

## 資料2

■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9月～31年2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	1
地域活動支援センター（生活支援型）	0
区役所	8
局等	8
計	17

2 相談者の内訳

相談者	件数
本人	15
家族	1
支援者等	1
事業者等・不明	0
計	17

※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	0
聴覚障がい・言語障がい	0
肢体不自由	13
その他の身体障がい	1
知的障がい	2
精神障がい（高次脳含む）	2
発達障がい	0
難病	0
その他・不明	2
計	20

4 対象分野別件数

分野	件数
①商品・サービス	9
②福祉サービス	0
③公共交通機関	0
④住宅	2
⑤教育	0
⑥医療	1
⑦雇用	1
⑧行政機関	2
⑨その他	2
計	17

5 障がい種別ごとの対象分野別件数（※重複あり）

種別／分野	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	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	0	0	0	0
肢体不自由	9	0	0	1	0	1	0	1	1	13
その他の身体障がい	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
知的障がい	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
精神障がい（高次脳含む）	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
発達障がい	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
難病	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他・不明	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
計	9	0	0	3	0	2	1	3	2	20

## 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	① 傾聴	② 改善	③ 解決	④ 未解決	⑤ 継続	計
1 不当な差別的取扱い	1	0	0	0	2	3
2 合理的配慮の不提供	0	2	2	0	0	4
3 環境の整備	0	3	1	0	0	4
4 その他	6	0	0	0	0	6
（内訳） 苦情・不快・不満	(4)	(0)	(0)	(0)	(0)	(4)
相談・意見・要望	(2)	(0)	(0)	(0)	(0)	(2)
計	7	5	3	0	2	17

※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。

- ①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
- ②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
- ③解決：事業者が改善策を講じ、相談者の納得を得たもの
- ④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
- ⑤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》

### 【①傾聴】

（聞取のみ）※匿名で本人が対応を望まないもの等

内部	・ 内部障がいがあることを言わずに勤務していたが、障がいがあることを話したら嘘つき呼ばわりされ、診断書を求められた。（既に退職）事業者には行政指導をしてほしい。（差別）※相談者は市から事業者に指導してほしいという要望。事業者は勤務への配慮を確認するため診断書を求めたものであり、差別的取り扱いはしていないとのこと。
----	---

（苦情・不快・不満）

肢体	・ 2年ほど前に契約違反だとして詳しい理由もわからず、宅配便を利用できなくなった。宅配は障がい者の生活に直結するので困っている。（苦情）※詳細は調査中であるが、障がいを理由として利用できなくなったのであれば内容を修正する。
肢体	・ 女性の友人から差別的な発言を受けた。（不快）※障がいに起因する事象についての差別発言であり、「障がいを理由とする差別の相談窓口」にも聞いてもらい共有してほしい。人権相談窓口にも伝えるとのこと。
不明	・ 「障がい者は汚い、不潔」など、高齢者から差別的な発言を受けた。このような発言があったことをあらゆる機会に伝えていきたい。（不快）※法務局の人権相談を紹介した。
知的・精神	・ 区役所の窓口で、説明もなく申請書類に押印を求められ、必要なければ書類はシュレッダーすると言われた。障がい者だと思って差別しているのではないかと。（苦情）※職員への対応に関する苦情。

（相談・意見・要望）

肢体	・ 電動車いすの使用者がタクシーに乗車拒否された。以前にも相談して事業者を指導する旨の回答であったが、その後も同様の事案が発生している。事業者を啓発してほしい。（要望）※近畿運輸局を通じ、タクシー事業者への指導を依頼した。大阪市作成の「電動車いすの啓発パンフレット」を配布すること。
----	---

肢体・精神	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2年前に設置した住宅の手すり（補助金活用）の使い勝手が悪く、事業者に補修を依頼するが対応してくれず、「精神障がいについての差別的発言」を受けた。事業者の指定を取り消してほしい。（要望）</li> <li>※当時、適正に手続きされており補修は不可。差別的発言については双方の言い分は相違している。</li> </ul>
-------	--

### 【②改善】

肢体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・球技場について、①車いす席が少ない。②車いすトイレを増やしてほしい。③車いす使用者用のチケットをインターネット以外でも購入できるようにしてほしい。（環境）</li> <li>⇒ ①②大規模改修時に増設予定 ③インターネット以外の購入方法が既に整備されている。</li> </ul>
肢体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・球技場の車いす席の前に看板や広告があり、サイトラインが確保されていない。（配慮）</li> <li>⇒ 車いすエリアに嵩上げ台を設置、希望者にクッションを貸出する。将来の改修時には、車いす席のサイトラインについて配慮し計画を進める。</li> </ul>
肢体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ある施設でのイベントのチケットについて、車いす席は、①事前に会場に行き購入するか、②電話予約のうえ現金書留を送付し購入する方法に限定されるので、改善してほしい。（環境）</li> <li>⇒ 来年度から一般席と同様にインターネット購入ができるように改善する。</li> </ul>
肢体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ある球場の車いす席にあった日除け用のテントがなくなっていた。熱中症やボールが飛んでくる危険がある。（環境）</li> <li>⇒ 台風により破損したもので、次回までにテントもしくは防球ネットを設置する。</li> </ul>
肢体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品を取ってまわって買うことが困難なため、事前に電話し、店舗での取り置きをしてもらっていたが、突然できなくなったと言われ、その理由も説明されない。（配慮）</li> <li>⇒ 2日以内に取りに来られることを条件に、取り置きできるようにする。</li> </ul>

### 【③解決】

知的・肢体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「レントゲンを撮影するので立つように」と言われた。立つことができずレントゲンが撮れなかった。別の医療機関を紹介するなど丁寧に対応してほしい。（配慮）</li> <li>⇒ 「立たないといけないので撮れない」といったつもりだった。不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、今後、レントゲン撮影は別の病院で行うことで調整し、相談者は納得。</li> </ul>
肢体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・遊歩空間への出入口3箇所のうち、車いすがかろうじて通れる出入口が1箇所、2箇所は石柱があり通行できない。円滑に利用できるよう施設の改修と案内表示を求める。（環境）</li> <li>⇒ 相談者・事業者・相談窓口の3者で実地調査のうえ、改善策・改善手法等検討し、改善していくこととなった。</li> </ul>
不明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居住マンションの来客用駐輪場に鍵を設置することが周知された。支援者が来るたびに鍵を開け閉めしに行く必要があり、合理的配慮に欠ける取扱い。一般論として管理会社を指導してほしい。（配慮）</li> <li>⇒ 管理会社によると、住民の要望があれば鍵の取扱いは柔軟に対応する余地があるとのことで、相談窓口からは、差別解消法を踏まえ、できる限りの配慮をするよう依頼した。</li> </ul>

### 【⑤継続】

肢体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・歩行困難な人が、遊戯施設の船型乗り物を利用する際に、①1台に2人までと人数制限がある。②非常時に避難のためとして前列が指定される。③車いすのまま乗ることができる船が運用されていない。④歩行で</li> </ul>
----	--

## 8 まとめ

- ・車いす使用者や肢体障がいの人に関する事案が多い。
- ・本人からの相談が多い。
- ・安全のため自転車の通行を防ぐと、車いすやベビーカーが通れなくなる等対応に苦慮する例がある。