

障害者差別解消法に係る相談内容一覧 令和5年度上半期(令和5年4月～9月)

項番	新・再	時期	性別	障がい種別	場所	相談概要	事業所等 対応概要	障害福祉課対応
1	新規	R5,4	男性	発達障がい	公的機関	<p>給付金に係る証明書類の申請を行う際、発達障がいのため、申請書の記載ができない旨を担当者に伝えたが、理解されず、申請書の記入を行うよう執拗に求められた。</p> <p>担当者から、字が書けない証明の提示を求められたため障害者手帳を提示したが、字が書けないとは書いていないと言われ、繰り返し自筆するよう求められた。</p> <p>相談者から、担当者の対応が障害者差別に当たることを伝え、障がいがあるため合理的配慮をしてほしいと訴えても了解を得られなかった。</p> <p>最終的には、氏名のみを自筆し、他の記載事項は代筆してもらった。</p>	<p>相談者は、何度か該当の事務所を訪れている方である。</p> <p>今回、相談者から障がいによって字が書けないことを伝えられていた。しかし、該当の事務所の担当は、これまで相談者が幾度となく申請書等に記入していることを知っていた。また、相談者はこれまでも、対応者の態度や言い方が気に入らないとの理由で、担当者変更の要求などを繰り返していた。</p> <p>そのため、今回も過度な要求であると判断し、本人の状態等を考慮せずに対応を行ったものである。</p>	<p>区から、該当の事務所に対して、今までができていたから、今回も書けるはずだという先入観を持つことなく、身体状態などを確認しながら、出来る範囲で合理的配慮を検討してほしいと申し入れを行った。</p>

2	新規	R5.5	男性	聴覚過敏、 肢体不自由	その他	<p>視覚障がい者のための配慮として点字ブロックが整備されているが、補装具をつけているととても歩きづらい。</p> <p>また、電車に乗っているとき、こどもの泣き声がつらく、緊急停止ボタンを押したが、運転手は停車駅まで運転をやめなかったということがあった。</p> <p>区職員に対して、障がい特性等について周知する機会を設けてほしい。</p>		<p>毎年、区では障害者差別解消法に係る職員研修を行い、法の理解・啓発を進めている。</p> <p>同研修では、区が作成した「障害を理由とする差別の解消の推進に関する大田区職員対応要領」や「障がいのある人に対する情報保障のためのガイドライン」などを用いて、障がい特性を踏まえた窓口対応などの研修を行っている旨を説明し、理解を得た。</p>
3	新規	R5.6	男性	精神	区役所	<p>担当課とのやり取りについて、以前はメールでの問い合わせ等に対応してくれたが、担当が代わったとたん、メールでのやりとりはできないと言われた。</p> <p>これは、障がい者に対する合理的配慮の不提供ではないか。</p>	<p>区の間合せメールを使って相談者とやり取りしていたが、間合せメールは一般的な相談のためのもので、個人間の相談業務には使用できない事が判明したため、対応方法を変更した。</p> <p>相談者にはその旨を説明したが理解を得られず、今回の差別相談に至った。</p>	<p>障害福祉課から担当課に連絡し、本人が相談方法の変更の理由について納得していない旨を伝え、相談方法の変更理由について、丁寧に説明するよう求めた。</p> <p>改めて、担当課から相談者に説明し、理解を得た。</p>

4	新規	R5.8	女性	肢体不自由	公共施設	<p>肢体不自由であるため、公共施設内のトイレを使用するときに職員が介助してほしい。また、自分で自動販売機の飲み物を購入できないため、職員が財布から現金を取り出して購入してほしい。</p>	<p>身体介護の資格をもたない職員がトイレ介助等を行うことは事故につながる恐れがあるため介助することができない。</p> <p>また、利用者の現金を取り扱うこともトラブルの原因になることを説明のうえ、お断りした。</p>	<p>該当施設は指定管理施設であり、身体介護を業務の一環として行っていないことから、身体介護にあたる行為をお断りしても、合理的配慮の不提供には当たらないことを施設に説明した。</p> <p>また、車いす利用者等で手が届かず、自動販売機の操作が難しい方などから、本人が飲み物代を職員にわたし、自動販売機の操作をしてほしいと頼まれた場合などは、柔軟に対応してほしい旨を補足した。</p>
5	新規	R5.8	女性	肢体不自由	公共施設	<p>トイレ利用時に縦型の手すりがないと立ち上がる時に大変なので、施設のトイレに縦型の手すりを設置してほしい。</p>	<p>申し出を検討した結果、トイレに縦型の手すりを設置することとした。</p>	