

障害者差別解消支援地域協議会 第2回	
H31.2.5	資料3

東京都障害者権利擁護センターにおける相談受付状況

1 東京都障害者権利擁護センターについて

障害者虐待防止法第36条に規定がある「都道府県障害者権利擁護センター」について、都では、福祉保健局障害者施策推進部計画課権利擁護担当を、東京都障害者権利擁護センター（以下「センター」という。）と位置付けている。

また、平成28年4月の障害者差別解消法の施行後には、差別に係る相談等もセンターにて受け付けている。

なお、東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例第8条にて規定した広域支援相談員についてもセンターに配置し、条例に係る相談対応業務等を行っている。

2 平成29年度（障害者虐待に係るものを除く。以下同じ。）

（1）相談件数

（ ）は平成28年度の数値[平成29年7月18日開催協議会にて提示]

	相談内容			合計
	不当な差別	合理的配慮	その他※	
件数	27 (39)	32 (42)	59 (85)	118 (166)
割合	23%	27%	50%	100%

※ その他には、法の内容及び解釈、窓口案内、苦情や都の取組内容への質問を含む。

（2）相談者の分類

（ ）は平成28年度の数値[平成29年7月18日開催協議会にて提示]

	当事者	当事者の関係者	行政機関等	民間事業者	第三者	その他(不明)	合計
件数	59 (80)	16 (18)	24 (53)	4 (7)	2 (4)	13 (4)	118 (166)
割合	50%	14%	20%	3%	2%	11%	100%

(3) 当事者の障害種別（「当事者の関係者」からの相談を含む。）

（ ）は平成28年度の数値[平成29年7月18日開催協議会にて提示]

	視覚障害	聴覚障害	肢体不自由	知的障害	精神・発達障害	難病	不明その他	合計
件数	10 (12)	5 (7)	9 (25)	3 (1)	18 (21)	2 -	28 (15)	75 (81)
割合	13%	7%	12%	4%	24%	3%	37%	100%

(4) 相談分野の分類

（ ）は平成28年度の数値[平成29年7月18日開催協議会にて提示]

	行政機関等	教育	雇用・就業	交通	医療・福祉	サービス（飲食等）	その他※	合計
件数	27 (49)	6 (15)	3 (4)	13 (12)	11 (26)	19 (22)	39 (38)	118 (166)
割合	23%	5%	3%	11%	9%	16%	33%	100%

※ その他には、分野不明、私人関係、自身の状況への不安等を含む。

3 平成30年度（4月1日～11月30日）

(1) 相談件数

（ ）は平成29年度の同期間の数値[平成29年12月18日開催協議会にて提示]

	相談内容			合計
	不当な差別	合理的配慮	その他※	
件数	47 (13)	40 (20)	93 (40)	180 (73)
割合	26%	22%	52%	100%

※ その他には、法や条例の内容及び解釈、窓口案内、苦情や都の取組内容への質問を含む。

(2) 相談者の分類（「当事者の関係者」からの相談を含む。）

（ ）は平成29年度の同期間の数値[平成29年12月18日開催協議会にて提示]

	当事者	当事者の関係者	行政機関等	民間事業者	第三者	その他(不明)	合計
件数	72 (39)	25 (11)	47 (11)	19 (2)	5 (2)	12 (8)	180 (73)
割合	40%	14%	26%	11%	3%	7%	100%

(3) 当事者の障害種別

（ ）は平成29年度の同期間の数値[平成29年12月18日開催協議会にて提示]

	視覚障害	聴覚障害	肢体不自由	知的障害	精神・発達障害	難病	不明その他	合計
件数	11 (7)	7 (4)	18 (3)	6 (3)	29 (7)	3 -	23 (9)	97 (33)
割合	11%	7%	19%	6%	30%	3%	24%	100%

(4) 相談分野の分類

（ ）は平成29年度の同期間の数値[平成29年12月18日開催協議会にて提示]

	行政機関等	教育	雇用・就業	交通	医療・福祉	サービス(飲食等)	不動産	その他※	合計
件数	41 (19)	26 (2)	8 (1)	14 (7)	11 (6)	38 (11)	16 -	26 (27)	180 (73)
割合	23%	14%	4%	8%	6%	21%	9%	14%	100%

※ その他には、分野不明、私人関係、自身の状況への不安等を含む。

3 主な相談事例

(1) 不当な差別的取扱いに係る相談事例

ア P T Aによる活動（障害児の保護者からの相談）

<相談者主訴>

- ・ 子供が通学する学校にて、休日に、P T Aが主催するクラブ活動がある。
- ・ 本クラブ活動の体験会があり、自分の子供が申し込んでいた。
- ・ しかしながら、学校から連絡があり、参加を断念してほしいということだった。

- ・ 理由は、自分の子供には、盲ろうの障害がある一方で、体験会当日は、子供がたくさんいて、大人があまりいないという状況のため、安全確保の面で懸念があるとのことだった。
- ・ 体験をさせてくれることもなく、参加拒否は納得がいかない。

＜センターの対応＞

- ・ 教育所管を通じて当該学校に連絡し、本件相談内容を伝達
- ・ その上で、相談があった保護者に、学校より説明を行ったとのこと。
- ・ 学校側としては、参加を拒否したというつもりではなかったようであり、週末に開催する体験会には参加していただくとのことを最終的にセンターでも把握した。

イ 料理教室における事例（障害者の家族からの相談）

＜相談者主訴＞

- ・ 自分の家族には、脳に障害があり、車椅子使用で、身体をほとんど動かせない。
- ・ 母が、料理教室の体験を申込み、障害者本人と同行した。
- ・ 障害者本人にも見学をさせたかったが、障害を理由に断れた。障害者本人も家族も傷ついている。
- ・ 実際は都内ではなく、他府県での出来事であるが、都内に本社があるため、本社にも連絡をしてほしい。

＜センターの対応＞

- ・ 本社に連絡し、本件を伝達の上、下記の点を把握
- ・ 障害者本人、家族、またその友人の3名で来たことを確認している。
- ・ 実際には、そもそも見学を受け付けていないため、障害者として拒否をしたわけではないとのこと。

ウ スポーツジムでの入会拒否（区市町村からの相談）

＜相談者主訴＞

- ・ 聴覚障害のある方が、24時間営業のスポーツジムに入会しようとした。
- ・ 本スポーツジムは、夜間はスタッフ不在となるため、緊急事態等は警備会社から音声で伝えられる。そのため、「安全性が確保できない」ことを理由に断られたとのこと。どのように対応すべきか。

＜センターの対応＞

- ・ センターより、下記内容を助言
- ・ センターが直接受けた事例ではないが、聴覚障害者への「安全性が確保で

きない」ことを理由に入店を拒否した事例があり、結果として国から指導が入ったものがある。

- ・ よって、個別の状況を具体的に勘案せずに、安全確保ができないといった理由だけでは法令に抵触し得る。
- ・ 事実確認を行った上で、建設的な対話を促し、それでも解決困難な場合は、広域支援相談員に相談してほしい。
⇒ 後日、相談があった区市町村から連絡があり、スポーツジム責任者と本人との話し合いの結果、入会したことを確認

(2) 合理的配慮の提供に係る事例

ア 宿泊施設での事例（車椅子利用者からの相談）

＜相談者主訴＞

- ・ 式典参加のために都内ホテル内のホールを訪れた際、一般トイレを案内され、利用できなかった。
- ・ その後、多目的トイレを案内されたが、案内表示が少なく、分かりにくかった。
- ・ 先方事業者には既に直接伝えているが、回答に納得がいかないため、事業者には合理的配慮の意義を伝えてほしい。

＜センターの対応＞

- ・ センターから、当該事業者連絡し、下記の点を把握
- ・ 今回のような対応になったことは、こちらの不手際
- ・ アルバイトの者もあり、行き届いていなかった可能性があるため、再度、周知徹底をする。
- ・ 案内表示について、相談者の指摘のとおり点もあるため、内部で分かりやすい案内表示の検討を行っているところである。

イ 民間事業者からの相談

＜相談者主訴＞

- ・ 所属社員を対象にアンケートを実施することを考えている。
- ・ 知的障害がある社員もいるが、アンケートの内容を理解できるかどうか分からず、その方々にはアンケートを行わないことは問題があるか。
- ・ また、知的障害がある社員向けにアンケート内容を改変する時、改変に時間を要する場合でも、実施は同時でなければならないか。

＜センターの対応＞

- ・ センターより下記内容を回答

- ・ 知的障害の方向けにアンケートを実施しないことは、不当な差別的取扱いに該当し得る。
- ・ 内容を、分かりやすい言葉に置き換える、絵で補足する、○×などで答えたりするような合理的配慮が求められる。
- ・ アンケートの実施時期は、必ずしも同時でなくとも良いと考えられる。

ウ 医療機関からの相談

<相談者主訴>

- ・ 障害者手帳申請のために、医師の診断書がほしいという相談が寄せられている。
- ・ 御本人は、自宅まで来るべき、または電話のやり取りで診断書を作成すべきであり、それを行わないことは合理的配慮の不提供であると主張されている。
- ・ 当医院としては、診断書は電話等のみによって作成できる性質のものではないと考えている。人員体制等も限られており、訪問診療は行っていないという現状がある。

<センターの対応>

- ・ センターから下記内容を助言
- ・ 合理的配慮は、過重な負担が無い範囲で行う必要がある。
- ・ 訪問診療は、厚生労働省が示している障害者差別解消法医療関係事業者向けガイドラインにも特段の言及はなく、負担等が大きいといった事情を丁寧に説明していただく必要があると考えられる。