

資料2

■障がいを理由とする差別の相談窓口における対応状況（令和4年8月～令和5年2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	3
地域活動支援センター（生活支援型）	0
区役所	0
福祉局・人権相談センター	7
計	10

2 相談者の内訳

相談者	件数
本人	8
家族	0
支援者等	2
事業者等・不明・その他	0
計	10

※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	1
聴覚障がい・言語障がい	1
肢体不自由	1
その他の身体障がい	2
知的障がい	0
精神障がい（高次脳含む）	4
発達障がい	0
難病	0
その他・不明	1
計	10

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	4
⑤教育	1
⑥医療	1
⑦雇用	1
⑧行政機関	0
⑨その他	0
計	10

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

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						1	1
2 合理的配慮の不提供				4			4
3 環境の整備							0
4 その他	5						5
（内訳） 苦情・不快・不満	(4)						4
相談・意見・要望	(1)						1
計	5	0	0	4	0	1	10

※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	<p>・ハローワークの職員の対応が不十分であり、差別にあたるのではないかと。「あなたは自分でできるでしょ」と言われた。障がいの理解が不十分である。このような対応があったということを伝えなかった。 (苦情) ※ハローワークに連絡。しっかりしている方なので、質問された内容に対して「(ご自身で)わかるでしょう?」といったニュアンスで伝えたことは事実である。配慮に欠ける言い方だったと反省し、すでに本人にお詫びをし、納得いただいていることを確認。</p>
イ	精神	<p>・隣の部屋からの騒音やたばこのにおいについて、住宅の管理会社に申出をしたが、担当者がこどもに物事を言うような話し方をしてきた。不快な思いをしたことを伝えてほしい。(不快) ※管理会社へ連絡。特別対応を変えているといったことはないということであったが、精神障がいについて説明をし、適切な対応をしていただくよう啓発をおこなった。</p>
ウ	精神	<p>・市内のスポーツ施設において、職員の対応が高圧的である。他の利用者にはあいさつをするのに、自分にはしてくれない。半年間ずっと我慢していたが、我慢できなくなり大阪市へ申し出た。職員に態度をあらためてほしい。このような申出があったことを伝えてほしい。(不快) ※スポーツ施設に連絡。申出内容のような不適切な対応はないということを確認したが、障がいについて、また障害者差別解消法について、スポーツ施設を訪問し、周知啓発を行った。</p>

(相談・意見・要望)

エ	精神	<p>・転居先の住居を探していたが、不動産会社から精神障がいがあることで断られた。管理会社が許可をしてくれないということらしい。(補助人がついていて、補助人としては)事業者を指導してほしい。(意見) ※本人に意向を確認したところ、事業者に話をするのはやめてほしいということだったため、事業者への事実確認や啓発はできず。本市の住宅部局へ事案について連携。また、府差別担当を通じて、府の住宅部局へも連携を依頼する。</p>
オ	精神	<p>・グループホームとして物件を探していたが、障がいのある人が住むことについてオーナーが不安に感じているという話があり、その後のやり取りの中でその物件はすでに埋まってしまっているという話になり、契約ができなかった。障がいを理由に断ったという明確なものはないが、そうともとれるようなやり取りがあった。まだまだ理解が不十分である。(意見) ※障がいを理由にという具体的なものがないため、個別対応はできないが、不動産会社だけでなく、管理会社やオーナーの理解につながるような具体的な啓発資料の作成を検討していく。</p>

【②改善】

カ 肢体	<p>【継続案件】</p> <ul style="list-style-type: none">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） <p>※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から、断ってしまったということを確認。障がいについて、障がい者差別についての考え方等について周知・啓発を行う。</p>
---------	--

【③解決】

キ 精神・ 肢体 ・ 発達	<p>【継続案件】</p> <ul style="list-style-type: none">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） <p>※約款すべてを一度にルビ打ちすることは困難であるが、本人から、どの部分の情報が必要であるのか話を聞き、その都度対応をしていくということを保険会社から聞き取る。</p>
---------------------------	---

【④啓発】

ク 視覚	<p>【継続案件】</p> <ul style="list-style-type: none">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） <p>※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をし、対応について検討してもらっているところであったが、本人とやり取りを重ねる中で、本人に対しての合理的配慮ではなく、環境の整備として要望をしたいとの意向を確認する。そのため、厚生労働省へも要望内容を伝える。</p>
ケ 視覚	<ul style="list-style-type: none">通院先の医療機関において、その日は気分が悪かったため医療機関内で車いすを借りた。受診する診療科が2階であったため、1階の総合受付で、視覚障がいがあることを説明し、車いすの介助を依頼したが、人手が足りていないという理由で介助してくれなかった。介助をしてくれる職員もいるが、対応にばらつきがあるのは困る。今後このような対応がないように医療機関に伝えてほしい。（配慮） <p>※医療機関に連絡。できる限りの対応はしているが、午前中の時間帯はコロナ対応に追われてしまうということもあり、対応できていない部分もあったことは事実である。医療機関内で、今回の申出内容を共有し、適切な対応をしていくよう周知徹底を図るとの回答を得る。</p>
コ 身体	<ul style="list-style-type: none">市営住宅のゴミ捨て場の鍵開け、階段の掃除当番について。（夫：視覚障がい・就労中、妻：視覚障がい・ヘルパー利用中の世帯）これまで公園掃除等すべて免除してもらっていたが、会長が変わったことでゴミ捨て場の鍵開けをするように言われた。鍵開けはできるだろうと思い協力する姿勢でいたところ、次は階段の掃除当番をするように言われている。（配慮） <p>※都市整備局、住宅管理センター、会長、本人、福祉局で話し合いの場を設定。ゴミ捨て場の鍵開け、階段の掃除についてはこれまで1人の住人がしてくれていたが、負担が大きいため、全体で当番を決めることとなったものである。当番の内容の詳細を確認するとともに、本人の障がい特性上難しいことも話し、できる範囲で当番を行うということでの話し合いを終える。</p>
サ 身体	<ul style="list-style-type: none">コンビニで商品を購入しようと店員に話しかけたが、言語障がいがあり、ことばを聞き取ってもらえなかった。言っていることがわからないと言われ、警察を呼ぶとまで言われた。そのときは近くにいた通行人に間に入ってくれ、買い物はできたが、非常に嫌な思いをしたので、確認してほしい。（配慮） <p>※カスタマーセンターに連絡を入れ、店舗の担当者から連絡をもらう。店員が少ないうえ、お客さんが多く来ており適切な対応ができなかった。すでに店舗から報告があり、申出人に謝罪をしているとのこと。店舗へ出向き、障がい理解や障害者差別解消法について啓発を行った。</p>
シ 肢体	<ul style="list-style-type: none">電動車いすを使用しており、公共交通機関の利用の際の乗降時の介助が必要だが、降車駅で介助人が誰もおらず、乗客に降ろしてもらおうということがあった。今回だけに限らず、以前にも同じようなことが起きた。今後気をつけるという言葉だけでなく、なぜそのようなことが起きるのか、原因を追究して、今後起きないような具体的な改善策を聞きたい。改善策を文書でもらうか、直接話がしたい。（配慮） <p>※公共交通機関へ確認。事案について事実確認ができなかったものの、今後安心して乗車していただくためにも、申出人と話し合いの場を持つことについて了承。三者で話し合いを実施。各駅長室に申出内容を伝え、今後の対応について周知徹底するという事で納得を得る。</p>

【⑥継続】

ス 聴覚	<ul style="list-style-type: none">国家試験の受験資格を得るために必要な研修において、スクーリングのときに手話通訳者を用意してほしいと申し出たが、研修実施機関としては費用面の問題で、用意できないと言われた。（差別） <p>※事業者へ連絡。受講生からの受講費用のみで運営しており、国や都道府県から補助金があるという仕組みになっておらず、費用の面で難しいとの返答。各研修実施機関ごとに検討をするというよりは、制度の中で適切に合理的配慮の提供がなされるような仕組み作りが必要ではないかということ厚生労働省に問題提起を行う。</p>
---------	--