

## 差別相談事例

## 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 ( equal opportunity )	災害時	その他	合計
H28	8	3	4	4	12	5	1	5	42
H29※	1	4	5	3	3	5	0	1	22

※H29.4～12までの実績

## 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	合計
H28	10	2	11	8	4	4	1	2	42
H29※	1	1	5	2	2	8	1	2	22

※H29.4～12までの実績

(注) 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	
	H28	H29	H28	H29	H28	H29	H28	H29	H28	H29	H28	H29	H28	H29	H28	H29
行政	3	0	1	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教育	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	4	0	0	0	0
雇・就	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	2	0	0	0	0
交通	1	1	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
医・福	1	0	1	0	3	0	4	1	0	0	1	1	0	0	2	1
サービス	3	0	0	1	0	1	0	0	2	1	0	1	0	1	0	0
災害	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
合計	10	1	2	1	11	5	8	2	4	2	4	8	1	1	2	2

## ④ 相談者

	H28	H29
障がい者本人からの相談	17	8
障がい者の家族からの相談	8	7
その他（福祉施設や相談事業所等）	17	7

(参考：新潟県全体での相談件数)

	行政機関	教育	雇用・就労	公共交通機関	医療・福祉	サービス (贈・数時)	災害時	その他	合計
H28	20	13	8	8	21	11	2	9	92
H29※	7	2	3	8	4	9	0	2	35

※H29.4～9までの実績

## 2. 差別として寄せられた事例（平成29年度）

### 【事例①】店員の不適切な対応について

分野	サービス	障がい種別	肢体不自由	相談者	本人
相談内容	携帯電話の不調のため、家電量販店に行った際、他の来店者には番号札を取るよう案内していたにもかかわらず、相談者には番号札を取るよう案内がなかった。また、手が不自由なため店員に操作の手伝いをお願いしても拒否されるなど、差別的対応を受けた。今後、他の人が同じ思いをしないよう注意してほしい。				
対応	家電量販店を訪問し状況を確認したところ、「番号札を取るように案内しなかったのは、番号札を取る必要がない内容だったため」、「操作については、本人が電話の操作ができないほど大変な状況であったとは認識していなかった」「客から申し出があれば、必ず店員が手伝っている」とのことであった。家電量販店には、条例について説明し、今後も適切な対応をとってもらうよう依頼した。				
結果	差別的対応があった事実は確認できなかった。相談者に結果を報告し、対応について納得していただいた。				

### 【事例②】市役所駐車場の発券機について

分野	行政機関	障がい種別	肢体不自由（車いす）	相談者	本人
相談内容	市役所駐車場は自動発券機となっているが、車いすユーザーのため発券機まで手が届かず、駐車券を取ることができない。駐車券の出し入れをサポートする人を配置したり、発券機を通らず駐車できるスペースを用意してほしい。				
対応	市役所庁舎担当課に相談したところ、「駐車場の管理については委託しており、現在の契約内容では人員配置は厳しい。次回の契約更新の際に、配慮できるよう検討したい」、「本館正面前に障がい者用駐車スペースがあるため、そこを利用して欲しい」と回答があった。				
結果	相談者に対して、上記の結果を報告した。				

【事例③】学校の対応について

分野	教育	障がい種別	発達障がい	相談者	家族
相談内容	子どもの障がい特性について理解してくれず、他の生徒と同じようなことを求められ困っている。				
対応	担当課に相談内容を伝え、対応を依頼。学校側もどのように対応したらいいかわからず、検討に苦慮しているようだった。 相談者にどのような配慮が必要なのか具体的に伝えるよう助言した。				
結果	相談者と大学側で話し合いの場が設けられ、現在では問題なく学校生活を送れていると報告があった。				

【事例④】バス乗車拒否

分野	公共交通機関	障がい種別	肢体不自由（車いす）	相談者	本人
相談内容	バスに乗車しようとしたが、乗車できない車両だったため乗車拒否された。また、乗車できたとしても邪魔扱いされる。				
対応	交通事業者に対し、ノンステップバスの導入促進や、ダイヤ編成にあたり配車の工夫を行うよう申し入れを行った。また、他の乗客の理解が得られるよう、車内での啓発に取り組むよう依頼した。				
結果	相談者に対して、上記の結果を報告した。				

【事例⑤】障がい特性への配慮について

分野	サービス	障がい種別	発達障がい	相談者	家族
相談内容	自動車学校に対し、本人（子ども）への配慮を求めているが、理解・改善しようとする意思が感じられない。本人は障がい特性により、何でもネガティブに捉えてしまうため、優しく指導してもらいたい。また、指導者が毎回変わってしまうと混乱するため、数人の担当指導員のグループを作ってほしい。				
対応	自動車学校を訪問し状況を確認したところ、学校側は本人に障がいがあったという認識はなく、申し出があれば対応すること。入学前に相談があれば、事前に面談を行い、対応方法を検討するなど、指導員のグループを作って情報共有しながら指導しているとの説明があった。				
結果	相談者に対し、上記内容を報告し、自動車学校に相談するよう助言した。				

【事例⑥】 保育園の対応について

分野	医療・福祉	障がい種別	知的（ダウン症）	相談者	家族
相談内容	保育園で他の子と同じようにプールで遊ばせてくれない。「オムツが取れていない」「保護者の付き添いが必要」などと条件を出される。				
対応	指導保育士に間に入ってもらい、本人の身体状況や園での排泄状況などを確認し、プールに入れる方法を指導保育士と園で検討することになった。				
結果	水遊び用オムツを着用すること、本人のために保育士を配置することでプールに入れることになり、相談者も納得した。				

【事例⑦】 不動産の貸付について

分野	その他	障がい種別	その他	相談者	その他
相談内容	地域活動支援センターを開設するため、賃貸物件を借りようとしたが断られた。不動産会社からは「事務所としての賃貸を想定しており、活動の場としては貸せない」という理由で断れたが、本当は「障がい者が利用する」という理由で断れたようだ。				
対応	相談者に条例パンフレットを渡し、不動産会社やオーナーと相談するよう助言。				
結果	相談者からオーナーの理解が得られ、賃貸できるようになったと報告があった。				

【事例⑧】 店員の対応について

分野	サービス	障がい種別	聴覚障がい（難病による）	相談者	本人
相談内容	馴染みにしていたお店の店員から挨拶がなかったため、店長に伝えたところ、謝罪された。しかし、聴覚障がいがあるため聞き取れず、聞こえる声で改めて謝罪してほしいと伝えたが、応じてもらえなかった。				
対応	店側に状況を確認。本人は数年前からお店に来るようになり、商品を買うわけでもないのに、多いときは1週間に3、4回来店し、2時間程度滞在したり、また、商品を勧め、買ってもらった時もあるが、「洗脳された」などと言って返品を要求されるなど、クレーム的な要素があったため、対応に苦慮していたとのことだった。				
結果	そもそも謝罪が必要な事案であるか、また、一度謝罪された認識があるにも関わらず、再度謝罪を要求することが正当なものであるか疑義であり差別にはあたらないと判断。相談者に対して、店側の事情を伝え納得してもらった。本人には日々の生活相談など、継続的な支援が必要であると判断し、基幹相談支援センターと連携し、対応していくこととした。				