

令和 6 年度障害者差別解消に関する取組み状況及び 令和 7 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 7 年 6 月

世田谷区

目次

I 令和6年度の取組み

1	基本的な方針	・・・	2
2	相談支援	・・・	2
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）	・・・	8
4	障害者差別解消支援地域協議会	・・・	10
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	・・・	11
6	世田谷区手話言語条例の普及・啓発、手話を使いやすい環境の整備	・・・	11
7	庁内での取組み	・・・	11

II 令和7年度の取組み（予定）

1	相談支援	・・・	13
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）	・・・	13
3	障害者差別解消支援地域協議会	・・・	13
4	庁内での取組み	・・・	14
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	・・・	14
6	世田谷区手話言語条例の普及・啓発、手話を使いやすい環境の整備	・・・	14

【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	・・・	15
○ 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	・・・	22
○ 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	・・・	25
○ 参考4	世田谷区障害者差別解消推進委員会設置要綱	・・・	28
○ 参考5	世田谷区障害者差別解消推進幹事会設置要綱	・・・	31

I 令和6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

各相談窓口及び区内各課は、「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。

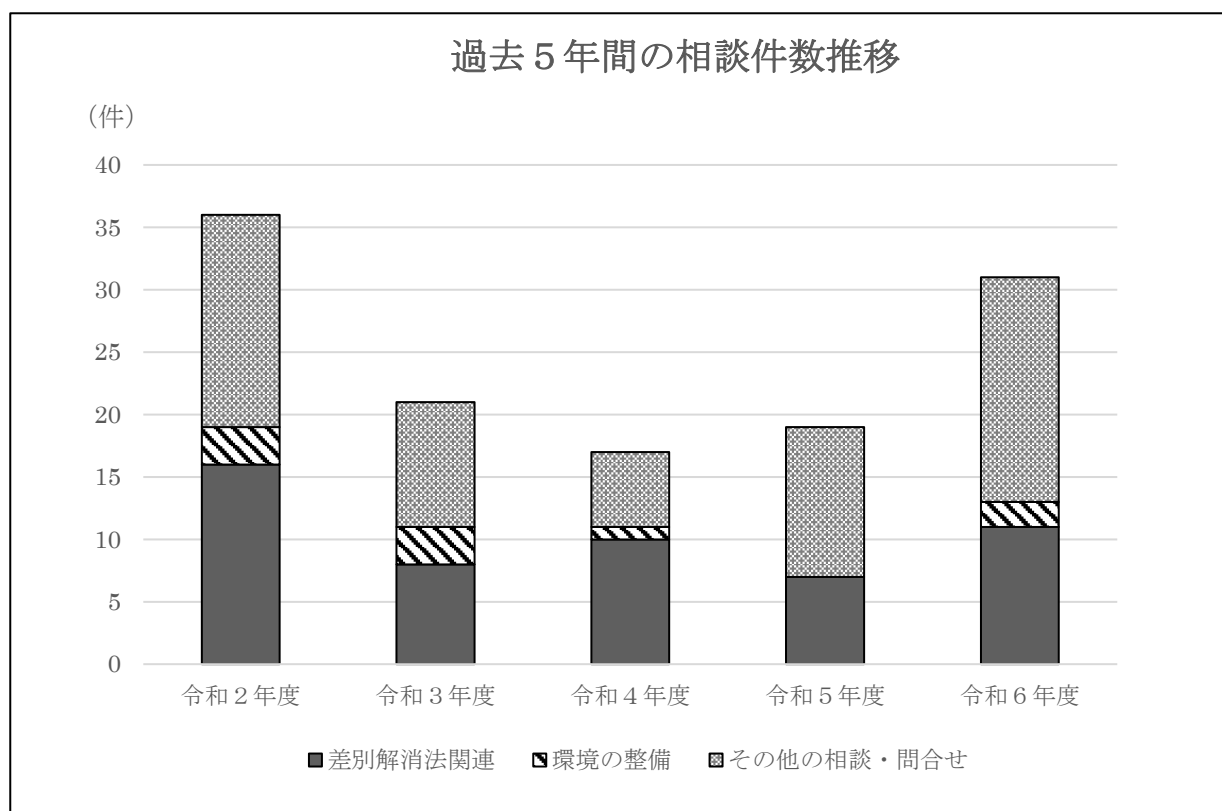
「障害者のしおり」の相談窓口の総合窓口のページに「障害を理由とする差別の相談窓口」として掲載した。

（3）相談・対応の状況（令和6年4月1日～令和7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。

令和6年度の相談・問合せの総件数は31件となり、前年度(19件)と比較し12件の増加となっている（前年比63.2%増）。

相談の主訴では、差別・合理的配慮に関するものが 19 件(61.3%)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 11 件（35.5%）である。「その他の相談・問い合わせ」18 件（58.1%）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 16 件（51.6%）で多くを占めている。家族からは 7 件（22.6%）であった。



① 相談内容別

確認後の内容のうち、「不当な差別的取り扱い」が1件、「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が4件、ルール・慣行の柔軟な変更が6件であった。相談の相手方は、世田谷区が8件、民間事業者が23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）				5年度 (件)
						区	他の行政機関	民間事業者	個人	
◆差別解消法関連		19件		11件	35.5%	5	0	6	0	7
不当な差別的取扱いについて		7件	ルール慣行へ2件 その他へ4件	1件	3.2%	0	0	1	0	0
合理的配慮の提供について		12件		10件	32.3%	5	0	5	0	7
内訳	物理的環境への配慮	6件	環境整備へ1件 その他へ1件	4件	12.9%	1	0	3	0	0
	意思疎通への配慮	1件	その他へ1件	0件	0%	0	0	0	0	3
	ルール・慣行の柔軟な運用	5件	不当な差別から2件 その他へ1件	6件	19.4%	4	0	2	0	4
◆環境の整備		1件	物理的環境への配慮から1件	2件	6.5%	2	0	0	0	0
◆その他の相談・問合せ		11件	不当な差別から4件 物理的環境から1件 意思疎通から1件 ルール慣行から1件	18件	58.1%	1	0	17	0	12
◆対応中(年度末現在)		0件		0件	0%	0	0	0	0	0
合 計		31件		31件	100%	8	0	23	0	19

※ 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

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16件で最も多く、次いで家族からの相談が7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	16件	7件	2件	1件	3件	2件	31件
割合	51.6%	22.6%	6.5%	3.2%	9.7%	6.5%	100.1%
5年度	11件	5件	1件	1件	1件	0件	19件

③ 障害種別

肢体不自由に関する相談が13件、次いで視覚に関する相談が5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	5件	1件	13件	1件	1件	1件	3件	1件	5件	31件
割合	16.1%	3.2%	41.9%	3.2%	3.2%	3.2%	9.7%	3.2%	16.1%	99.8%
5年度	0件	3件	5件	0件	3件	2件	4件	0件	2件	19件

④ 初回相談の方法

電話による相談が21件、メールによる相談8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	21件	8件	0件	2件	0件	31件
割合	67.7%	25.8%	0%	6.5%	0%	100%
5年度	10件	7件	0件	2件	0件	19件

⑤ 対応の内容

「障害者差別解消法に基づく対応」が11件、「その他の相談・問い合わせ」は18件であった。

対 応 区 分	件数	割合	5 年度
◆障害者差別解消法に基づく対応（注釈1）	11 件	35.5%	7 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	4 件	12.9%	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	6 件	19.4%	3 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	3.2%	3 件
◆環境の整備に関する対応（注釈2）	2 件	6.5%	0 件
➤ 相談内容についての助言等	2 件	6.5%	0 件
◆その他の相談・問い合わせ	18 件	58.1%	12 件
➤ 法律や区の体制、広報等について説明	4 件	12.9%	0 件
➤ 保健福祉サービスに対する意見として対応	1 件	3.2%	0 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）	12 件	38.7%	10 件
➤ 匿名等により調査ができなかったもの	1 件	3.2%	2 件
◆対応中（年度末現在）	0 件	0.0%	0 件
合 計	31 件	100%	19 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、ハローワーク等への相談機関へ繋いだ。

※各相談の要旨及び対応の概要は15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行政のルール変更

事例1 【学童クラブのルール変更】

相談者：保護者

【相談内容】

- ・子どもは支援学級のある A 小学校に通学してその学童クラブを利用し、送迎車両で帰宅しているが、夏休み期間中はその送迎車両が利用できないことを知った。
- ・このため、夏休み期間のみ自力で通える最寄りの B 学童クラブを利用したいと担当課に希望したが、不可との回答であった。
- ・父母は共働きのため送迎は難しく、児童の障害の状況から移動支援により公共交通機関を利用して通うことも負担が大きい。

【経過】

担当課と保護者でどのように解決できるか案を提案し協議した。

- ・担当課：夏休みだけの変更はできないが、通年で同じ学童クラブに在籍するのであれば変更を可能とする。送迎車両事業者との調整は保護者で行ってほしい。
- ・保護者：送迎車両事業者との調整が整い、送迎に関する懸念が解消されたため、学童クラブを変更することにした。

【考察】

合理的配慮の提供にあたり、双方が建設的対話の目的を理解し、提供できることを協議し、問題が解決の方向に向かった。

② 民間事業に関する内容

事例2【賃貸住宅申込受付拒否】

相談者：聴覚障害者

【相談内容】

区内在住の聴覚障害者が、区内賃貸物件の申し込みを仲介業者経由で行おうとしたが、管理会社から聴覚障害があるため内見を断られた。申し込みを受付しないのは障害者差別に該当するので、今後のために事業者に指導してほしい。

【経過】

- ・管理会社の担当者からの回答は、「受付を断った事実はない、今後は通常通りの審査になる」という内容であった。仲介業者からは、本人から受付ができないか再度確認して欲しいと申し出があったので、管理会社に連絡してつい先日内見ができた。契約の可否は管理会社の審査待ちの状況である。
- ・本人に再確認すると、内見はできたが審査が通過しても障害があるため大家が NG かもしれないと管理会社は話していた。契約は難しいと判断し、当該物件は自分から断った。別の仲介業者を通じて、新たな別件を探す意向である。

【考察】

- ・聴覚障害者であることを理由として、賃貸住宅の申込を不動産管理会社が一律に断るのは、明らかな障害者差別である。本事例では一度は断ったが、再度の申し入れで申し込みを受け付けたようである。国土交通省の対応指針等にも明示している差別的取り扱いが行われているのではないかと懸念される。
- ・賃貸事業を営む賃貸人に対し管理会社から、障害者への不当な差別の禁止と合理的配慮について情報提供し理解を求めておくことが望まれる。

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）障害理解促進イベントの開催（区民ふれあいフェスタ）

障害者週間の記念事業として、令和6年12月8日に区民ふれあいフェスタを実施した

- ・世田谷区障害者週間記念区長表彰式
- ・世田谷区障害者雇用促進協議会感謝状贈呈式
- ・障害者団体発表会
- ・障害者週間記念作品展
- ・自主生産品等販売会

(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】30校 111クラス 3,448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6年11月に実施

(34施設参加、来場者数1,293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6年6月に実施

(26施設参加)

(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】発達障害理解のための講演会「子どもの発達障害（特性）の理解と支援～その子らしさを活かすために～」

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。

③4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したりパネル展示を行ったりするなど、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 6,026個、ヘルプカード 4,497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 3,681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
手話通訳現任研修	2月17日 55名	障害者差別解消法の概要並びに対応例
区西南部高次脳機能障害支援センター研修	2月27日 支援者56名	障害者差別解消法の概要並びに対応例 (ZOOM実施)
小学校 出前講座	3月3日 明正小学校児童教職員 30名	総合授業(障害者差別)で児童からの質疑応答

(7) ユニバーサルデザインの考え方、まちづくりの理解を図るための出張講座実施

小学校等へのお出張講座の実施 【実績】 3校 12クラス 約355名

4 障害者差別解消支援地域協議会

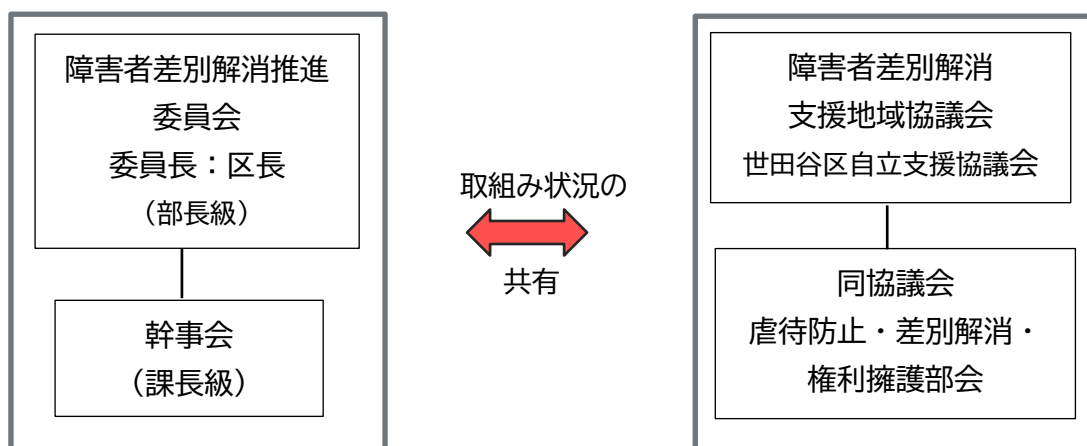
障害者差別解消法の障害者差別解消支援地域協議会として、世田谷区自立支援協議会を開催した。

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6年7月22日(月)	部会：令和5年度 障害者差別解消に関する取組み状況及び令和6年度取組み予定について
2	7月26日(金)	地域協議会：令和5年度障害者差別解消に関する取組み状況及び令和6年度取組み予定（報告）
3	12月9日(月)	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7年1月31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 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) 解説パンフレットの作成・配布

条例の趣旨を区民等に広く周知するための解説パンフレットを、区立小学校4年生に向けて配布を行った。

(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した。

6 世田谷区手話言語条例の普及・啓発、手話を使いやすい環境の整備

(1) 条例趣旨を区民等に広く周知するためのPR施策の実施

民間企業と連携したPR施策に取り組んだ。

・世田谷ラグビーフェスティバル（12月7日開催）での手話ワークショップの実施

(2) 手話を使いやすい環境整備

区役所における待機手話通訳者の配置時間の拡充や保健福祉課等の窓口で二次元コード読み取りによる遠隔手話通訳を開始した。

7 庁内での取り組み

(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6年度第1回世田谷区障害者差別解消推進委員会」を令和6年7月4日に開催し、取り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。

(2) 障害者への配慮の推進に向けた具体的な取り組み

区民向け印刷物への音声コード対応について、新たに「音声コード作成ガイド」を作成し、音声コードの作成方法や手順、作成にあたっての留意点、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】114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3～4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6年 5月16日	No.34	世田谷区手話言語条例がスタートしました
10月17日	No.35	不当な差別と合理的配慮について
令和7年 2月17日	No.36	令和6年度に寄せられた相談から

(4) 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」 10回	284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	141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	全職員（常勤職員、会計年度任用職員、外郭団体職員の希望者）	46名

(5) 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7年度の取組み（予定）

令和6年度の取組状況等を踏まえ、令和7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）国・都と連携した取組み

内閣府が設置した「つなぐ窓口」や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）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7年12月7日

（2）区内小学校への手話講師の派遣（29校93クラスで実施予定）

（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7年6月4日～6月10日

② 世田谷区障害者施設アート展

世田谷美術館 令和7年10月28日～11月2日

（4）世界自閉症啓発デー庁舎ブルーデコレーション

（5）ヘルプマーク等の配布

（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

（7）ユニバーサルデザインの考え方、まちづくりの理解を図るための小学校等への出張講座実施

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7年7月25日、令和8年1月30日、虐待防止・差別解消・権利擁護部会：令和7年7月28日、12月8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 庁内での取り組み

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、対応力向上の取り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り組み

(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) 職員研修 職層研修・保健福祉領域研修・共催研修

(6) 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

条例解説パンフレット配布、区民等に広く周知するための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

6 世田谷区手話言語条例の普及・啓発、手話を使いやすい環境の整備

(1) 条例趣旨を区民等に広く周知するためのPR施策の実施

民間企業と連携し、条例と令和7年11月開催の東京2025デフリンピック(ろう者のためのオリンピック)を関連づけたPR施策に取り組む。

(2) 手話を使いやすい環境を整備

区職員の手話への理解促進と、手話を必要とする方とコミュニケーションを図ることを目的に、福祉窓口の職員が簡単な挨拶の手話等を学ぶ研修を実施する。

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

<参考1>

令和6年4月1日～令和7年3月31日

31 件

1 不当な差別的取扱いについての相談

1 件

1-1 区に関する事

0 件

1-2 他の行政機関に関する事

0 件

1-3 民間事業者に関する事

1 件

1	身体障害	聴覚障害	本人	電話リレーサービスを利用した相談。賃貸物件を探していて、区内で希望にあう物件を見付け、仲介業者を通して管理会社に内見希望を伝えた。しかし、聴覚障害者は何かあったら困ると受付けてもらえなかった。他の不動産会社では、受付段階で断られることなく内見はできた。当該管理会社の対応は、障害者への差別だ。以前にも同様な対応があった。今後も同じ対応が繰り返されないよう、事業者への指導と調整を望む。	管理会社の担当者に架電すると、「通常通りの審査になる」とし、受付を断った事実はないと回答があった。その後再度仲介業者に確認すると、本人からもう一度受付ができないか確認して欲しいと申し出があり、管理会社に連絡して、内見をつい先日実施できた。契約の可否は管理会社の審査待ちの状況。本人に再確認すると、内見はできたが、契約は難しいと判断し、当該物件は断った。別の仲介業者を通じて、新たな別件を探す意向である。
---	------	------	----	--	---

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事

4 件

2-1-1 区に関する事

1 件

2	身体障害	視覚障害	本人	支所前の駐輪場から自転車が歩道に溢れ、歩行に支障が生じている。点字ブロック上を安全に通行するため、対応して欲しいと依頼があった。ほかに、点字ブロックを陸橋まで延長して欲しいとの要望もあった。	駐輪場を管理する所管課が現状を確認し、歩道に自転車が溢れないように複数の対策をとることを約束した。駐輪スペースをカラーコーンで区切る、混雑状況により臨時駐輪場を早めに開放する、巡回により駐輪状況を確認するなど。なお、点字ブロックの延長は、支所、支所の最寄駅及び支所前バス停留所を結ぶ歩道上に設置していることを回答した。
---	------	------	----	---	---

2-1-2 他の行政機関に関する事

0 件

2-1-3 民間事業者に関する事

3 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	肢体不自由	家族	居住するマンションで10日間のエレベーター取替工事がある。相談者家族は6階に居住し、子は上肢・下肢に障害があり車いすを使用。障害者施設への通所を含め毎日外出している。相談者は、工事期間中に外出ができなくて困るため、管理組合に一時的な階段昇降機の設置を要望したが断られた。管理組合からは、工事期間中はショートステイ利用や外出を控えるなど協力をお願いしたいとの説明があった。相談者としては、子のショートステイ利用には支障があり、可動型階段昇降機のレンタル費用について管理組合と話し合いをしたいので、区専門調査員に関わってほしいとの希望	障害者差別解消法に関するパンフレットを家族が理事会で配付し、法の主旨を踏まえ、改めて理事会で検討してほしい旨を話してもらうこととした。理事会での検討が進まない場合は、区職員が調整に入りたいと家族に説明した。後日、理事会の結果を確認したところ、工事に伴い必要なことは既に決定済みで、理事会では決定事項を確認するだけの段階であった。理事会からは、合理的配慮が必要と言われても、昇降機の費用を管理組合が負担することは出来ない。障害者家族が、可動型階段昇降機を居住フロアや1階のエントランスの空いている場所に保管することは了承するとの説明があった。こうした経過があり、相談者は、管理組合に対し引き続き費用負担を要望する気持ちがなくなり、区職員の調整による建設的対話には結び付かなかった。
4	身体障害	肢体不自由	本人	野球場の車いす席で観戦した。その際、球場が盛り上がった時に前の座席の人が立ち上がると全く見えなくなってしまった。オンラインでのチケット購入の際にも、前が見えなくなる可能性がある等の注意書きはなかった。国のガイドラインでは、前席の人が立つことも想定して車いす席を整備するとなっている。また見えない場合の配慮(対策)の対応等があれば周知してほしい。HPにも記載なし。合理的配慮に欠けるのではないかと。	球場担当者に架電し、相談者からの以下の相談内容を伝えた。①見えにくい場合の車いす対応。②HP等での合理的配慮内容の公開の必要性③サイトラインの確保など球場の中長期的改善計画を希望している旨を伝えた。また、障害者差別解消法の趣旨と、事業者の合理的配慮の提供義務について説明した。

5	身体障害	視覚障害	区民	マンション前の歩道がゴミでいっぱいになり歩く場所がない状況の中へ、視覚障害者が白状を使って歩行してきた。杖がゴミにぶつかり歩行できない場面を目撃した通りかかりの区民(相談者)が、ゴミを避けて歩行できるよう介助した。その後相談者が再度当該箇所を通ったところ、やはりゴミで歩道が占拠されたままだったので、区に対し状況を知らせ改善指導して欲しいとの依頼が寄せられた。	清掃事務所の職員が現地に出向きゴミが歩道幅の2/3から3/4を占めている状況を確認した。マンション管理会社の管理人に視覚障害者の歩行に支障が出ている状況を説明し、歩道幅を確保するため、ゴミ出しストッカーを歩道に縦向きではなく横向きに置くよう助言・指導した。 併せて、隣の大きな共同住宅のゴミも歩道の半分以上を占めていたため、道路のガードパイプ側に寄せて空間を確保し視覚障害者の歩行に支障が生じることのないよう助言・指導した。
---	------	------	----	--	---

2-2	意思疎通の配慮に関すること	0件
2-2-1	区に関すること	0件
2-2-2	他の行政機関に関すること	0件
2-2-3	民間事業者に関すること	0件
2-3	ルール・慣行の柔軟な運用に関すること	6件
2-3-1	区に関すること	3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	肢体不自由児の通学用送迎車両を利用し、学区外の支援学級に通学している児童の母からの相談。 夏休み期間中通学用送迎車両が利用できないと知った。この期間のみ自力で通える最寄りの学校の学童クラブを利用したいが、担当課は不可との回答だった。父母は共働きのため送迎は難しく、児童の障害状況から移動支援により公共交通機関を利用して通うことも負担が大きい。合理的配慮について検討して欲しい。	相談を踏まえ、担当課は相談者へ以下の内容を説明した。区立小学校通学児童は、学籍のある小学校の学童クラブ利用が原則で、夏休み期間中に限定した学童クラブの利用はできない。代替案として、通常利用の学童クラブを学区の小学校の学童クラブに変更することは可能。そのために、送迎車両事業者と申立者の間で、送迎条件や駐車スペース等について調整をしてもらう必要がある。 その後、送迎車両事業者との調整の結果、送迎条件の懸念事項が解消された。また、学区の小学校学童クラブ職員から連絡があり、学童クラブを変更することを決めた。
7	不明		障害者団体	特別障害者手当の受給現況届の返信用封筒に切手が貼っていないことが対して、団体に不満の声が届いた。児童手当等は、返信用封筒への切手の貼り付けが必要なのに、何故障害者には送料を求めめるのか。担当課に異議を申し立てたが明確な説明が無かったため、障害者への不当な差別として申請する。その他、自治体相談窓口のあり方として、差別解消法12条に基づく権限行使が可能な国と連携し、様々な相談に対し、強い権限をもって解決に向かうよう、強く意見があった。	区の担当係に考え方を確認。届出書等を提出する際の郵送料金について、一部区負担を判断しているものもあるが、利用者負担は障害者対象のサービスに限定したものではない。区役所窓口に行くことが困難な方の状況等を考慮して、郵送の必要がない電子申請など、今後に向けた環境整備や合理的配慮を検討する。
8	身体障害	肢体不自由	家族	小学校肢体不自由学級に通学する電動車いす利用の児童の保護者が、卒業式当日体育館の壇上に電動車いすを載せる対応に疑問・不安がある。当校には新築時昇降機が設置されたが、使用の機会があまりなく、実際に動かすと操作音が大きすぎて、式典の利用には値しないと聞いている。このため、当日は先生方が児童を抱き、電動車いすを先生方が人力で上げる予定であると聞いた。電動車いすは重く持ち上げ時安全性が担保できないし、落下した場合の損害発生の可能性もある。安全性を確保するための対応を早急に検討して欲しい。	担当課の職員が学校を訪問し、学校の副校長と共に既存の昇降機の動作確認を行った。その結果、静音でスムーズな動きであったため、安全・円滑に壇上に昇降させることが可能だと判断した。 当該校での式典等における特別支援学級児童への対応は、校長がアリーナに下りるなど、児童や保護者の意向・事情をうかがいながら、個別に対応している。相談者にも、昇降機の利用を選択肢の一つとして、学校と協議検討して欲しい旨、担当課から回答した。

2-3-2	他の行政機関に関すること	0件
-------	--------------	----

2-3-3 民間事業者に関すること

3 件

	障害 種別	障害 内容	相談者	相談要旨	対応要旨
9	身体 障害	肢体不 自由	本人	下肢障害で身障手帳3級を所持し、移動手段として自転車を使っている。区内に転入し通勤のため最寄り駅まで通いたい。が、駅北側の駐輪場がいっぱいでなかなか空きが出そうにない。自転車条例及び規則をみると、身体障害者には駐輪場の定期利用を優先できるとする規定がある。所管課に確認したら、自転車条例施行規則第11条第2項はできる規定であり、現在適用していないと言われた。 自宅から駅まで徒歩で20分以上かかる。早く駐輪場を利用できるよう、法の合理的配慮提供の観点も含め、対応をお願いしたい。	規則の運用状況を確認すると、過去に定期利用を優先適用した実績はなかった。駐輪場の指定管理者は、障害の有無にかかわらず定期利用の希望という点では同じなので、優先適用という障害者に対する配慮の必要はないのではないかと考えていた。 また、利用率が100%に満たない他の駐輪場を考えられないかと提案があった。相談者からは、駅まで歩行時間が少なくてすむ駐輪場の優先利用を認めて欲しいと再度申し出があった。 調査員から所管課に、下肢障害のある障害者が駅まで移動するうえで自転車が欠かせず、駅周辺の駐輪場を日常的に利用の必要があることから、優先利用を認めることは移動のための障壁を取り除くもので合理的配慮にあたると考えるので、再度検討して欲しいと話した。 所管課と指定管理者で再度検討し、優先利用を認める方向で直接本人と話し、後日利用が可能となった。
10	身体 障害	視覚 障害	障害者 団体 代理大	本人が所属している団体から電話。 スーパーでの買い物時サービスカウンターで買い物支援を受けようとしたら、職員から「私たちはできない。仕事外と言われた。」その後副店長がやってきてサポートをしてくれた。 10年来毎日曜日に利用しているスーパーで、距離的にもここしかない。 区から改善指導をしてほしい。	(店長に架電) 毎日曜日に利用する視覚障害の方のことは承知している。前回の日曜日の経緯は副店長より聞いているが、職員が上記のような発言をしたとは聞いていない。障害者差別解消法については知っており、職員には指導をしている。 指導の徹底に関しては承知した。 (区より) 従業員の入れ替わりも多いと思うので、その都度合理的配慮の提供等について指導をしてほしい。 本人も継続して当該店の利用を希望している。
11	身体 障害	肢体不 自由	本人	利用中のフィットネスクラブのレッスンスクールの更新時、ターンができない人は参加できないと更新を拒否された。メンバーの中で自分だけ更新を拒否されたのは障害者差別ではないか。店長と話し合いをしたいので、区の調査員に立ち合って欲しいと要望があった。	本人と店長の話し合いに調査員が立ち合った。店長は、今回ステップアップするため、ターンができることを条件とした。これは運営上必要であり、他のレッスンに参加することは支障なく、障害者を差別するものではないと主張した。 本人は、自身も無理をしない範囲で他メンバーと同じように参加・活動したいので配慮を求めたいと主張した。 この間、本人は運営会社に対し、今後の障害者の参加のため、合理的配慮に対する会社運営方針の確認をした。区からも運営会社に確認して欲しいと本人の要望があり、再度本人の要望と合理的配慮に関する区の考え方を文書で送付した。

3 環境整備についての相談

2 件

3-1 区に関すること

2 件

	障害 種別	障害 内容	相談者	相談要旨	対応要旨
12	不明		家族	区立小学校に在籍し別の小学校の言葉の教室に通級している児童の保護者からの意見。通級学級は保護者の送迎が必須となっているが、両親が就労している児童が公共交通機関を利用して通級するのは困難であり、両親以外の支援者が必要である。支援者探しに苦労してようやく依頼できた。しかし、通級学級設置校や徒歩圏内の近隣の小学校から通える児童と比較し、機会の格差を感じている。 今後、保護者の就労の増加を踏まえ、通級のため他校へ移動する必要がある児童への支援の方策を様々な観点から検討して欲しい。	担当課から区として、就労状況の多様化等により、家庭事情により通級が難しいことは認識しているので、現状の一律の送迎ではなく、個々の状況に応じた対応方法について、現場の声を踏まえて検討していく旨回答した。 また、提案のあった巡回指導や拠点校を増やすことなどは、東京都の通級指導の在り方についての方針を踏まえながら検討する必要があり、東京都の動向を踏まえ、児童の教育、支援及び相談体制のより一層の充実に取り組んでいくと伝えた。
13	身体 障害	肢体不 自由	本人	中学生の保護者から、障害があるので手すりがないと体育館にはいけない。入学式、卒業式に参加するため、移動部分の両側に手すりを設置して欲しいと要望が寄せられた。	担当課が学校を訪問し確認したところ、すでに手すりは各所に設置されていた。 この旨相談者へ報告し、了解を得た。

3-2 他の行政機関に関すること

0

3-3 民間事業者に関すること

0 件

4 その他についての相談

18 件

4-1 区に関する事

1 件

	障害 種別	障害 内容	相談者	相談要旨	対応要旨
14	身体 障害	肢体不 自由	家族	小学生の子どもが特別支援級に通っている。入学時から担任及び学校の対応がおかしい。脳性まひがあり細かい作業が苦手なのに、図工で手の作業を目標とされるなど納得がいかない。また、他の児童は学校生活サポーターがつくのに自分の子はないなど、福祉サービスを含めた支援のあり方の話ができない。	保護者からの電話だけでは、学校が不当であるとの判断はできないこと、また、差別解消法はどちらが正しいとかを判断することを目的としているのではなく、本人が安全に楽しく過ごせるために学校と当事者で必要な配慮を検討していくことである。そのための話し合いの場を設けたり、その場に調査員が出席して法の趣旨に則りアドバイスすることができると伝えた。保護者は学校名等を含め情報を提供したくないとのことだったので、具体的要望が出てくれば再度相談してほしい旨を伝えた。

4-2 他の行政機関に関する事

0 件

4-3 民間事業者に関する事

17 件

	障害 種別	障害 内容	相談者	相談要旨	対応要旨
15	難病		指定管 理者	プール管理責任者より相談。難病患者がリハビリ目的で、プールを利用。団体利用の規定に満たない人数での利用が続いているが、周囲の波の影響でバランスを崩しやすいことから占有スペースでないと危険であるため、利用している。合理的配慮として引き続き特例を認めてほしいと要求されているが、応じるべきだろうか。	当事者は、難病のリハビリのために、水の中で柔軟体操や筋トレをしている。貸切でない、他の人の通行の妨げになる。また、他の人が立てる波にも影響を受けるため、人のいない時間帯のレーン占有を認めてほしいとの希望。 調査員からは、ルールはルールとして伝えた上で、双方とも折り合い点を探る作業が必要であると伝えた。一方的に要求を呑むのではなく、当事者からも具体的な提案をもらい検討すること。また、特例の取扱いについて、根拠等を組織として説明できるように備える必要があると話した。
16	不明		指定管 理者	事業者からの相談。一般の人を対象とした体操教室に障害がある人が希望した場合、どのように対応してよいのか相談したい。募集対象を一般の方と明記しており、障害者対象の教室も実施しているのでそちらを勧めたいと考えている。	当事者と事業者間でどのように体操教室を行えるか、話し合いを勧めた。指導員増配置が前提でなく、体操の内容や、手法などを当事者と話し合い、一致点を見つけることが大前提であることを伝えた。当事者が障害者対象の教室を希望しないのであれば、一般向けの教室でどのようにできるのか話し合うことが大切。
17	身体 障害	視覚 障害	本人	ホームヘルプ事業所の職員が、契約更新をする必要があるため、書類を持参して「ここに署名をしてください。」とスペースを示した。持参した書類は墨字であり、自分には読むことができないことを分かってもらいたい。また、自分の点字機で署名を行いたい認められるか。	事業所責任者より事情を聴取。相談者とは今までもこの方法で契約更新してきたため、今回も同様をお願いした。指摘のとおり、視覚障害者に対して墨字の契約書を提示し、署名押印を求めたことは適切でなかったと思う。今後は、この相談者に限らず対象者の障害特性に沿った情報提供と契約方法を工夫したい。 (本件は、合理的配慮の不提供と考えられるが、相談者と事業者は、話し合いをしながら、これまで手書き署名を承諾してきた経緯があることを考慮し、「その他」として分類する。)
18	知的 障害		家族	近隣にある私立小中学校で全校遠足があった。自宅前の都道に大型観光バスが6台以上停まり、相談者の子が通う特別支援学校の送迎車が停車できなかった。少し動いて欲しいと観光バスの運転手に伝えたが協力を得られず、離れた場所で乗車することとなった。 本来は決められた場所での乗降をしないと保険などの対象とならず安全も確保できない。学校長から謝罪はあったが、文書で説明が必要と思っている。自分の対応は、これで良かっただろうか。	当事者の思いを家族が発信することは、状況を変える力になっていると相談者を励ましたうえ、以下の通り助言した。 ①学校からの謝罪文の内容をみて、冷静に評価する必要がある。 ②今後、車道にバスを停めるようなイベントがある場合には、事前連絡をお願いする。 後日、その後の経過を聴取した。 当該私立学校の校長から、相談者の子が通う特別支援学校の校長あてに文書が届き、その内容を、特別支援学校長から口頭で聞いた。文書には、今後は、大型バスの停車場所を他の所に設定し、相談者および当事者に迷惑をかけない旨書かれていた。相談者としては、障害当事者の存在を理解し配慮を求めているので、文書でそのことに触れていないことを残念に感じていた。
19	身体 障害	内部 障害	本人	スーパーで買い物をし、配送を依頼しようとしたが断られてしまった。配送は16時までの申し込みのため、15時30分過ぎに会計を済ませサービスカウンターで配送を依頼しようとしたら、本日は終了したといわれた。自分は杖をついており、ヘルプマークもつけているのにできないといわれた。帰る途中で転んでしまい、家に帰ってスーパーに電話したが簡単に電話を切られてしまった。	【事実確認】配送は1日10件としているができる限り対応している。当日受付終了時間が早まったのは、配送業者の都合によるもので、当日に限り15時45分に出発した。本社からは、法律のこともあり、できるだけ対応するようにと言われている。確実に配送するためにはできれば2時くらいまでに買い物をしてもらえるとありがたい。 【本人から】本社からスーパーに指導を希望したい。今後は配送の残件数や、配送締め切りの30分くらい前に来てほしいとの案内や、レジでは杖をついているので配送有無の確認等をしてほしい。 区からは、今後も配送希望者が増えてくるので、本人からの要望である、配送のわかりやすい伝え方や、レジでの職員の気づきの意識を高めてほしい旨伝えた。

20	身体障害	肢体不自由	本人	障害者雇用で図書館で働く職員から職場の環境等について差別の相談窓口につながりたいと架電。下肢の障害で立位は可能だが電動車いすで移動。業務を立位で行うため上肢に負担がかかり、補装具の手術が必要となっている。もう少し負担の少ない業務に移りたい。 会社の相談員との面談で同じ要望をしているが解決しない。長年勤務しており引き続き勤務したい。	専門調査員は障害者差別解消法に基づく差別や合理的配慮の提供について相談を受け対応する役割であり、具体的な業務内容の変更等については対応できないことを説明。就労までの支援を行った障害者就業・生活支援センターに相談して、適切な助言や対応をしてもらうのがよいのではないかと伝え了解を得た。
21	不明	不明	不明	相談窓口で電話連絡あり。自宅に届いた自治会広報紙について寄付をお願いする記事の箇所に「寝たきりでも意思は伝えられますよね」という記載があった。寝たきりの人は、好きで寝たきりになったわけではないので、配慮に欠けると思う。また、障害を持った人や低所得者を下に見るような表現だと感じた。今後、同様の記載がないよう注意してほしい。対応状況について、連絡等は必要ない。	相談内容を自治会の事務局長に情報提供した。事務局長によれば該当箇所の表現について自治会内でも表現がふさわしくないのではないかと懸念もあった。その後、まちづくりセンター所長から、自治会長が相談者へ伝えて欲しいと、記事の趣旨を説明するメールが届いた。 まちづくりセンター所長から自治会長に、匿名のため相談者へ伝えることができないことを説明してもらった。
22	身体障害	肢体不自由	家族	賃貸住宅の修繕費をめぐる、オーナーに事業者として差別解消法の合理的配慮を求めたい。 ワンルームマンションを車いす使用者の母親が借りていたが退去時に修繕費として高額な金額を請求された。入居時契約した不動産業者とオーナーが替わり、交渉の窓口から、新不動産業者も撤退した。相談者から新オーナーに積算根拠等の提出を求めても、母親に対する暴言や、訴訟を起こすとのメール等が何度も相談者あてにきて、相談者は体調を崩した。東京都住宅サポートセンターにも相談している。現在弁護士にも相談している。また、母への暴言も謝罪させたい。	①訴訟等も考えられ差別解消法で対応できる内容ではないため、まず弁護士と再度相談することを勧めた。また、世田谷区の「住まいサポートセンター」も案内した。②母への暴言に対しては、病氣も回復基調にあり、医師からもオーナーと接点を持たないようにとアドバイスを受けていることから、弁護士を窓口で修理費の精算を優先して対応してはどうかと提案した。併せて差別解消法の趣旨も説明した。
23	精神障害	発達障害	本人	就労会社のことで相談。精神保健福祉手帳所持。A社に障害者枠で契約社員として勤務。派遣元はB社。両社はグループ会社である。派遣先のA社で差別的対応をされて、あまりにひどいのでスマホの録音機能を利用して退社後の会話を録音し、これらの内容も含め派遣元のB社に相談したら、コンプライアンス委員会の聴取を受けることになった。コンプライアンス委員会はどう話したらよいか。	雇用契約に関することなのでハローワークを紹介した。(本人も友人からハローワークを勧められている)コンプライアンス委員会で自身の障害特性からうまくしゃべれるか不安とのことで、話すときに合理的配慮として相談者が話しやすいよう一問一問、なおかつ具体的に質問して欲しい等の要望を出すことも有効ではないかと伝えた。なお、その後ハローワークでは弁護士相談を紹介されたとのことである。
24	身体障害	肢体不自由	本人	ガス会社が紙の検針票・領収書の投函を10月で廃止し、11月からウェブサイトでの確認に変更する。紙発行希望の場合、手数料165円かかる。自分は上肢障害があり、スマホやパソコンの操作に支障がある。同社の問い合わせ窓口で連絡するが、環境資源の保護のためのペーパーレス化に対応したもので、紙の検針票等の発行は有料となるの一点張りである。これは、パソコンやスマホが操作できない障害者への差別ではないかとの訴えであった。	ガス会社に事実確認した。すべての利用者に対し、環境保全のため、ペーパーレス化を進めるもので協力いただきたい。従来通りの紙の検針票の発行には手数料が必要となる。ただし、ガス使用量の問い合わせに対し、本人確認の上電話で回答することは可能であるとの情報が得られた。 この旨本人に伝えるが、電力会社はペーパーレス化後も申し出れば、はがき様式で使用料等の通知が無料で発行される。それと比較し、納得できないと言う。 再度問い合わせると、口座振替の利用者には、11月以降も使用量と当月の料金について簡単なはがき様式で無料で発行できるとのこと。この旨本人に伝えるが、請求前に検針した使用量を知らせるべきと主張し納得にはいらず、相談対応は終了した。
25	精神障害		本人	就労継続支援A事業所を利用する精神障害者が、月1回の通所日に支援員から差別的発言を受けた。 ①発達障害の診断を受けたことがないのに発達障害があると断定された②服装や髪が臭いのは、洗っていないのだろうか③作業態度が細かすぎて面倒くさい このような人権侵害は、障害者総合支援法による運営指針に違反するので、給付費の支給停止を要請したい。	施設長に問い合わせると、当該支援員の発言は、おおむね間違いなく、これまでも他の利用者トラブルを起こしていて、そのたびに注意・指導している。今回も強く指導した。しかし、事業所の人員不足等もあり、それ以上の対応ができていない。施設長としては、相談者に謝罪したいが、連絡しないしてほしいと言われている。 相談者には、差別解消法ではなく総合支援法によるサービスへの苦情として対応するので、居住地の保健福祉課へ相談するよう説明し了承を得た。保健福祉課に相談概要を説明して引き継いだ。

26	精神障害		本人	世田谷区の私立大学に通学中。精神障害の影響で単位を落としてしまい、試験方法等合理的配慮を大学に求めているが対応してもらえない。どこに相談してよいかアドバイスをしてほしい。	「せたがやコール」経由で相談が入り、それを介して相談者の居住地である市の相談窓口を案内した。事前に、当該市には市の差別解消相談窓口を案内することの了解を得るとともに、相談内容の概略を説明をした。必要に応じ当該市と一緒に対応する旨も伝えた。
27	不明	不明	本人	他区在住身体障害あり。民間の「まちの案内所」の職員に椅子を出して欲しいと頼んだところ、椅子を出してもらえなかった。「点字ブロックに物を置かないよう」と案内を行っている割には合理的配慮がなっていない。 ①内閣府つなぐ窓口→居住自治体を案内されたが、世田谷区に電話した。②東京都→都の観光案内と関係しているように見受けられたので、都には連絡済み。③案内所を運営している協会には連絡済み。 ④当該のまちづくりセンター→連絡済み。 話をしておくと言っていた。 障害者差別解消法が全然周知されていないので、区として周知することを要望。	関係機関への連絡は概ね済みであり、引き続き具体的な対応が必要な事項があれば、区の専門調査員が間に入って相談に応じることが可能と伝えたが、希望しないとのことで対応を終了した。何かあればまた連絡をするとのことである。
28	身体障害	視覚障害	本人	「区民の声」にて、区内を走行する3私鉄のバリアフリーの状況について知りたいと問い合わせがあった。①駅ホームのホームドアの設置状況及び今後の予定②駅ホームへの、車いすで利用できる昇降スロープの設置状況③エレベーターの設置状況④ホームドア全駅設置後、電車の無人運転の本格実施や、人員削減の計画があるか車いすでの電車乗降時サポートを依頼できる駅員は配置されているか。	所管課が3私鉄の状況を調査し「区民の声」の回答として返信した。
29	身体障害	肢体不自由	本人	身障手帳6級所持。現在、短距離は歩行可、長距離は杖歩行か、車いす使用。コロナ禍により在宅勤務が長くなり、長時間歩行が厳しい。障害者枠で採用されている。会社の人事担当から今後の勤務について選択肢を示された。①週1回出勤から始め、以降出勤日数を増やしていく②契約社員として在宅勤務継続する。会社からは、回答を求められている。相談窓口はどこがよいのか教えて欲しい。	渋谷ハローワークへ連絡し、相談内容を伝え担当の確認と渋谷ハローワークの専門援助第2部の案内を受けた。本人に電話番号を伝え、相談内容の概要は説明済だが、本人から直接相談するよう案内した。
30	精神障害		相談機関	相談機関からの自立支援医療申請に関する相談。障害で外出できない方から相談があった。担当課に相談したが、一度は窓口に来て欲しいと言われて困っている。また電話での対応も困難で、メールは可能であるが、区とのやり取りはメールではできない。地域の相談機関にも相談したが同様に窓口に来ようと言われていた。外出できないので、医師の診察も受けられていない。	障害者への合理的配慮として、再度訪問を要望してはどうか。また、誰かが同行すれば外出できるとのことなので、何とか医療につなげ、その後移動支援を利用して、ヘルパーと一緒に窓口に行くという方法もあると提案した。メールでの区とのやり取りは現行の制度では状況に応じて調整が必要。

31	不明	不明	事業者	公社住宅担当者からの相談。入居予定の高齢者から、障害者駐車場の利用を認めるよう依頼があった。身障手帳を所持していないが、松葉づえを使用しており歩行障害があるようだ。 公社の基準では、身障枠は、手帳所持が条件であるので断ったところ、合理的配慮を求められた。 内部で検討し、歩行障害があるとの申立て書と医師の診断書の提出により、基準に準じて利用を認めたいと回答した。しかし、本人によれば、医師から診断書の作成を断られたとのこと。断られた理由は不明。契約が間近なので、いったん一般駐車場を利用してもらい、住宅管理スタッフが本人の歩行状況等を確認できれば、障害者区画に変更を認めるよう考えている。このような対応で法上問題はないか、意見を聞きたい。	当事者と公社の両方で合理的配慮提供のため対話をして解決に導いて欲しいと伝えた。 助言として、他利用者との公平を保つため、日常生活上歩行に障害があると客観的に認められれば区画を変更するという対応案は、やむをえないのではないかと伝えた。
4-4		個人その他に関すること		0	

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^{*1}

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^{*2}

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^{*3}

区は、これまで、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^{*4}

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^{*5、*7}

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^{*6}

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	世田谷保健所長
	砧総合支所長	技監
	烏山総合支所長	都市整備政策部長
	政策経営部長	防災街づくり担当部長
	D X 推進担当部長	みどり33推進担当部長
	総務部長	道路・交通計画部長
	庁舎整備担当部長	土木部長
	区長室長	会計管理者
	危機管理部長	教育政策・生涯学習部長
	財務部長	学校教育部長
	施設営繕担当部長	教育総合センター長
	生活文化政策部長	区議会事務局長
	地域行政部長	選挙管理委員会事務局長
	スポーツ推進部長	監査事務局長
	環境政策部長	
	経済産業部長	
	清掃・リサイクル部長	
	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1983号）

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

附 則（令和6年4月1日6世障施第387号）

この要綱は、令和6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
	障害福祉部副参事（情報化推進・施設整備担当）
	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こと)

03-5432-2424(障害者差別に関する相談、啓発物品等に関すること)

ファクシミリ 03-5432-3021