

令和3年7月8日
障害福祉部
障害施策推進課

令和2年度障害者差別解消に関する取組み状況及び令和3年度取組み予定について

1 主旨

平成28年4月の障害者差別解消法施行以降、区として障害者差別の解消に向け、様々な施策に取り組んできたところであるが、このたび、障害者差別解消に関する令和2年度
の取組み状況がまとまったため、令和3年度の取組み予定に合わせ報告を行う。

2 報告内容

別紙1「令和2年度障害者差別解消に関する取組み状況及び令和3年度取組み予定<概要版>」のとおり

令和2年度の取り組み状況

< 1 > 障害者差別に関する相談等の状況

相談・問合せ等の件数 全 36 件（昨年度比 - 22 件） *本編 P3~

| 相談等の内容 | | 主訴(件) | 確認後件数 前年度) | 割合(%) |
|----------------------------|----------------------------|-------|------------|-------|
| 不当な差別的取扱いについて | | 12 | 1 (1) | 2.8 |
| 合理的配慮について | 内訳 | 17 | 15 (6) | 41.7 |
| | 物理的環境への配慮 * 障害者の駐車場所など | 0 | 0 (3) | 0.0 |
| | 意思疎通への配慮 * 駅の誘導案内など | 9 | 9 (1) | 25.0 |
| | ルール・慣行の柔軟な運用 * 駐輪場の利用など | 8 | 6 (2) | 16.7 |
| 環境の整備 | | 2 | 3 (3) | 8.2 |
| その他の相談・問合せ（サービスや交通機関の利用など） | | 5 | 17 (46) | 47.2 |
| 対応中（年度末現在） | | 0 | 0 (2) | 0.0 |
| 合計 | | 36 | 36 (58) | 100.0 |

相談者の分類

| 区分 | 当事者 | 家族 | 当事者団体 | 区民 | 事業者・庁内 | 不明・その他 | 合計 |
|-------|------|------|-------|-----|--------|--------|-------|
| 件数(件) | 22 | 7 | 1 | 0 | 4 | 2 | 36 |
| 割合(%) | 61.1 | 19.4 | 2.8 | 0.0 | 11.1 | 5.6 | 100.0 |

相談等への対応状況

| 対応区分 | 件数(件) | 割合(%) |
|---|-------|-------|
| ◆ 差別解消法に基づく対応 | 16 | 44.4 |
| ➢ 相手方への訪問・電話等を通して状況を確認し、合理的配慮の提供等に向け調整 | 3 | 8.3 |
| ➢ 区が実施する事業（委託事業を含む）、区の補助事業の所管課へ対応を依頼し、経過を確認 | 13 | 36.1 |
| ➢ 相談者の了承を得て、相談内容を相手方へ連絡（相談者が相手方との調整を希望しない場合等） | 0 | 0.0 |
| ◆ 環境の整備に対する対応 | 3 | 8.3 |
| ➢ 相談内容について助言等 | 3 | 8.3 |
| ◆ その他の相談・問い合わせ | 17 | 47.2 |
| ➢ 法律や区の体制、広報等について説明 | 0 | 0.0 |
| ➢ 保健福祉サービスに対する意見として対応 | 1 | 2.8 |
| ➢ その他の意見として対応（不当な差別や合理的配慮に関する事前相談対応など） | 16 | 44.4 |
| ➢ 匿名等により調査ができなかったもの | 0 | 0.0 |
| ◆ 対応中（年度末現在） | 0 | 0.0 |
| 合計 | 36 | 100.0 |

割合は、小数点第2位を四捨五入して表示しているため、各項目の和が、100%にならない場合がある。
また、内訳の割合の和が、小計の割合と一致しない場合がある。

< 2 > 具体的な事例 *本編 P6~

区における事例

*シニアカーの館内移動について（合理的配慮の提供）
（相談内容）

区職員から、高齢者が区の文化施設にシニアカーで来場し、シニアカー利用者には入り口で手動式車いすへの移乗をお願いしているが、了解を得られず、職員見守りのうえでシニアカーでの入館となったため、今後どう対応したらよいかとの相談があった。

（対応）

シニアカーと電動車いすの区別は難しいことを説明した。また、施設の状態を再確認し、シニアカーで走行できる場所・条件などを検討のうえ、シニアカーで走行できる場所とできない場所があることについて、相手に丁寧に説明するよう助言した。その後当該施設では、差別解消意識の高まりから車いす操作に関する研修会や、合理的配慮に関する情報交換の場を設けた。

事業所における事例

*銀行の対応について（合理的配慮の提供）

（相談内容）

上肢障害の方は銀行のATMが使えず、窓口で伝票を書いている。銀行からは、ATMの列に並ぶように言われたが窓口を希望したところ、対応が不適切だった。必要な配慮をきめ細かにしてほしい。

（相手方の対応）

連絡した結果、「お客様の希望をよくお聞きして案内すればよかった。手荷物台や椅子は、車いすで利用する場合に撤去するよう周知徹底し、お客様のご希望に沿うよう案内の仕方を工夫する」等の回答を得た。回答結果を相談者に伝え、了解を得た。

< 3 > 障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発 *本編 P9~

区民・事業者等への制度の普及啓発

- ・ 研修、講演会等を通じた法周知と啓発
- ・ 区独自のパンフレットを区立小学校4学年全児童及び教員へ配布し、出前講座を案内（令和2年10月配布、4校で出前講座実施）
- ・ 区内小学校へ手話講師を派遣し、差別解消に関する講義や手話講習を実施（13校38クラス）等商店等における共生社会促進助成事業の実施
- ・ 多様な区民の接点の場である商店・事業所において、障害理解と障害者への合理的配慮の促進を図るための物品の購入・作成経費を助成している。平成30年8月に対象地域を限定して開始したが、平成31年4月から、対象地域を区内全域に拡大した。段差解消用簡易スロープ、点字メニュー、簡易筆談器等24品目を21事業所へ設置。
- ・ 「先導的共生社会ホストタウン」としての取り組み
- ・ 令和3年1月30日(土)川崎市・内閣官房等と連携し「共生社会ホストタウンサミット in 多摩川」を実施
- ・ 公募・選定した共生社会ホストタウンPRキャッチコピーの区長表彰式を実施(令和2年7月)【最優秀作品】「一緒にできると、楽しいね。」

< 4 > 障害者差別解消支援地域協議会等の開催 *本編 P12~

世田谷区自立支援協議会「虐待防止・差別解消・権利擁護部会」において、報告や意見交換を実施し、その内容を障害者差別解消支援地域協議会（世田谷区自立支援協議会）に報告した。

令和2年7月31日(金) 障害者差別解消支援地域協議会
（内容）令和元年度の取り組み状況等の報告等

令和3年1月29日(金) 障害者差別解消支援地域協議会
（内容）令和2年4月~11月の相談等の対応状況報告

< 5 > 庁内での取り組み *本編 P13~

- ・ 令和2年6月26日(金) 世田谷区障害者差別解消推進委員会を開催
- ・ 庁内向けメールマガジン「イエローリボン通信」を年2回発行し、事例紹介等を実施
- ・ 全職員へ「イエローリボン」ピンバッジを配布し、着用を依頼 等

令和2年度の取組み状況等を踏まえ、令和3年度は以下の取組みを進める。

< 1 > 障害者差別に関する相談支援

障害者差別解消相談窓口等での相談について、専門調査員等による事業者への改善依頼
都の広域支援相談員との連携
相談体制の周知

< 2 > 障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発(共生社会ホストタウンの取組を含む)

商店等における共生社会促進助成事業の実施
障害理解促進イベントの開催(区民ふれあいフェスタ、令和3年12月5日(日)予定)
共生社会ホストタウンPRキャッチコピーを活用した区民周知の促進
障害者児アート作品の展示支援(令和3年9月27日(月)~10月13日(水)、11月9日(火)
~14日(日)予定)
世界自閉症啓発デー庁舎ブルーデコレーション
区内小学校への手話講師の派遣の推進(22校69クラスで実施予定)
心づかい啓発パンフレットの配布
ヘルプマークの配布
「イエローリボンネットワーク」への参加
障害者差別解消に関する研修・講演会等への講師派遣・資料提供等の協力
(新型コロナウイルス感染症への対応にあたっての障害理解を含めて)
イベントへの出展、ポスター掲示、PR展示等
区政PRコーナーにおける周知啓発

< 3 > 障害者差別解消支援地域協議会の開催

障害者差別解消支援地域協議会の開催(令和3年7月21日(水)・令和4年1月28日(金)予定)

< 4 > 庁内での取組み

世田谷区障害者差別解消推進委員会の開催(令和3年6月29日(火)開催)
障害者への配慮の推進に向けた取組み
(印刷物への音声対応促進、講演会等における手話通訳の実施等)
指定管理者及び委託契約仕様書に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」
添付
庁内向けメールマガジンの発行(随時)
職員向けガイドブック(第3版)の発行
全職員を対象としたイエローリボンピンバッチ着用推進
職員研修 職層研修・保健福祉領域研修・共催研修
区外郭団体等への周知・協力依頼

< 5 > 障害者への理解促進及び差別解消等に関する条例について

策定したせたがやノーマライゼーションプラン(令和3年度~令和5年度)に基づき、共生社会の実現に向け、先進自治体の取組みを参考に、障害理解や障害者差別解消、言語としての手話に関する条例のあり方について検討を行う。

令和 2 年度障害者差別解消に関する取組み状況及び

令和 3 年度取組み予定



イエローリボン

障害者権利条約の考え方に基づいて「障害がある人もない人も誰もが住みやすい社会をめざす」その取組みのためのシンボルマークです。

世田谷区では障害者差別のないまち“世田谷”をつくる取組みのシンボルマークとして使用しています。

令和 3 年 6 月

世田谷区

目次

| | | |
|----|-----------------------------------|--------|
| I | 令和2年度の取組み | |
| 1 | 基本的な方針 | ・・・ 2 |
| 2 | 相談支援 | ・・・ 2 |
| 3 | 障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発 | ・・・ 9 |
| 4 | 障害者差別解消支援地域協議会 | ・・・ 12 |
| 5 | 庁内での取組み | ・・・ 13 |
| II | 令和3年度 of 取組み（予定） | ・・・ 15 |
| 1 | 相談支援 | ・・・ 15 |
| 2 | 障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発 | ・・・ 15 |
| 3 | 障害者差別解消支援地域協議会 | ・・・ 15 |
| 4 | 庁内での取組み | ・・・ 16 |
| | 【資料】 | |
| ○ | 参考1 障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨 | ・・・ 17 |
| ○ | 参考2 「共生社会ホストタウンサミット in 多摩川」講演内容抜粋 | ・・・ 25 |
| ○ | 参考3 世田谷区の基本方針 | ・・・ 27 |
| ○ | 参考4 職員対応要領 | ・・・ 30 |
| ○ | 参考5 世田谷区障害者差別解消推進委員会設置要綱 | ・・・ 33 |
| ○ | 参考6 世田谷区障害者差別解消幹事会設置要綱 | ・・・ 36 |

I 令和2年度の取組み

1 基本的な方針

区は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針」及び「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に基づき、障害者差別解消に関する施策を一体的に推進した。

2 相談支援

(1) 障害者差別に関する相談等への対応と改善の働きかけ

各相談窓口及び庁内各課は、「世田谷区職員向け 障害を理由とする差別を解消するためのガイドブック」に基づき、障害を理由とする差別について相談があった場合、内容を把握し、対応を行った。

障害施策推進課は、所管課の対応について、支援を行うとともに、区の担当所管のない民間事業者に対応した。

障害施策推進課に専門調査員を配置し、障害者からの日常生活における差別等に関する相談に対応し、相談者の了解のもと、相手方(区の所管課や事業者等)に対し合理的配慮の提供に向けて理解の促進や調整を図った。

《相談区分と対応所属》

| | 区 分 | 対応所属 |
|---|-------------------------|---------|
| ① | 区が実施する事業（委託事業を含む） | 担当課 |
| ② | 区の補助事業等 | 担当課 |
| ③ | 区の担当所管のない民間事業等（例：レストラン） | 障害施策推進課 |

(2) 相談体制の周知

障害者差別を受けた当事者に、相談窓口を利用してもらうため、以下のとおり広く相談体制の周知を行った。

① 相談解決の流れの周知

区の障害者差別解消窓口（専門調査員）及び都条例による紛争解決の仕組みを掲載した相談解決の流れを伝えるチラシを作成して、配布するとともに、区ホームページや障害者差別解消法啓発パンフレット等へ掲載した。

② 相談支援事業者への働きかけ

区より、相談支援事業者に対し、障害者が困っていることがあればチラシを渡して相談を促すよう働きかけを行う予定であったが、新型コロナウイルス感染症の流行により、予定していた会議が中止となったため資料配布のみとなるなど、思うような働きかけができなかった。

(3) 相談・対応の状況（令和2年4月1日～令和3年3月31日）

障害施策推進課の専門調査員が受け付けた相談・対応の状況は、以下のとおりである。

全体の傾向

令和2年度の相談・問合せの総件数は36件となり、前年度(58件)と比較し22件の減少となっている（前年比62%）。相談件数減少の要因としては、障害者差別解消法制定後5年を経過し、制定当初のインパクトが低減してきたことがある。それに加えてコロナ禍による障害者・児の外出機会が抑制されたことから、相談件数が減少したものと考えられる。

相談の主訴では、差別・合理的配慮に関するものが29件(80.6%)であった。確認の結果、「障害者差別解消法における障害を理由とする差別」（行政機関・事業者における不当な差別的取り扱い及び合理的配慮の不提供）として対応したものは16件（44.4%）で、前年度の7件（12.1%）を大きく上回った。

「その他の相談・問い合わせ（17件 47.2%）」はサービス・制度の不備やコミュニケーションの行き違いへの意見、及び就労差別が多くを占めていた。

相談者は、当事者・家族が29件（80.5%）で多くを占めており、例年の傾向となっている。

専門調査員による相談が、事業者・区職員に一定程度認知されてきていると考えられるが、障害者差別の解消を推進するために、引き続き区民・事業者への相談体制等に関する周知を進める。

① 相談内容別

相談の相手方は、世田谷区が18件で最も多く、次いで民間事業者が17件であった。相談全体の47.2%（17件）が、「その他の相談・問合せ」で、その内容は①施設やサービス利用に関する意見や要望 ②手続きや対応への意見 ③就労に関すること（改正障害者雇用促進法）④個人の差別など、多岐にわたっている。

| 相談の内容 | 主訴 | 確認後の内容 | 割合 | 相談の相手方（件） | | | | 元年度（件） | |
|---------------|--------------|--------|--------|-----------|--------|-------|----|--------|---|
| | | | | 区 | 他の行政機関 | 民間事業者 | 個人 | | |
| 不当な差別的取扱いについて | 12件 | 1件 | 2.8% | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| 合理的配慮の提供について | 17件 | 15件 | 41.7% | 12 | 0 | 3 | 0 | 6 | |
| (内訳) | 物理的環境への配慮 | 0件 | 0件 | 0% | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | 意思疎通への配慮 | 9件 | 9件 | 25.0% | 6 | 0 | 3 | 0 | 1 |
| | ルール・慣行の柔軟な運用 | 8件 | 6件 | 16.7% | 6 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 環境の整備 | 2件 | 3件 | 8.2% | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| その他の相談・問合せ | 5件 | 17件 | 47.2% | 3 | 0 | 13 | 1 | 46 | |
| 対応中(年度末現在) | 0件 | 0件 | 0% | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| 合計 | 36件 | 36件 | 100.0% | 18 | 0 | 17 | 1 | 58 | |

※集計表の「主訴」は相談時の相談者の認識における分類、「確認後の内容」は専門調査員による状況確認後の分類である。なお、主訴の内容を精査し、改めて割り振りをし直したため、「その他」の項目が増えているが、個々の考え方については後述(P.17 参考1「障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨」)のとおりである。

※「相談の内容」について、障害者差別解消法は、行政機関等及び事業者に対し、「不当な差別的取り扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を求めている。「合理的配慮の提供」は個別の場面において、個々の障害者に対して行われる配慮、「環境の整備」は、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置である。

② 相談者別

当事者からの相談が22件で最も多く、次いで家族からの相談7件であった。事業者・区職員・委託指定管理からの相談4件は、すべて区職員からである。

| 区分 | 当事者 | 家族 | 当事者団体 | 区民 | 事業者・区職員 委託・指定管理 | 不明・その他 | 合計 |
|-----|-------|-------|-------|----|--------------------|--------|--------|
| 件数 | 22件 | 7件 | 1件 | 0件 | 4件 | 2件 | 36件 |
| 割合 | 61.1% | 19.4% | 2.8% | 0件 | 11.1% | 5.6% | 100.0% |
| 元年度 | 31件 | 5件 | 1件 | 2件 | 18件 | 1件 | 58件 |

③ 障害種別

身体障害に関する相談が25件(69.4%)を占めた。また、知的障害・精神障害に関する相談が件数・割合ともに減少した。

| 区分 | 視覚 | 聴覚 | 肢体 不自由 | 内部 | 知的 | 発達 | 精神 | 難病 | 不明・ なし | 合計 |
|-----|------|-------|-----------|-------|------|-------|------|------|-----------|--------|
| 件数 | 3件 | 5件 | 13件 | 4件 | 2件 | 4件 | 3件 | 1件 | 1件 | 36件 |
| 割合 | 8.3% | 13.9% | 36.1% | 11.1% | 5.6% | 11.1% | 8.3% | 2.8% | 2.8% | 100.0% |
| 元年度 | 4件 | 1件 | 27件 | 2件 | 5件 | 4件 | 9件 | 1件 | 5件 | 58件 |

④ 初回相談の方法

メールによる相談は、「区民の声」経由のものである。

| 区分 | 電話 | メール | 文書 | 窓口 | 訪問 | 合計 |
|-----|-------|-----|----|-------|----|--------|
| 件数 | 21件 | 9件 | 0件 | 6件 | 0件 | 36件 |
| 割合 | 58.3% | 25% | 0% | 16.7% | 0% | 100.0% |
| 元年度 | 43件 | 3件 | 2件 | 10件 | 0件 | 58件 |

⑤ 対応の内容

「差別解消法に基づく対応」は16件(44.4%)であり、前年(7件)を大きく上回った。「その他の相談・問い合わせ」は17件(47.2%)、環境の整備が3件(8.3%)であった。

| 対 応 区 分 | 件数 | 割合 | 元年度 |
|---|-----|--------|-----|
| ◆差別解消法に基づく対応(注釈1) | 16件 | 44.4% | 7件 |
| ➤ 相手方への訪問・電話等を通して状況を確認し、合理的配慮の提供等に向け調整 | 3件 | 8.3% | 4件 |
| ➤ 区が実施する事業(委託事業を含む)、区の補助事業の所管課へ対応を依頼し、経過を確認 | 13件 | 36.1% | 0件 |
| ➤ 相談者の了承を得て、相談内容を相手方へ連絡(相談者が相手方との調整を希望しない場合等) | 0件 | 0.0% | 3件 |
| ◆環境の整備に関する対応(注釈2) | 3件 | 8.3% | 3件 |
| ➤ 相談内容についての助言等 | 3件 | 8.3% | 3件 |
| ◆その他の相談・問い合わせ | 17件 | 47.2% | 46件 |
| ➤ 法律や区の体制、広報等について説明 | 0件 | 0.0% | 2件 |
| ➤ 保健福祉サービスに対する意見として対応 | 1件 | 2.8% | 2件 |
| ➤ その他の意見として対応 (不当な差別や合理的配慮に関する事前相談対応など) | 16件 | 44.4% | 39件 |
| ➤ 匿名等により調査ができなかったもの | 0件 | 0.0% | 3件 |
| ◆対応中(年度末現在) | 0件 | 0.0% | 2件 |
| 合 計 | 36件 | 100.0% | 58件 |

(注釈1) 障害者差別解消法上、「差別」と規定されている、「不当な差別的取り扱い」及び「合理的配慮の不提供」に対する対応

(注釈2) 不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置に関する相談に対する対応

専門調査員による相談に対する対応の詳細は以下のとおりである。

- ・ 障害者差別解消法における障害を理由とする差別に関する相談については、相談者の了解のもと、相手方に対し合理的配慮の提供等に向けて理解の促進や調整を図った。
- ・ 所管課の対応について、支援を行うとともに、必要に応じて「ぷらっとホーム世田谷」の窓口出張相談の弁護士に相談した。
- ・ 法の内容等への問合せには、情報提供を行った。
- ・ 雇用促進法による対応案件は、障害者就労支援センターへの相談を案内した。

※各相談の要旨及び対応の概要はP.17 参考1「障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨」参照

(4) 相談対応の事例

①区の事務事業に関する内容

事例 1【シニアカーの館内移動について】(「合理的配慮の提供」事例)

相談者：区職員

概要：高齢者が、シニアカー（ハンドル型電動車いす）で、区の文化施設に来館した。乗車したままでの入場を希望したが、操作が心もとない。どのように対応したらよいか。

【相談内容】(担当課からの電話相談)

シニアカーは車体が大きく、通路の狭隘部分では、すれ違いが困難なので、館内備え付けの手動車いすへの移乗を依頼することとしていた。

当事者にその旨を説明し、入り口での手動型車いすへの移乗を依頼したが、本人の納得を得られず、職員見守りの上でシニアカーでの入館となったが、操作が不慣れな様子でハラハラした。どのような対応が適切なのかを知りたい。

なお当事者は、シニアカーを取得したばかりで、シニアカーでの来館を楽しみにしていた様子である。

【経過】

「車いすの乗り換え」の必要性や、館内の構造上の制約の認識について、当事者と相手方との意見が相違していた様子であることから、以下を助言した。

- i) 両者による「建設的対話」(相互理解のうえで折り合いをつける)が必要。
- ii) 当該文化施設では、狭隘部分の事情や、電動車いす走行上の不都合(車幅など)な状態が、どこにどの程度あるか等、状況を客観的に把握する。
- iii) 館内の一部でもシニアカーで走行が出来ないか、その場合の条件(車幅等)等を検討する。
- iv) そのうえで、「乗り換えの必要な個所等」について、当事者へ丁寧に説明する。

後日、館内の施設や案内業務の委託業者・喫茶店運営者による、合理的配慮に関する情報交換の機会を設けた。また、合理的配慮に関する職員の見識を高めるため世田谷ボランティア協会に依頼し、障害者による体験談や車いす操作に関する職員研修を実施することとした。

【考察】

シニアカーには様々な機種が出ていて、電動車いすとの区別が難しくなっている。国交省はシルバーカーを「ハンドル型電動車いす」と呼び、身体障害者用補装具給付における都の判定でも、ごく稀に、シニアカーを補装具としての給付を認めることもあり、両者の区別は難しい。(都身障センターの見解)

今後同様の例があれば、上記を踏まえて臨み、話し合いを重ねることが大切である。当事者はその後来館していないとのことだが、シニアカーの利用者は今後も増えることが予測され、同様の事例が起きることも想定される。

② 民間事業に関する内容

事例2【歯科医の診療拒否について】（「不当な差別的取り扱い」事例）

相談者：当事者（聴覚障害）

概要：歯科医に、初診予約を申し込んだ。受付に「耳が聴こえない」と伝えたと、院長に確認後、「人員と設備が無い」との理由で受診を断られた。

【相談内容】

歯科医に、電話リレーサービス（手話通訳）を利用して初診予約の電話をした。受付に「耳が聴こえない」と伝えたと、院長に確認後、「人員と設備がないので、診療させていただく訳にはいかない」と言われた。「スマホの音声アプリで会話は出来る。話を文字で確認出来る」と提案したが、再度院長に確認後、「やはり人員の不足で当院では対応できない」と断られた。

その後、別の診療所で予約がとれたので、相手方を受診することはない。しかし、聴覚障害というだけで診察を断るのはおかしい。

【経過】

i) 相手方に電話連絡し、院長から以下の状況を確認した。

1、配慮が必要な人の診察が必要なことは理解しているが、過去に十分なコミュニケーションが取れずに、診療が上手くいかなかった経験をした。

2、多くの患者に対応しながら、障害者に個別の対応をするには、時間と人手を割かなければならない。経営基盤が弱い開業医としては難しい。

ii) 歯科医院の経営上の問題と懸念については、うけとめたうえで、聴覚障害者との音声アプリ（音声を文字に変換）によるコミュニケーション方法を説明した。さらに、障害者を一律に断るのではなく、その人の状況に応じて判断してほしいと要請し、差別解消法のパンフレット等を送付した。

【考察】

相手方は、過去の対応から、障害者への対応について負担感を感じている様子であった。他の事業所でも同様の事例があることから、合理的配慮は個別的である事等の啓発の推進が必要である。

事例3【銀行の対応】（「合理的配慮の提供」事例）

相談者：当事者（肢体不自由）

概要：車いすを利用している。銀行のATMは上肢障害で使えず、窓口で伝票を書いている。今回、ATMの列に並ぶように言われた。窓口を希望したが、記載台等の環境が整わず、案内や対応が不適切だった。必要な配慮をきめ細かにしてほしい。

【相談内容】

家族とともに外出し立ち寄った金融機関では、行列ができていた。行員から一方的にATMの行列に誘導されたが、車いすではATMの前の荷物台が邪魔で足元が入らず、一人ではATM操作ができない。介助者の操作を前提とされ、一人前扱いされて

いないと対応に疑問を感じた。その後、窓口案内されたが、記載台の環境が自分にあわなかった。書類を自分で記載していた際も、手が不自由で手間取っていると「ここは書かなくても良い」など、余計な配慮をされた。利用者のできることを理解し、「過不足のない」適切な配慮をしてほしい。

【経過】

- i) 相手方に連絡し、相談者の次のような状況を確認した。
 - 1、当日は年金支給日で店内は大変混雑していた。そのため、お客様の希望を確認せずにATMの列に誘導してしまった。お客様の希望をよくお聞きして案内すればよかった。
 - 2、記載台は、車いすで利用する場合、椅子を撤去するよう周知徹底する。記載台は高低の2種の他に簡易応接台があるが、柱の陰で使い辛かったかもしれない。
- ii) 今後の対応について、以下を確認し、相談者に伝えた。
 - 1、今後は、お客様の状況とご希望に沿うよう、案内の仕方を工夫して、一層丁寧に対応する。
 - 2、区からの連絡で、お客様の要望に基づき、どのような対応が良いかがわかった。

【考察】

当事者と事業者間の相互のコミュニケーションの食い違いの例である。障害者の困りごとは、当事者からは直接、相手に言いにくく、相手も気づかないことがしばしばある。相手に正しく伝わらないと「余計なおせっかい」や「迷惑」にもなり得る。

困りごとに「過不足なく」対応するためには、相手の気持ちを押し量る想像力が必要であり、それは「何かお手伝いすることがありますか」と、「相手に聞く」ことから始まると確認した事例であった。

3 障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発（共生社会ホストタウンの取り組みを含む）

障害のある人もない人も共に楽しむことができる交流の場の提供や、研修や講演を行い区民や事業者の障害理解を促進し、障害者差別解消の普及啓発に努めた。

（１）商店等における共生社会促進助成事業の区内全域での実施

多様な区民の接点の場でもある商店・事業所において、障害理解と障害者への合理的配慮の促進を図るための物品の購入・作成経費を助成している。

平成30年8月に対象地域を限定して開始したが、平成31年4月から、対象地域を区内全域に拡大した。

【令和2年度助成実績】

21事業所 24品目 1,100,775円

（助成対象物品別実績）

| | | |
|--------------|-----|----------|
| ○段差解消用簡易スロープ | 8件 | 430,795円 |
| ○点字メニュー | 13件 | 637,200円 |
| ○簡易筆談器 | 2件 | 11,880円 |
| ○サッシ溝解消用パッキン | 1件 | 20,900円 |

（２）「共生社会ホストタウンサミット in 多摩川」の実施

国や共生社会ホストタウン登録自治体とともに、共生社会の実現の想いを共有し、その成果を二子玉川の地で世田谷区と川崎市から全国に発信するイベントをオンラインにて実施した。

【日時】令和3年1月30日（土）13:00～16:00

【内容】宇部市、飯塚市、福島市、世田谷区、川崎市の市民等による取り組み発表

上記各市長及び日本パラリンピック委員会委員長によるパネルディスカッション

（３）障害者差別解消法啓発パンフレットを活用した区立小学校4学年及び教員への啓発・出前講座の案内

区に寄せられた相談事例や、障害特性に応じた適切な対応等を掲載した障害者差別解消法啓発パンフレットを、区立小学校4学年の全ての児童及び教員に配布し、福祉教育への活用を促すとともに、障害者差別解消法に関する出前講座の案内を行った。

【出前講座講師】障害者差別解消法専門調査員

【出前講座実施実績】4校11クラス377名

（４）区内小学校への手話講師の派遣

特定非営利活動法人世田谷区聴覚障害者協会等の協力を得て、区内小学校に聴覚障害者が講師として訪問し、障害への理解促進に関する講義及び手話講習を実施した。

【講師】聴覚障害当事者、手話通訳者等

【実績】13校38クラス1,315名

(5) 共生社会ホストタウンPR キャッチコピーの区長表彰式

世田谷区がアメリカ合衆国の共生社会ホストタウンであることを、より多くの区民に周知し、関心を促すため、世田谷区共生社会ホストタウンPR「キャッチコピー」の公募・選定を平成31年度に実施し、選定された優秀作品の区長表彰式を令和2年7月29日に行った。

【最優秀作品】「一緒にできると、楽しいね。」

キャッチコピーを活用し、区民や事業者が障害に関する多様な特性を理解し、支援できるように、障害特性に基づく配慮に関するチラシ、ポスターを作成した。

(6) 障害者児のアート作品の展示支援

① 障害者児のアート展

世田谷美術館において、障害者施設で制作されたアート作品の展覧会を開催した。
(令和2年11月実施、30施設参加、来場者数969人)

② 世田谷区手をつなぐ親の会子どもたち作品展

「世田谷区手をつなぐ親の会」の子どもたちが、特別支援学級・学校で作成した作品を、区役所第二庁舎ロビーにて展示した。
(令和2年9月～10月実施、区立小学校特別支援学級6校、区立中学校特別支援学級4校、特別支援学校5校参加)

(7) 発達障害に関する理解促進

① 成城ホールにて、発達障害理解のための講演会を実施した。

【内容】発達障害のある人たちへの支援 ～年代別の生活に合わせて～

【日時】令和2年8月20日(木) 18:00～20:00

② 発達障害への理解や合理的配慮を広めるため、啓発動画「ハッタツ凸凹あるある」を区の公式YouTubeチャンネルにて配信した。

③ 4月2日の世界自閉症啓発デーに合わせ、庁舎の一部をブルーデコレーションするなど、自閉症に対する理解啓発を実施した。

(8) ホストタウン相手国に向けた応援メッセージ動画の作成

ホストタウンの相手国であるアメリカ合衆国のパラリンピアン等に向けて、応援の気持ちを伝えるメッセージ動画を作成した。

医療的ケアが必要な子どもと保護者、2020ボッチャ世田谷カップ出場のオリンピックや特別支援学級に通う中学生、文化関係者など、共生社会の実現に縁の深い幅広い区民に出演していただき、応援メッセージを発信した。

(9) ヘルプマーク・ヘルプカードの作成、配布

援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない人が、周囲の人に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくするためのヘルプマークや、援助を必

要とする障害のある方が携帯し、いざというときに必要な支援や配慮を周囲の人にお願いするためのヘルプカードを、区役所や関連施設等で配布した。

【配布先】各総合支所保健福祉課、出張所・まちづくりセンター、図書館（地域図書室、図書カウンターを含む）、区役所第二庁舎1階5番窓口

【配布実績】ヘルプマーク 4,291個、ヘルプカード 2,642枚

（10）障害者差別解消に関する研修・講演会等への講師派遣・資料提供・開催協力

| 事業名 | 実績 | 内容 |
|------------------------|-------------------------------------|--|
| せたがや福祉のしごと入門講座 | 4日間(令和2年5月16日、8月22日、令和3年1月16日、3月6日) | 資料提供 |
| 介護職員初任者研修 | 令和2年5月～7月、令和2年9月～11月のうち割当日 | 資料提供 |
| 世田谷税務署出前講座 | 1日(令和2年12月15日) | 職員による講義、資料提供 |
| サービス公社研修 | 4日間(令和2年10月12日、21日～23日) | 職員による講義、資料提供 |
| 世田谷区ボランティア研修(障害理解促進研修) | 3日間(令和2年11月4日、17日、21日) | 職員による講義、資料提供 |
| 小学校への出前講座 | 4校(喜多見小、用賀小、旭小、三宿小)(令和2年11月～令和3年1月) | 職員による講義、資料提供 (旭小のみ保健センター障害疑似体験とコラボ) |

（11）区政PRコーナーにおける周知啓発

障害者差別解消法をテーマに、障害者差別に係る相談窓口や合理的配慮物品助成の案内を実施した(令和2年5月25～29日)。

4 障害者差別解消支援地域協議会

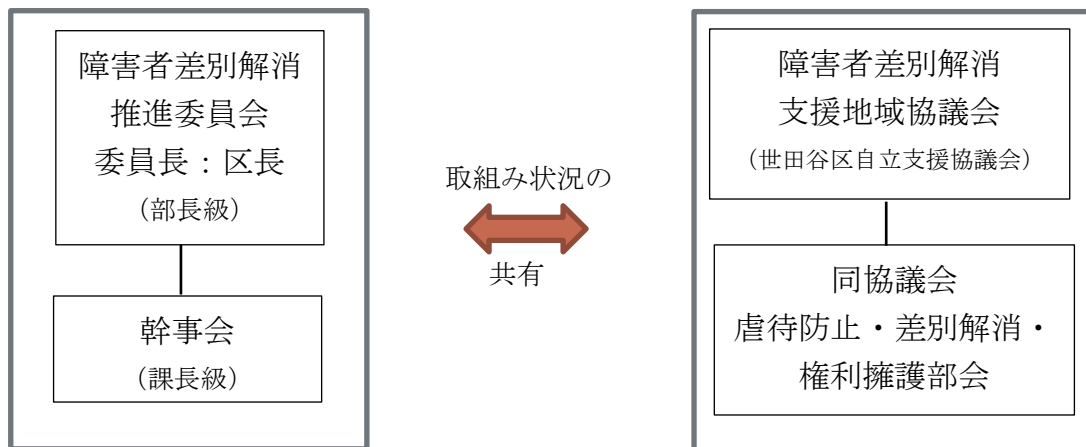
障害者差別解消法の障害者差別解消支援地域協議会として、世田谷区自立支援協議会を開催した。

相談事例を踏まえた障害者差別解消の取組みを、地域において関係機関が効果的かつ円滑に行うため、区に寄せられた相談事例についての共有・分析を行った。

《障害者差別解消支援地域協議会における検討等の状況》

| | 開催日 | 会議名・検討内容 |
|---|--------------|---|
| 1 | 令和2年7月9日(木) | 部会：医療機関における障害を理由とする受診拒否のおそれがある事例の検討 |
| 2 | 7月31日(金) | 地域協議会：令和元年度障害者差別解消に関する取組み状況及び令和2年度取組み予定(報告) |
| 3 | 12月10日(木) | 部会：障害者手帳の提示によるタクシー運賃の割引を受けられなかった事例の検討 |
| 4 | 令和3年1月29日(金) | 地域協議会：障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の状況(報告) |

《推進体制》



5 庁内での取組み

(1) 世田谷区障害者差別解消推進委員会の開催

障害者差別解消に関する施策を総合的かつ一体的に推進するため、区長を委員長とする「世田谷区障害者差別解消推進委員会」を令和2年6月26日に開催し、取組み状況と今後の方向性を共有した。推進委員会の開催に先立ち幹事会を開催し、情報共有や課題の検討を行った。

(2) 障害者への配慮の推進に向けた具体的な取組み

区民向け印刷物への音声コード対応について、音声コード導入に係る情報提供や音声コード読み上げ用携帯端末の設置場所等についての周知を行った。

区が主催する講演会等の事業への手話通訳者の派遣等を実施した。

【手話通訳者派遣件数】65件

(3) 指定管理者及び委託契約仕様書に添付する「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」の改訂

区民対応等の対人型のサービス提供業務が含まれる全ての委託契約及び区の公共施設の管理運営を指定管理者に行わせている契約に添付する「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」の文言を改訂した。

(4) 庁内向けメールマガジンの発行

「イエローリボン通信」を年2回発行し、庁内に向けて差別解消に関する事例紹介や情報提供を実施した。

【発行日】令和2年7月9日、12月28日

(5) 職員向けガイドブックの周知及び第3版の改訂

職員向けガイドブックの庁内公開サイトへの掲載や冊子の配布を継続した。

また、職員が合理的配慮の提供等を行う上で、分かりやすく実践的な内容とする職員向けガイドブック（第3版）改訂案を作成した。

(6) 全職員を対象としたイエローリボンピンバッジの着用推進

障害のある方の権利を守るシンボルマークである「イエローリボン」ピンバッジを各職員へ配布し、着用を推進した。

(7) 職員研修 職層研修・保健福祉領域研修・共催研修

障害者差別解消法や世田谷区の基本方針、職員対応要領に基づき、事務事業に取り組み
るよう区職員等（外郭職員含む）に対して研修を実施。

| 研修内容 | 実績 | 参加者（延べ人数） |
|---|-----|-----------|
| 採用1年目・技能1年目研修「人権」 ・障害者差別解消法について | 1日 | 259名 |
| 保健福祉課 新人・横転者研修 ・障害者差別解消法について | 2日間 | 34名 |
| 保健福祉領域職員基本研修（共催研修） ・障害者差別解消法について | 中止 | — |
| 公務員倫理、人権 ・障害者差別解消法について | 中止 | — |
| 採用1年目・技能1年目研修「障害福祉体験」 ・障害とは何か、障害者差別解消法について ・障害当事者による講話 ・グループワーク | 9日間 | 251名 |
| 係長候補者、技能長昇任時、共催研修「コンプライアンス」 ・障害者差別解消法について | 1日 | 123名 |
| 共催研修「障害者差別解消」 ・障害の社会モデルの視点とは ・障害の社会モデルの視点をもとにした、共生社会の実現に向けた具体的な行動とは | 1日 | 27名 |

(8) 区外郭団体等への周知・依頼

区外郭団体に対しても、以下の働きかけを行った。

- ① 障害者差別解消に関する研修・講演会等への講師派遣・資料提供・開催協力
- ② 仕様書に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を添付
- ③ メールマガジン「イエローリボン通信」の発行

II 令和3年度の取組み（予定）

令和2年度の取組状況等を踏まえ、令和3年度は次の取組みを進める。

1 相談支援

(1) 障害者差別に関する相談等への適切な対応と改善の働きかけ

専門相談員を配置し、区へ寄せられる差別解消に関する相談・問合せ等に対し、各所管と調整し解決に向け対応する。また、事業者に対しては、合理的配慮の提供に関する相談に対応する。

(2) 都と連携した取組み

都条例による広域的な差別解消の相談・紛争解決の仕組みと連携し対応する。

(3) 相談体制の周知

パンフレット、区のお知らせ、HP等にて、広く相談体制の周知を行う。

2 障害理解の促進と障害者差別解消の周知・啓発(共生社会ホストタウンの取組を含む)

(1) 商店等における共生社会助成事業の実施

(2) 聖火ビジットの開催（令和3年8月20日（金）都立光明学園体育館（予定））

(3) 障害理解促進イベントの開催（区民ふれあいフェスタ 令和3年12月5日（日）予定）

(4) 共生社会ホストタウン PR キャッチコピーを活用した区民周知の促進

(5) 障害者児のアート作品の展示支援（令和3年9月27日～10月13日、11月9日～14日予定）

(6) 世界自閉症啓発デー庁舎ブルーデコレーション

(7) 区内小学校への手話講師の派遣（22校69クラスで実施予定）

(8) 心づかい啓発チラシの配布、ポスターの掲示

(9) ヘルプマークの配布

(10) 「イエローリボンネットワーク」への参加

(11) 障害者差別解消に関する研修・講演会等への講師派遣・資料提供・開催協力

(12) イベントへの出展、ポスター掲示、PR展示等

(13) 区政 PR コーナーにおける周知啓発

3 障害者差別解消支援地域協議会

障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組みを、地域において関係機関が効果的かつ円滑に行うため、障害者差別解消支援地域協議会として、世田谷区自立支援協議会を開催する。（本会：令和3年7月21日、令和4年1月28日、虐待防止・差別解消・権利擁護部会：令和3年7月20日、12月14日開催予定）

障害者差別解消支援地域協議会において、事例の共有・分析を通じ、事業者や関係機関等における業務改善や、事案の発生防止のための取組みの共有、啓発活動に係る協議等を行う。

4 庁内での取組み

環境整備及び個別事案への対応の両面において、合理的配慮の提供を進める。
また、職員への情報提供と、対応力向上の取組みを継続的に行う。

(1) 世田谷区障害者差別解消推進委員会の開催

(2) 障害者への配慮の推進に向けた取組み

(印刷物への音声対応、講演会等における手話通訳の実施等)

(3) 指定管理者及び委託契約仕様書「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」の添付

(4) 庁内向けメールマガジンの発行(随時)

(5) 職員向けガイドブック(第3版)の発行

(6) 全職員を対象としたイエローリボンピンバッジの着用推進

(7) 職員研修 職層研修・保健福祉領域研修・共催研修

(8) 区外郭団体等への周知・協力依頼

5 障害者への理解促進及び差別解消等に関する条例について

策定したせたがやノーマライゼーションプラン(令和3年度～令和5年度)に基づき、共生社会の実現に向け、心のバリアフリーを一層浸透させていくために、先進自治体の取組みを参考に、障害理解や障害者差別解消、言語としての手話に関する条例のあり方について検討を行う。

検討にあたっては、障害者施策推進協議会や自立支援協議会、当事者等の意見をいただきながら進めていく。

障害を理由とする差別に関する相談・問合せ及び対応の要旨

令和2年4月1日～令和3年3月31日

36 件

- 1 不当な差別的取扱いについての相談 1 件
- 1-1 区に関する事 0 件
- 1-2 他の行政機関に関する事 0 件
- 1-3 民間事業者に関する事 1 件

| 障害種別 | 障害内容 | 相談者 | 相談要旨 | 対応要旨 | |
|------|------|------|------|---|---|
| 1 | 身体障害 | 聴覚障害 | 当事者 | 歯科クリニックに電話リレーサービスで受診申し込みをした。聴覚障害があることを告げると、人員・設備がなく、専門知識もないので対応できないと断られた。スマホの音声ソフト利用を提案したが、受け入れられず、別のクリニックへ相談・受診した。 | 専門調査員が相手方に連絡し、状況を確認した。受け入れの必要性は理解しているが、過去にコミュニケーションが難しい患者を診察した際に、十分な治療ができなかった経験がある。またスタッフの配置が困難等から、断ったとのことであった。合理的配慮について説明し、聴覚障害を一律に断るのではなく、相手の状況に応じての判断と配慮を要請した。 |

2 合理的配慮の提供についての相談 15 件

- 2-1 物理的環境への配慮に関する事 0 件
- 2-1-1 区に関する事 0 件
- 2-1-2 他の行政機関に関する事 0 件
- 2-1-3 民間事業者に関する事 0 件
- 2-2 意思疎通の配慮に関する事 9 件
- 2-2-1 区に関する事 6 件

| 障害種別 | 障害内容 | 相談者 | 相談要旨 | 対応要旨 | |
|------|------|------|-----------|--|---|
| 2 | 身体障害 | 聴覚障害 | 当事者 団体 | 区長の記者会見に手話通訳をつけてほしいと申し入れていたが、手話通訳をつけないまま行っている。テキストデータでは代替手段にならず、再考をお願いする。 | 担当課より対応が間に合わず手話通訳を導入できなかったことを謝罪のうえ、今後は手話通訳導入の具体的な手順なども相談し、協力を得ながら進めていきたいとの意向を告げ、相談者の了解を得た。 |
| 3 | 身体障害 | 視覚障害 | 当事者 | けやきネット音声版に、登録更新手続きへのリンクがない。電話で相談すると、通常のページから手続きをするよう案内された。更新キーは長文の規約の後にあり、視覚障害のためマウスが使えず、更新キーまでたどりつけなかった。音声版に、更新手続きへのリンクを貼ってほしい。 | 担当課は当初の対応を謝罪のうえ、現在の「読み上げ」機能は登録の変更や更新には様々な画面に展開することもあり対応ができていないこと等を説明した。今後、どのような対応ができるのか業者と相談のうえ、必要な予算措置も含めて検討する旨、相談者に説明し、了解を得た。 |

| | | | | | |
|---|------|-------|-----|---|---|
| 4 | 身体障害 | 聴覚障害 | 当事者 | 子どもの入学式（コロナ禍のため6月実施）に、学校に要約筆記の配置を希望したところ、教育委員会に電話かFAXで連絡するよういわれた。教育委員会を経由せず、学校が配置してほしい。 | 学校はこれまでも、他のきょうだいの行事等では要約筆記を配置してきた。今回の入学式について配置希望を確認したが「配置不要」ととらえていた。何らかのコミュニケーション上の齟齬があったと思われる。学校から再度希望を確認し、当日は要約筆記が配置された。 |
| 5 | 身体障害 | 肢体不自由 | 当事者 | 色覚に障害がある。世田谷区洪水・内水氾濫ハザードマップが、青系で表示されていて、当事者には分かりづらい。カラーユニバーサルデザインに配慮しているのか？ | 洪水・内水氾濫ハザードマップ（多摩川洪水版）の浸水の色分けは、国が定める「色覚障害に配慮した推奨カラー」を採用していたが、洪水・内水氾濫ハザードマップ（内水氾濫・中小河川洪水版）の色分けは、色覚障害に配慮したカラーでは無かった。 代替え方法として、色覚障害に配慮した色分けの浸水予想区域図等が掲載されている東京都のHP、防災アプリを紹介し、ハザードマップの色使いについては、今後の改善を申し入れた。上記を担当課から相談者あてに回答した。 |
| 6 | 身体障害 | 肢体不自由 | 家族 | 事故で入院したが、退院前に障害支援区分調査を受けた。四肢麻痺と高次脳機能障害がある。調査の際に、質問方法や調査項目、調査時間への配慮が得られず、つらい思いをした。 | 担当課が病院を訪問し、配慮不足を謝罪した。家族立ち合いのもと補足調査を実施後、今後のサービス決定までの流れを説明し、病院MSWや相談事業所と情報共有しながら退院に向け、相談しながら対応していくことで了解を得た。調査前の情報収集の不足が主な原因と考え、新規調査の対応の留意点を作成し、係内で共有した。 |
| 7 | 発達障害 | — | 家族 | 特別支援の通級、聞こえと言葉の教室の同時利用ができるようにしてほしい。あるいは言語聴覚士の巡回等によるカウンセリング(発音相談や発音練習のヒントなど)の機会を作してほしい。 | 通級指導は、その児童の課題の大きいほうの学級を優先し、その課題が改善した後に他の課題の通級を始めることを原則としている。また、通級していない児童への支援は、言葉の教室の教員の電話による教育相談を実施し、通常学級とも連携して、支援や配慮にも対応している旨、担当課から回答した。 |

2-2-2 他の行政機関に関すること

0 件

2-2-3 民間事業者に関すること

3 件

| 障害種別 | 障害内容 | 相談者 | 相談要旨 | 対応要旨 | |
|------|------|-------|------|---|---|
| 8 | 身体障害 | 肢体不自由 | 当事者 | 銀行のATMは上肢障害で使えず、窓口で伝票を書いて手続きしている。今回、ATMの列に並ぶように言われ窓口を希望したが、窓口の環境が整っていないなど、案内や対応が不適切だった。銀行からは必要な配慮をきめ細かにしてほしい。 | 専門調査員から相手方に連絡した結果、「お客様の希望をよくお聞きして案内すればよかった。手荷物台や椅子は、車いすで利用する場合に撤去するように周知徹底し、お客様のご希望に沿うよう案内の仕方を工夫する」等の回答を得た。回答結果を相談者に伝え、了解を得た。 |

| | | | | | |
|----|------|---|-----|--|--|
| 9 | 知的障害 | — | 当事者 | バス乗車時に、愛の手帳の表紙を見せたところ、運転手に聞き取りにくい声とジェスチャーで写真の欄を提示するように指示された。理由がわからず、一連の指示が威圧的で恐怖を覚え、その後のバス乗車時に愛の手帳が提示できず、一般料金で乗車した。運転手はもっと分かりやすく、優しく対応してほしい。 | 専門調査員から当該バス会社の営業所に連絡し、相談内容と要望を伝えた。（相談者の要望から、路線や時間が特定できる情報は伝えなかった。）通常は表示部分の提示で割引していること、営業所管内の路線運転手に注意を呼び掛けること、今後も表紙のみの提示で大丈夫なので、乗車を続けてほしいとのこと。以上を相談者に伝え、了解を得た。 |
| 10 | 精神障害 | — | 当事者 | タクシー代の支払いで、障害者手帳を提示したのに無視されて、割引を受けられなかった。また、障害者を見下したような運転手の態度は差別的に感じた。 | ドライバーは障害者割引の申出はないとの認識で営業所も苦慮しているとのことだった。双方に気持ちの行き違いがあったかもしれないと相談者の辛い思いに一言、謝罪できないかと伝えた。営業所から、特にマナーに気を付けて対応するよう担当ドライバーに話したと電話で伝えたところ、相談者からも「今後、相手に話がきちんと伝わったか、自らも気を付けたい。また、今後も利用したい」等の話があった。 |

2-3 ルール・慣行の柔軟な運用に関すること

6件

2-3-1 区に関すること

6件

| 障害種別 | 障害内容 | 相談者 | 相談要旨 | 対応要旨 |
|------|---------------|-----|---|---|
| 11 | 身体障害 肢体不自由 | 当事者 | 期日前投票の際、車いす介助の職員が投票時にすぐそばに居て、声をかけて離れてもらった。過去に何度も申し入れしてきたことなのに、対応が変わらず、いやな思いをした。 | 担当課より相談者に連絡し、不快な思いをさせたことを陳謝した。投票所従事職員は必ずしも一定していない事と、投票前に、どこで投票するか連絡があれば、当該投票所に配慮について連絡する旨を伝え、一応の了解を得た。 |
| 12 | 身体障害 肢体不自由 | 当事者 | 区民会館エレベーターに、「間隔をとって5人まで」と貼り紙がある。車いすで介助者と乗った時に、「5人目を乗せるためにつめて」と言われ、無理なので降りようとしたら「我儘だ」と言われて傷ついた。表示に、車いす利用者への配慮をしてほしい。 | 担当課より相談者に電話し、状況と相談者の気持ちを聞き取った。エレベーターの人数表示はソーシャルディスタンス確保のための最大人数であること、「どのような場合でも5人までは乗れる」趣旨ではないことを説明した。今後は、車いすやベビーカーへの配慮について、貼り紙表示に加えることを伝え、了解を得た。 |
| 13 | 身体障害 肢体不自由 | 当事者 | 車いす利用。職員食堂にヘルパーと行った。介護者が二人分の料理をトレイで運ぶのが、人とぶつかりそうで大変だった。介護者がいても、だれかサポートしてほしい。また、給茶機の場所が狭くて使いにくいので、お茶ポットを置いてほしい。 | 担当課と食堂事業者で話し合い、①介護者がいても、声をかけてもらえばスタッフが手伝う ②張り紙『お困りの方は声をおかけください』の掲示場所を増やし、声掛けしやすいようにすることとした。③お茶ポットは、コロナ感染防止の観点から、設置できない。以上を相談者に伝え、了解を得た。 |

| | | | | | |
|----|------|-------|-----|---|--|
| 14 | 身体障害 | 肢体不自由 | 当事者 | 出張所に手続きに行き、荷物が多いためカウンターを使わせて欲しいと頼んだが、貸してもらえず、床に座って荷物を出した。ヘルプマークも着けていた。もっと配慮してほしい。 | 所管課に連絡し、対応を依頼した。対応者は、当事者の要望を認識しておらず、何らかのコミュニケーションの齟齬があったと思われる。所管課より当事者に連絡し、不快な思いをさせたことを陳謝した。今後は丁寧に要望を聞き取り、必要な配慮を行うことを説明し、了解を得た。 |
| 15 | 発達障害 | — | 家族 | 小学校1年生。「すまいるルーム」（特別支援室）の申し込みをしたが、面談が来年4月と言われた。それまで配慮を受けられないのはおかしい。改善してほしい。 | 所管課より、待機期間が長い理由（コロナ対策の休校により、2学期に申し込みが急増）を具体的な数字をあげて説明し、少しでも早くご案内できるよう、引き続き努力する旨を伝え、理解を求めた。 なお、面談枠は毎年増やしてきており、今年度も2学期に追加して対応しているとのことである。 |
| 16 | 身体障害 | 肢体不自由 | 区職員 | 電動車いすは館内でのすれ違いが困難な程大きいと、手動車いすを勧めたが拒否された。 | 車いすの乗り換えは双方の意見の相違があるため、建設的対話が必要である。事業者には、狭隘部分の状況や、電動車いす走行上の不都合等を客観的に把握し、走行可能な範囲を当事者と検討したうえで、できない場合は丁寧な説明が必要であると伝えた。 |

2-3-2 他の行政機関に関する事 0件

2-3-3 民間事業所に関する事 0件

3 環境整備についての相談

3件

3-1-1 区に関する事

3件

| 障害種別 | 障害内容 | 相談者 | 相談要旨 | 対応要旨 | |
|------|------------|-------|-----------|---|--|
| 17 | 身体障害 | 肢体不自由 | 当事者 | 重度の肢体不自由と言語障害がある。区役所の窓口等で、まともな対応をされないことが多い。保健福祉領域職員は、重度障害者と直接話す機会を持って、「聞く耳があれば会話できる」経験を増やしてほしい。そのような研修に企画段階から重度障害者を入れ、障害当事者の話を聞く、話をする機会を設けてほしい。 | 専門調査員から、当事者講師による研修は障害理解について有効であると考えていることを伝え、専門相談員が講師となる研修で、相談者が持参した冊子を資料として使用することを申し出て、同意を得た。保健福祉領域研修担当を紹介し、担当者に相談内容を伝え、資料を渡すこととした。後日、相談者から担当課に連絡するとのことであった。 |
| 18 | 身体障害 | 肢体不自由 | 当事者 | 車いす利用者。区役所第1庁舎エントランスにあるトイレ案内表示が分かりにくい。障害者トイレと一般トイレが両方とも2階にあるように読めて、エレベーターで2階に上がってしまった。わかりやすいサインに変更してほしい。 | 担当課がトイレ案内表示のデザインを変更し、文言も「多目的トイレ 1階右奥 銀行ATM横にあります」と、わかりやすく改善した。 |
| 19 | 不明 特定せず | — | 不明 その他 | 区ホームページ上で、各庁舎の駐車場の案内について、駐車料金や障害者の車両台数を明示しないことは、合理的配慮に欠けるのではないかと。 | 担当課がホームページに、料金や障害者優先台数等を追記する旨を回答し、ホームページの内容を改善した。 |

- 3-1-2 他の行政機関に関すること 0件
 3-1-3 民間事業者に関すること 0件

4 その他についての相談 17件

- 4-1 区に関すること 3件
 ① 情報提供や意見として対応 3件

| 障害種別 | 障害内容 | 相談者 | 相談要旨 | 対応要旨 |
|------|---------------|-----|--|--|
| 20 | 身体障害 視覚障害 | 当事者 | 特定定額給付金の案内書類に音声コードを作成する対応を標準化してほしい。 | これまでも申請書を対象の方にお送りする際は、封筒やご案内に「音声コード」を付してきた。今回の給付金についても、「音声コード」を活用するなど、対象の方へ情報が届くよう工夫していく旨、担当課より回答した。 (*主訴は合理的配慮の提供だが、すでに対応済みだったため「その他」に分類した。) |
| 21 | 身体障害 肢体不自由 | 当事者 | 計画相談支援事業所と契約しようとしたが、上肢の痛み等のために自署が出来ないと伝えたら、訪問を延期された。その後事業所と担当課の話し合いがあり、再日程調整となったが、自分抜きで物事が進められ、納得できない。 | 相談者の思いを傾聴し、障害福祉サービスの基本は「本人中心」であることを確認した。担当課には相談者が連絡するので、当課からの連絡は不要とのこと。(*主訴は合理的配慮の提供だが、保健福祉サービスの進め方に関する意見として、「その他」に分類した。) |
| 22 | 身体障害 視覚障害 | 区職員 | 令和3年度実施予定のイベントで、色覚をテーマとする。「色覚」という言葉は、色覚障害の人への差別を連想させる言葉なのか？ | 「色覚」はそれ自体では差別的な言葉ではないことを説明。また色覚異常を「色覚多様性」と呼ぶ動きがあることを伝え、展示にあたっては、①「差別的ではないか」という指摘があった場合に備えて、回答を考えておく②「色覚型」の展示の説明に、「異常ではなく一つの多様性である」説明文を付け加える、等の工夫をする等を助言した。 |

- ② 匿名等により調査・対応ができなかったもの 0件
 4-2 他の行政機関に関すること 0件
 4-3 民間事業者に関すること 13件
 ① サービス・交通機関等の利用 6件

| 障害種別 | 障害内容 | 相談者 | 相談要旨 | 対応要旨 |
|------|---------------|-----|---|--|
| 23 | 身体障害 肢体不自由 | 当事者 | ①国の、「8割自粛」は、障害者にとっては命の自粛となる。在宅障害者について、マスコミ等でもっと取り上げてほしい。②権利擁護事業支援利用の連絡をしたところ、急にスタッフ変更と日程変更を言ってきた。コロナ流行でスタッフ確保が難しいとのことだが、決定前に利用者に相談すべきではないか。 | 「自粛」に伴う在宅障害者の困難な状況について傾聴した。権利擁護事業については、自分抜きでスタッフ変更・日程変更を決められそうになったことが不快とのことであった。支援員訪問時に自分の気持ちを伝えるよう助言した。 |

| | | | | | |
|----|------|-------|-------|--|---|
| 24 | 身体障害 | 肢体不自由 | 当事者 | 路上で転倒したところを最寄りの店の店員に助けてもらったお礼に、その店を訪問したら、店長が、「入店させないように」と、店員に指示するのを聞いて悲しい思いをした。 | 本人は相手方への不満は残るものの、日常生活に大きな影響を及ぼすほどではなく、事を荒立てたくないとの思いから相談を辞退するとの話があった。（*主訴は「不当な差別的取扱い」だが、調査辞退により「その他」に分類した。） |
| 25 | 身体障害 | 内部障害 | 当事者 | 人工透析を受けている。院長から自己管理が不十分だと周囲も驚くような大声で威圧的に怒鳴られた。転院しようとしたが、他のクリニックでも生年月日と氏名だけで断られた。週3回、夜間に受診できるところは他になく困っている。主治医には丁寧に説明してほしい。断わったクリニックは拒否しないよう伝えてほしい。 | 相談者の話からは、クリニックとの間に深いいきさつがあるように思われたが詳しい事情を確認できず、また、他のクリニックが断った背景も把握できなかった。医療事情に精通する第三者が間に入ることが肝要と考え、MSWに相談するよう話したが、「たらい回し」と受け取られて聞き入れられないまま、終了した。（*主訴は「不当な差別的取扱い」だが、調査の段階で相談者からの中断があったため「その他」に分類した。） |
| 26 | 発達障害 | — | 家族 | 他県の高等学校看護専攻課(2年制)に進学し4年目となるが、6月に予定されていた看護実習を受けさせてもらえず、詳しい説明もなく困っている。また、最近、障害者手帳を取得したが、障害への理解や配慮もないと感じている。 | 当事者の障害支援と関係機関等の理解や配慮を求めるために当該県の障害者支援センターに相談するよう案内した。併せて障害者差別解消の窓口について情報提供した。相談者が差別解消窓口に直接相談し、当該窓口から当事者の意向を確認の上、当該支援センターに連絡して対応を依頼し、相談を受けられることとなった。（*主訴は「不当な差別的取扱い」だが、他の自治体の案件であるため「その他」に分類した。） |
| 27 | 身体障害 | 聴覚障害 | 不明その他 | 知人からの電話。歯科クリニックに受診予約のうえ予約時間に行ったところ、「前回受診時に大声を出したので診察できない」と断られた。本人はそのことで落ち込んでいる。 | 相談者からの電話の後、当事者の父より電話があった。予約電話は父が行い、その際は何も言われず、また前回受診の後も大声については特に注意されていない。納得できないので、その気持ちを伝えたい。事を荒立てるつもりはなく、相手方への連絡は希望しないとのことであった。専門調査員から相談者に、本人が相手方への連絡を希望する場合は対応すると伝えたが、連絡は来なかった。（*主訴は「不当な差別的取扱い」だが、調査の継続を希望しないため「その他」に分類した。） |
| 28 | 身体障害 | 聴覚障害 | 不明その他 | 喫茶店で、女性店員の対応中、注文しようと思いメニューを見ている時に、気づかないうちに男性店員に替わっていた。交代の説明もなく、不快な思いをした。店に申し入れたが、納得いく対応を得られない。 | 専門調査員が喫茶店の店長に、店員の交代は店内の業務の事情であり、障害を理由とするものではないことを聴取した。接遇上の問題はあり、相談者の気持ちを伝え、今後のサービス向上への期待を伝えた。相談者に調査結果を伝え、一応の了解を得た。（*主訴は「不当な差別的取扱い」だが、通常業務の中での状況で差別には当たらないと判断し「その他」に分類した。） |

②障害者雇用促進法に関すること

7 件

| 障害種別 | | 障害内容 | 相談者 | 相談要旨 | 対応要旨 |
|------|------|------|-----------|--|---|
| 29 | 身体障害 | 内部障害 | 当事者 | 気管支疾患の進行により身体障害者手帳を取得したが異動させられ、業務の軽減も配慮してくれず、困っている。助言してくれるところを紹介してほしい。 | 障害者雇用促進法の対象となることを説明のうえ、障害者就労支援センターを紹介、相談者は、そこでの助言を受けることができた。 |
| 30 | 精神障害 | — | 民間事業者 | 地域障害者相談支援センターからの相談。区内の食品工場にパートで勤務しているが、急に社長に呼び出され、「ミスが多い。謝れ」と繰り返し注意された。承服できず、配慮した対応を求めたところ、「謝らなければクビだ」と言われた。社長の言動は障害者差別に該当するか。 | 就労上の問題であることから、障害者就労支援センターへの相談を案内した。（*主訴は「不当な差別的取扱い」だが、障害者雇用促進法上の事案であるため「その他」に分類した。） |
| 31 | 身体障害 | 内部障害 | 区職員 | 区の所管課からの相談。障害者手帳（内部障害）を取得し、7月からスーパーで働き始めたが、体調不良で休んだことで「本部に障害があることを報告したら、給料もあげず賞与カットするとのことだから、覚悟するように。」と店長から言われた。 | 障害者雇用促進法上の事案であり、担当所管と相談機関（障害者就労支援センター）を紹介した。（*主訴は「不当な差別的取扱い」だが、障害者雇用促進法上の事案であるため「その他」に分類した。） |
| 32 | 難病 | — | 委託指定管理事業者 | 難病を理由とした退職勧告等、就労先の差別的対応について改善してほしい。 | 区外在住であるとの事情により、どこまで対応できるかは不明だが、改正障害者雇用促進法の対象であることと、区内の障害者就労支援センターについて情報提供した。（*主訴は「不当な差別的取扱い」だが、障害者雇用促進法上の事案であるため「その他」に分類した。） |
| 33 | 身体障害 | 内部障害 | 当事者 | 区外に在住で区内事業所で働いているが、合理的配慮が受けられない。会社にこれから申し入れをするが、自分が排斥されそうで不安である。うまくいかない場合に相談できるところを教えてください。 | 就労の問題は、障害者雇用促進法の対象であることを説明。すでに社会保険労務士や労働局に相談しているとのことであり、まずは申し立てを行い、うまくいかない場合も引き続き労働局等に相談するように勧めた。（*主訴は「不当な差別的取扱い」だが、障害者雇用促進法上の事案であるため「その他」に分類した。） |
| 34 | 発達障害 | — | 当事者 | 障害を理由に職場から嫌がらせを受けた。 | 障害者雇用促進法上の相談であり、国の「障害者就業・生活支援センターアイ・キャリア」に相談中であるため、引き続き、相談を継続するよう助言、了解を得た。 |
| 35 | 精神障害 | — | 当事者 | 外国籍。勤務先を雇止めされた。事業所からは、理由として「担当業務の終了」のためと言われたが、以前からいじめを受けていた。障害が理由ではないかと思っている。 | 障害者雇用促進法上の相談であることを説明し、障害者就労支援センターを紹介した。 |

4-4 個人その他に関すること

1 件

| 障害種別 | 障害内容 | 相談者 | 相談要旨 | 対応要旨 | |
|------|------|-----|------|--|--|
| 36 | 知的障害 | — | 家族 | 通所の途中によく合う人から、警察に「声をかけられるので怖い」と相談され、警察に注意された。警察にも、納得のいく説明を受けられず、つらい思いをした。相手に会い、説明して、誤解を解きたい。 | 相手方が個人のため、法の対象とはならない。普及啓発の一環として、通所施設の施設長と、相手の勤務先を訪問し、障害者差別解消と障害理解に関するパンフレットを渡し、理解をもとめた。相手は状況が分かり、安心したとのこと。相談者に様子を伝えたが了解を得られなかった。 |

3 1 年度継続案件で対応が終了したもの

| 障害種別 | 障害内容 | 相談者 | 相談要旨 | 対応要旨 | |
|------|------|------|------|--|---|
| 1 | 身体障害 | 聴覚障害 | 区職員 | 聴覚障害者が研修（区外郭団体自主事業）に参加予定である。手話通訳者派遣はどこが行うべきか。また合理的配慮はどのように必要か。 | 合理的配慮の提供は事業者の義務であり、当事者の状況に応じた柔軟な対応が原則であることを助言した。代替手段（PCで音声を文字に変換する等）は難しく手話通訳者の派遣が必要であるが、本研修における手話通訳者の配置には過重な費用負担があるため、今後の課題である。 |
| 2 | 難病 | — | 区職員 | 「部屋探しサポートの相談対応が差別的で、その存在意義も不明である。説明してほしい」と言われた。対応について助言してほしい。 | 障害者差別解消に関する相談では一般に、当事者の気持ちと相手方の想像力とのずれ違いにより、トラブルとなることがある。初回相談時の対応状況を振り返り、当事者の病気や障害の困りごとへの理解や丁寧な対応を心がけること等を助言した。 |

共生社会ホストタウンサミット in 多摩川（令和3年1月30日開催）市民発表から内容を抜粋

日本大学文理学部 瀧楓花氏

心のバリアフリーシンポジウムに参加して私が感じたことは2つです。

1つ目は、話し合える場を持つことの大切さです。まち点検でお店の方とお話させて頂く中で、どんな風にサポートしたら良いですかというようなご質問を頂き、私からは、色・模様という商品についての情報を教えてもらうこと、商品を見つけることが難しいため探すサポートがあることで、買い物がしやすくなることをお伝えしました。このように実際の声伝える機会は日常の中ではなかなかありません。お店の方々はより買い物しやすい工夫をしたいと思っても当事者の意見がないとどうしたら良いかと迷われるのではないかと考え、お互いの状況や意向を話せる場をもうけることが重要なのではないかと感じました。実際に顔を合わせて話すことで存在を知ってもらうことができ、地域生活を送っていく上で、このお店にはあの店員さんがいると思えること、店先であいさつを交わせることが安心感になると思いました。

2つ目は、アメリカの状況についてです。アメリカ代表パラリンピアンの方の講演の中で、ADA法（アメリカ合衆国「障害をもつアメリカ人法」）により障害者の権利が保障されていることを知り、その内容に感銘を受けました。その一方で障害者という枠組みの中で考えられ、行動を制限されたり尊厳が尊重されないソフト面でのハードルがあることは、日本と共通していると感じます。具体的に、レストランで健常者と障害者が一緒にいたとき、ウェイトレスは健常者とやり取りをしたというエピソードをお聞きしました。これは障害者という枠組みの中でとらえられ、その人個人として見られていない、またできないことに着目されていることの表れだと思いました。このようなことは日本でも日常的に起きているため、国を問わず心のバリアフリーのハードルは高いものなのだと改めて感じさせられました。

しかし、障害の社会モデルという、社会の環境や仕組みが障害を作り出していると考え、環境を改善することに焦点を当てる考え方の認識が高まっているとの話がありました。障害の社会モデルから発展し、「人に何ができるか」に注目が高まっているという変化があると伺い、障害者の選択肢が広がる可能性があると感じました。

心のバリアフリーシンポジウムに参加された方々は、障害というものに対する意識や考えというものが変化したのではないのでしょうか。障害者に対してネガティブなイメージを持っていた方もいるかもしれません。私には、障害に対する考え方の変化の大きな原動力になっているのはスポーツだと車いすラグビーの選手が語っていたことが印象的であり、車椅子を一部に取り入れたスポーツで世界で戦っているアスリートの方々を前にしたとき、参加された方の中には、それまでのイメージが払拭された方もいたかと思います。また、私も心のバリアフリーシンポジウム（令和元年10月21日開催）にパネラーとして登壇させて頂き、フィリピンの教育支援のサークルでメンバーと協力しながら、教育の大切さを伝えるためのタガログ語の劇とダンス9曲のパフォーマンスを作り上げ、実際にフィリピ

ンの小学生に披露したという私自身の経験談などをお話しました。一大学生の私が友人たちと大学生活を送っていることを知って頂いたことで、障害者を多少身近に感じてもらうことができたのではないかと思います。

共生社会は、相手を知るところから始まると思います。障害に限らず、知らない人や物事には怖いと思ったり、そもそも関心を持ったりすることは難しいのではないのでしょうか。身近に感じられたり、知るきっかけとなる機会を持つという意識的な取り組みを行った上で、一人一人が相手の立場になって考えていけることが今後求められていることだと考えています。

今夏には、アメリカ選手団の方々が再び世田谷区を訪れます。そのときが、世田谷区の人々が相手の立場になって考えることにチャレンジするチャンスの一つだと思います。

小さな思いやりがつながることで、来日する方々へのおもてなしは伝わると思います。暖かな心と相手を尊重する気持ちでアメリカ選手団の皆さんを迎えたいと思います。

東京大会、特にパラリンピックを契機に気づいたことや変わったことが、ここで途切れないようにすることが大切だと思います。日本では、長い間パラリンピックは福祉の一環だとしてとらえられてきた背景があり、徐々に選手がアスリートだとされ、競技として取り上げられるようになってきている最中です。イギリスでは、オリンピックとパラリンピックが取り上げられる割合は同じぐらいだと聞いたことがあり、そのような色々な価値観が一度に集まる機会となります。新たにもたらされる価値観、新鮮な風を、それぞれの国が持ち帰ることができ、差別や偏見が取り払われるきっかけとなればいいなと思います。

日本においてはこれを機に、障害という概念が個人にあるものではなく、社会の環境にあるものだという考え方がより多くの人々の心に根付くことに期待します。東京大会を機に寛容になった社会が、元の多数派が正しいとされる社会に戻らないこと、障害の有無等に限らず、個人を尊重できる共生社会が実現されることを願っています。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針

第1 趣旨

区は、「世田谷区基本構想」(平成25年9月区議会議決)に基づき、個人の尊厳を尊重し、年齢、性別、国籍、障害の有無などにかかわらず、多様性を認めあい、自分らしく暮らせる地域社会を築くべく取り組んできたところである。

このたび、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号。以下「法」という。)の制定を受け、区における障害を理由とする差別の解消の推進をさらに図っていくため、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針」を策定する。

第2 基本的な考え方

区は、「世田谷区基本計画」(平成26年3月策定)に基づき、区民、事業者等との協働による地域づくりに取り組んできた。また、障害の有無に関わらず、誰もが住み慣れた地域で自分らしい生活を安心して継続できる社会の実現に向けて、障害を理由とする差別が生じることなく権利が守られるよう、障害理解の促進や啓発に努めるとともに、一人ひとりの障害の状況に応じて、適切な支援を途切れなく継続的に受けられる体制の整備を進めてきた。

このたびの法の制定を受け、こうした区の実践の経過を踏まえ、今後も、区民、事業者等とともに障害を理由とする差別のない社会の実現に向けた取り組みをさらに進めていくものである。

第3 障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策の策定と実施 *1

区は、「せたがやノーマライゼーションプラン」(平成7年6月)、「世田谷区障害福祉計画」(平成19年3月)などを策定し、障害を理由とする差別の解消を進めてきたところであり、引き続き、同プランや同計画を必要に応じ改定し、さらに区の責務を果たしていく。

第4 社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備 *2

区は、「世田谷区ユニバーサルデザイン推進条例」(平成19年3月世田谷区条例第27号)を制定し、性別、年齢、国籍、能力等にかかわらず、どこでも、だれでも、自由に、使いやすく、できるだけ多くの人々が利用しやすいようにする「ユニバーサルデザイン」の考え方にに基づき、生活環境の整備に取り組み、社会的障壁の除去や職員研修を進めてきたところであり、「社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備」については、引き続き、取り組んでいく。

第5 障害を理由とする差別の禁止と合理的配慮の提供 *3

区は、これまで、事務事業を実施するに当たり、障害者の権利利益を尊重してきたと

ころであり、引き続き、障害を理由として不当な差別的取扱いを行わず、また、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を提供していく。

不当な差別的取扱い及び合理的配慮については、「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」（以下「職員対応要領」という。）で定める。

また、職員対応要領の制定にあたっては、障害者その他の関係者の意見を反映させるため、その意見を聞くとともに、策定後、これをすみやかに公表する。

第6 相談及び紛争の防止等のための体制の整備 *4

区は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談のための窓口を開設するとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図るため、既存の相談窓口の充実をはじめ、新たな相談体制の整備を行う。

第7 啓発活動 *5*7

区は、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員及び障害者施設事業者に対し、必要な研修・啓発を定期的に行うとともに、区民・事業者等に向けた啓発活動を行う。あわせて、障害者施設の整備等に際して、住民の理解を得るために積極的な啓発活動を行う。

第8 障害者差別解消支援地域協議会 *6

区は、区内における障害を理由とする差別を解消するための取組みを効果的かつ円滑に行うため、障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を設置していく。

[参考]

* 1 障害者差別解消法第3条

国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

* 2 障害者差別解消法第5条

行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

* 3 障害者差別解消法第7条

行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取り扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

* 4 障害者差別解消法第 14 条

国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

* 5 障害者差別解消法第 15 条

国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の関心と理解を深めるとともに、特に障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るため、必要な啓発活動を行うものとする。

* 6 障害者差別解消法第 17 条

国及び地方公共団体の機関であって、医療、介護、教育その他の障害者の自立と社会参加に関連する分野の事務に従事するもの（以下この項及び次条第二項において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めるときは、協議会に次に掲げる者を構成員として加えることができる。

- 一 特定非営利活動促進法（平成十年法律第七号）第二条第二項に規定する特定非営利活動法人その他の団体
- 二 学識経験者
- 三 その他当該国及び地方公共団体の機関が必要と認めるもの

* 7 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律案に対する附帯決議（平成 25 年

5 月 29 日衆議院内閣委員会 第五、及び平成 25 年 6 月 18 日参議院内閣委員会 第六）
国及び地方公共団体において、グループホームやケアホーム等を含む、障害者関連施設の認可等に際して周辺住民の同意を求めないことを徹底するとともに、住民の理解を得るために積極的な啓発活動を行うこと。

世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領

第1 目的

この要領（以下「職員対応要領」という。）は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、区が事務又は事業を実施するに当たり、世田谷区職員（非常勤職員、臨時職員を含む。以下「職員」という。）が障害者に適切に対応するために必要な事項を定めるものです。

第2 基本的な考え方

区は、これまで、事務又は事業を実施するに当たり、障害者の尊厳を尊重してきたところであり、法制定を契機として、あらためて、障害を理由として不当な差別的取扱いを行わないこと、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を提供していくことについて職員対応要領として、明らかにするものです。

第3 定義

障害とは、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害をいいます。高次脳機能障害や難病によるものを含みます。

社会的障壁とは、障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいいます。

障害者とは、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいいます。

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務又は事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことです。

第4 不当な差別的取扱いの禁止

区は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として、障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはなりません。

第5 不当な差別的取扱いの具体例

区が事務事業を実施するに当たり、職員が次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。

ここに記載する事例は、一般的な例として示されているものであり、それ以外にも不当な差別的取扱いとして挙げられるものがあることに留意する必要があります。

また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しません。

- ・身体障害者補助犬の同伴を拒否すること
- ・正当な理由なく、障害があることを理由に窓口対応を拒否すること
- ・正当な理由なく、障害があることを理由に説明会、シンポジウム等の出席を拒むこと

- ・ 正当な理由なく、障害があることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒むこと
- ・ 正当な理由なく、障害があることを理由に対応の順番を後回しにすること
- ・ 正当な理由なく、障害があることを理由にサービス提供時間を制限すること
- ・ 本人を無視して、介助者や付き添い者のみに話しかけること
- ・ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障害があることを理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりすること

第6 合理的な配慮の提供

区が、事務事業を実施するに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態等に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければなりません。

第7 合理的配慮の具体例

個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合には、職員は次のような合理的配慮を提供することが求められます。

合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例は、過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、あくまで一般的な例示であり、これに限られるものではないことに留意する必要があります。

○物理的環境への配慮

- ・ 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をしたり、スロープを一時的に配置すること
- ・ 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡したり、パンフレット等の位置を分かりやすく伝えること
- ・ 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりすること
- ・ 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にすること
- ・ 書類等を押さえることが難しい障害者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりすること

○意思疎通の配慮

- ・ 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いること

- ・視覚障害のある会議参加者に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供すること
- ・意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認すること
- ・書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりすること
- ・申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応すること
- ・説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（コード化したものを含む）を提供すること
- ・送付物の封筒に点字シールや音声コードを貼付すること
- ・要約筆記、図解、ふりがな付文書を使用するなど、わかりやすい説明を行うこと
- ・本人の依頼がある場合には、代読や代筆を行うこと
- ・申込方法等を指定している場合も、申し出があった場合はファックス、電話など多様な媒体で情報提供、利用受付を行うこと

○ルール・慣行の柔軟な変更

- ・障害の特性に応じて、休憩時間の調整などのルール、慣行を柔軟に変更すること
- ・施設利用において、移動に困難のある障害者を早めに入場させ席に誘導すること
- ・立って順番を待つことが困難な障害者や、待つことが苦手な障害者に対し、椅子や別室を用意したり、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替えること
- ・他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声などがある場合、本人の希望を確認し、施設の状況に応じて別室を準備すること
- ・スクリーンや板書、手話通訳等が良く見えるように、スクリーン等に近い席を確保すること
- ・非公表または未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認めること

第8 障害を理由とする差別を解消するためのガイドブックについて

区は、職員が障害特性に応じた対応や配慮すべき事項を理解し、具体的な対応に活用できるよう、この職員対応要領の策定にあわせ、ガイドブックを作成します。

世田谷区障害者差別解消推進委員会設置要綱

平成27年5月11日
27世障施第198号

(目的及び設置)

第1条 区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に推進するため、世田谷区障害者差別解消推進委員会（以下「推進委員会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 推進委員会は、次に掲げる事項について審議する。

- (1) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）並びに法第6条第1項の規定に基づき定められた基本方針に基づく、区の障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策の総合的かつ一体的な推進に関すること。
- (2) 障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止に関すること。
- (3) 障害者に対する合理的な配慮の提供に関すること。
- (4) 区職員の取組みに資するための対応要領の策定に関すること。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する重要事項

項

(委員)

第3条 推進委員会の委員は、別表に掲げる職にある者をもって充てる。

(委員長及び副委員長)

第4条 推進委員会に委員長及び副委員長を置く。

- 2 委員長は、区長の職にある者をもって充て、推進委員会を代表し、会務を総理する。
- 3 副委員長は、障害福祉部を担任する副区長の職にある者をもって充て、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(招集)

第5条 推進委員会は、委員長が招集する。

(幹事会)

第6条 推進委員会は、所掌事項の一部について重点的に調査、検討等を行うため、必要と認めるときは、幹事会を設置することができるものとする。

- 2 幹事会の組織及び運営については、別に定める。

(庶務)

第7条 推進委員会の庶務は、障害福祉部障害施策推進課で処理する。

(委任)

第8条 この要綱に定めるもののほか、推進委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則（平成27年5月11日27世障施第198号）

この要綱は、平成27年5月11日から施行する。

附 則（平成28年4月1日28世障施第173号）

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（平成29年3月30日28世障施第2003号）

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

附 則（平成30年3月27日29世障施第1975号）

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

附 則（平成31年4月15日31世障施第82号）

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則（令和2年4月1日2世障施第40号）

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

別表 世田谷区障害者差別解消推進委員会名簿

| | | |
|--------|---------------------|-------------|
| 委員長 | 区長 | |
| 副委員長 | 障害福祉部を担任する副区長 | |
| 委員 | 障害福祉部を担任する副区長以外の副区長 | 清掃・リサイクル部長 |
| | 教育長 | 保健福祉政策部長 |
| | 世田谷総合支所長 | 高齢福祉部長 |
| | 北沢総合支所長 | 障害福祉部長 |
| | 玉川総合支所長 | 子ども・若者部長 |
| | 砧総合支所長 | 児童相談所長 |
| | 烏山総合支所長 | 保育部長 |
| | 政策経営部長 | 世田谷保健所長 |
| | 交流推進担当部長 | 都市整備政策部長 |
| | 総務部長 | 防災街づくり担当部長 |
| | 庁舎整備担当部長 | みどり33推進担当部長 |
| | 区長室長 | 道路・交通計画部長 |
| | 危機管理部長 | 土木部長 |
| | 財務部長 | 会計管理者 |
| | 施設営繕担当部長 | 教育総務部長 |
| | 生活文化政策部長 | 教育政策部長 |
| | 地域行政部長 | 生涯学習部長 |
| | スポーツ推進部長 | 区議会事務局長 |
| | 環境政策部長 | 選挙管理委員会事務局長 |
| 経済産業部長 | 監査事務局長 | |

世田谷区障害者差別解消推進幹事会設置要綱

平成27年5月11日
27世障施第200号

(目的及び設置)

第1条 世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に推進するため、世田谷区障害者差別解消推進委員会設置要綱(平成27年5月11日世障施第198号)第6条の規定により、世田谷区障害者差別解消推進幹事会(以下「幹事会」という。)を設置する。

(所掌事項)

第2条 幹事会は、区における障害を理由とする差別の解消の推進のため、必要な検討及び作業を行う。

(構成員)

第3条 幹事会の構成員は、別表に掲げる職にある者をもって充てる。

(幹事長)

第4条 幹事会に幹事長を置く。

2 幹事長は、障害福祉部長の職にある者をもって充て、幹事会を統括する。

3 幹事長に事故あるときは、幹事長があらかじめ指定する構成員がその職務を代理する。

(招集)

第5条 幹事会は、幹事長が招集する。

(作業部会)

第6条 幹事会は、幹事会における所掌事項の検討及び作業を補佐させるため、必要と認めるときは、作業部会を設置することができるものとする。

2 作業部会は、幹事長の指名する委員で組織する。

(関係職員の参加等)

第7条 幹事会及び作業部会は、所管事項に応じて構成員以外の職員の出席を求めることができる。

(庶務)

第8条 幹事会の庶務は、障害福祉部障害施策推進課で処理する。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか、推進会議の運営に関し必要な事項は、幹事長が別に定める。

附 則 (平成27年5月11日27世障施第200号)

この要綱は、平成27年5月11日から施行する。

附 則 (平成28年4月1日28世障施第174号)

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則 (平成30年3月27日29世障施第1976号)

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

附 則（平成30年4月15日31世障施第83号）

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則（令和2年4月1日2世障施第41号）

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

別表 世田谷区障害者差別解消幹事会名簿

| | |
|-----|----------------------|
| 幹事長 | 障害福祉部長 |
| 委員 | 政策経営部政策企画課長 |
| | 総務部人事課長 |
| | 生活文化政策部人権・男女共同参画担当課長 |
| | 保健福祉政策部保健福祉政策課長 |
| | 障害福祉部障害施策推進課長 |
| | 障害福祉部障害者地域生活課長 |
| | 障害福祉部障害保健福祉課長 |
| | 都市整備政策部都市デザイン課長 |
| | 教育政策部教育相談・特別支援教育課長 |

担当 世田谷区障害福祉部障害施策推進課

電話 03-5432-2958(障害者差別解消に向けた取組み全体に関すること)

03-5432-2424(障害者差別に関する相談、啓発物品等に関すること)

ファクシミリ 03-5432-3021