

岐阜県障がい者差別解消支援センターにおける相談状況

岐阜県障がい者差別解消支援センターの主な業務内容

- 地域相談員、市町村担当者からの差別に関する広域専門相談の受付、対応
- 障がい者、事業者からの差別に関する相談
- 地域相談員・市町村との連携
- 岐阜県障がい者差別解消調整委員会の事前調査・開催・調整
- 地域相談員、市町村担当職員にむけて研修会の開催
- 関係機関、各団体との連携

《連絡先》

〒500-8385 岐阜市下奈良2丁目2-1 岐阜県福祉農業会館 5階

☎ 058-215-9747 (平日 9時00分~17時00分)

fax 058-277-7217

e-mail info@gifu-kaisho.jp



岐阜県障がい者差別解消支援センターの主な活動

■関係機関等との連携の構築

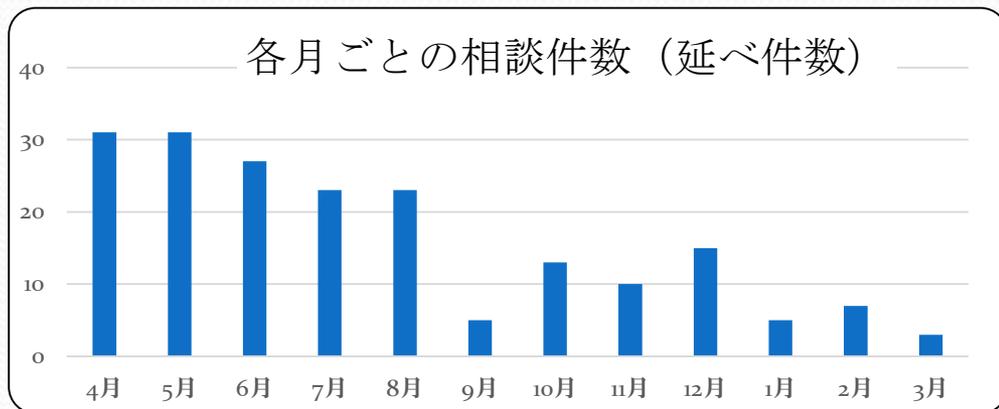
- ・岐阜県弁護士会との連携（相談業務に対する指導・助言等）
- ・岐阜県医師会との連携（相談業務に対する指導・助言等）
- ・岐阜法務局人権擁護課との連携（相談業務の連携、擁護委員の啓発等）
- ・岐阜労働局職業安定部職業対策課との連携（障がい者雇用促進法での連携）
- ・民生委員・児童委員との連携（研修等を通じ法の啓発等の実施）
- ・各種相談機関、相談窓口との連携（センターの活動周知、情報提供依頼等）

■各種研修・啓発等

- ・市町村担当職員研修
- ・出前講座
- ・相談員、支援員研修会等での講義
- ・福祉相談機関・事業所等への啓発

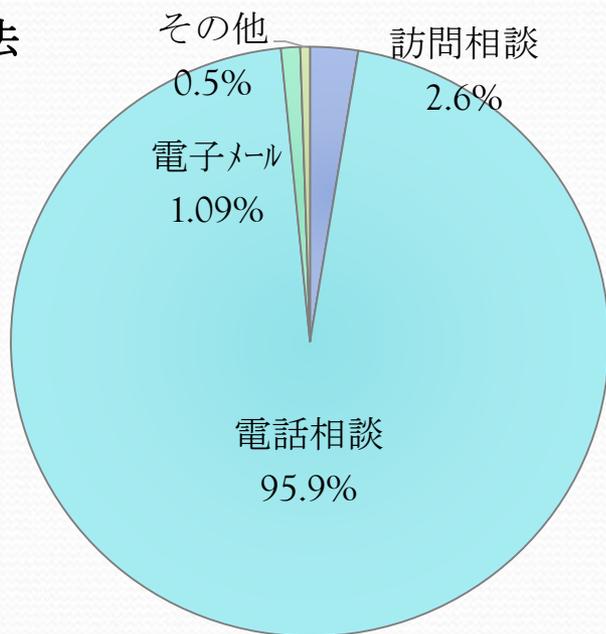
1 - (1) 相談件数の推移等 (H30.4.1~H31.3.31)

- 相談状況は延べ193件。月当たり約17件。(H29年131件)
- 本人からの相談が9割、相談方法も電話が中心で、次にメールが続く。

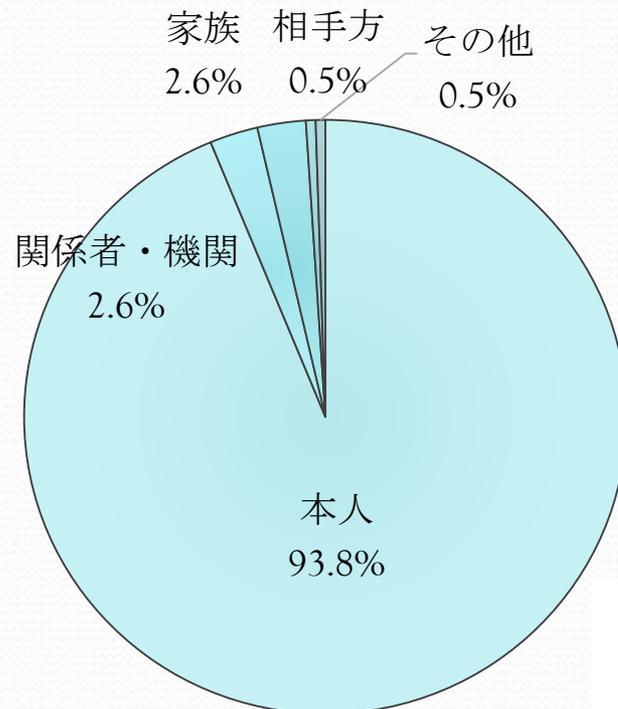


※相談案件には「差別に結び付くもの、差別以外の案件が含まれます。」

相談方法



相談者別



1 - (2) 相談案件内訳① (相談分野別の相談件数)

- 相談分野別では、近隣・地域の相談、ついで、教育、建物や交通機関、情報コミュニケーションと続く。(差別関係以外が最も多い)

相談分野	28年度 件数	29年度 件数	30年度 件数
近隣・地域	0	27	21
教育	17	6	20
職場	14	5	9
建物や交通機関	16	3	14
医療	3	3	1
福祉サービス	13	5	9
買い物や食事	2	5	5
情報・コミュニケーション	4	11	14
その他	5	7	31
差別関係以外	2	59	69
計	76	131	193

【近隣・地域】

- ・ 目が見えないのに、ゴミ出しについてひどく注意される。

【教育】

- ・ 特別支援学校の進級試験において、重度の障がいがあり、親の付き添いを可能にしてほしい。

【情報・コミュニケーション】

- ・ 日帰りバスツアーに参加した際、聴覚障がいがあるのを知っているのに関わらず何も対応してもらえなかった。

【建物・交通機関】

- ・ 車椅子でバスに乗ろうとしたが、バスが停まらずに行ってしまった。

【福祉サービス】

- ・ 公民館の玄関近くに停めたらダメだと言われた。

1 - (2) 相談案件内訳② (主な相談内容別の相談件数)

- 主な相談内容としては、民間事業者によるものが一番多く、次に市町村に関するものだった。その他は、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる内容であり、約6割を占めた。

相談分野	28年度 件数	29年度 件数	30年度 件数
民間事業者に関するもの	40	17	60
市町村に関するもの	8	12	17
県の機関に関するもの	14	10	4
国の機関に関するもの	7	3	0
その他	7	89	112
計	76	131	193

【民間事業者に関するもの】

- ・ 電車利用時の車いす利用者への対応について
- ・ 検定協会の受験資格について

【市町村機関に関するもの】

- ・ 市のプール職員に関するもの

【県の機関に関するもの】

- ・ 運転免許証の更新に関するもの

【その他】

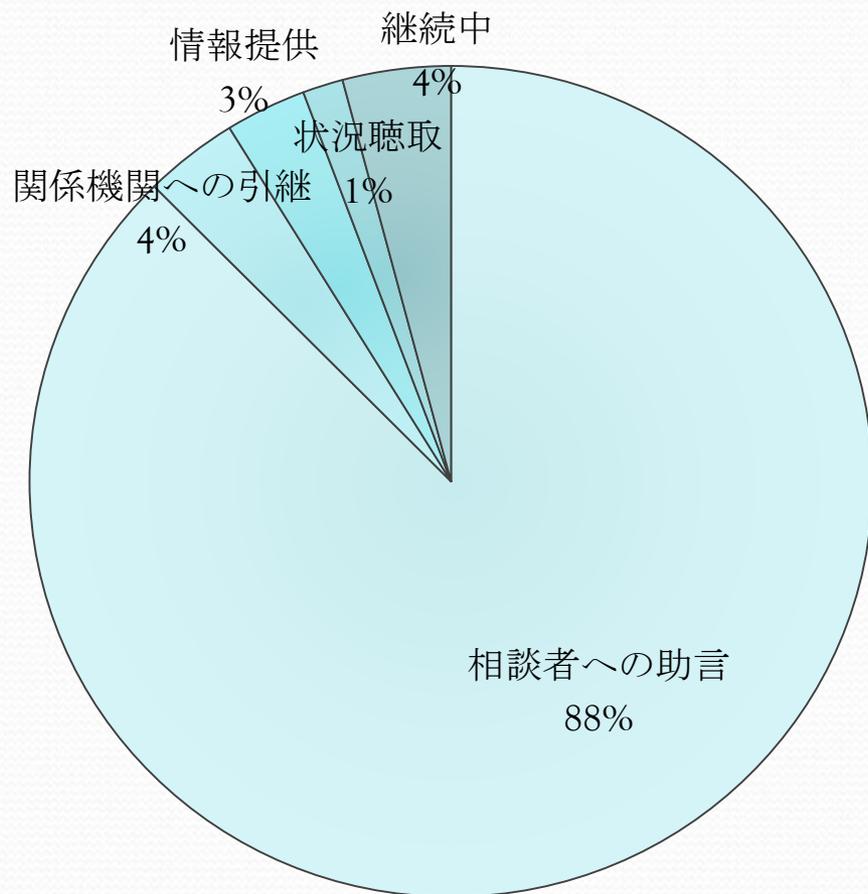
- ・ ネットビジネスの起業支援サービスに関するもの
- ・ 雇用に関するもの

1 - (2) 相談案件内訳③ (相談案件に対する対応状況)

■ 相談分野別の対応状況は、昨年同様相談者への助言・調整が最も多い。

相談分野	28年度 件数	29年度 件数	30年度 件数
相談者への助 言・調整	40	81	166
関係機関への 引継	14	6	7
相談者への情 報提供	8	3	6
相談者からの 状況聴取	7	3	3
継続中	7	38	11
計	76	131	193

相談分野別の相談件数



【相談者】 本人

【障がい種別】 統合失調症

【相手方】 市が委託した団体

【相談内容】

プールに家族3人で行った際、受付で障害者手帳のコピーを求められて手帳を預けた。受付の職員が夫に「子どもに付添う母親がパニックになると困るため、『妻の責任は、一切夫である自分がかかります』と念書を書いてほしい」と言われて念書を書いた。

後日、再度プールに行くと、受付の別の職員がまた手帳のコピーがほしいと言われた。何度も手帳のコピーを請求されたり、差別的な扱いを受けることに立腹している。改善してもらいたい。

【対応状況】

管理団体に苦情を伝えると、建物の所有者であるA市から、謝罪と改善策を検討する旨の回答があり、この内容を当センターから相談者に伝えた。

【最終結果】

管理団体が事前に連絡せずに相談者宅に訪問したため、「文書で回答が欲しい」と苦情を訴えた。数週間後、管理団体から相談者宅に次の①～③の改善策の内容と謝罪する回答文書が送られてきた。

- ①今後、職員の指導を徹底する。
- ②障がい者の方には割引がある。コピーだけは今後もお願いしたい。
- ③障害者手帳を持っている人の割引についてわかりやすく窓口に掲示する。

【相談者】 本人

【障がい種別】 視覚障がい

【相手方】 日帰り温泉施設

【相談内容】

日帰り温泉に行くと、受付の職員から白杖を預かると言われた。理由を聞くと、「他の人に対して危険だから。」と回答された。脱衣場まで施設の職員が連れて行ってってくれることはなく白杖がないと危ないのは自分の方だと思う。他の施設職員も話に加わり、「白杖を預かる」の一点張りだった。同行していたヘルパーと一緒に、白杖を使わせてほしいと交渉したがダメだった。あきらめて入浴しないで名古屋に戻った。

他の温泉施設に何度も行ったことがあるが、そのようなことは言われたことがない。健常者に何か危険があったら困るというが、障害者はどうなってもいいということなのか。

【対応状況】

温泉施設の担当者に確認したところ、「白杖以外の杖や歩行器利用者からは、杖・歩行器を受付で預かっている。杖を使用する人は浴場に入ると危険である。運営方針で杖が無くても入浴できる方に利用していただいている」と回答された。対応が悪かったことについては、誠意をもって対応する。と言われた。

【最終結果】

温泉施設の担当者から相談者に謝罪された。杖を預かる件については、「今後見直していくようにします。」と言われた。

【相談者】 本人

【障がい種別】 肢体不自由

【相手方】 J R 東海

【相談内容】

イベントに参加するため、本人、友人（いずれも車イス利用）及び介助者2人の計4人でB駅を利用した。JRは、車イス利用者に対し、受付窓口で番号を配付してエレベーターを順番に利用するよう誘導していた。この日は介助者が同行していたため、受付に行かず改札口へ向かい電車に乗ろうとしたが、JRの職員は理由も聞かず「車いすの方はあちらの受付へ行ってください。」と誘導された。エレベーターの順番待ちをすることによって、友人と車両が別々になってしまった。昨年も今回と同じような事があった。

車イス利用者すべてをJRの都合で誘導するのではなく、介助者がいたら違う対応をすとか、利用者の意向を聞くなど臨機応変に対応してほしい。センターからJRに伝えてほしい。

【対応状況】

B駅を通じて、JR東海サービス相談室に連絡し、相談者の要望に対する返答を待った。

【最終結果】

JR東海から「乗車や下車の際にスロープを用意している。安全確保のため、介助者がいても事前の受付をお願いしている。車イスのお客様の手配を行う上で、今回改札の外に臨時の受付所を配置し順番に受付していた。降車駅の間違いを防止するため、番号札を渡して降車駅の手配が終了するまで待っていただき、順番にホームへ案内する体制をとった。車イスの方が多いと同一車両にならないこともある。そのため事前をお願いした。」と回答があり、相談者に伝えた。相談者は、要望を続けていくと言われた。