

区における障害を理由とする差別に関する相談について  
(令和3年4月から令和3年9月)

1 練馬区に寄せられた相談件数 15件

(内訳) 相談窓口(※)の件数 5件

相談窓口以外での件数 10件

※相談窓口：障害者施策推進課、総合福祉事務所、保健相談所

2 不当な差別的取扱いに関する相談 1件

(1) 車いすを利用している方から、バスに乗車しようとした際、混雑していないにもかかわらず、車いすスペースの座席に乗客が座っていたため、乗車を拒否されたとの相談があった。バス会社に問い合わせたところ、乗務員への聞き取り等を行ったが、乗車拒否の有無は確認できなかった。バス会社からは、車いすの取扱いや障害理解、バリアフリー法等の研修を実施するとともに、お客様対応の指導・教育を行っていくとの回答があったため、研修実施のほか、お客様対応の教育について、改めてバス会社をお願いした。

3 合理的配慮の提供に関する相談 14件

(1) 幼稚園に通う発達障害の子を持つ保護者から、口頭の指示が通りづらいため、幼稚園生活において、文字情報を記載したカードで対応するよう幼稚園に要望したが、個別対応は行っていないと言われたとの相談があった。保護者は近日、幼稚園と面談するとのことであったため、障害者差別解消法を説明し、対話による解決が大切であることを助言した。その後、面談の結果、幼稚園では、本人への個別対応を行う職員を配置することとなった。

(2) 難病のある方から、手が不自由で字を書くのが困難であり、高額療養費の申請書の記入が大変であるとの要望があったため、代筆を行った。

(3) 視覚障害のある方から、区立体育館トレーニング室に設置してある血圧計のスタート・ストップボタンに点字表記をして欲しいとの要望があったため、点字シールを血圧計のボタン部分に貼付した。

- (4) 聴覚障害のある方から、区立体育館温水プールの休憩時間のアナウンスが聞こえないとの相談があったため、休憩時間の際は、プール場内に休憩時間中であることが分かる表示板を掲示した。
- (5) 聴覚障害のある方から、区主催の川柳講座を受講するにあたり、要約筆記者を設置して欲しいとの要望があったため、要約筆記を手配し、川柳講座を受講することができた。
- (6) 肢体不自由の方から、美術館を利用するにあたり、杖を貸して欲しいとの要望があった。美術館では、貸し出し用の杖を備えていなかったため、本人と相談し、代用として傘を貸し出した。その後、美術館では、貸し出し用の杖を購入した。
- (7) 子どもの居場所づくり支援事業に通う発達障害の子を持つ保護者から、「一度にたくさんの指示や説明をされると混乱してしまう」、「何かに集中していると、時間が来ても切り上げられない」との相談があった。そのため、活動中は、一つのことが終わってから次のことを説明するようにした。また、本人は時計の読み方が理解できなかったため、各活動について、何分間で行うか決め、タイマーを使い行動に繋げるようにした。
- (8) 視覚障害のある方から、制度について案内して欲しいとの相談があった。目視での書類確認や記入は困難な様子であったため、本人の様子を見ながらゆっくり説明するとともに、本人の聞き取りを基に、申請書類の代筆を行った。相談後は、出口まで職員が同行案内した。
- (9) 面談を受けに来庁した精神障害のある方から、背後に人が通る・立つことに対し恐怖心を抱いてしまうため、通路に面した窓口では安心できないとの相談があった。本人が安心して面談ができるよう、個室ブースで対応した。
- (10) 区立施設の意見聴取事業において、視覚障害のある方および身体障害のある方から、参加に当たって、情報保障や移動の支援について要望があったため、説明会内容のテキストデータの事前送付や触知図の作成、点字資料の提供、送迎におけるリフト車対応等を行った。

- (11) 職員向けユニバーサル研修において、視覚障害のある講師の方から、資料の点字および拡大文字での作成や移動補助等の要望があったため、それぞれ対応した。また、研修に参加する視覚障害のある方および知的障害のある方から、情報保障の要望があったため、拡大文字やルビ付き資料の提供を行った。
- (12) 精神障害のある方から、スーパーマーケットでプレミアム商品券を使用する際に、「商品券を店側で切って欲しい」と依頼したところ、自分で切るように言われたとの相談があった。スーパーマーケットに確認したところ、障害者であると認識できなかつたとのことであつた。障害者差別解消法を説明し、改めて障害のある方への合理的な配慮の提供に努めるようお願いした。
- (13) 聴覚障害のある方から、コロナワクチン接種について、接種会場に手話通訳者を設置するよう要望があつた。接種会場への手話通訳者の派遣のほか、一部の接種会場に手話通訳者を設置した。また、コールセンターのFAX番号を区作成のワクチン接種に関する案内チラシに記載するよう要望があつたため、対応した。
- (14) 区民の方から、コロナワクチン接種について、高齢者と同時期に基礎疾患のある方も優先接種できるよう要望があつた。接種順位については、国の接種計画に基づき行っている旨を伝えた。