

# 平成29年度障害者差別解消に関する取組み状況及び 平成30年度取組み予定



このマークは「イエローリボン」といいます。日本では、障害者の権利を守るシンボルマークとして活用されています。障害のある人びとの、その人らしい自立と社会参加をめざします。

平成30年5月

世田谷区

# 目次

## 【平成29年度の取組み状況】

1	相談体制の整備	・・・	2
	障害を理由とする差別に関する相談・問い合わせ及び対応の要旨	・・・	8
2	区民等への普及啓発・理解促進等	・・・	16
3	庁内体制の整備	・・・	20
4	事業者に向けた適切な対応への働きかけと周知・啓発	・・・	21
5	障害者差別解消支援地域協議会の設置	・・・	22
6	条例についての調査・研究	・・・	22
7	商店街における合理的配慮提供物品の設置【試行】	・・・	22
8	共生社会ホストタウンへの登録	・・・	23

【平成29年度の取組みのまとめ、及び今後の課題】	・・・	24
--------------------------	-----	----

【平成30年度の取組み予定】	・・・	26
----------------	-----	----

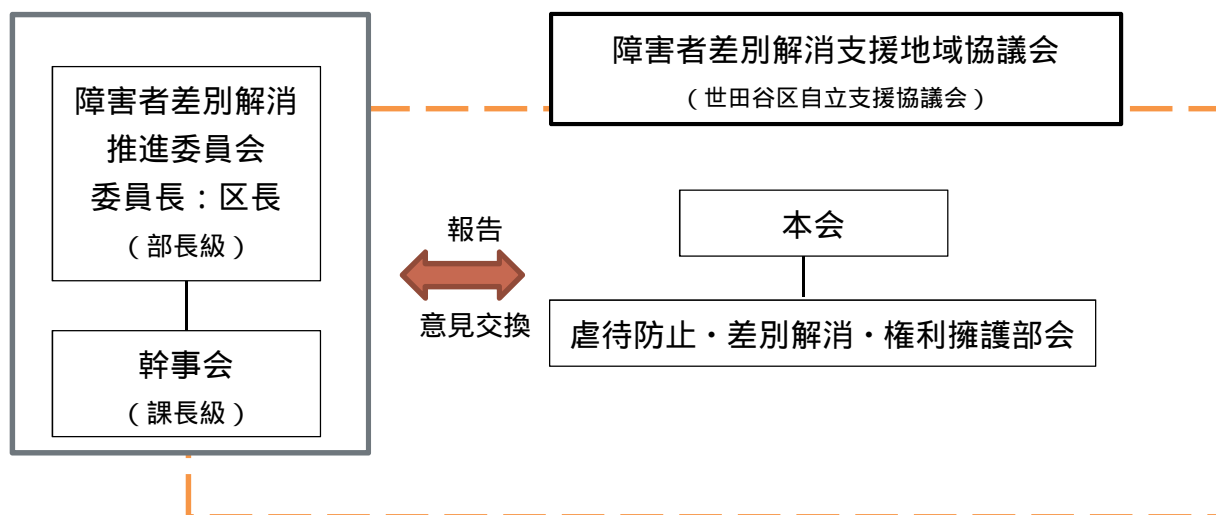
## 【資料】

- 参考1 「障害者差別解消法 合理的配慮等の好事例集（東京都作成）」「障害者差別解消法 合理的配慮の提供事例集（内閣府作成）」より抜粋した事例
- 参考2 障害者差別に関する相談・問い合わせ 月次状況
- 参考3 区のおしらせ「せたがや」掲載記事
- 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

## 【平成 29 年度の取組み状況】

区は、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」において状況を共有、区の今後の対応について検討、実行した。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。

世田谷区自立支援協議会を障害者差別解消法上の「障害者差別解消支援地域協議会」に位置づけ、体制整備や相談・問い合わせ内容についての報告、意見交換を実施した。



区は、「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」(平成 28 年 3 月 25 日 27 世障施第 2043 号決定)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」(平成 28 年 3 月 25 日 27 世障施第 2043 号決定)に基づき、以下のような取り組みを行った。

### 1 相談体制の整備

	区 分	対応所属
	区が実施する事業について	各担当課
	区の担当所管等のある民間事業等(例：私立認可保育園)	各所管課
	区の担当所管等のない民間事業等(例：レストラン)	障害施策推進課

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。他の所属が対応すべき場合は、内容を引き継いだ。

平成 28 年 4 月より区で雇用した専門調査員(障害者差別解消支援担当、非常勤)2 名が、区民、事業者等からの相談、問い合わせに対応した。

- ・民間事業所については、原則として相手方事業所と連絡をとり、状況の確認と法の趣旨を説明した。
- ・各担当課及び各所管課の対応について、支援を行った。
- ・国や他区所在事業所については、必要に応じて相談先を案内した。
- ・法の内容等への問い合わせには、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。

(1) 相談・問合せの状況(平成29年4月1日～平成30年3月31日)

障害者差別に関連する相談や問い合わせの件数 87件

- ・差別解消法に基づく対応は32件(36.8%)であり、問い合わせや情報提供、保健福祉サービス等への苦情などが54件(62.1%)、報告時対応中が1件(1.1%)であった。
- ・年間通して一定数の相談があった。(最多月は2月11件、最小月は8、12月4件 平均7.3件)

(2) 相談・問合せの分類

相談の内容

相談の内容	件数(前年度件数)	割合	
不当な差別的取扱いについて	5件(9件)	5.7%	
合理的配慮の提供について	27件(29件)	31.0%	
	* 物理的環境への配慮	11件(7件)	12.6%
	* 意思疎通への配慮	11件(13件)	12.6%
	* ルール・慣行の柔軟な運用	5件(9件)	5.7%
その他の相談・問い合わせ	54件(60件)	62.1%	
対応中	1件(0件)	1.1%	

相談者の分類

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
件数	42件	11件	1件	1件	30件	2件
割合	48.3%	12.6%	1.1%	1.1%	34.5%	2.3%

障害特性

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
件数	10件	9件	27件	5件	12件	2件	12件*	1件	9件
割合	11.5%	10.3%	31.0%	5.7%	13.8%	2.3%	12.6%	1.1%	10.3%

\* 高次脳機能障害 1件を含む

## 対応の内容

◆ 差別解消法に基づく対応（32件）		36.8%
➢ 状況を確認し対応方法について協議	18件	20.7%
➢ 相談への対応を依頼し、対応経過を確認	9件	10.3%
➢ 相談内容を関係者へ連絡	5件	5.7%
◆ その他（54件）		62.1%
➢ 法律や区の体制、広報等について説明	3件	3.4%
➢ 保健福祉サービスに対する意見として対応	3件	3.4%
➢ 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）	48件	55.2%
◆ 対応中（1件）		1.1%

## 初回相談の方法

区分	電話	メール	文書	窓口	訪問
件数	57件	8件	1件	20件	1件
割合	65.5%	9.2%	1.1%	23.0%	1.1%

## 事案の発生場所

- ・ 昨年度と比べ、民間事業者を相手方とする相談が増えたこと（30件（30.6%）47件（54.0%））、事業所（区内を含む）からの相談が増えたこと（10件（10.2%）30件（34.4%））等が特徴的であった。
- ・ 「障害者差別解消法に基づく対応」件数は同程度（34件（34.7%）32件（36.8%））だが、「その他」対応も含めて、相談者のコミュニケーションや相手方との連絡等に多くの時間を費やすことが増えたとの印象がある。

## （3）相談事例（抜粋）

### ア、区の事務事業に関する内容

#### 事例1【テニス教室の退会手続きについて】（「合理的配慮の提供」事例）

相談者：障害当事者（肢体不自由）

テニス教室を退会しようとしたところ、事務所に出席しなければ手続きできないと言われた。これは合理的配慮に欠けるのではないか。（当該教室は、区の共催事業）

）団体の所管課が、団体及び相談者と連絡調整を行った。

）相談者に利用規約上のルールを説明のうえ、状況を斟酌し、本件に限り郵送による退会手続きを認めることとなった。

## 事例2 【テスト用紙の拡大について】(「合理的配慮の提供」事例)

相談者：発達障害支援相談員(発達障害)

細かい文字を読むのが苦手な児童が、中学校に入学する。保護者より「小学校に比べてプリントの文字が小さくなるので、定期試験ではテスト用紙等の文字を拡大して欲しい」との相談を受けた。今後どのように相談を進めれば良いか。

) 区の調査員は、保護者から担任教諭やスクールカウンセラーに相談し、本人の特徴を学校内で共有をはかっていくことを提案した。

) 担任教諭はその後、児童の特徴を踏まえて、テスト用紙の拡大コピーを使うこと、課題によっては本人が答えやすい「穴埋め」問題を出すこと、色つきノートの使用を認めること、ルールなどを口頭で伝えるだけでなく紙に書いて渡すこと、などの配慮を行っている。

## 事例3 【申請書類の案内について】(「合理的配慮の提供」事例)

相談者：障害当事者(視覚障害)\*色弱あり

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。色の判別ができないために、並んでいた書類を全て手にとって判別した。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。

) 担当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。

) 区の調査員は職員に色弱のある方への対応について確認した。

) 担当課は、今回の対応について相談者に謝罪し、今後の対応方法を説明した。

遺伝子のタイプの違いや目の疾患等により、色の見え方が一般の人と異なる方のことを指す。(色弱者、色覚異常、色弱、色覚障害、色盲などと表現することもある。) 男性の20人に1人、女性の500人に1人、全国では300万人以上いると言われている。色弱者の大部分が赤～緑の波長帯が見分けにくく、濃い赤が黒に見えることがある。

## イ、民間事業所に関する内容

### 事例4 【タクシー運転手の対応について】(「不当な差別的取扱い」事例)

相談者：障害当事者(身体障害)

肢体不自由で杖を使用しており、言葉がやや話しにくい。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ことを告げると、舌打ちをされた。降車時には「福祉タクシー券」の利用を拒否された。怖くなって、全額現金で支払ったが、納得できない。

) 区の調査員は、車体の色等から所属するタクシー組合を特定し、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、そこまでしないで欲しい」と指導を希望しなかった。

）組合の担当者は、組合加入タクシー運転手に、改めて丁寧な対応を呼びかけることを約束した。

#### **事例5【電車の降車駅名を伝えたのに、介助駅員が配置されなかった】（「合理的配慮の不提供」事例）**

**相談者：障害当事者（肢体不自由）**

電動車いすを利用している。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。希望駅で下車できず、隣駅で下車して一駅戻った。

2件目の降車駅は終点駅で、他の乗客が降りた後も下車できずにいた。通りかかった駅員が気づき、スロープを持って来て、ようやく下車できた。

なぜこのような事が起きるのか、今後どう改善していくのかを、確認したい。

）区の専門調査員が、1件目乗車駅を管轄する駅と、2件目降車駅を訪問し、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分かった。

）障害者の乗降介助については、鉄道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だった。

）両駅とも、相談者に謝罪するとともに、今後同様のミスを起こさないよう手順の再確認や再検討を行った。

）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中で起きた事例。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依頼した。

#### **事例6【金融機関で通帳を介助者に返却しようとした】（「不当な差別的取扱い」事例）**

**相談者：障害当事者（肢体不自由）**

車いす使用。金融機関窓口で手続き終了後、通帳を開いたまま介助者に渡そうとした。ずっと自分が行員とやり取りしていたのに、おかしい。

）区の調査員が金融機関を訪問して事実確認をした。

）通帳を介助者に渡したのは、付添者が夫であるとの行員の思い込みによる行為で、すでに相談者からの苦情電話を受けて謝罪していた。

）当該金融機関は、「これまでも利用しやすく安心できる環境づくりに取り組んできたが、今回の対応を踏まえて引き続き改善に取り組みたい」との姿勢を示した。

### 事例7【飲食店で、電動車いす利用者が、入口段差の介助を拒否された】

（「合理的配慮の不提供」事例）

相談者：障害当事者（肢体不自由）

電動車いす利用者。飲食チェーン店で、入口の段差のため入店できず、スロープ設置を依頼したが応じてもらえなかった。

- ）区の調査員は店の責任者に面会して、法の趣旨を説明し、今後の対応の改善等を依頼したが、責任者から理解を得ることはできなかった。
- ）本社の「お客様サービスセンター」に連絡し、経緯と法の趣旨を伝えた。スロープ設置できるかどうかは環境により異なり、スタッフの体制がとれる範囲で人力で対応するとの回答であった。
- ）小規模な飲食店で、スタッフ体制も厳しい中での、建設的対話の難しさを感じた事例であった。

### 事例8【転居にともなうインターネット接続手続きについて】（合理的配慮の不提供）

相談者：障害当事者（聴覚・言語障害）

自宅の転居に伴うインターネットの接続手続きについて、手話通訳者がプロバイダーへの電話連絡を代行したが「手話通訳者では本人確認が出来ない」として対応してもらえない。

- ）区の調査員がプロバイダーに問合せたところ、代理人の申立てが必要といわれ、相談者は親族に代理人を依頼した。
- ）しかし、相談者が手話通訳者も代理人になれると誤解したため、その後の手続きが進まなかった。最終的には本人確認のために、電話口で声を出すことを求められ、仕方なく大きな声(自分には聞こえない)を出したが、精神的苦痛を強いられた。
- ）聴覚障害者にとって、メールが使用できない不便は非常に大きい。不具合が起きた場合の復旧について、どのような配慮があるのか、考えさせられた事例である。

### 事例9【マンションオートロック化への対応】（合理的配慮の提供）

相談者：障害当事者（肢体不自由）

居住マンション出入口にオートロックが導入されることとなった。来客の都度インターホンで開錠操作が必要となる。移動に時間がかかるため、早朝夜間のヘルパー訪問時などは、あらかじめインターホンの前まで移動して待機していなければならず、負担が大きい。このままでは転居も考えなければならない。

- ）相談者、管理組合理事長、区の調査員で対処方法を話し合った結果、インターホンの子機を寝室と居間に2個設置することとなった。
- ）設置後は、ベッド上から子機の操作が出来るようになった。来客時の開錠の負担が軽減され、現在のマンションに住み続けられるようになった。



# 障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨

平成29年4月1日～平成30年3月31日

87件

## 1 不当な差別的取扱いについての相談

5件

1-1 区に関する事

0件

1-2 他の行政機関に関する事

0件

1-3 民間事業者に関する事

5件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
1	1.身体障害 4 肢体不自由	1.当事者	タクシー乗車時に、障害者であることを伝えると不快な対応をされ、タクシー券の使用を拒否された。	調査員が、当該タクシーが加入しているタクシー組合に連絡。相談者が、運転手の特定までは希望しなかったため、組合に加盟のタクシーへの指導を要望し、対応するとの回答を得た。
2	1.身体障害 4 肢体不自由	5.委託・指定管理事業者	電動車いすのバッテリーを電源にライトをつけたいと業者に相談したところ、「バッテリーからは難しいし、障害のある人は夜出がけないでしょ」と言われた。どのような対応が考えられるか。	当事者が直接相手方苦情窓口で連絡する。当該課から相手方に連絡する。関係者から相手に伝える、との3案を提言。その結果、の方法(リハビリスタッフから相手方に伝える)により、相手方からの謝罪を受けて、当事者は納得した。
3	1.身体障害 4 肢体不自由	1.当事者	タクシー乗車時に、介助者の介助がうまくいかずドアに頭をぶつけるなどがあったが、運転手は介助者として話さず、降車時も介助者とのみ話し、自分が置き去りにされたような思いをした。	タクシー会社への改善申し入れを提案し、相談者が連絡した。タクシー会社から謝罪と、担当運転手への指導、他の運転手への注意喚起を行う旨の説明があり、了解を得た。
4	1.身体障害 4 肢体不自由	1.当事者	車いす使用者。スーパーマーケットのレジで、本人がポイントカードを出し、代金の用意をしたが、レジ担当は本人の顔も見ずヘルパーと会話するなど、無視されて悔しい思いをした。	調査員が店舗を訪問し、差別解消法の趣旨を説明して理解を求めた。店長より、社員への指導と、車いす等の「配慮が必要な客」への合理的配慮提供を進める旨の説明を受けた。相談者に伝え、了解を得た。
5	1.身体障害 4 肢体不自由	1.当事者	金融機関で、通帳を開いた状態で、本人ではなく付添者(介護タクシー乗務員)に返却された。ATM機器が操作しづらいので、環境を整備するとともに、障害者を尊重しながら手助けしてほしい。	調査員が金融機関を訪問。通帳の件は、付添者が夫だとの勘違いによる行為で、すでに相談者からの苦情電話を受けて謝罪していた。車椅子対応のATMが複数台あるが、相談者が奥の通常仕様の機器を選んで使用した。当該金融機関は、利用しやすい安心できる環境づくりに、引き続き取組む姿勢を示した。

## 2 合理的配慮の提供についての相談

27件

2-1 物理的環境への配慮に関する事

11件

2-1-1 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
6	1.身体障害 4 肢体不自由	5.委託・指定管理事業者	車いす利用者より、区立施設障害者トイレにウォッシュレットを設置してほしいとの要望を受けた。	区の経費でウォッシュレットを設置することとし、設置までの間は必要に応じて職員が支援を行う旨を相談者に説明、了解を得た。(8月19日設置完了)

2-1-2 他の行政機関に関する事

0件

2-1-3 民間事業者に関する事

10件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
7	1.身体障害 4 肢体不自由	1.当事者	電動車いすを利用。鉄道乗車時に降車駅を伝えたが、乗車駅が降車駅を誤って伝達したため、希望駅で降車できなかった。	調査員が乗車駅を管轄する駅を訪問。相談者と駅員との行き違いによる伝達ミスであったこと。相談者への謝罪。再発防止のために伝達手順の徹底を諮ることを確認。相談者に伝えて了解を得た。
8	1.身体障害 4 肢体不自由	1.当事者	電動車いすを利用。鉄道乗車時に降車駅を伝えたが、降車駅に駅員の配置が無く、降車まで待たされ、納得いく説明が得られなかった。	調査員が降車駅訪問。降車介助員の手配ミスであったこと。相談者への謝罪。再発防止のために、乗降介助手順の見直しを担当者会議で行ったことを確認。相談者に伝えて了解を得た。
9	1.身体障害 1 視覚障害	6.民間事業者	病院の屋外通路に点字ブロックを設置している。夜間に点滴スタンドを持って移動する入院患者が転倒することがあり、拡幅をふくめて対応を検討中、点字ブロックの撤去は可能か。	所管課(都市デザイン課)に照会し、区の条例上の考え方を確認。ルート全体に誘導用ブロックが無くても、それに替わる方法(案内インターホンをつけ、そこまでの誘導とする等)があれば可。図面を持参すれば具体的な相談に乗れる。以上を相談者に情報提供した。

10	1.身体障害	4 肢体不自由	1.当事者	電動車いすを利用。飲食店の入口段差の介助やスロープの設置を要請したが断られ、警察を呼ばれた。	調査員が店を訪問して、事実確認と障害者差別解消法の説明を試みたが理解を得られず、相談者の意向を受けて本社の相談窓口を確認した。スロープの設置ではなく、人手により合理的配慮を行っているとの説明があり、相談者に報告、了解を得た。
11	1.身体障害	4 肢体不自由	5.委託・指定管理事業者	車いすです外出する際、マンション駐車場の位置が遠い。スロープ近くへの場所変更を希望しているが、応じてもらえない。	調査員が自宅を訪問し、相談者の要望を聞き取った。マンション管理会社担当に経緯を確認し相談者の要望を伝え、引き続き調整を依頼。管理組合理事に差別解消法パンフレット配布を依頼した。
12	1.身体障害	4 肢体不自由	1.当事者	居住マンションがオートロック化する予定。開錠操作の機器までの移動の負担が大きいため、何らかの配慮をして欲しい。	早朝夜間のヘルパー訪問時にベッドから解錠機器までの移動が困難との事だった。調査員、相談者、管理組合で話し合い、相談者の負担で解錠機器をベッドサイドの増設することで了解を得た。
13	1.身体障害	4 肢体不自由	1.当事者	スーパーマーケットでセミセルフレジが導入された。車いすからは操作できず、サポートの店員を大声で呼ばれ、レジが滞る。障害者であることが目立ち、辛い思いをした。	調査員がスーパーマーケット本店に連絡し、セミセルフレジによる新たなバリアについて伝えた。サポート体制の改善を図りたいとの回答を得て、相談者に伝えた。
14	1.身体障害	4 肢体不自由	5.委託・指定管理事業者	リクライニング型車いすを利用中。車いすでの新幹線乗車を希望したが、持ち込み物品の規格に合わないことを理由に、拒否された。	JR各社に連絡。利用客の個別・具体の相談を聞く姿勢はあるが、規格をこえる車椅子は乗車できないことが基本との回答であった。このことを相談者に伝えた。配慮は得られず、相談者にとっては公共機関利用の上で大きな制約となっている。
15	1.身体障害	4 肢体不自由	1.当事者	車いす利用者。入店した飲食店で、テーブルと椅子が固定されていた。丸椅子では不安定で移乗できず、利用出来なかった。椅子の一部を可動にして、車いすで利用できるよう配慮してほしい。	店長に連絡し、状況を確認。「可動式のほうが、子連れや車いすに対応できると思う。要望は上司に伝える」との返答であった。本店や上司の連絡先は確認できず、上記以上のアプローチは出来なかった。経過を相談者に伝え、一応の納得を得た。
16	1.身体障害	4 肢体不自由	1.当事者	車いす利用者。JRに乗車対応を依頼すると30分待つように言われた。その後応じてくれたものの、駅員から「特別な対応」であることを強調され、今後はもっと余裕を持って来るよう求められた。	JR各社の「お客様センター」に連絡。駅員の対応について配慮がなかったことへの謝罪及び、長く待たせないようにとの要望について、今後努力するとの回答があった。相談者にその旨を伝え、了解を得た。

## 2-2 意思疎通の配慮に関すること

11 件

### 2-2-1 区に関すること

7 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
17	1.身体障害	6 構音障害	1.当事者	区HP掲載の地域防災計画への音声対応を、情報のユニバーサルデザインガイドラインに沿って進めるべきである。	所管課より「既に概要版では対応済みであり、本編についても対応中である」旨を回答した。(昨年8月に同一内容での要望があり、回答・対応済み)
18	4.発達障害	7.区職員(発達障害支援相談員)	中学校入学にあたり、テスト用紙の拡大コピーを要望したが、応じてもらえそうもないという相談を受けた。どこに相談すれば良いか。	まず担任教諭に相談するとともに、スクールカウンセラーも利用するなど、学校に子どもの特徴を説明しながら配慮を依頼するよう助言。その後担任教諭に相談しながら、「ルールを紙に書いて説明する」等、様々な配慮を受けている。	
19	8.不明・特定せず	7.区職員	住民説明会実施に当たって、障害者の参加を想定して、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の検討、障害特性や状況に合わせた可能な範囲での対応等について、例示を含め助言した。	
20	1.身体障害	2 聴覚障害	1.当事者	同行援護従事者研修の申し込みを行った。受講にあたり、手話通訳の配置は、研修実施者が行うべきである。	受講が決定した場合は、主催する担当課が手話通訳の派遣申請を行う旨説明した。(結果的には、申込者多数で抽選の結果、受講決定とならなかった。)
21	1.身体障害	1 視覚障害	1.当事者	色弱者。証明申請のために申請書を尋ねたところ「ピンク色のもの」と言われ、判別できず、再度尋ねるが適切な対応を受けられなかった。	配慮を欠いていたことを認め、今後は申請書ケースに番号を振り、番号で案内するよう改善することを説明し、了解を得た。
22	1.身体障害	1 視覚障害	7.区職員	土木管理事務所宛に「目の見えない人、お手伝いします」的な看板を立てて欲しい旨相談あった。事務所は対応する予定だが、どうしたらよいか。	色弱で信号の色の判別が難しいとのこと。事務所では、一次的な交通安全対策として要望者の要望に沿い、簡単な内容の看板を作成、掲示することとした。
23	1.身体障害	2 聴覚障害	1.当事者	期日前投票の際に、「筆談できます」の表示があるのに、適切な対応ができなかった。その際の事情 研修・啓発等の区の考え、方針について知りたい。	筆談用紙の用意について周知不足があり、今後選挙従事者への周知徹底に努める 職員ガイドブックによる周知、新規採用職員研修の内容等を説明し、理解を求めた。

## 2-2-2 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
24	4. 発達障害	2. 家族	警察署の少年柔道教室の申し込みにあたり、発達障害への配慮(指導者の指示を個別に確認して欲しい)を求めたところ、受け入れを断られた。	専門調査員が警察署を訪問し、経緯を確認した。警察署では子どもに関する情報を複数の経路で聞き取っていること、指導者が一人であり、安全の確保等の正当な理由、配慮を行うための人材の確保等が困難等の理由を確認し、相談者に伝えた。

## 2-2-3 民間事業者に関すること

3 件 \*5(再掲)は件数に含まない

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
25	1. 身体障害 2 聴覚障害	1. 当事者	転居に伴うインターネットの接続手続きについて、手話通話者の電話を通じて手続きをしようとしたところ、本人確認が出来ないとして対応してもらえない。	専門調査員がプロバイダーに連絡し対応を確認した。電話による方法以外に代理人の申立が必要との事業者の説明により、相談者は代理人を申立てたが、本人確認のために相談者自ら電話で大声を出す等の精神的苦痛を強いられた。
5 (再掲)	1. 身体障害 4 肢体不自由	1. 当事者	金融機関で、通帳を開いた状態で、本人ではなく付添者(介護タクシー乗務員)に返却された。ATM機器が操作しづらいので、環境を整備するとともに、障害者を尊重しながら手助けしてほしい。	調査員が金融機関を訪問。通帳の件は、付添者が夫だとの勘違いによる行為で、すでに相談者からの苦情電話を受けて謝罪していた。車椅子対応のATMが複数台あるが、相談者が奥の通常仕様の機器を選んで使用した。当該金融機関は、利用しやすい安心できる環境づくりに、引き続き取組む姿勢を示した。
26	1. 身体障害 2 聴覚障害	1. 当事者	通勤に民間バスを利用。乗車のつど身体障害者手帳を「提示するが、時々運転手に面倒くさそうな態度をとられ、バスに乗るのをためらうことがある。ICカード化などを検討してほしい。	バス会社に連絡し、相談者の要望及び、都営交通ではICカードへ無料バス情報が付加されていることを伝えた。会社は全営業所への連絡により、対応改善を図ると回答。あわせて、路線等が分かれば個別指導すること。相談者にその旨を伝えた。
27	1. 身体障害 4 肢体不自由	1. 当事者	街興しのイベントで、車椅子で利用できる店を訪ねると、遠い店や不人気な店しか紹介されず、障害者への配慮の視点が感じられなかった。迷惑そうな応接態度も改善してほしい。	事業者を訪問し、相談内容を伝えた。事業者より、次回開催に向けて前向きに検討したいとの回答があり、相談者に伝えた。相談者も今後の取組みに期待したいと述べて了解した。

## 2-3 ルール・慣行の柔軟な運用に関すること

5 件

## 2-3-1 区に関すること

3 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
28	3. 精神障害	1. 当事者	自転車駐輪場の一般スペースに駐輪したところ、障害者駐輪スペースに駐輪するように言われた。近隣の知人等に障害を知られたくないので、一般スペースにも停められるようにしてほしい。	駐車場従事者の誤解による対応であった。相談電話の直後に、当該駐輪場管理者より、謝罪と対応の連絡があったとのこと。所管課に経緯を伝え、指定管理者への指導の徹底を依頼した。
29	1. 身体障害 4 肢体不自由	2. 家族	区民施設のホームページに「車椅子駐車場がある」と記載されていたのに、専用駐車場がなかった。施設職員の障害者対応が出来ていない。駐車場のポールや入口段差等の物理的環境が障害者に配慮されていない。	当該区民施設には専用駐車場はなく、自転車駐輪場に空きがある場合、車椅子利用者の駐車を例外的に認めている。ホームページの表記を改めると共に、職員対応やポールの解除、段差の介助等の改善を図ることとし、相談者に説明して了解を得た。
30	1. 身体障害 4 肢体不自由	1. 当事者	テニスアカデミー(区共催事業)の退会手続きが、事務所に出向かなければできないのは、合理的配慮に欠けるのではないかと。	担当所管課が運営主体及び相談者と連絡調整の結果、本件に限り郵送による退会手続きを認めることで調整、相談者も了解した。

## 2-3-2 他の行政機関に関すること

0 件

## 2-3-3 民間事業者に関すること

2 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
31	1. 身体障害 7 内部障害	1. 当事者	集合住宅駐車場の障害者割引更新手続きで、手帳全面のコピー添付を求められた。これまで級が分かるページのみの写しかつた。不要な情報まで知られたくない。以前の方法に戻してほしい。	集合住宅本部に連絡し、割引要件が手帳等級のみであることを確認した。全ページのコピーは不要ではないかと伝え、検討を依頼。従来の方法で対応するとの回答を得て、相談者に伝えた。

32	1.身体障害	4 肢体不自由	1.当事者	スーパーマーケットのレジ対応が改善されず、セミセルフレジのサポートがない。「本人は判断が出来ない人」という決めつけを感じた。どのようにして欲しいか、自分に聞いて欲しい。(以前も同内容で相談)	店長に連絡し相談内容を伝えた。また、当事者がサポートを求めやすくするための掲示物の工夫等について情報提供した。店長より、スタッフへの指導と方法の検討を行うとの回答があった。相談者に伝え、一応の納得を得た。
----	--------	---------	-------	---	--

#### 4 その他についての相談

54 件

##### 4-1 区に関すること

20 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
33	3.精神障害		7.区職員	「グループホーム退去にあたり、本人の同意を得ずに関係機関の会議を持ち、その内容を隠していたのは差別だ」との苦情を受けている。	過去に虐待通報があったが、非該当としている。保健福祉サービスにかかる苦情であり、障害者虐待や差別には該当しない事を確認し、今後の支援について意見交換した。
34	2.知的障害		2.家族	特別支援学級在学の小学2年生。発達障害療育施設の利用を希望したが、施設より「利用できない」、「発達障害に知的障害は含まれない」と言われた、これは障害者差別にあたるのか。	所管課が相談者及び当該施設に事実確認したところ、施設側の説明が誤っていたことが判明した。相談者に謝罪し、了解を得、施設の利用について相談をうけられることとなった。障害福祉サービスに関する相談・対応とする。
35	1.身体障害	2 聴覚障害	6.民間事業者(手話通訳派遣事業者)	非常勤職員採用面接で、手話通訳者を自分で手配するように言われた。	障害者雇用促進法による合理的配慮の提供として検討すべき案件。所管課において、区事業派遣として対応することとした。
36	8.不明・特定せず		7.区職員	運動施設駐車場が満車であった。障害者用駐車場は空いていたが、障害者を一般利用者と同様に利用待ちの列に並んでもらった。このことは、障害者差別にあたるか。	差別にはあたらない。しかし障害者の状況(長時間待てない障害など)によっては、可能な範囲で合理的配慮を提供することが求められる、と回答した。
37	2.知的障害		7.区職員	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、内容や手順がわかりにくく、受診への戸惑いがあった。	受診表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、などの配慮をおこなうことで、安心して受診できた。
38	1.身体障害	1 視覚障害	7.区職員	公園梅林案内の音声CD(当事者団体作成)を公費で複製し無償配布して欲しいとの要望を受けた。公費で複製しない(予算計上しない)ことは合理的配慮の不提供にあたるか。	相談者の課の事業では該当CDを必須としない、また既に区ホームページで音源を公開し、該当CDの図書館での貸出を行う等の合理的配慮を提供していることから、公費で複製しない(費用の予算を計上しない)事は合理的配慮の不提供には当たらない、との見解を説明した。
39	1.身体障害	2 聴覚障害	7.区職員	放置自転車の撤去後、当事者の兄より、引き取り手数料の免除の要望を受けた。免除しないことは、差別解消法上問題があるか?	路上駐輪は障害の有無にかかわらず禁止されているので、引取り手数料を免除しないことに、差別解消法上の問題はないと説明した。(相談者より当事者の兄に、その旨を回答した。)
40	1.身体障害	1 視覚障害	7.区職員	入浴券を利用する視覚障害者から、銭湯内の移動について相談があった場合、どのような対応が考えられるか。	銭湯側の事情を確認のうえ、可能な配慮内容を銭湯と利用者との間で調整していただく。配慮内容は、銭湯従業員が付き添う、付き添い者の入浴料の減免措置等が考えられるが、銭湯ごとに対応が異なることもあると考えている旨を回答した。
41	1.身体障害	1 視覚障害	7.区職員	ウォーキングイベントにおける配布資料について、音声コードの付与、切り欠き(加工費用の見積もりなし)等の配慮のよりよい対応を教えてください。	イベントの共通事項について音声コードを付与、各コース毎の資料は視覚障害者の参加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。切り欠きを入れたものを各10部程度、職員が用意しておく等の方法を提案し、了承された。
42	1.身体障害	4 肢体不自由	7.区職員	寺院を巡る街あるきイベントを企画。境内が砂利敷きで、建物の2階への階段が非常に狭く、車いす利用者には対応できない。この企画は差別になるか?どのように対応すればよいか。	企画自体は差別にはならない。車いす利用者を一律に断るのではなく、応募者に応じた可能な範囲での合理的配慮(募集時に必要な配慮を申し出て貰う、対応できない場合には十分な説明を行うなど)を提供を示唆した。
43	1.身体障害	4 肢体不自由	7.区職員	図書館内にシニアカーで来る利用者がいるが、混雑していると危ない。利用をどこまで認めれば良いか。	他者との接触や事故防止の観点からシニアカー利用者と話し合った上で、徐行や使用場所の制限等について、折り合いがつけられる範囲で受け入れることを助言した。
44	3.精神障害		1.当事者	入院中の主治医から聞いたので、障害者差別解消法を知りたい。	電話で法の概要を説明の上、相談者宛に区が作成したリーフレットを送付した。

45	8.不明・特定せず		6.民間事業者	差別相談を受けると、調査員はどのような対応をしているのか知りたい。	就労支援機関のスタッフからの質問、調査員の業務内容(相談内容の傾聴と周辺調査、現場調査、情報収集等)について説明し、情報交換を行った。
46	2.知的障害		7.区職員	就労移行支援事業利用者の保護者より、「施設内の合理的配慮が足りず、本人能力の評価が低い」との意見を受けている。本人は足の痛み等で、長時間の立ち仕事が難しい。どのように対応したらよいか。	評価が低い原因のひとつに生活リズムの乱れや非財の痛み等があり、家庭と施設の連携が必要。「合理的配慮と支援の違い」ではなく、より具体的な事柄(家での様子や保護者の困りごと等)について保護者の考え等を引き出すこと及び、必要に応じて本人の通院支援を助言した。
47	1.身体障害	7 内部障害	1.当事者	障害等により、窓口までの同行案内が必要な人のために、庁舎入口付近に「同行案内」の表示をして欲しい。	庁内での「筆談等を含む窓口対応」の案内表示において、今回の要望を含めて充実していくこととした。
48	2.知的障害		2.家族	現在中学校1年生。小学校特別支援学級4年生在籍中に「二分の一成人式」について知らされなかった。これは差別ではないか。	「二分の一成人式」は学習のひとつの手法であり、実施の有無は学校裁量である。普通学級と特別支援学級の合同実施も同様で、実施状況が学校ごとに異なり、一律はでないため、差別には該当しない。この旨を所管課より相談者あてに回答した。
49	3.精神障害		7.区職員	「出張所では以前は提出後の書類のコピーをもらえたが、今年度は貰えなくなった。これは、障害者差別ではないか」との相談を受けた。どのように対応すればよいか。	障害者の有無にかかわらず対応であり、差別にはあたらないこと及び、手続きの内容については出張所に相談すること、を伝えた。その旨を相談者から当事者に説明して、一応の了解を得た。
50	3.精神障害		1.当事者	保健福祉サービスにおいて、職員が名前を名乗らない、障害を特別扱いをする等の対応や発言がある。改善して欲しい。	相談者の意向を踏まえ、保健福祉サービス上の苦情として、所管課及び区長室に情報提供した。
51	8.不明・特定せず		2.家族	区内中学校の学級支援員が特別扱いしたり、上から目線で指示したりする。学校や教育委員会にも相談しているが未だに改善されない。	相談内容を傾聴の上、差別解消法の趣旨等を説明。当課から担当課に情報提供することとした。
52	7その他		8.不明・その他	差別解消のパンフレットなど担当課は良く対応している。盲導犬の入店拒否やタクシーの乗車拒否等の問題もある。事例や相談内容の課内での共有などしっかり行い、悪い業者の実名を公表したり、良くやっている人達を褒めたらどうか。	障害者差別解消法に対する要望・意見を傾聴のうえ、障害者差別解消法の仕組みや具体的取組み等を説明した。

4-2 他の行政機関に関すること

5 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
53	2.知的障害		2.家族	6年前から、自宅周辺で警察や警備会社等の巡回が増えた。息子が反応し、自傷行動等をおこすのでやめさせて欲しい。	内容を傾聴。内容が長期にわたり、巡回の実態が不明確なことから、区が事業所に申し入れることは難しいと説明し、一応の了解を得た。
54	1.身体障害	4 肢体不自由	1.当事者	松葉杖利用者が目黒区で行われるコンサート予約の際に、車いす席の申し込みをしようとしたが断られた。	目黒区の所管施設であるため、当該所管課宛、情報提供、対応を依頼した。後日、車いす席の利用が出来たことを確認した。
55	1.身体障害	2 聴覚障害	3.当事者団体	都営住宅建替えに伴う説明会への手話通訳者配置をもとめたが、自分で手配するようにと言われた。	団体より東京都に対し要請書が提出され、区にも情報提供がなされた。区からも、東京都に状況を確認した。都では予算措置をとり通訳を配置する事を約束した。
56	3.精神障害		7.区職員	世田谷区民が他の自治体の納税課で差別的対応をされたことについての相談は、世田谷区で対応するのか。	他の自治体が直接対応することが必要と判断し、相談者にその旨情報提供した。
57	1.身体障害	4 肢体不自由	2.家族	駐車禁止除外標章があるのに駐車違反の切符を切られた。警察の対応はおかしい。公安委員会や警察審査会に訴え、裁判も検討しているが、福祉の立場から支援が得られないか。	道路交通法に関する事案であるため、区の弁護士相談や法テラスの法律相談の窓口を案内した。参考として障害者差別解消法及び、斡旋・調停の仕組みがまだないこと等を説明した。

## 4-3 民間事業者に関すること

26 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
58	1.身体障害	1 視覚障害	4.一般区民	盲導犬の入店拒否やタクシーの乗車拒否がある。庁内の情報共有と、対応をすべき。	傾聴し、今後も情報共有を進めることと、区の役割について説明し、納得を得た。
59	3.精神障害		1.当事者	精神科以外の皮膚科、歯科、薬局等のTV等の雑音について合理的配慮を提供してほしい。	直接、医療機関等に相談するよう推奨したほか、ヘルプカードやヘルプマークの活用について情報提供した。具体的相談先については、地域障害者相談支援センターを案内した。
60	3.精神障害	8 高次脳機能障害	1.当事者	ケアマネージャーが自分の個人情報を見せない。保健福祉課に相談したが、担当が替わり障害を理解せず高圧的な態度である。	高齢者の「サービス担当者会議」に参加できない事業者からの照会文書についてであり、実際には相談者の要望に基づき見せた。その後任意後見人に見せたいとの、再度の要望に基づき写しを提供した。保健福祉課の対応については、相談者に謝罪した。
61	4.発達障害	4 肢体不自由	6.民間事業者	クリニックが地下にある。段差が多く階段が急、エレベーターが狭く、車イスが入れない。利用を断ると差別になるのか。	差別解消法の趣旨について説明し、施設改修が出来ないことは差別にはあたらないと説明。出来る範囲の配慮を提供し、利用を断る場合は状況や理由を利用者に説明するよう依頼した。
62	8.不明・特定せず		6.民間事業者	伝統文化(茶事)の親子体験事業を実施する予定。障害者への配慮をしたいが、どのようなことが考えられるか。	合理的配慮について、事例を挙げて説明した。あわせて、「東京都差別解消法ハンドブック」「世田谷区職員向けガイドブック」を渡した。
63	2.知的障害		1.当事者	宗教団体支部長から「福祉のお世話を受けている人は集会に参加してはいけない」と言われた。(保健福祉苦情相談)	「相手方と再度話し合いをしてほしいか」との苦情担当所管課からの助言に相談者が納得し、対応を終えた。
64	1.身体障害	2 聴覚障害	8.不明・その他	知人が聴覚障害を理由に囲碁サークルへの参加を拒否された。また、会費の納入を求められているが、用途の説明もなく、違法ではないか。	相談内容を傾聴し、会場を所管する担当課に情報提供及び注意喚起した。当事者の再相談もご案内したが、その後の相談はなし。会費については後日、法律相談を利用し、そこでの説明に納得したらしい様子だったとのこと。
65	1.身体障害	4 肢体不自由	2.家族	障害が重度であることを理由に短期入所サービスを利用できないのは、障害者差別ではないか。	関係所管課で施設からの聞き取り調査の結果、障害者総合支援法の趣旨を理解し、安全対策を講じながらできる範囲の検討・対応を行うこと、相談者との情報共有を丁寧に行うこととした。以上について障害福祉サービスに関する相談・対応とする。
66	8.不明・特定せず		6.民間事業者	シニアカーでスーパーマーケットの店内に入るとは違法か。	当該利用者について障害者の有無は不明だが、差別解消法では、双方の協議により合理的配慮の提供を図るよう求められていることを説明。同様の対応をお願いした。参考までに周囲の人に理解しやすいツールとして、ヘルプマークも案内した。
67	2.知的障害		2.家族	初診の眼科診療所で診察を断られ、国立病院へ行くように言われた。障害が重いから断られたのではないか。	診療所では診察の上、点眼薬を処方していることから、家族の記憶違いや誤解等による訴えと判断。相談者は以前から、当該診療所で保険の自己負担の不満を訴えたり、加齢に伴う認知症状も懸念される。保健福祉課担当に、初回相談時の丁寧な事実確認とともに、家族ぐるみの見守り等の支援を要請した。
68	1.身体障害	7 内部障害	1.当事者	障害者雇用で就労。職場同僚からいじめを受けようになり、人事に相談したが改善せず、解雇された。相談したい。	障害者雇用促進法の対象であることを説明し、ハローワーク等の相談機関を案内した。
69	1.身体障害	4 肢体不自由	1.当事者	タクシー乗車時に、運転手が介助者にのみ話しかけることが多い。タクシー業界に働きかけて欲しい。	区の立場でタクシー業界全体への働きかけは難しいことを説明し、内閣府への事例報告に、タクシーに関する相談を上げて、現状を伝えて行くことで、了解を得た。
70	1.身体障害	7 内部障害	1.当事者	他県の空港バス切符売り場で、障害者割引切符の買い方を聞いたが、教えて貰えなかった。後日担当者からの電話でも、「皆自分で考えている」と言われ、辛い思いをした。	相談者は当課相談の後に、空港所在県にも相談し、県の担当者が調査指導を実施した。事業者は改善を約束し、相談者には県担当より結果の報告があり、納得したとのことであった。調査員が相談者、空港バス会社及び当該県担当に連絡し、以上を確認した。
71	3.精神障害		1.当事者	大学の英語の授業で、他者の面前での注意や叱責を受けて登校できなくなった。指導方法を改善し、授業内容が理解できるよう、配慮してほしい。	調査員が大学に事実確認の連絡をしたところ、大学では既に対応しているとの回答があった。相談者とはその後、連絡が取れないため、対応終了とした。その後、相談者と連絡が取れていないが、再度の連絡や相談も無いため、対応終了とした。
72	1.身体障害	7 内部障害	1.当事者	家賃を滞納している。滞納しながらも不動産屋に家賃を支払っているが、支払いのたびに暴言があり、気持ちが落ち込み仕事に行けなくなってしまう。対応を変えるよう話して欲しい。	相談内容について調査中に、当課と相談者と連絡がとれなくなったが、相談者の主要な課題が生活再建であること、生活困窮者を対象とした支援機関「ぶらっとホーム世田谷」の相談員に継続して相談中であることが分かった。このため、何かあれば「ぶらっとホーム世田谷」から連絡を頂くこととし、当課での対応を終了とした。

73	1.身体障害	4 肢体不自由	1.当事者	居宅介護支援を一日5回受けている。これまでヘルパーの自転車を路上に駐輪していたが、マンション管理組合から駐輪場の契約を求められた。障害者差別に該当するのではないか。	障害者に限定した対応であれば差別に該当する可能性があるが、一般住民について同様の対応があれば、差別にはならないと説明し、了解を得た。
74	1.身体障害	1 視覚障害	1.当事者	金融機関のATMで音声ガイダンスを利用すると、「硬貨は使用できない」と言われる。硬貨対応ができるようにしてほしい。	調査員が当該金融機関に連絡し、金融機関の方針でATMの硬貨対応は限定的としていることを確認。一般利用者も同様の対応であるため、障害者差別ではないと説明し、納得を得た。
75	1.身体障害	4 肢体不自由	1.当事者	借家の隣地で駐車場工事が進んでいる。駐車場の周囲を囲われると、緊急時の自宅からの避難用通路(私道)が塞がれるので困る。	私道をめぐる土地利用の問題として、法律相談により不動産の手続き関係や行使できる権利等を確認するよう助言した。
76	3.精神障害		1.当事者	就労支援を受けて、近々企業実習をすることになった。サポートがあまり受けられない環境に不安がある。	執務中に、様々な報告のタイミングが上手くとれるかが不安とのこと。実習中の一日の振り返りの際に質問する、支援機関に相談する、などを提案した。
77	2.知的障害		2.家族	知的障害のある女性がスーパーマーケット従業員に挨拶をしたところ、大きな声で笑われる等の差別的対応をされ、ショックを受けた。	当該店舗に連絡したところ。相談者はすでに苦情を申し立てていた。店舗側の調査ではそのような事実は確認はできなかったが、相談者に被害感情を抱かせたことに対して、店長や苦情担当責任者が謝罪したことを確認した。
78	3.精神障害		1.当事者	飲食チェーン店で、他の客とのトラブルについて店舗で対応せず、警察を呼べといわれた。本社に相談したところ、聞いてもらえず差別的な対応をされ、一方的に電話を切られた。	本社の相談窓口で連絡し、経緯を確認。「もっとゆっくり話を聞けばよかったかもしれない」との返答を得て相談者に伝え、一応の了解を得た。相談者からも「言い過ぎた点はあやまりたい」との話があった。
79	3.精神障害		6.民間事業者(相談支援事業者)	障害を理由に居室の賃貸契約(新規)を拒否されることは差別にあたるか。	相談者が障害当事者の意向を確認したところ、事業者への連絡を望まないとの回答があった。現在の支援方針でグループホーム入居を検討しているとのことから、事業者へのアプローチは行わず終了とする。
80	8.不明・特定せず		2.家族	家電量販店で差別的な暴言を繰り返され、精神的な苦痛を受けた。	「区民の声」への相談。相談内容を具体的に聞きたいので連絡が欲しい旨を返信したが、1ヶ月以上返信がないため、これ以上のニーズがないものと判断して終了した。
81	1.身体障害	2 聴覚障害	7.区職員	イベント出展団体と聴覚障害者との意思疎通がうまくいかなかった例があった。今後相談があった場合、どのように対応すれば良いか。	事実の経緯と情報整理のうえ、手話通訳派遣手続きについて確認するなど、相談があった場合に備えた。その後の相談はなく、終了とした。
82	2.知的障害		2.家族	手帳を取得していない。障害福祉サービスの体験利用後の面接で、事業者から愛の手帳取得を当然のように説明された、また、障害福祉サービスと無関係の話(結婚について)をされ、精神的に傷ついた。	事業所に事実確認した。体験利用の様子から一般雇用の難しさを感じたため、進路を選択するための情報提供として話したとのこと。伝え方について今後、工夫が必要と感じているとの説明があった。相談者に伝え、障害福祉サービス上の苦情申立てを案内したが、相談者は希望しなかった。
83	1.身体障害	4 肢体不自由	1.当事者	銀行で口座を作る際に本人確認のために身体障害者手帳を出したところ、不要なページまで見られて不愉快な思いをした。	相手方に連絡し、身体障害者手帳による本人確認は第1面のみで足りること、他のページにはプライバシーに関わる記載もあり、必要なく見るのは適切であることを説明した。相手方より謝罪と支店内で共有する旨の返答を得、相談者に伝え、納得を得た。

#### 4-4 個人その他に関すること

3件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
84	2.知的障害	6.民間事業者	利用者から、法施行に伴い過剰な要求もある。「合理的配慮」の内容について、区から当事者に周知してほしい。	指導調査の席上での相談。区民向けパンフレットを送付し、事業者からも利用者等に周知を図るよう依頼し、了解を得た。
85	2.知的障害	6.民間事業者(指定特定相談支援事業者)	「知人(友人のアパートを仲介した不動産業者に)に金銭を貸し、一部返済されたが、その後返済なく、催促すると暴言で脅された」と相談を受けた。虐待や差別に該当するか。	知人との金銭トラブルであり、障害者差別や虐待には該当しない。当事者が自ら解決するには支援が必要。保健福祉課担当者との情報交換し、法律相談を含めた今後の支援について意見交換した。
86	2.知的障害	1.当事者	単身生活をしたいが、不動産の保証人になってくれる人がいない。法律相談ができることを教えて欲しい。	法テラスのリーフレットを提供したほか、地域障害者相談支援センターも案内した。

対応中(報告月未現在)

1 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
87	5.難病	6.民間事業者(指定特定相談支援事業者)	失火を理由とする賃貸マンションからの退去要請を受けた	

28年度継続案件で対応が終了したもの

5 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
	2.知的障害	2.家族	マイナンバーカードの暗証番号再設定について、本人が同行しないと手続きできないことに、納得できない。	所管課に情報提供の上、対応を依頼した。
	3.精神障害	1.当事者	大学図書館で、ヘルプマークについて説明理解を求めようとしたら、差別的対応をされた。	相談者は相手方から差別的発言をされたと主張。相手方は相談者の話の内容が理解できず、警察が駆けつける事態に困惑したと説明。調査員は相互の意思疎通や理解を図り、今後も図書館利用ができるよう助言した。
	2.知的障害	2.家族	区民プールを指導者つきで利用。2月より指導者一人あたりの人数制限(5人まで)が始まった。障害者のみこのような制限を受けるのは差別解消法に反するのではないか。	担当所管が指導者つき利用の人数制限に至った経緯を説明。通常時は5組を超えることはまず無いこと、他プールの改修時に、当該プールの利用が増えたこと、今後同様の状況が予測される場合は事前の情報提供を行い、また当日混雑状況も電話問い合わせを受けること等を説明し、了解を得た。
	3.精神障害	6.民間事業者	グループホーム入居中に、室内騒音があり退去を迫られた。障害による騒音で退去を迫るのは、差別にあたるのか。	調査員は相談者に、グループホームは「民間アパートの一部借り上げ」であることから、騒音による退去勧告は一義的には差別とは言えないが、事前、事後の支援が重要と助言した。(その後退去、再入院となった。)
	1.身体障害	4.肢体不自由 7.区職員	学校給食でミキサー食を提供して欲しいとの要望に基づく合理的配慮の考え方等について、所管課から相談があった。	合理的配慮の考え方について、所管課に情報提供した。(その後、所管課から当事者宛に要望書への回答文書を送付、本人や学校等の状況確認を行った。)



## 2 区民等への普及啓発・理解促進等

### (1) イベント等における展示、PR等の実施(8件)

事業名	タイトル・テーマ	日時	内容	参加者数
せたがやsummer festival インクルージョン	障害児通所施設・中高生・高齢者交流イベント	平成29年7月29日(土)	資料提供	1000
第40回世田谷ふるさと区民まつり	はったつ情報館・ヘルプマークPR	平成29年8月5日(土)・6日(日)	展示・職員による説明	50000
第37回区民ふれあいフェスタ	障害のある人もない人もせたがやで共に生きる	平成29年12月3日(日) 午前10時～午後3時	パネル展示、相談コーナー開設、資料提供	5700
玉川高島屋ヘルプマークPR	玉川高島屋・東京都・世田谷区によるヘルプマーク及び障害者差別解消法の周知	平成29年12月9日(土) 午前10時～午後5時	職員による事業の説明、資料提供	延べ100
烏山フォーラム2017	障害があるなしではなく、生活するみなで地域を創っていく	平成29年12月9日(土) 午前10時～午後1時20分	資料提供	100
世田谷区自立支援協議会シンポジウム	障害は生涯、ショウガイ?	平成29年12月16日(土) 午後1時30分～4時	パネル展示、資料提供	110
砧エリア自立支援協議会勉強会	知ることからはじめよう!～障害者の地域生活を知る～	平成30年1月31日(水) 午後1時15分～3時45分	映画上映、資料提供	35
せたがや梅まつり	障害者差別解消法・障害理解促進・ヘルプマークPR	平成30年2月17日(土) 午前11時～午後3時	職員による事業の説明、資料提供	延べ300

### (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(27件)

事業名	タイトル・テーマ	日時	内容	参加者数
関東中央病院職員研修会	障害者差別解消法について	平成29年4月26日(水) 午後5時30分～6時30分	職員による法概要及び事例の説明、資料提供	110
世田谷区医師会健(検)診委託事業説明会	障害者差別解消推進に係る仕様書特記事項について	平成29年5月12日(金)・16日(火)	職員による法概要及び仕様書特記事項の説明、資料提供	500
玉川医師会健(検)診委託事業説明会	障害者差別解消推進に係る仕様書特記事項について	平成29年5月12日(金) 午後7時30分～9時	職員による法概要及び仕様書特記事項の説明、資料提供	250
障害者通所施設長会	障害者差別に関する相談・問い合わせ事例について	平成29年5月19日(金) 午前10時～12時	職員による相談・問い合わせ内容の説明、資料提供	93

第1回 障害児通所支援事業所連絡会	障害者差別に関する相談・問い合わせ事例について	平成29年5月 午前10時～12時	職員による相談・問い合わせ内容の説明、資料提供	約70
世田谷区手をつなぐ親の会記念講演会	障害者と高齢者が共に過ごす「富山型デイサービス」を学ぶ	平成29年5月24日(水) 午前10時15分～11時45分	周知協力、資料提供	100
発達支援コーディネーター ミーティング	障害者差別に関する相談・問い合わせ事例について	平成29年5月26日(金) 午前9時～12時	職員による相談・問い合わせ内容の説明、資料提供	10
都費スクールカウンセラー連絡会	障害者差別に関する相談・問い合わせ事例について	平成29年5月27日(土) 午後3時～4時30分	職員による相談・問い合わせ内容の説明、資料提供	約50
世田谷区重症心身障害児(者)を守る会研修会	平成29年度の世田谷区における障害者施策について	平成29年5月29日(月) 午後1時～2時30分	職員による区の取組みの説明、相談・問い合わせ内容の説明、資料提供	25
「くみん窓口」フロアマネージャー研修	障害のある方への接遇と障害者差別解消法	平成29年6月16日(金) 午後3時～4時	職員による説明	26
世田谷保健所生活保健課	食品衛生講演会	平成29年7月5日(水)・6日(木)・7日(金)	資料提供	約1000
自立生活セミナー	実効性のある東京都の差別禁止条例を当事者主導でつくろう!	平成29年7月23日(日) 午後1時30分～4時	資料提供	約30
赤松学舎合同学校協議会	障害者差別について	平成29年8月5日(土)・6日(日)	職員による区の取組みの説明、相談・問い合わせ内容の説明、資料提供	100
(福)せたがや榎の木会法人セミナー	障害者差別解消法及び合理的配慮について	平成29年9月28日(木) 午後6時～8時	職員による区の取組みの説明、相談・問い合わせ内容の説明、資料提供	60
世田谷区相談支援従事者初任者研修	障害者差別解消法について	平成29年10月26日(木)	職員による法概要及び事例の説明、資料提供	40
根津山夢の学び舎研修会	障害者差別解消法について	平成29年10月27日(金)	資料提供	80
第15回地域福祉推進大会	みんなでつくり みんなで育てよう 地域の福祉	平成29年11月5日(日)	資料提供	1000
東谷世田谷支部理事会	障害者差別解消法について	平成29年11月13日(月) 午前10時～	職員による法概要及び事例の説明、資料提供	30
世田谷区医師会「医療連携・福祉事業部講演会」	障害者差別解消法について	平成29年11月13日(月) 午後1時～	職員による法概要及び事例の説明、資料提供	100
障害理解教育研修	障害者差別の解消について	平成29年12月7日(木) 午前11時45分～12時35分	職員による法概要及び事例の説明、資料提供	159

グループホーム事業者連絡会	障害者差別に関する相談・問い合わせ事例について	平成30年1月9日(火) 午後2時より4時30分	職員による相談・問い合わせ内容の説明、資料提供	延べ 1300
第2回 障害児通所支援事業所連絡会	障害者差別に関する相談・問い合わせ事例について	平成30年2月2日(金) 午後1時～4時30分	職員による相談・問い合わせ内容の説明、資料提供	約70
全日本不動産協会 東京都本部世田谷支部 下期法定研修会	障害者差別解消法について、相談・問い合わせ事例について	平成30年2月23日(金)午後1時～3時	職員による法概要及び事例の説明、資料提供	延べ 1300
権利擁護勉強会	成年後見制度利用促進法を巡る動向について	平成30年2月28日(水)	資料提供	200
障害者差別解消法講座	障害者差別解消法について、合理的配慮の提供にかかる意思の表明について	平成30年3月2日(金)	職員による区の取組みの説明、相談・問い合わせ内容の説明、資料提供	35
障害者差別解消法講座	職場で考える 障害者差別と合理的配慮	平成30年3月9日(金)	職員による事業の説明、資料提供	7
障害者就労指導員・障害者就労支援員研修	職場で考える 障害者差別と合理的配慮	平成30年3月15日(木)	職員による事業の説明、資料提供	20

### (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

63000部を増刷し、区内小学校・中学校・特別支援学校へ配布した。また、研修等で活用した。

### (4) その他啓発物品の配布

ポスター(A3版)200枚

クリアファイル(A4版)750枚

A1版PRパネル(2種)各種イベントで掲示した

### (5) ヘルプマークの作成・配布

平成29年度 3000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

区管理職について、イエローリボンピンバッチを配布。また、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。世田谷区障害者福祉団体連絡会(連協)は、世田谷区社会福祉協議会実施のイベ



ント後援にあたり、連協で作成した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 29 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 P R コーナーにおける周知啓発

平成 29 年 3～4 月、11～12 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。



左：ヘルプマーク配布箱セット  
右上：玉川高島屋 SC での周知  
右下：羽根木公園梅まつりでの周知

### 3 庁内体制の整備

#### (1) 世田谷区障害者差別解消推進委員会の開催

平成 27 年度より、区長を委員長とし、特別職及び部長級を構成員とする会議を開催した。

平成 29 年度開催：平成 29 年 5 月 19 日(金)

内容：障害者差別解消に関する平成 28 年度の取組み状況及び平成 29 年度の取組み予定について

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 2 版】について

推進委員会の開催に先立ち、幹事会（課長級）を開催し、情報の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組みについて

平成 29 年 4 月 20 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 29 年 6 月 21 日(水) 庶務担当課長会経由で各部庶務担当課あてに周知  
・「職員向けガイドブック」第 2 版の配布及び公開について  
・窓口における「筆談マーク」等の掲示について

平成 29 年 8 月 29 日(火) 各部庶務担当課あてに周知  
・障害者への配慮の推進に向けた平成 30 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）

#### (3) 指定管理及び委託契約に関する仕様書特記事項の整備

・区民対応等の対人型のサービス提供業務が含まれる全ての委託契約（所管課契約を含む）(平成 29 年 12 月 7 日 経理担当課より各所管へ確認周知)  
・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。

#### (4) 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（隔月 1 回）事例紹介や情報提供を実施。

#### (5) 職員のイエローリボン着用協力依頼

平成 30 年 3 月 12 日(月) 庶務担当課あてに、着用協力の継続及び平成 30 年度必要数の確認を依頼。

## (6) 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、事務事業に取り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 29 年 4 月 18 日(火)・19 日(水)、5 月 31 日(水)	採用 1 年目研修「人権」 ・ 障害者差別解消法について ・ 世田谷区の基本方針、職員対応要領について を含む	225 名
平成 29 年 4 月 26 日(水)	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 ・ 世田谷区の基本方針、職員対応要領について を含む	領域 92 名 領域外 14 名
平成 29 年 9 月 8 日(金)、13 日(水)、26 日(火)	採用・技能 1 1・2 1・3 1 年目研修(公務員倫理・ 人権) ・ 障害者差別解消法について ・ 世田谷区の基本方針、職員対応要領について を含む	299 名
平成 29 年 9 月 14 日(木) ～11 月 16 日(木)	採用 1 年目研修「障害福祉体験」 ・ 障害を理由とする差別、職員に求められる対応 ・ 障害当事者による講話 ・ グループワーク を含む	214 名
平成 30 年 2 月 26 日(月)	世田谷区共催研修「障害者差別解消(心のバリアフ リー編)」 対象：区職員・外郭団体職員・障害当事者 ・ 「心のバリアフリーに向けた汎用性のある研修プ ログラム」B パターンに準拠	29 名
平成 30 年 3 月 28 日(水)	係長候補者、技能長昇任時研修（共催研修）「コン プライアンス」 対象：係長級職員 ・ 障害者差別解消法の紹介を含む	118 名

## (7) 職員向けガイドブック(第2版)

対応事例の反映等を行った第2版を作成した。平成29年6月完成。

## 4 事業者に向けた適切な対応への働きかけと周知・啓発

### (1) 業界団体への周知・説明等

病院、区委託事業説明会、医師会主催講演会、不動産事業者の研修会、同業者組合の理事会などで、障害者差別解消法に関する説明等を実施した。

(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 参照)

## 5 障害者差別解消支援地域協議会の設置

世田谷区自立支援協議会を障害者差別解消法上の「障害者差別解消支援地域協議会」に位置づけている。同会の虐待防止・差別解消・権利擁護部会において、報告や質疑応答、意見交換を実施し、その内容を協議会本会に報告した。

内閣府主催「平成 29 年度障害者差別解消支援地域協議会体制整備事業報告会」において、地域協議会設置自治体からの事例報告を行った。

### 日程・内容

	開催日	会議名
1	平成 29 年 7 月 10 日(月)	自立支援協議会 虐待防止・差別解消・権利擁護部会 (主な意見交換)スポーツ施設での障害者利用への配慮等について
2	7 月 21 日(金)	障害者差別解消支援地域協議会(自立支援協議会本会) (報告)平成 28 年度の取組み状況及び、平成 29 年度の取組み予定
3	平成 30 年 1 月 17 日(水)	自立支援協議会 虐待防止・差別解消・権利擁護部会 (主な意見交換)携帯電話等の手続きにおける本人確認への配慮について
4	1 月 26 日(金)	障害者差別解消支援地域協議会(自立支援協議会本会) (報告)障害者差別に関する相談・問い合わせ及び対応状況について
	3 月 16 日(金)	平成 29 年度障害者差別解消支援地域協議会体制整備事業報告会(主催:内閣府)

## 6 条例についての調査・研究

国内他自治体の条例制定状況や、普及啓発施策についての情報収集を継続した。

なお、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(仮称)の構成と基本的な考え方」についての意見募集を平成 29 年 12 月 20 日(水)より平成 30 年 1 月 18 日(木)まで実施し、平成 30 年 10 月 1 日(月)に施行予定である。

## 7 商店街における合理的配慮提供物品の設置【試行】

### (1) 試行目的

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にあたり、物理的配慮、または意思疎通の配慮に関する物品を試験的に商店街の協力店舗に設置し、物品の導入効果を検証した。

(2) 試行対象

「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) 試行期間

平成29年10月～平成30年3月

(4) 試行内容

協力店舗に各種物品(段差解消用簡易スロープ、筆談ボード、点字メニュー、写真入り音声コードメニュー、コミュニケーションボード)を設置し、使い勝手や区民の反応等を確認した。

平成30年1月24日(水)に、経堂農大通り商店街の7店舗にて、障害当事者(肢体不自由者(車椅子利用)、視覚障害者、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) 試行結果

想定して設置した物品は有効に活用され、障害者等の外出環境向上に効果的であることが確認できた。

(6) 評価

平成30年2月1日(木)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、試行事業の結果発表と評価を行った。

## 8 共生社会ホストタウンへの登録

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、新たに「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。

共生社会ホストタウン推進事業として、平成30年2月1日に「せたがや 障害者・まち！交流塾」を開催し、商店街における物品の試験設置等、商店街と障害者の交流事例についての事例報告や、ワークショップを開催した。

(7・8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)



## 【平成 29 年度取組みのまとめ、及び今後の課題】

### 1 相談体制の整備・事例への対応

平成 29 年度は、87 件の相談・問い合わせを受け、庁内各課及び障害施策推進課が各事例に適切に対応した。各課は障害者差別解消法に基づく対応を行い、障害施策推進課に報告した。また、区民等への区の体制や、相談窓口の周知が進み、相談・問い合わせにつながった。法制度の概要や区の体制、広報について等の問い合わせが減り、実際の事例について、とりわけ民間事業者に関する相談が増加した。（報告書 3 ページ参照）

相手方となる 1 事業所のみでの配慮では解決できない相談内容もあり、事業所全体や地域をあげての事前的環境整備の必要性を感じた。

今後も、庁内各課と障害施策推進課が連携して、区民等からの相談・問い合わせに適切に対応していく必要がある。

### 2 区民等への普及啓発・理解促進等

イベントへの出展、外部研修等への講師派遣や開催協力、区のおしらせ、メールマガジンでの情報発信による区民周知を図った。平成 29 年度は初めての参加となるイベントへの啓発や、区内病院での職員研修等に新たに取組んだ。

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（2 種）を活用し、外部研修や、事案の相手方となる事業所等への説明等に活用した。平成 29 年度は、区内の小学校・中学校（区立、国立、私立）の全ての児童、生徒及び教員、啓発パンフレットを配付した。

また、ヘルプマークやリーフレットの配布による周知啓発を並行して行った。

区の「区民向け出前講座等学習情報」や都の「東京都オリンピック・パラリンピック教育支援プログラム」に、障害者差別解消法についての出張説明・出前授業を実施登録し、専門調査員が区立中学校（通常級）、都立特別支援学校（知的障害）で生徒を対象とした授業を実施した。

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。

今後も啓発活動を充実させ、法の周知を図ると共に、共生社会の実現に向けて、障害理解の促進を強化する必要がある。

### 3 事業者に向けた適切な対応への働きかけと周知・啓発

相談事例の相手方となった事業所に対して、法の説明・周知とあわせて、解決に向けた働きかけを行った。また、障害者雇用を行っている区外郭団体からの依頼に応じて研修を実施するとともに、業界団体への説明を実施した。

今後も、事例対応と並行して、多様な事業者に向けての周知・啓発を強化していく必要がある。また、事業者が合理的配慮の提供を実施しやすくする施策を推進する必要がある。

#### 4 庁内向けの取組み

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」のもとで、法や区の取組み方針の周知、イエローリボンの着用による啓発、職員研修やメールマガジンを通じた障害理解と対応の徹底を図った。また、区民等からの相談や問合せ内容の報告、印刷物の音声対応や聴覚障害者への配慮についての対応強化に努めるとともに、研修担当課との共催研修を実施した。

今後も、事前的環境整備と、個別の事案に対応する合理的配慮の提供の両面について対応を進めていくこと、また研修の開催やメールマガジンの発行、職員向けガイドブックの改訂などにより、職員への情報提供と対応力の向上に向けて継続的に取り組んでいくことが必要である。

#### 5 障害者差別解消支援地域協議会における検討

障害者差別解消法上の「障害者差別解消支援地域協議会」に位置づけた世田谷区自立支援協議会（協議会本会及び、虐待防止・差別解消・権利擁護部会）は、事例内容についての質疑応答や意見交換、商店街の合理的配慮に資する物品の作成に関する意見徴収、区職員等を研修へ参加する障害当事者・支援者への周知協力等を通じて、地域の実情に応じた差別の解消のための取組みを主体的に行うネットワークとして機能した。

今後も同協議会を通じて区内の関係機関と事例や課題を共有し、地域における様々な関係機関が、相談事例等の情報の共有や協議を通じて、各自の役割に応じた事案解決や類似事案の発生防止のための取組みなどを行っていく必要がある。また、障害当事者や事業者とともに考える仕組みについて具体的な検討を進めていくことが必要である。

#### 6 条例についての調査・研究

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（仮称）」の構成と基本的な考え方」についての意見を募集し、平成 30 年 10 月の施行を目標としている。同条例の施行後は、都に「広域相談員」が配置され、都民からの相談に対応する。都内の事業所において、合理的配慮の提供が義務となるとともに、都民を対象にしたあっせん・調停の仕組みが設けられる。

条例の施行に合わせて都区の連携体制を整備し、区としての対応を検討するとともに、今後も条例についての調査・研究を継続していく。また、障害者差別解消支援地域協議会や障害当事者・家族等の関係団体との意見交換を進める。

#### 7 共生社会ホストタウンとしての取組み

区は平成 29 年 12 月に国の「共生社会ホストタウン」に登録された。「心のバリアフリー」を推進する取組みの 1 つとして、商店街との協働による障害理解の推進を盛り込み、区内 4 商店街の店舗を対象に、段差解消用スロープや点字メニュー等を試験的に設置し、その効果を検証した。

今後は、昨年度の試験的な取組みの結果を踏まえ、商店街における障害者への合理的配慮の提供に向けた助成事業を本格的に実施していく。

## 【平成 30 年度の取組み予定】

平成 29 年度の取組状況等を踏まえ、平成 30 年度は以下の取組みを進める。

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  
障害理解と障害者差別解消法の周知・啓発  
障害者差別解消支援地域協議会の開催  
その他

## 【具体的な取組み】

取組み内容(例: 新規・拡充)

### 1 事例への対応

- (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  
区へ寄せられる差別解消に関する相談・問合せ等に対し、各事業担当課及び専門相談員が対応及び解決に向けた調整等を行う。

### 2 庁内での取組み

- (1) 世田谷区障害者差別解消推進委員会の開催  
(2) 障害者への配慮の推進に向けた具体的な取組み  
(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2版)の活用  
(6) 職員のイエローリボン着用協力依頼、啓発表示掲出確認依頼  
(7) 職員研修 職層研修・保健福祉領域研修・共催研修  
(8) 障害者差別解消法物品(窓口配架サインスタンド) 作成  
(9) 区外郭団体等への周知・依頼

### 3 区民等への普及啓発・理解促進

- (1) パンフレットを活用した小学生への説明・啓発  
区内の小学校・中学校(区立、国立、私立)の4年生及び教員を対象として、区民向け8ページパンフレット「障害者差別解消法を知ろう」を配布し、学習内容に応じた活用を依頼する。  
(2) 出張研修  
区職員(専門調査員含む)が事業所、児童・生徒、保護者等にむけた研修や説明会において講師を努め、障害者差別解消法の概要や障害特性に応じた対応の方法を説明すること等により、障害理解の促進を図る。また、当事者と協力した研修等も実施する。  
(3) 障害者差別解消法啓発パンフレット大活字版 作成  
(4) イベントへの出展、ポスター掲示、PR 展示等  
(5) ヘルプマークの配布  
(6) 「イエローリボンネットワーク」への参加

#### **4 事業者に向けた適切な対応への働きかけと周知・啓発**

##### **(1) 障害者への合理的配慮の提供に向けた助成事業の実施**

昨年度実施した合理的配慮の提供に向けた物品の試験設置の結果を踏まえ、商店街の協力のもとで障害理解の促進に向け、障害者への合理的配慮の提供に向けた助成事業を実施する。

##### **(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・業界団体への周知**

#### **5 障害者差別解消支援地域協議会**

##### **(1) 世田谷区自立支援協議会における障害者差別解消支援地域協議会の開催**

#### **6 障害理解の促進と障害者差別解消法の実効ある取組みの把握**

障害理解や障害者差別解消法の実効性を高めるため、東京都が進めている条例整備の検討状況を把握するとともに、引き続き他自治体の実効ある取組みを把握する。

## 「障害者差別解消法 合理的配慮等の好事例集」(東京都作成)より抜粋した事例

### 視覚障害者からの申出

施設内の階段が木目調で段差がわかりにくく、危険だった。手すりについていたが、照明も暗くかなり注意が必要である。弱視のため降りるのが怖いので、少し配慮してほしい。

#### 【行政機関からの合理的配慮の提供】

相談を受けた施設スタッフは、この日は、危険のないように同行しながら案内した。その後検討を行い、段差部分がはっきりと区別できるように、段差の角部分に目印をつけることにした。段差の過度部分にラインを引き、境目がはっきりしたため、個別に案内をしなくてもスムーズに利用できる方が増えた。

### 身体障害者からの申出

公共施設での講演を頼まれた。会場の入口に3段の階段があるため、車椅子利用者にはスタッフが担いで上げると言われた。私は200キロを超える電動車椅子を利用しているため、人力で上げることは不可能であると伝えた。会場に入るために、どのようにすればよいか。

#### 【行政機関からの合理的配慮の提供】

講演会場となる公共施設に相談者が直接出向いて、事前の下見を行うこととした。3段の階段をご本人に確認してもらおうと、階段前に十分なスペースがあったため、少し角度は急だったが、長い仮設スロープを設置し、対応できることがわかった。講演当日は携帯スロープを使用することで、会場に入ることができた。

## 「障害者差別解消法 合理的配慮の提供事例集」(内閣府作成)より抜粋した事例

### 知的障害

役所が公表した調査報告書を読みたいのだが、平仮名しか読むことができないので、振り仮名をつけてほしい。

#### 【行政機関からの合理的配慮の提供】

ページ数の多い調査報告書であり、全ての文章に振り仮名を付すことは作業量が膨大となるので、要点を抜粋した概要ペーパーを作成して振り仮名を付すこととした。

### 精神障害

申請書類の記入に長い時間を要するので、役所へ行ってからその場で記入するのは気が引けてしまう。

#### 【行政機関からの合理的配慮の提供】

外部に持ち出しても問題の生じない内容であったことから、事前に申請書類を送付しておき、役所に来るときに記入済みのものを持参していただくことにした。

大勢の人がいるところでは、どうしても周囲が気になってしまい落ち着かず、待合室での順番待ちが難しい。

#### 【行政機関からの合理的配慮の提供】

別室の確保が困難であったため、待合室の中で、比較的周りからの視界が遮られるようなスペースに椅子を移動させ、順番待ちできるよう配慮した。

### 重症心身障害

来庁者用の駐車場が玄関から離れているが、重度の障害により長距離の移動は負担となるため、玄関の近くに駐車させてほしい。

#### 【行政機関からの合理的配慮の提供】

庁舎の玄関の近くにある空きスペースにカラーコーンを置いて、臨時の駐車場とすることで、駐車場から玄関までの移動距離が短くなるようにした。

### 障害を理由とする差別に関する相談・問合せ(月次状況)

1、相談の方法	合計	電話	メール	文書	窓口	訪問	(*別掲)		
							当月 未未 完了	翌月 以降 完了	報告 時未 完了
平成29年4月	8	5	1		1	1	4	4	
平成29年5月	7	3	1		3		3	3	
平成29年6月	5	1			4		3	3	
平成29年7月	10	5	1	1	3		6	6	
平成29年8月	4	3			1		1	1	
平成29年9月	10	8	2				3	3	
平成29年10月	10	9			1		3	3	
平成29年11月	7	7					2	2	
平成29年12月	4	2			2		1	1	
平成30年1月	6	4	2				2	2	
平成30年2月	11	6			5		10	9	1
平成30年3月	5	4	1				2	2	
合 計	87	57	8	1	20	1	40	39	1

2、相談の中身	合計	相談に関連した障害											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29年4月	8	1		1			1	2	1	1			1
平成29年5月	7	1		3			1						2
平成29年6月	5		1	1			2		1				
平成29年7月	10		3	4			2						1
平成29年8月	4	1					1		1				1
平成29年9月	10	3	1	4	1		1						
平成29年10月	10	1	1	6	1				1				
平成29年11月	7	1	1	3	1				1				
平成29年12月	4			1			1		1				1
平成30年1月	6		1		1		2		2				
平成30年2月	11		1	4	1				3		1	1	
平成30年3月	5	2					1						2
合 計	87	10	9	27	5	0	12	2	11	1	1	8	1

3、相談類型	合計	不当な差別的取扱い	合理的配慮の不提供				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	ルール・慣行の柔軟な運用		
平成29年4月	8	1	3		3		4	
平成29年5月	7		4	3	1		3	
平成29年6月	5		2	1	1		3	
平成29年7月	10	1	3	2	1		6	
平成29年8月	4		1			1	3	
平成29年9月	10	1	3	1	1	1	6	
平成29年10月	10	1	4	1	3		5	
平成29年11月	7	1	1	1			5	
平成29年12月	4		0				4	
平成30年1月	6		1			1	5	
平成30年2月	11		4	2	1	1	6	1
平成30年3月	5		1			1	4	
合計	87	5	27	11	11	5	54	1
うち区に関わるもの	31		11	1	7	3	20	0

4、対応区分	合計	対応			説明等			報告時未完了
		依頼状況確認・対応	A状況確認・対応	B伝達・引継	C情報提供	D問合せ	E保健福祉サービ	
平成29年4月	8	2	2				4	
平成29年5月	7	2		2			3	
平成29年6月	5	1	1			1	2	
平成29年7月	10	2	1	1		2	4	
平成29年8月	4		1				3	
平成29年9月	10	1	2	1			6	
平成29年10月	10	2	2	1			5	
平成29年11月	7	2			1		4	
平成29年12月	4				2		2	
平成30年1月	6	1					5	
平成30年2月	11	4					6	1
平成30年3月	5	1					4	
合計	87	18	9	5	3	3	48	1



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29年4月	8	2	1	1		6	1	4	1
平成29年5月	7	1	1			6	1	5	
平成29年6月	5	2	2			3		2	1
平成29年7月	10	4	1		3	6		5	1
平成29年8月	4	3	2		1	1		1	
平成29年9月	10	5	4		1	5	1	4	
平成29年10月	10	5	4		1	5		5	
平成29年11月	7	1	1			6	1	5	
平成29年12月	4	2	1		1	2		2	
平成30年1月	6	3	2	1		3	1	2	
平成30年2月	11	2	2			9	1	8	
平成30年3月	5	1		1		4		4	
合計	87	31	21	3	7	56	6	47	3

6、主訴類型	合計	不 当 な 差 別 的 取 扱 い	合 理 的 配 慮 の 不 提 供	そ の 他 相 談 ・ 問 い 合 わ せ
平成29年4月	8	2	3	3
平成29年5月	7		5	2
平成29年6月	5	1	2	2
平成29年7月	10	4	3	3
平成29年8月	4	1	1	2
平成29年9月	10	5	3	2
平成29年10月	10	2	6	2
平成29年11月	7	4	2	1
平成29年12月	4		1	3
平成30年1月	6	3	1	2
平成30年2月	11	3	6	2
平成30年3月	5	4	0	1
合計	87	29	33	25

平成 29 年 12 月 1 日号

## 障害のある方への合理的配慮が進んでいます

障害のある方等から相談を受けた際に、負担になりすぎない範囲で行う配慮のことを「合理的配慮」と言います。区では、寄せられたご相談やお問い合わせに対し、解決に向けた働きかけを行っています。

相談いただいた事例	区の働きかけ
マンションがオートロック化されることになった。身体障害がありベッドにいる時間が長く、居間まで出て行くのが難しい。	管理組合に事情を説明したところ、本人の費用負担で、インターホンの子機をベッドの脇に増設してもらうことができました。
発達障害があって細かい文字を追うのが苦手である。中学入学にあたり、授業での配慮を受けられるだろうか。	担任の先生に相談したところ、文字が読みやすいように、紙面に色のついたノートを使えるよう配慮を受けることができました。

**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 ☎5432-3021

(せたがや 障害者・まち！交流塾)



(職員研修 障害者差別解消 (心のバリアフリー編))



## 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き、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、障害福祉担当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、障害福祉担当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30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	障害福祉担当部を担任する副区長
委員	障害福祉担当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
	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
	障害福祉担当部長
	梅ヶ丘拠点整備担当部長
	高齢福祉部長
	子ども・若者部長
	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、障害福祉担当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、障害福祉担当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。

別表 世田谷区障害者差別解消幹事会名簿

幹事長	障害福祉担当部長
委員	政策経営部政策企画課長
	政策経営部政策研究・調査課長
	政策経営部財政課長
	政策経営部広報広聴課長
	総務部区政情報課長
	総務部人事課長
	総務部研修担当課長
	財務部経理課長
	生活文化部市民活動・生涯現役推進課長
	生活文化部人権・男女共同参画担当課長
	経済産業部工業・ものづくり・雇用促進課長
	保健福祉部調整・指導課長
	障害福祉担当部障害施策推進課長
	障害福祉担当部障害者地域生活課長
	子ども・若者部子ども育成推進課長
	都市整備政策部都市計画課長
	都市整備政策部都市デザイン課長
	教育委員会事務局教育総務課長
	教育政策部学校職員課長
	教育政策部教育指導課長
教育政策部教育相談・特別支援教育課長	



担当 世田谷区障害福祉担当部障害施策推進課

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