

令和5年7月6日  
障 害 福 祉 部  
障 害 施 策 推 進 課

令和4年度障害者差別解消に関する取組み状況及び令和5年度取組み予定について

1 主旨

平成28年4月の障害者差別解消法施行以降、区として障害者差別の解消に向け、様々な施策に取り組んできたところであるが、このたび、障害者差別解消に関する令和4年度  
の取組み状況がまとまったため、令和5年度の取組み予定に合わせ報告を行う。

2 報告内容

「令和4年度障害者差別解消に関する取組み状況及び令和5年度取組み予定<概要版>」  
のとおり。

## 令和4年度障害者差別解消に関する取組み状況及び令和5年度取組み予定

## 令和4年度取組み

## &lt;1&gt; 障害者差別に関する相談等の状況

## ① 相談・問合せ等の件数 全17件（昨年度比-4件）

相談等の内容		主訴 (件)	確認後の分類変更	変更後 (カッコ内は 前年度)	割合 (%)
◆差別解消法関連		13		10 (8)	58.8
不当な差別的取扱いについて		5	意思疎通への配慮へ1件 ルール・慣行へ1件 その他へ3件	0 (1)	0
合理的配慮について		8		10 (7)	58.8
合理的 配慮の 内	物理的環境への配慮 (障害者の駐車場所など)	2		2 (0)	11.8
	意思疎通への配慮 (駅の誘導案内など)	2	不当な差別的取扱いから1件	3 (5)	17.6
	ルール・慣行の柔軟な運用 (駐輪場の利用など)	4	不当な差別的取扱いから1件	5 (2)	29.4
◆環境の整備		1		1 (3)	5.9
◆その他の相談・問い合わせ (サービスや交通機関の利用など)		3	不当な差別的取扱いから3件	6 (10)	35.3
◆対応中（年度末現在）		0		0 (0)	0.0
合計		17		17 (21)	100.0

## ② 相談者の分類

区分	当事者	家族	当事者 団体	区民	事業者 庁内	不明 その他	合計
件（件）	10	2	0	0	3	2	17
割合（%）	58.8	11.8	0	0	17.6	11.8	100

## ③ 相談等への対応内容

対応区分	件数 (件)	割合 (%)
◆ 差別解消法に基づく対応	10	58.8
➤ 相手方への訪問・電話等を通して状況を確認し、合理的配慮の提供等に向け調整	6	35.3
➤ 区が実施する事業(委託事業を含む)、区の補助事業の所管課へ対応を依頼し、経過を確認	3	17.6
➤ 相談者の了承を得て、相談内容を相手方へ連絡(相談者が相手方との調整を希望しない場合等)	1	5.9
◆ 環境の整備に対する対応	1	5.9
➤ 相談内容について助言等	1	5.9
◆ その他の相談・問い合わせ	6	35.3
➤ 法律や区の体制、広報等について説明	1	5.9
➤ 保健福祉サービスに対する意見として対応	1	5.9
➤ その他の意見として対応 (不当な差別や合理的配慮に関する事前相談対応など)	3	17.6
➤ 匿名等により調査ができなかったもの	1	5.9
◆ 対応中(年度末現在)	0	0.0
合計	17	100.0

※ 割合は、小数点第2位を四捨五入して表示しているため、各項目の和が、100%にならない場合がある。  
また、内訳の割合の和が、小計の割合と一致しない場合がある。

## <2> 具体的な事例(区における事例)

### ① イベントの手話通訳者の派遣(合理的配慮の提供)

(相談者)

聴覚障害者

(相談内容)

施設のイベントに申し込みたいが、聴覚障害者なので字幕、手話通訳をつけてほしい旨、施設のWEBサイトお問い合わせフォームを使い施設にメールした。回答メールは、「字幕と手話通訳については予定しておりません。ご期待に添えず申し訳ありません」との返事であった。区が関連する施設である場であるにも関わらず、合理的配慮に欠けている。再度、手話通訳をつけられないか検討してほしい。

(問題点)

通常は手話通訳のモニター等で対応していたが、イベントの企画が決まってからの準備期間が短く対応できないとの施設側の事情で判断したが、個別対応であっても配慮が可能であるか検討する必要がある。

(対応)

区担当課と施設で手話通訳者の派遣が出来ないか検討した結果、手話通訳者を派遣することになった。その旨施設から当事者にメールで連絡しイベントに参加することができた。

## ②重度障害者の理髪（合理的配慮の提供）

### （相談者）

区内理髪店店主

### （相談内容）

不随意運動の激しい重度身体障害者の調髪には、非常な負担があるので、断ることはできるか？それは差別にあたるか？ 当事者は名乗らず帰ったが、再訪された場合には、断りたい。障害者の理髪の実験のある訪問理美容の事業所を案内して、断ることは差別にあたるかとの相談だった。

### （対応）

当職からは、①障害があるという事実のみで理髪を一方向的に断ることは、差別の可能性はある。②理髪は刃物を使うため、危険もあり経験のない相談者にはかなりの負担であることを、当事者に誠実に伝え理解を求める必要がある。③障害者の理髪の実験のある事業所を案内することは、合理的配慮の一つではあるが、当該事業所との調整等丁寧な対応が必要である。これら3点を伝えた。

### （考察）

相談者は、障害当事者への対応に苦慮し、差別に真摯に向き合う姿勢で相談してきた。障害者差別解消のためには、相談者のような実践的な気づきと改善への努力が必要である。差別についての理解と相談窓口の周知が進んできたことを感じた事例であった。

## <3> 障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発

障害のある人もない人も共に楽しむことができる交流の場の提供や、研修や講演を行い区民や事業者の障害理解を促進し、障害者差別解消の普及啓発に努めた。

- ・ 研修、講演会等を通じた法周知と啓発を実施した。
- ・ 区独自のパンフレットを区立小学校4学年全児童へ配布し、出前講座を案内した。
- ・ 区内小学校へ手話講師を派遣し、差別解消に関する講義や手話講習を実施した（24校、77クラス）。
- ・ 障害者児のアート作品の展示支援を行った。
- ・ 発達障害に関する理解促進のためのYouTubeチャンネルでの動画配信を行った。また、その様子を写真や動画で撮影し、区のホームページやオリンピック・パラリンピックの記念誌等で紹介した。

## <4> 障害者差別解消支援地域協議会等の開催

世田谷区自立支援協議会「虐待防止・差別解消・権利擁護部会」において、報告や意見交換を実施し、その内容を障害者差別解消支援地域協議会（世田谷区自立支援協議会）に報告した。

- |              |  |
|--------------|--|
| 令和4年7月29日（金） | 障害者差別解消支援地域協議会<br>（内容）令和3年度の取組み状況等の報告等                             |
| 令和5年1月27日（金） | 障害者差別解消支援地域協議会<br>（内容）障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応について及び研修実績にかかる報告について |

## ＜5＞ 庁内での取組み

- ・ 令和4年6月29日（水）「令和4年度第1回世田谷区障害者差別解消推進委員会」  
令和4年10月25日（火）「令和4年度第2回世田谷区障害者差別解消推進委員会」
- ・ 庁内向けメールマガジン「イエローリボン通信」を4回発行し、事例紹介等を行った。
- ・ 職員へ「イエローリボン」ピンバッジを配布し、着用を依頼した。 等

## 令和5年度取組み予定

令和4年度取組み状況等を踏まえ、令和5年度は以下の取組みを進める。

### ＜1＞ 障害者差別に関する相談支援

- ① 障害者差別に関する相談等への適切な対応と改善の働きかけ
- ② 都と連携した取組み
- ③ 相談体制の周知

### ＜2＞ 障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発（共生社会ホストタウンの取組を含む）

- ① イベントへの出展、ポスター掲示、PR展示等
- ② 障害理解促進イベントの開催（区民ふれあいフェスタ）令和5年12月3日
- ③ 障害者児のアート作品の展示支援  
（令和5年6月7日～6月13日、令和5年11月7日～11月12日予定）
- ④ 世界自閉症啓発デー庁舎ブルーデコレーション
- ⑤ 区内小学校への手話講師の派遣（23校72クラスで実施予定）
- ⑥ ヘルプマーク等の配布
- ⑦ 障害者差別解消に関する研修・講演会等への講師派遣・資料提供・開催協力
- ⑧ 区政PRコーナーにおける周知啓発

### ＜3＞ 障害者差別解消支援地域協議会の開催

障害者差別解消支援地域協議会の開催（令和5年7月28日・令和6年1月26日予定）

### ＜4＞ 庁内での取組み

- ① 世田谷区障害者差別解消推進委員会の開催
- ② 障害者への配慮の推進に向けた取組み  
（印刷物への音声対応促進、講演会等における手話通訳の実施等）
- ③ 指定管理者及び委託契約仕様書に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」の添付の徹底
- ④ 庁内向けメールマガジンの発行（随時）
- ⑤ 全職員を対象としたイエローリボンピンバッジ着用推進
- ⑥ 職員研修 職層研修・保健福祉領域研修・共催研修
- ⑦ 区外郭団体等への周知・協力依頼

## ＜5＞ 障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例に関する事業の推進

### （1）普及・啓発

条例の趣旨を区民等に広く周知するためのパンフレット作成やPR事業等の施策に取り組む。

### （2）商店等における共生社会促進物品助成事業の実施

条例に定める「地域での交流及び支え合いの推進」の取り組みとして、多様な区民の接点の場でもある商店街を中心に、障害者が外出しやすい環境を整えることにより、障害に対する理解を促進するとともに、商店等での障害者を受け入れる環境の向上を図るための物品の購入・作成経費助成事業を実施する。

# 令和4年度障害者差別解消に関する取組み状況及び 令和5年度取組み予定



## イエローリボン

障害者権利条約の考え方に基づいて「障害がある人もない人も誰もが住みやすい社会をめざす」その取組みのためのシンボルマークです。

世田谷区では障害者差別のないまち“世田谷”をつくる取組みのシンボルマークとして使用しています。

令和5年6月

世田谷区

## 目次

### I 令和4年度の取組み

1	基本的な方針	・・・	9
2	相談支援	・・・	9
3	障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発 （共生社会ホストタウンの取組みを含む）	・・・	15
4	障害者差別解消支援地域協議会	・・・	17
5	庁内での取組み	・・・	18

### II 令和5年度 of 取組み（予定）

1	相談支援	・・・	20
2	障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発 （共生社会ホストタウンの取組を含む）	・・・	20
3	障害者差別解消支援地域協議会	・・・	21
4	庁内での取組み	・・・	21
5	障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例に関する事業の推進	・・・	21

#### 【資料】

○	参考1	障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨	・・・	22
○	参考2	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に 当たっての世田谷区の基本方針	・・・	26
○	参考3	世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する 職員対応要領	・・・	29
○	参考4	世田谷区障害者差別解消推進委員会設置要綱	・・・	32
○	参考5	世田谷区障害者差別解消推進幹事会設置要綱	・・・	35



## I 令和4年度の取組み

### 1 基本的な方針

区は、令和5年1月に制定した「世田谷区障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例」をはじめ、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下、「障害者差別解消法」という。）の施行に当たっての世田谷区の基本方針」及び「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に基づき、障害者差別解消に関する施策を一体的に推進する。

### 2 相談支援

#### (1) 障害者差別に関する相談等への対応と改善の働きかけ

各相談窓口及び庁内各課は、「世田谷区職員向け 障害を理由とする差別を解消するためのガイドブック【第3版】」に基づき、障害を理由とする差別について相談があった場合、内容を把握し、対応を行った。

障害施策推進課は、所管課の対応について、支援を行うとともに、区の担当所管のない民間事業者に対応した。

障害施策推進課に専門調査員を配置し、障害者からの日常生活における差別等に関する相談に対応し、相談者の了解のもと、相手方(区の所管課や事業者等)に対し合理的配慮の提供に向けて理解の促進や調整を図った。

	区 分	対応所属
①	区が実施する事業（委託事業を含む）	担当課
②	区の補助事業等	担当課
③	区の担当所管のない民間事業者等（例：レストラン）	障害施策推進課

#### (2) 相談体制の周知

障害者差別を受けた当事者に、相談窓口を利用してもらえるよう、相談窓口の情報や相談解決の流れについて以下のとおり周知を行った。

##### ① 相談窓口の周知

区のホームページに「障害を理由とした差別の相談窓口」を掲載し、相談窓口の情報と障害者差別についてより分かりやすく情報提供した。

「障害者のしおり」の相談窓口の総合窓口のページに「障害を理由とする差別の相談窓口として掲載した。

##### ② 相談支援事業者等への依頼

区より、指定相談支援事業者への訪問、指定相談事業所連絡会及び障害児通所支援事業所連絡会の場で、資料と障害者差別解消法啓発パンフレットを用いて障害を理由とする差別に関する相談の取り組みを説明し、区の相談窓口について利用者への案内を依頼した。

##### ③ 団体等への説明

障害者団体、民生委員児童委員協議会、青少年補導連絡会、民間事業者へ障害者差別解消法と相談窓口について説明をし、周知を図った。

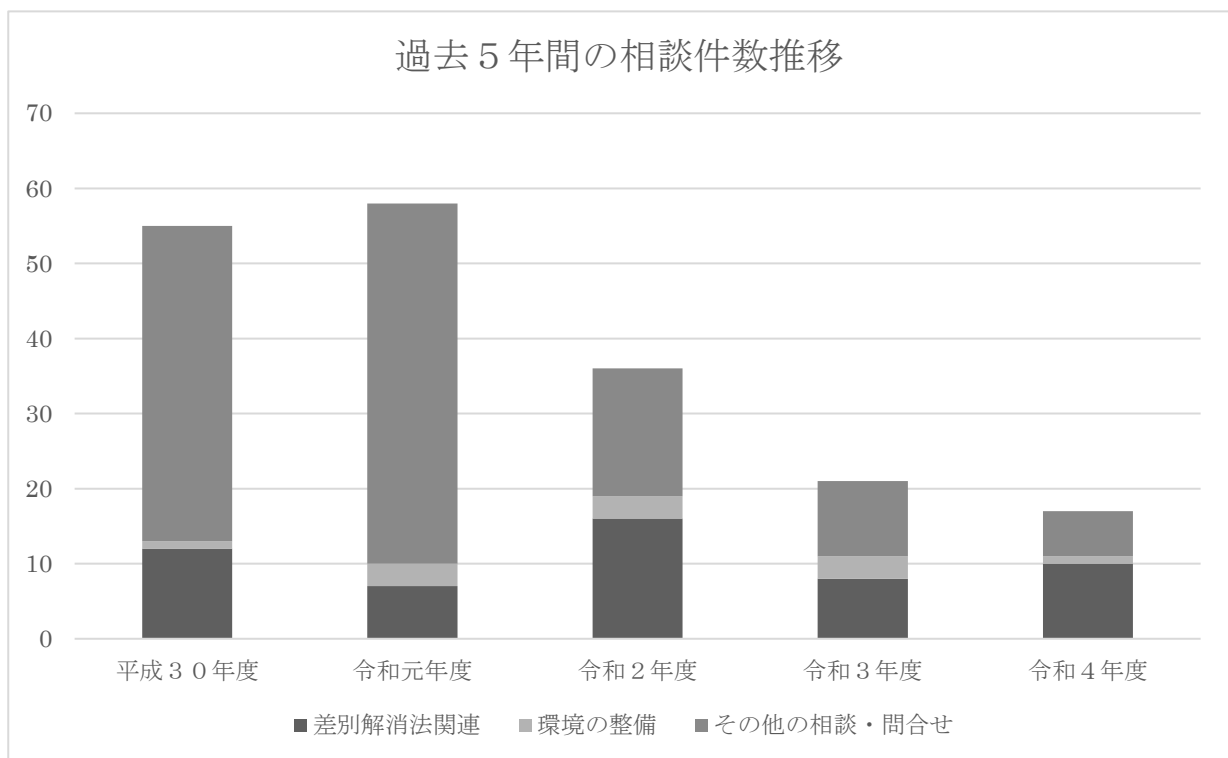
### (3) 相談・対応の状況（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

障害施策推進課の専門調査員が受け付けた相談・対応の状況は、以下のとおりである。

#### 全体の傾向

令和4年度の相談・問合せの総件数は17件となり、前年度(21件)と比較し4件の減少となっている（前年比81%）。

相談の主訴では、差別・合理的配慮に関するものが13件(76.5%)であった。確認の結果、「障害者差別解消法における障害を理由とする差別」（行政機関・事業者における不当な差別的取り扱い及び合理的配慮の不提供）として対応したものは10件（58.8%）である。「その他の相談・問い合わせ」6件（35.3%）は、制度の問合せや就労に関わる差別であった。相談者は、当事者が10件（58.8%）で多くを占めている。家族からは2件（11.8%）であった。



## ① 相談内容別

確認後の内容のうち「合理的配慮の提供」が10件で、その内訳は物理的環境への配慮2件、意思疎通への配慮が3件、ルール・慣行の柔軟な変更が5件であった。相談の相手方は、世田谷区が7件、民間事業者が8件であった。

相談の内容	相談の主訴	確認後の分類変更	確認後の内容	割合	相談の相手方（件）				3年度（件）
					区	他の行政機関	民間事業者	個人	
◆差別解消法関連	13件		10件	58.8%	6	1	3	0	8
不当な差別的取扱いについて	5件	意思疎通へ1件 ルール慣行へ1件 その他へ3件	0件	0%	0	0	0	0	1
合理的配慮の提供について	8件		10件	58.8%	6	1	3	0	7
内訳	物理的環境への配慮	2件	2件	11.8%	1	0	1	0	0
	意思疎通への配慮	2件	不当な差別的取扱いから1件 3件	17.6%	1	0	2	0	5
	ルール・慣行の柔軟な運用	4件	不当な差別的取扱いから1件 5件	29.4%	4	1	0	0	2
◆環境の整備	1件		1件	5.9%	1	0	0	0	3
◆その他の相談・問合せ	3件	不当な差別的取扱いから3件	6件	35.3%	0	1	5	0	10
◆対応中(年度末現在)	0件		0件	0%	0	0	0	0	0
合計	17件		17件	100.0%	7	2	8	0	21

※ 集計表の「主訴」は相談時の相談者の認識における分類、「確認後の内容」は専門調査員による状況確認後の分類である。なお、主訴の内容を精査し、改めて割り振りをし直したため、「その他」の項目が増えているが、個々の考え方については後述（参考1「障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨」）のとおりである。

※ 「相談の内容」について、障害者差別解消法は、行政機関等及び事業者に対し、「不当な差別的取り扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を求めている。「合理的配慮の提供」は個別の場面において、個々の障害者に対して行われる配慮、「環境の整備」は、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置である。

※ 割合は、小数点第2位を四捨五入して表示しているため、各項目の和が、100%にならない場合がある。

また、内訳の割合の和が、小計の割合と一致しない場合がある。

## ② 相談者別

当事者からの相談が10件で最も多く、次いで事業者・区職員・委託・指定管理事業者からの相談が3件、家族からの相談は2件であった。

区分	当事者	家族	当事者団体	区民	事業者・区職員 委託・指定管理	不明・その他	合計
件数	10件	2件	0件	0件	3件	2件	17件
割合	58.8%	11.8%	0%	0%	17.6%	11.8%	100.0%
3年度	11件	5件	0件	2件	3件	0件	21件

## ③ 障害種別

身体障害に関する相談が12件、次いで精神障害に関する相談が2件であった。

区分	身体				知的	発達	精神	難病	不明・なし	合計
	視覚	聴覚	肢体不自由	内部						
件数	1件	2件	9件	0件	1件	1件	2件	1件	0件	17件
割合	5.9%	11.8%	52.9%	0%	5.9%	5.9%	11.8%	5.9%	0%	100.0%
3年度	1件	1件	5件	1件	2件	3件	6件	1件	1件	21件

## ④ 初回相談の方法

電話による相談が12件、メールによる相談3件は、「区民の声」経由のものである。

区分	電話	メール	文書	窓口	訪問	合計
件数	12件	3件	1件	1件	0件	17件
割合	70.5%	17.6%	5.9%	5.9%	0%	100.0%
3年度	11件	9件	0件	1件	0件	21件

## ⑤ 対応の内容

「障害者差別解消法に基づく対応」が10件、「その他の相談・問い合わせ」は6件、環境の整備が1件であった。

対 応 区 分	件数	割合	3年度
◆障害者差別解消法に基づく対応（注釈1）	10件	58.8%	8件
➤ 相手方への訪問・電話等を通して状況を確認し、合理的配慮の提供等に向け調整	6件	35.3%	1件
➤ 区が実施する事業（委託事業を含む）、区の補助事業の所管課へ対応を依頼し、経過を確認	3件	17.6%	6件
➤ 相談者の了承を得て、相談内容を相手方へ連絡（相談者が相手方との調整を希望しない場合等）	1件	5.9%	1件
◆環境の整備に関する対応（注釈2）	1件	5.9%	3件
➤ 相談内容についての助言等	1件	5.9%	3件
◆その他の相談・問い合わせ	6件	35.3%	10件
➤ 法律や区の体制、広報等について説明	1件	5.9%	1件
➤ 保健福祉サービスに対する意見として対応	1件	5.9%	3件
➤ その他の意見として対応 （不当な差別や合理的配慮に関する事前相談対応など）	3件	17.6%	5件
➤ 匿名等により調査ができなかったもの	1件	5.9%	1件
◆対応中（年度末現在）	0件	0.0%	0件
合 計	17件	100.0%	21件

（注釈1）障害者差別解消法上、「差別」と規定されている、「不当な差別的取り扱い」及び「合理的配慮の不提供」に対する対応。

（注釈2）不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置に関する相談に対する対応。

専門調査員による相談に対する対応の詳細は以下のとおりである。

- ・ 障害者差別解消法における障害を理由とする差別に関する相談については、相談者の了解のもと、相手方に対し合理的配慮の提供等に向けて理解の促進や調整を図った。
- ・ 所管課の対応について、支援を行った。
- ・ 法の内容等への問合せには、情報提供を行った。
- ・ 雇用促進法による対応案件は、ハローワークへの相談を案内した。

※ 各相談の要旨及び対応の概要は22ページ 参考1「障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨」参照。

## (4) 相談対応の事例

### ① 区の事務事業に関する内容

#### 事例1 【イベントの手話通訳者の派遣】

相談者： 当事者（聴覚障害）

概要： 聴覚障害者なので字幕、手話通訳をつけてほしいと施設にメールしたが、出来ませんとの返事であった。手話通訳をつけられないか検討してほしい。

#### 【相談内容】

電話リレーサービスを通して、当課あて連絡があった。施設のイベントに申し込みたいが、聴覚障害者なので字幕、手話通訳をつけてほしい旨、施設のWEBサイトお問い合わせフォームを使いメールした。施設からの回答メールは、「字幕と手話通訳については予定しておりません。ご期待に添えず申し訳ありません」との返事であった。区が関連する施設である場であるにも関わらず、合理的配慮に欠けている。再度、手話通訳をつけられないか検討してほしい。

#### 【経過】

施設に電話しイベントに字幕、手話通訳をつけてほしいとの求めに対して、当事者の意向に沿い、合理的配慮の提供ができないか、出来ないのであればできない理由を確認した。会場内は3階まであり、手話通訳のモニターの準備が必要であり、トークイベントの字幕も含め、今回の企画は決まってから開催までの準備期間が短く準備ができなかったとの回答であった。区担当課と施設で手話通訳者の派遣が出来ないか検討した結果、手話通訳者を派遣することになった。その旨施設から当事者にメールで連絡しイベントに参加することができた。

#### 【考察】

合理的配慮とは、障害者が障害のない者と同じように活動（参加）することができるように、物理的環境や人的支援を整えたりすることであり、障害者から社会的障壁の除去が必要との「意思の表明」があり、その実施に伴う負担が過重でないときは、必要かつ合理的配慮を提供することとある。この事例は、通常は手話通訳のモニター等で対応していたが、イベントの企画が決まってからの準備期間が短く対応できないとの施設側の事情で判断したが、個別対応であっても配慮が可能であるか検討する必要があった事例であった。

## ② 民間事業に関する内容

### 事例2：【重度身体障害者の理髪】

相談者： 区内理髪店店主

概要： 重度身体障害者が家族とともに理髪を希望して来店した。不随意運動も激しく、安全に理髪できるか不安だったので、その旨告げたが、付き添いの家族が自分たちで押さえるからと強く希望したので、不十分ながら調髪した。

#### 【相談内容】

調髪には、非常な負担があるので、断ることはできるか？それは差別にあたるか？

#### 【経過】

当事者は名乗らず帰ったが、再訪された場合には、断りたい。障害者の理髪の実験のある訪問理美容の事業所を案内して、断ることは差別にあたるかとの相談だった。

当職からは、以下の3点を伝えた。

- ① 障害があるという事実のみで理髪を一方向的に断ることは、差別の可能性はある。
- ② 理髪は刃物を使うため、危険もあり経験のない相談者にはかなりの負担であることを、当事者に誠実に伝え理解を求める必要がある。
- ③ 障害者の理髪の実験のある事業所を案内することは、合理的配慮の一つではあるが、当該事業所との調整等丁寧な対応が必要である。

#### 【考察】

相談者は、障害当事者への対応に苦慮し、差別に真摯に向き合う姿勢で相談してきた。障害者差別解消のためには、相談者のような実践的な気づきと改善への努力が必要である。差別についての理解と相談窓口の周知が進んできたことを感じた事例であった。

## 3 障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発（共生社会ホストタウンの取組みを含む）

障害のある人もない人も共に楽しむことができる交流の場の提供や、研修や講演を行い区民や事業者の障害理解を促進し、障害者差別解消の普及啓発に努めた。

### (1) 区立小学校4学年への障害者差別解消法啓発パンフレットの配布

区に寄せられた相談事例や、障害特性に応じた適切な対応等を掲載した障害者差別解消法啓発パンフレットを、区立小学校4学年の全ての児童に配布し、福祉教育への活用を促した。

### (2) 区内小学校への手話講師の派遣

特定非営利活動法人世田谷区聴覚障害者協会等の協力を得て、区内小学校に聴覚障害者が講師として訪問し、障害への理解促進に関する講義及び手話講習を実施した。

【講師】聴覚障害当事者、手話通訳者等 【実績】24校 77クラス 2,513名

### (3) 障害者児のアート作品の展示支援

#### ① 世田谷区障害者施設アート展

世田谷美術館において令和4年11月に実施

(31施設参加、来場者数884人)

#### ② 世田谷区障害者施設アート・オムニバス展

玉川高島屋ホワイトモールにおいて令和4年6月に実施

(25施設参加)

#### ③ 世田谷区手をつなぐ親の会子どもたち作品展

「世田谷区手をつなぐ親の会」の子どもたちが、特別支援学級・学校で作成した作品を展示した。

区役所第二庁舎ロビーにおいて令和4年9月～10月に実施

(16校参加)

### (4) 発達障害に関する理解促進

- ① 区民に向けて発達障害への理解を得ることを目的に講演会を実施した。後日、区の公式YouTubeチャンネルにて本動画の配信も行った。

【内容】発達障害のある人を地域で支える

～知ってほしい、まだまだ知らない発達障害～

- ② 発達障害への理解や合理的配慮を広めるため、啓発動画「ハッタツ凸凹あるある」を区の公式YouTubeチャンネルにて配信した。

- ③ 4月2日の世界自閉症啓発デーに合わせ、庁舎の一部をブルーデコレーションするなど、自閉症に対する理解啓発を実施した。

### (5) ヘルプマーク・ヘルプカードの作成、配布

援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない人が、周囲の人に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくするためのヘルプマークや、援助を必要とする障害のある方が携帯し、いざというときに必要な支援や配慮を周囲の人をお願いするためのヘルプカードを、区役所や関連施設等で配布した。

【配置先】各総合支所保健福祉課、出張所・まちづくりセンター、図書館（地域図書室、図書カウンターを含む）、障害施策推進課窓口

【配布実績】ヘルプマーク 6,234個、ヘルプカード 3,752枚

ヘルプマークとヘルプカードの啓発のためのリーフレットを作成し、上記配置先に配架した。リーフレット 4,355枚

### (6) 障害者差別解消に関する研修・講演会等への講師派遣・資料提供・開催協力

事業名	実績	内容
民生児童委員協議会	5月25日上町地区(36名) 6月28日祖師谷地区(25名)	障害理解と障害者差別の基本
小学校 出前講座	6月30日 上北沢小学校4年生 8月30日 旭小学校教職員	障害者が直面する差別 障害者差別解消法概要



障害児通所支援事業所連絡会（2回）	Zoom 配信	50名	障害者差別解消について 取り組み状況
成城地区青少年補導連絡会	2月7日	50名	障害理解と障害者差別解消法について
すきっぷヒアリング 学習会	2月11日	すきっぷ利用者 職員 ボランティア 56名	困ったときにどうするか いやだと言っていないだよ

#### （7）区政PRコーナーにおける周知啓発

障害者差別解消法をテーマに、障害者差別に係る相談窓口や先導的共生社会ホストタウンとしての取り組み、合理的配慮物品助成の案内を実施した。

（令和5年2月13～17日）

#### 4 障害者差別解消支援地域協議会

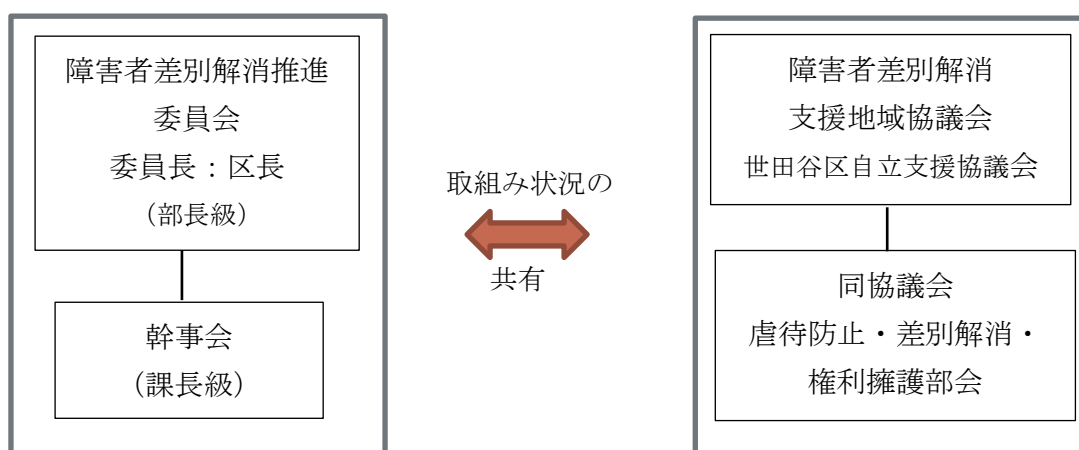
障害者差別解消法の障害者差別解消支援地域協議会として、世田谷区自立支援協議会を開催した。

相談事例を踏まえた障害者差別解消の取組みを、地域において関係機関が効果的かつ円滑に行うため、区に寄せられた相談事例についての共有・分析を行った。

《障害者差別解消支援地域協議会における検討等の状況》

	開催日	会議名・検討内容
1	令和4年7月19日(火)	部会：世田谷区障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例（案）の検討状況について
2	7月29日(金)	地域協議会：①令和3年度障害者差別解消に関する取り組み状況及び令和4年度取組み予定（報告） ②世田谷区障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例（案）の検討状況について
3	12月20日(火)	部会：障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応について及び研修実績にかかる報告について
4	令和5年1月27日(金)	地域協議会：障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応について及び研修実績にかかる報告について

《推進体制》



## 5 庁内での取組み

### (1) 世田谷区障害者差別解消推進委員会の開催

障害者差別解消に関する施策を総合的かつ一体的に推進するため、区長を委員長とする「令和4年度第1回世田谷区障害者差別解消推進委員会」を令和4年6月29日に開催し、取組み状況と今後の方向性を共有した。推進委員会の開催に先立ち幹事会を開催し、情報共有や課題の検討を行った。また、令和4年10月25日には「令和4年度第2回世田谷区障害者差別解消推進委員会」を開催し、令和5年1月に施行される「世田谷区障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例」の主旨に則り、障害者に対する情報コミュニケーションの推進及び合理的配慮の提供について、現在の取組みを再点検するとともに、必要な見直しを行うよう共有した。

### (2) 障害者への配慮の推進に向けた具体的な取組み

区民向け印刷物への音声コード対応について、音声コード導入に係る情報提供や音声コード読み上げ用携帯端末の設置場所等についての周知を行った。

区が主催する講演会等の事業への手話通訳者の派遣等を実施した。

【手話通訳者派遣件数】108件

### (3) 庁内向けメールマガジンの発行

「イエローリボン通信」を年4回発行し、庁内に向けて差別解消に関する事例紹介や情報提供を実施した。全職員と区の外郭団体の全職員に配信している。

【発行日】

令和4年 4月22日	No. 27	「窓口でのトラブル ある？ある！」
5月31日	28	(仮称)世田谷区障害理解の促進と共生社会の実現をめざす条例(素案)特集号
9月2日	29	「障害種別と困りごと」事例
11月30日	30	「差別という言葉のバイアス」

### (4) 全職員を対象としたイエローリボンピンバッジの着用推進

障害のある方の権利を守るシンボルマークである「イエローリボン」ピンバッジを各職員へ配布し、着用を推進した。

### (5) 職員研修・共催研修

障害者差別解消法や世田谷区の基本方針、職員対応要領に基づき、事務事業に取り組めるよう区職員等（外郭職員含む）に対して研修を実施。

研修内容	対象	参加者 (延人数)
障害とは何か、障害者差別解消法について 障害当事者による講話	採用1年目・技能1年目研修 「障害福祉体験」  延べ8日間	231名
障害者差別解消法 概要 障害の社会モデルと障害種別	支所保健福祉課職員 (11名) 世田谷保健所生活保健課職員 (7名)	18名
障害者雇用理解促進研修 「障害者差別解消法概要と合理的配慮の提供について」	管理職昇任者 オンライン配信	45名
障害の理解と障害者差別解消法について	世田谷サービス公社 新規採用職員 3回	180名
障害の理解と障害者差別解消法について	スポーツ振興財団 施設管理者	30名
障害者が直面する差別 障害者差別解消法概要と障害特性	小中学校 スクールカウンセラー	40名
共催研修「障害者差別解消」 ・障害の社会モデルの視点とは ・障害の社会モデルの視点をもとにした、 共生社会の実現に向けた具体的な行動とは	1日	50名

## (6) 区外郭団体等への周知・依頼

区外郭団体に対しても、以下の働きかけを行った。

- ① 障害者差別解消に関する研修・講演会等への講師派遣・資料提供・開催協力。
- ② 仕様書に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を添付の徹底。
- ③ メールマガジン「イエローリボン通信」の発行。

## II 令和5年度の取組み（予定）

令和4年度を取組状況等を踏まえ、令和5年度は次の取組みを進める。

### 1 相談支援

#### (1) 障害者差別に関する相談等への適切な対応と改善の働きかけ

専門相談員を配置し、区へ寄せられる差別解消に関する相談・問合せ等に対し、各所管と調整し解決に向け対応する。また、事業者に対しては、合理的配慮の提供に関する相談に対応する。

#### (2) 都和連携した取組み

都条例による広域的な差別解消の相談・紛争解決の仕組みと連携し対応する。

#### (3) 相談体制の周知

パンフレット、区のお知らせ、HP等にて、広く相談体制の周知を行う。

### 2 障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発(共生社会ホストタウンの取組を含む)

#### (1) イベントへの出展、ポスター掲示、PR 展示等

#### (2) 障害理解促進イベントの開催（区民ふれあいフェスタ） 令和5年12月3日

#### (3) 障害者児のアート作品の展示支援

##### ① 世田谷区障害者施設アート・オムニバス展

玉川高島屋ホワイトモール 令和5年6月7日～6月13日

##### ② 世田谷区障害者施設アート展

世田谷美術館 令和5年11月7日～11月12日

#### (4) 世界自閉症啓発デー庁舎ブルーデコレーション

#### (5) 区内小学校への手話講師の派遣（23校クラス72で実施予定）

#### (6) ヘルプマーク等の配布

#### (7) 障害者差別解消に関する研修・講演会等への講師派遣・資料提供・開催協力

#### (8) 区政PRコーナーにおける周知啓発

### 3 障害者差別解消支援地域協議会

障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組みを、地域において関係機関が効果的かつ円滑に行うため、障害者差別解消支援地域協議会として、世田谷区自立支援協議会を開催する。(本会：令和5年7月28日、令和6年1月26日、虐待防止・差別解消・権利擁護部会：令和5年7月18日、12月19日開催予定)

障害者差別解消支援地域協議会において、事例の共有・分析を通じ、事業者や関係機関等における業務改善や、事案の発生防止のための取組みの共有、啓発活動に係る協議等を行う。

### 4 庁内での取組み

環境整備及び個別事案への対応の両面において、合理的配慮の提供を進める。

また、職員への情報提供と、対応力向上の取組みを継続的に行う。

#### (1) 世田谷区障害者差別解消推進委員会の開催

#### (2) 障害者への配慮の推進に向けた取組み

(印刷物への音声対応、講演会等における手話通訳の実施等)

#### (3) 指定管理者及び委託契約仕様書「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」の添付の徹底

#### (4) 庁内向けメールマガジンの発行(随時)

#### (5) 全職員を対象としたイエローリボンピンバッジの着用推進

#### (6) 職員研修 職層研修・保健福祉領域研修・共催研修

#### (7) 区外郭団体等への周知・協力依頼

### 5 障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例に関する事業の推進

#### (1) 普及・啓発

条例の趣旨を区民等に広く周知するためのパンフレット作成やPR事業等の施策に取り組む。

#### (2) 商店等における共生社会促進物品助成事業の実施

条例に定める「地域での交流及び支え合いの推進」の取り組みとして、多様な区民の接点の場でもある商店街を中心に、障害者が外出しやすい環境を整えることにより、障害に対する理解を促進するとともに、商店等での障害者を受け入れる環境の向上を図るための物品の購入・作成経費助成事業を実施する。

## 障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨

&lt;参考1&gt;

令和4年4月1日～令和5年3月31日

17 件

## 1 不当な差別的取扱いについての相談

0 件

1-1 区に関すること

0 件

1-2 他の行政機関に関すること

0 件

1-3 民間事業者に関すること

0 件

## 2 合理的配慮の提供についての相談

10 件

## 2-1 物理的環境への配慮に関すること

2 件

2-1-1 区に関すること

1 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
1	身体障害	肢体不自由	不明・その他	足が悪く杖をついている当事者に対して、立って書類を書かすのは配慮に欠いている。受付番号の発券機が奥にある。手前に置くべき。障害者用駐車スペースより公用車が優先されている。アルコールの成分を表示し、消毒を徹底してほしい。	出張所及び公用車の管理をするまちづくりセンターを訪問し、調査を行った。対応した職員は、相談者のみと対応し、障害当事者が配慮の必要な障害者とは認識できていなかった。発券機については、目立つところに配備されていたが、この相談者は書類の記入後に発券するルールを理解できておらず、再度待つことになったことについて苦情があった。障害者用駐車スペースについては、障害者の乗降スペースの確保するため、現在の位置になっている。障害当事者の姿に気づけなかったことについて、職員のモラルアップを図るよう助言した。

2-1-2 他の行政機関に関すること

0

2-1-3 民間事業者に関すること

1 件

2	身体障害	聴覚障害	当事者	相談者より「せたがやコール」に、下北沢演劇祭での演劇鑑賞の際に、聴覚に障害のある人の鑑賞サポートを要望したところ、所管課より「できない」との回答があった。合理的配慮の提供を求めたが、その根拠の説明もなく他の劇場では可能なサービスの提供を受けられないことについて、再度検討を求める。	せたがやコール経由の相談者からの、聴覚障害者に対する観劇サポートの依頼を「合理的配慮の提供の意思表示」と受け止めることをせずに、劇場側の事情で一方向的に断った。障害者差別解消の趣旨を説明し、合理的配慮の提供義務があることを伝え、劇場側と早急に協議し、サポートについて検討するように助言した。その結果、相談者から情報提供のあった文化庁の「鑑賞サポート相談窓口」の助言を受けて、台本内容を反映したタブレットを貸し出すことで相談者と合意した。
---	------	------	-----	--	--

## 2-2 意思疎通の配慮に関すること

3 件

2-2-1 区に関すること

1 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
3	身体障害	聴覚障害	当事者	電話リレーサービスを通して、当課あて連絡があった。施設のイベントに申し込みたいが、聴覚障害者なので字幕、手話通訳をつけてほしい旨、施設のWEBサイトお問い合わせフォームを使いメールした。施設からの回答メールは、「字幕と手話通訳については予定しておりません。ご期待に添えず申し訳ありません」との返事であった。区が関連する施設である場であるにも関わらず、合理的配慮に欠けている。再度、手話通訳をつけられないか検討してほしい。	施設に電話イベントに字幕、手話通訳をつけてほしいとの求めに対して、当事者の意向に沿い、合理的配慮の提供ができないか、出来ないのであればできない理由を確認した。会場内は3階まであり、手話通訳のモニターの準備が必要であり、トークイベントの字幕も含め、今回の企画は決まってから開催までの準備期間が短く準備ができなかったとの回答であった。区担当課と施設で手話通訳者の派遣が出来ないか検討した結果、手話通訳者を派遣することになった。その旨施設から当事者にメールで連絡イベントに参加することができた。

2-2-2 他の行政機関に関すること

0

2-2-3 民間事業者に関すること

2 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
4	身体障害	視覚障害	当事者	相談者は視覚障害者でアパートに一人暮らしをしている。アパート側から更新後、アパートの取り壊しがあり次の更新はないので、定期借家契約書も交わしたいと不動産会社の社員から言われた。社員に定期借家契約書を読み上げてもらったが心配なのでサインはせず、契約書を置いて帰ってもらった。どうしたら良いかとの相談。	相談者は生活保護受給者なので、相談者の了解を得て生活保護ケースワーカーに連絡した。相談内容を伝え、契約書を見るなどの配慮をしてもらえないか相談した所、契約書内容を見ますとの返事を得た。相談者に連絡し、生活保護ケースワーカーに連絡するよう伝えた。



5	身体障害	肢体不自由	家族	<p>重度身体障害者の娘の口座開設のために、当事者、相談者（母）とヘルパーの3人で銀行支店窓口を訪れた。対応した職員に、意思確認はできると伝えられたのに、「ちょっとお待ちください」と中に入ったきりかなり待たされた。声をかけて、どうすれば、口座開設できるのかと聞いたら「後見人をつければ」と言われた。当事者にきちんと向き合わず、見ただけで当事者能力がないと思込まれたと感じる。知人等に相談したところ「障害者差別」にあたるというわれ、金融庁に連絡した。区の障害者差別解消支援の窓口を教えられたので連絡した。</p>	<p>お客様サービス部長と窓口担当課長と面談した。金融庁からの調査が入り、当日対応した職員並びにホールにいた職員等からヒアリング調査を行い、報告書を提出した。①対応した職員は、差別をした認識は全くない。②本人の意思確認ができなければ、手続きできないので、そのことを本部に電話で問い合わせた③職員が当事者に話しかけても、かぶせるように母が代わりに答えて、本人とのコミュニケーションが困難であった。相談者からの「自分の連絡先を金融庁にも銀行にも届けてあるが、その後連絡はない。」との申立てについて伝えたと「他行で手続きをする」と言い置いて退去されたので、こちらからの連絡は取っていないとのことだった。銀行側に接遇の問題があつたことを認めるならば、謝罪する必要があると助言した。 *主訴は「不当な差別的取り扱い」だが、調査の結果「意思疎通への配慮」の不提供とした。</p>
---	------	-------	----	---	---

## 2-3 ルール・慣行の柔軟な運用に関すること

5

## 2-3-1 区に関すること

4件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
6	身体障害	肢体不自由	家族	<p>自宅前の道路工事により福祉タクシー等の車いす乗降が出来ず、福祉タクシーの停める場所に苦慮している。区の担当課に何か配慮してもらえないか聞いたが、道路工事業者と駐車場所など話し合うように言われた。一区民が道路工事業者とのやり取りをするのはストレスである。何とかならないものか。また、自宅近くに「世田谷区自転車専用職員駐輪場」があるが、その職員駐輪場前のスペースを、福祉タクシーの乗降に使わせてもらえないだろうか。</p>	<p>相談者の第一希望は、世田谷区自転車専用職員駐輪場前での福祉タクシーへの昇降だったが、区担当課と相談者が話し合い、今後の工事期間中は道路上（相手方居住のマンション出入り近）において、福祉タクシーへの昇降スペースを確保し、昇降に要する間の交通誘導等を受注者（道路工事業者）が行うことになった。 ※この対応は工事前に配布したチラシに事前に相談があれば連絡下さいと周知し、事前に相談されていた別の車いす利用者の方への対応と全く同じ内容（昇降位置は違う）となっている。</p>
7	精神障害		不明・その他	<p>当事者は精神障害者保健福祉手帳所持者。温水プールの入場の際に、当事者は使用料割引を受けたが、同行した相談者は介助者と認められなかった。前回利用時は介助者と認められたことを伝えたが、議論の余地なく拒否された。使用料を払って入場したが、プールを出てから話し合いをもち、その結果、支払った使用料は返金されたが、差別的な意識の改善はみられなかった。今後このような差別的対応がないように、指導してほしい。相談者は匿名希望で報告も不要。</p>	<p>プールの区担当課に相談内容を伝え、内部調査を依頼し、調査と助言を行う旨伝えた。内部調査での当日の様子は、女性は精神障害者手帳を提示し割引を受け、相談者が「付き添いで」と申し出たが、一緒に水着を着て入水する場合は付き添いと認められないと伝えた。相談者は「前は付き添いを認められた」と反論したが利用料を払って入館した。利用を終え退去するとき「納得できない」と言われ、プール管理者とプール受付担当職員が同席し話し合い、使用料を返金した。 プール管理者の見解と今後の対応は、精神障害等外見からは判断できない障害者の付き添いに対しても、手帳の提示があれば認めることに統一した。障害の程度や付き添いの役割等を詳しく聴取することはないということ、受付担当の職員及びパート職員に徹底した。</p>
8	身体障害	肢体不自由	区職員	<p>小学2年生の肢体不自由児の父母から、学校で「座位保持椅子又は車いす」を購入してほしいと言う「意思の表明」に対して購入しないことは、合理的配慮の不提供に当たるか判断してほしいと相談を受けた。当事者は補装具給付を既に2台給付されており3台以上の給付は認められない。学校内用で使用する「座位保持椅子」を学校で準備（購入）してほしいという要望であるが、「座位保持椅子」はオーダーメイドで固有のもの。汎用性のない物品備品は家族が用意する取扱いとなっている。</p>	<p>「座位保持椅子」の給付制度などについて保健福祉課に確認した。当事者は現在使用している手動切替えができる電動車いすから自走式の電動車いすへの買い替えを検討している。通常学級での自走式電動車いす使用は児童の安全上認められていないとのことなので、学校内用で使用する「座位保持椅子」が必要になるとのことだが、既に2台給付されており3台以上の給付は認められていない。座位保持椅子を購入してほしいという求めに対しては、汎用性のない物品備品は家族が用意するという共通ルールを変更することになり、事務事業の影響の程度、費用負担の程度から過重な負担となるため、合理的配慮の不提供には当たらないと判断しその旨担当課に回答した。</p>
9	身体障害	肢体不自由	当事者	<p>車いす席予約の件で、対応が不誠実である。先行予約で一般席のチケットを持っている。これを、車いす席にしてほしいと連絡したところ一般発売日に電話をしてほしいといわれた。一般発売日は、電話が込み合っていて電話が通じづらい。現にチケットを持っている者には車いす席を割り振ってよいのではないか。</p>	<p>劇場を訪問し、事情を聴取した。車いす用チケットの取り扱いについては、演劇主催者の判断であり、劇場はその委託により、受付事務を行っている。その取扱いはおおむね同様に行っているが、相談者は一方的に主張し、説明を受け付けない。 *主訴は「不当な差別的取り扱い」であるが、ルール・慣行の柔軟な運用に該当する。</p>

## 2-3-2 他の行政機関に関すること

1件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
10	身体障害 肢体不自由	当事者	相談者は肢体不自由者で車いす使用。都立公園の駐車場利用の際、満車で待機する場合は1台しか待機できない。駐車場内を見ると障害者専用駐車場は空いている。先に待機車がある場合は、公園の外周を回り再度駐車場に出向くが、待機車両があれば待機できない。駐車場係員には自分は障害者で、障害者専用駐車場が開いているのだから入れさせてくれと頼んだが、特別扱いはできないと言われ入れさせて貰えなかった。このような対応はこの公園だけのやり方か。改善してほしい。	都立公園管理事務所に電話で事実確認と状況確認をし、現場に訪問した。障害者用駐車場が空いているという事ではなく、緊急車両用に常時4～5台空けている。たまたま障害者駐車場が空いていたということ。満車の際の待機が1台しかできないのは、駐車場前の道路がバス駐車場のそばであることや道路の交通量から警察署から1台以上の待機はできないと強く指導されている。待機車がいる状態で障害者車両を優先的に入れることは、緊急車両用駐車場を塞ぐこととなる。また、待機車にどいてもらうことの理解が得にくいこと、交通量が多い道路なのでバックしてもらうことの危険が伴うこと等から要望に応えることは難しいと判断している。その旨相談者に伝えた。相手側には、緊急車両用駐車場を数台確保している旨のPR表示と係員には満車なのに空いている駐車場があるのは緊急車両用であることの周知をするよう依頼し検討してもらうこととした。

## 2-3-3 民間事業者に関すること

0件

## 3 環境整備についての相談

1件

## 3-1-1 区に関すること

1件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
11	身体障害 肢体不自由	当事者	相談者は外出時二本の歩行補助具が必要。図書館カウンターで本の返却、借受の際に本が数冊になる時は、ザックをカウンターに乗せて出し入れする。カウンターの手前に棚があれば、棚にザックを置き、本の出し入れが楽になり、合わせストックを棚の端に立てかけることで安定する。図書館カウンターに棚の設置を検討してほしい。	世田谷区立図書館では、棚をカウンター前に設置している図書館も一部あるが、あらためて今回のご意見を全図書館長に周知し、対応を指示した。一部の施設では、スペースやレイアウトの関係で棚の設置が困難な場合もあるが、今後の改修等の機会をとらえて順次改善していく。

## 3-1-2 他の行政機関に関すること

0件

## 3-1-3 民間事業者に関すること

0件

## 4 その他についての相談

6件

## 4-1 区に関すること

0件

## 4-2 他の行政機関に関すること

1件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
12	難病	当事者	相談者は指定難病受給者。都立公園駐車場利用の際、無料利用を希望したが、都立公園駐車場の無料利用は指定難病受給者は対象でないとされた。指定難病受給者も歩行が困難など支障があり車は必要。指定難病受給者も対象としてほしい。現在無料利用の対象ではないことは分かったが、相手方にその旨伝えてほしい。	都立公園管理事務所に電話した。都立公園駐車場利用の際、現在は指定難病受給者は無料利用の対象ではないが、指定難病受給者も歩行が困難など支障があり車は必要との申し出と、指定難病受給者も対象としてほしい意向を相手方に伝えた。上部にも伝え、検討課題としてもらった。

## 4-3 民間事業者に関すること

5件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
13	知的障害	当事者	相談者は、世田谷区内のスーパーマーケットの野菜売り場で3年勤務している。就職以来、職場の上司の差別的な暴言や不当な処遇に苦しんできた。住所地の障害者就労・生活支援センター（以下「センター」という。）に相談しているが、きちんと対応してくれない。	相談者と勤務先上司、同僚との人間関係及び労働環境の相談について、これまで関わってきたセンターと相談者との信頼関係がない中で、区調査員が勤務先の対応を確認した。 ①残業や昼休みも働き疲れる一休みは確保する。残業もなるべくさせない。②職場内の働き方については上司に伝える。③勤務表は、相談者の希望を聞いて作成していると聞いているが、確認するとの回答を得た。区調査員とセンターとで連携して対応する中で、相談者の信頼回復に努め、その後、センターへ引き継いだ。 *主訴は「不当な差別的取り扱い」だが区外居住者の労働案件であり、案件未満として「その他」とする。



14	重症心身障害		民間事業者	相談者は、区内の理髪店。先日重度の身体障害者が来店した。不随意運動が激しく、2人の介助者が押さえ込んでやっと調髪した。十分なサービスを提供できなかったし、奇声を発して、他の客の迷惑になった。訪問理美容をしている、障害者の調髪に慣れている事業者のリスト等を渡せば、合理的配慮をしたことになり、次回断っても構わないか。	剃刀等を扱う業務で、不随意運動の激しい当事者の調髪を断るのは蓋然性がある。しかし、リストを渡すのみで、対話をしないのではなく、当事者とのコミュニケーションを図りつつ説明する努力は必要であると助言した。
15	精神障害		当事者	障害者枠で有料老人ホームの洗濯室に8年働いている。洗濯室は任されている。施設長が交代して以降、今まで認められていたことが禁止された。休みを申請したところ急な休みはシフト上困ると叱責された。就労支援センターの担当者も含めて話し合いがあったが、変化に戸惑っている。自分は仕事を続けたいので改善するところは改善する。	就労支援センターの担当者に架電。話し合いの席では、障害特性からと思われるが終始反抗的で「改善するところは改善する」という発言はなく、相手方の態度が硬化した。当事者と事業所の調整は就労支援センターの職務なので、再調整する。本件は、障害者差別案件ではないが、当事者の困りごとに寄り添い解決に向けて調整したので「その他」として報告書を作成した。
16	高次脳機能障害		区職員	当事者は、世田谷区在住である。相談者は担当CW。狛江市でバスに乗ろうとバス停で待ったが、バス3台に断られた。理由は、安全が保障できないということ。4台目で乗せてもらえたが、会社からは認められていないとのことだった。区が認めている車いすが公共交通機関で乗れないのはおかしいという訴えである。	バスのお客センターに架電した。担当者から、①当該バス会社では電動4輪車(Whill)の乗車は、安全に固定することができないという理由で認めていない。②認めてほしいという要望があることは承知している。社内での検証の結果である。 <b>*本件、主訴は「不当な差別的取り扱い」であるが、当事者は匿名希望であり、調査も事実関係を明かさずのものであるため、「その他」に分類する。</b> <b>*令和5年度になり、このバス会社もWhillの乗車を可としたとの情報を得た。</b>
17	発達障害		当事者	社長と相談者の2人勤務の会社で動画配信の仕事をしている。フェイスブックに「障害者枠で職員を採用しています」と本人の同意なく顔写真入りでアップされた。障害があることは家族以外公表していない。要配慮者の個人情報の保護が守られていない。差別ではないか。人材派遣会社の人に相談しフェイスブック掲載は非公開にしてもらったが、社長は本人同意のもとに行っただけだと言っている。同意はしていない。社長に謝罪してもらいたいと言っている。また、週7日連続勤務があり不規則になっている。社長は相談者と合意のもとだと言うが認識にズレがある。	相談を傾聴し、相談者へは個人情報本人の同意なしでは公表してはならないこと、就労上の相談はハローワークが窓口になることを伝えたが、人材派遣会社の人に間に立ってもらっている。人材派遣会社の人と今後どうするか相談すること。それでも納得がいかなければハローワークに相談しますとのこと。 <b>*主訴は「不当な差別的取り扱い」であるが、労働案件でありハローワークへの相談を誘導し「その他」とする。</b>

5 対応中

0 件

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針

## 第1 趣旨

区は、「世田谷区基本構想」（平成25年9月区議会議決）に基づき、個人の尊厳を尊重し、年齢、性別、国籍、障害の有無などにかかわらず、多様性を認めあい、自分らしく暮らせる地域社会を築くべく取り組んできたところである。

このたび、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）の制定を受け、区における障害を理由とする差別の解消の推進をさらに図っていくため、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針」を策定する。

## 第2 基本的な考え方

区は、「世田谷区基本計画」（平成26年3月策定）に基づき、区民、事業者等との協働による地域づくりに取り組んできた。また、障害の有無に関わらず、誰もが住み慣れた地域で自分らしい生活を安心して継続できる社会の実現に向けて、障害を理由とする差別が生じることなく権利が守られるよう、障害理解の促進や啓発に努めるとともに、一人ひとりの障害の状況に応じて、適切な支援を途切れなく継続的に受けられる体制の整備を進めてきた。

このたびの法の制定を受け、こうした区の実践の経過を踏まえ、今後も、区民、事業者等とともに障害を理由とする差別のない社会の実現に向けた取り組みをさらに進めていくものである。

## 第3 障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策の策定と実施<sup>\*1</sup>

区は、「せたがやノーマライゼーションプラン」（平成7年6月）、「世田谷区障害福祉計画」（平成19年3月）などを策定し、障害を理由とする差別の解消を進めてきたところであり、引き続き、同プランや同計画を必要に応じ改定し、さらに区の責務を果たしていく。

## 第4 社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備<sup>\*2</sup>

区は、「世田谷区ユニバーサルデザイン推進条例」（平成19年3月世田谷区条例第27号）を制定し、性別、年齢、国籍、能力等にかかわらず、どこでも、だれでも、自由に、使いやすく、できるだけ多くの人が利用しやすいようにする「ユニバーサルデザイン」の考え方に基づき、生活環境の整備に取り組み、社会的障壁の除去や職員研修を進めてきたところであり、「社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備」については、引き続き、取り組んでいく。

## 第5 障害を理由とする差別の禁止と合理的配慮の提供<sup>\*3</sup>

区は、これまでも、事務事業を実施するに当たり、障害者の権利利益を尊重してきたところであり、引き続き、障害を理由として不当な差別的取扱いを行わず、また、

社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を提供していく。

不当な差別的取扱い及び合理的配慮については、「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」（以下「職員対応要領」という。）で定める。

また、職員対応要領の制定にあたっては、障害者その他の関係者の意見を反映させるため、その意見を聞くとともに、策定後、これをすみやかに公表する。

#### 第6 相談及び紛争の防止等のための体制の整備\*<sup>4</sup>

区は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談のための窓口を開設するとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図るため、既存の相談窓口の充実をはじめ、新たな相談体制の整備を行う。

#### 第7 啓発活動\*<sup>5</sup>、\*<sup>7</sup>

区は、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員及び障害者施設事業者に対し、必要な研修・啓発を定期的に行うとともに、区民・事業者等に向けた啓発活動を行う。あわせて、障害者施設の整備等に際して、住民の理解を得るために積極的な啓発活動を行う。

#### 第8 障害者差別解消支援地域協議会\*<sup>6</sup>

区は、区内における障害を理由とする差別を解消するための取組みを効果的かつ円滑に行うため、障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を設置していく。

#### [参考]

##### \* 1 障害者差別解消法第3条

国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

##### \* 2 障害者差別解消法第5条

行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

##### \* 3 障害者差別解消法第7条

行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取り扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害

者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

\* 4 障害者差別解消法第14条

国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

\* 5 障害者差別解消法第15条

国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の関心と理解を深めるとともに、特に障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るため、必要な啓発活動を行うものとする。

\* 6 障害者差別解消法第17条

国及び地方公共団体の機関であって、医療、介護、教育その他の障害者の自立と社会参加に関連する分野の事務に従事するもの（以下この項及び次条第二項において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めるときは、協議会に次に掲げる者を構成員として加えることができる。

- 一 特定非営利活動促進法（平成十年法律第七号）第二条第二項に規定する特定非営利活動法人その他の団体
- 二 学識経験者
- 三 その他当該国及び地方公共団体の機関が必要と認めるもの

\* 7 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律案に対する附帯決議（平成25年5月29日衆議院内閣委員会 第五、及び平成25年6月18日参議院内閣委員会 第六）

国及び地方公共団体において、グループホームやケアホーム等を含む、障害者関連施設の認可等に際して周辺住民の同意を求めないことを徹底するとともに、住民の理解を得るために積極的な啓発活動を行うこと。

## 世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領

### 第1 目的

この要領（以下「職員対応要領」という。）は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、区が事務又は事業を実施するに当たり、世田谷区職員（非常勤職員、臨時職員を含む。以下「職員」という。）が障害者に適切に対応するために必要な事項を定めるものです。

### 第2 基本的な考え方

区は、これまでも、事務又は事業を実施するに当たり、障害者の尊厳を尊重してきたところであり、法制定を契機として、あらためて、障害を理由として不当な差別的取扱いを行わないこと、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を提供していくことについて職員対応要領として、明らかにするものです。

### 第3 定義

障害とは、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害をいいます。高次脳機能障害や難病によるものを含みます。

社会的障壁とは、障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいいます。

障害者とは、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいいます。

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務又は事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことです。

### 第4 不当な差別的取扱いの禁止

区は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として、障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはなりません。

### 第5 不当な差別的取扱いの具体例

区が事務事業を実施するに当たり、職員が次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。

ここに記載する事例は、一般的な例として示されているものであり、それ以外にも不当な差別的取扱いとして挙げられるものがあることに留意する必要があります。

また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しません。

- ・ 身体障害者補助犬の同伴を拒否すること。
- ・ 正当な理由なく、障害があることを理由に窓口対応を拒否すること。
- ・ 正当な理由なく、障害があることを理由に説明会、シンポジウム等の出席を拒むこと。
- ・ 正当な理由なく、障害があることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒むこと。
- ・ 正当な理由なく、障害があることを理由に対応の順番を後回しにすること。
- ・ 正当な理由なく、障害があることを理由にサービス提供時間を制限すること。
- ・ 本人を無視して、介助者や付き添い者のみに話しかけること。
- ・ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障害があることを理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりすること。

## 第6 合理的な配慮の提供

区が、事務事業を実施するに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態等に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければなりません。

## 第7 合理的配慮の具体例

個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合には、職員は次のような合理的配慮を提供することが求められます。

合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例は、過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、あくまで一般的な例示であり、これに限られるものではないことに留意する必要があります。

### ○ 物理的環境への配慮

- ・ 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をしたり、スロープを一時的に配置すること。
- ・ 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡したり、パンフレット等の位置を分かりやすく伝えること。
- ・ 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりすること。
- ・ 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にすること。

- ・ 書類等を押さえることが難しい障害者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりすること。

#### ○ 意思疎通の配慮

- ・ 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いること。
- ・ 視覚障害のある会議参加者に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供すること。
- ・ 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認すること。
- ・ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりすること。
- ・ 申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応すること。
- ・ 説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（コード化したものを含む）を提供すること。
- ・ 送付物の封筒に点字シールや音声コードを貼付すること。
- ・ 要約筆記、図解、ふりがな付文書を使用するなど、わかりやすい説明を行うこと。
- ・ 本人の依頼がある場合には、代読や代筆を行うこと。
- ・ 申込方法等を指定している場合も、申し出があった場合はファックス、電話など多様な媒体で情報提供、利用受付を行うこと。

#### ○ ルール・慣行の柔軟な変更

- ・ 障害の特性に応じて、休憩時間の調整などのルール、慣行を柔軟に変更すること。
- ・ 施設利用において、移動に困難のある障害者を早めに入場させ席に誘導すること。
- ・ 立って順番を待つことが困難な障害者や、待つことが苦手な障害者に対し、椅子や別室を用意したり、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替えること。
- ・ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声などがある場合、本人の希望を確認し、施設の状況に応じて別室を準備すること。
- ・ スクリーンや板書、手話通訳等が良く見えるように、スクリーン等に近い席を確保すること。
- ・ 非公表または未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認めること。

### 第8 障害を理由とする差別を解消するためのガイドブックについて

区は、職員が障害特性に応じた対応や配慮すべき事項を理解し、具体的な対応に活用できるよう、この職員対応要領の策定にあわせ、ガイドブックを作成します。

## 世田谷区障害者差別解消推進委員会設置要綱

平成27年5月11日

27世障施第198号

(目的及び設置)

第1条 区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に推進するため、世田谷区障害者差別解消推進委員会（以下「推進委員会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 推進委員会は、次に掲げる事項について審議する。

- (1) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）並びに法第6条第1項の規定に基づき定められた基本方針に基づく、区の障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策の総合的かつ一体的な推進に関すること。
- (2) 障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止に関すること。
- (3) 障害者に対する合理的な配慮の提供に関すること。
- (4) 区職員の取組みに資するための対応要領の策定に関すること。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する重要

事項

(委員)

第3条 推進委員会の委員は、別表に掲げる職にある者をもって充てる。

(委員長及び副委員長)

第4条 推進委員会に委員長及び副委員長を置く。

- 2 委員長は、区長の職にある者をもって充て、推進委員会を代表し、会務を総理する。
- 3 副委員長は、障害福祉部を担任する副区長の職にある者をもって充て、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(招集)

第5条 推進委員会は、委員長が招集する。

(幹事会)

第6条 推進委員会は、所掌事項の一部について重点的に調査、検討等を行うため、必要と認めるときは、幹事会を設置することができるものとする。

- 2 幹事会の組織及び運営については、別に定める。

(庶務)

第7条 推進委員会の庶務は、障害福祉部障害施策推進課で処理する。

(委任)

第8条 この要綱に定めるもののほか、推進委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則（平成27年5月11日27世障施第198号）

この要綱は、平成27年5月11日から施行する。



附 則（平成28年4月1日28世障施第173号）  
この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（平成29年3月30日28世障施第2003号）  
この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

附 則（平成30年3月27日29世障施第1975号）  
この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

附 則（平成31年4月15日31世障施第82号）  
この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則（令和2年4月1日2世障施第40号）  
この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則（令和3年4月1日3世障施第284号）  
この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則（令和4年4月1日4世障施第196号）  
この要綱は、令和4年4月1日から施行する。

附 則（令和5年4月1日5世障施第57号）  
この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

別表 世田谷区障害者差別解消推進委員会名簿

委員長	区長	
副委員長	障害福祉部を担任する副区長	
委員	障害福祉部を担任する副区長以外の副区長	高齢福祉部長
	教育長	障害福祉部長
	世田谷総合支所長	子ども・若者部長
	北沢総合支所長	児童相談所長
	玉川総合支所長	保育部長
	砧総合支所長	世田谷保健所長
	烏山総合支所長	住民接種担当部長
	政策経営部長	技監
	D X 推進担当部長	都市整備政策部長
	総務部長	防災街づくり担当部長
	庁舎整備担当部長	みどり33推進担当部長
	区長室長	道路・交通計画部長
	危機管理部長	土木部長
	財務部長	会計管理者
	施設営繕担当部長	教育政策・生涯学習部長
	生活文化政策部長	学校教育部長
	地域行政部長	教育総合センター長
	スポーツ推進部長	生涯学習部長
	環境政策部長	区議会事務局長
	経済産業部長	選挙管理委員会事務局長
清掃・リサイクル部長	監査事務局長	
保健福祉政策部長		

## 世田谷区障害者差別解消推進幹事会設置要綱

平成27年5月11日

27世障施第200号

(目的及び設置)

第1条 世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に推進するため、世田谷区障害者差別解消推進委員会設置要綱（平成27年5月11日世障施第198号）第6条の規定により、世田谷区障害者差別解消推進幹事会（以下「幹事会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 幹事会は、区における障害を理由とする差別の解消の推進のため、必要な検討及び作業を行う。

(構成員)

第3条 幹事会の構成員は、別表に掲げる職にある者をもって充てる。

(幹事長)

第4条 幹事会に幹事長を置く。

2 幹事長は、障害福祉部長の職にある者をもって充て、幹事会を統括する。

3 幹事長に事故あるときは、幹事長があらかじめ指定する構成員がその職務を代理する。

(招集)

第5条 幹事会は、幹事長が招集する。

(作業部会)

第6条 幹事会は、幹事会における所掌事項の検討及び作業を補佐させるため、必要と認めるときは、作業部会を設置することができるものとする。

2 作業部会は、幹事長の指名する委員で組織する。

(関係職員の参加等)

第7条 幹事会及び作業部会は、所管事項に応じて構成員以外の職員の出席を求めることができる。

(庶務)

第8条 幹事会の庶務は、障害福祉部障害施策推進課で処理する。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか、推進会議の運営に関し必要な事項は、幹事長が別に定める。

附 則（平成27年5月11日27世障施第200号）

この要綱は、平成27年5月11日から施行する。

附 則（平成28年4月1日28世障施第174号）

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（平成30年3月27日29世障施第1976号）

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

附 則（平成30年4月15日31世障施第83号）

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則（令和2年4月1日2世障施第41号）

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則（令和3年4月1日3世障施第285号）

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則（令和5年4月1日4世障施第285号）

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

別表 世田谷区障害者差別解消幹事会名簿

幹事長	障害福祉部長
委員	政策経営部政策企画課長
	総務部人事課長
	生活文化政策部人権・男女共同参画担当課長
	保健福祉政策部保健福祉政策課長
	障害福祉部障害施策推進課長
	障害福祉部障害者地域生活課長
	障害福祉部障害保健福祉課長
	都市整備政策部都市デザイン課長
教育総合センター支援教育課長	

担当 世田谷区障害福祉部障害施策推進課

電話 03-5432-2958(障害者差別解消に向けた取組み全体に関する事)

03-5432-2424(障害者差別に関する相談、啓発物品等に関する事)

ファクシミリ 03-5432-3021