

令和3年度障害者差別解消に関する取組み状況及び 令和4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4年6月

世田谷区

目次

I 令和3年度の取組み

1	基本的な方針	・・・	2
2	相談支援	・・・	2
3	障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発 （共生社会ホストタウンの取組みを含む）	・・・	8
4	障害者差別解消支援地域協議会	・・・	11
5	庁内での取組み	・・・	11

II 令和4年度 of 取組み（予定）

1	相談支援	・・・	13
2	障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発 （共生社会ホストタウンの取組を含む）	・・・	13
3	障害者差別解消支援地域協議会	・・・	14
4	庁内での取組み	・・・	14
5	（仮称）世田谷区障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例に ついて	・・・	14

【資料】

○	参考1	障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨	・・・	15
○	参考2	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に 当たっての世田谷区の基本方針	・・・	22
○	参考3	世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する 職員対応要領	・・・	25
○	参考4	世田谷区障害者差別解消推進委員会設置要綱	・・・	28
○	参考5	世田谷区障害者差別解消推進幹事会設置要綱	・・・	31

I 令和3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（以下、「障害者差別解消法」という。）の施行に当たっての世田谷区の基本方針」及び「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に基づき、障害者差別解消に関する施策を一体的に推進する。

2 相談支援

(1) 障害者差別に関する相談等への対応と改善の働きかけ

各相談窓口及び庁内各課は、「世田谷区職員向け 障害を理由とする差別を解消するためのガイドブック【第3版】」に基づき、障害を理由とする差別について相談があった場合、内容を把握し、対応を行った。

障害施策推進課は、所管課の対応について、支援を行うとともに、区の担当所管のない民間事業者に対応した。

障害施策推進課に専門調査員を配置し、障害者からの日常生活における差別等に関する相談に対応し、相談者の了解のもと、相手方(区の所管課や事業者等)に対し合理的配慮の提供に向けて理解の促進や調整を図った。

	区 分	対応所属
①	区が実施する事業（委託事業を含む）	担当課
②	区の補助事業等	担当課
③	区の担当所管のない民間事業者等（例：レストラン）	障害施策推進課

(2) 相談体制の周知

障害者差別を受けた当事者に、相談窓口を利用してもらえるよう、相談窓口の情報や相談解決の流れについて以下のとおり周知を行った。

① 区ホームページによる広報等

区ホームページの、障害を理由とする差別についての相談窓口の情報を、より分かりやすい内容に更新した。また、障害者差別解消法啓発パンフレット等に掲載し、周知を図った。

② 相談支援事業者等への依頼

区より、指定相談支援事業者への訪問、指定相談事業所連絡会及び障害児通所支援事業所連絡会の場で、資料と障害者差別解消法啓発パンフレットを用いて「障害を理由とする差別に関する相談の取り組み」を説明し、区の相談窓口について利用者への案内を依頼した。

③ 団体等への説明

障害者団体、民生委員児童委員協議会、民間事業者へ障害者差別解消法と相談窓口について説明をし、周知を図った。

(3) 相談・対応の状況（令和3年4月1日～令和4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3年度の相談・問合せの総件数は21件となり、前年度(36件)と比較し15件の減少となっている（前年比58%）。

相談の主訴では、差別・合理的配慮に関するものが12件(57.1%)であった。確認の結果、「障害者差別解消法における障害を理由とする差別」（行政機関・事業者における不当な差別的取り扱い及び合理的配慮の不提供）として対応したものは8件（38%）である。「その他の相談・問い合わせ」10件（47.6%）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及び就労差別であった。

相談者は、当事者・家族が16件（76.2%）で多くを占めており、例年と同様の傾向となっている。

① 相談内容別

確認後の内容のうち「その他の相談・問合せ」が10件で、その内訳は①施設やサービス利用に関する意見や要望 ②手続きや対応への意見 ③就労に関すること（改正障害者雇用促進法）であった。相談の相手方は、世田谷区が11件、民間事業者が9件であった。

相談の内容	相談の主訴	確認後の分類変更	確認後の内容	割合	相談の相手方（件）				2年度（件）
					区	他の行政機関	民間事業者	個人	
差別解消法関連	12件		8件	38.1%	6	0	2	0	16
不当な差別的取扱いについて	6件	意思疎通へ1件 その他へ4件	1件	4.8%	0	0	1	0	1
合理的配慮の提供について	6件		7件	33.3%	6	0	1	0	15
内訳	物理的環境への配慮	0件	0件	0%	0	0	0	0	0
	意思疎通への配慮	3件	不当な差別的取扱いから1件 その他から1件	5件 23.8%	4	0	1	0	9
	ルール・慣行の柔軟な運用	3件	その他へ1件	2件 9.5%	2	0	0	0	6
環境の整備	3件		3件	14.3%	2	1	0	0	3
その他の相談・問合せ	6件	意思疎通へ1件 不当な差別的取扱いから4件 ルールから1件	10件	47.6%	3	0	7	0	17
対応中(年度末現在)	0件		0件	0%	0	0	0	0	0
合計	21件		21件	100.0%	11	1	9	0	36

※ 集計表の「主訴」は相談時の相談者の認識における分類、「確認後の内容」は専門調査員による状況確認後の分類である。なお、主訴の内容を精査し、改めて割り振りをし直したため、「その他」の項目が増えているが、個々の考え方については後述（15 ページ 参考1「障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨」）のとおりである。

※ 「相談の内容」について、障害者差別解消法は、行政機関等及び事業者に対し、「不当な差別的取り扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を求めている。「合理的配慮の提供」は個別の場面において、個々の障害者に対して行われる配慮、「環境の整備」は、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置である。

② 相談者別

当事者からの相談が 11 件で最も多く、次いで家族からの相談が 5 件であった。区民からの相談は 2 件、事業者・区職員・委託・指定管理者からの相談は 3 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	11 件	5 件	0 件	2 件	3 件	0 件	21 件
割合	52.4%	23.8%	0%	9.5%	14.3%	0%	100.0%
2 年度	22 件	7 件	1 件	0 件	4 件	2 件	36 件

③ 障害種別

身体障害に関する相談が 8 件、次いで精神障害に関する相談が 6 件であった。

区分	身体				知的	発達	精神	難病	不明・なし	合計
	視覚	聴覚	肢体不自由	内部						
件数	1 件	1 件	5 件	1 件	2 件	3 件	6 件	1 件	1 件	21 件
割合	4.8%	4.8%	23.8%	4.8%	9.5%	14.2%	28.5%	4.8%	4.8%	100.0%
2 年度	3 件	5 件	13 件	4 件	2 件	4 件	3 件	1 件	1 件	36 件

④ 初回相談の方法

電話による相談が 11 件、メールによる相談 9 件は、「区民の声」経由のものである。

区分	電話	メール	文書	窓口	訪問	合計
件数	11 件	9 件	0 件	1 件	0 件	21 件
割合	52.4%	42.9%	0%	4.7%	0%	100.0%
2 年度	21 件	9 件	0 件	6 件	0 件	36 件

⑤ 対応の内容

「障害者差別解消法に基づく対応」が8件、「その他の相談・問い合わせ」は10件、環境の整備が3件であった。

対 応 区 分	件数	割合	2年度
◆障害者差別解消法に基づく対応（注釈1）	8件	38.1%	16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	1件	4.8%	3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	6件	28.6%	13件
➤ 相談者の了承を得て、相談内容を相手方へ連絡（相談者が相手方との調整を希望しない場合等）	1件	4.8%	0件
◆環境の整備に関する対応（注釈2）	3件	14.3%	3件
➤ 相談内容についての助言等	3件	14.3%	3件
◆その他の相談・問い合わせ	10件	47.6%	17件
➤ 法律や区の体制、広報等について説明	1件	4.8%	0件
➤ 保健福祉サービスに対する意見として対応	3件	14.3%	1件
➤ その他の意見として対応 （不当な差別や合理的配慮に関する事前相談対応など）	5件	23.8%	16件
➤ 匿名等により調査ができなかったもの	1件	4.8%	0件
◆対応中（年度末現在）	0件	0.0%	0件
合 計	21件	100.0%	36件

（注釈1）障害者差別解消法上、「差別」と規定されている、「不当な差別的取り扱い」及び「合理的配慮の不提供」に対する対応。

（注釈2）不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置に関する相談に対する対応。

専門調査員による相談に対する対応の詳細は以下のとおりである。

- ・ 障害者差別解消法における障害を理由とする差別に関する相談については、相談者の了解のもと、相手方に対し合理的配慮の提供等に向けて理解の促進や調整を図った。
- ・ 所管課の対応について、支援を行った。
- ・ 必要に応じて「ぷらっとホーム世田谷」の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、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15ページ 参考1「障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨」参照。

(4) 相談対応の事例

① 区の事務事業に関する内容

事例1【電動車いすと窓口対応】

相談者： 区職員

概要： 区の窓口で、電動車いす利用者（当事者）に対応していた職員に、「お客様に、こちらに移ってもらって。」と声をかけたところ、当事者から「自分を無視して、動かすのは不当だ。」と言われた。

【相談内容】（担当課からの電話相談）

新人職員Aが、窓口で電動車いす利用者（当事者B）に対応していた。窓口後方にいた自分（職員C）は、周囲にいる他の利用者のことを考え、当事者Bには声をかけずに、対応中の職員Aに「お客様に、こちらに移ってもらって。」と声をかけた。すると、当事者Bから「自分を無視して、動かすのは不当だ。障害者差別だ。」と言われた。職員AとCは、なぜ「障害者差別」なのか、わからずキョトンとしてしまったところ、「わからないということも障害者差別だ。」とさらに立腹された。どうしたらよいか。

【経過】

相談をうけた、障害者差別解消支援専門調査員（以下「調査員」という。）は、職場を訪問し、管理責任者と面談し状況を調査した。

① 最初に対応した窓口カウンターは、後ろに記載台や資料棚があり、大きな電動車いすがあると、後を人が通ることができないほど狭隘であった。

② 職員Cは状況を見て広いカウンターで対応すべきと判断し、職員Aに助言した。

調査員は、上記2点は事実であることを確認し、職員Aと職員Cの対応について、問題点を2つ指摘した。

i) 電動車いすが他の人の通行の妨げになっているのは事実だが、当事者Bの意向も聞かずに問題解決をしようとしたことは、当事者を無視しているのと同じことであり、個人の尊厳を傷つける行為であったことに問題がある。

ii) 職員AもCも、「障害者差別」との自覚がなく当惑したところを、当事者Bは反応している。無自覚に差別的な対応をしてしまうところに、問題がある。

【考察】

『Nothing About us, without us（私たちのことを私たち抜きで決めないで）』これは障害者権利条約の中で言われたことで、障害者の人権、差別を考えるうえで大切なキーワードである。問題解決のために、当事者Bと話し合い協力をお願いすることが必要だった。また、場所を移っていただくことは、当事者Bにとって「手続きを中断して場所を移る」という不利益を前提としているので、一方的に決めつけず「建設的対話」による解決をする努力が必要だった。

また、職員Aも職員Cも差別や個人の尊厳に無自覚である。悪意はなくても、当事者に障害を理由とした不利益を強いることは差別にあたるということを、しっかり啓発していくことの必要性を感じ、当事例を庁内メールマガジン「イエローリボン通信 No. 27」に掲載し、広く職員に紹介した。

事例2【投票所での対応】

相談者： 当事者（肢体不自由）

概要： 選挙の際に、投票記載台で記入している時、投票所の従事者がそばから離れずにいた。少し離れた所で待機してほしい。

【相談内容】

投票記載台で記入している時、投票所の従事者がそばから離れずにいた。『そばにいますか、離れないんですか』と言うと離れてくれたが、言わなくても分かってほしい。従事者に見られているようで、私にも内心の自由があるので離れてほしい。私が健常者であれば、従事者は投票記載台のそばにいないのではないかと。書いたら呼んで下さいなどの声掛けをして、少し離れた所で待機してほしい。ハンディを持った人が気持ちよく投票できるようにしてほしい。回答は求めないが、このようなことがあったことを担当課に伝えてほしい。

【経過】

担当課に当事者への対応について相談内容を伝えた。今後の事前説明会で従事職員へ注意喚起をする旨、返事を受けた。

- ① 今回の投票所での従事職員の対応は、全ての職員に起こり得る事例である。
- ② 障害者の心身機能の状況、特性は様々であり、外見で分かるもの、わからないものがある事、自身でできること、できないこと、してほしいこと等の意向も様々である。困りごと、してほしいことを聞き取り、個々に対応する必要がある。

全職員にこの事例を題材として、本人が望まない過度な介助をすることは、時に差別的な行動にあたること、何かお手伝いすることはありますかと本人に聞いて、求めに応じて対処すること等の内容で、庁内メールマガジン「イエローリボン通信 No. 24」を配信し、改善に向け周知を図った。

【考察】

従事職員は、何か援助を求められたときの対応のために、そばにいようと思ったのかもしれない。この事例の問題は、「車いす使用者＝助けが必要な人」という思い込みから、当事者の意向を確認しないまま、通常では行わなかったであろう過度な対応を行ったことにある。本人が望まない過度な対応をすることは、ときに差別的な行動にあたることもある。介助にあたる時は、「何かお手伝いすることはありますか」と本人に聞いて、求めに応じて対応することが求められる事例であった。

② 民間事業に関する内容

事例3：【認可外保育施設の運営規則】

相談者： 区所管課

概要： 認可外保育施設（民間施設）の運営規則の中に『園児が発達障害と診断され、またはその恐れがあり、園生活や体育全般に支障があると判断される時は、退園していただく場合がある』とある。

【相談内容】

認可外保育施設の運営規則の中に『園児が発達障害と診断され、またはその恐れがあ

り、園生活や体育全般に支障があると判断される時は、退園していただく場合がある』とある。この場合「障害を理由とする不当な差別的取り扱い」として指摘できるか。

【経過】

入手した運営規則の中に『園児が発達障害と診断され、またはその恐れがあり、園生活や体育全般に支障があると判断される時は、退園していただく場合がある』との文言があった。調査員からは以下の3点について指摘した。

- ① 特定の疾患についての言及は、障害を理由とする排除が危惧される。「不当な差別的取り扱い」に当たると強く懸念される。
- ② 「体育全般に支障があると判断される」という文言は園が一方向的に判断する恐れがある。
- ③ 合理的配慮についての言及がない。

この3点について担当所管課から当該認可外保育施設を指導し、速やかに改善する旨回答があった。

【考察】

区が指導監督を所管する法人に対しての「障害者差別解消法」による指導を行った事例である。当該法人は、園の運営上支障がある児童については受け入れがたいと当初は規則の改定について消極的であったが、対話を重ねる中で排除の規定ではなく前向きに取り組むとの姿勢が表明された。組織の中からの改革は難しいが、外部からの指摘により改善に至る好事例である。

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

障害のある人もない人も共に楽しむことができる交流の場の提供や、研修や講演を行い区民や事業者の障害理解を促進し、障害者差別解消の普及啓発に努めた。

（1）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（実施最終年度）

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。本事業は、パラリンピックの開催延期を受けて令和3年度も特例として継続実施した。

【令和3年度助成実績】

6事業所 2品目 354,900円

（助成対象物品別実績）

○段差解消用簡易スロープ	3件	204,900円
○点字メニュー	3件	150,000円

(2) 区立小学校 4 学年への障害者差別解消法啓発パンフレットの配布

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を、区立小学校 4 学年の全ての児童に配布し、福祉教育への活用を促した。

(3) 区内小学校への手話講師の派遣

特定非営利活動法人世田谷区聴覚障害者協会等の協力を得て、区内小学校に聴覚障害者が講師として訪問し、障害への理解促進に関する講義及び手話講習を実施した。

【講師】聴覚障害当事者、手話通訳者等 【実績】22 校 69 クラス 2,301 名

(4) 障害者児のアート作品の展示支援

① 障害者施設のアート展

世田谷美術館において、「世田谷区障害者施設アート展」を開催した。

(令和 3 年 11 月実施、33 施設参加、来場者数 951 人)

② 世田谷区障害者施設アート・オムニバス展

玉川高島屋において令和 3 年 6 月に予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大のために中止となった。

③ 世田谷区手をつなぐ親の会子どもたち作品展

例年「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ている。令和 3 年度は、新型コロナウイルス感染症拡大のため、展示は中止とし、子どもたちの作品を動画「子どもたちの作品集」として YouTube 上で発表した。

(5) 発達障害に関する理解促進

- ① 今年度は新型コロナウイルス感染症拡大による国の緊急事態宣言の発出に伴い会場での開催を中止し、発達障害理解のための講演会を動画配信した。

【内容】発達障害のある人が働くときに大切なこと

～思春期からつみかさねる支援～

- ② 発達障害への理解や合理的配慮を広めるため、啓発動画「ハッタツ凸凹あるある」を区の公式 YouTube チャンネルにて配信した。
- ③ 4 月 2 日の世界自閉症啓発デーに合わせ、庁舎の一部をブルーデコレーションするなど、自閉症に対する理解啓発を実施した。

(6) 聖火ビジットの実施

【実施日】令和 3 年 8 月 20 日 (金) 会場：都立光明学園体育館

東京 2020 パラリンピックの聖火を各自治体に持ち寄り触れ合う「聖火ビジット」を実施した。当日は在學生や保護者、学校関係者と地域の町会関係者とともに、東京都から分火された聖火を区のランタンに移し替えを行った。また、その様子を写真や動画で撮影し、区のホームページやオリンピック・パラリンピックの記念誌等で紹介した。

(7) ヘルプマーク・ヘルプカードの作成、配布

援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない人が、周囲の人に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくするためのヘルプマークや、援助を必要とする障害のある方が携帯し、いざというときに必要な支援や配慮を周囲の人をお願いするためのヘルプカードを、区役所や関連施設等で配布した。

【配置先】各総合支所保健福祉課、出張所・まちづくりセンター、図書館（地域図書室、図書カウンターを含む）、区役所第二庁舎1階5番窓口

【配布実績】ヘルプマーク 5,205 個、ヘルプカード 3,521 枚

ヘルプマークとヘルプカードの啓発のためのリーフレットを作成し、上記配置先に配架した。

(8) 障害者差別解消に関する研修・講演会等への講師派遣・資料提供・開催協力

事業名	実績	内容
せたがや福祉のしごと入門講座（福祉人材センター）	5回	オンライン開催により資料提供なし
介護職員初任者研修（福祉人材センター）	令和3年5月20日～7月12日（24名）9月14日～11月9日（14名）	資料提供
障害者差別解消に向けた世田谷区の取り組み「ヘルプを求めるためにひつようなこと」	令和3年5月7日（金） 手をつなぐ親の会会員（100名程度）	手をつなぐ親の会主催職員によるオンライン講義、資料提供
障害児通所支援事業所連絡会（2回）	令和3年7月13日 令和4年2月10日	障害者差別解消について 取り組み状況 職員より説明
成城地区青少年補導連絡会	中止	資料提供「困った子は困っている子—発達障害・知的障害」
サービス公社新規採用職員研修	3回（令和3年10月7日・8日・11日）	職員による講義、資料提供
民生児童委員正副会長会	令和4年3月16日	出前講座の紹介と講話
若林地区民生児童委員協議会 出前講座	令和4年3月25日	「障害者差別解消法を知ろう」職員による講義

(9) 区政PRコーナーにおける周知啓発

障害者差別解消法をテーマに、障害者差別に係る相談窓口や先導的共生社会ホストタウンとしての取り組み、合理的配慮物品助成の案内を実施した。

（令和3年12月13～17日）

4 障害者差別解消支援地域協議会

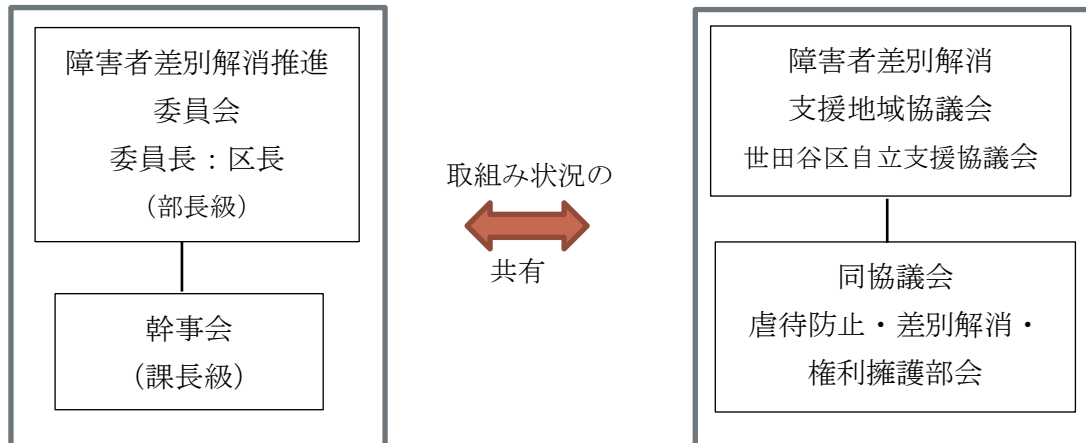
障害者差別解消法の障害者差別解消支援地域協議会として、世田谷区自立支援協議会を開催した。

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3年7月20日(火)	部会：職員のための障害を理由とする差別を解消するためのガイドブック【第3版】の発行
2	7月30日(金)	地域協議会：令和2年度障害者差別解消に関する取組み状況及び令和3年度取組み予定(報告)
3	12月14日(火)	部会：障害当事者を無視して窓口の問題解決を図った案件についての検討
4	令和4年1月28日(金)	地域協議会：障害理解の促進及び障害者の差別解消、手話言語などの情報コミュニケーション等に関する条例の検討状況について

《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3年6月29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コード対応について、音声コード導入に係る情報提供や音声コード読み上げ用携帯端末の設置場所等についての周知を行った。

区が主催する講演会等の事業への手話通訳者の派遣等を実施した。

【手話通訳者派遣件数】100件

(3) 庁内向けメールマガジンの発行

「イエローリボン通信」を年5回発行し、庁内に向けて差別解消に関する事例紹介や情報提供を実施した。全職員と区の外郭団体の全職員に配信している。

【発行日】

令和3年 6月 1日	「不当な差別って何？合理的配慮ってどうするの」
9月 1日	「このマークが何か、わかりますか？障害者アイコン」
11月 24日	「思い込みを捨てる」事例
令和4年 1月 4日	「読者からの意見」「建設的対話の事例」
3月 4日	「医学モデルと社会モデル」

(4) 『世田谷区職員向け障害を理由とする差別を解消するためのガイドブック【第3版】』の発行

平成28年3月に「ガイドブック」第1版を発行し、翌年改訂し第2版とした。令和3年度には、職員が合理的配慮の提供等を行い、より実践的な内容とするための全面改訂作業を行った。改訂にあたり、世田谷区障害者福祉団体連絡協議会の協力を得て、障害種別による対応や5年間蓄積した事例などを掲載した。また、「ガイドブック」の記載内容を浸透させるため、イエローリボン通信で特集を組み合わせながら、職員の啓発を行っている。

(5) 全職員を対象としたイエローリボンピンバッジの着用推進

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、着用を推進した。

(6) 職員研修・共催研修

障害者差別解消法や世田谷区の基本方針、職員対応要領に基づき、事務事業に取り組めるよう区職員等（外郭職員含む）に対して研修を実施。

研修内容	実績	参加者 (延べ人数)
採用1年目・技能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	延べ10日間	295名
共催研修「障害者差別解消」 ・障害の社会モデルの視点とは ・障害の社会モデルの視点をもとにした、共生社会の実現に向けた具体的な行動とは	1日	34名

(7) 区外郭団体等への周知・依頼

区外郭団体に対しても、以下の働きかけを行った。

- ① 障害者差別解消に関する研修・講演会等への講師派遣・資料提供・開催協力。
- ② 仕様書に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を添付の徹底。
- ③ メールマガジン「イエローリボン通信」の発行。

II 令和4年度の実施（予定）

令和3年度の実施状況を踏まえ、令和4年度は次の実施を進める。

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) 都と連携した取り組み

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) イベントへの出展、ポスター掲示、PR 展示等

(2) 障害理解促進イベントの開催（区民ふれあいフェスタ） 令和4年12月4日

(3) 障害者児のアート作品の展示支援

① 世田谷区障害者施設アート・オムニバス展

玉川高島屋 令和4年6月8日～6月14日

② 世田谷区手をつなぐ親の会子どもたち作品展

区役所第2庁舎ロビー 令和4年9月22日～10月13日

③ 障害者施設のアート展

世田谷美術館 令和4年11月8日～11月13日

(4) 世界自閉症啓発デー庁舎ブルーデコレーション

(5) 区内小学校への手話講師の派遣（22校69クラスで実施予定）

(6) ヘルプマーク等の配布

(7) 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

(8) 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4年7月29日、令和5年1月27日、虐待防止・差別解消・権利擁護部会：令和4年7月19日、12月20日開催予定)

障害者差別解消支援地域協議会において、事例の共有・分析を通じ、事業者や関係機関等における業務改善や、事案の発生防止のための取組みの共有、啓発活動に係る協議等を行う。

4 庁内での取組み

環境整備及び個別事案への対応の両面において、合理的配慮の提供を進める。

また、職員への情報提供と、対応力向上の取組みを継続的に行う。

(1) 世田谷区障害者差別解消推進委員会の開催

(2) 障害者への配慮の推進に向けた取組み

(印刷物への音声対応、講演会等における手話通訳の実施等)

(3) 指定管理者及び委託契約仕様書「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」の添付の徹底

(4) 庁内向けメールマガジンの発行(随時)

(5) 全職員を対象としたイエローリボンピンバッジの着用推進

(6) 職員研修 職層研修・保健福祉領域研修・共催研修

(7) 区外郭団体等への周知・協力依頼

5 (仮称)世田谷区障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例について

せたがやノーマライゼーションプラン(令和3年度～令和5年度)に基づき、共生社会の実現に向け、障害に対する理解の促進、障害を理由とする差別の解消等に関する条例の検討を、令和3年度に開始した。

障害当事者や家族、障害者団体、区議会、専門家会議、障害者施策推進協議会、地域保健福祉審議会等からの意見を踏まえ、せたがやノーマライゼーションプランの基本理念である共生社会の実現を目指して、基本となる考え方や、必要な施策を総合的に講じていくことについて、障害理解の促進や障害者差別の解消に関する内容にとどまらない条例を制定し、今後の施策展開の基礎とすることとした。

(仮称)世田谷区障害理解の促進と地域共生社会の実現をめざす条例として素案をまとめ、令和4年5月末よりパブリックコメント等でご意見・ご提案をいただき、条例の制定の検討を進める。

<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

令和3年4月1日～令和4年3月31日

21 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	身体障害	聴覚障害	当事者	<p>受付時間内に、電話リレーサービスを利用して相手方に「雇い入れ時健康診断」の予約のために架電したところ、「健康診断はできない」とのことで、理由は「なにかあったら困る」「詳しい検査ができない」ということであった。相談者の希望は特別な検診ではなく、相手方のHPにも記載のある「雇い入れ時健康診断」をお願いしただけである。手話通訳の同行を聞かれたので、筆談でお願いしたいと伝えたところ、やはり断られた。ここではなく総合病院で受けるように勧められた。障害を理由とした拒否は障害者差別にあたりと伝えようとしたが、一方的に電話を切られた。</p> <p>専門調査員が相手方に架電した。受け付けた職員に、障害者差別解消支援専門調査員であることを告げ、月曜日に予約を断られた聴覚障害者から相談を受けた旨伝えたと、院長につながった。用件を伝えようとしたところを遮り「うちは医師一人でやっているの、対応することができない」「コミュニケーションが取れない人を診て、重大な過失があったら困る」「大きい病院を案内したのだから、拒否ではないし、差別にもあたらない」「この時間にも患者を待たせている、時間のかかる検診を受ける余裕はない」と一方的に自説を主張した。相談員からは、相手方の意見を一旦預かる旨伝え、電話での会話を終えた。</p> <p>後日、相手方に文書にて「①悪意がなくても本件は障害を理由とする受診拒否であること②当事者の希望により筆談による対応等合理的配慮の提供義務があること③今後障害のある人からの受診希望について前向きに対応すること」を伝えた。</p>

2	合理的配慮の提供についての相談	7 件
2-1	物理的環境への配慮に関する事	0 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	0 件
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事	5 件
2-2-1	区に関する事	4 件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
2	精神障害		当事者	<p>職員の電話対応が悪い。自分は精神障害1級であると伝えた上で質問した。職員は「ここでお伝えすることはこれ以上ない」と繰り返し、やり取りの中で笑われたように思い指摘すると「笑っていないですよ、むしろ怒っているんです」との返答であった。上司に代わり丁寧に対応してくれたが、答えられないならどこに聞けばいいか教えてほしかった。</p> <p>所管係長から事情を聴取した。①職員はきちんと対応していたが、相手が激昂し係長に代わってくれと言われて自分が対応した。職員の非礼を詫び対応し了解は得たと思っていた。②最初に対応した職員は『むしろ怒っている』とは発言していた。当職からは相手の言葉に乗って「怒っている」と伝えたことはよくないと伝え、冷静な接遇を求めた。係長は、後日係会等でこの事案を共有し、よりよい接遇のために職員の理解と協力を求めた。障害特性を理解し、当事者とのコミュニケーションを工夫するよう助言した。</p>

3	身体障害	肢体不自由	当事者	不在者投票所で職員の車いす介助が不十分（車いす足台を戻さない、ブレーキをせずつ立ち去る）で配慮が足りず困った。心身状況は個人々人違うので、本人にどのような介助が必要かを聞いてほしい。	担当課より相談者に、従事職員の対応について事実確認をした。本人にどのような介助が必要なのかを直接聞いてほしいのご意見も伺った。配慮が出来ていなかったことについて謝罪し、注意喚起していくと伝えた。今回の車いすへの対応は、選挙従事だけの問題ではなく、区職員として要配慮者へのスキルアップの観点からの要望として受け止め、区内部で検討する必要がある。
4	身体障害	肢体不自由	区職員	当事者がカウンターで手続きをしていたところ、電動車いすが他の利用者の移動の妨げになっていたため、対応していた職員に隣の職員が「当事者をこちらに移ってもらって」と声をかけた。それを聞いた当事者が「自分を無視して、動かすのは不当だ」と主張した。後日、当事者が再来所し、健常者のために障害者を動かすのは不当と主張している。対応は差別にあたるか。	調査員が現地を視察し、所属長より状況を聴取した。当事者の意向を聞かずに問題解決をしようとしたことは差別にあたる。一方、当事者の強い要求で特別に対応していることが散見されたので、以下の助言を行った。①当事者の障害特性から生じる不自由については、意向を確認しつつ『合理的配慮』を行う。②一般の利用者として当然守るべきルールについては、毅然とした態度で接する。（*主訴は「その他」の相談だが、調査の結果意思疎通の問題のため「合理的配慮の提供」に分類した。）
5	身体障害	肢体不自由	区職員	当事者は肢体不自由者で車いす介助が必要。記載台で書いている時、職員はそばから離れなかった。『そばにいますか、離れないんですか』と私が言って離れてくれたが、言わなくても分かってほしい。職員に見られているようで、私にも内心の自由があるので離れてほしい。書いたら呼んで下さいなどの声掛けをして少し離れたところで待機してほしい。選挙管理委員会からの回答は求めないが、このことを担当課に伝えてほしい。	選挙管理委員会事務局に当事者への対応について相談内容を伝えた。全職員へ注意喚起を促すため、この事例を題材として、本人が望まない過度な介助をすることは、時に差別的な行動にあたること、何かお手伝いをすることはありますかと本人に聞いて、求めに応じて対処することなどの内容で、庁内メールマガジン（イエローリボン通信）を配信し、改善に向け周知を図った。

2-2-2 他の行政機関に関する事 0件

2-2-3 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
6	精神	当事者	現在住んでいるアパートの取り壊しの為、立ち退くことになった。生活保護受給者で精神障害者である。住まい探しをして来たが、4度家賃保証会社の審査で落とされた。落とされた理由は開示されないが生活保護、精神障害者だからではないか。	当事者がぶらっとホーム世田谷の転宅支援を利用される予定。面談の際は生活保護の担当者も同席し、これまでの経過を踏まえつつ、どうすれば転宅が実現できるかを一緒に考えていく予定。後日経過確認した所、本人と同行する前に、自分で探したアパートと契約できたとの連絡を受け終了とした。（*主訴は「不当な差別的取扱い」だが、意思疎通配慮の対応のため「合理的配慮の提供」に分類した。）

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 2件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨
7	発達障害	家族	小学校の自閉症・情緒障害特別支援学級（固定学級）を令和3年度より2校設置されるが、地域に偏りがあり、通学が困難な状態である。特別支援学校と同様に、バスを巡回させる等、通学の手段を区で用意してほしい。	現在、特別支援学級（肢体）に在籍している児童・生徒については、車いすを使用しているなど身体的の困難さが非常に大きいことからスクールバスを運行している。その他の特別支援学級に在籍している児童・生徒は徒歩または公共交通機関を利用の上、保護者の方への送迎を依頼している。自閉症・情緒障害学級に在籍する児童・生徒も同様の扱いとしている。学級整備における地域の偏りがあることは十分認識しており、今後は自閉症・情緒障害特別支援学級の設置校数を増やす等対応を検討しながら少しでも通学しやすい環境を整え教育の保証を確保していく旨担当課より回答。
8	精神障害	委託・指定事業者	当事者は、精神障害者で主に摂食障害がある。昔の経験から男性に強い拒否感を持っている。今回コロナ禍で失職し1年くらい仕事をしていない。預貯金も使い果たし困窮したため、区に生活保護の申請を行った。初回相談面接をしたのは女性だったが、地区担当者は男性だということで紹介があった。当事者は、成育歴の中で、男性に強い恐怖心と拒否感があり、自宅を訪問されるということで、パニックになっている。相談者は、当事者からの相談をうけ、担当課へ担当者の変更等配慮をお願いしたが、できないとの返答のみである。	地区担当者が不在だったため、担当係長と話した。係長からは「地区担当者を変えるということは、担当課では応じられない。」との返答を得た。当事者の精神障害に対する合理的配慮の可能性について検討を依頼した。初回訪問は、居住実態や生活状況等の確認のため、自宅を訪問し生活の場を調査することは地区担当者として必須であるとのこと。当事者にとっては居室へ男性が入ることが特に恐怖を感じており、その後その場所で生活していくことが難しいほど影響があるということを伝えた。そこで、係長からは「初回訪問については、女性職員と同行し、居室内には女性職員が入り調査し、面談はあらためて自宅外で行う」という提案があった。当事者には、相談者をつうじて担当課の配慮の提案について伝え、了承を得た。

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 0件

3 環境整備についての相談 3件

3-1-1 区に関すること 2件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
9	身体障害	視覚障害者	一般区民	施設の外階段の視覚障害者用の誘導ブロック（金属製の点鋏タイプ）が滑りやすいため、雨天時には危ない。改善をしてほしい。	施設は民間施設だったため、施設の管理組合に対し、住民からの要望を伝え、滑りにくい材質のものへ改修することを検討するよう要請した。

10	知的障害	家族	障害者のワクチン接種の接種会場を一般の方々と同じ会場ではなく、安心して受けられる場所を提供していただきたい。	現在、障害者が安心して接種していただけるよう、一人当たりの接種時間を長くする、落ち着かなくなった際に同伴の家族と一緒にサポートする職員を配置する、静かな部屋を別に設けるなどの配慮をした会場の設置を検討している。
----	------	----	--	---

3-1-2 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
11	難病	家族	特定医療費（指定難病）受給者証の提示で受けられる割引サービスについて、東京都および世田谷区のHPで記載がなく、各施設に各自が問い合わせなくてはならない。施設の担当者がこの制度をしらない場合も多く問い合わせに時間と手間がかかる。公式ホームページを作ってほしい。	世田谷区では、ホームページ『障害者のしおり 2020・2021』の配布についての中のPDFファイル8ページから11ページで周知している。また、いただいたご意見については、特定医療費（指定難病）受給者証を発行している東京都に情報提供した。世田谷美術館・文学館等を管轄しているせたがや文化財団とプラネタリウムを管轄する教育会館に情報提供して、特定医療費（指定難病）受給者証も身体障害者手帳等に準ずる取り扱いであることを確認したうえで、HPなどで周知徹底するように求めた。

3-1-3 民間事業者に関すること

0 件

4 その他についての相談

10 件

4-1 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
12	知的	一般区民	当該園児の保護者から「4月に転園する。先生には限りがあるため見られないと言われた」と聞いた。世田谷区として「圧力（と保護者が受け取ることを含む）」を容認しているのか？見解を聞きたい。	相談者には、園長が面談し、①転園については、該当園児の保護者からの申し出であること②転園を決める際に、園には相談がなかった。③配慮の必要な園児の在籍を拒んでいることはなく、必要ならば職員の加配もある。当該園児の保護者から相談があれば、当然その旨お伝えはした。の3点を伝えた。園には、障害を理由としての排除の意図はなく、差別にあたらないため「その他」とする。（*主訴は「不当な差別的取扱い」だが、調査の結果、排除の意図はなく「その他」に分類した。）

13	不明・特定せず	内部障害	当事者	健康上の理由でマスクの着用が難しいが、区の施設や商店を利用する際にマスク着用を求められ、生きづらさを感じている。マスク着用が難しい事で差別的扱いを受けている人はたくさんいる。【マスクがつけられない人がある】という事が認知されていないからだと思う。区のHPや、施設などの『マスク着用お願いします』の張り紙の横に【マスク着用が難しい人もいますのでご理解ください】と記載してほしい。	担当課へ架電し、本件について伝えた。さらにHPの「新型コロナウイルス感染に伴う人権への配慮のお願い」に、マスクを着用できない人への配慮について加筆し、公開していただくようお願いした。関係所管と調整の結果、HPに掲載され、さらにHPのトップから「新型コロナウイルス感染症に関するまとめ」を経由して記事にアクセスできるようになった。
14	身体障害	肢体不自由	家族	4月に中学校の肢体不自由学級に進学する。当事者は気管切開をしている車いす使用者。家から中学校までは送迎バスに乗って登下校する。「吸引」という医療的ケアが必要であるが、バスに看護師がつかないの保護者が同乗する。保護者が同乗しても、保護者の行き帰りの交通費は出ないと説明を受けた。就学奨励費の交通費支給に、中学生以上の保護者は含まれていない」「新しく制度を作る事は現状難しい」とのこと。本来、行政が行うケアを保護者が担うのであれば、そこにかかる実費は支給願いたい。	障害のある児童・生徒の特別支援学級等への通学に要する費用の一部を支援する制度として、就学奨励費がある。通学にかかる交通費の支援は、小学生は付き添い者にも支給しているが、現在、中学生の付き添い者には支給の対象としていない。区は、保護者の経済的負担をより軽減し、安心してお子様が学校に通えることが大切であると考えている。ご意見を踏まえ、現行の支給対象について、引き続き検討を進めて行くとのこと。（*主訴は「合理的配慮の提供」だが、調査の結果、新たな行政サービスの意見として「その他」に分類した。）

4-2 他の行政機関に関すること 0件

4-3 民間事業者に関すること 7件

障害種別	障害内容	相談者	相談要旨	対応要旨	
15	身体障害	肢体不自由	当事者	ヘルパーがコロナ禍であるにも関わらずマスクを着用しない。第3者がいる時など人の目がある時はマスクを着用する。ヘルパーには直接は言わずらい。担当ケースワーカーから事業所の責任者にヘルパーと特定せずに、事業所として職員全員にのマスク着用の徹底をするよう伝えてもらったがまだ未着用。	担当課に連絡した所、相談者はセルフプランで障害者サービスを利用して、相談者から担当ケースワーカーにヘルパーのマスク未着用への相談を受けていることを確認した。相談者からマスク未着用についてどうしたらよいかとの相談を受けている事を話し、事業所との調整を依頼した。担当ケースワーカーから本人の意向を聞きながら対応して行くとの返事を受け、その旨相談者に伝えた承を得た。

16	発達障害		区職員	認可保育施設の運営規則の中に不適切な部分があるとの指摘を受けて指導助言することになった。規則に「園児が発達障害と診断され、またはその恐れがあり、園生活や体育全般に支障があると判断される時は、退園していただく場合がある」との表記があり、「障害を理由とする不当な差別的取り扱い」として指摘できるか。	2020年度に第三者からの指摘により、担当課（相談者）が調査に入った。その際に運営規則を入手し、その中の文言について指導する際の助言を行った。①特定の疾患についての言及は、障害を理由とする排除が危惧される。②「体育全般に支障があると判断される」という文言は、園が一方的に判断する恐れがある③合理的配慮についての言及がないという3点を指摘した。担当課より当該園に上記を伝え、改善案を文書で指導した。当該園は関係施設を含め運営規則の修正を行った。
17	発達障害		家族	家族から連絡。当事者は発達障害の成人。当事者がアパートの入居申し込みを不動産会社にしたが家賃保証会社から事前に不動産会社に連絡があり、低所得の他に勤務先が特例子会社で障害者枠が9割の会社なので審査は通らない、親名義に変えられないかと言われた旨当事者に連絡があった。	当事者と不動産会社との話が、当事者の気持ちをどこまで伝えたかが心もとないとの事だったので、まずは当事者の気持ちと、区に相談していること、区から家賃保証会社に連絡できることを不動産会社に伝えるように依頼した。その後、家賃保証会社の審査結果があり不可であった旨報告があった。不可内容は開示されず、不動産会社から家賃保証会社に連絡することもできないこともあり、不動産会社からは審査が厳しくない家賃保証会社もあるので一緒に探すように言われているとのこと。当事者から契約できる違う物件を探すことになり、不動産会社に区から連絡することは望まないとのことと終了とした。（*主訴は「不当な差別的取り扱い」だが、調査辞退により「その他」に分類した。）
18	精神障害		当事者	自分は精神障害者手帳2級である。先月から資格を取得するために職業訓練校にハローワークの紹介で通い始めた。入学の時にも、障害があることを告げ、差し支えないとの話だった。しかし、障害を理由に、クラスメイトや講師から、いやがらせや無視を受けている。耐えられず、退校を検討している。障害を理由に受けている差別なので相談した。	本件はハローワークの紹介による職業訓練校での事案であり、相談者はハローワークにも同様の訴えを行い、当該事業所への調査と指導が始まっているとのこと。当事者の訴えについては、ハローワークと地域の保健福祉センターと情報共有するとともに、相談者には、ハローワークの調査と指導が始まっていることや障害を理由とした排除にはあたらないため、相談の対象外である旨伝え了承を得た。（*主訴は「不当な差別的取り扱い」だが、障害者雇用促進法上の事案であるため「その他」に分類した。）
19	精神障害		当事者	羽田空港で、東京空港交通（リムジンバス）の券売所で、精神障害者手帳を提示したが、精神障害者は割引きませんとかたくな態度で差別された。全国のバス会社で空港連絡バスのは大半は精神障害者手帳で割り引くのに、リムジンバスが割引かないというのは悪質な障害者差別。差別是正を求める。	障害者に対する航空旅客運賃が、平成30年9月21日の国からの通知により、割引が出来るようになった。民営バス（精神障害者）の割引も多くのバス会社が行っている。東京空港交通に電話で確認した所、精神障害者手帳所持者の運賃割引は現在行っていない、検討もしていないとの返事であった。区民の要望も伝え、精神障害者の航空旅客運賃も割引していることなども伝え、精神障害者の運賃割引を検討してもらおうよう依頼した。（*主訴は「不当な差別的取り扱い」だが、区民の声の匿名であったため「その他」に分類した。）

20	精神障害		当事者 当事者の通所先である、板橋区の就労継続支援施設B型のサービス管理責任者から、当事者の服装を見て、「どこぞのヤクザが来ましたね」と差別的な暴言を言われた。その時は相手への反論はしなかった。施設通所はその後入院などがあり自らの意思で退所した。今後通所する人には、このような暴言は言わないよう区から言ってほしい。	当事者への暴言は差別に当たるか、心理的虐待、苦情に当たるか検討したが、施設利用の拒否や制限などではないため、差別には当たらないと判断した。相手方への事実確認や申し出内容の連絡は、本人の状況を把握し、サービス利用を決定した区の担当課に依頼した。
21	身体障害	内部障害	当事者は心臓ペースメーカー装着。血中酸素濃度は常に低い。週2日在宅勤務、3日職場勤務。職場勤務中に8時間常時マスク着用だと苦しい。会議などではマスク着用しているが、それ以外は未着用。職場でマスク未着用を注意された。職場に不安をかけるのであれば全日在宅勤務にしてほしいと職場に言えるものなのか知りたい。	合理的配慮を求める権利があることを伝えた。職場の相談窓口への相談や、ヘルプカードや「マスクがかけられませんステッカー」の情報などを説明したが、当事者は職場内で障害を知れられたくないとのことであった。常時マスク着用ができないことを理由に、全日在宅勤務にできるものなのかの質問については、就労上の案件になるので、ハローワークを案内した。

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。

- (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15日31世障施第82号）
この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則（令和2年4月1日2世障施第40号）
この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則（令和3年4月1日3世障施第284号）
この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則（令和4年4月1日4世障施第196号）
この要綱は、令和4年4月1日から施行する。

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	高齢福祉部長
	教育長	障害福祉部長
	世田谷総合支所長	子ども・若者部長
	北沢総合支所長	児童相談所長
	玉川総合支所長	保育部長
	砧総合支所長	世田谷保健所長
	烏山総合支所長	住民接種担当部長
	政策経営部長	技監
	D X 推進担当部長	都市整備政策部長
	総務部長	防災街づくり担当部長
	庁舎整備担当部長	みどり33推進担当部長
	区長室長	道路・交通計画部長
	危機管理部長	土木部長
	財務部長	会計管理者
	施設営繕担当部長	教育監
	生活文化政策部長	教育総務部長
	地域行政部長	教育政策部長
	スポーツ推進部長	生涯学習部長
	環境政策部長	区議会事務局長
	経済産業部長	選挙管理委員会事務局長
清掃・リサイクル部長	監査事務局長	
保健福祉政策部長		

世田谷区障害者差別解消推進幹事会設置要綱

平成27年5月11日
27世障施第200号

(目的及び設置)

第1条 世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に推進するため、世田谷区障害者差別解消推進委員会設置要綱（平成27年5月11日世障施第198号）第6条の規定により、世田谷区障害者差別解消推進幹事会（以下「幹事会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 幹事会は、区における障害を理由とする差別の解消の推進のため、必要な検討及び作業を行う。

(構成員)

第3条 幹事会の構成員は、別表に掲げる職にある者をもって充てる。

(幹事長)

第4条 幹事会に幹事長を置く。

2 幹事長は、障害福祉部長の職にある者をもって充て、幹事会を統括する。

3 幹事長に事故あるときは、幹事長があらかじめ指定する構成員がその職務を代理する。

(招集)

第5条 幹事会は、幹事長が招集する。

(作業部会)

第6条 幹事会は、幹事会における所掌事項の検討及び作業を補佐させるため、必要と認めるときは、作業部会を設置することができるものとする。

2 作業部会は、幹事長の指名する委員で組織する。

(関係職員の参加等)

第7条 幹事会及び作業部会は、所管事項に応じて構成員以外の職員の出席を求めることができる。

(庶務)

第8条 幹事会の庶務は、障害福祉部障害施策推進課で処理する。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか、推進会議の運営に関し必要な事項は、幹事長が別に定める。

附 則（平成27年5月11日27世障施第200号）

この要綱は、平成27年5月11日から施行する。

附 則（平成28年4月1日28世障施第174号）

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（平成30年3月27日29世障施第1976号）

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

附 則（平成30年4月15日31世障施第83号）

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則（令和2年4月1日2世障施第41号）

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則（令和3年4月1日3世障施第285号）

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

別表 世田谷区障害者差別解消幹事会名簿

幹事長	障害福祉部長
委員	政策経営部政策企画課長
	総務部人事課長
	生活文化政策部人権・男女共同参画担当課長
	保健福祉政策部保健福祉政策課長
	障害福祉部障害施策推進課長
	障害福祉部障害者地域生活課長
	障害福祉部障害保健福祉課長
	都市整備政策部都市デザイン課長
	教育政策部教育相談・支援課長

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