

神戸市「障害を理由とする差別に関する相談窓口」相談対応実績（抜粋事例）

[相談件数実績 平成28年度 107件, 平成29年度 109件, 平成30年度 70件, 令和元年度 80件, 令和2年度 64件, 令和3年度 76件, 令和4年度 74件]

■ ハンドル形電動車椅子での入店を拒否された。

店舗側が、ハンドル形電動車椅子を使用する障害者への対応や障害者差別解消法の趣旨について理解し、相談者と話し合いの場を設け、店員への研修の実施など今後の改善策の説明を行った。その後、社内で法に関する研修が実施された。

■ 音楽ホールでの公演終了後、車椅子でエレベーターを利用する際、乗車補助など丁寧に対応してくれなかった。

当該ホールより、今後もお客様対応を徹底し、より適切に対応するよう努めると回答を得た。

■ ホームセンターで、聴覚障害者が FAX での連絡対応を求めたが断られた。

今後は FAX 対応が行われることとなった。

■ コンビニの入口やスロープにゴミ箱が設置してあり、車椅子で入店できない。

建設的な対話が行われるよう相談者と店舗側の話し合いの場を設け、店舗側より、スロープの改善は施設構造上困難であるため、代替案として、店舗入口へのインターホン設置が提案された。

■ 公共施設内トイレの手すりが横向きしかないので、縦向きのものも設置してほしい。

管理者より、縦向き手すりが設置された。

■ ある法人主催の研修を受講する際、手話通訳を依頼したが対応できないと言われた。

法人に相談内容を伝え、障害者差別解消法の趣旨を説明したところ、次回以降、手話通訳の依頼があれば対応する旨回答を得た。

■ 車椅子を利用しており、集合住宅の掲示板を低い位置にしてほしい。

相談者に状況確認をした上で、管理者に対応を依頼し、掲示板が低い位置に変更された。

■ 車椅子利用者が飲食店で食事をするため入店しようとしたが、空席があるにも拘らず満席と言われ入店を拒否された。

当該飲食店に出向き事情を確認したところ、車椅子利用者用の席が他の客が食事中であったため案内できなかった、とのことであっ

た。今後そのようなケースは、事情を説明し納得してもらおうようにしたいとの回答を得た。

■聴覚障害者が書店での支払時に、「手話か筆談でお願いします」と表示したものを見せたが対応してもらえなかった。

当該書店の店長に連絡をし、以前より筆談での対応をしていたが徹底されていなかったため、全スタッフへの指導を再度行うとの回答を得た。

■駅前広場でのキャンペーンで、点字ブロックの上に台車を置いていた。

主催者に連絡し、今後は点字ブロックの上には荷物等を置かないよう注意喚起を促した。

■盲導犬ユーザーが、ホテルで宿泊しようとしたが、盲導犬は宿泊室ではなく屋外に案内された。

当該ホテルに「身体障害者補助犬法」及び「障害者差別解消法」について説明し、補助犬法上、同伴の受け入れは義務であることを伝えた。今後は、補助犬は、宿泊室での対応を行うことと了承を得た。

■スーパー銭湯の入浴中に、ストーマ（人工肛門・膀胱）利用者は退出するように言われた。

当該施設に相談員が訪問し、状況確認とともに、ストーマはルールを守って装着すれば衛生上問題がないことを説明し、協力依頼を行った。当該施設において、検討が行われ今後ストーマ利用者を受け入れることとなった。

■軽度の知的障害のある小学生が水泳教室に通っているが、監視員やコーチもいるのに、親や介護者が水着を着用してプールサイドで待機して欲しいといわれた。

当方より責任者とコーチと話をしたところ、親や介護者がプールサイドで待機する必要はないと思われる子供であり、一般的にも親がプールサイドで待機することは障害の有無に関わらず同じ扱いであった。コーチが親とこれまでに十分コミュニケーションがとれていなかったことが原因であり、双方話し合いを行った。

■車いす利用で聴覚障害者が鉄道駅を利用し、駅員にスロープ対応をしようと依頼したが駅員は不在であった。駅員に連絡がとれそうなインターホンがあったが、聴覚障害のため利用できず困った。

当方で現地確認を行うとともに、鉄道事業者と協議を行った。駅員不在時間があるため、営業時間外はインターホンについているカメラを通じて遠隔オペレーターに用件を伝えることができた。ただし、わかりにくいものであったため鉄道駅舎内にポスターを掲出し、鉄道事業者のHP上にも周知することとなった。