

(令和 4 年 1 1 月 1 1 日 第 2 0 回権利擁護部会資料)

障害を理由とする差別に関する相談対応事例について

- 京都市 (別紙 1)
- 京都府 (別紙 2)

【↓相談種別】 1：差別的取扱い 2：合理的配慮 3：環境整備 4：その他 5：複合的

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応
4	4	5	保健福祉局	発達	2	終結	<p>自閉症のため、新型コロナワクチンの接種にあたり、接種時にうずくまったり、場合によっては暴れるかもしれない。</p> <p>母親が同伴するが、外国籍であり、また女性であることから1人で対応できるか不安なため、接種日には会場に対応可能なスタッフを配置してほしい。</p>	<p>相談者に、対応可能な本市設置の集団接種会場を案内し、予約を取得した。また、集団接種会場に、対応可能なスタッフを配置するよう依頼した。</p> <p>接種日当日、集団接種会場に対応可能なスタッフを配置するとともに、極力穏やかに接種できるよう接種場所にも配慮を行うことで、接種を完了した。</p>
5	4	7	区役所	視覚	3	終結	<p>参議院議員通常選挙の期日前投票のため来庁したが、公示日から10日経過しているのに点字の候補者一覧が用意されていないのは納得できない。</p>	<p>今回の参議院議員通常選挙の点字版候補者一覧は京都府選挙管理委員会が作成しており、区役所には、相談者の来庁翌日午前に届き、即座に期日前投票所に配備を完了した。</p> <p>京都府選挙管理委員会に確認したところ、点字版候補者一覧を点字版選挙公報とあわせて各市町村の選挙管理委員会に納品することとなっており、点字版選挙公報の完成を待たため、この時期の納品となったとのことだった。</p> <p>京都府選挙管理委員会には、点字版選挙公報の完成を待たず、まず点字版候補者一覧を納品するなどの改善を申し入れた。</p> <p>上記内容を記載した回答文書を区選挙管理委員会委員長名で作成し、同回答文書の点字版も併せて作成し、相談者宅へ送付。その後、相談者から納得したとの手紙が届いた。</p>
6	4	7	文化市民局	不明	2	終結	<p>美術館に来館予定の方から、周りの方に障害者手帳を見られたくないため、入口ゲートではなく券売所でチケットを交換したいとのご相談の電話があった。</p>	<p>券売所でも対応できる旨お伝えし、来館時、券売所へお立ち寄りいただくようご案内した。館内スタッフにも情報を周知した。</p>
7	4	7	文化市民局	肢体	2	終結	<p>足が不自由で杖を使用されている方から、「駐車場利用時、呼出しのインターホンを鳴らしても反応がない。以前使ったことがあるので場所は分かるが、よりわかりやすく使えるようにしてほしい」と要望があった。</p>	<p>事前に駐車場利用希望の旨をお電話いただければ対応する旨お伝えした。</p>
8	4	7	その他 ※障害保健福祉推進室 で受付	聴覚	1	終結	<p>相談支援事業所の相談員からの御相談。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害のある方が電動自転車のレンタサイクル（1か月間のレンタル）に申込みをしたが、契約を断られた（サイドミラーの取付を希望）。 ・市建設局にサイドミラーを付けなければならないなどのルールがあるか問い合わせたが、ルールはないとのことだった。 ・サイドミラーを取り付けることができないというのは合理的配慮に欠けるのではないか。 	<p>京都府広域専門相談員に情報共有し、対応を依頼。</p> <p>相談者に、京都府広域専門相談員に直接相談してもらうよう伝え、対応を引き継いだ。</p> <p>その後、京都府広域専門相談員が相談者及び事業者と調整し、レンタサイクルの契約が可能となった。</p> <p>※サイドミラー付きの自転車がないこと、サイドミラーの取付けができないことについて、本人は了承済み。</p>

No	年	受理月	局区等	障害種別	相談種別	状況	相談の趣旨	対応
9	4	8	その他 ※障害保健福祉推進室 で受付	視覚	1,2		<p>飲食店に入店しようとする、従業員から「盲導犬はだめです」と理由の説明なく言われた。</p> <p>相談者が責任者に代わってほしい旨伝え、忙しくて手が離せないとのこと、他の従業員が出てきたが、理由を説明されず入店を断られた。</p>	京都市から当該飲食店に確認したところ、従業員への教育が行き届いておらず申し訳なかった、現在は受け入れられるようにしている、とのことだった。
10	4	9	その他 ※障害保健福祉推進室 で受付	聴覚	1,2	終結	<p>医療機関にカウンセリングの予約をするため、メールフォームにて筆談での対応を依頼したところ、安全面を考慮して筆談で対応することができないと回答があった。また、相談者が同系列の他院に問い合わせる旨を伝えたところ、全院で同じ対応であるとのことだった。</p> <p>合理的配慮は十分可能な範囲だと思うが、単に筆談での対応が煩わしいことを理由に入店拒否しているとしか考えられない。</p>	<p>京都市から当該医療機関に状況を確認したところ、「施術中に痛みや機械トラブル等があった際に言葉でお伝えすることが難しく、危険もあるためお断りしていたが、現在は全院で筆談等にも対応することとなり、当院でも対応することとなった」と回答を得た。</p> <p>改めて事業者へ、今後も合理的配慮の提供をしていただくよう伝え、相談者にもその旨伝えた。</p>

いきいき条例に基づく特定相談等の概要（令和4年度（前期）相談事例から抜粋）

別紙2

区分	分野	障害種別	相談種別	地域	相談者	相談概要	対応	相手方
1	商品販売・サービス提供	肢体不自由	不利益取扱	京都市	家族	寺院の拝観に行った。ホームページには、拝観した者には駐車場の1時間無料券が出る旨の記載があった。しかし当日「障害者割引で入られた方には駐車場割引はありません。」と言われた。障害者差別ではないか。ホームページの表示を適切にすべきである。	訪問して寺院の考え方について聴き取りをしたところ、「障害者や招待券で拝観料を無料にした方については、駐車場（別法人経営）の1時間無料券を交付していない。そのことをホームページに明確に表示する。」と回答があり、その旨を相談者に伝えた。	市内寺院
2	商品販売・サービス提供	視覚障害者	不利益取扱	京都市	当事者	盲導犬を連れてコンビニに行こうとした。それまでは入店拒否をされたことがなかったが、その日は入店しないようにと言われた。	コンビニのお客様窓口に架電し状況を伝えたところ、窓口担当者から店長に連絡し、店員に周知ができていなかったことが判明した。その後、従来どおり盲導犬の受け入れをする旨連絡があり、コンビニへ盲導犬マーク等を送付し相談者にその旨を連絡した。	市内コンビニ
3	その他	知的障害者	合理的配慮	府内市町	支援者	普通免許取得に係る学科試験において、試験時間の延長や別室での受験など、障害の特性に配慮してほしい。	京都府警本部運転免許試験課に相談者の内容について検討を依頼した。「試験は全国一律で決まっており、道路交通法の改正も必要となる。試験会場で可能な配慮は行うので、事前に申し出をしていただきたい。」とのことであったので、その旨を相談者へ伝えた。	府警本部
4	商品販売・サービス提供	視覚障害者	合理的配慮	京都市	京都市	匿名の市民から区役所に通報があった。通報の内容は「スーパーの入り口付近の点字ブロックに買物カートが置いてあり、視覚障害者が通行する際の支障になっている。また、入口の店員呼び出しボタンにクモの巣が張ってあり使いにくい。」というものであった。対応してほしい。	チェーン店の本店に架電し、特定の店舗に関する通報の内容を伝えて、状況を確認の上、改善を依頼したところ、改善指導した旨の回答があった。	市内スーパー
5	商品販売・サービス提供	肢体不自由	合理的配慮	府内市町	当事者	身障手帳3級を持っているが、スーパー等の車いすマークのある駐車スペースに駐車してよいか。	車いすマークの意味を説明し、また京都府では「京都おもいやり駐車場利用証制度」があり、「京都おもいやり駐車場利用証」の交付申請を行い、交付を受けることでその駐車スペースを利用できる旨を説明した。	商業施設等