

## 障がい者差別解消相談 受付簿

No	相談日	相談者	受付方法	区分		内容	対応
1	平成28年6月9日	本人	電話	民間企業による	その他	就労継続支援A型事業所の利用者である。正規雇用職員は、有給休暇を取得しているが、自分たちは利用できていない。(労働基準法及び障害者雇用促進法に属すると考えられる為、区分は「その他」とした。)	事業所に問い合わせ、雇用状況が制度に該当すれば取得可能との回答あったため、利用者個々の状況に応じた周知を求めた。
2	平成28年7月1日	本人	その他	地方公共団体による	合理的配慮の不提供	市が事務局を務める会議において、協議中に多数決を行う場面の説明の際、視覚障害のある委員(補聴器を使用している。)から「会議の進行についていけない。説明が不十分。」との指摘があった。	会議の進行速度を落とすと共に、次回会議から隣に状況説明をフォローできる委員を配置、座席を説明者の近くに見直す措置を行い了解された。
3	平成28年8月25日	施設関係者	電話	その他	不当な差別的取り扱い	相談者が勤務する障害福祉事業所において、施設長が、利用者の家庭状況を他の利用者に話してしまったり、職員間で「わがままな利用者は死ねばいい。」といった旨の会話をしている。指導権限のある窓口を教えてください。	虐待相談窓口への電話であったが、被害者を特定しての相談ではなく、コンプライアンス的な苦情相談になったため、指導監査窓口の連絡先を伝え、了解された。
4	平成28年8月29日	家族	来所	民間企業による	不当な差別的取り扱い	母親が、自立支援医療精神科通院を利用している娘の事案として窓口に来所。民間事業者の開催したヘルパー初任者研修において、娘は講師から「目を合わされない、十分な説明をされない、馬鹿扱いされる等」の心理的虐待を受け、精神的不安定になり入院した。同事業者の第三者委員会に訴えるとのこと。	傾聴及び各種支援等の説明を行い了解された。
5	平成28年9月23日	家族	その他	地方公共団体による	合理的配慮の不提供	会議の席で参加者からの話。障害福祉課が実施するアンケート調査が自宅に届いた。ふりがなも付き、ある程度の配慮は感じられるが、長文で内容も難しく、療育手帳を所持する自分の子には理解できなかったようだ。短文に留め、もっと平易な内容にしてほしい。	今後、できるだけ配慮することを伝えて了解された。
6	平成28年11月1日	本人	電話	民間企業による	不当な差別的取り扱い	他都市から旅行で訪れた視覚障害のある人からの苦情電話。「市内の飲食店において、先程、盲導犬の入店を断られた。」という旨のことを伝え、電話は切られた。	数日後、店舗の運営会社の上司と連絡が取れ、電話の内容を伝えたところ、実は電話のあった当日、その場で謝罪、従業員への指導を行い、後刻、社長自ら電話にて謝罪していることが判明した。

障がい者差別解消相談 受付簿

No	相談日	相談者	受付方法	区分		内容	対応
7	平成28年11月10日	家族	来所	民間企業による	合理的配慮の不提供	精神の手帳を所持して就労継続支援A型事業所を利用している人の母親からの相談。本人は、ノルマや納期等を気にして、昼休みにも作業を続けてしまう。また、事業所の職員が怖くて、自ら思いを伝えられない。事業所側は、昼休みの作業を見て見ないふりなどせず、個々の障害特性を理解した上で接してほしい。	ケア会議を開催し、市立ち会のもとと本人と事業所側の対話が行われ合意がなされた。
8	平成29年2月15日	その他	電話	民間企業による	合理的配慮の不提供	市内不動産業者からの相談。 建物EV前段差のスロープ設置の相談を受け、建物所有者と相談した上で、かえって危険が高まるとの判断から設置が困難なこと、どうしても不自由する場合は転居等の手伝いもすると伝えたと、「転居を勧めたとして障害者差別である」との発言があったことから、転居を勧めたことが合理的配慮に欠けた対応であるか確認したい。	社会的障壁(段差の解消等)の除去にはしっかり取り組んでおり、困難な場合は対案を出すなどしている。合理的配慮に欠けた対応とは言えないと回答する。 また、当該者とよくコミュニケーションをとってほしいと伝えた。
9	平成29年8月2日	本人	電話	民間企業による	不当な差別的取り扱い	HIVを理由に歯科に治療拒否された。その後、歯科医師会に相談し、謝罪されたが納得いかず、投書し新聞に掲載された。 市はHIVに対する医療機関関係者の勉強会などを実施しているか、また、市HP上にHIVに対応できる医療機関を掲載することは可能か、無理であった場合、HIV対応可能病院名を把握し、必要な方に情報提供できないかとの要望があった。	HIVに対する医療機関関係者の勉強会などは実施していない、また、HIV対応可能病院名を把握し、必要な方に情報提供できる体制をとれないか検討すると回答した。
10	平成29年8月23日	本人	電話	民間企業による	不当な差別的取り扱い	カラオケボックスを利用しようとしたところ、盲導犬であっても犬であるとの理由で入店を断られた。(店員が店長に確認をとった。)	事情を確認するため店舗に電話照会した。店長との意思疎通がうまくいかずに断ってしまい、入店拒否が誤解であったことが判明した。
11	平成30年3月2日	本人	来所	地方公共団体による	不当な差別的取り扱い	免許更新時に足を引きづっている様子を見た沼津警察署職員に相談室に連れていかれ、身体のことをあれこれ質問され、最後に「次回の更新は無理かもね」と不快なことを言われた。障害差別になるのではないかと。	相談者や対応した警察署職員の氏名等は不明。傾聴。
12	平成30年5月18日	その他	電話	地方公共団体による	不当な差別的取り扱い	市クリーンセンターに電話をしたところ、「何を喋っているかわからない。」と言われ電話を切られた(県相談窓口から問い合わせ)。	障害福祉課からクリーンセンターに話を伝え、改善を求めた。

障がい者差別解消相談 受付簿

No	相談日	相談者	受付方法	区分		内容	対応
13	平成30年6月5日	本人	来所	民間企業による	合理的配慮の不提供	視覚障害があり、スーパーで買い物をしようとした際に合理的配慮の提供がなされなかった。また、店長に謝罪されたが誠意ある態度とは思えず、後日、法人本部にも連絡したが取り合ってもらえなかった。店舗の対応に非常に不満がある。	店舗を訪問し、店長に話を聞いた。障害者差別解消法について説明し、合理的配慮について理解を得た。
14	平成30年6月5日	本人	電話	地方公共団体による	その他	JR沼津駅南口駐輪場の管理人の態度等に対する苦情。場内のパーに自転車をキーロックして注意されたことへの不満。(No13と同じ相談者)	担当課に報告。
15	平成30年11月27日	本人	来所	民間企業による	合理的配慮の不提供	路線バスを利用した際に、障害者手帳の保持による割引サービスを利用しようとしたところ、手帳がシワになっていて無効だから捨てろと言われ、普通料金以上の請求をされた。また、職場に障害のことを話しておらず、一般用の定期を買っていたが、それはダメだと言われた。(本人談のため、詳細は不明)	バス会社の営業所に電話照会。障害者差別解消法について説明し、合理的配慮について理解を得た。
16	平成30年12月18日	本人	電話	民間企業による	不当な差別的取り扱い	レンタル店でDVDを借りようとした際に、専用デッキではなくゲーム機で再生すると話したところ、ゲーム機で再生するならば今後貸すことができない、専用デッキを購入するよう強制された。障害者であり生活に余裕がないので専用デッキを購入することは難しいと言ったが、受け入れられなかった。障害者を見るなど言うことか、障害者に貸さないのは障害者差別でないのか。	店舗に連絡したところ、ゲーム機では一部のDVDで再生できない場合がある旨の説明であったとのこと。店員本人と障害者であることを理由とした差別でないことを確認した。店舗から相談者に謝罪があり、本人も納得される。
17	令和元年5月13日	本人	電話	民間企業による	不当な差別的取扱い	市内の薬局で勤務。試用期間満了時に写真付の身分証明書の提示を求められ、精神保健福祉手帳を提示。双方合意の上で障害者雇用契約となったが、以後薬局長・薬局員から差別的な言動を受けるようになりストレスが増強。てんかん発作を2回起こしたことから薬局長から一方的に退職を勧められ、退職を余儀なくされた。薬局長・薬局員に対し訴訟を起こしたい。	傾聴の上、法律相談等を紹介。
18	令和元年7月1日	本人	来庁	民間企業による	不当な差別的取扱い	タクシーに乗った際、障害者手帳や市の重度障害者タクシー利用券を見せると乗務員の対応がきつくなる。もうタクシーを使いたくない。	傾聴の上、市からタクシー協会へ改善を申し入れることを提案し、了承を得た。市から協会に対し法の趣旨を説明し、会員各社への周知を依頼。

障がい者差別解消相談 受付簿

No	相談日	相談者	受付方法	区分		内容	対応
19	令和元年8月4日	本人	メール	民間企業による	不当な差別的取扱い	車いすでバスに乗車した際に、運転手の言動が命令口調の上、言語障害がある相談者の発言に対し「この人何を言っているかわからない」と差別的な言動をする、本人を無視して介助者と話をするといった取り扱いを受けた。つらい思いをしたのでバス会社に謝罪を求めたい。	バス会社に電話照会するとともに乗務員等に対する周知を依頼。本人にバス会社から謝罪。
20	令和元年8月21日	本人	メール	地方公共団体による	その他	介助者の代筆による戸籍関係書類手続きの際、介助者の個人情報を探められたことに納得できない。個人情報の破壊と撤回を求めたい。	ルールに則った手続きであることを確認し、本人に理解を求めた。
21	令和元年8月21日	本人	メール	民間企業による	その他	介助者の代筆による書類手続きの際、介助者の個人情報を求められたことに納得できない。	ルールに則った手続きであることを確認し、本人に理解を求めた。
22	令和元年9月13日	本人	メール	民間企業による	その他	ノンステップバスの予約に関する行き違いにおける運転手の発言に対する苦情。	公共交通機関のサービスに対する苦情として受け付ける(差別相談としては取り扱わない)。
23	令和元年11月1日	本人	電話	民間企業による	不当な差別的取扱い	バスの運転手から健常者とは明らかに違う差別的な取り扱いを受けている(障害者手帳を見せると態度が変わる、あいさつしない、怒鳴りつけるなど)。	バス会社に状況確認したところ、ドライブレコーダーの記録からは特段問題のある対応はしていないとのことであったが、改めて社員教育の徹底を依頼。
24	令和元年11月12日	本人	来庁	地方公共団体による	合理的な配慮の提供	障害福祉課の窓口の椅子は、着座位置が低く下肢障害の人が座ると立ち上がれない。座っても立ち上がりやすい高さのある椅子の設置を希望する。	カウンターの高さなども含め改善策を検討し、可能な箇所から改善を実施していく。
25	令和元年11月18日	本人	電話	民間企業による	不当な差別的取扱い	路線バスに乗車し、障害者手帳を見せて支払いをしようとしたところ、運転手に怒鳴りつけられたうえ、正規の障害者料金を上回る額を払わされた。	バス会社に状況確認したところ、運転手が運賃を勘違いしたとのこと。相談内容にある怒鳴りつけたという事実はないが、相談者に連絡し、お詫びと返金する旨を伝え、了解を得た。

障がい者差別解消相談 受付簿

No	相談日	相談者	受付方法	区分		内容	対応
26	令和2年3月27日	本人	メール	民間企業による	その他	ユニバーサルタクシーに乗車拒否された。乗車拒否をしたタクシー会社に指導してほしい	乗車拒否をしたというタクシー会社が見つからなかったことを回答
27	令和2年6月4日	本人	メール	民間企業による	不当な差別的取扱い	病院の入口で検温と問診票の記入を求められた際、本人を無視して介助者だけに説明をされた。	病院に対し法の趣旨を説明し、適切な対応をするよう求め、院内で改めて職員教育の徹底を図るとの回答を得た。
28	令和2年7月27日	本人	来庁	民間企業による	不当な差別的取扱い	コンビニで会計した際に店員が本人を無視して介助者にだけ話しかけた。	店長に法の趣旨を説明し、適切な対応をするよう求め、従業員教育の徹底を図るとの回答を得た。
29	令和2年8月7日	本人	メール	民間企業による	不当な差別的取扱い	飲食店で注文した弁当を受け取る際に、店員が本人を無視した介助者にだけ話しかけた。	店長に法の趣旨を説明し、適切な対応をするよう求め、本部に報告の上、従業員教育の徹底を図るとの回答を得た。
30	令和2年10月19日	本人	メール	民間企業による	その他	言語に障害のある相談者が飲食店にテイクアウトの注文を電話でした際に、何度も聞き返された。	店長に法の趣旨を説明し、適切な対応をするよう求め、従業員教育の徹底を図るとの回答を得た。
31	令和2年11月24日	本人	メール	地方公共団体による	その他	言語に障害のある相談者がゴミの出し方を問い合わせたが、一方的に話され、介助者に代わらざるを得なかった。	担当課に親切丁寧な電話対応の徹底を求め、改めて職員教育の徹底を図るとの回答を得た。

障がい者差別解消相談 受付簿

No	相談日	相談者	受付方法	区分		内容	対応
32	令和3年1月27日	本人	メール	民間企業による	不当な差別的取扱い	タクシー会社に障害者タクシー券の利用について問い合わせたところ「障害があっても一人で乗れないならお断りだ」と一方的に電話を切られた。	タクシー協会に相談内容を説明し、適切な対応をするよう求め、協会から当該事業者に対し注意する旨の回答を得た。
33	令和3年4月6日	本人	来庁	民間企業による	合理的配慮の不提供	障がい者雇用により勤務した先で合理的配慮の提供が得られず、ストレスから入院し、休職した。復職にあたり職場に合理的配慮の提供を求めたが確約を得られなかった。	勤務先の上司に連絡し、法の趣旨を説明するとともに合理的配慮の提供を依頼した。復職にあたり実施される面接において、合理的配慮の求めを聞く旨の回答を得た。
34	令和3年4月21日	本人	メール	民間企業による	その他	バスに乗車した際に運転手からため口で話しかけられた。	バス会社に連絡し、状況の確認と乗務員教育の徹底を依頼した。
35	令和3年5月12日	本人	来庁	その他	合理的配慮の不提供	自治会の役員(組長)が代わり、毎月の清掃活動に参加を求められた。自身の障がい(うつ病)について説明したが理解を得られなかった。	組長に連絡し、障がい特性と必要な配慮について説明し、再度組内で対応を相談するとの回答を得た。
36	令和3年5月28日	本人	電話	民間企業による	その他	運転免許更新のため自動車学校に入校したが、身体障害者手帳所持者のため免許センターで適性検査を受けるように言われ、入金済みの費用は返金できないと言われた。入校前に説明するべきではないか。	自動車学校に事実確認を行い、結果を本人に説明した。
37	令和3年11月8日	本人	メール	民間企業による	その他	携帯電話の充電器の処分方法を電話で尋ねたところ、来店を求められた。電話で済む話だと思うので納得がいかない。	本人に対し、充電器を引き取るための来店要請ではないかとの見解を連絡した。

障がい者差別解消相談 受付簿

No	相談日	相談者	受付方法	区分		内容	対応
38	令和3年11月27日	本人	メール	民間企業による	不当な差別的取り扱い	スーパーで買物中、店員が介助者にだけ試食を勧め、翌日は介助者にだけ挨拶をした。メールで抗議したが、回答が納得のいくものでなかった。	当該スーパーのお客様相談窓口に連絡し、法の趣旨説明と従業員教育の徹底を依頼し、従業員教育を徹底する旨の回答を得た。
39	令和4年3月2日	本人	メール	地方公共団体による	その他	新型コロナウイルスワクチン接種の際、接種券を忘れた。再発行の手続きで介助者の個人情報を書くよう求められたことに納得がいかない。	市政に対する意見として扱い、担当部署から回答する旨を連絡し、接種券発行申請書の様式は厚生労働省の定めた様式によるものであることを説明し理解を求めた。
40	令和4年3月28日	本人	電話	民間企業による	合理的配慮の不提供	ハンドル付電動車いすでスーパーに入店しようとしたところ、入店を断られ、理由を尋ねても答えはなかった。	当該店舗に連絡し、法の趣旨と合理的配慮の提供について説明し、合理的配慮の提供に努める旨の回答を得た。
41	令和4年4月20日	本人	メール	民間企業による	不当な差別的取扱い	車椅子でJRを利用した際に駅員に尋ねごとをしたところ、介助者にだけ話しかけたため、自分にも話をするよう伝えたが無視された。	JRサービス相談室へ法の趣旨を説明し、適切な対応をしよう求め、関係部署への法の周知及び徹底を図る旨の回答を得た。
42	令和4年4月21日	本人	電話	民間企業による	その他	障害者手帳を示しタクシーに乗車した際に、運転手の運転が荒く、行き先の確認も充分せず、行き先を間違える等の扱いを受けた。	タクシー会社へ法の趣旨を説明し、適切な対応をしよう求め、従業員教育を徹底する旨の回答を得た。
43	令和4年5月9日	本人	来庁	民間企業による	その他	バスに乗車した際に、運転手が着席の確認をせずに発車した。転倒の恐れがあるため、細心の注意を払ってほしい。	バス会社へ法の趣旨を説明し、適切な対応をしよう求め、従業員教育を徹底する旨の回答を得た。

障がい者差別解消相談 受付簿

No	相談日	相談者	受付方法	区分		内容	対応
44	令和4年6月27日	本人	メール	民間企業による	不当な差別的取扱い	車椅子で介助者とともにスーパーのサービスカウンターで手続きをしていた際に、介助者にだけ話しかけたため、自分にも話をしようとしたが無視された。	当該店舗へ法の趣旨を説明し、適切な対応をよう求め、従業員への法の周知及び徹底を図る旨の回答を得た。
45	令和4年6月29日	家族	来庁	民間企業による	不当な差別的取扱い	一般企業の障がい者枠で働いている家族が会社の上司から暴言を吐かれ、出勤したくないと言っている。障がい者に対する会社の配慮が足りないのでは。	会社へ法の趣旨を説明し、適切な対応をよう求め、今後同じことが起こらないよう従業員教育を徹底していく旨の回答を得た。
46	令和4年9月23日	本人	メール	民間企業による	不当な差別的取扱い	車椅子利用者がバスを利用した際に、バスのスロープが故障していたことを理由に乗車を断られた。また、スロープが故障している状況について介助者の方にだけ説明と謝罪があった。	バス会社へ法の趣旨を説明し、適切な対応をよう求めるとともに、スロープの改善について依頼した。当該営業所からは従業員教育の徹底を図り、スロープの改善に努める旨の回答を得た。
47	令和5年1月27日	本人	メール	地方公共団体による	合理的な配慮の提供	市税申告のため車椅子で会場を訪れた際に、案内の職員が介助者の方にだけ話しかけた。また、会場(和室、段差あり)にスロープを設置しておらず、車いすで会場に入ることができず、会場外のスペースでの対応だった。	市担当部署へ法の趣旨を説明し、適切な対応をよう求めた。また、会場の件については、職員が本人のところに伺って対応する等、合理的配慮により適切に対応していることを確認した。担当部署からは、職場内において法の趣旨を周知し、接遇方法について改めて指導したことについて回答を得た。
48	令和5年2月27日	本人	来庁	民間企業による	合理的な配慮の提供	聴覚障がい者がJR切符販売窓口へ出向き、電車運賃割引申請したい旨、身振りで伝えましたが伝わらず、職員が配慮する様子もなかった。持参していた紙とペンで筆談するも、申請者本人ではないと疑われた。対応者が変わり申請はできたが、職員の態度が配慮に欠けていたことに対する苦情。	JRサービス相談室へ法の趣旨を説明し、適切な対応をよう求め、担当部署への法の周知及び従業員教育の徹底を図ることの回答を得た。
49	令和5年3月3日	本人	来庁	地方公共団体による	合理的な配慮の提供	子(聴覚障がい児)がやけどしたため、母親(聴覚障がい者)が救急車を要請したが、対応した職員はコミュニケーションボードやホワイトボードを持参しておらず、筆談でやり取りしたため、コミュニケーションにかなりの時間を要した。配慮に欠けていた対応への苦情。	担当部署へ法の趣旨を説明し、適切な対応をよう求めた。また、救急車へのコミュニケーションボード搭載を依頼した。現場への法の周知及び救急隊員の教育の徹底を図ること、また、救急車にコミュニケーションボードを搭載する旨の回答を得た。
50	令和5年4月17日	本人	電話	民間企業による	その他	バスを利用した際に、周りに人がいるにも関わらず、持参している手帳について聞かれて、配慮のない対応だと感じた。	バス会社に状況確認し、障がいのある人対して配慮した対応を求め、理解を得た。
51	令和5年9月22日	本人	来庁	民間企業による	その他	病院に入院した際、本人の了解なしに病院の都合で検査内容に変更が生じる等、障がい者差別を受けたと感じた。	病院に状況確認し、障がい者差別には当たらないと判断したが、法の趣旨について説明し理解を得た。

障がい者差別解消相談 受付簿

No	相談日	相談者	受付方法	区分		内容	対応
52	令和5年10月12日	本人	その他	民間企業による	その他	会社を訪問した事業所職員の態度が、障がいのある人の人権や尊厳を無視した問題ある行動であると感じた。	事業所に状況を確認し、障がい者差別はなかったと見受けられたが、社会人としてのマナーや配慮に欠けていると判断し、その旨指導して理解を得た。
53	令和5年11月6日	本人	その他	民間企業による	その他	10月に市へ障がい者差別について相談した件について、障がい者差別ではないとした根拠について。	内閣府の事例集においては、あいさつがなかったり、対応が丁寧でない場合は、障がいの有無とは関係ない普通の対応に至らない点があったとして、不当な差別的取り扱いには当たらないとしていることについて説明した。
54	令和6年1月25日	本人	メール	民間企業による	不当な差別的取扱い	今後の引っ越しに伴い、利用が予定される店舗に障がい者差別をしないでほしい旨伝えたが、介助者の話のみ聞く等、法の趣旨を理解していない対応だと感じた。	店舗に法の趣旨を説明し、適切な対応をするよう求めるとともに、従業員教育の徹底を依頼した。
55	令和6年3月18日	家族	電話	民間企業による	合理的配慮の不提供	通学で路線バスを利用した際、ヘルプマークをつけているにもかかわらず、運転手から大きな声で運賃について指摘され、配慮の足りない対応だと感じた。	バス会社に法の趣旨を説明し、適切な対応をするよう求めるとともに、従業員教育の徹底を依頼した。朝礼等を通じて配慮した対応を働きかける旨の回答を得た。
56	令和6年3月22日	民間企業	電話	民間企業による	その他	障がいのある従業員が、他の従業員から、業務の進め方について暴力を伴う指導を受けた。	話の内容から障がい者差別には当たらないと判断したが、法の趣旨を説明し理解を得た。