

第1回横浜市障害者差別解消支援地域協議会

日時：平成28年7月14日（木）午後2時～午後4時

会場：関内中央ビル10階 大会議室

次 第

1 開会

配付資料の確認

健康福祉局長あいさつ

委員 自己紹介

地域協議会の役割について 資料1

2 議題

(1) 会長、副会長の選出

(2) 会議における約束事について 資料2

(3) 障害者差別解消に関する市の取組状況について（報告） 資料3

(4) 障害者差別解消に関する啓発活動等について 資料4 資料5

ア 市民への啓発活動

イ 事業者における研修等

ウ 市職員への研修等

(5) 地域協議会の今後の取組について

(6) 今後のスケジュールについて

3 連絡事項等

14:00

1 開会

- (1) 配付資料の確認
- (2) 健康福祉局長あいさつ
- (3) 委員 自己紹介
- (4) 地域協議会の役割について

事務局から説明します。質問等のある方はお願いします。

14:25

2 議題

- (1) 会長・副会長の選出

会長を決めます。副会長（会長が不在の際の職務代理者）は会長が指名します。

- (2) 会議における約束事について

事務局から案を説明します。案について修正や追加など、意見、質問のある方はお願いします。

- (3) 障害者差別解消に関する市の取組状況について（報告）

事務局から報告します。質問のある方はお願いします。

※休憩（10分くらい）午後2時50分頃を目安に休憩時間をとります。

15:00頃

- (4) 障害者差別解消に関する啓発活動等について

ア 市民への啓発活動

イ 事業者における研修等

ウ 市職員への研修等

事務局から市が考えている啓発活動等について説明します。意見、質問のある方はお願いします。

続いて、事務局から意見交換などを行うテーマについて説明します。意見、提案等のある方はお願いします。

- (5) 地域協議会の今後の取組について

意見、提案等のある方はお願いします。

- (6) 今後のスケジュールについて

事務局から説明します。

3 連絡事項等

※進行の予定時間は、説明や審議の状況によって変わることがあります。

「横浜市障害者差別解消支援地域協議会」の役割

1 趣旨

今年4月1日の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）の施行に伴い、同法第17条第1項の規定により地方公共団体において組織することができることとされている障害者差別解消支援地域協議会（以下、「地域協議会」という）を横浜市において組織します。

2 地域協議会の役割

(1) 内容

地域における関係機関等のネットワークを構築し、障害を理由とする差別に関する相談事例の共有や情報交換を行うとともに、障害を理由とする差別の解消に関する様々な課題を協議することが地域協議会の主な役割です。

(2) 相談への関わり

障害のある人やその家族等からの障害者差別に関する相談は、様々な分野のものが想定され、それらの対応も広範囲な分野にわたることが見込まれますが、国は、新たな機関は設置せずに、各分野の既存の機関等（相談窓口等）によって対応していくことを想定しています。

横浜市では、これらの考えや障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、障害のある人の相談も障害のない人の相談の場合と同様に各分野の既存の相談窓口等で対応し、紛争の防止等に取り組んでいくことを基本としています。その上で、それぞれの窓口で対応した相談事例について、地域協議会で共有していきます。

横浜市障害者差別解消検討部会の提言（平成27年11月）より（抜粋）

『障害者差別解消支援地域協議会』

障害者差別解消法や国の基本方針では、地域のさまざまな関係機関のネットワークとして、地方公共団体に障害者差別解消支援地域協議会を組織することができることされており、期待される役割の想定としては、関係機関から提供された相談事例等についての適切な相談窓口を有する機関の紹介、具体的事案の対応例の共有、紛争解決の後押しなどが挙げられています。

この協議会を横浜市において組織する場合は、相談への関わりなど、その役割を明確に定めてください。

横浜市障害者差別解消支援地域協議会の会議での約束事(案)

約束事の内容	約束事を決める理由
1 会議の進め方について	
(1) 発言者は、発言するときに必ず「〇〇(名前)です」と言います。	委員の発言がいつ始まったのか、誰が発言しているのかを分かりやすくするため
(2) 発言者は、発言を終わるときに「おわりです」又は「以上です」と言います。	委員の発言が終わったことを分かりやすくするため
(3) 発言を求められたとき、まだ考えがまとまらないため、少し時間をおいてから発言したい場合は、「あとで発言します」と言います。	各委員が発言する前に考える時間を持つことができたり、発言することへの緊張を和らげたりするため
(4) 会長は、委員に発言を求める際は「〇〇さんお願いします」と言います。	誰が発言しているのかを分かりやすくするため
(5) 会長は、発言者以外の方が発言を聞き取れなかったり、発言内容を理解できなかったりすることがないか、時々確認します(説明時間や発言時間が長くなったときなど)。	発言内容を聞き取れなかったり、理解できなかったりした委員が、説明者や発言者に対して内容を確認できるようにするため
(6) 会長は、委員に発言を求める場合は、何について発言してほしいのか、分かりやすく説明します。	各委員が事務局の説明や他の委員の意見に対する意見をまとめやすくしたり、発言しやすくしたりするため
(7) 各委員の座席は、原則として毎回同じ並び順とします(車いすを利用する委員の席は入口から近い位置とします)。	並び順を固定することによって、各委員が誰が発言しているのかをより分かりやすくするため
(8) 発言者は、ゆっくり話すようにします。	発言内容を理解しやすくするため
(9) ゆっくり話してほしいときや、話の内容が難しくて分からないときは「〇×カード」を使います。【希望者のみ】	発言しづらいときに、各委員に分かりやすく意思表示できるようにするため
(10) 要約筆記者の配置等の準備を必要に応じて行います。	議論に参加できるようにしたり、参加しやすくするため
(11) 要約筆記者は全体投影します。	委員が要約筆記者の状況等を理解できるようにするため
(12) 1時間に1回(10分程度)を目安に、会議の途中で休憩時間を入れます。	要約筆記者や委員の疲労に配慮するため

約束事の内容	約束事を決める理由
2 配付資料について	
(1) 配付資料は、ルビ入りのものや点字版も作成することを基本とします。(各委員から配付する資料がある場合も、なるべくルビを入れるなどの配慮をお願いします。)	漢字を読むことが難しい委員や、視覚障害のある委員が資料を読むことができるようにするため
(2) 配付資料は、なるべく分かりやすい言葉を使います。	資料の内容をできるだけ理解しやすくするため
(3) 配付資料は、なるべく分かりやすくなるよう、イラストや図を使用します。	資料の内容をできるだけ理解しやすくするため
(4) 配付資料に、会議の日付等を記載するようにします。	(複数回会議があった場合に)第〇回の会議資料であるか分かりやすくするため

障害者差別解消に関する市の取組状況について

障害者差別解消法の施行に向けて、検討部会を設置し、「障害者差別解消法の施行に伴う横浜市の取組について（提言）」をいただきました。この提言をもとに、本市の取組の基本的な考え方等を示す「取組指針」を策定しましたので、これに基づき、全庁的に障害者差別解消の取組を推進していきます。

【主な取組】

1 対応要領の策定

市職員が障害を理由とする差別の禁止に適切に対応していくため、対応要領（ガイドライン）を3月に策定。

【研修内容イメージ】

検討部会委員（障害当事者）からのコメント②

知的障がい者がみんなが同じだと思わないで下さい。一人一人できることできないことがあるので本人(知的障がい者)に聞いてほしいです。(知的障害)

どちらか片方だけが歩み寄るのではなく、“お互いの歩み寄り”がより良い共生に繋がると思います。(発達障害)

一人ごとを言ってる時は幻聴さんと錯覚しているのかもしれない。具合が悪い時はへ口へ口になるコトもあります。それでもあくまで一人の人間なんです。(精神障害)

市民に情報を伝える場面での合理的配慮の具体例① ～窓口対応や電話対応で～

○ 本人の希望を確認し、筆談や手話(手話通訳の配置)等に対応する。【聴覚障害】



【手話対応イメージ】



【筆談対応イメージ】

2 職員研修の実施

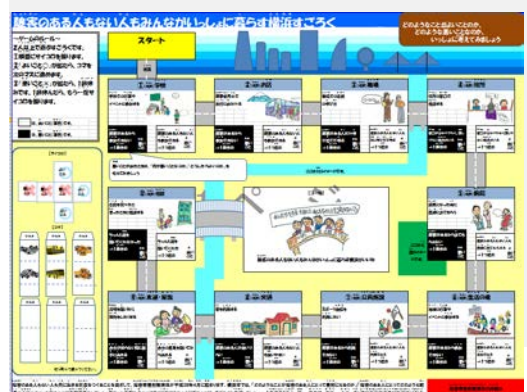
法律の概要や合理的配慮の提供等に関するeラーニング（職場のパソコンで各自が受講）を全職員を対象に実施（2～3月）。

今後も職員研修は継続して実施の予定。

3 啓発活動

リーフレット・チラシの配布、ポスターの掲示等。
今後、障害のある人向けのリーフレットの作成や、障害のある人と障害のない人との交流を通じた理解の促進の取組などを予定。

【リーフレット(すごろく)イメージ】



4 障害者差別解消支援地域協議会の設置

障害を理由とする差別に関する相談事例の共有や情報交換を行うとともに、障害を理由とする差別の解消に関する様々な課題を協議するため、「横浜市障害者差別解消支援地域協議会」を5月に設置。7月14日に第1回会議を開催。

5 障害者差別の相談に関する調整委員会の設置

事業者への相談、事業の担当部署等への相談によっても解決が図られない相談事案（事業者による差別事案）を対象に、あっせんを行うための組織として「横浜市障害者差別の相談に関する調整委員会」を5月に設置。6月30日に第1回定例会を開催。

6 障害者差別解消庁内推進会議の設置

障害者差別の解消を全庁的に推進するため、副市長をトップに全区局長により構成する「障害者差別解消庁内推進会議」を設置。年1回会議を開催し、取組の推進状況の確認及び推進状況に応じた課題の協議を予定。

7 区役所窓口における手話通訳対応の充実

- (1) 手話通訳者の配置のモデル実施
(中区・戸塚区で5月17日から開始)
- (2) タブレット端末を活用した手話通訳対応の実施
(全区で5月27日から開始)



8 道路局管理のエレベーターにおける取組

エレベーターが緊急停止したときに、聴覚障害のある人など、音声による会話が難しい人が監視室と連絡がとれるように、携帯電話のメールアドレスをエレベーター内に掲示。道路局管理の96台ほか。

〇〇-□□@△△. XX. jp

聴覚障害のある方など、音声による会話が難しい方のためのものです。緊急時にエレベーター監視室に連絡ができます。

※電波の状況によっては、つながりにくいことがあります。

(QRコード)

〇〇監視室



障害者差別解消に関する啓発活動等について

＜市の取組予定＞

障害者差別の解消に関する理解を深めるための啓発活動として、市民・事業者・行政職員向けにリーフレットを作成したり、研修や講演会を行ったりします。

啓発活動の実施に当たっては、障害当事者の参画により、その内容の充実を図るとともに、一部の取組については、民間事業者の企画や運営により実施します。

1 法施行の周知（障害者差別に関する事例の周知等）

【市の取組指針の主な記載内容】

平成27年1月から2月まで実施した「障害者差別に関する事例の募集」で寄せられた事例を活用した市民向けのリーフレット（啓発資料）を作成・配布します。

2 障害当事者向けの障害者差別解消に関する啓発

【市の取組指針の主な記載内容】

それぞれの障害に応じた啓発資料や手段により、具体的な事例を交えながら法律の趣旨等を説明していきます。

3 市民向けの障害者差別解消に関する取組

【市の取組指針の主な記載内容】

気軽な雰囲気の中で、障害種別ごとに、障害の特性や適切な配慮等を学ぶ講習会を設定し、障害を理解し、障害のある人に適切な配慮ができる人の輪を市民の間に広げていきます。

4 事業者・市職員向けの障害者差別解消に関する研修等

【市の取組指針の主な記載内容】

（市職員向け） 法律の趣旨や職員対応要領の内容、障害の基本的な理解が職員に十分浸透するよう、継続的かつ計画的に職員研修を実施します。障害種別ごとに求められる配慮の例を具体的に示す等、実際の対応に活かすことができる内容とします。

（事業者向け） 障害者差別の解消を推進する事業者（企業等）を支援するため、障害者団体等の協力を得て、研修講師の派遣、研修資料の提供等、従業員向け研修等への支援を行う枠組みを構築します。

意見交換や情報交換をするテーマ「障害者差別解消に関する啓発活動等」

1 市民への啓発に関すること

【委員にご意見やご提案、話し合いをお願いしたいこと①】

どのような方法や工夫、協力があると効果的な啓発となるでしょうか？
ご意見、ご提案などをお願いします。
また、すでに実践されている取組等があればご紹介ください。

【委員にご意見やご提案、話し合いをお願いしたいこと②】

障害のある人への啓発については、どのような啓発資料や手段の工夫が必要でしょうか？

ご意見、ご提案などをお願いします。

障害種別ごとに意見を聞かせてください。

例：視覚障害のある人向けに音声版資料を作成する。知的障害のある人向けに分かりやすい資料を作成するなど

【委員にご意見やご提案、話し合いをお願いしたいこと③】

障害のある人と障害のない人が気軽な雰囲気の中でお互いの理解、障害の理解を深めていただくことを趣旨とした取組を予定しています。

どのような場所の設定や工夫ができるでしょうか？

ご意見、ご提案などをお願いします。

また、すでに実践されている取組等があればご紹介ください。

2 事業者・市職員向けの啓発や研修に関すること

【委員にご意見やご提案、話し合いをお願いしたいこと④】

どのような方法や工夫、協力があると効果的な啓発や研修となるでしょうか？

ご意見、ご提案などをお願いします。

また、すでに実践されている取組等があればご紹介ください。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）（抜粋）

（啓発活動）

第 15 条 国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の関心と理解を深めるとともに、特に、障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るため、必要な啓発活動を行うものとする。

（障害者差別解消支援地域協議会）

第 17 条 国及び地方公共団体の機関であって、医療、介護、教育その他の障害者の自立と社会参加に関連する分野の事務に従事するもの（以下この項及び次条第2項において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めるときは、協議会に次に掲げる者を構成員として加えることができる。

- (1) 特定非営利活動促進法（平成 10 年法律第7号）第2条第2項に規定する特定非営利活動法人その他の団体
- (2) 学識経験者
- (3) その他当該国及び地方公共団体の機関が必要と認める者

（協議会の事務等）

第 18 条 協議会は、前条第1項の目的を達するため、必要な情報を交換するとともに、障害者からの相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関する協議を行うものとする。

2 関係機関及び前条第2項の構成員（次項において「構成機関等」という。）は、前項の協議の

結果に基づき、当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を行うものとする。

- 3 協議会は、第1項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成機関等が行う相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関し他の構成機関等から要請があった場合において必要があると認めるときは、構成機関等に対し、相談を行った障害者及び差別に係る事案に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。
- 4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。
- 5 協議会が組織されたときは、当該地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、その旨を公表しなければならない。

(秘密保持義務)

第 19 条 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、正当な理由なく、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(協議会の定める事項)

第 20 条 前3条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

横浜市障害を理由とする差別に関する相談対応等に関する条例（抜粋）

（相談対応）

第3条 横浜市は、障害者及びその家族その他の関係者（以下「障害者等」という。）から当該障害者が受けた障害を理由とする差別に関する相談があったときは、その事案の内容に応じて、事実関係の調査、当該事案の解決に向けた紛争に係る当事者間の調整その他必要な対応を行うものとする。

（啓発活動）

第19条 市長は、障害を理由とする差別の解消及び障害についての理解の促進に関する市内事業者の意識の啓発を図るよう必要な措置を講ずるものとする。

横浜市障害者差別解消支援地域協議会運営要綱

制定 平成 28 年 3 月 22 日健障企第 2834 号（局長決裁）

（趣旨）

第 1 条 この要綱は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「法」という。）に規定する障害者差別解消支援地域協議会の運営について必要な事項を定める。

（設置）

第 2 条 地域における関係機関等のネットワークを構築し、障害を理由とする差別に関する相談事例の共有や情報交換を行うとともに、障害を理由とする差別の解消に関する様々な課題を協議するため、法第 17 条第 1 項に規定する障害者差別解消支援地域協議会として、横浜市障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を設置する。

（組織）

第 3 条 協議会は、委員 35 人以内をもって組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから市長が就任を依頼する。

- (1) 障害当事者及びその家族
- (2) 学識経験のある者
- (3) 弁護士
- (4) 事業者の代表者
- (5) 関係行政機関の職員
- (6) 本市職員
- (7) その他市長が必要と認める者

（委員の任期）

第 4 条 委員の任期は、3 年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

(会長)

第5条 協議会に会長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 会長は、会議の進行を行う。

3 会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、あらかじめ会長の指名する委員が、その職務を代理する。

(会議)

第6条 協議会の会議は、会長が招集する。ただし、会長が選出されていないときは、市長が行う。

(意見等の聴取)

第7条 会長は、特に必要があると認めるときは、委員以外の者の出席を求め、会議において意見等を聴くことができる。

(庶務)

第8条 協議会の庶務は、健康福祉局障害企画課において処理する。

(その他)

第9条 この要綱に定めるもののほか、協議会の運営に関し必要な事項については、会長が協議会に諮って定める。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

障害者差別解消支援地域協議会設置の手引き（概要）（抜粋）

（平成 28 年 3 月 内閣府障害者施策担当）

1 障害者差別解消支援地域協議会はなぜ必要なのですか？

障害者にとって身近な地域において主体的な取組があることが重要

- ◆ 行政機関の相談窓口障害者差別に関する相談等を行う際、初めから権限を有する機関を選んで相談することは難しい。
- ◆ 相談等を受ける行政機関においても、相談内容によっては、当該機関だけでは対応できない可能性がある。

【地域協議会を組織するメリット】

- (1) 相談への迅速かつ適切な対応
- (2) 紛争解決に向けた対応力の向上
- (3) 職員の事務負担の軽減
- (4) 権利擁護に関する意識のPR

国と地方公共団体の機関が、地域における障害者差別に関する相談等について情報を共有し、障害者差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うネットワークとして組織できる（法第 17 条）

2 地域協議会は何をするのですか？

- (1) 複数の機関等によって紛争の防止や解決を図る事案の共有
- (2) 関係機関等が対応した相談事例の共有
- (3) 障害者差別に関する相談体制の整備
- (4) 障害者差別の解消に資する取組の共有・分析
- (5) 構成機関等における斡旋・調整等の様々な取組による紛争解決の後押し
- (6) 障害者差別の解消に資する取組の周知・発信や障害特性の理解のための研修・啓発

3 地域協議会はどうやって立ち上げるのですか？

(1) 組織形態：

特別な決まりはない。単位（都道府県・市町村）、規模によって異なり、地域の実情に応じてさまざま。※既存の会議体に地域協議会の機能を付加する方法もある。

※組織する際は、地域協議会の名称・構成員について適切な方法により公表する必要

(2) 会議の運営：

まずは関係機関が一堂に集まり、お互い「顔」の見える関係を築くことが大切。効率的な会議のため分担も考えられる。 Ex. 代表者会議の下に実務者会議を置く。

(3) メンバー構成：設置主体や区域の広さなどによって異なる。（参考：下表）

(4) 事務局：障害福祉部局が地域協議会の庶務を担当する。

Ex. 地域協議会に関する事務の総括、各種取組に関する実施状況の進行管理、関係機関等との連絡調整

(5) 都道府県と市町村の違い：組織単位でその特性を活かして業務を実施。

住民に身近な市町村

中間的位置づけの複数市町村連携

広域自治体である都道府県

4 各相談窓口と地域協議会との関係はどうなるのですか？

各相談窓口：一次的な受け皿 地域協議会：共有・協議の場

相談を各窓口から適切な機関につなぐ、複数機関の連携が必要な時の対応

5 守秘義務

地域協議会を構成する全ての者に守秘義務。（法第 19 条）

⇒積極的な意見交換や連携の推進を担保。

6 参考資料：関係条文等

〔別添〕モデル事業実施自治体の事例集

障害者差別解消の推進に関する取組指針(概要)

1 取組の基本的な考え方

横浜市は、障害者差別の解消を障害のある人の権利擁護、人権にかかわるテーマであることを認識し、障害のある人も障害のない人も暮らしやすい横浜の実現を目標とします。そのために、行政機関として合理的配慮の提供に重点的に取り組むとともに、障害のある人への配慮を市民や事業者の間にも広げていくための啓発活動に特に重点を置いて取り組んでいきます。

また、障害者差別解消法の施行を機会として取組の裾野を更に広げ、障害の基本的な理解を深め、障害のある人との建設的な対話による相互理解を大切にしながら、取組を推進していくこととします。

2 庁内推進体制

取組を全庁的に推進するため、副市長をトップに全区局長による「障害者差別解消庁内推進会議」を組織し、取組の推進状況の確認及び推進状況に応じた取組の見直しについて協議します。

3 主な取組

取組1 不当な差別的取扱いの禁止

- 窓口対応や電話対応をはじめとして、行政サービス全般において不当な差別的取扱いを禁止する。

取組2 合理的配慮の提供

- 窓口対応やイベントの開催等、様々な場面で合理的配慮の提供に取り組む。
- マニュアル等による対応も必要であるが、(本人の意向を確認したうえで) 場面に応じて職員が考え、臨機応変に対応することを基本とする。
- 誤った配慮とならないよう、全ての職員が「障害の特性の理解を深めていく」よう取り組む。また、お互いを尊重する関係の中で、障害のある人の意向をきちんと把握し、対応する。

取組3 職員対応要領の策定及び職員研修

- 職員が障害者差別の解消に適切に取り組んでいくため、市の職員対応要領を策定する。
- 障害のある人の対応は全ての職員が実践していく必要があるため、継続的かつ計画的に研修を実施する。

取組 4 市民への啓発活動

- 障害のある人の協力、参画の下で推進するよう努める。
- まず現状を知っていただくことが大切であり、「障害者差別に関する事例の募集」で寄せられた事例を活用し、市民向けリーフレットの作成・配布等を行う。
- 気軽な雰囲気の中で障害のある人とない人が交流できる場を設け、その中で障害の理解を広げていく取組を推進する。
- 障害のある人たちへの啓発は、障害に応じた啓発資料や手段を用意し、丁寧に説明する。

取組 5 障害者差別解消を推進する事業者への支援

- 障害者差別の解消を推進する事業者（企業等）を支援する取組を推進する。

取組 6 相談及び紛争の防止等のための体制の整備

- （横浜市の各区局）の相談窓口等の職員が、障害者差別に関する相談を受けた際に、弁護士等の助言を受けることができるようサポート体制を整備する。
- 各相談窓口で解決の難しい事案について、調整委員会を設置し、あっせん等を行う。
- 各相談窓口等では、電話のみでなく、電子メールやファックス等の相談手段の確保に努める。

取組 7 障害者差別解消支援地域協議会の組織

- 相談事例の共有や、障害者差別解消に関する様々な課題を協議するため、障害当事者及びその家族、事業者の代表、弁護士、学識経験者、行政機関等により「障害者差別解消支援地域協議会」を組織する。

取組 8 市が設置する施設・設備の改善

- 非常時の通報等、生命に関わるものについて、障害のある人への配慮が行き届いたものであるか確認する。
- 設備は設置したら終了ということではなく、稼働後の管理を大切にし、障害のある人の立場に立って定期的に確認や検証を行う。

取組 9 所管事業に関する点検

- 障害者権利条約や障害者基本法の趣旨を踏まえ、それぞれの職場において所管事業に関する点検を行い、課題が確認された場合にはその解決に努める。

4 取組の推進状況の報告、見直し

障害者差別の解消に関する取組の推進状況については、「障害者差別解消庁内推進会議」のほか、「障害者差別解消支援地域協議会」へ報告します。

また、この取組指針は、障害のある人の意見を踏まえつつ、取組の推進状況等に応じて必要な見直しを行います。

障害者差別解消の推進に関する取組指針

1 目的

この取組指針は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。）の施行に伴い、障害者差別の解消を全庁的に推進していくことを目的として、横浜市障害者差別解消検討部会の提言（平成27年11月）及び障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定。以下「基本方針」という。）等を踏まえ、障害者差別解消に関する本市の取組の基本的な考え方及び取組の内容を定めます。

2 障害者差別に関する現状と課題（障害者差別に関する事例の募集の結果から）

横浜市では、平成27年1月から2月まで、障害者差別に関する具体的な事例を通して、市民の皆さんに障害のある人やその家族等の声をお伝えし、障害者差別について考えていただくことなどを目的として、「障害者差別に関する事例の募集」を実施しました。

その結果、勤務先、学校、交通機関、店舗、医療機関、役所等、様々な場面における事例が多数寄せられ、それらの事例の中には、明らかに差別であると思われるものや、無意識のうちに差別につながってしまっているようなものが数多く含まれていました。

また、それぞれの事例は、障害のある人が感じていることや困っていることだけでなく、日常生活における様々な行為や言動において、相手（障害のある人）の立場になって立ち止まって考えることの大切さを教えてくれるものでありました。

こうした事例を広く周知するとともに、障害者差別の解消について、市民、事業者、行政機関のそれぞれが自ら考え、行動することにつなげていく必要があります。

3 本市の取組の基本的な考え方

障害者差別解消法は、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目指しており、そのために、行政機関や事業者が取り組むべき措置として、障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、障害のある人が日常生活や社会生活を送る上での障壁を取り除く合理的配慮の提供について定めています。

また、国の基本方針では、この合理的配慮は「社会モデル」の考えを踏まえたものであるとしています。障害のある人が困難に直面するのは「その人に障害があるから」であり、克服するのはその人（と家族）の責任とする「個人モデル」の考え方に対し、「社会モデル」の考えは、社会こそが「障害（障壁）」をつくっており、それを取り除くのは社会の責務であるとするものです。

横浜市においても、これらのことを理解し、その上で、障害者差別の解消を障害の

ある人の権利擁護、人権に関わるテーマであることを認識し、障害のある人も障害のない人も暮らしやすい横浜の実現を目標とします。そのために、行政機関として合理的配慮の提供に重点的に取り組むとともに、障害のある人への配慮を市民や事業者の間にも広げていくための啓発活動に特に重点を置いて取り組んでいきます。

なお、障害のある人への配慮については、既に多くの職場がそれぞれの業務の中で実践していると考えられますが、障害者差別解消法の施行を機会として取組の裾野を更に広げ、障害の基本的な理解を深め、障害のある人との建設的な対話による相互理解を大切にしながら、取組を推進していくこととします。

4 庁内推進体制

障害者差別の解消を全庁的に推進するため、副市長をトップに全区局長により構成する「障害者差別解消推進会議（仮称）」を組織し、取組の推進状況の確認及び推進状況に応じた取組の見直しについて協議します。

5 本市の取組

横浜市は、障害者差別の解消について、次の9つの取組を行います。

取組① 不当な差別的取扱いの禁止

障害者差別解消法は、障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするなどの不当な差別的取扱いを禁止しており、窓口対応や電話対応をはじめとして、行政サービス全般においてそのような行為を禁止します。

<不当な差別的取扱いになり得る具体例>

- 障害を理由として、窓口対応や電話対応を拒否する。
- 障害を理由として、会議、講演会、イベント等への参加を断る。
- 特に必要がないにも関わらず、言葉が聞き取りにくいなど、障害を理由として、区役所・市役所等に付添いの人が同行しなければならないと条件を付ける。

取組② 合理的配慮の提供

障害者差別解消法は、障害のある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、過重な負担を要する場合を除き、障害のある人にとって日常生活や社会生活を送る上での障壁を取り除くための配慮を行うこと（合理的配慮の提供）を定めており、行政機関にとっては、不当な差別的取扱いの禁止と同様に法的義務となっています。

横浜市においても、窓口対応やイベントの開催等、様々な場面で合理的配慮の提供に取り組んでいきます。

なお、「過重な負担」に当たるかどうかについては、個別の事案ごとに、事務・

事業への影響、実現可能性、費用・負担の程度等を考慮し、総合的・客観的に判断することとします。

合理的配慮の提供については、マニュアル等による対応も部分的には考えられますが、障害の状況等は一人ひとり異なるため、その人の意向を確認し、具体例を参考にしながら場面に応じて考え、対応していくことを基本とします。例えば、視覚障害のある人への対応は、点字版の資料を作成すればよいというものではなく、その人の意向や伝える内容等に応じて、読み上げて丁寧に説明することや、音声版の資料を作成したり、拡大文字版の資料を作成することなども考えられます。具体例や障害についての理解を深めることで、臨機応変な対応をすることが目指すべき方向です。市が一方的に対応の範囲を一律に定め、それのみを行えばよいというものではないことに留意するものとします。

なお、求めのあった配慮を行うことができない場合は、その理由を説明し、理解を得るよう努めるとともに、可能な代替措置について話し合うことで解決を図ることとします。

合理的配慮を提供しないことは、不当な差別的取扱いとは異なり、無意識や無関心のうちにそうしていることがほとんどであると考えられるため、そのことを意識する（感度を上げる）必要があります。また、合理的配慮の提供は、「周りの人（応対する人）が少し気を遣うことで、障害のある人の生きにくさを改善していきましょう」というものであるとも言えます。特別なことでなく、誰もが普通のこととして行うようになることが目指すべき方向です。

(1) 合理的配慮の要否の確認

障害のある人からの何らかの配慮を求める意思の表明については、本人に代わって家族や支援者等が代弁することがあることを理解します。また、職員の側からも合理的配慮の要否を本人に確認するよう努めることとします。

(2) 理解しておくべき事項

合理的配慮の提供に当たって、まず、次の2つのことを理解します。

ア 障害の特性を理解する。

合理的配慮に取り組もうとする姿勢ももちろん大切ですが、障害種別ごとの特性を理解することが適切な配慮につながります。知らないこと、無関心であることや思い込みが、誤った配慮の実践となることもあります。良かれと思って行ったことの中にも誤った配慮があるかもしれません。全ての職員が障害の特性の理解を深めていくよう取り組んでいきます。

<誤った配慮の例>

- 補聴器の近くで大声で話す（聴覚障害）。
- 白杖をつかんで誘導する（視覚障害）。

イ 一人の市民として対応する。

障害のある人も障害のない人も同じ一人の市民です。障害のある人を自分よりも下に見て「やってあげる」の意識でなく、お互いを尊重する関係の中で、その人の意向をきちんと把握し、対応します。また、その人が大人である場合は、当然のことながら子供扱いすることなく、一人の大人として普通の対応をします。

<不適切な対応の例>

- 障害のある人が大人の場合に、幼児語を用いる。子供に言い聞かせるような過度に丁寧な説明をする。
- 本人が意思表示できるにも関わらず、本人のことについて家族や介助者とのみ話をする。

(3) 合理的配慮の提供

ア コミュニケーション（情報の保障）に関する合理的配慮

障害の有無に関わらず、行政機関の窓口等における対応は、用件を確認する、手続等の説明をするなど、その人とコミュニケーションを図ることから始まります。コミュニケーションに配慮の必要な人の対応に当たっては、配慮についての本人の意向を確認し、障害に応じた配慮を適切に行いながら、情報を「伝えること」、「受けること」（情報の保障）に取り組みます。

<情報を「伝えること」の合理的配慮となり得る具体例>

●窓口対応・電話対応において

- 本人の希望を確認し、筆談や手話（手話通訳の配置）等で対応する（聴覚障害）。
- 早口でなく、ゆっくりと話す（聴覚障害）。
- 電話でなく、ファックスや電子メールでの連絡を基本とする（聴覚障害）。
- 文章が苦手な人に対して、説明内容の理解の確認を行う（聴覚障害）。
- ホームページや資料をご覧くださいではなく、読み上げて説明する（視覚障害）。
- あちら、こちらなどの指差しの言葉ではなく、具体的にあなたの右、後ろというように伝える（視覚障害）。
- どこに人がいるのか、その人が職員であるのかが分からないことが多いため、職員から声をかける（視覚障害）。
- 説明を分かりやすい言葉・表現で行う（知的障害）。
- 説明書類等にルビをふる（知的障害ほか）。
- 不安になることがあること、話したいことがまとまらないことなどがあることを理解して対応する。勝手に話が終わったことにしない（精神障害）。

- 文字だけでは理解が難しい人に対して、図や絵を書いて説明する（発達障害）。
- 話を聞くことが苦手であったり、分からないことを伝えられない人がいることを理解し、説明内容を理解していることの確認を行いながら説明する（発達障害）。

●通知、説明書類等について

- 問合せ先にファックス番号、電子メールアドレスを記載する（聴覚障害）。
- ハガキや説明書類等にルビをふる（知的障害ほか）。
- 自ら署名することが困難な場合に、本人の了解を得て代筆をする（視覚障害、肢体不自由）。
- 本人が持参した市から郵送された書類について、本人の申し出に基づき、プライバシーにも配慮しながら読み上げて伝える（視覚障害）。
- ホームページにPDFデータのみでなく、音声に変換できるよう、テキストデータ等も併せて掲載する（視覚障害）。

<情報を「受けること」の合理的配慮となり得る具体例>

●窓口対応・電話対応において

- 本人の希望を確認し、筆談や手話（手話通訳の配置）等に対応する（聴覚障害）。
- ファックスや電子メールでの連絡を基本とする（聴覚障害）。
- 用件、話を丁寧に聞く（肢体不自由（言語障害））。

イ 会議、講演会等のイベントの開催における合理的配慮

市が主催する会議、講演会等のイベントの開催については、アの「コミュニケーション（情報の保障）に関する合理的配慮」を踏まえ、障害のある人の参加を前提として準備を進める、又は参加申込等の際に必要な配慮事項の申し出を受けるなどの対応を行います。

また、会場の決定に際しては、交通アクセスなどのほか、例えば、車いすの人が参加することを考え、会場のレイアウトや駐車場、エレベーター、トイレなどの状況を確認します。

<会議等の開催に当たっての合理的配慮となり得る具体例>

- 安心して会議等に参加できるよう、会場の分かりやすい地図を事前に送ったり、当日に案内の人を配置する（精神障害ほか）。
- 審議会等の開催日を決めるに当たり、委員の透析の日程に配慮して決定する（内部障害）。
- 審議会等の委員である人が会議に出席する際に付添い者の同席を認める。また、付添い者の交通費は会議の主催者の負担とする（知的障害ほか）。

- 会議の進行に当たり、発言者はまず名乗ることをルールとする（視覚障害）。
- 手話通訳だけでなく、要約筆記による通訳を行う（聴覚障害）。
- 要約筆記は他の人の発言の全てをモニターに再現するものではないため、会議の進行状況を指差して伝えるなどの個別の配慮を併せて行う（聴覚障害）。
- 要約筆記を行っている場合、会議が長時間にわたるときは途中で休憩を入れる（聴覚障害）。
- 審議会等の委員である人が会議を欠席した場合には、別に説明する機会を設けるなどにより丁寧なフォローを行う（精神障害ほか）。

ウ その他の合理的配慮

横浜市障害者差別解消検討部会の提言にはありませんが、国の基本方針に示された合理的配慮の内容についても、その趣旨を踏まえて取り組むこととします。

<物理的環境への配慮>

- 車いす利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に置かれた物品を取って渡すなど（肢体不自由ほか）。

<ルール・慣行の柔軟な変更>

- 障害の特性に応じた休憩時間の調整など

エ 指定管理者に関する取扱い

公の施設の指定管理者は、法律上は事業者該当し、合理的配慮の提供は努力義務とされていますが、市と比較して提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生じ、障害のある人が不利益を受けることがないように、指定管理者の業務の仕様書等に合理的配慮の提供に関する記載を盛り込むよう努めるものとします。

取組③ 職員対応要領の策定及び職員研修

(1) 職員対応要領の策定

障害者差別解消法では、職員対応要領の策定は地方公共団体の努力義務となっていますが、職員が障害者差別の解消に適切に取り組んでいくため、「取組① 不当な差別的取扱いの禁止」、「取組② 合理的配慮の提供」の内容を反映し、本市の職員対応要領を策定します。

また、職員対応要領の内容は、庁内の取組状況等に応じ、必要が生じた場合は内容を変更するものとします。

(2) 職員研修

合理的配慮の提供等の取組は、全ての職員が実践していく必要があるため、

法律の趣旨や職員対応要領の内容、障害の基本的な理解が職員に十分浸透するよう、継続的かつ計画的に職員研修を実施します。

また、職員研修については、横浜市が実施した「障害者差別に関する事例の募集」で寄せられた事例等も活用しつつ、障害種別ごとに求められる配慮の例を具体的に示すなど、実際の対応に活かすことができる内容とします。

取組④ 市民への啓発活動

障害者差別解消法では、国と地方公共団体が、障害を理由とする差別の解消についての国民の関心と理解を深めることなどを目的として、啓発活動に取り組むこととされています。横浜市においても、市民を対象とした啓発活動を継続的にを行います。

なお、啓発活動は、障害のある人の協力、参画の下で推進するよう努めることとします。

市民への啓発においては、まずは何よりも現状を知ってもらうことが大切です。そして、障害のある人も障害のない人も同じ一人の市民として同じ横浜の街で暮らしていること、暮らしていくことを共に考えていく必要があります。このことを踏まえつつ、平成27年1月から2月まで実施した「障害者差別に関する事例の募集」で寄せられた事例も活用しながら、市民向けのリーフレットの作成・配布等の取組を推進します。

また、気軽な雰囲気の中で、障害種別ごとに、障害の特性や適切な配慮等を学ぶ講習会を設定し、障害を理解し、障害のある人に適切な配慮ができる人の輪を市民の間に広げていく取組を推進します。

なお、障害のある人への啓発については、それぞれの障害に応じた啓発資料や手段を用意し、事例を交えながら法律の趣旨等を紹介し、丁寧に説明していくことを基本とします。

更に、市民全体を対象としたもののほかに、教育の場において児童生徒を対象に、障害のある人との交流を含め、障害者差別の解消や障害の理解を深めるための啓発や、地域において、障害のある人など支援を必要とする住民と関係機関とをつなぐパイプ役としての役割を担っている民生委員や町内会の役員等を対象とした啓発に取り組めます。

取組⑤ 障害者差別解消を推進する事業者への支援

事業者については、各省庁が事業分野ごとに策定する「対応指針」に沿って対応していくこととなりますが、特に合理的配慮については障害の理解が必要となります。

よって、市独自の取組として、障害者差別の解消を推進する事業者（企業等）を支援するため、障害者団体等の協力を得て、研修講師の派遣、研修資料の提供

等、従業員向け研修等への支援を行う枠組みを構築します。

取組⑥ 相談及び紛争の防止等のための体制の整備

障害のある人やその家族等からの障害者差別に関する相談は、様々な分野のものが想定され、それらの対応も広範囲な分野にわたることが見込まれますが、国は、新たな機関は設置せずに、各分野の既存の機関等（相談窓口等）によって対応していくことを想定しています。

横浜市では、これらの考えや障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、障害のある人の相談も障害のない人の相談の場合と同様に各分野の既存の相談窓口等で対応し、紛争の防止等に取り組んでいくことを基本とします。その上で、市独自に次のことを実施します。

(1) 弁護士等によるサポート体制の整備

相談窓口等の職員が、受け付けた相談内容の整理や対応について、弁護士等による助言を受けることができるよう、当面の間、サポート体制を整備します。

(2) あっせんの仕組みの構築

各分野の既存の相談窓口等による解決が難しい事案について、市独自にあっせんの仕組みを構築します。弁護士、学識経験者、障害当事者、事業者代表等により構成する「障害者差別の相談に関する調整委員会（仮称）」を設置し、相談者（障害のある人）からの申立てに基づき、あっせん等を行います。

(3) その他

相談窓口等の担当する職員を対象に、相談に適切に対応していくための説明等を行います。また、電話のみでなく、電子メールやファックス等による相談ができるよう、相談手段の確保に努めます。

取組⑦ 障害者差別解消支援地域協議会の組織

相談事例の共有や、障害者差別解消に関する様々な課題を協議するため、障害者差別解消法第17条第1項の規定に基づき、行政機関、障害当事者及びその家族、事業者の代表、弁護士、学識経験者等により「障害者差別解消支援地域協議会（仮称）」を組織します。

取組⑧ 市が設置する施設・設備の改善

自ら設置する施設・設備の改善については、障害者差別解消法では、行政機関及び事業者の一般的な努力義務とされていますが、法律の趣旨に基づき、障害者差別解消の推進に合わせて取り組んでいきます。

(1) 非常通報等の設備

非常時の通報設備等、生命に関わるものについて、障害のある人への配慮（聴

覚障害者への視覚情報による伝達等)が行き届いたものであるか確認し、必要な設備の改善又はそれに代わる措置(職員による対応等)が講じられていることの確認を行います。

(2) 設備の稼働状況の確認

設備については、設置をしたらそれで終了ということではなく、稼働後の管理を大切にします。例えば、庁舎内エレベーターの音声案内の音量は適切であるか、多目的トイレの使用状況に問題はないかなど、障害のある人の立場に立って定期的に確認や検証を行います。

<確認や検証の対象として考えられるものの例>

- 庁舎内、敷地内の点字ブロック
- エレベーター(音声案内の音量等)
- 多目的トイレ(ベッドの使用状況、扉の開閉ボタンの設置場所等)
- 掲示板(掲示物)(車いすを使用している人への配慮)
- 庁内の案内表示(視覚障害、色弱のある人への配慮)
- 庁舎内の光量(明るさ)の確保(視覚障害のある人への配慮)

取組⑨ 所管事業に関する点検

障害者差別解消法は、基本的には、個別の場面における特定の障害者に対する取扱いを対象としており、様々な分野の既存の制度の見直しを一律に求めるものではありませんが、障害者権利条約や障害者基本法の趣旨を踏まえ、それぞれの職場において所管事業に関する点検を行い、課題が確認された場合にはその解決に努めるものとします。

6 取組の推進状況の報告

障害者差別の解消に関する取組の推進状況については、「障害者差別解消推進会議(仮称)」のほか、「障害者差別解消支援地域協議会(仮称)」へ報告します。

7 取組指針の見直し

この取組指針は、障害のある人の意見を踏まえつつ、取組の推進状況等に応じて必要な見直しを行います。見直しについては、「障害者差別解消推進会議(仮称)」において決定します。

平成 28 年 2 月 策定