

しょうがいしゃさべつかいしょうほう かか そうだんないよういちらん れいわ ねんどぶん
障がい者差別解消法に係る相談内容一覧(令和5年度分)

No.	じき 時期	せいべつ 性別	しょうがいしゅべつ 障がい種別	ばしょ 場所	そうだんがいよう 相談概要	じぎょうしょとう たいおうがいよう 事業所等 対応概要	しょうがいふくしかたいおう 障害福祉課対応
1	R5,4	だんせい 男性	はつたつしょう 発達障がい	ねんきん 年金 じむしょ 事務所	<p>ねんきんせいかつしえんきゆうふきんしょうめいしよるい しんせい 年金生活支援給付金証明書類の申請 をおこなう 行際、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がい者手帳を提示した 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、担当者の対応が障がい者差 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、何度か年金事務所を 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、年金事務所の担当は、 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 応車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、年金事務所に対し 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、 でき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>

No.	じき 時期	せいべつ 性別	しょうがいしゅべつ 障がい種別	ばしょ 場所	そうだんがいよう 相談概要	じぎょうしょうとう たいおうがいよう 事業所等 対応概要	しょうがいふくしかたいおう 障害福祉課対応
2	R5.5	だんせい 男性	ちょうかくかびん 聴覚過敏、 したいふじゆう 肢体不自由	その他	<p>しかくしょうがいしゃ 視覚障がい者のためのはいりよ てんじ 点字 ブロックがせいび 整備されているが、ほそうぐ 補装具を つけているととてもある 歩きづらい。</p> <p>また、でんしゃ 電車のの また、電車に乗っているとき、こどもの なこえ 泣き声がつらく、きんきゆうていし 緊急停止ボタンを押した が、うんてんしゅ 運転手はていしやえき 停車駅までうんてん 運転をやめな かったということがあった。</p> <p>このように、しょうがい 障がいのとくせいとう 特性等によって、 こま 困りごとは異なる。</p> <p>くしよくいん 区職員に対して、それぞれのしょうがい 障がいとく 特性をりかい 理解し、ごうりてきははいりよ 合理的配慮のていきょう 提供をこころ 心がけてほしいことをしゅうち 周知するきかい 機械をもう 設けてほ しい。</p>	/	<p>まいとし 毎年、く 区ではしょうがいしゃ 障害者差別 かいしょうほう 解消法に係るか 職員けんしゅう 研修を おこな 行 い、ほう 法のりかい 理解・けいはつ 啓発をすす 進めて いる。</p> <p>どうけんしゅう 同研修では、く 区がさくせい 作成した しょうがい 「障がいをりゆう 理由とするさべつ 差別のかい 解消のしょう 推進にかん 関するお おたくしよ 大田区職 員たいおう 要領」や「しょう 障がいのあ るひと 人に対する じょうほう 情報保障の ため のガイドラ イン」など を用 いて、しょう 障がいとく 特性をさ 踏まえ たまどぐち 窓口たい おうなど のけんしゅう 研修を おこな 行っている むね 旨をせつめい 説明し、り 理解 を得た。</p>

No.	じき 時期	せいべつ 性別	しょうがいしゅべつ 障がい種別	ばしょ 場所	そうだんがいよう 相談概要	じぎょうしょうとう たいおうがいよう 事業所等 対応概要	しょうがいふくしかたいおう 障害福祉課対応
3	R5.6	だんせい 男性	せいしん 精神	くやくしょ 区役所	<p>生活福祉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。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>区との問い合わせメールを使って相談者とやり取りしていたが、問い合わ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。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>障害福祉課から生活福祉課に連絡し、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、生活福祉課から相談者に説明し、理解を得た。</p>

No.	じき 時期	せいべつ 性別	しょうがいしゅべつ 障がい種別	ばしょ 場所	そうだんがいよう 相談概要	じぎょうしょうとう たいおうがいよう 事業所等 対応概要	しょうがいふくしかたいおう 障害福祉課対応
4	R5.8	じよせい 女性	したいふじゆう 肢体不自由	としよかん 図書館	<p>肢体不自由であるため、図書館内のトイレを使用するとき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>図書館では、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、自動販売機操作が難しい方などから、本人が飲み物代を職員に渡し、自動販売機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	R5.8	じよせい 女性	したいふじゆう 肢体不自由	としよかん 図書館	<p>トイレ利用時に縦型の手すりがないと立ち上がるとき大変なので、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>	

No.	じき 時期	せいべつ 性別	しょうがいしゅべつ 障がい種別	ばしょ 場所	そうだんがいよう 相談概要	じぎょうしょうとう たいおうがいよう 事業所等 対応概要	しょうがいふくしかたいおう 障害福祉課対応
6	R5.10	ふめい 不明	したいふじゆう 肢体不自由	ちゅうりんじょう 駐輪場	えきまえ ちゅうりんじょう くるま お 駅前 <small>の</small> 駐輪場 <small>に</small> 、車いす <small>を</small> 置かせてほ しい。	あくまでちゅうりんじょう くるま あくまで駐輪場のため、車いすを 置くことを想定しておらず、盗難等 の被害があった時に責任を持つこ とができない。また、車いすを受け 入れ可能ということであれば、バ ギーやベビーカーも受け入れ可能 となってしまうとの懸念もある。	ちゅうりんじょう くるま お 駐輪場のため、車いす置き 場を作ることや、避難対策を 講じることは難しいとの理由 で断ることは、合理的配慮の 不提供には当たらないと考 える。断る際は、理由を丁寧 に説明することが必要な旨 を伝えた。
7	R5.11	じよせい 女性	ちようかくしょう 聴覚障がい	がっこう 学校	がっこう せんせい ちようかくしょう しゃ 学校の先生から、①「聴覚障がい者だ から甘えている」、②耳が悪いことに対し て、「何とかしなさい」という発言を受け た。	①については、そのような発言を した事実はない。 ②について、授業の際には、声を 大きくして説明したり、わからない ことがあれば、遠慮なく質問するよ う伝えている。必要に応じて筆談で も対応している。相談者は補聴器 を使用しているが、補聴器の調子 が悪い時は補聴器を外しているこ ともあったため、補聴器について、 何とかしなさいということと言っ た可能性がある。	①、②とも、差別的な発言 があったと確認することはで きなかったが、伝え方や、表 現などに配慮が必要である ことを伝えた。また、障がい 特性に応じた配慮が必要で ある旨、職員間でも共有す るよう依頼した。

No.	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
8	R6.3	女性	精神障がい	職場	<p>以下のとおり、3つのことについて、ご相談がありました。</p> <p>①ASDがありパニックになりやすいため、こまめな休息時間を挟みながら業務を行いたい(他の人がとる休息時間を分割して取りたい)と伝えたところ、「みんなと同じ休息時間でないと雇用ができない」と言われた。</p> <p>②社会保険の加入条件を満たす労働時間が足りないときに、「精神障がいを理由に社会保険の加入を考慮することはできない」と言われた。</p> <p>③勤務中にパニックになることを予防するために、勤務時間の短縮を求められている。</p>	<p>相談者だけが、自由にタバコ休憩を取れるようにしてしまうと、お店のローテーションが崩れてしまう。繁忙時など人手が足りないときは店が回らなくなってしまう。</p> <p>・お客さんの前で大きな声を出し、パニックになった時に対応のコントロールができない。</p> <p>以上のことから、労務士と相談し、相談者が落ち着いて仕事ができる範囲の時間(2時間ずつなら大丈夫)と医師の診断をもらっているが、繁忙時ではない時間帯での勤務を提案したが、相談者の希望とは合致せず、困っている。</p>	<p>障害者差別解消法の趣旨を説明し、話し合いにより、お互いが歩み寄って落としどころを見つけてほしい旨を双方に伝えた。職場には、今後の話し合いなどの参考に、障害者差別解消法のパンフレットを送付した。</p>

No.	じき 時期	せいべつ 性別	しょうがいしゅべつ 障がい種別	ばしょ 場所	そうだんがいよう 相談概要	じぎょうしょうとう たいおうがいよう 事業所等 対応概要	しょうがいふくしかたいおう 障害福祉課対応
9	R6.3	だんせい 男性	ちょうかくしょう 聴覚障がい	くやくしょ 区役所	<p>しゅつちよまよ まどぐち ちいきふくしか 出張所の窓口において、地域福祉課の たいおう そうだん 対応について相談があった。</p> <p>ちいきふくしか まどぐち しゅうい おと おお 地域福祉課の窓口は周囲の音が多く、 きと じょうきょう かか はいりよ 聞き取りにくい状況にも関わらず配慮が なされなかったため、自身の声の大きさ の調整ができずに他の区民とトラブルに なった。</p> <p>また、たいおう しょくいん じぶん こえ しせん 対応した職員が自分の声や視線、 げんどう たい きょうふ かん はつげん 言動に対して恐怖を感じるとの発言があ り、自分としては聴覚障がいであるから こえ おお しかた 声が大きくなるのは仕方のないことと おも しょう しゃきべつ 思っているので、障がい者差別ではない かとのうった 訴え。</p> <p>しょくいん じょうきょう ばあい あいだ 職員にはそのような状況の場合、間に はい ちゅうさい 入り、仲裁をすべきなのにその対応を おこた たいおう 怠ったので、きちんと対応してほしい。こ れからちいきふくしか い 地域福祉課に行くのでこういった もうしで つた 申出があったことを伝えてほしい。</p>	<p>そうだん う しゅつちよまよ しょくいん 相談を受けた出張所の職員は、 そうだんしゃ もうしでないよう ちいき 相談者の申出内容について、地域 ふくしか つた ごじつそうだんしゃ 福祉課に伝えた。後日相談者か じんけんようごいいん つた ぼ ら、人権擁護委員にも伝えて欲し いともうしで じんけん だんじょ い申出があったため、人権・男女 びょうどうすいしん か つう じんけんようごいいん 平等推進課を通じて人権擁護委員 じょうほうていきょう おこな へ情報提供を行った。</p>	<p>しょくいんけんしゅうとう つう しょう 職員研修等を通じて、障が いとくせい りかい い特性を理解するとともに、 それぞれの特性に合った配 りよ たいおう 慮をするよう、引き続き周知 していく。</p>