

障害者差別解消法に係る相談内容一覧 (令和7年度上半期分)

資料 1-2

No.

★ 1	じき 時期:R7.5	せいべつ 性別:女性	じょせい しょべつ 障がい種別:聴覚障がい		
	さべつ おこな 差別を行ったとされる対象:大森警察	たいしう おおもりけいさつ			
	そうだんうけつけしょぞく しょうがいふくしか しゅわつやく いらい かいぎしつ きと おこな 相談受付所属:障害福祉課(手話通訳を依頼し、会議室で聞き取りを行った。)				
	【相談概要】 そうだんしゃ じてんしゃ そうこう さい ほこうしゃ せつしょく こうつうじ お あいてかた はいさつ よ こうばん ひつだん 相談者が自転車で走行している際、歩行者と接触し、交通事故を起こした。相手方が警察を呼び、交番で筆談 もと じこ お を求められた。事故を起こしたショックでパニックになっていたことと、もともと筆談が苦手なため、手話通訳を呼 んでほしいと申し入れたが、警察官から拒否された。 じぶん でんわ 自分で電話リレーサービスを使って、さぼーとぴあの連絡し、さぼーとぴあの手話通訳派遣を警察から依頼し てもらえるよう、交番の電話番号を問い合わせたところ、交番には電話がないので対応できないと言われてしまっ た。結局、手話通訳は自分の名義で依頼した。手話通訳が来るまで待ってほしいと言ったが、筆談「あなたは かがいしゃ い 加害者である」と言われた。 き ひと だいいちげんご しゅわ 聞こえない人にとって第一言語は手話なので、警察官に「なぜ手話通訳を呼んでくれなかったのか、差別では ないか。」と聞いたが、「差別ではない」と言われた。外国人であれば通訳を呼んでもらえたのではないか。 こじつ けいさつかん ないおう 後日、警察官の対応について、警察官の上司とお話しした際、「対応した警察官は聴覚障がいの人に会ったの が初めてで、慣れていないかった。そこは分かってほしい。」と言われた。多くの人と会う職業なのに、警察官としてそ れでよいのかと思った。				
	1 事故を起こしてしまったことに関しては反省している。ただし、対応した警察官の態度が非常に悪く、配慮もなく こわ おち しゃざい 怖い思いをしたので謝罪してほしい。また、聴覚障がいや手話に対する認識がなかったので、警察として聴覚障 たい けんしゅう おこな がい いに対する研修を行ってほしい。				
	【所属における対応】 そうだんしゃ けいさつかん ひつだん しよう ないおう かんが こうりでできはいりよ い 相談者へは、警察官が筆談ボードを使用して対応したことを考えると、合理的配慮がなされてなかつたとは言 いつた。しかし、手話通訳の制度や電話リレーサービスに対する理解は不足していた可能性がある ため、警察に対する理解啓発を行うことをお話しした。 おおもりけいさつちいきか かでん ちいきかちょう ほんにん もう でないよう せつめい ようぼう つた ちようかくしょう 大森警察地域課に架電し、地域課長にご本人の申し出内容を説明し、要望を伝えるとともに、聴覚障がいの せつめい しゅわつやくどう せいど せつめい 説明と手話通訳等の制度について説明した。 ばかり じょうほうほしょう かんてん しゅわつやく よ ないおう むね もう い ちいきかちょう また、このような場合は情報保障の観点から手話通訳を呼んで対応してほしい旨を申し入れた。地域課長から こんかい じこ かん こへつぐだいてき ないよう こじん ほぜん かんてん こた かいどう は、今回の事故に関する個別具体的な内容は、個人のプライバシー保全の観点からお答えできないとの回答だつ た。また警察内部の具体的な研修に関してもお答えできないという回答であった。 けいさつないぶ ぐたいてき けんしゅう かん こた かいどう 警視庁から大田区に派遣されている防災危機管理課の生活安全担当課長を通じて、大森警察署に対し、手話 つうやくはけん まどぐち とうきょうとしゅわつやくとうはけん およ しら しやそうごう あんない いらい 通訳派遣の窓口として、「東京都手話通訳等派遣センター」及び「障がい者総合サポートセンター」の案内を依頼し た。				
	じき 時期:R7.7	せいべつ 性別:男性	だんせい じょせい しょべつ 障がい種別:知的障がい		
	さべつ おこな 差別を行ったとされる対象:学校	たいしう がつこう			
	そうだんうけつけしょぞく しょう しょそうごう 相談受付所属:障がい者総合サポートセンター				
	【相談概要】 くない いちゅうがつこう うらもんふきん こうちようせんせい こう どうこう じょせいと こえ しゃしん と 区内中学校の裏門付近で、校長先生に声をかけられ、同校の女子生徒に声かけや、写真を撮っているのでは				
★ 2					

	<p>ないかと聞かれた。</p> <p>警察から母親に「校長から警察に連絡があったが(当事者が女子生徒の写真を撮ったりしている内容)、その日に「本人は関係していないと確認できた」と校長に伝えたので、もう大丈夫である」と連絡があった。</p> <p>母親から校長に連絡し、詳細を確認したところ、校長から、「女子生徒から相談があり、携帯を持って歩いていたことから、あの(当事者)ではないかという話しになった。」と言われた。母親は、校長に息子に謝ってほしいとは話したが、「学校として対応したので、謝らない。」と言われた。</p> <p>母親から区の教育委員会に相談したところ、教育委員会から学校に連絡をしてくれて、校長が謝ってくれることとなり、後日謝罪があった。</p> <p>このこと以外でも、同校の生徒から唾をかけられたり、気持ち悪いと言われることがあった。</p> <p>障がい者総合サポートセンターからも、障がい理解や、地域で温かい目で見守ってほしいという話しを学校にしてもらうことは可能か。という相談があった。</p>									
【所属における対応】										
	<p>区の所管課である指導課に架電し内容の確認を行ったところ、学校側としては、不審者対応マニュアルに沿って対応したので、間違った対応はしていない。という見解であることだった。</p> <p>学校側からの希望があれば、基幹相談支援センターとして障がい者総合サポートセンターから、障がい理解の話しをする準備はできていることを学校に伝えただけるか尋ねたところ、指導課としては、学校側とも話し理解を得られており、母親も校長から謝罪があったことで、今回の件は「解決済み」という認識であるとのことだった。</p>									
	<table border="1"> <tr> <td>時期:R7.7</td><td>性別:男性</td><td>障がい種別:発達障がい</td></tr> <tr> <td>差別を行ったとされる対象:学校</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>相談受付所属:障害福祉課</td><td></td><td></td></tr> </table>	時期:R7.7	性別:男性	障がい種別:発達障がい	差別を行ったとされる対象:学校			相談受付所属:障害福祉課		
時期:R7.7	性別:男性	障がい種別:発達障がい								
差別を行ったとされる対象:学校										
相談受付所属:障害福祉課										
3	<p>【相談概要】</p> <p>(本人の両親からの相談)息子は大学に通っているが、集団行動やグループワークが苦手で、教室に入れなくなったようで、大学に相談したが、診断書が間に合わず単位はすべて落とした。</p> <p>後日、出席できない時の代替措置を取ってほしいことと、単位履修登録の配慮をしてほしいこと、途中退席する場合もあると理解してほしいことを大学側に要望した。</p> <p>大学の教員に単位履修のアドバイスをもらい、履修スケジュールを作成し、学校に提出した。</p> <p>また、ジェンダーに関する授業で、LGBTQについての話しがあり、教員から話を振られた際、強制的に本人がカミングアウトさせられ、「あんなことを言わされて、もう学校に行けない。」という様子だった。</p> <p>ほかの授業中に体調不良になり、途中退出したところ、欠席扱いになった。本人は、事情があり、配慮依頼文を提出していると申し出たが、学生たちの前で、机を叩いて「お前は嘘ついている、依頼文なんて認めない」と言われたとのことだった。その後本人の精神状態が悪化し、自傷行為が続いている。障がい者は大学に行かない方がよかつたのだろうか。大学には歓迎されていなかったのだろうか。</p> <p>(要望)</p> <p>大学側からの謝罪は求めていない。本人が今後穏やかに通学できるような代替措置の提案をしてほしい。</p>									
【所属における対応】										
	<p>大学の解釈はこのお電話でお答えすることは難しいが、障がい者だから大学に行ってはいけないなどの制限はないご回答した。</p> <p>相談内容について、本人の意向や詳細の内容を聞き取るため、障害福祉課から、本人と直接お話しをしたい</p>									

	<p>むね そうふ はは ほんにん めndaん りょうじょう うと ざいど 旨のメールを送付。母から、本人との面談について了承するメールを受け取ったが、その後再度メールがあり、 「区に相談する前に相談していた「全国障害学生支援センター」から回答があり、大学との面談に同席してくれる ことになったので、障害福祉課と本人との面談は見送りたい」との連絡があった。 いつたんないおうしゅうりょう らくわんらく つた 一旦対応終了とするが、なにかあればご連絡をいただくよう伝えた。</p>									
	<table border="1"> <tr> <td>じき とき: R7.4</td><td>せいべつ 性別: 男性</td><td>しょう しゅべつ はつたつしょう ちてきしょう せいしんしょう しんたいしょう 障がい種別: 発達障がい・知的障がい・精神障がい・身体障がい</td></tr> <tr> <td>きべつ おこな たいしょう こうりてん 差別を行ったとされる対象: 小売店</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>そうだんうけつけしょぞく しょうがい ふくしき 相談受付所属: 障害福祉課</td><td></td><td></td></tr> </table>	じき とき: R7.4	せいべつ 性別: 男性	しょう しゅべつ はつたつしょう ちてきしょう せいしんしょう しんたいしょう 障がい種別: 発達障がい・知的障がい・精神障がい・身体障がい	きべつ おこな たいしょう こうりてん 差別を行ったとされる対象: 小売店			そうだんうけつけしょぞく しょうがい ふくしき 相談受付所属: 障害福祉課		
じき とき: R7.4	せいべつ 性別: 男性	しょう しゅべつ はつたつしょう ちてきしょう せいしんしょう しんたいしょう 障がい種別: 発達障がい・知的障がい・精神障がい・身体障がい								
きべつ おこな たいしょう こうりてん 差別を行ったとされる対象: 小売店										
そうだんうけつけしょぞく しょうがい ふくしき 相談受付所属: 障害福祉課										
	<p>【相談概要】</p> <p>りょう 利用しているコンビニで、特定の店員は、障がい者が来店するとレジから外れたり、本を読んだりして、障がい者と関わらないようにしている。そのことについて直接コンビニに連絡し、改善要求をしたところ、「あなたの勘違い」と言われたが、絶対に嘘だと思う。障がい者差別をしないよう啓発してほしい。</p>									
	<p>【所属における対応】</p> <p>かいとうてんほ かくにん がくにん 該当店舗に確認したところ、レジは3つあり、そのうち1つのレジ担当者が揚げ物の対応もしていた。</p> <p>あ もののたいおう はな そだんしゃ なら けつかてき さ 揚げ物対応のためレジを離れていたタイミングで相談者がレジに並んだため、結果的に避けられているように感じさせてしまった可能性があるとのことだった。店舗側は相談者に事情を説明したが、相談者は納得せず、障害福祉課に相談したとみられるとのことだった。</p> <p>てんほしゅうへん しょう しゃしせつ つうじょう しょう かたがた りょう おお かんきょう てんほ 店舗周辺には障がい者施設があり、通常から障がいのある方々が利用することが多い環境である。店舗としては「障がいのある方を避ける意図はない」と説明しており、これまで近隣の障がい者施設職員とも連絡を取りながら対応してきたとのことだった。</p>									
4	<p>じょく しょく てんほ たい そだんしゃ くじょう さい しょう かた さ じじつ 障害福祉課から店舗に対して、相談者から苦情があった際には「障がいのある方を避けている事実はない」ということを継続的に伝えるとともに、今後も障がいの特性を理解した対応を行うよう申し入れた。店舗側は「対応に悩んだ場合には区や障がい者施設に相談したい」と述べたため、「何かあれば障害福祉課に連絡してほしい」と伝えた。</p> <p>じじつ かくにん てんほ しょうがい しゃしせつ かいしゅうぼう しゅしせつめい こんご しょう とくせい りかい たいおう その後、相談者に対して「特定の店員が障がいのある方を避けているということではなく、差別があったという事実は確認できなかったが、店舗には障害者差別解消法の趣旨を説明し、今後も障がいの特性を理解した対応を求める」と説明を行った。</p> <p>そだんしゃ なつとく おこな さい とせつめい く かえ けつか ざいしゅうでき 相談者は納得されなかつたが、再度説明を繰り返した結果、最終的に「分かりました」と述べ、通話を終了した。</p> <p>じょく しょく そだんしゃ くじょう い こんご てんほ しょく せつめい おこな その後、障害福祉課に相談者から、「該当店舗から障がい者施設に連絡があり、施設職員と面談を行った。その際、施設職員から『店舗にもう苦情を入れるな』と言われたので、今後店舗から施設への連絡をしないよう伝えほしい」と依頼があつた。</p> <p>てんほ そだんしゃ ようぼう つた てんほがわ どうがいじゅぎょういん べつてんほ いどう そだんしゃ てんほ 店舗に相談者の要望を伝えたところ、店舗側は「当該従業員を別店舗に異動させたが、相談者がその店舗にも来店しトラブルが発生している。その結果、従業員が精神的に疲弊して業務に支障をきたしており、事業者として対応を検討している」との回答であつた。</p> <p>じじつ かくにん てんほ しょく せつめい おこな さい とせつめい く かえ けつか ざいしゅうでき その後、相談者は別の障がい者施設へ通所を開始し、該当の店舗を利用しなくなつたことで、対応は終了している。</p>									

★ 5	じき 時期:R7.7 さべつ 差別を行ったとされる対象:小売店 そうだんうけつけしょぞく 相談受付所属:消費者生活センター	せいべつ 性別:男性 だんせい	しょう 障がい種別:視覚障がい しゅべつ しかくしょう
	【相談概要】 かい ものをする際、商品がどこにあるか分からず、店員に自分が探している商品がどこにあるかを尋ねたときに、「分からない」ではなく、きちんと対応して欲しかった。店長から謝罪はあったが、指導を希望する。		
★ 6	じょぞく 【所属における対応】 せつきやくたいおう 接客対応について、消費者生活センターには事業者を指導する権限がないことを伝え、苦情として記録に残すと伝えた。 じょかくふくしき 【障害福祉課の対応】 じょうひしゃせいかつ 消費者生活センターに対し、障害福祉課にも指導する権限はないが、事実確認や、障がい者差別解消法の趣旨をお伝えすることはできるので、障がい者差別や合理的配慮に関する相談は、障害福祉課を案内していただきたい旨をお伝えした。 また、厅内の掲示板に、障害者差別に関する相談窓口を設置していることや、業務の中で対応に悩むことがあれば障害福祉課までご相談いただくよう改めて周知をした。	たいおう じょうひしゃせいかつ けんげん じじつかくじん じょうがいしゃせいかつ じゅうじ たいおう じょうひしゃせいかつ こうりてきはいりよ かん そだん じょうがいふくしか あんない むね つた じょうひしゃせいかつ そだん あらた しゅうち	たず くじょう きほう きろく のこす つた くじょう きほう きろく のこす つた じょうひしゃせいかつ こうりてきはいりよ かん そだん じょうがいふくしか あんない むね つた じょうひしゃせいかつ そだん あらた しゅうち
	じき 時期:R7.7 さべつ 差別を行ったとされる対象:飲食店 そうだんうけつけしょぞく 相談受付所属:消費者生活センター	せいべつ 性別:男性 だんせい	しょう 障がい種別:発達障がい しゅべつ はったつじょう
7	じょぞく 【所属における対応】 べんごし 弁護士の無料相談窓口にて、弁護士の見解を求めるよう助言した。弁護士の見解を基に、障がい者への配慮を含めた対応について、事業者に苦情を伝えてはどうかと説明した。 じょかくふくしき 【障害福祉課の対応】 じょうひしゃせいかつ 消費者生活センターに対し、対応の内容・経緯を詳細に確認し、障害福祉課にも指導する権限はないが、事実確認や、障がい者差別解消法の趣旨をお伝えすることはできるので、障がい者差別に関する相談は、障害福祉課を案内していただきたい旨をお伝えした。 また、厅内の掲示板に、障害者差別に関する相談窓口を設置していることや、業務の中で対応に悩むことがあれば障害福祉課までご相談いただくよう改めて周知をした。	たいおう あやま ついか ちゅうもん たいおう じぎょうしゃ くじょう つた せつめい たいおう ないよう けいい じょうさい かくにん たいおう じょうがいしゃせいかつ じゅし つた むね つた じょうひしゃせいかつ かん そだんまどぐち せつち ちょうひしゃせいかつ そだん あらた しゅうち	ねが じゅうじ じじつかくじん じゅうじ じじつかくじん ぎょうむ なか たいおう なや
	じき 時期:R7.4 さべつ 差別を行ったとされる対象:病院 そうだんうけつけしょぞく 相談受付所属:障害福祉課	せいべつ 性別:男性 だんせい	しょう 障がい種別:発達障がい・知的障がい・精神障がい・身体障がい しゅべつ はったつじょう ちてきじょう せいしんじょう しんたいじょう
	【相談概要】 ねん まえ 7年ほど前のことだが、病院を受診した際、医師から「知的障がい者なんだから口答えするな」といわれた。こちらの主張はなにも信じず、追い出された。障害者差別解消法の違反になるのではないか。事実確認はできなくても、そのような問い合わせがあったことは伝えてほしい。	びょういん じゅしん さい いし しゅじょう しん お だ じょうがいしゃせいかつ じゅべつかいじょうほう いはん じじつかくじん	くちごた つた

	<p>【所属における対応】</p> <p>病院に連絡し、相談者の主張及び障害者差別解消法の趣旨について伝えた。7年前のことであり、対応記録等を確認することが難しかったが、そのような問い合わせがあったことは院長にも共有すること。</p> <p>対応内容を相談者に伝え、対応終了。</p>	
	時期:R7.8	性別:男性
<p>差別を行ったとされる対象:病院</p> <p>相談受付所属:障害福祉課</p>		
<p>【相談概要】</p> <p>2年ほど前、入院することになった病院に、カミソリを持参したいと言ったが断られた。</p> <p>自分は感覚過敏があり、少しでも髭が伸びるのが辛い。使用時以外は看護師に預け、使用時は看護師がいるときのみにすると言っても断られた。</p> <p>その後、障がいのある人は出入禁止にすると言われ、新たな病院を紹介してくれることもなく、受診拒否された。</p> <p>そのため以前通院していた病院に相談し、別の医療機関を紹介してもらうことになった。</p> <p>川崎の病院だったため、川崎市に差別相談したが、大田区に相談するよう指導された。</p>		
<p>【所属における対応】</p> <p>相談内容を確認するため病院に連絡をしたところ、以下の回答が得られた。</p> <ol style="list-style-type: none"> 刃物持ち込みについて <p>当院では例外なく刃物類の持ち込みは禁止している。その旨を説明したが、相談者に理解してもらうことができなかつた。</p> <ol style="list-style-type: none"> 個室希望と医療券対応について <p>相談者から個室希望があり、ベッド代差額料金を医療券で対応してほしいとの要望があった。しかし、担当のケースワーカーに確認の上、対応不可と伝えられると、相談者が大声を出して怒る場面があつた。</p> <ol style="list-style-type: none"> メンタルフォローが困難な状況 <p>当院は精神科がないため、相談者の精神的なフォローを行うのが困難であった。また、大声で怒鳴る場面が頻発しており職員が対応しきれず、危険な状況も発生していた。この状況は事務長も確認している。</p> <ol style="list-style-type: none"> 入院・手術のリスクについて <p>相談者のストレス状態を鑑みると、入院・手術を行うことは本人にとって相当のリスクがあると病院側で判断した。</p> <ol style="list-style-type: none"> 信頼関係の破綻及び対応困難 <p>相談者との対応には毎回1時間以上を要しており、担当医師との信頼関係も破綻していた。相談者の要望が主張のみとなってしまい、病院の規則や方針を守ることが難しい状況に至つた。</p> <ol style="list-style-type: none"> 病院側の最終対応 <p>病院は上記の理由から、障がいがあるから出入禁止にしたということではなく「当院の方針が守れないのであれば、他院への転院を検討してください」と相談者に伝えた。</p> <p>本件は、病院の規則や運営上の合理的な判断に基づくものであり、障がい者差別には当たらないと判断した。相談者には、病院の回答は今後も変わらないことを説明した上で、「今回の電話で対応を終了する」と伝えた。相談者からは「わかりました」との返答があり、対応を終了した。</p>		

じき 時期:R7.3~R7.7	せいべつ 性別:女性	しょう しゅべつ ちてき しょう しんたい しょう 障がい種別:知的障がい・身体障がい
さべつ おこな たいしう 差別を行ったとされる対象:ボーイスカウト		
そうだんうけつけしょぞく しょうがいふくしか 相談受付所属:障害福祉課		
【相談概要】		
<p>娘がボーイスカウトに入団している。障がいがあり、みんなと同じにできないことで、団のボランティアから「特別支援学校の子でしょ。」「レベルが違う」と何度も言われた。</p> <p>母から団へ、発達がゆっくりなこと(覚えるのに時間がかかる)、手足で軽度の麻痺があることは伝えており、「活動に支障が出ることがあれば伝えてほしい」と伝えていたが、特に報告はなく、突然、電話で「チームと一緒に活動ができないから、やめていただきたい」と言われたことがとても残念。</p> <p>東京連盟に相談し、団との話し合いの場を設けてもらったが、その場でも「障がい者と関わりたいと思わない、関わりたくないから団をやめてほしい」、「東京連盟に連絡したことも気にくわない。東京連盟もこっちの味方。」と言われた。障害者差別解消法の説明をし、合理的配慮を行ってほしい旨を伝えたところ、「法律の話しをされても困る、こっちも弁護士を出す」、「団をやめてもらうか、ビーバー隊(年齢の低い子がいる団体)でやるかのどっちか」等の発言があった。</p> <p>ほかの指導員からも、「指導者も一人をずっと見ることはできないし、大人が過度に入ると、子どもたちが気を遣ってしまって本来の活動ができない。」と言われた。</p>		
(要望)		
<p>娘は団体の活動をとても楽しみにしていた。できることを一緒に考えてほしかった。今後同じように、障がいがあることによって活動に参加できないということになってほしくない。</p> <p>子どもたちの成長のためにも、できない子をやめさせるのではなく、一緒にできる方法を考えることを学んでいくべきだと思う。</p> <p>団とは直接関わりたくない。区が介入することで、関係性が悪化することも懸念している。連絡は団ではなく、東京連盟・日本連盟を通して行ってほしい。</p> <p>団からやめてほしいと言われているが、制服を購入し、会費を年間で払っている。このような団体の活動費に充てられているかと思うと嫌な気持ちである。返金してほしい。</p> <p>そのほか、本来のボーイスカウトとはなにか。集めた募金はなにに使われるのか等聞きたい。</p>		
【所属における対応】		
<p>令和7年3月に初めてお話を伺った際は、特になにかしてほしいということではなく、お話を聞いてほしいということだったため、傾聴した。障害福祉課が対応できることを説明し、娘さんとも話し合っていただき、障害福祉課で力になれることがあればまた連絡をいただきたい旨を伝えた。</p> <p>その後も親子の気持ちを確認しながら対応の方向性を何度も話し合い、同年5月に、障害福祉課から日本連盟に相談者の要望を伝えることとなった。</p> <p>日本連盟に相談内容・要望を伝え、東京連盟理事コンプライアンス特別委員会委員長から、内容を確認した旨の連絡があり、謝罪と、ボーイスカウトはとても大きい組織であり団の特色も違う、どのように活動していくかは団に任せているということや、娘さんが活動を楽しみにされていたとのことで、もし続けたいという意向が少しでもあれば、他の団を紹介することも可能であること、また、そのほか相談者が聞きたいことや返金対応については、相談者に直接お話ししたいと思うが、機会をいただけるか。難しければ行政を挟んで回答するとの返答があつた。</p>		

相談者に以上の回答があつたこと、直接お話ししたいと打診されていることをお伝えしたところ、ぜひお話ししたいとの返答だったため、東京連盟理事に相談者の希望日時を伝え、直接連絡していただくようお願ひした。

その後、相談者が障害福祉課に来庁し、相談者と東京連盟理事とで2時間弱電話でお話し、謝罪や団の現状を説明され他の団の紹介をされたことなどの報告があった。相談者としては、傾聴していただけたのはありがたいが、謝罪が欲しかったわけではない、返金に対応していただけたことになったが、誠意は感じられず「返金するから穩便に済ませてほしい」と捉えている。あくまで考え方ややり方は団によるという一律の回答に納得がいかない。これ以上の回答は求めないが、区から改めて今の思いや要望を伝えしてほしい。

障害福祉課から、東京連盟理事に伝えたところ、「組織としての課題が顕在化されたと認識している。」と回答があり、その旨相談者に伝えた。

相談者からは、「課題として認識していただけたなら、今回勇気をもって声をあげてよかったです。」と返事があり、対応終了。

時期:R7.8	性別:男性	障がい種別:発達障がい・知的障がい・精神障がい・身体障がい
差別を行ったとされる対象:交通機関		
相談受付所属:障害福祉課		
【相談概要】		
バスに乗車している際、追突事故が起こった。当日は特になにもなかったが、後日むちうちのような症状が出たため、バスの営業所に連絡した。その際、障がい者差別的発言があった。具体的な発言内容は分からぬとのこと。		
昨年(6月か秋ごろ)にも同じバス会社とトラブルになった。 差別をしないよう啓発してほしい。		

【所属における対応】

バス会社に連絡し、聞き取りを行った結果は以下のとおり。

1 事故当日の対応

事故当日は聞き取り調査を行い、ご本人から痛みや怪我の申出がなかったため、振替車両への案内を実施。

2 後日の連絡と対応

事故後、ご本人から痛みがあるとの連絡を受け、治療費はこちらで負担する旨を伝え、病院受診を案内した。しかしそれに対し、ご本人が納得せず激高。事実と異なる主張や、対応した職員の発言についてすべて「嘘だ」と言い、意思疎通が困難な状況となった。

3 頻繁な問い合わせ

本社や営業所に頻繁に電話連絡があり、業務に支障が出ている。不本意ではあるものの、カスタマーハラスメントとしての対応も検討せざるを得ない状態。

4 障害者対応への配慮

サービス業として、障害者差別解消法に基づき、障がいのある方への配慮を十分に心がけてきた。今回も障がいのある方を差別する発言はしていない。しかしご本人が不快な思いをされた点については事実であり、その部分については謝罪済み。ただし、その後も頻回な連絡が続き、これ以上の対応が困難なため困惑している。

5 過去のトラブル

去年5月にも、同じ相談者とトラブルが発生。バス乗車時における障がい者割引の操作方法に対し憤慨された様子。その際も頻回なクレームがあり、苦情の範囲を超えていたため、法的措置を検討し弁護士の介入を示唆したところ、激高して電話を切られ、その後連絡が途絶えた。

【障害福祉課からバス会社に伝えた内容】

1 障がい特性への理解

今回、差別的な発言等は確認できなかったが、一つの出来事に執着し、納得することが困難になるのは相談者の障がい特性でもあるため、引き続きその点への理解をお願いしたい。

2 合理的配慮の継続

合理的配慮については、事業所の過重な負担となる範囲を超えないかたちで、今後も継続して対応をお願いする。

3 慎重な対応のお願い

カスタマーハラスメント対応については、会社の規定や方針に基づいた適切な判断となるが、慎重な対応を求める。

4 事業所としての対応方針

事業所側からは、障がいのある方への配慮を引き続き行いながら対応を進めたいとの回答があった。