R8第1回障がい者差別解消支援地域協議会

資料 1

障害者差別解消法に係る相談内容一覧（令和７年度下半期分）

No.			
1	時期:R7.10	性別:男性	障がい種別:精神障がい(身体障害者手帳は持っていない)
	差別を行ったとされる対象:賃貸管理会社		
	相談受付所属:障害福祉課		
	【相談概要】 足が痛くて、電動車いす導入を考えている。電動車いすを導入したら、アパートの共用部分に止めてよいかと管理会社に確認したところ、断られた。オーナーにも確認してもらったが、やはり難色を示された。 管理会社との話し合いに同席してほしい。 尚、相談者は現在アパートの2階に住んでおり、エレベーターはないため、自力で階段を上っている。		
	【所属における対応】 相談者の許可を得て、管理会社へ事実確認を行った。 (管理会社の主張) 事実として、合っている。 当該アパートはきちんとした駐輪場がなく、敷地の空いている部分を駐輪場としている。募集にも自転車・原付はOKとしているが、車いすはOKとしていない。 駐輪場として扱っている部分も、塀や屋根もなく、道路に面しており、だれでも入れるため、いたずらの心配がある。原付は許可しているのに、なぜ電動車椅子は認められないのか」と理由を質問したところ、管理会社からは、電動車椅子は非常に目立つため盗難のリスクが格段に高いという回答であった。これに加え、雨ざらしによる故障や漏電の懸念もあることから、管理会社としては一律に断らざるを得ないとの見解であった。 この確認結果を相談者に伝えた。 相談者が購入予定の電動車椅子は50万円を超える高額なものであったため、管理会社やオーナーが盗難・管理面の不安から拒否した判断には、一定の合理性がある旨を説明した。 その他、相談者は身体障害者手帳を取得していないため、障害サービスが利用できない点や、生活保護を受けているが担当ケースワーカーには相談しておらず、費用の捻出などの課題があるため、医師や生活保護の担当ケースワーカーとよく相談するよう案内した。その後、担当ケースワーカーへヒアリングしたところ、社会福祉協議会にて電動ではない車いすであれば無料でレンタルできる旨を案内したが、本人は「電動でなければいらない」とのことで、その相談は終了した。		
2	時期:R8.2	性別:女性	障がい種別:知的障がい
	差別を行ったとされる対象:就労継続支援B型作業所職員		
	相談受付所属:障害福祉課		
	【相談概要】 就労継続支援B型作業所で働いている(通所している)が、通勤ルートについてバス停A を利用しないといけないが、バス停B を利用するように言われた。障害の特性から音に敏感で足も不自由で杖を使っているため、通勤に不安がある。バス停A であれば、退勤時、職員の方がバス停まで来てくれて安心なのだが、バス停B では誰も職員はいなく不安である。 交通費は支給されている(バスのみ)。2週間前までバス停A を利用していたが、バス停B に変更するように言わ		

	れた。どちらでも交通費は同じで、通勤時間もあまり変わらない。同じバス停A を利用する他の方とトラブルがあったことが原因だと思われるが、自分だけ変更させられるのが納得いかない。 上記のように、障がいの特性からいつもと違うルートで通うことや、バス停B までは道が狭く危険であること(足が不自由で杖を使っている)、車の音が気になることから、元の通勤経路に戻したい。 就労継続支援B型作業所職員に話しても、取り合ってくれない。今日その件で口論になり、顔を合わせるのがつらい。区職員から配慮やこちらの困りごとについて、話してほしい。その結果の連絡も欲しい。 (連絡する際、名前は伏せて欲しいが、詳しい内容を話すと誰のことが分かると伝えたところ、結果的に誰のことか分かるのは問題ないとのこと)。
	【所属における対応】 就労継続支援B型作業所にヒアリングのために連絡。担当職員から事情をヒアリングした。 内容は以下のとおり。 (居住環境と帰宅経路) 利用者はバス停C付近のグループホーム(GH)に居住しており、バス停B からバス停C までは直通の路線を利用している 。 (訪問看護への配慮) 夕方の特定曜日に訪問看護が設定されているため、間に合う時間に帰宅することを関係者会議で合意した 。 (対人トラブル対策) 他の利用者とのトラブル防止(視界に入ることによる憤慨を避けるため)として、バス停A を利用しないよう指導している 。 (本人の同意) 関係者会議の決定事項について説明した際、本人はその場では内容を了承している 。 以上のことから、就労継続支援B型作業所は本人も含めて十分に話し合い等をした結果、違うバス停を利用することになったという経過であること、個人間トラブルの調整に基づく対応であることから、差別ではないと判断し、相談者へその旨を伝えた。 結果として施設側は本人の希望を汲んで、もとのバス停利用を認めたが、結局、施設側が危惧した通り、対人トラブルが発生した。
3	時期:R7.10 / 性別:男性 / 障がい種別:身体・知的・精神障がい 差別を行ったとされる対象:生活品等配送サービス業者 相談受付所属:消費者生活センター・障害福祉課 【相談概要】 ①(消費者生活センター) サービスを利用しようと思い、業者に電話で申し込みをしたいと伝えたが、精神障がい者は嘘をつくと言われたため、契約を取り消すこととした。 (要望) 伝えた住所、電話番号、氏名の情報を削除するよう、業者に伝えてほしい。 ②(障害福祉課) 令和7年10月1日

	生活品等配送サービス業者を数年前に利用していた際に、「特別扱いはできない」と言われて契約を切った。区内の別の住所に住んでいた十数年前も利用していた。今回新たに契約をしようと、店舗A に連絡し、以前の苦情を言ったら、「障がい者のたわごとだから嘘に決まっている」と言われた。啓発してほしい。 令和8年2月2日 昨年、10月1日にも相談のあった生活品等配送サービス業者店舗A に対する差別相談で電話があった。相談内容としては、自分が精神障がい者であり、生活保護受給者だから生活品等配送サービス業者の利用を断られた。特に生活品等配送サービス業者は生活保護受給者を目の敵にしているという申し出。東京都の差別担当にも相談したが、相手に伝えることしかできないと言われた。
	【所属における対応】 ①(消費者生活センター) 生活品等配送サービス業者へ連絡し、伝えた個人情報の削除を依頼した。 ②(障害福祉課) 生活品等配送サービス業者店舗A に架電し、状況を確認。現在の責任者に状況をヒアリングした。その結果、障がい者差別をした事実はない。ご利用者の中には生活保護の方も精神障がいの方もいらっしゃるが、それを理由に断ったことはない。 相談者の場合は、苦情が多くてトラブルになることが多かった。通常、トラブル対応は店舗が対応し、本部で対応することはないが、相談者の場合はあまりにも回数が多く、一回の電話対応が 1時間を超えるので、カスハラとして扱うことを検討している。 また昨年の 10月くらいから、様々な役所から電話が入り、こうして対応をしているが、これもカスハラに当たるのではないかと思っている。 仮に新規に相談者が利用を希望したら受けるのかと問い合わせたところ、過去のトラブル対応の記録から難しいとの回答があった。 ご本人にヒアリングした結果をお伝えした所、新規の利用は望まず、差別されて憤慨したことを伝えてほしかったとのことなので、そのことについてはお伝えしたことを報告し、対応を終了した。
4	時期:R7.12 / 性別:女性 / 障がい種別:身体障がい(部位不明) 差別を行ったとされる対象:病院 相談受付所属:消費者生活センター 【相談概要】 入院中に看護師から暴言を吐かれ嫌がらせを受けた。髪が長かったためか、髪を切ってよいか聞かれ、3cm位ならと伝えたが、普通のはさみで短く切られた。対応がひどい状況が続いた。 看護師を指導してほしい。 【所属における対応】 消費者生活センターは事業者を指導する権限はないことを説明し、記録に残すことを伝え、ご自身で病院宛に苦情として文書を提出することも一つの方法であることを助言した。 【障害福祉課の対応】 消費者生活センターに対し、障害福祉課から障害者差別解消法の趣旨を改めて説明するとともに、障がいを理由とする差別や合理的配慮に関する相談が寄せられた際は、当課を案内するよう協力を依頼した。 過去にも同様に案内が漏れた事例があったため、障害福祉課の計画担当係長から同センターの相談員責任者へ申し入れ、対応手順を調整している。現在、同センターに寄せられる相談のうち、障害者差別が疑われる事案に

	ついて、区内3か所の対応窓口の役割を確認・整理すべく、同センターとの協議を行った。また、庁内掲示板で周知している「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」については、同センターの相談員全員へ印刷・回覧済みであることを確認した。 今後の再発防止策として、令和8年8月に当課の計画担当係長から相談員向けの研修を実施するほか、同年10月に開催予定の区職員向け全日研修にも、同センターの相談員に参加してもらうこととした。 なお、今回の事案については、同センターから相談者へ改めて連絡し、差別に関する相談窓口を案内した。その際、関係窓口への情報共有について同意を得たうえで、相談者の希望により地域福祉課へ情報を引き継ぎ、現在は同課にて対応中である。 併せて、全庁的な取り組みとして、障害者差別に関する相談窓口を設置していることや、業務上の対応で迷った際は障害福祉課へ相談するよう、庁内掲示板を通じて改めて周知を徹底した。