

平成29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)

平成29年5月31日現在

## 【文化市民局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	29.4月 障害保健 福祉推進 室が受理 (終結)	【内部、その他(京都府広域専門相談員)】 3月末頃に、文化施設に行った。チケット売り場で障害者手帳を提示したら、対応された方が、入口におられる職員に向かって、「障害のある方が行かれます。」と大きな声で言っていた。 拝観に当たって、特に配慮が必要であったわけではないので、不快に思った。本人に配慮が必要かどうかを確認してから対応いただけたらと思った。 関係部署に伝えてほしい。	障害保健福祉推進室から関係部署に伝達した。

## 【保健福祉局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	29.4月 障害保健 福祉推進 室が受理 (終結)	【視覚、男性、本人】 組織改正に伴い、5月8日から区役所・支所の窓口が変わることを4月半ばに福祉事務所の窓口で初めて聞いた。市民しんぶん(区版)の4月15日号に概要は掲載されているが、詳細な内容については、5月15日号で掲載される予定とのことであり、我々障害者も含めて市民周知としては不親切ではないか。5月8日の実施を先送りしてほしい。レイアウトの変更についても、当事者と議論してから決定すべきである。	周知についての御指摘は真摯に受け止めたい。5月8日の実施は市の方針であり、先送りはできず、御理解いただきたい旨を回答

## 【消防局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	29.4月 (終結)	【その他(両手足若干不自由、てんかん既往)、女性、家族】 子ども(小学生)がBFC(少年消防クラブ)への入団を希望しているが、出生時に発症した脳出血の影響で、若干、両手足の動きが悪く、てんかんの既往もある。このような状態でBFCに入団させていただくことは可能か。	当署の少年消防クラブ規約では、障害のある児童の入団制限等の規定はなく、活動については様子を見ながら進めることとし、入団を認めている。 また、例年、複数の保護者にBFCの育成委員として、児童の指導の協力をお願いしており、相談者におかれても「子どもを近くで見ることで、安心」と育成委員として参加を快諾。4月に入団及び年間事業等の説明を実施。

## 【交通局】

No	受理月	相談の趣旨	対応
1	29.4月 障害保健 福祉推進 室が受理 (終結)	【肢体、女性、本人】  バスに乗るために、電動車いすであるため、列からはずれて一番前で待っていたら、1台目のバスの運転手から「列に並んでください」と言われた。なので、列に並んで待っていたら、2台目のバスの運転手から「列には並ばずに一番前で待っていてください」と言われた。続けて「ただ、今日は、観光客でいっぱいなので、バスには乗れませんよ」と言われた。 ①一番手前で待っておくべきなのか。列に並んで待っておくべきなのか統一してほしい。 ②自分は電動車いすであるため、流しのタクシーに乗ることはできない。また、福祉タクシーも予約しないと乗れないので、最寄りの電車まで歩けということかと感じた。その旨も運転手には伝えた。「乗れない」という言動は、接客としていかがなものか。	・本人に以下のことを説明した。(29.4月) ①については、列に並んでいただくことを原則としている。 ②については、運転士は、満員のため、このバスにはご乗車いただけない、また、おそらく次のバスも満員が予想され、ご乗車いただくことが難しいとの趣旨で、説明しているものと思われる。説明として言葉足らずであり、市バスをはじめとする路線バスは、電動車いすであっても、通路を塞ぐことや安全装置がつけられず安全が確保できないなどの条件がない限り、ご乗車いただけるものであることを説明したところ、ご理解いただいた。  【事案を踏まえた対応】 全営業所の運転士に周知し、電動車いすをはじめとする車いすの方が乗車できないように捉えられないようご案内するとともに、車いすのお客様のご乗車について、再度確認するよう指示を行った。
2	29.4月 障害保健 福祉推進 室が受理 (終結)	【聴覚、男性、本人】  地下鉄の駅へ特別割引ICカードの手続きを行った際、 ①駅職員に対し、「耳が聞こえないので書いてください」と2~3回お願いしたのに無視されたこと ②本人確認の書類は、障害者手帳の写しがあれば必要が無いにもかかわらず、別の本人確認書類が必要であると誤った説明を受けたこと ③この事案について、抗議しようとホームページの「問い合わせ先」として掲載されているのは全て電話番号であり、聴覚障害者が問い合わせできないことについて、謝罪と職員への指導及び周知の徹底を求める。	以下のとおり事実確認を行い、 ①相談者が音声言語でお話しされていたことから、当初、聴覚に障害があるとは気付かなかつたが、気付いてからは筆談で対応した。 ②案内の内容については、指摘通り間違っていた。 ③ホームページには、「お客様の声」というメールによる問い合わせが可能であるが、FAX番号は記載していなかつた。 相談者に直接お会いし、謝罪するとともに、FAX番号の記載を速やかに行う旨を説明し、理解を得た。  【事案を踏まえた取組】 ・全ての駅職員に対し、事案の周知を図つた。 ・ホームページのお問い合わせ一覧に、FAX番号を記載した。 ・対応者に対して、IC乗車券制度及びお客様接遇についての特別研修を実施する。