

障害者差別解消法に係る相談事例等（令和元年度）

相談の別	障害の種別	相談内容	対応等
差別に関する相談	視覚障害	手続きの際、視覚障害者であるため代筆を希望したところ、「2時間でも3時間でもかかってもやらせろ」との発言があり、何時間もできないことをさせるのは虐待であると感じた。	障害者差別解消法及び都条例について概要を説明したところ、相談者自ら店舗へ電話をすることとなった。
差別に関する相談	精神障害	近隣の住民とトラブルになり、警察に通報された。5人の警察官の訪問にパニックになってしまった。身分証提示を求められたため、精神保健手帳を出したところ、「あなたが悪い」と一方的な対応をされた。	今後、障害を理由とする差別的扱いや配慮の不提供があった際には、障害者福祉課が窓口になっている旨を伝えた。
差別に関する相談	身体障害	機器の取り扱いについて説明を受けるため店舗に出向いた。障害のため字を書くことが困難であるが、担当者は「同意書に署名いただかないと説明ができない。」の一点張り。仕方なく、力の無い字で書いたが、読める文字ではなく署名の意味がない。出来ないことがある人もいることを理解してもらえなかった。納得がいかず、翌日店舗へ電話。同意書については「店舗のルールではなく、本社のマニュアルに従った対応。詳細は本社に問い合わせしてほしい」と言われた。	区から、電話で店舗の担当者へ事情を確認。当該事案については事実であると認められたため、障害者差別解消法及び東京都障害者差別解消条例について説明。店舗側の認識不足であったことが判明した。
差別に関する相談	身体障害	「障害者のくせしやがって」など、暴言やヘイトスピーチをしている。これを罰してほしいと思っているわけではないが、オリパラもあるなかで、こういう実態を受け止めてほしい。	相談者は警察署にも連絡したが、相手にされず、都権利擁護センターに相談。区は都から報告を受けた。
合理的配慮に関する相談	聴覚障害	正社員として勤めている。補聴器を使用。会社の昇任試験の際聞こえが悪いため、試験上の合理的配慮を求めたが、会社で受け入れてくれない。	雇用上の差別の相談窓口であるハローワークへ引き継ぐ旨伝達。
合理的配慮に関する相談	難病	車いすを利用し、最寄り駅から、鉄道を乗り継ぎ通勤をしている。乗り継ぎ駅で、駅員によっては無理矢理電車内へ押し込まれることがある。降車駅への連絡が面倒だからか、「次の電車に乗りたいたので見送ってください」と言っても聞く耳を持ってくれない（なかには対応してくれる駅員もいる）。駅長や駅員に上記を苦言しても受け流されてしまう。合理的配慮に欠けているのではないか。	当該乗り継ぎ駅役務助役宛てに状況確認のための電話。係員が手薄になる時間は、相談者の希望をすべて受け入れ、付きっきりで対応することは難しいが、これまでもご本人の希望に沿って、了解を得た上で対応をしてきたとの回答があった。
環境の整備に関する相談		(なし)	