

資料2 - 2

平成29年度障がいを理由とする差別の相談窓口における対応状況（平成30年1月～3月）

1 相談窓口ごとの受付件数

| 相談窓口 | 件数 |
|-------------------|----|
| 区障がい者相談支援センター | 6 |
| 地域活動支援センター（生活支援型） | 0 |
| 区役所 | 0 |
| 局等 | 8 |
| 計 | 14 |

2 相談者の内訳

| 相談者 | 件数 |
|---------|----|
| 本人 | 7 |
| 家族 | 6 |
| 支援者等 | 1 |
| 事業者等・不明 | 0 |
| 計 | 14 |

同じ事案について、複数の窓口相談していることがある。

3 障がい種別ごとの件数（重複あり）

| 種別 | 件数 |
|--------------|----|
| 視覚障がい | 0 |
| 聴覚障がい・言語障がい | 1 |
| 肢体不自由 | 4 |
| その他の身体障がい | 0 |
| 知的障がい | 2 |
| 精神障がい（高次脳含む） | 3 |
| 発達障がい | 3 |
| 難病 | 0 |
| その他・不明 | 3 |
| 計 | 16 |

4 対象分野別件数

| 分野 | 件数 |
|---------|----|
| 商品・サービス | 5 |
| 福祉サービス | 2 |
| 公共交通機関 | 1 |
| 住宅 | 0 |
| 教育 | 0 |
| 医療 | 1 |
| 雇用 | 2 |
| 行政機関 | 3 |
| その他 | 0 |
| 計 | 14 |

5 障がい種別ごとの対象分野別件数（重複あり）

| 種別 / 分野 | | | | | | | | | | 計 |
|--------------|---------|--------|--------|----|----|----|----|------|-----|----|
| | 商品・サービス | 福祉サービス | 公共交通機関 | 住宅 | 教育 | 医療 | 雇用 | 行政機関 | その他 | |
| 視覚障がい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 聴覚障がい・言語障がい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 肢体不自由 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| その他の身体障がい | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 知的障がい | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 精神障がい（高次脳含む） | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| 発達障がい | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 難病 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| その他・不明 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| 計 | 6 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 3 | 0 | 16 |

6 相談内容（相談の主訴）及び対応結果 過去の継続分は未掲載

| 相談の主訴 / 対応結果 | 傾聴 | 改善 | 解決 | 未解決 | 継続 | 計 |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 不当な差別的取扱い | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| 2 合理的配慮の不提供 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 3 環境の整備 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 4 その他 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| （内訳） 苦情・不快・不満 | (5) | (0) | (0) | (0) | (0) | (5) |
| 要望・相談 | (2) | (0) | (0) | (0) | (0) | (2) |
| 計 | 9 | 0 | 5 | 0 | 0 | 14 |

相談内容の分類であり、相談者の主訴をもとに判断し、計上しています。

対応の過程で最終的に分類が異なる場合があります。

- 傾聴：相談者が事業者への接触や解決を望まず、聞き取るにとどまったもの（要望、問合せ等含む）
あるいは、適切と思われる相談先を紹介したが、結果が不明なもの
- 改善：事業者が何らかの改善策を講じたが、相談者の納得状況が確認できないもの
- 解決：事業者が改善策を講じ、相談者の納得を得たもの
- 未解決：事業者が改善策を講じない、相談者がこれ以上の対応を望まないなど、未解決となったもの
- 継続：集計時点で対応が継続しているもの

7 具体的事例

個人情報 の適正な取り扱いの観点から、実際の事例に基づき内容の修正等を行っています。

凡例：《差別：不当な差別的取扱い 配慮：合理的配慮の不提供 環境：環境の整備》

【 傾聴】

（聞取のみ） 匿名で本人が対応を望まないもの等

| | |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 精神 | ・福祉関係事業所の介護業務希望で面接を受けたが、精神保健福祉手帳所持者は清掃等の補助業務しか採用できないと言われた。（差別） 相手方は特定されておらず、このような差別があるということについて啓発を希望。 |
| その他 | ・電話番の仕事に就くが、脳腫瘍の後遺症で電話の聞き取りができなくなった。毎日「お前の耳はどんな耳してるのや。」と言われてる。このような対応の事業所は多いのか？（配慮） ハローワークで対応している案件。合理的配慮について説明。 |
| （苦情・不快・不満） | |
| 不明 | ・ハローワークの対応について、障がい特性への理解が欠如している。怒りや恐怖感を覚え、今後相談できない。（苦情） 苦情相談窓口を案内。 |
| 発達 | ・保育園児の放課後サービスの利用について、回数を増やしてほしい。（苦情） 支援の必要性の視点で判断が必要であることをアドバイス。 |
| 発達 | ・保育園児の児童発達支援事業所への通所の回数を増やしてほしいのに制限される。（苦情） 支援の必要性の視点で判断が必要であることをアドバイス。 |
| 精神 | ・病院の治療方針に関する不満。（不満） 手術を待たされ他の病院へと言われたが、病院に言っても仕方がないと切電。 |
| 精神 | ・飲食店への入店を拒否される。以前にトラブルを起こしており、店主より来店を断ったはずだとして、店の外に追い出された。（苦情） 障がいを理由に入店拒否されたわけではない。 |

(相談・意見・要望)

| | |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|
| その他 | ・公立保育園の看護師配置(障がいの特性に配慮した規定の見直し)に関する要望。(要望) 担当課から規定の説明などを文書で回答。規定は見直していないが、保育士を増員し園児は通園中。 |
| 肢体 | ・折りたたみ式電動車いす利用者のタクシー乗車拒否について、拒否がなくなるよう啓発してほしい。(要望) 具体的事例の相談ではない。 |

【改善】 なし

【解決】

| | |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 肢体・知的 | ・舞台参加型のイベントで、障がい特性のための配慮(最前列への配置など)を求めたところ、イベント会社の職員からそれを理由に参加を拒否された。結果的には参加できたがイベント会社とその職員からの説明や謝罪がない。(差別) 両者話し合いの場で、事業者は障がい理解に欠けた対応であったことについて謝罪し、今後の再発防止について社内共有を図ることを約束。本人も納得。 |
| 発達 | ・発達障がいがある児童が通っている英語教室から、突然一方的に通学の条件をつけられたり、保護者に障がい特性の改善を求めるような要求があり、改善しない場合は退学させるような文書が提示された。(差別) 英語教室としては、建設的対話ができなかったことを反省し謝罪。今後支援者の意見を聞きながら教室の環境の改善を行っていく。対応について本人も納得。 |
| 肢体 | ・公園内を運行している大型の乗り物は電動車いすの乗車が可能だが、同公園内の小型のものは電動車いすに対応していないのは配慮に欠けている。(環境) 小型車両については、現状、車庫の大きさ、改造の費用面などの負担も大きいことから、今の仕様を変更することは難しいが、今後の運営に向けての意見としてお聞きするとの回答があり、相談者も納得。 |
| 肢体 | ・観覧車に電動車いすのまま乗れるカゴがないのは配慮に欠ける。(環境) 通常の観覧車と違い、身体固定装置がある特殊な仕様であるため車椅子のまま乗車することは不可能であること、また乗車に際しては、一人で行っても係員が介助するので問題がないことを確認し、相談者も納得。 |
| 知的 | ・商品契約の解除手続きを行うため消費者センターに家族が相談したが、本来契約者本人が行う解除手続きにおいて、当然その家族が手伝えることを前提とした提案がなされたことは、合理的配慮に欠ける。(配慮) 事業者への書面での手続きを省略するなど対応することで相談者も納得。 |

【未解決】 なし

【継続】 なし