

令和 2 年 8 月 27 日（木）	資料 1
令和 2 年度第 1 回権利擁護部会	

## 板橋区における障がい者差別の相談等対応状況

### 1 令和元年度の相談受付の内訳

対象機関	差別に関する相談	合理的配慮に関する相談	その他
行政機関（板橋区以外を含む）	0	0	0
民間事業者	0	6	1
病院関係	1	0	1
雇用関係	0	0	1
その他	0	0	0
合 計	1	6	3

### 2 令和 2 年度の相談受付の内訳

対象機関	差別に関する相談	合理的配慮に関する相談	その他
行政機関（板橋区以外を含む）	0	0	0
民間事業者	0	1	1
病院関係	0	0	0
雇用関係	0	0	0
その他	0	0	0
合 計	0	1	1

### 3 障がい別内訳

障がい	身体		知的		精神(発達含)		不明	
年度	R1	R2	R1	R2	R1	R2	R1	R2
人数	4	2	2	0	2	0	2	0

※令和 2 年度については 8 月 15 日時点の件数となります。

### 3 令和2年度の対応事例

NO	種別	概要	対応
1	合理的配慮	民間事業者の提供するスマートフォン用アプリケーションにてアプリのリニューアルがあったが、新アプリでは本人確認の方法が自動音声の聞き取りによるコード入力しか無く、聴覚障がいのある相談者は新アプリを利用できない。	提供元事業者へ確認したところ、現状は自動音声の聞き取り以外に本人確認方法が無く、聴覚に障がいのある方は家族等周囲の人に代わりに聞き取ってもらうなどの対応をするしかないとのこと。 事業者へ合理的配慮の義務について説明し、今後のアプリ開発に役立てるとのことであった。 また、代替手段として同等の web サービス等の案内があったため、相談者へ伝えた。
2	その他	民間事業者より、顧客への身体介助について、どこまで配慮として行うべきかとの相談	法律及び条例による、過重な負担とならない範囲での合理的配慮の義務について説明し、当事者との建設的対話により適切な支援方法を探っていくようアドバイスを行った。