

令和2年度「障害者差別解消相談窓口」の相談状況について

- 令和2年度の相談件数は44件で、その他の相談を合わせると128件となった。

1 相談件数

- R2の障害を理由とする差別に関する相談件数は44件で、昨年度と比較して3件減少した。
- その他の相談と合わせると、R2の総相談件数は128件となった。

(単位：件)

年度	障害を理由とする差別に関する相談				その他	合計
	県専門 相談窓口	県	市町	計		
H28		20	56	76	27	103
H29	21	27	42	90	112	202
H30	31	22	21	74	110	184
R元	12	11	24	47	102	149
R2	21	3	15	44	84	128
R2-R元	9	▲3	▲9	▲3	▲18	▲21

※「その他」は、福祉サービスや日常のお困りごとに関する相談など

2 分野

- 「行政」「その他」に関する相談が最も多く、次いで「商品販売・サービス提供」に関するものが多かった。

(単位：件)

分野	不当な差別的 取扱い	合理的配慮の 不提供	計
福祉サービス	2	1	3
医療	2	0	2
商品販売・サービス提供	5	1	6
労働及び雇用	4	1	5
教育	2	3	5
建築物の利用	1	0	1
交通機関の利用	2	0	2
行政	8	2	10
その他	8	2	10
計	34	10	44

3 発生地域別

- 西部圏域が最も多く、次いで駿東田方圏域と静岡県域が多かった。

圏域名	計									
	件数	福祉サービス	医療	商品販売サービス提供	労働雇用	教育	建築物の利用	交通機関の利用	行政	その他
賀茂	5	1	0	0	2	0	1	0	0	1
熱海伊東	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
駿東田方	8	0	1	3	0	3	0	0	0	1
富士	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
静岡	8	1	0	2	1	0	0	0	0	4
志太榛原	5	0	0	0	1	1	0	1	1	1
中東遠	3	1	0	0	0	0	0	0	2	0
西部	13	0	1	0	2	1	0	0	7	2
計	44	3	2	6	6	5	1	1	11	9

4 相談者

- 本人及び家族からの相談が全体の約9割を占めた。
- 行政からの相談は、主に、事業実施に当たっての合理的配慮の提供に関する相談であった。
- 電話やメールによる相談が全体の約8割を占めた。（単位：件）

相談者	件数	比率
本人	34	77%
家族	6	13%
福祉団体・事業所	2	5%
企業	0	0%
行政	2	5%
その他	0	0%
計	44	100%

5 相談への対応

- 全体の4割近い相談に対して、事実確認や対象事業者等との調整、相談者への助言など、窓口職員が解決に向けた対応を行っている。
- このほか、労働及び雇用に関する相談に対し、労働局の相談窓口を御案内するなど、他制度の相談窓口と連携した対応も行っている。（単位：件）

相談への対応内容	件数	比率
事実確認、調整等直接対応	10	23%
対象事業者、行政機関と情報共有、調整、助言等	6	14%
傾聴のみ	12	27%
対応方法助言	5	11%
担当部署、窓口等紹介	7	16%
差別解消法等趣旨説明、資料提供	3	7%
その他	1	2%
計	44	100%

6 主な相談事例

No.	1	障害種別	分野	相談 時期	R2.6	受付 機関	市町
		身体障害	医療				
相談内容	<p><不当な差別的取扱い></p> <ul style="list-style-type: none"> 車椅子を利用しており、病院の入り口で検温と問診票の記入を求められた際、介助者だけに説明をされた。相談者が自分に説明をするように、対応した職員の体をたたいて伝えたが、無視をされた。 						
対応	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関に連絡をし、事情を確認し、窓口によせられた相談内容、法の趣旨を説明し、適切な対応をするように求めた。 						
結果	<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍で窓口対応を日頃やらない職員にも対応にまわってもらい、不慣れであったこと、職員としても、体をたたかれたことが、自分に説明を求めているという意図としてとらえていなかったという説明を病院からうける。 医療機関としても、窓口からの連絡を受け、相談者の気持ちや法の趣旨については、理解をしたため、今後は、日頃、窓口対応をする職員だけではなく、全職員に対して、来院者に沿った対応をしていくことが出来るように、周知徹底をしていくと回答があった。 						

No.	2	障害種別	分野	相談 時期	R2.8	受付 機関	市町
		—	行政				
相談内容	<p><不当な差別的取扱い></p> <ul style="list-style-type: none"> 公営住宅の申込時、提出資料として、障害者手帳に加え、「指定地域相談支援事業利用契約書の写し」または「障害福祉サービス受給者証の写し」の提出を求められた。相談者は、当該書類が必要となるサービスの利用希望がないため、提出が出来ないと相談があった。 						
対応	<ul style="list-style-type: none"> 公営住宅所管課、基幹相談支援センター、福祉事務所職員及び差別解消所管課にて話し合いを行った。 						
結果	<ul style="list-style-type: none"> 書類提出を求める理由は、相談者の支援状況を確認するためであり、本件においては、他の障害福祉制度にかかる公的書類の提出、及び福祉事務所職員から、相談者の障害程度等を確認をするということで、上記の書類の提出は不要となった。 						

No.	3	障害種別	分野	相談 時期	R2. 10	受付 機関	県委託 県
		学習障害	教育				
相談内容	<p><合理的配慮の不提供><不当な差別的取扱い></p> <ul style="list-style-type: none"> 高校受験にあたり、書字障害があるため、中学担任教諭とともに、医師の診断書も持参し、志望高校へ合理的配慮（答案用紙の文字の拡大、時間の延長、長文の場合の代筆）の提供を求めたところ、合格しても、適した環境を提供することができないと受験すること自体を拒否された。 						
対応	<ul style="list-style-type: none"> 所管課に情報提供し、当該高校に対し、説明及び対応を依頼。 県障害者政策課からも、当該高校に法の趣旨及び「不当な差別」にあたることを説明。 						
結果	<ul style="list-style-type: none"> 高校が理解をし、改めて保護者と在籍中学担任と話し合いの場を設け、「解答用紙の拡大」と「10分間の試験時間延長（別室対応）」の合理的配慮を提供し、受験について可能となった。 						

No.	4	障害種別	分野	相談 時期	R3. 1	受付 機関	市町
		精神障害、知的障害	交通機関				
相談内容	<p><不当な差別的取扱い></p> <ul style="list-style-type: none"> タクシー事業所に障害者タクシー券の利用について問い合わせたところ、「障害があつて1人で乗れないならお断りだ」と一方的に電話を切られた。 						
対応	<ul style="list-style-type: none"> タクシー協会に相談内容を説明し、適切な対応をするように求めた。 						
結果	<ul style="list-style-type: none"> タクシー協会から当該事業所に対して、注意をし、当該事業所から理解を得た。 						