

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 令和5年度 80件
令和6年度 94件 令和7年度 84件]

（肢体不自由）

■食品スーパーでハンドル型電動車椅子での入店を拒否された。

→ 当該店舗へ、ハンドル型電動車椅子を受け入れする際の留意点や障害者差別解消法の趣旨について説明したところ、店舗側は相談者と話し合いの場を設けるとともに、店員への研修実施など今後の改善策の検討を行った。

■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。

→ 状況確認及び法律の趣旨を説明。当該ホールより、今後も丁寧なお客様対応を徹底し、より適切に対応したいと回答を得た。

■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。

■車椅子を利用しており、集合住宅の掲示板が高く見にくいので低い位置にしてほしい。

→ 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、車椅子の方が利用可能な席の確保が難しか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うようにしたいとの回答を得た。

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

→ 当該施設へ状況確認を行い、縦向き手すりが設置された。

(聴覚障がい)

- ホームセンターで、聴覚障がい者がFAXでの連絡対応を求めたが断られた。
 - 当該店舗へ法律の趣旨説明を行い、今後はFAX対応が行われることとなった。
- 聴覚障がい者が書店での支払時に、「手話か筆談でお願いします」と表示したカードを見せたが対応してもらえなかった。
 - 当該書店の店長に確認したところ、従来から筆談での対応をしていたが、再度全スタッフへの周知徹底を行うとの回答を得た。
- 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。
- 車いす利用で聴覚障がい者が鉄道駅改作口で、駅員にスロープ対応をと依頼したかっ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、聴覚障がいのため利用できず困った。
 - 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、その時間帯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ていただくことになった。さらに、鉄道駅舎内にポスターを掲出し、鉄道事業者のHP上でも周知することとなった。

(視覚障がい)

- 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行った。
- 盲導犬ユーザーが、ホテルに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ので了承を得た。
- 視覚障がい者がラーメン屋にヘルパーと入店したところ、一人一品注文するよう言われた。ヘルパーも注文する必要はあるのか。
 - 店は原則一人一品の注文をお願いしていたが、今後は状況に応じて対応したいとのこと。また、テナント管理者へも情報共有を行った。

(内部障がい)

■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。

(知的障がい)

■軽度の知的障がい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。

→ 責任者とコーチと話をしたところ、当該小学生は親や介護者のプールサイドの待機は不要と思われ、一般的にも親がプールサイドで待機することは障がいの有無に関わらず同じ扱いであった。その後、コーチと親が再度協議し和解した。

(精神障がい)

■スポーツジムへの入会を検討していたが、規約に精神疾患のある人は入会できない旨の記載があった。

→ スポーツジムへ規約から当該項目を削除するよう依頼を行い、文言は削除された。

■不動産屋で賃貸物件を探していたが、精神障がい者には貸せないといわれ契約できなかった。

→ 契約拒否は不当な差別に該当する可能性があり、不動産屋等を指導監督している兵庫県窓口で相談するよう案内した。

(その他)

■自治会の掲示チラシについて障がい者に対する差別的な表現があるので対処してほしい。

→ 住宅の管理者へ連絡し、自治会で作成したチラシを修正してもらうこととなった。