

令和 3 年度における差別相談事例について

※本資料において令和 3 年度に係るデータは令和 4 年 1 月末時点のデータである。

1 本市における相談の受付状況

(1) 相談分野別件数

	行政 機関	教育	雇用・ 就労	公共交通 機関	医療・ 福祉	サービス (買物等)	災害時	その他 ・不明	合計
R 2	3	1	6	1	1	1	0	0	13
R 3	1	1	1	1	4	1	0	1	10

(2) 相談者の障がい種別ごとの取扱件数

	視覚	聴覚	肢体 不自由	知的	精神	発達	難病	その他 ・不明	合計
R 2	3	0	1	0	5	2	0	2	13
R 3	4	0	4	0	2	0	0	0	10

(※重複障がいのある方については主な障がい種別でカウント)

(3) 相談分野と障がい種別との関係

	視覚		聴覚		肢体		知的		精神		発達		難病		その他・不明	
	R02	R03	R02	R03	R02	R03	R02	R03	R02	R03	R02	R03	R02	R03	R02	R03
行政	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
教育	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
雇・就	0	0	0	0	1	0	0	0	4	1	1	0	0	0	0	0
交通	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
医・福	0	1	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
サービス	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
災害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	3	4	0	0	1	4	0	0	5	2	2	0	0	0	2	0

(4) 相談者区分

	R 2	R 3
障がい者本人からの相談	8	6
障がい者の家族からの相談	2	1
その他・不明 (福祉施設や相談事業所、匿名等)	3	3

2 代表的な差別相談事例

【代表事例1】区役所の受付職員の対応について

分野	行政機関	障がい種別	重症心身障害	相談者	自立支援センター 相談支援専門員
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> 母が自分の子ども（本人）のマイナンバーカードの受け取りについて、区役所区民生活課に電話して代理人の受け取りを希望した。子供が重症心身障がい児であり、全介助を必要としていて移動が困難な状態を伝えても、「本人が委任していることを確認できないため、家族であっても渡せない。」と伝えられた。 代替案の提案や代理人が受け取る場合の詳細な説明（診断書が必要等）もなかった。 				
対応	<ul style="list-style-type: none"> 区役所に確認したところ、10代と聞いて、若い人なので取りに来てもらえると窓口対応の職員が勘違いしたとのことだった。マイナポイント〆切のために、電話が鳴りやまない状況であり、丁寧に対応できなかった。 母と協議の結果、区役所の駐車場まで本人を車に乗せて来て、職員がそこへ出向いて本人確認を行い、手続きをすることになった。母は、この方法で受け取りを予約することができて、満足している。 				

【代表事例2】公共交通機関の対応について

分野	公共交通機関	障がい種別	視覚障がい	相談者	本人
相談内容	<p>Suica の E ポイントの登録について、</p> <ul style="list-style-type: none"> カスタマーセンターに電話して入力の方法を教えてくれたが、出来なかった。 サポートセンターの人が、リモートで自分のパソコン上で遠隔操作をしてくれたが、音声テキストが付いていないため、出来なかった。 このことについて、担当が本社に報告するとのことだったので「その結果を教えてください。返信が欲しい。」とお願いしたが、それは出来ないと言われた。 				
対応	<ul style="list-style-type: none"> 新潟支社ご意見承りセンターに電話し、相談内容を伝えて回答を求めた。 視覚障がいがあってもウェブサイトから会員登録できるように、本社のポイントコールセンターや JRE ポイントのサイトサービスを運営・管轄する部署に担当から上申した。上申した結果について要望された人に回答するという事はしていない。 膨大な数のご意見・ご要望が挙がってくるため、その全てに対応することができないことから、例外を作ってこの人だけに回答するという事はできないとのことだった。 合理的配慮が十分とは言えないが、打ち込みを手伝える人がいれば遠隔操作によって登録できる代替案を提示し、システムの改善についても上申するなどの対応が取られており、相談者に回答について伝えたと、納得いただけただため終結とした。 				

【代表事例3】病院の対応について

分野	医療福祉	障がい種別	肢体不自由	相談者	本人
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・「障がい者専用駐車場」を「発熱外来駐車場」に切り替えたため、障がい者用の駐車場が正面玄関の真裏になり、約2倍の距離となってしまった。 ・下肢不自由で松葉杖をついているが、雨が強い日の受診で傘がなかったため、救急外来玄関から出させてもらえないか受付職員に申し出たが拒否され、ずぶ濡れになって杖をつきながら障がい者駐車場まで行かざるを得なかった。 ・別の日、障がい者駐車場が満車でしばらく待っても空きそうにないので、病院建物沿いの脇に駐車して受診し、帰ってきたら一般駐車場に停めるよう張り紙があった。 ・車のフロントには、「思いやり駐車表示板」と警察署から出される「障害者駐車表示票」を掲示していたのに、「一般駐車場」へ駐車を促す対応には納得できない。 ・この件について、病院に電話したら、「一般駐車場に止めて遠い場合は、車椅子で迎えに行く。」「雨の日は、傘をさして車のところまでお送りする。」と言われたが、そんな掲示物は院内どこにもないし、受付職員はそんなことは言っていなかった。また、職員の対応が非常に悪くバカにされたように感じた。 				
対応	<p>【障がい者駐車場を、発熱外来の駐車場に切り替えたことについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ対応で、発熱外来の駐車場を設けることになった。以前は、組合員のボランティアが出入り口のところで、お手伝いしていたが、コロナのために無くなった。 ・申し出により車いすで迎えに行くことになっているので、今後、案内看板の設置なども含めて周知について検討していきたい。 <p>【雨天時の職員対応について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ対応のため、出入りできる玄関をひとつに限定している。(受付職員は)決まりを守ることも大事だが、合理的配慮の観点から臨機応変な対応も必要だと思う。しっかりと職員にも共有させていただく。周知文についても検討させていただく。 <p>【病院脇の道の駐車で張り紙の件について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・救急用出口のある場所だとしたら、そこには止められない。障がい者用の駐車場は、何台分かあるが、いつも満杯の状況である。その場合、タクシーが止まっているスペースが玄関の近くにあるが、そこで対応できるため申し出て欲しい。 <p>【受付職員の対応について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多数の質問や要望等に対応しているため、決まったことを画一的に伝えるという対応であり、そのために、冷たいという印象を与えたのかもしれない。そういうことも含めて、情報共有し、内部で検討したい。 <p>○共生条例パンフレットと事業者対応指針の送付を要望されたため、病院に郵送した。</p>				

【代表事例4】商業施設における「環境の整備」について

分野	サービス（買物飲食）	障がい種別	視覚障がい	相談者	本人
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・商業施設敷地内にある杉の木が、道路にはみ出していて、通行を妨げている。一本の木が丸くカットされているもので、その半分（約60センチ）が道路にはみ出しているため、非常に困っている。 ・自分の通勤路に当たっており、夏は半そでを来ているから当たってチクチクするし、冬の天候が悪い時は濡れていて困る。車椅子の方が通ったとしても大変だと思う。以前、店長に話をしたが、その店長が異動になったため、未だにそのままになっている。 ・中央区建設課にも何度か電話で話をして、店側に申し入れてもらうようお願いしたが、取り合ってもらえなかった。障がい福祉課からなんとかして貰えないか。 				
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・店長にお話したところ、前に話があったにも拘わらず対応できていないことについての謝罪があり、これから、すぐに外に行って見てくるとの言葉があった。 ・この商業施設は会社ぐるみで「木を植える」という取組をしている。簡単に木を切ることはできない。そのため、前の店長もやらなかった可能性があるが通行の妨げになるということであれば、自分の裁量ですぐに切るつもりである。 ・本部には市民の方からのお声があったことを伝える。敷地内の木が、垂れ下がっている個所は何か所かあるが、自分がこれから廻ってみて、歩道にはみ出している木を見つけ次第、切っておく 				