

◎資料については、部会での委員意見を踏まえ、今後、修正する予定です。

■ 平成28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

資料2-2

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	24
地域活動支援センター（生活支援型）	6
区役所	16
局等	23
計	69

2 相談者の内訳

相談者	件数
本人	49
家族	10
支援者等	7
事業者等・不明	3
計	69

※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	9
聴覚障がい・言語障がい	7
肢体不自由	23
その他の身体障がい	4
知的障がい	13
精神障がい	11
発達障がい	6
難病	1
その他・不明	6
計	80

4 対象分野別件数

分野	件数
①商品・サービス	20
②福祉サービス	12
③公共交通機関	8
④住宅	6
⑤教育	1
⑥医療	3
⑦雇用	11
⑧行政機関	5
⑨その他	3
計	69

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	4	2	3	0	0	0	0	0	0	9
聴覚障がい・言語障がい	2	2	1	0	0	0	1	1	0	7
肢体不自由	10	1	4	4	1	1	1	1	0	23
その他の身体障がい	0	2	0	0	0	0	1	0	1	4
知的障がい	4	3	0	0	1	0	2	2	1	13
精神障がい	1	3	0	1	0	2	4	0	0	11
発達障がい	4	1	1	0	0	0	0	0	0	6
難病	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
その他・不明	2	1	0	0	0	0	1	1	1	6
計	27	15	9	5	2	3	11	5	3	80

## 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	18	3	8	3	3	35
2 合理的配慮の不提供	9	5	5	0	2	21
3 環境の整備	2	1	0	1	0	4
4 その他	9	0	0	0	0	9
（相談・意見・要望）	(2)	(0)	(0)	(0)	(0)	(2)
（苦情・不快・不満）	(7)	(0)	(0)	(0)	(0)	(7)
計	38	9	13	4	5	69

※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

（補足）

※人権啓発・相談センターでの相談は、内容に応じて適切な機関を紹介することとしている。

※大阪法務局人権擁護部では、人権侵害のおそれがある案件について、調査を実施、取組状況を公表

## 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。

相談したことがわからないようにしてほしいとの申し出があったもの等は、掲載していません。

### 【①傾聴】

- ・差別的発言や文書表現があった。（職場、契約の場面等）（4件）
- ・入場拒否や入居拒否など利用を制限された。（9件）  
⇒ 車いす利用 4件（スーパー、ホテル、タクシー）、精神障がい 3件（スーパー、住宅）、知的障がい 1件（雇用）、種別不明 1件（スポーツ観戦）
- ・障がいのある人に対してのみ、特別な求めをされた。または冷遇された。（4件）  
⇒ 不要な医師の意見書の求め、能力給に変更され給与カット、車いすのブレーキ使用禁止など
- ・合理的配慮の不提供（販売店、飲食店、福祉サービス事業所、職場等）（9件）  
⇒ スーパーでの案内、飲食店での食事の取り分け、職場研修での拡大資料に対する配慮  
資料のメール提供、高い棚の商品を取る、障がい特性に合わせた業務分担の変更など
- ・スロープの設置等、環境整備への求めに対する拒否（2件）
- ・その他（相談、意見、要望、苦情、不快、不満）（計画相談の延長上で詳細は不明）（10件）

【②改善】

肢体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車いすのまま、プールの採暖室へ入ることを拒否された。</li> <li>⇒ 事業者との対話を繰り返し、改善された。本人の納得状況は不明。</li> </ul>
発達	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉サービスの支援内容を見学しに行った際に、不審者扱いされた。</li> <li>⇒ 事業者の理解を得て改善することを確認したが、本人は納得していない。</li> </ul>
視覚	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通機関の改札で、乗車証を見えるように提示しろと強い口調で言われた。</li> <li>⇒ 対応の改善について、職員に周知徹底を図る。本人の納得状況は不明。</li> </ul>
知的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プール利用の際、障がい特性によりキャップ着用に関して配慮を求めたが対応してもらえなかった。</li> <li>⇒ 事業者との対話を繰り返し、キャップを着用しなくても個別対応ができるとの回答を得た。本人の納得状況は不明。</li> </ul>
視覚	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通機関の駅間の乗り換え時の介助（手引き）の求めに対し、毎回は無理だと断られた。</li> <li>⇒ 可能な範囲で臨機応変に対応するとの回答を得た。本人の納得状況は不明。</li> </ul>
聴言	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聴導犬を伴って交通機関を利用した際に、駅員に乗り換え案内などの配慮を求めたが、口話を強制されたり、下車駅では盲導犬と間違い手引きしようとした。</li> <li>⇒ 補助犬に対する理解を深めるよう、職員に周知徹底を図る。本人の納得状況は不明。</li> </ul>
肢体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校給食の二次調理に関する要望に対応してもらえず、保護者が学校に出向いて対応している。</li> <li>⇒ 週4日のうち2日について、加工員を配置、4日の配置に向け調整中</li> </ul>
知的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区役所における申請手続きの際に、知的障がい者への説明に関し、配慮不足があった。</li> <li>⇒ 説明時間の短縮や資料へのマーカー強調など希望に沿う配慮を行う。本人の納得状況は不明。</li> </ul>
視覚	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店舗前の点字ブロックに自転車が駐輪されており、危険である。</li> <li>⇒ 事業者に改善を指示、改善状況を確認し更なる防止策を要請した。本人は回答を求めている。</li> </ul>

【③解決】

肢体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前に電動車いすを利用していることを伝え、ライブのチケットを予約したが、事業者から前日になって、階段移動時の現地の人員手配の対応ができないとの連絡があった。</li> <li>⇒ 事業者は対応ミスを認め、スタッフ配置にかかる事前確認のタイミングを改善する旨を提示。不満は残るが、本人も納得。</li> </ul>
肢体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車いす利用者が電車に乗車中、他の車いす利用者のスペース確保のため、駅員が何も言わずに車いすを後方に移動させた。車いすは身体の一部であり、差別的な取り扱いを受けたとの相談。</li> <li>⇒ 事業者が本人に謝罪し、再発防止の研修を実施することを表明。本人も納得。</li> </ul>
肢体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車いす利用者がバスに乗車する際、車内の乗客に対し、車いすスペースをあけるように案内するべきところ、車いす利用者に対し、後続のバスに乗車するように案内した。</li> <li>⇒ 事業者が本人に謝罪し、運転手を指導することを説明。本人も納得。</li> </ul>
精神	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院のワーカーから、「なぜ働かないのか」など障がいに理解がないと思われる発言があった。</li> <li>⇒ 主治医に相談するよう助言、ワーカーへの指導と担当変更が実施された。本人も納得。</li> </ul>
視覚	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通機関の改札で、乗車証をきちんと見せるように、きつい口調で言われ、改札に閉じ込められた。視覚障がい者にそのような態度は差別的扱いだ。</li> <li>⇒ 事業者が謝罪し、今後の対応について職員に周知徹底を図る。本人も納得。</li> </ul>

精神	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問看護の看護師が、子ども扱いと取れる発言（些細なことで「偉い」「すごい」と称賛）を繰り返され、大人としての人格を否定されていると感じた。</li> <li>⇒ 主治医に連絡、本人も主治医と相談し、担当者が変更される。本人も納得。</li> </ul>
不明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就職に関する面接の必要書類として、不要と思われる医師の意見書やお薬手帳を求められた。</li> <li>⇒ 事業者から、それらは必須書類ではなく、誤って求めたものとして謝罪があった。労働局も違法との見解で調査すること。本人も納得。</li> </ul>
不明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区役所で「障がいがある子を受け入れられる保育所はない」との発言があった。</li> <li>⇒ 区役所が対話を繰り返し、引き続き、入所に向け対応していくこととなった。本人も納得。</li> </ul>
発達	<ul style="list-style-type: none"> <li>・遊戯施設において、障がい者手帳の所持等が周囲にわかってしまうような対応をされる。</li> <li>⇒ 事業者が問題を認識し、改善策を講じることとなった。本人も納得。</li> </ul>
視覚	<ul style="list-style-type: none"> <li>・視覚障がいがあり、FAXに替えてメールで申請したいと申し出たが対応してもらえなかった。</li> <li>⇒ まずは電話で聞き取りし、利用当日に申請書原本を持参する対応に変更。9ヶ月後には、ホームページから入力フォームによる受付を可能とした。本人も納得。</li> </ul>
聴言	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障がい者がスポーツ大会に出場する際、会場アナウンス等について要約筆記のノートテイクを希望したが配置できないとの回答。</li> <li>⇒ 事業者と対話し、要約筆記者を配置することとなった。本人も納得。</li> </ul>
聴言	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法律相談の申込方法が電話に限定されており、聴覚障がい者が申込みできない。</li> <li>⇒ 電話が困難な方は、直接窓口で受付ができるように改善。広報誌でも周知。本人も納得。</li> </ul>
知的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所で、個人情報の開示のため療育手帳で本人確認し、本人と開示日程を調整をしたが、家族には連絡していなかったため対応できずいたところ、家族から配慮不足であると指摘があった。</li> <li>⇒ 申し出を踏まえて改善策を提案、本件については対応予定。本人も納得。</li> </ul>

#### 【④未解決】

肢体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・旅行会社の企画旅行に参加する際に、障がいの情報を書面により聴取され、「旅行会社が介助等の必要性を判断した場合は、介助者の手配を旅行会社に依頼する」ことについて同意書を求められた。会社の決定に従うと読み取れる一方的なものであり、今回の旅行は断念した。</li> <li>⇒ 旅行会社に確認したところ、障がい当事者だけでなく、特別な配慮の必要な方の参加に際しては、現地のホテルや交通機関等の対応の可否について確認する必要がある、本人から情報をいただくとのこと。文面については、会社の規定であり、すぐには改善は難しい。</li> <li>⇒ 同意書の文面が一部説明不足と取られる内容も確認できるため、「参加者に、障がいの情報や同意書の必要性を理解してもらうこと」が必要であり、丁寧な説明を文面に落とし込むなどが改善策を提示したが、その後の改善状況は不明。</li> </ul>
肢体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車いす利用者が鉄道を予約する際、電話しか予約方法がなく、取れたかどうかは折り返しの電話があるまでわからない。（1時間ほどかかった。）</li> <li>⇒ 原則、乗車の1ヶ月前から2日前までに、乗車駅に直接行って、または電話で申し込む。「車いす対応座席の空き状況の確認」「乗降駅での介助の手配」等を確認したうえで、予約確定。前日や当日の場合も電話で受け付けるが、上記の確認が必要のため、時間がかかる。</li> <li>⇒ 事業者は、一般乗客と比べ対応に差があることは認識しているが、今すぐに対応はできない。ご意見については、対応窓口で留めることなく、社内で共有し、今後の改善の材料としたい。</li> <li>⇒ 本人としては、すぐの改善は無理でも、法施行が改善の足掛かりとなることを要望している。</li> </ul>

肢 体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・分譲住宅の上層階に入居後、足が不自由な状況になり電動車椅子の生活となった。建物はスキップ式のエレベータであり、自宅入口のある階には停止しないことから、エレベータ停止階から自宅の入口がある階までは電動車椅子から降りて階段を利用する必要がある。階段の昇降は、家族やヘルパーの力を借りて移動を行っていたが、支援側の負担も大きいことから、管理組合に「階段へのリフトの設置」を申請したが、許可がないことが判明した。</li> <li>⇒ 管理組合と建築基準法の担当部署に内容を聴取、法により設置できないことが確認された。</li> <li>⇒ 本人も担当部署に確認し、仕方ないという気持ちがある一方納得できない状況、その後連絡がない。</li> </ul>
知 的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就職するはずの企業から、知的障がいを理由に不採用を言い渡された。</li> <li>⇒ 企業に確認すると、理由を説明しているが納得してもらえていないとのこと。相談者から他所で対応すると連絡があり終了</li> </ul>

【⑤継続】

<ul style="list-style-type: none"> <li>・遊戯施設利用にかかる合理的配慮の提供の求め、差別的取扱いであるとの訴え</li> <li>⇒ 障がい特性に応じた利用基準となっていない（車いす利用者、聴覚障がい者、精神障がい者）説明不足と対応のばらつきがみられる。</li> <li>⇒ 施設見学に際し、電動車いすでの利用を制限され手動への切り替えを求められる、乗り物への搭乗口までバリアフリーとなっていない、字幕表示がない観劇の際に車いす2台を並列して鑑賞できない</li> <li>（安全確保の観点から策定している利用基準について、画一的であり、十分な説明がされていない事案）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・HIV感染のおそれを理由に訪問入浴サービスの提供を断われたとの訴え</li> <li>（事実は確認できていないが、HIV感染に関する正しい知識の啓発が必要と思われる事案）</li> </ul>

8 まとめ

- ・障がいに対する理解の不足に起因するものが多い。
- ・合理的配慮を求めたくても、事業者との関係から言いにくく、傾聴にとどまる事案がある。
- ・事業者としての方針が従業員まで浸透しておらず、理解のない行動につながっている事案がある。
- ・車椅子（電動車椅子を含む）が関係する事案が目立つ。
- ・広域的な企業（大企業等）の場合、本社等での対応となるなど、解決が困難となる事案がある。
- ・障がいを理由にした差別への対応は、本市相談窓口のみならず、権限を有する機関で実施していくものであるが、関係機関を紹介したのちの対応は把握できない。

## 9 今後の課題

### ①相談事例の集約方法

- ・「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の不提供」「環境の整備」等の分類基準や判断手法の検討
- ・「①傾聴」になった事例についても、啓発材料として情報を収集
- ・法の対象とならないような案件への対応と集約

### ②相談窓口の対応力の向上

- ・相談受付票や報告様式の改善や「相談対応の流れ（仮称）」等作成の検討

### ③相談窓口と関係機関の効果的な連携

- ・随時、適切かつ迅速に連携できるような体制やフローの検討
- ・事業者からも相談がしやすい体制の検討

### ④効果的な啓発手法の検討

- ・取組が進んでいる事業者や、建設的対話による解決事例の紹介、顕彰

### ⑤解決困難事例への対応

- ・事例検討会の実施