

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）に関する事例について

障害者差別解消法に関する相談について区が対応した事例の一部を掲載いたします。

「不当な差別的取扱い」に関する相談事例

	相談内容	対応概要
1	盲導犬を利用する方より相談あり。 スーパーで買い物しようとしたところ、お店の人から、他のお客様より「犬が怖い」という話があるため、盲導犬は外で待ってもらうよう話があった。そのため、盲導犬と一緒に店内に入ることが出来なかった。	該当のスーパーに事実確認をしたところ、盲導犬は外で待ってもらい、店員と一緒に買い物をしたとのこと。 スーパーの本部より「他店では、盲導犬を受け入れる張り紙を入口に貼っている」と連絡があり、今後は入口に張り紙を貼り、盲導犬を受け入れる対応をする。との回答あり。
2	スマートフォンのプラン変更をするため代理店に行ったところ、本人確認用として提示した障害者手帳の記載事項すべてをスキャンされた。記載事項には、病歴や旧住所もあるため、過剰な本人確認ではないか。	消費者庁に確認し、携帯電話契約時には「携帯電話不正利用防止法」に基づいた本人確認は必要であり、その際には個人情報保護法の規制はかかるが、提示された本人確認書類をどのような形式で取得し、管理するかを定めていない。ただし、個人情報保護法の改正により、要配慮個人情報取得するには原則本人の同意を得ることとされているため、規制強化が期待されるとの回答あり。（相談があった時期は個人情報保護法の改正前） また、携帯電話会社に本人確認の一般的な処理方法を確認。通信契約をする際に必要な情報として、病歴等は含まれない。今後は代理店指導を強化する。との回答あり。

「合理的配慮の提供」に関する相談事例

	相談内容	対応概要
1	共育プラザで実施する講座の参加者を募集したところ、車いすを利用している方より「参加可能であるか」問い合わせがあった。	会場は2階を予定しており、エレベーターが設置されていない施設であったため、職員が車いすを運ぶなどの対応をする旨の回答をした。当日、講師と相談し、2階ではなく、1階ロビーで実施することにした。
2	大晦日（深夜）に駅を利用する予定だが、エレベーターを動かすことは可能か。	エレベーターの出入口が地下駐輪場と直結しているため、駅のエレベーターの出入口および地下駐輪場との接続部分に職員を配置し、駐輪場閉場時間帯である午前1時から午前4時30分までエレベーターを稼働させた。

「環境の整備」に関する相談事例

障害者差別解消法は、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化等）については、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮の提供を的確に行うための「環境の整備」として実施に努めることとしています（「合理的配慮の提供」とは異なり、努力義務とされています。）。
また、環境の整備には、バリアフリー化等のハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。

	相談内容	対応概要
1	車いすを利用されている方より、「区役所本庁舎の多目的トイレを使用した際、トイレに設置されている汚物入れ（ごみ箱）が足踏み開閉式だったことから、使用することが出来なかった。」と相談あり。	汚物入れ（ごみ箱）を手で開閉することが出来るように、新たに取っ手を設置した。
2	車いすを利用されている方が区の施設を利用した際、「施設入口と道路の間に段差があり、車いすが容易に走行できない。」と相談あり。	土木部が現地調査を経て、道路側のブロックを交換してバリアフリー化する改修工事を行った。
3	肢体不自由児の保護者より、「すすくすくスクールで利用する教室が2階にあり、児童一人で階段の昇降ができず危険。児童にあった高さの手すりを設置してもらいたい。」と相談あり。	2階には、すすくすくスクールで使用する部屋以外にも図書室があり、学校としても手すりの必要性があると判断し、階段に手すりを設置。