

## 障がいのある人への差別の解消に向けた取組について

令和4年度第2回施策推進協議会において、障害者差別解消支援地域協議会の役割を障害者施策推進協議会が担うこととなりました。

今回の障害者施策推進協議会においては、「障害者差別解消支援地域協議会の設置・運営に関するガイドライン」により示されている障害者差別解消支援地域協議会の所掌事務である「障害者差別の解消に資する取組の共有・分析」及び「関係機関が対応した相談に係る事例の共有」として、令和4年度の取り組み状況等を報告します。

(障害者差別解消支援地域協議会の所掌事務)

- ・複数の機関等によって紛争の防止や解決を図る事案の共有
- ・関係機関が対応した相談に係る事例の共有
- ・障害者差別に関する相談体制の整備
- ・障害者差別の解消に資する取組の共有・分析
- ・構成機関等における斡旋・調整等の様々な取組による紛争解決の後押し
- ・障害者差別の解消に資する取組の周知・発信や障害特性の理解のための研修・啓発
- ・個別の相談事案に対する対応

【障害者差別の解消に資する取組の共有・分析】

### 1. 障がいを理由とする差別の解消についての啓発活動

- (1) 障害者週間における啓発活動
  - ・葵区、駿河区、清水区において街頭啓発(12月)
- (2) イベントへのブース出展による啓発活動
  - ・SDGsコレクションへのブース出展(1月)
- (3) 障害者差別解消法に関する市民向け出前講座
  - ・4件実施(学校や団体)

### 2. 行政機関の差別的取扱い禁止と合理的配慮の提供義務

- (1) 職員向けの周知・啓発
  - ・毎月1回業務掲示板に、「静岡市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要領」及び「静岡市職員のための障がいのある人への配慮マニュアル」の掲載

【関係機関が対応した相談に係る事例の共有】

### 3. 障がいのある人からやその家族等からの相談への的確な対応と紛争の防止又は解決を図るための体制の整備

#### (1) 相談体制の整備

・障害福祉企画課、精神保健福祉課に加えて、静岡市障害者協会を相談窓口に追加

#### (2) 障がいのある人やその家族からの相談受付

・相談件数

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
相談件数	5件	16件	4件	10件	34件
指導・勧告等	0件	0件	0件	0件	0件

※指導・勧告等は、事業者等が法に反した取り扱いを繰り返し、自主的な改善を期待することが困難な場合などに行います。平成30年度～令和4年度の相談内容については、事業者等への連絡や説明等により対応改善等が図られているため、0件となっています。

・令和4年度内訳

区分	不当な差別的 取り扱い	合理的配慮の 不提供	その他	計
地方公共団体による	4	6	1	11
民間企業による	9	8	2	19
その他	1	3	0	4
計	14	17	3	34

・主な相談内容と対応

ア 相談者：本人（身体障がい者）相談分野：交通機関の利用

#### 【相談内容】

歩行器を使用しながらバスに乗る際に乗降補助をしてもらえなかった。

#### 【対応】

バス会社へ連絡し、適切な対応をとるよう伝え、。今後、対応改善すると回答を得た。

イ 相談者：本人（障がい種別は不明）相談分野：建築物の利用

**【相談内容】**

施設利用する際の障害者手帳確認時に、「どちらが本人で、どちらが介助者ですか」と大きな声で対応された。手帳の情報を見れば判断できることであり、配慮が足りないと感じた。

**【対応】**

施設に連絡し、相談内容を伝えた。施設より相談者あて謝罪の連絡をし、理解を得た。

ウ 相談者：家族（発達障がい）相談分野：教育

**【相談内容】**

民間教室の利用希望をしたところ、障がいを理由に断られた。

**【対応】**

該当教室に連絡し、差別的取扱いにあたることを説明した。今後、対応改善すると回答を得た。

エ 相談者：施設 相談分野：他機関からの相談

**【相談内容】**

施設利用の希望があったが、障がい種別が対象外であったため断ったところ、全ての障がいを受け入れないのはおかしいと言われた。どう対応すべきか。

**【対応】**

施設の届出状況を確認したが、断った障がいは対象外であった。話し方や説明に行き違いがあった可能性もあるため、丁寧に対応するよう伝えた。

オ 相談者：本人（障がい種別は不明）相談分野：商品販売サービス

**【相談内容】**

小包発送の手続きがオンライン申請になってしまった。窓口で相談したところ、手書き申請書でも手続きをしてもらえたが時間がかかる。元の手続きに戻してほしい。

**【対応】**

民間サービスの仕様変更であるが、手書き申請書でも対応する配慮もしているため、意見があったことを伝えることはできると話したところ、「それであればよい」と電話を切った。

カ 相談者：本人（障がい種別は不明）相談分野：商品販売サービス

**【相談内容】**

外出が困難なため、店舗に複数日分の商品を頼み、取りに行くまでの間、保管をしてほしいと依頼したが、対応できないと断られた。

**【対応】**

店舗に状況を確認したところ、配慮をしたいが保管スペースが限られているため、多量の商品を保管するのは困難であるが、可能な範囲では対応したい。その旨、本人に伝え、理解を得た。

キ 相談者：本人（障がい種別は不明）相談分野：行政

**【相談内容】**

訪問調査員の発言が差別的であると感じた。

**【対応】**

訪問調査員に連絡し、相談者と話し合うよう依頼した。調査訪問員が相談者本人と話し合い理解を得た。

ク 相談者：知人 相談分野：行政

**【相談内容】**

市営住宅入居の相談に行ったところ、言い方が威圧的であった、役員を強要されるなど、差別的な対応をされた。

**【対応】**

担当部署へ連絡し相談内容を説明し、今後同様のことがないよう徹底するよう伝えた。