

## 令和3年度 障害者差別解消法に係る相談実績

令和4年3月31日現在

項番	相談方法	受付所属	相談者	障害種別	業種	場所等	相談者の申し出内容区分	相談内容	対応内容・結果
1	電話	障害福祉課	配偶者	身体障害	ホテル・旅館	宿泊部屋	合理的配慮の不提供	ホテルへ宿泊した際に、車いす利用を伝えていたが、宿泊した部屋にはトイレに手すりがなかった。ホテルの宿泊部屋へ手すりを設置するよう市から伝えてほしい。	【対応内容】 手すりの設置については経済的な負担のかかることであるため、ホテル側が対応できるかはわからないし、強制もできない。しかし、相談者の御要望と併せて、障害者差別解消法や障害者差別解消推進条例(合理的配慮)の説明を行い、今後について検討を促すことはできると相談者に伝え、ホテルへ電話した。 【結果】 相談内容と法や条例についての説明を行った。ホテルからは「元々障害者用の客室を案内したが、高層の客室を希望され、その際にトイレの手すりについて御要望をいただき、直ちにはできないが、前向きに検討する旨を伝えた。」とのこと。ホテルへの説明内容を相談者へ伝えると、対応への感謝と改めてホテルに話を聞くとのことだった。
2	メール	障害福祉課	配偶者	身体障害	ホテル・旅館	宿泊部屋	合理的配慮の不提供	上記1について、ホテル側から相談者に改めて回答するよう求める。行政から言ってもらいたい。また、持ち運び型の手すりについては、ホテルの規模を考えたらず、すぐに購入できるはずだ。	【対応内容】 ・ホテルに連絡し、相談者の希望を伝えた。 (ホテルの回答) ホテル側としては、現状以上に回答できるものはなく、持ち運び型の手すりについても、厳しい経営下で直ちにというのは難しい。御要望については検討していくことを現時点の回答として伝えていただき、どうしてもということであれば、担当者宛での連絡を伝えてもらいたい。 ※上記のホテルの回答を相談者へ伝えた。
3	来訪	障害福祉課	本人	精神障害	不動産	不動産屋	不当な差別的取扱い	元交際相手からDV等があり、転居を考えている。これまで、3社の不動産屋に相談したが、精神障害を理由に仲介を断られた。理由を聞くと、家主との約束で精神障害の人は紹介しないことになっていると。どこか良い相談先はないか。	【対応内容】 障害者差別解消法及び障害者差別解消推進条例のパンフレットと、居住支援のパンフレットを用いて説明し、今回の相談内容が差別事案であることを不動産会社へ伝え、適切な対応を促すことが出来たと伝えた。 【結果】 一度落ち着いて検討したいとのこと。当課へ対応を依頼する際はまた連絡すると。
4	電話	障害福祉課	本人	身体障害	スーパー・デパート	コンビニエンスストア	不当な差別的取扱い	身体障害者手帳3級を所持している。コンビニを利用した際、入口に人が集まり入れなかったため、道を空けてほしいと伝えたところ、「障害者がでしゃばるな」と心無い言葉を言われた。市役所として何かできることはないか。	【対応内容】 コンビニ店員がそのようなことを言ったのであれば、当該コンビニへ連絡し、障害者差別解消法や障害者差別解消推進条例について話すことはできるが、利用客となると対応は難しい。同法や同条例をもっと周知することで、市民への理解を深めていくと伝えた。 【結果】 対応は難しいと分かっていたが、連絡してみようと思い電話した。今後はこのようなことが無くなってほしい。
5	電話	障害福祉課	本人	身体障害	行政機関	資料館	合理的配慮の不提供	身体障害者手帳を所持しており、水道資料館へ向かったが、エレベーターが設置されていないため、2階を見学することができない。エレベーターの設置がないのは差別ではないのか。	【対応内容】 エレベーターの設置がないことが直ちに差別に当たるわけではない。費用の問題や被爆建物ということもあり、改修そのものに制限があるのかもしれない。しかし、エレベーターの設置が難しくとも、職員が2階に上がるのを手助けするなど配慮できる範囲で対応すべきことはあるので、所管課へ伝えると説明した。 【結果】 所管課へ連絡すると、エレベーターはないが、車椅子の昇降機があり、活用すれば、2階へ上がることは可能である。受付等の職員へ周知しておくとのこと。

令和3年度 障害者差別解消法に係る相談実績

令和4年3月31日現在

項番	相談方法	受付所属	相談者	障害種別	業種	場所等	相談者の申し出内容区分	相談内容	対応内容・結果
6	電話	障害福祉課	本人	身体障害	行政機関	スポーツセンター	合理的配慮の不提供	区スポーツセンターと保健室の管理、設備のことで話をしている。職員は大きな声を出し態度が悪い。大きな声を出すことをやめるように伝えても、聞いてくれない。配慮が足りない。	【対応内容】 心疾患のため、大声での対応はしないように配慮を求めることは伝えると説明した。 【結果】 所管課へ相談内容を伝えたところ、現在こちらでも話をしている最中である。大声での対応についての配慮等については、所管課からスポーツセンターへ伝えておくとのこと。
7	電話	障害福祉課	本人	身体障害	医療	自宅	合理的配慮の不提供	病院の訪問看護職員が足湯のバケツをひっくり返した件で賠償の話をしている。その話し合いの最中、大きな声を出すため、心臓に堪える。大きな声を出さないよう伝えても、変化がない。	【対応内容】 心疾患のため、大声での対応はしないように配慮を求めることは伝えると説明した。 【結果】 病院へ相談内容を伝えたところ、賠償の話が平行線となる中、対応している職員の語気が強くなった事を捉えて、『広島市に言ってやる』と言われた。今後、障害への配慮、大声で対応しないよう努めるとのこと。
8	電話	障害福祉課	本人	身体障害	スーパー・デパート	身体障害者用トイレ	合理的配慮の不提供	スーパーにて身体障害者用トイレを利用しようとしたところ、使用中となり使えなかった。しばらく空く気配がなかったため店員に伝えると、トイレの不正利用等もあり、管理会社の業務終了となる20時で閉めているとのこと。スーパー自体は22時30分まで営業しているため、同じ時間まで空けてほしいと伝えたところ、管理会社に改めて来てもらうことになり、金銭的な負担が大きくなればビルのオーナーがしてくれるかもしれないと。管理会社は金銭的な負担などは確認するが、市の見解も聞きたいとのこと。管理会社と話し合いをするため、その結果次第で相談したい。	【対応内容・結果】 障害者用トイレの利用の配慮を求めたことは当然の要望である。一方で金銭面だけでなく、夜間の不正利用が多発するなど、施設管理上の問題で、過重な負担となるものがあれば、難しい面はあるかもしれないと説明し、次回の話し合いの結果でまた連絡するよう伝えた。
9	電話	障害福祉課	家族	知的障害	その他	地域	不当な差別的取扱い	障害がある息子がグループホームに入っているが、民間のお店を含む地域住民の目が冷たい。行政としてお店に対して、何か啓発をしているのか。また、息子がコンビニで買い物をする際、障害特性でお店の中を動き回るが、店長より不審者扱いされ、通報された。障害者であることを説明すると、「一人でこないでください。」と言われた。	【対応内容】 「みんなのお店ひろしま」宣言制度などによる周知・啓発を行っていることを伝え、お店に連絡して、事実確認の上、障害者差別解消法や障害者差別解消推進条例について説明すると伝えた。 【結果】 相談者から、特に何かしてほしいわけではない。話を聞いてもらえて嬉しかったと言われ、切電。

行政機関	レストラン・飲食店
公共交通機関	レジャー・娯楽施設
福祉	不動産
医療	警察・裁判所
学校・教育	災害
ホテル・旅館	その他
スーパー・デパート	

相談件数	9件
その他 (差別案件でない 相談件数)	13件
計	22件