

平成30年度

京都市における相談への対応状況(障害者やその家族からの障害を理由とする差別に関する相談)

【環境政策局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	31.1月 障害保健 福祉推進 室が受理 (終結)	【聴覚, その他】 区役所へ、ろう者が大型ゴミを処理したく、窓口通訳者を通して電話で連絡したが、「代理は認めません。FAXでの連絡をお願いします」との返答であった。 本人は、文章を書くのが得意ではなく、通訳を通したやり取りの方が正確性の高い内容のやり取りができることを理解してもらえなかった。 再度、「聞こえる人は電話で簡潔に手続きができるのに、不公平(不当な差別的取扱い)である」「通訳は代理ではない」ことを質したが、「ルールですので」「当日に何かあった時の緊急連絡対応に困るので」「聞こえる家族の方からの連絡を」との返答であった。 ・代理は認めず、家族なら離れて暮らしている人でもよいのか(理解できない)。 ・FAXを持たないろう者も増えており、同じような人もゴミを処理してもらえない。	○相談者に対し、担当課から以下のことを回答 ・大型ごみの処分は、財産の処分という側面があるため、原則、本人からの申請としていること ・ごみは、公道に出してもらい、収集に回る方法を採用しているが、当日に、指定の場所にごみが出されていない、手数料券が貼られていないなどの理由で収集できない場合は、周辺地域への影響を考慮し、速やかに申請者へ連絡し、対応してもらう必要があるため、その連絡先の確認が必須であること ・今回は、申請者の事情を考慮し、いくつかの連絡方法を提案したが、了承してもらえず、結果として、手続きができなかったこと ・聴覚に障害のある方等については、申込時の手続きを簡略化できるよう、FAXを利用した事前登録制度を設けていること ・メールによる申し込みについては、受付業務受託業者と協議・検討を進めていくこと(現在は、受付業務を民間委託し、コールセンターで一元管理しており、個人情報の管理の観点から、コールセンターはインターネットに接続できない環境となっている)

【教育委員会】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	31.1月 (終結)	【肢体, 本人】 足が不自由のため、日頃から松葉杖やカートを支えにして歩行している。図書館の多機能トイレを使用する際に、トイレの鍵の位置が低く、足を屈んで閉めないといけませんが、膝を曲げられないため、鍵を掛けにくい状態にある。鍵を掛けやすくなるよう要望する。	○相談者に以下のとおり対応した。 ・多機能トイレを使用いただくに当たり、様々な障害のある方にも対応できるよう、多機能トイレにおける鍵の位置について、膝を曲げずに開閉できる位置に鍵を増設した。