

障害者差別解消法 自治体取り組み状況調査

報告書

2021年3月

公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団

目次

調査結果の概要	5
2020 年度調査結果の考察	6
序 調査の概要	8
1 地方公共団体（特例市 25 市）における取り組みや制度の状況	9
(1) 障害者の差別解消に関する条例の制定状況	9
(2) 障害者の差別解消に関する条例の制定時期	11
(3) 障害者差別解消支援地域協議会の設置状況	12
(4) 地域協議会の構成・人数	14
(5) 外部相談窓口の設置・運営状況	15
(6) 付属調整機関の設置状況	16
(7) 付属調整機関の構成・人数	17
(8) 紛争解決の仕組みや権限者、特徴的な事項	18
(9) 対応要領の策定状況	19
参考資料；政令指定都市・中核市・特例市一覧	20
2 地方公共団体の取り組み事例調査	21
2-1 都道府県の取り組み事例	21
(1) 地域協議会、付属調整機関への障害当事者と交通事業者・協会の参加状況	21
(2) 紛争解決の仕組み	22
(3) 差別解消の啓発や合理的配慮を支援するための取組み・制度	23
(4) 相談窓口や相談員の状況	24
(6) コロナ禍を原因とする相談事例	24
(5) 交通分野の相談・合理的配慮事例	25
2-2 特徴のある取り組みを行っている市の事例	29
(1) 地域協議会、付属調整機関への障害当事者と交通事業者の参加状況	29
(2) 紛争解決の仕組みと権限	29
(3) 相談受付の状況と相談内容の特性、相談員の状況	30
(4) 交通分野の相談・合理的配慮事例	30
(5) 差別解消の啓発や合理的配慮を支援するための取組み・制度	31
(6) 「インクルーシブアドバイザー」制度の運用状況	32
参考資料；交通機関別の相談・合理的配慮 56 事例	33
(1) 航空	33
(2) 船舶	34
(3) 鉄道	36
(4) バス	42
(5) タクシー	50
(6) その他	54
参考資料；アンケート調査票	56

調査結果の概要

1. 地方公共団体（特例市 25 市）における取り組みや制度の状況

（1）調査対象都市・調査方法

特例市 25 市についてウェブサイト上で取得できたデータをもとに調査を行った。

（2）条例の制定状況

特例市では 4 団体（16.0%）が条例を制定している。都道府県は策定中を含め 38 団体（80.9%）、政令指定都市は準用を含め 11 団体（50.0%）、中核市は 9 団体（15.3%）が制定している。岡山県、山口県、高知県内では制定されていない状況である。

（3）地域協議会と付属調整機関の設置状況

特例市では 11 団体（44.0%）が地域協議会を設置している。交通関係者が構成員として参加する割合は 2 団体のみである。1 団体（宝塚市）が付属協議会を設置している。

（4）相談窓口や紛争解決の仕組み

多くの市で相談を受け付けているが、外部相談窓口を設けている市は 3 団体である。助言、調整を行っている団体は少なく、勧告・指導の権限を明記している団体は 2 団体である。

2. 地方公共団体の取り組み事例調査

2-1. 都道府県の取り組み事例

（1）調査方法、回答都道府県数

47 都道府県にアンケート調査を行い、28 都府県より回答をいただいた。

（2）地域協議会と付属調整機関への障害当事者と交通事業者の参加状況

地域協議会は多くの都府県で障害当事者が参加しているが交通事業者や協会の参加は 18.5%にとどまる。付属調整機関への交通事業者の参加はなかった。

（3）差別解消の啓発や合理的配慮を支援するための取り組み・制度

各都道府県でガイドブックや映像の作成・配布と企業訪問・交流・研修が行われている。

（4）相談窓口や相談員の状況

多くが平日のみ受付している。相談員資格として社会福祉士や精神保健福祉士が挙げられた。

（5）交通分野の相談事例と合理的配慮例

- ・相談者の障害の種類；肢体不自由が 54%で過半数を占め次いで視覚障害が 14%。
- ・交通機関の特性；バスが 39%、鉄道が 25%、タクシーが 18%。
- ・相談内容；不適切な接遇・コミュニケーションが 34%、乗車拒否・利用拒否が 13%。

2-2. 特徴的な取り組みを行っている市の事例

（1）対象都市

インクルーシブアドバイザー派遣制度を設けている岐阜市を取り上げた。

（2）相談受付の状況

鉄道会社職員の対応とバス乗務員の対応について相談があり合理的配慮をおこなった。

（3）差別解消の啓発や合理的配慮を支援するための取り組み・制度

障害者の理解啓発推進事業および障害者の配慮促進事業を実施している。

（4）インクルーシブアドバイザー制度の運用状況

障害福祉に関する専門的知識や経験を有する方 15 人にインクルーシブアドバイザーを委嘱し、自治会・自主防災組織その他の団体、学校、事業者等の要請に応じて派遣している。

2020 年度調査結果の考察

本年度は三つの調査をおこなった。はじめに特例市 25 市の障害者差別解消法に関する取り組みについてウェブサイト公開情報を中心に調査し整理した。その結果を前年度に行った 47 都道府県、20 政令指定都市、59 中核市及び東京 23 区の取り組み状況と比較すると、総じて都道府県および人口規模 100 万人以上の政令都市の取り組みが進んでいるといえるが、人口規模 20 万人～30 万人の都市規模の中でも茨木市や宝塚市のように勧告・公表に踏み込んだ紛争解決の仕組みを持つ自治体も見られた。

二つ目の調査として、47 都道府県に障害者差別解消に基づく公共交通分野に関する運用状況や相談、合理的配慮事例についてアンケート調査をおこなった。当初は昨年度調査したなかで特徴的な取り組みをおこなっている自治体を訪問しヒアリング調査をおこなう予定であったが、コロナ禍により面談が必要となるヒアリング調査を断念しアンケート調査に差替えたものである。このアンケート調査では 28 都道府県より回答が寄せられた。どの障害者差別解消支援地域協議会にも障害当事者が構成員として参加している一方、交通事業者やその業界団体が参加している協議会は 19%にとどまる結果となった。協議会事務局が交通事業者の参画を意識していないのか、あるいは、参画してほしくても応じてくれないのか等、その背景については今後深堀する必要がある。また、相談窓口の開設日は多くが平日（月金の 8 時半から 17 時）のみであるが、第 3 土曜日または第 3 日曜日の月に 1 回開設している団体が 2 団体、平日夜間に開設している団体が 1 団体あった。相談窓口を外部の社会福祉法人等に委託している都道府県が 21%にとどまっているが、外部に相談窓口を設けることにより、休日や夜間にも受付時間の拡大を図れる可能性があり、今後、相談窓口の外部委託を進めることが望まれる。相談員の資格としては社会福祉士を規定している場合が 29%、精神保健福祉士を規定している場合が 14%であった。また、相談事例として交通機関の利用に関する 56 事例について情報提供を受けることができ、それを整理した結果、以下の特徴が得られた。

【障害の種類】

肢体不自由が過半数の 53%を占め、次いで視覚障害の 14%となっている。その他に聴覚障害、知的障害、精神障害、内部障害を持つ人の相談もあり、特別支援学校の生徒、障害児童（障害の種類は不明）の親等からの相談があった。

【交通機関】

バスが 39%と最も多く、次いで鉄道の 25%、タクシーの 18%となっている。

【相談内容】

不適切な接遇・コミュニケーションや乗車拒否・利用拒否に関するものが相対的に多いが、相談の内容は多岐にわたる。ちなみに相談が多い鉄道、バス、タクシーに以下の特徴が見られた。

- ・鉄道：不適切な接遇・コミュニケーションや障害者への案内や情報提供の不備が多い。
- ・バス：不適切な接遇・コミュニケーションが最も多く次いで乗車拒否・利用拒否が多い。
- ・タクシー：介助者や補助犬の同乗拒否や不適切な接遇・コミュニケーション、乗車拒否・利用拒否が多い。

これらをまとめると、設備面よりも不適切な接遇、知識不足、情報提供が不十分などのソフト面での問題が多い状況にある。解決の方向性として、障害当事者と触れ合う機会を拡大しコミュニケーションをとっていくことが必要で、障害当事者が参加した研修の機会増大などに力を入れるべきと考えられる。

三つ目の調査として、特徴のある取り組みを行っている市の事例として、インクルーシブアドバイザー制度を取り入れている岐阜市の状況を掲載した。派遣実績はそれほど多くはないが、こうし

た地道な取り組みを継続させて市民や事業所に障害者差別解消法の趣旨を浸透させていくことが重要であると思われる。

今回、コロナ禍での調査であったが各自治体の協力を得て数多くの事例を収集しその特徴を整理することができた。また、公共交通分野は相談事例が多いのも関わらず地域協議会などへの参加は限定的であり、今後、相談事例及び合理的配慮事例を蓄積し継続的に改善していくためには公共交通事業者や協会の参加機会の拡大が必要と思われた。

最後に、今回の調査に協力をいただいた各都府県、岐阜市の担当課の皆様に感謝を申し上げる。

序 調査の概要

1) 調査の目的

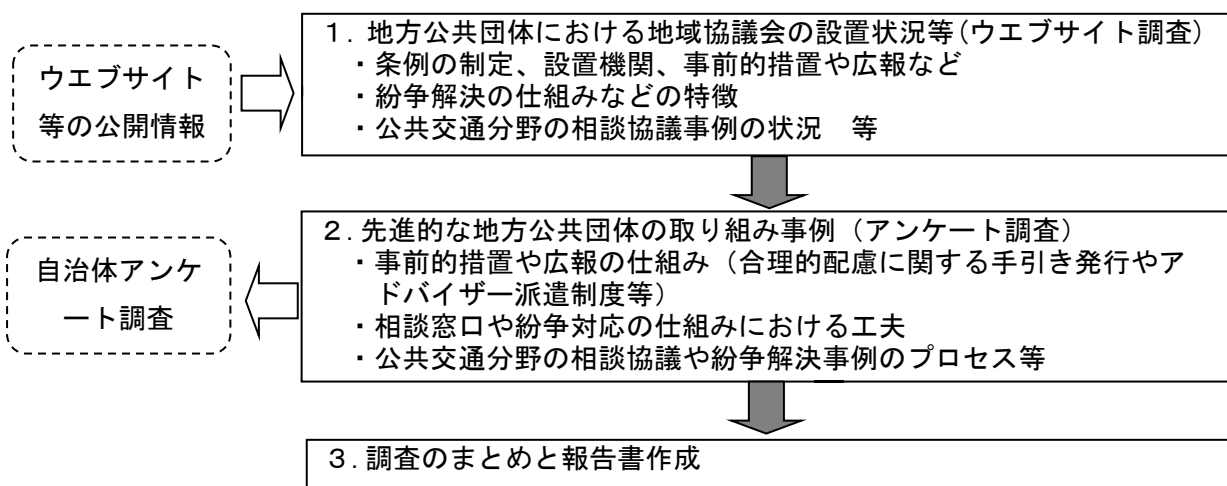
令和元年度において状況把握を行った都道府県、政令市、中核市、東京 23 区以外の特例市*などの自治体の動向、顕著な取り組みを行っている事例、交通関係の差別事例等の収集を行い、公共交通分野での問題改善に役立つ内容を取りまとめることを目的とする。

特例市一覧

単位：人

地域区分	特例市	人口 (2020年10月1日)
関東地方	所沢市	341,363
	平塚市	257,536
	草加市	251,460
	春日部市	229,266
	茅ヶ崎市	242,505
	大和市	239,226
	厚木市	223,743
	つくば市	244,528
	太田市	221,331
	伊勢崎市	210,422
	熊谷市	193,822
中部地方	小田原市	189,014
	長岡市	265,023
	上越市	187,890
	一宮市	378,906
	四日市市	310,208
	春日井市	306,522
	富士市	243,979
	松本市	239,688
関西地方	沼津市	188,244
	茨木市	283,928
	加古川市	261,041
	宝塚市	224,371
九州地方	岸和田市	188,554
	佐賀市	232,582

2) 調査フロー



3) 調査工程

令和2年6月5日～令和3年3月19日

1 地方公共団体（特例市 25 市）における取り組みや制度の状況

令和 2 年 8 月から 9 月にかけてウェブサイトにおいて特例市等について追加調査を行った。

(1) 障害者の差別解消に関する条例の制定状況

調査対象区分ごとの障害者差別解消に関する条例の現時点（令和 3 年 2 月）の制定状況は以下の通り。なお、条例を制定していない団体も国の差別解消法関連ページへのリンクを張るなどの案内を行っている。（令和 2 年 7 月に西宮市（中核市）、同年 10 月に広島市（政令指定都市）で条例が施行されたため前年度報告書での集計より制定済が 1 増となっている。また、山梨県は「障害者幸住条例」に障害を理由とする差別の解消を規定しているため今回報告書で条例制定済に修正し計上した。）

- ・都道府県 ; 策定中を含め 38 団体（80.9%）が策定。（未制定の理由は差別解消法で権利擁護がされていることと既存の条例や相談機関でカバー可能など）
- ・政令指定都市 ; 策定中および準用（大阪市が大阪府の条例を準用）団体は 10 団体（50.0%）
- ・中核市 ; 策定している団体は 8 団体（13.6%）
- ・東京都 23 区 ; 独自条例はなく東京都条例の準用を明示している区が 4 区（17.4%）。

○特例市 ; 4 団体（16.0%）が策定。

図表 1.1.1 条例の制定状況（令和 3 年 2 月現在）

表：条例の制定状況（R3年2月現在）

単位：人

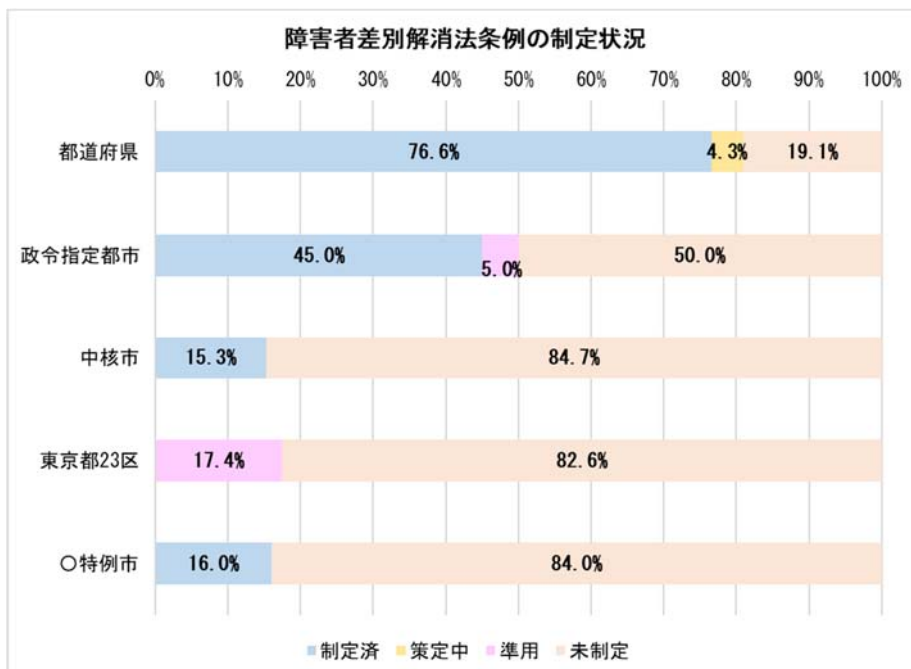
区分	制定済	策定中	準用	未制定	対前年比較
都道府県	36	2	0	9	制定済1増
政令指定都市	9	0	1	10	制定済1増
中核市	9	0	0	50	制定済1増
東京都23区	0	0	4	19	
○特例市	4	0	0	21	

表：条例の制定状況

単位：%

区分	制定済	策定中	準用	未制定
都道府県	76.6%	4.3%	0.0%	19.1%
政令指定都市	45.0%	0.0%	5.0%	50.0%
中核市	15.3%	0.0%	0.0%	84.7%
東京都23区	0.0%	0.0%	17.4%	82.6%
○特例市	16.0%	0.0%	0.0%	84.0%

注）準用は都道府県条例を準用すると明記している団体分



条例の未制定県の政令都市・中核市・特例市の条例制定状況を見ると岡山県、山口県、高知県内では制定されていない状況である。また、青森県、神奈川県、新潟県、兵庫県内では一部の市が未制定となっている。

図表 1.1.2 条例未制定県未制定県の政令都市・中核市・特例市の条例制定状況

条例未制定県の政令都市・中核市・特例市の条例制定状況 (令和3年2月時点)

県	政令指定都市	有無	中核市	有無	特例市	有無
青森県			青森市	○		
			八戸市	—		
神奈川県	横浜市	○	横須賀市	—	平塚市	—
			相模原市	—	茅ヶ崎市	—
					大和市	—
					厚木市	—
新潟県	新潟市	○			小田原市	—
					長岡市	—
兵庫県	神戸市	—	姫路市	—	上越市	—
			尼崎市	—	加古川市	○
			明石市	○	宝塚市	○
			西宮市	○		
和歌山県			和歌山市	○		
島根県			松江市	○		
岡山県	岡山市	—	倉敷市	—		
山口県			下関市	—		
高知県			高知市	—		

注) 岡山市；障害者差別解消支援地域協議会設置条例は有

(2) 障害者の差別解消に関する条例の制定時期

調査対象区分ごとの障害者差別解消に関する条例の制定時期は以下のとおり。

- ・ 都道府県 ; 法制定前(H25年6月)の制定が 8.5% (4 団体)、法制定後から法施行前の制定が 14.9% (7 団体)。法施行後に 53.2% (25 団体) が条例を制定。
 - ・ 政令指定都市 ; 法制定前(H25年6月)の制定が 5.0% (1 団体)、法施行後に 40.0% (8 団体) が条例を策定。
 - ・ 中核市 ; 法制定前(H25年6月)の制定が 3.4% (2 団体)、法施行後に 11.9% (7 団体) が条例を策定。
 - ・ 東京都 23 区 ; 独自条例を策定している区はない。
- 特例市 ; 法施行後に 16.0% (4 団体) が条例を制定。

図表 1.2 条例の制定時期

表 ; 条例の制定時期 (R3年2月現在)

単位 ; 人

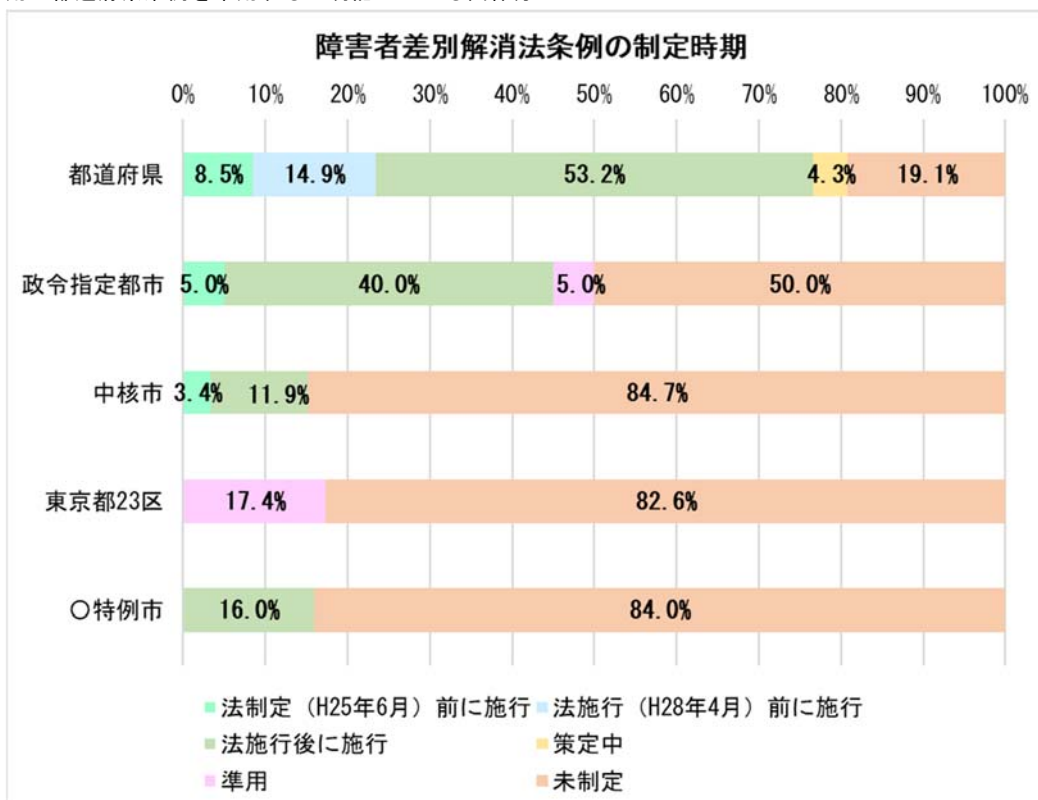
区分	法制定 (H25年6月) 前に施行	法施行 (H28年4月) 前に施行	法施行後に施行	策定中	準用	未制定
都道府県	4	7	25	2	0	9
政令指定都市	1	0	8	0	1	10
中核市	2	0	7	0	0	50
東京都23区	0	0	0	0	4	19
○特例市	0	0	4	0	0	21

表 ; 条例の制定時期

単位 ; %

区分	法制定 (H25年6月) 前に施行	法施行 (H28年4月) 前に施行	法施行後に施行	策定中	準用	未制定
都道府県	8.5%	14.9%	53.2%	4.3%	0.0%	19.1%
政令指定都市	5.0%	0.0%	40.0%	0.0%	5.0%	50.0%
中核市	3.4%	0.0%	11.9%	0.0%	0.0%	84.7%
東京都23区	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	17.4%	82.6%
○特例市	0.0%	0.0%	16.0%	0.0%	0.0%	84.0%

注) 準用は都道府県条例を準用すると明記している団体分



(3) 障害者差別解消支援地域協議会の設置状況

調査対象区分ごとの地域協議会の設置状況と構成員への交通事業者関係者の参加状況は以下の通り。
注)「事実上設置・予定」は、内閣府による集計結果(次頁参考参照)を基に推計した。内閣府の集計では、他法令等により同様の機能を有するものを含めている。

- ・都道府県 ; 事実上設置と設置予定を含め 100%が設置。
- ・政令指定都市 ; 事実上設置と設置予定を含め 100%が設置。
- ・中核市・東京都 23 区 ; 35.4%が地域協議会を設置。
- 特例市 ; 事実上設置(自立支援協議会権利擁護部会など)を含め 44%が設置。

図表 1.3 障害者差別解消支援地域協議会の設置状況

表 ; 地域協議会の設置状況 単位 ; 人

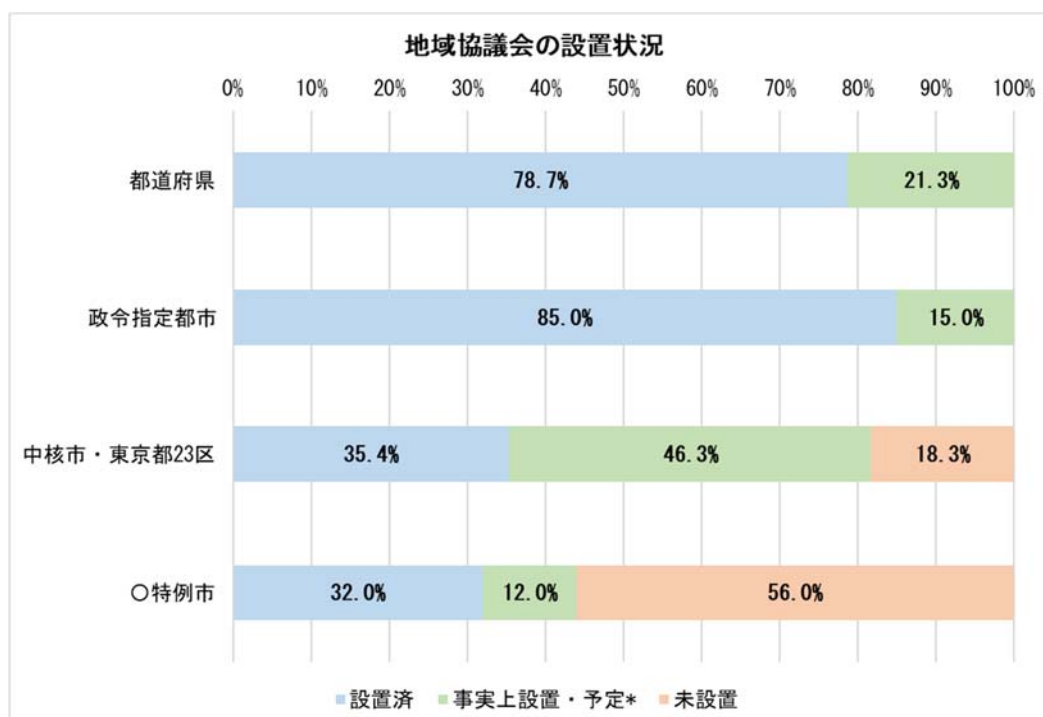
区分	設置済	事実上設置・予定*	未設置
都道府県	37	10	0
政令指定都市	17	3	0
中核市・東京都23区	29	38	15
○特例市	8	3	14

注) 事実上設置 ; 内閣府調査より推計(他法令に基づき機能を付加しているもの等)

表 ; 地域協議会の設置状況 単位 ; %

区分	設置済	事実上設置・予定*	未設置
都道府県	78.7%	21.3%	0.0%
政令指定都市	85.0%	15.0%	0.0%
中核市・東京都23区	35.4%	46.3%	18.3%
○特例市	32.0%	12.0%	56.0%

注) 事実上設置 ; 内閣府調査より推計(他法令に基づき機能を付加しているもの等)



<参考；内閣府調査による障害者差別解消支援地域協議会の設置状況（R1 報告書より再掲）>

図表 1.4 地方公共団体における障害者差別解消支援地域協議会の設置状況（内閣府）

平成 29 年 4 月 1 日時点

	設置 済み	設置予定			設置 せず	未定	合計
		計	今年度	来年度 以降			
都道府県	46	1	1	0	0	0	47
	97.9%	2.1%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
指定都市	20	0	0	0	0	0	20
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
中核市 東京特別区 県庁所在地 (指定都市を除く)	56	11	8	3	1	14	82
	68.3%	13.4%	9.8%	3.7%	1.2%	17.1%	100.0%
その他 市町村	619	306	215	91	26	688	1,639
	37.8%	18.7%	13.1%	5.6%	1.6%	42.0%	100.0%
合計	741	318	224	94	27	702	1,788
	41.4%	17.8%	12.5%	5.3%	1.5%	39.3%	100.0%

※ 設置済みの区分には、他法令に基づく機関に同様の機能を付加している場合など、事実上設置済みのものを含む。

出典；内閣府障害を理由とする差別の解消の推進ホームページ

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/kyougikai/jokyo_updated.pdf

(4) 地域協議会の構成・人数

障害者差別解消支援地域協議会が設置されている団体の構成員や人数の特性は以下のとおり。

注) ウェブサイト上で確認が可能だった団体のみ掲載した。

① 特例市

ほとんどの団体で障害当事者の会と支援団体が構成員に入っている。長岡市と加古川市の2団体で交通事業者が参加している。

図表 1.5 障害者差別解消支援地域協議会の構成員の状況（特例市）

	②地域協議会													定数	参加交通関係者名	設置年
	設置	構成員（人数が不明な場合は○）														
		学識	法務	障害者	雇用	交通	医療	商工	教育	その他	行政					
所沢市	○												25人			
平塚市	○			22	2						1	5	29人			
草加市	○			6			1				1	1	9人			
春日部市	不明															
茅ヶ崎市	不明												22人			
大和市	不明															
厚木市	不明															
つくば市	不明															
太田市	不明															
伊勢崎市	○	1	2	8	1		1	2				2	19人		H29年2月	
熊谷市	不明															
小田原市	○			15	1						5	7	23人		H28年	
長岡市	○		2	5	1	2	1	1			5	4	18人	JR東 長岡駅 越後交通	H28年7月	
上越市	○	1	2	4	1						2	5	15人		H29年4月	
一宮市	○	○	○	○			○	○			○	○	15人		H29年7月	
四日市市	不明															
春日井市	不明															
富士市	不明															
松本市	不明															
沼津市	不明															
茨木市	○	2	2	6	1	1	2	2					15人		H29年4月	
加古川市	○	1	4	8	2	1	2	2					15人	神姫バス		
宝塚市	○			○			○	○	○				7人		H29年7月	
岸和田市	不明															
佐賀市	不明															

注) ○は実際の人数が不明だが条例等に規定が有るもの

(5) 外部相談窓口の設置・運営状況

調査対象区分ごとの外部相談窓口の設置状況は以下の通りで市町村の設置は少ない。相談窓口の多くが平日のみの開設となっている。

注) 公共団体が別法人(社会福祉協議会など)に委託しているものを外部相談窓口とした。

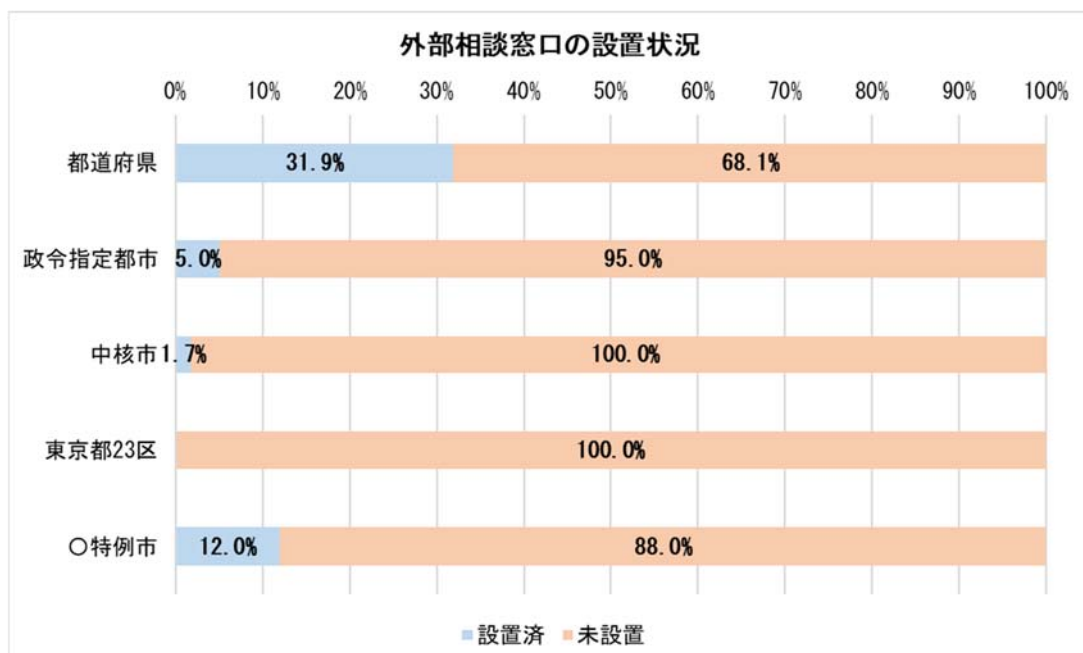
- ・都道府県 ; 15 団体 (31.9%) が外部相談窓口を設置している。都道府県は広域での対応となり、大阪府などは「広域相談支援員」を配置。
- ・政令指定都市 ; 1 団体 (名古屋市) が外部相談窓口を設置し、社会福祉法人が運営。平日時間外としては水曜 17 時から 20 時、第 1 土曜日 9 時から 17 時に開設。
- ・中核市 ; 1 団体 (越谷市) が外部相談窓口を設置し、社会福祉法人つぐみ共生会、指定特定相談支援事業所 : 越谷市障害者生活支援センターが運営。
- ・東京都 23 区 ; どの区も外部相談窓口を設置していない。
- 特例市 ; 3 団体 (茅ヶ崎市、熊谷市、上越市) が外部相談窓口を設置。(図表 8 参照)

図表 1.6 外部相談窓口の設置・運営状況

表 ; 外部相談窓口の設置状況 単位 ; 人		
区分	設置済	未設置
都道府県	15	32
政令指定都市	1	19
中核市	1	59
東京都23区	0	23
○特例市	3	22

表 ; 外部相談窓口の設置状況 単位 ; %		
区分	設置済	未設置
都道府県	31.9%	68.1%
政令指定都市	5.0%	95.0%
中核市	1.7%	100.0%
東京都23区	0.0%	100.0%
○特例市	12.0%	88.0%

注) 外部相談窓口は別団体への委託分のみ



(6) 付属調整機関の設置状況

調査対象区分ごとの付属調整機関の設置状況は以下のとおり。なお、ほとんどの調整機関が「調整委員会」の名称を用いている。

相談窓口の大部分が平日のみの開設となっている。

- ・都道府県 ; 21 団体 (44.7%) が付属調整機関を設置。
- ・政令指定都市 ; 8 団体 (40.0%) が付属調整機関を設置。
- ・中核市 ; 7 団体 (11.9%) が付属調整機関を設置。
- ・東京都 23 区 ; 1 団体 (4.3%) が付属調整機関を設置。
- 特例市 ; 1 団体 (4.0%) が付属調整機関を設置

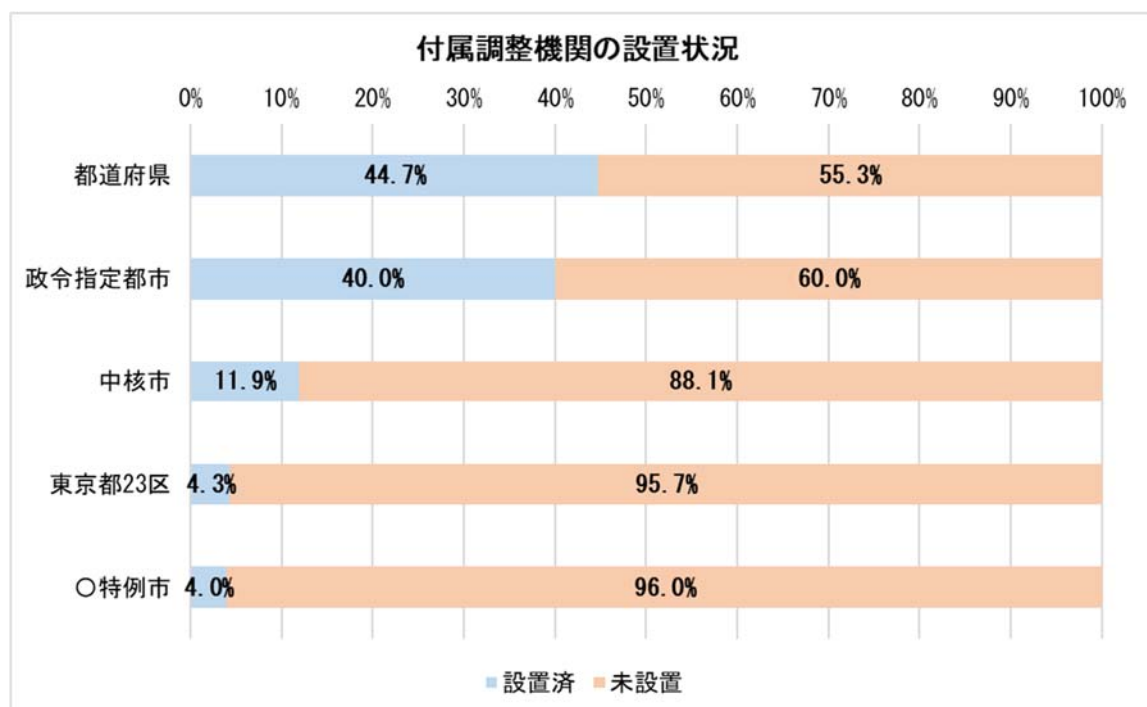
図表 1.7 外部相談窓口・付属調整機関の設置状況

表 ; 付属調整機関の設置状況 単位 ; 人

区分	設置済	未設置
都道府県	21	26
政令指定都市	8	12
中核市	7	52
東京都23区	1	22
○特例市	1	24

表 ; 付属調整機関の設置状況 単位 ; %

区分	設置済	未設置
都道府県	44.7%	55.3%
政令指定都市	40.0%	60.0%
中核市	11.9%	88.1%
東京都23区	4.3%	95.7%
○特例市	4.0%	96.0%



(7) 付属調整機関の構成・人数

付属調整機関が設置されている団体の構成員や人数の特性は以下のとおり。

注) ウェブサイト上で確認が可能だった団体のみ掲載した。

① 特例市

調整委員会が明記されているのは宝塚市の1団体で、構成員は障害当事者と支援団体、学識経験者、事業主を代表する者となっている。

図表 1.8 外部相談窓口・付属調整機関の構成員の状況（特例市）

	③外部相談窓口		④付属調整機関											定数	名称		
	設置	名称	設置	構成員（人数が不明な場合は○）													
				学識	法務	障害者	雇用	交通	医療	商工	教育	その他	行政				
所沢市	—															5人	
平塚市	—																
草加市	—																
春日部市	—																
茅ヶ崎市	○	生活相談室とれいん 他															
大和市																	
厚木市																	
つくば市																	
太田市																	
伊勢崎市																	
熊谷市	○	社会福祉法人黎明会															
小田原市																	
長岡市																	
上越市	○	上越相談支援ネットワーク															
一宮市																	
四日市市																	
春日井市																	
富士市																	
松本市																	
沼津市																	
茨木市																	
加古川市																	
宝塚市				3		2					2					7人以内	
岸和田市																	
佐賀市																	

(8) 紛争解決の仕組みや権限者、特徴的な事項

調査対象区分ごとの紛争解決の仕組みや権限者の特性は以下のとおり。

注) ウェブサイト上で確認が可能だった団体のみ掲載した。

① 特例市

相談は市の窓口や外部の相談センターで受け付けている。助言、調整を行っている団体は少なく、勧告、公表を明記している団体は2団体（茨木市、宝塚市）にとどまる。単独ではなく広域の自治体で地域協議会を設けている団体やブログで情報発信をしている団体が見られる。

図表 1.9 紛争解決の仕組み（特例市）

	⑤役割や権限、紛争解決の仕組み							特徴的な事項
	相談	助言	調整	指導	勧告	公表	派遣	
所沢市	相談員	相談員	委員会	-	-	-		自立支援協議会が地域協議会を兼ねる。 市内事業所への補助金制度有
平塚市	市	-	-	-	-	-		5市町で地域協議会を設置 障害者福祉団体の参加が多い
草加市	市	-	-	-	-	-		
春日部市	市	-	-	-	-	-		
茅ヶ崎市	センター	市	市	-	-	-		ホームページでの情報提供により普及啓発 (差別に関する事例集、職員の認識度調査、私たちの声)
大和市	-	-	-	-	-	-		
厚木市	-	-	-	-	-	-		
つくば市	-	-	-	-	-	-		
太田市	-	-	-	-	-	-		
伊勢崎市	市	-	-	-	-	-		地域協議会を非公開で実施
熊谷市	センター	-	-	-	-	-		相談支援センター業務を社会福祉法人に外部委託し総合的な相談窓口を設置
小田原市	市	-	-	-	-	-		1市3町で共同設置をしている地域障害者自立支援協議会の権利擁護部会で協議。 座談会を背地位氏当事者の声を聴いている事業所への補助制度有
長岡市	市	-	-	-	-	-		地域別に相談窓口を設置 地域協議会に交通事業者が参加
上越市	センター	市	-	-	-	-		差別に関する相談・情報シート有
一宮市	市	-	-	-	-	-		福祉の仕事を知るバスツアー実施 障害者差別解消啓発ブログを発信
四日市市	市	-	-	-	-	-		
春日井市	市	-	-	-	-	-		
富士市	-	-	-	-	-	-		
松本市	-	-	-	-	-	-		
沼津市	市	-	-	-	-	-		
茨木市	センター	市	協議会	-	市長	市長		市内事業所への補助制度有(限度内100%) 相談実績を公表H30年度は交通2件/全9件
加古川市	センター	-	-	-	-	-		相談窓口をわかりやすく案内 障害者の学校や就業先での困りごとを想定したサポートファイル絆を配布 地域協議会に交通事業者が参加
宝塚市	センター	委員会	委員会	-	市長	市長		差別解消対応の制度が充実 対応ガイドラインを公表 普及啓発活動を積極的に実施
岸和田市	市	-	-	-	-	-		
佐賀市	市	-	-	-	-	-		

(9) 対応要領の策定状況

多くの団体において障害者差別解消法に対する対応要領が策定されている。特例市においても約6割が策定されている。

<参考；内閣府調査による地方公共団体における対応要領の策定状況>

図表 1.10 地方公共団体における対応要領の策定状況（内閣府）

平成 29 年 4 月 1 日時点

	策定済み	策定予定			策定せず	未定	合計
		計	今年度	来年度以降			
都道府県	45	2	2	0	0	0	47
	95.7%	4.3%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
指定都市	20	0	0	0	0	0	20
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
中核市 東京特別区 県庁所在地 (指定都市を除く)	76	5	5	0	0	1	82
	92.7%	6.1%	6.1%	0.0%	0.0%	1.2%	100.0%
その他 市町村	1,009	273	223	50	13	344	1,639
	61.6%	16.7%	13.6%	3.1%	0.8%	21.0%	100.0%
合計	1,150	280	230	50	13	345	1,788
	64.3%	15.7%	12.9%	2.8%	0.7%	19.3%	100.0%

※ 策定済みの区分には、他の服務規律に同様の機能を付加している場合など、事実上策定済みのものを含む。

出典；内閣府障害を理由とする差別の解消の推進ホームページ

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/taiou/joukyo.pdf>

参考資料；政令指定都市・中核市・特例市一覧

政令指定都市	中核市	中核市	特例市
大阪市	函館市	豊中市	所沢市
名古屋市	旭川市	高槻市	平塚市
京都市	青森市	枚方市	草加市
横浜市	八戸市	八尾市	春日部市
神戸市	盛岡市	寝屋川市	茅ヶ崎市
北九州市	秋田市	東大阪市	大和市
札幌市	山形市	姫路市	厚木市
川崎市	福島市	尼崎市	つくば市
福岡市	郡山市	明石市	太田市
広島市	いわき市	西宮市	伊勢崎市
仙台市	宇都宮市	奈良市	熊谷市
千葉市	前橋市	和歌山市	小田原市
さいたま市	高崎市	鳥取市	長岡市
静岡市	川越市	松江市	上越市
堺市	川口市	倉敷市	一宮市
新潟市	越谷市	呉市	四日市市
浜松市	船橋市	福山市	春日井市
岡山市	柏市	下関市	富士市
相模原市	八王子市	高松市	松本市
熊本市	横須賀市	松山市	沼津市
	富山市	高知市	茨木市
	金沢市	久留米市	加古川市
	福井市	長崎市	宝塚市
	甲府市	佐世保市	岸和田市
	長野市	大分市	佐賀市
	岐阜市	宮崎市	
	豊橋市	鹿児島市	
	岡崎市	那覇市	
	豊田市	水戸市	
	大津市		

以上20市

以上59市

以上25市

2 地方公共団体の取り組み事例調査

令和3年1月にかけて47都道府県およびホームページ上で特徴的な取り組みをおこなっている都市に交通分野に関する相談と合理的配慮事例に調査を行い、28都府県と岐阜市より回答を得た。

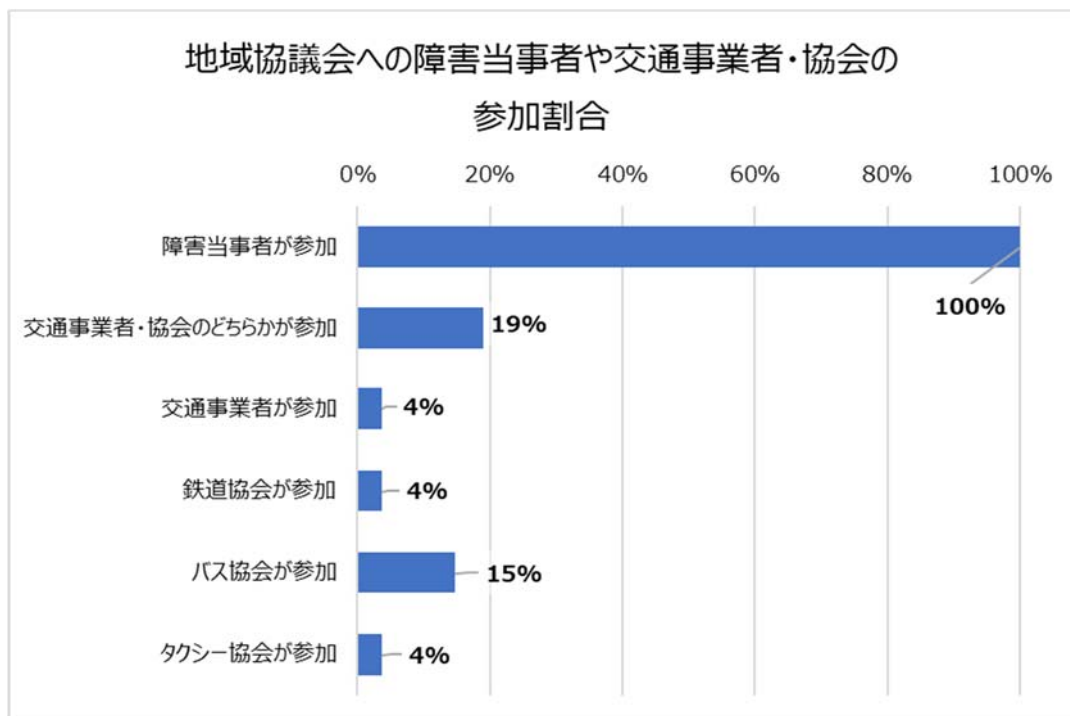
2-1 都道府県の取り組み事例

(1) 地域協議会、付属調整機関への障害当事者と交通事業者・協会の参加状況

障害当事者は、ほとんどの都道府県の地域協議会、付属調整機関に参加している。

一方、交通事業者や協会の状況は以下の通りで、交通事業者の直接の参加は少なく、県のバス協会の参加が相対的に多い。交通事業者や協会のいずれかが参加している都道府県の参加は18.5%である。なお、付属調整機関への参加は見られなかった。

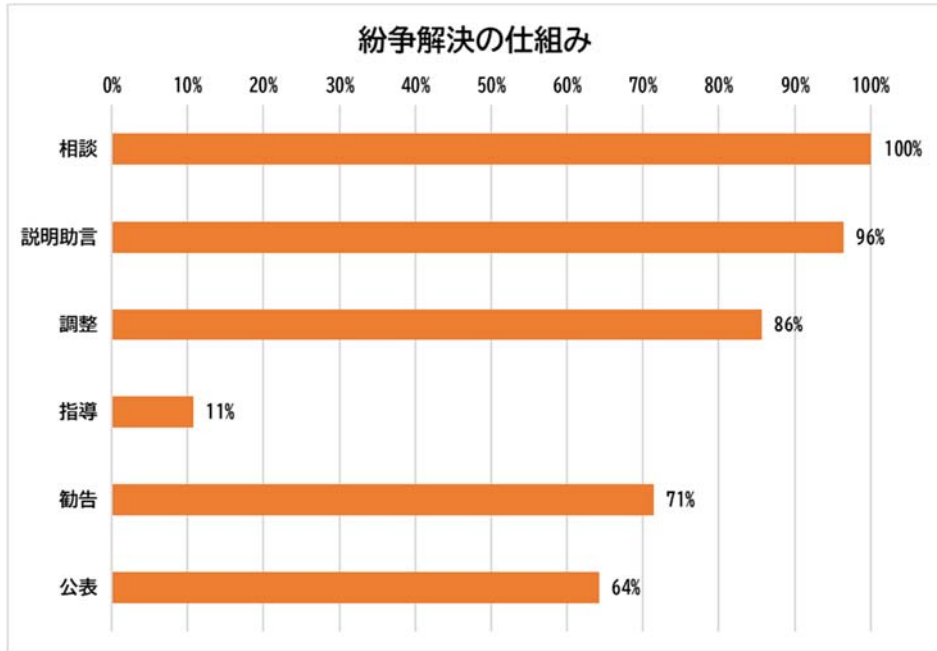
図表 2.1 地域協議会への障害当事者や交通事業者・協会の参加状況



(2) 紛争解決の仕組み

回答が得られたすべての都道府県で相談の仕組みを持っているほか、多くが説明助言と調整の仕組みを持っている。勧告や公表の仕組みも多くが有しているが、指導の仕組みを持っている都道府県は限られている。

図表 2.2 紛争解決の仕組み



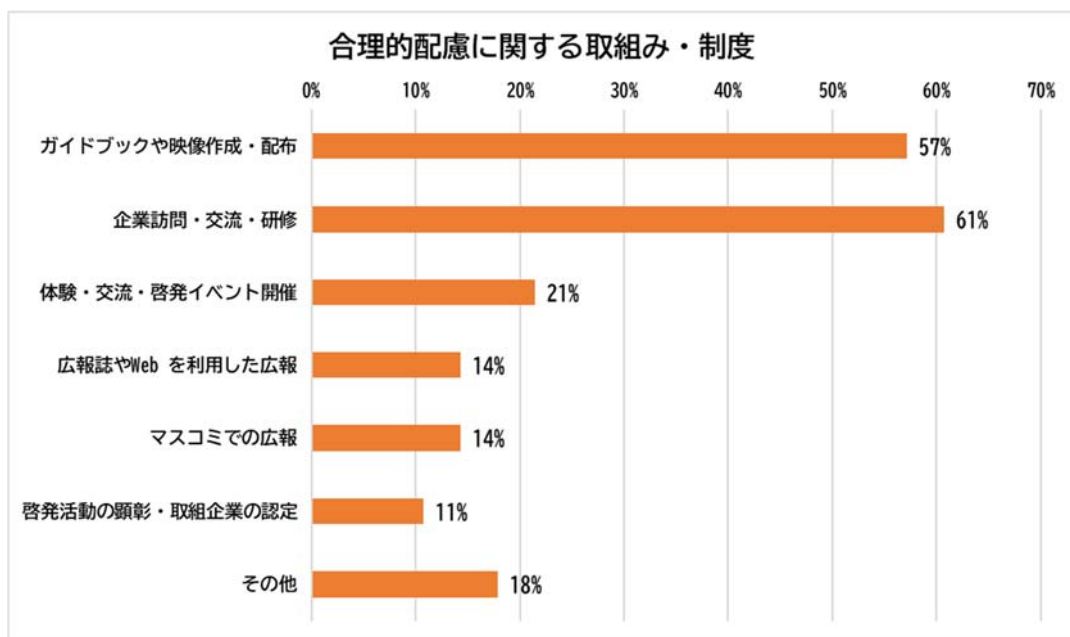
紛争解決の仕組み（単位；件、%）					
相談	説明助言	調整	指導	勧告	公表
28	27	24	3	20	18
100%	96%	86%	11%	71%	64%

(3) 差別解消の啓発や合理的配慮を支援するための取組み・制度

多くの都道府県でガイドブックや映像の作成・配布と企業訪問・交流・研修が行われている。また、その他の内容は以下の通り。

<p>＜その他の内容＞</p> <p>共生サポーターの養成</p> <p>Jリーグでの啓発活動</p> <p>差別解消ネットワーク会議設置</p> <p>障害等理解促進事業の公募と NPO への委託</p> <p>関係団体会報への記事掲載</p>

図表 2.6 合理的配慮に関する取組み・制度



合理的配慮に関する取組み・制度（単位；件、%）						
ガイドブックや映像作成・配布	企業訪問・交流・研修	体験・交流・啓発イベント開催	広報誌やWebを利用した広報	マスコミでの広報	啓発活動の顕彰・取組企業の認定	その他
16	17	6	4	4	3	5
57%	61%	21%	14%	14%	11%	18%

(4) 相談窓口や相談員の状況

多くの都府県で相談窓口や相談支援センターを設置している。都道府県と市町村における役割分担は主に次の2つのパターンに整理される。

- ・最初の相談窓口を市町村とし、解決が困難な際に都道府県が担当
- ・広域に関する相談を都道府県が担当

相談員の平均配置数は3人であるが、1人のみの都道府県から県内各地域に配置している千葉県の16人まで幅がある。

外部の社会福祉法人に相談を委託している都道府県は21%である。

相談員の資格として、社会福祉士を規定している場合が29%、精神保健福祉士を規定している場合が14%である。その他の資格として次が挙げられた。

- ・弁護士
- ・教員免許
- ・手話通訳士
- ・電話相談員
- ・保健師
- ・社会労務士

開設曜日は多くが平日のみであるが、2団体では、第3土曜日または第3日曜日の月に1回、相談を受け付けている。開設時間は各都道府県の各窓口の開設時間と同じ9時前後から17時前後が多いが、1団体のみ木曜日の15時～20時に開設している。

図表 2.7 相談窓口や相談員の状況

相談窓口や相談員の状況（単位；人、件、％）					
相談員数 平均	外部窓口有	社会福祉士	精神保健福祉士	平日のみ開設	平日以外の開設
3	6	8	4	26	2
1人～16人	21%	29%	14%	93%	7%

(6) コロナ禍を原因とする相談事例

コロナ禍を原因とする交通分野の相談事例はあまり見られなかったが、就労先の事業者の閉鎖や飲食手や買い物利用時の相談事例が寄せられた。

<コロナ禍を原因とする相談事例>

デイケア、就労事業所が閉鎖された。

重度障害で入院中の息子が病院の人手不足で必要な支援が受けられない。

レストランに入る際、嚥下障害でせき込みがちなので有料の個室予約を求められる。

人手不足や感染防止のためコンビニやスーパーでの支援が受けられない。

障がいのためマスク着用が難しく、マスク着用が条件とされたイベントに申込できない。

自動車学校への入学を拒否された。

売り場案内時にコロナ感染防止の観点から車いすでの移動を提案された。

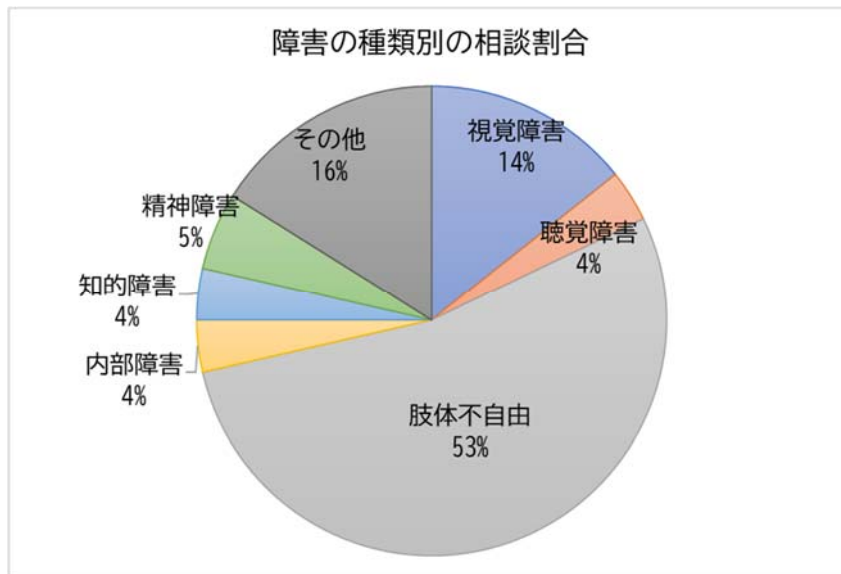
(5) 交通分野の相談・合理的配慮事例

寄せられた 56 事例を障害の種類、交通機関、相談内容でその特徴を見ると以下の通り。

①障害の種類の特徴

肢体不自由が過半数の 53%を占め、次いで視覚障害の 14%となっている。その他は重複障害（肢体不自由と難病、知的障害と精神障害等）や特別支援学校の生徒、障害児童（障害の種類は不明）の親等である。

図表 2.3 障害の種類別の相談割合



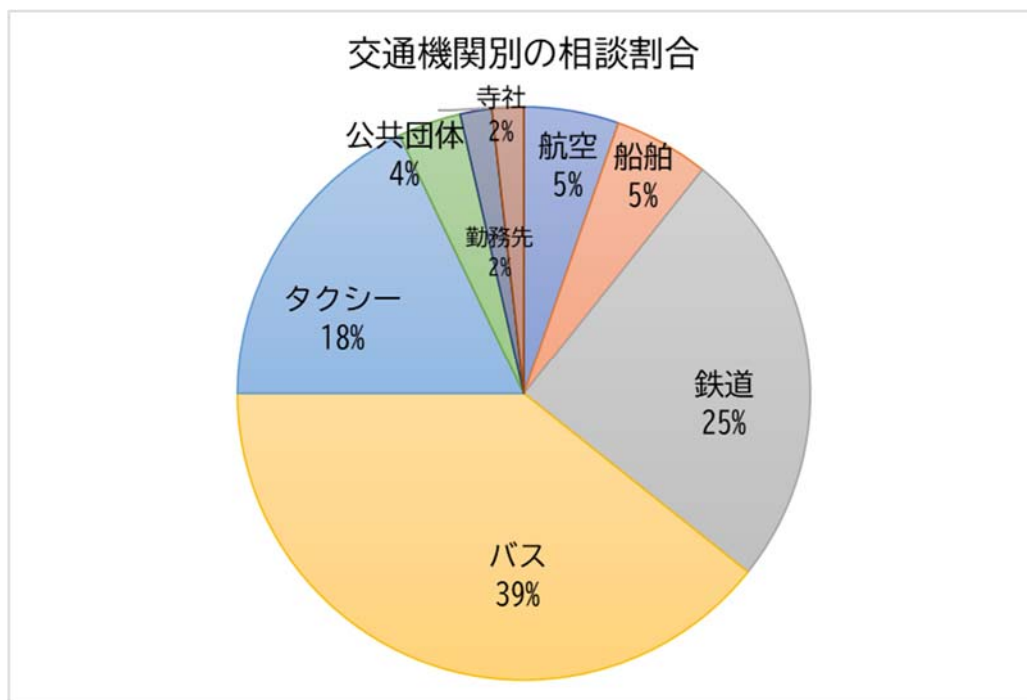
当事者区分（単位；件、％）								
視覚障害	聴覚障害	肢体不自由	内部障害	知的障害	精神障害	発達障害	難病	その他
8	2	30	2	2	3	0	0	9
14%	4%	54%	4%	4%	5%	0%	0%	16%

②交通機関の特性

バスが 39%と最も多く、次いで鉄道の 25%、タクシーの 18%となっている。公共団体や勤務先、寺社は交通機関ではないが、以下の相談事例における「事業者の種類」として挙げられた。その中でも寺社のスロープに関する相談事例は建築物の領域になると考えられるが、都道府県からの回答結果を尊重し、本調査の集計対象に含めている。

- ・公共団体；県営住宅と駐車場の距離が遠い、歩道への点字ブロックの未敷設
- ・勤務先；通勤手段の制限
- ・寺社；スロープがなく身体障害者が利用できない

図表 2.4 交通機関別の相談割合



交通機関区分（単位；件、％）							
航空	船舶	鉄道	バス	タクシー	公共団体	勤務先	寺社
3	3	14	22	10	2	1	1
5%	5%	25%	39%	18%	4%	2%	2%

③相談内容の特性

「不適切な接遇・コミュニケーション」や「乗車拒否・利用拒否」に関するものが相対的に多いが、相談の内容は多岐にわたる。主な類型と他の相談内容は以下の通り。

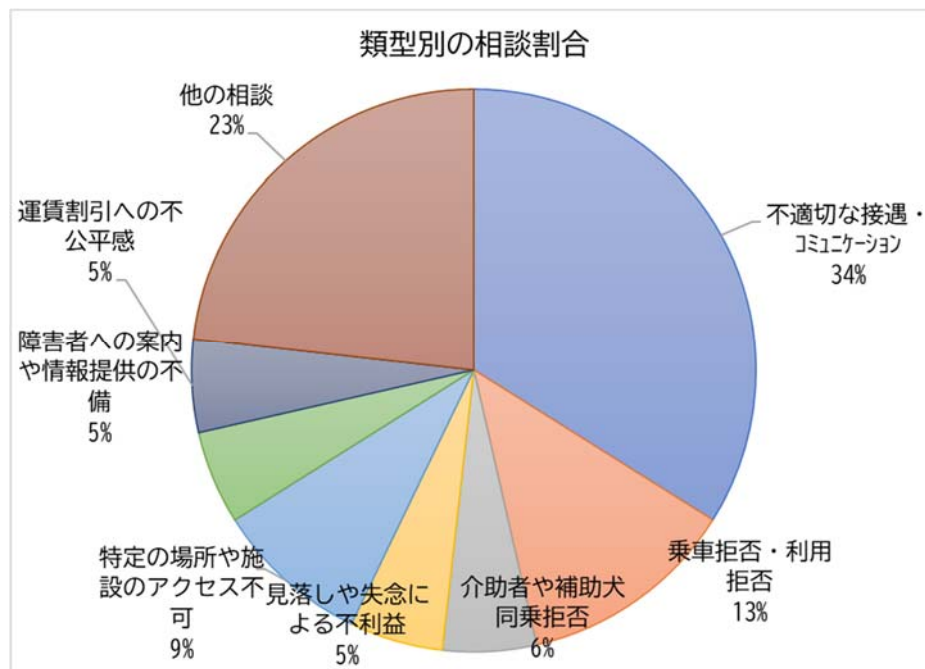
<主な類型の相談内容>

- (見落としや失念による不利益) バス乗車の際に車いす利用者や視覚障害者が見落とされた、降車駅での介助の伝達が忘れられ降りられなかった
- (障害者への案内や情報提供の不備) 視覚障害者は自動券売機の発売中止画面が見えない、聴覚障害者は、終電接続ができなかった際の案内放送が聞き取れない
- (運賃割引への不公平感) 障害者割引が精神障害に適用されず不公平、健常者は6か月定期券があるが障害者は3か月定期券までしかない

<他の相談の内容>

- (航空) 電動車いす用バッテリーの持込拒否
- (鉄道) 混雑時の乗車の見送り、健常者がすでにいる跳上げ式車いすスペース利用が不便
高い位置のドア開閉ボタンが押せない
- (バス) 停留所位置が不便、乗車時のスロープ利用の改善、乗車時の停車位置、
ノンステップバス少ない
- (タクシー) 乗車場所の制限、急坂への乗入拒否

図表 2.5 類型別の相談割合



相談の類型 (単位 ; 件、%)							
不適切な接遇・コミュニケーション	乗車拒否・利用拒否	介助者や補助犬同乗拒否	見落としや失念による不利益	特定の場所や施設のアクセス不可	障害者への案内や情報提供の不備	運賃割引への不公平感	他の相談
19	7	3	3	5	3	3	13
34%	13%	5%	5%	9%	5%	5%	23%

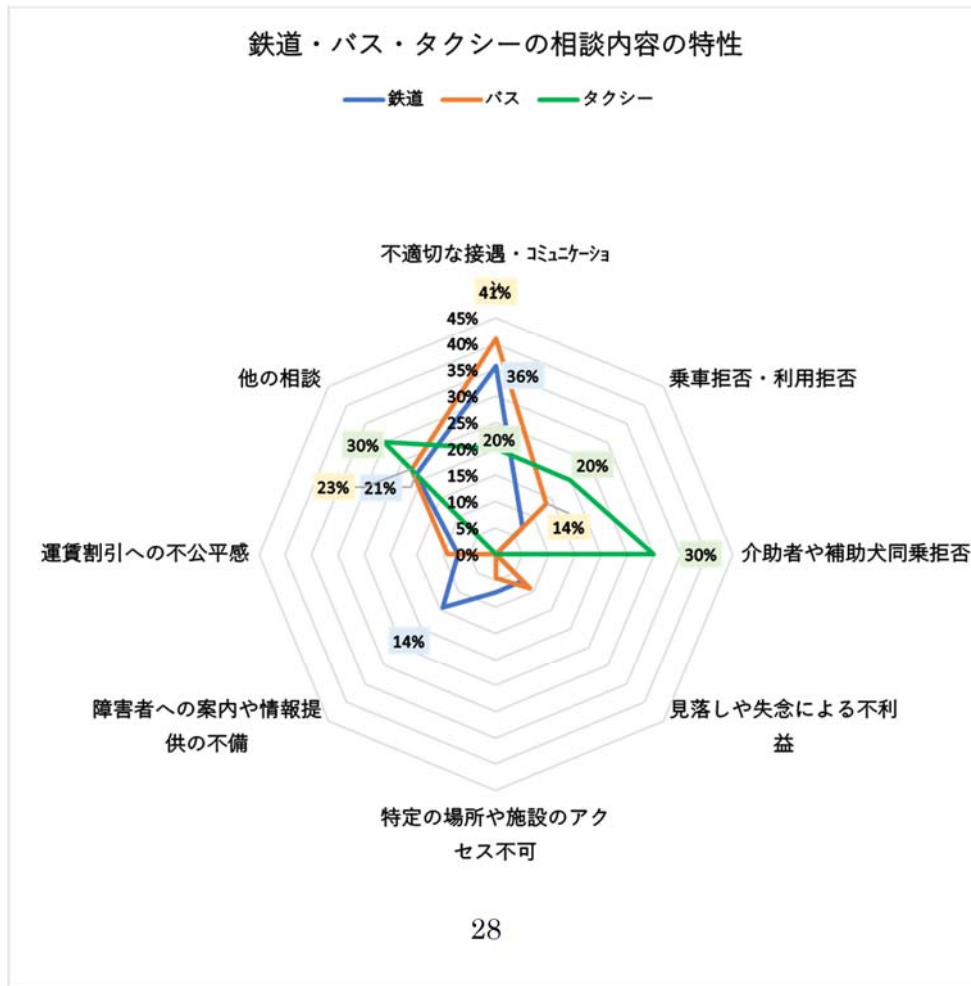
④交通機関別の相談内容の特性

相談事例が多い鉄道、バス、タクシーの相談内容の特性は次の通り。

- ・鉄道；不適切な接遇・コミュニケーションが最も多く次いで障害者への案内や情報提供の不備が多い。
- ・バス；不適切な接遇・コミュニケーションが最も多く次いで乗車拒否・利用拒否が多い。
- ・タクシー；介助者や補助犬の同乗拒否が多く、次いで不適切な接遇・コミュニケーションと乗車拒否・利用拒否が多い。

図表 2.6 交通機関別の相談内容の特性

交通機関	不適切な接遇・コミュニケーション	乗車拒否・利用拒否	介助者や補助犬同乗拒否	見落としや失念による不利益	特定の場所や施設のアクセス不可	障害者への案内や情報提供の不備	運賃割引への不公平感	他の相談	計
航空	2				1				3
(比率)	67%				33%				
船舶	1	1				1			3
(比率)	33%	33%				33%			
鉄道	5	1		1	1	2	1	3	14
(比率)	36%	7%		7%	7%	14%	7%	21%	
バス	9	3		2	1		2	5	22
(比率)	41%	14%		9%	5%		9%	23%	
タクシー	2	2	3					3	10
(比率)	20%	20%	30%					30%	
勤務先					2			2	4
(比率)					50%			50%	



2-2 特徴のある取り組みを行っている市の事例

インクルーシブアドバイザー制度を設けている岐阜市の取り組み事例を紹介する。

なお、岐阜市では「障がい」の表記を用いているため事例中はひらがな表記にしている。

(1) 地域協議会、付属調整機関への障害当事者と交通事業者の参加状況

状況は以下の通り。障害当事者が参加している。

<岐阜市回答；障がい当事者と交通事業者の参加状況>

- ・障がいを理由とする差別に関する相談や、当該相談に係る事例を踏まえた障がいを理由とする差別を解消するための取り組みを効果的かつ円滑に行うため、関係機関等によるネットワークの形成を図るため障害者差別解消支援地域協議会を設置しており、障害者施策推進協議会が事務所掌している。
- ・障害者施策推進協議会は、関係行政機関・学識者・障がい者福祉事業者・公募市民の中から市長が委嘱した委員（定員 30 人以内）で構成されており、現在第 11 期（任期 3 年）において、障がい当事者の委員はいるが交通事業者はいない。

(2) 紛争解決の仕組みと権限

紛争解決の仕組みと権限は以下の通り。

<紛争解決の仕組みと権限>

- ・岐阜市における障がいを理由とする差別に関する相談窓口は障がい福祉課相談係となっており、職員が相談に応じている。（ただし、本市職員による障がい理由とする差別に関する相談窓口は、①身体障がい、知的障がいその他の心身の機能の障がい（次号に掲げるものを除く）については本課、②精神障害（発達障害を含む）および難病については保健所地域保健課としている。）
- ・紛争解決の体制としては、岐阜県において条例が定められ体制整備されている。障がい福祉課において当事者双方に解決に向けた助言等を行っても解決できない場合は、岐阜県障がい者差別解消支援センターに支援を引き継ぐ。

【参考】岐阜県では紛争解決の体制として障がい者差別解消支援センター、障がい者差別解消調整委員会を設置している。市町村等から相談を引き継いだ岐阜県障がい者差別解消支援センターは、当事者双方に助言や他の紛争解決機関の紹介等、解決に向けた支援が行われます。それでも解決が見込まれない場合は、岐阜県障がい者差別解消調整委員会が当事者双方から意見聴取し助言を行う等、事案解決に向けた支援が行われる。

(3) 相談受付の状況と相談内容の特性、相談員の状況

交通分野の4件の相談事例は以下の通り。

<相談受付の状況と相談内容の特性、相談員の状況>

・岐阜市における障がい者を理由とする差別に関する相談窓口は本課相談係となっており、職員（行政事務職および精神保健福祉士・保健師・相談支援専門員等の専門職）が相談に応じている。障害者差別解消法制定以降、平成28年度から昨年度までの障がい者を理由とする差別に関する相談（うち交通や移動に関する相談）は以下のとおり。

○平成28年度；20件（うち2件）

1) 鉄道利用時における鉄道会社職員の対応について

車椅子を利用する身体障がい当事者より、本市および当該行為の行われた駅が所在する市・運輸局宛てに、職員が移動に不便な車両を指定する等のメール相談。市等より鉄道会社への申し入れを希望。

2) 鉄道利用時における鉄道会社職員の対応について

車椅子を利用する身体障がい当事者より、切符購入の際における職員の対応について等のメール相談。市より鉄道会社への申し入れを希望。

○平成29年度；9件（うち0件）

○平成30年度；4件（うち2件）

3) バス利用時における乗務員の対応について

車いすを利用する身体障がい当事者より、バス停でバスが停まらず乗車できなかった旨の来課相談。市よりバス会社への申し入れ希望。

4) バス利用時における乗務員の対応について

車いすを利用する身体障がい者と同行していた相談支援専門員より、昇降時における対応等のメール相談。

○令和元年度；2件（うち0件）

(4) 交通分野の相談・合理的配慮事例

交通分野の4件の相談事例は以下の通り。

<交通分野の相談・合理的配慮事例>

事例1) および事例2) 当該鉄道会社への苦情・要望として、岐阜県障がい者差別解消支援センターに情報提供し、岐阜県障がい者差別解消支援センターから公共交通機関等へ啓発していただいた。

事例3) 岐阜県障がい者差別解消支援センターに報告し、岐阜県障がい者差別解消支援センターから関係部署へ連絡していただいた。同時に、当該バス会社営業所所長に相談内容を報告し、ドライブレコーダーで事実確認されたため運転手へ指導される旨を確認した。

事例4) 当該バス会社営業所所長に相談内容を報告し、乗務員指導や社内会議等で再発防止に向け対応される旨を確認した。

(5) 差別解消の啓発や合理的配慮を支援するための取組み・制度

障がい者の理解啓発推進事業および障がい者の配慮促進事業を実施している。

<差別解消の啓発や合理的配慮を支援するための取組み・制度>

- ・「誰もが自立してともに暮らすまちをめざして」を基本理念とした第4次岐阜市障害者計画（平成30年度～平成35年度）を策定し、その中で「障がいのある人が参画するまちづくり」を目標の一つとしており、障がいや障がいのある人へに対する理解と配慮の促進に一層努め、障がいを理由とする差別の解消の促進等に取り組むこととしている。
- ・第5期岐阜市障害福祉計画・第1期岐阜市障害児福祉計画を策定し、障害福祉サービスや障害児通所支援サービス等の円滑な実施を図っている。地域生活支援事業の中で理解促進研修・啓発事業を市町村必須事業として取り組んでいる。
- ・民間事業者への普及啓発につきましては、各民間事業者の監督権限を持つ省庁から対応指針が示されているところではあるが、岐阜市としては以下の取組みを毎年実施している。

○障がい者の理解啓発推進事業

- ・関係団体と連携し、障がいの理解啓発イベントを開催している。（令和元年度は年2回開催し、各回延べ500人程度・260人程度の参加。）
- ・市内に在住・在勤・在学する団体・グループ向けに出前講座を実施している。（令和元年度実績；企業に出向き職員約60人にお話した。）
- ・障がいのある人への理解啓発に関する記事を広報に掲載している。
- ・障がい当事者・関係団体と共に、障がいの種類や特性・障がいのある人に対する関わり方等について示したパンフレットを作成し、配布している。（平成26年度に初版を作成し、令和元年度は2000部作成した。）パンフレットは市ホームページ、パンフレットのダイジェスト映像を市公式YouTubeチャンネルに掲載している。

○障がい者の配慮促進事業

- ・障がい福祉に関する専門的知識や経験を有する方に委嘱し、障がいのある人とない人がともに活動するために必要な配慮について助言等する「インクルーシブアドバイザー」を設置し、自治会・自主防災組織その他の団体、学校、事業者等の要請に応じて派遣する。（平成30年度より開始）
- ・学校や地域、民間企業等の活動における好事例を募集し、事例集を作成、配布している。（平成30年度に初版1,200部、令和元年度に1,200部追加作成。）

(6) 「インクルーシブアドバイザー」制度の運用状況

岐阜市では独自の取組みとしてインクルーシブアドバイザー派遣制度を実施している。

<岐阜市回答；「インクルーシブアドバイザー」制度の運用状況>

- ・障がい福祉に関する専門的知識や経験を有する方 15 人にインクルーシブアドバイザーを委嘱し、自治会・自主防災組織その他の団体、学校、事業者等の要請に応じて派遣する。
開始した平成 30 年度は小学校に 1 件（アドバイザー 2 名）、令和元年度は企業に 1 件（アドバイザー 2 名）を派遣し、派遣先における障がい児者への具体的な配慮を伝えることができた。
- ・今後も、インクルーシブアドバイザーの派遣事業の推進をはじめ、障がい者関係団体と連携し、障がいや障がいのある人に対する理解と配慮の一層の促進を図る。

図表 2.8 「インクルーシブアドバイザー」制度の概要

出典；岐阜市ホームページ；<https://www.city.gifu.lg.jp/secure/39296/ica/fukyuutirashi.pdf>

障がいのある方とともに活動する方

障がいのある方

障がいのことがわからない.....
“合理的な配慮” ってどういうこと？

みんなといっしょに「学びたい」「働きたい」
「行事に参加したい」「安心して暮らしたい」

そんなとき.....

インクルーシブ アドバイザー

を派遣します。

「インクルーシブ」とは、「包み込む」「包括的な」という意味です。
障がいのあるなしにかかわらず、ともに活動する「インクルーシブ」社会の構築に向けて助言等する専門家です。

ICA
inclusive adviser

- ・無料で派遣します。
- ・さまざまな障がい（難病等含む）や状況に対応します。
- ・岐阜市内のご希望の場所にかがいます。
- ・1日2時間以内ですが、ご希望により複数回うかがいます。
- ・お気軽にご相談・お申し込みください。

岐阜市ICA 検索

岐阜市福祉部福祉事務所障がい福祉課 〒500-8701岐阜市今沢町18番地 岐阜市役所本庁舎高層部1階

058-214-2138 058-265-7613 fj-shougai@city.gifu.gifu.jp

参考資料；交通機関別の相談・合理的配慮 56 事例

(1) 航空

<特定の場所や施設へのアクセス不可>

相談・解決年月	相談年月 平成 29 年 6 月 解決年月 平成 29 年 7 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	<u>航空</u> 、船舶、鉄道、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	車椅子利用者が旅客機に搭乗する際、航空会社による合理的配慮がなく、自力で搭乗せざるを得なかった。(ボーディングブリッジなし)
助言や調整、合理的配慮の内容	空港会社に聞き取りを行い、合理的配慮に関しての問題点を指摘し、車椅子利用者が航空機搭乗に関する見直しをお願いした。 空港会社が、タラップを引き上げる形のストレッチャーを配備した。また、その後ボーディングブリッジも増設された。

<その他>

相談・解決年月	相談年月 平成 31 年 4 月 解決年月 平成 31 年 5 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	<u>航空</u> 、船舶、鉄道、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	車椅子で飛行機を利用した。事前に旅行代理店にバッテリーの種類を伝えていたが空港にて、このバッテリーは積めない。と言われ、何度も確認された。空港会社職員は、障がい当事者への声掛けをせずにヘルパーに話しかけたことや、準備不足だったことも不快だった。
助言や調整、合理的配慮の内容	メールにて航空会社へ事実確認をした。バッテリーについては、当時目視が必要であったこと、空港係間の情報共有不足と引き継ぎ間違いがあり、時間がかかったことなどについてお詫びがあり、ヘルパーの声掛けについては、本人に声掛けしたと同時に具体的な返答をヘルパーにも聞いていたとのことだった。差別解消推進員から、ヘルパーではなく、当事者に確認すること、車椅子利用者についてスムーズな対応を改めて求めた。

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 令和元年 5 月 解決年月 令和元年 5 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	<u>航空</u> 、船舶、鉄道、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	空港の保安検査場での接触検査の際、身体障がいのある自分だけに、検査員が何も言わず身体を触り、何も言わずに行ってしまった。今後このようなことが起こらないよう働きかけをしてほしい、との相談。 事業者連絡し状況確認を行ったほか、丁寧な対応を依頼した。
助言や調整、合理的配慮の内容	事業者は、朝礼の場で今回の件を共有し、丁寧な声かけを行うことを職員間で確認している、とのこと。その旨を相談者に伝え了解を得た。

(2) 船舶

<障害者への案内や情報提供の不備>

相談・解決年月	相談年月 令和2年5月 解決年月 令和2年6月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病、 <u>その他</u> （不明：メール相談）
事業者の種類	航空、 <u>船舶</u> 、鉄道、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	インターネット公式サイトでは、「障害者の方と、その介護者の方は手帳の提示で割引適用となります」と案内されているが、割引率が記載されていない。また、公式サイトメールフォームから割引率について問い合わせしたが、回答がない。
助言や調整、合理的配慮の内容	職員が船舶会社に電話をし、相談内容を伝えた。 「公式サイトは別の業者に運営を委託している。社長に伝え、公式サイトを訂正できるか後日連絡する。」との返答。職員が会社を訪問し、障害者差別解消法等の説明をしたい旨伝える。 船舶会社から連絡があり、「公式サイトを訂正するよう委託先に依頼した。社長は忙しいので時間が取れない。」との回答。 後日、職員が船舶会社を訪問し、従業員に対し障害者差別解消法等の説明及びパンフレット等を配布した。 公式サイトの訂正を確認。

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 令和2年8月 解決年月 令和2年8月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病、 <u>その他（障害者の家族）</u>
事業者の種類	航空、 <u>船舶</u> 、鉄道、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	遊覧船の予約の際、障がい者であることを伝えたら断られた。障害者差別ではないか？
助言や調整、合理的配慮の内容	<ul style="list-style-type: none"> 相談員から遊覧船を運営する観光協会に事実確認をした。⇒遊覧船は、総トン数5トン未満の小さな船であり、着岸時、岸から渡した木を渡って乗船しなければならない。揺れが激しいため小さな子供も乗船を断っている、車いすでの乗船は危険なため断ったとのこと。 相談者に対し、観光協会からご説明いただきましたが、強く乗船を希望されました。⇒相談員から『国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応方針』の対応方針の中に、乗船を断る際の正当な理由として『安全の確保』などが挙げられており、危険を伴うために断られたこと。また「旅客船バリアフリーガイドライン」に照らし合わせてもこの船の大きさが対象外であることを説明し、納得いただいた。

<乗車拒否・利用拒否>

相談・解決年月	相談年月 平成 29 年 4 月 解決年月 平成 30 年 10 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（障害者の家族）
事業者の種類	航空、 <u>船舶</u> 、鉄道、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	長時間航路でケアができないこと等を理由に、車椅子利用者がフェリー乗船を拒否された。
助言や調整、合理的配慮の内容	相談者と当該フェリー会社との間で、建設的な話し合いによる解決を図るよう に、解決に向けての方策等について双方へ助言・調整を行った。 （乗船にあたっての問題点や配慮の方法等について、船内での相互検証などを実施した。検証結果を受け、船内に福祉車両を搭載する事前的环境整備がなされ、安全・スムーズな乗船が実現された。

(3) 鉄道

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 平成31年 解決年月 平成31年
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、 <u>知的障害</u> 、 <u>精神障害</u> 、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、 <u>鉄道</u> 、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	デイケア利用者の送迎場所として駅を利用しているが、自分たちがいた待合室に消臭スプレーや備品や待合室の利用制限等の差別的な対応をされた。
助言や調整、合理的配慮の内容	駅側に確認したところ、利用者に対して一般の駅利用者から「体臭が酷い」「備品や商品を乱暴に扱い、破損させた」「長時間待合室を占拠している」等の苦情があり、対応したものであった。駅側から事業所に対して駅利用のマナーについて指導してもらい、改善。

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 平成31年4月 解決年月 平成31年4月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、 <u>鉄道</u> 、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	当事者からの相談。新幹線と在来線を利用した。目的の在来線の駅で乗降介助が出来ないと言われた。
助言や調整、合理的配慮の内容	電話で鉄道会社に事実確認をした。乗車直前の依頼だったため、対応が出来なかったとの返答。車椅子利用者が電車に乗り遅れることもあるので、運転士によるスロープの出し入れを行ってはと提案すると、意見として受け止めると回答があった。

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 平成31年4月 解決年月 平成31年5月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、 <u>鉄道</u> 、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	車椅子で旅行するため、指定席券を購入しようとしたときに、乗る駅と降りる駅の双方の駅長に連絡をして同意を得る必要があるので書類を書くように言われたのは差別ではないか。健常者は何も記入せずに購入出来ている。
助言や調整、合理的配慮の内容	電話で鉄道会社に事実確認をした。通常、記名等を求める同意書を書いてもらうことはないが、車椅子などの特定席を購入の場合には任意の申込書を書いてもらうことがあるとのこと。申し込みが任意なのであれば、口頭で購入を希望した場合は応じてもらうよう、差別解消推進員から要請した。

<特定の場所や施設のアクセス不可>

相談・解決年月	相談年月 令和元年7月 解決年月 令和元年7月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、 <u>鉄道</u> 、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	施設職員より車いすの方の駅利用について相談。目的地まで行くときは改札口直結のホームを利用できるが帰りはホーム利用に高架橋を渡る必要がある。エレベータはなく車いすでの移動は困難なため駅員に相談したところ、駅員がひとりしかいないためすぐの対応が難しいとの回答であった。
助言や調整、合理的配慮の内容	差別相談員が鉄道会社を訪問し調整。帰りは改札口直結のホームから一駅先に向かい、反対ホームに乗り換えることを提案された。一駅先の駅は各ホームにエレベータがあるとともに駅員を配置することも可能で1区間の利用にあたっての料金は無料にするとのこと。提案を施設に伝えて詳細な部分は会社と施設で相談いただくこととなった。

<他の相談>

相談・解決年月	相談年月 令和2年2月 解決年月 令和2年3月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、 <u>鉄道</u> 、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	通勤時、駅員にスロープを用意してもらった際、来た電車が混雑していた場合は2、3本待ち空いている電車に乗りたい。しかし、対応してくれない職員がおり、不満である。見送っても5分程度なので、合理的配慮としてできるはずである。
助言や調整、合理的配慮の内容	<ul style="list-style-type: none"> 事業者に対して事実確認をしたところ、「数本待つことは可能だが、以前40分程度待ったことがあり、長時間の対応は難しい旨説明した。／ラッシュ時には空いた電車を待つことは難しいので、他乗客の協力を求めたうえで乗車いただく場合がある」旨の回答があり、都から事業者に対しては、法令の趣旨を説明した。 相談者に対し、事業者の返答内容について伝えたところ、数本待ってもらふことや接遇に気を付けることを事業者へ伝えてほしいとの依頼を受けたため事業者に対し、相談者の依頼内容を伝えたところ、了解が得られたため対応終了とした。

<乗車拒否・利用拒否>

相談・解決年月	相談年月 平成 29 年 4 月 解決年月 平成 29 年 4 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、 <u>難病</u> 、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、 <u>鉄道</u> 、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	ALS患者がJRの駅で、車椅子の乗車拒否にあった。
助言や調整、合理的配慮の内容	日本ALS協会からJRに確認のメールを送ったところ、対応してもらえた。

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 平成 29 年 5 月 解決年月 平成 29 年 5 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、 <u>鉄道</u> 、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・車いすを利用している相談者が急行に乗ろうとしたところ、「空いているから」という理由で、普通電車に乗るよう案内されたため、到着予定時間が変わってしまった。⇒本人の意向を聞いて案内してほしかった。 ・車椅子で乗車する場合、事前に降車予定の駅に連絡調整が必要。⇒改善してほしい。
助言や調整、合理的配慮の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・鉄道会社に相談があった旨を伝えて、相談者への対応を依頼したが、個人情報保護の観点から相談窓口から相談内容を記載した記録等を受け取ることはできない、相談者本人から直接鉄道会社に電話いただきたいとのこと。相談者の氏名と相談の概要のみ口頭で伝えた。 ・相談者への対応方法等もお知らせいただけないとのこと。 ・相談者に鉄道会社の方針を伝えて、直接鉄道会社に相談していただいた。

<他の相談>

相談・解決年月	相談年月 平成29年10月 解決年月平成30年3月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、 <u>鉄道</u> 、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・私鉄の一部車両で、車いす用スペースが跳ね上げ式のシートになっている。 ・車いす利用者が途中駅で乗車した際、そのシートに他の乗客が座っていることがあり、乗務員にシートを跳ね上げてほしいと要望したところ、「既に座っている乗客を立たせることはできない」と言われた。合理的配慮の不提供ではないか。 ・相談員が私鉄本社に出向き、相談者の要望を伝えた。
助言や調整、合理的配慮の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・車いす用スペースは、ベビーカー利用者等にとっても必要なものである。始発駅からシートを跳ね上げておくように要望。 <p><結果></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者は車両を改修し、シートを跳ね上げた状態で固定した。 また、シート付近に、他の乗客に対して理解を求める表示を行った。

<見落としや失念による不利益>

相談・解決年月	相談年月 平成29年8月 解決年月 平成29年11月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、 <u>鉄道</u> 、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	<p>通勤の電車で、車いす利用者が降車を忘れられることが複数回あった。謝罪はあったが改善されない。また「降ろす」「乗せる」などと物扱いのような言われ方をするのもやめてほしい、との相談。</p> <p>事業者を訪問して状況を確認し相談者の要望を伝えた。その後、事業者と相談者との話し合いの場に立ち会った。</p>
助言や調整、合理的配慮の内容	話し合いの場では、事業者からの謝罪のほか、降車忘れの無い乗車方法について協議し、事業者としては車掌車両での乗り降りであれば対応可能との話があった。さらに、駅員間の連絡ミスが無いように事業者が努め、言葉遣いについても配慮していくこととなった。

<障害者への案内や情報提供の不備>

相談・解決年月	相談年月 平成 29 年 5 月 解決年月 29 年 9 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	券売機で切符を購入する際、画面が発売中止になっていたことがわからず、券売機のテンキーを押したが反応がなかったため、駅員を呼んだが高圧的な対応をされた。発売中止画面が視覚障がい者にはわからないので、その際には音声で知らせる等してほしい、との相談。 市の相談窓口と連携して、事業者を訪問し状況確認を行う。その後、相談者と事業者の話合いの場に立ち会った。
助言や調整、合理的配慮の内容	事業者から高圧的な態度について謝罪。発売中止中の音声案内はシステムに関わるため難しいが、券売機を点検のため発売中止にする際には、機械の前に人がいないかを確認するほか、点検中は利用者の有無等を注意するようにすること。 テンキーの操作方法の説明や緊急時の音声案内についても相談者から要望あり、事業者としてはできることから検討していきたいとの回答があった。

<障害者への案内や情報提供の不備>

相談・解決年月	相談年月 令和元年 8 月 解決年月 令和元年 8 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	乗っていた電車が故障したため、目的の駅に着いたときには、乗り継ぎの終電が終わっていた。後になってその時、鉄道会社がタクシー代を出すとのアナウンスをしていたということが分かった。今後は、音声だけでなく、ディスプレイに表示するなどして知らせるようにしてほしい、との相談。 事業者に連絡し状況確認を行ったところ、電車故障時などの緊急時は、基本は一齐放送やハンドスピーカーなどの音声案内のみで行っている。よほどの事でない限り、ディスプレイ表示も行っていないので、駅員が個別に対応するとの説明があった。
助言や調整、合理的配慮の内容	音声案内だけでなく視覚的にも分かるような案内や、個別対応の際には障がい者が理解できるように丁寧に説明するなどの対応を依頼した。

<他の相談>

相談・解決年月	相談年月 平成30年6月 解決年月 平成30年9月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、 <u>鉄道</u> 、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	上肢障害で電車の開閉ボタンが押せないため、ドアを開け続けるよう鉄道会社に依頼したが、「温度調節のため出来ない」と言われて困っている。
助言や調整、合理的配慮の内容	期により常時ドアを開放することは不可能だが、駅員もしくは乗務員に声をかければ対応している。また、今後も対応策について検討していく。 鉄道会社の回答を相談者に伝え、回答について納得された。

<運賃割引の不公平感>

相談・解決年月	相談年月 平成31年4月 解決年月 平成31年4月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、 <u>精神障害</u> 、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、 <u>鉄道</u> 、バス、 <u>タクシー</u> 、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	JRの障がい者割引が精神障がいのある人に適用されないのはなぜか。 ※タクシー運賃についても同様の問い合わせ有り。
助言や調整、合理的配慮の内容	問い合わせとして対応。 制度の現状を説明するとともに、「(合理的配慮は)事業者それぞれ異なっているが、障がい者差別解消法に違反しているとは言えない」ことを説明。

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 平成29年6月 解決年月 平成29年6月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、 <u>精神障害</u> 、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、 <u>鉄道</u> 、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	相談者が鉄道に乗車した際、ICカードの不具合をめぐり、運転士と口論になった。相談者は降車後、鉄道会社に苦情の電話をしたが、運転士から直接謝罪がないので納得出来ず、差別の相談窓口にご相談することにした。
助言や調整、合理的配慮の内容	障害があることを理由にした差別の相談ではなく、鉄道会社との民事上のトラブルであるため、県条例では対応出来ないことを説明し、口論の原因であるICカードの不具合について鉄道会社によく確認するよう助言した。

(4) バス

<運賃割引への不公平感>

相談・解決年月	相談年月 平成 30 年 10 月 解決年月 平成 30 年 12 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	バスの定期券を購入する際、健常者は最長6ヶ月の定期券を購入出来るのに障がい者は3ヶ月までしか購入できない。体が不自由で移動も困難なので、6ヶ月の定期を購入したいが窓口で断られてしまった。
助言や調整、合理的配慮の内容	バス会社に事実確認を行ったところ、長期の定期の割引率と障がい者割引が重複してしまうため、3ヶ月の上限を定めている。割引分は会社が負担するため、営業政策として3ヶ月までとしている。相談者は、障がい者への配慮よりも会社の利益を重視していることがわかった。と相談は終結となった。

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 平成 29 年 解決年月 平成 29 年
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、 <u>精神障害</u> 、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	路線バスを利用し、降車時に精神保健福祉手帳を見せた際、運転手に嫌な顔をされた。
助言や調整、合理的配慮の内容	バス会社に確認したところ、営業所を通じて運転手で共有する旨の回答を受けた。

<その他>

相談・解決年月	相談年月 令和元年 12 月 解決年月 令和元年 12 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	車いすの方からの相談。同じバスにもう一人車いすの方が載るようになり、バスは 1 台しか車いすが載れない構造のためバスを 1 本後にして欲しいと依頼された。
助言や調整、合理的配慮の内容	差別相談員がバス会社を訪問し調整。相談者は電動車いす、もう一人の方は自走車いすを利用のため、もう一人の方が車いすをたたんで一般座席に座ることで承諾いただくことになった。バス会社は今後、2 台の車いすの乗れるバスも検討するとのことである。

<運賃割引への不公平感>

相談・解決年月	相談年月 平成30年8月 解決年月 平成30年8月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、 <u>知的障害</u> 、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	路線バスの回数券を購入しようとしたが、「障害があるから駄目だ」と拒否されたという事例。
助言や調整、合理的配慮の内容	相談員である広域専門指導員がバス会社から事情等を聞く中で、相談者が適正に回数券を使用していなかったことが判明。その旨を相談者に伝えたところ、納得し終結。

<乗車拒否・利用拒否>

相談・解決年月	相談年月 平成30年10月 解決年月 平成30年11月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	車椅子ユーザーである相談者がバスに乗車する際、スロープを出してもらえずに乗車を拒否されたという事例。相談者は某市役所に相談し、某市から県に助言を求められた。
助言や調整、合理的配慮の内容	県としても障害への理解を広げる対応として、バス会社に障害者条例及び障害者差別解消法について周知を行い、終結とした。

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 令和2年1月 解決年月 令和2年2月
相談当事者の特徴	視覚障害、 <u>聴覚障害</u> 、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	県外から観光で来訪した車椅子ユーザーからの相談。ホテル送迎バスの運転手の対応で不快な思いをしたとの相談。
助言や調整、合理的配慮の内容	広域専門指導員が対応状況や設備等を確認し、障害者条例及び障害者差別解消法の周知と助言を行った。

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 平成29年1月 解決年月 平成29年1月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、 <u>その他（身体障がい）</u>
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	バスの料金割引を受ける際に手帳を見せたが、バスの運転手の理解が得られず、支払いに時間を要した。
助言や調整、合理的配慮の内容	バス会社に確認の上、割引対応を行っていること、職員に周知していることを聞き取った。

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 平成 29 年 解決年月 平成 29 年
相談当事者の特徴	覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	バスへの車椅子を使用した乗り降りに対し、運転手の支援が得られなかった。
助言や調整、合理的配慮の内容	バス会社へ連絡し、会社から本人へ謝罪するとともに、職員研修を通してスキルアップを図ることを約束された。

<特定の場所や施設のアクセス不可>

相談・解決年月	相談年月 令和元年12月 解決年月 令和元年12月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、 <u>その他（身体障がい）</u>
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	コミュニティバスの停留所が福祉機能を持つ公的施設の道向かいであり、横断歩道もないため、バス降車後の横断が危険であった。
助言や調整、合理的配慮の内容	バス運営会社と協議し、ルート変更を行い、施設側を停留所とすることとなった。

<他の相談>

相談・解決年月	相談年月 平成 29 年 11 月 解決年月 平成 29 年 11 月
相談当事者の特徴	<u>視覚障害</u> 、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（身体障がい）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	盲導犬同伴でバスに乗る際、バスと乗り場の隙間に運転手が台を出してくれたが、乗客が「お犬様だな」と嫌味を言っていた。わざわざ運転手に台を出してもらうことは、他者から見て障害者だと知らしめるような方法に感じる。他の方法で乗車することは出来ないか。
助言や調整、合理的配慮の内容	バス会社に確認すると、バスは全長が長くピッタリと隙間なく乗り付けるとバスの後部が引っ掛かり、接触してしまう。事前にお知らせ頂けたらと思うが、それだと相談者の自由が奪われてしまうから困るとも言っておられるので、苦肉の策として台を使用している。何かご要望があれば、直接お伺いする。一緒に考えたいので連絡下さいとのこと。相談者に伝えた。

<乗車拒否・利用拒否>

相談・解決年月	相談年月 平成 30 年 5 月 解決年月 平成 30 年 5 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（身体障がい）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	バス停でバスを待っていると、車内は空いていたが停まってくれなかった。次のバスは停まってくれたが、乗車拒否してよいのか。
助言や調整、合理的配慮の内容	バス会社の営業所に確認した。苦情として受付ており、ドライブレコーダーで確認済みだという。その時の運転手に次からは必ず停まるよう指導した。他の職員にも研修等充実させると謝罪があった。

<他の相談>

相談・解決年月	相談年月 平成 29 年 7 月 解決年月 平成 29 年 7 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	・「足が悪い人、足が悪く無い人に分けずにノンステップを増やして欲しい」との要望があった。
助言や調整、合理的配慮の内容	・環境整備に関する要望であったため、県庁担当部署（地域福祉課 UD 班）に対応を依頼。 ・相談者から要望があったことをバス会社に連絡した。 ・バス会社からの返信メールを相談者に転送し、納得いただいた。 （メール文）概要 「ノンステップバスについて、現在 187 台が運行しており 34%（高速バスを除く）の導入率となっています。今年度は、8 月から 10 月にかけて、25 台のノンステップバスを新車投入し、導入率を 39% にする計画です。 来年度以降も引き続き、同程度の台数のノンステップバスを導入していきたいと考えています。」

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 令和元年 7 月 解決年月 同年 7 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	・車いす利用者が路線バスに乗車した際、運転手に二言三言嫌なことを言われ、降車場所も車いすでは通りにくい場所で、怖い思いをした。乗客への対応が悪い。 ・相談員、市の担当者、事業者が集まり、相談内容の確認や今後の対応について協議した。（事業者はドライブレコーダー映像を持参し、検証）
助言や調整、合理的配慮の内容	事業者は、運転手の接遇にも問題があったとして、障害のある方への合理的配慮の提供等について、運転手への研修を行った。

<見落としや失念による不利益>

相談・解決年月	相談年月 平成30年6月 解決年月 平成30年6月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	車いすを利用しており、他の乗客が乗った後、スロープを準備してくれると思 い待っていた。ヘルパーと一緒にバスに乗ろうとしたところ、バスが扉を閉め て発車してしまった、との相談。 市の相談窓口とともに、事業者を訪問し状況確認を行う。事業者の今後の対応 について、相談者に伝える。
助言や調整、合理的配慮の内容	事業者としては、乗客の見落としは重大なことなので、再発防止策について乗 務員への文書での周知や研修をおこなうとの回答。相談者に回答内容を伝え了 解を得た。

<見落としや失念による不利益>

相談・解決年月	相談年月 平成29年11月 解決年月 平成29年12月
相談当事者の特徴	<u>視覚障害</u> 、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	バスに乗ろうとすると、目の前でバスの扉が閉まり発車してしまうことが続い ている、との相談。 市の相談窓口と連携して、相談者に話を聞き、実際のバス乗り場にも同行し、 状況確認を行う。事業者を訪問し状況確認を行った。
助言や調整、合理的配慮の内容	相談員から事業者に対し、運行案内のアナウンスや声掛けなど丁寧な対応を依 頼した。事業者は、今後も視覚障がい当事者に参加してもらい、職員研修等 をおこなっていく、車内外のマイクでの案内は必要との認識をもっている、との こと。その旨を相談者に伝え了解を得た。

<乗車拒否・利用拒否>

相談・解決年月	相談年月 平成30年5月 解決年月 平成30年5月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（身体障がい）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	車椅子使用者が介助者なしでリムジンバスを利用する際に、車椅子の積み込み を拒否された。自身で座席までの移動が可能であり、目的地で必要となる車椅 子を持ち込むためだった。バス乗務員には、重い物の積載は不可と言われ、付 添い者で行ってほしいとのことだった。
助言や調整、合理的配慮の内容	事前に予約する際に、積載物内容を相談することで人員配置の調整が可能にな るため、合理的配慮の提供は出来るとの回答があり、結果、単独でバスを利用 する際、車椅子の配慮が行われた。

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 平成30年6月 解決年月 平成30年6月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病、 <u>その他</u> （特別支援学校生徒）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	<p>養護学校の生徒3人がバスへの乗車時、当日は雨が降っており、傘を上手くたためなかったためバスになかなか乗れなかった。</p> <p>バスの運転手はドアの開閉を何度も行ったうえに、生徒に対し「ふざけるな」「さっさと乗れ」と暴言を吐いた。</p>
助言や調整、合理的配慮の内容	<p>職員がバス会社を訪問し、事実確認を行った。</p> <p>当日のドライブレコーダーを確認したところ、通報内容の事実が確認できた。</p> <p>雨が降っていたこともあり、乗車するバス停で遅延していたのでイライラしていたと推測される。</p> <p>障害者差別解消法のパンフレット等を責任者に手渡し、従業員に対する安全面や接遇マナーの会社内での研修の開催や障害者差別解消法等に関する周知をお願いする。</p>

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 平成30年6月 解決年月 平成30年6月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病、その他（車いす利用）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	<p>相談者は、高速バスの予約センターへ電話をして車椅子利用で乗車予約をしようとしたところ、乗降の際に介助者をつけないと予約出来ないと言われた。車椅子をトランクルームに積み込んでもらえたらバスの乗降は介助がなくても出来ることを説明したが「介助者がいないと予約は出来ない」と、予約センターの答えは変わらなかった。</p>
助言や調整、合理的配慮の内容	<p>バス事業者は、車両事故防止のために車椅子利用者に対し、一律に介助者同伴を求めていたことがわかり、これは県条例の不均等待遇にあたるため、調整を行った。結果、乗降に介助が必要ない人は介助者なしで乗車出来るようになった。</p>

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 令和元年7月 解決年月 令和元年7月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、 <u>内部障害</u> 、知的障害、精神障害、発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	相談者は身障者割引のバスカードを利用してバスに乗車したところ、運転士から不正利用を疑われる発言をされた。後日、バス会社に連絡をして抗議したが納得出来る対応ではなかった。
助言や調整、合理的配慮の内容	相談者はバス事業者との調整までは望まず、再発防止策を求めている。そのため、バス事業者に対し、障害者割引制度や障害者手帳の確認方法について、外見からは障害の有無のわからない人への対応など改めて教育してもらえようをお願いした。

<他の相談>

相談・解決年月	相談年月 令和元年12月 解決年月 令和元年12月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	バスの運転手がわざとバス停の手前にバスを停車させたり、着席前に発車させたりなどの嫌がらせをする。県から対応を改善するよう話してもらいたい。
助言や調整、合理的配慮の内容	匿名の相談で、事実確認や調整は望んでいなかったため、差別と認められる行為の有無が判断出来なかった。しかし、バス会社に相談内容と相談者の意向について伝えたところ、運転士全体に障害のある人への対応について指導を行いたいと、積極的な協力が得られた。

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 令和2年10月 解決年月 令和2年10月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病、 <u>その他</u> （不明）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	バスで障害者交通利用券（市町の交通費助成）を使用した際に、運転士が運賃箱をよく確認せずに不正を疑われ、毎回のように不愉快な気持ちになる。配慮がたりないので改善してもらいたい。
助言や調整、合理的配慮の内容	交通利用券を発行している市の障害福祉課へバス会社への周知や指導状況を確認すると、同様の相談が市へも入っており、再発防止のためバス会社に教育指導を行ったことがわかった。また、来年障害者用の交通ICカードの導入が予定されており、このようなトラブルが少なくなることが期待される。

<乗車拒否・利用拒否>

相談・解決年月	相談年月 平成30年7月 解決年月 平成30年7月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（車いす利用）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、 <u>バス</u> 、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	車椅子ユーザーからよく利用しているバスで乗車拒否にあったとの相談。定員には余裕があり、運転手に乗せて欲しいとお願いをしたが断られたとのことであった。
助言や調整、合理的配慮の内容	県相談員がバス会社へ事実確認。バス会社の担当職員も同事案を把握しており、かつ、乗車拒否した運転手からも聞き取りの上、運転手へ再発防止に向けて指導を行っていたことを確認。今後、同様な場合に乗車拒否することなく、適切な対応が出来るよう、職員研修に一層取り組むことも併せて確認した。

(5) タクシー

<乗車拒否・利用拒否>

相談・解決年月	相談年月 平成 30 年 9 月 解決年月 平成 30 年 9 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、 <u>精神障害</u> 、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、 <u>タクシー</u> 、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	車いすの方からの相談。タクシーを利用しようとした際に乗車拒否された。 その際、車いすなら別会社のタクシーを利用するよう言われたが、その話し方が不適切であった。
助言や調整、合理的配慮の内容	差別相談員がタクシー会社を訪問し、合理的配慮について説明。UD タクシーやジャパンタクシーの導入についても検討いただくことになった。

<他の相談>

相談・解決年月	相談年月 令和元年 1 1 月 解決年 令和元年 1 2 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（車いす利用 ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、 <u>タクシー</u> 、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	<ul style="list-style-type: none">・タクシー乗り場で一般用の乗り場で乗車しようとしたところ、誘導員より車いす用の乗り場で乗車するよう指示された。・相談者は、車種によっては車いす用乗り場（段差なし）ではなく、一般用乗り場（段差あり）の方が乗りやすいため、誘導員にその旨伝えしたが、応じてもらえなかった。・誘導員へ合理的配慮の考え方について理解を周知してほしい。
助言や調整、合理的配慮の内容	<ul style="list-style-type: none">・事業者に対して事実確認したところ、責任者が誤った認識のもと「車いす利用者は一般の乗り場でなく、車いす利用者用の乗り場で乗ってもらうように」との指示を出していたことが判明した。都から合理的配慮の考え方を説明したところ、対応を改める旨の回答を受けた。・対応経過について、相談者へ報告し、了解が得られたため対応終了とした。

<その他>

相談・解決年月	相談年月 平成 30 年 2 月 解決年月 平成 30 年 2 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、 <u>タクシー</u> 、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	足が不自由で日常的にタクシーを利用するが、運転手から「利用時間によっては駅前まで客待ちしたほうが料金が高い」「タクシーは四駆でないから冬の坂道を上げるのは難しい、乗車するなら坂の下まで来い」等言われる。
助言や調整、合理的配慮の内容	相談者は市による対応を希望したため、市に対応を引き継ぎ、事実確認及び対応改善を求める方向で調整を行った。

<その他>

相談・解決年月	相談年月 平成29年11月 解決年月 平成29年11月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、 <u>タクシー</u> 、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	墓参りのために急こう配の坂道を登らなければならない。本来は車を乗り入れてはならない区間であるが、事情に配慮してもらい、乗り入れを許可してもらっていた。先日墓参りに行ったところ、タクシーのマフラーが路面に接触してしまった。墓の管理者に改善を求めたところ、なぜ車両進入禁止のところに入ったのかと逆に注意を受けた。
助言や調整、合理的配慮の内容	相談者の意向を伝え、管轄の出先機関に引き継ぎ、タクシー会社に対して事実確認及び改善要望について伝えた。

<介助者や補助犬同乗拒否>

相談・解決年月	相談年月 平成30年1月
相談当事者の特徴	<u>視覚障害</u> 、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、 <u>タクシー</u> 、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・盲導犬同伴でタクシーに乗ろうとしたら、「犬はゲージに入れないと乗せられない」と言われた。 ・この犬は盲導犬だからと説明したが、タクシーは知らぬ間に発車してしまった。
助言や調整、合理的配慮の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・乗車拒否をした運転手を探すようなことは望まれず、有名な観光地においてもまだこのような乗車拒否があることを認識してもらいたい。 ・タクシー業界に正しい理解が広がるような取り組みをしてもらいたいとのこと。

<介助者や補助犬同乗拒否>

相談・解決年月	相談年月 平成30年2月
相談当事者の特徴	<u>視覚障害</u> 、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、 <u>タクシー</u> 、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・盲導犬同伴、ヘルパー同行でタクシーに乗車しようとしたところ、乗車拒否をされた。別のタクシーにも乗車拒否をされそうになったが、「盲導犬なので乗車できるはず」と言ったところ、嫌々乗車を認めた。乗車後、運転手に盲導犬は同伴でタクシーに乗車できるはずと話したところ、「乗せてやったのだからいいじゃないか」と言われた。
助言や調整、合理的配慮の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・乗車拒否した運転手を探すようなことは求めないが、このような乗車拒否がまだあることを関係者に知ってもらいたい。 ・タクシー業界に正しい理解が広がるような取り組みを県でも考えてほしい。

<乗車拒否・利用拒否>

相談・解決年月	相談年月 平成29年6月 解決年月 平成29年6月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、 <u>精神障害</u> 、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、 <u>タクシー</u> 、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	タクシーに乗ろうとしたところ、電動車いすは会社の決まりで乗せられないと乗車拒否された、との相談。 市の相談窓口、監督官庁とも連携し、タクシー会社に状況を確認。市の相談窓口、監督官庁と相談しながら、相談者への対応を行った。
助言や調整、合理的配慮の内容	監督官庁からタクシー会社に、乗客に対して丁寧な説明をするように指導が入ったほか、監督官庁でも研修の際に車いすの乗車について周知する予定であることを相談者に伝え了解を得た。 <div style="border: 1px dashed blue; padding: 5px;">この事例のほかに、タクシーに電動車いす利用者が乗れない（乗せたことが無いので対応できない、電動車いすが重く運転手が病気や高齢のため積み込みができない、というような理由）という相談は年に数件あり。事業者を訪問等して、障害者差別解消法の説明をするほか、障がい者への適切な対応を依頼。事業者としては乗務員への研修や接遇の向上に努めるとの回答を得ることが多い。</div>

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 平成29年11月 解決年月 平成29年11月
相談当事者の特徴	<u>視覚障害</u> 、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、 <u>タクシー</u> 、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	タクシーの予約をした際に、乗降介助の依頼をしたところ、「法で障がい者に触れることは禁止されている。納得がいかないならほかの会社を使って」と言われた、との相談。 監督官庁に考え方を確認し、相談者への対応を行った。
助言や調整、合理的配慮の内容	監督官庁は、タクシー会社が障がい者の了解を得て乗降介助を行うことは問題がないため、障がい者への積極的な配慮に努めるようタクシー会社に指導した。タクシー会社からは点呼等の際に乗務員への周知を図る、との回答あり。さらに監督官庁からタクシー会社に対して、障害者差別解消法とタクシー研修のマニュアルを送付。タクシー会社からの回答や監督官庁の対応について、相談者に伝え了解を得た。

<介助者や補助犬同乗拒否>

相談・解決年月	相談年月 平成 31 年 1 月 解決年月 31 年 1 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	盲導犬利用者がタクシーに乗車しようとしたら、乗車拒否された。
助言や調整、合理的配慮の内容	タクシー会社へ連絡し、「補助犬法」について説明し改善を指導した。 タクシー協会へも連絡し、県内事業者への再度の啓発を依頼し、実施された。

<不適切な接遇・コミュニケーション>

相談・解決年月	相談年月 令和元年 11 月 解決年 令和 2 年 3 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病、その他（車いす利用 ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	観光に訪れていた車椅子利用者から、運転手の対応（暴言、障害者割引不適用）について、県内の福祉団体にメールがあり、同団体をとおして県に相談があった。
助言や調整、合理的配慮の内容	相談者のメモを元にタクシー事業者を確認し、事実関係を確認。事業者からタクシー運転手本人に確認したところ、事実と認めた。差別解消法や県条例を紹介し、今後、事業者が行う乗務員研修等で、県相談員が講師として講習することを約束。（コロナ禍で延期となり、未実施。）

(6) その他

<特定の場所や施設のアクセス不可>

相談・解決年月	相談年月 令和元年5月 解決年月 令和元年5月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病、 <u>その他（市町村相談員）</u>
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、タクシー、 <u>その他（神社・お寺）</u>
相談事例の概要・協議経緯	身体障がいのある人から「とある神社は、階段でスロープがないため、参拝できない」というような相談があった。どのように対応したら良いか。
助言や調整、合理的配慮の内容	神社・お寺などは歴史的な建造物であったり、景観もひとつの信仰要素になっている場合もあるので、スロープ、エレベーターの設置、段差の解消などは簡単にいかないと思う。法でいう「環境の整備」は簡単にはいかない。神社等も差別解消法の事業者であることは間違いないが、段差の解消等を神社に直ちに求めるべきとはいえない。 参拝したい障がいのある人と神社・お寺がよく話し合うしかないと考える。

<特定の場所や施設のアクセス不可>

相談・解決年月	相談年月 令和元年5月 解決年月 令和元年5月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、 <u>肢体不自由</u> 、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、タクシー、 <u>その他（勤務先）</u>
相談事例の概要・協議経緯	医師からは問題ないと診断されているにも関わらず、てんかん薬を服用していることで勤務先からマイカー通勤が認められず、過酷な通勤を強いられている。障がい者に対する差別やイジメにあたるのではないか。
助言や調整、合理的配慮の内容	県の労働局総合労働コーナーに情報提供を行い、岩手労働局による支援が開始されたことを確認して終結。

<特定の場所や施設のアクセス不可>

相談・解決年月	相談年月 令和元年8月 解決年月 令和元年8月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、 <u>内部障害</u> 、知的障害、精神障害、発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、タクシー、 <u>その他（県）</u>
相談事例の概要・協議経緯	県営住宅に居住。マイカーで通院している。しかし、住まいから駐車場までは300メートル離れていて、酸素呼吸なしでは50～60メートルで息切れする。身体障害者専用駐車場を造ってほしい。
助言や調整、合理的配慮の内容	県の住まいまちづくり課に状況を確認した。（以下の回答あり） 自治会から県に要望書が上がっており、要望については前向きに捉え、費用の見積もりを取っているところである。担当課に継続的対応を依頼した。

<他の相談>

相談・解決年月	相談年月 令和2年10月 解決年月 令和2年12月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、タクシー、 その他（市町村）
相談事例の概要・協議経緯	現在、ガイドヘルパーを利用してスポーツクラブに通っているが、自分一人で通うために、自宅からスポーツクラブまでの道に点字ブロックを敷設してほしい。
助言や調整、合理的配慮の内容	相談員2名による現地調査（安全性の確認等）を実施 相談者の点字ブロック敷設希望の歩道の所有者確認をしたところ、市町村であると判明したため、市町村と対応を協議した。 相談者より、市町村へ点字ブロック敷設希望の要望書を提出し、市町村が前向きに検討していくこととなった。

『障害者差別解消法に関する公共交通や移動分野等の取り組み状況』 に関するアンケート調査のご協力をお願い

拝啓 師走の候、皆様におかれましては、ますますご清祥のことと心よりお喜び申し上げます。さて、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団は、令和2年度の事業として「障害者差別解消法に関する自治体取り組み状況に関する調査」を実施しております。

本調査は、令和元年度に開始しまして、各地方公共団体における障害者差別解消法に基づく地域協議会や調整機関、外部相談窓口の設置状況や相談事例や合理的配慮の件数等についてウェブサイトにて公開されている情報を整理してまいりました。引き続き本年度は、公共交通機関や移動における相談事例や合理的配慮の具体的な事例と解決に向けての調整方法や内容の把握を行い、公共交通分野での問題改善に役立てるため、アンケート調査を実施することになりました。

つきましては、障害者差別解消に基づく公共交通分野に関する運用状況や相談や合理的配慮事例についてのアンケート調査にご協力をお願い申し上げます。

ご回答いただいた調査シートは、同封の返信用封筒またはメールにて、1月末日を目途に、調査協力者の（株）福・まち・交通研究所千葉宛にご送付いただければ幸いです。

敬具

令和2年12月

本調査を実施している『交通エコロジー・モビリティ財団』について

公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団は、高齢者や障害者等、すべての人々がスムーズに移動できるような交通機関の実現、自動車からの二酸化炭素排出による地球温暖化問題の解決など、人と環境にやさしい交通システムの構築を目指している団体です。

【調査主体】

（公財）交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部 澤田
TEL: 03-3221-6673 FAX: 03-3221-6674 URL:
<http://www.ecomo.or.jp/>
〒102-0076 東京都千代田区五番町 10 五番町 KUビル

【調査協力＝ご回答の送付先・お問い合わせ先＝】

（株）福・まち・交通研究所 担当 千葉
TEL&FAX: 022-251-3391 m.chiba@machimobi.co.jp
〒983-0823 宮城県仙台市宮城野区燕沢二丁目 15 番 47 号

「障害者差別解消法に関する公共交通や移動分野等の取り組み状況」
に関するアンケート調査シート

1. 平成 29 年度以降の交通や移動に関する相談事例の中で解決に至った事例の概要と助言や調整、合理的配慮の内容について、案件ごとに教えてください。

<解決事例その1>

相談・解決年月	相談年月 年 月 解決年月 年 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	
助言や調整、合理的配慮の内容	

<解決事例その2>

相談・解決年月	相談年月 年 月 解決年月 年 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	
助言や調整、合理的配慮の内容	

<解決事例その3>

相談・解決年月	相談年月 年 月 解決年月 年 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要・協議経緯	
助言や調整、合理的配慮の内容	

2. 平成 29 年度以降の交通や移動に関する相談事例の中で解決が難しく、勧告や公表が行われた事例がありましたら、その概要と協議経緯、内容について教えてください。

※公表の仕組みがある場合のみご記入いただければ結構です。

< 勧告や公表が行われた事例 1 >

相談・公表年月	相談年月 年 月 勧告・公表年月 年 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要 と協議経緯	
勧告や公表の内容	

< 勧告や公表が行われた事例 2 >

相談・公表年月	相談年月 年 月 勧告・公表年月 年 月
相談当事者の特徴	視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、 発達障害、難病、その他（ ）
事業者の種類	航空、船舶、鉄道、バス、タクシー、その他（ ）
相談事例の概要 と協議経緯	
勧告や公表の内容	

3. 令和元年度における障害者差別解消の普及・啓発活動や民間事業所（事業者）の合理的配慮を支援するための取り組み、制度がある場合、その利用状況について教えてください。

障害者差別解消の普及・啓発活動の状況	
民間の合理的配慮を支援するための取り組み・制度と利用状況	

4. 令和2年度のコロナ禍を原因として、障害者から相談がありましたら教えてください。また、それに関し、民間事業者が対応した場合はその内容を教えてください。

例) 感染防止を理由にガイドヘルパーの利用申請が断られて外出できなかった。

スーパーで買い物補助を頼もうとしたら、コロナなのでそうした対応はできないと言われた。

障害者からの相談例と民間事業者等の対応	
---------------------	--

5. 障害者差別解消に関する地域協議会や付属調整機関の構成員における障害当事者及び支援団体や交通事業者及び事業者団体等の参加状況を教えてください。なお、ウェブサイトで公開されていたら、そのサイト名(URL)を教えてください。公開サイトURL: _____

組織	教えていただきたい内容		
地域協議会	障害当事者及び支援団体	現在	人、(任命団体名)
	交通事業者及び業界団体	現在	人、(任命団体名)
	全体		人、(規定上の任命可能数 人)
付属調整機関	障害当事者及び支援団体	現在	人、(任命団体名)
	交通事業者及び業界団体	現在	人、(任命団体名)
	全体		人、(規定上の任命可能数 人)

6. 基本的な紛争解決の仕組みにおける各種の役割や権限の有無とそれを受け持つ組織や権限者についての条例や規程を教えてください。なお、ウェブサイトで公開されていたら、そのサイト名(URL)を教えてください。公開サイトURL: _____

役割や権限	有無	役割や権限を持つ組織・権限者
差別相談への対応	有・無	相談窓口 () 相談員の人数 人、外部相談窓口の有無(有・無) 相談員の所属やスキルの特徴 () 相談窓口開設曜日(月・火・水・木・金・土・日) 相談窓口開設時間(時 分~ 時 分)
説明と助言	有・無	
調整・あっせん	有・無	
是正勧告	有・無	
公表	有・無	
その他の権限		権限内容(例;指導など)

ご回答団体名	都・道・府・県 部 課 様
--------	---------------

調査は以上です。ご協力ありがとうございました。

2020 年度 障害者差別解消法 自治体取り組み状況調査
報告書

2021 年 3 月発行

公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団

〒102-0076 東京都千代田区五番町 10 番地 KU ビル 3F

電話：03-3221-6672（代表）

FAX：03-3221-6674

作業協力

株式会社 福・まち・交通研究所

本書の無断転載、無断引用を禁じます。