【資料５】

新潟市障がい福祉課
平成 25 年 7 月 18 日
第 2 回条例検討会資料

差別事例の分析（情報・コミニケーション分野）

１．分類した差別事例

募集した事例について、下記の（１）～（３）の類型に分類

類型	説　　明
（１）障がいを理由とした差別的取扱い	障がいを理由として区別、排除、制限その他の異なる取扱いをすること（正当な理由に基づく場合でないもの）
（２）合理的配慮の不提供	障がいのある人が障がいのない人と同じ事をするときに、市や事業者や市民等の周りの人が、障がいのある人に合わせて、その状況に応じた変更や調整などを行わないこと（お金や労力の負担が過度にかかりすぎないもの）
（３）その他	冷たい対応や特別視されたなど、上記の区分以外のもの

（１）「障がいを理由とした差別的取扱い」と考えられる事例

○　障がいを理由として情報の提供及び意思表示を拒んだり、制限したり、これに条件を付けこと

【事例 10】役所で障がい者手帳を受け取るときに、公的サービスの一覧を読み上げてくれたが、最初のいくつかの項目だけで読みあげを打ち切られてしまった。そのため、日常生活に必要な公的サービスを三年間受けることが出来なかった。（視覚／58 歳／男性／秋葉区）

【事例 16】私も十数年前、非常に著名な方の講演会のときに、中途失聴の方が、どうしてもイベントの講演でお話しをする先生と、その場で得る情報を同時に感じたいということで、「情報保障をつけてほしい」と言われて、私たちもそのようにお願いをしましたけれども、○○さんでは残念ながら、「後日、新聞に一言一句載せるから必要ありません」と言われました。（聴覚・平衡機能）

正当な理由がある場合としては、次のような例が考えられます。

・　障がいのある人が用いる意思表示の手段について、同じ手段で応じることができないために意思疎通に支障がある場合。（ただし、合理的配慮に基づく措置を提供することができないか十分に検討する必要あり。）

（例）　聴覚障がいのある人から、手話による意思の疎通を求められたが、手話を理解することができないため、筆談などの他の方法とするように求めた。

（２）「合理的配慮の不提供」と考えられる事例

○　障がいの特性に応じてきめ細かく配慮や工夫が望まれる事例

【事例 3】公共の窓口の対応。目が見えにくく、書けなく、読めないのに、自筆であることを求める。（視覚、肢体不自由／71 歳／女性／江南区）

【事例 5】視覚障がい者団体宛の市からの郵送物に墨字の資料だけが同封されており、何の点字の説明も入っていない。ちなみにこの差別事例の募集についても、応募は点字でも良いとあるが、案内そのものが点字ではなかった。また市が発行する各種通知について、部署や区によって未だ表に点字シールが貼られていないことがある。（視覚）

【事例 6】市主催の障がい者を対象とした説明会や公共性の高い講演会、集会などについては、聴覚障がい者への情報保障として、手話通訳や要約筆記が用意されるように、点字やデータによる資料が提供されるべきではないか。（視覚）

【事例 13】銀行のＡＴＭが壊れていたとき、情報手段が電話しかない。聴覚障がい者に向けの情報手段を確保してほしい。（聴覚・平衡機能／男性）

【事例 14】エレベーターが壊れた時、情報手段が電話しかない。聴覚障がい者に向けの情報手段を確保してほしい。（聴覚・平衡機能／男性）

【事例 15】あるビルの落成式のときに、多くの聴覚障がい者が参加しました。それなのに、情報保障がありませんでした。（聴覚・平衡機能）

（３）「その他」の事例

①障がいに対する無理解・誤解・偏見等がある場合

【事例 1】無理解者が多い。（視覚／74 歳／男性／南区）

【事例 7】街を歩いている時に、手助けの声をかけてくれる人がいるが、あたかも幼児に相対しているかのような話し方をされることがある。（視覚）

【事例 8】（成人）ガイドヘルパーを伴っていろいろな窓口などに用事を足しに行った時、自分でなく、ガイドに向かって説明したり、確認を取る人がいる。（これは希なことではない）説明をする際、あたかも話の内容を理解するのが難しいのではないかという話しぶりや雰囲気を漂わせて対応する人がいる。（視覚）

【事例 17】自立支援の更新のために、１年に一度、区役所に伺うのですけれども、前回のとき、母と一緒に来たのですけれども、窓口の方が私に説明をしないで、すべて母のほうを向いて説明していた。（精神／女性）

②その他

【事例 2】85 歳の独居の女性です。日常生活は通常、筆談中心の意思伝達、コミュニケーションですが、近隣周囲の人達は不便であったり、疲れたりで、日々交流が疎くなり、孤立感が深まりつつあります。（聴覚／85 歳／女性／中央区）

【事例4】情報を得るにはお金がかかり、コミュニケーションが取れないために仲間はずれにされることがある。（精神／16歳／男性／南区）

【事例9】目は見えるが、字が読めないので、ＡＴＭがわかりづらい。（知的）

【事例11】難聴のため何回か聞きなおすと、怒り声になったりする。又、ニヤっと笑ったりする。（聴覚・平衡機能／65歳／女性／江南区）

【事例12】聴こえない。理解力不足のため、いいかげんに扱われる。（聴覚・平衡機能、精神／33歳／女性／南区）

２．差別事例の解消方法

＜考えられる解消方法の例＞

（１）未然防止の取組

①　障がいに対する理解促進のための周知啓発（障がいに対する無理解・誤解・偏見等の解消）

・行政・企業の職員に向けた、障がいの正しい理解、不利益取扱い・合理的配慮の内容、障がい者への接し方等に関するパンフレット配付や研修等
・地域住民に向けた、障がいの正しい理解、不利益取扱い・合理的配慮の内容、障がい者への接し方等に関するパンフレット配付や研修等
・障がいのある人とない人が交流する場・イベント
・ボランティアの養成

②合理的配慮に積極的に取り組む事業所の表彰・認証等

（２）事後解決の仕組み

①　「差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」を禁止する

②　個別事案について、相談、助言、あっせん等により自主的な解決を図る仕組みづくり

（基幹相談センター、障害者差別解消支援地域協議会、第三者的な機関等の設置など）

③　条例の実効性を担保する仕組みづくり（勧告、公表、罰則など）

【参考】障害者権利条約や他都道府県条例における情報・コミュニケーション分野の規定

（１）障害者権利条約

○　障害者権利条約では、締約国に、「障害者が、あらゆる形態の意思疎通であって自ら選択するものにより、表現及び意見の自由（他の者と平等に情報及び考えを求め、受け、及び伝える自由を含む。）についての権利を行使することができることを確保するためのすべての適当な措置」をとることなどを求めている。

（２）他の都道府県の条例

○　千葉県条例では、情報を提供し、又は情報の提供を受ける場合に障がいのある人に行う、次の行為を「不利益取扱い」と定義した上で、「不利益取扱い」と「合理的配慮の不提供」を禁止している（ただし、過重な負担となる場合は除外）。

①　障がいを理由として、障がいのある人に情報の提供をするときに、これを拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課し、その他不利益な取扱いをすること。

②　障がいを理由として、障がいのある人が情報の提供をするときに、これを拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課し、その他不利益な取扱いをすること。

○　熊本県条例では、障がい者から情報の提供を求められた場合又は障がい者が意思を表示する場合に障がい者に行う、次の行為を「不利益取扱い」と定義した上で、禁止している。

①　障がい者から情報の提供を求められた場合に、当該情報を提供することにより他の者の権利利益を侵害するおそれがあると認められる場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障がいを理由として、情報の提供を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。

②　障がい者が意思を表示する場合に、障がい者が選択した意思表示の方法によっては障がい者の表示しようとする意思を確認することに著しい支障がある場合その他の合理的な理由がある場合を除き、障がいを理由として、意思の表示を受けることを拒み、又はこれに条件を付し、その他不利益な取扱いをすること。

③　また、過重な負担とならない場合は、「合理的配慮の提供」を求めている。