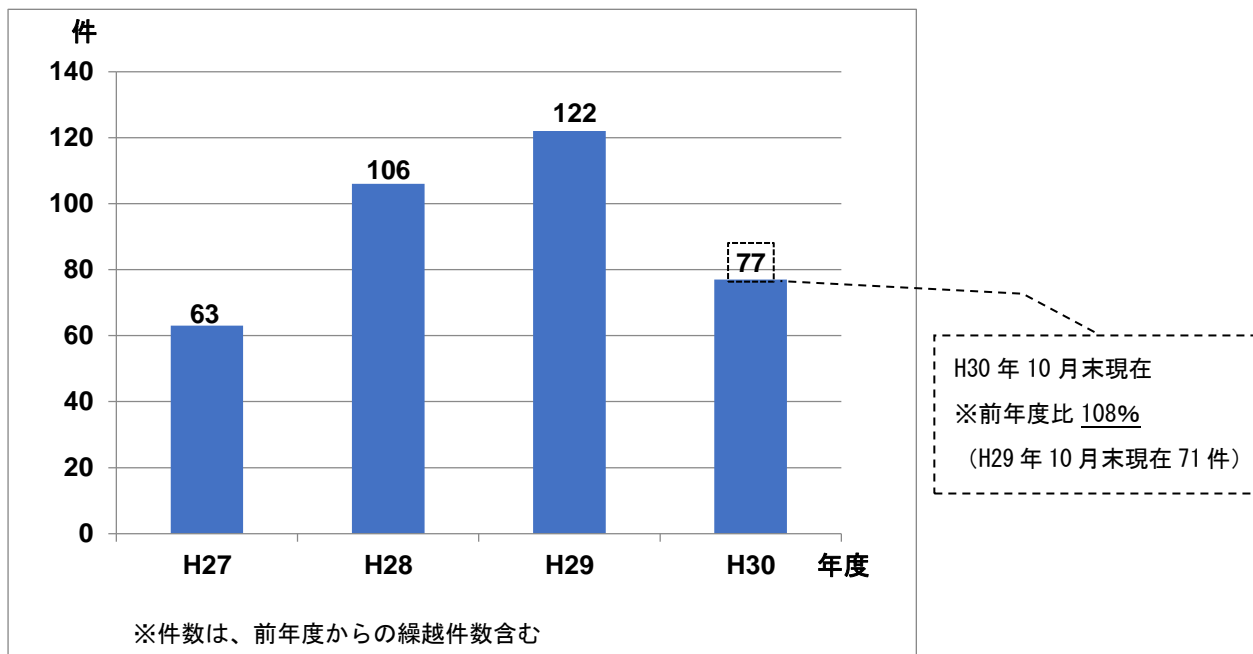


## 京都府への相談事例について (平成 27 年度～現在)

### 1 相談件数の推移



### 2 具体的事例

#### (1) 社会的障壁に関すること

##### ①聴覚障害者がスポーツクラブへの入会を断られた相談

不利益取扱

分野	㊸商品販売・サービス提供分野
事例	スポーツクラブへ入会を申し込んだが断られたという相談
相談者	聴覚障害のある人
相談内容	聴覚障害があり、スポーツクラブに入会申込をしたら、「安全面で保障ができない」という理由で入会を拒否された。不利益取扱いではないか。
対応	<p>スポーツクラブに事実確認したところ、相談者の申し出のとおり安全面の問題から入会を断ったとのことであった。</p> <p>↓</p> <p>広域専門相談員から条例及び障害者差別解消法について説明、不利益取扱いになる可能性があることも説明し、入会を受け入れてもらえるよう依頼したが、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た。</p> <p>↓</p> <p>後日、スポーツクラブの責任者から相談者に対し、施設見学の提案があり、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建設的に話し合った。</p> <p>その結果、相談者がスポーツクラブに入会することができた。</p>

②聴覚障害者が診療受付が電話でしか対応されないという相談

【⑲医療分野】 合理的配慮

→当初は電話のみの受付（聴覚障害者は手話通訳者等の対応が必須）であったが、医療機関と調整の結果、FAXでの予約が可能となった。

③聴覚障害者の口座内容確認手段が限定されているとの相談

【⑳情報・コミュニケーション分野】 合理的配慮

→当初は電話対応のみと言われていたが、銀行と調整の結果、FAXでの照会・回答が可能となった。

④視覚障害者（全盲）がスイミングクラブへの入会を断られた相談

【㉑商品販売・サービス提供分野】 不利益取扱

→当初は入会を断られたり、同行援護事業者のヘルパーの会員加入を求められたが、施設と調整の結果、ヘルパーは非会員でプールまで同行可能で入会することができた。

⑤簡易電動車いす利用者がセダン型タクシー利用を断られた相談

【㉒商品販売・サービス提供分野】 合理的配慮

→折りたたみ可能な簡易電動車いす利用者でも、一律に車いす用の車両を配車していたが、後ろのトランクに積載出来る場合は、セダンの配車が可能となった。

(2) 共生社会に関すること

①電車で車いす用スペースを確保されなかったとの相談

合理的配慮→その他（環境の整備）

分野	㉓建物・公共交通
事例	電車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
相談者	肢体不自由の人
相談内容	私鉄電車内の座席を跳ね上げて車いすスペースを確保するように依頼したが、対応してもらえなかった。（車内混雑時は一般客へ要望できないとのことであった）
対応	鉄道事業者本社を訪問し、条例や障害者差別解消法について説明するとともに、合理的配慮の提供方法を考えていただくよう依頼した。また、近畿運輸局にも合理的配慮に基づく見解を伺い、改善に向けた協力を要請した。 ↓ その結果、常時座席を跳ね上げた状態に車両の改良が行われ、車いすスペースを確保されることとなった。（その後当スペースに「この場所は、車いすやベビーカーをご利用のお客様のため、座席の使用を停止しております。ご理解とご協力をお願いします。」という表示もされた。）

②飲食店で車いす利用者（2名）の入店が迷惑であると拒否された相談

【㉔商品販売・サービス提供分野】 不利益取扱

→飲食店に対応改善を依頼したところ、当初は難色を示されたが、地域の料理飲食組合にも周知啓発した結果、組合を通じて対応改善が図られた。

③駅エレベータ前に高校生の団体が集まり車いす通行が妨げられたとの相談

【㉕建物・公共交通分野】 合理的配慮

→鉄道会社、学校に連絡し対応改善を依頼し、内部や関係機関へ周知活動が行われた。

④身体障害者がスーパー銭湯で入浴禁止を言われたとの相談

【③⑩商品販売・サービス提供分野】 その他（特定相談以外）

→事実確認したところ、相談者が浴室の桶でうがい等しているため入浴禁止を言われたことが判明したため、相談者（障害者）に対してもマナーを守るように指導

⑤身体障害者が浴場での杖の使用禁止を言われたとの相談

【③⑩商品販売・サービス提供分野】 合理的配慮

→事実確認をしたところ、通常使う杖で浴室等に入るため、衛生管理の面から禁止と言われたことが判明したため、一般の人の理解も得られるよう相談者の杖を入店時と入浴時に2回消毒等を行うことで解決

(3) 労働分野に関すること

①精神障害者であることを理由に面接を受けさせてもらえなかったとの相談

不利益取扱

分野	②⑨労働・雇用
事例	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
相談者	精神障害のある人
相談内容	関東方面から京都市内の会社に面接を受けに行ったところ、面接官から、障害者の採用はしていないと言われ、面接の機会が得られなかった。障害者差別ではないか。
対応	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、京都府の条例の不利益取扱いに該当する可能性があり、労働局・府ともに相談可能な旨説明したところ、労働局による指導を希望された。 ↓ 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。

②大学生アルバイト面接で精神障害者に対して採用試験を受けないように示唆したとの相談

【②⑨労働・雇用】 不利益取扱

→別の相談窓口でも相談したが解決せず、府の窓口で相談があった案件であるため、事前にハローワークと相談者に確認・調整を行い、ハローワークまで丁寧に引継ぎいた。

(4) その他

①合理的配慮の不提供としていろいろな問題の訴え

その他（特定相談以外）

分野	③⑩その他
事例	合理的配慮の不提供として様々な問題を訴え
相談者	身体障害（肢体不自由）及び知的障害のある人
相談内容	以前から府の相談窓口にも様々な相談が寄せられていたが、以前から信頼を寄せていた地元自治体の相談担当者が人事異動により交代したこと等に伴い、 <u>地元で安心して相談できる関係が構築できず、不安が募ると、自身が利用する各サービスに対し、合理的配慮の不提供として様々な問題を訴えるようになったもの。</u>

対応	<p>個別の相談内容に応じるだけでなく、相談者の根本の訴え（身近に相談できる人がいなくなったことへの不安等）を分析・検討</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>10 回以上にわたる本人との丁寧な相談対応や、相談者の将来も考慮して、<b>地元自治体、障害者就業・生活支援センターと情報共有、地元での相談体制の強化を図るなどし、本人の意識の変容の兆しがみえてきた。</b></p>
----	---

②身体障害者の高校生が通常授業を受けられなくなったとの相談

【⑲教育分野】 合理的配慮

→校舎内のバリアフリー対応ができておらず、以前どおりの授業（2 階のクラス）が受けられなくなったが、学校側が人力による移動対応を行い、以前どおりの授業が受けられるようになった。

③公立病院に採用された身体障害者から通勤経路の配慮を認められないとの相談

【⑳労働・雇用】 合理的配慮

→当初職場から提示された通常の通勤経路は身体への負担が大きかったが、職場と調整の結果、相談者が希望した経路が認められ、勤務を継続することができた。

④難病に対する職場（学校）の理解がないという訴え

【㉑労働・雇用】 その他（特定相談以外）

→相談者の思いを傾聴し、関係機関にも同様の対応を依頼。相談者自ら学校管理職に申し出、職場全体でヘルプマークの啓発に取り組むことになった。