

障がい者を理由とする差別に関する相談事案について

平成29年4月～

	年月日	相談者	障害種別	相談内容	市の対応方針	対応結果
1	平成29年4月14日	本人	身体 (聴覚)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市ろうあ協会として、市内の会社に団体見学を電話で申し込んだところ、ろうあ者だから危険だという理由で断られた。</li> <li>・見学できるよう市で対応してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事実確認</li> <li>・障がいを理由に断ることはできないことを説明</li> <li>・見学に当たっての注意事項等の確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手方に電話で事実確認をしたところ、責任者から即座に見学できるとの回答が得られた。</li> <li>・市ろうあ協会へはその旨連絡し、見学の申込をするよう伝えた。</li> </ul>
2	平成29年5月24日	本人	精神	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生命保険の手続きに行ったところ、精神障がい者という理由でじろじろ見られた。</li> <li>・また「警察を呼びますよ」と言われた。</li> <li>・市で注意してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事実確認</li> <li>・障がいのある方への対応を改善するよう説明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手方保険会社に事実確認をしたところ、相談者は会社の特定の人物に会うために、手続き等の用事と称して会社に来るが、特定の人物は手続きに直接関係しない人物であり、会えない旨を伝えると物を投げたり、叫んだりするため、警察に連絡すると話した。</li> <li>・当事者間で意見が異なることから、再度、相談者に事実確認をするため連絡したが、携帯電話は繋がらず本人も市外へ転出したため終結とした。</li> </ul>
3	平成29年7月5日	本人	身体 (肢体)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の住んでいるマンションの歩道の改修要望(段差解消や歩道の傾斜の改修)</li> <li>・青森市内の道路(歩道の段差)の基準が、国で定める基準と異なる。</li> <li>・リンクステーションホール入口の手摺の位置の改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事実確認</li> <li>・関係機関へ連絡し対応を協議し、実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・道路維持課、下水道整備課、障がい者支援課、相談者本人、NPO法人代表関係者等で、現場にて状況確認。</li> <li>・改修可能な範囲、方法等について話し合う。</li> <li>・その後、下水道整備課で公設樹の段差解消を行い、歩道の破損箇所やたわみなどをパッチング補修。</li> <li>・相談者は市の対応の仕方や改修方法に納得していない点もあり、道路維持課に調査を強化するよう依頼した。</li> </ul>
4	平成29年8月14日	家族	身体 (肢体)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空港の有料道路の料金所で障害者割引を受けるにあたり、手帳を提示したにも関わらず、「本当に障害者なのか」という差別的発言を受けた。</li> <li>・市で注意してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事実確認</li> <li>・障がいのある方への対応を改善するよう説明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空港道路を管轄する県道路公社へ事実確認をしたところ、そのような事実があったことが確認された。</li> <li>・今後、同様の事案が発生しないよう指導を徹底する旨の文書をいただき、その旨、相談者(家族)へ報告し了承を得られた。</li> </ul>
5	平成29年9月7日	本人	身体 (肢体)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・下肢に障がいのある県外在住の方が、市内のホテルに7泊する予定で予約をした。その際、浴室にシャワーチェアを用意してほしいと依頼したが断られた。</li> <li>・市から指導し対応してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事実確認</li> <li>・合理的配慮については、民間事業者は努力義務であるが対応できないか確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホテルの責任者に確認したところ、受付担当者での対応に止まっており、責任者は事実を知らなかった。</li> <li>・ホテル全体がバリアフリーに対応していないこともあり、シャワーチェアを置けるか等の問題はありますが、本社にも確認し対応したいとの回答が得られた。</li> <li>・相談者にその旨伝えた承を得られた。</li> <li>・しかしその後、相談者とホテル側で話をしたところ、「そもそもホテルがバリアフリーになっていないことがおかしい。合理的配慮がなされていない。」との話になり、結果的に予約をキャンセルされた。</li> </ul>
6	平成30年11月	本人	身体 (聴覚)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市営バスに乗車中、乗車口のステップ付近に立っていたところ、運転手が近づいてきて腕を強く引っ張られた。</li> <li>・「そこに立つな」との意思表示のため、腕を引っ張ったかもしれないが運転手はマスクをしており、読唇もできなかった。</li> <li>・相手方を特定し謝罪してほしいのではなく、今後このようなことが起きないように市から指導してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障がいのある方への対応を改善するよう説明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通部に内容を伝え、身振り手振りを交えるなど優しく対応することを心がけるよう全ての運転手に指導するとの回答が得られ、その旨、相談者に報告し了承を得た。</li> </ul>
7	平成30年12月19日	家族	知的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育園に通っている子どもが、障がいがあるため、他の園児が行っている活動練習をさせてもらえず、結果、行事に参加させてもらえなかった。</li> <li>・明らかに差別的な扱いをされているので、市で注意してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事実確認</li> <li>・障がいを理由に断ることはできないことを説明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・双方から、事情をお聞きしたが平行線を辿り、相談者(家族)、保育園、市の3者で話し合いを持ちたい旨、相談者(家族)に依頼したが応じてもらえず、結果、3月で保育園を卒園した。</li> </ul>

	年月日	相談者	障害種別	相談内容	市の対応方針	対応結果
8	平成31年3月15日	家族	精神	・母親から、子が高校受験をした際、発達障がい理由に不合格とされたのではないかとのこと。 ・不合格となったことをどうしてほしいということや受験料(10,000円)を返してほしいのではないが、市で調査してほしい。	・事実確認 ・障がいを理由に断ることはできないことを説明	・高校に状況を確認したところ、障がいを理由として不合格にしたものではなく、受験成績を踏まえ、総合的に校内委員会で判断して決めたものであり、差別は行っていないとの回答。 ・相談者(家族)に、障がいを理由として不合格としたものではない旨伝えた。 ・高校からの回答は想定していたものであったが、市で調査してもらったことで、これ以上は望まないとの了承を得た。
9	令和元年8月24日	本人	身体(視覚)	・薬局から、視覚障がいがあることを知っているにもかかわらず、薬の処方について説明もなく、説明を求めてもしてくれなかった。 ・保険証を渡したが受け取っていないと言われ、その後、相手側が受け取っていたことがわかったが、謝罪の一言もなかった。 ・市で注意してほしい。	・事実確認 ・障がいのある方への対応を改善するよう説明	・薬局へ事実確認をしたが、そのような対応はしていないの一点張りでの回答。 ・障がいや障がいのある人に対する理解を深めるため、条例を制定したことを説明し、差別解消の取組について協力を依頼した。 ・相談者に状況を報告したが、結果、薬局を変えることにしたとのこと。
10	令和2年5月12日	本人	知的	・5月上旬、妙見から市営バスに乗り古川停留所で降車する際、バスが停車する直前に立ち上がったところ、多くの乗客がいる中で「停車するまで立ち上がるなど言っているのにわからないのか」と頭ごなしに怒られた。 ・日頃からヘルプカードを胸につけ、決められたことを守るよう努めていた。 ・相手方を特定し謝罪してほしいのではなく、市から運転手の話し方について指導してほしい。	・障がいのある方への対応を改善するよう説明	・交通部に内容を伝え、日頃から相手に寄り添った口調で話すよう改めて全ての運転手に指導するとの回答が得られ、その旨、相談者に報告し了承を得た。
11	令和2年6月16日	本人	身体(視覚)	・昨日18時頃、コンビニエンスストアに盲導犬を同伴し入店したところ、店員からペットとの入店はできないと注意された。 ・盲導犬であることを伝えることができず、店員の指示に従い、やむなく退店したとのこと。 ・回答は求めないが、今後このようなことが起きないように市から指導してほしい。	・事実確認 ・補助犬の同伴に理解を求めるよう助言・指導	・店長に面会し、対応した店員(アルバイト)から事実を確認した。 ・店では盲導犬を受け入れることになっているが、店員が知らないまま対応してしまったと謝罪があった。 ・厚生労働省が発行している補助犬同伴を啓発するパンフレット及びステッカーを配付し、全ての店員に周知徹底してほしいと依頼し、速やかに指導すると店長から回答を得た。
12	令和2年7月末	本人	身体(肢体)	・駅前庁舎2階駐車場の出入口について、段差があり車椅子での通行が困難なため解消してほしい。	・障がいのある方への対応を改善するよう説明	・庁舎を管理する管財課に内容を伝え、8月2日に舗装修理を行った。
13	令和3年2月1日	本人	身体(聴覚)	・黒石市の料金所で、有料道路の障害者割引を使うため、カメラに手帳を提示したが、何の反応もなく、職員も出てこなかった。次第に自分の車の後ろが渋滞し始め、クラクションが鳴らされているよう気がして、全額を負担。夫も聴覚障害があり、同料金所で同じ経験をした。(手帳の記載内容に不備はなかった)	・障がいのある方への対応を改善するよう説明	・東日本高速道路(株)に内容を伝える。同料金所の対応について指導すると回答及び謝罪があり、その旨、相談者に報告し了承を得た。
14	令和3年4月3日	本人	身体(肢体)	・幼少期から病状のため、皮膚腫瘍があり、温泉が好きで何十年と様々な日帰り温泉を利用してきたが、先日、これまで利用していた温泉を利用したところ、感染するのではと懸念する温泉側から「他のお客さんが嫌がるので、シャワーだけにしてほしい」と言われた。 ・今まで通り温泉を利用できるようにしてほしい。	・本人に助言	・公衆衛生管理の部局である市保健所生活衛生課に確認したところ、公衆浴場及び浴場業を営むものは、入浴を通じて人から人に感染させるおそれのある感染症にかかっている者を、入浴させてはいけないことになっているとのことであった。 ・本人は、皮膚疾患が感染しないことを温泉側に伝えていないことから、主治医からも感染しないと言われていたことを温泉側に説明した上で、話し合いをすることを助言。 ・本人は、市から温泉側への問い合わせにより、相談者が特定されることを危惧しており、相談後は何も言われずに当該温泉に入浴できていることから、今のままでよいとの回答。 ・今後何かあれば相談に来ていただくよう説明。
15	令和7年8月20日	本人	身体(肢体)	ユニバーサルデザインタクシーの配車予約を市内のタクシー会社にしたが、「車いすの方は5メートルのスペースがないと乗車できない」「スロープを使用して乗車することは不可」と言われた。	・事実確認 ・本人に状況説明。	・国土交通省東北運輸局に確認したところ、5メートル四方のスペースを確保できない場合の乗降を一律に排除することは不適切であり、「周囲5m以上」を確保できない場合であっても乗車場所の状況を丁寧に聞き取りし、旅客や乗務員の安全が確保可能な場合は配車依頼に応じるよう指導している。 ・タクシー事業者に状況を確認したところ、数年前までは車いすの方のユニバーサルデザインタクシーの乗車について、車内で統一的な対応ができなかったが、乗車案内や乗務員等の対応を統一化するためマニュアルを設けた。5メートルはあくまで目安であり、そのことだけをもって乗車を断ってはならず、乗車場所の変更や他の車両への変更などを提案している。 ・相談者にはその旨を伝え、今後同じような事案があれば相談するよう伝える。