

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（集計）

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	20
地域活動支援センター（生活支援型）	4
区役所	9
局等	25
計	58

2 相談者の内訳

相談者	件数
本人	35
家族	14
支援者等	4
事業者等・不明	5
計	58

同じ事案について、複数の窓口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	8
聴覚障がい・言語障がい	2
肢体不自由	19
その他の身体障がい	1
知的障がい	8
精神障がい（高次脳含む）	13
発達障がい	4
難病	3
その他・不明	5
計	63

4 対象分野別件数

分野	件数
商品・サービス	23
福祉サービス	7
公共交通機関	3
住宅	3
教育	1
医療	3
雇用	8
行政機関	8
その他	2
計	58

5 障がい種別ごとの対象分野別件数（重複あり）

種別 / 分野	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	計
	視覚障がい	3	1	1	1	0	1	0	1	
聴覚障がい・言語障がい	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
肢体不自由	13	0	2	0	1	0	1	1	1	19
その他の身体障がい	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
知的障がい	3	2	0	1	0	0	0	2	0	8
精神障がい（高次脳含む）	4	1	0	0	0	2	4	2	0	13
発達障がい	1	3	0	0	0	0	0	0	0	4
難病	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3
その他・不明	0	0	0	0	0	0	2	2	1	5
計	25	9	3	3	1	3	9	8	2	63

6 相談内容（相談の主訴）及び対応結果

H29年度受付分

H30.6.1現在

相談の主訴 / 対応結果	傾聴	改善	解決	未解決	継続	計
1 不当な差別的取扱い	7	0	8	0	1	16
2 合理的配慮の不提供	5	4	5	0	0	14
3 環境の整備	1	0	5	0	0	6
4 その他	22	0	0	0	0	22
（内訳） 苦情・不快・不満	(18)	(0)	(0)	(0)	(0)	(18)
要望・相談	(4)	(0)	(0)	(0)	(0)	(4)
計	35	4	18	0	1	58

7 相談内容（相談の主訴）及び対応結果

H28年度継続分

H30.6.1現在

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

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。

- 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
- 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
- 解決：事業者が改善策を講じ、相談者の納得を得たもの
- 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
- 継続：集計時点で対応が継続しているもの