

障害者差別解消相談 受付状況（令和4年度）

| No. | 受付日 | 分類 | 分野 | 相談の概要 | 対応 | 相談者 | 受付方法 |
|-----|---------|-----------|----------|--|---|-----|------|
| 1 | R4.4.20 | 不当な差別的取扱い | 交通機関の利用 | 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、自分にも話をしよう伝えたが無視された。 | JRサービス相談室に連絡し、障害者差別解消法の趣旨説明と従業員教育の徹底を依頼した。 | 本人 | メール |
| 2 | R4.4.21 | その他 | 交通機関の利用 | 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、行き先の確認も十分にせず、行き先を間違える等の扱いを受けた。 | タクシー会社に連絡し、状況の確認と従業員教育の徹底を依頼した。 | 本人 | 電話 |
| 3 | R4.5.9 | その他 | 交通機関の利用 | 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。 | バス会社に連絡し、状況の確認と従業員教育の徹底を依頼した。 | 本人 | 来庁 |
| 4 | R4.6.27 | 不当な差別的取扱い | 商品販売サービス | 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、自分にも話をするように伝えたが無視された。 | 当該店舗に連絡し、障害者差別解消法の趣旨説明と従業員教育の徹底を依頼した。 | 本人 | メール |
| 5 | R4.6.29 | 不当な差別的取扱い | 労働及び雇用 | 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。 | 会社の総務部に電話し、相談者からの内容を伝え、事実確認と結果報告を求めた。障害者差別解消法の趣旨を説明し、従業員教育の徹底を依頼した。 | 家族 | 来庁 |
| 6 | R4.9.23 | 不当な差別的取扱い | 交通機関の利用 | 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。 | バス会社に連絡し、状況を確認するとともに、障害者差別解消法の趣旨説明を行い、従業員教育の徹底を求めた。また、スロープの改善について依頼した。 | 本人 | メール |
| 7 | R5.1.27 | 合理的な配慮の提供 | 行政 | 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、車椅子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。 | 市担当部署に連絡し、相談内容を伝えた。介助者にだけ話しかけた件については、法の趣旨説明及び指導を行った。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。 | 本人 | 電話 |
| 8 | R5.2.27 | 合理的な配慮の提供 | 交通機関の利用 | 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、身振りで伝えたが伝わらず、職員が配慮する様子もなかった。持参し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、最初の職員の態度が配慮に欠けていたことに対する苦情。 | JRサービス相談室に電話し、相談者からの内容を伝えるとともに、障害者差別解消法の趣旨説明を行い、法の趣旨に則った対応及び、従業員教育の徹底を依頼した。 | 本人 | 来庁 |
| 9 | R5.3.3 | 合理的な配慮の提供 | 行政 | 娘（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。 | 担当部署へ相談者からの内容を伝え、現状確認を行うとともに、障害者差別解消法の趣旨説明を行い、法の趣旨に則った対応及び隊員の教育徹底をお願いした。また、コミュニケーションボード搭載を依頼した。 | 本人 | 来庁 |