

## 資料3 - 3

平成30年度障がい者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4月～8月）

### 1 相談窓口ごとの受付件数

相談窓口	件数
区障がい者基幹相談支援センター	2
地域活動支援センター（生活支援型）	0
区役所	5
局等	6
計	13

### 2 相談者の内訳

相談者	件数
本人	11
家族	0
支援者等	2
事業者等・不明	0
計	13

同じ事案について、複数の窓口で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	2
聴覚障がい・言語障がい	0
肢体不自由	3
その他の身体障がい	0
知的障がい	4
精神障がい（高次脳含む）	4
発達障がい	2
難病	0
その他・不明	0
計	15

### 4 対象分野別件数

分野	件数
商品・サービス	6
福祉サービス	3
公共交通機関	1
住宅	0
教育	0
医療	0
雇用	2
行政機関	1
その他	0
計	13

### 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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
聴覚障がい・言語障がい	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
肢体不自由	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
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	1	1	0	0	0	0	1	0	4
精神障がい（高次脳含む）	2	0	1	0	0	0	1	0	0	4
発達障がい	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
難病	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他・不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	7	3	2	0	0	0	2	1	0	15

## 6 相談内容（相談の主訴）及び対応結果

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	3	1	3	0	0	7
2 合理的配慮の不提供	0	1	0	1	0	2
3 環境の整備	0	0	0	0	0	0
4 その他	4	0	0	0	0	4
（内訳） 苦情・不快・不満	(3)	(0)	(0)	(0)	(0)	(3)
相談・意見・要望	(1)	(0)	(0)	(0)	(0)	(1)
計	7	2	3	1	0	13

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	・スイミングクラブに入会を申し込んだ際、統合失調症であることを伝えると、「何かあれば対応できない」と明確な説明もないまま入会を拒否された。（差別） 相談者が対応を望まず、事業者不明のため対応できず。差別に該当するため、気持ちが変わったら再度連絡するように伝達
視覚	・「障害者の再就職」のチラシを見て問い合せると、「視覚障がい者はちょっと・・・」「一人でトイレ行ける？普通のパソコンは使える？」など言われた。（差別） 相談者が事業者の名称を覚えていないので対応できず。差別に該当する可能性があり、相談窓口から事業者に事実確認ができることを相談者に説明

（権限のある機関を紹介）

精神	・勤務先から、就業規則の「精神または身体の障がいにより業務に耐えられないと認められるとき」に該当するという理由で解雇予告通知を渡された。障がい者雇用で採用されているのに「出ていけ」と言われのは障がい者への差別だ（差別） 労働契約に関する事案であり、労基署が対応することを確認、相談者に伝える。本人の要望で預かった書類は返却
知的・精神	（苦情・不快・不満） ・バスの降車時に運転手から舌打ちや咳払いをされ「早く降りろ」と言われた。同じ運転手に何度も同様のことをされて、不快で怒りが収まらない。（苦情） バス会社から当該運転手に注意するとの回答。相談者に対応を伝達し了承された。
知的	・障がい者就業支援機関で暴言を吐かれた。謝罪の電話があった際に、「部下の教育は？」と言うと、「わしが謝ったのに、いい加減にせんか」と言われた。（苦情） 担当部署に確認したところ、各所に苦情を申し出ており、すでに対応している案件であった。

視覚	<p>・週刊誌の見出しに「愛猫・愛犬が食べてはいけないペットフード」「犬・猫は色弱なのに、着色料は必要か？」とあり、色弱者は色の区別がつかず全てが白黒に見えているような誤解を招く。（不快） 出版会社に「読者に誤った認識を植え付けることのないよう表現に留意してほしい旨」及び「カラーユニバーサルデザインの考え方を伝達した。</p>
----	--

（相談・意見・要望）

発達	<p>・（支援者からの相談）大阪市から事業者に対し指導等すべき点はないと思うが、当事者を支援する中で納得が難しい面があり、合理的配慮などについて、担当の福祉局から本人に直接話をしてほしい。（要望） 事業者に対し、基幹相談支援センター及び「エルムおおさか」が本人の意向を伝えるなどし、すでに対応している案件</p>
----	--

## 【 改善】

肢体	<p>・公園内を周遊するバス（高齢者・障がい者優先）の運転手から「あなた、今日4回目でしょう。降りて下さい！乗りたい人たくさんいます。」と言われた。障がい者手帳を見せ説明したが、「そんなん無理無理。歩けるでしょ！」と言われた。（差別） 混雑時には初めて乗車の方に席を譲ってもらうように声かけするルール。運転手の対応の悪さを謝罪し再発防止に努めると説明したが本人は納得せず。事業者の改善策として、接客等の研修を実施し丁寧な対応をめざす。バス運用ルールを一部変更する。（すでに乗車している方を優先する。満員のときは初めて乗車される方へ席を譲ってもらえないが、特定の個人ではなく車内全体に声掛けをし、自主的な協力をお願いする。）</p>
知的	<p>・（支援者からの相談）市営住宅の家賃減免申請において、書類に不備があり不認定となった。知的障がいのある人への説明が不十分ではないか。窓口担当者の対応も均一ではないので、知的障がいや精神障がいに配慮したチェックシートなどを用いてほしい。（配慮） 知人に依頼し行った手続きであり本人は納得しており訴えもない。減免については再度申請し認定されている。 担当部署としては、経費や件数の都合からチェックシートなどでの対応はすぐさまは難しいが、減免申請書について、よりわかりやすいものにできるよう検討していく。また、個別案件として当該入居者には配慮が必要であることを管理システムに登録し、担当者で共有する。（他の配慮が必要な方についても同様の対応としていく。）</p>

## 【 解決】

知的・精神	<p>・自動車学校の教官から「あなたは病気をもっているのか」「病気やったら帰れ」「精神障がい者が乗ったら死亡事故を起こす可能性がある。人殺しになる。こんなやつに免許取らせたらあかん」などと言われた。（差別） 相談者は匿名での対応を希望。自動車学校からは「指導の中で厳しい発言となることはあるが、人権的な言動はなかった。しかしながら、教官に対しては、細部にわたり言動を指導する。」との回答。相談者は了承。</p>
肢体	<p>・携帯電話販売代理店で電動カートでの入店を断られた。代わりに車イスを求めたが準備がなく、おぶることもできないと言われ、肩を貸すという提案もなかったため、這ってカウンターまで行った。電動カートで店内に入れるようにしてほしい。（差別） 事業者は「今後は、必要に応じて電動カートも入店できるように変更し、個々のお客さんと対話をしたうえで配慮していく」とのこと。事業者から相談者に対して、不快な思いをさせたことについて文書で謝罪し、相談者は了承。</p>
肢体	<p>・相談者（肢体障がい1級）が携帯電話を契約しようと、配偶者とともに代理店に行ったが、契約するには「自筆でないダメ」と言われ契約できなかった。（差別） 事業者は、当初、マニュアルどおりに対応したものとしつつ、相談窓口からの求めに応じ、再度本人と連絡をとって代筆での契約を締結、本人にも了解を得たとのこと。相談者からも対応状況、納得状況を確認することができた。</p>

## 【 未解決】

発達	<p>・ある福祉サービス事業所（就A）の利用（雇用）契約では、事業所が提供する弁当（費用負担あり）を食べることになっている。相談者は、味覚過敏のため、医師の意見書を提出し、提供される弁当を食べないでいいように配慮を求めたが、「食べないのならやめてくれ」と言われた。（配慮） 相談窓口から事業者に対し柔軟な対応を求めたところ、事業者は丁寧に対応していきたいと言いつつも、弁当に関して個別の対応はできないとして、相談者に退職を促すような対応をした。相談者はこれ以上事業者とは接触したくないため、当該事業所をやめることとなった。利用（雇用）契約の中で「弁当の提供を受けることが必須」とするのは不適であるため、事業者指導担当課やハローワークに情報を提供。</p>
----	---