

令和2年度 障害者差別解消法に係る相談実績

資料2-2

令和3年3月31日現在

項番	相談方法	受付所属	相談者	障害種別	区分	場所等	不当な差別等区分	相談内容	対応内容・結果
1	メール	障害福祉課	本人	不明	行政機関等	行政庁舎	-	障害者差別について呉市役所との相談がうまくいっていない。障害者の苦勞も知らないくせに分かったようなことを言われてイライラが収まらない。どうしたらよいか。	【対応内容・結果】 呉市域の相談であるため、呉市障害福祉課に対応するよう伝えられた。 また、相談者には、同市障害福祉課又は県域においてより広域的に相談を受けている広島県(障害者支援課)への相談をお願いした。
2	メール	障害福祉課	本人	不明	行政機関等	行政庁舎	-	項番1について呉市の担当者からメールで返信したと連絡があったが、メールが届かなかった。正午ぐらいにメールを転送してほしいと連絡したが、結局メールが届いていない。障害者に対してそれでいいと思っているのか。呉市障害福祉課の機能を全く果たせていないのではないかと。また、広島県(障害者支援課)は呉市の返答よりひどい。完全に馬鹿にしている。	【対応内容・結果】 呉市域の相談であるため、同市障害福祉課又は県域においてより広域的に相談を受けている広島県(障害者支援課)への相談をお願いした。
3	来訪	障害福祉課	本人	聴覚障害	行政機関等	年金事務所	合理的配慮の不提供	1月中旬頃、障害年金の手続きのため広島南年金事務所へ行った。相談者が聴覚障害のため配慮してもらおうよう職員へ伝えたと、個室は順番だから利用できないかもしれないと言われた。また、4月に別件で同年金事務所へ行った時の職員の対応が悪かった。面談室にはコロナ対策としてアクリル板が設置されていたが、声が聞き取りづらいとのことで、アクリル板を除けて話をされた。対応が悪いため他の女性職員の対応の方が良いと伝えるも、次回は女性の職員を指名して来庁してくださいと言われた。公的機関である年金事務所が障害者への配慮がない。障害者差別解消法が周知されておらず、風化しているのではないかと。	【対応内容】 同年金事務所へ相談内容を説明し、障害者差別解消法の趣旨を伝え、事業所内で周知・啓発を行うよう伝えた。 【結果】 今後は配慮するとともに、筆談対応が可能である旨のお知らせを利用者が見やすい場所に掲示する等の対応を行うとのこと。また、本人から大きな声で話してほしいとの要望があり、良かれと思って本人のそばで説明を行った。一通り説明が終わった後に、本人から配慮が足りていないと言われ、思い返せば配慮が足りておらず、筆談等に切り替えれば良かったと思っているとのこと。
4	電話	障害福祉課	本人	不明	民間事業者	公共交通機関	不当な差別的取扱い	バスを利用する際に、障害者手帳を提示したが、運転手の対応が他の客と違った。他の客が降車する際はニコニコしながら優しい態度であったが、私が障害者手帳を提示した際には目を背け冷たい対応をされた。障害者差別をするために冷たく対応しているのか、健常者と障害者として対応を変えないでほしい。	【対応内容】 バス会社へ相談があった旨伝える。 障害者差別解消法の趣旨を伝え、障害者の配慮に努めるよう依頼した。 【結果】 事業所内で周知し、再度教育を徹底していくとのこと。
5	来訪	障害福祉課	本人	視覚障害	行政機関等	行政庁舎	-	区生活課の対応について、過去に当課へ話をしていたが、いまだ生活課より謝罪をもらっていない。生活保護申請を行うが、職員の態度が悪ければ厚労省に訴えるつもりである。今後は生活課の職員とのやり取りを録音するつもりである。	【対応内容・結果】 障害者差別の相談ではなかったため、当該相談は所管の区生活課に相談するよう本人に伝えた。
6	電話	障害福祉課	本人	精神障害	民間事業者	食品販売店	合理的配慮の不提供	精神障害があり、長時間レジに並んでいるとめまいがしたりパニックで体が震えたりする。本日もレジに人が多く並んでいたため、サービスカウンターへ行き、精神手帳を提示した上で、その場で会計をしていただくようお願いしたが断られた。何度かお願いをして最終的にはサービスカウンターで会計をしたが、店員の態度が悪かった。本日、食品販売店本社にも連絡したが、親身に話を聞いてもらえなかった。配慮のある対応をしてほしい。食品販売店の店舗と本社に市より指導してほしい。	【対応内容】 食品販売店、食品販売店本社へ連絡し、相談内容を伝えるとともに、障害者への配慮を行うよう依頼した。 【結果】 食品販売店店舗はいつもサービスカウンターで対応していない従業員が対応したため状況が分からず、配慮が足りない結果となったことから、今後は事業所内で周知し、再度教育を徹底していくとのこと。また、食品販売店本社は、相談に対して店舗への指導、社内記録の作成、社内での情報共有及び対応した従業員への教育指導を行う旨を伝えており、親身でない対応はしていないとのことであった。

令和2年度 障害者差別解消法に係る相談実績

資料2-2

令和3年3月31日現在

項番	相談方法	受付所属	相談者	障害種別	区分	場所等	不当な差別等区分	相談内容	対応内容・結果
7	電話	障害福祉課	本人	身体障害	民間事業者	医療施設	合理的配慮の不提供	大腸検査のため病院へ連絡したが、「車いすの人は受付できない。何かあった時に対応できない。」と言われた。	【対応内容】 病院によると、障害が原因で受付をしなかったわけではない。車いすの方が利用できる広さのトイレが整備されていないこと、大腸検査を行う場合、下剤を大量に服用するため、看護師不足もあり検査時に倒れた場合に対応できないためである。また、電話予約での大腸検査は受け付けておらず、医師による問診の上、検査が必要となった場合も、当院は車いすの方が利用できる広さのトイレが整備されていないため、別の医療施設を紹介しているとのこと。相談者にも以上の説明をしたが、納得いただけないとのことであった。同院から再度相談者へ説明するように求めたが、同院は市に説明してほしいと希望した。 【結果】 相談者へ上記の旨、説明すると分かったとのこと。
8	電話	障害福祉課	本人	精神障害	行政機関等	行政庁舎	-	市くらしサポートセンターの相談体制が4人から2人になり、サポートしてもらえない。また、相談しても対応してくれないため、自分でやると、自分でできるじゃないかと言われサポートしてくれない。障害者に対し、自分でできることは自分でやれというのは差別ではないか。	【対応内容】 所管課の地域福祉課に相談内容を伝え、障害者差別解消法の趣旨について説明し、障害者から配慮を求められた場合、過度な負担にならない範囲で対応するようにお願いした。 【結果】 同センターに確認したところ、各種手続の代筆や元の雇用主とのトラブルについて申立を行うために代筆してほしい等、業務を超えた要求を行って行くとのこと。地域福祉課は障害者差別解消法の趣旨について理解し、同センターと話をしてみようとのこと。相談者には、自分でできることは自分でやれというのは一概に差別とは言えないのではないかと伝えた。
9	電話	障害福祉課	本人	色覚障害	行政機関等	不明	-	色覚障害があるが、手帳も年金も貰えず、職業差別を受けてきた。私は取れたが、運転免許も取れず、教員や電車の運転手にはなれない。これらのことは差別ではないか。市から手帳や年金を出してほしい。また、過去に遡って保障してほしい。	【対応内容・結果】 障害者手帳については国が法律で基準を決めているもので、その基準に沿って交付しているため、一地方自治体の判断で基準を変えることはできない旨を相談者に説明したところ、すぐにでも要望をあげてもらいたいと主張され、最終的には理解を得られなかった。
10	電話	障害福祉課	本人	身体障害	行政機関等	職場	-	所属している消防団から診断書の提出を求められた。診断書は消防団を管轄する消防署に保管してもらい、その都度消防団の人に見返してほしい。また、障害があるからといって勝手に仕事のできないを決めないでほしい。	【対応内容】 障害の配慮等については障害福祉課で調整していくが、個人情報の取り扱いについては、所管課の判断・対応になると相談者に説明し、所管課に相談内容を伝えるので、所管課と話し合うよう相談者を促した。 【結果】 相談者の消防団が所在する消防署に相談内容を伝えたところ、診断書の保管については検討していくとのこと。仕事内容については、これまでと同様、配慮して、相談者と一緒に考えていくとのこと。相談者に消防署の回答を伝え、消防署と話し合うよう改めて促したところ、相談者は理解を示された。
11	電話	障害福祉課	本人	不明	行政機関等	行政庁舎	-	本庁舎の喫煙所設置について、庁舎管理担当課へ確認すると、「精神障害者にとって喫煙がリラックス効果があるため」と回答があった。このような理由であれば、市の他の所管施設にも喫煙所がないのはおかしいと思う。今回はこのような差別的な発言があったという情報提供である。	【対応内容】 総務課庁舎管理係へ相談内容を情報提供したところ、喫煙所の設置理由として、そのような回答・対応はしていないとのことであった。 【結果】 万が一そのような事実があった場合は、当該発言は差別にあたる可能性があるため、そのような対応・回答はしないよう総務課庁舎管理係へ助言した。
12	電話	障害福祉課	本人	身体障害	行政機関等	スポーツセンター	-	障害者がスポーツ施設で卓球の集団練習を行う際、介添者が1人しか認められない。要項上は制限はないはずだが、おかしいのではないか。	【対応内容・結果】 差別事案には該当せず、制度上の話になるため、所管するスポーツ振興課と話し合うよう相談者を促し、相談内容はスポーツ振興課へ情報提供した。

令和2年度 障害者差別解消法に係る相談実績

資料2-2

令和3年3月31日現在

項番	相談方法	受付所属	相談者	障害種別	区分	場所等	不当な差別等区分	相談内容	対応内容・結果
13	電話	障害福祉課	賃借人	なし	民間事業者	不動産	-	接骨院を閉院したところ、視覚障害の方からその場所を借り受けたいと申出があった。大家へ相談すると、視覚障害の方の盲導犬について『とにかく動物はだめだ』と引き継ぐことを断られた。1階でパン屋をやっており、衛生面の問題で保健所から指導を受け、犬等動物を飼うことは禁止しているためであるとのこと。保健所が本当にそのような指導を行っているか確認したい。	【対応内容】 食品指導課に確認したところ、調理場等の食料品を扱う場所への動物の立ち入りについては禁止しているが、飲食店等がある建物内で動物を飼ってはならないという指導を行うことはないとのことであった。 【結果】 同課の回答を相談者に伝えたところ、大家とまた話をしてみるとのことであった。 (補足)身体障害者補助犬法では、お店等が盲導犬の入店を拒むことは禁止しているが、賃貸については努力義務となっている。
14	電話	障害福祉課	知人	知的障害	民間事業者	職場	-	知人の消防団の移団の件で、消防署と話をしているが上手くいかない。 電話では知人は上手く話ができないので、相談者が間に入って話をしようとしたが、消防署からは本人との話を強く求められた。知人の特性に配慮し、間に人(相談者)が入ることを認めてほしい。	【対応内容】 個人情報の問題があるため、他者が間に入る場合は、本人の意思確認(了解)が必要となると相談者に説明した上で、相談者の意向と、特性に配慮した対応について、消防署に伝えたと、相談者に伝えた。 【結果】 相談者は上記対応を了承。消防署によると、これまでも相談者とは話をしてきたが、すべて伝聞となって、本人の意思が確認できず、困ることがあったとのこと。相談者の意向は承ったので、対応は改めて検討するとのことだった。
15	電話	人事部人事課	本人	精神障害	行政機関等	行政庁舎	-	くらしサポートセンターの職員が、労災の申請の手伝いをなかなかしてくれなかったため、自分でしたら、「自分でできるじゃないですか。支援は必要ないんじゃないですか。」と言われた。障害者に対して自分でできることは自分でしたらいじゃないかという発言は差別的発言である。 また、障害福祉課の職員は、紛争解決を図るために必要な助言又はあっせんの申立ができるかと最初は言っていたのに、事実確認ができないなら申立はできないと言われた。 申立ができるできないは有識者が決めるべきである。	【対応内容・結果】 障害福祉課内で情報を共有すると共に、地域福祉課に事情を確認した。 地域福祉課によると、3年以上前の出来事になり、生活困窮者自立支援制度においては、自分でできることは自分でしてもらい、自立を促すことになっているため、その趣旨の発言であったと思われるとのこと。相談者には説明をしているが、理解を得られていない状況とのこと。 (補足)市職員については、法で差別の禁止及び合理的配慮の提供が義務付けられているため、申立を行っても条例による助言・あっせんの対象にならない。
16	電話	障害福祉課	本人	身体障害	民間事業者	タクシー乗降場	不当な差別的取扱い	車いすのまま乗れるジャパントクシーに乗ろうとしたら、乗車を拒否された。しかも運転手から両手で×を出して断った。これは条例違反である。 当該会社に連絡したところ、乗務員が研修を受けていないため乗車を断ったとのことだった。中国運輸局と広島県タクシー協会へも連絡し、回答待ちである。	【対応内容・結果】 当課よりタクシー協会へ連絡し、条例の趣旨を説明、社内研修等をしっかりと行ってもらおうようお願いした。
17	電話	障害福祉課	本人	身体障害	民間事業者	路上	合理的配慮の不提供	内部障害のため、警察より駐車禁止除外指定者標章の交付を受けている。一時的にパン屋の前に駐車することがあるが、パン屋の店主より、パン屋に来る人がこれに倣って路上駐車するため、配慮と理解を求められた。こちらは正当な手段を用いて停めているため、他の客に対して注意すべき内容を転嫁しないでほしい。 また、本人がよろけた際にガラスケースを掴んだら店主にガラスは持たないよう注意された。店内には手すりもなく、注意するのであれば、安全に配慮してほしい。	【対応内容】 店主へ連絡したところ、駐車については年末にパン屋側から何も言わないとのことと話がついたと思っていたとのこと。 ガラスケースとはパンを陳列するケースのことで、ガラスを持つと怪我をする可能性があるためガラスを持たないよう注意喚起している。これは障害のあるないに関らず平等に言っているとのこと。ガラスの件については、今後気をつけると言ってもらって構わないとのこと。 【結果】 相談者に上記の内容を伝えた。改めて、当事者間で話合うとのことであった。
18	電話	障害福祉課	本人	身体障害	行政機関等	スポーツセンター	-	スポーツセンターの保健室に荷物を置くための台(下記の車いすのバッテリーを充電するための台)を設置してほしい。 また、スポーツセンターの職員には、保健室はバッテリーを充電するところではないと言われた。スポーツセンターで電動車いすのバッテリーを充電する方法を示してほしい。	【対応内容】 所管のスポーツ振興課に相談内容について情報提供を行い、相談者には、所管課での対応となるため、所管課に相談するよう促した。 【結果】 スポーツ振興課によると、要望を受けて、棚の設置等を検討したが、更衣室としての利用に支障が生じることがわかったため、パイプ椅子等に荷物を置けるように対応しているとのこと。また、バッテリーの充電については、求められれば、日頃より柔軟に対応しているとのこと。相談があれば、再度同様に説明していくとのことであった。

令和2年度 障害者差別解消法に係る相談実績

資料2-2

令和3年3月31日現在

項番	相談方法	受付所属	相談者	障害種別	区分	場所等	不当な差別等区分	相談内容	対応内容・結果
19	電話	障害福祉課	本人	精神障害	行政機関等	-	-	自分の父親が亡くなったが、相談者に連絡相談もないまま、父親の家で暮らしていた自分の子供が警察に連れていかれた。警察の態度が高圧的であり、パニック障害が起こるため、配慮してほしいと伝えても対応が変わらなかった。 警察に謝罪してほしい。	【対応内容・結果】 当課から県警の職員へ謝罪の指導はできない旨説明し、県警の苦情相談窓口へ連絡するよう伝えた。
20	電話	障害福祉課	本人	不明	民間事業者	銀行窓口	合理的配慮の不提供	通帳の印鑑変更手続きのため銀行に行った。自筆が難しいため、代筆をヘルパーに依頼したが、銀行が代筆を認めなかった。法や条例について伝え、合理的配慮として代筆での対応を認めてほしいと伝えたが、法や条例のことは知らないとなかなか認めてもらえなかった。 銀行に法や条例の趣旨を啓発してほしい。	【対応内容】 銀行の相談窓口へ連絡。相談内容を伝えるとともに、法や条例の趣旨を説明して障害者への配慮に努めるようお願いした。 【結果】 障害者差別解消法や条例も内容は承知しており、社内への教育は全社的に行っているが、このような問題が起こったことを社内で共有した上で再度教育を徹底していくとのこと。
21	電話	障害福祉課	本人	視覚障害、精神障害	民間事業者	音楽教室	不当な差別的取扱い	視覚障害と精神障害があるが、楽器を習いたくて様々な教室に申し込んだが、障害者だからと断られた。 今後断られた場合、どのように返せばよいか。	【対応内容】 法や条例により、不当な差別的取扱いは禁止されている旨を相談者に説明し、そのことを相手に話してみることを提案した。また、それでも、なお理解されず、差別的な発言等があるなら、当課から相手に差別の禁止の説明等をするので、また相談して欲しいと伝えた。 【結果】 相談者は対応に理解を示され、今度同じことがあったら、まずは相手にそのように伝えてみるとのことであった。
22	メール	人権啓発課	不明	不明	民間事業者	不動産窓口	不当な差別的取扱い	部屋を探した際に、不動産会社から障害を理由に契約を断られた。生活保護だから確実に家賃は入るのに断られるのは単なる差別だ。障害者差別解消法でも禁止されており、民間企業への啓発が足りないからもっと行うべきだ。また、行政内でも連携できていない。 「障害者」に対するイメージが悪すぎる。もっと良いイメージを持たれるよう行政が努力すべきだ。広島市は平和都市と言いながら差別・偏見だらけ。区役所の福祉課にもこういった話があった事を情報共有してほしい。	【対応内容・結果】 相談内容については、障害者の差別の禁止等についての周知・啓発にあたり、障害福祉課が管轄する内容になるため、障害福祉課内で情報共有を行い、今後の差別解消に向けた取組の参考とした。