

資料2

■障がい理由とする差別の相談窓口における対応状況（令和4年2月～令和4年7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	2
福祉局・人権相談センター	12
計	15

2 相談者の内訳

相談者	件数
本人	8
家族	2
支援者等	4
事業者等・不明・その他	1
計	15

※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	2
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	1
知的障がい	3
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	3
計	19

4 対象分野別件数

分野	件数
①商品・サービス	7
②福祉サービス	3
③公共交通機関	1
④住宅	0
⑤教育	1
⑥医療	0
⑦雇用	0
⑧行政機関	2
⑨その他	1
計	15

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	4									4
その他の身体障がい		1								1
知的障がい	1	1			1					3
精神障がい（高次脳含む）	1	2						1		4
発達障がい	1									1
難病		1								1
その他・不明	1		1						1	3
計	9	5	1	0	1	0	0	2	1	19

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	対応終了					⑥ 継続	計
	① 傾聴	② 改善	③ 解決	未解決			
				④ 啓発	⑤ その他		
1 不当な差別的取扱い			2	3		1	6
2 合理的配慮の不提供			3	1		2	6
3 環境の整備							0
4 その他	3						3
（内訳） 苦情・不快・不満	(1)						1
相談・意見・要望	(2)						2
計	3	0	5	4	0	3	15

※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啓発：相談内容に対しての解決には至らなかったが、事業者に対して啓発をおこなったもの
- ⑤その他：未解決のうち、事業者が改善策を講じず、啓発にも応じなかったもの
- ⑥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】

（苦情・不快・不満）

ア	不明	・公共交通機関を利用した際、切符を紛失。障がい者手帳を提示し、なくしてしまう理由を説明したが、そのときの駅員の対応に傷ついた。このような思いをしたことを伝えてほしい。（不快） ※事業者に連絡。申し出内容について伝える。差別にあたるような対応はなかったと確認したが、引き続き、適切な対応をしていただくよう依頼をした。
---	----	--

（相談・意見・要望）

イ	不明	・コロナ禍において、障がい者差別が起きていると感じており、意見を言いたい。障がいによりマスク着用在困難なことで入店できなかったり、食事介助の距離が近いので距離を取るように言われたり、他にもいろいろ起きていると思う。コロナの感染により急に事業所が休みになったり、ヘルパーが変更となったりするが、そういった状況の変化をすぐに受け入れられずパニックになる人もいる。感染防止ももちろん大事だが、障がいのある人のことを置き去りにしないでほしい。（意見）
ウ	知的	・相談者から直接相談があったものではなく、第三者を通じて情報提供があった事案。感覚過敏でマスク着用在困難な小学生。屋内のレジャー施設に遊びに行ったが、マスク着用できないことで入館できなかった。そのときの対応の仕方にも配慮が感じられず非常に悲しい思いをした。（意見） ※レジャー施設側に聞き取りを行う。マスク着用困難な方にはフェイスシールドを提供しているが、それも難しい場合は入館をお断りしている。そのときのスタッフの対応については、申出人が辛い思いをしたことは事実なので、その点については謝罪をした。よりいっそう思いを持って対応するようにスタッフに事案の周知を行い、今後の対応につながるよう社員教育を継続していく。マスク着用のルールに変更が生じた際は申出人に連絡を入れさせていただくということで納得を得ている。

【③解決】

エ	その他	【継続案件】 ・ギランバレー症候群の既往歴と発達障がいがある方の保護者からの相談。大学の授業において提出物の期限を延長させてもらえるように配慮依頼書を提出したところ、ギランバレー症候群の既往歴に過敏に反応し、安全性の確保のためという理由で実験の授業を遠隔で受けるように言われた。（配慮） ※大学に事実確認を行う。本人が求めている配慮を合理的配慮として建設的な対話をせずに遠隔での授業を求めることは差別的なことにあたりうると説明。授業については本人自身で教授と話をして対面で授業を受けれているが、相談者である保護者は大学側の対応に納得できていないなかったが、新年度の手続きが円滑に進むよう本人と大学側の橋渡しを行い、相談者の納得を得る。
オ	肢体	・駐車場を設置していないコンサートホールであるが、車椅子を利用している人は、これまではホールの裏側にある駐車スペースを使用できていた。それが利用できないと言われ、近くの駐車場を利用するように言われた。（配慮） ※コンサートホールに聞取りを行う。車椅子を利用している人に対して、これまでは正面入り口に階段しかないので、車椅子利用の人はホールの裏側にある事務所まで来てもらい、ホール側の職員が対応をしていた。正面にエレベーターを設置する工事を行ったことで、事務所まで来てもらわなくてもよくなったので、対応を主催者側に任せることとなった。申出人とは直接話をし、変更点を丁寧に説明し、理解を得たとのこと。
カ	知的	・高校の校外学習について。現地の最寄り駅に各自集合となっているが、一人で行くことが困難なため配慮してほしい。冬に修学旅行もあるが、空港に各自集合となっている。それについても配慮してもらえないか。（配慮） ※学校へ確認。ホームルームの時間を使ってアプリ等を利用して電車の乗換を調べたり、主要な駅に職員を配置するなどして、行き帰りに困らないようにサポートするように考えている。それでも難しい学生については学校集合にして個別対応をする予定である。詳細の説明を明日することとなっているので、申し出内容もふまえ対応していくと回答を得た。
キ	精神	・利用している訪問看護の求人情報に差別的な内容の記載があった。（差別） ※訪問看護事業所に聞取りを行う。事業所が作成した文言ではないということだが、事業所としてもよくない書き方であると判断し、記事は削除している。
ク	精神	・職場に提出する証明書について。障がいを伏せて勤務しているため、障がいということがわからないような形で証明書の発行を求めたが、対応してくれなかった。（配慮） ※担当部局に確認を行う。合理的配慮について説明を行い、相談者の希望する形で証明書の発行を行った。
ケ	不明	・アトラクションに障がいのある方は利用できない旨の記載がある。（差別） ※相談のあった区役所を通じて事業者を確認。障がいがあるということを理由にした差別にあたると説明をし、表記内容の修正を行った。

【④啓発】

コ	肢体	【継続案件】 ・コンサートホールに入場する際、感覚過敏で長時間のマスク着用が困難であるため、代わりにフェイスシールドの着用ではダメなのか尋ねたが、かたくなにマスク着用を言われ、コンサートを見ることができなかった。今年のコンサートについても申込をし、主催者側にフェイスシールドなどの代替案を提示したが認めてもらえなかった。（差別） ※主催者側に確認。あらためて事務所側や制作会社側と調整をしてもらったが、マスク以外の手段での参加は不可との返答。 当該業界団体が出している「新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン」に合理的配慮の記載をしてもらうよう改訂の依頼をし、令和4年6月に改訂が実施された。
サ	発達	【継続案件】 ・幼稚園入園が決まっていたが、ことばの発達が遅いことを相談したら入園後半年たっても改善がみられなければ退園してもらおうと言われた。（差別） ※大阪府広域支援相談員と連携し、幼稚園を訪問。事実確認、啓発を行ったが、「退園してもらおう」という発言については事実確認ができず、そのことに相談者は納得がいていなかったが、あらためて幼稚園に連絡を入れ、再度の確認と周知啓発を行い、相談者に報告を行った。
シ	知的	【継続案件】 ・レジャー施設にて、長時間のマスクの着用ができないため入場前に話をし、乗り物に乗るときはマスクを着用するという事で許可をもらった。しかし、あるアトラクションに乗ったとき、マスクを着用していないことに気づいたスタッフが急に降りてくださりと言ってきたため、パニックになり失禁してしまった。その後の対応にも配慮が感じられなかった。（配慮） ※レジャー施設に事実確認を行う。マスク着用の運用について説明と理解が行っていない部分があることが判明。今後同じことが起きないように対応について考えてもらうよう話をし、法の周知啓発を行った。
ス	難病	・退院後の住居としてGHを検討していた方。難病があることを話したところ、難病を理由に入居は難しいと断られた。（差別） ※GHに確認。病状について検討を行い、24時間支援者が必要であると判断したが、その支援体制が取れないため受入れが困難だった。その説明のやりとりに行き違いが生じ、相談につながったと考えられる。なお、ご本人は相談のあった時点で別のGHに入居が決まっている。
セ	視覚	・他府県から大阪市に転入してきた方。事情により金融機関の口座の解約手続きに訪れたが、職員の対応がひどかった。障がい者手帳を提示したが適切な配慮もなく、不快な思いをした。今後同じような気持ちになる人が出ないように指導してほしい。（配慮） ※金融機関に確認。申出人が匿名希望だったため、個別のやりとりについて確認はできなかったが、業務マニュアルに沿って日々対応していることを確認。法の趣旨をあらためて説明し、啓発を行った。
ソ	身体・知的・精神	・就労継続支援A型事業所の採用面接を受けたが、HIV感染を理由に不採用だった。保健所が開催するHIV感染症の研修を受けてもらったが、不採用の判断は変わらなかった。（差別） ※事業所に確認を行う。HIV感染症の知識がなかったことは事実であるとのこと。研修を受けて理解はしたものの、（もし他の利用者になんらかの形で病名が伝わってしまった際に）他の利用者の理解を得られるか不安だったこと、またそのことを本人の相談員と十分な検討ができず、不採用の判断に至ったとのこと。他の利用者に適切な説明を行うことも事業所として必要であるということも含め周知・啓発を行った。なお、本人は相談を受けた時点で、当該事業所と異なる事業所への通所を望んでおり、対応する中で、通所先が決まったことを確認している。

【⑥継続】

タ	精神・肢体・発達	・保険会社から届く文書や約款について、ルビ打ちしてほしいと伝えているが、対応してくれない。（配慮） ※保険会社から聞き取りを行う。すべてにおいてすぐに対応することは難しく、可能な部分について改善していることについて確認したが、相談者はすべてのものについての対応を望んでいるため、引き続き働きかけを行う。
チ	肢体	・卓球教室に申込をして現地に行ったところ、車椅子を利用している人を教えたことがないとか、段差があるといった理由で断られた。（差別） ※教室側から聞き取りを行う。障がいの理解が不十分で、どうしたらいいかわからないという気持ちが排除するに至ってしまったということを確認。障がい理解、障がい者差別について周知・啓発を行っていく。
ツ	視覚	・日本年金機構からの通知が点字仕様になっていないので、点字表記を求めたが対応してくれない。（配慮） ※日本年金機構に聞き取りを行い、合理的配慮について説明。やりとり継続中。