資料２－２

〈令和６年度上半期〉

「不当な差別的取扱い」

【医療サービス】

具体例　１

（１）障がい者（側）からの申し出　　《障がいの種別　精神障がい》

手術のため入院していました。退院後、支援者の同行なしで初めての診察を受けに病院へ行きました。

診察室に入ると、「一人で来たのか」と聞かれて、そうですと答えたら診察室がざわついた。さらに、医師が看護師に対し、知能に関する発言をしたのが聞こえて、傷つきました。

（２）経過および結果

同病院の関係部署およびワーカーに電話で相談内容を伝えて、今後も相談者一人で受診するので、適切な対応と配慮を求めました。

その後、同じようなことはなかったと相談者本人に確認しました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

【小売り・飲食・宿泊等サービス】

具体例　１

（１）障がい者（側）からの申し出　　《障がいの種別　肢体不自由》

相談者は、コンビニ内にあるポストに封筒を投函したくて訪れた。持ってきた封筒が閉じられていなかったことに気づき、「のりを貼ってほしい」と店員に頼みました。店員は「のりないんです」と答えたため、相談者が「セロハンテープで貼ってほしい」と伝えると、店員はテープを貼って投函してくれた後、相談者にだけ聞こえる声で差別的発言をしました。相談者はコンビニを出た後、お店に電話を入れて、さっきあったことを別の店員に伝えて、「店長にも伝えてください」と言って電話を切ったが、その後店長からの電話はありませんでした。

（２）経過および結果

相談者がコンビニであったことについて、関係(担当)部署へ情報共有を行いました。担当部署は、後日、企業啓発を行う際に、相談者が訪れたコンビニを訪問し、障がい者の人権に関する話をしながら啓発を行っていく予定です。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

具体例　２

（１）障がい者（側）からの申し出　　《障がいの種別　肢体不自由》

県外の施設に入館する際に、障害者割引のチケットを販売する有人窓口の開始時間が施設の開園時間より遅かった。職員の数が少なく、窓口に並んでいたが、障害者手帳の確認にも時間がかかりました。健常者と同じ時間に入館できるようにチケット販売をしてほしい。また、障がい者に分かるように案内をしてほしい。市と施設所在地の自治体同士で、事業者が改善するようにしてほしい。

（２）経過および結果

市から、施設所在地自治体の関係部署を通じて、事業者へ改善を依頼したところ、障害者割引のチケット販売については、時間制限のあった有人窓口とは別の窓口で、すぐに対応できるように改善されております。また、ＨＰでも案内されていました。関係部署から聞き取った事業者側の対応等について、相談者に伝えました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

具体例　３

（１）一般の方からの申し出　　《障がいの有無・種別　不明》

一般市民の相談者から、市内ホームセンターにて、陳列商品の陳列誤りを発見し、親切心で近くにいた店員に陳列誤りを伝えたところ、小ばかにしたような口調で「障がい者を雇用しなければならない。そういう子たちだから、こんな仕事しかしないんですよ。だからこんな並べ方になる。」と、障がい者への理解が乏しい発言がありました。その場で、相談者の友人が「そのような考えでよいのか。」といった趣旨の指摘を店員にしましたが、実社会の中で、障がい者への理解が思った以上に進んでいないとの報告がありました。

（２）経過および結果

市職員が対象のホームセンターへ出向き、責任者と面談しました。相談内容の説明と障がい者理解の促進を依頼するとともに、従業員への指導と教育の実施およびその報告を依頼しました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

具体例　4

（1）障がい者（側）からの申し出　　《障がいの種別　知的障がい》

相談者家族が毎日利用しているスーパーに、いつも通り立ち寄ったところ、店員(役職有)に呼び止められ、自分達が来店することで店員たちの雰囲気が悪くなり、迷惑ですと長時間にわたって話されました。その間、障がいのある家族が歩き回って、心が休まらない時間でした。相談者自ら「もう来ません」を言わせるための店側の意図を感じ、そのような発言はせず、変わらずスーパーを利用しているとのことです。

相談者からは、毎日利用するスーパーであるため、大事にはしないでほしいという要望がありました。

（2）経過および結果

相談者の「大事にしたくない」という気持ちを踏まえて、事業者に直接指導は実施しませんが、この件について、圏域の差別解消支援協議会で話し合った結果、今年度内、圏域内のスーパー等にポスターやアンケートを送付し、啓発することに決定しました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

具体例　5

（1）障がい者（側）からの申し出　　《障がいの種別　肢体不自由》

宿泊予定のホテルの予約をネットで取りましたが、ホテル従業員から電話がきて、「車イスでは…」と何度も言われました。何が不都合なのか全くわからず「具体的に何がどうなのか言ってください」と聞いたら、車イスでは部屋の入口が狭い、お風呂は段があり、ユニットバスで…など、一方的に何もかもダメだと決めつけて、車イスだからと宿泊拒否をして、予約をキャンセルされました。とても嫌な思いをしました。明らかに差別と偏見です。

（2）経過および結果

ホテルに電話して、本件について事情を確認するとともに、相談者の気持ちを伝えたうえで、適切な対応と具体的な改善を求めました。

ホテル側から、お客様により快適に過ごしてもらえるように確認の連絡をしましたが、言い方がよくなかったため、相談者に不快な思いをさせてしまったことについて、お詫びのメールを相談者に送りました。

また、ホテル側から聴き取った内容について、県障がい福祉課からも相談者にお伝えさせていただきました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

「合理的配慮の提供」

【教育】

具体例　1

（１）障がい者（側）からの申し出　　《障がいの種別　肢体不自由》

導尿等をする必要のある子どもです。就学相談の際、医療的ケアサポーターの配置をしてほしいという申し出がありました。

（２）経過および結果

導尿については、医療的ケアの対象となりますので、医療的ケアサポーター（学校看護師）を配置しました。

学校にも少しずつ慣れ、安定した学校生活を送れています。母子分離不安があるため、導尿は保護者がすることが多いですが、医療的ケアサポーターが一部できるようになりました。また、週１回指導看護師を巡回させることで、所属の医療的ケアサポーターが不在の時もフォローが可能な体制をとり、保護者負担の軽減も継続して図っています。

【相談を受けた機関：市町教育委員会】

【小売り・飲食・宿泊等サービス】

具体例　1

（１）障がい者（側）からの申し出　　《障がいの種別　肢体不自由》

内閣府つなぐ窓口を通しての相談です。

コンサートに行った際、車椅子スペースを確保していただきましたが、確保されたスペースが後ろすぎて見えなかったことは、障害者差別解消法における合理的配慮の不提供に該当しないか検討してほしいと申し出がありました。

（２）経過および結果

相談内容について、部署内で情報共有をしたうえ、「合理的配慮の提供」について相談者へ次のとおり説明を行いました。

設置場所(車椅子スペース)が後方のため前が見えづらいなどにつきましては、合理的配慮の不提供までには該当しないため、お困りごとがあれば、まずは事業者にご相談いただきますよう提案しました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

【公共的機関】

具体例　1

（１）障がい者（側）からの申し出　　《障がいの種別　視覚障がい》

公共施設の展示ホールからトイレへの動線上の壁面付近に、幟旗(のぼりはた)が設置されています。視覚障がい者が壁面伝いに白杖を使用して通行するとき、支障が出ています。

（２）経過および結果

市から施設管理者へ現地状況の確認をして、設置団体の責任者に、合理的配慮について説明を行いました。幟旗を通行支障のない位置へ移設したことにより、通行の支障は解消されました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

具体例　2

（１）障がい者（側）からの申し出　　《障がいの種別　肢体不自由》

相談者は身体障がい者の認定を受けています。運転免許の更新のため、警察署へ行った際、視力検査用の椅子に座ろうとしたら、職員から「そこはじゃまです」と言われました。他の椅子を案内するなどせず立ち去りました。その後、別の職員から何の説明もなく「片足で立ってください」と言われましたが、私生活では一時的に車椅子に乗っていることから、「車椅子に乗っている。片足で立つことはできない」旨を伝えました。すると、また別の職員に「ここでは手続きができないので運転免許センターに行ってください。誰かと一緒に行くか電車で行ってください。」と言われました。事務的な対応をされたことと、警察署で免許更新ができない事情を詳しく聞いてほしい。

（２）経過および結果

職員が相談者に、配慮や適切な案内を怠ったこと、運転免許センターで検査を受ける必要性についての説明不足など、不適切な対応でした。対応した業務委託団体の職員に対して、親切な対応と丁寧な説明をするように指導しました。

また、免許センターへ行く必要性については、相談者の足が不自由なため、適性検査を受ける必要があると思われます。万が一更新できない可能性があるため、一人で運転して免許センターへ行くのはやめてほしい。電車で行くのが好ましい」旨を伝えました。その後、相談者は車椅子に乗って、運転免許センターへ行き、無事更新手続きを終えました。

【相談を受けた機関：警察本部】

【その他】

具体例　1

（1）障がい者（側）からの申し出　　《障がいの種別　肢体不自由》

地元の祭りの儀式に、町の代表として出席する予定です。当日、儀式に参加する際、正座または立膝をしなければならないため、難しいのであれば代理を出席させてくださいと連絡が入りました。

儀式に出席しなければ、町の代表として祭りに参加することができなくなります。代理出席の理由は納得できないですが、正座が困難なため、急遽代理を探し依頼しました。今後、自分のように、障がいを理由に参加を断られるといったことが無いように、改善していただきたいです。

（2）経過および結果

役所内で該当の祭りに関わりのある部署の職員と連携し、今回の件について、祭典関係者に聴き取りを行いました。

本件に関しては、神事の儀式であるため、、障がいを理由とした差別はしていないですが、相談者に対しては、事前に相談をいただければ、配慮するよう対応させていただく旨回答しました。

ただし、今回のような儀式等の場合、特に急な対応については、配慮が困難な場合もあるため、事前には相談していただきたいとのことです。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】