

障害者差別解消法に係る相談内容一覧(令和2年度下半期分10月～3月)

		相談内容				相談要旨	対応概要	備考
受付時期	経路	相談者	障がい種別	場面				
1	令和2年10月	メール	その他(知人)	聴覚障がい	保健・医療	本人とのコミュニケーションが取れないことを理由にクリニックでの受診を断られた。手話通訳を派遣しても受診はできないといわれた。なぜ受診ができないのか調査及び指導を行ってほしい。	当該クリニックに電話にて状況の聞き取りを行い、障害者差別解消法の説明、対応指針を確認するよう伝えた。区の対応についてを報告し、相談者は納得した。	当該クリニックでは障がいの有無に関わらず、診察時間が10分を超える可能性のある患者の受診は断っており、その際は近隣の医療機関の紹介を行っているのとことだった。
2	令和2年10月	メール	その他(知人)	聴覚障がい	保健・医療	本人が一人で医院を受診しようとしたところ、手話通訳者がいないことを理由に受診を拒否されたため、調査及び指導をしてほしい。	当該医院と相談者との話し合いにより、UDトークを利用することで、受診が可能となった。	※UDトークとは、コミュニケーション支援を行うアプリケーションで、スマートフォンやタブレット等で認識した音声画面に文字化することができる。
3	令和2年10月	電話	本人	発達障がい・精神障がい	保健・医療	摂食障がいがあることを理由に病院での診察を断られた。障がいを理由に診察を断ることは障がい者差別に当たるため改善してほしい。	区から病院に相談内容を伝え、法の趣旨等を伝えた。	病院としては、治療前に自宅で嘔吐があったと本人から報告を受けたため、他の患者の感染症対策の観点から治療を断ったとのこと。本人より病院変更の意思表示があったため、今後は他病院にて治療を継続することとなった。

	相談内容					対応概要	備考	
	受付時期	経路	相談者	障がい種別	場面			相談要旨
4	令和2年 10月	電話	本人	その他 (高次脳 機能 障がい)	行政サー ビス	イベントへの申し込みの際、対応した職員から、繰り返し同じことを聞かれたり、障がいの配慮についての聞き取りがなく、電話の時間も長引いてしまい、不快な思いをした。職員にはスムーズな対応を行ってほしい。	担当職員より相談者に、職員の対応についてお詫びをした。受付方法について十分な引継がされていなかったことから、今後は受付方法の改善及び障がい理解に努めていくと伝えた。	
5	令和2年 11月	電話	本人	肢体 不自由	公共 交通	乗り物の乗車体験を希望したが、乗り場のスタッフに、乗降時に必要なスロープの用意がされていないため、乗車はできないと言われた。スロープを用意する等の配慮をお願いしたい。	担当課に相談内容を伝え、体験乗車実施主体の会社に、要望があったことを伝えた。引き続き、相談がある場合は相談者と担当課が直接やり取りを行うことで相談者の了承を得た。	後日、調査をしたところ、スロープが故障していたため、乗車を断ったとのことであった。

	相談内容 そうだん ないよう 相談内容					対応概要 たいおう がいよう 対応概要	備考 びこう 備考
	受付時期 うけつけ じ き	経路 けいろ	相談者 そうだんしゃ	障がい しょうがい しゅべつ 種別	場面 ばめん		
6	令和2年 11月	電話 ・ 来庁	その他 (行政)	肢体 不自由	その他	<p>車いすのプール利用者について、来場したタクシー運転手が本人を更衣室まで運んでいる。本人は体重が重く、転倒等のリスクがあり、監視員が終始様子を見なければならぬため、介助者をつけるよう依頼しているが承諾してもらえない。介助者なしの場合、利用のお断りを検討しているが、この対応は合理的配慮に欠けるものか。</p>	<p>プール側より、繰り返し本人に危険性や運営の都合を説明し、介助者をつけるよう依頼しているため、必要な対話はされているものと考えられるが、引き続き対応案を模索するよう助言した。</p>
7	令和2年 11月	電話	本人	不明	飲食店・ 小売店	<p>スーパーマーケットで買い物中、車いすでは届かない場所の商品を取ってほしいと店員に頼んだところ、強い口調で断られた。以前は対応してもらえたのに、今回何故このような対応に至ったかを知りたい。</p>	<p>本社宛に相談内容を伝えた。店員への教育が不十分であったため、今後は改善を行っていくとのこと。本社からの回答を伝え相談者は納得した。</p>

	相談内容					対応概要	備考	
	受付時期	経路	相談者	障がい種別	場面			相談要旨
8	令和2年 12月	電話	本人	聴覚障がい	飲食店・小売店	レジでの店員の対応に不満があり、お客様相談室に連絡を入れたところ、「聴覚障がいがあることを伝えていないのなら仕方がない」と言われた。 お客様相談室の対応を改善してほしい。	お客様相談室に相談内容を伝え、状況を確認。不快な対応を反省し、今後は配慮ある対応をしていきたいとの回答があり、相談者に上記を伝えた。	
9	令和2年 12月	電話	その他 (プール事業者)	肢体不自由	その他	車いす利用者に対し、介助者の付き添いの同意が得られなかった場合、安全面の確保が困難であることを理由としてプール利用の辞退を申し入れることは可能か規定等を教えてほしい。	プール利用の規定に關しては、所管である課に相談いただきたい旨を伝えた。 法・条例の趣旨等をお伝えし、双方の建設的対話により、今後の対応を検討していくよう伝えた。	6の相談と同一の相談内容
10	令和3年 1月	電話	本人	不明	その他	インターネットで、障がい者に対する差別的発言を繰り返す人物がライブ配信を行っているため、アカウントの停止等を含め指導してほしい。	インターネット上の誹謗中傷等の人権問題を扱う窓口を案内した。	
11	令和3年 3月	メール	本人	不明	その他	交番にて障害者手帳を見せたら、「障がい者なら何をやってもいいのか」と言われた。	相談者に警視庁総合相談センター含む、複数の相談窓口をメールで案内した。	相談者が、どのような用事で交番に行き、なぜ障害者手帳を提示するに至ったのか詳細はわからなかった。

	相談内容					対応概要	備考
	受付時期	経路	相談者	障がい しゅべつ 種別	場面		
12	令和3年 3月	来庁	その他 (親)	知的 障がい	その他	<p>自宅玄関と側面に貼った者の特定がで きなかったため、警 察へ連絡・相談する よう助言した。</p>	

※相談者から「障がい者差別である」との申出があった内容を掲載しています。

※雇用分野については、「障害者雇用促進法」に規定されています。