

令和2年7月2日
障害福祉部
障害施策推進課

障害者差別解消に関する令和元年度の実施状況及び令和2年度の実施予定について

1 主旨

平成28年4月の障害者差別解消法施行以降、区として障害者差別の解消に向け、様々な施策に取り組んできたところであるが、このたび、障害者差別解消に関する令和元年度の実施状況がまとまったため、令和2年度の実施予定に合わせ報告を行う。

2 報告内容

別紙1「令和元年度障害者差別解消に関する実施状況及び令和2年度実施予定」のとおり

令和元年度の取組み状況

< 1 > 障害者差別に関する相談等の状況

相談・問合せ等の件数 全 58 件（昨年度比 + 3 件） * 本編 P3~

相談等の内容		主訴(件)	確認後件数 前年度	割合(%)
不当な差別的取扱いについて		11	1 (1)	1.7
合理的配慮について	内訳	14	6 (11)	10.3
	物理的環境への配慮 * 障害者の駐車場所など	7	3 (1)	5.2
	意思疎通への配慮 * 駅の誘導案内など	4	1 (3)	1.7
	ルール・慣行の柔軟な運用 * 駐輪場の利用など	3	2 (7)	3.4
環境の整備		2	3 (1)	5.2
その他の相談・問合せ（サービスや交通機関の利用など）		31	46 (42)	79.3
対応中（年度末現在）		0	2 (1)	3.4
合計		58	58 (55)	100.0

相談者の分類

区分	当事者	家族	当事者団体	区民	事業者・市内	不明・その他	合計
件数(件)	31	5	1	2	18	1	58
割合(%)	53.4	8.6	1.7	3.4	31.0	1.7	100.0

相談等への対応状況

対応区分	件数(件)	割合(%)
◆ 差別解消法に基づく対応	7	12.1
➢ 相手方への訪問・電話等を通して状況を確認し、合理的配慮の提供等に向け調整	4	6.9
➢ 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	0	0.0
➢ 相談者の了承を得て、相談内容を関係課へ連絡（相談者が相手方との調整を希望しない場合等）	3	5.2
◆ 環境の整備	3	5.2
➢ 相談内容について助言	3	5.2
◆ その他	46	79.3
➢ 法律や区の体制、広報等について説明	2	3.4
➢ 保健福祉サービスに対する意見として対応	2	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）	39	67.2
➢ 匿名等により調査が出来なかったもの	3	5.2
◆ 対応中（年度末現在）	2	3.4
合計	58	100.0

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 > 具体的な事例 * 本編 P6~

区における事例

* 知的障害者への声かけについて（合理的配慮の提供）

（相談内容）

ある区民施設における、障害のある人へのスタッフの対応が子どもに話しかけるような「上から目線」の言い方で不適切。もっと暖かく見守ってほしい。（対応の様子を見かけた区民からの電話）（区の対応）

コミュニケーションの困難な利用者への対応方法を施設と話し合い、施設内での情報共有を依頼した。その後、家族との対話により利用者への配慮等について確認ができ、コミュニケーションの改善が図られた。

事業所における事例

* スーパーマーケットの入店について（合理的配慮の提供）

（相談内容）

駅近くのスーパーマーケットは入り口部分の商品陳列や店内の通路が狭いため、車椅子で入店できない。商品が良く家族がしばしば利用している。家族と一緒に入店して、買い物を楽しみたい。

（区の対応）

スーパーマーケットを訪問し、店長に相談者の意向を伝えた。当該店舗では車椅子利用者（電動車いすも含む）や視覚障害者の利用もあり、その都度できる範囲で対応している。また、店舗の物理的制約から難しい点もあるが、来店して欲しいとのこと。以上を相談者に伝えて了解を得た。

< 3 > 障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発 * 本編 P9~

区民・事業者等への制度の普及啓発

- ・ 研修、講演会等を通じた法周知と啓発（11件）
 - ・ イベント等における展示、PR等の実施（8件）
 - ・ 提案型協働事業において、NPO法人と連携し、ダンスワークショップを通じた交流事業を実施
 - ・ 区独自のパンフレットを区立小学校4学年全児童及び教員へ配布し、出前講座を案内
 - ・ 区内小学校へ手話講師を派遣し、差別解消に関する講義や手話講習を実施（4校11クラス）等商店等における共生社会促進助成事業の区内全域での実施【拡充】
 - ・ 多様な区民の接点の場である商店・事業所において、障害理解と障害者への合理的配慮の促進を図るための物品の購入・作成経費を助成している。平成30年8月に対象地域を限定して開始したが、平成31年4月から、対象地域を区内全域に拡大した。
- 段差解消用簡易スロープ、点字メニュー、簡易筆談器等23品目を19事業所へ設置。
- 「共生社会ホストタウン」としての取組み
- ・ 令和元年7月30日（火）「1,000人動画プロジェクト」に協力し、ダンス動画を撮影
 - ・ 令和元年10月21日（月）「心のバリアフリー シンポジウム」を実施
 - ・ 共生社会ホストタウンPRキャッチコピーを公募・選定
- 【最優秀作品】一緒にできると、楽しいね。

< 4 > 障害者差別解消支援地域協議会等の開催 * 本編 P14~

世田谷区自立支援協議会「虐待防止・差別解消・権利擁護部会」において、報告や意見交換を実施し、その内容を障害者差別解消支援地域協議会（世田谷区自立支援協議会）に報告した。

令和元年7月9日（火） 障害者差別解消支援地域協議会

（内容）平成30年度の取組み状況等の報告等

令和元年12月19日（木） 障害者差別解消支援地域協議会

（内容）平成31年4月～令和元年11月の相談等の対応状況報告

< 5 > 庁内での取組み * 本編 P15~

- ・ 令和元年6月27日（木）世田谷区障害者差別解消推進委員会を開催
- ・ 庁内向けメールマガジン「イエローリボン通信」を年3回発行し、事例紹介等を実施
- ・ 全職員へ「イエローリボン」ピンバッジを配布し、着用を依頼 等

令和元年度の取組み状況等を踏まえ、令和2年度は以下の取組みを進める。

< 1 > 障害者差別に関する相談支援

障害者差別解消相談窓口等での相談について、専門調査員等による事業者への改善依頼
都の広域支援相談員との連携
相談体制の周知

< 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)

商店等における共生社会促進助成事業の実施
共生社会ホストタウン関連イベントの開催(世田谷区・川崎市共催 令和3年1月予定)
【新規】
障害理解促進イベントの開催(区民ふれあいフェスタ)【実行委員会で見直し】
共生社会ホストタウン PR キャッチコピーを活用した区民周知の促進
区内障害者施設の地域交流事業の情報公開の促進
障害理解促進のための講演会の開催
世界自閉症啓発デー庁舎ブルーデコレーション
障害者差別解消法啓発パンフレットを活用した区内小学4学年及び教員への啓発・出前講座
区内小学校への手話講師の派遣の推進
心づかい啓発パンフレットの作成及び配布
ヘルプマークの配布
「イエローリボンネットワーク」への参加
障害者差別解消に関する研修・講演会等への講師派遣・資料提供等の協力
(新型コロナウイルス感染症への対応にあたっての障害理解を含めて)
イベントへの出展、ポスター掲示、PR 展示等
区政 PR コーナーにおける周知啓発

< 3 > 障害者差別解消支援地域協議会の開催

障害者差別解消支援地域協議会の開催(令和2年7月31日(金)・令和3年1月29日(金)予定)

< 4 > 庁内での取組み

世田谷区障害者差別解消推進委員会の開催
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)
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
庁内向けメールマガジンの発行
職員向けガイドブック(第3版)改訂
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
職員研修 職層研修・保健福祉領域研修・共催研修
区外郭団体等への周知・依頼

令和元年度障害者差別解消に関する取組み状況及び 令和 2 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 2 年 6 月

世田谷区

目次

令和元年度の取組み

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	・・・	9
4	障害者差別解消支援地域協議会	・・・	14
5	庁内での取組み	・・・	15

令和2年度の取組み（予定）

・・・ 17

1	相談支援	・・・	17
2	障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発	・・・	17
3	障害者差別解消支援地域協議会	・・・	18
4	庁内での取組み	・・・	18

【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	・・・	19
	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）	・・・	31
	参考3	「心のバリアフリー シンポジウム」講演内容抜粋	・・・	35
	参考4	区のおしらせ「せたがや」掲載記事	・・・	37
	参考5	世田谷区の基本方針	・・・	39
	参考6	職員対応要領	・・・	42
	参考7	世田谷区障害者差別解消推進委員会 同幹事会 設置要綱	・・・	45

令和元年度の取組み

1 基本的な方針

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」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した。

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」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。

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）	担当課
	区の補助事業等	担当課
	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

(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うため、以下のとおり広く相談体制の周知を行った。

相談解決の流れの周知

区の障害者差別解消窓口（専門調査員）及び都条例による紛争解決の仕組みを掲載した相談解決の流れを伝えるチラシを作成し、配布するとともに、区ホームページや障害者差別解消法啓発パンフレット等へ掲載した。

相談支援事業者への働きかけ

相談支援事業者に対し、障害者が困っていることがあればチラシを渡して相談を促すよう働きかけを行った。

(3) 相談・対応の状況(平成31年4月1日~令和2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。

全体の傾向

令和元年度は、58件の相談・問合せを受けた。総件数は前年度(55件)より微増であった。相談の主訴では、差別・合理的配慮に関するものが25件(43.1%)、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7件(12.1%)であった。

「その他の相談・問い合わせ(79.3%)」はサービス・制度の不備やコミュニケーションの行き違いへの意見が多くを占めていた。

相談者は、当事者・家族が31件で前年(43件)より減少し、事業者(委託・指定管理者含む)・区職員からの相談が18件で前年(9件)の倍となった。

専門調査員が、事業者・区職員に一定程度周知されてきていると考えられるが、障害者差別の解消を推進するために、引き続き区民・事業者への相談体制等に関する周知を進める。

以下集計表の割合は、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。

相談内容別

相談の相手方は、世田谷区が27件で最も多く、次いで民間事業者が23件であった。相談全体の79.3%(46件)が、「その他の相談・問合せ」で、その内容は 施設やサービス利用に関する意見や要望 手続きや対応への意見 就労に関すること(改正障害者雇用促進法) 個人の差別 のほか、多岐にわたっている。

相談の内容	主訴	確認後の内容	割合	相談の相手方(件)				30年度 (件)	
				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	11件	1件	1.7%	0	0	1	0	1	
合理的配慮の提供について	14件	6件	10.3%	3	0	3	0	11	
(内訳)	物理的環境への配慮	7件	3件	5.2%	1	0	2	0	1
	意思疎通への配慮	4件	1件	1.7%	1	0	0	0	3
	ルール・慣行の柔軟な運用	3件	2件	3.4%	1	0	1	0	7
環境の整備	2件	3件	5.2%	3	0	0	0	1	
その他の相談・問合せ	31件	46件	79.3%	20	3	20	3	42	
年度未完了	0件	2件	3.4%	1	0	1	0	0	
合計	58件	58件	100.0%	27	3	25	3	55	

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。

「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。

相談者別

当事者からの相談が 31 件で最も多かった。事業者・職員からの相談が増加し（30 年度 9 件 元年度 18 件）その内訳は区 14 件（保健福祉課 6 件、保健福祉課以外 8 件）民間福祉サービス提供事業者 4 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	31 件	5 件	1 件	2 件	18 件	1 件	58 件
割合	53.4%	8.6%	1.7%	3.4%	31.0%	1.7%	100.0%
30 年度	35 件	8 件	2 件	0 件	9 件	1 件	55 件

障害種別

身体障害に関する相談が 34 件（58.6%）を占めた。また、精神障害に関する相談が減少した。

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	1 件	27 件	2 件	5 件	4 件	9 件*	1 件	5 件	58 件
割合	6.9%	1.7%	46.6%	3.4%	8.6%	6.9%	15.5%	1.7%	8.6%	100.0%
30 年度	4 件	3 件	17 件	0 件	7 件	5 件	16 件*	1 件	2 件	55 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	43 件	3 件	2 件	10 件	0 件	58 件
割合	74.1%	5.2%	3.4%	17.2%	0%	100.0%
30 年度	45 件	4 件	0 件	3 件	3 件	55 件

対応の内容

「差別解消法に基づく対応」は7件(12.1%)であり、「その他の相談・問い合わせ」は46件(79.3%)、環境の整備が3件(1.8%)であった。

対応区分	件数	割合	30年度
差別解消法に基づく対応(注釈1)	7件	12.1%	12件
➤ 相手方への訪問・電話等を通して状況を確認し、合理的配慮の提供等に向け調整	4件	6.9%	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	0件	0%	8件
➤ 相談者の了承を得て、相談内容を関係課へ連絡(相談者が相手方との調整を希望しない場合等)	3件	5.2%	0件
環境の整備に関する対応(注釈2)	3件	5.2%	1件
➤ 相談内容についての助言等	3件	5.2%	1件
その他	46件	79.3%	42件
➤ 法律や区の体制、広報等について説明	2件	3.4%	1件
➤ 保健福祉サービスに対する意見として対応	2件	3.4%	2件
➤ その他の意見として対応(匿名等により調査ができなかったものを含む)	42件	72.4%	39件
年度末未完了	2件	3.4%	0件
合計	58件	100.0%	55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。

- ・ 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、支援を行うとともに、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。
- ・ 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。

各相談の要旨及び対応の概要は P.19 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.31 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

(4) 相談対応の事例

区の事務事業に関する内容

事例1【区民施設での、知的障害がある利用者への声かけについて】

(「合理的配慮の提供」事例)

相談者：区民(同施設の利用者)

概要：区民施設スタッフが、知的障害・自閉症のある当事者及び家族と対話し、家族のアドバイスを受けることで、コミュニケーションの改善が図られ、利用を継続できた。

【相談内容】

ある区民利用施設(以下、施設)で、障害のある20代ぐらいの男性Aさん(知的障害・自閉症)への施設スタッフの対応が、大人が子どもを叱るような「上から目線」であり、不適切という電話があった。

【経過】

-) 調査員は施設に連絡し、状況を確認した。
-) Aさんの声(独り言)が大きくなると他の利用者から苦情が出ることもある。施設のスタッフは「身振り」で静かにするよう求めたり、別室に案内する等の工夫をしていたが、十分なコミュニケーションがとれず、Aさんの名前も不明で対応に困っていた。
-) 調査員は自閉症の方とのコミュニケーションについてアドバイスし、施設のスタッフはAさんとの良好なコミュニケーションを模索し続けた。やがて調査員がAさんと面談した際にAさんの氏名が分かり、保健福祉課を經由して家族と連絡がつき、家族と施設、調査員で対話することができた。
-) その結果、Aさんとのコミュニケーション方法やトラブル時の対応が分かり、家族のアドバイスを参考にしながら、これまでどおり利用を受け入れている。

【考察】

最初の相談は「差別的言動」とのことだったが、「言い方」のみ改めても解決にはならない内容だった。

コミュニケーションの困難な障害者への対応には、困惑や不安が伴うことがある。施設スタッフが調査員と協力しながら本人と向き合い、良好なコミュニケーションを模索し、家族との対話を実現した。このプロセスにより、本人がパニックを起こすことなく、困惑や不安が軽減され、当事者の受入れを継続することができた事例である。

なお、氏名等の個人情報の取得については、慎重に配慮した。そのため、調査員が本人から氏名の提供を受けるまで約2ヶ月かかった。

事例2【車椅子利用者の講演会参加について】(「合理的配慮の提供」事例)

相談者：区職員

概要：電動車いす利用者との建設的対話を通して、合理的配慮に関する合意形成ができ、エレベーターのない施設で実施する区民向け講座に参加してもらうことができた。

【相談内容】

区民施設地下フロアで実施する区民向け講座に、電動車いす利用者（Aさん）から参加申し込みがあった。施設にはエレベーターは無く、地下には車いす対応のトイレはない。また、地下への階段が直線でなく、介助で安全に降ろせるかどうか不安があり、どのように対応すれば良いかとの相談があった。

【経過】

- ）調査員は、「Aさんから車いすの種類を聞き、施設の現状を伝え、方法等について当事者と相談していくように」とアドバイスした。
- ）その後、相談者からAさんに、現場確認のための事前に来所のうえ当事者としての判断を依頼したが、Aさんは「自分が判断する」ことに困惑し、納得しなかった。施設としては、「申込みを受け入れたい。介助のための人員は確保するが、安全に降ろせるかどうか不安がある。」とのことであった。
- ）調査員より、普通型車いすに乗り換えて介助で降ろす方法もあること、まず「出来る限り配慮したい」ことをAさんに伝え、方法を話し合うことを助言した。
- ）相談者はAさん宅を訪問し、「受け入れたい」ことを伝えて話し合い、「普通型車いすに移乗して、介助で階段を下りる」方法を提案し、同意を得ることができた。
- ）当日当事者は予定どおり健康教室に参加した。

【考察】

この事例は、「出来る限りの配慮をしたい」ことを相手に伝え、「どうすれば出来るか」を話し合っ解決することができた。国はこのような解決プロセスを「建設的対話」と言い、合理的配慮提供のためのキーワードにしている。また、イベントの企画では、あらかじめ障害のある人の参加を想定しておくことの重要性を感じた。

民間事業者に関する内容

事例3【障害を理由とする受診拒否のおそれ】（「不当な差別的取り扱い」事例）

相談者：障害者相談支援事業所職員（当事者は知的障害）

概要：医療機関において、障害を理由とした検査の実施拒否という不当な差別的取扱いのおそれがある事案があったが、当事者・家族は、その後の利用の影響を考え、相談を躊躇した。

【相談・経過】

大腸検査を受けるために、かかり付け病院（神経内科受診中）に、保護者とともに出向いた。病院では消化器内科を案内され、保護者は問診票に症状及び当事者の障害（知的障害及び自閉症）を記載した。主治医ではない、消化器内科担当医師は問診票を見て、「検査は痛みがあるので、この障害では当院は対応できない。精神科がある病院に行くように」と指示し、内視鏡による検査は受けられなかった。

その後、自宅近くの別の病院を受診し、スムーズに内視鏡検査を受けられた。

相談者は利用者から話を聞き、障害者差別に該当するおそれがあると判断し、保護者の了解を得て当課の専門調査員に連絡した。保護者は病院への連絡は希望していない。

(専門調査員は、保護者の意向を汲んで相手方への調査は実施せず、案件を把握することに留めた。)

調査を行っていないため、断定はできないが、同じ病院内の主治医への障害程度の確認や、個別状況の確認、母への問診、当事者への触診等もなく、障害名のみで受診を拒否していると受け止められることから、不当な差別的取扱いに該当するおそれがある。

【考察】

本件は障害者相談支援事業所職員の判断によって把握することができた。医療機関にかかわらず、なじみのある事業所からの差別は、表面化しにくい。同様の事例はほかにもあるが、当事者・家族としては、その後の利用への影響を考えると相談をためらいがちになる場合がある。

今年度の相談数 58 件の背後にも、相談に至らない差別が潜在しているおそれがある。

事例 4【スーパーマーケットの商品陳列など】(「合理的配慮の提供」事例)

相談者：当事者(肢体不自由)

概要：車いす利用者が入店しにくい物理的環境のスーパーマーケットの店長に、入店して買い物をしたいとの肢体不自由者の要望を伝えたところ、できる範囲で誘導や配慮を行うので、ぜひ来店してほしいとの回答を得た。

【相談】

駅前のスーパーマーケットは、家族がよく利用し、鮮度や価格も良く、店員のサービスも行き届いている。しかし、入り口付近に商品が多数陳列されていて、入り口の幅が狭い。また店内の通路も同様に狭く、電動車いすでの入店や店内での移動が難しいと感じて、入店しないている。

買い物は、「売り場に行って自分で選ぶこと」が楽しい。家族と一緒に入店して、商品と一緒に選べたらいいと思う。苦情ではなく要望として伝えて欲しい。

【経過】

-) 調査員は当該スーパーマーケットを訪問し、店長と面談、相談者の要望と気持ちを伝えた。
-) 店長より、障害者の利用は現在もあり、その都度できる範囲で対応していること建物の制約上、出来ないこともあること 相談者が来店した場合も出来る範囲で誘導や配慮を行うので、来店してほしいとの事だった。
-) 相談者に上記を伝え、一度入店してみるように勧め、了解を得た。

【考察】

スーパーマーケットは、店舗の広さ等物理的な制約以上に、スタッフの対応や経営者の考え方が、店舗の雰囲気や対応を大きく左右している。今回の店舗は、すでに障害者の来客を経験していることもあり、「合理的配慮の要望」は当たり前を受け止められた。相談者の利用で事業者が合理的配慮の経験を重ねて行き、そのことによって、当該店舗と地域の雰囲気が緩やかに変わっていくものと感じた。

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り組みを含む）

障害のある人もない人も共に楽しむことができる交流の場の提供や、普及啓発を通じ、区民や事業者の障害理解を促進し、障害者差別解消への関心を高めた。

（１）商店等における共生社会促進助成事業の区内全域での実施

多様な区民の接点の場でもある商店・事業所において、障害理解と障害者への合理的配慮の促進を図るための物品の購入・作成経費を助成している。

平成 30 年 8 月に対象地域を限定して開始したが、平成 31 年 4 月から、対象地域を区内全域に拡大した。

【令和元年度助成実績】

19 事業所 23 品目 742,154 円

（助成対象物品別実績）

○段差解消用簡易スロープ	8 件	511,700 円
○点字メニュー	4 件	165,000 円
○簡易筆談器	8 件	23,544 円
○コミュニケーション絵本	2 件	9,130 円
○インターホン	1 件	32,780 円

（２）「心のバリアフリー シンポジウム」の実施

アメリカ代表パラリンピアン（車いすラグビー選手）よりアメリカの取り組みや心のバリアフリーについて学び、まち歩き等により人的交流を行うことで、区民の障害理解を深め、共生社会の実現を目指すシンポジウムを開催した。

【日時】令和元年 10 月 21 日（月曜日）

【内容】まち歩き点検 11 時 00 分～12 時 00 分

シンポジウム（講演、パネルディスカッション）13 時 00 分～16 時 00 分

【参加者】137 名

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

令和元年度提案型協働事業において、NPO 法人ダンスラボラトリーと協定を締結し、区内小学生を対象に、障害のある子どもも、ない子どもも、みんなで楽しくダンスを行うワークショップを計 7 回実施した。

成果発表として、障害者週間記念事業「区民ふれあいフェスタ」（令和元年 12 月 8 日（日曜日）開催）において、ダンスのステージ発表を行った。

（４）1,000 人動画プロジェクトの実施

NPO 法人ダンスラボラトリーが企画した「1,000 人動画プロジェクト」に協力し、区長等の参加のもと、ダンス動画を撮影した。

【日時】令和元年7月30日（火曜日）

【法人参加者】9人（ダウン症や自閉症などの障害がある子ども）

【区参加者】約70人（区長、保健福祉領域の管理職・職員等）

1,000人動画プロジェクト

NPO法人ダンスラボラトリーによる、東京2020オリンピック・パラリンピック大会を契機に、「多様な人が違いを超えて認め合えるノーマライゼーションな世の中にしたい」というメッセージを世間に伝えることを目的とし、官学民が連携した障害の有無を問わずだれでも参加可能な総勢1,000人が参加するダンス動画の作成・公開を目指す取組み。

（5）障害者差別解消法啓発パンフレットを活用した区立小学校4学年及び教員への啓発・出前講座の案内

区に寄せられた相談事例や、障害特性に応じた適切な対応等を掲載した障害者差別解消法啓発パンフレットに、「紛争解決の仕組みも含めた相談解決の流れ」等を追加し改訂した。

区立小学校4学年の全ての児童及び教員に配布し、福祉教育への活用を促すとともに、障害者差別解消法に関する出前講座の案内を行った。

（6）区内小学校への手話講師の派遣

特定非営利活動法人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、障害への差別解消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】奥沢小学校2クラス、桜丘小学校4クラス、烏山小学校3クラス、代沢小学校2クラス

（7）共生社会ホストタウンPRキャッチコピーの公募・選定

世田谷区がアメリカ合衆国の共生社会ホストタウンであることを、より多くの区民に周知し、関心を促すため、若い世代を対象として、世田谷区共生社会ホストタウンPR「キャッチコピー」の公募を実施した（令和元年12月～令和2年1月）。応募を受け付けた259作品は、学識経験者を含む選定委員会で審査し、最優秀作品を決定した（令和2年3月）。

【最優秀作品】一緒にできると、楽しいね。

（8）障害者児のアート作品の展示支援

障害者施設アート・オムニバス展

玉川高島屋にて、障害者施設で制作されたアート作品の展示会を開催し、買い物客等多くの来場者が鑑賞した。（令和元年6月実施、27施設参加）

障害者施設障害者アート展

世田谷美術館において、障害者施設で制作されたアート作品の展示会を開催した。（令和元年11月実施、29施設参加、来場者数850人）

世田谷区手をつなぐ親の会子どもたち作品展

「世田谷区手をつなぐ親の会」の子どもたちが、特別支援学級・学校で作成した作

品を、区役所第二庁舎ロビーにて展示した。

(令和元年9月～10月実施、区立小学校特別支援学級11校、区立中学校特別支援学級5校、特別支援学校3校参加)

(9) ホストタウン・共生社会ホストタウン周知用啓発物の作成、配布、掲示

世田谷区がアメリカ合衆国のホストタウン・共生社会ホストタウンであることを周知し、多文化・多様性の理解や、共生社会について関心を促す啓発物を作成した。

チラシの作成・配布

10,000部作成。各種イベントで配布するとともに、障害者施設・区立小学校等へ配布した。

横断幕(一部懸垂幕)の作製・掲示

本庁舎及び各総合支所庁舎(玉川総合支所を除く)に掲出した。

のぼり旗及び庁有車用マグネットステッカーの作成・掲示

庁内各課及び障害者施設等に配布・掲示した。

(10) ヘルプマーク・ヘルプカードの作成、配布

ヘルプマーク

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マーク

【令和元年度作成数】6,000個

ヘルプカード

援助を必要とする障害のある人が携帯し、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カード

【令和元年度作成数】5,000枚

配布先

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)、区役所第二庁舎1階5番窓口

(11) 「イエローリボンネットワーク」への参加

障害者の権利を守るシンボルマークである「イエローリボン」を活用し、普及・啓発を行った。

(12) 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	日時	内容
烏山地域障害者相談支援センター訪問	令和元年5月14日(火)	指定特定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 障害福祉の理解研修	令和元年8月7日、12月11日、令和2年2月14日(2月28日中止)	資料提供
東京都(権利擁護センター)との情報交換	令和元年6月18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	令和元年10月2日、4日、11日、17日	職員による講義、資料提供
全日本不動産協会 下期法定研修会	令和元年11月7日(木)	職員による講義、資料提供
玉川地域指定特定障害者相談支援センター訪問	令和元年11月22日(金)	指定特定障害者相談支援センターの現状確認、資料提供
砧地域指定特定障害者相談支援センター訪問	令和2年1月14日(火)	指定特定障害者相談支援センターの現状確認、資料提供
砧地域指定特定障害者相談支援センター訪問	令和2年1月14日(火)	指定特定障害者相談支援センターの現状確認、資料提供
北沢エリア自立支援協議会パネルディスカッション	令和2年1月31日(金)	職員によるパネルディスカッション登壇、資料提供
指定特定相談支援事業者全体連絡会	令和2年2月19日(水)	職員による相談・問い合わせ内容の説明、資料提供
障害者就労支援センター「しごとねっと」	令和2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
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	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い中止	
すきっぷヒアリング・学習会	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い中止	

(13) イベントへの出展、ポスター掲示、PR 展示等

区のイベント等において、障害者差別解消及び共生社会ホストタウンの啓発を行った。

事業名	日時	内容
東京 2020 オリンピック・パラリンピックに向けた1年前イベント inSETAGAYA 夏祭り 2019	令和元年 7月 27日(土)・28日(日) 13時～19時	スポーツ推進部と連携した啓発用資料提供、職員による説明
第42回せたがやふるさと区民まつり	令和元年 8月 3日(土)・4日(日)	資料提供、パネル展示、職員による説明、輪投げゲーム
東京ラーメンショー2019	令和元年 10月 26日(土)・27日(日)、11月 2日(土)・3日(日)・4日(月) 9時30分～17時	交流推進担当部と連携した資料提供、職員による説明、ゲーム
世田谷区自立支援協議会シンポジウム	令和元年 11月 30日(土) 13時30分～16時	資料提供、パネル展示
玉川高島屋ヘルプマークPR	令和元年 12月 4日(水) 13時～16時	資料提供、パネル展示、職員による説明
第39回区民ふれあいフェスタ	令和元年 12月 8日(日)	資料提供、パネル展示
新成人のつどい	令和2年 1月 13日(月・祝) 10時30分～15時30分	スポーツ推進部、交流推進担当部と連携した資料提供、職員による説明
東京 2020 大会に向けた200日前イベント inSETAGAYA VR de パラスポーツ	令和2年 2月 1日(土) 12時～17時	スポーツ推進部と連携した資料提供

(14) 区政 PR コーナーにおける周知啓発

テーマ	展示期間	内容
共生社会ホストタウン	令和元年 4月 22日～26日	共生社会ホストタウンの取組等
障害者差別解消法	令和元年 12月 16日～20日	障害者差別に係る相談窓口及び合理的配慮物品助成のご案内等
ホストタウン・共生社会ホストタウン	令和2年 3月 2日～6日	ホストタウン・共生社会ホストタウンの取組等

4 障害者差別解消支援地域協議会

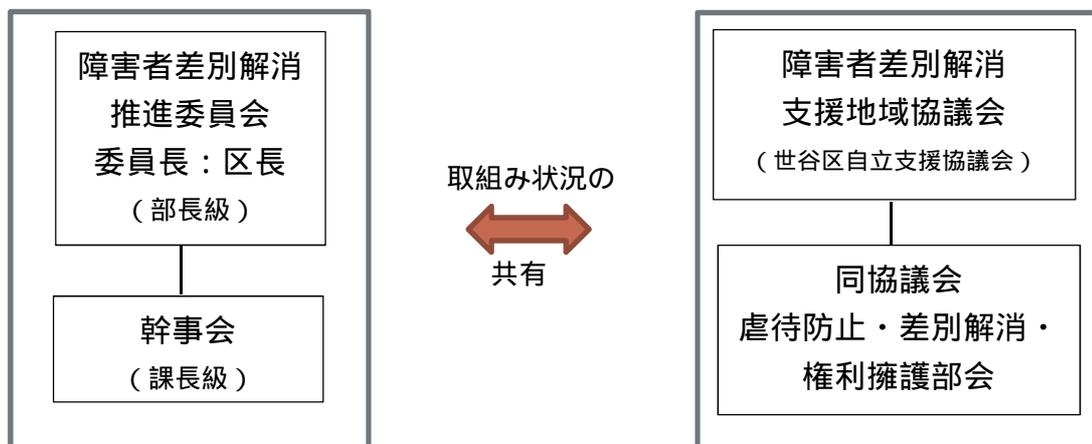
障害者差別解消法の障害者差別解消支援地域協議会として、世田谷区自立支援協議会を開催した。

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	令和元年7月9日(火)	部会：鉄道駅における視覚障害者の誘導・案内事例の検討
2	7月26日(金)	地域協議会：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(報告)
3	12月19日(木)	部会：区民施設での知的障害がある利用者への声掛けに関する事例の検討
4	令和2年1月24日(金)	地域協議会：障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の状況(報告)

推進体制



5 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

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「世田谷区障害者差別解消推進委員会」を令和元年6月27日に開催し、取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組み

区民向け印刷物への音声対応、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。全庁的な事務用パソコンの入替に伴い、音声コードを作成するための「JAVIS Appli」というソフトのインストール手順を周知した。

【手話通訳者派遣件数】140件

(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

次の仕様書に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を添付した。

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

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

(4) 庁内向けメールマガジンの発行

「イエローリボン通信」を年3回発行し、事例紹介や情報提供を実施した。

【発行日】令和元年7月25日、11月8日、令和2年2月14日

(5) 職員向けガイドブックの周知

職員向けガイドブックの庁内公開サイトへの掲載や冊子の配布を継続した。

また、職員向けガイドブック(第3版)改訂に向け、職員が合理的配慮の提供等を行う上で、分かりやすく実践的な内容とするための検討を行った。

(6) 全職員を対象としたイエローリボンピンバッジの着用依頼【拡充】

障害のある方の権利を守るシンボルマークである「イエローリボン」ピンバッジを各職員へ配布し、着用を依頼した。

(7) 職員研修 職層研修・保健福祉領域研修・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、事務事業に取り組み
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31年 4月17、18、19日	採用1年目研修「人権」 ・障害者差別解消法について	338名
令和元年5月22日	保健福祉課 新人・横転者研修 ・障害者差別解消法について	18名
令和元年 5月10、15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178名 領域外2名 聴講15名
令和元年 8月29、30日 9月18、19日 10日1日	公務員倫理、人権 ・障害者差別解消法について	609名
令和元年 9月12、27日 10月3、10、17、 31日 11月7、14、21、 29日 12月5、12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	331名
令和2年2月25日	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	127名
新型コロナウイルス 感染症拡大防止 に伴い中止	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	-

(8) 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。

- 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
- 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
- メールマガジン「イエローリボン通信」の発行
- 「世田谷区職員向け 障害を理由とする差別の解消に関するガイドブック」の配布

令和 2 年度の取組み（予定）

令和元年度の取組状況等を踏まえ、令和 2 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実施

(2) 共生社会ホストタウン関連イベントの開催

(3) 障害理解促進イベントの開催

(4) 共生社会ホストタウン PR キャッチコピーを活用した区民周知の促進

(5) 区内障害者施設の地域交流事業の区ホームページ等を活用した情報発信

(6) 障害理解促進のための講演会の開催

医療的ケア児に関する講演会

発達障害理解のための講演会

(7) 世界自閉症啓発デー庁舎ブルーデコレーション

(8) 障害者差別解消法啓発パンフレットを活用した区内小学 4 学年及び教員への啓発・出前講座

(9) 区内小学校への手話講師の派遣

(10) 心づかい啓発パンフレットの作成及び配布

(11) ヘルプマークの配布

(12) 「イエローリボンネットワーク」への参加

(13) 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

(14) イベントへの出展、ポスター掲示、PR 展示等

(15) 区政 PR コーナーにおける周知啓発

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2年7月31日、令和3年1月29日、虐待防止・差別解消・権利擁護部会：令和2年7月9日、12月10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

(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)の改訂

(6) 全職員を対象としたイエローリボンピンバッジの着用依頼

(7) 職員研修 職層研修・保健福祉領域研修・共催研修

(8) 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 31 年 4 月 1 日 ~ 令和 2 年 3 月 31 日

58 件

- 1 不当な差別的取扱いについての相談 1 件
 - 1-1 区に関する事 0 件
 - 1-2 他の行政機関に関する事 0 件
 - 1-3 民間事業者に関する事 1 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
1	知的障害	民間事業者	大腸検査のために、病院の消化器外科を受診。問診票に「知的障害・自閉症」と記載したところ、医師より、「痛みを伴う検査なので当院では出来ない」と、診察を拒否された。(相談支援事業者からの情報提供)	当事者はその後、別のクリニックで検査を受けた。受診に同行した母は、当事者が当該病院を神経内科で受診中のため、病院への連絡を希望せず、調査員への概要報告のみ了承した。そのため、相談記録作成にとどめた。

- 2 合理的配慮の提供についての相談 6 件
 - 2-1 物理的環境への配慮に関する事 3 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	
2	身体障害	肢体不自由	区職員	地下区民フロアでの講演会に、車イス利用者から申し込みがあった。エレベーターが無く、地下に車イス対応トイレが無いため、どのように対応したら良いか。	合理的配慮提供の必要性について説明。会場の環境説明の上、当事者と相談していくことを助言。担当課は当事者を訪問、話し合った結果、電動車いすから普通型車いすに乗り換えてもらい 職員の介助で地下会議室の昇降を行うこととした。当日この方法で、当事者は講座に参加できた。

- 2-1-2 他の行政機関に関する事 0 件
- 2-1-3 民間事業者に関する事 2 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
3	身体障害	肢体不自由	当事者	駅近くのスーパーマーケットは入り口部分の商品陳列や、店内の通路が狭いなどの事情から、車椅子で入店できない。商品が良く、家族がしばしば利用している店でもあり、家族と一緒に入店して、買い物を引き続き楽しみたい。	スーパーマーケットを訪問し、店長に相談者の意向を伝えた。当該店舗では、車椅子利用者(電動車椅子も含む)や視覚障害者の利用もあり、その都度できる範囲で対応しているとのこと。また、店舗の物理的制約から難しい点もあるが、合理的配慮に努めるので、今後も来店して欲しいとのこと。以上を相談者に伝えて了解を得た。

4	身体障害	肢体不自由	区職員	高速道路料金（障害者割引）を現金で支払う際、職員呼び出しボタンの位置が遠くて届かず、困っている。また、職員の物言いも以前より不親切だと感じる。自らも事業者に連絡してみるが、区からも伝えて欲しい。	お客様センターに連絡し、「係員はブース外に出ることが規則により禁止されているため、以前と異なる対応になっているかもしれないが、ボタン操作のしにくさ、係員の接遇態度については、お客様からの貴重なご意見として受け止め、今後の改善に活用する」との回答を得たので、保健福祉課を通じて当事者に伝えてもらうこととした。
---	------	-------	-----	---	---

2-2 意思疎通の配慮に関すること

1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
5	知的障害	一般区民	ある区民施設で障害のある人への職員の対応が、子どもに話しかけるような上から目線の言い方で、不適切と感じた。もっと暖かく見守ってほしい。	施設を訪問し、コミュニケーションの困難な利用者への対応方法を話し合い、施設内での情報共有を依頼した。その後、家族との対話により利用者への配慮等について確認ができた。

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

0件

2-3 ルール・慣行の柔軟な運用に関すること

2件

2-3-1 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	
6	身体障害	肢体不自由	委託・指定管理事業者	区民利用施設の利用受付場所が変わった。受付は2階だが、エレベーターは奥行きが狭く大型車椅子の利用者は入れない。当該利用者が来所の際に、1階の事業者から2階受付担当へ連絡して貰いたい。	担当課から一階事業所に連絡し、対応を依頼した。当該利用者の来所時には、1階事業者から2階受付に連絡を貰い、受付担当が階下に降りて受け付けを行うこととした。

2-3-2 他の行政機関に関すること

0件

2-3-3 民間事業所に関すること

1件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
7	身体障害	肢体不自由	当事者	マンションの総会が近くの集会所で実施される。車いす利用のために送迎が必要だが、管理者に頼んでも「対応出来ない」と言われた。これは障害者差別にあたるのではないか。	相手方が管理組合か管理業者か、またその業務範囲が不明のため、まず管理組合にも相談し、協力依頼すること等を助言した。その上で法律相談をするよう案内した。後日、今回は管理人の協力を得られる見通しとなったが、当日の天候不順のため出席を辞退したとのこと。

3 環境の整備についての相談

3 件

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
8	発達障害	家族	学習方法の拡充や学習意欲の向上のため、「ひろば教室」へのWi-Fi環境の整備を希望する。また担当教諭が巡回する小中学校の教室に電話がなく、教諭との連絡がとりにくい。直接連絡できるように、電話回線の整備をして欲しい。	ICT環境の整備は「世田谷区教育の情報化推進計画」に基づき、区内の「特別支援学級」や「特別支援教室」ではタブレット型情報端末を活用した指導のモデル事業などに取り組んでいる。 要望の区立中学校「特別支援教室(ひろば教室)」へのWi-Fi環境整備についても、モデル事業の効果検証を踏まえ、整備に向けた検討を進める。巡回校の教室と学校外部との連絡については、職員室の電話、教室のインターホンなどを活用し、各校で工夫しながら行っている。以上の内容を所管課から回答した。
9	発達障害	家族	学力調査にあたり、「読み書きに障害がある子ども」の困りごとに応じた配慮できる体制（ICT機器の利用ほか）を整えて欲しい。	担当課が相談者から、「相談者の子どもは、すでにタブレットの活用等の配慮を受けているが、区全体で配慮を受けられる体制が必要だ。」との内容を確認した。相談の趣旨を理解し、個別配慮ができる環境整備について推進していく旨を相談者に伝え、了解を得た。
10	不明・特定せず	一般区民	地区会館の利用者より。仲間に高齢で足腰が悪い人もいるが、エレベーターがないために困っている。障害者差別に該当するか、相談があった。	相談者は地下1階会議室を利用している。足が悪い仲間が階段昇降に困り、皆で手助けしているとのこと。建物の構造等、すぐにエレベーターを設置することは難しいこと、区として、区民施設のバリアフリー化などの施設整備を計画的に行っていく必要を認識していることを説明し、了解を得た。

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

46 件

4-1 区に関すること 施設・サービス

20 件

16 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
11	精神障害		区職員	障害者雇用で採用した職員の通勤経路について、通勤ラッシュを回避するため、別経路の届出があったが、合理的配慮の提供が必要か。	通勤に関する事案は改正障害者雇用促進法により対応することになっている。障害者差別解消法における合理的配慮の考え方を情報提供し、東京都労働局やハローワークへの相談を勧めた。
12	身体障害	肢体不自由	当事者	車椅子の利用者より。上肢に痛みがあり、横方向に手を伸ばすことが難しい。投票所において職員が自分に確認せずに、用紙交付、投票ともに車椅子を横付けしたが、横方向には手を伸ばせないため、向きを変えてもらった。まず介助方法を自分に聞いてほしい。また記載時に、職員が近くに控えているのが気になった。	選挙管理委員会事務局に対応を確認し、相談者の要望を伝えた。選挙従事者説明会の際等に、「介助方法は本人に確認する」といった原則を確認するよう依頼した。以上を相談者に回答した。
13	身体障害	肢体不自由	区職員	「以前、公営プールの更衣室に電動車いすで入ろうとしたら制止され、トラブルとなって警察を呼ばれた。」との相談を受けた。当該プールへの事実確認は、どのようにすればよいか。	所管課によると、半年程度前の類似事例(飲酒してトレーニングルームに行った)を確認した。また、当該プールには、車椅子のまま入れる障害者用更衣室があり、希望者は使用できるとのことである。相談者調査結果を説明した。
14	精神障害		区職員	図書館では、独り言がある利用者について、声が大きくなる場合は対面朗読室を案内したり退出をお願いしているが、苦情や、他利用者とトラブルになり、警察に通報することがある。対面朗読室の利用が他の利用者と重なった場合、「先に利用している人が優先」で良いか。	対面朗読室を利用する他の利用者については、その家族から「図書館のルールが変わる場合には連絡して欲しい。」との意向があるので、「先に利用している人を優先」とすることは、その家族・本人の了解が得られれば問題ないと考えられるが、独り言が大きくなる方については、全面的に出入禁止にすることの妥当性には疑問が残ることを伝えた。(後日、弁護士相談で同様の助言を得たので、相談者に伝えた。)
15	不明・特定せず		区職員	「プール利用中、他の利用者からの暴言を受け、暴力を振るわれそうになったが、プールを管理している職員に申し立てたが対応して貰えなかった」との相談を受けた。障害者差別に該当するか。	当事者の障害種別等が不明であり、当事者のみのトラブルではない(他の利用者にも同様の行為があった)ことから、障害者差別にはあたらないことを伝えた。相談者に担当所管、担当者を案内した。

16	身体障害	肢体不自由	当事者	車椅子を利用している。上肢にも障害(痛みと可動域の制限)があり、腕を横に動かすことが難しい。投票所の用紙交付や投票の際、車いすの前方から渡したり、投票箱を前に持つてくる当の配慮が必要である。しかし適切な配慮が足りず、嫌な思いをした。また、投票所の通路やスロープの幅が狭く、自分は大丈夫だが大型車椅子では困難だと感じる。以前も担当課に意見を伝えしたが、改善されていない。	当日は、相談者からは、必要な配慮の申し出はせず、用紙交付や投票の際に、車いすの前方からとなるまで黙っていたとのこと。「毎回、障害の説明をしないと、配慮が受けられないのは苦痛である。まず、職員から聞いて欲しい」との趣旨だった。すでに相談者から、投票日当日担当所管に連絡したので、今回の相談について担当所管からの返答は不要とのことだった。内容を担当課に伝えた。
17	身体障害	肢体不自由	区職員	ストレッチャーを利用する小学生の移動教室への参加について、どのような配慮等が必要か。今後、学校や保護者等と話を進めていく上で、考え方や配慮の仕方について確認したい。	「合理的配慮の提供事例集」「不当な差別的取り扱いに関する主な相談事例」(いずれも内閣府)の資料から、他自治体の関連事例を紹介した。
18	身体障害	視覚障害	当事者団体	高齢で全盲の会員から日常生活用具申請の相談を受けた。担当地域のケースワーカーに訪問と書類作成のサポートを依頼したが、適切な対応を得られなかった。情報提供として区に連絡した。	相談者は当該窓口にも連絡していて、調査は不要との意向であった。「視覚障害者への合理的配慮に関する意見」として記録することで、了解を得た。
19	身体障害	肢体不自由	当事者	駅前の放置自転車や自転車止めの器具が視覚障害者点字ブロックを塞いでいる。区民センター前も放置自転車で車イス通行が難しい。放置自転車対策だけでなく、障害者の安全な通行についての啓発が必要ではないか。	放置自転車により、通行等が困難となった過去の経験を聞き取った。相談内容を自転車対策の所管課に伝えること、事例は今度の研修等で活用することで了解を得て、概要を所管課に伝えた。
20	身体障害	肢体不自由	当事者	リハビリ・スポーツ講座に参加した際、ゲームに殆ど参加できず、スタッフとボランティアが参加するゲームの審判をさせられる等、差別的な対応を受けた。	所管課から、事業実施の際の趣旨説明の不足や、参加者への配慮に欠けた対応だったこと等を謝罪し、今後の改善策等を回答した。
21	身体障害	肢体不自由	家族	障害福祉サービスの対応の際に、通所施設にシニアカーで通所を強要される等、職員から差別的言動を受けた。	担当所管課が相談者宅を訪問し、謝罪と説明を行い、相談者の了解を得た。
22	精神障害		当事者	ヘルパー派遣と訪問看護の事業者を探して欲しい。以前より、2週間ごとに、探している状況の連絡を貰う約束だったが、守られていない。約束どおり連絡してほしい。	相談内容について保健福祉課及び地域障害者相談支援センターに情報提供した。(相談者は体調の波があり、サービス利用直前の変更や要望が多く、事業者の定着が困難なまま現在に至っているとのこと)

23	身体障害	肢体不自由	当事者	寝具乾燥業者が、寝具回収の際、ノックのみで返事を待たずにドアを開けたところ、相談者は更衣中であり、人権侵害だと感じた。以前にも同じ行為があり、対処してほしい。	担当課が業者を呼び、直接指導することとなった。相談者に連絡し、その旨を伝えた。
24	その他		家族	身内が癌になり、やせて体力が落ちてしまい、電車内など立っていることが困難となった。障害者手帳はないが、ヘルプマークを利用しても良いか？	ヘルプマークの趣旨を説明し、配布場所を案内した。また、ヘルプマークを知らない人が多いので、PRを進めて欲しいとの要望を受けた。
25	身体障害	肢体不自由	当事者	障害者雇用に関する同意書について、一度断わったのに再度、提出を求められた。強要しないよう相手方へ伝えて欲しい。	改正障害者雇用促進法による事案であり、情報提供として担当課に相談内容を伝えることで、了解を得た。
26	身体障害	内部障害	当事者	足が弱く、外出には自転車を利用しているが、駐輪場が少なく、また上段ラックは使えない。駐輪場にヘルプマーク利用者の優先スペースを作ってほしい。また区から駅前民間事業所に働きかけて、駐輪場の一部をヘルプマーク利用者に開放してほしい。	区営駐輪場では大型自転車用に、普通スペースより幅広の駐輪スペースを順次整備中であることを伝えた。障害があるなど、一般の駐輪スペースの利用が難しい場合は、利用も可能。また、了解を得て、要望の趣旨を担当課に連絡した。
27	不明・特定せず		区職員	「DVの影響による高次脳機能障害で、文字を読むことが困難」という利用者から、図書館の資料について「障害を理由に複数部コピーしてほしい」との申し出があった。図書館ではコピー1部は認め、自分で対応するよう案内している。しかし、過去にも同様の要望があり、ヘルパーを手配するよう求めることもあった。障害者への合理的配慮として応じるべきだろうか。	図書館では、誰に対しても枚数を1部に限っていることから、複数部のコピーをしないことが、「障害を理由とする差別」や「合理的配慮の不提供」に該当するとは考えにくい。相談者は過去にも同様の申し出をしているとのことなので、当事者との話し合いを重ねていくよう助言した。
28	身体障害	肢体不自由	当事者	区役所や銀行等の手続きは、健常者の視点になっていて、障害者の生活を理解していないと感じる。一方、趣味の集まりでは程ほどの配慮を受けられていて、心の持ち方だと思う。「心のバリアフリー」が広がることを期待する。	意見の提供を感謝し、研修等の事例として使いたい旨を話し、了解を得た。

匿名等により対応できなかったもの

2件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
29	身体障害	失語症	当事者	言語障害があるが、区の講座の申込や、親族が死亡したときの手続き等で区役所に行くと、ゆっくり聞いてくれず、筆談ボードを渡されたり紙に書くように言われる。書くことは苦手である。ゆっくり聞き取る対応を望む。	区民まつりでの「行政相談」で相談を受け付けた。匿名のため、事実確認ができなかった。各窓口への、失語症の理解と対応方法の啓発が必要であり、研修事例等でとりあげ、啓発をはかっていく。
30	身体障害	視覚障害	一般区民	区の窓口で申請手続きをする際に、視覚障害があるため、職員に代筆を依頼したが、と断われた。今後、そのようなことが生じないようにしてほしい。	総合支所保健福祉課で傾聴し、区民の声として広報広聴課に連絡した。電話は匿名で、窓口の特定や申請内容、事実関係の確認はできなかった。区民の声として関係各課への情報提供に加え、合理的配慮の事例として、研修の機会をとらえ、職員の啓発に努める必要がある。

4-2 他の行政機関に関すること

3件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
31	身体障害	視覚障害	一般区民	公園(区外)近くの歩道の点字ブロックが、途中で途絶えていて、端には何の表示も無かった。視覚障害者が困ると思うのだが、どこに相談すればよいか？	公園所在地の区役所に連絡するよう伝え、電話番号を案内した。後刻相談者より「当該区役所に連絡し、都道であるために区役所から東京都担当部署に情報提供することとなった」との報告があった。
32	精神障害		当事者	DV加害者からの度重なる侵入、窃盗被害に対する警察の差別的対応について相談したい。区役所内の、誤った記録を訂正して欲しい。	警察の対応については、DV被害者の会等への相談を勧めた。記録を保管している保健福祉領域の担当課に、相談者の希望を伝えた。
33	発達障害		当事者	入院中に、一度に3~4つのことをやるよう要求され「できない」と答えると「うそだ。被害妄想だ」といわれたり、外出から帰ると「凶器を所持していないか調べる」と言われ抗議した。これは障害を理由とした差別だ。相手方を注意・指導して欲しい。また自分には一切、干渉しないよう伝えて欲しい。	当課では相手を指導することはできないが、障害者差別解消法の趣旨を説明のうえ、事実確認の一環として要望を相手方に伝えたと話した。また、区外の相談者からの区内の都立病院における事案であり、都の権利擁護センターの窓口も案内した。当該病院に情報提供した。病院では相談対応中だが、対応に苦慮しているとの説明があった。

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
9 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
34	知的障害		区職員	音楽教室より、「体験後の契約を希望する障害当事者について、言動が落ち着かないため、家族の同意を求めたいが、連絡がつかない」との相談を受けた。自宅訪問を勧め、当事者には保健福祉課への相談を案内するよう依頼した。事業者からの氏名の提供は断った。	事業者は、同意が確認できれば契約する意向である。事業者が家族の同意を求めることは、当事者の障害特性から、合理的配慮と言える事を説明した。また、事業者からの氏名の提供を止めた点は、個人情報保護の視点から、適切であったと支持した。
35	身体障害	肢体不自由	当事者	「即位礼正殿の儀」の前日、通院のためのタクシーがつかまりにくく、JRの駅では乗降サポートを受けるまでにいつも以上に時間がかかった(30~40分)。「即位礼」の影響で、交通機関の人が影響を受けているらしい。表に出ないこのような「しわよせ」があったことを知って欲しい。	相談者はその場でJRにも意見を伝えたとのこと。傾聴し、記録を作成することで了解を得た。
36	精神障害		当事者	薬局の店長から医師の処方(薬の量や服薬時間)に意見するような越権行為があった。「精神障害者をいい加減に扱ってもよい」との姿勢が感じられ、差別的である。担当所管に連絡して対応を促して欲しい。	相談者は翌日、自ら相手方に連絡した。管轄のエリアマネージャーから期待した回答は得られず、これ以上何をやっても無駄と感じ、区に対してもそれ以上の相手方への対応は望まないとのこと。当課から本事案について所管課に情報提供したことをもって終了とした。
37	知的障害		民間事業者	駅構内で、大声で騒いでいたのをやめさせようとした駅員が、パニックを起こした知的障害者から殴られ怪我をした。家族は慰謝料を支払った。(相談支援事業者からの情報提供)	既に両者の間で示談が成立しており、その際の同意書により対応が困難と判断し、相手方への連絡等は実施しなかった。事例として、今後の研修等で活用することで相談者の了解を得た。
38	知的障害		民間事業者	年未年始の利用者対応について、職員が不在で利用者だけグループホームに残されるのはネグレクトにならないか。	相談内容を聴取し、契約内容や当事者の困りごとの有無等の確認が必要なことを説明したが、障害者虐待対応所管に電話をつなぐ途中で電話が切れ、その後の連絡もなかった。念のため、虐待対応、事業者指導及び通所施設を所管する関係部署間で、本相談に関する情報を共有した。

39	身体障害	肢体不自由	当事者	車いすを利用して、自然観察会(月1回)に参加している。最初は理解が無かった駐車場スタッフが、昨年の降雪の際、職員用の通路を案内してくれるなどの配慮を受けた。好事例として伝えたい。	日ごろ様々な場面で「当事者無視」を感じ、無力感に襲われている気持ちを傾聴した。駐車場スタッフの対応は「合理的配慮の提供」であることと、好事例提供への感謝を伝えた。
40	身体障害	肢体不自由	当事者	デパート(区外)の障害者トイレに入ったが、施錠できず、非常ボタンを押したが5分しても誰も来なかった。近くで出会ったガードマン風の者も、1階受付でも、迅速な対応を得られず、諦めて帰った。	当該デパートに連絡し、事情を確認した。「トイレの緊急ボタンは、現場でしか解除できず、必ず警備員が行く。しかし、他の緊急と重なる等の場合は、遅れることもある。相談者には深くお詫びする。警備部署には、今回の件を伝え、迅速な対応を促す」とのことであった。相談者に伝えた。
41	身体障害	視覚障害	当事者	コンビニATMの音声ガイドが、コンビニ店舗改修後になくなったので、利用ができずに困っている。	店又はお客様センターへの問合せ等を助言した。その後相談者自ら店舗に問い合わせたところ、ATM装置の更新により、音声ガイダンス用受話器の位置が低くなったことが分かり、困りごとが解決したとのこと。
42	身体障害	肢体不自由	当事者	利用していたヘルパーが所属事業所を辞め、別の事業所に所属することになった。同一ヘルパーの訪問は継続されるが、自分への事業者からの説明はなく、契約変更手続きも後手後手になり、「自分抜き」で進められたと感じた。	「ヘルパーの事業所変更が決まった時点で、相談者への情報提供と、その後の体制の相談をすべきだった」と伝え、相談者の感じた違和感を支持した。また、「本人不在」の事例として研修等で活用させて欲しい旨を伝え、了解を得た。

②改正障害者雇用促進法に関すること

5件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
43	身体障害	肢体不自由	区職員	区内事業所に通勤中の区外在住者より、「会社から暴言等を受けている。相談窓口を教えて欲しい」との相談を受けた。	就労支援センターを案内した。また本人の了解を得て、就労支援センターに相談概要を情報提供した。
44	身体障害	肢体不自由	区職員	筋ジストロフィーによる障害を理由に職場(区外)で不当な配置転換をされた。障害者差別解消法の対象となるか。	就労に伴う差別は改正障害者雇用促進法により対応することになっているが、まず就労支援センターに相談したほうが円滑に進められる旨、助言した。
45	不明・特定せず		当事者	差別にも区別にも至らない不可解な対応を就労先で受けているが、さまざまな関係機関に相談してもらちがあかずに困っている。話だけ聞いてほしい。	既に、上司や病院のケースワーカー、ハローワークの職員等、身近な機関に自ら相談し、改正障害者雇用促進法の知識もある様子が伺えたことから、傾聴して話を終えた。

46	身体障害	内部障害	当事者	区外居住者からの職場(区外)で受けている差別の相談があった。健常者と同じペースで働かなければならず、残業が多い。職場内で訴えても改善せず、挨拶にも無視されて辛い。良い方法を教えて欲しい。	雇用中の差別は当窓口で対応できないことを説明し、ハローワーク等を紹介した。相談者はすでに利用していて、制度についても熟知していることから、傾聴して終了した。
47	精神障害		当事者	職場の先輩から嫌がらせを受けていた。また、客からのクレームをしばしば受け、耐えられずに退職した。広報を見て相談窓口を知り、気持ちを聞いて欲しくて連絡した。	傾聴し、相談者が自ら出している方向性(この経験を次に生かす)を支持した。また、当課相談の範囲等を説明した。

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	
48	身体障害	肢体不自由	家族	歩行は可能だが段差移動が困難である。しかし、オリンピック公式サイト予約は、「車いす席」が車椅子利用者に限られている。段差移動が困難な者にも配慮してほしい。	公式サイトの内容を確認後、障害者団体における要望等の状況、都権利擁護センターの相談状況を確認した。相談者に調査内容を伝え、東京都権利擁護センターについても情報提供した。
49	身体障害	肢体不自由	当事者	ボランティアグループが企画した外出イベントで事故があり、補装具等の被害を受けた。主催者側に説明や謝罪、損害賠償等を求めたが、きちんとした回答がない。その対応の中で障害者差別にあたることはないか。	相談者はイベントの事前の下見にも同行するなど運営側の一員であり、経緯から障害者差別にはあたらないと判断した。相談の趣旨がボランティアグループ及び協力団体(当日の介助を担当)からの謝罪と賠償であることから、法的手続きの理解や進め方についての相談が必要と考え、法テラスや法律相談を案内した。
50	発達障害		区職員	消費者被害を繰り返す利用者への対応にあたり、投資前に連絡するよう助言するが、いつも被害を受けてから相談してきて、被害を回復することは難しい。地域障害者相談支援センターを紹介済み。今後どのように対応すればよいか？	「事前の相談」になりにくい現状から、当面は「相談の継続」を目標とすることを助言した。当事者には就労などの多様なニーズが推測されることから、地域障害者相談支援センターとの連携のなかで、相談員の役割を確認することを勧めた。

51	身体障害	肢体不自由	当事者	障害のせいで、集合住宅の理事会は事前に説明なく理事会を開いたり、行事をする等問題がある。自分は進んでごみ拾いをしているのに、散らかしたり掃除をしない人もいて、不快な思いをしている。区役所の障害の窓口で、それは差別だと言われたと、相手を脅してもよいか。自分が請け負った仕事の支払いをしない相手がいる。どうしたらよいか。	障害者差別解消法の趣旨を説明のうち具体的な差別があったら再度相談して欲しいこと、私人である個人の行為は法の対象外である旨、説明した。また、現在の困りごとについて、住民同士の話し合いをもっていくよう助言した。請負契約等については、地域の区民相談を案内した。
52	身体障害	肢体不自由	当事者	「こころのバリア」は外からは見えないが、障害当事者にとっては大変辛い。介護サービスを受けているが、介護者同士で物事を決めてしまうことがある。置き去りにしないで最初から本人を入れて相談すべきではないか。	内容を傾聴し、事例の提供に感謝した。職員研修等の際「まず本人に聞くこと」の重要性について、説明した。
53	精神障害		不明・その他	通所施設職員の退所の強要や差別的言動について、確認して注意してほしい。	所管課が施設を訪問し状況確認した。相談者が指摘するような障害者差別等の事実は確認できなかったが、今後、退所の理由や施設支援・運営について聞かれたら説明できるようにすることを当該施設に申し入れた。

4-4 個人その他に関すること

2件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
54	身体障害	肢体不自由	当事者	車椅子を利用している。地下鉄の駅で、介護者が一時離れている時に、適切な声かけを受けて嬉しかった。	好事例の提供への感謝を伝えた。内容を研修の事例等で活用していきたい旨を伝え、了解を得た。
55	身体障害	肢体不自由	当事者	新型コロナウイルスの流行で外出自粛と3密を避けるよう言われるが、そのことによる障害者の生活への影響を考えていない。感染拡大を防ぐための「マクロの視点」は必要だが、障害者の生活など「ミクロの視点」を行政は持ってほしい。	意見の提供を感謝し、今後も気づいた点があればご連絡いただくようお願いし、了承を得た。

4-5 匿名等により調査・対応ができなかったもの 1件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
56	精神障害		当事者 パニック障害であり、家族から障害を理由とした差別的行為等を受けている。話を聞いてほしい。	悩みを傾聴していた途中で電話が切れたため、詳細を把握できなかった。

平成31年度末には対応中で、令和2年度に対応が完了したもの 2件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
57	身体障害	聴覚障害	区職員 聴覚障害者が研修（区外郭団体自主事業）に参加予定である。手話通訳者派遣はどこが行うべきか。また合理的配慮はどのように必要か。	合理的配慮の提供は事業者の義務であり、当事者の状況に応じた柔軟な対応が原則であることを助言した。代替手段（PCで音声を変換する等）は難しく手話通訳者の派遣が必要であるが、本研修における手話通訳者の配置には過重な費用負担があるため、今後の課題である。
58	難病		区職員 「部屋探しサポートの相談対応が差別的で、その存在意義も不明である。説明してほしい」と言われた。対応について助言してほしい。	障害者差別解消に関する相談では一般に、当事者の気持ちと相手方の想像力とのすれ違いにより、トラブルとなることがある。初回相談時の対応状況を振り返り、当事者の病気や障害の困りごとへの理解や丁寧な対応を心がけること等を助言した。

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	ルール・慣行の柔軟な運用		
平成31年4月	5	1	2	1		1	1	1
令和元年5月	5	2	1			1		2
令和元年6月	3		0					3
令和元年7月	5	1	0					4
令和元年8月	6	1	3	1	2			2
令和元年9月	3		2	1		1		1
令和元年10月	6	3	2	1	1			1
令和元年11月	6	1	0					5
令和元年12月	5		0					5
令和2年1月	5		3	2	1			2
令和2年2月	4	1	0				1	2
令和2年3月	5	1	1	1				3
合計	58	11	14	7	4	3	2	31

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				環境整備	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	ルール・慣行の柔軟な運用			
平成31年4月	5		2		1	1		3	
令和元年5月	5		0					5	
令和元年6月	3		0					3	
令和元年7月	5	1	0					4	
令和元年8月	6		1	1				5	
令和元年9月	3		0					3	
令和元年10月	6		1	1				5	
令和元年11月	6		1			1		5	
令和元年12月	5		0					5	
令和2年1月	5		1	1			1	3	
令和2年2月	4		0				2	2	
令和2年3月	5		0					3	2
合計	58	1	6	3	1	2	3	46	2
うち区に関わるもの	27		3	1	1	1	3	20	1

2-2 対応区分	合計	差別案件として対応				環境整備	案件以外(説明等)					報告時未完了
		小計	A 状況確認・ 対応依頼	B 伝達・ 引継	C 情報提供		小計	D 法律、 体制等の 問合せ	E 保健福祉 サービスに 関する 意見	F その他	G 匿名等で 事実未確認	
平成31年4月	5	2	2				3			3		
令和元年5月	5	0					5	2		3		
令和元年6月	3	0					3			3		
令和元年7月	5	1			1		4			4		
令和元年8月	6	1	1				5			3	2	
令和元年9月	3	0					3			3		
令和元年10月	6	1			1		5		2	3		
令和元年11月	6	1			1		5			5		
令和元年12月	5	0					5			5		
令和2年1月	5	1	1			1	3			3		
令和2年2月	4	0				2	2			1	1	
令和2年3月	5	0					3			3		2
合計	58	7	4	0	3	3	46	2	2	39	3	2

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31年4月	5	4			1		3	2	
令和元年5月	5	5					4	1	
令和元年6月	3	2			1		3	0	
令和元年7月	5	5					5	0	
令和元年8月	6	4			2		5	1	
令和元年9月	3	2			1		2	1	
令和元年10月	6	4		2			3	3	
令和元年11月	6	5			1		4	2	
令和元年12月	5	4			1		4	1	
令和2年1月	5	4	1				3	2	
令和2年2月	4	2	2				1	3	
令和2年3月	5	2			3		3		2
合計	58	43	3	2	10	0	40	16	2

4 相談に関連した障害	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31年4月	5	1		2			1		1				
令和元年5月	5			4					1				
令和元年6月	3			2				1					
令和元年7月	5			1			2		1			1	
令和元年8月	6	1		4						1			
令和元年9月	3	1		1								1	
令和元年10月	6			3			1	1	1				
令和元年11月	6			3	1				2				
令和元年12月	5			2			1		1			1	
令和2年1月	5			2	1			1				1	
令和2年2月	4			1				1	1			1	
令和2年3月	5	1	1	2							1		
合計	58	4	1	27	2	0	5	4	8	1	1	5	0

5 相談者	合計	1.当事者	2.家族	3.当事者団体	4.一般区民	5.委託、指定管理	6.民間事業者	7.区職員	8.不明・その他
平成31年4月	5	2			1	1		1	
令和元年5月	5	1	1					3	
令和元年6月	3	2						1	
令和元年7月	5	1					1	3	
令和元年8月	6	5						1	
令和元年9月	3	2		1					
令和元年10月	6	2	1					1	2
令和元年11月	6	6							
令和元年12月	5	3	1				1		
令和2年1月	5	2	1					2	
令和2年2月	4	2	1		1				
令和2年3月	5	3						2	
合計	58	31	5	1	2	1	2	14	2

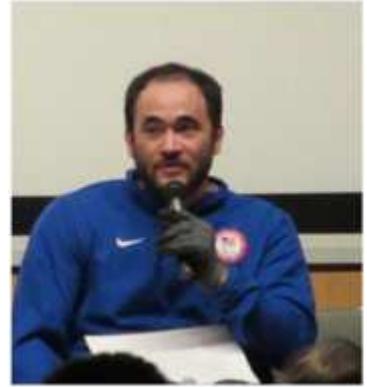
6 対応の相手方	合 計	世田谷区				区以外			
		小計	1 区 窓 口 ・ 直 営 施 設	2 区 立 学 校	3 事 業 者 指 定 管 理 者 ・ 区 委 託	小計	4 他 の 行 政 機 関	5 民 間 事 業 者	6 そ の 他
平成31年4月	5	4	3		1	1			
令和元年5月	5	1			1	4	1	2	
令和元年6月	3	0				3		2	
令和元年7月	5	3	2		1	2		2	
令和元年8月	6	3	2	1		3		2	
令和元年9月	3	2	2			1		1	
令和元年10月	6	3	2		1	3	1	2	
令和元年11月	6	2	2			4		4	
令和元年12月	5	2	2			3		3	
令和2年1月	5	4	3	1		1		1	
令和2年2月	4	2	1	1		2		1	
令和2年3月	5	1	1			4		3	
合 計	58	27	20	3	4	31	3	23	

心のバリアフリー シンポジウム 講演内容抜粋

第一部 講演

—アメリカのアクセシビリティの現況について—

チャック・アオキ (Chuck Aoki) 氏



一方で、米国であまり変化していないこともあり、大きなものは、障がいそのものへの姿勢です。これからの話は、米国での障がい者としての私の体験によるものであり、ほかの人の体験とは大きく異なる可能性があることを、あらかじめお断りさせてください。と言うのも、私は、肌の色に起因した、よくあるあからさまで直接的な差別を、障がいがあることによって受けた経験はありません。アクセシビリティに関して私が直面してきた課題は、概ね心の姿勢に関するものでした。どういうことかと言いますと、障害のある人々は無力で常に助けを必要としていると見られることが多いということです。何ができるかではなく、何ができないかという観点から見られることが多すぎるのです。そしてこのことが、米国の障がい者が今も直面している最大の問題なのです。

この傾向は、様々な状況で見られます。よくある例として、私が何人かの人と一緒にときやガールフレンドと二人だけのときにレストランなどの公共の場に行ったとしましょう。一番先にレストランに入ったり店主に声をかけたりしたのが私だったとしても、私を通り越して障がいのない別の人に対応の対象になることが何度もありました。一方、車いすの友人らと出かけたときには、店員はかなり混乱します！しかし、真面目な話として、そのような出来事は、米国での大きなアクセシビリティの課題につながっています。このようなレストランは、物理的な点では十分なアクセシビリティを備えているかもしれませんが。しかし、障がいに対する多くの人の考え方は以前と変わっていません。これは、障がいを持たない人々が考えるべき問題をいくつか提起しています。このような姿勢を変えるための教育は誰がすべきなのでしょう。障がいを持たない人の教育は、障がい者がすべてしなければならないのでしょうか。障がいを持つ人々とのコミュニケーションについて自ら学んだり他人に教えたりするために、どのようなことができるのでしょうか。

この一つの検討からも別の課題が見えてきます。例えば、障がいを持つ人々が「期待」されるとおりに行動しなかった場合の問題です。「期待」とは、障がいを持つ人ができることやすべきことについて多くの人々が持っている先入観のことであり、期待通りではなかった時には、不快感や不満を持たれることにもなります。私が公共交通機関を使って出かけた時の経験を分かりやすい例として挙げます。障がいを持つ人々は、公共交通をよく利用します。乗り物では、私は車いすではなく座席に座ることが時々あります。長距離の移動ではその方が快適で、安全に感じるからです。座席に座るという普通は問題にならないことでも、バスの運転手から車いすに座るよう注意を受けることが、まだあります。そんな

法律がないことを私は分かっていますし、おそらく運転手も分かっているでしょう。しかし、車いすに座らないという行動は、運転手が考える障がい者がしてもよいことと、してはいけないことに反するものなのです。結局、障害を持たない人々は、障がいを持つ人々を固定観念で捉え、私たちが「できること」を制限してしまうのです。

このように、障がいに対する限定的な態度は時々見られますが、それでも、二つの大きな点で変化が起きていると感じます。そのどちらも、障がいを持つ人々への考え方の視点や焦点の変化に関係しています。

第一に、障がいの社会モデルについての認識の高まりです。障がいの社会モデルは、以前からある「医学的モデル」による障がいの捉え方とは対照的なものです。医学的モデルでは、障がいは何らかの問題と理解されます。車いすが必要だとか、視覚が不十分だとか、手足がないということです。これでは、障害を治療し社会に適応させることが重視され、周りの社会が障がいを作り上げる一因となっている、ということに考えが及びません。医学的モデルは、車いすや介助犬など、障がいがある人々を助けるものの開発においては、障がいを持つ人々がそのプロセスに関わる限り、今も有益だと思います。しかし、それだけでは十分ではありません。

障がいの社会モデルでは、医学的モデルで見過ごされている点を補い、周りの環境を中心に捉えることで、どのような環境が障がいを引き起こしているのかに着目します。つまり、車いすの利用者も、スロープのない建物や利用できるトイレがないお店に行くまでは障がいがないということです。社会モデルの目標は、障害を「治療する」ことではなく、生活環境をいかに改善するかということに焦点を当てることです。この視点によって、様々な素晴らしい革新が生まれました。特に、「ユニバーサル・デザイン」という幅広い戦略が提唱され、能力レベルに関係なく誰もが利用できるような空間を作る方法が考案されています。このユニバーサル・デザインはあらゆるものに及び、例えば、新しい運動施設を作るときには階段をなくし、専門家のプレゼンテーションでは必ずキャプション表示や手話通訳者など、誰もがプレゼンテーションに参加できるようにあらゆる手段が尽くされるということです。この新しい考え方は、障がいの概念を見直すきっかけとなる以外にも、周囲の世界の改善を可能にする枠組みとなり、また、従来が多様な振る舞いや行動が障がいを生み出す原因となることへの理解につながります。

私が目にしている障がいに関する大きな変化の2つ目は、これも米国だけでなく世界全体でのことですが、「人が何ができるか」に注目が高まっている点です。これは障がいの社会モデルから発展した考えであり、社会モデルは、人が何ができないかではなく、人が何ができるかに注目する社会作りに役立っているのです。

区のおしらせ「せたがや」令和元年12月1日号 抜粋



世田谷区は 「先導的共生社会ホストタウン」 に認定されました!



区は、このたび、共生社会ホストタウンの中でも先導的・先進的にユニバーサルデザインのまちづくりと心のバリアフリーに取り組む自治体として、国から「先導的共生社会ホストタウン」に認定されました。区は、障害のある人もない人も誰もが豊かに暮らせる共生社会の実現をめざすための取組みを引き続き進めていきます。
 障害施策推進課 ☎5432-2958 ㊟5432-3021 ※詳しくは、6・7面の特集をご覧ください。



先導的共生社会ホストタウン って何だろう?

先導的・先進的と評価された主な取組み

共生社会の実現を「レガシー(後世に残る実績)」として将来につなげていくため、「ユニバーサルデザインのまちづくり」「障害者スポーツの推進」「心のバリアフリー」に取り組んでいます。

ユニバーサルデザインの まちづくり

平成29年度に障害のある方と一緒に区民参加で策定したサイン整備計画に基づき、馬事公苑から最寄り5駅(千歳船橋、経堂、上町、桜新町、用賀)までのルート上のサイン整備や段差解消、視覚障害者誘導用ブロックの点検・改修を実施しています(元年度未完了予定)。また、馬事公苑外周道路の一部約620mの電線類地中化工事を実施中です。



現地に模型を置き案内サインを検討している様子
 誰もが円滑に移動できる歩道

障害者スポーツの 推進

8月に、障害のあるなしにかかわらず、小・中学校や町会・自治会、障害福祉施設、アメリカチーム、民間企業など多様な16チームが参加した「ポッチャ世田谷カップ」を開催しました。その他、障害者スポーツに触れる機会を拡充し、障害者スポーツの普及啓発を実施しています。



心の バリアフリー

「心のバリアフリー シンポジウム」 を開催しました

10月21日に、申しすラグビーの米国代表パラリンピアン4人を招いて、米国におけるバリアフリー等の現状を学び、交流を深めることで、共生社会の実現をめざすイベントを実施しました。当日は、パラリンピアンのほか、日大文理学部の学生や商店街の方だけでなく、ラグビー元日本代表主将の廣瀬俊朗さんも飛び入り参加し、イベントを盛り上げてくれました。



▲まちの点検の様子

シンポジウムの前に4人のパラリンピアンたちが、下高井戸商店街を「まち歩き」しながらあわせて商店街の人たちとの交流を行いました。



▲講演中のパラリンピアンと廣瀬俊朗さん

パラリンピアンチャーック・アオキ選手が自身の体験も織り交ぜながら、米国の障害者の施策の状況や、スポーツの大切さを分かりやすく説明しました。



◀パネルディスカッション中の様子

コーディネーター役の日本大学文理学部の井上先生の下で、パラリンピアンたちが、それぞれの立場で、個人がちょっとした工夫でできること、変えられることを提言し、来場者とともに区における共生社会の実現への想いを共有しました。



アメリカ代表パラリンピアン (車いすラグビー代表) からのメッセージ

チーム代表 ジョー・デラグレーブ選手からのメッセージ

Thank you to the city of Setagaya for hosting Team USA during the Tokyo Games. We are so grateful for the hard work that's going in to preparing for the Games, and for the enthusiasm the people of Japan have shown in welcoming us. We look forward to seeing you soon!

世田谷区の皆さん、東京2020大会では、TEAM USA をサポートしていただきありがとうございます。日本の皆さんがオリンピック・パラリンピックの準備に尽力し、また、私たちを歓迎してくださることに心から感謝しています。来年お会いするのを楽しみにしています！



障害者差別解消法をご存知ですか

障害者差別解消法は、障害のある人への差別をなくすことで、すべての人がお互いの人格と個性を尊重しあいながら、障害のある人もない人も共に生きる社会をつくることをめざしています。

この法律では、行政機関や、会社・店などの民間事業者等に対し、障害を理由とする差別の禁止や合理的配慮の提供を求めています。皆さんのご理解・ご協力をお願いします。

	相談のあった事例	対応結果
差別解消	ヘルパーと買い物をする際、レジの従業員が障害者本人ではなく、ヘルパーにお礼を言いながらつり銭を渡した。	店舗に連絡し、改善を要請。当該店舗より、①従業員への指導の徹底②多数のつり銭についてはビニール袋に入れて渡す等の工夫を行うとの報告があり相談者の納得が得られた。
合理的配慮	電動車いす利用。家族が利用するスーパーは、入り口や通路が狭く、入店が難しい。家族と一緒に買い物を楽しみたい。	スーパーを訪問し、相談者の意向を伝えた。店舗の物理的な制約もあるが、できる範囲で対応するので、来店して欲しいとのこと。相談者に伝え、納得が得られた。

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々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、これまでも、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、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に電子データ（テキスト形式）で提供すること
- ・意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認すること
- ・書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりすること
- ・申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応すること
- ・説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（コード化したものを含む）を提供すること
- ・送付物の封筒に点字シールや音声コードを貼付すること
- ・要約筆記、図解、ふりがな付文書を使用するなど、わかりやすい説明を行うこと
- ・本人の依頼がある場合には、代読や代筆を行うこと
- ・申込方法等を指定している場合も、申し出があった場合はファックス、電話など多様な媒体で情報提供、利用受付を行うこと

ルール・慣行の柔軟な変更

- ・障害の特性に応じて、休憩時間の調整などのルール、慣行を柔軟に変更すること
- ・施設利用において、移動に困難のある障害者を早めに入場させ席に誘導すること
- ・立って順番を待つことが困難な障害者や、待つことが苦手な障害者に対し、椅子や別室を用意したり、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替えること
- ・他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声などがある場合、本人の希望を確認し、施設の状況に応じて別室を準備すること
- ・スクリーンや板書、手話通訳等が良く見えるように、スクリーン等に近い席を確保すること
- ・非公表または未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認めること

第8 障害を理由とする差別を解消するためのガイドブックについて

区は、職員が障害特性に応じた対応や配慮すべき事項を理解し、具体的な対応に活用できるよう、この職員対応要領の策定にあわせ、ガイドブックを作成します。

世田谷区障害者差別解消推進委員会設置要綱

平成 27 年 5 月 11 日

27 世障施第 198 号

(目的及び設置)

第 1 条 区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に推進するため、世田谷区障害者差別解消推進委員会(以下「推進委員会」という。)を設置する。

(所掌事項)

第 2 条 推進委員会は、次に掲げる事項について審議する。

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。

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。

障害者に対する合理的な配慮の提供に関すること。

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。

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