

資料2－1

■ 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29年4月～9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 | 13 |
| 地域活動支援センター（生活支援型） | 3 |
| 区役所 | 3 |
| 局等 | 16 |
| 計 | 35 |

2 相談者の内訳

| 相談者 | 件数 |
|---------|----|
| 本人 | 23 |
| 家族 | 4 |
| 支援者等 | 3 |
| 事業者等・不明 | 5 |
| 計 | 35 |

※同じ事案について、複数の窓口に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 | 7 |
| 聴覚障がい・言語障がい | 1 |
| 肢体不自由 | 11 |
| その他の身体障がい | 1 |
| 知的障がい | 3 |
| 精神障がい（高次脳含む） | 10 |
| 発達障がい | 1 |
| 難病 | 3 |
| その他・不明 | 1 |
| 計 | 38 |

4 対象分野別件数

| 分野 | 件数 |
|----------|----|
| ①商品・サービス | 15 |
| ②福祉サービス | 4 |
| ③公共交通機関 | 1 |
| ④住宅 | 2 |
| ⑤教育 | 1 |
| ⑥医療 | 2 |
| ⑦雇用 | 4 |
| ⑧行政機関 | 5 |
| ⑨その他 | 1 |
| 計 | 35 |

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 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| 聴覚障がい・言語障がい | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 肢体不自由 | 9 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 11 |
| その他の身体障がい | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 知的障がい | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| 精神障がい（高次脳含む） | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 2 | 0 | 10 |
| 発達障がい | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 難病 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| その他・不明 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 計 | 16 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 38 |

6 相談内容（相談の主訴）及び対応結果 **※H28年度受付分（継続分）含む**

| 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 不正当な差別的取扱い | 5 | 0 | 6 | 0 | 4 | 15 |
| 2 合理的配慮の不提供 | 2 | 4 | 3 | 0 | 1 | 10 |
| 3 環境の整備 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| 4 その他 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| (内訳) 苦情・不快・不満 | (11) | (0) | (0) | (0) | (0) | (11) |
| 要望・相談 | (1) | (0) | (0) | (0) | (0) | (1) |
| 計 | 20 | 4 | 11 | 0 | 5 | 40 |

※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

| | |
|----|---|
| 肢体 | ・車いす席のチケットを購入しており球技場まで車で行ったが、車いす用の駐車場が満車であり、代替場所を求めたが対応されずサッカー観戦をあきらめた。このような対応があったことを主催者に伝えてほしい。（配慮）※主催者へ伝達 |
| 聴覚 | ・住居を探したところ「過去にトラブルがあったため」と聴覚障がいを理由に入居拒否にあった。（差別） |
| 肢体 | ・大学受験時の配慮が後ろ向きである。（配慮）※別の大学を受験することとなり対応は終了 |
| 精神 | ・年金機構から届く各種申請等書類が理解しにくいとの相談（環境・行政）※相談Cでその都度、説明 |

（権限のある機関等を紹介）

| | |
|----|--|
| 精神 | ・アパートの火災保険の契約更新をしようとしたところ、精神障がいを理由に断られた。（差別） |
| 難病 | ・雇用契約において、急に体調が悪化したことを会社の責任として、雇用の更新をしないと告げられた。（差別・雇用） |
| 精神 | ・病院で「精神障がい者には何を言っても無駄」と医師に言われショックを受けた。（差別） |
| 視覚 | ・携帯電話を契約しようと、必要書類を整え家族が手続きに行ったが、理由の十分な説明もなく契約できなかった。（差別） |

(苦情・不快・不満)

| | |
|------|---|
| 難病 | ・介護時間に対する苦情 ※相談先を紹介 |
| 精神 | ・ファーストフード店において、違う品物が出てきたり、毎回持ち帰りを打診される。※別の店に通う |
| 精神 | ・就労系事業所が急遽閉所されたが、給料の支払いがない。(雇用) ※対応後、支払済み |
| 知的 | ・女子中学生に声を掛けた不審者として疑われ、警察に謝罪文を書かされた。(行政) ※相談窓口を紹介 |
| 高次脳 | ・勤務先で毎日違う店舗に配置され対応できない。(雇用) ※労基署、法務局を紹介 |
| 精神 | ・留置所で、弁護士も呼べず、毛布の支給もないなどひどい対応がされた。(行政) ※法務局を紹介 |
| 不明 | ・公共交通機関の車内で、障がい者を見てコソコソ悪口を言っているのは不快である。※対応を助言 |
| 肢体 | ・区役所で障がい福祉サービス利用方法の説明もなく、誤って区相談支援センターを紹介された。(行政) |
| 発達 | ・事業者が福祉サービス利用のための手続きを怠っていた。※助言 |
| 精知神的 | ・ヘルパーから、介護士を目指すのは難しいと言われた。※業務の難しさを伝えるがゆえの発言、関係は改善 |
| 視覚 | ・看護師から「医療費を使い過ぎだ」などの不適切な発言があった。※本人が医師に申し出で改善 |

(要望)

| | |
|----|--|
| 視覚 | ・点字図書館の最寄り駅をサポート強化駅にするよう要望しているが受け入れられない。 |
|----|--|

【②改善】

| | |
|----|---|
| 知的 | ・現住居が解約手続に至っていないにも関わらず、転居を望み新居の仮契約を交わしてしまった。(配慮) ⇒ 不動産会社に対し、本人の障がいのため支援が必要なこと(契約過程における支援者への連絡等)を説明し、仮契約を解除してもらった。※転居に向けて引き続き対応 |
| 肢体 | ・階段しかない店舗の2階で販売する商品のカタログが無いか聞いたら、ため息をついた。(配慮) ⇒ 店舗を訪れ対話し、個別対応に応じてもらえることが確認できた。 |
| 視覚 | ・スポーツジムで、マシンの使い方の説明を求めたところ、小さな文字の説明文を見るように言われた。(配慮) ⇒ 事業者から「お客様の状況確認を徹底し、わかりやすい説明に努める」との回答 |
| 肢体 | ・映画館において、車いすスペースが満席の場合、入場できない(一般席への移乗はだめ)と言われたが、今回は移乗して鑑賞できた。(配慮) ⇒ 映画館からは、柔軟に対応することと、今後の改修時に座席を車いす対応にしたいとの回答 |

【③解決】

| | |
|----|---|
| 内部 | ・HIV感染を理由に訪問入浴サービスの提供を断わられた。(差別) ※H28受付分 ⇒ 事実確認したうえで、訪問入浴事業者に対し、今後、差別解消法に関する社員教育・研修を行ってもらうよう指導。HIVに特化したチラシを作成し、ホームページにおいて周知を図った。 |
| 視覚 | ・介護サービスにおいて居宅内の物品を勝手に移動し報告がないなど配慮に欠けている。(配慮) ⇒ 事業者は配慮に欠けた点を謝罪し、物品の移動などは声掛けを徹底するようにし、本人も納得。 |
| 精神 | ・就労系事業所で、障がい者への配慮がなく職務変更と就労時間を削減されたため通所を辞めたが、適正な賃金が支払われてなかったことが判明した。(差別・雇用) ⇒ ハローワークに「支払方法は誤りであること」「一方的な職務変更是違法であること」を確認した。本人の状態を理解せず配慮が無かったことについて、事業者は本人に謝罪し、適正賃金との差額を支払うことで解決。 |

| | |
|----|---|
| 視覚 | <ul style="list-style-type: none"> 市営住宅に関して書類が届くが、点字が無いため中身が分からぬ。（配慮・行政） <p>⇒ 今後、文書を送付する際、点字シールを貼付することとし、相談者も納得。</p> |
| 肢体 | <p>球場における電動車いすでの観覧について（環境）</p> <ul style="list-style-type: none"> 車いす席が一塁側にしかないので、三塁側でも応援したい。 多目的トイレの温水洗浄スイッチが便座横にしかなく、手が不自由な人は押しづらい。 車いす席から外に行くには手動ゲートを開けてもらう必要があるが、係員がいない。 <p>⇒ 事業者と対話し、以下を確認、相談者も納得。</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在、三塁側に応援席はないが、今後、検討していく。 多目的トイレのスイッチは、取り付けに向け検討。市として、定期的に改善状況等の確認を行う。 車いす利用者が観覧する場合は、警備員を近くに配置する。 |
| 肢体 | <ul style="list-style-type: none"> 球場において、電動車いすで観覧する際、席の前に顔の高さの低い屏と防球柵があり、視界が制限されて見づらい。（配慮） <p>⇒ 事業者からは、車いすの利用者も見やすくなるよう対応するとの回答、相談者も納得。</p> |
| 視覚 | <ul style="list-style-type: none"> 店舗前の点字ブロックの上に、お店に来た客が自転車を停めるため、危険である。（環境） <p>⇒ 区役所から関係局に周知。その後、店が注意喚起の紙を貼った旨、相談者から報告があった。</p> |
| 肢体 | <ul style="list-style-type: none"> 喫茶店の入り口に「車いすの方おことわり」と貼り紙がされていた。（差別）※4か所の窓口に相談 <p>⇒ 当該店舗に対し、法制度の説明を行い、理解のうえ紙を剥がすことになった。</p> |

【④未解決】 なし

【⑤継続】

| | |
|----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>安全確保の観点から策定している利用基準について、障がい特性に応じたものでなく画一的である。また、スタッフの説明不足と対応にばらつきがみられる。</p> |
| 肢体 | <p>⇒ 観劇の際に車いす2台を並列して鑑賞できない ※H28年度受付分 (対応方針) 車いすが複数台並んで鑑賞できるよう改修工事の予定あり</p> |
| 聴覚 | <p>⇒ 映像アトラクションに字幕表示がない ※H28年度受付分 (対応方針) 個別に字幕表示が可能な補助具について開発中</p> |
| 肢体 | <p>⇒ 鑑賞に際し、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 ※H28年度受付分 (対応方針) 福祉局から事業者に対し、考え方を示し、将来的展望を確認することで調整中</p> |
| 肢体 | <p>⇒ 自力歩行できないと利用できない乗り物がある ※H28年度受付分 (対応方針) 福祉局から事業者に対し、考え方を示し、将来的展望を確認することで調整中</p> |
| 肢体 | <p>⇒ 乗り物に乗る際、障がい者の隣に必ず介助者が座るよう指示される (対応方針) 福祉局から事業者に対し、将来的展望の確認をすることで調整中</p> |

8 まとめ

- 本人からの相談が多い。
- 車椅子（電動車椅子を含む）に関する事案が多い。
- 大企業に関する事案には、迅速な対応が難しいものがある。
- 区相談支援センターが相談窓口となっているので、障がい者の相談対応の中で見つかる事案も多い。
- 苦情や不快、不満などについても、聞き取ったうえで適切に対応し、報告されている。