

IV 障害者差別に関する普及啓発・相談対応について

令和元年度

第1 普及啓発

1 広報・行事等

リーフレット, ポスター, 県ホームページ, 街頭キャンペーン

2 事業所等の研修会等での説明

(令和元年3月31日現在)

障害福祉課	大隅地域振興局	大島支庁	計
5	3	5	13

3 事業所等への個別訪問

(令和元年3月31日現在)

障害福祉課	大隅地域振興局	大島支庁	計
3	262	34	299

第2 相談対応

1 障害者くらし安心相談員の配置状況 (各1名)

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 : 0994-52-2120	
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

(令和元年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
		94	31	6	131
相談 件数	不利益取扱い	17	4	0	21
	合理的配慮	14	1	4	19
	その他	63	26	2	91
		295	54	47	396
対応 回数	不利益取扱い	64	13	0	77
	合理的配慮	31	1	12	44
	その他	200	40	35	275

3 相談対応の具体的な事例

(1) 不利益取扱いの事例（21件）

ア 福祉サービスの提供（0件）

イ 医療の提供（1件）

No.	相 談 者					
	年齢	40代	性別	男	障害種別	精神障害
1	年齢	40代	性別	男	障害種別	精神障害
内容	近くの歯科医院を予約した際、治療に不満があるなら別の歯科医院を受診するように言われた。					
対応	歯科医院の受診予約が取れていれば受診し、対応の様子を伺うよう助言した。					

ウ 商品の販売及び役務の提供（0件）

エ 労働及び雇用（7件）

No.	相 談 者					
	年齢	—	性別	—	障害種別	—（関係者）
2	年齢	—	性別	—	障害種別	—（関係者）
内容	知り合いが、会社から精神疾患の診断書を提出するように言われたとのことだが、解雇しようとしているのではないか。					
対応	当事者からも事情を聴取の上、病気を理由とした解雇はできないことを説明し、状況に応じて労働局と連携して対応する旨伝えた。また、関係機関に情報提供を行った。					

No.	相 談 者					
	年齢	50代	性別	男	障害種別	精神障害
3	年齢	50代	性別	男	障害種別	精神障害
内容	一般就労で就職したが、精神に障害があることが分かったためか、差別的な待遇を受けている。					
対応	事業所とのトラブルであることから、話を傾聴の上、労働局へ直接相談するよう助言した。また、既に弁護士に交渉を依頼しているとのことだったので、弁護士とも相談して対応するよう助言した。					

No.	相 談 者					
4	年齢	不明	性別	男	障害種別	内部障害
内容	透析患者は就業時間に制約があるため、求職の際には透析中であることを伝えないといけないと言われた。また、希望の求人先に、透析中であるか尋ねられ、不快な思いをした。					
対応	傾聴の上、要望があれば企業へ啓発する旨伝えた。					

No.	相 談 者					
5	年齢	不明	性別	男	障害種別	内部障害
内容	透析をしていることにより就労時間に制限があるので、「継続雇用は難しい」と言われ、退職を考えている。					
対応	企業に啓発するので、詳細な内容を聞こうとしたが、相談者が、再度、継続雇用について企業と話し合うとのことであった。					

No.	相 談 者					
6	年齢	不明	性別	男	障害種別	内部障害
内容	ハローワークで仕事を探しているが、透析をしていることを理由に断られてしまう。					
対応	障害者の就業のサポートをしてくれる就業・生活支援センターを案内した。					

No.	相 談 者					
7	年齢	不明	性別	不明	障害種別	不明
内容	障害者枠に内定後、健康診断等の提出を求められたが、障害者に対する差別ではないか。また、書類取得の費用を会社は負担しないのか。					
対応	障害者だけに提出を求めているわけではないため、障害者差別には当たらない旨伝え、了承を得た。費用負担については、関係機関を紹介した。					

No.	相 談 者					
8	年齢	40代	性別	女	障害種別	身体障害
内容	障害者として雇用されているが、雇用の更新をしてもらえなかった。					
対応	関係機関に確認し、本人に伝えた。					

オ 教育（1件）

No.	相 談 者					
9	年齢	—	性別	—	障害種別	—
内容	特別支援学校の教師が、集会で障害のある子どもについて、施設のお荷物と発言したが、これは障害者差別にあたるのではないか。					
対応	発言の意図等はわからないが、障害のある方に対する誤った認識のもと、そのような発言をしたのであれば障害者差別にあたる、また、教育委員会では、障害者差別等の指導には力を入れている旨伝えた。					

カ 公共的施設の利用（0件）

キ 交通機関の利用（8件）

No.	相 談 者					
10	年齢	40代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者だが、事前にバス会社に連絡していたのに、当日、バスの乗車を拒否された。					
対応	事業者に関係を確認するとともに、啓発を行った。					
結果	当日、低床バスを手配できなかったとのこと。事業者に関し、今後の配慮について依頼し、相談者に伝えたところ、了承を得た。					

No.	相 談 者					
11	年齢	40代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者だが、バスを利用しようとしたところ、運転手に無視され乗車できなかった。					
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	相談者がバス停から離れた場所でバスを待っていたため、乗車できなかったとのこと。バス停以外での乗車は法により禁止されているため、乗車拒否とは言いがたい状況であった。					

No.	相 談 者					
12	年齢	—	性別	—	障害種別	—
内容	バスの運転手の障害をもった乗客への対応が、不適切であった。					
対応	事業者に事実関係を確認したところ、不適切な対応が確認できたため、事業者が当該運転手に指導を行った。また、関係機関へ情報提供を行い、啓発を行った。					

No.	相 談 者					
13	年齢	40代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者だが、バスを利用しようとしたところ、乗車できなかった。					
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	運転手が、低床バスであることを失念していたとのこと。事業者に、今後の対応について依頼した。また、相談者に報告し、了承を得た。					

No.	相 談 者					
14	年齢	40代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者だが、バスを利用しようとしたところ、乗車できなかった。理由を聞いたが答えてくれなかった。					
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	車椅子利用者が既に乗車しており、車椅子の施設がなかったため、相談者が乗車できなかったところ。相談者が乗車できない旨は、車外スピーカーであらかじめ案内したとのこと。その旨相談者へ連絡し、了解を得た。					

No.	相 談 者					
15	年齢	40代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者だが、バスを利用しようとしたところ、乗車できなかった。					
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	会社の配慮で、通常は、定められたバス停以外の場所で、他の乗客より先に相談者を乗車させていることが判明したことから、良好な関係を維持するよう助言した。					

No.	相 談 者					
16	年齢	40代	性別	男	障害種別	身体障害
内容	車椅子利用者だが、バスに乗車しようとしたところ、乗車できなかった。					
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	運転手の路線歴が浅く、また相談者がバス停から離れた場所で待っていた等で乗車できなかった。配慮について伝え、その旨相談者へ連絡し、了解を得た。					

No.	相 談 者					
17	年齢	40代	性別	男	障害種別	身体障害
内容	車椅子利用者だが、バスに乗車しようとしたところ、乗車できなかった。					
対応	相談者がバス停から離れた場所で待っていたため、乗車できなかったことを伝え、その旨相談者へ連絡し、了解を得た。					

ク 不動産取引（1件）

No.	相 談 者					
18	年齢	70代	性別	男	障害種別	身体障害
内容	高齢で障害があることを理由に、不動産事業者に賃貸住宅の仲介を拒否されているが、障害者差別ではないか。					
対応	高齢で障害があることを理由に賃貸住宅仲介を拒否されているのであれば、障害者差別にあたり、不動産事業者へ法律違反を主張できると助言した。					

ケ 情報の提供及び受領（1件）

No.	相 談 者					
19	年齢	—	性別	—	障害種別	—（障害者団体関係者）
内容	投票所で、視覚障害者への不適切な対応があった。					
対応	関係機関に経緯等を確認したところ、不適切な対応が確認されたため、関係機関に適切な対応を依頼したところ、相談者に説明し、了承を得た。					

コ その他（2件）

No.	相 談 者					
20	年齢	—	性別	—	障害種別	—（家族）
内容	母親が、近所の人から知的障害のある子どものことで誹謗中傷されている。					
対応	母親からも相談を受けたが、相手方への対応等を希望されなかったため、傾聴のみで終結。					

No.	相 談 者					
21	年齢	50代	性別	男	障害種別	身体障害
内容	障害福祉サービスを利用するため事業所の訪問等を受けたが、その後、サービスの利用ができないと事業所から言われた。					
対応	障害福祉サービスの支給決定をしている自治体に連絡し、利用者に説明するよう依頼した。					

(2) 合理的配慮の事例（19件）

ア 物理的環境への配慮（6件）

No.	相 談 者					
22	年齢	—	性別	—	障害種別	—
内容	2020年に鹿児島国体、障害者スポーツ大会があるが、公共交通機関のバリアフリー化の取組が進んでいないので、万全の対応をしてほしい。					
対応	関係者に、意見が寄せられたことを周知する旨伝えた。また、関係機関に情報提供した。					

No.	相 談 者					
23	年齢	60代	性別	男	障害種別	身体障害
内容	公共施設にピンマイクが設置されていない。					
対応	関係機関に確認したところ、ピンマイクは設置しているが、コードレスマイクと同時に使用するとハウリングを起こすとのこと。					
結果	ピンマイク等機材を購入することは困難であるが、合理的配慮に向け検討するとのこと。					

No.	相 談 者					
24	年齢	50代	性別	男	障害種別	身体障害
内容	バスの外部スピーカーによる案内がないため、視覚障害者が乗車できないことがある。					
対応	事業所に事実関係を確認したところ、案内はバスが停車する際、自動的に行き先案内が流れるようになっており、肉声での案内も行っているとのこと。また、案内が重なる場合は、聞きづらいこともあるとのこと。					
結果	障害者の前でバスが停車できず、案内が聞きづらい場合もあるため、運転手に障害者の前で停車し乗車するよう周知を図るとのこと。相談者には、事業者に依頼することを伝え、了承を得た。					

No.	相 談 者					
25	年齢	60代	性別	男	障害種別	身体障害
内容	港に障害者用駐車場を増設するよう要望をしているが、改善が見られない。また、警察署に障害者用トイレがない。					
対応	話を傾聴の上、関係機関に情報提供した。					

No.	相 談 者					
26	年齢	40代	性別	男	障害種別	聴覚障害
内容	聴覚に障害があるため、口頭で行われる会社の朝礼等での情報提供の内容確認が十分にできない。会社に、社内の情報機器を使うようお願いしているが実現しない。					
対応	会社を訪問し、関係者と意見交換を行い、職場環境ガイドラインやモデル事業所の事例等を提供し、改善を依頼した。					
結果	障害のある社員への対応について、会社全体の問題として取り組むとのこと。					

No.	相 談 者					
27	年齢	70代	性別	男	障害種別	身体障害
内容	病院の駐車場に、身障者用駐車場の表示をしてほしい。					
対応	制度について説明し、内容をパーキングパーミット担当者に伝えることを説明した。					

イ 意思疎通の配慮（3件）

No.	相 談 者					
28	年齢	50代	性別	男	障害種別	聴覚障害
内容	仕事上で、聴覚障害者へ合理的配慮に欠けると感じたことがある。電話での会話はできないので、連絡はメールで行う、打ち合わせの際には筆談をする等の配慮をしてほしい。					
対応	関係機関に連絡し、合理的配慮のある対応について啓発するよう依頼した。					

No.	相 談 者					
29	年齢	—	性別	—	障害種別	—（関係者）
内容	聴覚障害者が出席する会議に，手話通訳者がいなかった。					
対応	関係機関に連絡し，合理的配慮のある対応について依頼した。また，相談者には，今後の対応を注視し，問題等あれば相談するよう伝えた。					
結果	次回からは，手話通訳者を手配するとのこと。					

No.	相 談 者					
30	年齢	不明	性別	女	障害種別	聴覚障害
内容	研修会でのグループワークの際，声が聞き取りにくいので，要約筆記ができる人を配置してほしい。					
対応	話を傾聴の上，関係機関へ相談内容を伝えるよう助言した。					

ウ ルール・慣行の柔軟な変更（7件）

No.	相 談 者					
31	年齢	—	性別	—	障害種別	—（父親）
内容	学校のPTAの入会について，役員になるような記載がある。障害者に対する配慮が感じられない。					
対応	関係課からPTAの入会は任意であること等を聴き取り，教頭等にも相談するよう助言し，相談者も了承した。					

No.	相 談 者					
32	年齢	60代	性別	男	障害種別	精神障害
内容	薬局でお薬手帳を提示する際，精神安定剤等，過去に処方した薬を見られるのが辛い。					
対応	薬局に連絡の上，今後，相談者が来店する際に配慮する旨了承を得，相談者に伝え，了承を得た。					

No.	相 談 者					
33	年齢	—	性別	—	障害種別	—（親族）
内容	発達障害の息子が、服用している薬のため学校で居眠りをしたり、友人とトラブルを起こしたりしているが、息子への対応について、学校に対して配慮を求めることはできないか。					
対応	事情を傾聴の上、学校側へ合理的配慮の提供の申し出ができる旨助言した。					

No.	相 談 者					
34	年齢	—	性別	—	障害種別	—（関係者）
内容	スポーツ大会で、出場選手の名簿を配布しているが、名簿に「障害者」と表示するのは、差別ではないか。					
対応	配布される名簿に、「障害者」と表示する以外で記載する等の工夫ができるのではないかと助言した。					

No.	相 談 者					
35	年齢	40代	性別	女	障害種別	視覚障害・肢体不自由
内容	国家試験を受験予定の重複障害者だが、来年の受験に向け、受験時の合理的配慮について助言が欲しい。					
対応	試験機関に対してどのように相談すればよいか助言した。					

No.	相 談 者					
36	年齢	50代	性別	女	障害種別	精神障害
内容	シルバーカーを利用していたため、バスの後部から降車したいと伝えたが、運転手に不適切な対応をとられた。					
対応	バス会社を訪問の上、合理的配慮の提供に照らして不適切な事案であることを伝え、再発防止に努めるよう依頼した。					

No.	相 談 者					
37	年齢	不明	性別	不明	障害種別	精神障害
内容	バスに乗車する際、バランスを崩し転倒したが、運転手から声かけがなかった。					
対応	バス会社への対応を希望しなかったため、話を傾聴した。					

エ その他（3件）

No.	相 談 者					
38	年齢	40代	性別	女	障害種別	高次脳機能障害
内容	高次脳機能障害者だが、バスの運転手の対応に不満がある。					
対応	来課の上で相談すること希望したため、連絡を待って対応することとした。					

No.	相 談 者					
39	年齢	—	性別	—	障害種別	—（コンビニ店関係者）
内容	車椅子の利用者から、コンビニ店内で2時間に及ぶ移動支援等を要求され苦慮している。					
対応	合理的配慮について、法では、事業内容・事業規模等から、事業に影響を及ぼす配慮までは求めていない旨説明した。					

No.	相 談 者					
40	年齢	不明	性別	女	障害種別	内部障害
内容	内部障害者は外見が健常者と変わらないため、バスの運転手によっては、身体障害者手帳を利用しづらい時がある。					
対応	ためらわず手帳を提示する旨助言した。必要があればバス会社へ啓発する旨伝えた。					