

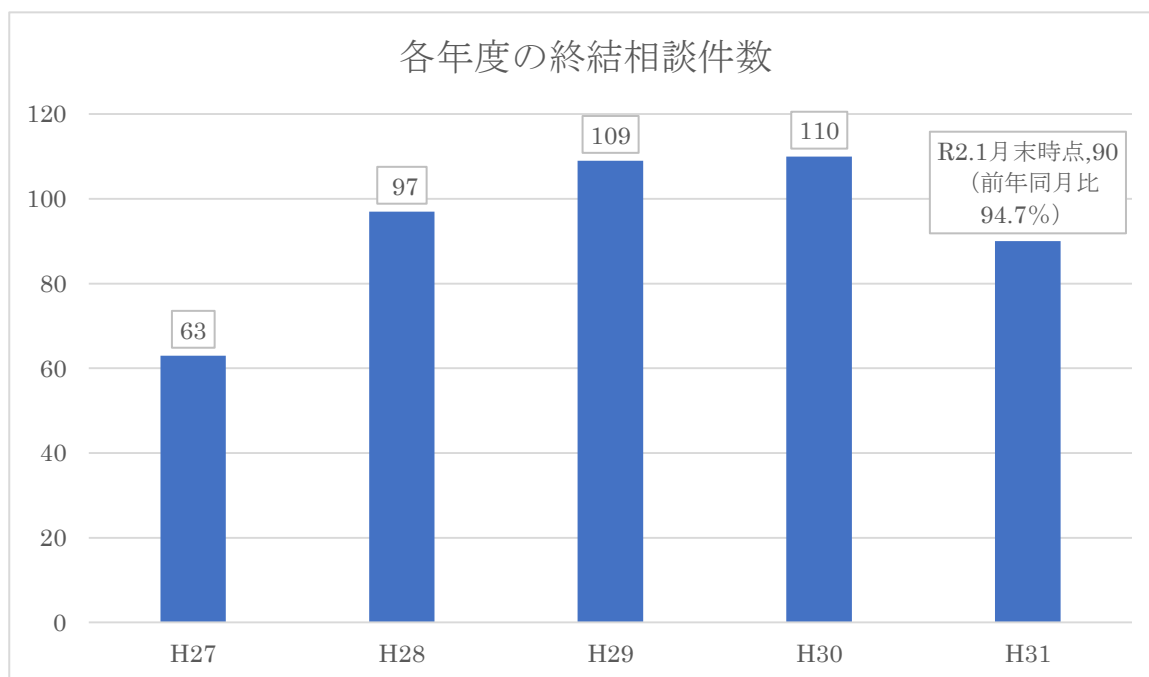
京都府への相談事例について

(平成 27 年度～現在)

資料 3

1 相談件数の推移

(1) 相談終結件数



(2) 相談分野別の件数

	相談分野	H27	H28	H29	H30
ア	福祉分野	4	4	15	14
イ	医療分野	3	3	4	10
ウ	商品販売・サービス提供分野	8	20	26	17
エ	教育分野	4	2	8	6
オ	建物・公共交通分野	19	20	14	12
カ	住宅分野	1	3	4	5
キ	情報・コミュニケーション分野	1	5	4	2
ク	労働・雇用分野	4	12	11	25
ケ	その他	19	28	23	19
	合 計	63	97	109	110

2 具体的な相談事例（分野別）

ア 福祉分野

- <㊸精神障害があることを理由に介護保険サービスの利用を断られたという相談>
→事業所に事実確認をしたところ精神障害を理由としたものではなく、今以上の利用者の受入が困難（特に入浴対応時）な状況であるため利用を断ったとの説明であった。事業者にて条例の趣旨を説明し、相談者への丁寧な説明を依頼したところ、相談者から、本人と事業所で話し合いの場が持たれたとの報告があった。
- <㊹福祉事業所の職員が利用者と保護者へ差別的発言をしているという相談>

→福祉事業所に事実確認し相談者の思いを伝えたところ、「職員の差別発言については事実確認ができなかったが、御意見には真摯に対応をしていきたい」という回答があった。

<㉔障害児施設で虐待が行われているのではないかという相談>

→障害者虐待防止法に基づき障害者・高齢者権利擁護支援センターに報告した。同センターから再度相談者に聞き取りを行い、市町村へ情報提供したと報告があった。

<㉕就労継続支援B型を強制退所させられたという相談>

→事業所に事実確認を行ったところ、事業所から注意・指導を受けた相談者自らが退所を申し出ていたことがわかった。広域専門相談員が調整し、相談者と事業所双方が納得できる形の話し合いにつなげた。

イ 医療分野

<㉖聴覚障害のある人であっても診療受付が電話でしか行われぬという相談>

→広域専門相談員から医療機関に対して条例の趣旨等を説明したところ、今後はFAXでの受付に応じるとの回答があった。次回受診時に医療機関と相談者等との話し合いがもたれ、FAXでの受付をする旨を丁寧に説明された。

<㉗家族の入院する医療機関スタッフの口調がきつく、行くのが怖いという相談>

→広域専門相談員から医療機関に事実確認と条例の周知活動を行ったところ、医療機関から、スタッフの言動について真摯に受け止め対応したいとの話があった。

<㉘薬局で薬の郵送を依頼したが断られたという相談>

→薬局に対し条例の趣旨を説明するとともに、障害者に対する合理的配慮の提供と障害特性への理解を依頼したところ、今後丁寧な対応をしたいと回答された。

<㉙病院に紹介状を持参したのに受診できなかったという相談>

→失語症の診察を希望する相談者が病院に紹介状を持参したところ、紹介状に発達障害についての記載があったため、受付で発達障害専門外来（休止中）の受診希望と判断されて受診ができなかった。病院や関係者との話し合いを行い、今後同じことが起こらないような対応が検討された。

ウ 商品販売・サービス提供分野

<㉚シニアカーでの入店を拒否されたという相談>

→広域専門相談員が店舗を訪問し事実確認をしたところ、過去に店内でシニアカーに乗っていた方の通行トラブルがあったため、入店を断っていたとのことであった。条例の趣旨等を説明し、合理的配慮について提案した結果、乗り換え用の車いすを店舗として購入することとなった。

<㉛飲食店に盲導犬同伴での入店を拒否されたという相談>

→広域専門相談員及び京都府の担当職員が飲食店を訪問し、事実確認を行ったところ、対応方法がわからなかったとの説明であったので、盲導犬をはじめとする補助犬の受入、条例や障害者差別解消法の趣旨等について説明を行い、今後は補助犬を受け入れることを確認した。

<㉜聴覚障害のある人がスポーツクラブの入会を断られたという相談>

→スポーツクラブは、安全性の確保が難しいとして受け入れに困難を示していたが、広域専門相談員立ち会いのもと相談者がスポーツクラブを訪れ、両者が安全面で

の不安を解消する方法を話し合い、入会できることとなった。

<⑳障害特性による行動を理由に入店は困ると言われたという相談>

→店舗を訪問し、発達障害の特性や条例及び障害者差別解消法について説明し、合理的配慮の提供を依頼した。広域専門相談員立ち会いのもと店舗と家族が話し合い、店舗側の工夫により、引き続き利用が可能となった。

<㉑視覚障害のある方がスイミングクラブの入会を断られたという相談>

→広域専門相談員がスイミングクラブを訪問し、相談者との建設的な話し合いを依頼した。当初は本人だけでなくヘルパーも入会が必要とのことであったが、ヘルパーについては入会せずにプールまで同行可能とする内容に調整できた。

エ 教育分野

<㉒発達障害のある孫の担任から特別支援学校への転校を勧められたとの相談>

→今後本人や保護者の意向を尊重せずに決定がなされれば条例違反となる可能性もあるが、引き続き学校とよく相談され、本人や保護者の意向を学校に伝え、本人や保護者の意向が尊重されるよう十分に話し合ってもらいたいと助言した。

<㉓特別支援学級の教員の不適切な指導により子どもたちが萎縮しているとの相談>

→市町村立学校であるため市町村が相談窓口となることを伝えたところ、相談者から直接相談されることになった。広域専門相談員からも市町村に情報提供を行った。

<㉔肢体不自由の方からの車での通学を拒否されたという相談>

→大学に事実確認を行ったところ、工事により駐車場が減っていることを理由とするものであったが、条例、障害者差別解消法及び文部科学省の対応指針について説明したところ、後日相談者から、駐車場を確保してもらえたとの報告があった。

<㉕子どもの支援学級に係る審議に問題があるのではないかとという相談>

→就学にあたっての審議に係る情報伝達等に不備があったとの相談であったが、保護者に対して、そのことは障害を理由としたものではないことを丁寧に伝えるとともに、お子さんの発達が一番大切であることを助言した。保護者の思いを聴き取り、教育委員会側にも丁寧な対応を依頼した。

オ 建物・公共交通分野

<㉖車いすで電車を利用する際に駅員から嫌みを言われるという相談>

→事実確認をしたところ、鉄道事業者の相談窓口から調査・指導を行う旨の報告と謝罪があり、電話での介助予約も可能であるとの案内があったため相談者に伝えた。

<㉗電動車いすで公共交通機関に乗る手伝いを求めたところ職員に断られたとの相談>

→事業者に事実確認し、条例の趣旨を説明した上で、障害者から意思表示があった場合は合理的配慮の提供を依頼し、具体的な対応方法について助言を行った。後日相談者から適切に対応してもらえたとの連絡があった。

<㉘折りたたみ式の電動車いすでタクシーを配車した際の対応に関する相談>

→タクシー会社に確認したところ、電動車いすの場合はセダンの配車を断り、一律に追加料金を求めてミニバンの配車を行っていた。合理的配慮の不提供に該当する可能性があり、京都運輸支局と連携し、事業所に改善を求めたところ、折りたたみ式電動車いすの場合で運転手が高齢でない場合には、セダンを配車することとなった。

<㉙金融機関による、車いすを利用する顧客からの要望にどう対応すべきかとの相談>

→顧客から ATM の入口に段差があり入れないと言われているが、段差解消のための工事は困難な状況であった。合理的配慮の提供は過重な負担でない範囲で実施されるよう助言し、検討された結果、ATM の前にインターフォンを設置し、必要がある場合は警備員や職員がスロープを設置して介助することとなった。

<②⑨電車内で車いすスペースを確保してもらえなかったという相談>

→鉄道事業者を訪問し、条例や障害者差別解消法について説明するとともに、合理的配慮提供方法の検討を依頼した。また近畿運輸局にも改善に向けた協力を要請した結果、常時座席を跳ね上げて車いすスペースが確保されることとなった。

<③⑩タクシー料金の割引にあたり障害者手帳の個人情報控えられたという相談>

→近畿運輸局から手帳の提示のみで割引が受けられる旨の通知が発出されていることを伝えたところ、タクシー会社からは、正しい取扱いについて全従業員に周知徹底を行うとの回答があった。併せて障害者差別解消法といきいき条例のパンフレットを送付し、周知いただくよう依頼した。

カ 住宅分野

<②⑧賃貸住宅の保証会社から通院している科を聞かれたとの相談>

→広域専門相談員から保証会社に対し、福祉の利用状況や通院している科を聞かれたことに相談者がショックを受けていることを伝えたところ、「そのような意見があったことを社内で共有したい」との回答があった。

<②⑨精神障害のある人が家を立ち退くように言われているという相談>

→夜中に大声を出すことを理由に立ち退きを求めることは障害者差別とは言えないと判断し、相談者の話を傾聴する中で、障害のある人本人への生活支援が必要であると思われたため、市町村の福祉窓口や保健センターに相談するよう助言した。また、該当市町村の保健センターに情報提供及び対応を依頼した。

<③⑩マンションの賃貸契約において車いす利用者の入居拒否があったという相談>

→広域専門相談員が各管理会社を訪問し、障害のみを理由とする入居拒否は不利益取扱いにあたる可能性があり、今後の合理的配慮の提供についてお願いするとともに、障害者差別解消法といきいき条例の内容を説明した。

<類似の相談 ②⑦車いす利用者がアパートを借りるのを断られたという相談>

キ 情報・コミュニケーション分野

<②⑦聴覚障害のある人からの宿泊施設のテレビで字幕放送が見られないという相談>

→宿泊施設に相談内容を伝えたところ、今後は必要に応じて字幕表示の操作が行えるリモコンを貸し出すことになった。

<②⑧インターネット会社の障害者割引がわかりづらく、通常料金で契約していたという相談>

→広域専門相談員から事業者に事実確認したところ、相談者に対し、通常契約との差額を遡って返金することであった。条例と障害者差別解消法の周知を図り、割引プランの案内を視覚障害者にもわかりやすい方法でホームページに掲載するよう検討をお願いしたところ、本社に検討依頼をしたとの報告があった。

<②⑨通帳の記載内容に対しての問い合わせが電話か対面でしかされないことへの相談>

→広域専門相談員が金融機関を訪問し、聴覚障害のある相談者への合理的配慮の提供を求めた。当初は文書のみ可能との回答であったが、過重な負担でなければ FAX で

の対応を検討するよう依頼したところ、金融機関から、FAX で対応することになったと報告があった。また、今後 FAX やメールでの回答依頼があった場合はニーズを確認した上で個別対応することとし、今回の事例を各店舗で共有することとなった。

<⑳⑩運転免許証更新時の講習における合理的配慮の提供に関する相談>

→府警察本部に対し合理的配慮の提供義務について改めて確認し、今後聴覚障害のある人が免許更新手続きをする際には、筆談対応や手話通訳者を確保する等の努力をしていくこととなった。

ク 労働・雇用分野

<㉑㉒精神障害のある方からの勤務先の社長が意地悪をするという相談>

→相談者が調整を希望しなかったため、思いを傾聴した。

<㉑㉓職場で障害特性が理解されずつらい思いをしているという相談>

→職場名を言うことはできないとのことであり、相談者の悩みを傾聴した。日頃相談している支援者に悩みなどを伝えて、対応策を一緒に考えていくよう助言するとともに、職場での合理的配慮についてハローワークの労働相談室に相談することもできることを助言した。

<㉑㉔面接で、障害者の採用はしていないと言われたという相談>

→障害者雇用促進法及び障害者虐待防止法の規定違反の可能性があること、条例の不利益取扱いに該当する可能性があることを相談者に伝えたところ、労働局による指導を希望されたため、労働局に対応を依頼し、その後相談者の希望に添う内容で解決されたことを確認した。

<㉑㉕職場において障害特性を考慮した通勤経路が認められなかったとの相談>

→障害者職業相談室に対し今回の通勤経路の事例が合理的配慮の対象となることを確認し、相談者に伝えたところ、後日相談者から希望の通勤経路が認められ、希望経路区間の通勤手当も支給されるとの報告があった。

<㉑㉖体調面で不安があるが、業務上配慮してもらえないという相談>

→広域専門相談員が相談者の思いを傾聴した上で、人事担当部署に丁寧な対応を依頼したところ、相談者と面談して状況を確認したこと、相談者の上司に対して業務上の配慮を行うよう依頼したことの報告があった。

ケ その他

<㉑㉗難病の高齢者の方からの一人暮らしで不安なので安否確認をしてほしいとの相談>

→相談者の同意を得て市町村及び地域包括支援センターに要配慮者対策の状況確認を行ったところ、地域包括支援センターから相談者に「難病患者訪問相談」「福祉支援員による訪問」等の制度について情報提供してもらうこととなった。

<㉑㉘車いす対応バスでないことを理由にイベントの送迎バス利用を断られたとの相談>

→広域専門相談員から事業者に事実確認したところ、役員会でもう一度相談者の要望について話し合う予定である旨回答があった。後日相談者から、協議の結果、ヘルパー2人付きで参加可能となったと報告があった。

<㉑㉙近所の人からの発言に悲しい思いをしたとの相談>

→近所の人から「障害があるあなたに町内会の役なんてできない」と決めつけられて悲しかったとの相談であったが、周囲との関係性を維持するためにも、社会福祉協

議会へ相談するよう助言した。

<⑩病院への直行バスの運賃がわかりにくいという相談>

→病院に相談内容を伝え、病院ホームページの一部に運賃が記載されていない画面があったため、修正対応をお願いした。後日、ホームページに障害者割引運賃が記載されたことを確認した。