

## 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2年4月から令和2年9月)

## 1 練馬区に寄せられた相談件数 9件

(内訳) 相談窓口(※)の件数 2件

相談窓口以外での件数 7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

- ・片眼球欠損のある子(弟)の保護者から、兄の私立幼稚園入園申し込みに際し、弟を同じ幼稚園に通わせたい意向を伝えたところ、弟の入園を希望するのであれば、兄も受け入れはできないと断られた。また、その理由についての十分な説明も無かったと報告があった。保護者は、当該幼稚園への入園希望は無くなり、当該幼稚園への連絡等も希望しないとの意向だったため、相談を受けた係から障害児の受入れ実績のある幼稚園を紹介した。相談を受けた係は東京都へ情報提供を行ない、当該幼稚園への指導を求めた。また、担当係から私立幼稚園を対象に行った入園受入れの説明会にて、障害児の受入れについて周知と依頼を行った。

## 3 合理的配慮の提供に関する相談 8件

- ・聴覚障害のある方から、相談者の家族が手続きのため代理で年金コールセンターに電話したところ、本人確認ができないとの理由により電話での手続きを断られた。その後、練馬区の年金事務所で、手続きを完了することは出来たが、年金コールセンターの聴覚障害への理解が不十分ではないかと相談があった。障害者差別の相談窓口から当該年金コールセンターに事実確認を行なったところ、電話による手続きでは、本人確認を必要としているが、その際の説明が不足していたことを確認した。差別解消法の趣旨を説明するとともに、建設的な対話や丁寧な説明の依頼を行った。
- ・車いす利用者から区立庭園の園路に砂利があり、車輪が空回りして通行が困難であると管理事務所に申し出があった。職員が公園内のバリアフリー経路を確認すると、砂利が堆積している様子が見られたため、日常業務において砂利の掃除を行うこととし、他の対応方法についても検討することとなった。

- ・聴覚障害のある方から、年金申請に関する書類に不備があった際、電話が出来ないため、FAXにて連絡させてほしいと相談があった。担当係からFAXでの個人情報の取扱いは誤送付の危険性があることを説明するとともに、区ホームページの問い合わせメールでのやり取りを提案した。来庁時、相談者の携帯電話を使い、問い合わせ画面から送信までの手順を説明した。
- ・聴覚障害のある方から、区ホームページの特別定額給付金について、聴覚障害者が相談する際の案内が無いため、改善を求められた。手話通訳の予約方法等を記した特別定額給付金に関するページを作成し、特別定額給付金のページにリンクを貼ることで聴覚障害の方でも相談しやすいよう配慮した。
- ・視覚と聴覚に障害のある方から、生涯学習センターのホールで開催される講演会に参加したいが、片側の耳が聞こえにくいとの相談があった。相談者と相談し、聞こえやすい方向にスピーカーがくる座席を事前に確保し、案内した。
- ・聴覚障害のある夫婦から、妊娠・出産に備えた個別相談・指導の申し出があった。コロナ禍において、マスク着用での対応は、話している内容が分かりづらいとの申し出があったため、フェイスシールドを着け、消毒、ソーシャルディスタンスに配慮した実技を含めた保健指導等を実施した。
- ・学習支援の勉強会で、文章理解が苦手な発達障害（ディスレクシア）のある利用者から、文字が理解しづらいという訴えがあったため、①配慮を施した専用教材の作成、②座席の位置の工夫、③文章の音読を行った。文章の演習問題も解けるようになり、本人との振り返りで内容を理解している事も確認できた。
- ・聴覚障害のある方が区立庭園に来園し、庭園内の植物や歴史等について質問があった。施設内に設置している筆談ボードを使用し、筆談にて対応した。