

障害者差別解消法施行後の状況

～令和 3 年度相談事例等～

障害を理由とする差別の相談窓口における対応状況

1 対象期間：令和3年4月～令和3年9月30日

2 相談件数：計 6件

月別相談件数			
4月	1件	10月	件
5月	0件	11月	件
6月	2件	12月	件
7月	1件	1月	件
8月	1件	2月	件
9月	1件	3月	件

3 相談者の内訳

当事者	5件	その他	0件
支援者	1件		
事業者	0件		

4 相談内容の種類

① 不当な差別的取扱い	0件
② 合理的配慮の提供	2件
③ その他 不適切な行為	0件
不快・不満	2件
環境の整備	1件
相談・要望	1件

(参考) 相談者ごとの相談内容の種類

	当事者	支援者	事業者	その他
① 不当な差別的取り扱い				
② 合理的配慮の提供	2			
③ その他 不適切な行為				
不快・不満	1	1		
環境の整備	1			
相談・要望	1			
計	5	1	0	0

5 対象分野別件数

商品/サービス	5件	医療	0件
福祉サービス	0件	雇用	0件
公共交通機関	0件	行政機関	0件
教育	0件	その他	1件

6 障害種別ごとの取扱い件数

身体障害	視覚障害	3件	知的障害	0件
	聴覚障害	0件	精神障害	1件
	肢体不自由	1件	その他（発達）	1件

（参考）対象分野ごとの障害種別件数

		商品/ サービス	福祉	公共 交通	教育	医療	雇用	行政 機関	その他
身体障害	視覚障害	3							
	聴覚障害								
	肢体不自由	1							
知的障害									
精神障害		1							
その他（発達）									1

7 本市の対応手法

分 類	定 義	件数
① 電話・メール等	・電話、メール、FAX等により、相談内容の事実の確認を行い対応したもの。	28件
② 訪問	・相談内容に基づき、事業者等へ訪問し、事実確認のため事実の聴き取りを行ったもの。	2件
③ 関係機関等連携	・関係機関等とそれぞれの役割を分担し、個別に事実の確認を行うなど連携して対応したもの。	18件
	計	48件

相談事例の分類や整理の考え方

1. 「相談類型」の整理分類

相談類型の分類については、相談者の主訴が、当初の相談受付時と相談対応の中で整理した後では、相談類型が異なることがあります。相談類型は対応を終えた上で、下表の定義に基づいて整理・分類しています。

相談類型	定義
① 不当な差別的取扱い	・不当な差別的取扱いに該当するもの、又は不当な差別的取扱いに該当するおそれのあるもの。
② 合理的配慮の提供	・合理的配慮の不提供に該当するもの、又は合理的配慮の不提供に該当するおそれのあるもの。 ※合理的配慮は、その行為に応じて「物理的環境への配慮」「意思疎通の配慮」「柔軟なルール・慣行の変更の配慮」に類型化できます。
③ 不適切な行為	・障害者差別解消法の差別類型には該当しない（おそれも含む）が、差別的・不適切な行為があったと思われるもの。
④ 不快・不満	・差別的・不適切な行為があったことを確認できないが、相談者が差別的と捉え、不快・不満の表明があったもの。
⑤ 環境の整備	・施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修、その他の必要な環境の整備に関するもの。
⑥ その他相談・要望等	・その他制度への不満・苦情を要因とするものや、差別以外の相談、要望に類するもの。

2. 「相談類型」の取扱い

相談類型を整理分類した後は相談類型に応じて下表の対応を行います。また、対応に当たっては必要に応じて大阪府広域支援相談員による専門的、広域的な助言等を得て相談員と連携して対応します。

相談類型	対応
① 不当な差別的取扱い	・事業者等に対して事実確認を行い、不当な差別的取扱いに該当する（おそれも含む）などの場合は助言や指導等を行う。
② 合理的配慮の提供	・事業者等に対して事実確認を行い、合理的配慮に欠ける（おそれも含む）などの場合は助言や指導等を行う。
③ 不適切な行為	・事業者等に対して、必要に応じて事実確認や情報提供のため連絡等を行う。
④ 不快・不満	
⑤ 環境の整備	
⑥ その他相談・要望等	

障害を理由とする差別に関する相談 報告書

【報告年月日：令和 年 月 日】

受付課	(担当者名 内線)			
相談日時	令和 年 月 日 () 時 分頃			
相談方法	☐ 来庁 ☐ 電話 ☐ FAX ☐ 電子メール ☐ その他()			
相談者	氏名			電話番号 ()
	性別	☐ 男 ☐ 女	生年月日	年 月 日 () 歳
	住所			
	本人との関係	☐ 本人 ☐ 家族 () ☐ その他 ()		
障害者本人 ※本人による相談の場合は障害種別のみ記入	氏名			電話番号 ()
	性別	☐ 男 ☐ 女	生年月日	年 月 日 () 歳
	住所			
	障害種別	☐ 視覚 ☐ 聴覚 ☐ 言語 ☐ 肢体 ☐ 内部 ☐ 知的 ☐ 発達 ☐ 精神 ☐ 難病 ☐ その他 ()		
相談内容	☐ 不当な差別的取扱い ☐ 合理的配慮の提供 ☐ その他			
	☐ 本市の事務事業に関する相談 ☐ それ以外に関する相談			
対応及びその結果				

※話の流れで分かる範囲で記入し、不明な箇所は空白にしてください

■分野ごとの事例一覧

分野	事 例	頁
商品・サービス	1 スーパーマーケット敷地内の点字ブロックが利用できない状況について 2 ホームセンターにおける警備員の案内板の説明について 3 風邪薬の処方に関する問合せの際の薬局側の電話対応時保留中の発言について 4 理容室店長の接客時の発言について 5 資格取得の国家試験に準ずる養成講座受講時の配慮について	
福祉サービス		
公共交通機関		
教育		
医療		
雇用		
行政機関		
その他	6 自助グループ代表のツイッター 内容について	

※ 事例の内容については、個人情報の適正な取扱いの観点から、実際の事例に基づき一部内容の修正等を行っています。

（１）商品・サービス分野

商品・サービス分野

【事例１】スーパーマーケット敷地内の点字ブロックが利用できない状況について

【相談の内容】スーパーにおいて点字ブロック上に、来客者の自転車が常時駐輪されている。駐輪場ではないが、屋根が設置されているため、事実上の駐輪場となっている。過去に店舗へ相談時に対応はされたが、数か月で再度駐輪場の状態へ戻っている状況。

【分類】その他（環境の整備）

＜本市の考え方＞

- 相談者より詳細な状況確認を行ったうえで、スーパーに対し、本件の事実確認及び点字ブロックの現状について確認を行うこと。

＜本市の対応＞

- 大阪府と情報共有を図り、現地へ同行訪問を行った。
現状や改善の在り方について、スーパー及び工事業者と協議した。

＜事業者の意見＞

- この店舗は、すでに閉店していた別系列のスーパーの店舗を活用してオープンしており、点字ブロックもそのままにしていた。
今回の意見を踏まえて、前向きに考えていきたい。
点字ブロックの現状について、改善の余地を認識できた。

＜結果＞

- 既存の点字ブロックが撤去された。
- 利用しやすい位置に点字ブロックが新設された。

＜事例検討会での意見等＞

- 当事者が、自ら社会的な見地から意見をし、行政が動いたことで、事業主も理解を示して協力して、改善解決につながっている。このような事例は表面化されていないもの多く、このような事例を積み上げていくことが重要
- 行政は丁寧に対応している。規模が大きい事業者は、行政が動く方が積極的に対応してくれる傾向があるので、引き続き、積極的な対応を期待する。
- このような事例を周知していくことが大切。委員からの意見を受け、当事例を堺市のホームページの事例ページに追加掲載することとした。

商品・サービス分野

【事例２】ホームセンターにおける警備員の案内板の説明について

【相談の内容】警備員に「自分は目が見えないので、トイレの場所を教えてほしい」と尋ねたところ、「上（の案内板）を見てください」と言われた。自分と同じような思いをする人が減ってほしい。

【分類】合理的配慮の提供

<本市の考え方>

- 相談者より詳細な状況確認を行ったうえで、ホームセンターへ状況を聞き取り、配慮が必要なケースであった旨を伝えること。

<本市の対応>

- 店長へ相談内容について、報告を入れ、状況確認を依頼。

<事業者の意見>

- 警備員は、客からトイレの場所を聞かれたため、案内板を案内した。
- その客が障害のある方という認識はなく、「自分は目が見えない」という申し出も聞いていない。白杖を使用していなかったため、障害がある方という認識はなかった。

<結果>

- 警備員の方々は目に見えて配慮・サポートが必要な方への対応はされていると思われるが、店長に対し、障害のある方には見た目でわかりにくい方（精神障害者、白杖を使用していない視覚障害者等）がいらっしゃることをご理解いただくように説明。
- 店長から、店舗スタッフ及び警備会社部長へ本事案の報告。

<事例検討会での意見等>

- 類似の案件は、これまでも見聞きすることがある。スーパーやホームセンターなどは、そこに障害のある方を含めて様々な客が来る場であるとの認識を持っているかどうか。類似事案では、ホームセンター等受入れ側の理解不足が背景にあることが多い。
- 先ほどの事例でも言えるが、啓発が重要である。

商品・サービス分野

【事例３】風邪薬の処方に関する問合せの際の薬局側の電話対応時保留中の発言について

【相談の内容】精神障害者本人が風邪薬について問合せした際に、電話の向こう側で、店長が「あのキチガイか」と発言しているのが聞こえた。薬局が本人に慰謝料を支払っており、薬局側は発言を認めていたと推測できる。そのため、「今回の発言は障害者差別である」と、本人の支援者より連絡があった。

【分類】その他（不快・不満）

<本市の考え方>

- 相談者である支援者（以下「支援者」という。）より詳細な状況確認を行ったうえで、本人へ事実確認を行うこと。

<本市の対応>

- 本人から聞き取りしたところ、支援者からの相談内容と異なる事実が判明した。
- 事実の共有が必要なため、再度支援者に連絡を行い、状況の補足を説明。支援者から本人へ再度事実確認を依頼。

<事業者の意見>

- 支援者からの事実確認に対し、薬局側は「本人のことを言ったのではなく、別の人の話をしていた。本人に対して言ったのではない」とのこと。

<結果>

- 本案件は、本人が話した内容を、支援者が一部誤認していた。具体的には、薬局側が本人への発言を認めたうえで、本人に金銭の支払いを行ったと認識していた。
- 薬局側は、本人への発言を認めていないなかで、本人からの金銭の要求に対し、その支払に応じていた。
- 支援者として、本人には不正な金銭の要求をしないように説明した。支援者が一部誤認した内容に基づいて相談してしまっており、事実が確認できたため、相談を終結としてほしい
- 支援者からの意見もふまえ、相談は終結とした。

<事例検討会での意見等>

- 本事案は、精神に障害のある方の生きづらさを表した事案ではないか。一部誤認があったとはいえ、支援者として、障害者への差別に対するアンテナを張ることができていると言える。今後、このような支援者が増えてほしい。
- 行政として介入するタイミングや方法を見極めることが重要。また、これまであまり障害のある方と関わったことがない人や事業者へのアプローチも考えていかないといけない。

商品・サービス分野

【事例４】理容室店長の接客時の発言について

【相談の内容】カットの要望をした後、高圧的な口調や、子ども扱いのような口調で話される

【分類】その他（不快・不満）

<本市の考え方>

- 相談者より詳細な状況確認を行ったうえで、店舗に対して事実確認を行うこと。

<本市の対応>

- 店長へ聞き取りを行った。

<事業者の意見>

- 本人は、これまで５回ほど来店している。
- ある時から接客対応について、「障害者差別だ」といわれのない指摘を受けた。
- 本人は会話を求めているようで、店長が他のお客と少し世間話をしているのを聞いて、「なぜ私には話をしてくれないのか」と言い、障害者差別に繋げてくる。
- 他の客を施術していた店長を指名し、他の美容師が担当すると伝えても、店長の指名にこだわった。本人から「体調が悪く待てない」との訴えには、施術中の客に説明し、理解を得て、本人を対応するなど、本人の希望に沿った対応もしている。
- そのような対応を取っているなかで、突然「障害者差別をしている」と言われるのは、本当に心外で、障害者差別という言葉を手軽に使い過ぎているのではないかと感じる。

<結果>

- 障害のある方に対し、子ども扱いするような言動をすることは、差別的にも捉えられる。今後、子ども扱いするような対応はしないよう事業者には説明し、理解を得た。
- また、本人に対して、必要な配慮を先方に申し出たうえで、先方が対応できること、対応できないことをあらかじめ話し合うなど、対立的ではなく、建設的な対話ができるように助言する。

<事例検討会での意見等>

- 薄利多売、回転率を重視する店舗スタイルであっても、時間がかかることを理由に、障害者の来店を拒否することは、「不当な差別」にあたると考えられる。
- 差別案件について、個人を責めるではなく、法人や団体等に訴えていくことが望ましい。個人を責めることは、対立関係を作ってしまうだけになってしまう。
- 店舗側も、クレーマーと捉えるのではなく、発見者、提案者と捉える意識が必要。

商品・サービス分野

【事例5】資格取得の国家試験に準ずる養成講座受講時の配慮について

【相談の内容】視覚障害者本人がeラーニング講座・試験の申し込みをしたところ、受講を断られた。

【分類】合理的配慮の提供

<本市の考え方>

- 相談者より詳細な状況確認を行ったうえで、事業主へ事実確認を行う。

<本市の対応>

- 事前に、大阪府と情報共有を行った。図や表、グラフの読み取りなどは口頭で伝えるにも限度があると判断された類似事例があることを確認した。
- 当該事業者（講座・試験の運営事業者、事業委託を受けている）に電話にて、事実関係の聞き取りを行った。
- その後に、本人へ事業者側の意見を伝えた。両者の認識のずれがある部分については、直接話し合う必要性があったため、複数回にわたり両者との連絡調整を行い、最終的には、両者間で直接話し合っていたいただくことになった。

<事業者の意見>

- 申込用紙に「視覚障害、目が見えない」と記載があったため、直接本人へ電話にて聞き取りをした。本人は当事業者の電子教科書を見ることができないとのことであったため、「受講不可」と判断した。
- 障害のある方への配慮として、受講者の自宅を訪問して問題文を読み上げるなどの対応を取っている。しかしながら、図や表、グラフの読取りなどすべてを伝え切れないこともある。
- また、あらかじめ問題に関する調整を行うことで、出題内容が推測されてしまうこともある。

<結果>

- 事業者は、可能な限り合理的な配慮の提供を行っていることが確認できた。
- 本事案については、申込最終日の本人からの「全く目が見えない」という申出に基づき、事業者が講座内容の特殊性から、図表等への理解習熟が困難と判断し、受講を認めなかった。
- 本人が拡大鏡を利用し、問題を理解できるとして申込みを行った場合、事業者側には合理的な配慮の提供が可能であることは確認された。

<事例検討会での意見等>

- 合理的な配慮の提供を受けるにあたって、「意思表示」は必要である。例えば、講座・試験前日に申出があった場合、時間的に厳しい。
- 個別性への対応、準備には、相当の準備期間が必要である。本事案の場合、事業者側として、視覚障害者がこの講座・試験を受験することを想定していたのかどうか。事前の準備は必要である。

(2) その他

その他

【事例6】ツイッター上に投稿した内容が差別的と判断されるかどうか

【相談の内容】ツイッター上に、「自助グループの主催者は、参加者の意見を聞いてはいけない。参加者に合わせようとする、遅かれ早かれグループは潰れる。参加者の満足度はグループ継続とは無関係で、大切なのは主催者が心身を消耗しないこと。意見を聞いて欲しい参加者は自分で主催すればよい。」と投稿していた。

【分類】その他（相談・要望）

<本市の考え方>

- 相談者より詳細な状況確認を行ったうえで、関係機関へ類似事例の確認を行うこと。

<本市の対応>

- 大阪府と情報共有を図った。
- ツイッター内容を確認した。

<大阪府との協議>

- 投稿内容は、概ね主催者側が心身を疲弊することなく、自助グループを運営するためには、運営に関し、参加者の意見を聴取・反映するのではなく、主催者側が提供する内容について、希望する当事者が参加する形式が望ましいという趣旨ではないか。

<結果>

- 相談者に対し、対応拒否といった事例が発生しているものではないため、差別解消法の案件には当たらないと説明した。

<事例検討会での意見等>

- SNSでそれぞれの思いを発信することは自由である。投稿内容が、個人の社会的評価を下げる内容であれば、その対応は異なるが、本事案については、差別解消法に抵触するような内容ではない。
- 差別解消法として取り扱わないとしても、啓発的な活動は必要。