

板橋区における障がい者差別の相談等受付状況

※令和3年度については令和4年2月末現在の件数となります。

1 令和3年度の相談受付の内訳

対象機関	差別に関する相談	合理的配慮に関する相談	その他
行政機関（板橋区以外を含む）	0	0	1
民間事業者	0	1	0
病院関係	0	0	0
雇用関係	0	0	0
その他	1	0	0
合 計	1	1	1

2 令和2年度の相談受付の内訳（参考）

対象機関	差別に関する相談	合理的配慮に関する相談	その他
行政機関（板橋区以外を含む）	0	1	0
民間事業者	1	1	1
病院関係	0	0	0
雇用関係	0	1	1
その他	0	0	0
合 計	1	3	2

3 障がい別内訳

障がい	身体		知的		精神(発達含)		不明・その他	
年度	R2	R3	R2	R3	R2	R3	R2	R3
人数	3	2	0	0	1	0	2	1

4 令和3年度の主な相談事例

NO	相談種別	相談者	相談概要	対応概要
1	その他	通行人	<p>○橋の出入口に、もともと設置してあった鉢植えに加え、新たにポールが建てられた。</p> <p>○鉢植えだけなら車いす利用者も橋を通れていたが、ポールが建てられたことにより、迂回せざる得ない状況となっている。</p>	<p>○管轄の土木サービスセンターに相談内容を伝達したところ、他にも同様の要望を受け付けている状況であった。</p> <p>○そのため、近々、鉢植えを撤去する予定であることを確認。</p> <p>○土木サービスセンターから相談者に報告し、対応終了とした。</p>
2	合理的配慮	当事者(身体)	<p>○銀行内 ATM の利用について、これまで係員1名に操作の代行をしてもらっていたが、備え付けの受話器を利用してATMを操作する方法に代わっていた。自分で受話器を利用できないため、支援をお願いすると、2名の係員が援助に入った。</p> <p>○利用方法が変わったことにより、手続きに要する時間が増えた。これは配慮に欠けるのではないか。</p>	<p>○銀行に相談内容を伝達したところ、以下のとおり回答があった。</p> <p>○本来係員によるATMの操作代行は、事故防止の観点から禁じられている。ご自身で操作が困難な場合は、受話器を通じた操作をお願いするところだが、利用できない場合は、職員2名での立会のもと、対応している。今後も迅速丁寧な対応を心がけたい。</p> <p>○区としても資金管理の観点から厳重な対応についてはやむを得ない事情であることを相談者へ報告するとともに、また何かあれば相談いただくよう伝え、経過観察としている。(その後、連絡はなし)</p>
3	差別	当事者(身体)	<p>○就労継続支援 B 型事業所の面接に行ったが、スタッフから差別的発言を受けた。</p> <p>○当事業所を利用しないよう、就労支援事業所等へ情報を広めてほしい。</p>	<p>○本案件は他部署からの情報提供であり、相談者やスタッフの差別的発言等に関する情報が不足していたため、経過観察としている。</p>

5 令和2年度の主な相談事例

NO	相談種別	相談者	相談概要	対応概要
1	合理的配慮	当事者 (聴覚)	<p>○民間事業者が提供するスマートフォン用アプリケーションにて、アプリのリニューアルがあった。</p> <p>○リニューアル後、本人確認の方法が自動音声の聞き取りによるコード入力のみとなり、利用できなくなってしまった。</p>	<p>○アプリ提供事業者へ伝達したところ、以下の回答があった。</p> <p>○「相談内容にあった Web サービスについては、現状、自動音声の聞き取り以外に本人確認方法が無く、聴覚に障がいのある方は家族等周囲の方に、代わりに聞き取ってもらうなどの対応をするしかない。」</p> <p>○「別の Web サービスでも同様のサービスを使えるため、代替手段として案内してほしい。」</p> <p>○事業者へ合理的配慮の義務を説明し、「今後のアプリ開発に役立てる」とのことであった。</p> <p>○相談者へメールにて報告し、また何かあれば相談いただくよう伝えた。(その後、連絡はなし)</p>
2	その他	民間事業者	<p>○顧客への身体介助について、どこまで配慮として行うべきか。</p> <p>○介助の研修等を受けているわけではないため、支援の方法がわからない。</p>	<p>○法律及び条例による過重な負担とならない範囲での合理的配慮の義務について説明。</p> <p>○当事者との建設的対話により適切な支援方法を探っていくよう、相談事業者が行うサービスに関する合理的配慮の事例等を交えながらアドバイスを行った。</p>
3	合理的配慮	その他	<p>○美術館や博物館など、コロナ禍によりインターネットでの事前予約が必須となっているが、インターネットの利用が難しい方への配慮が不足していると感じる。</p> <p>○情報提供としての相談であり、回答は不要。</p>	<p>○相談内容に挙げた施設に確認したところ、「インターネットの利用が困難な方から相談があった際は、電話対応や当日でも入場が可能である等、個別に対応を行っている」とのこと。</p> <p>○施設へ合理的配慮の義務を説明するとともに、ホームページ等でのわかりやすい案内に努めるよう依頼し、対応終了とした。</p>
4	合理的配慮	当事者 (聴覚)	<p>○障がいによる差別的な賃金昇給の疑いがある。上司に説明を求めたが、説明が無かった。</p> <p>○コロナ禍によりマスク着用があたり前となった影響で、社内会議で筆談を行わないなど、合理的配慮が不足している。上司に配慮を求めたが、うやむやにされている。</p>	<p>○賃金については雇用に関する問題であるため、東京労働局の窓口を紹介した。</p> <p>○合理的配慮の不足については、相談者との対話により、ご自身が現状困っていることを、上司だけでなく社内会議の場で発言・周知することとした。そのうえで改めて上司と話し合いをすることとし、それでも改善の見込みがない場合は、改めて区へ相談いただくこととした。(その後、連絡はなし)</p>