

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）

[平成 28 年度 相談件数 107 件・平成 29 年度 相談件数 109 件・平成 30 年 4 月～10 月 相談件数 49 件]

- 点字ブロックが薄くなっている。
当該点字ブロックの改修について検討すると回答を得た。
- 電車の遅延について、電光掲示板での案内がなく聴覚障害者へ情報提供がされていない。
当該駅より、電光掲示板が故障中であつたため遅延の案内ができなかったが、今後はそのような場合に貼り紙等に対応することを検討していくと回答を得た。
- だれでもトイレが施錠管理されている。
当該施設を管理する事業者により、だれでもトイレの施錠管理は廃止された。
- だれでもトイレのドアが重く、高齢者や障害者には使用しにくい。
当該トイレのドアは古く重いため、年度内に改修工事を行うが、それまではドアに油を差すなど応急措置を行うと回答を得た。
- 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、店舗側が、店員への研修の実施など今後の改善策を説明し、その後、社内で法に関する研修が実施された。
- 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、車椅子利用者へ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。
- コンビニの入り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、スロープの改善は建物構造上困難であるため、代替案として、店舗入り口へのインターホン設置が提案された。

- 公共施設内のトイレ内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。
- コンビニ店舗の入口の階段に点字ブロックがない。
当該店舗の管理会社に依頼し、点字ブロック設置に努めると回答を得た。
- 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、低い位置に修正設置された。
- 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。そのような場合は、事情を説明し納得してもらうようにするとの回答を得た。
- 聴覚障害者が書店での支払時に、「手話か筆談をお願いします」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、今までも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。
- 駅前の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、補助犬について、同室での宿泊で対応するとのことでした承を得た。