

令和7年度障害者差別解消に関する取組み状況及び 令和8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8年6月

世田谷区

目次

I 令和7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	・・・	9
5	庁内での取組み	・・・	10
6	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
7	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	・・・	12

II 令和8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7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。

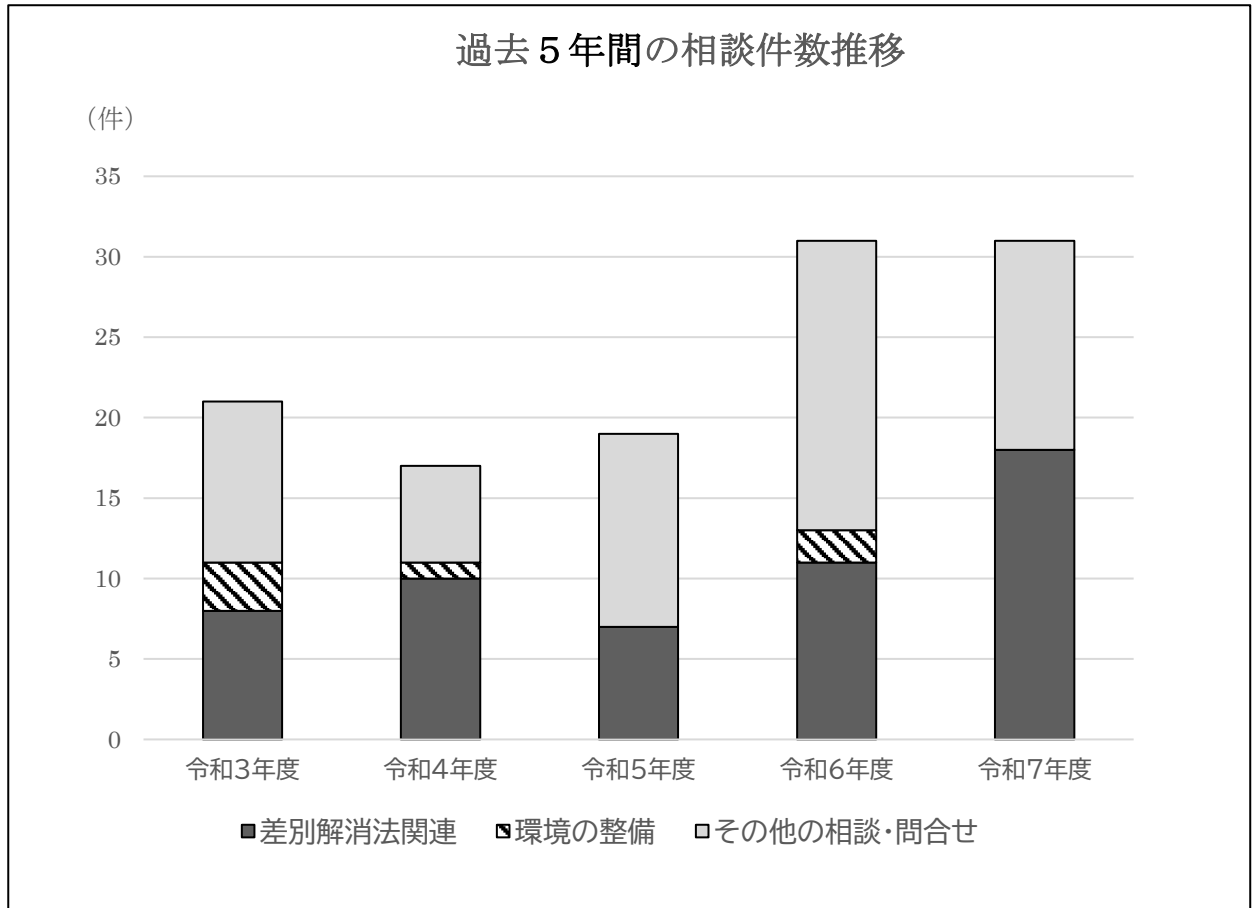
（3）相談・対応の状況（令和7年4月1日～令和8年3月31日）

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7年度の相談・問合せの総件数は31件となり、前年度(31件)と同件数である。

相談の主訴では、差別・合理的配慮に関するものが25件(80.6%)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 18 件（58.1%）である。「その他の相談・問い合わせ」13 件（41.9%）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 22 件（71.0%）で多くを占めている。家族からは 6 件（19.4%）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3件、「合理的配慮の提供」が15件で、その内訳は、物理的環境への配慮が2件、意思疎通への配慮が4件、ルール・慣行の柔軟な変更が9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）				6年度（件）
					区	他の行政機関	民間事業者	個人	確認後の内容
◆差別解消法関連	25件		18件	58.1%	4	0	14	0	11
不当な差別的取り扱いについて	13件	意思疎通への配慮へ1件 ルール慣行へ2件 その他へ7件	3件	9.7%	0	0	3	0	1
合理的配慮の提供について	12件		15件	48.4%	4	0	11	0	10
内訳	物理的環境への配慮		2件	6.5%	0	0	2	0	4
	意思疎通への配慮	不当な差別から1件	4件	12.9%	2	0	2	0	0
	ルール・慣行の柔軟な運用	不当な差別から2件	9件	29.0%	2	0	7	0	6
◆環境の整備	0件		0件	0.0%	0	0	0	0	2
◆その他の相談・問合せ	6件	不当な差別から7件	13件	41.9%	4	0	9	0	18
◆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	31

※ 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 22 件で最も多く、次いで家族からの相談が 6 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	22 件	6 件	0 件	0 件	1 件	2 件	31 件
割合	71.0%	19.4%	0.0%	0.0%	3.2%	6.5%	100.0%
6 年度	16 件	7 件	2 件	1 件	3 件	2 件	31 件

③ 障害種別

精神に関する相談が 8 件、次いで発達障害に関する相談が 6 件であった。

区分	身体				知的	発達	精神	高次脳機能障害	難病	不明・なし	合計
	視覚	聴覚	肢体不自由	内部							
件数	1 件	3 件	4 件	0 件	1 件	6 件	8 件	2 件	0 件	6 件	31 件
割合	3.2%	9.7%	12.9%	0.0%	3.2%	19.4%	25.8%	6.5%	0.0%	19.4%	100.1%
6 年度	5 件	1 件	13 件	1 件	1 件	1 件	3 件	0 件	1 件	5 件	31 件

④ 初回相談の方法

電話による相談が 21 件、メールによる相談のうち 4 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	5 件	0 件	5 件	0 件	31 件
割合	67.7%	16.1%	0%	16.1%	0%	99.9%
6 年度	21 件	8 件	0 件	2 件	0 件	31 件

⑤ 対応の内容

「障害者差別解消法に基づく対応」が 18 件、「その他の相談・問い合わせ」は 13 件であった。

対 応 区 分	件数	割合	6 年度
◆障害者差別解消法に基づく対応（注釈 1）	18 件	58.1%	11 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	3 件	9.7%	4 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	4 件	12.9%	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）	11 件	35.5%	1 件
◆環境の整備に関する対応（注釈 2）	0 件	0%	2 件
➤ 相談内容についての助言等	0 件	0%	2 件
◆その他の相談・問い合わせ	13 件	41.9%	18 件
➤ 法律や区の体制、広報等について説明	6 件	19.4%	4 件
➤ 保健福祉サービスに対する意見として対応	0 件	0.0%	1 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）	7 件	22.6%	12 件
➤ 匿名等により調査ができなかったもの	0 件	0.0%	1 件
◆対応中（年度末現在）	0 件	0.0%	0 件
合 計	31 件	100%	31 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相互理解の促進

事例1 【フィットネスジムからのメール】

相談者： 本人(聴覚障害・手話通訳者同行)

【相談内容】

ジムで回数券を購入した。その後、メールが事業者から複数回来た。相談者はメール内容及び分量について不愉快に感じ、レッスンをやめようかと思っている。

【経過】

- ・メールには混みあった場合には、同行する手話通訳者の場所等の制限があるかもしれないことから、同行を確実にするために、混みあっていないスタジオや時間帯の情報が提供されていた。また、インストラクターに筆談等が必要であることを事前に伝えておくことも記載されていた。
- ・上記の内容以外にも、事務連絡や、契約上の注意点などが記載されていた。
- ・相談者はいろいろなことが記載されているメールは、来るなと言っているようでレッスンの申し込みをやめようかと考えているとのことであった。
- ・メールの分量にも不満があるとのことであった。
- ・メール内容は合理的配慮も提示しており、一般的な注意事項や連絡事項を、障害特性を配慮して文面で送られて来たものであると思われることを説明し、レッスンの継続を勧めた。

【考察】

- ・障害者の方のスポーツジム等の利用が増えており、それに伴い相談も寄せられている。それぞれの障害特性をもふまえ困りごとへの対応が重要である。

②私立学校への対応

事例2 【単位認定試験の合理的配慮】

相談者： 保護者

【相談内容】

- ・子どもは書画障害があり、通信制高校で週3回の通学型とオンラインの授業を受けている。昨年は年度末の単位認定試験を別室で PC を使用して受けたが、今年は試験の10日前に急に担任から「今年度も PC を使用して受けられるが、1教科につき5千円必要」と言われた。8教科受けると4万円になる。その後、学校から「やむを得ない事情で集団試験が受けられない受講者は、個別対応の申し込みをするように」という内容の文書がきた。昨年度は無料で、今年度から急に有料になるのはおかしい。

【経過】

- ・個別試験が一方的に有料化されるのは合理的配慮の不提供と考えられる。まずは疑問点について、学校に確認することを勧める。学校側の回答は「生徒数の増加に伴う個別配慮生徒の増加」「職員の業務負担の増大」「生徒間・キャンパス間の不公平を生まないための配慮」などの理由が挙げられていた。相談者に差別解消法や合理的配慮、文部科学省の指針を説明し、回答の不明点について、建設的対話を進めていくことを提案。今後も相談に乗る旨と併せ、私立学校の指導監督に関する担当である東京都私学行政課の窓口も伝える。
- ・相談者は東京都私学行政課から、本校の所在地である県の担当窓口を紹介され連絡。そ

の後学校から「今回は無料とする、今後は『合理的配慮について』『事前周知』『保護者への説明』についての検討を行う」というメールが届く。

【考察】

- ・合理的配慮の範囲と過重な負担の兼ね合いについては、個別事案ごとに考えていく必要がある。
- ・保護者が来庁した際、差別解消法や指針の説明をしながら対応した。保護者が法の理念等の理解を深めることで、学校との前向きな建設的対話に繋がる可能性を感じた。

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。

(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7年12月7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】29校 96クラス 2,867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7年10月に実施
(32施設参加、来場者数1,048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7年6月に実施
(30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「発達障害について考えよう～大人の事例から見えてくるもの～」

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 6,927 個、ヘルプカード 5,514 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 4,891 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16日 56名	障害者差別解消法の概要並びに対応例

(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】1校 4クラス 約120名

4 障害者差別解消支援地域協議会

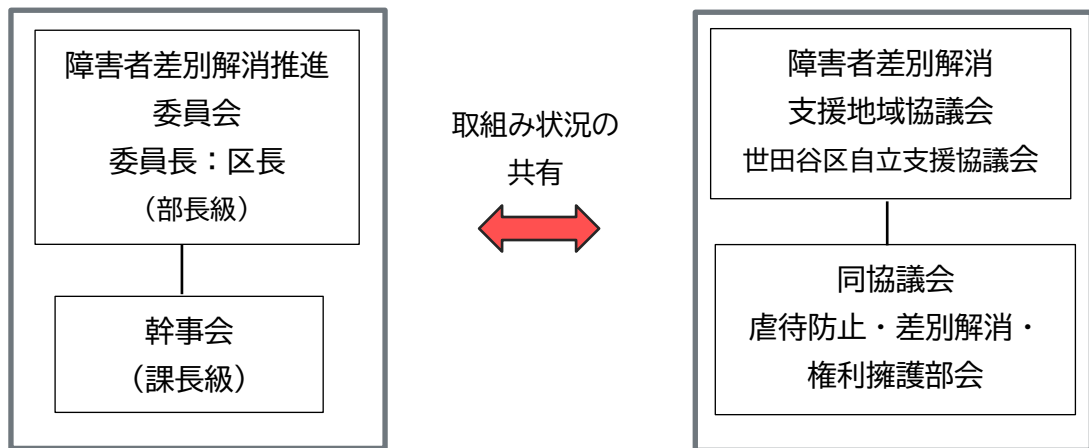
障害者差別解消法の障害者差別解消支援地域協議会として、世田谷区自立支援協議会を開催した。

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7年7月25日(金)	地域協議会：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（報告）
2	7月28日(月)	部会：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年度取組み予定について
3	12月8日(月)	部会：障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応にかかる報告について
4	令和8年2月18日(水)	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報告について

《推進体制》



5 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7年度第1回世田谷区障害者差別解消推進委員会」を令和7年6月27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】159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2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7年7月9日	No.37	障害者の方のスポーツ
12月23日	No.38	覚えていますか？障害の社会モデル

(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	350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	148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	45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。

6 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

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。（計8,725枚）

② 「世田谷たがいちがいプロジェクト」の推進

条例の理念を広めるとともに、障害理解の啓発等により「地域共生社会」の実現を目指すための取り組み「世田谷たがいちがいプロジェクト」を実施。

アートを通じ、特にこれまで障害理解に関心のなかった層への普及・啓発に取り組んだ。

(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間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。

【実績】11 事業所

【助成物品】簡易スロープ9件、簡易手すり1件、点字メニュー1件、
筆談ボード1件、コミュニケーションボード1件、
杖置きストッパー1件、拡大鏡1件、手鏡1件
※1 事業所に対し複数物品の助成を行ったケースあり

7 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月に開催した東京2025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施策を実施した。

- ・NHKとの共催イベント「手話ニュースキャスターがやってきた in 世田谷」開催（5月25日）
- ・スターバックスコーヒージャパンとの官民連携事業として、駒沢1丁目店舗で区民・スタッフ向けに手話ワークショップを実施。（6月以降毎月1回）。また、ワークショップで学んだ手話を活用し、店舗で手話等により接客を行うサイニングストアデーをデフリンピック期間中の11月に実施した。

(2) 手話を使いやすい環境整備

まちづくりセンター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。

Ⅱ 令和8年度の取組み（予定）

令和7年度の取組状況等を踏まえ、令和8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8年12月6日

（2）区内小学校への手話講師の派遣（23校74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

玉川高島屋グランパティオ 令和8年6月3日～6月9日

② 世田谷区障害者施設アート展

世田谷美術館 令和8年11月10日～11月15日

（4）世界自閉症啓発デーに合わせた啓発

（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8年7月31日、令和9年1月29日、虐待防止・差別解消・権利擁護部会：令和8年7月27日、12月7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) 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

(7) 「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」の改訂(第4版)

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

① 条例解説パンフレット配布

② 「世田谷たがいちがいプロジェクト」の推進

(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

民間企業と連携した普及啓発施策に取り組む。

(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7年4月1日～令和8年3月31日

31 件

- 1 不当な差別的取扱いについての相談
- 1-1 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 民間事業者にかんすること3 件

	障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
1	精神障害	精神障害	本人	区内の不動産屋に部屋を探しに行ったところ、男の人から精神は扱っていないと言われた。その後会社のHPを見ていたら、断った人が店長だと分かり、本社の問い合わせフォームに経過を説明した。すぐに店長からメールが来たが、事実と異なることが記載されていた。会社としての障害者への対応方針等を示して欲しい。また、店長に注意してほしい。	本社に連絡をして、相談者が送ったメールの補足説明をした。また、依頼事項として、障害者差別解消に対する取り組み(マニュアル等を含む)、店長に再度差別解消法の理解の徹底を依頼した。再度連絡があり、相談者と店長の間でなされた会話の見解の違いは埋まらなかったが、対応方針等は現時点ではないが、差別解消に取り組むということと、店長に指導をしたとの報告があった。以上の内容を相談者に伝えた。また、物件によってはオーナーがNGの時もあるということは理解してほしいとのことであった。当職からは、オーナーに差別解消法の説明をすることも業務に含まれると解釈するのが指針に沿った対応であると伝えた。
2	精神障害	統合失調症	家族	大学院を卒業するので就職活動中。数十社受験して人材派遣会社に内定した。派遣先の会社の面接時に統合失調症のことを話したら、人材派遣会社から本人に対して、話が重すぎる、内定を辞退してほしいといわれた。人材派遣会社には障害のことを伝えて内定をもらい、内定式も終了している。お願いベースで話してくることも気になる。このまま会社側と話してもうまく話を丸めこまれてしまうので、事前に相談したい。	内定式も終了しているので、障害者雇用促進法の対象となると判断し、ハローワークが窓口になることを伝え、相談先を案内した。(専門援助第2部門)
3	身体障害	肢体不自由	本人	ヘルパーと当該不動産屋に駐車場を借りるために行った。その時はダメと言われず、検討してみると言われた。3日後くらいに電話が来て、会社の顧問弁護士に聞いたら、障害特性から自筆で署名ができないなら成年後見をつけて契約をしたらといわれた。	当該不動産屋に電話をした。担当者に事実経過と国交省が出している対応指針の話をした。相手からはすぐに断ったわけではないこと、当日意思疎通ができなかったので顧問弁護士に相談したとのことであった。また、契約においてはオーナーの意向が反映される事も主張していた。当方からは、本人が意思表示ができるので成年後見制度には該当しないこと、オーナーも差別解消法に該当する事業者であることを説明してほしいこと。金融機関等も自筆署名に関しては各機関ごとにマニュアル作成を進めている。契約する場合どのような対応をすれば(成年後見ではなく)可能かオーナーとも検討してほしいことを伝えた。後日、契約者は保証会社の審査を受けてもらうことになっているので、それを受けて通れば契約できると回答があった。

2 合理的配慮の提供についての相談

15 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

0 件

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

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	肢体 不自由	本人	昨年からの継続相談： 野球場の車いす席で観戦時の合理的配慮 について相談者から連絡 「再度観戦したが、同じように観えなかった のでスタッフに言うマットを持って来て、 これを数枚重ねてご利用くださいとのこ と。座面だけ上げるのは危険なので、辞退 した。相変わらずの現状だった。」との報告 があった。	事業者が提案している、マットと台の確認をした。マットは相談者 は不安定ということで使用できないので、台の性状や利用方法に ついて確認した。台についても必要な高さがなく、利用にあたって は当日の状況によるなど不明確なので現状を改善できるもので はなかった。他からも同じような要望が来ているとのことで、再度 対応方法の改善を求めた。
5	高次脳 機能障 害	高次脳 機能障 害	本人	住み替えのため住宅を探している。電動車 いすを使用しているため、駐輪スペースが 必要。紹介された物件が気に入ったので、 仲介業者を介して車いすの駐輪場所として 駐輪場を希望したが、管理会社(サブリー スオーナー)が不可との回答であった。ほ かの仲介業者を介しての物件も、障害者 に対して拒否が多い。障害者はいろいろな人 がいるのに、一律に拒否したりする。障害 について理解してほしい。差別解消法があ ることも知らなかったので、事業者に上記 のような思いを伝えてほしい。	物件の管理会社に架電。契約が成立しない限りは、申込者と会話 をすることはないので、仲介業者とどのようなやり取りがあった かは不明で記録もない。仲介業者に確認してほしいとのことで あった。 差別解消法についての対応マニュアルの有無について尋ねたところ 「無いが、eラーニングで職員は学んでいるはず」。相談者の趣旨 である差別解消法に則り、合理的配慮を求めたいということ、車 いすの駐輪を理由に契約を断られたことが、大変不合理に感じて いるということ、障害者の住宅探しの困難さへの理解を求めている ことを伝えた。

2-2 意思疎通の配慮に関すること

4 件

2-2-1 区に関すること

2 件

6	身体 障害	肢体 不自由	本人	区の担当ワーカーから未提出の書類がある という内容で電話がきた。電話でやり取 りしている中で、担当者から「何言っている かわからない」と言われた。 この発言は、言ってはいけない言葉であ る。その後、改めて説明や謝罪の電話はき きていない。 担当者的上司からの謝罪と改めて提出書 類に関する説明をしてほしい。また、接遇 や障害者差別に関する研修の有無を聴き たい。	担当者の係長に内容を伝えたところ、係長が直接本人に説明をし てくれることになり、状況の説明と謝罪、また、書類の説明をした。
7	不明	不明	不明	区民の声案件。事例検討会に出席した障害 者本人の友人が聞き、その人から聞いた人 が申し立てた案件。「当日出席していた相 談員が行った行為により、障害者本人はと ても落胆して、2度と検討会には出たくな いと話されているようである。障害者本人 が出席する事例検討会は、とても有意義な 会だと思うので、障害者の人格を傷つけ る、態度、発言、がないようにしてもらいた い。」	相談支援事例検討会の運営者で集まり話し合った。今後に向け て、この案件の問題点を確認し改善を図りながら運営していくこと とした。

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
8	身体 障害	聴覚 障害	本人	手話通訳者と窓口に来所。聴力障害により障害者手帳を所持。ヨガスタジオでお試し後10回分の回数券を購入した。その後、メールが複数回来た。内容は、①事務連絡②通訳者の同行について部屋での位置などの制限があるかもしれないこと。③同行を確実にするために、混みあっていないスタジオや時間帯の情報提供。④インストラクターには筆談等が必要なことを伝えておく。などである。相談者はメールで通訳者の制限がある場合があると書いてあるのが、来るなどと言われているみたいであり文面も不愉快である。	メールの内容について①メールの発信者は、一般的な事務連絡をした。(説明が無かったとトラブルになるのを回避するため)③は他のスタジオや時間帯等の案内は情報提供をしていると読み取れる。今後の対応(手話通訳者の同行)について。①建物の構造が不明であり、実際にレッスンを受ける中で、スタジオで要望を具体的に出してはどうか。②話し合いがうまくいかなかったら再度相談をしてほしい。双方の一致点を探るために協力できる。
9	精神障 害	精神障 害	本人	障害者施設で正規職員として働いていた。長く勤めていて、関係もできたと思い自身の障害を開示した。そうしたところ、ピアサポートスタッフへの転換と、障害者枠雇用への示唆があった。同意書と診断書の提出を指示されたが、本人の意にそぐわない配置転換であると思い保留していた。その後診断書の提出を拒否し、相談者から退職届を提出したところ受理された。障害の開示をしたことで態度が変わったのは差別である。法人に必要な指示・指導をしてほしい。	雇用契約を締結しているので、ハローワークへの相談を提案したが、すでに居住地のハローワークに相談しているが返事が無いとのことであった。しかし、配置転換等は法的に複雑な問題であること、法人への指導権限等から、雇用促進法の管轄であるハローワークが相談先として適切である旨を伝えた。再度ハローワークの判断等を確認してほしいことを伝えた。なお、内閣府の仕切りでは、第一義的には居住地の相談窓口相談することとなっているが、世田谷区での相談を希望するのであれば対応する旨も伝えた。

2-3 ルール・慣行の柔軟な運用に関すること 9 件

2-3-1 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
10	発達 障害	発達 障害	家族	中学校に在籍する学習障害の子ども保護者から、合理的配慮を学校に求めているが、担当教諭から理解や配慮に欠けた対応を受け傷ついている。安心して通学できる環境の整備、相談できる仕組みの構築、ガイドラインの適用によりインクルーシブ教育が実現されるよう要望が寄せられた。	担当課は保護者からの意見要望を学校へ伝達し、相談者と相手方との面談に立会い、対応方針を協議した。面談では学校からの事実確認結果についての報告及び今後の対応方針として複数の内容を提示し、保護者は概ね理解を示した。提示された対応方針の中でどのような対応を希望するか、保護者が本人の意向を確認して検討することとなった。
11	不明	不明	本人	区民の声案件。砧総合運動場で車いすマークのあるところに駐車したら張り紙をされ手帳を持参とあった。文章がとても不愉快である。事務所までお願いしますでよいのか。両杖歩行をしているのにわからないのか。	担当課より:駐車許可証等の掲示が確認できない場合には、案内として貼り紙をしている。意見を踏まえ張り紙の文言や現場での対応について改善の参考としていく。

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

7 件

	障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
12	精神障害	うつ	本人	歩行困難のため歩行器を使用。月に1回整形外科通院と定期的な買い物のため、バスを利用している。バス乗降時、歩行器を自分一人で上げ下ろしすることが困難である。運転手に配慮してもらえるようバス会社に働きかけして欲しい。	お客様センターに架電し、担当の方に相談者の事情と要望を伝えた。本人からも連絡を受けているとのこと。車いすはスロープを準備する必要があるので運転手が対応するが、それ以外は運転席をはずすことは原則できない。ただし、混雑具合など状況によっては運転手が手伝える場合はある。今回の意見を営業所にも伝えるとともに、今後に向けて検討する場合の参考としたいとの回答であった。この旨相談者に回答した。
13	精神障害	ADHD	本人	62歳で通過型のグループホームに入居しているが、次の住居先として軽費老人ホームの内見をした。その際に、ロードバイクを室内に入れていいか訊いたら、ダメとの回答であった。また、精神障害者を受け入れたことがないから不安があるとも言われた。その後、ロードバイクを外に駐輪した場合、盗難があった際に補償してくれるか問い合わせたら、それはできないとの回答であった。管理者からは、ひとつのことに固執する性格があるから、まわりとコミュニケーションがとれないのではないかと(みたいな内容のこと)と言われた。判定会議にもあげないと言われた。障害と高齢者が一緒になる施設が問題。差別的扱いを受けたため、監督責任として施設の運営母体を指導してほしいとの要望。	高齢の担当課にも相談した。調査員からは、新たな施設の開設や制度に関しては回答すべき立場にないこと、当該施設の指導は東京都であることを伝えた。今後この施設に入居を希望することはないとのことだが、障害者差別解消法の概要を伝えることなどの要望があったので架電をした。管理者の話は、ロードバイクの取り扱いの検討や判定会議の準備をしているなど、相談者の訴えとは異なっていることも判明したが、相談者が差別を受けたと訴えていること、また、差別解消法の理解を求めた。
14	不明	不明	本人	つなぐ窓口からの案内。当課には過去2回の相談記録がある。バスの乗降時に運転手がキャリアバックの介助をしない。ヘルプマークを携帯しているのに、運転手が対応しないことへの不満を述べる。何十年にわたって、国交省をはじめ様々な相談機関や長に電話や書面で要望を伝えている。世田谷区のヘルプマークの取り組みにも不満がある。	本人が希望するバス会社3社に要望を伝えた。各社とも可能な範囲で、合理的配慮をしていくとのことであった。その後、バスに乗れなかった時に、区の対応やバス会社への不満について電話がかかっている。
15	不明	不明	本人	バスに乗車する際、ヘルプマークを付けているのに運転手がキャリアバックの介助をしてくれず、その上、「ヘルプマークを盾にしている」と言われた。営業所にも連絡し、この後は東京都の福祉局にも電話をするつもりである。この窓口からバス会社に連絡し、運転手が荷物の介助をしてくれるよう指導してほしい。	①ヘルプマークは周りに配慮を求めるツールであること、②先月バス会社から、運転手は運転席を離れることができない場合もあり、可能な範囲での対応となる回答を受けていること③この窓口はバス会社への指導権限がないことを伝え、「話にならない」と電話が切れる。
16	発達障害	書画障害	保護者	子どもは書画障害がある。昨年度通信制高校に入学し、通学型とオンライン授業を受けている。障害については学校に伝えていた。昨年の単位認定試験はPCを使用し別室で受けさせてもらった。今年になり突然PCで受けられるが1教科につき5000円必要と言われた。その後、書面で個別対応希望の申し込みをするようにという文書が来た。昨年は無料で、今年から突然有料になるのは障害者差別になるのではないかと。	昨年度は行われていた合理的配慮が、今年度から一方的に有料化されることは合理的配慮の不提供に該当する可能性がある。学校とまずは建設的対話を行うことを勧め何かあればいつでも相談できることを伝えた。数日後、相談者が学校からのメール回答文に分からない部分があると来庁。回答文を基にし、相談者に差別解消法や合理的配慮、文部科学省の対応指針等の話をしながら、試験料が妥当な金額であるのかなど、更に学校側と建設的対話を進めてはどうかと提案する。また今後も何かあれば相談するよう伝えた。

17	身体障害	聴覚障害	指定管理者	財団法人からの問い合わせ。「難聴者が、施設利用中家族と話すために、補聴器アプリを入れたスマホを使いたいが可能かと本人以外から問い合わせがあった。職員で話し合ったところ、健聴者に対しても運動量を把握するため等でスマホを利用したいという人には、スマホをビニール袋に入れて、指定の棚に置いてもらうようにしているので、それと同じ扱いで良いか。盗撮等の問題もあるので一定の制限が必要と考えている。」	「財団で考えたように、健聴者と同じ対応よいと考えられるが、もし安全面から緊急に連絡する必要性があるなど他の要因が出てきたら、また対応案を必要に応じて相談してほしい。」と回答した。合理的配慮の提供には、第3者が安心して運動できるという視点も踏まえる必要がある。
18	身体障害	聴覚障害	本人	区民の声案件。演劇の上演に際して合理的配慮として字幕を要望しているが対応がなされていない。助成金等の有無を理由として拒否されたが納得できない。また、毎年公表される公演の年間計画も、アクセシビリティに関する情報が全く記載されていない。	【財団法人】聴覚障害者のための字幕タブレットの貸し出しや上演台本の貸し出しなど様々な鑑賞サポートに取り組んでいるが、人的・財政的な課題等により、すべての主催公演で対応するには至っていない。今後も、鑑賞支援に関する情報発信等を行いながら、可能な範囲において、障害の有無などに関わらず区民の誰もが文化・芸術に親しめる社会の実現に向けて努めていく。【区】財団の自主性も尊重しつつ、アクセシビリティ向上に向けたさらなる取り組みを促すとともに、関連する予算要求があった際には、その必要性を踏まえ、措置を検討していく。

3 環境整備についての相談

0

3-1	区に関すること	0 件
3-2	他の行政機関に関すること	0 件
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

13 件

4-1	区に関すること	4 件
-----	---------	-----

19	精神障害	発達障害	保護者	どこに電話をしてよいのかわからなかったため、この窓口で相談した。相談者・母(72歳)息子(32歳 発達障害)の二人暮らし。生活は母(年金・生保) 息子(就労収入・障害者年金)である。現在の住宅は母名義で数年後に建て替える。息子名義の賃貸住宅を確保したいと、区営・都営住宅を申し込んでいたが、今回やっと区営の枠が空いた。保証会社にを申し込んだが審査が通らなかった。何とか息子名義の住むところの確保をしたい。	①母の生活保護のケースワーカーに相談すること。②息子が支援機関につながっているとのことでそこにも相談してみる。③世田谷区すまいサポートセンターを紹介。以上を伝えた。また、保証会社に障害者差別について問い合わせることができるが、相談者は保証会社の回答が覆るとは考えていないので、保証会社への問い合わせは希望していないとのことであった。
20	身体障害	肢体不自由	本人	区の障害者施設の改修工事と同時に、駐車場も国際シンボルマークが表示された駐車場に改修されると聞いた。このマークを設置すると車いす優先となり、他の障害者が使えなくなり、差別に該当するのではないかと判断してほしい。	マークの説明と、駐車施設の運用について説明したが、障害者施設にはマークが必要でないこと、今までマークがなく利用していたのに、新たに設置するのは納得がいかないとのことであった。
21	高次脳機能障害	高次脳機能障害	家族	広報12月号を見て電話をした。記載している高次脳機能障害の症状が夫に当てはまっている。相談先を紹介してほしい。	世田谷区保健センター専門相談課・高次脳機能障害相談支援窓口を案内した。
22	精神障害	精神障害	本人	保健福祉課の窓口で相談をした際『…と本人が主張していた』と記載しておくと言われた。その時の窓口担当の顔つきが冷やかで、障害者への差別を感じた。書類を「主張していた」ではなく違う文言に、「DV」を「DV被害者女性」に訂正してほしい。	担当した職員に架電。相談者の担当地域が異なるが、強い希望がありメモをした。今回のことについては、担当に連絡を入れておくということであった。

4-2 他の行政機関に関すること 0 件
 4-3 民間事業者に関すること 8 件

	障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
23	知的障害	知的障害	本人	現在就職活動中。建設会社の採用申し込みフォームから応募。その後、連絡がこないため電話で会社に問い合わせた。特別支援学校出身だと伝えたと「障害があるなら採用できない」と言われた。自分が差別を受けて不愉快であったことを伝えてほしい。	本人に何度も架電するが、つながらず、1週間後本人より電話が入る。就労に関してであれば、次の職場を探すという意味でもハローワークも案内したが、「聞いていない」と立腹したので事業者に架電する。採用担当者からは、障害者だから採用しないというような発言はしていない。採用申し込みフォームで特別支援学校出身との記入も検索したが、名前と年齢のみ記入されている。障害者だとも聞いていない。電話で、採用手続きの説明をしたが対応が遅い等暴言を吐くので、コミュニケーションが取れないなら採用は無理ですねと答えたら電話を切ったということであった。区からは、障害者の雇用の促進等に関する法律があること、その理解をお願いした。相談者に報告するため架電したが、電話が使われていないとの案内がありつながらなかった。
24	精神障害	発達障害	本人	約2年ぶりに電話があった。 ①2年前に相談した。その際、なぜ医師のいうことばかり信じたのか説明してほしい。 ②診察拒否したのは違法ではないか。記録を確認して架電 本人の主張 ①自分の言い分を聞かないのは人権侵害である。 ②診察拒否をされたのも精神による人権侵害である。要望はこんな病院をつがしてほしい。	当課に保存されている病院からの手紙には、診断結果や治療の提案が記載されていることを伝えた。(本人はこの手紙を開封せず破棄している)なお、この提案内容の適否は医療分野のことであること、医療内容や病院の処分は世田谷区では範疇外である旨を伝えた。
25	精神障害・身体障害	精神障害	本人	いろいろな病気を抱えているが4年5ヶ月入院していない。病院の主治医に入院したいと相談したが、意地悪で入院をさせてくれない。通院回数も変更したいと相談しても変更してくれない。ケースワーカーや訪問看護師、保健師、ひまわりにも相談したが、誰も何もしてくれない。	医師の診療についての対応は対象外であることを説明する。周囲の支援者に再度相談し、病院の予約や受付状況を確認してもらうなど、できることから一緒に動いてもらうと良いのではないかと伝える。その後複数回電話があり、法テラスにも相談したようである。健康づくり課にも連絡済み。
26	不明	不明	不明	昨年12月、スーパーのカウンターで障害者従業員が、女性上司と思われる人から強い口調で叱責されているのを目撃した。障害者だからと圧をかけていた。その他にも男性指導者がきつく当たったり、きつい仕事を押し付けているなどの話を聞いている。障害という弱みに付け込むのは許せない。また従業員のネームプレートの名前が偽名であるなど深い闇を感じる。注意してほしい。	まず約1年前なので確認が難しいこと、相談者の話に伝聞が多く含まれていることから事実確認が困難であることを伝える。ただし、昨年不快な思いをされた地域の方からご意見があった旨を伝える事はできるので、それでよいから確認し、スーパーに架電する。店長は昨年は在籍していなかったが、相談者が店に伝えてほしいと強く希望していたと伝えると「しっかり承りました」との返事であった。ネームプレートについては、偽名は使っていない、技能実習生の名前が長いのでその場合は日本人の姓にあたる部分を記載しているということであった。
27	精神障害	精神障害	本人	共同作業所連絡会に相談したら、こちらの連絡先を紹介された。トレーニングルーム入館の際、割引のために障害者手帳を提示した。女性従業員に手帳を見せたが納得せず「カード、カード」と言われ、身分証カードの提示まで求められた。確認した途端に顔色が代わり、自分を下に見ているのを感じた。この女性従業員は敵意帰属性バイアスの人で、自分が障害者だから差別をしている。このような精神的な問題を抱えている従業員であるため、障害者の自分が犯罪者にされ、警察に逮捕される可能性があるのでは何とかなしてほしい。今後も通いたいので、自分の名前を出さない方向でお願いしたい。	女性従業員がカードを確認したのはマニュアル通りに本人確認をした可能性が高いこと、また、施設側に事実確認をすることで本人が特定されてしまう可能性があることを伝える。本人と施設長及び管理担当者との関係は良好なようなので(以前相談対応してもらったことがあるとの事)まずは、支援者等つながりのある方と一緒に直接相談してみたらどうかと提案する。すると、この窓口の他に相談先はあるのかと確認されたので、東京都の権利擁護センターと人権擁護相談窓口を案内する。

28	精神障害	発達障害	本人	5年間ほど福島でのイベントに関わっていたが、昨年主催者と意見の相違があった。質問状を出したが回答がなかったので、本年は直接会場に行き回答を求めようとしたが、会うことを回避された。それもあるのか発作を起こしてしまった。これは障害者差別になるのか聞きたい。	これだけの内容では差別かどうか判断しかねること、また、差別解消法でできることを説明した。二次障害が心配なので弁護士にも相談をしてみるとのことであった。
29	身体障害	肢体不自由	本人及び関係団体	相談者からは、相談者の事業所に居場所として時々来ていた障害のある女性が来なくなったのは、現在女性が契約している介護事業所に問題がある。また経過説明等の中で差別を受けた。女性の意思決定のプロセスにも問題がある。相談者の関係団体からは、差別解消法に則り、当該の介護事業所への調査と相談者の質問にこたえる場の設定を求めるといった内容である。	内容から差別解消法に該当しないと判断し、数回にわたりその理由を説明した。主な説明内容は、内閣府の対応マニュアルに則って判断したこと、相談者が主張する点については、相談者の障害が理由となっていないことを中心に説明した。また、これ以上の調査等は女性の個人情報に抵触するので、了解を得ていない以上でできないことを伝えた。差別解消法に該当しないため、法でいうところの話合いの場を設定するのは根拠がないこと、意思決定支援に関しては、差別解消法の議論とは別に行うことが望ましいことを伝えた。
30	身体障害	視覚障害	本人	多摩市在住で視覚障害者。「今までは姉と一緒に90代の母が入所している介護施設に訪問していたが、自分一人で行くようになった際、施設職員が不安そうな雰囲気や障害者差別を感じた。できれば視覚障害に対する相応の対応ができるとよいと思う。再度連絡がほしいわけではない。」という伝言を受けた。	直接相談を受けておらず、担当に伝えてほしいということであった。①具体的な事例が挙げられていないため、どのようなことを指しているのか判断が難しいこと②施設側への啓発などは特に求めていることから一旦この相談のみで終了とする。

4-4

個人その他に関すること

1 件

31	不明	不明	家族	区の広報12月号を見て電話をした。現在資格を持ち全国を回って活躍している娘と二人暮らしをしている。自身が退職して時間ができたためか、片付けができないなど娘の行動を見ているいろいろな気になるところが見えてきた。発達障害の特徴が娘に当てはまっている。つい強い口調で娘に指図して、娘が口をとぎしてしまう。どのような対応をしたらよいか。	発達障害云々よりも、今、社会人として立派に仕事をされていること、人間は一人ひとり違うので、苦手なことは娘の性格ととらえて接するのがよいのではないかと。苦手な片付け等も一緒にやり、具体的に伝えながら繰り返し行っていくことで、少しずつ変化していくのではないかと。スモールステップで余裕をもって対応できるとよいのではと伝えた。
----	----	----	----	--	--

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 2 7 年 5 月 1 1 日

2 7 世障施第 1 9 8 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 2 5 年法律第 6 5 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 2 7 年 5 月 1 1 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。

附 則（令和8年4月1日8世障施第343号）
この要綱は、令和8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	スポーツ推進部長
	教育長	環境政策部長
	世田谷総合支所長	清掃事業再編担当参事
	世田谷総合支所保健福祉センター所長	経済産業部長
	北沢総合支所長	保健福祉政策部長
	北沢総合支所保健福祉センター所長	高齢福祉部長
	玉川総合支所長	障害福祉部長
	玉川総合支所保健福祉センター所長	子ども・若者部長
	砧総合支所長	児童相談所長
	砧総合支所保健福祉センター所長	世田谷保健所長
	烏山総合支所長	都市整備政策部長
	烏山総合支所保健福祉センター所長	防災街づくり担当部長
	政策経営部長	みどり33推進担当部長
	D X推進担当部長	道路・交通計画部長
	総務部長	土木部長
	庁舎整備担当部長	会計管理者
	区長室長	教育政策・生涯学習部長
	危機管理部長	学校教育部長
	財務部長	教育総合センター長
	施設営繕担当部長	区議会事務局長
	生活文化政策部長	選挙管理委員会事務局長
	地域行政部長	監査事務局長

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