

## 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4年4月から令和4年9月)

## 1 練馬区に寄せられた相談件数 14件

(内訳) 相談窓口( )の件数 4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 7件

失語症のある方が、病状説明の補助を行うため友人を同席の上、更年期障害の相談で診察を希望したが、クリニックからは、個人情報に関わるため、友人ではなく家族の同席が必要と言われた。相談者は家族がいなかったため、一人で受診したいと伝えたところ、診察を断られたとの相談があった。クリニックの院長に問い合わせたところ、家族の同席が必要と伝えたのは、電話対応した受付の事務員が誤った認識を持っていたためであった。また、受診拒否はしておらず、失語症に関する情報を持っている他の通院先での診察を提案し、その上で当該クリニックの診察を希望するなら、通院先から失語症に関する情報を教えてもらうよう伝えたとのことであった。区からは、本人の同意があれば個人情報であっても友人の同席が可能なことや、障害者差別解消法について説明し、クリニックの全職員に対して周知徹底を図るよう依頼した。

精神障害のある方から、賃貸物件の入居手続きの際、申込の前に統合失調症であることを伝えたところ、入居拒否されたとの相談があった。不動産会社に問合せたところ、入居を断ったのは、障害が理由ではなく、総合的に判断したとのことであったが、障害者差別解消法について説明し、今後は、建設的対話に努めるよう依頼した。

視覚障害のある方から、区の窓口において、ガイドヘルパーが申請書を代筆しようとしたところ、本人の意思が確認できた場合の代筆は認められているにも関わらず、代筆はできないと言われた、また、対応した職員は、本人ではなく、ガイドヘルパーに向かって話していたとの相談があった。担当課では、全職員に対して、ガイドヘルパーの代筆が可能であることおよび本人に直接対応するよう周知した。

令和4年7月に行われた参議院議員選挙において、障害のある方から、投票所における不当な差別的取扱いに該当する以下の相談があった。

ア 知的障害のある方が、家族とともに投票所に行った際、てんかんの発作があるため家族の付き添いが必要な状態であると伝えたが、選挙人以外は入場できないと断られた（その後、投票管理者の判断により、同伴して入場できた）。

イ 視覚障害のある方が、点字で投票用紙を記入後、投票所職員が投票用紙を投票箱に入れてしまい、自分で投票箱に入れることができなかった。

そのため、区的全職員に対して障害者差別解消法を周知するとともに、障害のある方への適切な対応を依頼することとした。また、選挙の担当課に対して、選挙従事職員説明会などを通して、選挙に従事する職員に障害のある方への適切な対応について説明するよう依頼した。

身体障害のある方が、区立駐輪場の障害者用スペースに自転車を止めようとしたところ、外見では判断できなかったため、駐輪場職員から止めないよう言われた。そのため、相談者からは、障害者を見た目で判断しないよう申し出があった。担当課では、駐輪場の管理員に対して、今後、本事例のようなことがないよう指導を徹底するとともに、障害理解を促進することとした。

聴覚障害のある方から、医療機関にもの忘れ検診を受けたいと申し出たところ、聴覚を介した記憶を検査する項目があり、検診はできないと言われたとの相談があった。聴覚を介した検査ができず、検査の妥当性を担保できなかった場合は、受診券にその旨を記載し本人へ説明するという対応があることについて、担当課から区内の全ての医療機関に伝えた。

### 3 合理的配慮の提供に関する相談 7件

色覚障害のある方から、新しくなった銀行カードのデザインの文字等が読めないため、デザインの改善を銀行に要望したが断られたとの相談があった。担当課では、東京都の障害者差別に関する相談窓口に連絡するよう伝えた。

精神障害および発達障害のある方から、区と面談するに当たって、周囲の音や視線が気になり集中できず、安心して話せないとの相談があったため、安心して話ができるよう個室で対応した。

補聴器を使用している方が、仕事や制度の説明・書類の書き方の相談のため来所したが、周囲の音が雑音となり聞き取りづらいとの相談があった。そのため、雑音が少ない個室で面談し、本人が聞き取りやすいように説明した。

精神障害のある方から、区と面談するに当たって、双極性障害で感情に起伏があり対人緊張も強く、窓口では落ち着いて話せないとの相談があったため、落ち着いて話ができるよう、個室で対応した。

福祉のまちづくり部会の書面開催に当たり、視覚障害のある方および知的障害のある方から、情報保障について要望があったため、資料の事前説明やルビ付き資料の提供を行った。

区立施設の意見聴取事業において、視覚障害のある方、聴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、点字資料の提供や手話通訳、事業実施中の移動の補助、土足不可エリアにおける養生対応を行った。

ユニバーサルデザイン講座の講師が聴覚障害のある方であったため、手話通訳の手配を行った。