

## 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10月～12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	1
地域活動支援センター（生活支援型）	1
区役所	6
局等	1
計	9

### 2 相談者の内訳

相談者	件数
本人	5
家族	4
支援者等	0
事業者等・不明	0
計	9

同じ事案について、複数の窓口にご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	1
聴覚障がい・言語障がい	0
肢体不自由	4
その他の身体障がい	0
知的障がい	3
精神障がい（高次脳含む）	0
発達障がい	0
難病	0
その他・不明	1
計	9

### 4 対象分野別件数

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

### 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	1	0	0	0	0	0	1
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	1	0	1	0	0	0	1	0	1	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	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
精神障がい（高次脳含む）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	1	0	0	1
計	3	1	1	1	0	0	2	0	1	9

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）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	1	0	0	2
2 合理的配慮の不提供	2	0	1	0	0	3
3 環境の整備	0	0	1	0	0	1
4 その他	3	0	0	0	0	3
（内訳） 苦情・不快・不満	(2)	(0)	(0)	(0)	(0)	(2)
要望・相談	(1)	(0)	(0)	(0)	(0)	(1)
計	6	0	3	0	0	9

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

知的	・飲食店で介助者とともに食事をした。大声を出したりすることに対し、店から「今後は人の多い時間帯の利用は控えてほしい」と言われた。（差別） 対応を求めておらず、店名を聞けなかったため傾聴のみ
肢体	・職場の駐車スペースに部外車両の進入防止の三角コーンが置かれており、駐車する際、降車し車いすに乗り換え動かし負担が生じる。職場に改善を要求しているがなかなか動いてくれない。（配慮） 一旦は、再度職場に改善を求めるよう提案し、今後も可能な範囲で対応することを約束
視覚	・マンション入居時、管理組合に対し「視覚障がいがあるため掲示物の内容は直接メモで伝えてほしい」と伝えていたが、管理組合の役員が交代し、ゴミ出し方法に関して知らせてもらえず、役員から罵声や説教が続いた。（配慮） 相談者の希望により、今回は傾聴のみ

（苦情・不快・不満）

不明	・障がい者雇用枠で働いているが、力仕事や過酷な業務を集中的にさせられ不当な待遇を受けている。労働局など関係機関に相談している。（苦情） 雇用関係、今回は傾聴のみ
肢体	・車いす利用者の新幹線のチケットの予約が一般客より手間が掛かることや、在来線の乗り換え時の配慮に時間を要し、対応も悪い。どこに相談したらよいか。（苦情） 近畿運輸局の相談窓口を紹介

（相談・意見・要望）

肢体	・裁判所の駐車場の車いす専用駐車スペースを傍聴の整理券の配付場所として転用し、離れた場所に車いす専用スペースが設けられていた。相談先を教えてほしい。（相談） 裁判所窓口を紹介、窓口からも裁判所へ連絡
----	---

【 解決】

知的	<p>・遊戯施設のイベントで、車いす専用観覧エリアが設けられているが、柵が無いため一般来場者が入り込み車いすが進めないことがある。また観覧エリアの最前列に段差があり危険である。（環境） 観覧エリアにロープを張り、スタッフ対応を万全にした。段差については注意を促すステッカーを貼り、改善した。相談者は納得しているが、将来的に更なる改善を要望していることを事業者に伝達した。</p>
知的	<p>・入所希望の保育所を見学した際、入所希望児の状況も確認しないまま「障がい児（ダウン症）の受け入れは困難」と言われた。（差別） 保育所の管轄部署から、障がい児の受け入れ体制を整えるよう指導するとともに、相談者へもその旨を説明し、相談者は納得（別の保育所への入所が決定）</p>
肢体	<p>レストランでの食事を予約する際、トイレ介助に2名必要であるため、同行ヘルパー1名以外に店から1名介助の手伝いをお願いしたところ、ほとんど話も聞かず「食事の提供だけなので、トイレ介助はできない」と断られた。（配慮） 相談対応の途中で、事業者から「対応者の判断ミス」であったと本人に謝罪があり、予約もできた。</p>