

障害者差別解消法に係る相談内容一覧(令和6年度上半期分)

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ブ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、感震ブ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。</p> <p>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。</p> <p>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>
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。</p> <p>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えることはないが、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。</p> <p>トイレも障がいのある方が使用できるようなものでない。</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とを理解していただきたいと伝えた。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。</p> <p>(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ころ、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。</p> <p>一昨年からハローワーク大森を招き、障がい者差別の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。</p> <p>今後さらに周知啓発を行っていききたい。</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・啓発を行っていたべくよう依頼した。</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。</p> <p>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.	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
5	R6.8	女性	肢体不自由	交通機関	<p>来月、駅のホームのエレベーター改修工事がある。工事期間中にエレベーターが使えないためどうすればよいか、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(なぜエレベーターの利用が必要なのか)を聞き取ることなく、一旦隣駅まで迂回して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を親身に聞いてくれないため、指導等をしてほしい。</p> <p>自分は、他の路線も利用可能なので移動に問題はないが、ほかの障がい者、高齢者、ベビーカー等の利用者も困ると思い相談した。</p> <p>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で工事を実施してほしいと思う。</p>	<p>お客様相談センターに連絡したところ、駅に直接連絡してほしいとのことだったので、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。</p> <p>【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。対応については、駅単体で決めることではなく本部が決められている。</p> <p>本部にこれまでの経緯を説明し、状況を確認したところ、回答は以下のとおりであった。</p> <p>【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に、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等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。</p> <p>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、障がい者などの状況を聞き取ったうえで適切な対応をしていくことを周知する。</p>	<p>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、相談者からの状況を聞き取ったうえで提案や対応可能なことを検討してほしいと伝えた。</p>