

とないくしちょうそん そうだんうけつけじょうきょうとう
都内区市町村における相談受付状況等

へいせい31ねんど れいわがねんど うけつけじょうきょう
1 平成31年度（令和元年度）の受付状況

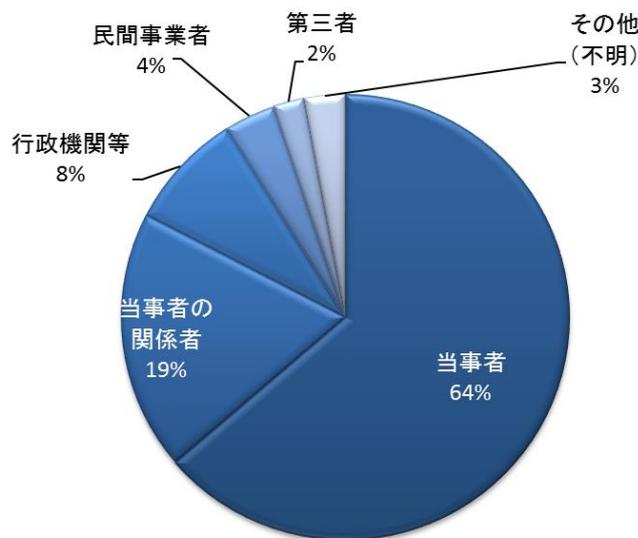
そうだんけんすう
(1) 相談件数

	そうだんないよう 相談内容			ごうけい 合計
	ふとうさべつ 不当な差別	ごうりてきほいりよ 合理的配慮	た その他	
けんすう 件数	56	91	123	270
わりあい 割合	21%	34%	45%	100%

そうだんしゃ ぶんるい
(2) 相談者の分類

	とうじしゃ 当事者	とうじしゃ 当事者の かんけいしゃ 関係者	ぎょうせいきかんと 行政機関等	みんかんじぎょうしゃ 民間事業者	だいさんしゃ 第三者	た その他 ふめい (不明)	ごうけい 合計
けんすう 件数	172	51	23	10	6	8	270
わりあい 割合	64%	19%	8%	4%	2%	3%	100%

相談者の分類(H31)

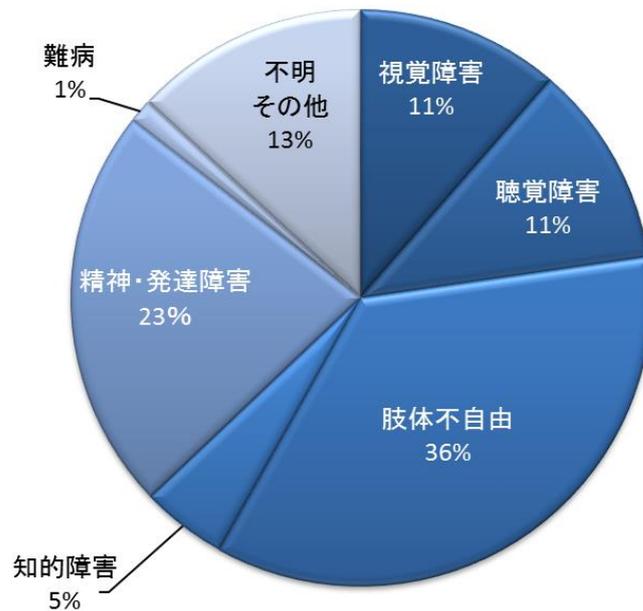


(3) 当事者の障害種別（「当事者の関係者」からの相談を含む。）

	しかくしょうがい 視覚障害	ちょうかくしょうがい 聴覚障害	したいふじゆう 肢体不自由	せいしん 精神/ ちてきしょうがい 知的障害	はったつしょうがい 発達障害	なんびょう 難病	ふめい/その他 不明/その他	ごうけい 合計
けんすう 件数	26	26	80	11	52	3	30	228
わりあい 割合	11%	11%	36%	5%	23%	1%	13%	100%

※ 「肢体不自由」と「知的障害」の重複1件、
 「肢体不自由」と「精神・発達障害」の重複1件、
 「精神・発達障害」と「不明・その他」の重複1件
 「視覚障害」と「知的障害」と「精神・発達障害」の重複1件を含む。

当事者の障害種別(H31)



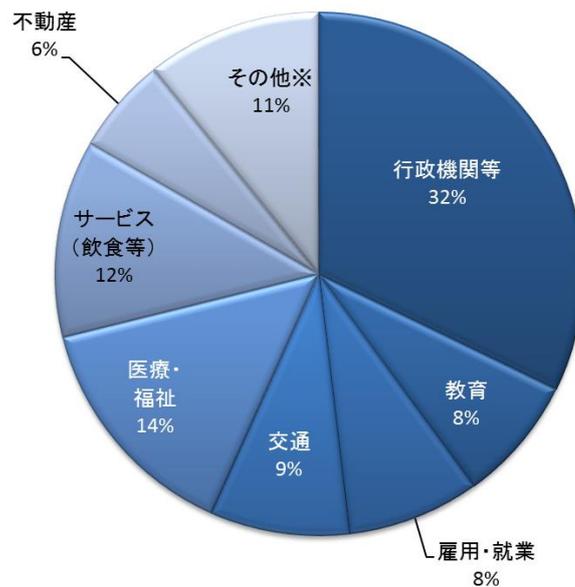
(4) 相談分野の分類

	けんすう 件数	わりあい 割合
ぎょうせいきかんとう 行政機関等	87	32%
きょういく 教育	21	8%
こようしゅうぎょう 雇用・就業	22	8%
こうつう 交通	23	9%
いりょうふくし 医療・福祉	39	14%
サービス(いんしょくとう) サービス(飲食等)	33	12%
ふどうさん 不動産	16	6%
その他※	29	11%
ごうけい 合計	270	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)



2 主な相談事例について

(1) 不当な差別的取扱いに係る相談事例

ア 交通分野に関する相談（当事者の関係者（当事者：肢体不自由）からの相談）

<相談概要>

- ・ 車いす利用者がバスを利用する際、乗車を拒否された。

<対応概要>

- ・ 該当バス営業所に事実を確認したところ、混雑のため次のバスに乗車するよう伝えたとのことだったが、相談者にはその意図が伝わっていなかった。
- ・ バス営業所には、正当な理由により利用を断る場合でも、相談者に十分な説明を行うよう差別解消法の趣旨を説明するとともに、乗務員への周知を依頼した。
- ・ 加えて、バス事業者の連絡会に参加し、障害者差別解消法の趣旨と国のガイドラインを説明した。

イ 医療・福祉分野に関する相談（当事者：視覚障害からの相談）

<相談概要>

- ・ 盲導犬を連れて病院へお見舞いに行った際に、盲導犬の同伴を許可してもらえなかった。

<対応概要>

- ・ 病院所在地自治体と情報共有。当該病院へ、電話にて状況確認と法の普及啓発を行い、対応を改善してもらった。

ウ 医療・福祉分野に関する相談（当事者：高次脳機能障害からの相談）

<相談概要>

- ・ 高次脳機能障害のある方が、クリニックで診察内容についての書面を求めたが拒否された。また、診察について同伴者がいないと予約を受け付けないと言われた。

<対応概要>

- ・ クリニックに聞き取りを行なった。治療上必要な事項であるとのことで、その旨を相談者に説明し、了承いただいた。
- ・ 併せて、クリニックの障害者差別解消法の理解と順守について確認を行った。

エ 不動産分野に関する相談（当事者：精神・発達障害からの相談）

<相談概要>

- ・ 物件探しの相談に行った際に、不動産業者に、精神障害のある方にお貸しはできません

いとされた。当該事業者を今後利用しないが普及啓発してほしい。

<対応概要>

- ・ 当該不動産業者を訪問し事情を聴取した。お貸しできないとは言っていないが、大家さんからの申請段階で断られることがあると伝えたとのこと。
- ・ 業者側の説明に語弊があったことを確認し、当事者へその旨を伝え了解を得た。

(2) 合理的配慮の提供に係る相談事例

ア 行政機関等に関する相談（当事者：聴覚障害からの相談）

<相談概要>

- ・ 子どもの3～4か月健診受診の際、集団指導では話がわかりづらい。

<対応概要>

- ・ 集団指導は実施せず、個別相談で専門職が対応できるよう、調整した。
- ・ また、健診以外でも相談があればメールで地区担当保健師とやり取りができることを伝えた。

イ 医療・福祉分野に関する相談（第三者（当事者：知的障害）からの相談）

<相談概要>

- ・ ある施設で障害のある人への職員の対応が、子どもに話しかけるような上から目線の言い方で、不適切と感じた。もっと暖かく見守ってほしい。

<対応概要>

- ・ 施設を訪問し、コミュニケーションの困難な利用者への対応方法を話し合い、施設内での情報共有を依頼した。
- ・ その後、家族との対話により利用者への配慮等について確認ができた。

ウ 教育分野に関する相談（当事者の関係者（当事者：肢体不自由）からの相談）

<相談概要>

- ・ 毎月一回行われる学校公開において、本校学生の家族（肢体不自由）が来校する際、ベビーカーで校内に立ち入ることを許可していただきたい。

<対応概要>

- ・ ベビーカーの車輪を拭いてから、校内に入ることによって許可をし、教職員に周知を図った。

エ サービス分野に関する相談（当事者の関係者（当事者：知的障害）からの相談）

<相談概要>

- ・ 観劇中に本人が声を出したら、担当者から外に出るように言われ、「もっと怖くなるから出た方がいいよ」と言われた。相手に不安を与えるような言動は不適切ではないか。

<対応概要>

- ・ 事業者は事前の情報により人員配置もしていたが、引継ぎや誘導で行き違いや配慮不足が生じていたことが判明した。
- ・ 相談主訴のような誘導方法があったことを認め、区よりそのような誘導方法が不適切であることを伝え、事業者へ注意喚起と啓発書類の配布を行った。