

# 障害者差別解消法に係る令和5年度相談実績

資料3

令和6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<br>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  | 商業施設<br>店舗 | 男性    | 視覚障害  | 不当な<br>差別的取扱い  | 温浴施設に一人で入ろうとしたところ、安全上の理由から断られた上、同伴者を求められた。                                                             | 障害福祉課から事業者に連絡し、漠然とした安全上の理由による入店拒否や同伴者帯同等の条件付けは差別に当たる可能性があることを説明し、障害当事者とよく話し合うことを助言した。その結果、施設内の危険箇所を双方で確認することにより、施設を利用できるようになった。   |
| 2   | 電話   | 本人  | 交通機関       | 女性    | 精神障害  | 不当な<br>差別的取扱い  | 障害の特性上、手足が震えて周りに迷惑がかかるため、一人で2席使用していたところ、バス降車時に「一人で乗るな」と運転手に言われた。                                       | 障害福祉課から事業者に連絡し、相談内容を伝えた。事業者からは、「引き続き社員教育を行う」旨の回答があった。                                                                             |
| 3   | 電話   | 本人  | 商業施設<br>店舗 | 男性    | 肢体不自由 | 不当な<br>差別的取扱い  | ピアガーデンに参加し、デパートの多目的トイレを借りようとしたところ、閉館時間を過ぎていたため利用できなかった。事業者側と話し合いが上手くいかなかった場合、解決に向けて市に相談したい。            | その後、相談者から連絡はなかったため、記録として留めることとした。                                                                                                 |
| 4   | メール  | 家族  | 商業施設<br>店舗 | 不明    | 発達障害  | 不当な<br>差別的取扱い  | 英会話教室の営業担当から、発達障害があることを理由に集団行動を伴う教室の入会を拒否され、オンラインレッスンを勧められた。                                           | 障害福祉課から事業者に連絡し、相談内容を伝えた。事業者からは、「オンラインレッスンへの提案フローは、障害を一律のものとして捉えたものであり、対応について反省したい。また営業委託先にも差別的対応をしないよう指導を行う。」旨の回答があり、相談者の理解を得られた。 |
| 5   | 電話   | 本人  | 商業施設<br>店舗 | 女性    | 難病    | 不当な<br>差別的取扱い  | スーパーの通路に台車や段ボールが置いてあり、障害があるため、遠回りして店内を動くことが難しい。                                                        | 障害福祉課から事業者に連絡し、相談内容を伝えた。事業者からは、「納品時に通路に物を置くことがあり、作業が終われば元通りになるが、作業中でも声をかけてもらえれば通れるようにする。」と回答があり、相談者の理解を得られた。                      |
| 6   | メール  | 本人  | 商業施設<br>店舗 | 男性    | 発達障害  | 不当な<br>差別的取扱い  | 通信教育の入会規約に「障害者はお断り」と捉えられる主旨の文言があった。                                                                    | 障害福祉課から本人に連絡し、不当な差別的取扱いにあたる可能性があることをお伝えした。本人からは、お礼と今回は情報提供までにとどめたい旨の意思を確認し、対応を終了した。                                               |
| 7   | 電話   | その他 | 行政機関       | 女性    | 知的障害  | 合理的配慮の<br>不提供  | 障害当事者が区役所に電話をしたところ、「担当が不在のため、あとでかけなおしてほしい」と言われた。障害特性上、「あとで」が理解できないため、「具体的に言ってほしい」と何度も伝えたが、電話を切られてしまった。 | 相談者より、区の担当者から折り返しがあり、配慮が足りなかったことの謝罪と具体的に伝えるよう努力する旨の連絡があり、解決した。                                                                    |
| 8   | 電話   | 本人  | その他        | 女性    | 内部障害  | 合理的配慮の<br>不提供  | セルフガソリンスタンドにおいて、体調不良だったため、給油をスタッフにお願いしたところ断られた。本社に電話し、来店の都度、事業者と相談することで対応してもらえることになった。市に一事例として情報提供する。  | 記録として留めることとした。                                                                                                                    |

| No. | 相談方法 | 相談者 | 場 所        | 障害当事者 |       | 相談者の<br>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  | 商業施設<br>店舗 | 女性    | その他   | 合理的配慮の<br>不提供  | セルフレジに並んでいたところ、障害の特性上、人混みにより体調が悪くなったため、有人レジをスタッフに希望したが断られた。             | 障害福祉課から事業者に電話したところ、「当時のスタッフの対応は誤っていた。従業員指導を行う。」と回答があり、相談者の理解を得られた。                        |
| 10  | 電話   | 本人  | その他        | 男性    | 視覚障害  | 合理的配慮の<br>不提供  | 保険会社に提出する申込書を記入するにあたり、担当者から「介助者をつけてほしい」と言われた。                           | 障害福祉課から事業者に電話したところ、「営業所責任者が代筆することが可能であり、介助者を求めた対応は誤りだった。研修や通知により周知する。」と回答があり、相談者の理解を得られた。 |
| 11  | 面談   | 関係者 | 交通機関       | 不明    | 肢体不自由 | 合理的配慮の<br>提供   | 事業者から「高速バスを利用される車いすのお客様の乗降を今までは、背負って行っていたが、今後対応が難しくなるため、どうすべきか」と相談があった。 | まずは障害当事者に事業者がどこまでできるかしっかりと伝え、話し合うことが大事であると助言した。                                           |

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| 障害者差別に関する相談の件数              | 11件  |
| (不当な差別的取扱い)                 | (6件) |
| (合理的配慮の不提供)                 | (5件) |
| その他<br>(差別案件でない障害者等からの相談件数) | 28件  |
| 計                           | 39件  |

(職員や地域住民への不満、サービスの向上について)