

令和元年度 差別相談事例

※令和元年度のデータは令和2年1月末時点。

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
H30	1	0	4	1	1	3	0	2	12
R1	1	0	2	5	2	4	0	3	17

(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
H30	1	0	1	4	4	2	0	0	12
R1	5	0	2	1	5	1	0	3	17

(※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	
	H30	R1	H30	R1	H30	R1	H30	R1	H30	R1	H30	R1	H30	R1	H30	R1
行政	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
教育	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
雇・就	0	0	0	0	1	0	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0
交通	0	2	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
医・福	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0
サービス	1	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
災害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1
合計	1	5	0	0	1	2	4	1	4	5	2	1	0	0	0	3

(4) 相談者区分

	H30	R1
障がい者本人からの相談	5	10
障がい者の家族からの相談	3	3
その他・不明 (福祉施設や相談事業所、匿名等)	4	4

2 代表的な差別相談事例

【代表事例1】公共交通機関の運行情報サイトの使いづらさについて

分野	公共交通機関	障がい種別	身体障がい（視覚）	相談者	本人
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・某公共交通機関の運行情報などを携帯電話で確認している。 ・今までは問題なく便利に利用出来ていたが、携帯用サイトの構成が変わったことで非常に使いづらくなった。改善を要望したい。 				
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・当該公共交通機関に対して連絡。本人からの要望を伝達した。 ・今回のことを受け、社内での検討の結果、すぐにとはいかないが、ホームページを全面的に見直すことを検討しているとのことであった。 ・本人からもご意見をもらいたいとの希望があった。 ・本人に上記を説明し、本人から直接公共交通機関に連絡を入れてもらった。 ・本人と公共交通機関の協議の結果、今すぐにはではないが、今後のホームページ改修のタイミングと併せて本人からの要望をできる範囲で反映することになり、本人も納得したとのことであった。 				

【代表事例2】市内の飲食施設における障がい者受け入れ拒否について

分野	サービス	障がい種別	不明	相談者	家族
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・市内の飲食店（バイキング形式）を利用しようとした際のこと。 ・子供の障がい特性の事情からベビーカーに似たタイプの車椅子を利用しているが、ベビーカーの利用はお断りしていると伝えられた。 ・事情をスタッフに対して説明したが、十分には理解してもらえず、他の客が少ないから特別に、というような形で利用できることになった。 ・予め店外への表示も全くない状態で、障がい者の立ち入りを拒否するような状態は改善してもらいたい。 				
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・飲食店に対して状況を調査。事実であったことが確認された。 ・飲食店側からは相談者に対して謝罪を実施。 ・障がい者が来店した時の対応について明文化したマニュアルがないこと等、飲食店側にも不備が見られたため、今後より良いサービスが提供できるよう、できることから改善していくこととなった。 				

【代表事例3】公共交通機関利用時の音について

分野	公共交通機関	障がい種別	身体障がい（視覚）	相談者	本人
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・車両のドアが閉まることをお知らせするブザー音が高い音のみで聞き取りづらい。 ・高音と低音が両方鳴るように音の改良をしてほしい、との要望であった。 				
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者に対して本人の要望を伝達。 ・音を出す機械の改修をすぐには実施することは出来ないが、ドアの開閉に係るアナウンスを徹底することにより、ブザー音を補完していきたいという回答であった。 ・その回答をお伝えしたところ、本人から了解が得られ、終結となった。 				