

だい かいよこはま し しょうがいしゃ さ べつかいしょう し えん ち いききょう ぎ かい
第2回横浜市障害者差別解消支援地域協議会

にち じ へいせい ねん がつ にち すい ごぜん じ ごぜん じ ふん よてい
日時：平成30年12月26日（水）午前10時～午前11時45分（予定）

かいじょう かなないちゅうおう びる かいだいかい ぎしつ
会場：関内中央ビル10階大会議室

し だい
次 第

1 かいかい
開会
はい ふ しりょう かくにんとう
配付資料の確認等

2 ぎ だい
議題

(1) しょうがいしゃ さ べつ かんす る そうだんたいおう じ れい
障害者差別に関する相談対応事例 しりょう 資料 1

(2) ほうしこうご ねん そうだんたいおうじょうきょう ふ か だい
法施行後3年の相談対応状況 を踏まえた課題 しりょう 資料 2

3 じょうほうていきょう
情報提供

しょうがいしゃ さ べつかいしょう かん し とりくみじょうきょう
障害者差別解消に関する市の取組状況 しりょう 資料 3

4 れんらく じ こうとう
連絡事項等

10:00

1 開会

配付資料の確認等

10:05

2 議題

(1) 障害者差別に関する相談対応事例

資料1により、相談対応事例について報告します。

11:00頃

休憩（10分くらい）

午前11時00分頃を目安に休憩時間をとります。

休憩後

(2) 障害者差別に関する相談対応の充実

資料2により、相談対応の充実に関する取組について報告します。

11:30頃

3 情報提供

- 障害者差別解消に関する市の取組状況について、資料3より報告します。

質問、意見のある方はお願いします。

- その他、意見、提案等のある方はお願いします。

4 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。

※本日、会議室を12時すぎには空けなければなりません。

No.	相談者	受付部署	障害種別	しゅべつ種別	あいて相手への相談	相談内容	たいおう対応	びこう備考
1	その他	所管部署 以外の窓口	不明	学校	なし	おおにんずう くるま りようしゃ びるない いどう えれべーたー 大人数の車いす利用者がビル内の移動にエレベーターを利用する際に、エレベーターの台数が少ないため、長い行列になっていた。	相談者からの聞き取り等のみで終了した(相談者がそれ以上の対応を望まなかった)。 いっぽうてき はなし しゅうりよう ほんだん 一方的な話のみで終了したため、判断はしていない。	
2	ししょうがい障害のある人	所管部署 以外の窓口	視覚障害	その他	あり	ゆうりようどうろつうこうりようきんわりびき ほんにん しんぞく 有料道路通行料金割引について、本人または親族等が運転する場合に限られているが、親族がいな もの おお しかくしょうがいしゃ じどうしゃ りよう い者も多く、また、視覚障害者は自動車を利用する機会も多いため、親族等に限らないよう制度の見直しを図ることはできないだろうか。	相談事例の共有や報告等により、国への働きかけを行うこととした。	
3	その他	所管部署 以外の窓口	その他	ぶんかしせつ文化施設	たいしょうがい対象外	ぶんかしせつ いべんときかく よてい 文化施設において、イベント企画を予定しているが、歴史的建造物であること等により、バリアフリー たいおう うんてん ぶぶん くるま りようしゃとう 対応ができない部分があるため、車いす利用者等がイベント会場に入ることができなくなるかもしれない。解決策は何かないだろうか。	たいおう けいぞく ひつよう おう じよげんとう おこな 対応を継続し、必要に応じて助言等を行うこととした。	
4	しょうがい障害のある人の家族	所管部署 の窓口	ちようかくへ聴覚・平衡機能障害	ぎようせしきかん行政機関	あり	ゆーちゅーぶ こうかい くみんむ どうが YouTubeに公開されている区民向け動画について、字幕が掲載されていない。聴覚障害者が内容を理 じまく けいさい ちようかくしょうがいしゃ ないよう りか 解することができないため、字幕を掲載すべきである。字幕版を作 せい さいどゆーちゅーぶ こうかい 成し、再度YouTubeで公開した。	字幕が掲載されていない動画の公開を中止し、区ホームページにお詫び文を掲載。字幕版を作成し、再度YouTubeで公開した。	

5	しょうがい 障害のあ ひと る人	しょうかんぶしょ 所管部署 いがい 以外の窓 ぐち 口	したいふじゆう 肢体不自 由	てんぽ 店舗	あり	しんぶん 新聞の料金 を自宅に 集金に 来てもら う際に、 身に 障害があ りインター フォンが 鳴ってか らだと、 移動す るのに時 間がかか ってしまう ため、前 もって携 帯電 話に連絡 をもらっ てからイ ンターフ オンを鳴 らすよう にしてら れていた。 集金人が 変わって から前も っての連 絡が無く なったた め、その ことを集 金人に伝 えたらそ んなこと を言うな ら障害者 は新聞を 取るなど いわれた。	とうがいじぎょうしや 当該事業者 を所管す る部署を 案内した。	ちようせい 委員 かい 会につい て じようほう 提供 て 情報提 供
6	しょうがい 障害のあ ひと る人	しょうかんぶしょ 所管部署 いがい 以外の窓 ぐち 口	したいふじゆう 肢体不自 由	こうきょうこうつう 公共交通 機関	あり	そうだんしや 相談者は 電動車い す使用者 である。 みなど赤 十字 病院から 帰宅する 際にタク シーを利 用しようと した が、乗務 員が研修 を受講し ておらず 車いす利 用者を乗 車させる ことがで きない等 の理由に より、3 台乗車 を拒否さ れた。4 台目で乗 車するこ とができ たが、ス ロープの 使用方が 間違っ ており、 不安を感 じなが ら乗車し た。	とうがいじぎょうしや 当該事業者 を所管す る部署を 案内する とともに 、事業 者団体に 対して適 切な対応 をとるよ う ようほう 要望した。	
7	た その他	しょうかんぶしょ 所管部署 いがい 以外の窓 ぐち 口	た その他	こうきょうしせつ 公共施設	たいしょうがい 対象外	こうきょうしせつ 公共施設 の団体利 用につい て、一般 の団体は 13 時まで 、放課後 デイサー ビス事業 所は午後 も受け付 けていた が、今後 、放課後 デイサー ビスの事 業所も含 めてすべ ての団体 の受付を 13時ま でにする ことは差 別的取扱 いもしくは 、合理的 な配慮の 不 提 供に当 たるかど うか知り たい。	さべつ 差別には 該当しな いと回答 した。	
8	しょうがい 障害のあ ひと る人	しょうかんぶしょ 所管部署 いがい 以外の窓 ぐち 口	しかくしょうがい 視覚障害	ぎょうせい 行政機関	あり	すいどうりょうきん 水道料金 のお知らせ 等につい ては、す でに点字 対 応をしま らっている。 ただ、水 道料金の 減免の通 知が点字 化されて いないの でしてほしい。	とうがいぶしょ 当該部署 に相談す るよう伝 えるとも に、改 善を けんとう 検討する よう要望 した。	

9	しょうがい 障害のあ ひと る人	しょかんぶしよ 所管部署 いがい まど 以外の窓 ぐち 口	ちょうかくへ 聴覚・平 いこきのうしよ 衡機能障 うがい 害	こうきようせつ 公共施設 あり	こうえん ①公園において、聴覚障害者への対応が不十分で あるため、改善が必要である。 こうえんきようつう りょうきんしはらいきふきん きんきゆうでんわ 公園共通：料金支払機付近に緊急電話があるの みで、その他の問合せ手段がない。 こうえん ちゅうしゃりょうきん しょうがいしやげんめん かん あんない 公園：駐車料金の障害者減免に関する案内がわ かりにくい。等 ②他の施設でも同様の対応をしていないか調査を してほしい。また、表示の徹底について基準に加え てほしい。	どうがいこうえん しょかんか ようぼうないよう つた かいぜん 当該公園の所管課に要望内容を伝え、改善を もと 求めた。	
10	た その他	しょかんぶしよ 所管部署 いがい まど 以外の窓 ぐち 口	た その他	ぶんかしせつ 文化施設 たいしょうがい 対象外	ぶんかしせつ ぼりあふりーか 文化施設において、バリアフリー化はしているもの の、当該施設の一部が、設計者による意匠の特徴 的な部分であり、バリアフリー対応ができていない。 ぶん ぶぶん ぼりあふりーたいおう バリアフリー対応が難しいのだろうか。	たいおう けいぞく ひつよう おう じよげんどう おこな 対応を継続し、必要に応じて助言等を行うことと した。	
11	しょうがい 障害のあ ひと る人	しょかんぶしよ 所管部署 が い まど 以外の窓 ぐち 口	した いふじゆう 肢体不自 由	こうきようこうつう 公共交通 きかん 機関 あり	ゆ に ばーさる でざいん たくしー じょうしゃ ユニバーサルデザインタクシーに乗車しようとした が、車いす利用者であることを理由として乗車拒否 された。	どうがいじぎょうしゃ しょかん ぶしよ あんない 当該事業者を所管する部署を案内するととも に、事業者団体に対して適切な対応をとるよう ようぼう 要望した。	

12	<p>その他</p>	<p>所管部署 以外の窓口</p>	<p>不明</p>	<p>文化施設</p>	<p>対象外</p>	<p>音楽教室を営んでおり、これまでも障害のある人を受け入れている。今回知的障害があると思われる男性から、体験教室に行きたいと連絡があった。電話でのやり取りからは知的障害があると思われるが、本人から申出はなかったため、実際は不明。 ①本人が実際に来た際に、本利用をするとなった場合、親や後見人からなぜ契約したのかと責められたくない。手帳があるかどうか聞くのは差別だと思うので、どうしたらよいか。 ②体験をしたのち、本人は本利用を希望しているが、レッスンについていけない(説明内容が理解してもらえない)場合に、契約を断ることは差別に当たるかどうか。</p>	<p>法律の趣旨を説明し、①は差別に当たらないが、②については差別に当たる可能性もあるため、本人との間で十分に話をしたうえで結論を出していくよう伝える。</p>	
13	<p>その他</p>	<p>所管部署 の窓口</p>	<p>不明</p>	<p>行政機関</p>	<p>対象外</p>	<p>市民向けに窓口を周知するカードを作成していたが、障害のある人に配慮した内容に改訂することを検討しているので、アドバイスをしてほしい。(点字版作成や知的障害者向けの分かりやすい版等)</p>	<p>継続的に打ち合わせをしていくこととした。</p>	
14	<p>障害のある人</p>	<p>所管部署 以外の窓口</p>	<p>不明</p>	<p>学校</p>	<p>なし</p>	<p>WEB上で市内路線バス運転手と名乗る者による障害者に対する差別的表現を含む投稿を見つけた。嫌な思いをしたので指導してほしい。</p>	<p>投稿内容を確認したが、詳細が不明であるため、対応困難により終了した。</p>	

15	しょうがい 障害のあ ひと る人	しょうかんぶしょい 所管部署 がい まど 以外の窓 ぐち 口	せいしんしょうがい 精神障害	がっこう 学校	あり 有	せんじつたくしー の たくしー うんでんしゅ ひ 先日タクシーに乗ったら、タクシーの運転手から卑 わい ことば い つづ たくしー お 猥な言葉を言われ続けた。また、タクシーを降りる さい しょうがいしやてちやう げんめん み た め 際に障害者手帳による減免について、見た目では わからないのに、手帳なんか持ちやがって。詐欺の ようなことをしてんじゃねーよと言われた。注意した ら、降り際に舌打ちをされた。 かいしゃ くじやう い しゃざい だら い ぼー 会社に苦情を入れたら、謝罪があり、ドライバーに はんせいぶん か おく とい われたが、それではな 反省文を書かせて送ると言われたが、それでは納 とく ちやくせついえ き ど げ ざ 得できない。直接家に来て土下座してもらいたい。 たくしーせんたー かんとうらんゆきよく はなし どげざ タクシーセンターと関東運輸局に話をしたが、土下 座をしろとは指導できないと言われた。	どうがいじぎやうしゅ しょうかん ぶしょ たいおう 当該事業者を所管における部署における対応 いじやう たいおう じっし むずか むね つた 以上の対応を実施することは難しい旨を伝え た。	
16	た その他	しょうかんぶしょい 所管部署 がい まど 以外の窓 ぐち 口	したいふじゆう 肢体不自 由	がっこう 学校	たいしょうがい 対象外	のうそちゆう つえ りやう しょういん ま ふつき 脳卒中で杖を利用している職員が間もなく復帰する にあたり相談があった。職場は3階にあるのだが、 たもくてきといれ かい といれ て 多目的トイレが1階にしかない。3階のトイレに手す りを付けてほしいとの要望があったのだが、民間ビ ー しょうぼう ぶんかんび ルを借りており、市として合理的配慮を行わなけれ ばならないのか、民間事業者として提供することに なるのか、どう考えたらよいか。	しょういん たいおう しょうがいしやこやうそくしんほう 職員への対応であるため、障害者雇用促進法 に定められた規程を踏まえながら、人事担当部 署と相談して対応するよう伝えた。	
17	しょうがい 障害のあ ひと る人	しょうかんぶしょ 所管部署 がい まど 以外の窓 ぐち 口	ちやうかく へ 聴覚・平 いこき の うしよ 衡機能障 うがい 害	きんむさき 勤務先	あり 有	ちやうかひしょうがい きんむさき れんらく と さい めー ー 聴覚障害があり、勤務先と連絡を取る際はメールで やりとりをしている。ただし、見ているかどうかの連 らん へんじ おそ た た 絡がなかったり、返事が遅かったりすることが多々 ある。障害特性を伝え、改めるように伝えているが じやうきやう か 状況は変わらない。	こやう かん そうだん こやうかんけい ぶしよ 雇用に関する相談であるため、雇用関係の部 署を案内した。	

18	しょうがい 障害のあ ひとか る人の家 ぞく 族	しょかんぶしょ 所管部署 いがい 以外の窓 ぐち 口	しんたいしょうがい 身体障害 (不明)	いんしょくてん 飲食店	あり 有	<p>きんじよ いざかや つま じゅうぎょういん さべつてき 近所にある居酒屋で、妻が従業員から差別的なこと い もともとばか はつげん にんしん を言われた。元々バカにした発言があったが、妊娠 をしたとき うまなきやいいのに、 しゅつさんご うま なきやよかったのに」と言われた。本人や店長、社 ちよう ちゆうい ほんにん ほんにん いっぱんてき 長に注意をしたが、本人は一般的なことしか言っ ていないと言われ、店長からは本人を擁護するよう な はつげん しゃちよう れんらく 発言、社長からは連絡をしてくるなど言われた。先 じはなし しゃがい せき せき 日話をしたが謝罪はなく、もう店に来るなど言われ た。</p>	<p>とうがいじぎょうしや しょかん ぶしょ あんない 当該事業者を所管する部署を案内した。</p>	<p>ちようせいいん 調整委員 かい 会につい てじょうほう 提供</p>
19	しょうがい 障害のあ ひと る人	しょかんぶしょ 所管部署 いがい 以外の窓 ぐち 口	しかくしょうがい 視覚障害	ぎょうせいきかん 行政機関	あり 有	<p>くやくしよ じっし せつめいかい し かいらんばん 区役所で実施する説明会のお知らせが、回覧板で まわ かいさい しゅうかんご しかくしょうがい 回ってきたが、開催が1週間後だった。視覚障害が ある ぼー いらい しゅうかん みじか じつ ありヘルパーを依頼するのに1週間では短すぎ、実 さい ことわ こんご おな じぎょう せつめいかい 際に断られてしまった。今後、同じ事業の説明会が ある場合は日程確定の段階で、メールで連絡をして ばあい についでかくてい だんかい めー れんらく 欲しいと伝えたが、個別にその場その場で対応する ほ つか べつ ば ば たいおう と言われた。過重な負担に当たるのか。</p>	<p>とうがいぶしょ ほうりつ しゅし せつめい てきせつ たいおう 当該部署に法律の趣旨を説明し、適切な対応を するようじよげん 助言した。</p>	
20	しょうがい 障害のあ ひとか る人の家 ぞく 族	しょかんぶしょ 所管部署 いがい 以外の窓 ぐち 口	はつたつしょうがい 発達障害	きょういくきかん 教育機関	あり 有	<p>だいがく かよ むすこ はつたつしょうがい がくしゅえしょうがい 大学に通う息子に発達障害・学習障害があることが わ ごうりてきはいりよ もと だいがく はな あ 分かり、合理的配慮を求めて大学と話し合いをして りかい はなし すす いるが、理解がなく話が進まない。 しんだんしよ ていしゅつ めんせつ もと おう どう 診断書を提出し面接を求めたが応じてもらえず、当 しよ しょうがい くわ たがくぶきょういん しえん ぜんき 初は障害に詳しい他学部教員の支援により、前期 のしけん もじ かくだい しけんじかん えんちよう べつした 試験では文字の拡大や試験時間の延長、別室対 いおまう たんとくきょういん か たいおう わる 応等もしてもらえたが、担当教員が変わり対応が悪 くなった。診断書を信用できない、学校指定の医療 きかん しんだんしよ しんよう がっこうしてい いりよう 機関の診断書ならよとも言われたが、具体的な案 んない 内がない。</p>	<p>とうがいじぎょうしや しょかん ぶしょ あんない 当該事業者を所管する部署を案内した。</p>	<p>ちようせいいん 調整委員 かい 会につい てじょうほう 提供</p>

ほうしこうご ねん そうだんたいおうじょうきょう ふま かだい かいけつ む ほうこうせい
法 施行 後 3 年 の 相 談 対 応 状 況 を 踏 ま へ た 課 題 と 解 決 に 向 け た 方 向 性

1 **相 談 対 応 の 状 況**

	とうじしゃ しょうがい 当事者（障害のある ひと かぞくとう 人や家族等）	とうじしゃ いがい じぎょう 当事者以外（事業 しゃ ぎょうせい きかん 者、行政機関、その た 他）	けい 計
ねんど 28年度		0	7
ねんど 29年度		1	25
ねんど 30年度		11	24
けい 計		12	56

	たんとくぶしょ そうだん 担当部署への相談 により かいけつ 解決したもの の	たんとくぶしょ いがい そうだん おこな 担当部署以外への相談を行ったもの			
		うちわけ (内訳)	あいて そうだんあり 相手への相談有	うちわけ 内訳)	
ねんど 年度			4	3	1
ねんど 29年度			17		10
ねんど 年度			12		
けい 計					

2 **相 談 対 応 の 状 況 から 見 えて くる 課 題 と 解 決 に 向 け た 方 向 性**

(1) **相 談 対 応 の 状 況 から 見 えて くる 課 題**

ア **担 当 部 署 へ の 相 談 件 数 が 少 不 。**（当 事 者 からの 相 談 43 件 の うち 11 件）

→「**障 害 者 に と っ て 相 談 窓 口 が わ か り に く い**」「**障 害 者 に と っ て 相 談 窓 口 が 相 談 し づ ら い**」

イ **担 当 部 署 以 外 へ の 相 談 件 数 の うち、相 手 に 対 し て 相 談 し た に も 関 わ ら ず 対 応 が 改 善 さ れ な い ケ ー ス が 多 い。**（当 事 者 からの 相 談 43 件 の うち 20 件）

ウ **事 業 者 ・ 行 政 機 関 等 からの 相 談 （適 切 な 相 談 対 応）件 数 が 増 加 し て い る。**（全 相 談 56 件 の うち 13 件）

→「**相 談 窓 口 の 担 当 者 に と っ て、対 応 方 法 が 不 明 確**（**障 害 者 差 別 解 消 法 の 理 念 を 踏 ま へ た 具 体 的 な 対 応 方 法 や 内 容 等 が 分 か ら な い**）」

(2) **解 決 に 向 け た 方 向 性**

ア **障 害 当 事 者 に と っ て 相 談 し や す い 相 談 体 制 構 築 に 向 け た 取 組 は、継 続 的 に 充 実 を 図 っ て い く。** 継 続

イ **各 相 談 窓 口 に お け る 対 応 方 法 を 明 確 に し、事 業 者 や 行 政 機 関 の 各 担 当 者 が 適 切 な**

対応をできるようにしていく。**新規**

→相談対応の状況から見えてくる課題解決に向けた取組のほか、制度的な差別に関する課題について、具体的な内容を議論する場として、協議会委員のうち、障害当事者及び家族を中心とした「障害者差別に関する相談対応の課題検討会議（仮称）」を協議会の部会として設置する。ここで議論された内容について、協議会に報告し、事業者や行政機関への働きかけ等に関する議論を行う。（別紙参照）

【参考】これまでの取組

- (1) 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」を設置している。
- (2) 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」を設置している。
- (3) 障害者差別解消に関する研修講師紹介制度の実施
障害者差別解消に関する研修講師についての情報を本市ウェブサイトに掲載することにより、事業者に提供することで、事業者と研修講師とのマッチングが図られるようにしている。（行政機関からの講師派遣の相談にも対応しています。）
- (4) 障害者差別を受けた人への差別の解消に向けたサポート業務の実施
障害者差別を受けた人に対して、当事者の立場での寄り添いや、事案の解決方法の助言（対応窓口の紹介等）等を行うとともに、事業者・行政機関を対象とした障害者差別に関する啓発活動を通して、障害者差別解消法への理解を深めるとともに、すべての事業者・行政機関が差別を受けた障害のある人に適切な相談対応を行うことができるようにしている。

「障害者差別に関する相談対応の課題検討会議（仮称）」イメージ

しりょう べっし
資料2（別紙）
ちいききょうぎかい
地域協議会 30.12.26

よこはまししょうがいしゃさべつかいしやうしえんちいききょうぎかい
横浜市障害者差別解消支援地域協議会

せっちもくてき 【設置目的】

ちいき かんけいき かんとう ねつ と わ ー く こうちく しょうがい りゆう さべつ かん そうだんじ
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
れい きやうゆうじやうほうこうかん おこな しょうがい りゆう さべつ かいしやうかん さまざま かだい
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
きやうぎ
協議する。

おぶぎ - ぼ -
オブザーバー
さんか
参加

ぎ だい ていあん 議題の提案

ちいききょうぎかいいいん どうじしゃ かぞくふく ちゆうしん めんばー しょう
地域協議会委員のうち、当事者（家族含む）を中心としたメンバーで「障
がいしゃさべつ かん そうだんたいおう かだいけんとうかいぎ かしやう こうせい そうだんたいおう
害者差別に関する相談対応の課題検討会議（仮称）」を構成し、相談対応
じれい けんとうおよ じれい ふ かだいちゆうしゆつ かだいかいけつ む あい であていあん
事例の検討及び事例を踏まえた課題抽出・課題解決に向けたアイデア提案
とう おこな めいていど
等を行う。（12名程度）

いたくぎやうむないやう
委託業務内容
かか じよげん
に係る助言

さんか
参加

よこはまししょうがいしゃしゃかいすいしんせんたー
横浜市障害者社会推進センター

さべつかいしやういたくじぎやう ぎやうむもくてき 【（差別解消委託事業の）業務目的】

- しょうがいしゃさべつ う ひと たい どうじしゃ たちば よ そ じあん かいけつほうほう じよげん たいおうまどぐち
・ 障害者差別を受けた人に対して、当事者の立場での寄り添いや、事案の解決方法の助言（対応窓口
しょうかいとう とう おこな しょうがいしゃさべつ う ひと そうだん たいせい せいび
の紹介等）等を行うことにより、障害者差別を受けた人がより相談をしやすい体制を整備する。
- じぎやうしゃ ぎやうせいきかん たいしやう しょうがいしゃさべつ かん けいはつかつどう とお しょうがいしゃさべつかいしやうほう りかい
・ 事業者・行政機関を対象とした障害者差別に関する啓発活動を通して、障害者差別解消法への理解
ふか じぎやうしゃ ぎやうせいきかん さべつ う しょうがい ひと てきせつ そうだんたいおうおこな
を深めるとともに、すべての事業者・行政機関が差別を受けた障害のある人に適切な相談対応を行
うことができるようにする。

法施行後3年の相談対応状況を踏まえた課題と解決に向けた方向性（まとめ）

か だ い 課 題

しょうがいしゃ そうだんまどぐち
障害者にとって相談窓口が
わかりにくい。

しょうがいしゃ そうだんまどぐち
障害者にとって相談窓口が
相談しにくい。

そくだんまどぐち たんとうしゃ
相談窓口の担当者にとって、
たいおうほうほう ふめいかく
対応方法が不明確。（相談
まどぐちしょくいんしょうがいしゃさべつ
窓口の職員が障害者差別
かいしょうほうりかい
解消法を理解していない）

せいどじょう さべつ こべつじれい
制度上の差別（個別事例で
せいど いちりつ さ
はなく制度による一律の差
べつ そうだんまどぐち
別）の相談窓口がない。

ちょうせいいいんかいもう で ほうほう
調整委員会に申し出る方法
しめ
が示されていない。

どうじしゃ めせん かだ い せいり 当事者目線で課題を整理

さべつ き
差別をされていることに気づ
ひと
かない人がいる

おも さ
いやな思いをしても、差
べつ わ
別かどうか分からない
さべつ わ
（差別かどうか分からないか
そくだん
ら相談しづらい）

さべつ かいぜん もと
差別をされて、改善を求めた
だれ ない い
いが、どこに（誰に）何を言
わ
えばよいか分からない

さべつ かいぜん もと
差別をされて、改善を求めた
かいぜん ぎょうせいきかん
が、改善されない（行政機関
とう しどう したが
等の指導にも従わない）

か だ い か い け つ む ひ つ よ う と り く み 課題解決に向けて必要な取組

しょうがい ひと かぞく しょうがいしゃさべつ なに し
（障害のある人やその家族が）障害者差別とは何かを知ることが
できるようにする
ぐたいれい しみん じぎょうしゃ ぎょうせいきかんむ けいはつかつどうじっしとう
【具体例】市民・事業者・行政機関向け啓発活動の実施等

さべつ わ にちじょうせいかつ こま ごと
（差別かどうかは分からないが）日常生活における困り事につい
て、話すことができるようになる
はな
【具体例】障害への理解がある、または障害者差別解消法へ
ぐたいれい しょうがい りかい
の理解がある窓口の設置等
しょうがいしゃさべつかいしょうほう

さべつ かん ぐたいてき じあん たいおうぶじよ かいけつ
（差別であると感じた）具体的な事案について、対応部署や解決
ほうほう し
方法を知ることができるようにする
ぐたいれい ぐたいてき じあん かいけつほうほうじよげん まどぐち せっち
【具体例】具体的な事案の解決方法を助言できる窓口の設置、
かくそくだんまどぐちめいかくか じょうほうこうひょうとう
各相談窓口の明確化・情報公表等

こんなんじあん かいけつ せいど きのう かつよう
困難事案を解決するための制度や機能を活用できるようにする
ぐたいれい さべつ そくだん かん ちょうせいいいんかい しゅうちとう
【具体例】「差別の相談に関する調整委員会」の周知等

かくそくだんまどぐち たいおうほうほう めいかく かくたんとうしゃてきせつ たいおう
各相談窓口における対応方法を明確にし、各担当者が適切な対応
をできるようにする
ぐたいれい そくだんまどぐちとうたんとうしゃむ けんしゅうかいじっし そくだんまどぐちとう
【具体例】相談窓口等担当者向けの研修会の実施、相談窓口等
たんとうしゃむ まにゅある さくせい
担当者向けマニュアルの作成

かくしよかんぶしよいしきたか こうちようせいどかつよう そくだんじれい
各所管部署の意識を高めるとともに、広聴制度の活用や相談事例
きょうゆうとう かいぜん む ていあんとう おこな
の共有等により、改善に向けた提案等を行う。
ぐたいれい こうちようせいどかつよう ちいききょうぎかいとう そくだんじれい
【具体例】広聴制度等の活用、地域協議会等における相談事例
きょうゆう こうひょう
の共有・公表

かだいけんとうかいぎ けんとうないよう
課題検討会議での検討内容

ちょうせいいいんかい ぎろん
※調整委員会において議論
こうほう じゅうじつ とう かいけつじれいとう こうほうしゅうち とう
・広報の充実 ・あっせん等による解決事例等の広報・周知 等

しょうがいしゃ さべつ かいしょう かん し とりくみじょうきょう 障害者差別の解消に関する市の取組状況

おも とりくみ がつ がつ 【主な取組（7月～12月）】

1 しょうがいしゃ さべつ そうだん かん ちょうせい い いんかい かいさい 1 障害者差別の相談に関する調整委員会の開催

この調整委員会は、事業者への相談や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事案（事業者による差別事案）を対象に、本人等からの申出に基づき、小委員会を編成してあっせんを行うことを役割としています。今年度、あっせんを行った事案があり、今後、概要を公表する予定です。

あっせんの申出件数：8件（平成30年11月末現在）

※あっせん手続の終了後、概要を市ホームページに掲載予定（事業者の名称等は除く）。

2 し はっしゅつ つうち てんじ かたいおう 2 市から発出する通知の点字化対応

視覚障害のある方の「情報の保障」に関する取組として、点字による情報提供を希望する方に対して、本市から発出する通知の「通知名」、「発送元」及び「問合せ先」について、点字で情報提供する取組を平成29年11月より実施しています。

たいしょう つうち れい 【対象となる通知の例】

しょうがいふくし しょうがいふくし さーびす じゅきゅうしゃしょう
障害福祉：障害福祉サービス受給者証

かいごほけん かいご さーびす りようじょうきょう
介護保険：介護サービス利用状況のお知らせ

とうろくにんずう にん へいせい ねん がつまつげんざい
登録人数 103人（平成30年11月末現在）

3 く やくしょまどぐち しゅ わ つうやくたいおう じっし 3 区役所窓口における手話通訳対応の実施

(1) しゅ わ つうやくしゃ はいち もでる じっし なかく とつかく ほんにち しゅう かい
手話通訳者の配置のモデル実施（中区・戸塚区で半日・週2回）

けん へいせい ねん がつ がつまつげんざい
78件（平成30年6月～11月末現在）

(2) たぶれつ とたんまつ かつよう しゅ わ つうやくたいおう じっし ぜんく
タブレット端末を活用した手話通訳対応の実施（全区）

けん へいせい ねん がつ がつまつげんざい
18件（平成30年6月～11月末現在）

4 障害者差別解消庁内推進会議の開催

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している「障害者差別解消庁内推進会議」を平成30年8月31日に開催しました。

障害者差別解消に関する研修実施の状況、各区局で独自に行われている必要な取組を共有するとともに、講演会等開催時の手話通訳・要約筆記の手配、広報印刷物作成時の点字版作成やウェブサイト上へのテキストデータアップロード等の「合理的配慮の提供」の対応の徹底を図ることについて共有しました。

5 企業担当者向けの障害者差別解消法勉強会の開催

障害者差別の解消に向けて、企業の担当者の法制度の正しい理解の促進と、差別のない共生社会の実現に向けて弁護士会との共催により、勉強会開催を予定してします。

開催予定：平成30年度中

参加予定企業：金融機関、公共交通機関（電車・バス）

6 知的障害者への合理的配慮提供の促進のための研究事業－「わかりやすい言い換え用例集」の作成を通して－への協力

知的障害のある方にわかりやすい資料の提供等を行っている一般社団法人スローコミュニケーションが実施する公的機関の発行する知的障害向けの文書（例：障害福祉サービス利用に係る申請書類等）や説明の「わかりやすさ」を検討する研究に対して、横浜市が発出している行政文書の提供等による協力をを行うとともに、横浜市差別解消支援地域協議会委員である奈良崎委員、永田委員に具体的な検討作業へのご協力をいただいています。

7 職員研修の実施

障害者差別解消法の理念の浸透や、社会モデルの考え方の定着を旨として、健康福祉局職員向けに、障害のある人とのコミュニケーションをテーマとして、障害当事者を講師とする研修を平成30年12月より実施しています。

8 当事者サポート事業の実施

障害者差別を受けた人に対して、当事者の立場での寄り添いや、事案の解決方法の助言（対応窓口の紹介等）等を行うとともに、イベント等の場を活用した事業者・行政機関を対象とした障害者差別に関する啓発活動を通して、障害者差別解消法への理解を深めるとともに、すべての事業者・行政機関が差別を受けた障害のある人に適切な相談対応を行うことができるよう支援を行う事業を平成30年5月より実施しています。

【委託先】横浜市社会参加推進センター（運営者：横浜市身体障害者団体連合会）