

## IV 障害者差別に関する普及啓発・相談対応について

### 令和2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

##### 2 事業所等の研修会等での説明

（令和3年3月31日現在）

障害福祉課	大隅地域振興局	大島支庁	計
2	1	3	6

##### 3 事業所等への個別訪問

（令和3年3月31日現在）

障害福祉課	大隅地域振興局	大島支庁	計
1	42	9	52

#### 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3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
相談 件数		106	17	6	129
	不利益取扱い	11	0	0	11
	合理的配慮	8	1	1	10
	その他	87	16	5	108
対応 回数		427	20	60	507
	不利益取扱い	31	0	0	31
	合理的配慮	27	2	8	37
	その他	369	18	52	439

### 3 相談対応の具体的な事例

#### (1) 不利益取扱いの事例（11件）

ア 福祉サービスの提供（0件）

イ 医療の提供（0件）

ウ 商品の販売及び役務の提供（2件）

No.	相 談 者					
1	年齢	不明	性別	女	障害種別	－（関係者）
内容	障害のある社員から、商業施設を利用した際、警備員に、「今後出入り禁止」と言われたことについて、相談を受けたがどのように対応したらいいか。					
対応	商業施設に経緯を確認し、相談者に説明をした。また、商業施設と話し合うことを助言した。					

No.	相 談 者					
2	年齢	不明	性別	女	障害種別	－（家族）
内容	発達障害の息子が、古本屋や本屋主催の読書会の利用、同フロアの飲食店への来店を断られた。					
対応	店舗を訪問し、障害者への理解を深めるための啓発活動を実施した。					

エ 労働及び雇用（0件）

オ 教育（0件）

カ 公共的施設の利用（1件）

No.	相 談 者					
3	年齢	50代	性別	女性	障害種別	視覚障害
内容	台風が来たため、盲導犬利用者が、近くの避難所を利用しようとしたところ、断られた。					
対応	関係部局に経緯を確認し、避難所における盲導犬への対応等について、意見交換をした。					

キ 交通機関の利用（５件）

No.	相 談 者					
4	年齢	40代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者が、バスに乗車しようとしたが、乗車できなかった。					
対応	関係自治体に、車椅子利用者からサービスの低下について、相談が寄せられた旨を連絡し、改善を依頼した。					
結果	関係自治体は、県から連絡があった内容を事業者に伝えるとのことであった。その旨を相談者に連絡し、了解を得た。					

No.	相 談 者					
5	年齢	40代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者が、バスに乗車しようとしたが、乗車を拒否された。					
対応	関係機関に連絡し、路線バスのバリアフリー化の現状や車椅子利用者からサービスの低下について、相談が寄せられた旨を連絡し、改善を依頼した。					
結果	関係機関は、障害者差別解消法の観点から可能な限り乗せる努力をするよう指導しているとのこと。今後、障害者への合理的配慮の提供に関し、案内するとのことであった。その旨相談者に報告し、了解を得た。					

No.	相 談 者					
6	年齢	40代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者が、バスに乗車しようとしたが、乗車を拒否された。					
対応	事業者に関係を確認して別途報告をすると回答し、了解を得た。					
結果	事業者や営業所の担当部門の聞き取りや、合理的配慮の提供についての啓発活動とバス協会の事業者への指導等を依頼した。					

No.	相 談 者					
7	年齢	50代	性別	女	障害種別	視覚障害
内容	盲導犬利用者が、バスに乗車した際、バスの運転手から差別的な対応を受けた。					
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	事業者に状況を確認し、報告した。また、別途事業者からも報告がある旨を伝え、了承を得た。					

No.	相 談 者					
8	年齢	40代	性別	男	障害種別	肢体不自由
内容	車椅子利用者が、バスに乗車しようとしたが、乗車を拒否された。					
対応	バス会社に連絡し、ドライブレコーダーや運転手に確認をしてもらうように依頼。その旨を相談者に報告した。					
結果	事業者に必要な限りドライブレコーダーの搭載の検討及び運転手への確認について依頼した。					

#### ク 不動産取引（1件）

No.	相 談 者					
9	年齢	不明	性別	女	障害種別	－（関係者）
内容	障害者福祉施設の職員からの相談。精神障害があり、生活保護を受けている利用者が物件を申し込んだが断られた。					
対応	話を傾聴の上、相談者の希望どおり周知啓発活動を進めていくことを伝えた。					

#### ケ 情報の提供及び受領（0件）

コ その他（2件）

No.	相 談 者					
10	年齢	不明	性別	男	障害種別	－（家族）
内容	知的障害の息子が誤って女子トイレに入ろうとしたところ、周囲に人がいる状況で、店員から大声で注意された。					
対応	店舗に事情を確認し、障害者への配慮を依頼した。					

No.	相 談 者					
11	年齢	50代	性別	男	障害種別	視覚障害
内容	視覚障害のため、町内会への各種行事へ参加することが困難であるが、町内会に理解してもらえない。					
対応	話を傾聴のうえ、町内会の方々とのコミュニケーションに関して、助言した。					

(2) 合理的配慮の事例（10件）

ア 物理的環境への配慮（1件）

No.	相 談 者					
12	年齢	60代	性別	男	障害種別	－（関係者）
内容	身体障害者が、運転免許証の更新講習会を一階の会場で行うことができるよう要望することはできるのか。					
対応	要望ができる旨を伝えた。					

イ 意思疎通の配慮（0件）

ウ ルール・慣行の柔軟な変更（3件）

No.	相 談 者					
13	年齢	不明	性別	男	障害種別	内部障害
内容	障害者だが自己都合退職による失業保険の受給は、3ヶ月間の待機時間があるのか知りたい。					
対応	この窓口では、判断ができないため、ハローワークの障害者窓口を案内した。					

No.	相 談 者					
14	年齢	40代	性別	男	障害種別	身体障害
内容	自宅付近に工事車両が出入りしていることに危険を感じ、ガードマンの配置を依頼したが、行政の対応に不満がある。					
対応	相談員として調整対応をする旨を伝え、了承を得た。また、生活上の支援については、必要な福祉サービスを相談するよう助言した。					

No.	相 談 者					
15	年齢	不明	性別	女	障害種別	－（家族）
内容	養護学校に通学する子どもに対する学校側の対応に不満があり、退学届を提出したが、学校側が認めない。					
対応	傾聴のうえ、調べて連絡することを伝えた。その後、調べた結果を伝え、了解を得た。					

エ その他（6件）

No.	相 談 者					
16	年齢	30代	性別	男	障害種別	視覚障害
内容	家族の付き添いで病院に行った際、補助犬が診察室に入ることを断られた。					
対応	病院に連絡し、別室での対応等の配慮を依頼した。また病院に補助犬に関する資料を送付した。					

No.	相 談 者					
17	年齢	不明	性別	男	障害種別	—（関係者）
内容	補助犬利用者が家族の付き添いを希望した場合、病院はどのように対応したらいいのか。					
対応	当事者の理解を得るように、十分な話し合いをするよう助言した。					

No.	相 談 者					
18	年齢	不明	性別	男	障害種別	身体障害
内容	市のホームページの案内について、障害者にとって分かりにくい表記になっているため改善してほしい。					
対応	関係自治体へ連絡し、対応を依頼した。					

No.	相 談 者					
19	年齢	不明	性別	男	障害種別	—（関係者）
内容	言語障害のある人が銀行に行った際、合理的配慮に欠ける窓口対応をされた。銀行を指導してほしい。					
対応	銀行に、障害者への合理的配慮の提供について啓発活動することを伝え、了解を得た。					

No.	相 談 者					
20	年齢	40代	性別	男	障害種別	身体障害
内容	乗車拒否や他乗客とのトラブルを解消するために、「障害者専用車両」の導入を検討してほしい。					
対応	関係事業者に働きかけをし、バリアフリー化車両の早期導入や合理的配慮を依頼していることを伝えた。					

No.	相 談 者					
21	年齢	40代	性別	男	障害種別	視覚障害
内容	視覚障害があり、県営住宅への入居を予定しているが、入居までの手続きに関して配慮してほしい。					
対応	県庁内の県営住宅担当係へ引き継ぎ、対応を依頼した。					