

# 障害者差別解消法に係る令和4年度相談実績

資料3

令和5年3月31日現在

No.	相談方法	相談者	場 所	障害当事者		相談者の 申出内容区分	相 談 内 容	対 応 内 容
				性別	障害種別			
1	電話	本人	交通機関	女性	肢体不自由	不当な差別的取扱い	車いすのまま乗車できる介護タクシーに配車をお願いしたところ、「ヘルパーを連れていないと乗車できない」と言われ、拒否された。	タクシー会社に確認したところ、タクシー降車後の移動支援や構造的に車いすが載せられない場合を除き、対応しているとのことだった。説明不足により誤解を与えたとして申し訳ない旨を相談者に伝え、理解を得られた。
2	電話	本人	不動産業者	男性	不明	不当な差別的取扱い	不動産会社に障害者手帳を持っていることを伝えたと、「家主の判断で入居を断られる可能性が高い」と言われた。これは差別ではないか。	家主が合理的な理由なく、障害があることのみをもって入居を拒否した場合、差別にあたることを伝え、市ホームページにある「広島市住まい探しの協力店一覧」を紹介した。相談者は、その一覧を見てみるとして切電された。
3	電話	本人	公共施設	男性	視覚障害	不当な差別的取扱い	コンサート予約時に「盲導犬は受付で預かる。席は出入口横になる。」と言われた。	イベント主催団体に連絡し、盲導犬の入場拒否は差別に当たるとを伝えた。団体と相談者側で話し合った結果、本人の希望する席に盲導犬を連れて入場することで同意した。
4	電話	本人	ホテル・旅館	男性	肢体不自由	不当な差別的取扱い	予約をしたホテルから電動車いすを理由に宿泊を断られた。	ホテルに事情を確認し、法や条例の趣旨を説明をした。ホテル側は、「設備がバリアフリー化されておらず危険であること。加えて宿泊希望日が平和式典と重なりホテルは満室に近いため、人的支援ができないことが心配」とのことだった。それらのことを相談者に直接伝えるべきと市からホテル側に助言した。話し合いの結果、電動車いすの置き場所などを決めて、宿泊することとなった。
5	電話	本人	交通機関	女性	肢体不自由	不当な差別的取扱い	通勤時、電動車いすを理由にバスの乗車拒否や運転手から舌打ちをされた。	当該事業者及び事業者団体に法や条例の趣旨を説明し、それぞれに社員及び事業者への周知啓発をお願いした。相談者からの理解を得られた。
6	電話	本人	公共施設	女性	内部障害	合理的配慮の不提供	施設内で電動車いすのバッテリーを充電するため、スタッフに家具の配置を移動してほしいとお願いしたところ、「なぜここで充電するのか」など質問を受け、充電までに30分かかった。	施設に連絡し、事情を確認。バッテリー充電が必要な時は対応するが、日々の充電は自宅で行ってほしいため、質問したとのこと。相談者にも理解を得られた。
7	電話	本人	職場	女性	精神障害	合理的配慮の不提供	勤務先の施設で、利用団体が音を発する機械を使用しており、その音が苦痛である。	相談者の上長に相談するよう促し、理解を得られた。
8	電話	本人	金融機関	男性	不明	合理的配慮の不提供	銀行職員に書類の代筆をお願いしたところ、断られた。	当該銀行に連絡し、事情を確認。銀行によると、代筆対応における手続きの確認をしていたところ、相談者が帰ってしまったとのこと。相談者に銀行から代筆等の配慮をしていく回答があったことを伝えた。

# 障害者差別解消法に係る令和4年度相談実績

資料3

令和5年3月31日現在

No.	相談方法	相談者	場 所	障害当事者		相談者の 申出内容区分	相 談 内 容	対 応 内 容
				性別	障害種別			
9	電話	本人	スーパー・ デパート・ 小売店	女性	内部障害	合理的配慮の 不提供	店内で電動車いすのバッテリーを充電するため、スタッフに充電のお願いをしたところ、一律で断っているとわれ、充電させてもらえなかった。	店舗及び本社に連絡し、事情を確認の上、合理的配慮の考え方について説明を行った。事業者としては、基本的には充電等の対応はしているとの回答があった。(本件は充電が頻回などの理由で、対応が難しい面があったとのこと。)
10	電話	本人	公共施設	男性	肢体不自由	合理的配慮の 不提供	施設にエレベーターが設置されておらず、2階を見学できない。	施設に連絡したところ、車いす用の昇降機があり、それで2階へ行ける、とのことだった。相談者に伝え、理解を得られた。
11	電話	関係者	公共施設	女性	肢体不自由	合理的配慮の 不提供	施設に来た電動車いすの方から「バッテリーが切れた。」とのことで、充電を求められたため、対応したが、電動車いすを置いたまま去り、回収に現れた後、「今後も充電に来ます。」と言われた。どこまで対応したらよいか。	バッテリーが切れて動けない場合等緊急時の充電対応は、合理的配慮と考えられるが、日常的に充電させることは法の趣旨からは読み取れないと、相談者に伝えた。
12	電話	その他	レストラン・ 飲食店	不明	視覚障害	不当な 差別的取扱い	(一人で営業しているお店に)補助犬利用者が来店した際、重度の動物アレルギーがあるため入店を断ったが、強引に入店し、アレルギー症状が出た。医師の診断により2週間の療養とお店の休業をせざるを得なくなった。	相談者(お店の人)は、補助犬利用者に対して、来店時に体調面を伝えるなど、できる限りの対応はしていた。相談者の意向をふまえ、障害者の権利の誤った主張をしないよう、補助犬に関する事業を所管する県に情報提供を行った。
13	電話	家族	福祉施設・ 事業所	不明	知的障害	不当な 差別的取扱い	知的障害のある子が、グループホームの人に「はよ、せえ」などと言われ、バカにされたと親の私に訴えてきた。保護者として、グループホーム側に何と伝えれば良いか。	グループホームの人に先にスケジュールを伝えてもらうなど互いに歩み寄れる話し合いをするよう助言し、相談者の理解を得られた。
14	電話	関係者	職場	男性	知的障害	合理的配慮の 不提供	同居する知的障害者に対し、勤務先から費用負担の説明があったが、理解できていないことがあった。介助人(相談者)立ち合いの下で話し合いを設けたいが、勤務先が応じてくれない。	勤務先に連絡し、相談者との事実確認を行ったところ、「早急に話し合いの場を設ける」との回答があり、相談者の理解を得られた。
15	電話	本人	不動産業者	女性	精神障害	不当な 差別的取扱い	管理会社から「家主が立ち退きを考えている」と言われた。家賃の滞納や契約違反はないため、障害があることを理由に立ち退きを迫られるかもしれない。立ち退くことになった場合、どうしたら良いか。	法や条例、「広島県あんしん賃貸支援事業」について説明し、お互いに話し合うことを伝え、相談者の理解を得られた。
16	電話	家族	公共施設	男性	知的障害	不当な 差別的取扱い	知的障害のある子が市民プールを利用した際に、いたずらの犯人扱いをされた。また、障害の特性上水遊びを手洗い場でしてしまうことで、プールの利用を拒否された。	施設管理者に事実確認を行った。施設管理者からは、不適切な対応があったとして、障害のある人に対する配慮の周知徹底をするとの回答があり、相談者の理解を得られた。
17	面談	その他	公共施設	不明	その他	合理的配慮の 不提供	工事のためエレベーターが使用できなくなり、施設の展示階への移動手段が階段のみとなる。休館した方が良いか。	代替措置として、来館者に対し事情説明を行い、展示物がわかるような写真等を準備するなど、過去の相談事例を参考にすることを提案し、施設所管課で検討することになった。

# 障害者差別解消法に係る令和4年度相談実績

資料3

令和5年3月31日現在

No.	相談方法	相談者	場 所	障害当事者		相談者の 申出内容区分	相 談 内 容	対 応 内 容
				性別	障害種別			
18	電話	本人	その他	男性	肢体不自由	不当な差別的取扱い	イベントの参加に際して、主催者に車いす利用者であることを伝えたと、今回使用する会場が狭いため、参加させられないと言われた。	イベント主催団体に事実確認を行ったところ、参加を拒否したことについては改め、車いすでも参加できるようなイベントの開催に向けて上長と相談するとの回答があり、相談者の理解を得られた。
19	電話	本人	スーパー・デパート・小売店	男性	肢体不自由	合理的配慮の不提供	スーパーの障害者用駐車場の近くに、納品等で使用する大型のカートがいつも置かれている。車の乗降に邪魔なため、移動してほしい。	スーパーの担当者に事実確認を行ったところ、置き場所やカートの数を減らす方向で検討したいと回答があった。
20	電話	本人	その他	男性	その他	不当な差別的取扱い	体幹機能に障害があるため、自治会の活動に参加できない。役員が変わるたびに活動を免除してもらうため、障害があることを示す障害者手帳を見せなければならない。地域でこういうことがあることを市に知ってもらいたい。	障害者に対する不当な差別的取扱いについては、法や条例に禁止と定められていることを説明した。相談先についても、市だけではなく区や障害者の権利ダイヤルなど、障害者の相談先がいくつもあることを紹介し、相談者の理解を得られた。
21	電子メール	本人	スーパー・デパート・小売店	女性	肢体不自由	合理的配慮の不提供	手が不自由なため、商品をかごに詰めることを店員にお願いしたが、断られた。	当該店舗の店長に事実確認を行ったところ、本事案の情報共有と店員の教育を改めて行う旨の回答があった。
22	電話	家族	福祉施設・事業所	男性	知的障害	不当な差別的取扱い	知的障害のある子が障害の特性上、騒いだり、迷子になることがある。それに対して、グループホームの人の対応や近隣住民の反応が人権的意識に欠けているように思う。	市の取組として、市政出前講座やシンポジウムを行っているので活用してほしいと伝え、相談者の理解を得られた。
23	電話	本人	福祉施設・事業所	女性	肢体不自由	合理的配慮の不提供	福祉施設の保健室の出入口に大きな鏡があり、電動車いすでは出入りがしづらく、移動してほしい。	施設長に連絡し、事実確認を行った。鏡の位置は、他の利用者にとっては適切な位置であり、相談者と相談して位置の検討を図りたいと回答があった。
24	電話	その他	その他	不明	肢体不自由	合理的配慮の不提供	会議に電動車いす利用者が来られ、予備バッテリーがあるにもかかわらず、バッテリー充電を求めてきた。	合理的配慮は具体的な場面や状況に応じての判断になり、例えば、家に帰ることが出来ない際のバッテリー充電の申し出は、合理的配慮にあたりと回答した。
25	電話	その他	学校・教育施設	女性	肢体不自由	合理的配慮の不提供	障害のある人から、「障害の特性上トイレが近く、災害時に避難先である学校の保健室の優先的利用を約束してほしい」と言われた。現時点で優先的利用を約束しないことは、合理的配慮の不提供にあたるか。	事前に、災害時の保健室の優先的利用を約束しないことが合理的配慮の不提供にあたり、とまでは言えないが、災害時に障害のある人への配慮は、より一層必要になる可能性がある旨を伝えた。
26	電話	関係者	医療機関	不明	その他	合理的配慮の不提供	コロナに関する言葉について、聞きなれない言葉が多く、知的障害者は理解ができない。また、コロナに罹患し、かかりつけ医のいない病院を案内されると、精神障害者や知的障害者は上手く症状を説明できない。	コロナを担当する部署に情報提供を行うことを伝え、相談者の理解を得られた。

# 障害者差別解消法に係る令和4年度相談実績

資料3

令和5年3月31日現在

No.	相談方法	相談者	場 所	障害当事者		相談者の 申出内容区分	相 談 内 容	対 応 内 容
				性別	障害種別			
27	電話	本人	医療機関	男性	発達障害	合理的配慮の 不提供	通院先の病院で暴れたことから、出入り禁止になった。 誤解を解く場を設定してほしい。	相談者に対して、病院に事実確認を行い、障害特性を理解した対応を求めていることや出入り禁止となったことの説明を聞きながら伝えることは可能だが、不法行為によって、出入り禁止としたことについては、障害者差別とは異なる話になるため、条例に基づく対応は難しいことを伝えた。 相談者は改めて検討する、と回答された。
28	電話	本人	医療機関	男性	聴覚障害	不当な 差別的取扱い	ろう者に同行している手話通訳者に対して、駐車場料金が減免されないことは差別ではないか。	医療機関に事実確認を行ったところ、「診察時に医師への申し出があり、医師が認めた場合は、手話通訳者も減免している。今回も後から申し出があり、減免を行った。」とのことだった。 相談者に対して、障害者割引の適用は積極的改善措置であり、事業者が任意で実施している。事業者に裁量があるため、手話通訳者に障害者割引の適用がないことは、差別にはならないことを伝え、相談者の理解を得られた。
29	電話	家族	福祉施設・ 事業所	男性	知的障害	不当な 差別的取扱い	通所する施設で知的障害のある子が障害の特性上声をあげることがあり、地域住民から苦情が来ないように施設からは声をあげないように注意された。このようなことが起きるのは、行政の広報が足りないからだ。	貴重な御意見として情報共有することを伝えた。
30	電話	家族	福祉施設・ 事業所	男性	知的障害	不当な 差別的取扱い	知的障害のある子が通う施設で、外出制限に関する誓約書を書かされた。人権侵害ではないか。	誓約書の内容について、施設にまだ相談されていないのであれば、まずは相談してみることを伝えた。
31	電話	家族	福祉施設・ 事業所	男性	知的障害	不当な 差別的取扱い	知的障害のある子が通う施設の日中支援について、協議を行う際に子の同席を断られた。	同席させないことが、直ちに差別に当たるわけではないが、同席する協議と同席しない協議の二部制にするなど双方の納得がいく方法を提案してみようかと伝え、相談者の理解を得られた。
32	電話	その他	交通機関	男性	視覚障害	合理的配慮の 不提供	視覚障害のある人が、バスに乗車しても誰も席を譲らず、席が空いても手助けがなかった。意思疎通困難者に光るランプを提供するなど市が率先して取り組んでほしい。	貴重な御意見として情報共有することを伝えた。

障害者差別に関する相談の件数	32件
(不当な差別的取扱い)	(16件)
(合理的配慮の不提供)	(16件)
その他 (差別案件でない障害者等からの相談件数)	7件
計	39件

(障害者雇用促進法関連、職員や地域住民への不満、他市町村に関すること、刑事・民事案件)