

- 新しい年度が始まりました。町のあちこちで初々しい1年生らしきひとびと。
- 障害者差別解消法も、この4月にドキドキの1年生からワクワクの2年生になりました。
- 目指す目標は、『障害のある人もない人も分け隔てられることなく、互いに尊重し合いながら生きる共生社会の実現』です。
- 昨年度の講演活動は約30回程でした。まだまだ知られていない差別解消法です。コツコツと出前講座をはじめとした啓発活動に、はずみをつけたい2年目です。



新体制でスタートです！

*** 平成 28 年度を振り返って ***

昨年8月1日、開所記念式典を皮切りに、相談業務が始まりました。この日、テレビ局4社の取材があり、お昼のニュースで式典の様子が報道されると、瞬く間に電話が…。本格的な差別に関する相談から簡単な問い合わせまで、1日で16件。この先どうなるんだろう？という不安の中でのスタートでした。その後、年度末までに228件の相談を受ける中で、差別の相談につながりやすい場面や状況の傾向が見えてきましたので紹介します。今後の相談対応の参考にいただければ幸いです。また、さらなる差別解消法の浸透を目指して、出前講座年間50回の目標を立てました。ぜひ、本センターまでお声掛けください。本年度も、よろしくお願いいたします。

1 相談者（当事者）の傾向

(1) 相手方の属性／福祉専門職や公務員、大企業の社員の場合

福祉専門職などの方に対して、相談者は一定水準以上のサービスや接客が得られるという期待を持ちます。この期待値と実際とのギャップが大きい時に、「障害者だから、ないがしろにするの？」と、相談に至ります。

(2) 状況の変化／担当者の交代や制度、ルールの変更があった場合

これまでのサービス水準と比較して、その変化が、従前のサービス水準よりも低くなったり、不利益が大きくなったりする場合に、「前は良かったのに…、どうして？」とサービス利用に制限をかけられたように感じて、相談に至ります。

(3) 新しいもの／新築の商業施設や店舗の場合

バリアフリー新法や差別解消法の成立以降に建てられた商業施設や店舗は、こうした法律を順守して作られ、従業員の教育も行き届いているだろうという期待があります。これに反して、設備面が充実していなかったり、従業員の対応が不適切だったりすると、「障害のある人は来ないで、ということ？」と疑問を持ち、相談に至ります。

2 事業者（相手方）の傾向

(1) 経営規模による差別解消法の理解度

経営規模が大きく、お客様相談センターなどの窓口を設置しているような事業者は、「差別解消法自体は知っている」というところが多くありました。とは言いつつも、具体的な法の中身の理解度は今一つといった印象です。

ちなみに、個人で経営しているような商店などが、相手方になったケースはありませんでした。

(2) 差別意識の程度

「無意識のうちに差別的に…」 「どう対応して良いか分からず…」 という事業者が多く、意図的に差別しようとした事業者はありませんでした。法が求める「話し合いによる解決」に至らず、接遇のまずさや対応力の乏しさが、差別と感じさせてしまう要因となっているようです。

昨年度の相談実績 (H28.8.1~H29.3.31)



◆名古屋市障害者差別相談センター及び地域相談窓口における相談実績 (市外で起きた相談事案も含む)

単位: 件

機関	センターに直接寄せられた相談	地域の相談窓口が受け、センターへ引継がれた相談	地域の相談窓口が受け対応した相談	合計
差別相談	59	4	6	69
差別相談以外	163	2	4	169
合計	222	6	10	238

センターが受けた差別相談	地域の相談窓口が受けた差別相談
63	10
差別相談以外	差別相談以外
165	6
合計	合計
228	16

- 名古屋市内の差別相談窓口が受けた差別相談の件数 = 69件
- 全ての相談件数 69+169 = 238件
- 差別相談の割合 69件/238件 = 29.0%

注釈1:

- 地域の相談窓口: 各区役所(支所)、保健所、障害者基幹相談支援センター
- 差別相談: 不当な差別、合理的配慮、一般私人、雇用に関する相談
- 差別でない相談: 病状や障害への不安、虐待、法律やセンターへの問合せ

◆差別相談の内訳

①差別相談の分類と分野

単位: 件

分類	相談分野											
	医療	観光	教育	行政	金融	交通	商品	住居	施設	福祉	雇用	合計
不当な差別	1		3	2		6	8	3	2	1	1	27
合理的配慮	2	3	3	7	1	8	6	2	2	1		35
一般私人関係								1				1
雇用関係											6	6
合計	3	3	6	9	1	14	14	6	4	2	7	69

注釈2: 相談分野の例 (どこで起きたかという現場に着目)

- 「行政」… 国/県/市の行政窓口など
- 「交通」… 電車、バス、タクシー、駐輪場、駐車場など
- 「商品」… 商品売買だけでなく、飲食店や、対人サービスなど
- 「住居」… 住まいに関すること以外にも、町内会、地域自治会など

②差別相談への対応状況

単位: 件

相談者の主訴に基づく調整のレベル	最終	継続中*1	合計
A: 双方の間に入って調整	17	8	25
B: 相手方への申入れのみ	7	4	11
C: 相談者の傾聴のみ	19	0	19
D: 問合せへの対応	1	0	1
E: 名古屋市へ引継	6	0	6
F: 他市町村へ引継	6	1	7
合計	56	13	69

*1 継続中13件のうち、4/7の連絡調整会議にて10件は最終となっている。

昨年度の講演活動等の開催実績 (H28.8.1~H29.3.31)



▶講演会等の実績

講演会名	件数	参加者
1 開所式記念講演	1	76
2 市民向け講演会	1	254
3 事業者向け講演会	1	178
計	3	508

▶出前講座の実績

区分	件数	参加者
1 事業者(福祉サービス)	12	566
2 自立支援連絡協議会	7	271
3 地域関係団体	5	112
4 当事者団体	3	69
5 事業者(一般)	2	30
計	29	1,048

- 🍎 開所以来の8カ月で32回の講演活動等を実施しました。月当たり4回程のペースでした。
- 🍎 差別解消法の話聞いていただいた市民の方は1600人弱。まだ名古屋市民の1%にも至りませんね。

出前講座等情報

- ▼03/05 名身連(聴言セカ) 聴覚障害者相談員研修会
- ▼03/06 (株)コングレ(国際会議場指定管理者)社員研修会
- ▼03/10 熱田区社協 推進協向け研修会
- ▼03/10 名古屋市介護サービス事業者連絡研究会例会
- ▼03/15 名古屋市社協 児童館職員研修
- ▼03/21 三井住友信託銀行星ヶ丘支店 社内向けセナ
- ▼04/19 名身連(第二) 利用者懇談会

- ◇05/11 名古屋市教育委員会 生涯学習セカ-館長会
- ◇06/14 総務省中部管区行政評価局 名古屋女性懇話会自主研究会
- ◇06/21 北区役所 民生委員・児童委員総会
- ◇07/08 中川区基幹相談支援セカ- 生活なるほど講座
- ◇07/11 社会福祉研修セカ- ホームカ- 現任研修
- ◇08/28 社会福祉研修セカ- 施設職員向け研修

~講師派遣いたします!~

出前講座をお勧めするPRチラシを作成しました。ニュースともどもセンターホームページにアップしています。お知り合いの方にぜひご紹介願います。
URL <http://nagoya-sabetsusoudan.jp>

研修情報

- ▼03/16 第4回障害者差別相談窓口 従事職員向け研修(実践報告編)
- ◇06/23 第1回障害者差別相談窓口 従事職員向け研修(入門編)
- ※今年度は6回の開催を予定しています。
- ◇印は今後予定しているものです

あ と が き



- ◎新緑の美しい季節です。花粉症の皆さん、無理せず頑張って乗り切ってください!
- ◎地域の相談窓口の皆さんからの、実績集計の締め切りは毎月10日です。何卒宜しくお願い致します!
- ◎このニュースへのご意見・ご質問など、ぜひお寄せ下さいませ!
E-mail inclu@nagoya-sabetsusoudan.jp