

練馬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

(平成 28 年 10 月から平成 29 年 3 月)

1 練馬区に寄せられた相談件数 28 件

(内訳) 相談窓口 (※) の件数 7 件

相談窓口以外での件数 21 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 配慮に関する相談 28 件

(1) 施設・設備に関すること 11 件

- ・車いすを利用している方から「施設入口の段差を解消してほしい」と申し出があり、段差解消マット・簡易スロープを敷設した。
- ・施設入口に視覚障害者への案内がない、と申し出があり、入口から窓口案内まで点字ブロックを敷設した。
- ・建物の入口スロープに片側しか手すりがなく、利用が大変、と申し出があった。両側に手すりがある他の入口を案内し、ご利用いただいている。
- ・車いすを利用している方から「エレベーター点検時に、3 階まで行けなくて困る」と申し出があった。点検の日時を事前に掲示し、施設利用者からの要望に合わせて日時を調整することとした。
- ・電動車いすサッカー、車いすテニスをしたいと相談があった。利用者から詳細な情報を聴きとったうえで、個別に対応することとした。
- ・視覚障害者が図書館の対面朗読室をいつでも利用できるようにしてほしいとの申出に対し、部屋が予約で埋まっている場合は、別の部屋や近隣施設等を利用してもらうこととした。

(2) 情報保障に関すること 5件

- ・窓口で「聴こえないので、代わりに電話で申し込みをしてほしい」と申し出があり、筆談で内容を確認しながら、申込を支援した。
- ・施設を利用している方の申し出に応じて、筆談・代筆等の対応をした。
- ・事業に参加した聴覚障害者から、DVDに字幕を入れてほしい、と申し出があり、今後作成するDVDには字幕を入れることとした。
- ・会議において、点字資料の提供、拡大文字資料の提供、署名の代筆等の申し出があり、対応した。

(3) 対応に関すること 6件

- ・視覚障害者から「受付の方が窓口まで案内してくれたが、誘導時の声かけが不十分だったため怖い思いをした」と相談があった。職員向け研修等において、視覚障害者から誘導方法等について講義を受ける機会を設けた。
- ・視覚障害者から、転宅時のサポートをしてほしいと申し出があり、移動時や内見をサポートした。

(4) その他 6件

- ・職場環境に関する相談
- ・場面緘黙症の生徒に対し、筆談で答えやすいように具体的な選択肢が書かれたプリントを用意する等の配慮を行った。