

障がい者差別解消法に係る相談内容一覧(令和6年度分)

No.	時期	性別	障がい種別	場所	相談概要	事業所等 対応概要	障害福祉課対応
1	R.6.4	男性	視覚障がい	区役所	<p>防災危機管理課で実施している感震プレーカー支給事業に、視覚障がい者が対象となっているが、申請方法や区からの通知方法が視覚障がい者に不案内である。具体的な要望はないが、障がいのある方に寄り添った対応をしてほしい。</p>	<p>視覚障がいのある方や聴覚障がいのある方に対する対応について、感震プレーカーの取付の委託業者に共有するとともに、立会人の有無を確認し、立会人への連絡が必要な場合は連絡先を確認することとした。上記に加えて、聴覚障がいのある方については、取付の日程調整を通常は電話にて実施しているが、書面にて実施することとした。発送物については、視覚障がい者宛ての通知や器具に、点字シール等を貼り付けるか検討していく。また、本件を契機として、合理的配慮についてより学びを深めていく。</p>	<p>「障がいのある人に対する情報保障のためのガイドライン」等を参考に、対応していただくよう案内した。</p> <p>引き続き、職員研修等を通じて、障がい特性を理解するとともに、それぞれの特性にあった配慮を実施するよう全庁に向けて周知していく。</p>

No.	時期	性別	障がい種別	場所	相談概要	事業所等 対応概要	障害福祉課対応
2	R6.4	男性	肢体不自由	飲食店	<p>(車いすを使用している方の妻からの相談)</p> <p>車いすを使用している夫と食事に行ったところ、「混んでいる時間は来ないでください」と言われて入店を拒否された。自分たちと同じように嫌な思いをする人が出ないでほしい。</p>	<p>飲食店に確認を行ったところ、回答は以下のとおりであった。忙しいときは、障がいのあるなしに関わらず断ることがある。車いすを利用しているから断るということはないが、お店自体が古く、広くないため、車いすを置くためには椅子をふたつどかさなければいけない。トイレも障がいのあの方が使用できるようなものではない。</p>	<p>障害者差別解消法という法律があり、障がいを理由にサービスの提供を断ることは差別に当たることを理解していただきたいと伝えられた。はじめはクレームと捉えられ中々聞く耳を持っていただけなかったが、主旨について繰り返し伝え、理解していただいた。 (障がい者総合サポートセンター対応)</p>

No.	時期	性別	障がい種別	場所	相談概要	事業所等 対応概要	障害福祉課対応
3	R6,6	女性	不明	職場	<p>障がい者枠で勤務している方がいる会社で、別の部署の社員から「障がい者はお金が貯まるな」、「俺も手帳作ろうかな」、「発達障がいなんて申請すれば誰でも通る」など、差別的な発言をされている。直接言われている訳ではないが、同じフロアで大きな声で話している。担当業務上、会社内の退職等を把握できるが、違う支店で働く障がい者枠の方も退職が多く、他にも差別的な発言が多いのではないかと懸念している。</p> <p>しかし、区から会社に啓発してもらった場合、通報したのが自分だとなると会社を辞めさせられるかもしれない。それが不安なため、区に対応をお願いするか迷っている。</p> <p>(相談者に、会社へ連絡する際は、どこかの支店で誰からの通報など詳細は伏せて伝えることも可能である旨伝えたと、会社への啓発を依頼したい。とのことだった。)</p>	<p>勤務先の本部の人事部へ、具体的な部署や発言内容は伏せたうえで障がい者雇用の方への揶揄や軽視するような発言があったことを伝えたところ、回答は以下のとおりであった。一昨年からハローワーク大森を招き、障がい者差別的研修を行っているので、社内でそのような発言があったことを残念に思う。今後さらに周知啓発を行っていきたい。</p>	<p>障害者差別解消法により、国民一人ひとりも差別解消に努めなければいけないことを伝えた。</p> <p>また、会社の中で引き続き周知啓発を行っていただくよう依頼した。</p>

No.	時期	性別	障がい種別	場所	相談概要	事業所等 対応概要	障害福祉課対応
4	R6.7	男性	精神	区役所	<p>(本人の代理として、生活保護の緊急連絡先となっている方からの相談)</p> <p>本人は精神障がいを抱えているが、症状が悪化している。生活保護を受給しており、継続には区との面談(生活状況の調査)が必要だが、精神不安から言動も乱暴になってきていて、区の人と話したくないとの発言もあり、面談ができる状態ではない。ケースワーカーからは、定期的な面談ができないと、生活保護費は手渡しになってしまう恐れがあると言われている。今までの面談の際にも担当者だけでなく、係長や課長と話したりと色々配慮してもらっているが、合理的配慮の面からこの件についても検討してもらえよう伝えてほしい。</p>	<p>生活福祉課の担当者(ケースワーカー)に確認を行ったところ、回答は以下のとおりであった。面談(生活状況の確認)は、生活保護の制度上必要なことであり、相談者のおっしゃっているとおり、面談できないと生活保護費が手渡しとなる。ただし、健康状態が安定しないなど、本人の状況によりケースバイケースであるので、今後は時間を置きつつ精神状態を確認し、他の方法(電話)も検討していく。本人には、代理人をとおして連絡し、今後について相談していく。</p>	<p>制度上の決まりはあるかと思うが、できる範囲で障がい特性(精神状態が安定しないなど)に応じた配慮を検討していただくようお願いした。</p>

No.	じき 時期	せいべつ 性別	しょうしょう 障がい種別	ばしょ 場所	そうだんがいよう 相談概要	じぎょうしょうよう 事業所等 たいおうがいよう 対応概要	しょうふくたいおう 障害福祉課対応
5	R6.8	じよせい 女性	したいふじゆう 肢体不自由	こうつうきかん 交通機関	<p>らいげつ えき ほーむ えれべーたーかいしゆう 来月、駅のホームのエレベーター改修 こうじ こうじきかんちゆう えれべーたー 工事がある。工事期間中にエレベ ターが使えないためどうすればよいか、 おきやくさまそうだん せん たー でんわ とい あ お客様相談センターに電話で問い合 わせたところ、相談者の状況（なぜエレ べーたーのりようがひつようなのか）を聞き と取ることなく、一旦隣駅まで迂回して こうじ えれべーたーりよう 工事をしていないエレベーターを利用 してほしい、と案内された。車いすを利 用しており、移動が困難であるため、 迂回する方法以外の手段を聞いたと ころ、対応者に「車いすを担いで上が れって言うんですか」と強い口調で言 われてしまった。障がい者からの相談 しんみ き しどうとう を親身に聞いてくれないため、指導等 をしてほしい。自分は、他の路線も りようかのう いどう もんだい 利用可能なので移動に問題はない が、ほかのしょうしゃ こうれいしゃ ベギーカー が、ほかの障がい者、高齢者、ベギー カー等の利用者も困ると思ひ相談し た。また、今回工事を取りやめること や他の方法が難しいことは理解して いる。今後は移動手段を確保したうえ こうじ じっし で工事を実施してほしいと思う。</p>	<p>おきやくさまそうだん せん たー れんらく お客様相談センターに連絡したところ、 えき ちよくせつれんらく 駅に直接連絡してほしいとのことだったの で、えきちゆう かくにん おこな かいとう いか 駅長に確認を行ったところ、回答は以 下のとおりであった。【駅長】他の乗客と の公平性の観点から、一律に迂回してい ただいている。たいおうについては、えきたんたい 駅単体で決めることではなく本部が決めている。 ほんぶ けいせい せつめい じようきよう かく 本部にこれまでの経緯を説明し、状況を確 認したところ、かいとう いか 回答は以下のとおりであっ た。【本部】上下線のエレベーター改修工 事のスケジュールをずらして実施してお り、どちらかのエレベーターは使えるように している。階段、エスカレーターの利用が 困難な方には、駅で案内しているとおり、 うかい ていあん けいせい せつめい じようきよう かく 迂回を提案している。迂回にかかる費用 は徴収しない。迂回が困難な方にはステッ ピングカーを使って移動していただける が、ステッピングカーは雨などで階段が濡れ ているときや滑りやすい時は使用をやめ ていることや、階段を上るのに30分程度 かかってしまうことから、この案内は積極 的にはしていない。今回のようなケース について改めて、各駅、お客様相談セン ターに対して、たいしょうしゃ しょうきよう き 障がい者などの状況を聞き と てきせつ たいおう 取ったうえで適切な対応をしていくことを しゅうち 周知する。</p>	<p>しょうがいしやくせいべつかいしょうほう しゆし ほん 障害者差別解消法の趣旨を本 部に説明し、障がいのある方 から社会的障壁（バリア）除去の もうで さいい いちりつ たい 申し出があった際は、一律の対 応を行うのではなく、相談者から のしょうきよう き と 状況を聞き取ったうえでたいあん たいおうかのう けんとう や対応可能なことを検討してほ しいと伝えた。</p>

No.	時期	性別	障がい種別	場所	相談概要	事業所等 対応概要	障害福祉課対応
6	R7.1	女性	精神障がい	学校	<p>【内閣府つなぐ相談窓口から】 精神障がいの症状に対する合理的配慮を以下のとおり学校に求めたが、認められなかった。学校が受け入れてくれるよう調整していただきたい。 ○授業中に症状緩和や、集中力向上のためパソコンやスマートフォンを使用したいと申請したが、他の学生を考慮する必要があるという理由で拒否された。 ○欠席について、感染症以外の病気による欠席を認めておらず、医療証明書を提出しても欠席は許可されず、学校からは「出席率が不足した場合は退学になる可能性がある」と警告され、非常に不安を感じている。</p>	<p>学校に確認したところ、一つ目の相談については、意見が食い違っており、教科書を毎回持って来るのが大変ということで、授業ごとのページのみコピーして持ってくることを許可した。スマートフォンの使用申請は聞いていない。 二つ目の出席日数の考慮に関しては、相談者が外国籍のため、障がいの有無に関わらず、ビザの更新等に関わることであり、これまで本人との面談を実施し、できる範囲で合理的配慮を行ってきたが、再度本人と話す場を設け、学校側で対応できることは対応していきたい。</p>	<p>学校には、再度面談などを実施し、相談者の要望を聞く場を設けてほしい旨を伝えた。 相談者には、学校も再度話す場を設けることに承知していること、出席日数の考慮に関しては、ビザの更新にも関わることで、欠席を認めることはできないとの回答であることを伝えた。回答については了承し、再度学校と話してみることだった。</p>

No.	時期	性別	障がい種別	場所	相談概要	事業所等 対応概要	障害福祉課対応
7	R7.2	男性	身体障がい	小売店	<p>車いすですーパーマーケットを利用する際、毎回店員に付き添ってもらい買い物に補助してもらっていた。しかし、あるときに突然、「誰かと一緒にくるか、介助のサービスがあるので利用してみたらどうか」と言われた。</p> <p>家から自分一人で行った方が早く、サービスを使うのも難しい。店員が買い物に付き添ってくれないことは合理的配慮違反ではないのか。いきなりできなくなった理由も分からない。</p>	<p>店舗に確認を行ったところ、混み合っているときに付きっきりで対応をしようとするので、そのような発言になった。店舗も小さいため混雑すると車いすを通るのもやっとなってしまう。相談者本人にも迷惑をかけてしまう。本部からは、手が空いているときや混雑していない時は、できる範囲でなるべく補助をするよう言われている。今後も人員に余裕がある時は、補助をおこなう。</p>	<p>店舗側に、改めて差別解消法の趣旨を説明するとともに、混雑時であっても、可能な範囲で配慮していただくよう説明し、ほかの従業員にも共有していただくよう依頼した。</p>
8	R7.2	男性	身体障がい	小売店	<p>車いすですコンビニを利用した際、店員に18時や19時ではなく、20時以降に利用してほしいと言われた。理由は言われていないが、障がいを理由に、利用時間の制限をかけることは障害者差別解消法違反ではないか。</p>	<p>店舗に確認したところ、そのような発言をしたことは確認できなかったが、店内は広く、車いすのお客様がいらっしゃるからといって混みあったり邪魔になったりすることはあまりない。</p> <p>従業員にも、区から連絡があった内容については共有する。</p>	<p>店舗側に、差別解消法について説明し、障がいを理由に利用時間に制限をかけようとするのは、差別的な取り扱いにあたる可能性もあることや、障がいのある方から、申し出があった際は、可能な範囲で配慮ある対応をしていただくよう説明し、ほかの従業員にも共有していただくことを依頼した。</p>

No.	時期	性別	障がい種別	場所	相談概要	事業所等 対応概要	障害福祉課対応
9	R7.2	男性	身体障がい	交通機関	<p>車いすに乗って、当停留所始発のため          停まっていたバスに乗車しようとした際、          出発時間ギリギリの到着だったところ、          運転手に「ギリギリではなく、もっと早く          来てくれ」と言われた。ほかの乗客はギリ          ギリに来ててもなにも言われなかったの          に、自分だけ言われた。</p>	<p>バスの営業所に確認を行ったところ、車い          すのお客様がバスに乗車する際は、運転          手がスロープを出し補助することになって          いるため、確かに他のお客様より乗車に時          間がかかってしまう。発言の趣旨としては          そのようなことであるが、不快にさせてしま          いないとのこと。</p>	<p>バスの営業所には、運行上や安          全管理上の発言だったと思うが、          伝え方やコミュニケーションの取          り方で、差別的に捉えられてしま          うこともあるので、今後はそのよう          な点にも配慮していただきたいこ          とを伝えた。</p>