

平成 30 年度障害者差別解消に関する取組み状況及び 令和元年度取組み予定



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。

令和元年 6 月

世田谷区

目次

平成30年度の取組み

1	差別解消推進委員会等における取組み	・・・	2
2	相談支援の取組み	・・・	2
3	区民・事業者等への制度の普及啓発	・・・	8
4	区職員への働きかけ等	・・・	11
5	商店等における共生社会促進助成事業の実施	・・・	12
6	共生社会ホストタウンとしての取組み	・・・	13
7	都条例への対応	・・・	13

令和元年度の取組み（予定）

・・・ 14

1	相談支援	・・・	14
2	障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発	・・・	14
3	障害者差別解消支援地域協議会	・・・	14
4	庁内での取組み	・・・	15

【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	・・・	16
参考2	障害を理由とする差別に関する相談・問合せ（月次状況）	・・・	27
参考3	区のおしらせ「せたがや」掲載記事	・・・	30
参考4	世田谷区障害者差別解消推進委員会 同幹事会 設置要綱	・・・	31

平成 30 年度の取組み

1 差別解消推進委員会等における取組み

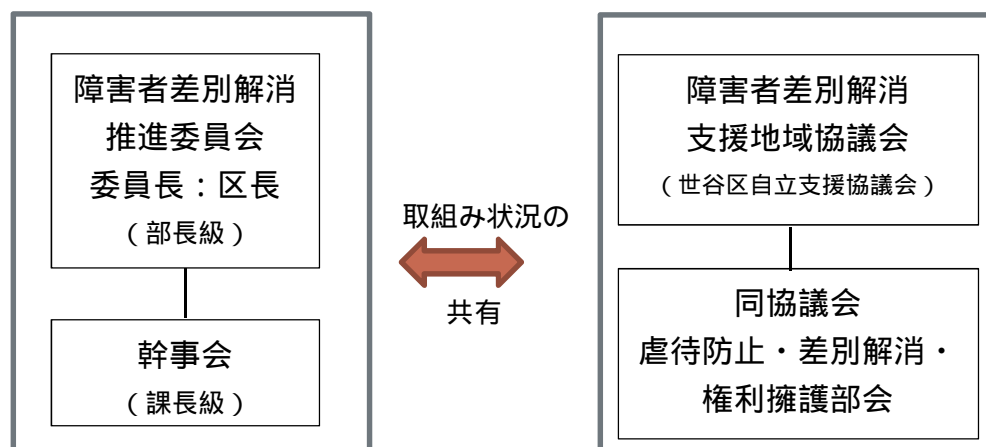
区長を委員長とする「世田谷区障害者差別解消推進委員会」を平成 30 年 5 月 21 日に開催し、取組み状況を共有するとともに、区の今後の対応について検討した。推進委員会の開催に先立ち幹事会を開催し、情報の共有や課題の検討を行った。

また、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、体制整備や相談・問合せ内容についての報告、意見交換を実施した。

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
1	平成 30 年 7 月 6 日（金）	部会：色覚障害の方に区の窓口で、申請書の場所を適切に案内できなかった事例の検討
2	7 月 27 日（金）	地域協議会：平成 29 年度の取組み状況及び、平成 30 年度の取組み予定（報告）
3	12 月 13 日（木）	部会：通学時の歩行を控えるように言われた学生が利用する大型自転車（三輪車）の駐輪の事例の検討
4	平成 31 年 1 月 25 日（金）	地域協議会：障害者差別に関する相談・問合せ及び対応状況（報告）

推進体制



2 相談支援の取組み

「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」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、次の取組みを行った。

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するとともに、相手側の区の所管課や事業者等に対しては、合理的配慮の提供に向けて理解の促進や調整を図った。

各相談窓口及び庁内各課は、障害を理由とする差別についての相談について、内容の把握を行い、対応を行った。

- ・民間事業者については、相手方事業者と連絡をとり、状況の確認と法の趣旨を説明した。
- ・所管課の対応について、支援を行った。
- ・国や他区所在事業者については、必要に応じて相談先を案内した。
- ・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、事業主またはハローワークへの相談を案内した。
- ・必要に応じて「ぷらっとホーム世田谷」窓口出張相談の弁護士に相談した。

相談区分と対応所属

	区 分	対応所属
	区が実施する事業（委託事業を含む）	所管課
	区の補助事業等	所管課
	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

（１）相談・対応の状況（平成30年4月1日～平成31年3月31日）

平成30年度は、55件の相談・問合せを受けた。法施行3年を経過して、障害者からの相談件数や制度に関する問合せは減少傾向にある。

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

相談内容別

相談の相手方は、民間事業者が22件で最も多く、次いで世田谷区が17件であった。民間事業者についての相談では、うち20件が「その他の相談・問合せ」であり、内容は サービス・交通機関等の利用9件 就労に関すること（改正障害者雇用促進法）6件のほか、多岐にわたった。

相談の内容	主訴 (件数)	確認後 の内容 (件数)	割合 (%)	内訳（相談の相手方）				29年度	
				区	他の行 政機関	民間事 業者	個人		
不当な差別的取扱いについて	19	1	1.8	1	0	0	0	5件	
合理的配慮の提供について	12	11	20.0	7	2	2	0	27件	
(内訳)	物理的環境への配慮	3	1	1.8	0	1	0	0	11件
	意思疎通への配慮	4	3	5.5	1	0	2	0	11件
	ルール・慣行の柔軟な運用	5	7	12.7	6	1	0	0	5件
環境の整備	1	1	1.8	1	0	0	0	0件	
その他の相談・問合せ	23	42	76.4	8	6	20	8	55件	
合 計	55	55	100.0	17	8	22	8	87件	

相談者別

当事者からの相談が 35 件で最も多く、事業者・職員からの相談が大きく減少した（29 年度 30 件 30 年度 9 件）

区分	当事者	家族	当事者団体	区民	事業者・区職員	不明・その他	合計
件数	35 件	8 件	2 件	0 件	9 件	1 件	55 件
割合	63.6%	14.5%	3.6%	0.0%	16.4%	1.8%	100.0%
29 年度	42 件	11 件	1 件	1 件	30 件	2 件	87 件

障害種別

精神障害に関する相談が増加（29 年度 12 件 16 件）した。保健福祉サービスの苦情などで、すでに様々な窓口の相談を経ているものや、過去の出来事への再度の対応を求めるものなどが目立った。

区分	視覚	聴覚	肢体不自由	内部	知的	発達	精神	難病	不明・なし	合計
件数	4 件	3 件	17 件	0 件	7 件	5 件	16 件*	1 件	2 件	55 件
割合	7.3%	5.5%	30.9%	0.0%	12.7%	9.1%	29.1%	1.8%	3.6%	100.0%
29 年度	10 件	9 件	27 件	5 件	12 件	2 件	12 件*	1 件	9 件	87 件

* 高次脳機能障害 1 件を含む

初回相談の方法

区分	電話	メール	文書	窓口	訪問	合計
件数	45 件	4 件	0 件	3 件	3 件	55 件
割合	81.8%	7.3%	0.0%	5.5%	5.5%	100.0%
29 年度	57 件	8 件	1 件	20 件	1 件	87 件

対応の内容

・「差別解消法に基づく対応」は 12 件 (21.8%) であり、「その他の相談・問い合わせ」は 42 件 (76.4%)、環境の整備が 1 件 (1.8%) であった。

・「東京都障害者への理解促進および差別解消の推進に関する条例 (平成 30 年 10 月 1 日施行) による広域支援相談員に対して、3 件の相談 (いずれも東京都事業) に助言を求めた。

対応区分	件数	割合	29 年度
差別解消法に基づく対応	12 件	21.8%	32 件
➤ 状況を確認し対応方法について協議	4 件	7.3%	18 件
➤ 相談への対応を依頼し、対応経過を確認	8 件	14.5%	9 件
➤ 相談内容を関係者へ連絡	0 件	0.0%	5 件
環境の整備	1 件	1.8%	0 件
➤ 相談内容について助言	1 件	1.8%	5 件
その他	42 件	76.4%	55 件
➤ 法律や区の体制、広報等について説明	1 件	1.8%	3 件
➤ 保健福祉サービスに対する意見として対応	2 件	3.6%	3 件
➤ その他の意見として対応 (不当な差別や合理的配慮に関する事前相談 対応など)	39 件	70.9%	49 件
合 計	55 件	100.0%	87 件

各相談の要旨及び対応の概要は P.16 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

各実績の内訳の月別集計は P.27 参考 2 「障害を理由とする差別に関する相談・問合せ (月次状況)」参照

(2) 相談対応の事例

区の事務事業に関する内容

事例1【子ども向け事業への保護者同伴について】(「合理的配慮の提供」事例)

相談者：家族(当事者は知的障害児)

区主催の子ども向け講座(単独参加が原則)の申込み葉書に、障害があるため保護者同伴を希望する旨を記載して応募した。1回目は一緒に参加できたが、2回目は受付で「単独参加が原則」と言われた。これまでの事情を説明して何とか同伴を認められたものの、冷たい対応に肩身が狭い辛い思いをした。

) 調査員は所管課に連絡し、調査と対応を依頼した。

) 所管課が確認したところ、当日の受付職員に保護者同伴の情報が共有されていなかったため、一般的な対応をしていたことがわかった。

) 当該事業者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。所管課からは相談者にお詫びと説明を行い、了承を得た。

) 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ため、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」を踏まえたうえで「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。そうした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。情報共有の重要性を再認識した。

事例2【大型自転車の駐輪について】(「合理的配慮の提供」事例)

相談者：当事者(肢体不自由)の家族

下肢に障害のある高校生。駅まで歩き電車で通学していたが、医師から機能維持の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民間駐輪場も全て断られ、空きのある駐輪場では駅までの歩行距離が長すぎる。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。

) 所管課が駅周辺の駐輪場の状況を調査したところ、大型自転車用スペースがある駐輪場は全て満車だった。しかし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ることがわかり、その場所なら提供できることを連絡した。

) 相談者は要望どおりの駐輪場ではなかったが、駅まで歩行可能な場所であることから、当該場所を利用契約することとした。

) 相談者の要望どおりでの結果ではなかったが、所管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が納得したものと考えられる。合理的配慮の申し出は必ずしも100%叶えられるとは限らず、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ことを確認した。

民間事業者に関する内容

事例3【固定された飲食店の椅子とテーブル等について】（「合理的配慮の提供」事例 環境整備）

相談者：障害当事者（肢体不自由） 電動車いす利用者

近くの商店街に開店した中華料理店には、入口にスロープがあり店内も広そうなので入店した。だが、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できない。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、丸椅子では安定して座ることが難しく、店を出た。その後「椅子を一部動かすことができれば利用できるのに」という相談が区に寄せられた。

）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ると、店長からは、要望の趣旨はわかったので上司に伝えるとの回答だったが、改修は無かった。

）店舗は「合理的配慮」として移乗の介助を申し出たが「背もたれのない椅子」も相談者にとってはバリアーとなった。相談者の要望である「入口近くの椅子を可動式にする」との対応は「環境の整備」にあたり経費負担があるが、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こととなる。事業所においても整備にむけて検討して欲しい課題である。

事例4【鉄道駅の案内・誘導について】（「合理的配慮の提供」事例）

相談者：障害当事者（視覚障害）

駅員のいない改札口で、ホームへの誘導依頼のために案内用のインターホンボタンを押して行き先を告げた。しかし乗車ホームの番線を案内されたのみで、誰も誘導に来なかった。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てしまった。ホームまでの誘導や、駅間の引き継ぎをしてほしい。

）調査員は、やり取りの様子等について、鉄道会社に以下を事実確認した。

）事業者は、一般的に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ときもある。）今回は、インターホンでの依頼の際に、相談者の「誘導してほしい」という意図が駅員に伝わらず、乗車ホームの問合せとして対応したとも考えられる。例えば、「目が不自由なことや 番線ホームまで誘導してほしいこと」など具体的に申し出ていただければ、ホームまでの誘導も対応する。

）相談者にこの回答を伝えたとこ、「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」と振り返り、了解した。

）インターホンの問い合わせの際に「ご案内は必要ですか？」と聞き返すことで、スムーズな対応が図れた事例である。障害当事者の申立ては、不完全な場合もある。適切に対応するには、相談者の困りごとや不便を具体的に把握し理解する想像力が問われるということを実感した。

3 区民・事業者等への制度の普及啓発

(1) イベント等における展示、PR 等の実施(7件)

区のイベント等において、障害者差別解消の啓発を行った。

事業名	日時	内容
さくらまつり	平成30年4月7日(土)	資料提供
第41回世田谷ふるさと区民まつり	平成30年8月4日(土)・5日(日)	スポーツ推進部と連携したクイズ・パネル展示・職員による説明
世田谷区自立支援協議会シンポジウム	平成30年11月17日(土)午後1時30分～4時	パネル展示、資料提供
玉川高島屋ヘルプマークPR	平成30年12月8日(土)午前10時～午後5時	パネル展示、職員による説明、資料提供
第38回区民ふれあいフェスタ	平成30年12月9日(日)午前10時～午後3時	パネル展示、資料提供
せたがや梅まつり	平成31年2月16日(土)・17日(日)午前11時～午後3時	職員による説明・パネル展示
さくらまつり	平成31年3月23日(土)	資料提供

(2) 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(20件)

相談支援機関や事業者、外郭団体、学校等と連携・協力して、制度の普及啓発を図った。

事業名	日時	内容
食品衛生講習会	平成30年7月	資料提供
障害児通所支援事業所連絡会	平成30年8月7日(火)	職員による相談・問い合わせ内容の説明、資料提供
サービス公社研修	平成30年7月9日、18日、23日、27日	職員による講義、資料提供
玉川地域障害者相談支援センター訪問	平成30年7月3日(火)	地域障害者相談支援センターの現状確認、資料提供
砧地域障害者相談支援センター訪問	平成30年7月6日(金)	地域障害者相談支援センターの現状確認、資料提供
烏山地域障害者相談支援センター訪問	平成30年7月6日(金)	地域障害者相談支援センターの現状確認、資料提供
北沢地域障害者相談支援センター訪問	平成30年7月10日(火)	地域障害者相談支援センターの現状確認、資料提供

世田谷地域障害者相談支援センター訪問	平成 30 年 7 月 17 日（火）	地域障害者相談支援センターの現状確認、資料提供
世田谷区福祉人材・育成研修センター 平成 30 年度 障害福祉の理解研修	平成 30 年 8 月 8 日（水）	職員による講義、資料提供
第 16 回地域福祉推進大会	平成 30 年 10 月 8 日（月）	資料提供
全日本不動産協会 法定研修会	平成 30 年 10 月 16 日（火）	職員による講義、資料提供
障害者通所施設長会	平成 31 年 2 月 4 日（月）	職員による相談・問い合わせ内容の説明、資料提供
指定特定相談支援事業者全体連絡会	平成 31 年 2 月 13 日（水）	職員による相談・問い合わせ内容の説明、資料提供
消費生活課相談員研修	平成 31 年 2 月 19 日（火）	職員による研修
障害者通所支援事業所連絡会	平成 31 年 2 月 27 日（水）	職員による相談・問い合わせ内容の説明、資料提供
手話通訳者現任研修	平成 31 年 3 月 4 日（月）	職員による講義、資料提供
松原小《心のバリアフリー推進事業》 福祉教材を使用した障害者理解教育	平成 31 年 3 月 5 日（火）	職員による講義、資料提供
緑丘中出前授業 オリンピック・パラリンピック教育「共に生きる社会を作るために～障害者差別解消法について」	平成 31 年 3 月 7 日（木）	中学校 2 年生全生徒を対象とした職員による講義 スポーツ推進部と協力して、ボッチャの体験会も実施
すきっぷヒアリング・学習会	平成 31 年 3 月 9 日（土）	自立支援協議会虐待防止・差別解消部会と共催で障害当事者に対する学習会とヒアリングを実施
「消費生活課区民講師フォローアップ研修」	平成 31 年 3 月 11 日（月）	職員による講義、資料提供

(3) 障害者差別解消・障害理解促進に関するパンフレットの配布

区に寄せられた事例や、障害特性に応じた適切な対応方法等を盛り込んで作成した障害者差別解消法啓発パンフレット 20,000 部を増刷。

福祉教育が開始される区内の小学校（区立、国立、私立）4 年生の全ての児童及び教員に配布。

また、外部研修や、事案の相手方となる事業者等への説明等に活用した。



(4) その他啓発物品の作成・掲示

ポスター 500 枚作成

A1 版 PR パネル(2 種) 各種イベントで掲示

(5) ヘルプマークの作成・配布

平成 30 年度 6,000 個作成

まちづくりセンター、図書館(図書館カウンター及び地域図書室含む)、区役所、各総合支所保健福祉課等で配布した。

(6) イエローリボンを活用した普及啓発

新規採用職員(常勤、非常勤とも)及び、汚損・紛失した職員へ布製リボンを配布し、着用について協力依頼した。

区内施設のイベント開催にあたり、スタッフ用にイエローリボンを提供した。

(7) 区のおしらせでの紹介

平成 30 年 12 月 1 日号において、「障害のある方への合理的配慮が進んでいます」を掲載し、区に相談のあった事例を紹介した。

(8) 区政 PR コーナーにおける周知啓発

平成 30 年 6 月、12 月

(9) 世田谷区メールマガジン「すまいる通信」記事掲載

例月 20 日発行。発達障害に関する相談事例等を掲載した。

(10) 知的障害者への障害者差別学習会・ヒアリング

障害当事者への普及啓発として、自立支援協議会虐待防止・差別解消・権利擁護部会及び就労支援センターすきっぷとの共催で、新たに知的障害者への障害者差別学習会・ヒアリングを実施した。

普及啓発の対象に障害当事者が加わり、合理的配慮の提供に向けた意思の表明において障害者の意思疎通支援、意思決定支援が重要であることが認識された。



左：ヘルプマーク配布箱セット
右：羽根木公園梅まつりでの周知

4 区職員への働きかけなど

(1) 障害者への配慮の推進に向けた具体的な取組みについて

平成 30 年 4 月 19 日(木) 庶務担当課長会経由で各部庶務担当課あてに周知
・ 障害者に対するコミュニケーション支援事業の活用について（依頼）

平成 30 年 8 月 27 日(月) 各課あてに周知

- ・ 障害者への配慮の推進に向けた平成 31 年度予算見積りについて
（区が主催する講演会等の事業に際しては、原則として手話通訳者の配置）
（区民向けに発行・配布する印刷物については、印刷枚数等に関わらず原則として音声対応）

(2) 指定管理及び委託契約に関する仕様書特記事項の整備

- ・ 区の公共施設の管理運営を指定管理者に行わせているものについて、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」特記事項を添付。

(3) 庁内・指定管理者・委託事業者向けメールマガジンの発行

- 「イエローリボン通信」を発行（年 4 回）事例紹介や情報提供を実施。

(4) 障害を理由とする差別の解消に関する庁内研修

障害者差別解消法や世田谷区の基本方針、職員対応要領の趣旨を理解し、事務事業に取組めるよう区職員等（外郭職員含む）に対し研修を実施。

日程	研修内容	参加者
平成 30 年 4 月 17 日・18 日 5 月 10 日	採用 1 年目研修「人権」 ・ 障害者差別解消法について	323 名
平成 30 年 4 月 24 日・26 日	保健福祉領域職員基本研修（共催研修） ・ 障害者差別解消法について	領域 114 名 領域外 3 名 聴講 3 名
平成 30 年 8 月 24 日 9 月 4 日・20 日・ 26 日	公務員倫理、人権 ・ 障害者差別解消法について	676 名
平成 30 年 9 月 13 日・20 日 10 月 4 日・11 日・ 25 日 11 月 1 日・8 日・ 15 日・29 日 12 月 6 日・13 日	採用 1 年目研修「障害福祉体験」 ・ 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 ・ グループワーク	320 名
平成 31 年 3 月 18 日	共催研修「障害者差別解消」 ・ 「共生社会ホストタウン」としての区の実践 ・ 共生社会実現に向けた「障害の社会モデル」の視点と行動	21 名
平成 31 年 1 月 22 日（火） 3 月 15 日（金）	係長候補者、技能長昇任時、共催研修「コンプライアンス」 ・ 障害者差別解消法について	162 名

5 商店等における共生社会促進助成事業の実施【新規】

(1) 目的

物理的配慮、または意思疎通の配慮に関する物品の購入経費を補助し、民間事業所等における障害者への合理的配慮を推進するため。

(2) 助成対象事業所となる地域

東京 2020 大会において馬術競技の会場となる馬事公苑周辺地区（千歳船橋・経堂・上町・桜新町・用賀の 5 駅に囲まれたエリア）

区の基本計画における「福祉の街づくり重点ゾーン」である梅ヶ丘周辺地区「経堂農大通り商店街」「梅丘商店街」「山下商店街」「豪徳寺商店街」の 4 商店街の協力店舗 54 店

(3) 助成結果

事業所別実績 合計 21 件

(助成対象物品別件数) 重複して設置した店舗があります。

段差解消用スロープ 10 件

筆談ボード 16 件

音声拡張器 1 件

コミュニケーション絵本 1 件

(4) バリアフリーまち歩き点検

平成 31 年 1 月 11 日(金)に、経堂シンフォニー商店会の 2 店舗にて、障害当事者(肢体不自由者(車椅子利用)、聴覚障害者)が物品等を使用し、買い物や注文などを行った。また、商店主からのヒアリングを実施した。

(5) 事業報告

平成 31 年 1 月 18 日(金)に成城ホールにて開催した「せたがや 障害者・まち！交流塾」において、助成事業について発表した。

6 共生社会ホストタウンとしての取組み

区は、2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会のアメリカ合衆国のホストタウンとして、国に登録されている。パラリンピアンとの交流等による共生社会の構築をめざす自治体を「共生社会ホストタウン」とする制度が創設され、本区は平成 29 年 12 月 11 日付けで登録された。

平成 30 年度は、「心のバリアフリー」の取組みとして、「商店等における共生社会促進助成事業」を開始した。

また、共生社会ホストタウン推進事業として、平成 31 年 1 月 18 日に「せたがや 障害者・まち！交流塾」を開催し、共生社会促進助成事業や商店街と障害者の交流事例についての事例報告や、ワークショップを行った。

(5・6 の内容については、「せたがや 障害者・まち！交流塾」事業報告書に掲載)

7 都条例への対応

東京都は「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例」を、平成 30 年 10 月に施行した。

都条例施行後の変更点

- ・ 都に「広域支援相談員」が配置され、都民からの相談に対応
- ・ 都内で事業を行う事業者に対し、合理的配慮の提供が義務化
- ・ 都民を対象にしたあっせん・調定の仕組みづくり

区の対応

- ・ 個別の事例を通した「広域支援相談員」との連携
- ・ 庁内外に都条例施行を周知

令和元年度の取組み（予定）

平成 30 年度の取組状況等を踏まえ、令和元年度は以下の取組みを進める。

1 相談支援

(1) 障害者差別に関する相談等への適切な対応と改善の働きかけ

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

(2) 都と連携した取組み

都条例による広域的な差別解消の相談・紛争解決の仕組みと連携し対応する。

(3) 相談体制の周知

パンフレット、区のお知らせ、HP 等にて、広く相談体制の周知を行う。

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

(1) 商店等における共生社会助成事業の区内全域での実施【拡充】

(2) 商店等における共生社会促進助成事業を活用した商店等を紹介するマップの作成【新規】

(3) 「心のバリアフリーシンポジウム(仮称)」の実施【新規】(令和元年 10 月予定)

「せたがや 障害者・まち！交流塾」と一体的に実施

(4) 提案型協働事業における、NPO 法人と連携したダンスのワークショップ等を通じた交流事業の実施【新規】

(5) パンフレットを活用した区内小学 4 年生及び教員への説明・啓発

(6) 出張研修や出前講座の実施

(7) イベントへの出展、ポスター掲示、PR 展示等

(8) ヘルプマークの配布

(9) 「イエローリボンネットワーク」への参加

(10) 事業者に対する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・業界団体への周知

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を効果的かつ円滑に行うため、世田谷区自立支援協議会の専門部会において、障害者差別解消支援地域協議会を開催する。(令和元年 7 月 26 日・令和 2 年 1 月予定)

障害者差別解消支援地域協議会においては、情報交換や事例検討を行うと共に、相談支援事業者やサービス支援事業者など、関係機関とのネットワーク強化を図る。

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具体的な取組み
(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」添付
- (4) 庁内向けメールマガジンの発行
- (5) 職員向けガイドブック(第3版)改訂に向けた準備
- (6) 全職員を対象としたイエローリボンピンバッチ着用依頼【拡充】
- (7) 啓発表示掲出確認依頼
- (8) 職員研修 職層研修・保健福祉領域研修・共催研修
- (9) 区外郭団体等への周知・依頼

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 >

平成 30 年 4 月 1 日 ~ 平成 31 年 3 月 31 日 55 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 1 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
1	身体	肢体	当事者	車いす利用。家族の介助で出張所に行き、印鑑登録、証明を自分で申請した。印鑑登録証を受け取り後、証明を待っていたところ、名前が呼ばれた。家族が受け取りカウンターに行くと、家族に証明を渡した。本人がいるのだから本人に渡すべきではないか。	当該出張所に対応を依頼。出張所から相談者に連絡し、内容を傾聴のうえ、不快な思いをさせたことを謝罪。「証明は介助者がいる場合も、本人交付が原則であること」を出張所内で改めて確認することを伝え、了解を得た。

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 0 件

2 合理的配慮の提供についての相談 11 件

2-1 物理的環境への配慮に関する事 1 件

2-1-1 区に関する事 0 件

2-1-2 他の行政機関に関する事 1 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
2	身体	肢体	家族	公営住宅に居住。駐車場までの移動が困難なため、住宅敷地内に駐車してきた。今回、敷地内無断駐車解消の措置がとられ、敷地入口に車止めが設置されることとなった。敷地内で乗降・駐車できるよう、また車止めを設置しないよう配慮してほしい。	都広域支援相談員相談案件 都障害者権利擁護センターに情報提供し、同センターで直接相談に応じることを確認のうえ、相談者にその旨を案内した。相談者は同センターに連絡し、センター経由で都の担当部署に相談。後日相談者より、当面は工事着工はしないこと、今後について話し合いを続けていくとの連絡があった。

2-1-3 民間事業者に関する事 0 件

2-2 意思疎通の配慮に関すること

3 件

2-2-1 区に関すること

1 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
3	身体	視覚	当事者	以前、住民票の窓口で代筆等を依頼したところ、「一人で来たのなら読めるのでは」等といわれた。職員から適切な支援をして欲しい。	窓口で照会したところ、次のような類似事案があったことを確認できた。 「保険料減免に関する書類の代筆依頼が住民票の窓口にあった。代筆手続きを区民税の所管課に確認のうえ案内した。その後、相談者から職員の初期対応について抗議と再度の依頼があり、謝罪とともに代筆の支援を行った。」確認した内容を相談者に伝え、了解を得た。

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

2 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
4	身体	視覚	当事者	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、行き先を告げたが、乗車ホームの番線案内のみで放置された。何とか一人でいったが、降車駅でも改札口が分からず困った。ホームまで誘導して、降車駅にも引き継いで欲しい	相手方に事実確認。「駅では、乗客の求めに応じて乗降の手伝いをするを基本としている。今回は、最初の依頼の際に、『誘導して欲しい』という相談者の意図が伝わっていないことも考えられる。声かけを具体的にしたい。』とのことであった。この回答を相談者に伝え、了解を得た。
5	身体	視覚	当事者	駅改札口（西口）に駅員が誰もおらず、インターホンの場所も分からずに困った。他の客に「M駅に行きたい」と告げ、ホームまで誘導してもらった。駅の音声誘導装置だけでは移動が難しいので駅員による誘導・介助・駅間の引継ぎなどをして欲しい。（NO.4 と同一相談者）	相手方に相談者の要望を伝えた。「当該駅の出口は4箇所あり、西口のみ駅員の配置がない。西口は改札口右壁のインタホンがあるので、呼び出して欲しい。西口以外には駅員が配置されているので直接、声をかけて欲しい。」とのことであった。相談者に伝え、了解を得た。

2-3 ルール・慣行の柔軟な運用に関すること

7 件

2-3-1 区に関すること

6 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
6	知的		家族	中学2年生、普通学級在籍。体力を付けさせたく、これまで様々なスポーツをしてきた。中学校でも運動部に入りたいと学校に相談したが、安全確保が難しいとの理由で参加を認めてもらえない。	引き続き学校、教育委員会との相談を勧めた。また教育委員会に相談内容を情報提供した。相談者はボランティア協会、相談支援事業者等にも相談。その協力を得て学校との相談を継続し、2学期からラグビー部への週1回の参加が認められた。

7	知的		家族	利用中の新 BOP では、障害への理解がなく対人関係のトラブルを「しつけの問題」と注意された。先日は人手不足を理由に、暗に利用を休むように言われたと感じた。区は事業運営をどう考えているのか？	所管課より新 BOP に、人員体制の不足等を理由に、保護者に対応を依頼すべきでないこと。こども一人一人が困らないように、職員が関わって行くよう指導した。所管課が相談者にその旨を伝え、謝罪して了解を得た。
8	知的		家族	区が主催する子供向け講座（単独参加が原則）に、1 回目は家族付添いを認められ、2 回目は受付で断られた。事情を説明して付添いを認められたが、迷惑そうで冷たい対応に、辛く悲しい思いをした。	事実確認の結果、保護者同伴の記載について情報共有が出来ておらず、一般対応をしていたことが判明。所内ミーティングで本件を共有、配慮が必要な参加者の情報共有の徹底と状況に応じた配慮の必要性を周知し、再発防止に努めることとした。所管課から相談者へお詫びと今後の利用をお願いし、了承を得た。
9	身体	肢体	家族	高校生。医師から、「歩きすぎると将来歩行に支障が出る」と言われ、通学のため駅まで三輪車を使用することとなった。満車等で駅近くの駐輪場が利用できない時は駅前に放置せざるを得ないが、その場合は撤去しないで欲しい。さもなければ駐輪場の確保をして欲しい。	所管課では駅周辺の駐輪場の状況を現地調査した。相談者の希望する駐輪場の提供は難しかったが、比較的近い駐輪場の「原付スペース」に空きがあり、その場所の提供を可として、他の駐輪場状況と合わせて情報提供した。また、「放置した場合撤去しない約束」は出来ないことも説明した。相談者は一応納得し、当該「原付スペース」の利用契約に至った。
10	身体	聴覚	当事者	「けやきネット」で屋外の運動施設を予約している。当日悪天候などによるキャンセルは電話連絡となっている。聴覚障害で電話ができない場合はどのような方法があるか。	所管課は対応について「けやきネットサービスセンター」や関係所管と調整。ファックス連絡の仕組み（利用者がサービスセンターにファクスし、サービスセンターから当該施設に連絡する）をつくり、運用を開始した。その旨相談者に連絡し、了解を得た。
11	身体	肢体	区職員	当事者の家族より、「区民施設内で成人のオムツ交換のために、授乳室の使用が可能か」との相談を受けた。また、誰でもトイレに、成人用マルチシート設置の要望を受けた。	授乳室の利用は衛生上の理由等より不可。代替策として職員休養室の提供が可能だが、即座の提供が難しい場合もあること、またシートの設置については、現在のトイレの広さでは設置が難しく、区に要望を伝えることを説明し、了解を得たとのこと。他の代替案及び、施設改修等の機会にマルチシート設置を検討していくこととなった。

2-3-2 他の行政機関に関すること

1 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
12	身体	肢体	当事者	肩の鍵板損傷があり、痛みが強く重い物が持てないため、ヘルプマークをつけている。路線バス乗降時に、ヘルプマークを見たら早く手荷物の上げ下ろしを手伝ってほしい。(匿名、回答不要)	都広域支援相談員相談案件 相談内容について都障害者権利擁護センターに情報提供。当センターが都交通局に確認した結果、バスの安全走行を基本に可能な範囲で対応しており、必ずしも合理的配慮の不提供とはいえないとの判断をしたとのこと。

3 環境の整備についての相談

1 件

3-1 区に関すること

1 件(再掲を含まない)

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
11 再掲	身体	肢体	区職員	当事者の家族より、「区民施設内で成人のオムツ交換のために、授乳室の使用が可能か」との相談を受けた。また、誰でもトイレに、成人用マルチシート設置の要望を受けた。	授乳室の利用は衛生上の理由等より不可。代替策として職員休養室の提供が可能だが、即座の提供が難しい場合もあること、またシートの設置については、現在のトイレの広さでは設置が難しく、区に要望を伝えることを説明し、了解を得たとのこと。他の代替案及び、施設改修等の機会にマルチシート設置を検討していくこととなった。
13	知的		区職員	青年学級の案内の際、どのような配慮をしたらよいか。	対象者の要件の表現を工夫すること、申込方法は複数とすること等について助言した。

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

42 件

4-1 区に関すること

8 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
14	身体	聴覚	区職員	区ホームページ等の問合せ先は、電話とファクシミリが掲載されている。電子メールが普及している現在、FAXより電子メールのほうが使用頻度も高く便利なのではないか。差別解消の立場からはどう考えられるか?	障害や年齢により情報へのアクセス方法が異なるため、区のイベント等の案内には、複数の問合せ方法を掲載するよう庁内に依頼している。電話とFAX掲載で問題はない。
15	精神		当事者	過去に区職員に応募した際、書類選考のみで排除された。面接も実施するなど改善して欲しい。	相談者は所管課にも伝え、既に回答を得ている。このことから、これ以上障害者差別解消法で対応できることはない旨を伝え、相談内容を傾聴して話を終えた。

16	精神		当事者	昨年出産。出産前に様々な不安があったにも拘らず、上から目線での発言や、病院を紹介してくれないなど、担当保健師から冷たい対応を受けた。匿名希望だが、今後窓口に行った際には、当時の対応について納得できるよう説明して欲しい。	今後、相談者から申し出があった場合、当時の対応状況や経過について、担当課として丁寧に説明するとの考えを確認した。
17	精神		当事者	2年前、出産に関する福祉サービスの相談をした。世帯状況について失礼な言い方をされ、「出産前では支援の必要性が不明で決定できない」ことを理由に門前払いされた。(No.16と同一相談者)	所管課に事実確認したが、相談・対応状況の特定ができず、関係すると思われる部署への情報提供をもって終了した。
18	精神		当事者	過去のDV被害から、精神障害を発症し、単独の外出が難しい。弁護士に相談しているが、その継続や、警察に手続きのための外出が出来ない。当課調査員に同行して欲しい。自分では外出支援等のヘルパーが確保出来ず、区や相談支援事業者にもっと手伝って欲しい。	当課調査員の同行は出来ないことを伝え、相談者の要望を管轄の保健福祉課、地域障害者相談支援センターに情報提供することを約束した。同センターより、外出予定の1ヶ月前には相談が欲しいとのコメントがあり、その旨を相談者あてに連絡した。
19	身体	肢体	当事者	寝具乾燥サービス提供時に、事業者がロック後、了解を待たずにドアを開けた。ヘルパーによる更衣介助の最中にも拘らず、謝りもせず布団を置いて行った。所管課に連絡すると事業者から謝罪があったが、その内容や口調にも差別を感じた。	所管課に経緯を確認し、「障害者だから応答を待たずにドアを開けたのではないか」との相談者の気持ちを伝えた。後日、相談者から連絡があり「翌月の寝具乾燥サービスの際に、事業者から再度の謝罪があり、態度も良好であったので了解した」との報告を受けた。寝具乾燥に関する意見を伺い、所管課にも伝えた。
20	不明		当事者	区施設に近い薬屋に用事があるので、区施設の駐車場を利用しようとしたところ、窓口で断われた。障害者のしおりにも利用できる旨、掲載されているのにおかしい。	相談の電話が途中で切れたため事実確認が十分できず、該当と思われる施設に連絡したが、そのような事実は確認できなかった。
21	不明		当事者 団体	避難行動要支援者名簿の作成にあたり、障害者の個人情報が無断で登録されたとの苦情が当障害者団体に寄せられている。個人情報保護法及び障害者差別解消法に抵触しているのではないかと。	当該事業については、災害対策と保健福祉に関する部署の連携により対応方針を策定し、各保健福祉課が名簿作成を実施している旨を説明。相談者より所管課に直接問い合わせることとなり、再度の連絡は無かった。

4-2 他の行政機関に関すること

6 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
22	知的		当事者 他市に居住。市の手話講習会について、差別的対応を受けた。市や都に連絡したが、取り合っ て貰えない。どうしたら良いか？	具体的な差別内容が判然としなかつた。他自治体の事業に関する相談は法に基づく対応は取れないことを説明し、引き続き当該市への相談を勧め、一応の納得を得た。(すでに東京都にも相談済みとのこと。)
23	精神		当事者 パーソナリティ障害のため夜間に精神的不安定になり警察に相談に行ったが、話をよく聞かずに「入院して友達を作っ て気を紛らせたなら」などとひどいことを言われた。	調査員等が当該警察署を訪問、事実確認した。警察署ではトラブルや不法行為の予防等、もしもの事態も想定して対応している。必要な通院ができていないと考えられる場合は助言することはあるが、対応の中で言葉不足があれば指導するとのこと。その旨、相談者に連絡、了解を得た。
24	精神		当事者 他市で元同僚から付きまとい被害を受け、居住地の障害福祉窓口等に訴えたが、合理的配慮を受けられないため、世田谷区に転出を検討している。	相談者の困っている状況等を傾聴したところ、相談者自らが頭の整理ができたとのこと、終話した。
25	精神		当事者 都営地下鉄の改札口で、職員から差別的態度をとられ、不快な思いをした。駅に抗議したが、「やっ ていない」と言われた。区の見解を聞きたい。	都広域支援相談員相談案件 都の事業であるため都障害者権利擁護センターに直接相談できること、区を経由して情報提供もできることを案内した。相談者の要望により区からも都に情報提供したところ、都にもすでに相談していることがわかった。都交通局が対応するとのことだった。
26	精神		当事者 2年前、公的医療機関に出産の相談をしたが、精神疾患等の高リスクのため、診療を断られた。このような辛い思いが繰り返されることのないよう、当該医療機関に伝えて欲しい。(No.16と同一相談者)	相談者の思いや意向を当該医療機関に伝え、対応を終了した。
27	身体	肢体	当事者 上下肢に障害がある。公営の法律相談を利用したが、解決しないのに利用料の請求があった。不服申し立て等の手続きにあたり、援助者の手配ができず、期限までの提出が困難。代筆等の配慮を相談したが、適切な対応を得られないかった。	その後、書類の提出は出来次第で可となったが、最初の対応が納得できないとのこと。関連して、公的機関の障害者用駐車場の不備などについて、意見を伺った。本件については係争中のため、相手方への調査は希望しないとのこと。

4-3 民間事業者に関すること
サービス・交通機関等の利用

20 件
8 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
28	身体	聴覚	区職員	大学において、聴覚障害学生に対する学校の合理的配慮として、手話通訳を配置している例はあるか？	29 年度事例（聴覚障害学生へのノートテイク）及び、「大学等における障害学生の支援・事例集（日本学生支援機構）等を情報提供した。対応は各大学により様々なので、当該大学に対する配慮範囲の確認を勧めた。
29	精神		当事者	最近、報道されている事件で、以前の相談事案（28 年度 図書館の利用について）がフラッシュバックし、不安になった。安心して図書館を利用できるよう、当時の相手方に再確認して欲しい。	以前の事案は一年以上前に終了したものであり、相談者の要望に応えたとしても、その不安感や精神症状を解消することに繋がらない旨を説明したが、納得は得られなかった。
30	発達		当事者	ほぼ毎日通う飲食店で、障害のため他者からの視線を避けたくて椅子の向きを変えたら、他客とトラブルになって店員からも店の利用を拒否された。	区民の声の回答で、事実の詳細を確認のため相談者から改めて連絡するよう依頼したが、応答なく対応を終了した。
31	身体	肢体	当事者	車いす利用。スーパーマーケットのレジで、自分が代金を払ったのに、ポイントカード有無を介助者に聞き、つり銭とレシートを介助者に渡した。自分は無視されて嫌な思いをした。	当該店舗が区外であったため、店舗所在地の相談窓口での相談をすすめた。そのほか、タクシーや鉄道での被差別体験について語った。いずれも、直接対応は希望しないが、相談記録として記載して欲しいとのこと。
32	身体	肢体	家族	進学塾の体験入学を申し込んだが、障害を理由に断られた。これは障害者差別解消法に抵触するのではないか。	相談者から日を改めて連絡するとの事であったが、その後の連絡がなく 1 ヶ月を経過したため、終了とした。
33	身体	肢体	当事者	車いす利用。通院（他区）のため家族とタクシーを利用。到着後自分が支払い、家族は車いすセットのために先に降りた。自分がつり銭を受け取るために後部座席で待っていたが、運転手はわざわざタクシーから降りて、家族に渡した。支払った者に渡すべきではないか。	事業者の担当者は、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。（相談者は、事業者に対しては匿名希望）
34	精神		当事者	ホテル（都外）の宿泊とディナーショーを予約したが、料金支払いトラブルでキャンセル扱いとなった。その際のホテルの差別的言動によりショックを受け、症状が悪化し外出もできなくなった。	本来事前に支払うべき料金について事後払いを希望したが、相手が応じなかったためにトラブルとなったとのこと。不快な思いをさせたことについてホテルが謝罪をしているにも拘らず、相談者が暴言等を繰り返していることがわかった。障害者差別には該当せず、ホテルへの情報提供で終了。

35	精神		当事者	区内の障害者支援施設を利用中。人事異動に伴い、支援者に障害理解・配慮に欠ける言動をする人が多くなり、適切な支援が受けられない。このことを、相手方に伝えて欲しい。(区外在住)	相談者には言動を注意・否定されると激しく反論したり、興奮して電話をかけ続けるなどの特性がある。当該施設では相談者の辛い思いを傾聴・理解のうえ相談者の心の支えとなり、少しでも良い人間関係が築けるよう支援を続けていきたいと考えているとのこと。引き続き対応・支援を依頼した。
----	----	--	-----	--	--

②改正障害者雇用促進法に関すること

6件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
36	身体	肢体	委託・指定管理事業者	屋内は歩行できていた社員が下肢機能低下により転倒が増え、通勤もタクシー利用を余儀なくされている。社内での車いす利用は環境的に難しいと言われているが、会社への説明や交渉にあたり、サポートしてもらえるか？	就業中の事案については改正障害者雇用促進法により対応することを説明。なお、相談窓口はハローワークとなるが、まず就労支援センターに相談することから始めるよう助言、了解を得た。
37	精神		当事者	障害者施設に勤務。障害を理由として、曜日毎に異なる事業所に勤務させられるが、これは差別的取扱いではないか？	本件は労働問題や改正障害者雇用促進法上の主な課題であり、ハローワークや法テラスへの相談を案内した。
38	精神		当事者	職場で業務関連の大切な説明会について、自分だけ情報提供がなく、初めての場所への行き方がわからず苦勞するなどひどい目に遭うことが続き、このままでは退職するしかない。どうしたら良いか？	就業中の差別事案については、改正障害者雇用促進法により対応すると説明したが、「辛い思いを軽減するため、とにかく聞いて欲しい」との要望により傾聴した。ハローワークを案内したうえ、退職した場合の相談先として就労支援センターの連絡先を検索中に電話が切れ、連絡が途絶えた。
39	精神		当事者	職場で差別的な対応や上司の無理解な仕打ちに辛い思いをしている。就労支援事業者を交えて話し合いに臨むにあたり、必要な資料と事例が欲しい。	障害者差別解消法及び改正障害者雇用促進法の説明と、双方の違いを説明のうえ、関係資料を提供した。
40	精神		当事者	勤務先(学校)に、同僚からの差別的発言について相談したところ、相談者がおかしいと言われ、体調を崩した。休職せず働きたいので、学校との調整を支援してほしい。	職場での障害者差別は改正障害者雇用促進法の対象であることを説明し、ハローワークを紹介。また相談者の了解を得て、就労支援センターに情報提供し、同センターの支援対象であることを確認のうえ、紹介した。

41	発達		当事者	就労先で他者からパワハラを受けている。就労支援事業がも同席してる場でも同様。このような事案は障害者差別に当たるか。	就労に関する事案は改正障害者雇用促進法に基づく対応になると情報提供した。後日、相談者から、相談者と就労移行支援事業所とが就労先と話し合いを進めているとの連絡があったので対応を終了した。
----	----	--	-----	---	--

③その他

6件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
42	不明		家族	遺産相続に伴う不動産事業者の土地評価額が著しく低いのは、障害者に対する不当な差別ではないか。	相談内容を聞く限りでは障害者差別の有無は不明であることを伝え、まず土地の売買にかかる評価額の問題について相談するよう、区民相談窓口を紹介した。
43	発達		家族	学習障害のある高校生が、大学受験に向けて合理的配慮を求める申請をするよう助言を受けた。どのような手続きや支援が得られるかを知りたい。	参考情報として日本学生支援機構のホームページにある「受験上の配慮案内」等について情報提供した。
44	難病		区職員	障害福祉サービスの苦情対応の過程で、当事者から、事業や区への対応は差別やハラスメントではないかと言われた。	障害福祉サービスの苦情に基づく相談であり、障害者差別解消事案としての対応は困難であると説明したが、相談者の理解を得られなかった。(当課として、保健福祉課と居宅事業者・計画相談事業者に関する所管とが連携して対応した。)
45	知的		区職員	保育園への巡回指導で、障害のある園児への合理的配慮に欠ける対応が見られた。障害者差別解消法の観点から、園への指導が必要と考えるが、どのような対応が可能か？	相談後、所管課からの巡回指導で、担当保育士の対応について主任や他の保育士がサポートしていることを確認。主任に注意喚起するとともに、「げんき」出前講座を案内した。9月に再度巡回指導を予定。その状況により、必要に応じて、障害者差別解消法の出前講座を検討する事とした。
46	身体	肢体	当事者	ヘルプマークの認知が低く、シルバーシートに座っていると「なぜ？」という眼で見られる。病院でも知らない人がいた。もっと広めてほしい。	ヘルプマークの趣旨と、百貨店等でのPRを説明し、今後も周知を図っていくことを伝えた。使用者の増加が何よりのPRとなるので、引き続き付けて外出していただくようお願いし、一応の納得を得た。
47	発達		当事者	海外留学を予定している。留学が6ヶ月以上になる場合、障害を理由に、外国滞在中の海外旅行保険に加入できないと言われたが、差別的対応ではないか。	何らかの法的な違反行為があるかどうかの相談窓口として、法テラスを案内した。その後、相談者より、条件に合った海外旅行保険を探し当てたとの連絡があり、障害者差別ではなく、保険内容の問題であることが確認できた。

4-4 個人その他に関すること

8 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
48	身体	肢体	当事者	ヘルプマークに配慮事項を自分で追記して使っても良いか。また、フェルト生地のようなヘルプマークはあるか。	ヘルプマークの使い方は良いことを説明し、フェルト生地については見たことはない旨、伝えた。
49	身体	肢体	当事者	オリパラに向けて多様性の尊重が言われているが、まだまだ表面化しないバリアがある。車いす利用などの外見で判断され、過剰な干渉を受けることも多い。過不足のない支援をして欲しい。	交通機関や金融機関、選挙会場などで過剰な干渉を受けたエピソードの後に、適度な声かけとサポートの例も話された。傾聴し、「まず本人の意向を聞くこと」の大事さを、研修等で伝えていくことを話し、了解を得た。
50	身体	視覚	当事者	視野障害のため、自転車と右腕があたり「ぶつかりましたよ」と話すと相手から「あんたが寄ってきたんでしょ」と言われた。電車内でも、本を読んでいると他の乗客から誤解される。このようなわかりにくい障害についてもっと啓発・理解をして欲しい。	相談内容を傾聴し、「私人」である個人は障害者差別解消法の対象ではないため、差別事案として対応することは難しいが、理解・啓発の事例として今後、機会があれば紹介していきたい旨、説明。「聞いてもらってよかった。」と相談者の了解を得た。
51	精神		当事者	バス車内で相談者の座席上の窓ガラスに不快な内容（と思われる）落書きをされた。精神障害者はヘルプマークを着けない方が良いのか。	ヘルプマーク着用により不快な感情を抱いたことを傾聴し、ヘルプマークとヘルプカードを使い分けることを助言した。
52	精神		当事者	ヘルプマークの連絡先を見て相談した。主治医から服薬を増量されたため、副作用により日常生活に支障を来しているが、相談先がなくて困っている。	服薬の処方に関する相談であるため、相談者の身近な医療関係、利用中のサービス関係者で信頼できる方に相談するよう情報提供した。
53	身体	肢体	区職員	都の利用調整で障害者支援施設の利用が決定した。その後当該施設の医師が、利用者の難病による感染症の危険の指摘があり、それを理由として入所を拒否された。これは不当な差別的対応にあたるか。	障害者支援施設への入所にあたっては、医療的な状況や施設の生活環境・態勢を総合的に勘案して決定すべきである。本事案は決定後に感染症の危険が指摘されていて、利用調整における手続き上の問題として対応すべき事案であると伝え、了解を得た。
54	知的		委託・指定管理事業者	プレーパークに障害者の奇声を理由とする差別的な張り紙をされた。発声は本人のコミュニケーションであることを近隣の方にも理解して欲しい。差別解消の対応を求めるものではないが情報提供したい。	相談内容を傾聴し、終了した。

55	身体	肢体	不明・ その他	車椅子利用者がバスに乗車する際に、運転手や他の乗客に介助されても一言のお礼もなく当然のように振舞っている。行政はこうした人への啓発もしたほうがよいのではないか。	意見として傾聴し、終了した。
----	----	----	------------	--	----------------

障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の状況 (月別)

1、主訴類型	合計	不当な差別的取扱い	合理的配慮の不提供				環境の整備	その他相談・問い合わせ
			小計	物理的環境への配慮	意思疎通への配慮	運用ルール・慣行の柔軟な		
平成30年4月	2		0				2	
平成30年5月	5		0				5	
平成30年6月	6	3	1		1		2	
平成30年7月	5	1	1			1	3	
平成30年8月	3	1	1			1	1	
平成30年9月	4	1	1		1		2	
平成30年10月	5	2	3	1		2	0	
平成30年11月	3	3	0					
平成30年12月	11	6	4	2	2		1	
平成31年1月	3		1			1	2	
平成31年2月	6	2	0				4	
平成31年3月	2		0				1	
合計	55	19	12	3	4	5	23	

2 - 1、対応類型	合計	不当な差別的取扱い	合理的配慮の不提供				事前的环境整備	その他相談・問い合わせ	報告時未完了
			小計	物理的環境への配慮	意思疎通への配慮	運用ルール・慣行の柔軟な			
平成30年4月	2		0				2		
平成30年5月	5		0				5		
平成30年6月	6		0				6		
平成30年7月	5		1			1	4		
平成30年8月	3		2			2	1		
平成30年9月	4		1		1		3		
平成30年10月	5		4	1		3	1		
平成30年11月	3	1	0				2		
平成30年12月	11		3		2	1	8		
平成31年1月	3		0				3		
平成31年2月	6		0				6		
平成31年3月	2		0				1	1	
合計	55	1	11	1	3	7	42	0	
うち区に関わるもの	17	1	7		1	6	8		

2 - 2、対応区分	合計	対応			説明等			環境	報告時未完了
		A 状況確認・ 対応依頼	B 伝達・ 引継	C 情報提供	せ D 法律、 体制等 の問合	E 保健福祉 サービス に関する 意見	F その他	G 助言・ 情報提供	
平成30年4月	2						2		
平成30年5月	5						5		
平成30年6月	6					1	5		
平成30年7月	5		1				4		
平成30年8月	3		2				1		
平成30年9月	4	1					3		
平成30年10月	5	1	3				1		
平成30年11月	3		1				2		
平成30年12月	11	2	1		1		7		
平成31年1月	3						3		
平成31年2月	6					1	5		
平成31年3月	2						1	1	
合計	55	4	8	0	1	2	39	1	0

3、相談の方法	合計	電話	メール	文書	窓口	訪問	(*別掲)		
							相談 月未 完了	相談 月以 降完 了	報告 時未 完了
平成30年4月	2	2							
平成30年5月	5	3			2		2	2	
平成30年6月	6	5	1				5	5	
平成30年7月	5	5					2	2	
平成30年8月	3	2	1				1	1	
平成30年9月	4	4					2	2	
平成30年10月	5	3	2				1	1	
平成30年11月	3	3					2	2	
平成30年12月	11	7			1	3	10	10	
平成31年1月	3	3							
平成31年2月	6	6					1	1	
平成31年3月	2	2							
合計	55	45	4	0	3	3	26	26	0

4、相談の中身	合計	関連した障害											障害なし	
		視覚	聴覚	肢体 不自由	内部 障害	重症 心身	知的	発達	精神	高次 脳	難病	不明・ 特定 せず		
平成30年4月	2						1						1	
平成30年5月	5		2	1					2					
平成30年6月	6			1				2	2			1		
平成30年7月	5			2			2		1					
平成30年8月	3			1			2							
平成30年9月	4	2						1	1					
平成30年10月	5		1	3					1					
平成30年11月	3			2					1					
平成30年12月	11	2		2				1	6					
平成31年1月	3			1					2					
平成31年2月	6			3			1	1					1	
平成31年3月	2			1			1							
合 計	55	4	3	17	0	0	7	5	16	0	1	2	0	

5、対応の相手方	合計	世田谷区				区以外			
		小計	1 区 窓 口 ・ 直 営 施 設	2 区 立 学 校	3 事 業 者 指 定 管 理 者 ・ 区 委 託	小計	4 他 の 行 政 機 関	5 民 間 事 業 者	6 そ の 他
平成30年4月	2	0				2	1	1	
平成30年5月	6	3	3			3		2	1
平成30年6月	6	0				6	1	5	
平成30年7月	4	0				4	1	3	
平成30年8月	3	2	1	1		1			1
平成30年9月	4	1	1			3		1	2
平成30年10月	5	2	2			3	2	1	
平成30年11月	3	1	1			2	1	1	
平成30年12月	11	4	3		1	7	1	6	
平成31年1月	3	0				3		2	1
平成31年2月	6	3	2		1	3			3
平成31年3月	2	1	1			1	1		
合 計	55	17	14	1	2	38	8	22	8

平成 30 年 12 月 1 日号

障害者差別解消法をご存じですか

28年4月に施行された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(障害者差別解消法)」では、全ての人々が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現をめざしています。

障害のある方等から相談を受けた際に、負担になり過ぎない範囲で対応することを「合理的配慮」といいます。区では、寄せられたご相談やお問い合わせに対し、解決に向けた働き掛けを行っています。

相談のあった事例	対応結果
区役所の窓口で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。色覚障害により色の判別が難しく、どの書類が判別できなかった。	色覚障害の方への対応方法を説明したところ、申請書を入れるケースに番号を振り、用紙の色と番号とで案内することにしました。

備 相談先について詳しくは、1面をご覧ください。

問 障害施策推進課 ☎5432-2424 FAX5432-3021

「(せたがや 障害者・まち！交流塾)」



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1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。

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
	教育長
	世田谷総合支所長
	北沢総合支所長
	玉川総合支所長
	砧総合支所長
	烏山総合支所長
	政策経営部長
	交流推進担当部長
	総務部長
	庁舎整備担当部長
	区長室長
	危機管理室長
	財務部長
	施設営繕担当部長
	生活文化部長
	地域行政部長
	スポーツ推進部長
	環境政策部長
	経済産業部長
	清掃・リサイクル部長
	保健福祉部長
	梅ヶ丘拠点整備担当部長
	高齢福祉部長
	障害福祉部長
	子ども・若者部長
	児童相談所開設準備担当部長
	保育担当部長
	世田谷保健所長
	都市整備政策部長
	防災街づくり担当部長
みどり33推進担当部長	
道路・交通政策部長	
土木部長	
会計管理者	

	教育次長
	教育政策部長
	生涯学習部長
	区議会事務局長
	選挙管理委員会事務局長
	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 1 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。

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
	生活文化部人権・男女共同参画担当課長
	保健福祉部調整・指導課長
	障害福祉部障害施策推進課長
	障害福祉部障害者地域生活課長
	障害福祉部障害保健福祉課長
	都市整備政策部都市デザイン課長
	教育政策部教育相談・特別支援教育課長

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