

## 障害者差別解消相談 受付状況（令和2年度）

| No. | 受付日            | 分類        | 分野       | 相談の概要   | 対応  | 相談者 | 受付方法 |
|-----|----------------|-----------|----------|---|---|-----|------|
| 1   | 令和2年<br>6月4日   | 不当な差別的取扱い | 医療       | 病院の入口で検温と問診票の記入を求められた際、本人を無視して介助者だけに説明をされた。                       | 病院に対し法の趣旨を説明し、適切な対応をするよう求め、院内で改めて職員教育の徹底を図るとの回答を得た。   | 本人  | メール  |
| 2   | 令和2年<br>7月27日  | 不当な差別的取扱い | 商品販売サービス | コンビニで会計した際に店員が本人を無視して介助者にだけ話しかけた。                                 | 店長に法の趣旨を説明し、適切な対応をするよう求め、従業員教育の徹底を図るとの回答を得た。          | 本人  | 来庁   |
| 3   | 令和2年<br>8月7日   | 不当な差別的取扱い | 商品販売サービス | 飲食店で注文した弁当を受け取る際に、店員が本人を無視した介助者にだけ話しかけた。                          | 店長に法の趣旨を説明し、適切な対応をするよう求め、本部に報告の上、従業員教育の徹底を図るとの回答を得た。  | 本人  | メール  |
| 4   | 令和2年<br>10月19日 | その他       | 商品販売サービス | 言語に障害のある相談者が飲食店にテイクアウトの注文を電話でした際に、何度も聞き返された。                      | 店長に法の趣旨を説明し、適切な対応をするよう求め、従業員教育の徹底を図るとの回答を得た。          | 本人  | メール  |
| 5   | 令和2年<br>11月24日 | その他       | 行政       | 言語に障害のある相談者がゴミの出し方を問い合わせたが、一方的に話され、介助者に代わらざるを得なかった。               | 担当課に親切丁寧な電話対応の徹底を求め、改めて職員教育の徹底を図るとの回答を得た。             | 本人  | メール  |
| 6   | 令和3年<br>1月27日  | 不当な差別的取扱い | 交通機関の利用  | タクシー会社に障害者タクシー券の利用について問い合わせたところ「障害があって一人で乗れないならお断りだ」と一方的に電話を切られた。 | タクシー協会に相談内容を説明し、適切な対応をするよう求め、協会から当該事業者に対し注意する旨の回答を得た。 | 本人  | メール  |