

しょうがいしゃさべつかいしょうほう かかわ そうだんないよういちらん れいわ がんねん ど しも ほんきぶん がつ がつ
障害者差別解消法に係る相談内容一覧（令和元年度下半期分 10月～3月）

せいり 整理 ばんごう 番号	そうだんないよう 相談内容						たいおうがいよう 対応概要	びこう 備考
	うけつけじき 受付時期	けいろ 経路	そうだんしゃ 相談者	しょう 障がい しゅべつ 種別	ばめん 場面	そうだんようし 相談要旨		
1	れいわ がんねん 令和元年 が 9月	でんわ 電話	ほんにん 本人	ないぶ 内部 しょう 障がい	た その他 （資格 試験 かいじょう 会場）	しかく しけん じつぎ しけ 資格試験の実技試 験当日に、試験官に きゅうけいじかん ふ 休憩時間を増やすな はいりよ ど配慮してもらいた いと伝えたが、あまり たいおう 対応してもらえなかつ た。合理的配慮の不 ていきよう 提供ではないか。	しけん じむきよく そうだん 試験事務局へ相談 ないよう つた じょうきよう 内容を伝え、状況を かくにん ごうりてき はいりよ 確認し、合理的配慮 について説明した。 しけん じむきよく 試験事務局からは、 じぜん 事前にご相談いただ ければ可能な範囲で たいおう 対応すると回答が あった。	そうだんしゃ ないぶ しょう 相談者は内部障がい があるため疲れやす く、休憩時間を多め にと 取るなどの配慮が ひつよう じぜん しけん じむ 必要。事前に試験事 務局への相談等はし ていなかった。 そうだんしゃ たいおうけつか 相談者へ対応結果を つた 伝えるため電話した が、連絡がとれな かった。
2	れいわ がんねん 令和元年 が 9月	でんわ 電話	た その他 もとたくしー （元タク シー かいしゃ 会社 きんむ 勤務）	しいたい 肢体 ふじゆう 不自由	た その他 ほう （法への ていげん 提言）	くるまいす りようしゃ たくしー 車椅子利用者をタク シーの に乗せることに ついては様々なりス クがある。合理的配 慮を求めるのであれ ば、そのリスクについ てきちんと検証すべ きではないか。	そうだんしゃ はなし けいちよう 相談者の話を傾聴 し、おおたく しょう 大田区障がい者 さべつ かいしょうしえん ちいき 差別解消支援地域 きょうぎ かい いけん 協議会にて、意見を きょうゆう つた 共有することを伝え た。 また、こくど こうつうしょう 国土交通省へ そのような意見があ ることを伝えた。	

せいり ばんごう 番号	そうだんないよう 相談内容						たいおうがいよう 対応概要	びこう 備考
	うけつけじき 受付時期	けいろ 経路	そうだんしゃ 相談者	しょう 障がい しゅべつ 種別	ばめん 場面	そうだんようし 相談要旨		
3	れいわ がんねん 令和元年 がつ 10月	でんわ 電話	ほんにん 本人	せいしん 精神 しょう 障がい	ふどうさん 不動産 ・ ぎょうせい 行政 さーびす サービス	とがい おおたく 都外から大田区へ、 ひ こ けんとう おお 引越しを検討。大 たく ふどうさんや 田区の不動産屋へ そうだん い 相談に行ったところ、 「精神障がい者は暴 れたらどうしたらいい のか」という内容の発 せいしんしょう しや あげ 言があり偏見を感じ た。 また、区役所へ相談 できる不動産屋がな いか確認したところ 「不動産屋はどれも おな い 同じ」と言われた。	ふどうさん ぎょうしゃ そうだんな 不動産業者に相談内 いよう つた じょうきよう かく 容を伝え、状況を確 にん 認した。また、法の趣 しどう せつめい 旨等を説明した。 くしよくいん じょうきよう き 区職員にも状況を聞 と ほう しゅし どう き取り、法の趣旨等 せつめい を説明した。 そうだんしゃ かくにんないよう 相談者へは確認内 ほうこく きまじゆうち 容を報告し、居住地 そうだん せんたー あ の相談センターを案 んない 内した。	ふどうさん ぎょうしゃ じょうきよう 不動産業者へ状況を かくにん じっさい 確認したところ、実際 さべつてき はつげん に差別的な発言が かく あつたのかまでは確 にん 認ができなかった。
4	れいわ がんねん 令和元年 がつ 10月	らいちよう 来庁	ほんにん 本人	せいしん 精神 しょう 障がい	た その他 けいさつ (警察)	ことし がつ けいさつ 今年4～5月に警察 でんわ そうだん さい へ電話相談した際、 いあつてき はな かた 威圧的な話し方をさ れた。障がいがあり、 うま おも つた 上手く思いを伝えら れぬ せつめい ない旨を説明した が、かいぜん 改善されなかつ た。	がいどう けいさつしよ そうだん 該当警察署へ相談 ないよう つた じょうきよう 内容を伝え、状況を かくにん 確認した。 そうだんしゃ けいさつしよ 相談者には、警察署 そうだんないよう つた へ相談内容を伝えた ことほこく こんご を報告し、今後は なに 何かあればすぐに相 だん 談してほしいと伝え た。	じょうきよう かくにん 状況を確認したが、 はん、とし いじよう まえ ないよう 半年以上も前の内容 のため、じじつ かくにん 事実確認は できなかつた。

せいり ばんごう 番号	そうだんないよう 相談内容						たいおうがいよう 対応概要	びこう 備考
	うけつけじき 受付時期	けいろ 経路	そうだんしゃ 相談者	しょう がい しゅべつ 種別	ばめん 場面	そうだんようし 相談要旨		
5	れいねん 令和元年 が 10月	らいちよう 来庁	ほんにん 本人	せいしん 精神 しょう 障がい	こよう 雇用・ しゅうぎよう 就業	ふくし しせつ しょういん 福祉施設の職員が、 しょう とうせい りかい 障がい特性を理解せ ず、差別的な対応を する。	ふくし おんぶずまん せい 福祉オンブズマン制 度の苦情申立書を受 理し調査を行った。	そうだんしゃ かか 相談者の抱えている もんだいかいけつ 問題解決への助言 が、差別と受け取ら れることがある。 さべつ てき たいおう かくにん 差別的な対応は確認 できず、引き続き、担 当課で問題解決の支 援を行っていくことと なった。
6	れいねん 令和元年 が 12月	てがみ 手紙	ほんにん 本人	せいしん 精神 しょう 障がい	た その他 (でんりよく が いしや 会社)	でんりよくがいしや がす 電力会社によるガス 切り替えの勧誘行為 の時に、差別的な発 言があり、また、お客 さま相談室に相談した ところ、相談を拒むよ うな発言や、相談者 の対応に問題があつ たかのような質問な ど、不当な差別的取 り扱いがあつた。注 意してほしい。	とうきようと しょうがいしやくんり 東京都障害者権利 擁護センターと情報 共有し、東京都から 電力会社へ障害者 差別解消啓発のパン フレット等を送付し た。 相談者が報告方法と して希望していた手 紙で、そのことを知ら せた。	

せいり ばんごう 番号	そうだんないよう 相談内容					たいおうがいよう 対応概要	びこう 備考	
	うけつけじき 受付時期	けいろ 経路	そうだんしゃ 相談者	しょう 障がい しゅべつ 種別	ばめん 場面			そうだんようし 相談要旨
7	れいゆわ がんねん 令和元年 がつ 12月	らいちよう 来庁	ほんにん 本人	ないぶ 内部 しょう 障がい	こよう 雇用・ しゅうぎよう 就業	<p>ないぶ、しょう 内部障がいについて きんむさき じょうし ほうこく 勤務先の上司に報告 したところ、差別的な ぼうげん い 暴言を言われた。</p>	<p>そうだんしゃ はなし けいちよう 相談者の話を傾聴 し、法及び都条例に ついて説明。 そうだんしゃ じん とう 相談者より、個人特 定できる内容のた め、対応を考えたい との要望があり勤務 先への聞き取りは行 わなかった。 ほか そうだんさき 他の相談先として、 とうきよう としょうがいしゃ けんり 東京都障害者権利 擁護センターやハ ローワークもあること を案内した。</p>	
8	れいゆわ がんねん 令和元年 がつ 12月	でんわ 電話	ほんにん 本人	ふめい 不明	た その他 (警察)	<p>じたく ちゅうりんじよう ちゅうしゃ 自宅駐輪場に駐車し ていたバイクが破損 していたため、警察 へ連絡。交番から警 察官が来たが、被害 届け じゅり 届を受理してもらえな かった。以前にも障 がい者であることを 理由に相談に乗って もらえなかったことが あり、警察を指導して ほしい。</p>	<p>そうだんしゃ はなし けいちよう 相談者の話を傾聴 し、その他の相談窓 口として、「警視庁総 合相談センター」を案 内した。</p>	

せいり ばんごう 整理 番号	そうだんないよう 相談内容						たいおうがいよう 対応概要	びこう 備考
	うけつけじき 受付時期	けいろ 経路	そうだんしゃ 相談者	しょうがい しゅべつ 種別	ばめん 場面	そうだんようし 相談要旨		
9	れいわねん 令和2年 がつ 1月	ぼうちよう 傍聴	ほんにん 本人	しかく 視覚 しょうがい 障がい	ぎようせい 行政 サービス	<p>おおたくしょうしゃさべつ 大田区障がい者差別 かいしょうえんちいききようぎ 解消支援地域協議 かいぼうちようい 会の傍聴に行った さいうけつけてんじしりよう 際、受付に点字資料 をていきよう 提供してほしいと もうで 申し出ましたが、できな いと言われた。 ぼうちようようてんじしりよう 傍聴用の点字資料を ようい 用意してほしい。</p>	<p>よくじつてんじかし 翌日、点字化した資 りようよういじかんよう 料の用意は時間を要 することを説明。読み あようでーた 上げ用データとして、 めーるほんぶんしりようがい メール本文に資料概 要をきさいそうしん 記載し送信する ことのでんしょう 了承をいただ き、そうしん 送信した。</p>	<p>だいたいしゅだん 代替手段として、 ①当日、早めに会場 へ来てもらい、じむきよく 事務局 しよくいんしりようぜんぶまた 職員が資料の全部又 はがいようよあ 概要を読み上げる。 ②会議後、資料概要 をメール送信する。 などがかんが えられる。</p>
10	れいわねん 令和2年 がつ 1月	でんわ 電話	その他	しかく 視覚 しょうがい 障がい	ぎようせい 行政 サービス	<p>くしゅさいせみ 区が主催するセミ ナーに参加するにあ たり、ほんにんいす 本人が椅子に すわはいりよ 座れる配慮があるか じぜんとあ 事前に問い合わせた ところ、おうへいたいど 横柄な態度で 「ありません。先に椅 すすわひと 子に座っている人を た 立たせることはでき ないので」といわれ た。しよくいんたいどなつ 職員の態度に納 どく 得がいかない。</p>	<p>たいおうしよくいんじようきよう 対応した職員に状況 かくにんごうりてきはい を確認し、合理的配 慮の提供について説 つめいりかいうなが 明し、理解を促した。</p>	

せいり ばんごう 番号	そうだんないよう 相談内容						たいおうがいよう 対応概要	びこう 備考
	うけつけじき 受付時期	けいろ 経路	そうだんしゃ 相談者	しょう 障がい しゅべつ 種別	ばめん 場面	そうだんようし 相談要旨		
11	れいわねん 令和2年 がつ 3月	でんわ 電話	かぞく 家族	せいしん 精神 しょう 障がい	ぎょうせい 行政 サービス	せいしんしょう 精神障がいのある家 ぞく 族が、区役所からの かえ 帰りに、職員にあい さい さつをした際に、不用 い 意な発言がありショッ クを受けた。	がいとうぶしょ 該当部署に相談内容 をつた え、状況を確認 した。	がいとうしよくいん 該当職員に確認した ところ、用件が終わっ ていないのに、 ちようしゃない 庁舎内に残っていた ため、何かあったの かと思い、「まだいた の？何かあった の？」と心配して声を かけたとのことだっ た。 「まだいた」の言葉か ら、区役所内に居る ことがいけないとい う マイナスの意味の言 葉として受け取られ た可能性が考えられ る。

※番号1、2の9月相談分については、対応終了が10月になったため、下半期分として報告しています。

※相談者から「障がい者差別である」との申出があった内容を掲載しています。

※雇用分野については、「障害者雇用促進法」に規定されています。