

■令和元年度 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1-2

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	11
地域活動支援センター（生活支援型）	0
区役所	6
局等	30
計	47

2 相談者の内訳

相談者	件数
本人	25
家族	7
支援者等	5
事業者等・不明	10
計	47

※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	6
聴覚障がい・言語障がい	6
肢体不自由	25
その他の身体障がい	1
知的障がい	5
精神障がい（高次脳含む）	5
発達障がい	6
難病	0
その他・不明	4
計	58

4 対象分野別件数

分野	件数
①商品・サービス	20
②福祉サービス	5
③公共交通機関	6
④住宅	2
⑤教育	3
⑥医療	1
⑦雇用	1
⑧行政機関	6
⑨その他	3
計	47

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						3	1	6
聴覚障がい・言語障がい	3					1	1		1	6
肢体不自由	13	1	5			1		3	2	25
その他の身体障がい		1								1
知的障がい	3	1			1					5
精神障がい（高次脳含む）	1	1	1	1			1			5
発達障がい		2		1	3					6
難病										0
その他・不明	2		1	1						4
計	23	7	7	3	4	2	2	6	4	58

## 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	2	3	5	1		11
2 合理的配慮の不提供	2	2	12		1	17
3 環境の整備	1					1
4 その他	18					18
（内訳） 苦情・不快・不満	(7)					(7)
相談・意見・要望	(11)					(11)
計	23	5	17	1	1	47

※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。

※「4その他」については、対応結果の分類はしていません。

- 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（令和2年3月受付分）

個人情報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】（相談・意見・要望）

視 覚	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バス停から眼科医院の前までの横断歩道2ヵ所に音響装置の設置がない。（要望）</li> <li>⇒ 所管の警察に要望を伝達。交通量を調査する等の対応を検討していくとの回答を得たことで、相談者は納得。</li> </ul>
--------	---

## 8 報告後、進捗があったもの

- ・なし

## 9 まとめ

- ・全体として相談件数は増加。
- ・区基幹相談支援センター、局等での受付が増。
- ・本人からの相談が最も多く件数としてはほぼ横ばい、一方で家族や支援者等からの相談が増加。