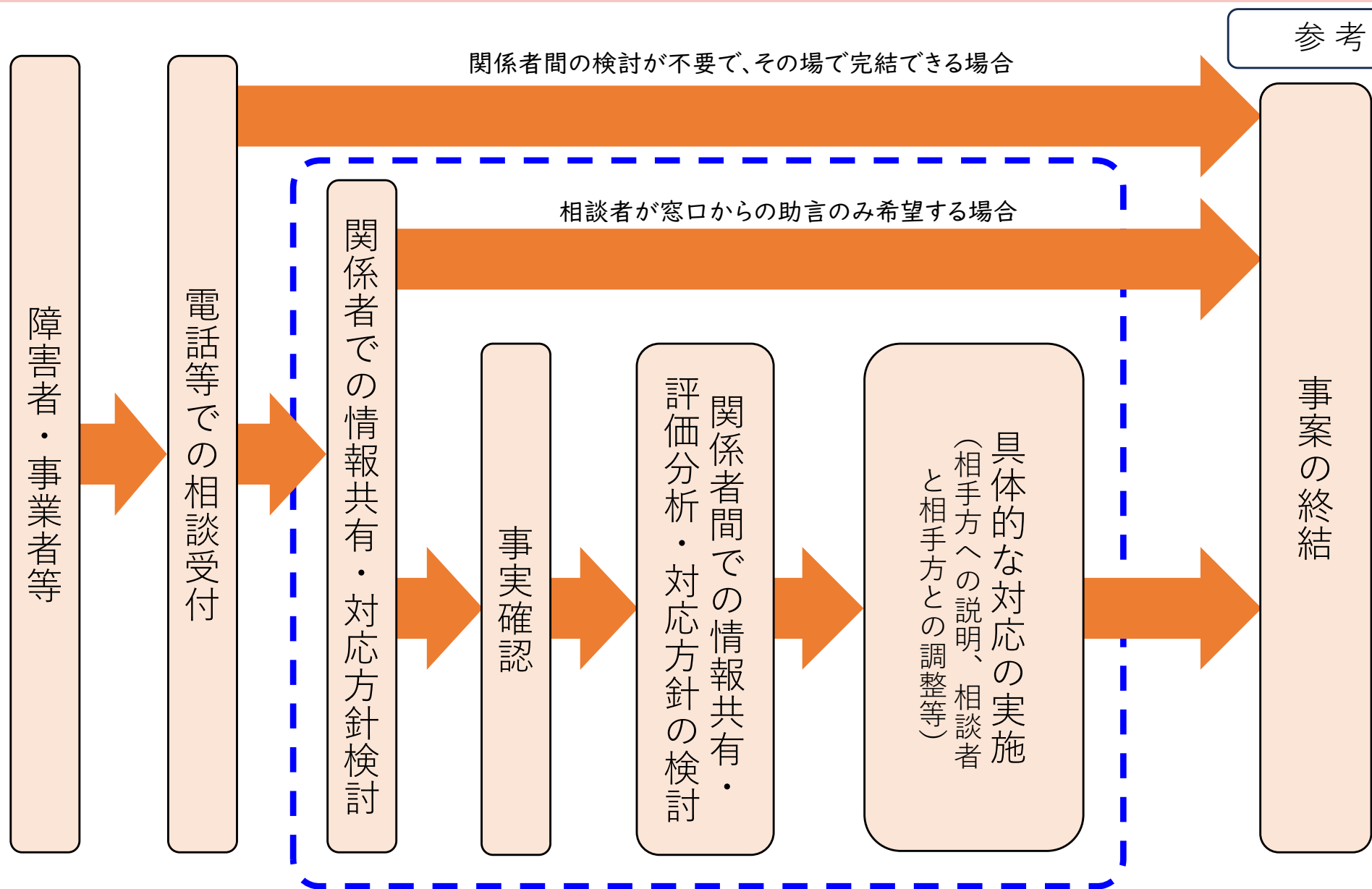
目的: 差別に関する相談事例を踏まえ、差別解消のための取組を行う

所掌事務:

- (1) 障害者の差別解消の事例に関する情報共有及び意見交換
- (2) 障害者の差別解消の推進に関すること
- (3) 障害者の差別解消のため、関係機関の連携強化など体制整備に関すること
- (4) 障害者の差別解消推進のための取組に関する広報及び啓発活動に関すること
- (5) その他、障害者の差別解消に必要と認められる事項に関すること

(※協議会設置要綱より)

(1) 障害者差別に関する相談解決の主な流れ



事案対応の中で、新たな事実がわかった場合等は、この部分を複数回繰り返す可能性がある

※「障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル(p27)」を加工して作成

(2) 相談受付状況

相談件数の推移

		令和6年度	令和7年度 (R8.1月時点)
相談件数	佐賀県	37	18
	市町	20	5

※佐賀県では令和5年度から相談専用窓口を開設（障害者差別に関する相談専用ダイヤル）

※同一人物からの重複相談案件は1件としてカウント

相談内容の分類

		不当な差別的取扱い	合理的配慮の不提供	傾聴事案等	合計
佐賀県	件数	2 (2)	2 (5)	14 (30)	18 (37)
	割合	11%	5%	84%	100%
市町	件数	2 (5)	1 (8)	2 (7)	5 (20)
	割合	40%	20%	40%	100%

※「傾聴事案等」には、ご意見や要望、相談者自身の気持ちや考えを聞いてもらいたいというものが含まれる

※（）は令和6年度の数値

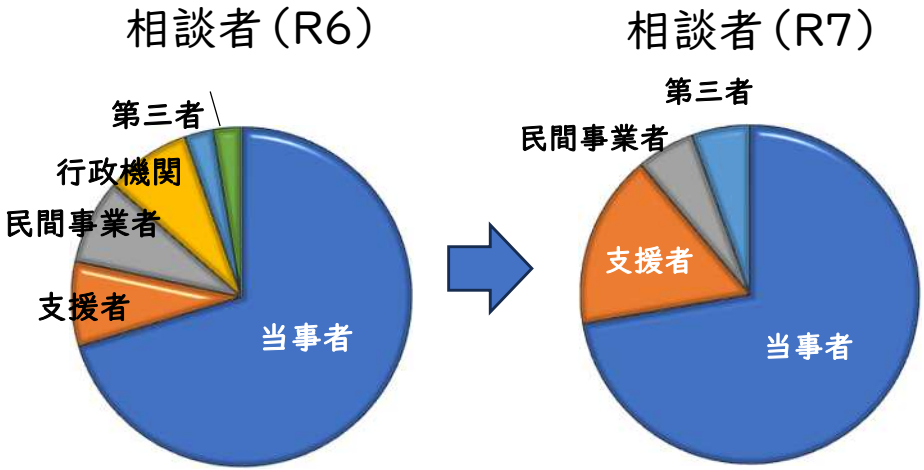
(2) 相談受付状況

相談者の内訳

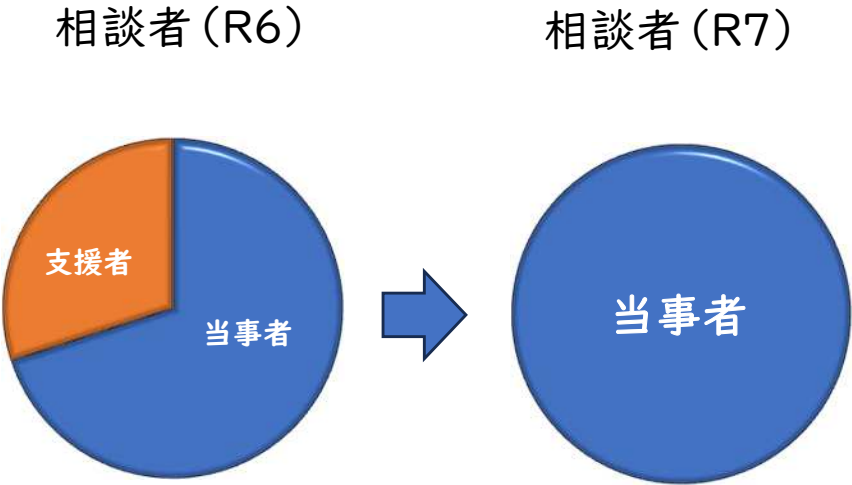
※ () は令和6年度の数値

		当事者	支援者 (家族や福祉事業所等)	民間企業等	行政機関	第三者	不明	合計
佐賀県	件数	13 (26)	3 (3)	1 (3)	0 (3)	1 (1)	0 (1)	18 (37)
	割合	73%	17%	5%	0%	5%	0%	100%
市町	件数	5 (14)	0 (6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (20)
	割合	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

佐賀県



市町



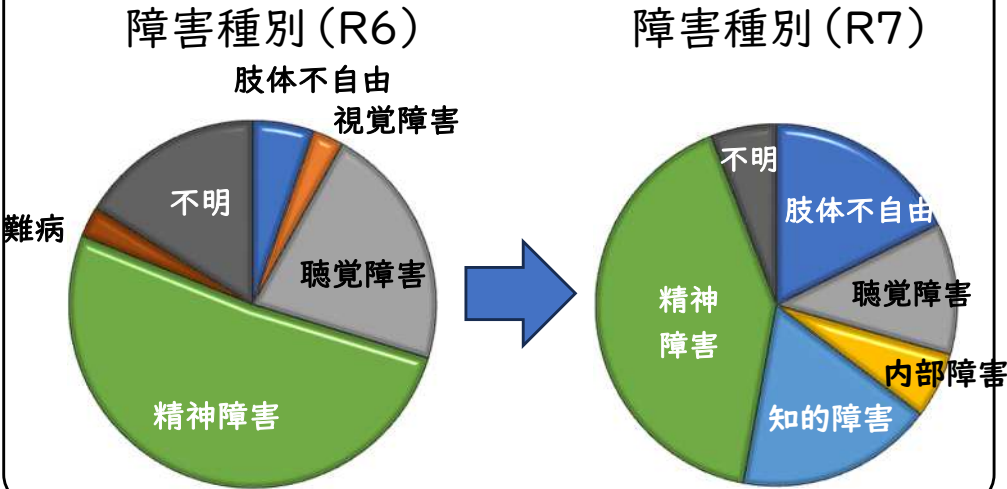
(2) 相談受付状況

当事者の障害の種別

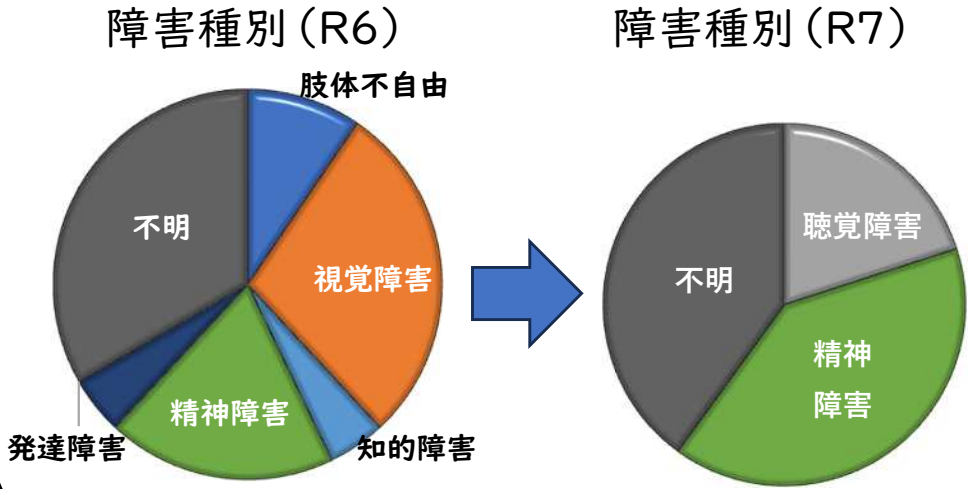
※ () は令和6年度の数値

		身体障害				知的障害	精神障害	発達障害	難病	不明	合計
		肢体	視覚	聴覚	内部						
佐賀県	件数	3 (2)	0 (1)	2 (8)	1 (0)	3 (0)	8 (19)	0 (0)	0 (1)	1 (6)	18 (37)
	割合	17%	0%	11%	5%	17%	45%	0%	0%	5%	100%
市町	件数	0 (2)	0 (6)	1 (0)	0 (0)	0 (1)	2 (4)	0 (1)	0 (0)	2 (7)	5 (20)
	割合	0%	0%	20%	0%	0%	40%	0%	0%	40%	100%

佐賀県



市町



(2) 相談受付状況

相談内容の分野

※ () は令和6年度の数値

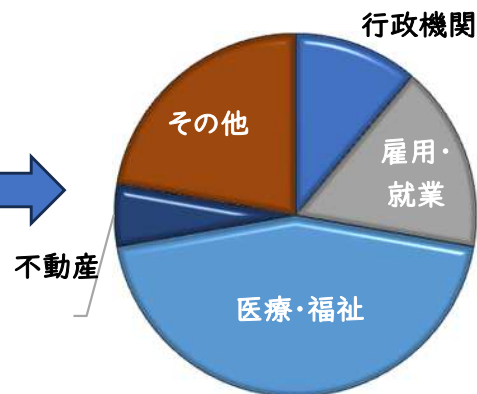
		行政機関	教育機関	雇用・就業	交通・移動	医療・福祉	民間サービス	不動産	その他	合計
佐賀県	件数	2 (8)	0 (0)	3 (9)	0 (5)	8 (7)	0 (4)	1 (0)	4 (4)	18 (37)
	割合	11%	0%	17%	0%	45%	0%	5%	22%	100%
市町	件数	1 (3)	0 (1)	1 (4)	0 (3)	1 (1)	0 (5)	1 (0)	1 (3)	5 (20)
	割合	20%	0%	20%	0%	20%	0%	20%	20%	100%

佐賀県

相談分野 (R6)

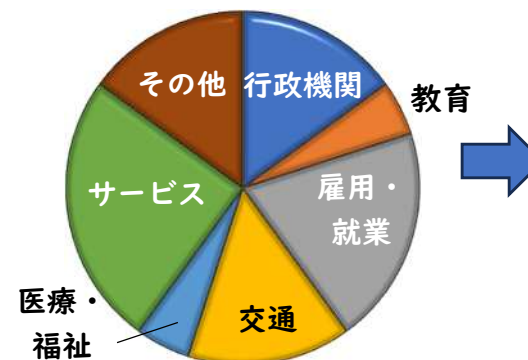


相談分野 (R7)

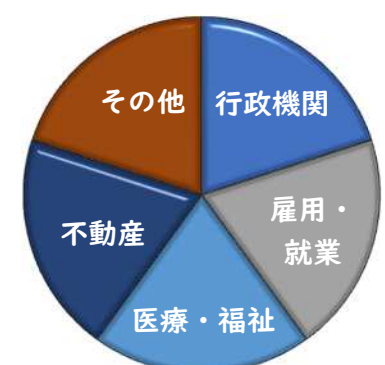


市町

相談分野 (R6)



相談分野 (R7)



事例Ⅰ 不当な差別的取扱いに係る相談事例



相談概要	<p>当事者(精神障害)→県</p> <ul style="list-style-type: none">○相談者は、自身が賃貸しているアパートの部屋について、生活に支障が出る程度の故障(老朽化)が生じていたため、当該不動産会社に相談の連絡をした。○不動産会社は故障箇所の確認やその他詳細な聞き取りをすることなく、一切の対応を拒否した(複数年にわたり連絡していたが無視されている状況だった)。○この不動産会社の対応は適当なものなのか。 <p>主訴→自身に障害があるからといって、一切の対応をしないことは差別ではないか</p>
対応概要	<ul style="list-style-type: none">○当該不動産会社へのヒアリングの結果、当該事例について事実確認を行うこととなったため、再度、相談者から不動産会社へ連絡を促した。○後日、相談者から連絡があり、現地確認に応じてもらったと報告があった。○相談者は、不動産会社がこれまでの対応について不適切だったことを認め、また現地確認に応じてもらったことから納得され、対応は終了。

事例2 不当な差別的取扱いに係る相談事例



相談概要	<p>当事者（聴覚障害）→県</p> <ul style="list-style-type: none">○相談者が就労する事業所では、聴覚障害の方とのコミュニケーション方法として主に筆談が行われていた。○一方、相談者は「職員が文章中心の筆談を行うため、内容を十分に理解できない」「職員の入替わりの影響で「通じない状況」が繰り返される」ため、意思疎通の失敗が続き、ストレスが生じていた。○相談者は筆談だけでは限界があるため、「挨拶程度の簡単な手話でもよいので、職員に覚えてほしい。きっかけがあれば意思疎通が進む」と改善を要望。○しかし、手話は行われず、意思疎通がうまくいかない状況が継続し、相談者だけ指示の意味や状況を把握できない時があるなど不利益を受けていた。 <p>主訴→自分だけうまく意思疎通できない時がある（不利益）状況は差別ではないか</p>
対応概要	<ul style="list-style-type: none">○事業所と対面で事実確認等を行った。○相談者には「理解できない形式の筆談のみ」で対応していることが不当な差別的取扱いに該当する可能性が高いことを説明。○事業所はこれまでの対応が不適切だったことを認め、基本的な手話導入の検討や相談者が理解できる形でのコミュニケーション（内容確認を含めた筆談）を行う方針を示した。○今後も、相談者を通して対応状況を確認していく。

事例3 不当な差別的取扱いに係る相談事例



相談概要	<p>当事者（精神障害）→市町</p> <ul style="list-style-type: none">○相談者はひとり親家庭で、子どもが急病になることに加え、自身も障害の特性から体調の波があり、通院や勤務調整が必要となることを職場の上司へ説明。○一方、上司は「また休むの?」「精神的な問題は本人の気持ちの問題だろう」など、障害に対する理解がなく、また差別と感じられる発言を繰り返した。 <p>主訴→障害について理解されず、勤務調整を申し出るだけで叱責される状況を改善したい</p>
対応概要	<ul style="list-style-type: none">○事業者に対し、障害を理由に否定的な言動を繰り返すことが不当な差別的取扱いに該当する可能性があることを説明。○また、相談者が利用しやすい相談体制の整備を推奨した。○事業者は当該上司への指導や障害理解を深める研修を検討すると回答。○今後も、相談者を通して対応状況を確認予定。

事例4 不当な差別的取扱いに係る相談事例



相談概要	<p>当事者（聴覚障害）→市町</p> <ul style="list-style-type: none">○相談者は、職場において複数の職員と業務上のやり取りが必要となるが、特定の職員からコミュニケーションを取ってもらえない状況が続いていた。○必要な情報が間接的になり、タイミングが遅れることや自分だけが会話から外されていると感じる等、不安や疎外感を抱くようになった。 <p>主訴→特定の職員からのコミュニケーションがなく、差別されていると感じる</p>
対応概要	<ul style="list-style-type: none">○事業者へ状況等を聴取し、結果的に、特定の職員が「どう対応してよいかわからない」という理由でコミュニケーションを取らない状況が続いていた。○悪意はないものの、コミュニケーションを取らないという選択が結果的に排除につながっていた点を事業者の説明。○事業者は今回の対応が不適切であったことを認め、相談者が納得し対応は終了。

事例5 合理的配慮の提供に係る相談事例



相談概要	<p>当事者（内部障害）→県</p> <ul style="list-style-type: none">○相談者は、行政主催のイベントに参加した際、会場入口の係員に自身の障害について伝達し、パーキングパーミットを案内されたが、車両誘導員への伝達がなされていなかったため、車両進入について強い口調で注意された。○また、多目的トイレを利用する際、そのトイレが主催者（委託者）によって荷物置き場にされており、使用不可の状態となっていた。○多くの障害のある方がこのような状況でも諦めてしまったり、仕方ないと別の方法を考えたりしてしまうが、同じ想いをしないよう十分な検討や配慮を行ってほしい <p>主訴→障害のある方のイベント参加について想定し、適切な配慮をお願いしたい</p>
対応概要	<ul style="list-style-type: none">○主催者への事実確認を行ったところ、障害のある方への配慮について十分な想定がされていなかったことが判明。○後日、主催者が相談者に対面で謝罪し、同様の事案が生じないよう、当該自治体において、事案の共有が行われた。○相談者は、主催者からの対応が適切ではなかったとの説明や謝罪に納得され、対応が終了。

事例6 合理的配慮の提供に係る相談事例



相談概要	<p>家族（聴覚障害）→ 県</p> <ul style="list-style-type: none">○相談者は、聴覚障害がある夫が勤務先にて、情報保障が十分に行われていない状況が続いていることを憂慮。○相談者は、電話により複数回、会社に対し情報保障の必要性を申し入れてきたが、要求する対応はとられていない状態であった。○相談者は、年始の上司から夫を含めた全体挨拶の場面でも、事前に情報保障を依頼していたにもかかわらず、うっかり忘れたことのように扱われたことを聞き悔しかった。 <p>主訴→年に1度の年始挨拶などの場面では、情報保障の配慮を行ってほしい</p>
対応概要	<ul style="list-style-type: none">○相談者から複数回申し入れがあったにもかかわらず、求める情報保障がされていない点を課題として整理。○相談者の意向から、事業者への連絡は行わず、聴覚障害のある人に情報が伝わっていない状態は職場における合理的配慮の不提供に該当する可能性があることを、事業者へ伝えてみるよう伝達。○今後も、相談者を通じて対応状況を確認予定。

事例7 合理的配慮の提供に係る相談事例



相談概要	<p>当事者（精神障害）→市町</p> <p>○相談者は、職場において「人と話せる時と話せない時がある」「表情や反応が乏しく見えることがある」といった状態があるため、業務上必要な場面では最低限の受け答えはできているものの、雑談や即時の返答が難しい場面があった。</p> <p>○職場では「不愛想だ」「感じが悪い」と陰口を言われる状況が生じていた。</p> <p>○相談者は、意図的に無視しているわけではないことや一定の配慮をしてほしいと考えていたが、誤解を恐れ自身から説明できなかった。</p> <p style="color: red;">主訴→職場で適切な配慮や理解がされる環境にしたい</p>
対応概要	<p>○本人意向から、市町から事業者への連絡は行わず、当事者本人から職場の管理職に相談内容を伝えるよう助言。</p> <p>○今後も、相談者を通じて対応状況を確認予定。</p>