差別事例分析表

情報・コミュニケーション分野

１「障がいを理由とした差別的取扱い（※正当な理由に基づく場合でないもの）」と考えられる募集事例

〇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、これに条件を付けること

番号	種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	「各委員から寄せられた事例対応策」及び「それを実施する上での課題」など
148	視覚	【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。(58 歳／男性／秋葉区)	未然防止策	①条例に「差別的取扱い」を禁止する規定を設け、市民への周知を図る ②市民・事業者等に対して、障がいや障がい者への理解を深める周知啓発を行う ③市・事業所の職員に対して、障がいや障がい者への理解を深める研修を実施する ④市・事業所の職員が、各障がい者の障がい特性に応じた配慮を行う	【川崎委員】 ・（仮称）差別解消推進員及び（仮称）差別解消推進委員会のようなものを設置し、市民・事業者への啓発と相談支援を行う。　役割は、啓発・理解促進という「差別の未然防止」にウェイトをおいた活動を想定している。事後対応策の例に挙げられている「相談・紛争解決機関」設置との重複があるため、統合した一体のものとするか、別ものとするなら役割分担の明確化が課題となる。「差別解消の推進」を担う人材の確保（育成を含め）が重要な課題である。他の差別問題との関係性の整理などが必要である。 ・条例に「社会的障壁の除去や軽減に向けた取り組みの推進及び連携の働きかけ」という項目を盛り込み、全国的な取り組みを先導することにより、市民が誇りとできるような「まちづくり」につなげる。　イメージとしては、政令市や都道府県を主体として、例えば「社会的障壁の除去や軽減を図るツール（先端技術を活用した機器やソフトウェアなど)」の開発や提供などに共同で取り組むことを、他都市や都道府県に働きかけ、さらには、国や企業をも巻き込めれば、大きな力となり、実現可能なことが広がる。その広がりと働きかけの連続性は、それを「発信する新潟市」市民の誇りともなり、「障がいの理解」、「障がい者理解」の推進力となることを期待するものである。ほかにも、共同で取り組むこととしては、マスコミ活用（ＣＭを含め）などもあろう。
			事後対応策	⑤相談・紛争解決機関を設置し、相談・助言・あっせん・勧告・公表等を行う	
149	聴覚・平衡機能	【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、〇〇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。	未然防止策	上記①②③④と同じ	【佐藤(洋)委員】事業主に対し、障がいの特性を理解してもらい、かつリアルタイムの情報を提供できるように指導する。 【伊東委員】その場にいるみんなと等しく、ライブで情報を共有することが大切であることを市民に周知する。また、全ての聴覚障がい者が、文章での情報取得・筆談でのコミニケーションが最適であるとは限らない。 番号 148【川崎委員】と同じ
			事後対応策	上記⑤と同じ	

※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（※お金や労力の負担が過度にかかりすぎないもの）」と考えられる募集事例

番号	種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	「各委員から寄せられた事例対応策」及び「それを実施する上での課題」など
150	視覚	【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。（71 歳／女性／江南区）	未然防止策	①条例に「合理的配慮の不提供」を禁止する規定を設け、市民への周知を図る ②市民・事業者等に対して、障がいや障がい者への理解を深める周知啓発を行う ③市・事業所の職員に対して、障がいや障がい者への理解を深める研修を実施する ④市・事業所の職員が、各障がい者の障がい特性に応じた配慮を行う	【伊東委員】条例で、必要な方には代筆すべき旨を定め、事業者には代筆時のマニュアルを作成するよう指導する。 番号148【川崎委員】と同じ
			事後対応策	⑤相談・紛争解決機関を設置し、相談・助言・あっせん・勧告・公表等を行う	
151	視覚	【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。	未然防止策	上記①②③④と同じ	番号 148【川崎委員】と同じ
			事後対応策	上記⑤と同じ	
152	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。	未然防止策	上記①②③④と同じ	番号 148【川崎委員】と同じ
			事後対応策	上記⑤と同じ	

番号	種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	「各委員から寄せられた事例対応策」及び 「それを実施する上での課題」など
153	聴覚・平衡機能	【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。（男性）	未然防止策	①条例に「合理的配慮の不提供」を禁止する規定を設け、市民への周知を図る ②市民・事業者等に対して、障がいや障がい者への理解を深める周知啓発を行う ③市・事業所の職員に対して、障がいや障がい者への理解を深める研修を実施する ④市・事業所の職員が、各障がい者の障がい特性に応じた配慮を行う	【伊東委員】緊急連絡用メールアドレスを表示する。 番号 148【川崎委員】と同じ
			事後対応策	⑤相談・紛争解決機関を設置し、相談・助言・あっせん・勧告・公表等を行う	
154	聴覚・平衡機能	【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。（男性）	未然防止策	上記①②③④と同じ	【佐藤(洋)委員】電光掲示板の設置を義務付ける。 【伊東委員】緊急連絡用メールアドレスを表示する。 番号 148【川崎委員】と同じ
			事後対応策	上記⑤と同じ	
155	聴覚・平衡機能	【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。	未然防止策	上記①②③④と同じ	【佐藤(洋)委員】事業主の理解。社会参加促進の観点から合理的配慮を考慮し、障がいの特性に合わせ、的確に対応。関係団体等の連携。 番号 148【川崎委員】と同じ
			事後対応策	上記⑤と同じ	
156	肢体不自由	【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。（71 歳／女性／江南区）【再】	未然防止策	上記①②③④と同じ	【伊東委員】条例で、必要な方には代筆すべき旨を定め、事業者には代筆時のマニュアルを作成するよう指導する。 番号148【川崎委員】と同じ
			事後対応策	上記⑤と同じ	

番号	種別	募集事例	対策	事例対応策（案）	「各委員から寄せられた事例対応策」及び 「それを実施する上での課題」など
157	視覚	【新規：松永委員提出】行政からの市民向けの広報において、視覚障がい者でも読める、点字・録音・データでの提供がないときがある。	未然防止策	①条例に「合理的配慮の不提供」を禁止する規定を設け、市民への周知を図る ②市民・事業者等に対して、障がいや障がい者への理解を深める周知啓発を行う ③市・事業所の職員に対して、障がいや障がい者への理解を深める研修を実施する ④市・事業所の職員が、各障がい者の障がい特性に応じた配慮を行う	
			事後対応策	⑤相談・紛争解決機関を設置し、相談・助言・あっせん・勧告・公表等を行う	
158	視覚	【新規：松永委員提出】選挙の投票所で、視覚障がい者に対する情報提供が配慮に欠けている。	未然防止策	上記①②③④と同じ	
			事後対応策	上記⑤と同じ	
159	聴覚	【新規：石川委員提出】災害時において、音声による情報が優先される。聴覚障がい者に対する情報伝達が少ない。	未然防止策	上記①②③④と同じ	【石川委員】行政からのメールやＦＡＸ、電光掲示板、近所との連携など複数の情報伝達を考える必要がある。
			事後対応策	上記⑤と同じ	
160	聴覚	【新規：石川委員提出】先日、新潟テルサの各種講座のチラシが入ってきたが、申し込みは電話だけだった。聴覚障がい者は電話が出来ない人が多い。ＦＡＸやメールの受付もやって欲しい。	未然防止策	上記①②③④と同じ	
			事後対応策	上記⑤と同じ	

３「その他」の募集事例

【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）
→【伊東委員】必要な手助けが記載してあるカードを作成。そのカードを提示することで必要な手助けが分かるような仕組みを作る。

【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）

【新規：石川委員提出】夜間・休日などの緊急時における情報支援者派遣制度がない。
→【石川委員】聴覚障がい者の意思疎通に配慮した制度の確立を求める。

【新規：石川委員】情報支援者の派遣費用が主催者の負担の場合、財政困難の理由で、情報支援者無しでイベントを行う時がよくある。
→【石川委員】予算が取れない場合、市や県で助成できないか？