

資料2-2

■令和2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（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	0
地域活動支援センター（生活支援型）	0
区役所	2
局等	10
計	12

2 相談者の内訳

相談者	件数
本人	6
家族	1
支援者等	1
事業者等・不明・その他	4
計	12

※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	2
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）	4
発達障がい	1
難病	1
その他・不明	1
計	14

4 対象分野別件数

分野	件数
①商品・サービス	2
②福祉サービス	0
③公共交通機関	1
④住宅	2
⑤教育	2
⑥医療	1
⑦雇用	0
⑧行政機関	2
⑨その他	2
計	12

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	1							1		2
聴覚障がい・言語障がい										0
肢体不自由	1				1					2
その他の身体障がい			1							1
知的障がい					1				1	2
精神障がい（高次脳含む）				2		1			1	4
発達障がい					1					1
難病								1		1
その他・不明									1	1
計	2	0	1	2	3	1	0	2	3	14

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			3	2		5
2 合理的配慮の不提供		1			1	2
3 環境の整備						0
4 その他	4				1	5
（内訳） 苦情・不快・不満	(2)					(2)
相談・意見・要望	(2)					(2)
計	4	1	3	2	2	12

※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。

※「4その他」については、対応結果の分類はしていません。

- 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

個人情報保護の観点から、内容は適宜修正しています。

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）※本人が対応を望まないもの、単なる要望等

視覚	<ul style="list-style-type: none"> ・民間の資格試験を受ける際、身体障がい者手帳では本人確認書類にならないと言われた。運転免許証はないのかしつこく聞かれたが、運転免許を取得できない障がいでありどうしようもない。（不快） ※本人確認書類の有効性については主催者の判断になる旨を説明。なお、配慮に欠ける言動について市から主催団体へ問合せてよいか相談者に確認したが返答がない。
視覚	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障がいのある高齢者が図書館を訪れた際、老眼鏡を家に忘れてきたのでメガネの貸出を館員に依頼したところ、感染症防止のため貸出を停止していると断られた。（不満） ※メガネは肌に密着し、顔、まして目の近くに触れるため、消毒も容易ではないと思われる物品。以前のように気軽に貸出できない現状について理解を求めた。

（相談・意見・要望）

精神	<ul style="list-style-type: none"> ・精神科診療所に診断書作成を依頼したが、説明なく断られた。警察を呼びという配慮に欠ける発言で精神症状が悪化した。診断書を作成するよう指導してほしい。（要望） ※診療所医師に状況を聴取したところ、診療所出勤時に複数人で待ち伏せされ診断書作成について恫喝されたもので、実際に警察に相談しているとのこと。
----	--

【②改善】

肢体・知的	<ul style="list-style-type: none"> ・医療的ケアが必要な児童が保育所に入るにあたり、入所直前になって看護師配置のない時間帯は通園できないと説明された。看護師は配置されたが、担当者の言葉遣いや対応を含めて納得がいかない。（配慮） ※その後相談者から、内定前に説明を受けていたメモが見つかったとの訂正があった。相談者は同保育所を退所。
-------	---

【③解決】

精神	<ul style="list-style-type: none"> ・市外への転居を考え、現地の不動産業者に連絡したところ、「精神障がい者を入居させる家主はいない」との発言があった。謝罪してほしい。（差別） ※事業者によれば紹介を拒んだ事実はなく、紹介可能な物件もあるとの説明。啓発資料を送付し、家主への啓発も検討していくよう依頼。相談者は納得。
内部	<ul style="list-style-type: none"> ・停留所で待っていたのに路線バスが行き過ぎた。自分が障がい者だから乗車拒否をされた。（差別） ※運転士と面談。通り過ぎた後で乗客に気付いたが、後続バスに乗るよう車外案内をしなかった。乗せ損じ自体に対しては運輸局から行政処分を受けている。なお運転席から障がいの有無は判らないとの説明。相談者からは「内部障がいの方に対する配慮を一層お願いしたい」との意見が寄せられた。
精神	<ul style="list-style-type: none"> ・建物賃貸借契約書の文言中に、「入居者に精神障がい者又はそれに類似する行為が発生し、他の入居者に財産的、精神的迷惑をかけた場合」には契約解除できるとの文言があった。（差別） ※契約に立ち会った支援者を通じて家主事業者に連絡。当該条項を削除し、契約書を修正したうえで双方合意のもと再度契約締結。本件としては解決したが、大阪府の建築振興課宅建業指導グループと宅建業界に対しての指導について調整中。

【④未解決】

難病	<ul style="list-style-type: none"> ・プールの多目的更衣室・ロッカーが男女共用になった。衛生観念や身体のデリケートさは男女で違う。障がい者用設備だけを共用化するのとは差別。（差別） ※現地確認のうえ、事業者に事情を聞き取り。LGBTなどの性的少数者に配慮して、個人利用できる多目的更衣室の性別表記を外したものと説明あり。相談者に事業者の説明を伝えるも現時点で納得を得られていない。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい福祉サービス事業所あて、障がい者を侮蔑する内容の封書が届いた。（差別） ※事業所より警察には相談済。

【⑤継続】

肢体	<ul style="list-style-type: none"> ・（車いす使用者）飲食店に入店したところ、満席であり店外に出て待つように言われた。外からは店内の様子が判らず、満席の表示は車いすから見えづらい高さにあった。狭い店内では転回も難しく、店内で待たせてほしかった。（配慮） ※再度来店の際に店長と相談者で意見交換をされている。その後の改善状況等を確認していく。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・市営住宅の自治会の班長を決める際のやりとりの直後、免除を求めていた本人が自死された。（その他） ※係争中の事案であり、その結果も踏まえ、啓発に取組んでいく。

【事業者からの相談】

発達	<ul style="list-style-type: none"> ・学習塾経営者からの相談。集団指導では授業に集中できない児童について、個別指導のコースへの変更を案内したところ、保護者から「障害者差別解消法違反で営業停止になる」として金銭の要求があった。（その他） ※障害者差別解消法にはそのような規定はない旨を説明。必要に応じて法律の専門家等に相談するよう助言した。
----	---

8 まとめ

- ・相談件数が例年に比べ減少。
- ・要因としては、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による経済活動、社会活動の低下が影響したものと考えられる。
- ・今後は、「新しい生活様式」における社会活動での相談事例も増加していくものと思われる。
(感覚過敏の障がい者へのマスク着用の強要 等)