

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5年9月～令和6年1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	2
福祉局・人権相談センター	10
計	15

※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。

2 相談者の内訳

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

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	2
肢体不自由	6
その他の身体障がい	0
知的障がい	2
精神障がい（高次脳含む）	2
発達障がい	0
難病	1
その他・不明	1
計	16

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	0
③公共交通機関	1
④住宅	2
⑤教育	1
⑥医療	3
⑦雇用	1
⑧行政機関	0
⑨その他	0
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	2									2
聴覚障がい・言語障がい	2									2
肢体不自由	1		1	1		3				6
その他の身体障がい										0
知的障がい	2									2
精神障がい（高次脳含む）				1			1			2
発達障がい										0
難病						1				1
その他・不明					1					1
計	7	0	1	2	1	4	1	0	0	16

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	3			3		1	7
2 合理的配慮の不提供	1		2	1		1	5
3 環境の整備							0
4 その他	1	1				1	3
（内訳） 苦情・不快・不満	(1)						(1)
相談・意見・要望		(1)				(1)	(2)
計	5	1	2	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】

(差別)

ア 知的	<p>・本市ホームページの金融機関に関するチラシを見て連絡をした。(おそらく家族のことだと思われるが)金融機関での手続き(国債購入)において、障がい者手帳を提示したところ、利率や国債の意味について質問をされた。「この質問は本人確認のために必要で、答えられないと国債が買えない」と言われた。障がい者手帳を提示したから、この質問をされたのではないかと思っており、すべての人に対して行う質問ではないと思われるが、こういった対応は障がいによる差別にあたるか。(差別)</p> <p>※金融機関側の話を聞いていないので、はっきりとしたことは申し上げられないが、障がいがあることを理由に条件付けがされるようなことは、不当な差別的取扱いに当たり得ると考えられることを伝え、本市の相談対応の流れを説明したところ、「法律の趣旨などをまず知りたかった」「自分でも法律の趣旨を理解したうえで金融機関へ話をしていきたい」「行政にも介入してほしい状況になれば、また連絡を入れる」とのことだった。その後、連絡なし。</p>
イ 肢体	<p>・支援者からの相談。電動車いすを使用している本人から、「クリニックを受診しようとしたところ、受診を断られた」という話を聞いた。担当部局にも話をしている。(差別)</p> <p>※担当部局に確認したところ、「クリニックに申出内容を伝えている。クリニックからは、『診察室の入口が狭く、電動車いすのまま入るのは難しいため、電動車いすのままの入室は断ったが、必要に応じて介助を行うつもりだった。』という説明があった。」とのこと。その後、福祉局から本人へ意向確認のため連絡を入れたところ、「他のクリニックに行くことにした。このクリニックには何も言わないでほしい」とのことだった。</p>
ウ 不明	<p>・メールでの相談。製菓専門学校に入学を希望しており、問い合わせたところ「障がいのある人を受け入れた前例がない」「30代の方は受け入れた前例がない」「心身ともに健全な方には該当しない」などと言われた。これが差別にあたるのか教えてほしい。(差別)</p> <p>※メールにて「文面を読む限りでは問題があると思っていること、そのため事案の詳細を確認したいこと、差別相談対応の流れ」についてお伝えしたが、その後申出人からの返答がない。</p>

(配慮)

エ 発達	<p>【継続案件】・保護者からの相談。書字に困難があるため、フリースクール(中等部)の受験において入試の際に、何らかの合理的配慮(口頭での回答、ITを使用する、試験問題を事前に提供してもらい回答する等)をしてもらえないか話をしたが、前例がないとのことで対応してもらえない。(配慮)</p> <p>※今後フリースクール側と話をしていく予定としていたが、保護者があらためて事業者と話をしたところ、前向きに検討していきたい旨の回答があったとのこと。そのため行政の対応は待つてほしいと、保護者から連絡があった。保護者へは、事業者の対応がいつまでもなされない等、今後また困ることがあればいつでも相談してほしい旨を伝えている。</p>
オ 聴覚	<p>・事業者(保険会社)からメールでの相談。聴覚障がいのある保険契約者から、「手話通訳者を用意してほしい、その費用負担をしてほしい」と言われている。事業者としては、個別に手話通訳者を用意することが難しく、代替手段として、対面時の筆談や、非対面の場合の手話リレーサービスの利用は可能であることを案内しているが、対面での手話通訳者の用意を望まれており、折り合いがつかない状況である。代替手段の提案に納得いただけない場合、どこまで、どのように対応したらいいのか。また、事業者の費用負担で手話通訳者の用意ができなかった場合、合理的配慮の不提供にあたるのか。それに対して罰則はあるのか教えてほしい。(配慮)</p> <p>※メールにて「まずは事業者負担で手話通訳者の用意ができないことについて、丁寧な説明をしていただいたうえで、代替手段について話をさせていただきたいこと。建設的対話を通じて相互理解を図ることが求められているため、引き続き、理解が得られるように丁寧な説明を行っていただきたいこと。どこまで、どのような話をすればいいかということについて、明確な取り決めはないこと。合理的配慮の不提供にあたるかどうかは、相談窓口が判断することとはされておらず、また、合理的配慮を提供しないことによる罰則はないが、法の趣旨をご理解いただいたうえで対応いただきたいこと」について回答した。</p>

(苦情・不快・不満)

カ 精神	<p>・メールでの相談。勤務先の上司が、職場全体に無理な業務を押し付け、職員の休憩時間もままならないような状態が続いたため、それに対して上司に意見したところ、理解してもらえず精神的にしんどくなった。他にも、自身の障がいのことを考慮せずに、お客様のクレーム対応に当たらせるなど、障がいに対しての理解がない。</p> <p>※メールにて大阪労働局の相談窓口を案内するとともに、メールに電話番号の記載もあったため、電話でも同内容をお伝えをした。</p>
------	---

【②改善】

キ 肢体	<p>【継続案件】・担当部局からの相談。防災学習施設での地震体験において、車椅子を使用している人が体験をしたいということだったが、安全面での懸念があるため、理由を説明し体験が難しいことを伝えた。最終的には、職員が介添えに入り、弱めの揺れで体験してもらったが、初めの対応について障がい者差別にあたるのではないかと申出がある。（差別）</p> <p>※最終的に地震体験ができるように個別の対応をしたことはよかったと思うが、そこに至るまでに断るのではなくできることを考えられるように対話してほしい旨説明。また、インクルーシブ防災という観点からも、これからのあり方として環境の整備も含めて考えてほしいことを伝える。今後、防災学習施設を管理運営している事業者及び担当部局へ研修を実施予定。 →研修を実施。</p>
ク 視覚	<p>・市民からの相談。あるドラッグストアの入口付近に点字ブロックがあるが、そのうえに店の商品等が置いてあり、視覚障がいのある人がぶつかってしまっているのを見た。店に伝えてほしい。（相談・意見・要望）</p> <p>※ドラッグストアを訪問。事実確認をし、店に申出内容を伝え、対応を依頼。その場ですぐに対応を確認した。</p>

【③解決】

ケ 肢体	<p>・駅員不在の改札において、係員呼び出しインターホンを利用したところ、言語障がいがあることもあり、やりとりがスムーズにできなかった。障がいのある人の利用が多いと思われる駅だが、その駅の改札に人がいないのはとても困る。（配慮）</p> <p>※障がい者基幹相談支援センターで受けた相談。障がい者基幹相談支援センターから事業者へ連絡を入れ、本人と対話の場が持たれることとなり、不快な思いをさせたことに対する謝罪があった。また、「駅員の配置を元に戻すことは難しいが、可能な範囲で介助員が対応できるようにする」との説明があった。</p>
コ 肢体	<p>・集合住宅のポストが部屋の番号順に並んでいるが、車いすを使用しているため、届かない位置にある。車いす住宅である部屋番号が上から並んでいる状態であり、おかしいと思う。ポストの並び順を変えてほしいと言っているが対応してくれない。（配慮）</p> <p>※担当部局に確認。「半年ほど前に対応した経過がある。現在空いている場所で低い位置にあるポストに移動することは可能だと伝えているが、全体の並び順を変えてほしいと言われており、すべての住民のポストの場所を変更することは難しいと説明しているところである」とのこと。今回の申し出により、あらためて担当部局が本人宅を訪問し、対話を行った。申出人としては「個別の場所の変更は排除されているように感じるため、全体を変更してほしい」ということだが、「全体の変更は他の住民への影響を考えたときに難しい」と説明。それについては納得いただき、しばらくは家族がいるため、現状のままでいくこととなった。今後、状況が変わって困りごとが生じた際には相談していただければいいということ、また、新しく住宅を立てるときには、今回の意見を踏まえていくことを説明し、納得を得た。</p>

【④啓発】

サ 肢体・難病	<p>・市外に住んでいるが、難病のため近くに通院先がなく、少し遠いが市内の医療機関に通院している。自身の医療情報を開示請求したいが、通院の頻度も少ないし、障がいの状況から何度も病院に行くことが難しいため、郵送での手続きをしたいと思っている。医療機関にその旨相談をするが、窓口での手続き以外の方法を認めてもらえない。（配慮）</p> <p>※医療機関を訪問。「開示請求の申請の際は開示対象物を明確にするため、開示情報の交付の際は本人確認を行う必要があるため、それぞれ医療機関に出向いてもらう取扱いとしており、郵送での手続きを行っていない」との説明。「ただし、本人の来院に限ってはならず、家族等の代理手続きは可能としている。また、通院頻度は少ないものの、次の通院の機会があるので、その際に手続きが可能である。」とのこと。法の趣旨及び改正法の施行について説明し、啓発を行った。</p>
シ 聴覚	<p>・電話リレーサービスを使って飲食店の予約をしたところ、料理の説明をするため、コミュニケーションが必要で、聴覚障がいのある人だけで来られるのは対応ができないといわれた。（差別）</p> <p>※飲食店を訪問。法の趣旨について説明し、正当な理由なく障がいを理由に入店を断ることは不当な差別的取り扱いにあたることを伝えた。どうすれば店を利用してもらえるかという視点で、合理的配慮の提供についても考えていただきたいことを説明。「法の話は知らなかった。知っていたら対応は違っていただきたかもしれないし、これからきちんとやっていくようにする」と返答があった。あわせて「障害者差別解消法のことを知らない飲食店は多いと思う。わかりやすい内容で啓発や研修など行ってほしい」とご意見をいただいた。</p>
ス 知的	<p>・支援者からの相談。本人と支援者で焼肉店に入店し、商品が運ばれてくるのを待っている間、独語が続いていた。そのことで店員から「声を小さくしてほしい」と言われた。そのすぐ後に店長が来て「他のお客さんから苦情も出ているので退席してほしい」と言われ退店することとなってしまった。（差別）</p> <p>※店へ連絡。「混み合う前だったため、店内に声が響き渡り他の客から苦情が出た。これから混み合ってくるし、100分間の食べ放題のため、食事の途中で退席してもらうのは難しく、食事前に退席してもらった。個室がない店舗であり、退席以外の方法を考えることができなかった」との説明があった。「商品が届いたら落ち着くかもしれないし、どうすれば店内にいることができるかという視点で対話をしてもらうことが必要である」ということを伝え、法の趣旨について説明をし、啓発を行った。</p>
セ 肢体	<p>・ストレッチャー型の車いすを使用している方。がん検診の予約をするため医療機関へ問い合わせたところ、子宮がん検診と乳がん検診は車いすの方は受けてもらうことができないと言われた。相談員とヘルパーの2人が同行して行く旨を伝えても、対応できないの一点張りだった。断られた理由がわからない。（差別）</p> <p>※障がい者基幹相談支援センターとともに、医療機関を訪問。「診察の間に検診を組み込んで実施しているため、看護師の人手も十分にあるとはいえない。安全性の面からも、検診センターがあるような大きな医療機関を案内するようにしている」との説明。車いすを使用している人は一律に他の医療機関を案内しているともとれるように思われたため、法の趣旨を説明し、どうしたら受けられるかという視点で、個別に考えいく必要がある旨を伝え、啓発を行った。今後は前向きに考えていくとの返答があった。</p>

【⑥継続】

ソ 精神	<p>【継続案件】・マンションの管理規約の変更があった。役員の欠格事項の欄に「障がい」が追加された。自分を排除するために変更したものだと思われるが、他の住民にとっても差別にあたるので、規約の内容を削除してほしい。（差別）</p> <p>※管理組合側と話し合いを継続中。</p>
タ 精神	<p>・市営住宅に住んでいる方。精神障がいがあるが、周りには障がいがあることを伏せている。近々、自治会の班長が回ってくると思っているが、障がいの状況から役を引き受けることが難しく、主治医からもそのように言われている。住宅管理センターに相談をしたが、いい解決法が見つからない。どうしたらいいか。（相談）</p> <p>※相談者は、障がいがあることを周りに知られたくないとのこと。差別解消の事案としての対応ができないため、対応方法について検討中。</p>
チ 肢体	<p>・車いすを使用している方。ラーメン店の食券を買おうとしたところ、店員が出てきて「当店はハイカウンターで、椅子も固定されているので…（車いすの方は入っていただくことが難しい）」と言われ、入店できなかった。他にも自分と同じように断られている人がいると思う。（差別）</p> <p>※今後、店を訪問し話をする予定。</p>
ツ 視覚	<p>・オンライン講座の受講にあたって、契約時に視覚障がいがあることを説明し、メールでのやり取りだけでなく、電話でのやり取りをしてほしいと求めていたが、電話での対応をしてくれない。（配慮）</p> <p>※事業者へ事実確認中。</p>