

①【不当な差別に関する相談】 推進員(県)

通	No	障害	主訴	対応
1	1	精神	【当事者からの相談】 ・重度心身障害者医療費助成制度を利用し、薬局で支払いをしようとしたが、健常者には許可されているクレジットカードの使用を拒否された。	・事業者へ聞き取りを行ったところ、障害の有無ではなく、公費負担の場合は、健常者も含め一律に現金での支払いをお願いしているとのことであったため、相談者にその旨を説明し、不当な差別的取扱いにはあたらないことについて納得してもらった。
2	2	視覚	【当事者からの相談】 ・人間ドックを受診する際、医療機関の方から付添人を同伴するよう求められた。 ・医療機関の方で案内してもらえれば、付添人は不要な旨を担当者に説明したが、聞き入れてもらえなかったので、担当者の上司に代わってもらい事情を説明した結果、医療機関で案内人を手配してもらえることとなった。 ・障害者差別に関する現状を知ってほしい。	・人間ドック受診時に視覚障害者が直面しやすい問題について状況を把握した旨伝えた。 ・今後、人間ドックを受診した際に問題があれば、再度、相談するようにしてほしいとお伝えし、その後、相談は来ていない。

②【不当な差別に関する相談】 地域相談員(市町村)

通	No	障害	主訴	対応
3	1	精神・発達	【当事者からの相談】 ・チック症状がある相談者が、障害の特性上、叫んでしまったり早口になってしまったりするが、それを母親の支援者である地域包括支援センター職員から、興奮状態とみなされ電話対応を拒否された。来所でなければ話ができないと言われた。	・相談者は、包括職員に「障害への理解がなく傷ついていること」、「もう連絡を取る気はなく着信拒否したこと」を伝えてほしいとの希望だったので、包括職員にその旨を連絡した。
4	2	精神	【当事者からの相談】 ・ジストニアにより対人場面や人込みで痙性斜頸(首や肩の筋肉が意思とは関係なく収縮する症状)が起きてしまう。 ・日常生活は、日中を避け人の少ない夜に出かけるが、スーパーなどで発症すると奇異な目で見られてしまうため、外出に支障がある。	・相談者は精神科の薬の副作用と考えているため、主治医に相談するよう提案した。
5	3	精神	【当事者からの相談】 ・重度心身障害者医療を受給している相談者が、ある薬局でクレジットカードを利用しようとしたが、重度医療は医療費が最終的には還付される仕組み(公費負担)のため、本人負担額が発生しないにも関わらずポイントが付いてしまうとの理由で、利用を拒否された。 ・居住地の役場や関東厚生局にも相談したが、公費負担の場合はクレジットカードが利用できないという決まりはないと説明を受け、法務局等にも相談したが、なかなか状況の改善が見通せない。 ・県の差別解消推進員に相談し(通1・No1の事例に該当)、薬局に聞き取りをしてもらったところ、社内の取り決めにより、公費負担の場合は障害の有無に関わらず、一律に現金での支払いを求めていることが分かった。	・相談員に相談したのは、考え方を整理したかったためとの事であったので、傾聴した。
6	4	身体	【当事者からの相談】 ・人事課に配属となり給与処理をしているが、障害者は昇給昇格の機会がない。そもそも試験を受けさせてもらえない。 ・研修も空きがなければ参加できない。上司からは「まだ早い。資格より仕事しろ」と言われる。これは差別的取り扱いではないか。	・障害者雇用について知見のある障害者就業支援センターが、会社との交渉にも長けているので、よりよいアドバイスを受けられるのではとの趣旨を伝えた。
7	5	不明	【県外の支援学校関係者からの相談】 ・修学旅行で宿泊するホテルを探しているが、何件かあっても、障害児だからかインバウンドで観光客が増加している影響からか、受入れを断られてしまう。 ・障害児の受入れが可能な宿泊施設を紹介してほしい。	・断られた理由が分からないので、ある程度の評判の高い施設を紹介することどめた。
8	6	身体	【当事者家族からの相談】 ・障害のある兄がベッドから落ちて起き上がれない状態のため救急車を呼んだ。 ・救急隊員にかかりつけ医を伝えたが、発熱症状があったことから受入れを拒否された。 ・かかりつけ医が患者を受入れなかったことは障害者差別ではないか。	・救急隊員に聞き取りを行ったところ、救急搬送依頼が外科的なもので障害に影響することがあれば、かかりつけ医が受入れたが、今回は、転倒による痛みもなく、その必要がないとかかりつけ医が判断し、救急当番医の所へ搬送されていることが確認できたため、不当な差別には当たらないと説明した。

③【合理的配慮に関する相談】 推進員(県)

通	No	障害	主訴	対応
9	1	音・電磁波過敏症	【当事者からの相談】 ・ヘリコプターの飛行音がうるさいため、家の近くをヘリコプターが飛行しないよう、県消防保安課から民間会社や消防本部に伝えてほしいと要望した。 ・消防保安課では、その旨を民間会社と消防署に伝えた。 ・相談者は消防保安課の対応について電話で説明を受けたが、手紙での回答も欲しいと要望したところ、断られた。 ・相談者は消防保安課の対応が合理的配慮の不提供にあたるのではない かいと思い、推進員へ相談した。	・音過敏症の相談者の特性や主張を消防保安課へ伝えた。 ・相談者に対して、「消防保安課が民間会社や消防本部へヘリコプターの飛行経路への配慮につき情報提供したこと」、「消防保安課に合理的配慮の一環として手紙でも回答してほしいこと」を伝えた旨を手紙で回答した。
10	2	発達障害	【障害者(A氏)の勤務先の同僚(B氏)からの相談】 ・B氏は、A氏の接客態度等に問題を感じており、顧客の苦情に繋がりがかねないため、職場の先輩や本社等にも相談したが、本社は「しばらく様子を見てください」としか言ってくれない。 ・A氏に発達障害があることは、当初は本社も知らなかったようだが、現在は社員も含めて知っている。 ・B氏はA氏と同じアルバイト社員で二人体制の勤務シフトため、A氏のフォローをしなければならず、そのことに不満を抱いている。 ・障害者差別が良くないことや合理的配慮のことは多少なら承知しているつもりだが、今の状況で仕事を継続することに不安がある。	・何か問題を起こす可能性があるかもしれないということだけでは、A氏の雇用契約を打ち切る等の対応は、本社としても難しいと思われる旨を相談者に説明した。 ・本来であれば、例えば、障害者の特性を考慮して3人体制のシフトを組む等の対応を本社が考えるべきと思われるが、まずは障害者の就業相談を行っている部署(障害者就業生活支援センターやハローワーク等)への連絡を促した。
11	3	聴覚	【市の地域相談員からの相談】 ・県外に居住するろう者の女性から、県内のワイナリーを見学したいので、当該ワイナリーがある自治体に手話通訳者の手配を要望したが、当該自治体からは、ワイナリー見学は余暇活動に該当するので、手話通訳者は付けられない旨の説明を受けた。 ・そこで、県内のワイナリーの方に、手話通訳者の手配を要求したが、ワイナリーからは、そのような対応を行った先例がなく、協議した結果、従業員がろう者に付き添いながらガイドブック等で説明を行うこととなった。 ・ろう者を支援する障害者団体から、当該自治体の手話通訳者の派遣規定の見直しや、ワイナリーの接遇方法の改善を求める文書が到達したが、どのように対応すれば良いか。	・相談員に次のとおり回答した。 ・ワイナリーに対しては、ろう者等の障害者への対応マニュアルの作成等の合理的配慮の提供や、手話通訳者の配備等の環境整備を促す必要がある。 ・山梨県外に居住する聴覚障害者が県内で手話通訳を必要とする場合、山梨県聴覚障害者情報センターに要請を行えば、対象が余暇活動であっても、手話通訳者の斡旋を行うことができる旨を当事者に伝える必要がある。
12	4	不明	【市役所からの相談】 ・障害児の親から、障害児が通っている児童発達支援施設では、昼食代として食費を徴収しているが、保育園は無償になっている。健常者と障害者との待遇に差があるのではない かいとの問合せがあった。 ・このことについて、市の合理的配慮に関する考えの説明を求められている。 ・児童発達支援施設も保育園も、親の収入を基に負担額を決めているが、児童発達支援施設と保育園とで収入の基準額が違うため、保育園では無償となる収入でも、児童発達支援施設では負担が生じるケースがある。 ・市は、国の基準に沿った対応をしているが、どのような合理的配慮の提供を行う必要があるのか。	・市の担当者に対し、国の基準に沿った対応であることを保護者に丁寧に説明する必要があることを伝えた。
13	5	視覚	【当事者(柔道整復師の資格保持者)からの相談】 ・美容関係の民間資格等を取得したいが、以下の2点、差別的扱いを解消してほしいとの要望があった。 ①試験時間延長への不対応について ・柔道整復師の国家資格試験では、弱視等の障害を理由に通常の試験時間の延長を可能としている。 ・一方、美容関係の資格認定試験では時間延長に応じてもらえない。民間資格についても、弱視等を理由とする試験時間の延長を認めるべきである。 ②アドバイザーにはなれるがインストラクター等上位資格の取得は困難と言われたことについて ・柔道整復師の場合、鍼灸を行う際、弱視者であっても介助者を配置すれば施術が認められている。 ・施術等の際の危険性を理由に、インストラクター等の資格取得が難しいというのは不当な差別である。	【事業者からの状況聴取の内容】 ①試験時間延長への不対応について ・約1時間で解答できる試験問題につき2時間の試験時間を用意しており、弱視障害者であっても解答可能な試験時間を確保している。 ②上位資格は取得困難という発言について ・数種類の溶液を用いて配合作業を行うので、分量等を間違えると肌に支障が出るおそれがある。 ・施術中に肌に支障が出た場合は直ちに中止する必要があるが、施術を受ける者の表情や仕草を十分に読み取れないので、適切な判断が出来ない。 ・事業者には、現状、介助員等を配置する余力はない。 ○事業者には、以下の説明を行った。 ・過重な負担を行う義務はないが「問題が起きる恐れがある」、「現行制度や前例がない」という理由で、合理的配慮の提供を拒むことは出来ない。 ・視覚障害があること「のみ」を理由に、施術者等になれないとの取り扱いは、不当な差別に該当してしまう。 ・視覚障害者が施術者になれるよう、マニュアル整備に向けた検討を提案し、了解を得た。 ○相談者に事業者の見解を伝えたほか、マニュアル整備に向けた検討を実施してもらうことになった旨を説明した。

④【合理的配慮に関わる相談】 地域相談員(市町村)

通	No	障害	主訴	対応
14	1	重心	【当事者家族からの相談】 ・重症心身障害児の母親より、利用している事業所で運動をしているが、過剰ではないかとの訴えがあった。 ・虐待や不適切対応の疑いあり。	・当該事業所への聞き取りと現状確認を行った。 ・事業所では、障害児本人とやり取りをしながら身体機能維持の範疇で運動をしていることを確認した。 ・虐待の認定はせず、相談者へ不適切対応には当たらない旨を説明をした。
15	2	精神	【当事者家族からの相談】 ・ホテルのリネン回収の仕事をしている障害者の家族から、同僚から虐待や暴言を受けているとの相談があった。 ・内容は、「あなたは障害者ではない」「あなたのような人が障害者手帳を持っているのはおかしい」「さぼっている。ちゃんと仕事をしていない」「くさい。お風呂に入っても直らない」など。 ・上司に訴えても、「悪気はない」「言い方がきついただけ」と返事をされてしまい、同僚に注意を促しても、一旦は改善されるがすぐに再開してしまう。	・虐待事案として当事者と職場関係者への聞き取りを行った。 ・障害に関する理解不足による暴言と判断し、合理的配慮に欠く状況と考えられた。 ・ただし、当事者にも不衛生な部分や就業姿勢の疑問点もあり、一概に差別や虐待とはいえない面もあった。
16	3	聴覚	【事業者からの相談】 聴覚障害者の方から、胃の検査として X 線検査の希望があったが、安全基準項目に「聴力が著しく低下している方は原則利用不可」との規定があったため、その旨説明し、別の検査方法を案内したところ、(検査方式の切り替えにより負担費用が減少する際には)差額分を返還するよう要求された。 ・聴覚障害者からは、別の検査を案内されることや、検査方式の切り替えによる費用負担の減少分の返還が受けられないことは、合理的配慮の提供義務違反にあたるのではないかと言われた。 ・病院とすると、障害を理由に医療の提供を拒否することではなく、受診者の安全を第一に考えているが、「医療提供における安全性」と「合理的配慮の提供義務」の関係は、差別解消法上ではどのように整理されているのか。	・聴覚障害者の方に、安全基準について理解してもらえるよう対話することが合理的配慮の提供になると考えられること、医療機関が安全基準を遵守することは合理的配慮の提供の義務違反にはならないと考えられることを伝えた。 ・病院からは、今後、同様のケースが発生した際に、利用者にきちんと説明できるよう、法律の整理について詳しく知りたいとの要望があったので、内閣府の「つなぐ窓口」にも相談のうえ、病院から厚労省に直接相談することを勧めたところ、「これ以上の対応は不要」である旨の話があった。
17	4	聴覚	【事業者からの相談】 ・医療の提供における安全基準と合理的配慮の提供義務は、法律でどのように整理されているのか。 ・聴覚障害者本人が希望した検査は、安全基準により受検できないことを丁寧に説明し、別の検査を案内すると差額分の返還を請求された。 ・本人から、別の検査を案内することと、差額分の返還を受けられないことは、合理的配慮の提供義務違反ではないかと言われた。	・安全基準について理解してもらえるよう対話をするのが合理的配慮の提供になると考えられること、医療機関が安全基準を遵守することは合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられることを伝えた。 ・事業者からは、今後、同じような事態となった時に、行政に確認していると、はっきり言いたいので、法律の整理について詳しく確認したいとのことだった。 ・つなぐ窓口と相談した結果、事業者から直接厚労省に相談した方が早いと考え、その旨を事業者に説明したが、事業者から「これ以上の対応は不要」と話をされた。
18	5	聴覚	【当事者からの相談】 ・対面の講座に参加した際、マイクを使用しない講義があった。座る席によって音が膨張して聞き取りにくいこともあるので、講義を受けやすいように配慮してほしい。	・主催者へ電話し、配慮について話し合ったところ、主催者は以下のとおり回答した。 ・次回行われる講座について、主催者から講師にマイクの使用を依頼する。 ・自由席なので、早めに来て聞き取りやすい席を確認してもらえるとういとのこと。
19	6	精神	【当事者の支援者からの相談】 ・グループホーム管理者から、今月中の事業所閉鎖を突然言い渡された。 ・退所後の生活が不安なため、日中利用している事業所を通して、行政へ相談が入った。	・契約不履行も含めた心理的虐待の案件として、障害者本人からの聞き取りを行った。 ・事業所側の不備があったため、改善策を要求した。 ・丁寧な情報提供と利用者への説明を要請した。
20	7	精神	【当事者家族からの相談】 ・摂食障害のある娘とその母親は、1, 2週間に1回の頻度で入浴施設を利用していた。その際、障害者手帳を提示し、母娘ともに無料で利用していた。 ・先日利用した際、職員から「どんな症状で付き添いが必要なのか」と聞かれ、帰り際には「毎回、付き添いが必要な理由を申し出てほしい」と言われた。 ・障害者本人はそれが嫌だったので、もう利用したくないと言い出してしまった。 ・毎回、理由を話さなければいけないのか。	・入浴施設の運営元へ連絡した。 ・事前に話をしてくれれば、毎回理由を聞かないような配慮は可能であるとのこと。 ・見た目では障害と分からないため、付添いが必要な理由を確認しているとのことであった。 ・今後は、障害者本人の名前と付き添いが必要な理由を職員間で共有し、手帳の提示のみで母娘ともに無料で利用可能となった。
21	8	発達障害	【当事者家族からの相談】 ・児童発達支援事業所を利用している障害児の母親からの相談。 ・事業所支援員の不適切な養育態度(言動)の相談が、子育て支援センターへ寄せられた。 ・父親は、事業所との関係悪化を懸念し、事を荒立てたくないため、代わりに保健師が虐待通報することとした。	・不適切ケアや虐待事案として事業所支援者へ聞き取りを行った。 ・対象者が特定されないよう、2市町と基幹相談支援センターで調査に行き、不適切ケアが確認された。
22	9	聴覚	【当事者団体からの相談】 ・企業見学ツアーの際、手話通訳者の派遣を企業に依頼したが断られた。 ・企業側は、UDトーク、タブレットを持った付添人をつけてくれることになった。	・障害者の代理者からの相談であったが、手話通訳者の派遣要請に対し、代替案としてUDトーク等を持った付添人を用意するという合理的配慮はされていたが、派遣要請を断るという初期対応について改善が必要である事案であったことを共有した。
23	10	知的	【当事者家族からの相談】 ・障害児の家族から、「障害児が帰宅後脱衣すると、体に傷がある時がある。家での受傷はないため、学校か放課後等デイサービス事業所において受傷しているのではないか」との訴え。	・学校と当該事業所へ聞き取りと現状確認を行った。 ・どちらとも受傷の確認はできず、家での受傷の可能性も否定できないとの判断をし、虐待認定はしなかった。 ・どちらへも注意と配慮の継続を伝達したことを家族へ説明した。

⑤【その他の相談】 推進員(県)

通	No	障害	主訴	対応
24	1	身体	【当事者からの相談】 ・一部の病院前でバスを降りる際の段差解消について、10年前から病院側に要望を出しているが改善されない。	・予算や優先順位の関係もあると思われるため、粘り強く事業者に要望を伝えていくのが良いと回答。
25	2	身体	【当事者からの相談】 ・県立中央病院から、数年以内の段差解消を検討している旨の前向きなコメントがあったが、県からの予算援助があっても良いのではないか。	・県立病院には県費の助成も一部あるかもしれないが事業主体は地方独立行政法人である県立病院であること、予算や優先順位の関係もあると思われること、引き続き事業者などに要望を伝えていくなかで今回のような進展につながることもあるかもしれないことを伝えた。
26	3	身体	【当事者からの相談】 ・最近、タクシー会社にライドシェアの話をした時、いくらでもタクシーを利用すればよい、ということを経営手に言われた。 ・旧上九一色村の方にはほぼバスも通っていないような状況だが、コミュニティバスを走らせた方が良いのではないか。	・ライドシェアや交通政策については、障がい者の方々の方々の視点から見た交通のあり方について、今後可能な範囲で勉強したい旨を伝えた。
27	4	身体	【当事者からの相談】 ・国交省のマニュアルには、車椅子を持ち上げるのは、6～8人でと書いてあったが、ある有名な車椅子利用者は、某駅で4人の駅員に持ち上げてもらっていた。某駅は駅員が少ないのによくないことだ。	・傾聴した。
28	5	身体	【当事者からの相談】 ・ある市は、県道と市道が入り組んでおり、不便な状況もあり住みにくい。	・傾聴した。
29	6	精神	・相談者が記録を取らないでほしいと希望したため、内容については記載しない	・相談先を案内した。
30	7	身体	【当事者からの相談】 ・現代は、AIが発達していて、知り合いの聴覚障害者とコミュニケーションを取るときも音声認識ソフトを使って行っている。今後もAIの発達が期待できる。	・傾聴した。
31	8	身体	【当事者からの相談】 ・路線バスの車いすを止めるベルトが、急ブレーキなどがかかると腹部を圧迫し、内臓を痛める危険性がある。 ・自分の車いすはオーダーメイドでベルトを通す隙間がなく、車いすの上を通すようにしている。車いすのブレーキを調節することで、ベルトは必要ない。	・路線バスのベルトは既製の部品でもあり、バス会社も対応は難しいのではないかという旨を伝えた。本人も対応は難しいことは理解していた。
32	9	身体	【当事者からの相談】 ・駅でのホームでの転落が、昨年全国で 71 件あった。内、車いす使用者が 20%、視覚障害者が 57%だった。 ・東京では、ホームドア設置に掛かるお金を旅客運賃に 10 円を上乗せしているという話を聞いた。山梨でもできないか。	・傾聴した。
33	10	身体	【当事者からの相談】 ・あるバス停に自動車が駐車していて邪魔だったため注意したところ、喧嘩になりそうになった。	・今回の事例は、差別というより、社会的マナーの問題であると話した。
34	11	身体	【当事者からの相談】 ・あるネットスーパーを利用しているが、従業員が家に来て、「あなたはトラブルを起こすから、契約を解除する」と言われた。 ・以前に自分の勘違いでスーパーに迷惑をかけたことがあるが、その時は丁寧に謝った。 ・今回、スーパーの配送ミスがあり、それについて連絡したところ、従業員が急にきて、前述のことを言った。 ・これは、障害者差別解消法に抵触するか。	・障害者差別解消法は、障害があることを理由に、障害のある人となない人で異なる対応することを禁じているので、今回のことは障害者差別解消法に抵触するというよりも、お店の対応の仕方、顧客への言葉遣いの問題だと話した。
35	12	身体	【当事者からの相談】 ・県立中央病院のバス乗降車場のかさ上げ工事が来年か再来年に着工されると聞いたが、その際には計画等に障害福祉課が入ってくれとありがたい。	・傾聴した。
36	13	身体	【当事者からの相談】 ・NHKの国会中継で、精神障害者はJR等の公共交通機関を利用する際、障害者割引が適用されていなかったことを知り、驚いた。	・傾聴した。
37	14	身体	【当事者からの相談】 ・ある駅でバスに乗ろうとしたら、運転手の運転が下手で乗るのに苦労した。 ・バス会社に電話したら、障害者対応の研修を進めていきたいという答えをもらった。	・傾聴した。

38	15	音・電磁波過敏症	【当事者からの相談】 ・相談者は音過敏症だが、隣人が草刈り等を行うときに全く配慮がない。 ・県に仲介をお願いしたい。	・山梨県の障害者差別解消推進員として、相談者と隣人の間に入って仲介等を行うことはできない。 ・ただ、隣人に対して、相談者の抱える障害特性や、相談者が求める当該障害への配慮について、事実確認等と併せてお話しすることはできるかと思われる。 ・もし、隣人が、県に隣人の名前や電話番号を伝えても良い、と言ってくれるのであれば、県から隣人に電話を試みようと思うと回答。
39	16	音・電磁波過敏症	【当事者からの相談】 ・音過敏症の相談者から、隣家の草刈り機の使用に伴う騒音対応の件について、隣人に配達証明を出し、県から電話があることを隣家に伝えたとのこと。	・隣家に連絡したところ、「警察や消防にも相談のうえ、以前から相談者とは協議しているが、話は平行線の状態である」とのことであった。 ・隣家から聞き取った内容を当事者に説明したところ、最終的には隣家と民事調停をするしかないと感じている。県には、隣家に聞き取りをしてもらい感謝している、とのことであった。
40	17	内部疾患	【障害者が利用したドラッグストアからの相談】 ・当該ドラッグストアでは、通常、2台のレジで会計を行っているが、混雑時は、医薬品売り場のレジも開放している。 ・今回の事例でも、店内が混雑してきたため、スタッフが医薬品売り場のレジを開放し、通常レジに並んでいた客を誘導したが、別の男性が医薬品売り場のレジを開放する前から、そこに並んで待っていた。 ・誘導した客の会計を優先しようとしたところ、男性から、「自分には心臓疾患がある。障害があるから飛ばされた、これは差別だ」と言われた。店の方針として、誘導した客を優先的に対応していることを説明したが、理解を得られなかった。 ・また、男性から、レジの順番について店の方針を張り紙しておくようにとの意見も受けているとのこと。	・障害の有無に関わらず、店は誘導した客を優先的に会計するという方針だということなので、差別的な取扱いには当たらないと判断した。店の方針を丁寧に説明し、その方針を張り紙などで掲示するなどの対応が望ましいと話した。 ・障害者への対応に関しては、相手の症状の状況を理解したうえで、レジなどの時に柔軟な対応ができるよう建設的対話が必要だと話した。
41	18	身体	【当事者からの相談】 ・タクシー運転手の接客態度が悪い。最近、車椅子の利用者に対応してくれない。その原因は、運転手の高齢化にあると思う。重い車椅子を扱うのが難しいのかもしれない。	・傾聴した。