

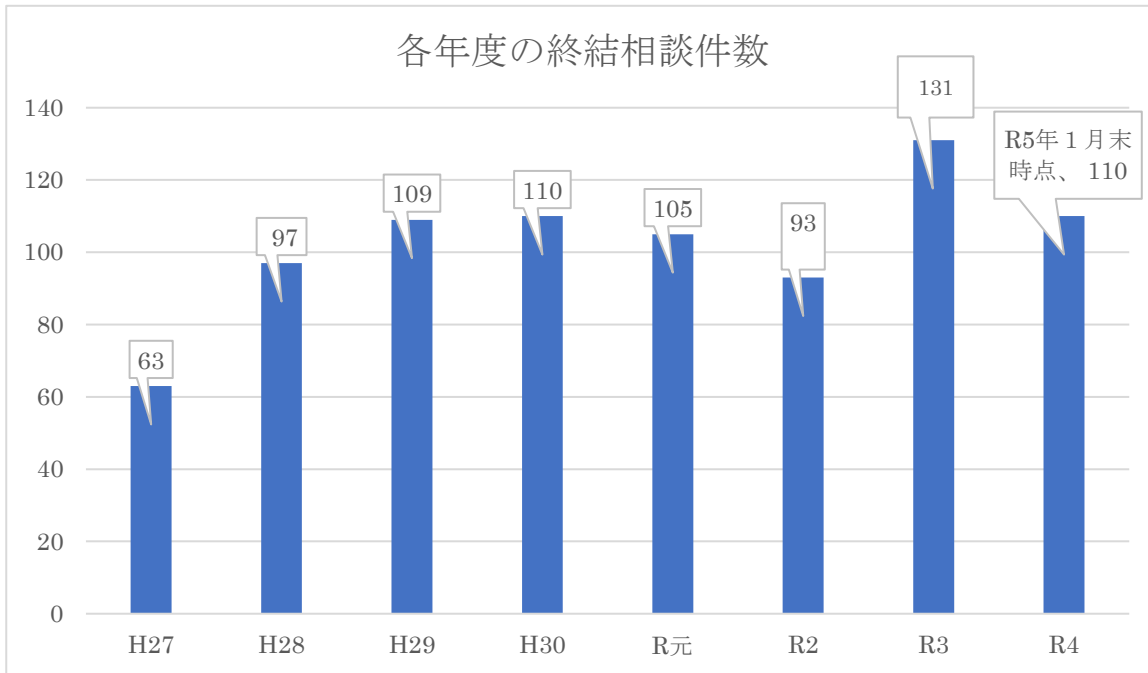
京都府への相談事例について

(平成27年度～現在)

資料3

1 相談件数の推移

(1) 相談終結件数



(2) 相談分野別の件数

	相談分野	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3
ア	福祉分野	4	4	15	14	22	25	34
イ	医療分野	3	3	4	10	9	5	6
ウ	商品販売・サービス提供分野	8	20	26	17	26	19	15
エ	教育分野	4	2	8	6	2	3	7
オ	建物・公共交通分野	19	20	14	12	11	11	15
カ	住宅分野	1	3	4	5	3	6	8
キ	情報・コミュニケーション分野	1	5	4	2	2	2	6
ク	労働・雇用分野	4	12	11	25	18	10	18
ケ	その他	19	28	23	19	12	12	22
	合計	63	97	109	110	105	93	131

2 具体的な相談事例（分野別）

ア 福祉分野

＜㊸精神障害があることを理由に介護保険サービスの利用を断られたという相談＞

→事業所に事実確認をしたところ精神障害を理由としたものではなく、今以上の利用者の受入が困難（特に入浴対応時）な状況であるため利用を断ったとの説明であった。事業者には条例の趣旨を説明し、相談者への丁寧な説明を依頼したところ、相談者から、本人と事業所で話し合いの場が持たれたとの報告があった。

＜㊹福祉事業所の職員が利用者と保護者へ差別的発言をしているという相談＞

→福祉事業所に事実確認し相談者の思いを伝えたところ、「職員の差別発言については

事実確認ができなかったが、御意見には真摯に対応をしていきたい」という回答があった。

<㉔障害児施設で虐待が行われているのではないかという相談>

→障害者虐待防止法に基づき障害者・高齢者権利擁護支援センターに報告した。同センターから再度相談者に聞き取りを行い、市町村へ情報提供したと報告があった。

<㉕就労継続支援 B 型を強制退所させられたという相談>

→事業所に事実確認を行ったところ、事業所から注意・指導を受けた相談者自らが退所を申し出ていたことがわかった。広域専門相談員が調整し、相談者と事業所双方が納得できる形の話し合いにつなげた。

<R①利用している福祉サービス事業所（就労継続支援）を替わりたいという相談>

→市に状況を確認したところ、相談者は職場定着が難しく、市の担当者と支援者間で、同じ職場に3ヶ月間定着することを課題として引き続き支援していく方向で話し合いをしていることを確認した。相談者に、今後も市の担当者と支援者にしっかりと思いを伝えながら、就労継続に向けた支援を受けられるよう助言した。

<R②利用している福祉サービス事業所が契約時の約束を守らないという相談>

→就労移行支援事業所の担当者に事情を説明して対応を依頼し、相談者と事業所で十分話し合いをするように調整した。

<R③福祉乗車証を見せるために友だちと別の改札口を通るのが辛いという相談>

→京都市バス、地下鉄への要望なので市の障害者福祉担当課に対応を依頼したところ、担当者から相談者に連絡することになった。

イ 医療分野

<㉗聴覚障害のある人であっても診療受付が電話でしか行われぬという相談>

→広域専門相談員から医療機関に対して条例の趣旨等を説明したところ、今後は FAX での受付に応じるとの回答があった。次回受診時に医療機関と相談者等との話し合いがもたれ、FAX での受付をする旨を丁寧に説明された。

<㉘家族の入院する医療機関スタッフの口調がきつく、行くのが怖いという相談>

→広域専門相談員から医療機関に事実確認と条例の周知活動を行ったところ、医療機関から、スタッフの言動について真摯に受け止め対応したいとの話があった。

<㉙薬局で薬の郵送を依頼したが断られたという相談>

→薬局に対し条例の趣旨を説明するとともに、障害者に対する合理的配慮の提供と障害特性への理解を依頼したところ、今後丁寧な対応をしたいと回答された。

<㉚病院に紹介状を持参したのに受診できなかったという相談>

→失語症の診察を希望する相談者が病院に紹介状を持参したところ、紹介状に発達障害についての記載があったため、受付で発達障害専門外来（休止中）の受診希望と判断されて受診ができなかった。病院や関係者との話し合いを行い、今後同じことが起こらないような対応が検討された。

<R①難病の方が、入院中における重度訪問介護の夜間利用を断られたという相談>

→医療相談担当課、保健所と連携して対応。当事者家族は在宅時から利用している重度訪問介護者による支援を希望されていたが、病院側としては夜間の介護者交替の際に安全上の問題があり、夜間帯の受入が困難であるとのことであった。引き続き、病院と相談者・関係者で建設的な話し合いを行い、解決策を検討していくこととな

った。

<R②医療機関での診察の呼出しがわかりにくいという相談>

→今後は診察の受付時に職員に申し出てもらったら診療科の看護師に伝え、診察の順番が来たことを伝える際に配慮してもらえこととなった。

<R②医療機関でマスクを付けないと診察をしないとされたという相談>

→京都市内の医療機関に関する相談は京都市で対応しているため、予め京都市の相談窓口状況に伝えて対応をお願いしたうえで、相談者に市の相談窓口を紹介した。

<R③盲導犬同伴の受診を断られたという相談>

→病院に事実を確認したところ、病院が狭く、アレルギーを有する患者への配慮もあり、また、相談者の配偶者も同行していたので、盲導犬は屋外で待機してもらったとのことであった。現場の状況確認と条例の周知のため、市の担当者と共に病院を訪問し、「今後は事前に予約をしてもらった場合は盲導犬同伴で受診できるように対応していく。」との回答を得た。

ウ 商品販売・サービス提供分野

<②⑦シニアカーでの入店を拒否されたという相談>

→広域専門相談員が店舗を訪問し事実確認をしたところ、過去に店内でシニアカーに乗っていた方の通行トラブルがあったため、入店を断っていたとのことであった。条例の趣旨等を説明し、合理的配慮について提案した結果、乗り換え用の車いすを店舗として購入することとなった

<②⑧飲食店に盲導犬同伴での入店を拒否されたという相談>

→広域専門相談員及び京都府の担当職員が飲食店を訪問し、事実確認を行ったところ、対応方法がわからなかったとの説明であったので、盲導犬をはじめとする補助犬の受入、条例や障害者差別解消法の趣旨等について説明を行い、今後は補助犬を受け入れることを確認した。

<②⑨聴覚障害のある人がスポーツクラブの入会を断られたという相談>

→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ていたが、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話し合い、入会できることとなった。

<②⑩障害特性による行動を理由に入店は困るとされたという相談>

→店舗を訪問し、発達障害の特性や条例及び障害者差別解消法について説明し、合理的配慮の提供を依頼した。広域専門相談員立ち会いのもと店舗と家族が話し合い、店舗側の工夫により、引き続き利用が可能となった。

<③⑩視覚障害のある方がスイミングクラブの入会を断られたという相談>

→広域専門相談員がスイミングクラブを訪問し、相談者との建設的な話し合いを依頼した。当初は本人だけでなくヘルパーも入会が必要とのことであったが、ヘルパーについては入会せずにプールまで同行可能とする内容に調整できた。

<R①聴覚障害のある方がイベントの参加申込を断られたという相談>

→当該事業者が全国で同様のイベントを開催していることを把握したため、経済産業省に本件の調整を依頼した。その後、経済産業省から事業者に対して障害を理由とする不利益取扱は禁止されている旨の指導が行われ、事業者が理解を深めたことを確認した。

- <R①物品購入契約にあたり、障害を理由に第三者の同席を求められたという相談>
 →事業者には障害者差別解消法及び条例の内容を説明し、そのような条件付けをすることは障害を理由とする不利益取扱いに該当することを伝えたところ、事業者から相談者に謝罪の上、今後は適切な対応をされるとの回答があった。
- <R①小売店の入口までの点字ブロック上に自転車が停まっているという相談>
 →事業者には相談内容を伝えたところ、対応方法を検討される旨の回答があり、後日「点字ブロック上には駐輪しないでください」との掲示がされていることを確認した。
- <R①精神障害のある方からの、店員の対応が不快だったという相談>
 →事業者に対し、「店員が同行者にばかり話しかけ、不快な思いをした」という相談者の思いを伝えたところ、担当者から「相談者に対して、不快な思いをさせてしまった。今後は気をつけて対応したいと思う。」との回答があり、相談者に伝えた。
- <R②視覚障害のある人が店舗で手引きでの誘導をしてもらえなかったという相談>
 →本社に確認したところ、「全店に手引きをしない方針は出していない。現在コロナの影響で対応出来ないが、コロナが収束すれば対応する。」との回答であった。スーパーにも確認をしたところ、担当者から「コロナで今は対応できないが、コロナ収束後は対応したい。今は、店員が買い物の代行をさせていただいている。」と回答があり、相談者にその旨報告した。
- <R③車いすで釣り船に乗船できなかったという相談>
 →同じ釣り船事業者の釣り船に一回目は車いすで乗船できたのに、二回目は乗船できなかったとのことで、府の担当課に連絡し、調整のうえ、安全性の問題も重要で船主の個別具体的な判断が必要ではあるが、障害者理解の促進啓発のため遊漁船関連協会主催の遊漁船業務研修に条例と差別解消法の周知のため出講した。また、関係団体にパンフレットの配架と周知を依頼した。

エ 教育分野

- <㉗発達障害のある孫の担任から特別支援学校への転校を勧められたとの相談>
 →今後本人や保護者の意向を尊重せずに決定がなされれば条例違反となる可能性もあるが、引き続き学校とよく相談され、本人や保護者の意向を学校に伝え、本人や保護者の意向が尊重されるよう十分に話し合ってもらいたいと助言した。
- <㉘特別支援学級の教員の不適切な指導により子どもたちが萎縮しているとの相談>
 →市町村立学校であるため市町村が相談窓口となることを伝えたところ、相談者から直接相談されることになった。広域専門相談員からも市町村に情報提供を行った。
- <㉙肢体不自由の方からの車での通学を拒否されたという相談>
 →大学に事実確認を行ったところ、工事により駐車場が減っていることを理由とするものであったが、条例、障害者差別解消法及び文部科学省の対応指針について説明したところ、後日相談者から、駐車場を確保してもらえたとの報告があった。
- <㉚子どもの支援学級に係る審議に問題があるのではないかとという相談>
 →就学にあたっての審議に係る情報伝達等に不備があったとの相談であったが、保護者に対して、そのことは障害を理由としたものではないことを丁寧に伝えるとともに、お子さんの発達が一番大切であることを助言した。保護者の思いを聴き取り、教育委員会側にも丁寧な対応を依頼した。
- <R①身体障害がありPTA役員を引き受けられず、嫌がらせを受けているという相談>

→市教育委員会に調整を依頼し、相談者と校長、PTA役員、PTA構成員が参加する話し合いの場が持たれ、相談者が他の保護者に対して、PTA活動に参加できないことを説明して理解を求めた。その後教育委員会を通じて、特に問題が発生していないことを確認した。

<R②大学で授業時間中のトイレ介助が受けられないという相談>

→学生支援ボランティアは授業時間中のトイレ介助ができないとし、障害福祉サービスも授業中は利用できないとのことだったので、市の担当者に連絡したところ、市のケースワーカーが大学と連携して対応を検討するとの回答を得て、相談者にその旨報告した。

<R③高校受験を断られたという相談>

→今までと同じ説明ならば各高校からの説明は不要だが、条例の周知を希望すること、文教課と情報共有をし、文教課から各高校への事実確認を行った。各高校の校長が参加する校長会にて本件の説明と条例の周知活動を行った。

オ 建物・公共交通分野

<㉗車いすで電車を利用する際に駅員から嫌みを言われるという相談>

→事実確認をしたところ、鉄道事業者の相談窓口から調査・指導を行う旨の報告と謝罪があり、電話での介助予約も可能であるとの案内があったため相談者に伝えた。

<㉘電動車いすで公共交通機関に乗る手伝いを求めたところ職員に断られたとの相談>

→事業者に事実確認し、条例の趣旨を説明した上で、障害者から意思表示があった場合は合理的配慮の提供を依頼し、具体的な対応方法について助言を行った。後日相談者から適切に対応してもらえたと連絡があった。

<㉙折りたたみ式の電動車いすでタクシーを配車した際の対応に関する相談>

→タクシー会社に確認したところ、電動車いすの場合はセダンの配車を断り、一律に追加料金を求めてミニバンの配車を行っていた。合理的配慮の不提供に該当する可能性があり、京都運輸支局と連携し、事業所に改善を求めたところ、折りたたみ式電動車いすの場合で運転手が高齢でない場合には、セダンを配車することとなった。

<㉚金融機関による、車いすを利用する顧客からの要望にどう対応すべきかとの相談>

→顧客からATMの入口に段差があり入れないと言われているが、段差解消のための工事は困難な状況であった。合理的配慮の提供は過重な負担でない範囲で実施されるよう助言し、検討された結果、ATMの前にインターフォンを設置し、必要がある場合は警備員や職員がスロープを設置して介助することとなった。

<㉛電車内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>

→鉄道事業者を訪問し、条例や障害者差別解消法について説明するとともに、合理的配慮提供方法の検討を依頼した。また近畿運輸局にも改善に向けた協力を要請した結果、常時座席を跳ね上げて車いすスペースが確保されることとなった。

<㉜タクシー料金の割引にあたり障害者手帳の個人情報を控えられたという相談>

→近畿運輸局から手帳の提示のみで割引が受けられる旨の通知が発出されていることを伝えたところ、タクシー会社からは、正しい取扱いについて全従業員に周知徹底を行うとの回答があった。併せて障害者差別解消法といきいき条例のパンフレットを送付し、周知いただくよう依頼した。

<R①新幹線のチケット受取りに関する相談>

→事前に新幹線の身体障害者用座席を予約していても、駅の有人窓口でしかチケットを受け取れず、順番待ちが長い時には予約していた新幹線に乗れないことがあるという相談。鉄道会社に対し、合理的配慮の提供について依頼したところ、今後個別対応やシステム変更等の環境整備も含め、改善について検討していく旨の回答を得た。

<R①地下鉄駅構内の点字ブロックがふさがれているという相談>

→市に対応依頼したところ、地下鉄駅利用客に対する構内放送において、点字ブロック上は空けておくよう注意を促すアナウンスが追加されることとなった。

<R②バスでの障害者手帳の提示方法をスマホでできないかという相談>

→バス会社に確認したところ、「導入する方向で会社内部における調整をしており、時間をいただきたい。」とのことであったため、相談者にその旨報告した。その後、導入された。

<R③タクシー利用における仕組みを改善して欲しいという相談>

→クシー会社に相談者の要望を伝えたところ、要望に応えられるよう検討中だが、会社が全国展開をしているため、調整に1ヶ月を要すると回答があった。その旨相談者に手紙で報告をした。その後1ヶ月かからずに、タクシー会社はアプリを改善し、全タクシー車両に「耳マーク」を装備した。

カ 住宅分野

<㊸賃貸住宅の保証会社から通院している科を聞かれたとの相談>

→広域専門相談員から保証会社に対し、福祉の利用状況や通院している科を聞かれたことに相談者がショックを受けていることを伝えたところ、「そのような意見があったことを社内で共有したい」との回答があった。

<㊹精神障害のある人が家を立ち退くように言われているという相談>

→夜中に大声を出すことを理由に立ち退きを求めることは障害者差別とは言えないと判断し、相談者の話を傾聴する中で、障害のある人本人への生活支援が必要であると思われたため、市町村の福祉窓口や保健センターに相談するよう助言した。また、該当市町村の保健センターに情報提供及び対応を依頼した。

<㊺マンションの賃貸契約において車いす利用者の入居拒否があったという相談>

→広域専門相談員が各管理会社を訪問し、障害のみを理由とする入居拒否は不利益取扱いにあたる可能性があり、今後の合理的配慮の提供についてお願いするとともに、障害者差別解消法といきいき条例の内容を説明した。

<R①障害を理由に物件の紹介を断られたという相談>

→知的障害のある人の支援者が、障害当事者の一人暮らし用物件を探そうと不動産業者に同行した際、物件を紹介してもらえなかった。事業者に、障害を理由に住宅の紹介を行わないことは不利益取扱いに該当する可能性があることを伝え、障害者差別解消法・条例についての理解を促した。

<R①障害等を理由に物件の契約を断られたという相談>

→不動産業者に、相談者には双極性障害があること及び生活保護を受けていることを伝え、その上で受入可能な物件を紹介してもらったが、契約の段階で断られた。相談者が匿名を希望されたため事実確認はできなかったが、今後不動産関係団体等を通じて障害者差別解消法・条例の周知をすることで、相談者の了解を得た。

<R②物件の紹介・契約を断られたという相談>

→管理会社に連絡し、車いす利用者の入居拒否は、条例上の不利益取扱いの可能性があると説明したところ、管理会社は、今後不利益にならないように気をつけて対応したいとの回答があった。

<R③精神障害のある車いす利用者は住宅に応募できないという相談>

→住宅供給公社に連絡し、バリアフリー住宅の対象者を身体障害者手帳所持者のみでなく精神障害のある車いす利用者にも広げるよう要望を伝え、検討をお願いした。京都府の福祉住宅における高齢者、母子世帯、障害者等対象の優先入居制度を案内したところ、そちらに応募する検討を試みるとの回答があった。

キ 情報・コミュニケーション分野

<②⑦聴覚障害のある人からの宿泊施設のテレビで字幕放送が見られないという相談>

→宿泊施設に相談内容を伝えたと、今後は必要に応じて字幕表示の操作が行えるリモコンを貸し出すことになった。

<②⑧インターネット会社の障害者割引がわかりづらく、通常料金で契約していたという相談>

→広域専門相談員から事業者に事実確認したところ、相談者に対し、通常契約との差額を遡って返金するとのことであった。条例と障害者差別解消法の周知を図り、割引プランの案内を視覚障害者にもわかりやすい方法でホームページに掲載するよう検討をお願いしたところ、本社に検討依頼をしたとの報告があった。

<②⑨通帳の記載内容に対しての問い合わせが電話か対面でしかされないことへの相談>

→広域専門相談員が金融機関を訪問し、聴覚障害のある相談者への合理的配慮の提供を求めた。当初は文書のみ可能との回答であったが、過重な負担でなければ FAX での対応を検討するよう依頼したところ、金融機関から、FAX で対応することになったと報告があった。また、今後 FAX やメールでの回答依頼があった場合はニーズを確認した上で個別対応することとし、今回の事例を各店舗で共有することとなった。

<③⑩運転免許証更新時の講習における合理的配慮の提供に関する相談>

→府警察本部に対し合理的配慮の提供義務について改めて確認し、今後聴覚障害のある人が免許更新手続きをする際には、筆談対応や手話通訳者を確保する等の努力をしていくこととなった。

<R①視覚障害のある人からの聖火リレーの参加申込方法に関する相談>

→オリンピック聖火リレー参加の応募方法が電子申請のみとなっており、視覚障害がある人は申込ができないという相談。実行委員会の事務局に確認したところ、申込方法は全国統一のシステムによる電子申請のみとなっているが、事務局に申し出ただけであれば、代理入力等の個別対応が可能であるとの回答があった。

<R②言葉が明瞭に話せないにもかかわらず配慮のない対応をされたという相談>

→警察本部の警察官に対する苦情等の担当窓口の情報提供をしたところ、警察本部にも同様の相談があり、すでに「該当の警察署に丁寧な対応をするよう伝えている。」とのことだったので、その旨相談者に報告した。

<R③音響式信号機の設置の支援をして欲しいという相談>

→音響式信号機設置予定の周辺住民の同意が取れ、府警と協議を重ねた結果、スマートフォン方式の視覚障害者向けの信号設備を整備するための電波試験が行われ、整備されることとなった。

ク 労働・雇用分野

<㉗精神障害のある方からの勤務先の社長が意地悪をするという相談>

→相談者が調整を希望しなかったため、思いを傾聴した。

<㉘職場で障害特性が理解されずつらい思いをしているという相談>

→職場名を言うことはできないとのことであり、相談者の悩みを傾聴した。日頃相談している支援者に悩みなどを伝えて、対応策を一緒に考えていくよう助言するとともに、職場での合理的配慮についてハローワークの労働相談室に相談することもできることを助言した。

<㉙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>

→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、条例の不利益取扱いに該当する可能性があることを相談者に伝えたところ、労働局による指導を希望されたため、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。

<㉚職場において障害特性を考慮した通勤経路が認められなかったとの相談>

→職障害者職業相談室に対し今回の通勤経路の事例が合理的配慮の対象となることを確認し、相談者に伝えたところ、後日相談者から希望の通勤経路が認められ、希望経路区間の通勤手当も支給されるとの報告があった。

<㉛体調面で不安があるが、業務上配慮してもらえないという相談>

→広域専門相談員が相談者の思いを傾聴した上で、人事担当部署に丁寧な対応を依頼したところ、相談者と面談して状況を確認したこと、相談者の上司に対して業務上の配慮を行うよう依頼したことの報告があった。

<R①採用時研修における合理的配慮に関する相談>

→障害者枠で採用され、1ヶ月間の合宿型研修で毎日ランニングがあるが、相談者はペースメーカーをつけているため、配慮を依頼したいとの相談。相談者から研修担当者に対し、職場における合理的配慮の提供について直接相談されるように助言した。後日、合理的配慮としてランニングは免除されたとの報告があった。

<R②勤務地変更の希望を断られたという相談>

→雇用に関することは障害者差別解消法第13条により「障害者の雇用の促進等に関する法律」の定めるところによるとされており、労働局に相談するよう助言した。

<R③かつての職場について労働局へ報告して欲しいという相談>

→会社に名前を知らせたくないことや会社から電話がかかって来ないこと等の相談者の希望に沿いつつ、労働局に虐待事案として報告した。

ケ その他

<㉗難病の高齢者の方からの一人暮らしで不安なので安否確認をしてほしいとの相談>

→相談者の同意を得て市町村及び地域包括支援センターに要配慮者対策の状況確認を行ったところ、地域包括支援センターから相談者に「難病患者訪問相談」「福祉支援員による訪問」等の制度について情報提供してもらうこととなった。

<㉘車いす対応バスでないことを理由にイベントの送迎バス利用を断られたとの相談>

→広域専門相談員から事業者に事実確認したところ、役員会でもう一度相談者の要望について話し合う予定である旨回答があった。後日相談者から、協議の結果、ヘル

パー２人付きで参加可能となったと報告があった。

<㊸近所の人からの発言に悲しい思いをしたとの相談>

→近所の人から「障害があるあなたに町内会の役なんてできない」と決めつけられて悲しかったとの相談であったが、周囲との関係性を維持するためにも、社会福祉協議会へ相談するよう助言した。

<㊹病院への直行バスの運賃がわかりにくいという相談>

→病院に相談内容を伝え、病院ホームページの一部に運賃が記載されていない画面があったため、修正対応をお願いした。後日、ホームページに障害者割引運賃が記載されたことを確認した。

<R①期日前投票宣誓書における表記について、不快な思いをしたという相談>

→期日前投票宣誓書の事由欄で、「身体障害等のため歩行困難」と「刑事施設等に収容」の項目が同列に表記されているため改善してほしいとの相談。同宣誓書については、府選挙管理委員会が標準様式を作成して市町村に配布しており、相談者の意向を伝えたところ、同様の記載があった他の様式も含め、表記が変更された。

<R②点字ブロックを敷設してほしいという相談>

→歩道の大部分は隣接県の市道であり、隣接県の協力を得て市に打診したところ、関係団体から書面での要望があれば、前向きに検討したいと回答があり、相談者にその旨報告した。

<R③電車でからかわれて困っているという相談>

→個人の言動に対しては条例では対応できないが、SNSの投稿を掲載している発信元に掲載しないように依頼することや、鉄道会社に対して障害者理解の促進啓発を依頼することはできる旨説明した。当面は行動援護等で実態を把握し、中高生の通っている学校が特定できれば、その学校に対して障害者への理解を求めることはできる。また、鉄道会社に連絡したところ、乗車時に最後尾の車掌のいる車両に乗れば、車掌が見守り体制を取ることでもできるとの回答を得た旨相談者に伝えた。

以上