

しょうがいしゃさべつかいしょうほう かかわ そうだんないよういちらん へいせい ねん どうけつげぶん
障害者差別解消法に係る相談内容一覧（平成30年度受付分）

うけつけ 受付 番号	そうだんないよう 相談内容						たいおうがいよう 対応概要	びこう 備考
	うけつけじき 受付時期	けいろ 経路	そうだんしゃ 相談者	しょうがい 障がい 種別	ばめん 場面	そうだんようし 相談要旨		
1	へいせい ねん 平成30年 がつ 5月	でんわ 電話	た だいさん （第三 しゃ者）	したい 肢体 ふじゆう 不自由	いんしょくてん こうりてん 小売店	まへ きょうれつ レジ前に行列ができ ており、くるまいすし や 者が並べずにいた。 てんいん ひとり 店員の一人が商品を あずか り 預かり会計をしようと したが、店主がそれ をゆる 許さなかった。結 ぶく ほか 局、他のお客さんが かわりにレジに並び かいけい 会計をすることがで きた。	てんしゅ じょうきょう かくにん 店主に状況を確認。 ほう しゅしとう せつめい 法の趣旨等を説明し た。	てんしゅ ほんにん こん 店主は、本人に「混 ざつ こべつたいおう 雑しており個別対応 むずか れつ かいしょう が難しい。列が解消 したいかいけい 会計するので ま 待っていてほしい」と せつめい 説明していたとのこ と。
2	へいせい ねん 平成30年 がつ 7月	でんわ 電話	かぞく 家族	せいしん 精神 しょう 障がい	ぎょうせい 行政 さーびす サービス	そうだん せいかつふくし 相談のため生活福祉 か 課にうかがったとこ ろ、たいおう しょくいん 対応した職員の はな かつ ことば 話し方・言葉づかい、 しよるい あつか どう そざつ 書類の扱い等が粗雑 だった。つらいおも い 抱え、体調もおもわ し くない中で相談に い ほんにん たい 行った本人に対し、 はいりよ おも 配慮や思いやりが足 りない。	とうがいせいかつふくしか そう 当該生活福祉課に相 だんないよう つた ていねい 談内容を伝え、丁寧 たいおう な対応をしていただ く よう職場での再確認 いらい を依頼した。	

うけつけ 受付 番号	そうだんないよう 相談内容						たいおうがいよう 対応概要	びこう 備考
	うけつけじき 受付時期	けいろ 経路	そうだんしゃ 相談者	しょう 障がい しゅべつ 種別	ばめん 場面	そうだんようし 相談要旨		
3	へいせい ねん 平成30年 がつ 10月	めーる メール	ほんにん 本人	したい 肢体 ふじゆう 不自由	こうきょう 公共 こうつう 交通	<p>ユニバーサルデザイン ンタクシーに電動車 いすを使っていること を理由に乗ることを 断られた。</p>	<p>区から、タクシー会社 に相談内容を伝え、 法の趣旨等を説明し た。 タクシー会社は、相 談者への謝罪、社員 全員に研修をした。</p>	<p>運転手は、電動車い すの方を乗せるとき に腰を痛めたことが あり、断ってしまっ た。 ユニバーサルデザイ ンタクシーは、スロー プの設置などに、10 分ほどかかってしま い、待たせてしまうこ とになる。</p>
4	へいせい ねん 平成31年 がつ 1月	でんわ 電話	ほんにん 本人	ちょうかくかびん 聴覚過敏	その他	<p>聴覚過敏があり、音 を大きく感じる。 夜、揚水ポンプの音 で眠ることができな い。</p>	<p>相談者から「一旦、 電話を切り、かけ直 す」との話があった が、その後、電話が かかってくることがな かった。</p>	
5	へいせい ねん 平成31年 がつ 1月	らいちよう 来庁	ほんにん 本人	ちてき 知的 しょう 障がい	その他	<p>イベントの案内チラシ が郵送されてきた が、フリガナがない。</p>	<p>案内チラシを読み上 げた。</p>	

うけつけ 受付 番号	そうだんないよう 相談内容						たいおうがいよう 対応概要	びこう 備考
	うけつけじき 受付時期	けいろ 経路	そうだんしゃ 相談者	しょうがい しゅべつ 種別	ばめん 場面	そうだんようし 相談要旨		
6	へいせいねん 平成31年 がつ 2月	めーる メール	ほんにん 本人	ちょうかく 聴覚 しょうがい 障がい	ほけん 保健・ いりよう 医療	ひつだんくすりせつめい 筆談で薬の説明をお ねがひが、びょういん 願いましたが、病院で ことわり 断られた。	くびょういんそうだんな 区から病院に相談内 いようつたほうしゅし 容を伝え、法の趣旨 とうせつめい 等を説明した。	びょういん 病院としても、筆談 で、できる限りの説明 をした。 ほかしんさつま 他に診察を待ってい る人がいた。障がい のうむによらず、ひとり にかけられる時間が かぎられていた。
7	へいせいねん 平成31年 がつ 3月	でんわ 電話	ほんにん 本人	ちょうかく 聴覚・ かんかく 感覚 かびん 過敏、 かし 下肢の ふちよう 不調	その他	あしちょうしよ ①足の調子が良くな い。点字ブロックは歩 きににくいので、今後、 あたらしな点字ブロック を増やさないでほし い。 ちょうかくかびん ②聴覚過敏のため、 まちおんせいあんないなや 街の音声案内に悩ま されている。駅など、 かどおんせいあんない 過度な音声案内をな くしてほしい。 かんかくかびん ③感覚過敏がある。 としよかんそと 図書館の外で、たば こを吸っている人が いて、困っている。	①、②については、 必要とする人もいる ことを説明した。 ③については、図書 館に相談内容を伝え た。図書館は禁煙の 表示と職員による巡 回を増やすこととし た。	

※相談者から「障がい者差別である」との申出があった内容を掲載しています。

※雇用分野については、「障害者雇用促進法」に規定されています。