

障害を理由とする差別に関する相談の状況

1 相談件数

平成 29 年 12 月末現在

受付機関	件数	区分別	主な相談内容
障害者差別地域相談員 (市町村受付を含む)	22 件	差別の訴え 10 配慮の要望 9 他 3	・バス運転手の差別的言動 ・警察官の職務質問や取調の対応 ・思いやりパーキング駐車場の利用
障害者差別解消推進員 (県障害福祉課受付を含む)	37 件	差別の訴え 10 配慮の要望 16 他 11	・盲導犬の入店拒否 ・進学先の選択、ガイダンス ・福祉関係機関等の職員の対応
障害者 110 番 (地域福祉権利擁護センター)	3 件	差別の訴え 3	・社会スポーツ団体関係者の言動 ・使用者の経済的・心理的虐待
山梨行政監視行政相談センター (旧山梨行政評価事務所)	2 件	差別の訴え 1 配慮の要望 1	・福祉関係機関の職員の言動 ・歩道の点字ブロックの補修
山梨労働局	0 件	—	
計	64 件	差別の訴え 24 配慮の要望 26 他 14	

2 制度の周知等に向けた取組

○ ネットワーク通信の発行

合理的配慮の提供に関する情報等をまとめた機関誌を、障害者差別解消支援ネットワーク会議委員(35名)、障害者差別地域相談員(43名)、県・市町村関係機関、障害当事者団体、心のバリアフリー宣言事業所(262事業所)などに随時発信

(平成 29 年 4～12 月末に 8 号 通算 22 号発行。平成 30 年 1～3 月に 2 号 通算 24 号発行予定。)

○ 県政出張講座の実施

障害当事者や支援員、事業者等に対し、障害者差別解消法と障害者幸住条例に関する出張講座を開催(平成 29 年 4～12 月 16 回、延べ 861 名受講。平成 30 年 1～3 月 16 回予定、年間 32 回 1,000 名受講見込。)

○ やまなし心のバリアフリー宣言事業所の登録

県内の金融業や卸・小売業等の 11 業種 500 事業所(平成 30 年 1 月 17 日現在)を「やまなし心のバリアフリー宣言事業所」として登録し、県ホームページで公表

○ ホームページを通じた広報

ネットワーク会議の開催状況、ネットワーク通信の掲載、心のバリアフリー宣言事業所登録状況、手話ホームページの開設、ヘルプマークの周知等

○ その他

- ・障害者プラン策定に関わる障害当事者団体等との意見交換(平成 29 年 7 月)
- ・障害者に関する意識調査の実施(県政モニター調査 平成 29 年 5 月)

3 相談事例

口差別の訴え

障 害	相 談 者	分 野	差別に該当	概 要
身 体	当事者	交 通	○	・バスの運転手の言動 障害者の利用に関する差別的な発言と当事者の乗降時の移動に対する無理解な態度。⇒市町村から指導。
視 覚	当事者	サービス	○	・盲導犬の入店拒否(予約の拒否) 飲食店利用の電話予約をした際に、盲導犬ユーザーであることを伝え、盲導犬についての説明をしたが、理解を示さず、予約を拒否された。⇒市町村から指導。
視 覚	当事者	サービス	○	・盲導犬の入店拒否 飲食店の責任者が、盲導犬について理解をしていなかったため、入店を拒否された。⇒県から指導。
知 的 発 達	当事者の 父親	社会体育	—	・スポーツ団体関係者・指導者の言動 団体の指導者から、障害のある選手が練習に参加することを拒否する発言、付添条件を示す等の言動を受けた。 ⇒関係者への事実確認。(当事者の誤認で相談者の理解を得る)
精 神	当事者	福 祉	—	・福祉サービス事業所の職員の言動 支援に当たっている職員2人の暴力的な発言により、心理的虐待を受けていると感じている。 *同様の訴え 他に3件 ⇒相談支援事業所に情報提供、支援対応を依頼。
精 神	当事者	不動産	○	・賃貸住宅の契約拒否、契約条件の付加 障害者手帳を取得している者への契約拒否。 相談支援事業所職員の支援を通じての対応にも条件を付加。 ⇒関係相談支援事業所、市町村で対応。
精 神	当事者の 友人	医 療	調査等 対応中	・医療関係者の言動 入院中で入浴時に看護師に不当に身体をいじられ、障害に対する差別的な発言が繰り返されている。 ⇒関係機関に情報提供。 *医療関係の職員への訴えは他に3件
身 体	当事者	労 働	—	・求職活動に対する事業者の対応 ハローワークで紹介された一般事業所に面接申込みをした際、障害のことを話すと面接を断られる。⇒求人条件等を説明。
知 的	当事者の 母親	警 察	—	・警察官による職務質問 コンビニ前で立ち止まるなどの行動に対して、巡回中の警察官から職務質問を受けたが、コミュニケーション力が十分でなく、一方的な形で質問、所持品の検査を受けた。療育手帳の提示で対応終了。 ⇒県警本部総合相談室へ情報提供、対応依頼。
内部疾患	当事者の 家族	労 働	○	・職場の上司からの言動 通院のために会社を早退、休暇を取る機会が多く、その度に差別的な言動を受ける。 ⇒家族に対し、会社の責任者に事実確認等をするを促す。
知 的 発 達 精 神	支援者 家族	地域住民 福 祉	対応中	・グループホーム開設への住民の理解不足 グループホーム開設に向けて社会福祉法人が土地・住居等の取得を進めたが、近隣住民の理解が得られていない。 *同様の事案2件(自治会長、住民等への説明等の対応継続中)

□合理的配慮の提供要望

障害	相談者	分野	提供の有無	概要
身体	— (県HP)	医療 (病院)	— 継続対応	・思いやりパーキング制度の適正な利用についての要望 対象外の人への不正な利用が目立つ、設置者(病院)の対応が不十分な状態が続いている。県として制度の適正な運用等の指導を要望。 ⇒県関係課に情報提供、対応を依頼。
発達 精神	当事者	福祉	○	・福祉事業所の職員の対応への要望 職員の対応が、自分の障害の特性に対して理解してもらえていないと感じる。障害があるから話をまともに聞き入れてもらえていないと感じる。⇒相談支援機関への相談の案内。*同様の相談が4件
身体 (車イス使用)	当事者	行政	○	・甲府駅南口のロータリーでのバス乗降についての要望 バスの乗降に困難が生じており、不便な状態での乗降が繰り返される。バスの車寄せの構造の改善が必要ではないかという要望。 ⇒バス事業者、県関係課に情報提供、対応を依頼。
知的 発達	支援者	警察	○	・警察の事情聴取における配慮の要望 家族、支援者からの配慮要望への対応が不足。(被害者であることへの配慮、同性支援、聴取時間等)対応上の配慮を要望。 ⇒支援者を通じて、当該署への対応を依頼。
発達	当事者	その他 行政	○	・引越し時の手続きに関する説明等の要望 所定期間内に手続きをしなかったことにより、罰金請求を受けた。住民基本台帳法違反への対応。 ⇒相談支援員の支援により、市町村、簡易裁判所へ対応。
身体 (車イス使用)	学校 教委	教育	(対応の相談)	・高校進学における配慮要望等への対応 進学先の選択・決定に関わる保護者・当事者との対応上の配慮点、通学に関わる送迎等の福祉サービス利用方策についての相談。 *進学の相談は他に中学校進学で1件
身体	行政関係 (県)	行政	(対応の相談)	・資格更新講習の受講における配慮要望への対応 資格(免許)の更新に係る講習会参加に関し、当事者からの要望と合理的配慮としての対応方策について相談。
視覚	当事者	行政 道路整備	○	・道路工事に伴う点字ブロックの整備の要望 道路工事で点字ブロックが撤去されていて、歩道と車道の区別、交差点の位置等の確認ができない箇所がある。 仮設であっても必要な点字ブロックの敷設を要望。 ⇒関係機関、市町村への情報提供、対応を依頼。
視覚	支援者	行政 道路整備	○	・公営住宅周辺の点字ブロック整備の要望 公営住宅に転居したが、周辺には点字ブロックが設置されていないため、バス停、公道への移動に必要な点字ブロックの設置を要望。⇒支援者と当事者が市町村へ要望。
精神	当事者	労働	—	・職場の上司、同僚の理解不足に対する支援の要望 障害があるということを知っているが、障害の状態や特性への理解がないことから、周囲の言動に不安定になる。相談する人・場が欲しい。⇒相談窓口等の案内。*同様の相談3件
知的	当事者 支援者	行政	—	・障害者手帳が身分証明書となることを要望 パスポート発行等の証明書類として使用できることを要望。 ⇒関係機関、担当に要望事項として情報提供

4 合理的配慮の提供事例

「やまなし心のバリアフリー宣言事業所」における合理的配慮の提供例

主 な 内 容
<ul style="list-style-type: none">○ 施設のバリアフリー化<ul style="list-style-type: none">・出入り口、通路・トイレ等の拡張や段差解消・多目的トイレ、自動ドア、手すり、スロープの設置・店舗内の点字ブロックの敷設・身体障害者用駐車スペース、車イス使用者の乗降場の設置など 施設の改修・整備○ 設備のユニバーサルデザイン・バリアフリー化<ul style="list-style-type: none">・入口、通路等への人感センサー、照明器具の設置・コミュニケーション支援機器の配置・ユニバーサルデザインに基づく各種機器など 設備の整備○ 身体障害者への移動・手続き対応時等の支援<ul style="list-style-type: none">・階段への昇降機設置・スロープ式タクシーの導入・バス乗降時のステップ台の準備・ローカウンター・記帳台の設置・杖置場の設置○ 身体障害者補助犬受け入れのステッカーの掲示（点字付）○ コミュニケーションツールの設置<ul style="list-style-type: none">・聴覚障害者への情報保障 コミュニケーションボード、筆談用ボード、助聴器、メモ用紙の設置 音声文字変換ソフト・機器（UDトークなど）の活用 手話通訳者の配置 筆談対応機器（ブギーボード）、手話通訳支援ツール・アプリ・ソフトウェアの活用・視覚障害者への情報保障 音声誘導システム・音声ガイドシステムの設置、 音声ツールソフトウェアの導入 ハンドセット方式・音声案内付ATMの導入 卓上型対話支援機器・その他ITC技術活用機器の導入○ その他<ul style="list-style-type: none">・来店困難者への送迎サービス（予約）・受付窓口等の利用時間予約の実施・「買い物サポート」「声かけ」等従業員の積極的な支援・介助の実施・サービス推進専門員の配置と養成 サービス・ケアアテンダント、サービス介助士、サービス介護士等の資格取得者配置・相談窓口への障害者職業生活相談員資格取得者の配置（障害者雇用、定着支援）・障害当事者、団体等の利用に関わる相談窓口の設置・従業員にボランティア活動への参加を促し、障害者との交流、理解推進・従業員の定期的な研修、コンプライアンス研修会、手話学習・県政出張講座の利用による社内研修会の実施