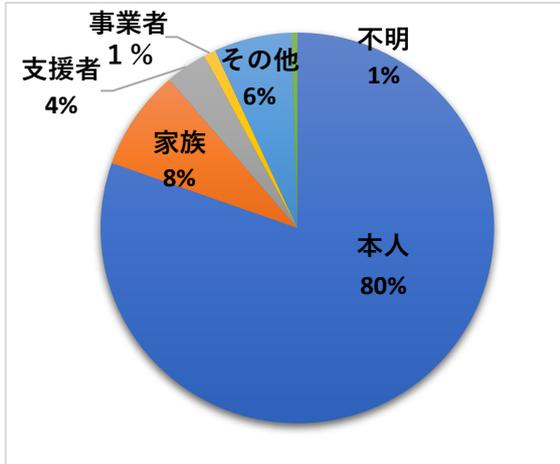


# 令和4年度 長野県(障がい者差別解消相談窓口)相談対応状況

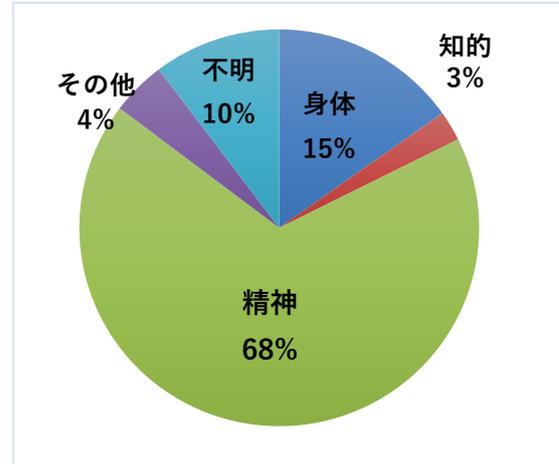
## I 相談件数(のべ件数) 204 件

### A 相談者区分 ※のべ件数



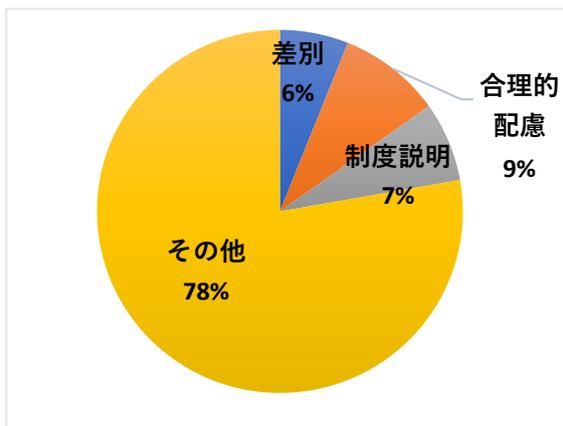
本人	164 件	80%
家族	17 件	8%
支援者等の関係者	7 件	4%
民間事業者	2 件	1%
その他	13 件	6%
不明	1 件	1%

### B 障がい者本人の区分 ※のべ件数



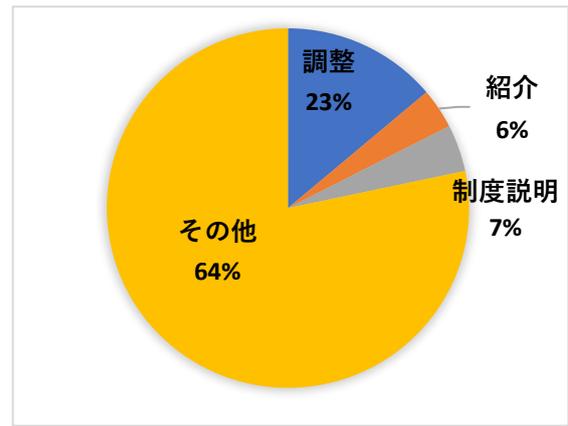
身体	31 件	15%
知的	5 件	3%
精神(発達障がい含む)	138 件	68%
その他(難病、内部疾患等)	9 件	4%
不明	21 件	10%

### C 相談内容の区分 ※のべ件数



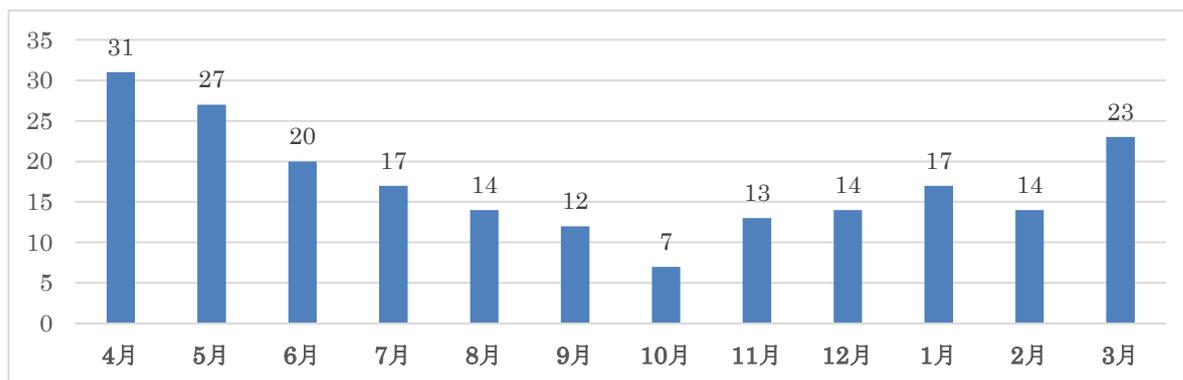
不当な差別的取扱い	12 件	6%
合理的配慮の提供	19 件	9%
制度説明	15 件	7%
その他	158 件	78%

### D 対応結果 ※中心となる対応方法に計上



調整等の実施	46 件	23%
他機関(窓口等)紹介	13 件	6%
制度説明	15 件	7%
調査継続	0 件	0%
その他(傾聴/助言等)	130 件	64%

## E 月別相談件数 ※のべ件数



## 2 相談対応事例 ※抜粋

### (1) 「不当な差別的取扱い」ケース

◆相談者	電動車いす購入予定の者
◆生活場面	地域の小売店に電話問合せし、入店拒否を告げられた。
◆相談内容	<p>&lt;相談者の話&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電動車いすを利用することになったため、普段利用している小売店に電話で確認をしたところ、2店舗から入店を拒否された。</li> <li>・電動車いすで買い物に行きたい。</li> </ul>
◆県相談窓口での対応	<p>&lt;事業者への対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相手方小売店に詳細確認。</li> <li>A:利用者の少ない時間帯であれば入店可。時間帯は店から案内する。</li> <li>B:手動であれば利用可能。接触事故のおそれから電動のものは不可としている。</li> </ul> <p>⇒障がいのない人には求めない利用時間の制限を求めること(A店舗) 万が一の事故防止のみを理由に入店拒否すること(B店舗) について差別的取扱いになること、双方の建設的対話により解決を図ってほしい旨を説明。</p> <p>&lt;事業者・相談者への対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事前に日時を約して新しい電動車いすで店舗へ行き、相談することを勧め、両者了解。</li> </ul>

### (2) 「合理的配慮の提供」ケース

◆相談者	障がいにより書類に必要事項を書き込むことが困難である者
◆生活場面	事務手続き窓口
◆相談内容	<p>&lt;相談者の話&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・代筆を依頼したが、引き受けてもらえなかった。</li> <li>・文字が書けないわけではないが、枠の中に書くことが難しい。</li> </ul>
◆県相談窓口での対応	<p>&lt;事業者への対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者の希望により、匿名で相談内容を連絡。合理的配慮の提供について説明し、理解を得た。</li> </ul>