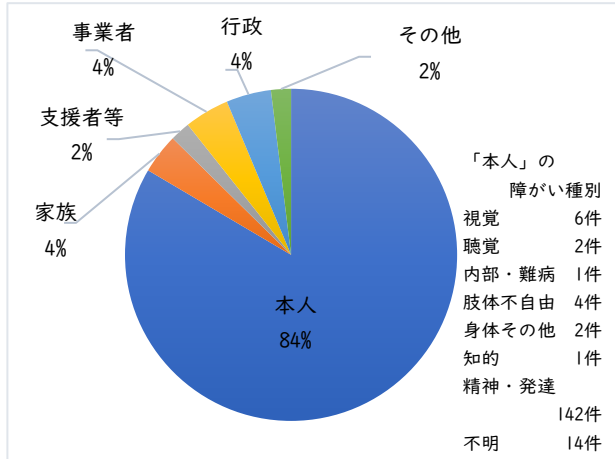


令和5年度 障がい者差別解消相談窓口対応状況

長野県健康福祉部障がい者支援課

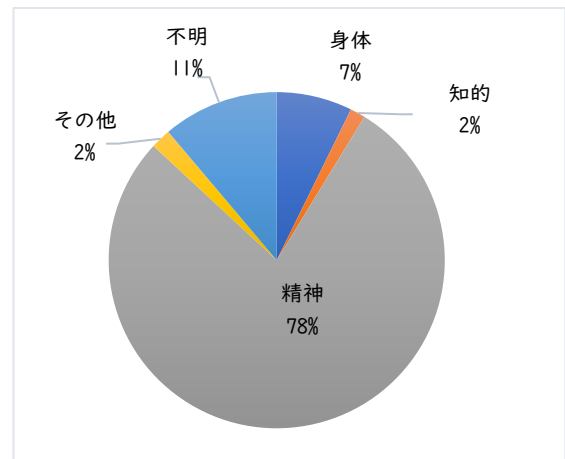
I 相談延べ件数 206 件

(1) 相談者区分



| | | |
|----------|-------|------|
| 本人 | 172 件 | 84% |
| 家族 | 8 件 | 4% |
| 支援者等の関係者 | 4 件 | 2% |
| 民間事業者 | 9 件 | 4% |
| 行政機関 | 9 件 | 4% |
| その他 | 4 件 | 2% |
| 合計 | 206 件 | 100% |

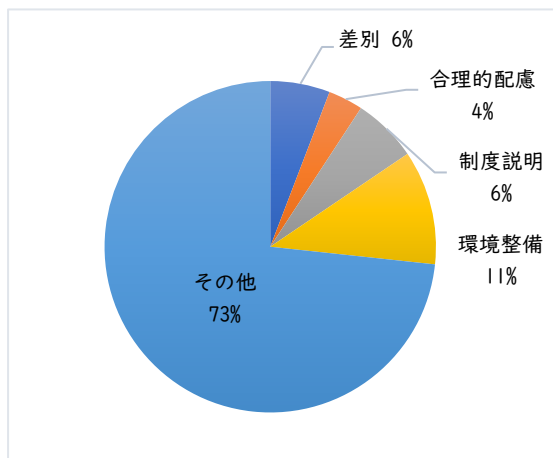
(2) 相談の対象となる障がい者の障がい種別



| | | |
|---------------|-------|------|
| 身体 | 15 件 | 7% |
| 知的 | 3 件 | 2% |
| 精神（発達障がい含む） | 161 件 | 78% |
| その他（難病、内部疾患等） | 4 件 | 2% |
| 不明 | 23 件 | 11% |
| 合計 | 206 件 | 100% |

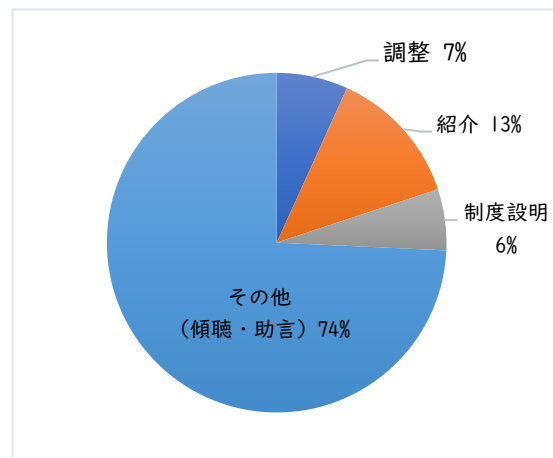
○ 相談は障がいのある人本人から寄せられる場合が 80%を超えた。事業者からの相談は 4%であった。家族等からの相談を含めて、相談の対象となる障がい者の障がい種別は、精神障がいのある人が 78%と多く、次いで身体障がい者が 7%であった。

(3) 相談内容の区分



| | | |
|-----------|-------|------|
| 不当な差別的取扱い | 12 件 | 6% |
| 合理的配慮の提供 | 7 件 | 4% |
| 制度的説明 | 13 件 | 6% |
| 環境整備 | 23 件 | 11% |
| その他 | 151 件 | 73% |
| 合計 | 206 件 | 100% |

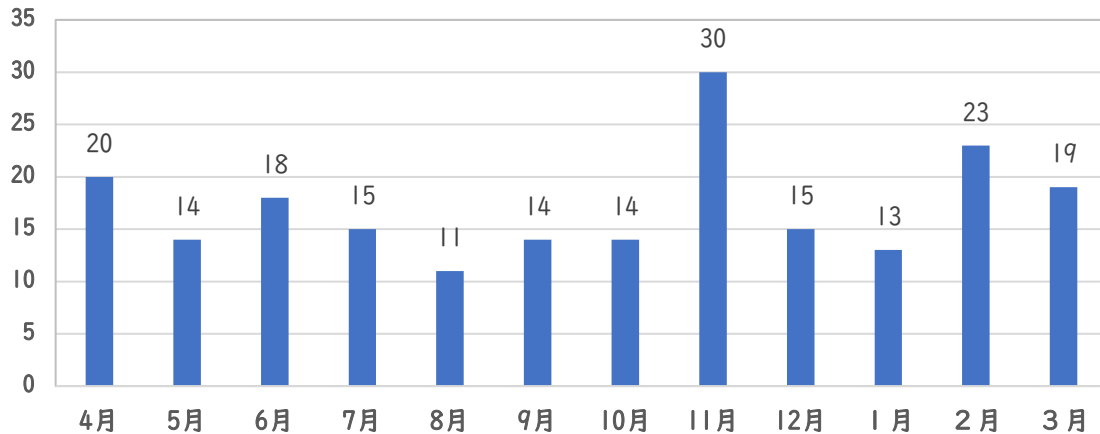
(4) 対応結果 ※中心となる対応方法に計上



| | | |
|-------------|-------|------|
| 調整等の実施 | 14 件 | 7% |
| 他機関（窓口等）紹介 | 27 件 | 13% |
| 制度的説明 | 12 件 | 6% |
| 調査継続 | 0 件 | 0% |
| その他（傾聴/助言等） | 153 件 | 74% |
| 合計 | 206 件 | 100% |

○ 相談内容としては、不当な差別的取扱いについての相談が6%、合理的配慮の提供についての相談は4%であった。その他が73%件と一番多い結果になった。

(5) 月別相談延べ件数



2 相談対応事例（抜粋）

（事例1）

| | |
|------------|---|
| ◆相談者 | 盲導犬ユーザー |
| ◆生活場面 | 盲導犬同伴での宿泊を申し込んだが、宿泊を拒否された。 |
| ◆相談内容 | <p><相談者の話></p> <ul style="list-style-type: none"> ・盲導犬同伴で宿泊したことのある宿泊施設に、再度盲導犬同伴での宿泊を申し込んだが、宿泊を拒否された。 ・なぜ今回は宿泊拒否となったのか理由を知りたい。 ・盲導犬同伴で宿泊したい。 |
| ◆県相談窓口での対応 | <p><事業者への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊施設に詳細確認。 <p>⇒以下2点を聴取</p> <ol style="list-style-type: none"> ①盲導犬同伴の宿泊を拒否したことは事実。 ②宿泊客にアレルギー疾患のある者が多く、その対策として一律に断っている。 <p>⇒以下2点を説明。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①事業者には「身体障害者補助犬法」に基づき補助犬の同伴を受け入れる義務があること。 ②「アレルギー疾患のある宿泊者がいる場合のため」といった漠然とした理由で一律に宿泊を拒否することは、差別的取扱いになること。 <p><事業者・相談者への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊施設から、「今後は受入れの義務があることを全職員に周知し、予約を受け付けたいとの回答を得る。 ・相談者へ事業者からの回答を伝えた。 |

(事例2)

| | |
|------------|---|
| ◆相談者 | 障がい者の支援者 |
| ◆生活場面 | 宿泊施設の宿泊者を対象としたイベントの紹介(ホームページ)に、「車いすの方はご遠慮ください」と記載がある。 |
| ◆県相談窓口での対応 | <p><事業者への対応></p> <ul style="list-style-type: none">・ホームページを閲覧し、相談者の指摘する記載があることを確認。・宿泊施設に詳細確認。 <p>⇒以下2点を聴取</p> <ul style="list-style-type: none">①イベントの参加条件として車いす利用者は断っている。②宿泊者向けの夜の開催であり、危険が生じないよう安全を考慮した結果。 <p>⇒以下を説明。</p> <p>「安全のため」などの漠然とした理由は正当な理由とは認められず、また、事案ごと個別に判断せずに一律に参加を拒否することは、差別的取扱いになることを説明。</p> <p><事業者・相談者への対応></p> <ul style="list-style-type: none">・事業者にはホームページの記載内容の見直しを依頼し、相談者にはその経過を報告した。 |