

相談事例 障がい種別：肢体不自由、言語障害（失語症）

（ご本人からの相談）

近所の人から嫌がらせを受けている。
住宅のことで困っている。

対応 相談者の障がい特性から、主に筆談でお話しいただきましたが、相談内容の詳細がなかなか分からず、相談者に了承をいただいて居住地の市役所に連絡しました。

相談者は、コミュニケーションがスムーズに取れないことにイライラする様子が見受けられました。

相談内容については、障がい者差別には当たらないことを説明し、居住地の市役所に相談するようお願いしました。

居住地市役所の担当課に相談者とのコミュニケーション方法を確認して対応いただくようお願いしました。

相談事例 障がい種別：肢体不自由

（ご本人からの相談）

身体障害者手帳を持っているので、ヘルプマークをカバンにつけています。
なのに、近所のスーパーでぞんざいな扱いを受けました。
これは障がい者に対する差別ではないでしょうか？

対応 「ぞんざいな扱い」について、詳しく聞かせていただいたところ、店員の支援が相談者の意に沿わない方法だったことが分かりました。

コロナ対策のために必要なものがなかなか入手できないこと、買い物に出るのも大変なことなど困っていることも聞かせていただいたうえで、条例の差別には当たらないことを説明させていただき相談を終えました。

(ご家族からの相談)

県内の観光施設の利用について。

施設利用の予約の際、障がいがあることを伝えたら断られました。

障がい者差別ではないでしょうか？

対応 相談者の了承を得て、観光施設に相談内容に関して詳細を確認しました。

この観光施設の利用に際しては、安全が確保できないという理由で、相談者に限らず、足の不自由な方はお断りしているとのことでした。

「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」に「『安全の確保』ができない時は断ることもやむを得ない」とあること、また、「バリアフリーガイドライン」に照らしても、この観光施設がバリアフリー対応をしなければならないとする基準に該当しないことなどを相談者に説明してご理解いただきました。

相談者から「バリアフリーに対応できないことが分かるよう明記してほしい」とご希望があったため、観光施設に伝えました。

また、「(施設利用を断る際は)理由を説明し理解を求めるように」とあることを説明し、対応いただくようお願いしました。