

「不当な差別的取扱い」

公共的機関

具体例 1

(1) 行政機関(側)からの申し出 《障がいの種別 精神障がい》

市民センターのスマホ教室に申込者本人が参加希望の連絡をした際、自分の障がいなどについて話しました。その後市民センターの職員が、障がいがある人の参加を不安に思ったのか(不明)、まちの保健室に相談し、それを受けて、まちの保健室から関係部署に連絡がありました。内容として、申込者は精神障がいがあることで、本人や市民センターの対応者も困る恐れがあるので、「参加はやめてもらってよいですよ」との発言があったと、関係部署から報告を受けました。

(2) 経過および結果

まちの保健室から相談を受けた際、対応した関係部署から、「障害を理由に参加を断ることは良くない。参加をやめてもらってよいかの判断は市(まちの保健室も含む)ではしない。主催者が定員オーバー等の理由で参加を断ることはやむを得ない」と伝えました。

また、本事例の報告を受けた担当部署は、地域包括支援センターに相談内容を共有し、本事例発生後のまちの保健室全体で打合せにおいて、障がい者の権利擁護(差別防止、虐待防止)について周知しました。

申込者本人については、訪問看護や社協、保健所、病院デイケア、担当部署及び相談支援事業所が支援を開始しました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

具体例 2

(1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 肢体不自由》

相談者が公衆浴場で入浴受付の際、受付職員に、濡れた床での転倒への危険予測から松葉杖を使っている人は、入浴をお断りしていると言われました。浴室に松葉杖を持って入ることはできないが、介助する人がいれば入れるとも言われました。

この件については、障がい者差別事案であり、非常に不愉快に思っています。県および運営主体(市)から、委託事業者に適切な指導と再発防止のために、マニュアルの改正などに努めてほしいとのご要望がありました。

(2) 経過および結果

県としては、運営主体(市)および委託事業者に事実確認を行い、障害者差別解消法に基づき、指導・啓発など適切な対応をするよう話しました。

また、公衆衛生法において、浴場で杖の使用等について、担当部署に確認を行い、関連資料等を提供してもらいました。

運営主体(市)においては、委託事業者の職員と対応方法について共有し、再発防止マニュアルの見直しなど、対応策を検討していくこと。また、相談者を訪問し、本人に今後の対応について説明しました。

相談者の考えを尊重し、経過を見守りながら、情報共有で対応していくこととしました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課&県障がい福祉課】

労働・雇用

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》

一般企業に障がい者枠で採用され、契約社員として就労している。職場の同僚から、欠勤が多いと言われ、改善しないのであれば、以前いた施設に帰れと差別的な発言をされました。

このことについて、当日上司に相談しました。上司からは、キツイこと言われたなど、社長にも報告すると話がありました。このままこの仕事を続けたいと思っているが、このようなことが続くと思うと、どうすればいいのか、困っているという相談がありました。

(2) 経過および結果

県相談窓口からは、嫌がらせ的な発言について、上司に相談して適切な指導をしてもらえるように話しました。今後、また同じような嫌がらせが発生し、上司に相談しても、継続して不適切な発言等が改善されない場合は、当課へ相談していただければ、事業主へ相談内容を伝えて、適切な対応をするよう依頼すると伝えました。

相談者は、また明日から頑張って仕事に行きますと言いました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

小売り・飲食・宿泊等サービス

具体例 1

(1) 本人が利用しているサービス事業者からの申し出

《障がいの種別 精神障がい、発達障がい》

発達障がいのある利用者の親が亡くなった際、息子である利用者本人だけでは葬儀の説明や契約はしない(選択と決定ができないと思われた)、サービス事業者が同伴するようにと葬儀社から言われて困っている。という相談がありました。

(2) 経過および結果

担当部署と地域包括支援センターの職員が同行し、葬儀打ち合わせ及び火葬までの進行について、本人への説明や意思決定支援を行いました。同時に、障がい特性への理解と葬儀がスムーズに執り行えるよう、本人への対応の工夫や手立てなどを葬儀社と話し合っ、支援を依頼しました。

本人の特性に合わせた説明や進行の声かけが丁寧に行われたことから、利用者本人より「安心できた。とてもよくしてもらった」と発言がありました。

また、ご家族や利用者本人に係る各関係部署と調整を行い、死後事務などについて、本人からの希望を引き出して、行政書士に委任することができました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

その他

具体例 1

(1) 一般の方からの申し出 《障がいの種別 精神障がい》

地域の精神障がい者が精神科病院に入院しました。そのことを知った近隣住民から担当部署の窓口「退院後、地域に戻さないように」、「地域からしたら迷惑である、脅され怖い思いをした」との申し出がありました。

(2) 経過および結果

担当部署職員が近隣住民と面談を行い、近隣住民の困っていることや不安に思うことなどを傾聴したうえ、障がいや病気を理由に居住させないことはできない、居住地については本人が決めることを説明しました。

また、病院や保健所、関連機関と連携して、本人の病状の把握等を行い、退院後の支援として、緊急時の連絡体制、近隣住民との関りの工夫点などを話し合った。近隣住民の心配事などにも対応できるようにしていくと伝えました。

精神保健福祉法による入退院に関することや権利擁護等の説明も行いました。

【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、知的障がい》

「65歳になったらグループホームを出されることがつらい。許せない。この慣れた人間関係や環境から無理に離されるのは人権侵害である。介護移行が国の施策であるならば、国にそのようなことをするなど言ってきてほしい。言える機会があれば自分でも訴えていきたいので、どこに訴えたらよいか教えてほしい。」との申し出がありました。

(2) 経過および結果

担当部署から、介護移行の制度について説明を行いました。若年者の利用待機も多く、介護移行は制度として進める必要がありますが、本人の心身の状態を確認しつつ、住まいの確保はしっかり行う旨を伝えました。

また、必要な支援が得られる環境については、相談員とケアマネージャー、本人や家族と話し合う準備期間を設けていることも伝え、65歳到達とともに移行するものではないと説明しました。

市の相談部会において、相談支援専門員と介護移行を進めるにあたっての本人および家族との準備方法について検討しました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

「合理的な配慮の提供」

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 視覚障がい》

手術を受けるため入院に際し、手術後の自身の移動等に対して不安があることから、病院の担当者に、自分は全盲なので、手術後トイレの心配等があるため、病室を①廊下に近い側、②トイレがある部屋、③個室のいずれかにしてほしいと要望を伝えたが、担当者からは、今の段階では、要望に応えることはできないと言われ、不安を感じました。

改めて、障がい者に対する合理的配慮をしてもらうよう、県からお願いしていただけないかとの申し出がありました。

(2) 経過および結果

病院の担当者に電話し、相談者の要望を伝えました。

担当者から、病室については、手術時の空き状況等を踏まえて決定するので、指定することはできない。ただし、市民の方からの要望であり、できるだけ本人の希望に沿った対応をしていくとの返事。

また、入院時に困ったことがあれば、看護師等が適切に対応するので、安心して入院してもらいたい旨を相談者に伝えました。

相談者からは、分かりました。安心して入院しますとのこと。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

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 精神障がい》

補助金の申請をしたいのですが、障がい者を多数名雇用しており、従業員の突然の辞職、産休、体調不良などにより人手不足で事務処理が回らなくなって、申請期日までに提出出来なかったため、給付を受けられない。

提出期限に間に合わなかった事情を考慮していただき、交付を受けられるようにしてほしい。それが障がい者への合理的な配慮だと思います。

(2) 経過および結果

「障害者差別解消法」に基づく合理的配慮の提供について、リーフレットを用いて分かりやすい具体例を相談者に示し、本件については、「障害者差別解消法」に係る合理的配慮の不提供に該当しないことを丁寧に説明しました。

また、補助金に関わる担当者(部署)には、相談者へ分かりやすい説明をするように伝えました。

障害者差別解消法に係る合理的配慮の不提供に該当しないため、相談者が納得しない結果となりましたが、担当部署へ今後の対応について改善を依頼しました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

具体例 2

(1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 知的障がい》

相談者から、「身に覚えのないクレジットカードの利用通知が届いたため、交番へ連絡したものの、対応者が普段相談している職員の対応ではなかった。知的障がい者であるため、分かりやすい言葉でゆっくり話をしてほしかった。」との意見が警察本部に寄せられました。

(2) 経過および結果

相談者に対し、「申出内容は対象交番を管轄する警察署に伝えること」を説明し、クレジットカードに関する詐欺が疑われる場合の対応方法についても説明しました。

警察本部から、管轄警察署に申出内容を連絡し、署幹部から相手方の事情に配慮した市民応接を行うよう指示しました。

【相談を受けた機関：警察本部】

具体例 3

(1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 肢体不自由》

相談者から、「シートベルトの交通違反で切符を切られた際、障がい者で左半身が麻痺していることを対応した警察官に伝え、また、インクで汚れた指を「拭いてください」とお願いしても、「自分で拭いてください」等と言われました。自分の左手で右手のインクを拭うことができないのに、このような対応で良いのか、改善してほしい。」との要望が警察本部に寄せられました。

(2) 経過および結果

相談者に対し、対応した警察官の配慮が足りなかったことを謝罪した上、「申出内容を管轄警察署に伝えること」を説明しました。

警察本部から、管轄警察署に申出内容を連絡し、署幹部から相手方の状況に合わせた対応をするよう指示しました。

【相談を受けた機関：警察本部】

具体例 4

(1) 障がい者（側）からの申し出 《障がいの種別 精神障がい》

相談者から、「双極性障害のある妻が一人で運転免許センターに運転免許の更新に行ったところ、質問する職員の態度が悪かった。もっと丁寧に対応してほしい。」との要望が警察本部に寄せられました。

(2) 経過および結果

相談者に対し、「職員全員が丁寧な対応をしなければいけないこと、申出内容を運転免許センターに伝えること」を説明しました。

警察本部から、運転免許センターに申出内容を連絡し、センター幹部から運転免許更新時における「一定の病気に対する運転者対策」の必要性、仕組み等について丁寧に説明し理解を求めるよう指示しました。

【相談を受けた機関：警察本部】

具体例 5

(1) 障がい者（側）からの申し出 《障がいの種別 精神障がい》

相談者から、「詐欺に遭ったため、警察署に相談に行ったところ、とても良くしてくれた。被害届を提出するなら、管轄警察署へ行ってほしいと言われたのでそこへ行き、被害届を作成してもらったが、対応した警察官に、被害者なのに、犯人扱いするように責められた。話を聞いてほしかった。」との申出が寄せられました。

(2) 経過および結果

相談者に対し、「警察官の対応により、怖い思いをしたことはよく理解したこと、申出内容は管轄警察署に伝えること」を説明しました。

警察本部から管轄警察署に申出内容を連絡し、署幹部から適切な市民応接を行うよう指示しました。

【相談を受けた機関：警察本部】

具体例 6

(1) 障がい者（側）からの申し出

《障がいの種別 視覚障がい》

ある資格試験を受験している。試験に係る担当窓口から電話があつて、試験合格後の実地研修など実務研修において、どのような支援や合理的配慮が必要かと聞かれました。

実地研修は、サポートはできない、ズームでしかできないと繰り返し言われました。自分は全盲なのに、混乱し困ってしまった。このような発言は、障がい者差別であり、合理的配慮をしようとしているとは思えない。

以前、別の機関で研修を受けた際、サポートとして、資料の点字対応、移動支援、画面の書き写し、概要説明等のサポーターの同席などがありました。

(2) 経過および結果

担当窓口に事実確認を行いました。また、障害者差別解消法に基づく、どのような対応ができるかを関係部署と情報共有し、合理的配慮の提供について、過重な負担であるかを判断して、対応できなければ、別の方法を提案するなど、双方で建設的な話し合いをしていただくことを説明して、適切な対応を行うよう、相談者にも説明するように伝えました。

関係部署から、合格後の合理的配慮等については、相談者が納得するような支援案を作成して、了解を得るようにしました。

県としては、担当窓口および関係部署の対応を見守りながら、情報共有を図り、相談者への提案後の対応や要望等について、引き続き、誠実に対応することとしました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

具体例 7

(1) 障がい者（側）からの申し出 《障がいの種別 その他》

自分は胃瘻(いろう)管理が必要です。イベントで施設を利用する際、施設側に、胃瘻注入の部屋を、例えば保健室や授乳室等を貸してほしいとお願いをしたところ、総合案内の職員（委託業者）に、有料の会議室を使うように言われました。県の施設なのに、合理的配慮はしていただけないのでしょうか？

改めて、施設管理側にメールで問い合わせたところ、応接室を利用出来るようになりましたが、合理的配慮について、県職員の皆さんにご理解いただきたいと思います。今後も、障がいのある方や、お年寄り、小児にかかわらず、いろいろな疾患に対して、優しい対応をお願い致します。との申し出がありました。

(2) 経過および結果

当該施設の指定管理担当部署に連絡し、情報共有を兼ねて、施設および委託業者へ、障害者差別解消法についての周知の強化を依頼しました。

なお、相談者が施設を利用した当日、施設側から相談者に事実説明と謝罪を行い、一定ご納得をいただいた。とのことでした。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

交通機関

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》

自分は年に 2、3 回程度利用している鉄道の利用駅は無人駅のため、いつも利用する二日前までには介助の予約をしている。先日、(予約)利用日の変更をしたくてテレホンセンターへ連絡した際、対応した職員から、「個人的な意見として、できれば次回からほかの鉄道会社を利用するように」と言われました。理由としては、介助に関わる駅員たち(常時 4 名)は年齢が高くなっており、車いすを運ぶのが難しい。とのことでした。

鉄道会社のHPには、「誰かと来てください」と載っていますが、移動支援のヘルパーの運賃等も負担しなければならないため、自分にはその余裕がなく利用していません。

(2) 経過および結果

相談窓口から鉄道会社へ連絡して、相談内容を伝えました。鉄道会社からは、(テレホンセンター)対応者個人的な考えとして言ったとはいえ、社内の人があるような発言をしたことに対して、大変申し訳ないです。実際、障がい者(当事者)のご要望をお断りしていない。との回答でした。

県から、「障害者差別解消法」に係る合理的配慮の提供が法的義務になったことを説明し、過重な負担でない限りサービスを拒否してはいけないこと。「合理的配慮の提供」をしていただきたいことを伝えました。

また、対応した職員も含めて、社内でも周知・啓発をしていただきたいと依頼しました。その後、相談者に鉄道会社への説明を報告しました。

相談者は、これからも介助を依頼したうえで、馴染みの鉄道を利用できるように安堵しました。鉄道会社においては、「障害者差別解消法」について知きっかけとなり、啓発に繋がりました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

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》

＜前述の事例の継続相談＞

相談者は、普段利用している鉄道会社の事務員に、一つ先の駅で下車するようにと言われました。

理由としては、相談者がいつも利用している駅は無人駅のうえ利用者が少ないため、スロープなどを整備する余裕がない。また、お客様(相談者)本人の安全はもちろんのこと、サポートをする駅員たちのけが等を防ぐためにも、より広い(一つ先の)駅の方が利用しやすいと考えていますので、ご協力をいただきたいことを相談されました。また、運賃(差額)については、相談者に負担がかからないように、目的地までのタクシー代、鉄道運賃と合わせて、社内で検討したい。との提案がありました。

障がい者差別解消相談窓口としての意見を聞きたいです。

(2) 経過および結果

相談窓口からは、障害者差別解消法に係る「合理的な配慮の提供」においても、過重な負担になる場合は、代替案などを示して、お互い譲り合って、話し合いで問題を解決するのが望ましいことを説明しました。今回、鉄道会社側から、相談者および駅員たち全員の安全を第一に考えての提案であり、合理的配慮の提供においても、とても良かったと伝えました。

本件については、前回の相談と違って、事業者側自ら「合理的配慮の提供」を相談者に示して、理解をいただきました。とのことでした。障害者差別解消法についての周知により、効果の表れだと思えます。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

具体例 3

(1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 肢体不自由》

高速バス(夜行バス)の予約をした際、いつものように「電動車いすの使用(折りたためるタイプ)」を伝えたくて予約およびチケットの購入をさせていただきました。

その後、予約センターから連絡が来て、改めて「車いすはおりたためますか?」「モーター付きですか?モーター付きはお断りしています」と言われました。今まで何度も利用していて、急に出来ない理由を訊ねると、「会社の規定が変更したため、モーター付きは載せられないことになりました」との回答でした。

予約の際、必要情報として伝えたくて、チケットを購入しました。急に駄目って言われても困りますと伝えたら、再度連絡が来て、「電動車いすだと、振動で破損等の恐れがあります、何かあったら困りますので、お断りをさせていただきます。今回はO.K.としますが、次回からは、承ることはできません。」と言われました。とのご相談がありました。

(2) 経過および結果

相談窓口から当該事業者へ連絡し、聞き取りを行い、「障害者差別解消法」に基づく、障がい者(側)からご要望があった場合、合理的配慮の提供をしなければならないことを説明しました。

事業者側から、高速バスの場合は、構造上、積載の重さの関係や車いすの破損についての責任もありますのでお断りしています。会社の規定の変更については、予約センターの案内誤りで、元々規定上は対応できないこととなっています。運行に関しては、今回、別のバス会社が主となっていて、問い合わせた結果、今回は乗車可能ということになりました。

また、車いすのタイプにより、柔軟な対応ができるように社内で検討していきたいです。との回答でした。

相談窓口としては、事業者側および相談者に、双方で建設的な対話を行い、より良い解決方法を一緒に考えていただきたいことを伝えました。その後、事業者側が相談者の車いすのタイプを直接確認しに行き、話し合うことにより、お互い納得した結論に至りました。

後日、「障害者差別解消法」及び「三重県づくり条例」(略称)については、リーフレットを事業者へ送付するなど、啓発および周知を行いました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

具体例 4

(1) 障がい者(側)からの申し出 《障がいの種別 視覚障がい、肢体不自由》

電話でタクシーを依頼した際、約束時間より遅れてタクシーを見つけたが、停まった場所が狭いので、すぐに乗車できなかつたため、タクシーが目の前で去って行きました。タクシー会社からは何通か電話ありましたが、当時は余裕がなくて、着信に気づきませんでした。

後日、再び配車依頼のため、当タクシー会社へ電話して名前を伝えた途端に、前回乗車しなかったことについて問われました。そのことについて説明して、謝りましたが、それでも配車をしてくれなかつた。障がいのある人に対して冷たすぎる、不親切である。

このことについて、友人がタクシー会社本社に電話したところ、そのような事実はないと言い張って、認めてくれませんでした。市役所にも伝えてあります。行政間で情報共有をしていただきたいことと、今後、同じような思いをする人が増えないことを願う。と申し出がありました。

(2) 経過および結果

市役所へ連絡し、相談内容についての対応を伺いました。

市から事業者へ聞き取りを行いまして、当タクシー会社については、障がい者等への配慮をちゃんとしている会社なので、乗車拒否はないと思います。おそらく、相談者と電話対応の人とのやり取りに行き違えがあつたと思われます。後日、国土交通省のガイドライン(対応指針)やリーフレットを事業者へ送付し、啓発や周知をする予定。とのことでした。

県からも事業所へ連絡したところ、事業所からは、「前回のことがあったため、今後は連絡できるようにしてもらわないと対応は難しい」と伝えたが、それを相談者が(乗車)利用拒否と誤解されたかもしれない。との回答でした。

再度、障害者差別解消法に係る合理的配慮について、引き続きご協力のお願いと従業員たちへの周知を依頼しました。

市役所と情報共有をしたうえ、障害者差別解消法に関する啓発などを事業者へ周知できたことにより、再発防止を図りました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

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》

自動車整備事業所に車検の見積もりを依頼したところ、改造車の車検は実施していないと断られました。改造は肢体不自由者用にアクセルとブレーキを手動でできるものであり、不正改造ではない。また、系列店では車検してもらったこともあると伝えたが、改造車は一律できないとの回答でした。「障害者差別解消法」および「三重県づくり条例」(略称)に基づく合理的配慮の提供について、事業所へ働きかけてほしい。

また、(障がい者の)車の手動装置(改造)について、研修などを行って、対応できる事業所を増やしてほしい。という申し出がありました。

(2) 経過および結果

市から、自動車整備事業所及び本社に確認するも、障がいの有無にかかわらず、改造車の車検を実施していないとの回答でした。また、運輸局に確認するも、整備員が該当改造車両の整備経験の有無で車検できないことは致し方ないとの回答。結果として、店舗に対応できる整備士、検査員がいなければ合理的配慮が難しいという判断となったが、「障害者差別解消法」に係る合理的配慮の提供については事業所、陸運局とも知らなかった。

県からは、事業所に対し、「障害者差別解消法」および「三重県づくり条例」(略称)に係る合理的配慮の提供について説明しました。代替案の提示など、理解を得るように丁寧に説明していただく必要があることを伝えました。後日、合理的配慮のパンフを配布の上啓発を行いました。また、関係機関に対しても、加盟事業所への周知・啓発の依頼をしました。

相談者には、事業所や関係機関に合理的配慮の啓発を実施した旨を伝えて、一定の納得をいただきました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課&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 聴覚障がい》

食品販売店に買い物に行った際に、耳が聞こえないことを身振りで店員に伝えているにも関わらず、店員は筆談に応じず、ずっとマスクをしたまま(口の動きがわからない状態で)一方的に話をしていました。市から事業所へ注意してほしいとの申し出がありました。

(2) 経過および結果

市から事業所と話し合いを行いました。代表者からは、通常は筆談の意向があれば、メモなどもカウンターにあるので筆談対応させてもらう。店員が耳の聞こえない方との筆談や対応について、どうすればよいかわからなかった可能性があるため、お客様が不快に思ったことについては申し訳ない。

マスクの着用については、飲食製造業のため、一律にマスクを外してと指導しにくいですが、可能な限り意思疎通ができるように対応します。との回答でした。

また、市から合理的配慮に関するリーフレットを提供し、職員への研修を依頼し、代表者からも、職員へ研修を実施する旨の回答をいただきました。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

具体例 3

(1) 福祉従事者からの申し出 《障がいの有無・種別 不明》

飲食店でタブレット入力での注文が増えました。タブレット入力が苦手なため、口頭で注文したいと店員に頼んだが、タブレットからの入力のみであると言われました。障がい者(特に視覚障がい者)や高齢者に不便だと感じました。障がいの有無に関わらず、タブレットでの注文が苦手な人もいるので、入力の補助があったらよいと思った。障がい者や高齢者への対応としては、店舗もだが、周囲の人も柔軟に声かけがし合える環境であってほしい。との申し出がありました。

(2) 経過および結果

市障害者施策推進会議および市自立支援協議会にて、本事例を多機関に周知し、各々のつながりから柔軟な対応と支援の声かけがあるように働きかけていただきたい旨を伝えました。

飲食店の特定はされていなかったため、直接の申し入れは行っていません。

【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 肢体不自由》

両手に力が入りにくいため電動車いすを使っています。

先日スーパーへ買い物行った際、入り口の警備員に止められました。電動車いすで来られては困りますと言われました。

納得できず、店関係者に聞いたら、「うちはそういうシステム」、「店内は狭いから」、「もう来ないで」とも言われました。さらに、会計した後、責任者から、「電動車いすで入ってこられては困る」「当店舗では対応していない」など言われました。

大事(おおごと)にはしたくない、ただ障がい者への配慮をしてほしい。今後でも利用したいので、やんわりと伝えてほしい。との申し出がありました。

(2) 経過および結果

当該スーパーへ連絡し、相談内容を説明して、聞き取りを行いました。

責任者から、店内での電動車いすの使用は不可ではなく、低速 2 km/h 以下であれば、ご利用いただけますが、相談者の電動車いすのスピードが速く、他のお客様や棚にぶつかる恐れがあるため、声をかけさせていただきました。当日、相談者にも説明しました

また、警備員の対応については、おそらく認識不足のため、相談者へ不適切な対応をしてしまった。その後、店舗全従業員(警備員も含めて)に、今後このようなことがないように周知を行ったとの回答でした。

これからも当店を利用したい、そして配慮してほしいという相談者の思いを責任者に伝えました。

事業者側から、不適切な対応についてのお詫びと、従業員への速やかな再発防止の周知を行ったことで、相談者に納得していただきました。

【相談を受けた機関：県障がい福祉課】

「環境の整備」

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》

障がいのある生徒の母から、「地震や火災等発生時に運動場へ避難をする際、その経路にスロープのない場所があるため、スロープを設置してほしい」という相談がありました。

(2) 経過および結果

担当課および関係部署が現地を見に行き、検討を行った結果は、コンクリートでスロープを作る工事を行うことは予算の関係上難しいということになりました。簡易的なスロープを非常時に設置する案も検討しましたが、こちらも予算の関係上難しいということになった。

後日、校舎西側に緩いスロープがある事が判明しました。少し遠回りではあるが、そこも避難経路に入れてもらうように伝えました。

【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》

スーパーのおもいやり駐車場の設置場所が道路と隣接しているため、自動車のバックドアから車いすの乗り入れをする際に、他の自動車の通行を遮断してしまう。また、通行しようとする車を待たせてしまって、とても焦って、危険を感じる。

店舗の直近に駐車場を設置していただくのはありがたいが、車椅子利用者が使いやすいように、後方に余裕があるスペースを確保してほしいとの申し出がありました。

(2) 経過および結果

店舗の責任者と面談し、合理的配慮についての説明も含めて協議しました。責任者からは、可能な限り協力はしていきたい。ただ、今の場所が店舗に最も近い場所であり、そこが便利という方もいる。さらに車いす用に区画を追加するとなると、すぐに対応はできない。(実情として、すこし離れた場所であれば、混雑も少なく十分なスペースがあり、車椅子の乗降も容易ではある。現在の場所が、店舗に横付けできる直近の区画であるため、どうしても混雑してしまう場所にある。) ご要望として検討はさせてもらう。との回答でした。

【相談を受けた機関：市町障がい福祉担当課】

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 視覚障がい》

相談者から、「市のある IC 交差点に設置されている信号機が古く、色覚異常を持っているため、信号機の色が認識しづらい。LED の信号機に全て交換してほしい。」とのご要望がありました。

(2) 経過および結果

担当課から相談者に電話連絡し、「現在県内における信号機の LED 化を進めていること、要望は更新の際の参考とすること、同交差点には視覚障がい者用付加装置が設置されているので、信号機が見えにくい際は同装置も活用してほしい。」旨を伝えました。

今後、計画的に信号機の LED 化を推進していく。とのことでした。

【相談を受けた機関：警察本部】