

■平成30年度 障がい者を理由とする差別の相談窓口における対応状況

資料2-2

1 相談窓口ごとの受付件数

相談窓口	件数
区障がい者基幹相談支援センター	3
地域活動支援センター（生活支援型）	0
区役所	14
局等	15
計	32

2 相談者の内訳

相談者	件数
本人	27
家族	2
支援者等	3
事業者等・不明	0
計	32

※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	2
聴覚障がい・言語障がい	0
肢体不自由	16
その他の身体障がい	1
知的障がい	7
精神障がい（高次脳含む）	7
発達障がい	2
難病	0
その他・不明	2
計	37

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	5
③公共交通機関	1
④住宅	2
⑤教育	0
⑥医療	1
⑦雇用	3
⑧行政機関	3
⑨その他	2
計	32

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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
聴覚障がい・言語障がい	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
肢体不自由	12	0	0	1	0	1	0	1	1	16
その他の身体障がい	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
知的障がい	1	2	1	0	0	1	0	2	0	7
精神障がい（高次脳含む）	2	1	1	1	0	0	1	1	0	7
発達障がい	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
難病	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他・不明	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
計	16	5	2	3	0	2	3	4	2	37

6 相談内容（相談の主訴）及び対応結果

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	4	1	3	0	2	10
2 合理的配慮の不提供	0	2	3	1	0	6
3 環境の整備	0	2	2	0	0	4
4 その他	12	0	0	0	0	12
（内訳） 苦情・不快・不満	(9)	(0)	(0)	(0)	(0)	(9)
相談・意見・要望	(3)	(0)	(0)	(0)	(0)	(3)
計	16	5	8	1	2	32

※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 具体的事例（平成31年3月受付分）

個人情報 の適正な取り扱いの観点から、実際の事例に基づき内容の修正等を行っています。

凡例：《差別：不当な差別的取扱い 配慮：合理的配慮の不提供 環境：環境の整備》

【①傾聴】（苦情・不快・不満）

精神	・障がい福祉サービスの事業所で職員から嫌がらせをされる。（職員の苦情を言っても対応してくれない等）（苦情）※相談者が関係機関各所に相談している事案。事業所からも対応状況などを聞き取るが、主張は食い違っている。
知的	・ヘルパーが配慮のない不適切な対応をする。（障がい者を待たずに先に進み「早く来い」と言う）（苦情）※事業所が事実を確認をし、担当ヘルパーを交代したうえで、謝罪。

8 報告後、進捗があったもの

【②改善⇒③解決】

肢体	・球技場について、①車いす席が少ない。②車いすトイレを増やしてほしい。③車いす使用者用のチケットをインターネット以外でも購入できるようにしてほしい。（環境） ⇒ ①②について、大規模改修に向け、担当部局と相談者で話し合い、納得に至った。（③はすでに整備済み）
肢体	・球技場の車いす席の前に看板や広告があり、サイトラインが確保されていない。（配慮） ⇒ 大規模改修に向け、担当部局と相談者で話し合い、納得に至った。（結果として環境整備）

9 まとめ

- ・区役所や局等、行政への相談件数は横ばい。
- ・区基幹相談支援センター等では支援の中で対応していく事案が多く、特に差別案件としての件数は少ない。
- ・本人からの相談が多い。