

障害者差別解消法施行後の状況

～令和元年度相談事例等～

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：平成31年4月～令和2年1月31日

2 相談件数：計 10件

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

3 相談者の内訳

当事者	5件
支援者	3件
事業者	0件
その他	2件

4 相談内容の種類

① 不当な差別的取扱い	2件
② 合理的配慮の提供	0件
③ その他 不適切な行為	0件
不快・不満	6件
相談・要望	2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 不当な差別的取扱い				2
② 合理的配慮の提供				
③ その他 不適切な行為				
不快・不満	4	2		
相談・要望	1	1		
計	5	3	0	2

5 対象分野別件数

商品/サービス	3件	医療	1件
福祉サービス	4件	雇用	1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	1件	知的障害	4件
	聴覚障害	1件	精神障害	3件
	肢体不自由	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	1							
	聴覚障害	1							
	肢体不自由	1							
知的障害			3						1
精神障害			1			1	1		
その他									

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。
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 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。
② 合理的配慮の提供	
③ 不適切な行為	
④ 不快・不満	
⑤ 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	<input type="checkbox"/> 来庁 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> その他()		
相談者	氏名		電話番号 ()
	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	生年月日 年 月 日 () 歳
	住所		
	本人との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 () <input type="checkbox"/> その他 ()	
障害者本人 <small>※本人による相談の場合は障害種別のみ記入</small>	氏名		電話番号 ()
	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	生年月日 年 月 日 () 歳
	住所		
	障害種別	<input type="checkbox"/> 視覚 <input type="checkbox"/> 聴覚 <input type="checkbox"/> 言語 <input type="checkbox"/> 肢体 <input type="checkbox"/> 内部 <input type="checkbox"/> 知的 <input type="checkbox"/> 発達 <input type="checkbox"/> 精神 <input type="checkbox"/> 難病 <input type="checkbox"/> その他 ()	
相談内容	<input type="checkbox"/> 不当な差別的取扱い <input type="checkbox"/> 合理的配慮の提供 <input type="checkbox"/> その他		
	<input type="checkbox"/> 本市の事務事業に関する相談 <input type="checkbox"/> 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 理容室における身体障害者への対応について	6
	2 免許教習所における身体障害者への対応について	7
	3 飲食店における盲導犬入店拒否について	8
福祉サービス	4 地域活動支援センターにおける精神障害者への対応について	9
	5 短期入所施設における知的障害者への対応について	10
	6 作業所における発達障害のある方への対応について	11
	7 計画相談事業所における知的障害者への対応について	12
医療	8 医療機関における精神障害者への対応について	13
雇用	9 企業における精神障害者への対応について	14
その他	10 発達障害のある方からの相談	15

※ 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】 理容室における身体障害者への対応について

【相談の内容】

理容室に同伴した家族からの相談。

父が、高次脳機能障害による不随意運動で、理容室の髭剃りを受ける際に動いてしまい、店長より「危ないからできない」と言われた。過去には、別の店員が髭剃りをしてくれており、上手く対応してくれていた。今後、サービス提供が拒否された際は障害者差別となるのか。

【分類】 その他（不快・不満）

<本市（所管課）の対応及びその結果>

- 相談者へ詳細確認を行うなかで、相談者より、父が男性の理容師であれば大人しくサービスを受ける事ができることを店側に伝えていないなど、理容サービスを受けるにあたって、相談者と店側の間で、必要な配慮等について話し合われていない事がわかった。
- 障害者差別解消法における事業所側の合理的配慮において、相談者より、あらかじめ来店予約をする際に男性の理容師にサービスを依頼する事で、事業所側も配慮が可能である案件かと思われるので、次回利用時には、配慮を申し出ることを助言した。
- 相談者より、次回理容室に行く際には、男性店員の対応を依頼してみると回答を得た。

<事例検討会議での意見>

- 理容室のような、本人の暮らしに近い事業者では、本人がその理容室にしか行けない状況である可能性もあるので、市が高圧的に介入して、本人が理容室に行けなくなってしまうのはよくない。今回、相談者へ助言するかたちをとったのはよかったのではないか。
- このような時に、感情の部分で付き添ってくれるピアの人がいてくれるような体制が必要ではないか。
- 一律に配慮の申出が前提とするのはよくない。障害によっては配慮を申し出られない人もいる。

商品・サービス分野

【事例2】免許教習所における身体障害者への対応について

【相談の内容】

他自治体より情報提供。

堺市にお住いの聴覚障害のある方が、フォークリフトの資格取得を希望し、支援者より他自治体にある教習所へ問い合わせたところ、教習所職員より、「危ないから」と教習受講を取りやめるように促す発言があり、結局申込みをすることができなかった。

【分類】 不当な差別的取り扱い

<本市（所管課）の対応>

- 情報提供があった時点で、大阪府と他自治体にて、教習所へ状況確認を行われており、本市としては、対応の経過を都度確認していく間接的な対応となった。

<事業者の意見>

- 電話対応した教習所職員より、受講を希望している当事者の障害状況を詳しく確認しないまま、申込を拒否したことが確認できた。今回は本人へ申し訳ないことをした。

<結果>

- 大阪府広域支援相談員より教習所に対し、障害者差別解消法についての説明を行い、教習所からは「今後、障害のある方からの申込みに対しては、個々の状態をしっかりと確認したうえで、受講の可否を判断し、受講が困難な方に対しては、しっかりとその理由を説明する」と回答得た。
- 本人・支援者の理解を得られた。

<事例検討会議での意見>

- 本社の職員がいくらこの法律を理解していても、窓口職員が理解していなければ意味がない。
- 公的なイメージのある教習所でも法律が浸透していないのは問題。

商品・サービス分野

【事例3】飲食店における盲導犬入店拒否について

【相談の内容】

大阪府より情報提供。

視覚障害により盲導犬を同伴した方が、市内の飲食店に行ったが、店員より「動物の入店はできません」と言われ、しかたなく入店は諦めた。その後、同店舗へ電話にて盲導犬の入店について確認を行うと、店員より「各店舗の方針があり、一律に盲導犬を受け入れていない」と言われた。

【分類】 不当な差別的取り扱い

<本市（所管課）の対応>

- 大阪府より情報提供を受け、本人へも状況確認を行った。
- 本人が事前に盲導犬訓練校へも相談を行っており、既に訓練校より店舗本社へ事実確認を行い、店舗へ指導を行う方針が本社より伝えられていた。また、本人より穏便に済ませたいという意向もあったため、本社より該当店舗へ指導の実施がされたか確認を行うこととした。

<事業者の意見>

- （本社）盲導犬の受け入れについて、各店舗に任せておらず、どの店舗でも入店はできる。本人には申し訳ないことをした。店舗には本社より指導を行います。

<結果>

- 本社より該当店舗への指導が済まされた事を本人へ報告した。
- 今後、同様の対応に遭った際には当課へご相談いただくようお願いし、本人の理解を得られた。

<事例検討会議での意見>

- 障害者差別解消法が出来る前の対応を今回盲導犬の訓練校の方がやってくれたケース。
- 市に報告が来ていないような、当事者団体にて解決しているケースがまだ数多くあるかもしれないので、把握することも必要ではないか。

(2) 福祉サービス分野

福祉サービス分野

【事例4】地域活動支援センターにおける精神障害者への対応について

【相談の内容】

精神障害のある本人より相談。

通所している地域活動支援センターへ連絡しても、職員が名前を名乗ってくれない。

他利用者への対応についても、本人の意思を尊重していない対応が見られる。

【分類】その他（不快・不満）

<本市（所管課）の対応>

- 地域活動支援センターの所管課と情報共有を行い、センターへ対応の事実確認等を行った。

<事業者の意見>

- 本人より、様々な要望を受けており、事業所としても本人へ配慮した対応をしている。電話対応時に名乗らないということについても、職員間で共有され、現在はしっかり対応を行っている。

<結果>

- 電話対応について、今後の自分の担当となる新しい職員へも周知も行ってほしいという意味であった事を確認した為、職員間で共有がなされている事を伝えた。
- 他利用者が差別的な対応を受けた際に、相談できる場所として当課があることを利用者間でも周知頂くよう依頼を行った。

福祉サービス分野

【事例5】短期入所施設における知的障害者への対応について

【相談の内容】

知的障害のある方の家族より相談。

介助者の入院により、子が短期入所施設を利用することになったが、そこでは喀痰吸引事業者登録がなされておらず、吸引ができないと言われた。必要な利用者がいるのに登録を行わないのは差別ではないか。

【分類】 その他（相談・要望等）

<本市（所管課）の対応及びその結果>

- 担当区の地域福祉課の相談員と情報共有を行い、相談員より喀痰吸引の登録を行っている他の事業者を勧めているが、相談者がこの事業者の短期入所利用にこだわっている事がわかった。
- 地域福祉課及び当課より、該当の事業者へ喀痰吸引の登録を行うよう指導することは出来ないと伝え、短期入所及び喀痰吸引の利用が急がれる状況であれば、既に登録を行っている事業所の利用を助言した。
- 相談者の理解を得られた。

<事例検討会議での意見>

- 特筆事項なし

福祉サービス分野

【事例6】作業所における発達障害のある方への対応について

【相談の内容】

支援者より相談。

本人は、発達障害があり言葉の意図が読み取れず、周囲の空気が読めないことがある。

通所している作業所において、職員より、からかうような言動や、食事の量を減らされるなどの嫌がらせを受けている。

【分類】 その他（不快・不満）

<本市（所管課）の対応及びその結果>

- 当課にて、支援者・本人と直接面談を行う調整を行ったが、作業所の管理者より、支援者と本人側へこれまでの対応の謝罪と職員の指導について説明されたとの事。
- 該当の職員と顔を合わせることがなければ、本人も作業所へ通所することを希望しており、意向を受け職員配置に配慮がされることになった。
- 支援者・本人より対応終結の連絡を受け、相談のみ対応となった。
- 同様の対応があれば、改めて当課へ相談するように助言し、対応を終了した。

<事例検討会議での意見>

- 特筆事項なし

福祉サービス分野

【事例7】計画相談事業所における知的障害者への対応について

【相談の内容】

知的障害のある本人より相談。

計画相談の相談員が、自身をあだ名で呼ぶなど、対応が馴れ馴れしい感じがする。

事業所へ相談に行っても、他の利用者を優先するなど、対応を後回しにされる。

【分類】その他（不快・不満）

<本市（所管課）の対応>

- サービスの順番を後回しにする行為などについて、障害を理由としているか確認する必要があるため、計画相談事業所へ事実確認を行った。

<事業者の意見>

- 本人より同内容の要望を受けている。ご本人との対応の中で自身の至らない部分があったと考えている。対応の順番を後回しにしたことは、障害を理由としたものではなく、対応の優先順位などを踏まえて判断してしまったが、本人に説明をしなかったことはいけないと感じている。
- 事業所としては、ご本人のご意見を受け、今後しっかりと本人と話し合っていきたい。

<結果>

- 本件は該当しないが、障害を理由に、正当な理由なくサービスの順番を後回しにすることは、不当な差別的取り扱いに該当する事を説明し、あだ名で呼ばれている事を嫌に感じていることも踏まえ、本人の立場に立った適切な対応を依頼した。
- 本人の理解を得られた。

<事例検討会議での意見>

- あだ名で呼ぶという事について、本人が嫌がっている事を相談員が気づけなかった。これは人間関係においての事であり、障害を理由とする差別とするのは難しい。
- 正当な理由なく順番を後回しにする、他の利用者と明らかな差を設けるなどの対応は、場合によっては差別的取り扱いと判断できることもある。

(3) 医療分野

医療分野

【事例8】医療機関における精神障害者への対応について

【相談の内容】

精神障害のある本人より相談。

医療機関受診時に、処方を希望した薬が処方されなかったことで担当医と口論になり、生活保護であることを馬鹿にされるような言動を受けた。

【分類】その他（不快・不満）

<本市（所管課）の対応及びその結果>

- 本人が差別を受けたと感じた内容について受け止めつつ、障害を理由とする差別の相談案件とは、内容が異なる事から、生活保護の担当課と連携の上で、該当の指定医療機関への対応が必要か、本人へ確認を行った。
- 本人より、かかりつけの病院ではないため、今後利用しない、大事にもしたくないので対応は不要と回答があった。

<事例検討会議での意見>

- 特筆事項なし

(4) 雇用分野

雇用分野

【事例9】企業における精神障害者への対応について

【相談の内容】

精神障害のある本人より相談。

自身は障害者枠で雇用されており、同僚より無視され、仕事を教えてくれずに孤立している。

上司からは「辞めたかったら辞めればいい、死にたかったら勝手に死ねばいい」という発言もあった。

【分類】その他（不快・不満）

<本市（所管課）の対応及びその結果>

- 雇用に関する障害者差別の対応については、障害者雇用促進法の観点から、労働基準監督署への相談も可能であることを本人へ助言しておいた。
- 上司の発言については、事実であれば、虐待に該当する可能性があると考え、当課の虐待防止担当へ情報共有を行った。そこで、本人が以前より虐待防止担当へ相談をしている事が判明し、今回についても、虐待防止担当にて対応を行うこととなった。

<事例検討会議での意見>

- 特筆事項なし

(5) その他

その他

【事例10】発達障害のある方からの相談

【相談の内容】

発達障害のある本人より相談。

外出先にて、最初は丁寧に対応してくれるが、対応が進むにつれ、自身に障害があると分かり、ばかにされ、子ども扱いされている気がする。相手に自分には障害があり、配慮が必要であると分かってもらえる方法はないか。

【分類】 その他（相談・要望等）

<本市（所管課）の対応及びその結果>

- 配慮が必要であることを示す手段の一つとして、ヘルプマークの利用を説明し、本人より利用意向を確認した。
- 今後、特定の事業者で差別と感じる対応があった際は、当課へ相談するように助言を行った。

<事例検討会議での意見>

- ヘルプマークの利用と共に発達障害や知的障害の理解を進めていかなければ、ヘルプマークを間違った方向に捉えてしまう可能性がある。
- 本人自身が、どのような配慮を必要としているのか発信できるかが大切ではないか。
- 一般的な相談であったが、本人に具体的な対応事例をひとつ挙げてもらって、どの部分に配慮が必要か検討する事もできたのではないか。