

しょうがいしゃさべつかいしょうほう かかわ そうだんないよういちらん へいせい ねんねんどうけつげぶん
障害者差別解消法に係る相談内容一覧（平成29年度受付分）

うけつけ 受付 ほんごう 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
	うけつけじき 受付時期	けいろ 経路	そうだんしゃ 相談者	しょうがい しゅべつ 種別	ばめん 場面	そうだんようし 相談要旨		
1	へいせい ねん 平成29年 がつ 4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	いんしょくてん 飲食店・ こうりてん 小売店	すまーとふおん けいやく スマートフォンの契約 じ きんがくせつめい 時に金額説明しか行 われず、端末操作の せつめいしょ わた 説明書を渡されたが りかい 理解できなかった。 へんぴん 返品したいが解約料 うどう せいきゆう 等を請求された。	とうがいじぎょうしゃ じようきよう 当該事業者に状況を かくにん そうだんしゃ い 確認し、相談者の意 こう つた 向を伝えた。	そうだんしゃ じじよう こうりよ 相談者の事情を考慮 いやきん たんまつだいきん し、違約金・端末代金 めんじよ が免除となった。
2	へいせい ねん 平成29年 がつ 4月	めーる メール	ほんにん 本人	せいしん 精神 しょう 障がい	ぎようせい 行政 さーびす サービス	あるますくえあちか アロマスクエア地下 ちゆうしゃじよう げんめんせいど 駐車場の減免制度に おいて、精神障がい しゃ のみが対象から除 かれています。	かんけいぶきよく じようほきようゆう 関係部局と情報共有 し、相談者には区の じようきよう かんが かつ せつ 状況や考え方を説 めい 明。	きそく かいいてい 規則の改定につい く ないたしせつ て、区内他施設や他 じちたい じようきよう ふ 自治体の状況を踏ま けんどうちゆう えて検討中。
3	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	せいしん 精神 しょう 障がい	こよう 雇用・ しゆうぎよう 就業	てんしよくさき きぎよう から け 転職先の企業から健 んこうしんだん じゆしん せいかつ 康診断の受診、生活 しゆうかんばん ぎ おうれきとう 習慣病の既往歴等を きさい じよるい ていしゆ 記載する書類の提出 もと を求められている。 か こ せいしんしゆう 過去の精神障がいを りゆう ないてい と け 理由に内定を取り消 されるのではないか ふあん と不安がある。	そうだんしゃ ほうりつ しゆし 相談者に法律の趣旨 とう せつめい そうだんさき 等を説明し、相談先 はるーわーく としてハローワーク とう しょうかい 等を紹介。	
4	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	た その他	こうきようこうつう 公共交通	くうこう しんたいしゆう しゃ 空港の身体障がい者 せんようちゆうしやす べーす 専用駐車スペースを よやく ネット 予約したいが、ネット よやくのみで電話予約 おこな は行っていない。	とうがいじぎょうしゃ じようきよう 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 めい 明。	かんけい げん システムの関係で現 ざい たいおう 在の対応になってい る。サービス改善に む けんどう 向けて検討していくと のこと。

うけつけ 受付 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 あつかう 扱いを受けた。	とうがいじぎょうしゃ 当該事業者に相談の がいよう つた 概要を伝え、しょう 特性に配慮し、丁寧 たいおう な対応をしていただ 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 ぶじゆう 手が不自由なため、 ごみ だの 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 し、回収依頼の方法 等を相談者に説明。	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 いり 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 当該事業者に状況を かくにん 確認し、相談者に説 明。	はんばいにんかとう 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 しゅうしょくめんせつかい 就職面接会において しゅわつうやくしゅ 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 をかくにん 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 がたいおう に対応するとのこと。
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	しんたいしやう しゃ くみん 身体障がい者の区民 きじつまえとうひよう 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 ゆう 有。	

うけつけ 受付 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
	うけつけじき 受付時期	けいろ 経路	そうだんしゃ 相談者	しょうがい 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 しょうがい 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 しょうがい 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 しょうがい 障がい	ふどうさん 不動産	あ ぼーと 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。	ちゅうかい 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 紹介し、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 しょうがい 障がい	ぎようせい 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	ぎようせい 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 しゅしどう 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 しょうがい 障がい	ぎようせい 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。	けいさつしよ じょうきょう かくにん 警察署に状況を確認 し、相談者に説明。	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 受付 番号	そうだんないよう 相談内容					たいおうが 対応概要	びこう 備考	
	うけつけ 受付時期	けいり 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			
16	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	したい 肢体 ふじゆう 不自由	ぎようせい 行政 きーびす サービス	こうえん しんたいしやう しや 公園の身体障がい者 ようといれ ごこ じ 用トイレが午後5時で 閉まってしまふ。	かんけいぶきよく じようほきようゆう 関係部局と情報共有 し、区の状況や考え 方を本人に説明。	とうがい はそんどう 当該トイレは破損等 ひがい あいつ 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	へいせい ねん 平成29年 がつ 9月	でんわ 電話	かぞく 家族	た その他	こうきようこうつう 公共交通	たくしー じようしやくきよひ タクシーに乗車拒否 をされてしまふ。	こんご 今後、タクシー業者 へも周知啓発をして いく旨を説明。	そうだんしゃ とうきようたく 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	へいせい ねん 平成29年 がつ 9月	でんわ 電話	ほんにん 本人	しかく 視覚 しょう 障がい	ぎようせい 行政 きーびす サービス	しかくしょう しやよう おん 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。	かんけいぶきよく じようほきよう 関係部局と情報共 有。	おんせいばん とうきよう と 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	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	せいしん 精神 しょう 障がい	ぎようせい 行政 きーびす サービス	かいごきーびす りよう 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。	ふくしおんぶずまんが 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。	せいかつほ ごじゆきゆうしや 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	へいせい ねん 平成29年 がつ 9月	でんわ 電話	ほんにん 本人	しかく 視覚 しょう 障がい	た その他	かにゆう 加入している協会が 障がいに配慮した対 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。	かんけいぶきよく じようほきよう 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。	しよぞく きようかいないぶ 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	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	せいしん 精神 しょう 障がい	いんしよくてん 飲食店・ こうりてん 小売店	つうしんじぎようしや てんぼ 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。	とうがいじぎようしや じようきよう 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。	

うけつけ 受付 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			
22	へいせい ねん 平成29年 がつ 10月	でんわ 電話	ほんにん 本人	ふめい 不明	ふくし 福祉	<p>うけつけしゃ でんわ な 受付者は、電話で何 んど たず 度か尋ねたが、申出 にん さべつ 人、差別をしたとされ しゅたいおよ さべつ ないよう る主体及び差別内容 はんぜん が判然としないため、 そうだん き 相談を聞くのみで対 いおう しゅうりよう 応を終了した。</p>		
23	へいせい ねん 平成29年 がつ 10月	らいちよう 来庁	ほんにん 本人	したい 肢体 ふじゆう 不自由	ぎようせい 行政 きーびす サービス	<p>とうひようしよ 投票所におけるバリ せつび ふび アフリー設備に不備 きさい たいすべ がある。記載台滑り と つえおきだい 止めマット・杖置台・ てすり とう ちよ スロープ手摺等を調 うせい 整してほしい。</p>	<p>しゅかん か かくとうひようしよ 主管課で各投票所の せつびしよきよう はあく 設備状況の把握が ふそく 不足していた。滑り止 めマットを全ての投 ひよきよ はいび 票所に配備するとと かに かんけいしよくいん た 関係職員へ対 いおう しゅうち ほか 応の周知を図る。</p>	
24	へいせい ねん 平成29年 がつ 10月	でんわ 電話	ほんにん 本人	しかく 視覚 しょう 障がい	ぎようせい 行政 きーびす サービス	<p>おんせいばんせんきよこうほう 音声版選挙公報の はいふ おそ おんせいよ 配布が遅い。音声読 あ きのう しよ み上げ機能を使用で きるの、ホーム ページに候補者の情 うほう けいさい 報を掲載していただ きたい。</p>	<p>おんせいばんせんきよこうほう 音声版選挙公報の おお とうきよとせんきよか 多くは東京都選挙管 んりいんかい さくせい 理委員会が作成して いる。作成時間に限 んかい さくせいじかん げ 界があり、難しいとの ことであった。</p>	

うけつけ 受付 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		
25	へいせい ねん 平成29年 がつ 12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	<p>けいやくじ かくにんじこう 契約時の確認事項で しょう 障がいはないと答え た。入居後、精神疾 かん 患があることを伝え たところ、「契約時に しょう 障がいはない」と虚 ぎ 偽の申告をしたと指 き 摘され、そのことを理 う 由に退去を求められ た。</p> <p>そうだんしゃ く むりよう ・相談者に区の無料 そうだん かくど こうつうしょう 相談や国土交通省 まどぐちどう あんない の窓口等を案内し た。 けんちくちようせいから たつ ・建築調整課から宅 けんきょうかおおた しぶ 建協会大田支部に調 うさ いらい 査を依頼した。 ぜんこくちんたいじゅうたくけいらい ・全国賃貸住宅経営 しゃきょうかうれんごうかいほっこう 者協会連合会発行 のパンフレットを取り よ たつけんきょうかい は 寄せ、宅建協会に配 いふ ほう しゅし どう 付し、法の趣旨等の しゅうち はか 周知を図った。</p>	そうだんしゃ ふどうさん はな 相談者と不動産で話 あ かさ さいしゅ し合いを重ね、最終 うてき おおや ちゅうかい 的には、大家(仲介 ぎょうしゃ す つづ 業者)は住み続けて よいとのはんだん いた よいとの判断に至っ た。
26	へいせい ねん 平成30年 がつ 3月	らいちよう 来庁	ほんにん 本人	したい 肢体 ふじゆう 不自由	いんしよくてん 飲食店・ こうりてん 小売店	<p>いざかや いんしよく い 居酒屋に飲食に行っ たところ、障がい者差 がつ 別に当たる内容を言 うてん なか みせ われ、雨天の中、店 お だ て を追い出された。店 んしゅ しどう 主を指導してほしい。</p> <p>ど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 じょうきよう 概要を伝え、状況を かくにん そうほう ほう 確認した。双方に法 しゅしどう せつめい の趣旨等を説明し た。</p>	

※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。