

令和2年度における障害を理由とする差別に関する相談対応の事例

資料4

No	日	相談方法	相談者	障害種別	区分	事例の概要	
						相談内容	対応内容・結果
1	R2.4.17	来所	本人	身体障害 (聴覚)	民間事業者	<p>短期アルバイト募集に関する問い合わせを手話通訳者を介して電話で行ったところ、聞こえないことを理由に断られた。 口話や筆談での対応はできることを伝えたが、企業側から断られた。採用されない理由も含め、企業側の対応に不満がある。</p>	<p>【対応内容】 企業側に相談者とのやり取りの経緯を電話で確認。 メーカー受注の化粧品製造にあたり、衛生面を最重要事項としており、作業時は指定の帽子・手袋・マスクの着用を義務づけ、品質基準のクリアに努めているとのことであった。 マスク未着用や口の動きがわかる薄いマスクでは衛生面のリスクが高く、工場内は騒音もあり、作業リーダーの指示等を的確に把握しながら安全かつ円滑に作業を行うには障害の状態から厳しいと判断し、お断りしたとのことであった。</p> <p>【結果】 企業側の対応に相談者の理解を得る努力が不十分だった点があったかもしれないが、アルバイトの申込みを断らざるを得ない正当な理由があったものと判断した。相談者に聞き取った内容等について説明した。</p>
2	R2.5.14	メール	知人	身体障害 (聴覚)	行政機関	<p>新型コロナウイルス総合サポートセンターの市ホームページ等にFAX番号が記載されていない。総合サポートセンターは障害者に対する配慮があるのか。</p>	<p>【対応内容】 関係課と連絡をとり、早期にFAX等での対応が可能となるよう調整を進めた。また、相談者には、庁内調整を進めている旨を説明した。</p> <p>【結果】 FAXや電子メールでの相談も可能であることがわかるよう、市ホームページにFAX番号を追加した。</p>
3	R2.5.20	来所	本人	発達障害	民間事業者	<p>交通事故後の通院に関する相談を損害保険会社にしているが、会社側の対応が不誠実で不満がある。自分が障害者だからこのような対応になっているのではないか。</p>	<p>【対応内容】 損害保険会社の担当者に相談者とのやり取りの経緯を電話で確認。 相談者には日々、電話やメールで丁寧に説明を行っていることや、すでに症状固定の診断書が提出されており、以降の治療費は相手方に請求できないが、本人は完治していないと訴えており、平行線の状態であること、現在は弁護士を通じて本人とやり取りすることが多く、今後は慰謝料及び治療費などの相手方への請求に移っていくとのことであった。</p> <p>【結果】 相談者には、損害保険会社の担当者が市から連絡があったことも含め、改めて連絡することとなった。後日、相談者より、示談書作成に関する不満を訴える電話があったが、円滑に進められるよう損害保険会社の担当者に連絡するよう伝えたとこ、そうしてみると返答があった。</p>
4	R2.5.28	電話	本人	身体障害 (聴覚)	民間事業者	<p>眼科の主治医より、ガイドヘルパーと密着状態となっている移動の状況や物を触って確認する自らの行動に対し、新型コロナウイルスに感染するリスクを懸念している、との発言があったほか、通院のペースを少なくするように促された。 自分は感染予防対策をしっかりと行っているにもかかわらず、ばい菌のように扱われたことが納得できない。</p>	<p>【対応内容・結果】 相談者より、今後同じようなことがあれば転院を考慮するので、その際は病院に連絡をお願いするかもしれないが、今回は話を聞いてもらうだけでよく、そのことに感謝するとの発言があった。 相談者には、何か困ったことが生じた場合はいつでも相談にのる旨を伝えて終話した。</p>

No	日	相談方法	相談者	障害種別	区分	事例の概要	
						相談内容	対応内容・結果
5	R2.8.7	メール	本人	身体障害 (聴覚)	行政機関	市の公式YouTubeチャンネルにアップされている動画の中には、テロップが使われているものの字幕がなく、聴覚障害者や高齢者に対して配慮が欠けているものがある。次回の配信の際には必ず字幕を挿入するよう要望する。	<p>【対応内容】 相談者に対し、今後、動画を作成する際には、字幕やテロップを挿入するよう各所属に周知していく旨を回答した。</p> <p>【結果】 動画の作成にあたり、字幕やテロップを表示するなどの配慮を行うよう、広報担当課から各所属に周知を行った。</p>
6	R2.8.21	来所	本人	身体障害 (内部)	民間事業者	<p>電車の優先座席に座っていた際、隣の人が携帯電話で通話を始めたため、通話は遠慮してほしいとお願いしたところ、逆に言い返された。携帯電話の電磁波が自身の装着するペースメーカーに反応する可能性があり、命の危険を感じたため、仕方なく近くにあったSOSボタンを押し、乗っていた電車を緊急停止させた。</p> <p>その後、駅員に車内でのマナー違反について、しっかり乗客に周知してほしい旨を申し入れたが、最後に駅員から、「列車を停止させると何万人もお客さんに迷惑がかかる。これからは簡単にSOSボタンを押さないでほしい。」と言われた。そうした駅員の対応は、障害者への不当な差別にあたると思い、相談にきた。</p>	<p>【対応内容・結果】 駅員の立場からすれば、電車を停止することにより、多くの乗客に影響が生じ、鉄道会社にとっても多大な損失につながるため、SOSボタンは極力使用してほしくないとの気持ちが今回の発言につながったものと思われる。 駅員の発言は相談者の身持ちに寄り添った発言とは言えず、配慮に欠けていたことは否めないが、障害を理由とした不当な差別的取扱いとまでは言えないと思われ、その旨を相談者に伝えた。 また、各鉄道会社では、車内放送の活用など、様々な形で啓発に取り組んでいるところであるが、電車内での配慮に欠ける人がいるのも事実であり、そうした人を見かけた場合は速やかに車掌へ連絡するのが望ましい、と助言した。</p>
7	R2.8.28	メール	本人	身体障害 (聴覚)	行政機関	市の公式YouTubeチャンネルに新たにアップされた動画に字幕やテロップがついていない。以前、同様の指摘をしたにも関わらず、いつになれば全てのコンテンツに字幕をつけていただけるのか。	<p>【対応内容】 相談者に対し、全ての人が利用しやすく、見やすい情報発信に向け、本市公式YouTubeの内部用ガイドラインにアクセシビリティの配慮に関する規定を追記する作業を行っていることや、聴覚障害者や高齢者などへの配慮について、庁内で更なる周知徹底を図っていく旨を回答した。</p> <p>【結果】 ガイドラインの見直しや動画への字幕付けの周知徹底など、アクセシビリティの向上に向けた取組みを行った。</p>
8	R2.9.21	メール	本人	不明	民間事業者	<p>市内のある文化施設の入館料については、障害者割引の制度があるにもかかわらず、当該施設の公式サイトには一切その記載がなく、現地でも案内表示がなされていない。</p> <p>障害者に対してわかりやすく案内することも、バリアフリーの一環であり、障害者割域の案内を省略している対応は障害者への配慮に欠けている。</p> <p>施設の公式サイトに障害者割引について追記するとともに、現地でもわかりやすく表示してほしい。</p>	<p>【対応内容】 当該施設に相談内容を説明し、所要の対応についてお願いしたところ、現地での障害者割引の表示は早速対応したいとの返答を得た。 一方、公式サイトについては、ホームページIDやパスワードがわからなくなっており、修正できない状況であるとのことであった。 また、上記の対応と並行し、庁内関係課に今回の相談内容を報告した。</p> <p>【結果】 現地での障害者割引の表示に加え、公式サイトについても後日、修正が可能となり、障害者及び介助者1名は無料になる旨の記載が追加された。 また、市ホームページ上で当該施設を紹介している箇所についても、同様の修正を行った。</p>

No	日	相談方法	相談者	障害種別	区分	事例の概要	
						相談内容	対応内容・結果
9	R2.10.2	来所	本人	身体障害 (肢体)	民間事業者	駅の改札が狭く車椅子での往來がしにくいほか、車椅子で電車に乗降する際に駅員へ依頼するための呼び出しブザーの設置場所が改札から遠く苦労する、車椅子用スロープの設置場所が改札より遠く不便である、以前、電車への乗降の際に駅員の渡し板の設置対応が悪く、前方に転倒し、全治一週間の怪我を負った際に一週間の対応はしてくれたものの、その後のセカンドケアがなかったことなど、鉄道会社側に改善を求めているが対応してくれない。障害者への合理的配慮に欠ける行為であるため、市に対応をお願いしたい。	【対応内容・結果】 障害者差別解消法に基づき、民間事業者も過度の負担とならない範囲で障害者に対する合理的配慮を提供するよう努力する必要があるため、改善されない状況が続いている理由を確認することや、代替案を提示することも検討してはどうかと相談者に助言した。 なお、相談者と鉄道会社側の協議は現在も継続中である。
10	R2.10.16	メール	本人	身体障害 (聴覚)	行政機関	令和3年2月に尼崎シニア元気アップパンフレットが配布される予定と聞いているが、「尼崎市職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」に基づき、聴覚障害者も利用しやすいものになるよう、各施設の電話番号だけでなく、FAX番号を記載するよう対応してほしい。	【対応内容・結果】 所管課から要望者に対し、当該パンフレットには電話番号とFAX番号を掲載する方向で調整している旨を回答した。 完成したパンフレットには電話番号及びFAX番号を掲載した。
11	R2.11.25	メール	本人	身体障害 (聴覚)	民間事業者 行政機関	ある民間団体が主催者として開催する講演会の情報が市のホームページに掲載されているが、申込方法が電話のみとなっている。 電話ができない聴覚障害者等は申込みができず、配慮を欠いているので改善してほしい。	【対応内容】 市ホームページへの掲載を担当した部署が主催団体に相談内容を伝え、FAXでの申込みについて調整を行った。 【結果】 主催団体との調整の結果、FAXでの申込みも可能とし、市ホームページの掲載内容を修正した。また、講演会当日には、手話通訳者を派遣した。
12	R3.1.8	メール	本人	身体障害 (聴覚)	行政機関	市の公式YouTubeチャンネルにアップされている動画の中で、ところどころテロップがついているものの、字幕の量が全体的に少なすぎると感じるものがある。 以前、各所管課に周知徹底を図るとの連絡をいただいたにもかかわらず、なぜこのような状態になっているのか。アップ前に確認するなどの対応策はとれないのか。	【対応内容・結果】 動画に関しては、各所属に字幕・テロップをつけるよう呼びかけているとともに、最低限の要点がわかるような字幕がついていることを確認した上でアップロード作業を行っているが、情報が正確に伝わっていない現状は確認不足であると言わざるを得ないと認識していることや、現在、広報担当課内においても複数で動画を確認し、意見を出し合うようにしており、今後はこのようなことがないように発信していく旨を広報担当課から相談者に回答した。
13	R3.3.19	メール	本人	身体障害 (聴覚)	行政機関	市ホームページを見て「新型コロナワクチン案内センター」が開設されたことを知ったが、その案内には電話番号しか掲載されておらず、FAX番号は詳細ページに進まなければ案内がない。 トップページの内容を電話番号とFAX番号を併記する形で修正してほしい。	【対応内容・結果】 担当課に相談内容を連絡し、対応を依頼。 市ホームページのトップページを修正し、FAX番号を併記した。
14	R3.3.23	メール	本人	身体障害 (聴覚)	行政機関	市の公式YouTubeチャンネルに幼稚園の動画がアップされているが、字幕が最初の部分だけで、その後は全くついていない。 聴覚障害者が見れば、幼稚園児や着ぐるみがダンスをしているのだけしか見えないので、歌を歌っているのであれば歌詞を字幕としてつけてほしい。	【対応内容・結果】 歌詞は動画の冒頭で字幕として掲載しており、以降は繰り返しになることから省略していることや、ダンスがメインの動画になっていること、動画概要文に歌詞を追記したことを広報担当課から要望者に回答した。