

障害者差別解消法に係る相談内容一覧（平成29年4月～9月受付分）

受付 番号	相談内容						対応概要	備考
	受付時期	経路	相談者	障がい 種別	場面	相談要旨		
1	平成29年 4月	来庁	本人	聴覚 障がい	飲食店・ 小売店	スマートフォン契約 時に金額説明し られず、端末操作の 説明書を渡されたが 理解できなかった。 返品したいが解約料 等を請求された。	当該事業者に状況を 確認し、相談者の意 向を伝えた。	相談者の事情を考慮 し、違約金・端末代金 が免除となった。
2	平成29年 4月	メール	本人	精神 障がい	行政 サービス	アロマスクエア地下 駐車場の減免制度に おいて、精神障がい 者のみが対象から除 かれている。	関係部局と情報共有 し、相談者には区の 状況や考え方を説 明。	規則の改定につい て、区内他施設や他 自治体の状況を踏ま えて検討中。
3	平成29年 5月	電話	本人	精神 障がい	雇用・ 就業	転職先の企業から健 康診断の受診、生活 習慣病の既往歴等を 記載する書類の提出 を求められている。 過去の精神障がいを 理由に内定を取り消 されるのではないか と不安がある。	相談者に法律の趣旨 等を説明し、相談先 としてハローワーク 等を紹介。	
4	平成29年 5月	電話	本人	その他	公共交通	空港の身体障がい者 専用駐車スペースを 予約したいが、ネット 予約のみで電話予約 は行っていない。	当該事業者に状況を 確認し、相談者に説 明。	システムの関係で現 在の対応になってい る。サービス改善に 向けて検討していくと のこと。

うけつ ばんごう 番号	そうだんないよう 相談内容						たいおうがいよう 対応概要	びこう 備考
	うけつじき 受付時期	けいろ 経路	そうだんしゃ 相談者	しょう 障がい しゅべつ 種別	ばめん 場面	そうだんようし 相談要旨		
5	へいせい ねん 平成29年 がつ 5月	た その他	ほんにん 本人	せいしん 精神 しょう 障がい	こうきょうこうつう 公共交通	えき かいさつ ばすも 駅の改札でパスモの とらぶる げしやきろ トラブルにより下車記 録等がされておら ず、不正乗車呼ばわ りされた。手帳を見 せたところさらに酷い 扱いを受けた。	とうがいじぎょうしゃ そうだん 当該事業者に相談の がいよう つた 概要を伝え、障がい とくせい はいりよ ていねい 特性に配慮し、丁寧 なたいおうをしていただ くよう依頼。	
6	へいせい ねん 平成29年 がつ 5月	でんわ 電話	ほんにん 本人	したい 肢体 ふじゆう 不自由	ぎょうせい 行政 サービス	て ふじゆう 手が不自由なため、 ごみだ たの ゴミ出しを頼んだが ことわ 断られてしまった。	かんけいぶきょく じょうほうきょうゆう 関係部局と情報共有 かいしゅうらい ほうほう し、回収依頼の方法 を相談者に説明。	かいしゅうさぎょうちゆう 回収作業中のことで あり、丁寧な説明が できていなかった。
7	へいせい ねん 平成29年 がつ 6月	らいちよう 来庁	ゆうじん 友人	したい 肢体 ふじゆう 不自由	いんしょくてん 飲食店・ こうりてん 小売店	こんびに いっぽう いる コンビニの一方の入 ぐち ふうさ 口が封鎖されたた め、段差がある入口 だけになってしまい、 くるま はい 車いすで入ることが できなくなった。改善 をお願いがむずか しいとのことであった。	とうがいじぎょうしゃ じょうきょう 当該事業者に状況を かくにん そうだんしゃ せつ 確認し、相談者に説 明。	はんばいにんかとう かんけい 販売認可等の関係で の判断。閉店が決 まっている店舗であ りスロープ化等も困 難。お客様から要請 があれば、お手伝い をするよう周知すると のこと。
8	へいせい ねん 平成29年 がつ 6月	めーる メール	ほんにん 本人	ちょうかく 聴覚 しょう 障がい	ぎょうせい 行政 サービス	はろーわーくしゅさい ハローワーク主催の しゅうしょめんせつかい 就職面接会において しゅわつうやくしゅ はいち 手話通訳者の配置 がない。	はろーわーく じょうきょう ハローワークに状況 かくにん そうだんしゃ を確認し、相談者に せつめい こじん もう こ 説明。個人で申し込 むものには意思疎通 しえんじぎょう りよう あん 支援事業の利用を案 ない 内。	はろーわーく しゅ ハローワークでは手 話通訳のできる職員 が対応するとのこと。
9	へいせい ねん 平成29年 がつ 7月	でんわ 電話	ほんにん 本人	しかく 視覚 しょう 障がい	ぎょうせい 行政 サービス	しんたいしょう しゃ くみん 身体障がい者の区民 きじつまえとうひょう い も期日前投票に行く ので、投票しやすい かんきょう せいび 環境を整備してほし い。	かんけいぶきょく じょうほうきょう 関係部局と情報共 有。	

うけつ ばんごう 番号	そうだんないよう 相談内容						たいおうがいよう 対応概要	びこう 備考
	うけつじき 受付時期	けいろ 経路	そうだんしゃ 相談者	しょう 障がい しゅべつ 種別	ばめん 場面	そうだんようし 相談要旨		
10	へいせい ねん 平成29年 がつ 8月	でんわ 電話	ほんにん 本人	せいしん 精神 しょう 障がい	ふどうさん 不動産	す 住んでいる住宅を管 理している会社の対 応に障がい者への配 慮がない。	かんけいぶきよく しょうほきょうゆう 関係部局と情報共有 し、相談者には法律 の趣旨や区の考え方 等について説明。当 該事業者には、障が い特性に配慮し、丁 寧な対応をしていた だくよう依頼。	
11	へいせい ねん 平成29年 がつ 8月	でんわ 電話	かぞく 家族	ちてき 知的 しょう 障がい	きんゆう 金融	こ 子どもの手当受給用 の口座開設のために 行った銀行窓口職員 の対応が差別的で あった。	とうがいぎんこう じょうきょう かく 当該銀行に状況を確認 し、法律の趣旨等を 説明し、職員への周 知徹底を依頼。相談 者には金融庁の相談 窓口を案内。	
12	へいせい ねん 平成29年 がつ 8月	でんわ 電話	た その他	ちてき 知的 しょう 障がい	ふどうさん 不動産	あ ばーと にゆうきょ アパートに入居しよう として、最初はいいと いうことで話を進めて いたが、契約書の取 り交わしの段階で障 がい者はダメというこ とで断られた。	ちゆうかい ふどうさんぎょう 仲介をした不動産業 者に状況を確認。関 係部局と情報共有 し、区内不動産業者 への周知を実施。	とうがいふどうさんぎょうしゃ 当該不動産業者は、 当該大家とは今後物 件の取引を行わない こととし、別の物件を 紹介。入居が決まっ た。
13	へいせい ねん 平成29年 がつ 8月	めーる メール	ほんにん 本人	ちようかく 聴覚 しょう 障がい	ぎょうせい 行政 サービス	はろーわーくしゅさい ハローワーク主催の 雇用保険説明会にお いて手話通訳者の配 置がない。	はろーわーく じょうきょう ハローワークに状況 を確認し、相談者に 説明。	
14	へいせい ねん 平成29年 がつ 8月	でんわ 電話	ほんにん 本人	た その他	ぎょうせい 行政 サービス	うんてんめんきょ こうしん 運転免許の更新がで きなかった。職員の 言い方も差別的で あった。	ほうりつ しゅしとう せつめい 法律の趣旨等を説明 し、警察署の相談窓 口を案内。	
15	へいせい ねん 平成29年 がつ 9月	らいちよう 来庁	ほんにん 本人	ちようかく 聴覚 しょう 障がい	ぎょうせい 行政 サービス	けいさつしよ たず めんだん 警察署を訪ねて面談 をするので手話通訳 を用意してほしい。	ひつだん たいおう 筆談で対応するとし ていたが、電話連絡 のみで対応し来所不 要となった。	

うけつけ 番号	そうだんないよう 相談内容						たいおうがいよう 対応概要	びこう 備考
	うけつけ 時期	けいろ 経路	そうだんしゃ 相談者	しょう 障がい しゅべつ 種別	ばめん 場面	そうだんようし 相談要旨		
16	平成29年 9月	来庁	本人	肢体 不自由	行政 サービス	公園の身体障がい者 用トイレが午後5時で 閉まってしまう。	関係部局と情報共有 し、区の状況や考え 方を本人に説明。	当該トイレは破損等 の被害が相次いでお り、防犯上の理由で 現状の取扱いとなっ ている。
17	平成29年 9月	電話	家族	その他	公共交通	タクシーに乗車拒否 をされてしまう。	今後、タクシー業者 へも周知啓発をして いく旨を説明。	相談者が東京タク シーセンターや国土 交通省に別途相談・ 調査を依頼。
18	平成29年 9月	電話	本人	視覚 障がい	行政 サービス	視覚障がい者用の音 声版選挙公報が期 日前投票終了直前に 届くので早く送ってほ しい。	関係部局と情報共 有。	音声版は東京都が 作成したものを送付 しており、日程的に 厳しくなっている。
19	平成29年 9月	来庁	本人	精神 障がい	行政 サービス	介護サービスの利用 申請について説明を 求めたところ拒否さ れた。障がい特性を 考慮し、配慮ある丁 寧な対応をしてほし い。	福祉オンブズマンが 聴き取り調査を行 い、相談者に苦情調 査結果通知書を送 付。	生活保護受給者は、 介護保険上被保険 者とならず、介護保 険課では申請ができ ないことに理解を得 られなかった。
20	平成29年 9月	電話	本人	視覚 障がい	その他	加入している協会が 障がい者に配慮した対 応をしてくれない。協 会に加入しなければ 区の割引事業に参加 できないのはおかし い。	関係部局と情報共 有。協会に相談者の 要望を伝え改善を依 頼。相談者には区の 考え方などを説明。	所属する協会内部の 問題であり、区として の関与は要請に留ま る。
21	平成29年 9月	来庁	本人	精神 障がい	飲食店・ 小売店	通信事業者の店舗を 訪問したときに、口論 となって追い返され た。	当該事業者に状況を 確認し、相談者には 総務省の相談窓口を 案内。	

※相談者から「障がい者差別である」との申出があった内容を掲載しています。

※雇用分野については、「障害者雇用促進法」に規定されています。