

■ 平成29年度障がいを理由とする差別の相談窓口における対応状況（平成29年4月～9月）

1 相談窓口ごとの受付件数

相談窓口	件数
区障がい者相談支援センター	13
地域活動支援センター（生活支援型）	3
区役所	3
局等	16
計	35

2 相談者の内訳

相談者	件数
本人	23
家族	4
支援者等	3
事業者等・不明	5
計	35

※同じ事案について、複数の窓口で相談していることがある。

3 障がい種別ごとの件数（※重複あり）

種別	件数
視覚障がい	7
聴覚障がい・言語障がい	1
肢体不自由	11
その他の身体障がい	1
知的障がい	3
精神障がい（高次脳含む）	10
発達障がい	1
難病	3
その他・不明	1
計	38

4 対象分野別件数

分野	件数
①商品・サービス	15
②福祉サービス	4
③公共交通機関	1
④住宅	2
⑤教育	1
⑥医療	2
⑦雇用	4
⑧行政機関	5
⑨その他	1
計	35

5 障がい種別ごとの対象分野別件数（※重複あり）

種別／分野	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	計
	商品・サービス	福祉サービス	公共交通機関	住宅	教育	医療	雇用	行政機関	その他	
視覚障がい	3	1	1	0	0	1	0	1	0	7
聴覚障がい・言語障がい	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
肢体不自由	9	0	0	0	1	0	0	1	0	11
その他の身体障がい	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
知的障がい	0	1	0	1	0	0	0	1	0	3
精神障がい（高次脳含む）	3	1	0	0	0	1	3	2	0	10
発達障がい	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
難病	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3
その他・不明	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
計	16	6	1	2	1	2	4	5	1	38

6 相談内容（相談の主訴）及び対応結果 ※H28年度受付分（継続分）含む

相談の主訴／対応結果	① 傾聴	② 改善	③ 解決	④ 未解決	⑤ 継続	計
1 不当な差別的取扱い	5	0	6	0	4	15
2 合理的配慮の不提供	2	4	3	0	1	10
3 環境の整備	1	0	2	0	0	3
4 その他	12	0	0	0	0	12
（内訳） 苦情・不快・不満	(11)	(0)	(0)	(0)	(0)	(11)
要望・相談	(1)	(0)	(0)	(0)	(0)	(1)
計	20	4	11	0	5	40

※相談内容の分類であり、相談者の主訴をもとに判断し、計上しています。・

※対応の過程で最終的に分類が異なる場合があります。

- ①傾聴：相談者が事業者への接触や解決を望まず、聞き取るにとどまったもの（要望、問合せ等含む）
あるいは、適切と思われる相談先を紹介したが、結果が不明なもの
- ②改善：事業者が何らかの改善策を講じたが、相談者の納得状況が確認できないもの
- ③解決：事業者が改善策を講じ、相談者の納得を得たもの
- ④未解決：事業者が改善策を講じない、相談者がこれ以上の対応を望まないなど、未解決となったもの
- ⑤継続：集計時点で対応が継続しているもの

7 まとめ

- ・本人からの相談が多い。
- ・車椅子（電動車椅子を含む）に関する事案が多い。
- ・大企業に関する事案には、迅速な対応が難しいものがある。
- ・区相談支援センターが相談窓口となっているので、障がい者の相談対応の中で見つかる事案も多い。
- ・苦情や不快、不満などについても、聞き取ったうえで適切に対応し、報告されている。