

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6年2月～令和6年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	1
福祉局・人権相談センター	10
つなぐ窓口（内閣府）	8
計	19

2 相談者の内訳

相談者	件数
本人	8
家族	4
支援者等	4
事業者	3
不明・その他	0
計	19

※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	0
聴覚障がい・言語障がい	3
肢体不自由	6
その他の身体障がい	0
知的障がい	1
精神障がい（高次脳含む）	4
発達障がい	3
難病	0
その他・不明	3
計	20

4 対象分野別件数

分野	件数
①商品・サービス	12
②福祉サービス	1
③公共交通機関	0
④住宅	3
⑤教育	2
⑥医療	0
⑦雇用	0
⑧行政機関	1
⑨その他	0
計	19

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										0
聴覚障がい・言語障がい	2							1		3
肢体不自由	6									6
その他の身体障がい										0
知的障がい					1					1
精神障がい（高次脳含む）	1			2	1					4
発達障がい	1	1			1					3
難病										0
その他・不明	2			1						3
計	12	1	0	3	3	0	0	1	0	20

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						⑦ 継続	計
	① 傾聴	② 改善	③ 解決	未解決		⑥ 助言		
				④ 啓発	⑤ その他			
1 不当な差別的取扱い	1		1	3				5
2 合理的配慮の不提供	2		1	3		3	2	11
3 環境の整備		1	1					2
4 その他 （内訳） 苦情・不快・不満 相談・意見・要望	1 (1)							1 (1)
計	4	1	3	6	0	3	2	19

※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助言：事業者からの相談に対し、助言をおこなったもの
- ⑦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	精神	・支援者からの連絡。市営住宅の役員に関して、障がい者手帳を提示して役員をすることが難しいと次期会長に話をしたが、診断書を出すように言われて困っている方がいるので話を聞いてほしい。（差別） ※本人・支援者と面談。本市との面談の前に、頼りにしている近隣住民に相談したところ、それは差別にあたるのではないかなと言われ、啓発チラシが配付されていたことを教えてくれたため、現会長に相談した。現会長からは、診断書の提出を求めるのは良くないのではないかなと言ってくれ、次期会長に話をしてくれた。結果的に役員になることも回避され、今は気持ちも落ち着いたので、行政の対応は望まないと、ご意向を確認した。
---	----	---

（配慮）

イ	知的・精神	・保護者からの相談。障がいの状況から、1対1で対応が必要である。学校の対応だけでは十分な支援が得られないため、保護者が教室に入って横について支援することを合理的配慮として求めているが、認めてくれないので、差別解消の担当から指導してほしい。（配慮） ※担当部局へ確認。学校で支援体制を取るために、関係機関で連携しながら対応しているところであることを確認。相談者へは、引き続き担当部局と対話をしていただくよう説明した。
ウ	言語	・メールでのお問い合わせ。構音障がいがあるため、裁判所に合理的配慮を求めたいが、どこへ申し出ればいいのか知りたい。（配慮） ※「障がいを理由とする裁判所における合理的配慮の相談窓口」は各裁判所の総務課に置かれているため、当該裁判所の連絡先を案内した。

（苦情・不快・不満）

エ	精神	・マンションの管理会社が合理的配慮をしてくれない。ベランダの手すりに布団等を干してはいけないというマンションのルールがあるが、守っていない住民がおり、布団ばさみが落ちてきたことがある。危険なことに過敏に反応してしまい、精神的にしんどいので、早く解決してほしいと管理会社に申し出ているが、解決に至らない。合理的配慮に欠けるので行政から言ってほしい。（苦情・不快・不満） ※管理会社へ連絡し、申出内容を伝える。「管理会社に対して本人から申出もあるため、全戸対象に洗濯物の干し方について注意喚起の通知を出したところである。それでもまだベランダの手すりに干しているところがあったということで、行政に連絡を入れたのだと思われる。」と説明があった。双方の話の内容から、合理的配慮の不提供の事案とは考えにくい。管理会社に対しては障害者差別解消法の趣旨や合理的配慮の提供について啓発を行った。
---	----	---

【②改善】

オ	不明	・市民向けの講座の申込について、来館以外の方法で受け付けてくれないのは配慮に欠けるのではないか。障害者差別解消法のことを理解していないので、趣旨を伝えてほしい。（環境） ※事業所へ連絡。来館以外の方法での受付について検討いただきたいこと、また障害者差別解消法について啓発を行った。申込方法については検討していくと回答があった。
---	----	---

【③解決】

カ	精神	【継続案件】・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。（配慮） ※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であったため、直接自治会への働きかけはできていないが、本人と自治会長で話し合いの場が設けられたことを確認した。本人から障がいのことで困っていると話をしたところ、今年度の役は回避されることになったとのことである。
キ	肢体	・電動車いすを使用している方。温浴施設内にあかすりの施術サービスがある。これまで施術を受けることができていたが、久しぶりに利用しようとしたところ、この間トラブルがあったため、それ以降はお断りしていると説明があり、利用できなかった。（差別） ※事業所を訪問。施術の運営会社へ連絡をし、状況を確認。ひとりでベッドに上がることができない方は利用できないという説明だったため、一律に断ることは障害者差別解消法の趣旨に反することを説明。その後、相談者から施術が利用できたことを確認した。
ク	発達	・支援者からの相談。聴覚過敏のある人がプールを使用する時間は、BGMや館内放送を止めてほしいと申出をした。BGMは消してくれたが、館内放送については認めてもらえなかった。これは合理的配慮の不提供にあたるのではないか。（配慮） ※事業者へ確認。聞取りをおこなった時点では、館内放送についても止めていると確認ができた。あらためて合理的配慮の提供について説明をし、事業者から相談者へ文書回答を行うことで、相談者の納得を得た。
ケ	聴覚	・映画館のホームページに「バリアフリー上映」の案内があったため、家族で行ったが、当該映画館には聴覚障がいに対応できる機器が置いておらず、映画を観ることができなかった。対応できる機器を置いていない映画館があるのであれば、それがわかるようにホームページを改善してほしい。（環境） ※事業者へ連絡。ホームページの表記について修正いただくこととなった。

【④啓発】

コ	視 覚	【継続案件】・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） ※事業者へ連絡。「受講者からのお問い合わせに関しては、メールでのやり取りをお願いしているところではあるが、電話でのお問い合わせがあった場合は対応をしているところである」と回答があった。障害者差別解消法の趣旨や合理的配慮の提供について啓発を行い、法の趣旨を踏まえて引き続き対応いただくよう説明した。
サ	肢 体	【継続案件】・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） ※店舗を訪問。「膝の上にトレーを置いて食べるという申出であったが、こぼしてしまってやけどをしてはいけなないので、椅子をテーブル代わりにすることを提案したが、納得いただけなかった。」と説明があった。障害者差別解消法の趣旨や合理的配慮の提供について啓発を行い、環境の整備についても話をした。
シ	精 神	・通信販売の業者が集荷に来てくれることになっていたが、集荷の日がわからなくなったので連絡をした。チャットでのやり取りだったが、障がいがあることを伝え、分かりやすく教えてほしいと合理的配慮を求めたが、担当が異なるとの回答だった。この対応は合理的配慮に欠けるのではないか。（配慮） ※事業者へ連絡。「問い合わせを受けた部署にて完結できない内容だったので担当部署に確認する旨伝えしたが、合理的配慮そのものが担当部署でしか対応できないと伝わってしまったのではないか。」とのこと。今後このような行き違いが生じないように、今回の申出内容については社内でも共有し、コミュニケーションスキルの向上につなげていきたいとのことで、担当へは、障害者差別解消法や合理的配慮についての啓発を行った。
ス	発 達	・家族からの相談。修学旅行の班決めがあったが、1つの班に障がいのある生徒がかたまっている。障がいがあるということを理由に班のメンバーが決められているのではないかと思う。（差別） ※学校を訪問。日中活動の時間と宿泊時の班は異なり、1日目と2日目でも班は異なる。相談に上がった班は、そのうちの1つの班のことを指しているが、生徒同士が自発的に班を決めており、障がいがあるということでメンバーを決めたわけではないことを確認した。あわせて障害者差別解消法や合理的配慮について啓発を行った。
セ	肢 体	・車いすを使用している方。飲食店に入りたかったが、入口に段差があり、ひとりで入ることができなかった。店に電話を入れ、手動車いすなのでかかえて入店させてほしいと申出をしたが、そういったことはできないと断られた。（配慮） ※飲食店へ連絡し状況を確認。「普段から1人～2人で店をまわしている状態で、来られたのも深夜の時間帯であったため、車いすを持ち上げられる人がいなかった。一律に車いすだからということで断っているわけではない。」とのこと。相談者から直接店へ何度も電話が入っており、その旨説明をしていることも聞き取った。障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、引き続き対応いただくよう説明をした。
ソ	肢 体	・車いすを使用している方。いきつけの喫茶店があり、入店時にドアを開けてもらっていたが、突然「もう来ないでほしい」と言われた。（差別） ※喫茶店へ連絡し、状況を確認。迷惑行為が多いため、入店を断ったものであることを聞き取った。障害者差別解消法について啓発を行い、法の趣旨を踏まえて対応いただくよう説明をした。
タ	発 達	・保育園の申込をしたが、入所保留となった。こどもの様子を見ることもなく、診断書だけをもって保留となったのは障がい者差別にあたるのではないか。（差別） ※当該保育園へ連絡。園庭開放において本児の状況を確認していること、また個別支援が必要な園児が複数名おり、新たな受け入れが可能かどうか、保育士の体制等もあわせて総合的に判断した結果であり、障がいがあるということで一律に受け入れが困難であると判断したということではないことを確認。障害者差別解消法の趣旨についてあらためて周知・啓発を行った。
チ	聴 覚	・資格取得のための講座の受講を希望している。文字変換アプリを使用して、受講したいと考えているが、誤変換の修正について合理的配慮を求めたい。どこからが過度な負担にあたるのか、学校にどこまで申出をしていいものか知りたい。（配慮） ※相談者へ障害者差別解消法の趣旨を説明。その後、「誤変換の修正」についての合理的配慮について、学校へ連絡をし、話をした。学校が要約筆記を用意することは費用の面から難しいが、実際の講師をよんで、文字変換アプリの音声認識のチェックを行ったり、できることはしていくと回答があった。

【⑥助言】

ツ 肢体	・事業者からの相談。アートギャラリーの入り口に数段の段差があり、スロープもないため、車いすを使用している方に入ってもらうことが難しい。障害者差別解消法の改正があったことは知っているが、事業者としてどのように対応をすればいいか相談したい。（配慮） ※事業者を訪問。障害者差別解消法の趣旨や合理的配慮提供についての啓発を行う。車いすを使用していることを理由に一律にギャラリーに入れないという案内をすることは、法の趣旨に反してしまうことを説明。入館したいという申出があったときには、その方の状況に応じて、個別にできることを考え、対話を重ねる必要があることを伝えるとともに、簡易スロープの購入などについても助言を行った。
テ その他	・事業者（製造業の会社）からの問い合わせ。児童や市民を工場見学に招くときがあるが、そういった単発の事業を行っている場合も障害者差別解消法の「事業者」にあたるのか。また、意思の表明があったときに対応をするということで間違いはないか。（配慮） ※会社としての事業であるため、「事業者」にあたり、法に基づいた対応が求められることを説明。意思の表明がなかった場合には、「合理的配慮の不提供」とまでは言えないが、配慮を必要とすることが明らかな場合は、お互いに話し合い、適切な配慮を提案することが必要となる。法の趣旨を踏まえ建設的対話を行っていくことが重要であることを伝えた。
ト 肢体	・事業者（イベント担当者）からの相談。合理的配慮の提供が義務化されたことは知っているが、イベントの案内をするにあたって、車いすを使用する方や他の障がいのある方に対して、どのような案内をすれば法の趣旨を反映できるか相談したい。（配慮） ※障がいがあることで一律の対応をするのではなく、個別具体的に建設的対話を行うことが重要であるため、対話ができるような案内の仕方を検討してみてはいいかと助言を行った。

【⑦継続】

ナ 肢体	・電動車いすを使用している方。ビルの2階に入っているレンタルビデオ店で、ビルにエレベーターがあるためエレベーターを使用して入店しようとしたが、エレベーターを降りたところにある店舗のドアは締め切られており、入店できなかった。店に問い合わせたところ、入店の際は階段を使用してもらうことになっており、階段を使用できない方はお断りをしているという説明だった。（差別）
ニ その他	・化学物質過敏症で、マンションの自宅前の清掃（洗剤を使用しての水拭き）で体調が悪くなるので、自宅前の清掃はしないでほしいと伝えている。清掃担当者によって対応が異なり、何度申し出ても徹底されない。（配慮）