[報告事例]

漁協での遊漁券購入時、精神障がいを障がい者割引の対象外とされた。

[当事者]

精神障がいのある A さん

[報告内容]

精神障害者保健福祉手帳をお持ちの A さんが漁協で遊漁券を購入しようとしたが、障がい者割引の対象外とされた。理由は、障がい者割引の対象者は「身体障害者手帳所持者」となっているためとのことだった。

[対応結果]

当該案件の相談を受けた相談員が当該漁協に連絡し相談内容を伝達したところ、漁協で検討し、障がい者割引に係る規則改正を理事会、総会に提案して承認を得る方向で対応しているとのこと。

[報告事例]

電動車いす利用者等、車いすのまま公共交通機関（巡回バス）に乗車したい方への配慮がされていない。

[当事者]

肢体不自由のある B さん

[報告内容]

電動車いす利用者等、車いすのまま公共交通機関（巡回バス）に乗車したい方等への配慮がされていない。

・福祉車両が導入されていない。
・車いす利用者がアクセスできるバス停になっていない。
・車いす利用者等への配慮に関する乗務員の研修が不十分である。
・新しい公共交通の導入にあたって、当事者の声を聞く機会がなかった。

引き続き対話及び、合理的配慮を求める。

[対応結果]

３月からの巡回バス本運行に向けて、福祉車両が導入される見込み。

巡回バス路線のバス停の点検を、障がい当事者、支援者の有志、当該市町村の交通施策担当部署、障がい福祉担当部署等で実施した結果、以下の課題があることを確認。

（バス停のスペース不足、ガードレール等の障害物の存在、路面の悪状況、マウンドアップがないことによるスロープの急傾斜　など）

今後、障がい当事者を講師とする研修実施を障がい当事者、支援者の有志、当該市町村で検討する。

[報告事例]
　駅の改修におけるバリアフリー対応について。

[当事者]
　肢体不自由のある C さん

[報告内容]
　駅の改修にあたってのバリアフリー対応について、駅舎のトイレ等のバリフリー化は実施する予定だが、ホームや跨線橋のバリアフリー化が考えられていない。

[対応結果]
　駅の改修にあたっては、車いす利用者等、障がいのある方が自由に利用できるよう、駅舎のバリアフリー化だけでなく、ホームや跨線橋についてもバリアフリー化が必要。
　障がい当事者、支援者の有志等と鉄道会社との意見交換の場を設け、対話及び、合理的配慮を求める。

[報告事例]
　金融機関アプリの本人認証法方法で必要な配慮がされていない。

[当事者]
　きこえない・きこえにくい D さん

[報告内容]
　インターネットバンキングで振込みしたくスマートフォンにて金融機関のアプリを利用しようとしたが、スマートフォンでの振込みにはワンタイムパスワード設定で電話番号認証（音声アナウンスされるパスワードを聞き取って専用フォームに入力する）が必要だった。
　きこえないため電話ができないことを金融機関の問合せ先にメールで送ったが、金融機関からの返答は、電話番号認証が必要でショートメール等の方法での認証はできない。本人による電話認証ができない場合は家族などが代理で認証コードをきき取ってもらうか、家族の協力が難しい時は金融機関窓口にて行員が代理で聞き取って対応するとのことだった。
　結局、後日に金融機関窓口に行き、行員が対応し認証を行った。
（インターネットバンキングで振り込むために、音声アナウンスを聞き取っての電話番号認証が必要だったことが問題として挙げれられる。）

[対応結果]
　電話番号の認証は１回のみであるが、音声アナウンスを聞き取っての認証はきこえない・きこえにくい人にとっては、不便である。ショートメールでの認証など、金融機関に対して改善をお願いした。
　金融機関からは「ワンタイムパスワードの設定方法について、今後の課題として継続して検討する。」と返答があった。
　支援者からも金融機関に改善するように強くお願いしたが、システムの関係ですぐに改善はできず、課題として検討するとの回答にとどまっている。

[報告事例]

警察の対応で必要な配慮をしてもらえなかった。

[当事者]

きこえない・きこえにくい E さん

[報告内容]

公共施設で用事を済ませて駐車場へ戻った際に、見知らぬ方から「車をぶつけられた」と声をかけられたため、E さんは事実無根である旨を伝え、その場を離れた。

同日 17 時頃、警察官 4 名が E さんの自宅を訪問したため対応した。筆談でやり取りを行い、警察官に手話通訳の派遣を依頼したが「自分で手話通訳を呼ぶよう」指示された。状況的に通訳を呼べる雰囲気ではなく、そのまま筆談で対応を続けることとなり、警察とのやり取りは約 4 時間に及んだ。

翌日、強い疲労とストレスにより体調を崩し、持病も悪化したため受診したところ、入院が必要と判断され、5 日間の入院となった。

[対応結果]

事実確認を行った結果、当日の警察対応において、長時間にわたり筆談でのやり取りが行われていたことが確認された。

その後、鳥取県警察本部と意見交換の機会を設け、合理的配慮の提供が義務であることを双方で共有した。

併せて、今後の対応方針および改善の方向性について確認することができた。

E さんに対し鳥取県警察本部よりお詫びがあり、今後の対応について説明を行い、E さんは納得された。

[報告事例]
　金融機関において不適切な回答をされた。

[当事者]
　視覚障がいのあるＦさん

[報告内容]
　Ｆさんが金融機関に預金の引き出しの手続きに行った際、同行していた支援員が代筆対応等を行った。同支援員が、今後、目が見えない方がお一人で来られた場合、当該金融機関ではどのような対応をしていただけるか尋ねたところ、「どなたかと一緒にお越しください」との返答があった。その対応はおかしいと説明したが、上司に確認の上、改めて同じ回答をされた。

[対応結果]
　県障がい福祉課から同金融機関の本社に連絡し、同社として事案のような対応になるのか尋ねたところ、本来、窓口職員で代筆対応できる旨の回答があり、各店舗に誤った対応をしないように改めて周知を行う旨の回答があった。

[報告事例]
　小売店において不適切な対応をされた。

[当事者]
　視覚障がいのある G さん

[報告内容]
　県内の小売店を利用した際、セルフレジで会計を行う必要があった。見えにくさがあり操作が困難だったため店員にサポートを依頼したが、自分で対応するよう求められた。対応に手間取っていたところ、「ここ、こっち」というように視覚障がい者にはわかりにくい言い方で、かつ怒るような言い方で指示され不快な気持ちになった。

[対応結果]
　県障がい福祉課から本社に連絡（メールのみの受付であったため、メール送付）。本社からは対応についての謝罪と店舗に対し情報を共有する旨のメール回答があった。
　後日、相談者が同店舗を利用したところ、しっかりサポートしてくれ、良い対応になっていたとの報告があった。

[報告事例]

勤務先にて、精神障がいのことを話したら契約更新しないと告げられた。

[当事者]

精神障がいのある H さん

[報告内容]

某社に３ヵ月前から勤務。年末調整で「障がいがある」に該当する旨の申告をしたことで上司との面談になり、入社時には伝えていなかった障がいのことや服薬のことを話したところ、契約は更新しないことを告げられた。その際、主治医の意見や服薬状況の確認はなかった。また、会社の産業医にも相談されていない。仕事上、車を運転することがあるので、主治医に相談したところ、車の運転は制限されていなかった。

雇用は予め期限が設けられたものではなく、契約社員で雇用され、半年間の試用期間の間にノルマを達成すれば正社員登用があるが、達成できていない場合でも、契約社員のまま継続雇用されると理解していた。

そんな職場には復帰したくない。退職届には解雇されたと書いたが、「自己都合」と書くように求められた。自分から辞めるとは言っていない。

上記のことがあり症状が悪化、服薬量が増えた。

解雇は不当な差別だと思う。

会社の謝罪、また、今後障がいのある人に同じ思いをしてほしくないので、会社には障がいのある人のことを勉強ほしい。

[対応結果]

ご本人がハローワークに事実関係及び上記の思いを伝え、その後、ハローワークから本人に確認結果の報告があった。