

とうきょうとしょうがいしゃけんりようご そうだんうけつけじょうきょうとう  
**東京都障害者権利擁護センターにおける相談受付状況等**

### 1 年次推移

平成28年4月の「障害者差別解消法」施行後、障害者差別に係る相談等を「東京都障害者権利擁護センター」で受け付けている。

「東京都障害者差別解消条例」に基づき設置した広域支援相談員についても、同センターに配置し、相談対応業務等を行っている。

|                                | へいせい ねんど<br>平成28年度 | へいせい ねんど<br>平成29年度 | へいせい ねんど<br>平成30年度 | へいせい ねんど<br>平成31年度<br>(令和元年度) | れいわ ねんど<br>令和2年度<br>4～8月 (速報値) |
|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| そうだんうけつけ<br>相談受付<br>けんすう<br>件数 | 166                | 118                | 307                | 363                           | 97                             |

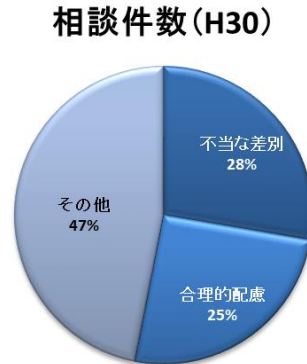
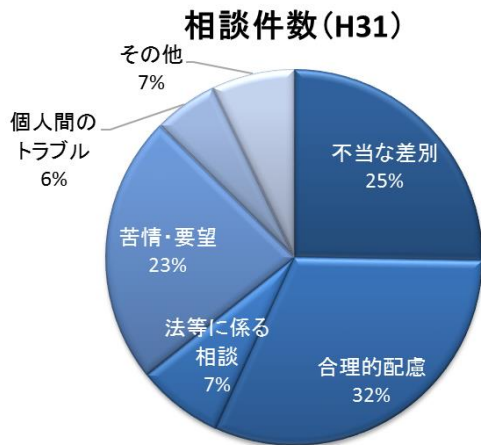
### 2 平成31年度（令和元年度）の受付状況

#### (1) 相談件数

( ) は平成30年度の数値

| けんすう<br>件数 | そうだんないよう<br>相談内容 |                    |                                 |                    |                       | ごう けい<br>合計 |      |
|------------|------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------|-----------------------|-------------|------|
|            | ふとう きべつ<br>不当な差別 | ごうりてきはいりよ<br>合理的配慮 | ほうとう<br>法等に<br>かか しょうだん<br>係る相談 | くじょう ようぼう<br>苦情・要望 | こじんかん<br>個人間の<br>トラブル |             | その他  |
| 92         | 115              | 27                 | 84                              | 20                 | 26                    | 364         |      |
| (85)       | (78)             |                    |                                 | (144)              |                       | (307)       |      |
| わりあい<br>割合 | 25%              | 32%                | 7%                              | 23%                | 6%                    | 7%          | 100% |

※重複として、1つの事案につき不当な差別的取扱い・その他の相談が1件あった。

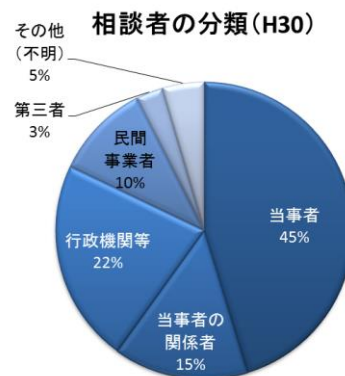
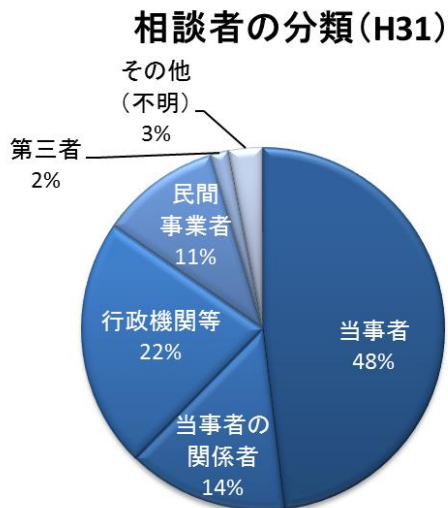


## (2) 相談者の分類

( ) は平成30年度の数値

|    | 当事者          | 当事者の<br>関係者 | 行政機関等      | 民間事業者      | 第三者      | その他<br>(不明) | 合計           |
|----|--------------|-------------|------------|------------|----------|-------------|--------------|
| 件数 | 175<br>(139) | 52<br>(45)  | 81<br>(68) | 39<br>(32) | 6<br>(9) | 11<br>(14)  | 364<br>(307) |
| 割合 | 48%          | 14%         | 22%        | 11%        | 2%       | 3%          | 100%         |

※重複として、1つの事案につき当事者・行政機関等からの相談が1件あった。



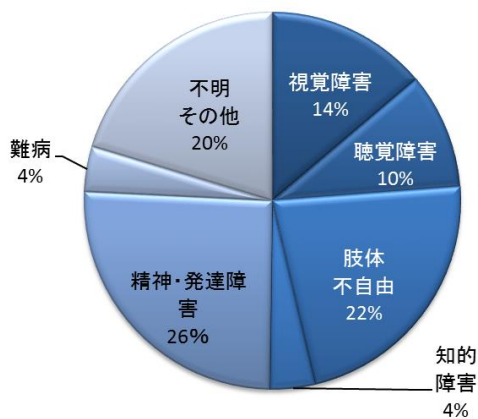
(3) 当事者の障害種別（「当事者の関係者」からの相談を含む。）

( ) は平成30年度の数値

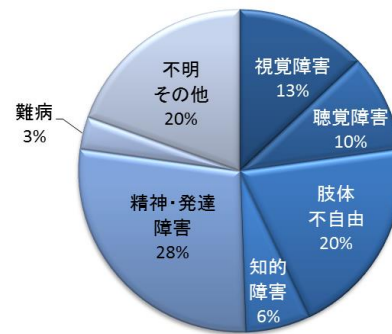
|            | しかくしょうがい<br>視覚障害 | ちょうかくしょうがい<br>聴覚障害 | したいふじゆう<br>肢体不自由 | せいしん<br>精神/<br>ちてきしょうがい<br>知的障害 | はったつしょうがい<br>発達障害 | なんびょう<br>難病 | ふめい/その他<br>不明/その他 | ごうけい<br>合計   |
|------------|------------------|--------------------|------------------|---------------------------------|-------------------|-------------|-------------------|--------------|
| けんすう<br>件数 | 32<br>(24)       | 23<br>(18)         | 52<br>(37)       | 9<br>(12)                       | 59<br>(51)        | 9<br>(6)    | 47<br>(36)        | 231<br>(184) |
| わりあい<br>割合 | 14%              | 10%                | 22%              | 4%                              | 26%               | 4%          | 20%               | 100%         |

※重複障害として、視覚障害・聴覚障害、精神障害・肢体不自由、精神障害・肢体不自由・難病が各1件あった。

当事者の障害種別(H31)



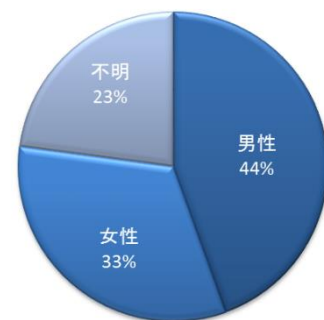
当事者の障害種別(H30)



(4) 当事者の性別（「当事者の関係者」からの相談を含む）

|            | 男性  | 女性  | 不明  | ごうけい<br>合計 |
|------------|-----|-----|-----|------------|
| けんすう<br>件数 | 101 | 74  | 52  | 227        |
| わりあい<br>割合 | 44% | 33% | 23% | 100%       |

当事者の性別(H31)



※不明には、性別を確認していないもの、広く障害者一般を対象としたもの等を含む

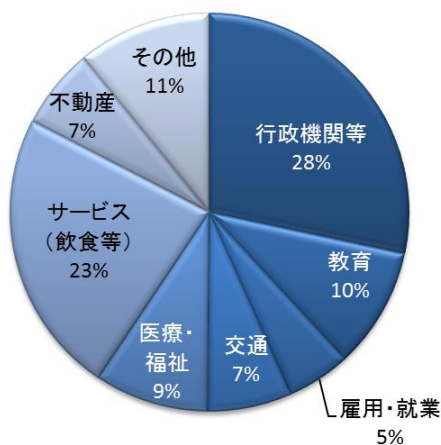
(5) 相談分野の分類

|                      | けんすう<br>件数 | ( ) は平成30年度の<br>数値 | わりあい<br>割合 |
|----------------------|------------|--------------------|------------|
| ぎょうせいきかんとう<br>行政機関等  | 104        | (82)               | 28%        |
| きょういく<br>教育          | 36         | (37)               | 10%        |
| こやうしゅうぎやう<br>雇用・就業   | 19         | (13)               | 5%         |
| こうつう<br>交通           | 25         | (23)               | 7%         |
| いりようふくし<br>医療・福祉     | 34         | (21)               | 9%         |
| いんしょくとう<br>サービス(飲食等) | 85         | (84)               | 23%        |
| ふどうさん<br>不動産         | 24         | (21)               | 7%         |
| その他※                 | 40         | (28)               | 11%        |
| ごうけい<br>合計           | 367        | (309)              | 100%       |

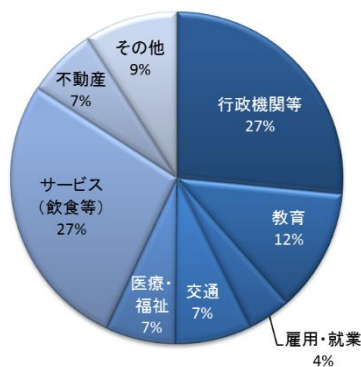
※その他には、分野不明、私人関係、自身の状況への不安等を含む。

※複数の分野について相談があった場合は、それぞれ計上している。

相談分野の分類(H31)



相談分野の分類(H30)



(6) 相談内容ごとの相談分野の分類

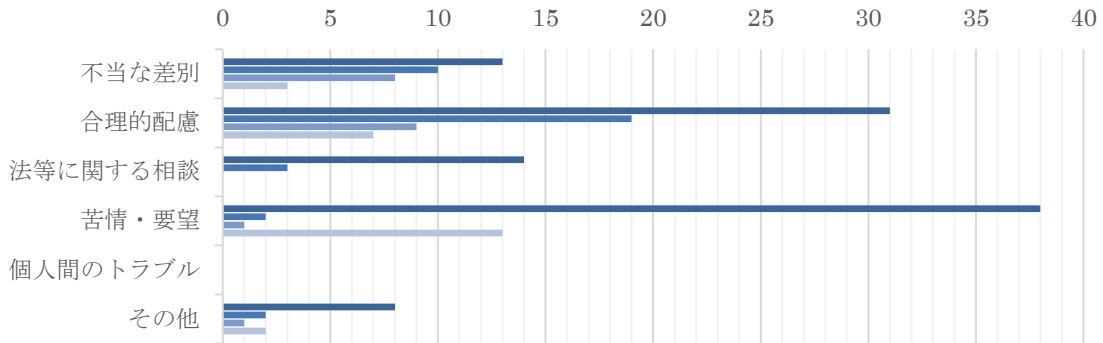
|                       | (単位：件)           |                    |                         |
|-----------------------|------------------|--------------------|-------------------------|
|                       | ふとう さべつ<br>不当な差別 | ごうりてきはいりよ<br>合理的配慮 | ほうとう かか そうだん<br>法等に係る相談 |
| ぎょうせい きかんとう<br>行政機関等  | 13               | 31                 | 14                      |
| きょう いく<br>教 育         | 10               | 19                 | 3                       |
| こよう しゅうぎょう<br>雇用・就業   | 8                | 9                  | 0                       |
| こう つう<br>交 通          | 3                | 7                  | 0                       |
| いりよう ふくし<br>医療・福祉     | 8                | 12                 | 2                       |
| サービス (いんしょくとう<br>飲食等) | 34               | 32                 | 3                       |
| ふ どう さん<br>不 動 産      | 15               | 7                  | 1                       |
| そ の た<br>そ の 他        | 1                | 0                  | 4                       |
| ごう けい (A)<br>合 計 (A)  | 92               | 117                | 27                      |

|                       |                    |                   |              | (単位：件)        |
|-----------------------|--------------------|-------------------|--------------|---------------|
|                       | くじょう ようぼう<br>苦情・要望 | こじんかん<br>個人間のトラブル | そ の た<br>その他 | けい<br>計 (A+B) |
| ぎょうせい きかんとう<br>行政機関等  | 38                 | 0                 | 8            | 104           |
| きょう いく<br>教 育         | 2                  | 0                 | 2            | 36            |
| こよう しゅうぎょう<br>雇用・就業   | 1                  | 0                 | 1            | 19            |
| こう つう<br>交 通          | 13                 | 0                 | 2            | 25            |
| いりよう ふくし<br>医療・福祉     | 9                  | 2                 | 1            | 34            |
| サービス (いんしょくとう<br>飲食等) | 12                 | 0                 | 4            | 85            |
| ふ どう さん<br>不 動 産      | 1                  | 0                 | 0            | 24            |
| そ の た<br>そ の 他        | 9                  | 18                | 8            | 40            |
| ごう けい (B)<br>合 計 (B)  | 85                 | 20                | 26           | 367           |

### <相談内容ごとの相談分野の分類①>

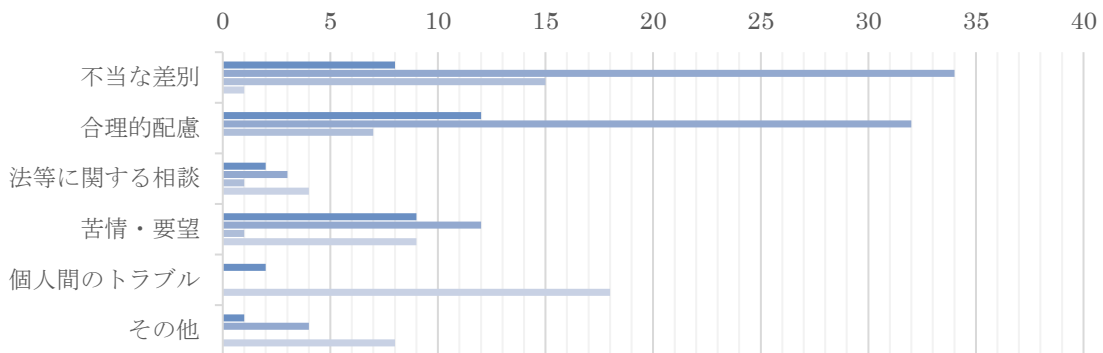
(単位：件)

■ 行政機関等 ■ 教育 ■ 雇用・就業 ■ 交通



### <相談内容ごとの相談分野の分類②>

■ 医療・福祉 ■ サービス（飲食等） ■ 不動産 ■ その他



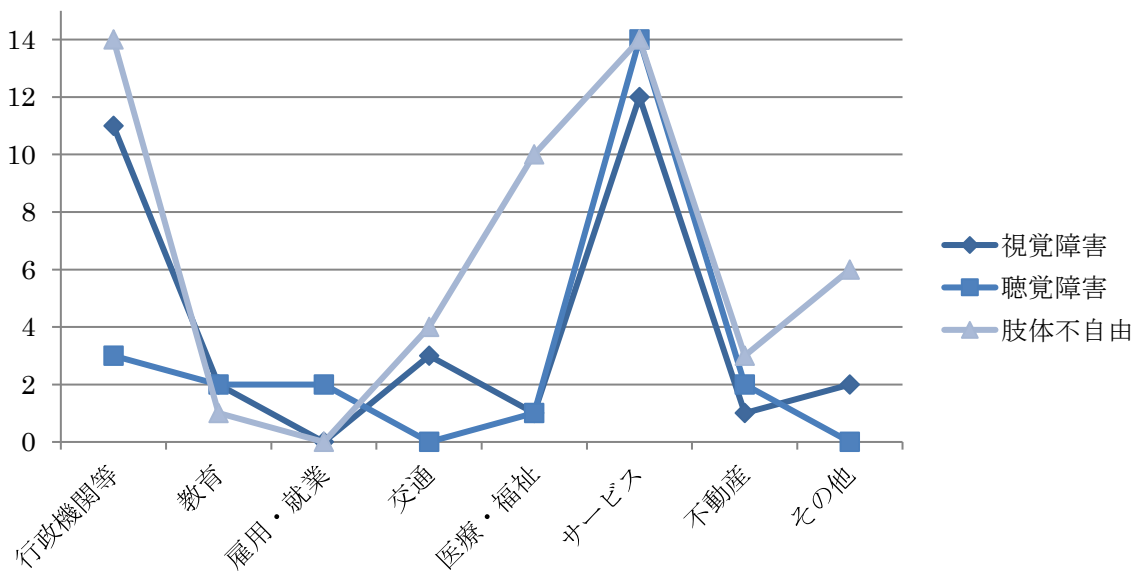
(7) 当事者の障害種別ごとの相談分野の分類（「当事者の関係者」を含む。）

(単位：件)

|         | 行政<br>機関等 | 教育 | 雇用・<br>就業 | 交通 | 医療・<br>福祉 | サービス<br>(飲食等) | 不動産 | その他 | 計   |
|---------|-----------|----|-----------|----|-----------|---------------|-----|-----|-----|
| 視覚障害    | 11        | 2  | 0         | 3  | 1         | 12            | 1   | 2   | 32  |
| 聴覚障害    | 3         | 2  | 2         | 0  | 1         | 14            | 2   | 0   | 24  |
| 肢体不自由   | 14        | 1  | 0         | 4  | 10        | 14            | 3   | 6   | 52  |
| 知的障害    | 1         | 2  | 1         | 0  | 2         | 1             | 1   | 1   | 9   |
| 精神・発達障害 | 12        | 8  | 2         | 3  | 7         | 9             | 8   | 10  | 59  |
| 難病      | 5         | 0  | 0         | 0  | 2         | 1             | 0   | 1   | 9   |
| 不明その他   | 13        | 5  | 8         | 4  | 3         | 11            | 0   | 6   | 50  |
| 計       | 59        | 20 | 13        | 14 | 26        | 62            | 15  | 26  | 235 |

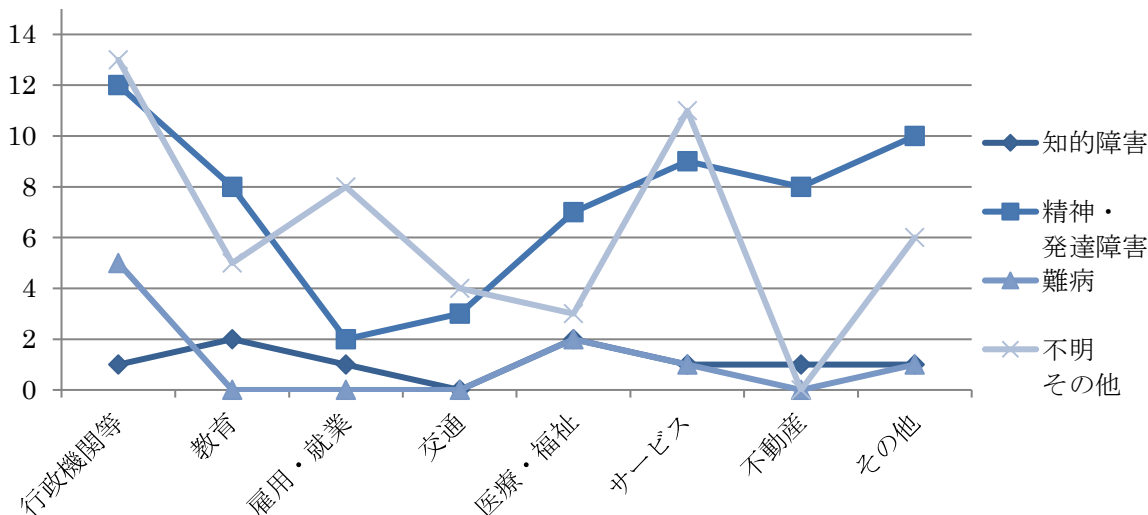
<視覚障害・聴覚障害・肢体不自由>

(単位：件)



知的障害・精神発達障害・難病・不明その他

(単位: 件)



### 3 あっせん等の手続きに関する実績

#### (1) 紛争解決の仕組みについて

広域支援相談員が対応しても相談の解決が見込めないときは、紛争の当事者である

障害者等は、知事に対し、紛争の解決のために必要なあっせんを求めることができ、

知事は、必要と認める場合、調整委員会にあっせんを付託する。

事業者が正当な理由なくあっせん等に従わない場合には、必要な措置を講じるよう

勧告し、さらに、それに従わない場合、知事はその旨を公表できる。



(2) 実績 (平成30年10月から令和2年8月まで)

|    | 申立受理      |           | 終了状況     |   | 終了計 | 審議中 |
|----|-----------|-----------|----------|---|-----|-----|
|    | あっせんの成立   |           | あっせんの不成立 |   |     |     |
|    | (勧告) (公表) |           |          |   |     |     |
| 件数 | 1         | 1 (0) (0) | 0        | 0 | 1   | 0   |

※ 「勧告」、「公表」は「あっせんの成立」の内数。