

第1回横浜市障害者差別解消支援地域協議会

日時：平成30年7月4日（水）午前10時～午前11時45分（予定）

会場：市庁舎5階関係機関執務室

次 第

1 開会

配付資料の確認等

2 議題

(1) 障害者差別に関する相談対応事例 資料1

(2) 障害者差別に関する相談対応の充実 資料2

3 情報提供

障害者差別解消に関する市の取組状況 資料3

4 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。

相談対応事例一覧(平成30年1月～平成30年6月)

No.	だれ 誰からの 相談 相談?	うけつけ 受付	しょうがいしゅべつ 障害種別	どこで お 起きた?	ないよう どのような内容?	そうだんたいおうないよう 相談対応内容	ひこう 備考
1	しょうがい ひと 障害のある人 かぞく の家族から	しよかんぶしよ 所管部署 いがい まど 以外の窓 ぐち 口	ふめい 不明	す ぽ ー つ し せ スポーツ施 設	ぶ ー る しょうがいしやよう しゃ わ おんど いっぱんよう プールの障害者用のシャワーの温度が一般用に くら ひく たいおんちようせい むずか しょうがいしや たいちよう 比べて低い。体温調整が難しい障害者の体調に えいきよう で まどぐち つた ぜんぜんかい 影響が出る。窓口でそのことを伝えたが、全然改 ぜん 善されないのどうにかしてほしい。	す ぽ ー つ し せ つ しよかん ぶしよ つた スポーツ施設を所管する部署を伝えるとともに に、相談対応者より、相談内容を所管部署に そうだんたいおうしや そうだんないよう しよかんぶしよ つた 伝えた。	ちようせいいいんかい 調整委員会 について情 うほういききよう 報提供
2	しょうがい ひと 障害のある人 から	しよかんぶしよ 所管部署 いがい まど 以外の窓 ぐち 口	せいしんしょうがい 精神障害	こうきようこうつう 公共交通 きかん たくしー 機関(タク シー)	たくしー りよう さい わりびき う タクシーを利用する際に、割引を受けるために障 うがいしやてちよう ていじ うんてんしゆ いや かお 害者手帳を提示すると、運転手から嫌な顔をされ いちぶ うんてんしゆ きゆうはつしん したう る。一部の運転手は、急発進をしたり舌打ちをし たりすることもあるほか、「どこが悪いの」「きれい なカッコして、そんな風に(障害があるように)見え ないね」と言ってきたりすることがあることについ て、相談先を教えてほしい。	たくしー じぎょうしや しよかん ぶしよ つた タクシー事業者を所管する部署を伝えた。	ちようせいいいんかい 調整委員会 について情 うほういききよう 報提供
3	しょうがい ひと 障害のある人 から	しよかんぶしよ 所管部署 いがい まど 以外の窓 ぐち 口	ちようかく へいこう 聴覚・平衡 きのうしょうがい 機能障害	きんむさき 勤務先	しよくば まどぐち らいきやくたいおう 職場の窓口で来客対応をしようすると、まわり の職員から「私がかわりに対応するからよい」と いわれ たいおう しょうがい りゆう 言われ、対応をさえぎられる。障害を理由として、 ぎようむ しょういん はいじよ さべつ あ 業務から職員を排除するのは差別に当たるので はないか。	こよう かん そうだん こようかんけい 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。 あんない	
4	しょうがい ひと 障害のある人 かぞく の家族から	しよかんぶしよ 所管部署 いがい まど 以外の窓 ぐち 口	したいふじゆう 肢体不自 由	す ぽ ー つ し せ スポーツ施 設	くるま りようしや かんせん さい すたんど くるま 車いす利用者が観戦する際、スタンドに車いすで かんせん すべーす してい ぼしよ 観戦できるスペースがないため、指定された場所 み で見ることになっているがその料金が急に変更に なつた(値上がりした)。車いす利用者は席を選べ ないのだから、障害者差別ではないかと伝えた が、対応してもらえなかった。 たいおう	とうがいじぎょうしや しよかん ぶしよ あんない 当該事業者を所管する部署を案内した。	ちようせいいいんかい 調整委員会 について情 うほういききよう 報提供

No.	だれ 誰からの 相談？	うけつけ 受付	しょうがいしゅべつ 障害種別	どこで おきた？	ないう どのような内容？	そうだんたいおうないよう 相談対応内容	びこう 備考
5	しょうがい 障害のある人 から	しょうかんぶしよが 所管部署 以外の窓 口	ちょうかく へいこう 聴覚・平衡 機能障害	きんむさき 勤務先	こうつうじこ こういしやう へいこうきのうしやうがい 交通事故の後遺症により平衡機能障害がある。 きゆうしやく ふくしやく しゅっきん 休職していたが、復職にあたりならし出勤をする ことになっている。ならししゅっきんじっし ばいくつ 出勤実施にあたり、バイ ク通勤を認めてほしいが、制度上認めていないこ とや平衡機能障害があるのにバイクを利用する のは危険であるとして、バイク通勤を認めないと いわれている。勤務継続するための配慮に欠け ているとともに、バイク通勤を認めないのは仕事 を辞めろといわれているように感じているのだ が、どこに相談したらよいだろうか。	こよう かん そうだん 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。	
6	しょうがい 障害のある人 の支援者から	しょうかんぶしよ 所管部署 の窓口	ちてきしょうがい 知的障害	いりやうきかん 医療機関	しゅつさん む さんぶんじんか じゅしん 出産に向けて産婦人科を受診したところ、すでに その医院で分娩する方向で調整していたのだ が、スタッフから本人の自立度・理解度が低いこ とから当院での対応は困難である可能性がある という話をされてしまい、本人が嫌な思いをしたの で対応を改めてほしい。	しょうがい りゆう さべつてきとりあつか また か 障害を理由とする差別的取扱い、又はその可 能性のある行為であったため、相談者から話 を聞き、対応を改めた。	
7	しょうがい 障害のある人 の家族から	しょうかんぶしよ 所管部署 の窓口	したいふじゆう 肢体不自由	ふくし 福祉サービ ス	じどうしせつ りやう じどう ほごしや しせ 児童施設を利用している児童の保護者から。施 設利用取消申請書の提出の際に、「施設利用を 必要としているにもかかわらず、障害児への対応 を充実も努力もせず、これ以上の利用をさせるこ とはできないと利用取消を強要され、弱い立場の 障害児が施設利用を中止せざるを得ないのは差 別的な扱いである」との申し出があった。	じじつかくにん けつか しせつがわ じどう 事実確認の結果、施設側としては、その児童 への対応を人員を強化する等の対応を取り、 対応の充実を図っていたが、児童の安全を確 保することができないため、より適切な対応を 行うことができる施設の利用に向けて話し合 いを続けているところであった。引き続き、話し 合いを続けていくこととなった。	

No.	だれ 誰からの 相談？	うけつけ 受付	しょうがいしゆべつ 障害種別	どこで お 起きた？	ないよう どのような内容？	そうだんたいおうないよう 相談対応内容	びこう 備考
8	しょうがい 障害のある人 から	しょかんぶしよ 所管部署 の窓口	したいふじゆう 肢体不自由	えき 駅	てつどうりようじ えき しょくいん さべつてき たいおう う 鉄道利用時に駅で職員から差別的な対応を受け た。 ひとり つうきん さい えき げしゃ かいさつぐち む 一人で通勤する際に、駅で下車し、改札口に向か う際、職員に「エスカレーターではなく、エレベ ーターを使用するよう」指示された。エスカレー ターが利用できず、移動時間が増え、利便性が低下 したことにより不利益が生じた。	しょうぎょうしせつ えすかれーたー くるま りよう 商業施設のエスカレーターを車いすで利用し ていたお客様が転倒し、後ろにいた高齢者が 死亡する事故が発生した事例等もあり、事故 の危険性が高いため、車いすでのエスカレー ターの利用を遠慮していただくよう理解を求め た。	
9	しょうがい 障害のある人 から	しょかんぶしよ 所管部署 の窓口	しかくしょうがい 視覚障害	えき 駅	けん しな い えき い ちゆうえき 〇〇県から市内の〇〇駅に行きたい。途中駅で バスから鉄道に乗り換える際に、駅での移動に介 助が必要であるため、駅構外のバス停まで駅係 員に迎えにきてほしいとお願いをしたが断られて しまった。どうにか対応してもらえないだろうか。	げんそく えきしょくいん えきこうがい むか い 原則として、駅職員は駅構外まで迎えに行くこ とはできない旨を説明したうえで、〇〇駅に乗 り換えることなく移動できる別のルート案内 したところ、そのルートを利用してもらうことにな った。	
10	しょうがい 障害のある人 から	しょかんぶしよ 所管部署 の窓口	しかくしょうがい 視覚障害	えき 駅	しかくしょうがい も もうどうけん つ てつどう りよ 視覚障害を持ち、盲導犬を連れてA鉄道をよく利 用しているが、他社に比べて視覚障害者へのA鉄 道の対応が良くない。 たしや えきいん ほーむ あんない お 他社では駅員がホームまで案内してくれて、降り る駅でも連絡を受けた駅員がホームで待っていて くれるが、A社では、「乗り換えはあそこを登れば すぐですよ。」「エスカレーターはこの先ですよ」と 言うだけで何も誘導してくれない。	こうりてきはりよ ていきょう てきせつ おこな 合理的配慮の提供が適切に行われていな かったため、相談者から話を聞き、対応を改め た。	
11	しょうがい 障害のある人 から	しょかんぶしよ 所管部署 の窓口	しかくしょうがい 視覚障害	えき 駅	しかくしょうがい しや せま ぼすたー 視覚障害があり視野が狭いので、ポスターなどを 貼っていても見えない。窓口でも案内するようにし てほしい。	でんわ ないよう えき かんり ぶしよ つた 電話の内容を駅を管理している部署に伝え、 えきちょう つう ぜんしょくいん しどう 駅長を通じて全職員に指導した。	

No.	だれ 誰からの 相談？	うけつけ 受付	しょうがいしゅべつ 障害種別	どこで おきた？	どのような 内容？	そうだんたいおうないよう 相談対応内容	びこう 備考
12	ふめい 不明	しょかんぶしよ 所管部署 いがい 以外の窓 ぐち 口	ふめい 不明	ふめい 不明	しょうがい ひと ひと おな す 障害のある人もない人も同じように過ごすことを めざ ぼうりつ しゅし 目指すことが法律の趣旨であるのに、そのベース となるかんきょう せいび ほうてきぎむ 環境の整備について、法的義務になってい ないのは少しおかしいのではないか。	そうだんしゃ 相談者からの聞き取り等のみで終了した。(相 談者としては感じたことを聞いてほしかったと のによりしゅりよう 終了した。)	
13	じぎょうしゃ 事業者	しょかんぶしよ 所管部署 の窓ぐち の窓口	したいふじゆう 肢体不自由	ぶんかしせつ 文化施設	ぶんかしせつ じっし たいそうきょうしつ たい 文化施設で実施している体操教室において、体 かんきのう しょうがい 幹機能に障害があり、そのうんどう さんか 運動に参加することで じこ お かもうせい 事故が起こる可能性があるため、講師としては参 加を認めることに躊躇しているが、さんか ことわ 参加を断ることはできるか。 また、せつめいじ き つ 説明時に気を付けることはどのような点か があるか。	さんか ことわ 参加を断ることありきではなく、どのようなはいりよ 配慮 が行えるか、ぶろぐらむ ちようせい かのう かい プログラムの調整が可能か、介 助者を配置することはできるか等をけんとう 検討する ようつた よう伝えた。	
14	た その他	しょかんぶしよ 所管部署 の窓ぐちが 以外 の窓ぐち 以外の	た その他	た その他	しりょうさくせい しりょう かん いけん き てん 資料作成や資料に関する意見を聞くにあたり、点 じばんしりょう 字版資料をどのように作成したらよいかについて しょうだん 相談したい。	てんじばんさくせい なが てんじばんさくせいじぎょうしゃ 点字版作成の流れや、点字版作成事業者を しょうかい 紹介した。	
15	た その他	しょかんぶしよ 所管部署 いがい 以外の窓 ぐち の窓ぐち 以外の	ふめい 不明	がっこう 学校	しょうがい ひと じゅけん さい ひつよう はいりよ じぜん 障害のある人が受験する際に必要な配慮を事前 に申しで 出るようになっていて、がっこうがわ つうじよう が、学校側が通常 ほうほう じゅけん こんなん みと もの たい てきせつ 方法では受験が困難と認める者に対して、適切 なとりあつか こう 取扱いを講じてなっている。その配慮の必要 性をがっこうがわ はんだん を学校側が判断するというのはおかしいので はないかと感じた。	そうだんしゃ 相談者からの聞き取り等のみで終了した。(相 談者としては感じたことを聞いてほしかったと のによりしゅりよう 終了した。)	

そうだんたいおうじれいいちらん
相談 対応 事例 一覧 について、いいん みなさま
委員 の 皆様 へのお ねが
願い

しょうがいとうじしゃおよ かぞく いいん みなさま かくじれい
※ 障害 当事者 及び 家族 の 委員 の 皆様 からは、各事例 について、

おな ばめん べつ しょうがい おな おも いや
同じような 場面で別の 障害 についても同じような 思い、嫌な

おも
思いをすることがあれば、ご意見 を 聞きたいと 思っています。

じぎょうしゃ ぎょうせいきかん いいん みなさま かくじれい おな
※ 事業者 ・ 行政 機関 の 委員 の 皆様 からは、各事例 について、回

おな ばめん たいおう かんが
じような 場面でどのような 対応 が 考えられるかについて、ご意

けん き おも
見 を 聞きたいと 思っています。

障害者差別に関する相談対応の充実

～「障害者差別解消に向けた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、差別の解消に向けたサポート業務を行うこと、また、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にすることを目的とした事業を横浜市社会参加推進センター(ピア相談)への委託により実施します。

1 業務の目的

(1) 当事者への寄り添い

障害者差別を受けた人に対して、当事者の立場で寄り添うとともに、事案の解決方法の助言(対応窓口の紹介等)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つくります。

(2) 事業者・行政機関による適切な対応の支援

事業者・行政機関が障害者差別解消法への理解を深めるための取組を実施することにより、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なります。

2 委託業務内容

(1) 障害者差別解消に係る啓発活動

市民・事業者・行政機関を対象として、障害者差別解消法の啓発活動を行います。

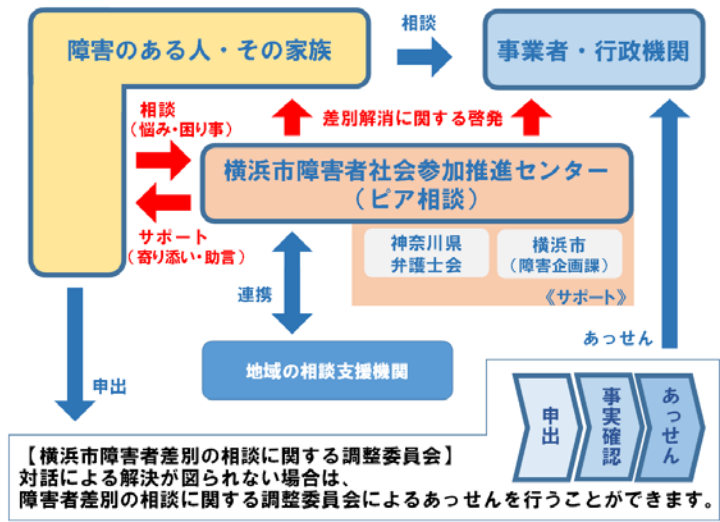
(2) 障害者差別解消に係る市民・事業者・行政機関への支援

市民・事業者・行政機関から、障害者差別解消に係る相談(障害のある人への合理的配慮の提供等)に係る相談があった場合には、関係団体等と連携を図りながら対応します。

(3) 事業者・行政機関による適切な対応に向けた支援

ア 障害者ピア相談センターで対応する相談事案のうち、障害者差別に関するものについて、事案内容を踏まえた対応窓口や障害者差別の相談に関する調整委員会の案内等を行います。

イ 障害者差別の解消に向けて、介入が必要なケースは、関係機関等への連絡調整等を行います。



さんこう 1 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 そろんたいおう かか ぎろん
参考1 横浜市障害者差別解消支援地域協議会における相談対応に係る議論

ほんし じょうき しょうがいしゃさべつ かんするそろんたいおう すす しょうがいしゃさべつ かん
 本市では、上記のとおり、障害者差別に関する相談対応を進めてきましたが、障害者差別に関する
 相談対応の課題について、障害者差別解消支援地域協議会で議論し、必要な取組について検討
 を進めてきました。

課題	必要な取組内容
①差別をされていることに気づかない人がいる	① (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 【具体例】市民・事業者・行政機関向け啓発活動の実施等
②いやな思いをしても、差別かどうか分からない(差別かどうか分からないから相談しづらい)	② (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する 【具体例】障害への理解がある、または障害者差別解消法への理解がある窓口の設置等
③差別をされて、改善を求めたいが、どこに(誰に)何を言えばよいか分からない	③ (差別であると感じた) 具体的な事案について、対応部署や解決方法を知ることができるようにする 【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等
④差別をされて、改善を求めたが、改善されない(行政機関等の指導にも従わない)	④ 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 【具体例】「差別の相談に関する調整委員会」の周知等

さんこう 2 しょうがいしゃさべつ かん そろんたいおう しょうがいしゃさべつかいしょうほう かんが かた
参考2 障害者差別に関する相談対応(障害者差別解消法における考え方)

しょうがいしゃさべつかいしょうほう であらた きかん せっち きそん きかんとく かつよう じゅうじつ ほか
障害者差別解消法では、新たな機関は設置せず、既存の機関等の活用・充実を図るとされてお
くに ちほうこうきょうだんたい そうだんまどぐち めいかくか そうだん ぶんそうかいけつ たいおう しょくいん ぎょうむ めいかくか
り、国・地方公共団体は、相談窓口の明確化、相談や紛争解決などに対応する職員の業務の明確化
せんもんせい こうじょう ほか たいせい せいび
・専門性の向上などを図ることにより体制を整備することとされています。

【障害者差別に関する相談対応の流れ（事業者から差別を受けた場合のイメージ）】

しょうがいしゃさべつ う おも じぎょうしゃ せっち そうだんまどぐち そうだん
○障害者差別を受けたと思ったら、事業者の設置する相談窓口に相談します。

じぎょうしゃ しょうがい ひと たい さべつ かいしょう たいおう じっし
→事業者は、障害のある人に対して、差別を解消するための対応を実施しなければなりません。

じぎょう たんとうぶしょ しどう かんとくけんげん ぶしょ とう そうだん
○事業の担当部署（指導・監督権限のある部署）等に相談します。

とうがいぶしょ しょかんしょうちょう さくせい たいおうしん がいどらいん とう たいしょう じぎょうしゃ
→当該部署は、所管省庁が作成する対応指針（ガイドライン）等にもとづき、対象の事業者
たい ひつよう しどう おこないます れい こうきょうこうつうきかん こくどこうつうしょう
に対して必要な指導を行います。（例：公共交通機関については、国土交通省）

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（1月～6月）】

1 けいはつかつどうとう 啓発活動等

(1) 「しょうがい あるひとと しょうがないひととの こうりゅう とお けいはつかつどう
障害のある人と障害のない人との交流を通じた啓発活動」

ねんど ひ つづ しょうがい ひと しょうがい ひと きがる ふんいき なか
28年度に引き続き、「障害のある人と障害のない人が気軽な雰囲気の中で
こうりゅう
交流することができる機会を設け、その中で障害の理解を広げていく」取組を
すす
進めています。

ねんど いたくじぎょうしゃ しんこう もと しょうがい ひと しょうがい ひと
29年度は、委託事業者による進行の下で、障害のある人と障害のない人の
こうりゅう とお しょうがい りかい ふか しょうがい ひと てきせつ はいりょ ひと わ
交流を通して障害の理解を深め、障害のある人に適切な配慮ができる人の輪
しみん あいだ ひろ とりくみ きかく わーくしょっぷ など けいしき
を市民の間に広げていく取組の企画をワークショップ等の形式により実施しまし
た。

ねんど ねんど さんかしゃ しゅたい けいぞくてき てんかい かつどう
30年度は、29年度までの参加者が主体となって継続的に展開していくための活動
しえん おこな
支援を行います。【URL】 <http://o-morolife.org/>

がつ にち ど にち にち ひろ めかい
3月24日（土）・25日（日） O!MORO LIFE お披露目会

ひろ しみん しゅうち いべんと
（広く市民に周知するためのイベント）

2 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 障害者差別の相談に関する調整委員会の開催

ちょうせい い いんかい じぎょうしゃ そうだん じぎょう たんとうぶしょとう そうだん
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
かいけつ はか じあん じぎょうしゃ さべつ じあん たいしょう ほんにんとう
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
もうしで もと しょうがい いんかい へんせい おこな やくわり
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。あ
っせんをおこな ばあい じあん がいよう こうひょう よてい
っせんを行った場合は、事案の概要を公表する予定です。

もうしで けんすう けん へいせい ねん がつまつげんざい
あっせんの申出件数：8件（平成30年6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
とう のぞ
等は除く）。

3 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。

【対象となる通知（事業開始時点）の例】

障害福祉：障害福祉サービス受給者証
介護保険：介護サービス利用状況のお知らせ
登録人数 97人（平成30年6月末現在）

4 区役所窓口における手話通訳対応の実施

(1) 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）

54件（平成30年1月～5月末現在）

(2) タブレット端末を活用した手話通訳対応の実施（全区）

30件（平成30年1月～5月末現在）

5 筆談ボードの区役所窓口への配置

区役所に来庁される聴覚障害者への情報の保障に関する取組として、筆談ボードを各区に13個配付しました（個数は区役所内全課配付を想定）。

区役所各課の窓口で筆談ボードを設置することによって、来庁した聴覚障害のある方が窓口で対応する職員に対して、筆談や手話等により

求めることができるようにしています。

なお、各課窓口で「市民から見えやすい場所」に設置し、来庁者が自由に使用できるようにしています。



6 職員研修の実施

各区局においても障害者差別解消法に関する研修を独自に実施していますが、全職員及び係長昇任予定者を対象に、法律のポイントを確認

しょうがいしゃさべつかいしょう かん たいおう まな らーにんぐ さくねんど つづ
し、障害者差別解消に関する対応を学ぶためのeラーニングを昨年度に続き
じっし へいせい ねん がつ がつ
実施しました。(平成29年1月～3月)