

障害者差別解消法に関する相談内容等（令和7年度）

1 不当な差別的取り扱いとして提出のあったもの

事例なし

2 合理的配慮の提供について提出のあったもの

【県受付】

	相談者/対象者	相談窓口	相手方	相談内容	対応等	事案の分析
1	70歳以上 男性 視覚障害	行政機関	行政機関	相談者の方から電話による要望 ・ 週3回の通院の際に、路線バスを利用している。 ・ 自宅から最寄りのバス停までの間に幹線道路を渡る必要がある。 ・ 横断歩道には音響式信号機が設置されているが、交通量が多く音の聞き取りが困難な時がある。 ・ 過去には音を聞き取りきれず、方向感覚を失い、車道側に迷い込みクラクションを鳴らされた。 ・ 横断歩道に設置するタイプの点字ブロック（エスコートゾーン）を設置してほしい。	相談者と現地立会のうえ、要望箇所の横断歩道にエスコートゾーンを設置した。 設置後、相談者から「安心して横断歩道を渡れるようになった」との連絡があった。	個別具体の場面において、合理的配慮がなされた事例
2	夫 / 障害者 年齢不詳 女性 肢体不自由	行政機関	バス会社	（高知県へのご意見・ご提案入力フォームへの投稿） ・ 千葉県から妻（車いす利用）と二人で旅行で高知県を訪れ、高知市内で路線バスを利用しようとした際、「事前連絡が必要」と言われた。 ・ また、市内で利用した2社のうち1社の乗務員からは「車いす対応の教育は受けていない」との説明があった。 ・ 高知駅から空港へ戻る高速バスの窓口で路線バスでの出来事を伝えたと、「車いすに対応していないバスがある」「混雑時は乗れないことがある」との回答を受けた。	（以下の内容をメールにて返信） ・ 車いすの方が、路線バスをご利用いただく際には、安全に乗降していただくためにも、車両との段差を解消するための簡易スロープを設置し、乗務員が乗り降りのサポートを行う必要がある。現状、県内各路線バス事業者においては、車いすに対応していない車両が運行する場合や安全上の理由等でスロープの設置ができないバス停があることから、利用者に確実且つ安全にご乗車いただくためにも、原則、事前予約制とさせていただいている。 ・ 車いすマーク表示車両については、車いす対応設備を備えているものの、先にご説明したとおり、安全上の理由等でスロープの設置ができないバス停がある。このため、事前に予約をいただくことにより、最寄りの車いす対応可能なバス停をご案内するなど、安全を確保したうえでの利用が可能となるよう努めている。 ・ 乗務員教育については、県内の多くの路線バス事業者において、全乗務員を対象に、車いすの方を含めた障害のある方への応対等について研修を実施している。「障害のある人もない人も共に安心して豊かに暮らせる高知県づくり条例」の趣旨が現場に浸透するよう、今後はより一層の周知に努めている。 その後、追加での質問はなし	・ メールでの投稿だったため当日の詳細は不明だが、車椅子利用を理由に一律に事前連絡が必要とすることは不当な差別的取扱いに該当する可能性が高い。 ・ 例えば、車椅子の折りたたみが可能であれば荷物室に収納し、乗降の補助をするなど建設的な対話を重ねることが必要である。 ・ そのうえで、物理的に対応が困難な場合には、介護タクシーの利用などの代替手段を提案することで合理的配慮の提供がなされると考えられる事例

資料 2

3	60代 男性 視覚障害	行政機関	行政機関	介護支援専門員実務研修受講試験のパソコン解答及び時間の延長について合理的配慮の提供の申出があった。	・デジジーCDと点字を併用した出題方式、パソコンのテキスト入力による解答方式を認めた。 ・通常120分の試験時間について、日常生活で点字を使用している者の区分を180分に延長した。 ・当日は特にトラブルもなく、試験は終了し、申出者は無事に受験することができた。	個別具体的な場面において、合理的配慮の提供がなされた事例
4	障害者団体 / 年齢不詳 男性 視覚障害	行政機関	行政機関	障害者団体より高知城への登城について要望があったが、具体的な合理的配慮の提供まで至っていない。	現在、高知城でなにができるか障害福祉課や人権啓発センターなどの関係機関に相談し、検討中。	現在検討中で、具体的な合理的配慮の提供まで至っていない事例
5	20代 女性 精神障害	行政機関	民間企業	民間企業で正社員として勤務しているが、入社前からの持病が入社後に悪化したため、担当業務の一部について障害を理由に担当を代えてもらえないか診断書を添えて申し出たが、人手不足等を理由に認められなかった。	・労働相談として受けたため、合理的配慮の提供の調整は行っていない。 ・使用者の安全配慮義務及び障害者への合理的配慮について説明したほか、労働基準監督署の紹介や相談内容に対する助言を行った。	労働相談として対応した事例であり、その他に分類
6	研修主催者 / 障害者 30代 女性 聴覚・言語障害	行政機関	行政機関	研修主催者から受講者に対する配慮の申し出があった。	UDトーク用Bluetoothマイク及びiPadを貸し出し、研修の受講に関して問題はなかった。	・個別具体的な場面において、合理的配慮の提供がなされた事例 ・環境の整備がなされた事例である可能性も考えられる
7	年齢不詳 女性 盲ろう	行政機関	行政機関	研修の受講生から聞こえの困難さについて相談があった。	希望する配慮等について聞き取りを行い、研修時に使用する情報端末機器（文字起こし機能）を準備したことで、情報端末機器を活用しながら受講することができた。	個別具体的な場面において、合理的配慮の提供がなされた事例
8	40代 男性 肢体不自由	行政機関	行政機関	セミナーへの参加希望があり、あわせて車椅子での受講が可能かどうかの問い合わせがあった。	・会場にはエレベーターがなく、車椅子用階段昇降機も使用できない状態であったため、職員による階段昇降の介助（3階会場まで）となる旨を事前にお伝えし、安全面への配慮を含めてご了承をいただいた。 （当日の対応） ・安全を最優先に考慮し、職員５・６名体制で車椅子の階段昇降を介助した。 ・退室や移動がスムーズに行えるよう、出入口付近に座席を確保した。 移動に配慮した出入口付近の座席配置については喜んでいただけたが、職員５・６名体制による階段昇降は対応が大がかりとなったため、参加者ご本人に「申し訳ない」という心理的負担を感じさせてしまう結果となった。	個別具体的な場面において、合理的配慮の提供がなされた事例

9	年齢不詳 女性 肢体不自由	行政機関	行政機関	研修の際に受講生が車椅子で来所した。事前の連絡は無かったが、会場にはエレベーターがなく、車椅子昇降機も使用できない状態であった。	・安全を最優先に考慮し、職員複数名体制で車椅子の階段昇降を介助した。 ・ 次回の研修会場を1階に設定した。 受講者からは、研修を受講する際の配慮に対して感謝の言葉があった。	個別具体的な場面において、合理的配慮の提供がなされた事例
10	研修主催者 / 障害者 20代 女性 肢体不自由	行政機関	行政機関	受講者の困り感を把握している研修主催者から、研修を受講するにあたっての相談があった。	・ 3階の研修会場への階段に設置されている車椅子用階段昇降機が故障していたため、スタッフを配置し、1階の研修室と3階をZoomで接続し、グループワークを含めた研修を実施した。 ・ グループワークも含め、研修の受講に関して問題はなかった。	個別具体的な場面において、合理的配慮の提供がなされた事例

【市町村受付】

	相談者/対象者	相談窓口	相手方	相談内容	対応等	事案の分析
11	・ 60代 男性 視覚障害 ・ 事業者	行政機関	行政機関	視力障害によりスマホの使い方がわからず、相談を受けた。	役場での対応および自宅を訪問し相談に応じた ・ 利用者が行政機関にすぐ連絡できる体制を整備し、安心して相談できる環境を確保 ・ 社会福祉協議会と連携し、必要に応じた支援を継続的に提供 ・ iPhoneの視覚サポート設定（VoiceOver）を習得し、スマホ操作が自立的に行えるようになった ・ 結果として、よりスマホを活用した日常生活・情報取得が可能となった	個別具体的な場面において、合理的配慮の提供がなされた事例
12	母親 / 障害者 60代 女性 視覚障害	行政機関	行政機関	マイナンバーカードの更新申請をしたいが、視覚障害があり来庁が難しく、母親も高齢で都度の支援が負担。	・ マイナンバーカード担当課が出張申請手続きの対応をした。写真撮影、交付のため2度訪問支援を行い、福祉担当課も同行した。 ・ 障害の有無にかかわらず、申し出があれば必要に応じて出張申請手続きの対応が可能となった。	個別具体的な場面において、合理的配慮の提供がなされた事例
13	親族 / 障害者 60代 男性 精神障害、難病に起因する障害	行政機関	行政機関	自宅にマイナンバーカードの更新申請書類が届いており、写真撮影をして郵送したが、本人は自宅から出ることが難しいため、受取はどのようにしたら良いか相談があった。親族も高齢で運転できないため、再々の来庁が難しい。	親族からの相談を受けた福祉担当課からマイナンバーカード担当課へ相談し、出張交付の対応をした。	個別具体的な場面において、合理的配慮の提供がなされた事例
14	60代 男性 視覚障害	行政機関	行政機関	申請書類の記入について、氏名は記入できるが住所等は難しい。代筆してほしい。	住所等は本人に聞き取りながら職員が代筆記入した。	個別具体的な場面において、合理的配慮の提供がなされた事例
15	男性 女性	行政機関	行政機関		役場が配布する商品券について、視覚障害のある方には職員が直接訪問し手渡しする対応を行った。	本人からの申出はないものの、環境の整備がなされた事例

16	母、相談支援、学校 / 障害者 10代 男性 視覚障害	行政機関	行政機関	・本人は視覚障害があり、中学生になり部活動で帰宅時間も変動していくことから、今後1人で自宅、バス停間の移動ができるようになりたい、との話があった。 ・そのためには、方向を見失わないことが大事であるとのことで、訓練とともに環境の整備が求められた。	・学校での支援会が開催され、方向をとるための目印がほしい、と意見があり、合理的配慮として道路への点字ブロック設置が検討された。 ・道路整備となることから、地域の声を確認したうえで、通行の支障にならないことや設置箇所等、学校からの意見も頂きながら点字ブロックの整備を進めていた。 ・検討中に本人が入寮したため、自宅、バス停間の移動が不要となり、検討も中止となり、整備には至らなかった。	本人を取り巻く状況が変わったことで、合理的配慮の提供は不要となったが、建設的対話が行われた事例
17	60代 男性 視覚障害	行政機関	タクシー会社	・タクシーでコンビニに行った際、降車時に「障害者のところで停めてくれ」と運転手に言ったところ、運転手から停めれないと言われたが、その後最終的には本人が希望する場所で停めてくれた。	・話を聞く中で、本人の言う「障害者のところ」とは点字ブロックがある場所を指していることがわかった。 ・運転手がすぐにタクシーを停められなかった理由は分からないとのこと。 ・状況が分からないため、タクシー会社に事情を聴くために市から電話したが、担当者からの折り返しの連絡は無く、どのようないきさつだったかを確認できなかった。	なぜ点字ブロックのある場所に停車できないという対応をしたか、詳しい事情が不明なため、差別的取扱いに該当するか判断できなかった事例
18	年齢不詳 男性 精神障害	行政機関	会主催者	・自分の障害のことを知ってもらおうと思い、会で自分の名前を名乗って話をした。 ・その発言が報道されていると聞き、発言内容がきちんと報道されているかどうかを確認するため、会の主催者に資料の送付を依頼。 ・相手方からネットで見られますと言われたが、自分はネット環境がないと返答。 ・その際主催者から「ネット環境がないなら、漫画喫茶に行ってみたらいいわ」と言われ、その後応答してくれなくなった。	・本人の同意が得られれば、相手方に事実確認を行い、必要に応じて話合いの場の調整ができることを説明したが、その後本人からの連絡はなかった。	ネット環境がないことに対し対応策を提案したと考えられるため、合理的配慮義務違反とは言えず、その他に分類した事例

3 環境の整備

	相談者/対象者	相談窓口	相手方	相談内容	対応等	事案の分析
1	不明		学校	・小学校で実施した障害者に関するアンケートの内容に違和感を感じる。 ・障害者や特別支援学級を特別視するような内容となっており、分離や差別を助長するのではないかと危惧している。教育委員会にも相談内容を共有してほしい。	アンケートの内容について整理し、教育委員会には情報を共有する。	アンケートの内容が、分離や差別を助長する可能性があると考えられたため、教育委員会へ情報を共有した事例

■ その他（苦情や困りごとなど）

【主な相談内容】

- ・行政機関の対応への不満について
 - ・虐待や職場内ハラスメントについて
- ・職場での対応や就労に関することについて
 - ・バス会社の車椅子対応について
 - ・タクシー業者への不満、介護タクシー、ガイドヘルパーの依頼について