

第1 普及啓発（平成27年度）

1 広報・行事等

リーフレット，ポスター，福祉のまちづくり広報誌「ありば」，県ホームページ，街頭キャンペーン
平成27年度鹿児島県障害者差別解消支援協議会 障害を理由とする差別の解消に向けた地域フォーラム

2 事業所等の研修会等での説明

（平成28年3月31日現在）

障害福祉課	大隅地域振興局	大島支庁	計
22	10	7	39

3 事業所等への個別訪問

（平成28年3月31日現在）

障害福祉課	大隅地域振興局	大島支庁	計
226	259	55	540

第2 相談対応（平成27年度）

1 障害者くらし安心相談員の配置状況

配置先	電話番号	受付時間
障害福祉課	Tel：099-286-5110 Fax：099-286-5558	月～金 午前9時～午後4時
大隅地域振興局 地域保健福祉課	Tel：0994-52-2108 Fax：0994-52-2110	
大島支庁 地域保健福祉課	Tel：0997-57-7222 Fax：0997-57-7251	

2 障害者くらし安心相談員の活動状況

（平成28年3月31日現在）

相談対応		障害福祉課	大隅地域振興局	大島支庁	計
相談 件数		58	22	23	103
	不利益取扱い	8	5	0	13
	合理的配慮	9	4	0	13
	その他	41	13	23	77
対応 回数		182	26	26	234
	不利益取扱い	14	5	0	19
	合理的配慮	94	6	0	100
	その他	74	15	26	115

3 相談対応の主な事例

(1) 不利益取扱いの事例

ア 福祉サービスの提供

イ 医療の提供

ウ 商品の販売及び役務の提供

No.	相 談 者					
1	年齢	40代	性別	男	障害種別	精神障害
内容	質問：時々パニックを起こして大声を出したりするような障害がある人に対しては、店側に入店を拒否する権利があるのか。					
対応	正当な理由なく障害を理由として入店を拒否することは障害者差別に該当する旨を回答し、そのような場合には相談するよう助言した。					

No.	相 談 者					
2	年齢	不明	性別	男	障害種別	－（施設職員）
内容	グループホーム利用者（30代・男・精神障害）がスーパーでトイレを使用したところ、トイレが詰まり水が便器から溢れ出してしまい、パニック状態でグループホームに電話をかけた。店舗に駆けつけ、利用者と共に店側に謝罪し、支店長の要求に応じて、他の客が見ている中で利用者とトイレの清掃をしたが納得がいかない。					
対応	相談者は、事業者への事実関係の確認や啓発等の対応を希望しなかったため、傾聴のみで終結。					
結果	事案発生の翌日に、当該スーパーの店長等がグループホームに来訪して謝罪したとのこと。					

エ 労働及び雇用

No.	相 談 者					
3	年齢	不明	性別	男	障害種別	知的障害
内容	採用時の面接で療育手帳を所持していることを会社側に伝えていたが、入社後に身体障害者手帳も所持していることを会社側に知られてから、差別的な扱いをされている。					
対応	相談者は、勤務先への事実関係の確認や啓発等の対応を希望しなかったため、傾聴のみで終結。					

No.	相 談 者					
4	年齢	40代	性別	男	障害種別	内部障害
内容	求人募集に応募したところ、障害者には困難な業務内容であるとの連絡があり、面接もしてもらえなかった。求人票には、電話で説明があったような業務内容についての記載はなかった。事業者に啓発して欲しい。					
対応	事業者に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	今後、募集に際して一定の能力を有することを条件とする場合は、求人票にその旨を記載することとなった。					

No.	相 談 者					
5	年齢	40代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	ホームページ上の求人募集で、応募資格として「健康な人」との記載がある。これは障害者差別に当たる不適切な表現ではないか。ハローワークからも不適切な表現として指導されているのに、いまだに修正されていない。					
対応	事業者に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	相談日の翌日にホームページの内容は修正されていた。事業者には、「健康な人」という応募資格で障害者を除外する意図はなかったが、ハローワークの助言等を受けて、「健康」という曖昧な表現ではなく、業務に求められる適性・能力が明確になるような表現に修正したとのこと。					

オ 教育

カ 公共的施設の利用

No.	相 談 者					
6	年齢	40代	性別	男	障害種別	精神障害
内容	質問：強迫性障害のために落ち着きなく動いたりしてしまうが、それを理由に図書館が入館を拒否した場合は障害者差別に該当するのか。					
対応	正当な理由なく障害を理由として入館を拒否することは障害者差別に該当する旨を回答し、そのような場合には相談するよう助言した。					

No.	相 談 者					
7	年齢	不明	性別	女	障害種別	－（市議会議員）
内容	車椅子ダンスのサークルに所属している知人（30代・男・肢体不自由）が、昨年度サークルで利用した施設から、本年度の利用を一方向的に断られた。					
対応	施設に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	利用申請のあった部屋は、本来は学習を目的とした部屋であり、机、備品等の移動が困難なため断ったとのこと。社交ダンス等が可能な他のスペースについても、土足厳禁であることから、車椅子ダンスでの利用は避けて欲しいとの意向であったが、車椅子のタイヤを拭いた上での利用について検討を求めたところ、施設側の了承を得た。					

No.	相 談 者					
8	年齢	不明	性別	男	障害種別	視覚障害
内容	視覚障害者だが、4年前、プール施設の利用を、障害の状態等を確認されることもなく断られた。障害を理由として一律に利用を断らないよう、事業者を指導して欲しい。					
対応	施設に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	障害を理由に一律に利用を断るような対応はしておらず、安全が確保できないと判断される場合には、利用をお断りしているとのこと。今後とも障害を理由とする差別の解消に向けた取組の実施を依頼し、施設側の了承を得た。					

キ 交通機関の利用

No.	相 談 者					
9	年齢	52歳	性別	女	障害種別	肢体不自由
内容	脳梗塞の後遺症で車椅子を使用している。先日、障害者であることを告げずにタクシーの配車をお願いしたら、やって来た運転手から「障害者だということは聞いていない。」とひどい言い方をされた。					
対応	事業者に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	障害者への配慮については常々研修を実施しているところであり、事業所内で調査の上、障害者への配慮について徹底を図ることとなった。					

ク 不動産取引

ケ 情報の提供及び受領

No.	相 談 者					
10	年齢	不明	性別	男	障害種別	精神障害
内容	精神障害者だが、地域の自治会長に市の配布文書をもらおうとしたところ、「お前も読むのか」と言われた。					
対応	相談者は、相手方への事実関係の確認や啓発等の対応を希望しなかったため、傾聴のみで終結。					

コ その他

No.	相 談 者					
11	年齢	不明	性別	男	障害種別	－（施設職員）
内容	質問：グループホームの建設に当たって、建設予定地の住民の同意は必要か。					
対応	<p>障害者差別解消法制定時の附帯決議において、地方公共団体は、障害者関連施設の認可等に際して、周辺住民の同意を求めないことを徹底することとされている旨を回答。</p> <p>※「国及び地方公共団において、グループホームやケアホーム等を含む、障害者関連施設の認可等に際して周辺住民の同意を求めないことを徹底するとともに、住民の理解を得るために積極的な啓発活動を行うこと。」【衆議院・参議院とも同文】</p>					

No.	相 談 者					
12	年齢	－	性別	－	障害種別	－（市議会議員）
内容	知人の子供（10代・男・聴覚障害）が予備校の寮に入居を申し込んだところ、緊急時の避難誘導等に不安があるからと拒否された。「入寮案内」には障害者の入寮の可否について全く記載がなく、予備校への入校が決まったからの説明で本人も傷ついている。今回は下宿することとなったが、予備校に対して啓発してもらいたい。					
対応	予備校に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	校舎についてはバリアフリー化を行い、障害者を受け入れているが、寮については、火災発生等の場合の入寮者の安全確保の観点から、受入は困難とのこと。将来的な課題として検討を依頼し、相談者も了承した。					

No.	相 談 者					
13	年齢	40代	性別	男	障害種別	知的障害
内容	知的障害者で精神科病院のデイケアを利用しているが、その職員が自分に関して差別的発言をしていると人から聞いた。病院側の真意をこれから確かめに行くが、対応に納得できないときは相談する。					
対応	相談者は病院への事実関係の確認や啓発等の対応を希望しなかったため、傾聴のみで終結。					
結果	同日、相談者から連絡があり、病院側に差別的な意味での発言はなかったと納得したとのこと。					

(2) 合理的配慮の事例

ア 物理的環境への配慮

No.	相 談 者					
14	年齢	60代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子を利用しているが、路面電車の停留場で、停留場の屋根の支柱が車椅子の通行の妨げとなっている。					
対応	事業者にも事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	事業者によって、「車イス利用対応停留場」（有効幅員が90cm以上の停留場）が定められており（全37停留場のうち26停留場。各停留場やホームページに掲載中。）、相談のあった停留場は、非対応の停留場であった。幅員を広げるには道路改修も必要であり、早急な対応は困難だが、将来的な課題として認識しているとの回答があり、相談者も了承した。					

イ 意思疎通の配慮

No.	相 談 者					
15	年齢	40代	性別	女	障害種別	聴覚障害
内容	聴覚障害者だが、福祉団体主催の研修会の受講に際し、主催者側に手話通訳者の手配を依頼したが断られた。					
対応	福祉団体に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	手話通訳者の手配を求められた前例がなく、予算措置もしていないことから本年度の対応は難しいが、来年度以降検討したいとのこと。今回の研修会は、相談者が手話通訳者を自身で手配し、福祉団体側が研修会会場において、手話通訳者の座席等に配慮することで双方が合意した（平成28年度は予算措置されたことを確認。）。					

ウ ルール・慣行の柔軟な変更

No.	相 談 者					
16	年齢	42歳	性別	男	障害種別	発達障害
内容	母親の成年後見人が信用できないので辞めさせたいが、自分は発達障害があり、人と意思疎通が上手くできない。家庭裁判所に、相手方への連絡等、解任のための段取りを合理的配慮として求めているが対応してくれない。					
対応	家庭裁判所に事実関係を確認した。					
結果	家庭裁判所としては、後見人への連絡等の個別具体的な要求に応じることはできないために断ったとのこと。相談者に対して、家庭裁判所への確認内容を繰り返し説明するも、最後まで納得は得られないまま終結。					

No.	相 談 者					
17	年齢	20代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	バスを利用して通勤しているが、車椅子を理由に乗車拒否されることが多い。					
対応	相談者が乗車拒否される状況について現地調査を行い、各バス事業者及びバス協会へ調査結果を報告し、啓発を行った。					
結果	バス協会が各バス事業者に対し、障害者への配慮についての指導文書を発出するとともに、各事業所において、乗務員に対する障害者への配慮についての指導等に取り組むこととなった。					

No.	相 談 者					
18	年齢	不明	性別	女	障害種別	視覚障害・肢体不自由
内容	質問：重複障害者だが、国家試験の受験に際して合理的配慮を試験実施主体に依頼する場合、相談員にはどのような協力をしてもらえるか。					
対応	障害者くらし安心相談員は、相談者に対して必要な助言や情報提供を行ったり、相談に係る関係者双方の意見を聴き、互いの話し合いを促進することで事案を解決に導くことを目指す旨を回答。試験でのパソコン使用（試験問題の読み上げ、解答入力）等、当面は自身で試験実施主体と交渉を続けることで対応は求められなかったが、障害福祉サービス（同行援護）、IT機器等についての情報を提供。					

No.	相 談 者					
19	年齢	不明	性別	女	障害種別	視覚障害・肢体不自由
内容	質問：電動車椅子を利用しているが、一部のバス会社から長距離バスへの乗車を拒否される。バス会社に合理的配慮の提供を依頼する場合、相談員にはどのような協力をしてもらえるか。					
対応	No.18と同様に回答。当面は自身でバス事業者と交渉を続けるとのことで対応は求められなかったが、各バス事業者の路線バスにおける車椅子乗車への対応状況や、障害者差別解消法に基づき国土交通大臣が事業者向けに定めた対応指針（「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」中「一般乗合旅客自動車運送業関係」）等についての情報を提供。					

No.	相 談 者					
20	年齢	不明	性別	女	障害種別	－（母）
内容	特別支援学校に在籍する車椅子利用の娘（10代・女・肢体不自由）が、来年からの就労に向けての会社研修に参加するため、路線バスを利用しようとしたら乗車拒否されている。10月にまた会社研修があるし、来年からの就労でも利用する予定なので心配だ。					
対応	事業者に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	車椅子乗車に関する別案件での調査員の啓発や、バス協会からの指導文書を受けて、乗務員への指導を実施しているところとのことで、乗務員に対し、再度周知徹底を図ることで相談者も了承した（10月の会社研修時には乗車できたことも確認。）。					

No.	相 談 者					
21	年齢	20代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者だが、バス会社からノンステップ車の利用を勧められたのに、ノンステップ車の運転手に「介助人を付けないと乗車できない。」と乗車拒否された。					
対応	事業者に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	相談者については、従前利用していた通常バスの乗務員から、「バスの乗降時に介助しているが、以前に比べて難しくなっているように感じられる。」との報告があったことから、相談者の安全を考慮し、ノンステップ車の利用をお願いした経緯があるとのことで、乗務員に対し、再度周知徹底を図ることで相談者も了承した。					

No.	相 談 者					
22	年齢	30代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子を利用しているが、タクシーに乗ったとき、運転手の態度が非常に悪かった。車椅子の扱いにも慣れておらず、面倒そうにされて不愉快な気分になった。それと、利用できる公共交通機関はバスくらいしかないが、車椅子での乗車ができない。タクシー会社、バス会社への啓発をして欲しい。					
対応	事業者に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	車椅子利用者への配慮については指導を実施しているところであり、事前に連絡があれば慣れた乗務員に対応させているとのこと。車椅子利用者への配慮について乗務員に徹底を図ることとなった（他の事業者への啓発は逐次実施）。					

No.	相 談 者					
23	年齢	50代	性別	男	障害種別	内部障害
内容	障害者として雇用され10か月経過したが、夜勤中心の勤務から体調を崩してしまい、勤務形態について配慮を求めたが改善されない。それどころか夜勤の際の手当も半分にすると一方的に言われ、退職しようと考えている。					
対応	相談者は勤務先への事実関係の確認や啓発等の対応を希望しなかったため、傾聴のみで終結。					

No.	相 談 者					
24	年齢	不明	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子を利用しているが、金融機関でATMを操作しづらかったため、従業員にその旨を伝えたところ、対応が非常に悪かった。事業者へ条例の啓発をして欲しい。					
対応	事業者に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	相談内容に心当たりのある従業員はいないとのこと。今後とも障害を理由とする差別の解消に向けた取組の実施を依頼し、了承を得た。					

No.	相 談 者					
	年齢	50代	性別	女	障害種別	—（娘）
内容	母（視覚障害者）がズボンを着用して泌尿器科を受診した際、診察室内で看護師に叱責され、ズボンを脱がされるという、配慮のないひどい扱いを受けた。指導してほしい。					
対応	病院側に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	今後、障害者の受診に際しては、障害特性に応じた配慮を行うこととなった。					

エ その他

No.	相 談 者					
	年齢	不明	性別	男	障害種別	視覚障害
内容	視覚障害者だが、金融機関で手助けを求めため、白杖を頭上50cm程度に掲げる「白杖SOSシグナル」で合図をしたのに、従業員が気付いてくれなかった。					
対応	金融機関に事実関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	障害者が合理的配慮を求める際の意思の表明については、言語のほか、身振りサイン等よる合図などがあることについて、従業員に周知を図ることとなった。					