

## 障 害 者 差 別 相 談 票

相 談 日 時	年 月 日 ( ) 時 分 ～ 時 分			
相 談 者			本人との関係	
			連 絡 先	— —
本人(差別をされた障害者)の情報				
本人 (差別をされた障害者) 氏 名		性別	男・女 無回答	生 年 月 日 西暦 T S H R 年 月 日 ( 歳)
本人 (差別をされた障害者) 市民に該当するか	<input type="checkbox"/> 市内居住 / <input type="checkbox"/> 市内通勤 / <input type="checkbox"/> 市内通学 / <input type="checkbox"/> どれにも該当しない		電 話 番 号 ( F A X )	— —
本人 (差別をされた障害者) 住 所	<input type="checkbox"/> 自宅 / <input type="checkbox"/> 施設 ( )		メー ル ア ド レ ス	
本人 (差別をされた障害者) の 障 害 の 状 況	身体障害(手帳 級)(種類 )・知的障害(手帳 ㉠ A B C )・ 精神障害(手帳 級)・発達障害・難病・その他( )			
相手方(差別を行った主体)の情報				
相 手 方 (差別を行った主体) の 氏 名 、 名 称 種 業	氏名: 名称: 業種: <input type="checkbox"/> 行政機関( ) <input type="checkbox"/> 事業者 { <input type="checkbox"/> 飲食業 <input type="checkbox"/> 不動産業 <input type="checkbox"/> 交通機関 <input type="checkbox"/> その他( )		住所	
			電 話 番 号 ( F A X )	
			特記事項	
相談対応				
どのような場面で	(いつ、どこで、誰が、誰から)			
どのような対応をされた	(された理由があれば理由を)			



## 障害者差別相談票（記載例）

相談日時	令和7年 4月 1日(火) 13時00分～ 14時30分		
相談者	さいたま 花子	本人との関係	本人
		連絡先	000-1234-5678
本人(差別をされた障害者)の情報			
本人 (差別をされた障害者) 氏名	さいたま 花子	性別 男・ <input checked="" type="checkbox"/> 女 無回答	生年月日 西暦 T S 13年 5月 1日(23歳) <input checked="" type="checkbox"/> H R
本人 (差別をされた障害者) 市民に該当するか	<input checked="" type="checkbox"/> 市内居住 / <input type="checkbox"/> 市内通勤 / <input type="checkbox"/> 市内通学 / <input type="checkbox"/> どれにも該当しない		電話番号 ( F A X ) 000-1234-5678
本人 (差別をされた障害者) 住所	<input checked="" type="checkbox"/> 自宅 / <input type="checkbox"/> 施設( ) さいたま市浦和区常盤6-4-4		メールアドレス abc_defg@gmail.com
本人 (差別をされた障害者) の障害の状況	身体障害(手帳 2級)(種類 視覚障害)・知的障害(手帳 <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C)・ 精神障害(手帳 級)・発達障害・難病・その他( )		
相手方(差別を行った主体)の情報			
相手方 (差別を行った主体) の氏名、名称 業種	氏名:浦和 太郎 名称:スイミングクラブ運営会社 業種:スポーツ施設 <input type="checkbox"/> 行政機関( ) <input checked="" type="checkbox"/> 事業者 { <input type="checkbox"/> 飲食業 <input type="checkbox"/> 不動産業 <input type="checkbox"/> 交通機関 <input checked="" type="checkbox"/> その他(スポーツ施設)	住所	さいたま市浦和区常盤6-〇-〇
		電話番号 ( F A X )	000-2345-6789
		特記事項	近所にある3つの施設から断られたとのことだったが、1番行きたい施設との調整を行った。 市内施設ではなかったため、県 担当者と相談員にも同席依頼をした。
相談対応			
どのような場面で	(いつ、どこで、誰が、誰から) 相談者本人が、家から比較的近い場所にある民間のスイミングクラブに通いたいと思い、3施設へ入会の問い合わせをした。		
どのような対応をされた	(された理由があれば理由を) 3施設へ問い合わせをしたところ、視覚に障害があるということを理由に全てのスイミングクラブからお断りをされたり、利用するにあたっての条件を付けられてしまった。		

## 相談内容

### ☒差別的取扱い

【確認事項】・障害を理由としているか

・相手方に正当な理由があるか、その理由に対して、具体的な説明があったか

### ☐合理的配慮の不提供

【確認事項】・求めている配慮内容

・代替措置の提案があったか、実際に行われた配慮、代替措置

全てのスイミングクラブから断られたり、条件を付けられたことに対して、やりたいことがあるのに、障害を理由にできないことが悔しく、一度は諦めかけもしたが、たまたま相談窓口の存在を知って、ダメ元で相談したとのこと。

スイミングクラブからは、「うちは、障害者でない方のための施設である」、「同行者がいないと難しい」といった話や「過重な負担」を持ち出し、お断りされたとのこと。

どうにか近所の施設を使えるようにならないだろうかとの相談。

### 希望する対応

☐相談窓口の職員から相手方に障害者差別解消法や合理的配慮の説明をしてほしい

☒相談者と相手方の間に入って調整してほしい

☐相談窓口の相談員に話を聞いてほしい

☐その他( )

### 担当者所感(対応すべき内容、留意すべき点等)

本件は、障害を理由にお断りや条件付けをしており、もしスイミングクラブが懸念している点があるのであれば、「過重な負担」等の理由ではなく、具体的に理由を提示したうえで、どうすれば利用可能か建設的対話を行うべきであったのに、その点が不足していたと感じる。

### 対 応

まず、3つのスイミングクラブとの調整は大変だったため、相談者にどこを1番利用したいか確認をしたうえで、事実確認をするため、相談者や3つのスイミングクラブとそれぞれやりとりを繰り返した。

その間に、相談者が行きたいと言っていたスイミングクラブの管理者である支配人が交代したため、交代後の支配人にアポをとり、訪問前に障害者差別解消法や条例に関するパンフレット等を送るので確認しておいてくださいと伝えておいた。

すると、実際にスイミングクラブを訪問した時には、資料を読み込んでくれており、話の土壌ができていた状態だった。

スイミングクラブの支配人からは、担当者から連絡が入った時は、「障害者?」「差別?」と、寝耳に水の話だったが、事前に送付いただいた資料を確認し、障害のある方のために何ができるのか考えなければいけないということがよく分かり、そのうえで打ち合わせに臨んでくれたとのことだった。

また、このスイミングクラブは隣接の県に所在していたため、支配人を訪問する際、県の障害者福祉課の条例担当職員と相談員にも事前に連絡し、同行してもらった。

打合せでは、視覚障害のある相談者に安全にプールを利用してもらうにはどのような対応ができるかを共に検討し、相談者にも施設を見てもらい、施設内の動線を把握してもらおうという相談をした。

その後、実際に相談者に施設に来てもらい、プールの利用に慣れるまでは様子見として、付き添いの方に来ていただいてはどうか(付き添いの方は無料で構わない)とお伝えしたうえで、相談者がプール利用中に付き添いの方もプールの中に入る必要はあるか、外で待っているか、男性の同行もあるか、一人での着替えはどの程度可能か等、施設が懸念していた点についても確認し、今の施設の状態でも受け入れることができるかの確認を行った。

この打ち合わせ後、スイミングクラブからは、初めての出来事であったため不安はあったが、利用前だけでなく、利用を始めてからも担当者や相談者とよく相談をしながら相談者に利用していただけているとのこと。相談者からも、無事スイミングクラブに通うことができているとの話を伺い、対応終結とした。

相手方・第三者に提供する情報の本人同意状況

以下の機関に情報を共有してもよいか

☒相手方( スイミングクラブ )

☐庁内関係部署担当者( )

☒県条例担当者、相談員

☒全了承 ☐一部了承(不承部分の内容: )

☐不承 ☐未確認

相談受理機関( 区支援課 ・ 区障害者生活支援センター ・ その他 ( 障害政策課 ) )

※相談の受付にあたっては、アクセシブルサービスについて規定している、日本産業規格 JIS Y0201-1(第1部:サービス提供者の基本的配慮事項)、JIS Y0201-2(第2部:コミュニケーションに関するサービス提供者の基本的配慮事項)、JIS Y0201-3(第3部:誘導に関するサービス提供者の基本的配慮事項)に基づいて対応するものとする。

※相談者から、回答を控えたい旨の表明があった場合や不必要であると考えられる項目については、空欄で構わない。