

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4版】

【事例編】

【事例】

○事例概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・事例概要 1～19

○詳細事例集・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・詳細事例 1～29

令和8年6月

ガイドブック第4版 事例概要（障害別）

（タイトル欄”詳細あり”の事例は、次項「詳細事例集」に掲載されています。）

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
101	視覚	区	申請書の案内について (詳細あり)	区民窓口で申請書の種類は「ピンク色」と何度も言われたが、色覚多様性により色の区別ができずに困った。	配慮を欠いた案内だったことを謝罪の上、今後は、申請書のケースに番号を振ることで了解を得た。
102	視覚	区	デイジー図書貸出申込書の書式について (詳細あり)	「せたがや便利帳」デイジー版の貸出申請書の書式に視覚障害者等への配慮をどのようにしたらよいか。	障害施策推進課に相談の結果、フォントを上げ、ゴシックを使用する、職員代筆の際、注意事項等の説明内容を用意することとした。
103	視覚	飲食店	盲導犬の入店拒否 (詳細あり)	レストランで盲導犬同伴の入店を断られた。	友人の行きつけの店であり、友人に気兼ねして申し出を辞退したため、事実確認できずに終了。
104	視覚	飲食店	店舗改修後、ATMの音声ガイドがなくなった (詳細あり)	コンビニ店舗改修後に、ATMの音声ガイドがなくなったので、手続きができずに困っている。	ATM装置の更新により、音声ガイダンス用受話器の位置が低くなったことが分かった。
105	視覚	鉄道会社	鉄道駅の案内・誘導について (詳細あり)	駅員が不在で、インタホンの場所も不明。音声誘導装置だけでなく、駅員の誘導や駅間の連絡・引継ぎをしてほしい。	当該駅は西口のみ駅員不在だが、西改札口右壁のインタホンで駅員を呼び出すか、他の3改札口で直接声掛けしてほしいとの回答を得た。
106	視覚	区	ガイドブック(テキスト版)を読みやすく	差別解消法ガイドブック(テキスト版)のファイルサイズを分割して読みやすくしてほしい。	要望の通り分割して、区ホームページに掲載した。
107	視覚	区	図書館の機器の利用範囲	図書館のデイジー再生機で、私物のデイジーを使いたい。	私物のデイジーの再生はできないが、図書館にない資料の取り寄せや購入等で利用できることを説明した。再生機の利用場所は今後の検討とした。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
108	視覚	区	区民弁護士相談の録音の可否	区民弁護士相談では、録音は不可としている。当事者から録音を求められた場合、断ることは問題があるか？	聞き違いや誤解等が起こる可能性もあるため、使用方法を限定して録音可とすることは、相談の趣旨を損なわないのではないかと。その際、確認書をとる方法も考えられる。(担当弁護士の見解)。
109	視覚	区	地域防災計画の音声版を作成してほしい	区HP掲載の地域防災計画への音声対応を情報のUDガイドラインに沿って進めるべき。	すでに概要版では対応済みであり、本編についても対応中と回答した。
110	視覚	区	街づくりニュースの音声コード	住民説明会開催にあたり障害者の参加を想定し、事前の環境整備について知りたい。	街づくりニュースへの音声コード付与を検討し、配慮を要する場合は事前連絡を依頼したうえで、当日対応できる範囲などについて事前調整するよう情報提供した。
111	視覚	区	イベント案内チラシへの音声コードと切り欠きについて	ウォーキングイベントの配布資料(音声コード、切り欠き)の対応法を教えてください。	イベントの共通事項には音声コードを付与し、各コース毎の資料は、視覚障害者の申込みがあった場合に個別に情報提供の方法を検討するよう提案し了解された。
112	視覚	区	信号機横断の手助けPR	特定の色がわかりにくい障害があり、信号の見分けが困難なため「目の見えない人お手伝いします」の看板を設置してほしい。	一次的な交通安全対策として、要望に沿って簡単な内容の看板を設置することにした。
113	視覚	区	区窓口で代筆を依頼したら「書けるはず」と断られた(ロービジョン)	住民票の窓口で代筆を依頼したら「一人で来所できたなら書けるのでは」と職員同士の声が聞こえ、断られた。	(担当課から類似事例があったことを確認)保険料減免の代筆だったので、担当課に確認のうえ対応したが、初期対応について謝罪をした。
114	視覚	区	施設の自販機に点字シールを	施設の自販機の商品名や価格に点字シールを付けてほしい。	自販機の設置者や業者と調整の上、点字シール等を付けた。
115	視覚	区	スポーツ施設でトレーニング機器操作を補助してほしい	スポーツ施設トレーニング室の機器操作の補助をしてほしい(区指定管理施設)。	人数の関係で対応できないこともあるが、トレーナーの空き時間も説明の上、できる範囲で対応することとした。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
116	視覚	ヘルパー事業所	通院同行の可否	視覚障害者から通院同行を依頼されたが、事業者としては納得できない。	相談者の要望を傾聴の上、後日、区が同行援護サービスを勧奨、支給決定した。
117	視覚	銭湯	銭湯での視覚障害者支援	「入浴券で銭湯を利用したいが、浴室内の移動ができない」等の相談があった場合、どのような対応が考えられるか。銭湯により付添者の減免もある様子。	一律な配慮ではなく、銭湯の人が付添う、付添者の入浴料の減免など、各銭湯で可能な配慮を双方で調整いただくよう案内した。後日、実際に同様の相談があり、上記のように案内し、ご理解いただけた。
118	視覚	鉄道会社	ホームへの誘導依頼	駅の案内ボタンを押して行き先を告げたが、ホーム番線を告げられ、放置された。	最初に「誘導してほしい」との意図が伝わっていないことも考えられるので、声掛けを具体的にしてほしいとの回答があった。
119	視覚	その他	わかりにくい障害にもっと理解を	視野障害のため、夕方、歩道で自転車に右腕をぶつけられ、叱責された。ロービジョンというわかりにくい障害を理解して欲しい。	個人は障害者差別解消法の対象ではないが、理解・啓発の一事例として紹介していきたいと回答。相談者から「話を聞いてもらいすっきりした。」との謝辞があった。
120	視覚	民間施設	視覚障害者用の誘導ブロックの改修	施設の外階段の誘導ブロックが雨天時に滑りやすいため改善してほしい	民間施設だったため、施設の管理組合に対し、相談者からの要望を伝え、回収することを検討するよう要請した。
121	視覚	区	点字ブロック上の安全管理	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ので対応して欲しい。また、点字ブロックを延長して欲しい。	混雑状況に応じた対策をとることを伝えた。点字ブロックの延長は、ルールに基づいて設置していることを回答した。
122	視覚	民間事業者	集合住宅のゴミ出しについて	マンション前の道が集積のごみで占拠されており、視覚障害者の白杖がぶつかり歩行できない。。改善指導して欲しい。	マンション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の出し方を指導した。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
123	視覚	民間事業者	買い物支援の不提供	スーパーで買い物支援を受けようとしたら、職員から「仕事外」と言われた。毎日曜日に利用しており、距離的にもここしかない。	店舗は毎日曜日に利用する視覚障害の方のことは知っていた。障害者差別解消法について、職員に指導を徹底することを要望した。
201	聴覚	区	粗大ごみのFaX申し込ができない (詳細あり)	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。	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。
202	聴覚	区	投票所の筆談対応について (詳細あり)	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。	筆談用紙の周知不足が原因であり、従事職員や新入職員への研修で周知する。
203	聴覚	IT事業者	転居に伴うITプロバイダーの対応 (詳細あり)	転居に伴うインターネットの再接続の手続きで、手話通訳者を介したところ、本人確認ができないからと対応を断られた。	電話以外は代理人の申立てが必要と主張され、代理人を立てたが、当事者が電話で大声を張り上げる羽目になり、精神的苦痛を受けた。
204	聴覚	民営バス	民営バスにおける障害者割引の手帳提示 (詳細あり)	通勤時、障害者手帳を提示すると乗務員が面倒な態度をする。ICカード化を。	ICカードへの無料パス情報の付加について対応改善を図り、個別指導もする旨の回答を得た。
205	聴覚	私立大学	大学の講義(スクーリング)での情報保障 (詳細あり)	授業のノートテイカーの配置を希望したが、対応してもらえない。	大学では費用等の事情で対応できない旨、回答があり、相談者に文科省の相談窓口を案内した。
206	聴覚	区	窓口に「筆談器あります」の表示があったのに置き場所が不明)	「筆談器あります」の表示の置き場所を係員が知らなかった。	担当課で置き場所について周知徹底した。
207	聴覚	区	生活支援の相談にメールでできないかとの相談があった	生活支援の相談をメールでできないかとの相談があったが、どのように対応すればよいか。	個人情報保護条例により困難であることを説明し、了解を得た。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
208	聴覚	区	区のスポーツ施設の当日キャンセル方法が電話しかできない	「けやきネット」では悪天候による屋外運動施設の当日キャンセルが電話でしかできないので困っている。	関係機関で協議の結果、ファックス連絡の仕組みを作り、運用を開始した。
209	聴覚	区	イベントに手話通訳配置は必須か	イベントの参加者に障害者がいないため手話通訳者・要約筆記者を派遣しないのは正当か。また公募時に「手話通訳者が必要な方は予め電話・ファックス等でお申し込み下さい」とするのはどうか。	不特定多数の区民が参加する講演会などは原則として手話通訳配置をお願いしていること、重要な事業は予め配置し、その他の事業について「手話通訳を希望する方は〇日前までに連絡が欲しい」と案内することは現実的な手段として許されること等を回答した。
210	聴覚	区	研修受講時の手話通訳配置	同行援護従事者研修の受講の際、手話通訳者の配置は研修実施者が行うべきではないか。	受講が決定された場合は、主催する担当課が手話通訳者の派遣を行う旨、説明した。(結果的には抽選漏れで派遣に至らず)。
211	聴覚	医療機関	健康診断の拒否	筆談で健康診断の予約をしたが、総合病院を紹介され拒否された。	専門調査員から架電したが、医師が一方的に自説を述べて終了した。後日文書により、①障害を理由とした受信拒否②筆談による合理的配慮の提供義務がある③今後受診の希望に前向きに対応してほしいことを伝えた。
212	聴覚	民間事業者	演劇鑑賞での聴覚障害者への配慮 (詳細あり)	演劇祭での演劇鑑賞の際に、聴覚障害者への合理的配慮を求めたが、できないとの回答であった。	観劇サポートの依頼を劇場側の事情で一方的に断ったことに対し、障害者差別解消法の主旨を説明し、合理的配慮の提供義務があることを伝え再検討をうながした。台本内容を反映した、タブレットを貸し出した。
213	聴覚	民間事業者	イベント参加へのサポート	施設のイベントに申し込みたいので、字幕手話通訳をつけてほしいと要望したが断られた。	区担当課と施設で協議し、手話通訳者を派遣した。
214	聴覚	区	遠隔手話通訳の希望を聞いてもらえなかった	区の窓口で遠隔手話通訳を希望したが、すぐ終わるからと言って筆談記入を続けた。	今後は聴覚障害者から手話通訳希望の申し込みがあったら、適時的確に対応する。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
215	聴覚	鉄道事業者	無人改札での聴覚障害者への配慮(詳細あり)	カメラが付いていない音声だけのインターフォンしかない改札口で、呼び鈴を長時間押したが反応がなく、通りがかりの人が対応してくれた。今後の対応と区内の無人改札の調査を要望する。	今後の対応に関しては、当該鉄道会社にも当事者から要望があった。専門調査員からは事業者として障害者差別解消の観点認識してほしいことを伝えた。調査に関しては、結果をまとめて本人にメールをした。
216	聴覚	区	投票時の聴覚障害者に対する対応(詳細あり)	投票時の名簿対照で担当者がPCから目を上げず、声で確認しようとした。今後カードを示す等対処を検討してほしい。	改善に向けて検討を開始した。
217	聴覚	民間事業者	賃貸住宅にかかる対応(詳細あり)	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。	管理会社は受付を断った事実はないと回答があった。その後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、内見を実施できた。
301	肢体	区	ホールの舞台に車いすで登壇したい(詳細あり)	区民利用施設の舞台に車椅子で登壇したい。	双方の建設的対話の結果、当事者団体のスロープを使い施設側も介助を手伝って登壇できた。
302	肢体	区	区役所内の段差のためにレストラン・トイレが利用できない(詳細あり)	階段昇降機の貼紙は車椅子用で、杖の人がトイレ・レストランを利用できない。	関係部署間で対応を協議のうえ、食堂入口や階段昇降機の掲示内容の改善をした。
303	肢体	区	車いす利用者の講習会参加について(詳細あり)	講習会(和室)に車いすの参加希望者が和室まで介助者の同行を求められた。	スタッフ・職員の介助により、土間で降車し、他の参加者と一緒に和室で受講できた。
304	肢体	区	車いす利用者の講演会参加について(詳細あり)	地下区民フロアの講演会に、電動車イス利用者から申込みがあったが、エレベーターも車イストイレも無い。どのように対応したら良いか。	担当課は相談者を訪問し、対話のうえ、電動車いすから普通型車いすに乗り換え、職員の介助で会議室までの昇降を行うことを提案した。当事者は講座に参加できた。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
305	肢体	区	投票所の段差等への対応について (詳細あり)	投票所の入口には手すりやスロープがあるが、出口にはないので設置してほしい。	投票所の構造上、出口には設置できず、同様の来所者は、入口の退出を案内することとした。
306	肢体	区	駐輪場の自転車の出し入れ (詳細あり)	駐輪場の自転車の出し入れが困難。サポートするか障害者用駐輪場を確保してほしい。	区では大型自転車への要望を受け、平置きスペースへの改修を進めている。当面はお困りの際、係員に声をかけてほしい旨伝えた。
307	肢体	区	大型自転車の駐輪について (詳細あり)	駅まで通学する高校生の自転車(三輪)の駐輪場が確保できない。駅前に放置しても撤去しないでほしい。	放置は認められないが、担当課が現地調査の結果、近くの「原付スペース」の利用を可として紹介、利用契約に至った。
308	肢体	区	区民施設駐車場の案内について (詳細あり)	区民施設のホームページに「車いす駐車場がある」と掲載されていたが実際と違う。段差介助等の対応もない。	実際には、駐輪場の空きスペースを障害者用に配慮したものであり、ホームページの表記を改め、段差の介助の職員対応等も改善した。
309	肢体	区	まち歩きイベントにおける合理的配慮とは (詳細あり)	段差や2階への狭い階段、職員3人体制等の事情により車いす利用者の申込みに対応できないことは差別か？申込書に「車いす利用者は同伴者をつけるように」と記載することはどうか？	一律に断るのではなく、職員増や短縮コースの設置等、負担になり過ぎない範囲で工夫を。例として「配慮が必要な場合は申し出て」と募集時に表示する。申し出があったら配慮に努め、対応できない内容は十分説明することを提案した。
310	肢体 (知的)	区	「新成人の集い」への出席 (詳細あり)	新成人の集いに出席した際、障害のない人と一緒に、温かく出席ができ、また車いすの介助など職員の対応がよく、嬉しかった。	(好事例として掲載)
311	肢体	飲食店	電動車いすの入店介助の拒否 (詳細あり)	入口に段差のあるレストランで、ある日は介助を拒否し警察を呼ばれ、別の日には3名で介助してくれた。同じ対応をしてほしい。	相手方は、多忙や人手不足、研修もできないことを理由に対応困難と主張したが、後日、配慮している店として報道されたことが判明。訪問時のパンフが役立つと思われる。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
312	肢体	飲食店	電動車いすでの入店を拒否された (詳細あり)	飲食店で入店を打診したが、間口や設備等を理由に拒否された。	車椅子の幅の説明やトイレの不安等、店側の不安を解消等、前向きな対応を依頼、了解を得た。
313	肢体	飲食店	飲食店の固定された椅子とテーブルについて (詳細あり)	テーブルと丸イスが固定で電動車椅子で利用できず、一部、可動にしてほしい。	要望を上司に伝える旨、店長の返答があったが、本店等の連絡先不明のまま終了した。
314	肢体	スーパーマーケット	スーパーマーケットのセミセルフレジについて (詳細あり)	車椅子では、新たに導入されたセルフレジの操作ができず、対応する店員を大声で呼び出され、辛い思いをした。	セルフレジの新たなバリアを相手方に伝え、サポート体制の改善するよう依頼し、了解を得た。
315	肢体	スーパーマーケット	スーパーマーケットにおけるシニアカーの利用について (詳細あり)	シニアカーで店内に入ることを断ってはいけないか。	障害の有無は不明だが、障害者差別解消法では双方の協議により合理的配慮の提供を求められていることを説明し、ヘルプマークの説明もした。
316	肢体	タクシー組合	福祉タクシー券の利用拒否につて (詳細あり)	乗車時に障害者だと伝えると不快な対応をされ、タクシー券の利用も拒否された。	タクシー組合に加盟するタクシーへの指導を要請、対応をするとの約束を得た。
317	肢体	タクシー会社	タクシー料金の支払いについて (詳細あり)	つり銭を座席で待っていたが、運転手は先に降りていた家族に渡した。本人に渡すべきとの思いや、ないがしろにされたとの悲しい気持ちになった。	調査員は会社に連絡し、相談者の気持ちを伝えた。担当者は、相談者に申し訳ない対応だったと認め、社内での共有と、当該運転手への指導を約束した。相談者に連絡状況・内容を伝え、了解を得た。
318	肢体	鉄道会社	降車駅を伝えたのに駅員が配置されなかった (詳細あり)	乗車駅の駅員が降車駅名を間違えたため、電動車椅子利用者が希望駅で降りられなかった。	駅員の伝達ミス进行謝罪し、再発防止のため伝達手順の徹底を図る旨、確認し相談者に伝えた。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
319	肢体	鉄道会社	混雑を理由に乗車を拒否された (詳細あり)	イベントで電車の混雑予想されることを理由に、乗車を避けるよう駅員からいわれた。月一回の補装具判定に行けず困った。	鉄道会社から「乗車拒否はしないので安心して乗車を」との言葉で相談者は了解した。
320	肢体	鉄道会社	ストレッチャー型電動車いす利用者の新幹線乗車 (詳細あり)	リクライニング型車椅子で新幹線の予約申込をしたが「規格外」と拒否された。	規格を超える車いすは乗車できないことが基本との回答で、相談者には公共交通機関の利用上、大きな制約となっている。
321	肢体	金融機関	車いす利用者への銀行の対応 (詳細あり)	上肢障害のためATMを使えず窓口を利用しているが、ATMの列に並ぶよう一方的に言われ、窓口の環境も整っていない、対応も不適切。必要な配慮を過不足なく対応してほしい。	相手方からは「車いすで利用する場合に手荷物台などをどかすように周知徹底し、お客様のご希望に沿うよう案内の仕方を工夫する」等の回答を得た。
322	肢体	マンション管理組合	マンション駐車場の変更を (詳細あり)	歩行困難なため、割り当てられた駐車場が遠いので、駐車場所を変更してほしい。	管理会社を通じて管理組合理事会に要望を伝え、調整を依頼した。
323	肢体	区	BOPでの弁当の可否	夏休み中は、一時帰宅が困難な事情があるので、弁当持参を認めてほしい。	担当課が通常の対応(事情がある場合には相談のうえ対応)が可能である旨、説明した。
324	肢体	区	貸出用車いすでの荷物運搬	区民利用施設の貸出用車椅子を利用者が自分の荷物運搬に使っている。	施設が車椅子にヘルプマークを付け、車椅子の利用目的を当事者に説明することとした。
325	肢体	区	仮施設のトイレ	区民利用施設の仮移転先に障害者用トイレがなく困っている。	当面は近隣施設のトイレを借り、今後は仮移転先にも設置するよう調整することとした。
326	肢体	区	イベントでの駐車場誘導	車椅子利用者が運転する車が、誘導員から多忙を理由に適切な案内を受けられなかった。	担当課からイベントを運営する指定管理者に、今後、適切な対応をするよう指導した。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
327	肢体	区	介助を待たせてしまう	介助の提供までに待たせることは合理的配慮の不提供にあたるか。	本人了解の上、可能な限り円滑に行うことで合理的配慮の提供にあたりと説明した。
328	肢体	区教委	学校給食をミキサー食に	障害があるために、学校給食でミキサー食を提供するよう配慮してほしい。	教育委員会に要望の内容を情報提供した。
329	肢体	区	障害者施設にウォシュレットを	区立障害者施設のトイレにウォシュレットを設置してほしい。	区の経費で設置の予定だが、当面の間、必要に応じて職員が介助により対応する。
330	肢体	区	本人がいるのに証明書を家族に渡した	出張所で印鑑登録証明書を申請したら、本人ではなく同行の家族に証明書を渡された。	本人に謝罪のうえ、「介助者がいる場合も、証明書は本人交付が原則である」ことを所内で再確認する旨、説明した。
331	肢体	区	成人用おむつ交換の場所について	成人のおむつ交換のため、授乳室の使用は可能か。多機能トイレに成人用マルチシートを設置してほしい。	授乳室は衛生上使用できず、職員休養室の提供も可能だがすぐに提供できないこともある。要望を区に伝え施設改修の際の検討課題とした。
332	肢体	区	大型車いすがエレベーターに乗れない	区民利用施設の受付場所が2階に変更され、大型の車椅子ではエレベーターで行けない。1階から2階に連絡してほしい。	当該利用者の来所時には、1階事業者から2階受付に連絡、担当者が階下に降りて受付することとした。
333	肢体	区	テニス退会手続き方法	テニス教室の退会手続きが事務所に出向かなくてはいけないのは不合理。	区と実施機関が協議の上、例外的に郵送で受け付けることとした。
334	肢体	区	エレベーターのない地下会議室への車いす参加	地下区民フロアでの講演会に電動車椅子利用者の申込みがあったが、エレベーターがなく多機能トイレもない。	担当課が当事者を訪問して話し合い、手動の車椅子に乗り換え、職員の介助で昇降を行うことで講座に参加することができた。
335	肢体	区	地区会館にエレベーターがない	地区会館の利用者には高齢で足腰が悪い人もいるが、エレベーターがないのは差別解消法違反ではないか。	具体的には、仲間が階段昇降の手助けをしていることを確認した。バリアフリー化に向けた施設整備を計画的に行うとの認識を説明した。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
336	肢体	都	駐車場までの移動	駐車場まで移動が困難なため、「敷地内無断駐車解消」措置について配慮(容赦)してほしい。	都権利擁護センターに情報提供、対応を依頼した。当面は着工せず、今後、話し合いを継続することとなった。
337	肢体	飲食店本社	電動車いすの入店拒否	電動車椅子で飲食店入口の介助や仮設スロープの設置を求めたが、拒否の上、警察をよばれた。	当該店舗の理解を得られず、本社の窓口へ伝えたところ、スロープ設置ではなく介助により配慮する旨の回答があった。
338	肢体	スーパーマーケット	レジで無視された	車いすでレジを利用する際、店員は介助者のみと会話し、本人が無視された。	店長から謝罪があり、店員の指導と合理的配慮の提供を進める旨、説明を受けた。
339	肢体	スーパーマーケット	レジの対応	セミオートレジのサポートがなく困った。	当事者がサポートを求めやすくするための掲示の工夫について情報提供し、スタッフへの指導と方法の検討を行う旨、店長から回答があった。
340	肢体	スーパーマーケット	スーパーの入口が狭い	入口付近の商品陳列や店内通路の狭さなどにより、車椅子で入店できない。家族と一緒に買い物を楽しみたい。	「車椅子や視覚障害者等の来客には、その都度できる範囲で対応しているので来店してほしい」との店の意向を相談者に伝えた。
341	肢体	商店会	まち歩きイベントにおける合理的配慮	街興しイベントで車椅子で利用できる店を聞くと、遠い店や不人気な店ばかりで配慮が感じられない。	次回開催に向けて改善を図りたいとの主催者からの回答があった。
342	肢体	マンション管理組合	オートロック化に伴う配慮	マンションのオートロック化に伴い、開錠操作機器までの移動が負担となる。	協議の結果、操作機器をベッド脇に設置することでヘルパー訪問時等にも対応可能となった。
343	肢体	マンション管理組合	マンション駐車場の変更を	マンション駐車場の位置が遠い。スロープ近くへの変更を希望しているが、応じてもらえない。	調査員が管理会社に経緯を確認、相談者の要望を伝え引き続き調整と差別解消法のパンフ配布を依頼した。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
344	肢体	タクシー会社	タクシーの本人無視	乗降時に運転手は介助者とはしか話さず、自分が置き去りにされたように感じた。	助言により相談者本人からタクシー会社に改善を申し入れ謝罪と指導等をする旨回答があった。
345	肢体	鉄道会社	降車駅で駅員の待機がなかった	駅で降車しようとしたが、駅員の待機が無く、説明を求めても謝罪を繰り返すばかりで納得のいく説明が受けられない。	改めて、鉄道会社から謝罪を受け、再発防止のため、乗降介助手順の改善について担当者会議で行ったことを確認した。
346	肢体	鉄道会社	駅員の対応	乗車対応を依頼すると30分間待つように言われ、対応後、「今回は特別で、今後はもっと余裕をもつよう」求められた。	お客様センターから配慮がなかったことの謝罪と待たせないよう努力する旨、回答を得た。
347	肢体	民営バス	バス乗務員の手荷物介助	肩の痛みで手荷物が持てない。乗務員はヘルプマークを見たら、乗降時に手伝ってほしい。	都権利擁護センターに情報提供。交通局は「安全運行を基本に可能な限り対応しており必ずしも配慮を欠くとは言えない」との回答だった。
348	肢体	金融機関	金融機関の対応(通帳返却)	通帳を介助者に渡された。ATMが操作し辛い。	介助者を夫と誤認した行為であり、謝罪した。今後、障害者向けのATMをきちんと案内する。
349	肢体	金融機関	銀行口座の本人確認	預金口座作成時の本人確認の際に、障害者手帳の不要なページまで見られ、不愉快な思いをした。	個人情報取扱い上、障害者手帳の第一面のみで足りること、不要な他の面を見ることの不適切な対応の改善を求め、謝罪等の回答を得た。
350	肢体	車椅子業者	電動車椅子の照明	電動車いすにバッテリーを電源に照明をつけたいと業者に相談したら「車いすは夜は外出しないでしょ」と言われ、代替方法の提案も受けられず、傷ついた。	苦情申立ては誰がするか、当事者の意向を受けて関係機関から連絡したところ、相手方から謝罪があった。
351	肢体	マンション管理組合	マンション総会開催場所への移動	マンション総会の開催場所までの移動が困難なため、送迎を管理業者に依頼したが断られた。これは差別に当たるか。	管理組合への相談や協力依頼を助言した結果、今回は管理人の協力を得られる見通しとなったが、荒天のため本人が辞退した。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
352	肢体	国立大学	学内の生活面の介助	学内の生活面の介助が受けられない。福祉サービスとして支援してほしい。	事実確認のうえ、障害福祉サービスの支給決定をした。
353	肢体	首都高	高速料金支払い機	高速料金(障害者割引)支払い時に職員呼出ボタンの位置が遠くて困っている。	係員は規則によりブース外に出ることができない。貴重なご意見として今後の改善に資するとの回答だった。
354	肢体	区	職員の車いす介助	職員の車いす介助が不十分で配慮が足りない。本人にどのような介助が必要か聞いてほしい。	要配慮者へのスキルアップの観点から、区内部で検討する必要がある。
355	肢体	区	選挙の記載台での対応	車いす会場が必要だが、記載台で記入中に職員がそばにいた。離れたところで待機してほしい。	本人が望まない過度な介助は時には差別的行動になること、求めに応じて対処することなどを周知することとした。
356	肢体	区	電動車いすの移動	カウンターで手続き時に、当事者の意向を確認せず、電動車いすの移動を要望されたのは、健常者を優先させており差別に当たる	意向を確認しつつ合理的配慮を行う。
357	肢体	金融機関	口座の開設	口座の開設のために当事者(重度身体障害者)母・ヘルパーで金融機関を訪れた。本人ができる内容を伝えたにもかかわらず、当事者能力がないと思い込まれたと感じる。	調査員が金融機関と面談した。意思疎通への配慮が不足していたと判断し、金融機関側の接遇に問題があったと認めるなら、謝罪をする必要があると助言した。
358	肢体	区	福祉タクシー駐車場	自宅前の道路工事により福祉タクシーの止める場所に苦慮している。工事事業者とやり取りをするのはストレスである。	担当課と相談者が話し合い、工事の期間中は道路上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時間の交通誘導を受けることになった。
359	肢体	区	座位保持椅子の購入	補装具給付をすでに2台給付されているが、さらに1台の給付を認めてほしい。	給付制度上、新たな給付は、ルールの変更、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該当しない。
360	肢体	民間事業者	チケットの変更対応	先行予約で一般席のチケットを購入したが、後日車いす席に変更してほしい旨伝えただけで断られた。	チケットの取り扱いは演劇主催者の判断で一般発売日に電話をするという対応で受付事務を行っている。相談者は説明を受付なかった。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
361	肢体	都	都立公園の駐車場	障害者専用駐車場が空いているのに利用できなかった。	公園周辺の交通状況から、緊急車両用に常時4・5台空けている。たまたま障害者専用駐車場が空いていたということである。相談者からは、その旨をPRの表示と職員にもその旨周知するようにとの依頼があった。
362	肢体	区	図書館カウンターの前に棚の設置を希望	外出時2本の歩行補助具が必要。本の返却や借受時にカウンターの手前に棚があれば本の出し入れが楽になる。	今回の意見を全図書館長に周知し、対応を指示した。設置が困難な場合は、今後の改修時の機会をとらえて順次改善していく。
363	肢体	民間事業者	フィットネスクラブの対応(詳細あり)	レッスン中に転倒した。その後、障害を理由にプログラムへの参加をしないようにと言っていると感じている。	インストラクターを含めて相談者が参加できる新たなルールについて話し合うことを勧めた。
364	肢体	民間事業者	駐車場の割引適用時に本人確認を要求された	駐車場の割引を受けるために障害者手帳を提示したにもかかわらず、本人確認を要求された。	当事者の目視確認を原則としているが、一部対応に厳格すぎる場所があったとすれば現場に指導をしていく。
365	肢体	民間事業者	エレベーター工事での対応	マンションでエレベーター取替工事がある。6階に居住し、車いすで外出している。管理組合に階段昇降機の設置を要望したが断られた。	理事会からは、工事に伴うことは既に決定済みであり、昇降機の費用を管理組合が負担することは出来ないが、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。
366	肢体	民間事業者	野球場での合理的配慮	野球場の車いす席は。前の席の人が立ち上がると全く見えなくなってしう。チケット購入の際にも、注意書きはなかった。配慮(対策)の対応等があれば周知してほしい。	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。
367	肢体	区	学童クラブ変更(詳細あり)	学区外の支援学級に通学している。夏休み期間中通学用送迎車両が利用できないため、この期間のみ学区内の学童クラブを利用したい。	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だが、通年利用なら学区内の学童クラブに変更することは可能であると伝え学童クラブを変更した。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
368	肢体	区	体育館登壇について	卒業式で壇上に電動車いすを載せる対応に疑問・不安がある。昇降機はあるが、可動も心配である。	昇降機の動作確認を行うと、正常に可動した。当該校での式典等における特別支援学級児童には、個別に対応している。学校と協議検討して欲しい旨を伝えた。
369	肢体	民間事業者	駐輪場定期利用優先規定	下肢障害があるため、自転車条例及び規則での優先を希望したが、現在適用していないと言われた。	下肢障害のある障害者が駅まで移動するには自転車が欠かせず、駅周辺の駐輪場である必要があるため、駐輪場の優先利用を認めることは合理的配慮にあたりと伝えた。
370	肢体	民間事業者	フィットネスクラブの更新拒否	レッスンクラスの更新時、希望クラスの更新を拒否された。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。	店長は、希望レッスン内容の変更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、障害者差別に該当しないと主張。相談者は、他メンバーと同じように参加したいので配慮を求めたいと主張。運営会社に本人の要望と合理的配慮に関する区のお考え方を文書で送付した。
401	音声・言語・構音	区	言語障害者への対応(詳細あり)	言語障害に加え、書くことも苦手。区では話をゆっくり聞いてくれず、筆談ボードを渡されたり紙に書くよう言われる。「FAXを送れ」と言われても出来ない。障害を理解して、ゆっくり聞きとる対応をして欲しい。	匿名のため、具体的な内容は確認できなかった。相談者の障害は失語症の可能性が高いと思われ、対応は「ゆっくり聞く」が基本と伝えた。
501	難病	区・都	公式ホームページの作成希望	特定医療費(指定難病)の受給者証で受けられるサービスについて東京都・世田谷区ともにHPに記載がない。施設を利用しようとしても担当者が知らない場合も多く、問い合わせに時間がかかる。	世田谷区ではHP障害者のしおりで周知している。都には情報提供をした。区の文化財団等にもHP出周知徹底するよう求めた。
601	内部	区	区民プール入場時の障害者の確認方法について(詳細あり)	入場する際に障害者手帳を確認するのに、大声で不正な入場のような印象を周りにさらされ、不愉快な思いをした。担当者により手帳を確認したりしなかったりと、対応が違うこともおかしい。	障害者差別解消法や内部障害の方への理解を進める研修を実施し、割引料金の入場者は「年齢や障害者手帳を確認する場合がある旨の貼紙をした。また確認は必要に応じて、周囲に十分配慮の上行うこととした。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
602	内部	UR	障害者手帳のコピーの範囲	集合住宅駐車場の障害者割引の手続きで手帳の全ページのコピーを求められた。	当該割引の手続きでは障害等級のみが要件であることを確認の上、改善する旨の回答を得た。
603	内部	区	駐輪場にヘルプマーク優先スペースを	駐輪場の利用時に、ヘルプマーク利用者の優先スペースを作ってほしい。	担当課に情報提供した。大型自転車用の駐輪スペースを順次設定中であるとの情報も相談者に伝えた。
801	知的	区	知的障害者への声かけについて (詳細あり)	コミュニケーションが困難な利用者に、上から目線の対応が不適切ではないか。	利用者の氏名等の確認を丁寧に行い、家族との対話により適切な対応方法を確認することができた。
802	知的	区	健康診断における合理的配慮について (詳細あり)	障害者雇用において、職場検診を一般職員と同様に受診していたが、内容や手順が分かりにくく、受診への戸惑いがあった。	受診票を事前にやり取りする、担当が付き添い、手順などの説明をする、などの配慮を行うことで、安心して受診できた。
803	知的	区教委	子供向け事業への保護者同伴について (詳細あり)	申込みはがきで保護者同伴を認められたが、2回目に受付で断られた。	2回目の講座当日、職員間の情報共有ができておらず、一般対応をしていた。所内で本件を共有し、再発防止に努めることとした。
804	知的	区	行事案内チラシの配慮	青年学級の案内チラシについてどのような配慮が必要か。	対象者の要件の表現を工夫してわかりやすくすること、申し込み方法は複数とすること等を助言した。
805	知的	区	プールでの指導者付き利用	プールの指導者一人当たりの人数制限をするのは差別ではないか。	通常時は実態として5組を超えず、他プール改修時に当該プールの利用者増となった事情を説明。今後、同様の事態が予測されたら、事前の情報提供、混雑当日の電話での問合せを受付けることを説明し、一応の了解を得た。
806	知的	区	新BOPの対応について	障害理解不足から、対人関係のトラブルをしつけの問題として注意され、人手不足を理由に、暗に休むよう言われた。	担当課から新BOPに注意、子どもが困らないよう職員が関わっていくよう指導した。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
807	知的	区教委	学校の部活動への参加	体力向上のため、様々なスポーツに参加してきた。中学で運動部を希望したが安全確保が難しいと参加が認められない。	当課は引き続き学校・区教委への相談の継続を勧めた。相談者が関係機関に相談の結果、2学期からラグビー部への参加(週一回)が認められた。
808	知的	医療機関	病院の検査拒否	大腸検査のため消化器外科で問診票に障害名を記入したところ、医師から「痛みを伴う」ことを理由に断られた。	同行した家族が他科を受診中の医療機関であるため、相手方への連絡を希望せず終了した。本人は他の医療機関で検査できた。
809	知的	区	ワクチン接種の会場の配慮	障害者のワクチン接種の会場を、一般の人と同じ会場ではなく、安心して受けられる場所を提供してほしい。	障害者が安心して摂取してもらえるよう、一人あたりの接種時間を長くする、、サポートする職員の配置、静かな部屋を設けるなど障害者に配慮した会場の設置を検討している。
901	発達	公立病院	交通事故被害児童の受診拒否 (詳細あり)	児童デイ送迎車が追突され、念のため児童の受診を打診したら拒否された。	病院から対応の改善を確約され、後日、病院職員への障害者解消の研修の実施につながった。
902	発達	区教委	テスト用紙の拡大コピーについて(詳細あり)	中学校入学にあたり、テスト用紙の拡大コピーを配慮してもらえそうもない(発達障害者相談員から)。	担当教諭に本人の特徴を説明することを助言した。後日、担任に相談しながらさまざまな配慮を受けている旨、確認できた。
903	発達	区教委	学校での合理的配慮(いじめ、座席)	授業中のいじめをなくし、言葉かけや座席の配慮をしてほしい。	発達支援コーディネーターへの相談をご案内し、その後母のサポートと学校への相談を継続的に支援していくこととなった。
904	発達	区教委	学校での合理的配慮(タブレット)	学校の授業にタブレットの導入を(他4件)。	相談内容を傾聴し、担当課に情報提供した。
905	発達	区教委	学校での合理的配慮(学習)	宿題の指導や提出時の促し等、学習支援について合理的配慮を。	相談内容を傾聴し、担当課に情報提供した。
906	発達	区教委	学校での十分な教育を	発達障害児への教育上の配慮をしてほしい。	教育委員会に要望の内容を情報提供した。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
907	発達	区教委	WiFi環境整備等	中学校での「ひろば教室」へのWiFi環境整備や教諭との連絡のための電話回線の整備をしてほしい。	実施中のモデル事業の効果検証を踏まえた整備に向けた検討を進める。電話連絡は各校の工夫しながら行っている、と回答。
908	発達	区教委	学力調査のITC活用	学力調査で、読み書きに障害のある子どもの困りごとに応じた配慮できる体制を整えてほしい。	当該児童は既にタブレットを活用していることを確認の上、個別配慮ができる環境整備を推進していく旨、回答した。
909	発達	他の行政機関	柔道教室への参加	警察署の柔道教室に参加を希望し、障害への配慮を望むも受け入れられなかった。	教室側では、指導体制や安全確保等の理由、安全の確保を踏まえて、指導員が1名であることなども含め、困難と判断した。
910	発達	区	通学的手段	小学校の自閉症・情緒障害特別支援学級が地域に偏りがあり、通学が困難である。バス等の巡回を区で用意してほしい。	学級整備における地域の偏りは認識しており、今後は設置校を増やす等検討をしていく。
912	発達	区	区外在住の発達障害児の体験入学希望	区外在住の発達障害児の体験入学または区域外入学を希望する。	制度上二重学籍は不可であり、特例を認めることは困難。
1001	精神	大学図書館	ヘルプマークへの理解を求めたら退去させられた。(詳細あり)	大学図書館でヘルプマークの普及に取り組んでほしいとの要望を伝えたら、困らせていると誤解され退去させられた。	調査員が相手方と話し合い、ヘルプマークの周知には協力できること、相談者が図書館の静かな環境を守り、周囲を驚かせる行為がなければ、今後も利用できることとなった。
1002	精神	区	自転車駐輪場の障害者スペース	一般スペースに駐輪したら「障害者用にと」注意された。障害を知られたくないので、柔軟に対応してほしい。	従事者の誤解による対応であり、直後に管理者より謝罪の連絡をした。

NO	障害	相手方	タイトル	相談内容	対応
1003	精神	私立大学	わかりやすい授業を	英語の授業で叱責等を受け、不登校になった。指導内容を改善してほしい。	相手方からすでに対応済みとの回答を得た。
1004	精神	区	障害理解不足	電話で説明する際には、障害理解を踏まえた対応をしてほしい	係で障害特性を理解し、当事者とのコミュニケーションを工夫することを助言した。
1005	精神	民間事業者	家賃審査保障会社の審査	新しい住宅を探しているが、4度家賃保証会社の審査で落とされた。相談者の障害のせいではないか。	ぱらっとホーム世田谷の転宅支援を利用する予定であったが、相談者が行く前に自分で探したアパートと契約できた。
1006	精神	区	同性職員の担当変更の依頼 (詳細あり)	成育歴の中で男性に対して恐怖心と拒否感があるが、区から担当者は男性であると伝えられ配慮をしてほしい。	担当課からは、地区担当を変えることはできないが、初回訪問は、女性職員と同行し、居室内には女性職員が入り、面談は自宅外で行うという提案で了承した。
1007	精神	委託事業者	プール利用時の介助者の取り扱い	精神保健福祉手帳所持者。温水プール入場時に同行したものが介助者と認められなかった。前回は認められた。	プール管理者は、今後精神障害等外見からは判断の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。
1008	精神	自治会	自治会役員会内で差別されている	悪口を言われたので会長に訴えたが取り合ってもらえない。また、役員活動室のカギを渡してもらっていない。	会長から事情を聞いた。本人は独特の要求や、感情の起伏があるが、丁寧に説明すればその後は意欲的に活動をしている。鍵の件も説明をして了解されている。これらのことを本人に伝え理解を得た。
1101	その他	区	返信用封筒料金	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るのか。	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。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。

詳細事例集

目次

【視覚障害】	3
101	申請書類の案内について（当事者より）
102	デイジー図書貸出申込書の書式について（区職員より）
103	盲導犬の入店拒否（当事者より）
104	店舗改修後、ＡＴＭの音声ガイドがなくなった（当事者より）
105	鉄道駅の案内・誘導について（当事者より）
【聴覚障害】	5
201	粗大ごみのFax申し込みができない（当事者より）
202	投票所の筆談対応について（当事者より）
203	転居に伴うITプロバイダーの対応（当事者より）
204	民営バスにおける障害者割引の手帳提示（当事者より）
205	大学の講義（スクーリング）での情報保障（ノートテイク）（当事者より）
212	演劇鑑賞での聴覚障害者への配慮（当事者より）
215	無人改札での聴覚障害者への配慮（当事者より）
216	期日前投票所の名簿対照係による本人確認（当事者より）
217	賃貸住宅にかかる対応（当事者より）
【肢体不自由】	10
301	ホールの舞台に車いすで登壇したい（施設担当者より）
302	区役所内の段差のためレストラン・トイレが利用できない（区民の声より）
303	車いす利用者の講習会参加について（当事者より）
304	車いす利用者の講演会参加について（区職員より）
305	投票所の段差等への対応について（当事者より）
306	駐輪場の自転車の出し入れ（当事者より）
307	大型自転車の駐輪について（家族より）
308	区民施設駐車場の案内について（家族より）
309	まち歩きイベントにおける合理的配慮とは（区職員より）
310	「新成人の集い」への出席（本人・家族より：区民の声）
311	電動車いすの入店介助の拒否（当事者より）
312	電動車いすでの入店を拒否された（当事者より）
313	飲食店の固定された椅子とテーブル等について（当事者より）
314	スーパーマーケットのセミセルフレジについて（当事者より）

- 315 スーパーマーケットにおけるシニアカーの利用(店舗従業員より)
- 316 福祉タクシー券の利用拒否について(当事者より)
- 317 タクシー料金の支払いについて(当事者より)
- 318 降車駅名を伝えたのに駅員が配置されなかった(当事者より)
- 319 混雑を理由に乗車を拒否された(当事者より)
- 320 ストレッチャー型電動車いす利用者の新幹線乗車(当事者より)
- 321 車いす利用者への銀行の対応(当事者より)
- 322 駐車場の場所について(当事者より)
- 363 フィットネスクラブの対応(当事者より)
- 367 学童クラブのルール変更(保護者より)

【言語障害】----- 2 3

- 401 言語障害者への対応(当事者より:区民の声)

【内部障害】----- 2 3

- 601 プール入場時の障害者の確認方法について(当事者より:区民の声)

【知的障害】----- 2 4

- 801 知的障害者への声かけについて(区民より)
- 802 健康診断における合理的配慮について(区職員より)
- 803 子供向け事業への保護者同伴について(家族より)

【発達障害】----- 2 6

- 901 交通事故被害児童の受診拒否(民間事業所より)
- 902 テスト用紙の拡大コピーについて(家族より)

【精神障害】----- 2 8

- 1001 ヘルプマークへの理解を求めたら図書館から退去させられた(当事者より)
- 1006 同性職員の担当変更の依頼(当事者より)

101 申請書類の案内について（当事者より）

合理的配慮

【相談内容】

窓口で職員に申請書の場所を尋ねたところ、「ピンク（色）の書類」と案内された。色の判別が難しい(*)のために、並んでいた書類を全て手にとって判断した。その様子を見た職員が、「文字が読みづらい」と誤解したのか、書き方等について不要な説明を受け、大変不快な思いをした。

【対応経過】

窓口の所管課は、申請書を入れるケースに番号を振り、今後は色と番号で案内することとした。また、職員に色弱のある方への対応について伝えた。所管課は相談者に今回の案内と対応について謝罪し、今後の対応予定を説明した。

【考察】

色覚は多様で、人とは異なる色覚を持っていても、外からみるとわからない。色弱の特性がある人は、男性の 20 人に一人、女性の 500 人に一人と言われている。これを想定した案内が求められる。本件のように「色と番号」など、二種類の呼び方で案内するなどの工夫が必要である。

102 デイジー図書貸出申込書の書式について（職員より）

事前的環境整備

【相談内容】

広報広聴課で作成した「せたがや便利帳」のデイジー版*を区立図書館やまちづくりセンターで貸し出すこととなった。貸出申請書について、視覚障害者が利用するうえで、どのような配慮が必要か？

(*)デジタル録音図書。パソコンや専用の機器で音声を再生する。

頭出しや再生スピードの調整が可能で、自分にあった読み方ができる

【対応経過】

障害施策推進課から、以下の助言を行った。

- ・貸出申請書のフォントを上げ、ゴシック書体にする（ロービジョンの方むけ）
- ・職員の代筆を想定して、その際の説明内容等を用意しておく

【考察】

視覚障害には様々な状態がある。あらかじめ利用者の状態を想定し、事前に書式等を整備することで、実際の貸出がスムーズに行われるようになる。

◎本件のように、事業実施前に「どのような配慮が必要か」という職員からの相談も増えている。遠慮なく、問い合わせていただきたい。

103 盲導犬の进店拒否（当事者より） 不当な差別的取扱い

【相談内容】

盲導犬を連れて、友人と一緒にレストラン（民間）に行ったが、「区の条例により盲導犬はお断りしています」と言われ、やむなくあきらめた。そのような区の条例があるのか知りたい。

【対応経過】

調査員は担当課に連絡し、「食品衛生法施行規則により、『作業場に動物等を入れてはいけない』との規定はあるが、『客席』にはない。」ことを確認し、相談者にその旨を伝えた。

「身体障害者補助犬の同伴を拒否すること」は不当な差別的取扱いの具体例の一つだが、相談者は、「友人の行きつけの店であり、この件で友人に迷惑がかかっては。」との気兼ねから、店名を明かさなかった。

【考察】

盲導犬拒否の背景には、「盲導犬とペットとの違い」に関する店側の誤解があると推測され、理解・啓発を図る取り組みの必要性を新たに感じた。

104 店舗改修後ATMの音声ガイドが無くなった（当事者より） 合理的配慮

【相談内容】

日頃から、コンビニのATMを使っている。いつも利用するコンビニの改装があり、その後ATMに行くと、音声ガイドの機能が無くなっていた。目が不自由で、音声ガイドがないとお金の出し入れができず、困っている。

【対応経過】

調査員は、当該店舗を訪問し、ATMを確認した。相談者の言う音声ガイダンス用受話器は、左腰付近に設置されていた。

相談者に連絡したところ、相談者はその後コンビニに問い合わせ、音声ガイダンス用受話器の場所を確認していた。ATM装置の入れ替えに伴い、受話器の位置が以前より低くなっていたとのことだった。

【考察】

視覚障害者にとって、「いつもの場所に無い」ものを探すのは容易ではない。その場でコンビニ店員に確認すれば分かる事だったが、お金の出し入れ操作を知らない人に聞くのは危険が伴い、ためられる。

音声ガイダンス用受話器の位置を変更するなら、その旨を点字シール等でわかりやすい場所に貼付するなどの配慮が必要であった。

このように、設備はあるのに障害当事者が使えない、使いにくいことがある。実際の場面を想像して、どうすれば初めての人でも使えるのか、工夫と配慮が必要である。

105 鉄道駅の案内・誘導について（当事者より） 合理的配慮

【相談内容】

鉄道駅で、ホームへの誘導依頼のために案内ボタンを押して行き先を告げたが、乗車ホームの番線を案内されたのみで放置された。何とか一人で電車に乗ったが、降車駅でも改札口が分からず困った。ホームまでの誘導や駅間での引き継ぎをしてほしい。

【対応経過】

調査員は、相談内容について、事業所（鉄道会社）に確認した。

事業所からは、以下の回答があった。

- ・ 当社では視覚障害者も、車椅子の方と同様、乗客の求めに応じて、必要な方に乗降の手伝いをするを基本としている。ただし、乗客等の混雑状況、職員の手配状況等によって出来ない時もある
- ・ 今回は、相談者の依頼の際に、「ホームまで誘導してほしい」という意図が駅員に伝わっていないことも考えられた。例えば、「目が不自由なため、14番線ホームまで誘導してほしい」などと具体的に申し出てもらえれば、口頭でのホームのご案内だけでなく、ホームまでの誘導も対応している。

相談者に上記回答を伝えたところ、「そういえば目が不自由なことについて詳しく伝えていなかった」と思い起し、了解を得た。

【考察】

「〇〇まで行きたい」と言われて、駅員はホームの番線を案内したのみで、当事者が誘導を必要としていることに思い至らなかった。

言葉の背景にある障害当事者の困りごとや不便を具体的に把握し理解することが大切であり、また当事者側も要望を具体的に伝えるという、コミュニケーションの大事さを、改めて考えさせられた。

201 粗大ごみのFax申込みが出来ない（当事者より） その他

【相談内容】

「粗大ごみの申込みはFaxでも可能か」と、友人に電話で問い合わせたところ、粗大ごみ受付センターから「Faxでは受け付けていない」と言われた。聴覚障害のために電話はかけられず、メールも使えない。FAXでも受け付けてほしい。

【対応経過】

調査員が担当課に確認したところ、Fax申し込みが可能であることが分かり、その旨を相談者に伝えた。

担当課は改めて委託事業者に本件を伝え、周知徹底を促した。

【考察】

申請申し込み方法の情報等は、担当者間で定期的な確認が必要である、障害がある人の申し込み手段は、複数の方法があることが望ましい。（今回の場合では、メールとFAX）

202 投票所の筆談対応について（当事者より） 合理的配慮



【相談内容】

「選挙の期日前投票に行った際、宣誓書の不備を指摘された。投票所には「筆談できません」との表示があったので、身振り等で筆談を依頼したが、筆談用紙を備えておらず、事務所まで取りに行った。また、区役所で筆談を依頼しても、ペンと用紙を持ちながら音声による説明を続ける人が多い。区として職員にどのような研修や啓発をしているのか教えてほしい。

【対応経過】

所管課は、今回新たに「筆談できます」の表示を期日前投票所に掲示したが、用紙を備え置くことを周知していなかったことが原因だった事を確認した。

所管課は相談者に、次回以降、従事職員への周知、徹底に努める旨を、回答した。また、区における研修や啓発の状況について説明した。

【考察】

投票事務などでは、職員は多くの人に対応するが、利用者にはその時一回の対応である。様々な職員が担当する場面では、必要物品の場所や対応の確認が欠かせない。

203 転居に伴うITプロバイダーの対応について（当事者より） 合理的配慮

【相談内容】

区内で転居した。電話の住所変更は、加入先の会社から求められて本人が電話に出たことで本人確認が出来た。インターネット回線の（ADSL）登録の変更手続きと、インターネットの接続方法を「サポートデスク」に相談したところ、『個人情報を含む内容のため、手話通訳者を介した電話では応じられない。契約者本人あるいは二親等以内の親族（成年後見人を含む）の確認が必要。』と言われた。

相談者は、通院の予約、手話通訳の派遣依頼手続き、転居後の自宅に関する管理会社との連絡など、日常的にインターネットを利用しているため、すぐに使えないと生活に支障が出るので困っている。

【対応経過】

調査員からプロバイダーに、障害者差別解消法では「手話は言語である」とされていること、今後の対応を改善して欲しいと要望していること、対応に1ヶ月以上の時間を要したことを伝えた。

プロバイダーからは、加入者本人か二親等以内の親族からの電話申込みが原則で、代理人以外の第三者（手話通訳者を含む）では対応できない」との方針が変えられない、との回答があった。

相談者はやむを得ず、別居の親族を代理人として申請したが、代理人多忙のため手続きが進まなかった。そのため、電話口で自ら大声で怒鳴って用件を伝えたことで相手方に用件が伝わったが、相談者は精神的にショックを受けた。

調査員から上記についてプロバイダーに伝えたところ、「意見として拝聴する、改め

て配慮ある対応をするよう上司に伝える」と、回答があった。

【考察】

聴覚障害者にとって、インターネットや携帯電話の普及、FAXの整備は、日常生活を送るうえで欠かせないインフラとなっている。

本件では、「本人確認を手話通訳者の電話で代行できるか」が焦点となっていたが、代行できないのであれば、「音声を発せない人」の代替え手段を講じる必要がある。その必要性が、うまく相手方に伝わらなかった事例であった。

204 民営バスにおける障害者割引のための手帳提示（当事者より）

合理的配慮

【相談内容】

通勤でバスを使用している。割引を受けるため、乗車のたびに手帳を提示するが、一部の運転手が不機嫌な表情をしたり、面倒くさそうに対応するのが嫌で、乗車をためらってしまう。都営地下鉄のように、運転手の切り替え操作を必要としない障害者専用パスがあるといいのだが。

（都営交通では、PASMOなどのICカードに「都営交通無料乗車券」の情報を付加できるので、障害のある方は改札での手続きをすることなく利用が可能になっている。）

【対応経過】

調査員は、バス事業者に連絡し、相談者の意見、要望を伝えるとともに、都営交通における状況について情報提供した。

事業者からは、「都営交通のICカードの仕組みについては知らなかった。運転者の態度については、これまでも同様の苦情をいただいたことがある。全事業所に伝えて改善を図るとともに、（本事案の）路線や時間帯が特定できればより具体的に指導を行う。」とのことだった。

上記の内容を相談者に伝え、あわせて、バス会社の連絡先を案内した。

【考察】

民営バスやタクシーで障害者割引を受けるためには、乗車のたびに手帳を提示し、運転手が切り替え操作をすることは「当然」と思われている。

しかしそこには、利用側の「ためらい」や提供側の「ひと手間」があり、一種のバリアとなっている。

すぐには実現しないが、ICカード化はそのバリアを解消できる、実現可能な応報となる。「当然」を見直していく視点が大事だと感じた。

205 大学の講義（スクーリング）での情報保障（ノートテイカ）（当事者より）

合理的配慮

【相談内容】

他県在住で、世田谷区内の大学で通信教育を受講している。スクーリングを受けるにあたり、ノートテイカー（講義の内容を聞いてノートをとる人）が必要。これまでは民間団体や、居住市の制度を一部利用し、不足分を自費で確保してきたが、負担が大きい。

本来は大学側で用意すべきと考え、大学と交渉したが応じてもらえず困っている。

【対応経過】

調査員が大学を訪問し、相談者の要望や、ノートテイカーを派遣した場合の国の補助制度などについて説明した。大学側は「学校としては、相談者が自分で手配したノートテイカーに資料を提供し、同席を認めている、それ以上は過剰な負担にあたる」として、相談者の要望には応じなかった。

相談者に上記を説明した。また区ではこれ以上の対応は難しいため、指導権限がある官庁（文部科学省）への相談を案内した。相談者が同省への相談を希望したため、同省の相談窓口の情報提供のうえ、相談者に伝えた。

【考察】

相談者は他県在住だが、相手方が区内事業所なので、当区で対応した。

学内でボランティアを養成している大学もあり、その例を紹介した。現状で出来る事を、学生と一緒に考えていって欲しいと思った事例である。

212 演劇祭での聴覚障害者への配慮（当事者より）

合理的配慮の提供

【相談内容】

聴覚に障害のある人が演劇祭で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。

【対応経過】

所管課は聴覚障害者のための観劇サポートの希望があった際に、会場である劇場と相談した結果、舞台を見ながら読める字幕を表示することはできないということで、そのように回答した。

所管課および劇場に、障害者に対する「合理的配慮の提供義務」についての認識がなく、劇場側の都合のみを理由とした断りの返事をしたと思われる。専門調査員からは、早急に劇場と調整しつつどのようなサポートが提供できるか当事者との「建設的対話」を重ねて、再度検討することを勧めた。調整の結果、文化庁の「鑑賞サポート相談窓口」に相談し、台本内容を反映したタブレットを貸し出すこととなり、その旨相談者に回答することとなった。

【考察】

障害者からの「合理的配慮の提供」の要望（意思表示）があった場合に、事業者は過

剰な負担がない限り応える義務がある。過剰な負担については、障害当事者と事業者の間には、認識判断の乖離は往々にしてあるため、誠実な対応が必要となる。「建設的対話」を尽くして、双方の合意を得るプロセスが重要となる。障害は様々でありその「解」も柔軟に考えて導き出すことが必要となる。

215 無人改札での聴覚障害者への配慮（当事者より）

合理的配慮

【相談内容】

鉄道の無人改札駅にカメラ付きインターホンが設置されていない。

鉄道従事者の聴覚障害者への配慮が不十分である。

【対応経過】

聴覚障害者が無人改札口で駅員へ連絡しようとしたところ、音声によるインターホンしか設置されておらず対応に時間がかかった。相談者はカメラ付きインターホンの設置を要望したい。

事業者へは要望を伝えた。当面の対応として、インターホンが押され、反応がなければ上部カメラを確認のうえ、筆談ボードを持って改札に向かうといった基本を改めて周知する旨回答があった。

【考察】

相談者の要望により区内の無人改札について調査したところ、カメラ付きインターホンを設置している私鉄がある。

交通機関全体として、職員の障害理解の不足による問題も依然として見受けられる。

216 選挙の投票会場における聴覚障害者への配慮について

合理的配慮の提供

【相談内容】

投票所の名簿対照係で投票券と本人確認した際、担当者がPCから目を上げずに声で確認しようとした。聴覚障害のある相談者は、「聴こえない」ということを伝えるために机を「コンコン」と叩いて注意喚起せざるを得なかった。双方ともにあまり気分がよくないので、カードを示す等さりげなく伝えることができるように対処を検討してほしい。

【対応経過】

選挙管理委員会事務局内で、改善にむけての検討が始まっていることを確認した。

【考察】

当事者からの「区民の声」による気づきに、所管課が前向きに取り組んでいる。

区民の声による提言の好事例である。

217 賃貸住宅にかかる対応（当事者より）

不当な差別

【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。

【対応経過】

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。

賃貸事業を営む賃貸人に対しても管理会社から、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。

301 ホールの舞台に車いすで登壇したい（施設担当者より）

合理的配慮

【相談内容】

区民ホールの利用者団体から、「主催者挨拶のために、車いすで舞台に登壇したい。スロープの設置ができないか？」と相談された。舞台を床面まで下げることが可能だが、通常の舞台の高さでの登壇には、階段しかない。どのように対応すればよいか？

【経過】

調査員は、他事業の事例や、他施設における車いす利用者の舞台への移動方法などを情報提供した。担当課は、利用者団体と相談・調整を重ねた。当日は団体が所有するスロープを持参して設置し、職員は舞台への登壇を一部手伝った。

【考察】

舞台を床面まで下げること提案したが、利用団体は通常の舞台の高さで使用を希望していた。その希望を踏まえて、双方の建設的対話によって解決に至った事例である。

302 区役所内の段差のためレストラン・トイレが利用できない（区民の声）

合理的配慮+環境整備

【相談内容】

シルバーカー(手押しの歩行器)を利用しているが、区民会館のレストランへの段差を降りることができなかった。また、地下食堂はセルフ方式で、手助けを頼むことができず、トイレはフロアの途中にあるために利用できずに困った。

【対応経過】

調査員は担当課と対応を協議し、車いすの方に加えて杖歩行などの方にとっても援助が受けやすいよう、次のように改めた

- ・ 区民会館レストランへの段差に設置されている階段昇降機の案内表示は、車いすの方向けとなっていたため、必要な方は誰でも利用できるような表示に改める。
- ・ 食堂入口には「手助けや配慮が必要な方はお声かけください」との案内表示をわかりやすく掲示する。
- ・ 調査員は、階段昇降機を設置している他の区施設にも、利用状況や職員の対応について、確認・検討を依頼した。

【考察】

従来の第1庁舎、区民会館には、現在の視点から見ると、様々な物理的なバリアーがあった。本件はその一例である。

「忙しそう」「迷惑をかける」などの理由で「手助けを頼む」ことをためらう当事者は多い。「言われればやる」ではなく、「表示などを工夫して頼みやすくすること」「頼まれたら笑顔で応じること」「困った様子があればこちらから声を掛けること」が、合理的配慮の基本である。

303 車いす利用者の講習会参加について(当事者より)

合理的配慮

【相談内容】

地域の祭りで開催される「俳句講習会」の参加を申し込んだ。(会場は公園内の茶室)だった。車いすでの参加希望を告げると、担当者より「茶室の土間から和室に上がるために可能であれば介助者を同行してほしい」と言われた。

【対応経過】

相談者が担当課に、俳句講師の意向の確認を求めた。

講師より「自分達も手伝うので、是非参加してほしい」とのコメントがあった。

当日は担当課職員と講習会スタッフの介助で、土間で車いすを降りて和室に上がり、他の参加者と一緒に講習を受けた。

【考察】

人により、場所により、介助の方法も必要性も異なる。

一律に介助者同行求めず、当事者に聞きながら、主催者側でどこまで対応できるかを相談していくことが重要である。

304 車椅子利用者の講演会参加について（区職員より） 合理的配慮

【相談内容】

地下フロアで実施する「健康教室」に、電動車いす利用者から参加申し込みがあった。施設にエレベーターは無く、地下には車いす対応トイレはない。また、地下への階段が直線ではなく、介助で安全に降ろせるかどうか、不安がある。どのように対応すれば良いか？

【対応経過】

調査員は、当事者から車いすの種類を聞き、施設の現状を伝え、方法等について当事者と相談していくようにとアドバイスした。

相談者は当事者に現場確認のための事前来所を依頼したが、来所は困難だった。そこで階段の写真を送付して、当事者としての判断を依頼したが、当事者は自分が判断することに困惑していた。

相談者は、「申し込みを受け入れたい。介助のための人員は確保するが、安全に降ろせるかどうか不安がある」とのことだった。調査員からは、まず「出来る限り配慮したい」ことを当事者に伝え、方法を話し合うことを勧めた。

相談者は当事者宅を訪問し、「受け入れたい」ことを伝えて話し合った。電動車いすのままの階段昇降介助は危険だが、普通型車いすなら可能と判断し、「普通型車いすに移乗して、介助で階段を下りる」方法を提案し、同意を得た。

【考察】

この事例では、「出来る限りの配慮をしたい」ことを相手に伝えて「どうすれば出来るか」を話し合っ解決した。国はこのような解決プロセスを「建設的対話」と言い、合理的配慮提供のためのキーワードとしている。

305 投票所の段差への対応について（当事者より） 合理的配慮

【相談内容】

杖歩行で投票所に行った。入口には手すりのあるスロープがあったが、出口には無かった。今後も選挙はあるので、出口にもスロープを付けてほしい。

【対応経過】

調査員は担当課に連絡し、「当該投票所の出口側はスロープや手すりの設置が物理的に不可能なため、必要な方には職員が介助し、段差のない入口からの退出を案内している。この取り扱いは、同様の事情がある他の投票所でも同じである」ことを確認した。調査員は上記を相談者に説明し、了解を得た。

【考察】

要望どおりの対応が困難なため、その事情（本件では物理的な制約）を説明し、出来る対応（その都度の職員による介助）を提示して納得を得た。このプロセスが差別解消相談の基本である。

なお投票所では、紙を押さえる文鎮やイラスト入りのわかりやすい表示物、意思疎通を補助する「コミュニケーションボードなども設置し、誰もが投票しやすい環境

整備に努めている。

306 駐輪場の自転車の出し入れ（当事者より）

合理的配慮+環境整備

【相談内容】

上肢に障害があるため、駐輪場の駐輪ラックへの出し入れがづらい。駐輪場の管理人が手伝ってくれるが、毎回お願いするのも気が引ける。ラックに出し入れしないで済む「専用駐輪スペース」が欲しい。

【対応経過】

管理人が「自転車にヘルプマークを付けたらどうか」と本人に勧めたことから、当課にヘルプマークの問合せがあり、上記相談となった。

調査員は担当課に連絡し、高齢者や大型自転車のため、全体の20%を平置きスペースに改修中であることを確認した。改修後はそのスペースが使えること、当面は管理人に声をかけて手伝いを依頼してほしいと本人に伝え、了解を得た。

【考察】

駐輪ラックへの出し入れが困難な人に対して、その都度手伝うのは「合理的配慮」であり、全体の20%を平置きスペースに改修するのは「環境整備」にあたる。長期的なコストは軽減されるが、限られたスペース内でのラックと平置きの配分に工夫を要する。本件では、相談者より管理人の対応に感謝のコメントがあった。

307 大型自転車の駐輪について（家族より）

合理的配慮

【相談内容】

当事者は、下肢に障害のある高校生。足の機能を守るために歩行を控えるようにと言われ、大型自転車（三輪車）を購入した。しかし、駅近くの駐輪場は満車で、遠くの駐輪場では、駅までの歩行距離が長く、このままでは、駅近くの路上に放置するしかない。何とか駐輪場所を提供して欲しい。

【対応経過】

所管課は、駅周辺の駐輪場の状況を調査した。

大型自転車用スペースがある駐輪場は全て満車だったが、比較的駅に近い駐輪場の原動機付き自転車スペースに空きがあり、その場所なら提供できることを連絡した。相談者の希望する駐輪場ではなかったが、駅まで歩行可能な場所だったので、当該場所を利用契約することとなった。

【考察】

相談者の要望どおりではなかったが、担当課が相談者の個別事情を受け止め、個別的で柔軟な代替案を提示したことで、相談者の了解を得られた。

合理的配慮の申し出は、100%叶えられるとは限らない。対話しながら、過重な負担にならない範囲で現実的な代替案を考えていく過程が重要である。

308 区民施設駐車場の案内について（家族より）

合理的配慮

【相談内容】

家族が車いすを使っている。初めて利用する区民施設について、駐車場の状況をホームページで調べたが、駐車台数が不明だった。電話で施設に問い合わせたところ、職員から「ホームページの通りです」などと、畳みかけるような口調で説明された。また、道路境のポールを撤去しないと駐車できない構造になっていた。

ホームページの記載内容、施設職員の対応、駐車場のポールの撤去や入口の段差等について改善してほしい。

【対応経過】

当該駐車場は本来駐輪場で、空いている場合に車椅子利用者が駐車できるよう配慮しているものであり、利用できないこともある。そのため事前連絡をお願いしている。担当課は相談者に上記を説明し、ホームページの表記をわかりやすく改めることとともに、障害者への配慮について職員の指導を徹底し、駐車場ポール解除への対応や段差の介助について、事前連絡により職員が対応するよう改善する旨を回答した。

【考察】

当該施設にはもともと駐車場がなかったが、障害者について「駐輪場が空いているときに限り」駐車場を確保していた。しかしホームページからは分かりにくく、今回の要望となった。

職員が分かっていることを、区民に分かりやすく説明するには、相手の立場に立った配慮が必要であることを改めて感じた。また、障害のある区民を含めた利用しやすい施設環境の整備が必要である。

309 まち歩きイベントにおける合理的配慮とは（区職員より）

合理的配慮

【相談内容】

「まち歩きイベント」の開催を予定した。通常公開されていないお寺の二階客間に入れることが、企画の目玉になっている。しかしお寺の敷地は砂利敷きで段差が多く、二階客間への階段も狭い。また職員の人数も限られている。

そこで、車いすを利用する方の場合は、同伴者と参加いただくように依頼してもいいだろうか？また、車いす利用者にはどのように接すればよいか？

【対応経過】

調査員より、「この企画自体が障害者を差別していることにはならないが、一律に障害がある方の参加を断るのではなく、主催者の負担になりすぎない範囲で合理的配慮の提供をお願いしたい」ことを伝えた。

配慮の例としては、「移動を補助する職員数を増やす」「車いすのまま見学できる『短縮コース』を設ける」「募集時に『配慮が必要な場合は申し出てほしい』と表示する」などをあげ、対応できない内容については十分説明を行うことが必要であ

ると説明した。

【考察】

事業企画の段階での、障害者対応の懸念についての事前相談である。

事前に対応のポイントを整理しておくことで、個別対応の不安が軽減される。障害施策推進課では事業実施前の相談も受けているので、活用してほしい。

310 「新成人のつどい」への出席（本人・家族（2組）「区民の声」） 合理的配慮

【相談内容】

身体障害と知的障害があり、車いすを利用している。世田谷区の「成人のつどい」に出席したが、「車いすの介助など、とてもよく対応してくれた」「一般の新成人と同じ場で祝うことができ、とても嬉しかった」「区長と一緒に写真が撮れて嬉しかった。」などの感想が寄せられた。

家族の一人から、「出席しても大丈夫が不安だったので、開催の前日に担当課に問い合わせたところ、「ぜひいらしてください」と言ってもらえた。参加することができ、暖かく迎えられたので嬉しかった。」とも話があった。

【考察】

「配慮が得られずに、大変な思いをしたくない」「配慮を申し出て、迷惑をかけたくない」という思いを、当事者・家族は持つことが多い。

本件での、前日問い合わせに対する担当課の対応は、家族の不安を解消して、背中を押すこととなった。

こうした事例の積み重ねが「地域共生社会の実現」につながっていく、ということを実感した。

311 電動車いすの入店介助の拒否（当事者より） 不当な差別的取扱い

【相談内容】

電動車いす利用者。入口に段差のあるレストラン（民間）で、ある日は介助を拒否され、また別の日には入店時に介助をしてもらえた。いつも同じように介助してほしい。

【対応経過】

調査員は本社に行き、経営者と面会した。障害者差別解消の趣旨を説明し、今後の対応や従業員への周知を依頼した。またUD（ユニバーサルデザイン）のパンフレット

「みんなが嬉しくなるお店」を渡した。経営者からは、「法の趣旨は理解できるが、従業員が店長以外はアルバイトであり、研修の機会もない等の事情もあり、常に入店介助を行うことは難しい」との返答があった。

後日、某TV番組で、そのレストランが車いす利用者の入店介助の配慮をしているとの報道があったことが確認できた。

【考察】

差別解消の働きかけは、その場での効果はない場合も、後に相手方の対応に変化が起きることもある。地道な働きかけが大事であることを感じた事例である。

312 電動車いすでの入店を拒否された（当事者より）

不当な差別的取扱い

【相談内容】

介助者とともに昼食をとろうと、飲食店で『電動車いすだが入れないか。』と聞いたところ、「前例がないので」と断られた。この店の対応は障害者差別ではないか。

【対応経過】

調査員がその店を訪問し事情を確認した。店主からは「電動車いすの対応が初めてであり、入口の段差や間口やトイレも狭いため利用が困難と考えた。」との説明があった。調査員から障害者差別解消法の趣旨や目的を説明のうえ、入口や間口は電動車いすの出入りに支障がない幅であること、トイレは同伴の介助者が行うので心配ないと説明した。店主からは、「今後は前向きに対応する。」との話があった。

【考察】

店主と話す中で、店側の不安の内容が明らかになっていった。その一つ一つを具体的に解きほぐしていくことで、最後には今後の協力を得られることとなった。障害者差別の解消のためには、なお一層の周知・啓発が必要であり、一つひとつの事例を通して、当事者と相手方双方の不安を解消していくことが必要であると感じた。

313 飲食店の固定された椅子とテーブル等について（当事者より）

環境整備

【相談内容】

近くの商店街に中華料理店が開店した。道路から入口へのスロープがあり、店内も広そうなので入店したところ、椅子(背もたれのない丸椅子)とテーブルが床に固定されていて、車いすでテーブルにつくことが出来ない。様子を見た店員が車いすから店の椅子に移る介助を申出てくれたが、相談者は丸椅子では安定して座ることが難しく、断って店を出た。一部の椅子を動かせるようにして、車いすで入店出来るようにしてほしい。

【対応経過】

調査員は店長に連絡して、事実を確認し相談者の要望を伝えた。

店長からは、要望の趣旨はわかったので、本店上司に伝えるとの回答だった。本店の連絡先を尋ねたが、「わからない」とのことで、確認できなかった。

【考察】

椅子とテーブルが床に固定されている飲食店を利用するには、「椅子に自分で座れて体を支えられる」ことが条件となる。

相談者の要望である「入口近くの椅子を可動式にする」は「事前的环境整備」にあたり、経費負担もあまりかからず、一度整備すれば車椅子利用者のバリアーそのものが無くなる。整備にむけて検討してほしいと思った例であった。

314 スーパーマーケットのセミセルフレジについて（当事者より）合理的配慮

【相談内容】

最寄りのスーパーマーケットにセミセルフレジ（支払いのみ客が自ら行うもの）が導入された。車いす利用のため、レジの画面に手が届かず、自分では支払いが出来なかった。その際、レジ担当者が大声でサポート店員を呼び、店員が来るまでレジが滞り、恥ずかしい思いをして、今後の利用をためらってしまった。「導入は時間短縮のためと聞いているが、車いす利用者等にとっては新たなバリアとなっていることや、従来のレジを残すなどの要望を店に伝えたい。

【対応経過】

調査員はスーパーマーケット本社に連絡し、相談者の意見を伝えた。本社の担当者からは「従来のレジを残すことは難しいが、対応について改善したい」との回答があった。

調査員は当該店舗を訪問し、店長に対応の確認をした。店長からは「サポートが必要な客の店舗内での見守りや、レジサポートが迅速な対応をするよう改善したい」との話があった。相談者に伝え、了解を得た。

【考察】

技術の進歩により身の回りの様々な場面で「便利な仕組み」が次々と導入されているが、障害者にとっての新たなバリアとなる場合がある。

導入に当たっては、障害者の利用を想定する必要がある。

315 スーパーマーケットにおけるシニアカーの利用（店舗従業員より）合理的配慮

【相談内容】

いつもは介助者が付き添っている来店者が、一人でシニアカーに乗ったまま入店して買い物をした。他の来店者から「シニアカーに乗ったまま入店するのは違法なのではないか」との声が寄せられたが、どう考えたらよいか？

【対応経過】

調査員は障害者差別解消法の趣旨を説明し、狭い通路や他の人とすれ違う際に近くで見守る、高い場所にある商品を取って渡すなどの合理的配慮を提供してほしいとお願いした。

多忙期や人手不足等で対応できない場合は、当事者や他のお客様に事情をよく説明し、理解を得ていただくよう助言した。

【考察】

相談内容からは、シニアカー利用者が障害者に該当するかどうかの確認は難しかった。歩行が困難で、移動に関する社会的障壁があると判断されることから、障害者差別解消法に則して案内し、対応を依頼した。なお道路交通法において、シニアカーは車両ではなく、歩行者扱い（車いすと同様）とされている。

316 福祉タクシー券の利用拒否について（当事者より）

合理的配慮の提供

【相談内容】

肢体不自由で杖を使用しており、話し方がやや不明瞭。駅から自宅までタクシーを利用した。乗車後、運転手に「身体障害者手帳を持っている」と告げると、舌打ちをされ、降車時には「福祉タクシー券」の利用を拒否された。怖くなり、全額現金で支払ったが、納得できない。

【対応経過】

車体の色等から、所属するタクシー組合を特定できたため、調査員は当該組合に連絡して状況を説明し、相談者の気持ちを伝えた。組合の担当者は、「大変申し訳なかった。運転手が特定できれば直接指導する」とのことだったが、相談者は「また出会うかもしれないので、そこまでは希望しない」とのことだった。

組合の担当者は、組合に加入しているタクシー運転手に、改めて丁寧な対応を呼びかけることを約束した。

【考察】

相手方への連絡や、その時の担当者への連絡を希望しない場合も、一定数ある。希望しない理由は「誰かに迷惑がかかる」「また会うかもしれないので…」ということが多い。そのような場合には、じっくりと話しを聞き、辛かった気持ちに共感していくことに努めている。

317 タクシー料金の支払いについて（当事者より）

合理的配慮

【相談内容】

車いすを利用する女性が、通院のため家族とタクシーを利用した。到着後、本人が料金を支払い、つり銭を受け取るために後部座席で待ち、家族は先に降りて、車いすをセットしていた。しかし運転手はわざわざタクシーから降りて、釣銭を家族に渡した。女性は、支払った本人に渡すべきではないかとの思いや、自分がないがしろにされたと悲しい気持ちになった。（相談者は、事業者に対しては匿名を希望）

【対応経過】

調査員はタクシー会社に連絡し、相談者の気持ちを伝えた。

会社の担当者は、相談者に申し訳ない対応だったと認め、事業者内での共有と、当該運転手への指導を約束した。

相談者に事業者への連絡状況・内容を伝え、了解を得た。

【考察】

上記のような、当事者の意に沿わない「配慮」が、当事者にとっては「差別」と感じられた事例が寄せられている。代表的なものが、「本人ではなく介助者と話す」「やり方を本人に聞かないで一方的に誘導する」などがある。

「合理的配慮」の基本は、「忖度」とは異なり、「本人中心」「まず本人に聞く」ことで、障害の内容は様々で、必要な配慮も個別的となる。配慮が必要と思われる方と接する

ときは、介助者が同行していても「何かお手伝いしますか?」「どのようにお手伝いしますか?」と、まず当事者に聞きましょう。

318 降車駅名を伝えたのに駅員が配置されなかった(当事者より)

合理的配慮

【相談内容】

電動車いすを利用。降車駅名を駅員に伝えてから乗車したのに、降車駅に介助する駅員が配置されなかった、ということが2回続いた。

1件目は降車希望駅の隣駅に、駅員配置の連絡が入っていた。相談者は希望駅で下車できず、隣駅で下車して一駅戻った。

2件目は、降車駅が終点駅だった。他の乗客が降りた後も下車できずにいる相談者に他の駅員が気づき、スロープを持って来て、ようやく下車することが出来た。

【対応経過】

調査員は、1件目の乗車駅を管轄する駅と2件目の降車駅を訪問し、経緯を調査した。1件目は、相談者と駅員とのコミュニケーションの行き違い、2件目では駅員の手配ミスであることがわかった。

障害者の乗降介助については、電鉄会社のマニュアルや受付票などを整備し、手順に沿った対応が日々行われているが、その中で起きたヒューマンエラーであった。両駅とも、相談者に謝罪するとともに、今後同様なミスを起こさないよう手順の再確認や再検討を行った。

【考察】

エレベーター設置や乗降介助の充実などにより、障害者の鉄道利用は以前と比較して便利になっている。しかし、降車駅への連絡や乗降介助員の手配のために、乗車まで一定程度の待機時間が必要である。

本件では、降車駅への連絡上の手違いが原因であった。障害者が安心して鉄道を利用できるよう、より確実なサービス提供を目指して行ってほしい。

319 混雑を理由に乗車を拒否された(当事者より)

不当な差別的取扱い

【相談内容】

相談者は、杖や車いすで日常的に電車を利用している。医療機関予約日と、沿線で開催されるイベントが重なり、かなりの混雑が予想される。駅職員に「その日は車いすで大丈夫か。」と聞いたところ、「混雑するため、杖や車いすでは電車に乗れない」と言われた。

【対応経過】

調査員が管轄の駅を訪問し、対応状況の確認したところ、駅職員の発言の有無は確認できなかった。

「障害者への配慮として、車内には車いすスペースが確保されており、混雑時には

他の乗客の協力も求めるなど、柔軟に対応している。混雑を理由に断ることは一切ない。」との回答を得た。

相談者には「引き続き、障害者への配慮ある対応を心がけていくので安心して乗車してほしい。」と駅のコメントを伝え、了解を得た。

【考察】

駅には、多くの人が様々な事情で利用するが、混雑することが分かっている、外出が必要な事情のある人もいることを理解のうえ、柔軟で配慮ある対応をしてほしいと感じた。

本件は、車いすや杖利用者に限らず、内部疾患や妊婦などについても言える内容である。ヘルプマークの普及と合わせて、一般利用者への啓発が重要である。

320 ストレッチャー型電動車いす利用者の新幹線乗車（当事者より）

不当な差別的取扱い

【相談内容】

新幹線の個室を電話予約した際に、『一定の大きさを超える車いすでは乗車できない。身体を固定するベルトを利用してほしい。』と言われた。障害のない人と同じように乗車できるよう改善してほしい。また、職員によって異なる対応とならないように、障害者差別解消法を理解して、適切な対応をしてほしい。

【対応経過】

調査員は鉄道会社に連絡し、以下を確認した。

- ・ 安全のため規定を超えた車いすを新幹線に乗せることはできない。ベルト着用は安全のために必要であるため、個別に判断したい。
- ・ 障害者差別解消法については、社員や乗務員を対象にマニュアルを作成して配布している。要望に応えられない場合は、その理由を説明するよう教育している。

相談者に上記を説明した。

【考察】

鉄道会社は、長さ120cm以上の手荷物は持ち込めないとの規定があり、今回の対応となった。

相談者はストレッチャー型車いすを使用しているが、元気な青年である。体形や体格は人様々。車いすが規定を超える大きさであっても、安心して利用できるよう、物理的環境に改善が望まれる。

【相談内容】

相談者は日常的に車いすを利用し、手にも障害がある。家族とともにいつも利用する銀行に立ち寄った。いつも窓口で手続きしていたが、その日は職員から ATM の行列に誘導され、困惑した。一人では ATM 操作できず、介助者の操作を前提とされ、一人前扱いされていないと感じた。以下を要望したい。

- ・本人の意向（「窓口で手続きしたい」を聞いてから案内してほしい。
- ・車いすでも書きやすいような高さにしてほしい。
- ・手が不自由なため、書くのに手間取っていると、「もうここは書かなくてもよい」と取り上げられたり、金種を聞かれたりという「余計なおせっかい」を受けた。自分で記入しようとしていた客にたいして、基本的な配慮がないと感じた。
- ・利用者のできることを、困りごとを理解し、「過不足のない」適切な配慮をしてほしい。

【対応経過】

調査員は相手方に事実確認を依頼し、次の回答があった

当日は年金支給日で店内は大変混雑していたが、お客様の希望をよく伺って案内すればよかった。記載台は、車いすで利用する場合、椅子をどかすよう周知徹底する。記載台は高低の2種の他に簡易応接台があるが、柱の陰で使いづらかったかもしれない。

今後は、お客様のご希望に沿うよう案内の仕方を工夫して、いっそう丁寧に対応する。

相談者に上記を伝え、了解を得た。

【考察】

障害者の困りごとは、当事者は直接、相手に言いにくく、相手も気づかないことが時々ある。相手に正しく伝わらないと「余計なおせっかい」になったり、ときには迷惑にもなり得る。

困りごとに「過不足なく」対応するためには、相手の気持ちを推し量る想像力と当事者の人権への配慮が必要で、それは「何かお手伝いすることがありますか」などの一言から始まる。

本件では、事業所より「相談者からの申し出に対して、どのように対応すれば良いのか困っていたところ、区からの連絡で具体的にわかって助かりました」との謝意があった。

322 駐車場の場所について（当事者より）

合理的配慮

【相談内容】

外出時に車いすを使用し、妻が自家用車で送迎している。現在の駐車場所は段差を避けるために裏側出入口のスロープを利用して駐車場所までマンションを半周しなければならない。周辺道路は交通量も多く、介助する妻の負担が増えている。「スロープ近くの駐車場所を利用したい」とマンション管理組合に相談したが、現在その場所に駐車している人の同意が得られない。区からも働きかけてほしい。

【対応経過】

調査員は、自宅を訪問して現場を確認した。

マンション管理組合に連絡。駐車場は管理組合が管理している。理事会の開催はかなり先で、理事長は同マンションには居住していない。実際には管理組合が駐車場利用について調整していることが分かった。

マンション管理会社担当者に会って経過を確認した。以前より相談者の要望を受けて、調整しているが、同意を得られなかったとのことだった。検討の継続を要望した。担当者は、相談者と連絡をとり、代替案などの提示・検討を行うことを約束したが、相談者の病状が悪化し、妻も体調を崩して、二人とも入院となった。

【考察】

本件の相手方はマンション管理組合だが、理事長と連絡がとれず、管理会社を通じての交渉となった。

管理組合は民間事業所のため、合理的配慮の提供は努力義務となっている。指導の権限を持たない区がどこまで関与できるのか、考えさせられた。

363 フィットネスクラブの対応（当事者より）

合理的配慮

【相談内容】

相談者がフィットネスクラブのレッスン中に転倒し、レッスンを中断した。その後、職員から「ほかのメンバーに迷惑をかけた。」「今後このようなことがあったら辞めてもらう」と発言があった。店長は「みんなが心配している」「次にこんなことがあったらあなたも困るでしょう」とあいまいに圧力をかけてくる。

相談者は、障害を理由にプログラムへの参加をしないようにと言っていると感じている。しかし、長年参加しているので、これからも参加したい。

【対応経過】

事業所の店長から事情を聴取した。相談者は、このエアロビクスのプログラム（有料）に10年以上参加している。会場にいただけで参加しているとは言えない。転倒した日は、普段はやらない転回するステップを踏み転倒した。相談者と話したが、辞めろといったことはない。ただ、無理をすることは本人にもほかの利用者にもよくないという認識はあるので、それは伝えた。

当職からは、プログラムへの参加について危険であり断るのならば、きちんと理由を相談者と話し合うべきであり、暗に辞めるように誘導することは、差別の可能性がある。長年容認している以上、今回の転倒を理由に断ることは無理があるし、相談者は到底納得しない。当事者の参加意欲を受け止め、教室のインストラクターを含めて相

談者が参加できる新たなルールについて話し合うことを勧めた。

【考察】

どのような危険があるか、漠然とではなく具体的に伝えることが必要である。そのうえで、危険を避けるための方法について相談者と話し合い、参加の可能性を互いに前向きに対話していく必要がある。

367 学童クラブのルール変更（保護者）

合理的配慮

【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。

【対応経過】

- 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。

401 言語障害者への対応（当事者より 区民の声）

合理的配慮

【相談内容】

言語障害があり、書くことも苦手。区の講座申し込みや、親族が死亡したときの手続き等で区役所に行くと、話をゆっくり聞いてくれず、筆談ボードを渡されたり、紙に書くように言われる。障害を理解して、ゆっくり聞きとる対応をして欲しい。また、「FAXを送る」ように言われるともありますが、書けないためにFAXも出来ない。

【対応経過】

「区民祭り」行政相談によせられたもので、匿名のため、具体的な内容は確認出来なかった。

【考察】

相談者の障害は、この文面だけでは確認できないが、失語症の可能性が高いと思われる。多くの失語症者が、このように「話せないけれど、書けば分かるだろう」と思われて、筆談を求められて困惑する経験をしている。

失語症の方とのコミュニケーションでは、「ゆっくり聞く」が基本。発話がぎこちない、言いよどみが多い、言葉や数字の言い間違い聞き間違いが出ることがある。「ゆっくり、確認しながら」聞き、分からなければ何度でも聞き返して欲しい。

601 プール入場時の障害者の確認方法について（当事者より）

不当な差別的取扱

【相談内容】

内部障害がある。これまで障害者手帳を見せる事なく、プールを障害者料金で利用してきた。今回受付で大声で注意されて、障害者手帳を提示するように言われた。周囲に不正に割引を受けているように見られて、いやな思いをした。

障害者手帳を確認するのであれば毎回行うべきで、担当する職員によって対応が違ったりする対応も容認できない。今後もプールを利用したいので、このような不愉快な思いをしないよう改善してほしい。

【対応経過】

所管課より指定管理事業者を経由して、施設職員に状況を確認した。

見た目だけでは障害者であることが分からない方がいるということは理解している。対応には十分注意していたが、入場券の種類を誤って購入する利用者もいるので、周囲に気を配りながら、注意ではなく確認のために声かけをしたとのことだった。

所管課から利用者に、上記を説明し、了解を得た。

所管課から、指定管理事業者に対して、「障害者差別解消法啓発リーフレット」等を活用して施設職員に対する障害者差別解消法や内部障害の方への理解をさらに進める研修を実施するよう指導した。

入場券の券売機付近に「割引料金で入場券をご購入された方は、年齢や障害者手帳を確認させていただく場合がございます。」との内容の貼紙を掲示した。

【考察】

内部障害など、外見上分かりにくい障害は、周囲の理解や配慮を得にくい。

障害者であることの個別の確認は、必要に応じて周囲に十分配慮して行う必要がある。本件で、職員は「周囲に気を配りながら確認のために声掛けした」つもりだったが、相談者には「大声で注意された」と受け取られていた。双方で、このような食い違いが生じることは多い。相手の状況に配慮した丁寧な対応が求められる。

801 知的障害者への声かけについて（区民より）

合理的配慮

【相談内容】

区立図書館で、知的障害があると思われる30代ぐらいの男性への職員の対応が、大人が子どもを叱るような上から目線で、不適切である。

【対応経過】

調査員は図書館に行き、状況を調査し、以下の事情を確認した。

- ・当事者は乗り物の本が好きで、独り言をつぶやくことがある。声が大きくなる
と他の利用者から苦情がくることもある。
- ・図書館スタッフは身振りで静かにするよう伝えたり、一人になれる部屋に案内する等の工夫をしていたが十分なコミュニケーションがとれなかった。

・当事者の名前も不明で、家族等への連絡もできず。対応に困っていた。
調査員は自閉症の方とのコミュニケーションについてアドバイスした。
調査員が当事者と面談し氏名が分かり、保健福祉課を經由して家族と連絡がついた。
家族は図書館に来館し、当事者とのコミュニケーション方法やトラブル時の対応について図書館スタッフに説明した。
図書館は、対応への困惑と不安が軽減し、保護者のアドバイスを参考にしながら、いままでどおり来館を受け入れている。

【考察】

相談は「差別的言動」だが、「言い方」のみ改めても解決にはならない内容だった。
コミュニケーションの困難な障害者への対応には、困惑や不安が伴う。図書館は調査員と協力しながら当事者と向き合い、良好なコミュニケーションを模索し、家族との

対話にこぎつけた。それにより職員の困惑や不安は軽減され、当事者がパニックを起こすこともなくなり、利用を継続することが出来ている。
なお氏名等の個人情報の取得については、慎重に行った。

802 健康診断における合理的配慮について(区職員より)

合理的配慮

【相談内容】

職員定期健康診断を受診した「チームすまいる」嘱託員(*)から「健診の流れがわからなくて不安だった」「質問されてもどう答えたらよいかわからない」と職員(当事者)に相談があった。

*障害者地域生活課に所属する、知的障害・精神障害・発達障害のある、障害者チャレンジ雇用嘱託員。「チームすまいる」という愛称で庁内から依頼された作業を担当している。

【対応経過】

障害者地域生活課が職員厚生課と調整して、健診実施機関(事業者)に以下の配慮を依頼することとした。

- ・当事者は、健診票を一旦持ち帰り、あらかじめ家人見守りのもとで記入し、受診前に健診実施機関に提出する。質問があればあらかじめ連絡をもらう。
- ・受診候補日を連絡し、混雑が少ないと思われる時間に健診実施機関の職員より電話連絡をもらい受診する。
- ・受診中は、健診実施機関の職員が必要に応じて付き添う。

これらの配慮により、当事者は、翌年度以降安心して健診を受けることができた。

【考察】

職員の健診における合理的配慮の提供は、「障害者雇用促進法」に基づいて行われている。根拠法は異なるが、「合理的配慮が提供された好事例」として掲載した。

803 子ども向け事業への保護者同伴について（家族より） 合理的配慮

【相談内容】

区主催の子ども向け講座に応募した。子どもの単独参加が原則だったが、障害のため一人では参加が難しいので、保護者付添いでの参加を希望した。第1回目には受付で付添いを認められて、保護者も一緒に参加した。しかし第2回目は、前回同様受付で付添いを要望したところ、「単独参加が原則」と断られた。その場で事情を説明して付添いを認められたが、冷たい対応に肩身が狭い辛い思いをした。

【対応経過】

調査員は事業担当課に連絡し、調査と対応を依頼した。

担当課は事業実施施設に当日の状況を確認した。相談者は申込み葉書で、保護者同伴の希望を記載していたが、二日目の受付職員にその情報が共有されていなかった。そのため、一般的な対応をしていたことが分かった。

施設では、ミーティング等で本件を共有し、配慮が必要な参加者への対応について周知し、再発防止に努めることとした。

担当課から相談者にお詫びと説明を行い、了承を得た。

【考察】

事業所内で情報共有が不十分だったことにより、参加者は辛く悲しい思いを強いられる結果となった。情報共有の重要性をあらためて感じた事例だった。

講座や講演会等では、開始前の短時間に、受付に参加者が集中する。その中で個別の配慮を適切に提供するには、事前にその内容を把握しておく必要がある。

また、事前申出なくその場で配慮を求められた場合は、「原則」を踏まえた上で、「過重な負担」に該当するかどうかを検討し、配慮の提供を判断しなければならない。そのような場合の対応方法などを事業所内で共有することで、多様な利用者がスムーズに参加できるようになる。

901 交通事故被害児童の受診拒否（民間事業者より） 不当な差別的取扱い

【相談内容】

児童送迎中に送迎車が追突された。利用者に外見上の異常はないが、念のため近くの総合病院の整形外科受診を打診したところ、「障害の詳しい情報がないと診断できない」と断られた。（その後、別の病院で受診でき、無事を確認した。）

【対応経過】

調査員が病院を訪問し、経緯と病院の体制等を確認した。

病院からは、「交通事故等の第三者行為では、初診の診断がその後の保険請求等に大きく影響する。正確な診断のためには障害の情報が必要であり、結果としてお断りした。今後はこのような場合にも、状況に応じて各科で連携して極力受診をお受けしていきたい。」との説明を受けた。

その後、病院で職員対象の障害者差別解消研修が行われた。

【考察】

本件は福祉事業所からの申し出であった。

支援の中で感じた差別を、見過ごさずに相談につなげることによって、事業所が研修を実施し、理解が広がった事例である。

902 テスト用紙の拡大コピーについて(家族より)

合理的配慮

【相談内容】

中学校1年生で発達障害(LD傾向)があり、「ことばと聞こえの学級」に通級している。細かい文字を追うのが苦手。兄(同校3年生)の持ってくるテスト問題や回答を見ると、

小学校に比べて文字が細かく、読み取りの困難が推測される。

入学前に母が学校に行った際、養護教諭に「テストの用紙を拡大コピーしてほしい」と相談すると『うちの学校ではやったことがない』との返事だった。通級の教諭は『うちの学校ではやっている。自分からも言ってみる』とのこと。どのように相談していったら良いのか？

【対応経過】

まず学級担任への相談を勧めた。

スクールカウンセラーへの相談などにより、学校内にご本人を理解する人を増やしていくことを勧めた。また、他事例で「ケア会議」開催時に、保健福祉課の発達支援コーディネーターが同席した例もあることを伝えた。

保護者が希望すれば、当課より教育指導課に相談内容を伝えることも可能と伝えた。その後、母が担任教諭に相談し、様々な配慮を受けていることを確認した。

【考察】

「どのように相談していったら良いのか？」という主訴であった。一番身近な学級担任に相談することで、配慮を受けられるようになった。

最初の相談場所がどこであっても、相談内容に応じた窓口につながるような相談ネットワークが求められている。

1001 ヘルプマークへの理解を求めたら図書館から退去させられた（当事者より）

不当な差別的取扱い

【相談内容】

地域に開放されている大学の図書館を利用している。職員に「ヘルプマークの普及が遅れているので取組んでほしい」との趣旨を要望したところ、「ヘルプマークを見せて席を空けろと言いたいのだろう」「受付の人を困らせている」と言われた。話し合い中に職員が増えて、威圧的な態度が怖かったので自ら警察に通報したが、結局、図書館を追い出された。このような差別的対応を改善してほしい。

【対応経過】

調査員が大学を訪問し、経緯を確認した。相談者は「ヘルプマークを鞆につけていても理解が得られない。学生の素行が問題だ」等と主張し、図書館利用について話がかみ合わなかった。「そろそろ引き取って下さいませんか」と伝えたところ、相談者が警察に通報し、パトカーが来て周囲の学生も驚くような騒ぎとなった、とのことだった。

また、図書館はサイレント空間（静かに利用することが前提）であり、それを妨げる行為はしないでほしい。相談者は図書館の利用カードの紛失を繰り返しているが、当日利用できるよう配慮している。なお、ヘルプマークの周知には協力できるとの考えだった。

調査員からは職員に、相談者との円滑なコミュニケーションのため、簡潔でわかりやすい説明をしていただくよう依頼した。

後日、相談者と面談して相手方の考えを説明し、了解を得た。

【考察】

相談者、そして大学図書館にもそれぞれ事情があり、双方が相手方の事情を理解することが大切であると感じた。

1006 同性職員の担当変更の依頼

合理的配慮の提供

【相談内容】

相談者は過去の経験から異性に強い拒否感を持っているが、必要としているサービスを受けるには面接や自宅訪問が必要である。地区担当者が異性ということを知ってパニックになってしまった。地区担当者の変更等をお願いしたい。

【対応経過】

担当課に問い合わせたところ、地区担当者を変えるということは応じられないとのことであったので、相談者の精神障害に対する合理的配慮の可能性について検討をお願いした。その結果、自宅への初回訪問は同性職員と地区担当者が同行し、居室内には同性職員が入り調査し、面談は改めて自宅外で行うという提案があり、その提案で本人の了承を得た。

【考察】

障害を理由として「担当者を変えてほしい」という要望にはこたえられないという担当課のルールについては変更できないが、当事者の障害特性についての理解と配慮を行った。業務上のルールは変えず、どのような合理的配慮が可能かについて組織内で相談し、工夫の余地を見いだせた。また、これからも当事者に伝える際に、障害特性とそれに与える影響を考慮する必要があると思われる。

相談者も気持ちをきちんと伝えて、配慮を受けることができたことは良い経験になったとのことである。

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4版
事例編

令和8年6月 発行

発行 世田谷区
編集 世田谷区障害福祉部障害施策推進課
〒154-8504 東京都世田谷区世田谷 4-21-27
電話 03-5432-2424
FAX 03-5432-3021