

## 主な相談内容

No,	障害種	場面	主訴	内容	対応
1	視覚	行政	市役所窓口で目で見える表示を行ってもらいたいです。	<p>ある相談所に、主訴とは別件で相談に訪れた相談者から、市役所に対しての要望が話されました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市役所窓口で「聞こえない人は筆談できます」など、目で見えるものを表示してもらいたいです。</li> <li>丁寧に、「こういう相談ができます」という案内を表示してほしいです。</li> <li>市役所のみでなく、支所にも案内を出してほしいです。</li> </ul> <p>が主だったものでした。自分で直接市へ要望を言うのはためられるが、相談所の相談員や県から言ってもらえないということでした。</p>	<p>近日中に障害者差別地域相談員の研修会があり、その場に市の地域相談員も出席することから、障害者差別解消推進員から地域相談員に情報提供という形で要望内容を伝えることとしました。その後、相談員にその旨を伝え、相談員から当事者にその旨を伝えました。</p>
2	視覚	公共交通	電車に乗るとき、ドアの乗車ボタンが小さく、探すのが大変です。	<p>電車車両に押しボタン式のドアがありますが、視覚障害者が単独で乗車する場合に、ボタンが非常に小さく探すのが大変です。盲導犬はドアが開いたら誘導してくれますが、ボタンには反応しません。なお、コロナのときはボタンに触れることへの対策として、車掌がドアを開けてくれました。視覚障害者団体として JR には要望はしているが、なかなか対応してもらえません。</p>	<p>(既に障害者団体から要望が出ているということもあり) 障害者差別地域相談員が、相談者が乗降する駅に情報を提供し、対応を考えてもらいたい旨を伝えました。対応したことを地域相談員から相談者に報告しました。</p>
3	視覚	サービス	盲導犬との入店を拒否されました。	<p>飲食店利用の際に、事前に電話で盲導犬ユーザーであることを伝えたのに、お店に行ったら、「他の客に迷惑」「スペースがない」という理由で盲導犬同伴での入店を従業員から拒否されたという相談がありました。</p>	<p>店長から事実関係を聞き取りました。盲導犬ユーザーの入店は基本的には受け入れており、従業員の対応が誤っていました。再発防止のため、対応について社員に徹底を図ることを依頼しました。</p>

4	視覚	サービス	盲導犬との入店を拒否されました。	飲食店の利用予約をした際に、盲導犬ユーザーであることと、盲導犬についての説明をしましたが、従業員から予約を拒否されました。店のオーナーも理解を示してくれませんでした。	市町村の担当課から事業主へ指導し、対応改善と社員教育の徹底等、再発防止に努めることになりました。
5	視覚	雇用	障害者雇用で採用されているが、職場で配慮されていません。	視覚障害で障害者雇用として採用されています。職場の上司に、障害の特性や必要な支援や配慮について話をしましたが、マニュアルを渡されるだけで、具体的な指導や支援をしてもらえませんでした。	相談者の職場に、情報提供を行い、障害者に対する合理的配慮の提供や差別解消の必要性について周知徹底をしました。
6	聴覚	サービス	遊戯施設で、聴覚障害を理由にアトラクションの利用を拒否されました。	県内遊戯施設で聴覚障害者に対し、緊急放送が聞こえないので安全が確保できないという理由でアトラクションの利用を拒否されたとの内容が SNS に投稿されました。このことが関係団体から県に情報提供されました	運営会社に事実確認を行いました。会社は、現場担当者の認識不足で迷惑をかけたことを認め、拒否されたご本人に謝罪を行いました。会社では、再発防止のため、社員向けに障害者差別解消の研修を実施しました。
7	聴覚	情報	コロナの感染者の発表記者会見の際に、手話通訳者をつけてもらいたいです。		令和 2 年度より新型コロナウイルス感染に係る緊急記者会見時には手話通訳者をつけるようにしました。それ以外の場合は、翌日には文字情報として HP で配信しています。
8	聴覚	情報	事業所や施設に設置されている AED をモニター付きにしてほしいです。	聴覚障害者でも使用可能なモニター付きの機器を設置してほしい。	当該事業所の担当者に情報提供し、機器更新時の対応を依頼したところ、設置の方向で検討されています。また、県関係課にも要望内容について情報提供をしました。
9	身体	サービス	杖を利用する家族が公衆浴場施設の利用を拒否されました。	公衆浴場施設を利用しようとしたところ、受付で杖を使う方の利用は禁止と受け取れる対応をされたと訴えがありました。	事業者に事実確認を行い、事業者が当事者に対応時の説明不足等について謝罪し了承されました。事業者は、入浴施設内で使用する杖の貸し出し等を開始しました。
10	身体	公共	公共交通において車椅子利用者が安全に	バスの車椅子乗降のためのスロープの傾斜角度の点検	国の基準を確認し、バス会社等関係機関に要望を

		交通	乗降できるようにしてほしいです。	と国の基準に改善してほしいこと、安全に乗降できるようにしてほしいという要望がありました。	周知し、安全確保のための改善方策を検討していくことになりました。
11	身体	交通	甲府駅南口のバスロータリーが不便です。	甲府駅南口のバスロータリーでバスを降りる際、バスが雨よけの屋根にぶつからないように離れて停車するため、車いすの乗降が困難という相談がありました。	県の関係部署が現地の様子と具体的に改善が必要な箇所を確認しました。バス会社からの聞き取りも行い、バスの幅寄せの障害になっている構造物を移設するなどの対応を行いました。
12	精神	サービス	運動施設会則内利用禁止項目の中に「精神病患者」という記述がありました。	運動施設に対して利用契約を締結しようとした際に確認した会則内に、利用の禁止という項目があり、「精神病患者」という記載がありました。精神疾患がある事は伝えていないので、契約が出来なかったわけではありませんが、この記載自体が障害者差別に当たるのではないのでしょうか。	当該運動施設に問い合わせをし、会則内容を確認したところ、会則内に相談者の申し出通りの記載がありました。運動施設側からは、会則はかなり昔からあるもので、現在精神疾患があることだけで契約ができない、または退会しなければならないということはないという返答を得ました。しかし、記載内容が現状に見合ったものではないので、会則を見直し、「精神病患者」という記載を削除すると、担当者からの回答がありました。
13	発達障害	教育	子供が学校行事の参加について、学校より制限を受けました。	子供が発達障害で放課後学習支援を受けている母親から、放課後の学校行事の練習と放課後学習支援の時間が重なることで担任から行事の練習には参加しなくてよいと言われてしまったと相談がありました。	地域相談員等で状況確認を行い、学校、保護者、関係機関等で対応方法を検討しました。当該生徒の参加について市町村教育委員会と情報を共有し、SSW（スクールソーシャルワーカー）が連絡調整し、学校と保護者が話し合いの場を持つことになりました。
14	内部	教育	障害特性の理解不足から合理的配慮の提供が受けられませんでした。	内部疾患を持つ園児の家族から、保育園に状況を伝え必要な配慮を求めましたが、保育園での生活の中で心配されるような状況を見聞きしたと相談がありました。	地域相談員が保育園との面談を行い情報共有を図った旨を保護者に連絡しました。後日、保護者より、保育園と情報交換ができ、保育園も自分たち

					<p>の話を受け止めてくれたとの連絡がありました。</p>
15	知的	サービス	<p>移動支援を行う方から、入浴施設から出入り禁止にすると言われました。</p>	<p>当事者は、毎週日曜日にB市営の入浴施設を使用している知的障害児です。この子は障害の特性もあり、言葉が理解できない、ときに大きな声を出す、暴れる等の行動をとることがあるということでした。保護者が同伴できないときには移動支援の方が見守っていますが、施設の従業員が「次も同じようなこと（騒いだり、大声を出す）があれば、出入り禁止にする。」と言いました。このような場合どのような対応を取ればいいのか。</p>	<p>障害者差別地域相談員と情報共有を行い、対応をお願いしました。その後、地域相談員より県に以下の報告がありました。</p> <p>入浴施設管理元に事実確認を行ったところ、すでに移動支援を行う方からも報告があったということです。対象の子が女性浴場で走り回ったり、大声を出すなどの行為があり、施設職員が同伴している方に注意をしました。過去にも何度か同伴者に施設職員が注意を行った経過があったため、利用上の注意点が守れないと出禁にすることがあると説明をしたということです。今後について、施設には改正差別解消法、合理的配慮の義務化について周知をしていき、施設職員の理解促進等を行っていくよう話をしました。</p>
16	不明	不動産	<p>家族に障害者がいるという理由でアパートの契約を断られました。</p>	<p>他県から県内に引っ越しをしたいと思い、不動産会社を通して賃貸アパートの契約に至ったが、家族に障害者がいるという理由でオーナーから断られたという相談がありました。</p>	<p>地域相談員から事実確認のため不動産会社に連絡を取りました。障害を理由に契約を断れないことを承知していましたが、オーナーの同意が得られなかったということです。障害のある方のアパート探しを支援している山梨県居住支援協議会を紹介しました。</p>
17	不明	交通	<p>タクシーの運転手から差別的な言動を受けました。</p>	<p>タクシーを利用した際に、運転手に障害者手帳による割引を申し出ると、「できない。」等の発言と障害者手帳を放り投げるような粗暴な扱いや迷惑そうな表情を示されました。</p>	<p>当事者からの申し出を事業者へ情報提供し、乗務員の対応改善を依頼しました。適正な割引の手続きが行われました。</p>

18		その他	<p>「障害者差別解消法」や障害特性も含めて、「障害」についての周知をしてほしいです。</p>	<p>「障害者差別解消法」や障害特性も含めて、「障害」について、県民への周知を進めてほしいです。障害者の特性や「障害者差別解消法」について、県民にあまり理解されていないのではないかと思います。県にはもっとPRしてもらいたいです。市町村は広報紙などを効果的に使って周知徹底をしてはどうでしょうか。</p>	<p>県では、ホームページのほか県政出張講座や県下小中学校へ出張授業、情報紙「ネットワーク通信」等で周知しています。また、やまなし心のバリアフリー推進事業や障害者週間等で啓発活動に努めています。市町村でも、広報紙を通して広く働きかけを行っていますが、改めて周知活動の推進を依頼しています。</p>
----	--	-----	---	---	--