

障害を理由とする差別の相談窓口における対応状況（令和 5 年度・令和 6 年度）

○ 令和 5 年度相談実績について

令和 5 年度第 1 回権利擁護専門部会において、令和 6 年 1 月末までの相談実績は報告を行っています。そのため、今回は令和 5 年度相談実績のうち令和 6 年 2 月～3 月の実績の報告とし、その箇所**太文字、太枠線、色付け部分**として報告としています。また、前回報告から増加した箇所も同様に報告としています。

■ 年間相談件数：計 9 件

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

■ 相談者の内訳

本人	4 件（+1 件）
支援者（家族を含む。）	4 件（+1 件）
事業者	0 件
その他	1 件

■ 相談内容の類型

① 不当な差別的取扱い	1 件（+1 件）
② 合理的配慮の提供	5 件（+1 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	0 件

■ 対象分野別件数

商品/サービス	3 件 (+1 件)	医療	0 件
福祉サービス	2 件 (+1 件)	雇用	1 件
公共交通機関	1 件	行政機関	0 件
教育	1 件	その他	1 件

■ 障害種別件数

身体	視覚障害	0 件	知的障害	5 件 (+1 件)
	聴覚障害	0 件	精神障害	0 件
	肢体不自由	3 件 (+1 件)	発達障害	1 件

○ 令和 6 年度相談実績について（令和 7 年 1 月 24 日まで）

令和 6 年度相談実績は、令和 7 年 1 月 24 日までの実績を**太文字**として報告としています。

■ 年間相談件数：計 17 件

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

■ 相談者の内訳

本人	7 件
支援者（家族を含む。）	4 件
事業者	1 件
その他	5 件

■ 相談内容の種類

① 不当な差別的取扱い	5 件
② 合理的配慮の提供	8 件
③ その他 不適切な行為	0 件
不快・不満	3 件
環境の整備	1 件
相談・要望	0 件

■ 対象分野別件数

商品/サービス	7 件	医療	2 件
福祉サービス	1 件	雇用	1 件
公共交通機関	1 件	行政機関	3 件
教育	1 件	その他	0 件

■ 障害種別件数

身体	視覚障害	2 件	知的障害	2 件
	聴覚障害	2 件	精神障害	2 件
	肢体不自由	5 件	発達障害	3 件
			不明	1 件

○ 年度別相談件数の推移

H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
10	12	12	11	7	7	19	9	17

R6 年度実績は、R7.1.24 までの実績

○ 「相談類型」の分類

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。

原則、相談類型は相談が終結した時点で、下表の定義に基づいて整理・分類しています。そのため、相談が継続中の事案については、今後変更する可能性があります。

また、複数の項目が含まれる場合もありますが、資料集計上類型番号の小さい項目にて集計しています。例として、①及び②の内容が含まれる場合は①として集計しています。

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。
③ その他 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。
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。
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。
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。

○ 相談内容に寄せられた相談事例の報告

令和 6 年度において相談窓口に寄せられた相談事例のうち、2 件の事例について報告します。なお、相談事例は、個人が特定されないよう一部加筆修正を行っています。

【事例 1】 商品・サービス分野

盲導犬の入店拒否について

【相談の内容】

相談者：職場の同僚

相談の概要：飲食店に予約をしようとしたところ、店舗側から「盲導犬を連れての利用は出来ない」と断られた。別の店を予約することも考えたが、他にも同じ理由で入店を拒否される人が出てくるかもしれないと思い、相談した。

【分類】 不当な差別的取扱い

＜本市（相談窓口）の考え方＞

- 入店拒否の理由を店舗側へ確認し、理由によって、障害者差別解消法における不当な差別的取扱いに該当することを説明する。
- 身体障害者補助犬法の趣旨も説明を行った上で、店舗側の受け入れ拒否理由を明確にして、障壁となっている課題をどのように解消するかを話し合う。

＜本市（相談窓口）の対応＞

- 盲導犬を連れていているという理由で入店を拒否することは、差別解消法の禁止事項に該当すると説明する。
- 日本盲導犬協会のホームページにも受入れ拒否の対応事例集が掲載されており、同協会の対応も参考に説明を行う。

＜事業者（飲食店）側の意見＞

- 相談窓口として関わった時点での意見
 - 盲導犬を連れた客を絶対に受け入れないわけではない。
 - 店内は狭く、個人店であるため、料理を作っている最中にその方がトイレに行こうとしても、他の客の靴や通路に置いている荷物を移動させることが出来ない。トイレには段差もあり、怪我の恐れもある。
- 相談窓口として継続的に話し合いを持つなかでの意見の変化
 - 知り合いに依頼して、予約当日はトイレ誘導等の店内サポートを行う。
 - 混雑している店内で酒を飲み怪我をすることはいけないので、別日に予約を取り直してもらえば貸し切りも可能。

＜相談の結果＞

- 相談者から、「店舗側にそこまで負担をかけることは出来ない。トイレ介助等のサポートは自分達で行う」と申し出があった。

- 「盲導犬が待機できるスペースを店内に確保してもらえただけで十分である」と返答され、店舗側へ協力するとの申し出があり、双方が歩み寄る結果となった。

<事例検討会議での主な意見（要旨）>

- 本人に確認する前に、全て店長が行わなければいけないと過度に安全面を心配している。
- 実際に盲導犬の入店を行っている店舗の紹介を行うなど、受け入れても大丈夫だと安心してもらうことも必要。

【事例 2】 医療機関分野

入院における合理的配慮の不提供について

【相談の内容】

相談者：本人（身体障害）重度の言語障害があり、支援者を介して相談内容を聞き取る

相談内容：入院生活がとても大変だった。入院中は重度訪問介護ヘルパーを利用を受け入れてもらったが、病棟看護師と意思疎通が上手くいかなかった。支援員から普段の服薬方法を伝えてもらっていたにも関わらず、おかゆに薬を混ぜられることがあった。支援員が説明しても、ベッド上に張り紙がなされても、退院するまでその状態だった

【分類】 合理的配慮の不提供

<本市（相談窓口）の考え方>

- 入院時の状況について、医療機関への事実確認が必要。また、大阪府広域相談員との連携も必要。
- 医療機関における合理的配慮の提供について、障害者差別解消法の啓発を行う必要がある。

<本市（相談窓口）の対応>

- 大阪府広域相談員への相談
 - 大阪府作成「医療機関・医療従事者の皆さまへ」のチラシを活用して相談を進める。
- 医療機関への事実確認
 - 緊急手術が多い時期で、ご本人だけでなく他の患者もお持たせしているという状況を説明できていなかった。やはり一言お待たせしている状況を説明は必要であった。
 - 食事時に介助が必要な患者が多く順番に回っていたが、ここでも説明が不足していたように思う。
 - ご本人の意向を聞き取れた職員もいれば、聞き取れなかった職員もあり、ご本人の意向を受け止めきれなかった。病棟全体での申し送りを行ったが、その申し送り事項が網羅できていなかった。
- 相談者へのフィードバック
 - 医療機関との話し合いの場を設けてほしい。
- 本人及び支援者、医療機関、相談窓口の三者での話し合いを実施
 - 緊急入院の場合であっても、迅速にミニカンファレンスの開催等の対応を考えていただけることを確認。障害者の尊厳という視点で対応いただけることも確認。
 - 医療機関内の研修を開催し、医療機関全体での意識を高めていきたい。

- 医療機関主催による研修の実施

- 相談者と相談窓口担当者が一緒に、医療機関従事者（主に看護師）向け研修を実施

＜事例検討会議での意見（要旨）＞

- 重度の障害者を画一的にとらえられることがないよう、障害に対する考え方を見直されることが重要。
- 今後も相談事案を通じた地道な制度周知が必要。
- 医療機関としても事案をしっかりと受け止めてくれており、このような医療機関が増えることを期待したい。