

しょうがいしゃさべつかいしょうほうにかかわるそうだんないよういちらん (れいわがんねんどかみはんきぶん)  
障害者差別解消法に係る相談内容一覧（令和元年度上半期分）

せいり 整理 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 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		
1	へいせいねん 平成31年 がつ 3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 サービス	くがか 区が関わっている れ 連絡会主催のセミナー さんか に参加したかった が、「対象は精神障 たいしやうせいしんしやう がい者の就労に関わ しやしゅうろうかか る機関であり、精神 きかんせいしん 障がい当事者は参加 しょうとうじしやさんか できない。」と断られ ことわ た。セミナーへの参 さん 加を断ることは、不当 ふとう な差別的取扱いでは さべつてきとりあつか ないか。	れんらくかいとうきよ この連絡会は、東京 うとじぎょうしやいたく 都が事業者に委託し てい ているものであり、参 さん 加の可否について区 か では判断できる立場 はんだんたちば でないことを相談者 そうだんしや に説明した。 せつめい	
2	れいわがんねん 令和元年 がつ 4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 サービス	せんきやとうじつし 選挙当日に指定され して た投票所のスロープ とうひょうじよ が急なので、出入口 きゆう に職員を配置してほ しょうくいんはいち しい。	せんきやとうじつとうひょうじよ 選挙当日の投票所で は、出入口付近に警 でいりぐちふきんけ 備員や職員が配置さ いびいんしょうくいんはいち れており、申出により もうして 対応する旨を伝え たいおうむねつた た。	してき 指摘のあった投票所 とうひょうじよ のスロープ設置状況 せつちじょうきやう の現地確認を実施し げんちかくにんじつし た。なお、各投票所 かくとうひょうじよ に設置しているス せつち ロープについては、 とうひょうびぜんじつせつち 投票日前日に設置す る際、状況を確認し、 さいじょうきやうかくにん 不具合があれば修繕 ふくあいしゅうぜん 等の対応を行ってい る。

せいり 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			
3	れいわ がんねん 令和元年 がつ 5月	でんわ 電話	ほんにん 本人	せいしん しょう しょうがい 精神 しょう しょうがい 精神 しょう しょうがい	た その他 (警察)	<p>けいさつ しょうだん い 警察に相談に行った が、せいしん じっかん 精神疾患がある からというへんけん た 偏見で対 応してもらえなかつ た。しょう しょうがいがあること を理由にしょうだん たいおう 相談に対応 しないことはしょうがい 者差別だと感じる。ど こにしょうだん したらいい のか。</p>	<p>けいさつ かん さべつてき 警察官による差別的 とりあつか 取扱いについては、 げんそく じんじ たんとう 原則、その人事担当 においてたいおう 対応するこ とになる旨を説明し た。 しょうだんないよう ちょうしゅ 相談内容を聴取し、 そのほか しょうだん まどぐち その他の相談窓口と して、「けいしつ しょう 警視庁総合相 談センター」及び「女 性の人権ホットライ ン」を案内した。</p>	
4	れいわ がんねん 令和元年 がつ 5月～	でんわ 電話	ほんにん 本人	なんちよう なんちよう 難聴	ぎようせい 行政 サービス	<p>く しょういん でんわ 区の職員との電話が き 聞き取りにくい ため、 FAXでのかいとう もと 回答を求め たがむし 無視された。しょう しょうがい 障害者差別 解消法の ごうりてき はいりよ 合理的配慮について りかい 理解していないよう だが、しょういん けんしゅう 職員に研修を おこな 行っていないのか。</p>	<p>まいとし く しょういん た 毎年、区の職員を対 いしょう しょうがいしゅべつ 象とした障害者差別 かいしゅう かい けんしゅう 解消法に係る研修を おこな 行っていることを説明 した。 FAXでのかいとう かいとう よく 回答は、翌 じつ そうふ 日に送付されてい る。</p>	
5	れいわ がんねん 令和元年 がつ 5月～	でんわ 電話 ・ らいちよう 来庁	ほんにん 本人	せいしん しょう しょうがい 精神 しょう しょうがい	ふどうさん 不動産	<p>ふどうさん ぎようしゃ しょう 不動産業者から「しょう しょうがい 障害者・高齢者・生活 ほご じゅきゆうしゃ か 保護受給者が借りら い れる家はない。」と言 われた。しょう しょうがいがある ことを理由に断る のはしょうがいしゅべつ かい 障害者差別解 いしゅう かい 消法に違反している のではないのか。</p>	<p>ふどうさん ぎようしゃ しょう 不動産業者へ状況を かくにん じっさい 確認したところ、実際 いよう つた じようきよう かく 容を伝え、状況を確 にん しょう 認した。また、法の趣 しんごう せつめい 旨等を説明した。</p>	<p>ふどうさん ぎようしゃ じようきよう 不動産業者へ状況を かくにん じっさい 確認したところ、実際 さべつてき はつげん に差別的な発言が あつたのかまでは確 にん 認ができなかった。</p>

せいり 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			
6	れいわ がんねん 令和元年 がつ 5月	でんわ 電話	その他 (プー ル事業 所)	しんたい 肢体 ふじゆう 不自由	ぎょうせい 行政 サービス	<p>ふくし 福祉タクシーで車椅子 利用者<sup>す</sup>がプールに らいじよう 来場したため、タク シーの降車後、プー ルサイドへの移動・ プールへ入出する際 の介助を行ったが、 男性職員が複数名で ないと介助は不可能 な状況であった。 今後、職員が別の対 応等で介助に十分な 職員を手配できない 場合、事故が起こる のではないかと心配 している。安全にご 利用いただくために、 何か対策できない か。</p>	<p>かいじよ ぜんめんてき ことわ 介助を全面的に断る のではなく、事前に らいじよう 来場する日程をご連 絡いただく等、建設 的対話によって代替 案を見つけていくよう 説明した。</p>	
7	れいわ がんねん 令和元年 がつ 6月～	でんわ 電話 ・ らいちよう 来庁 その他	ほんにん 本人	なんちよう 難聴	ぎょうせい 行政 サービス	<p>でんわ 電話が聞き取りにく いため、回答をFAX で二日以内にいた きたいと求めたところ、「期限については お約束できない。時 間をかけて正確な書 面を作成するのも合 理的配慮と考える。」 と言われた。不適切 な発言であるため、 指導してほしい。</p>	<p>く 区職員に状況を聞き 取り、法の趣旨等を 説明した。 また、合理的配慮は 個別の状況によって 異なってくるため、建 設的な対話を通じ、 模索していくものであ ることを確認した。</p>	

せいり 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		
8	れいわ がんねん 令和元年 がつ 6月～	らいちよう 来庁	ほんにん 本人	なんちよう 難聴	ぎようせい 行政 サービス	<p>でんわ 電話をした際、対応 した職員が障害者差 別解消法(合理的配 慮)を全く理解してい なかった。 至急、職員を教育し てほしい。</p>	<p>く しょういん じようきよう き 区職員に状況を聞き 取った。対応要領に より区職員は対応し ている。建設的な対 話を通じ、障がいの ある人もない人も共 生する社会の実現を 目指していくことを確 認した。</p>	
9	れいわ がんねん 令和元年 がつ 6月	でんわ 電話	その他	ふめい 不明	こよう 雇用 しゅうぎよう 就業	<p>じけん ようぎしゃ きん 事件の容疑者の勤 務先がマスクミ取材 で障害者雇用である と答え報道されてい た。このような報道 は、障がい者だから 犯罪を犯したという 偏見に繋がってしま う。勤務先に対して 障害者雇用であるこ とを言わないように 指導してほしい。</p>	<p>こよう 雇用していた会社に 相談内容を伝え、状 況を確認した。法の 趣旨等を説明した。</p>	<p>かいしゃ 会社からは、「マスク ミ取材で何度も質問 されて答えてしまっ た。今後はこのような ことがないようにす る。」との回答があっ た。</p>

せいり 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		
10	れいや がんねん 令和元年 がつ 7月	でんわ 電話	ほんにん 本人	なんちよう 難聴	ぎようせい 行政 サービス	<p>じぶん く しせつ くみ 自分が区の施設で区 民に注意をしたとこ ろ、職員から「大きな 声を出さないでくださ い」と遮られ、不快な 思いをした。 じぶん なんちよう 自分は難聴であり、 意図せず声が大きく なってしまうことがあ る。職員の行為は障 がい者への合理的配 慮を欠いた行為なの で是正してほしい。</p> <p>く しよくいん じようきよう き 区職員に状況を聞き とった。対応要領に より区職員は対応し ている。建設的な対 話を通じ、障がいの ある人もない人も共 生する社会の実現を 目指していくことを確 認した。</p>	
11	れいや がんねん 令和元年 がつ 7月	でんわ 電話	た ゆうびん （郵便 局）	せいしん しょう 精神 障がい	た ゆうびんきよく （郵便局）	<p>せいしんしょう 精神障がいのある方 からヘルプカードの 提示がされ、「順番を 優先してほしい」と申 し出があった。他に まっているお客さん もいたので優先する ことはできないと説明 したが理解を得られ なかった。 その後、東京都から 「合理的配慮に欠け る対応である。」と指 導があった。 どのように対応すれ ばよかったのか教え てほしい。</p> <p>こんご たいおう 今後の対応として、 ほかに並んでいるお客 さんの同意が得られ るかどうかが確認する こと、他のお客さんの 同意が得られないよ うであれば、優先す ることは難しいこと を伝えつつ、代替案を 建設的対話によって 見つけていくよう説明 した。</p>	<p>とうきやうと そうだん 東京都に相談のあつ た内容を確認したと ころ、障がい当事者 は体調がすぐれな かったため配慮を求 めたとのことだった。</p>

せいり 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		
12	れいわ がんねん 令和元年 がつ 7月～	でんわ 電話	その他 (元タク シー会 社勤 務)	したい 肢体 ふじゆう 不自由	その他 (法への 提言)	くるまいす りようしゃ 車椅子利用者をタク シーに乗せることは、 くるまいす はそん 車椅子の破損など さまざま 様々なリスクがある が、タクシー運転手 には何も保障されな い。 ごうりてき はいりよ ていきよう 合理的配慮の提供を もと 求めるのであれば、 ほしょう せいど つく 保障制度を作るべき ではないか。	ほう しゆし とう せつめい 法の趣旨等を説明し た。 ごいけん について は とう ご意見については東 きょうと じょうほうじょうゆう 京都とも情報共有す ると伝えた。
13	れいわ がんねん 令和元年 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	しかく しょう 視覚障がいがあるた め、施設等の案内地 図を見ることができな い。触地図を作成し たいので、施設等の 案内図データを提供 してほしいと頼んだ が断られた。 データを提供しない ことは障がい者差別 ではないか。	しせつ とう あんないちず 施設等の案内地図 は版権の関係上、 データ提供すること はできないことを説 つめい 明した。 しせつ とう しゃしん きつえい 施設等の写真を撮影 し、提供した。

せいり 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
	うけつけじき 受付時期	けいる 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		
14	れいわ がんねん 令和元年 がつ 8月	らいちよう 来庁	かぞく 家族	ふめい 不明	がっこう 学校 ・ きょういく 教育	<p>きょういん うんどう むずか 教員が、運動が難し いぶん こ たい 自分の子どもに対 して、体育の授業で いちりつ ほか じどう おな 一律に他の児童と同 じことを強いるなど、 こ じょうたい りかい 子どもの状態を理解 せず指導にあつま ているように感じる。 また、支援員の配置 を求めているが「でき ない」の一点張りで、 じゅうぶん せつめい 十分な説明もされな い。 きょういん たい みずか ほう 教員に対し、自ら、法 の趣旨等を説明し、 せい い たいおう もと 誠意ある対応を求め たい。</p>	<p>みずか きょういん ほう しゅし 自ら教員に法の趣旨 等を説明したいとの ことだったので、その 説明用のツールとし て、区で作成している 啓発用パンフレットを わたした。</p>
15	れいわ がんねん 令和元年 がつ 9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	<p>く しせつ じぶん 区の施設で、自分が と ばしょ じてんしゃ 停めた場所に自転車 がなかったので職員 に聞いたが「わから ない」と上から目線の くちよう い 口調で言われた。</p>	<p>しせつ しよくいん かくにん 施設の職員に確認を したところ、「停車で きない区画に停めて あつた じてんしゃ いどう あった自転車を移動 させたので、他人の もの と ちが と取り違いのな いよう確認をお願い したが聞き入れられ なかった」とのことで あつた。 とうほう しゅちよう 双方の主張 が食い違っており、 じつさい 実際にどのようなや り取りがされたのか しょうさい かくにん 詳細までは確認がで きなかった。</p>

せいり 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		
16	れいゆ がんねん 令和元年 がつ 9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	ふくし 福祉	<p>そうだんしえん じぎょうしょ 相談支援事業所の でんわ たいおう しょうがいしゃ 電話対応が障がい者 への差別的取扱いと かん 感じる。 でんわ 電話している時に返 んじ 事がなく無視をされ る。 おな あんけん そうだん 同じ案件で相談する ときでも、そのときで んわ 話を取った人が対応 するという体制に疑 問を感じる。</p>	<p>そうだんしえん じぎょうしょ そう 相談支援事業所に相 だんないよう つた じょうきよう 談内容を伝え、状況 を確認した。事業所 がわ ほんにん おつ 側が本人に落ち着い てもらえるように傾聴 に徹していたところ、 ほんにん むし 本人は無視されてい るように感じてしまっ たことが確認できた。 その後、相談者に電 んわ 話をするも繋がらな かった。</p>	
17	れいゆ がんねん 令和元年 がつ 9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	<p>ちんたいしやけいやく こうしん 賃貸借契約の更新 てつづ とき きんきゆう 手続きの時に「緊急 れんらくさき み 連絡先を見つけてこ ないと退去してもら う」と言われた。 せいしんしょう 精神障がいがあるこ とを不動産業者には つた 伝えていないが、障 がい者だと思ってい ると思う。 しょう 障がいを理由に退去 を強要することは障 うがいしきべつ かいしよしょう 害者差別解消法違 はん 反ではないか。</p>	<p>ふどうさん ぎょうしゃ そうだんな 不動産業者に相談内 いよう つた じょうきよう かく 容を伝え、状況を確 認した。法の趣旨等 を説明した。</p>	<p>ふどうさん ぎょうしゃ じょうきよう 不動産業者へ状況を かくにん 確認したところ、退去 を強要することは無 いとのことであった。</p>
18	れいゆ がんねん 令和元年 がつ 9月	らいちよう 来庁	ほんにん 本人	せいしん 精神 しょうがい 障がい ・ はつたつ 発達 しょうがい 障がい ・ こうじ のう 高次脳 きのう 機能 しょうがい 障がい	こよう 雇用 しゅうぎよう 就業	<p>アルバイト先に精神 しょうがいしやけん ふくし てちよ 障害者保健福祉手 う しゆとく 帳を取得したことを つた 伝えたところ「精神障 がい者だと分かって いればアルバイトとし やと て雇わなかった」と言 われた。</p>	<p>こよう ぶんや 雇用分野における相 だんまどぐち 談窓口としてハロー ワークを案内した。</p>	



せいり 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			
19	れいねん 令和元年 がつ 9月	でんわ 電話	かぞく 家族	ふめい 不明	がっこう 学校 ・ きょうい く教育	こ 子どもが支援学級の たんじん 担任から「字が汚い から宿題をやり直し てくるように」など差 べつな発言を受け た。 たんじん 担任に何度もそのよ うな発言をしないで もらいたいと伝えたが 「子どもの将来のため に指導している」と の主張で状況が変わ らない。	きょうい く教育委員会に相談内 容を伝え、状況を確 認した。担任には、 がっこう 校長を通じて指導 した。	がっこう 学校からは、「宿題を 受け取れないと返却 したのは事実であ る。ただ、本人の能 力であればもっとで きるという考えがあ り、十分な期間を設 けて再提出をお願い した。心情に考慮し た適切な対応をして いく。」との回答が あった。

※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。