

障害者差別解消法の施行に伴う横浜市取組について(提言)

平成 27 年 11 月

横浜市障害者差別解消検討部会

目次

1	はじめに	1 ページ
2	検討の経過	3 ページ
3	障害者差別解消の取組について	6 ページ
	(1) 市が取り組むべきこと	
	取組 1 不当な差別的取扱いの禁止に関すること	6 ページ
	取組 2 合理的配慮の提供に関すること	7 ページ
	『合理的配慮の提供の実践に当たって』	
	『コミュニケーションに関すること』	
	『会議、講演会等のイベントの開催に関すること』	
	取組 3 職員対応要領の策定及び職員研修に関すること	10 ページ
	『職員対応要領の策定』	
	『職員研修』	
	取組 4 区役所等の施設・設備の改善等に関すること	11 ページ
	取組 5 市民への啓発に関すること	11 ページ
	取組 6 相談及び紛争の防止等のための体制の整備に関すること	12 ページ
	『障害者差別解消支援地域協議会』	
	(2) 市内の事業者に取り組んでほしいこと	13 ページ
	(3) 市民の皆さんにお願いしたいこと	14 ページ
	(4) 制度に関する意見	14 ページ
4	障害のある人とない人が共生する横浜市の実現に向けて	16 ページ
	～ 検討部会委員から全ての市民に伝えたいこと（主に障害のある委員から）～	

○巻末資料

- ・「障害者差別に関する事例の募集」で寄せられた事例（抜粋）
～ 検討部会において主に検討した事例～
- ・横浜市障害者差別解消検討部会委員名簿

<用語>

- ・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）
→ 障害者差別解消法
- ・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）
→ 基本方針

1 はじめに

平成 28 年 4 月の「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)の施行に向けて、横浜市が行わなければならない取組について提言するため、横浜市障害者差別解消検討部会(横浜市障害者施策推進協議会に設置)において、平成 26 年 11 月から話し合いを行ってきました。平成 27 年 9 月までの約 1 年間、全部で 9 回にわたる検討を終了して、本当に学びの多い貴重な場であったと、参加できたことに心から感謝しています。この思いは、委員全員のみならず、事務局を担った行政の方々も含めて、関わった全ての人が共有した実感だと確信しています。

この検討部会は、何と言っても当事者委員の皆さんの活躍が素晴らしかった、ということに尽きると思います。委員は全員で 19 名、うち障害がある当事者委員が 11 名、家族という立場の委員が 2 名、支援者などが 6 名という構成でした。当事者委員は、知的障害の方が 3 名、精神障害 2 名、発達障害 1 名、肢体不自由 2 名、聴覚障害、視覚障害、内部障害の方が 1 名ずつと、多様な障害がある委員が一堂に会しての議論となりました。

当事者委員の方々が、それぞれの立場でなければ発言できない、貴重なメッセージを毎回送っていただきました。こうした議論ができたのは、それぞれの障害に応じた確実な情報保障があり、お互いの存在を尊重し合う空気が部会の中に確実に醸成されていったからだと思います。そのために、事務局の皆さんが担ってくださった努力には心からの敬意を表したいと思います。特に知的障害や精神障害がある方が心置きなく発言できるよう、事前の資料や会議の進め方にさまざまな工夫をしてくださり、また、会議前後に委員の職場等に出向き、確実な打ち合わせを毎回行ってくださったことが大きかったと思います。この横浜市のプロセスは、関係者に注目された平成 22 年 1 月からの、国の障がい者制度改革推進会議の配慮を上回っていたと考えます。こうした、まさに「合理的配慮」の提供が、この検討部会では確実に行うことができたと評価しています。

そして、この部会の最大の成果は当事者委員の発言の蓄積とその整理です。平成 27 年 1 月 26 日から 2 月 28 日まで、市民に向けて差別事例を募集したところ、最終的に 993 件が寄せられ、また良い配慮がされたという事例も 139 件ありました。これだけの事例が集まったのは驚異的と言えますし、市内の当事者団体の方々の協力が大きかったと思います。これらの事例について、勤務先、学校、お店など、差別された場面ごと、また、障害種別での分類が当事者委員の体験を踏まえてなされていきました。そして、こうした事例についてどのような対応が求められるか、合理的配慮が必要と考えられるかについても、当事者委員それぞれの立場から発言していただきました。ですから、後半は「支援者」という立場の委員は当事者委員の話に圧倒され、ただただ聴き入るばかりでした。どの委員も障害があるがゆえに体験させられた「差別」、感じさせられた「痛み」を、今、自分でなければ伝えられない貴重なメッセージに変えて発言されていました。その過程でつくづく感じたのは、同じような場面であっても障害の種類や個人の受け取り方で、1つの言動の意味合いが違ってくる、ということでした。一人ひとりの個別性を踏まえ、差別を受けた立場の声をしっかり受け止め

ることが重要であり、まさに「多様性の尊重」が求められる、ということを実感させられた場でした。

検討部会が始まる前、ここでの議論は「差別行為を糾弾する」とか、「紛争解決へ向けてどう闘うか」などの厳しい内容になるのではと考えていました。しかし、終わっての結論は、「一人ひとりがかけがえのない存在であり、それぞれをどう尊重するか」という暖かな、穏やかな空気に満たされたものになりました。「合理的配慮の提供」とは、出会った人をいかに大切に思い、その人の生き方を尊重するために、同じ市民として何ができるかを真摯に考えるという、まさに「支え合い」「共生社会」を実現するための努力と言えます。

最後の会議では、どの委員からも、「この会議が楽しかった」「ワクワクの連続だった」「また、続きをこのメンバーでやりたいですね」といった言葉が聞かれました。こうした委員の思いは、この報告書の最後に、「すべての市民に伝えたいこと」として実名で紹介されています。どのメッセージもずしんと重く、多くの貴重な発見があります。ぜひ、読み込んでいただきたいと思います。

平成 28 年 4 月 1 日から、いよいよこの障害者差別解消法が動き出します。「何が差別か」「合理的配慮はどのように提供すべきか」については、とにかく障害当事者の声に耳を傾け、一つひとつを体験するごとに、関わった人々で、そして市民全体で必死になって検討していくことが求められます。そして、このような障害者差別について考えることは、あらゆる差別を解消していくことにつながり、まさに誰もが尊重される「共生社会の実現」につながるのです。厳しい過程でもあると思われませんが、障害がある人と歩むことは、本当に楽しく、意義深く、希望をもって未来に向かっていける、そのことを教えてくれた検討部会でした。

障害者差別解消法が施行されることで、さまざまな「心のバリア」が解消され、誰もが生き生きと、自分らしい生き方ができる横浜市の実現に向かっていくのだと、今、確信しています。

横浜市障害者差別解消検討部会 会長 石渡 和実

2 検討の経過

	開催日	議題
第1回	平成26年 11月4日(火)	1 会長・副会長の選出について 2 検討部会の会議での約束事について 3 障害者差別解消法について(説明) 4 今後のスケジュールについて
第2回	平成26年 12月11日(木)	1 障害者差別と思われる事例、合理的配慮の良い事例の募集について
第3回	平成27年 2月24日(火)	1 事例募集の実施状況について(中間報告) 2 寄せられた事例の整理、公表、今後の活用について 3 第5回以降の日程調整について
第4回	平成27年 3月24日(火)	1 事例募集の結果について 2 寄せられた事例の分類について 3 課題の整理(今後の検討事項)について
第5回	平成27年 5月14日(木)	1 事例募集の結果の公表について(報告) 2 寄せられた事例の分類について 3 今後の検討予定について
第6回	平成27年 6月16日(火)	1 事例の公表について 2 障害者差別解消法の規定について(確認) 3 前回の事例の分類の確認について 4 事例の分類について(前回からの継続分)
第7回	平成27年 7月21日(火)	1 事例の公表について(報告) 2 前回までの事例の分類の確認について 3 市が行うべき取組について
第8回	平成27年 8月20日(木)	1 市が行うべき取組について 2 市内の事業者が取り組むべきことについて 3 市民に取り組んでほしいことについて 4 「市への提言」の案について
第9回	平成27年 9月29日(火)	1 「市への提言」の案について

<各回の概要>

第1回

- ・ 会長、副会長を選出しました。
- ・ 多くの障害のある委員が参加するこの会議の約束事を検討し、決定しました。
- ・ 障害者差別解消法の規定内容と今後のスケジュールを確認しました。

【決定した具体的な約束事】

- 発言する際には名前を言うこと、発言者はゆっくりと話すこと。
- ゆっくり話してほしいときや内容が分からないときに使う「○×カード」を希望する委員に用意すること。
- 会議資料にはルビをふること。など

【会議を開催するときに準備すること】

点字版資料の作成、磁気ループの設置、要約筆記のスクリーン投影、介助者の配置、会議資料に関する事前説明など

第2回

- ・ 障害者差別解消の取組を検討していくための資料として活用することや、市民啓発を目的として行われる「障害者差別に関する事例の募集」について、「設問、回答方法、実施上の工夫や配慮、周知方法」などに関する意見を出したり、提案を行いました。

第3回

- ・ 事例の募集の中間報告を受けました。
- ・ 事例募集の実施後の事例の整理、活用等について検討を行いました。寄せられた事例は原則全てを公表することが適当であるなど、意見を出したり、提案を行いました。また、事例の分類や障害のある人へ分かりやすく伝えていく工夫などについて議論しました。

第4回

- ・ 事例の募集の結果の報告を受けました。
- ・ 事例の分類方法（区分）について議論しました。
障害のある人の側の意見を大切にしつつ、特に「絶対にしてほしくないこと」と「できればしてほしくないこと」の濃淡をつけることの適否などについて議論しました。

第5回

- ・ 事例の募集の結果の公表について報告を受けました。
- ・ 事例の分類方法（区分）の修正について議論しました。
- ・ 抽出した事例を対象として、決定した分類方法（区分）に従って分類を行いました。

第6回

- ・ 障害者差別解消法の規定を再確認しました。
- ・ 前回行った事例の分類について、その考え方を確認しました。
- ・ 前回からの継続として、事例の分類を行い、そのことを通じて、議論や課題の整理を行いました。

第7回

- ・ 事例の公表（市ホームページへの掲載等）について報告を受けました。
- ・ 「市への提言」の構成について議論し、決定しました。
- ・ 提言の内容として、市が行うべき取組のうち、窓口対応・電話対応における配慮や、通知・説明書類等に関する配慮について議論しました。

第8回

- ・ 前回からの継続として、提言の内容について、市が行うべき取組、市内の事業者が取り組むべきことなどについて議論しました。

第9回

- ・ 相談体制、条例の制定について議論しました。
- ・ 提言の内容の全体について、確認、検討を行いました。

3 障害者差別解消の取組について

(1) 市が取り組むべきこと

障害者差別の解消について、市（市職員）が取り組まなければならないことを以下のとおり6項目に分けて記載します。

なお、「取組① 不当な差別的取扱いの禁止に関すること」と「取組② 合理的配慮の提供に関すること」については、ここでは法律に沿った整理としていますが、検討部会での事例の分類の検討においても、事例の詳細が分からないと、それが「不当な差別的取扱い」になり得るものなのか「合理的配慮の不提供」になり得るものなのか判然としないものや、そもそも法律上の「障害者差別」に当たり得るのかどうかの判断が難しいものが少なくありませんでした。

以下の説明では具体例も一部示していますが、それぞれの事案によって状況は異なり、「障害者差別」となり得るのかどうかについても異なる場合がありますので、その点は注意をお願いします。

また、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、さまざま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、そのことを踏まえつつも、検討部会としては、対象となる障害当事者等の視点から、既存の制度に関することについても、この提言に記載することとしました。他の法律等との関係から、横浜市のみでは解決が難しいものもありますが、それぞれの制度ごとに現状を確認し、検討をお願いします。これについては、14ページ「(4) 制度に関する意見」に記載します。

「取組① 不当な差別的取扱いの禁止に関すること」

障害者差別解消法では、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行為を禁止しており、市職員も、区役所等での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行ってはなりません。

不当な差別的取扱いは、故意に、意識的に行っていることがほとんどであると考えられますが、そのような行為がある場合は、早急に改善する必要があります。

<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 合理的配慮の提供に関すること」

障害者差別解消法では、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（合理的配慮の提供）が求められており、行政機関については法的義務となっています。

合理的配慮を提供しないことも、不当な差別的取扱いと同じく、障害者差別解消法において「障害者差別」であり、行政機関にとってはいずれも法的義務であることをしっかりと押さえておく必要があります。

また、障害のある人からの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もあります。職員の側からも合理的配慮の提供の要否を本人に確認するよう努めることが必要です。更に、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必要ではありますが、場面に応じて職員が考え、臨機応変に対応していくことも大切です。障害のある人の意向を的確に把握し、必要以上の過剰な配慮を時間をかけて行うようなこともないよう気をつけなければなりません。

なお、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（無関心）のうちにそうしていること、不作為のものがほとんどであると考えられるため、まずはそのことを意識する必要があります。

「合理的配慮の提供」は特別なことを求めるものではなく、「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考えています。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。

市職員が合理的配慮の提供に関して取り組むべきことは、次のとおりです。

『合理的配慮の提供の実践に当たって』

合理的配慮の提供を行うに当たり、まず、次の二つのことを理解してください。

1. 障害の特性を理解する。

取組の姿勢は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理解を深めていくことが求められます。

<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）。

2. 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、対応することが大切です。

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、一人の大人としての普通の対応をすることが求められます。

<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。

『コミュニケーションに関すること』

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」として「受ける」ことをしていく必要があります。なお、行政機関の対応についても、行政機関が一方的に決めてしまうのではなく、障害のある人たちの意見を丁寧に聴いて決定していくことが必要です。

以下に具体例を示しますが、「合理的配慮の提供」の全てを網羅したものではありませんので、実際の対応においては、その人の障害や意向を踏まえた対応をしてください。

<情報を「伝える」ことの合理的配慮の提供となり得る具体例>

●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、後ろとるように伝える（視覚障害）。
- どこに人がいるのか、その人が職員であるのかどうか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）。
- 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」ことの合理的配慮の提供となり得る具体例>

● 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）。
- 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））。

『会議、講演会等のイベントの開催に関すること』

会議資料等については、8ページから9ページの『コミュニケーションに関すること』と同じですが、障害のある人の参加を前提として準備を進めたり、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工夫が必要となります。

また、会場を決めるときは、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することも大切です。

<会議等の開催に当たっての合理的配慮の提供となり得る具体例>

- 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き添い者の同席を認める。また、付き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で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）。

「取組③ 職員対応要領の策定及び職員研修に関すること」

『職員対応要領の策定』

職員対応要領の策定は、障害者差別解消法においては、地方公共団体の努力義務となっていますが、市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に関すること」、「取組② 合理的配慮の提供に関すること」の内容を反映し、市の職員対応要領を策定してください。

また、策定後は、定期的に庁内の取組状況を確認し、職員対応要領の内容を必要に応じて変更できるような仕組みとしてください。なお、必要に応じて変更できるような仕組みとすることは、職員対応要領以外の取組についても同様です。

『職員研修』

合理的配慮の提供等、障害者差別解消の取組は、市役所の全ての部署で取り組んでいくことが必要です。障害のある人の対応は福祉の部門ということではなく、障害のある人の生活を支えるあらゆる部門、どの職員が応対しても対応内容が変わることがないようにしてください。

そのための職員研修については、法律の趣旨、職員対応要領の内容や障害の基本的な理解がそれぞれの職員に十分浸透するよう、継続的なシステムとして構築することが必要です。なお、障害の基本的な理解については、障害種別ごとに求められる配慮を明確に示すことが必要です。また、横浜市が実施した「障害者差別に関する事例の募集」で寄せられた事例に目を通すことも、障害者差別を考えていくに当たって役立つものと考えます。

障害者差別解消法は、障害のある人も障害のない人もお互いの人格と個性を尊重して共に生きる社会、共生社会の実現を目的としていますので、障害のある人もない人もこの横浜で暮らしている、同じ一人の市民であるということをしかりと押さえて取り組んでください。

「取組④ 区役所等の施設・設備の改善等に関すること」

区役所・市役所等の施設の設備等の改善については、障害者差別解消法では、行政機関と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ください。特に、聴覚障害者への非常通報（視覚情報による伝達）等、生命に関わるものについては、早急に設備の改善、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してください。

なお、障害のある人の利用を目的とした設備の設置や改善に当たっては、必ず対象となる障害のある人の意見を聴き、反映していくことが大切です。既に実践もされていると思いますが、改めてこの点について確認をお願いします。

また、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、稼働後の管理も大切です。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確認や検証を行ってください。

<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⑤ 市民への啓発に関すること」

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行っていく必要があります。

市民への啓発活動においては、まずは何よりも現状を知ってもらうことが大切です。横浜市が今年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改めて整理し、抜粋した事例をもとに市民向けのリーフレット（啓発資料）を作成したり、講演会やシンポジウムを開催するなど、計画を立てて継続的に行ってください。同時に、障害のある人と障害のない人が気軽な雰囲気の中で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といった取組も有効であると考えられます。そのような市独自の取組の実施も併せて検討してください。

啓発活動の対象としては、市民全体を対象とするものもちろん必要ですが、特に教育の場において、障害のある人と実際に接することなどを含め、障害者差別や障害の理解を深めるための継続的な取組を行うことを検討してください。

そのほか、地域の民生委員等を対象とした啓発についても検討をしてください。

また、啓発活動については、障害のある人たちへの啓発を忘れてはなりません。検討部会において、知的障害のある人が理解しやすいように双六やかかるたを作ることなどの提案もありましたが、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が重要です。

なお、これらの啓発活動は、障害のある人の協力、参画の下で実施することが有効であると考えます。障害の種別ごとに、障害のある人はどのような場面でどのようなことで困っているのかなどを直接伝えることで、より一層理解が深まることが期待できます。

一人ひとりの少しの気遣いが、障害のある人にとっても暮らしやすい横浜の実現につながっていくものと思います。市民の間にそのような輪が広がっていくよう継続的かつ積極的な取組をお願いします。

「取組⑥ 相談及び紛争の防止等のための体制の整備に関すること」

障害者差別解消法や国の基本方針では、相談及び紛争の防止等のための体制の整備について、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に応じることが必要であり、相談等に対応する際には、障害者の性別、年齢、状態等に配慮することが重要であるとしています。また、新たな機関は設置せずに、既存の機関等の活用・充実を図るとしており、国や地方公共団体においては、相談窓口を明確にするとともに、相談や紛争解決等に対応する職員の業務の明確化、専門性の向上などを図ることとしています。

こうした考え方を踏まえつつ、横浜市における相談及び紛争の防止等のための体制の整備に当たっては、個別の相談の解決を目指すための明確な仕組みの構築を基本とした整備を検討してください。

障害を理由とする差別に関する相談は、さまざま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、相談の解決を目指すための仕組みを整備しておくことが必要と考えます。障害者差別解消法では、具体的な仕組みの構築に関する定めはありませんが、相談窓口による解決が難しい事案について、解決を目指すための相談、調整、あっせんという一連の仕組みを市独自に構築することを検討してください。また、併せて、このような仕組みを明確にしておくため、条例の制定についても検討してください。障害のある人の生活は、障害のない人と同じく、福祉の担当部局のみでなく市の行政全般に関係しています。条例の制定は、障害者差別解消の取組を

全庁的に進めていくに当たっても意味のあるものではないかと考えます。

なお、相談の受付においても、障害に応じたコミュニケーションの手段は確保しておくことが必要であるため、電話のみでなく、ファックスや電子メールによる相談ができるよう対応をお願いします。また、8ページから9ページの『コミュニケーションに関すること』も参照してください。

『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。

(2) 市内の事業者に取り組んでほしいこと

障害者差別解消法では、事業者について、不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供に取り組むことを定めています。また、事業者については、医療機関や学校（私立）、金融機関、公共交通機関をはじめ、各省庁が事業分野ごとに「対応指針」（事業者向けガイドライン）を策定していますので、該当する「対応指針」の内容を理解し、それに沿って対応していくこととなります。

なお、合理的配慮の提供については努力義務とされていますが、事業者は多くの顧客や利用者を対象に経済活動等を行っており、社会における役割を考えると、障害のある人に適切な配慮を提供していくに当たり、やはり一定程度の障害の理解は必要と考えられます。それぞれの事業者において、従業員への研修等に取り組むことが必要であり、横浜市には、障害者差別解消に取り組む事業者をサポートしていく活動をお願いします。

また、従業員への研修等においては、障害者差別解消法が障害のある人も障害のない人もお互いの人格と個性を尊重して共に生きる社会、共生社会の実現を目的としていることを踏まえ、例えば、必要がないにもかかわらず家族の同行や同席を求めるなど、無意識や無関心のうちに障害のある人の人格を傷つけることがないように伝えていくことも大切です。

合理的配慮の提供に関しては、7ページから10ページの市職員が取り組むべき「取組② 合理的配慮の提供に関すること」も参考にしてください。なお、事業者のうち病院や学校については、そこを利用する障害のある人にとって選択の余地のない機関であるとも考えられるため、行政機関と同様の合理的配慮の提供に努めるようお願いします。

(3) 市民の皆さんにお願いしたいこと

11 ページから 12 ページの「取組⑤ 市民への啓発に関すること」でも触れましたが、まずは横浜市における現状を知っていただきたいと思います。横浜市が実施した「障害者差別に関する事例の募集」で寄せられた事例を是非ご覧いただきたいと思います。私人としての個人、市民は、障害者差別解消法における障害者差別の禁止の直接の対象とはなっていませんが、障害のある人の声をご覧いただき、市民の皆さんの一人ひとりが普通のこととして少しの気遣いを実践し、障害のある人の暮らしにくさ、生きにくさが改善されるよう、取り組んでいく必要があると思います。

障害者差別解消法は、共に生きる社会、共生社会の実現を目的としています。障害のある人も障害のない人も同じ一人の横浜市民です。障害のある人が差別をすることもあれば、障害の有無に関わらず、お互いを理解し、同じ一人の市民として同じ横浜の街で暮らしているということ、暮らしていくということを共に考えていく必要があります。

<お願いしたいことの例>

- 障害のある人を哀れんだり、特別視しないでください。
- 必要以上に障害のことを根掘り葉掘り聞かないでください。

(4) 制度に関する意見

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、さまざま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、対象となる障害当事者等の視点から、次のことを制度に関する意見として記載します。

他の法律等との関係から、横浜市のみでは解決が難しいものもあり、法施行後にすぐに実施を求めるものではありませんが、それぞれの制度ごとに現状の課題を確認し、課題を解決するための検討をお願いします。

また、障害者差別解消法の施行後も、検討の必要が生じた制度については、この法律の前提である障害者権利条約や障害者基本法の趣旨に則り、具体的な議論をしていくことをお願いします。

- 精神障害者の介護者（付添い者）のバス・地下鉄等の運賃割引について、他の障害種別と同等の割引制度を設定していただきたい。
- 視覚障害者について、点字版や音声版の選挙公報の提供が制度化されていない。情報の保障の観点から改善していただきたい。
- 視覚障害者について、どのような媒体（点字、拡大文字、電子データ、電話など）で個人情報を含む通知等を発出すればよいのかを市として把握してほしい。

また、金融機関の窓口等、個人情報の保護に特に配慮が必要な手続の場面において、

代読や代筆を行うことができる者の資格の新設、資格者の養成等に取り組んでいただきたい。

- 一般学級に在籍する聴覚障害のある児童生徒のノートテイクについて、十分な時間数を保障していただきたい。

4 障害のある人とない人が共生する横浜市の実現に向けて

～ 検討部会委員から全ての市民に伝えたいこと（主に障害のある委員から）～

私は視力0です。だから「視覚障害者」と呼ばれます。でも見えないから障害者なのでしょうか？
確かに朝刊は読めませんが、ラジオやテレビのニュースで補えます。缶入り飲料の中身の区別はできないものの、点字や触れてわかる印があればわかります。着る服の色や柄もわかりませんが、形で区別したり音声タグというものを付ければ大丈夫です。タッチパネルで操作する券売機やATMも画面がつるつるなだけでどこにタッチすればいいかわかりませんが、数字キーのあるものなら操作できます。最近パソコン画面や書類を読み上げる装置もできました。点字ブロックやホームドアは、安全で確実な歩行を守ってくれています。街で声をかけてくださる方もたくさんいらっしゃいます。
こう考えると、私の不便さは「今の社会が見て知る社会」になっているからで、何気ない援助や科学技術の進歩、制度の改善で「聞いたり触れたりして知る社会」になれば、私の不便さは軽くなり、障害者でなくなるかもしれません。「見えなくても障害のない社会」が早く来るよう、その日のために、皆さんのご協力をお願いします。（視覚障害：神崎 好喜）

聴覚障害の内容は一律ではなく、聞こえに大きな幅があります。手話でないと分からない人、少し大きな声で言えば分かる人、補聴器を使えば分かる人、補聴器は使っているが言葉の判別ができない人など、いろいろな人がいます。手話、筆談、少し大きな声、ゆっくり、はっきり、マスクをとるなど、その人に合った方法で話をさせていただければと思います。
聴覚障害イコール手話ではなく、聴覚障害者でも手話を知らない人が多いので、要約筆記も必要となります。要約筆記は一般の市民の人たちには知られていないかもしれませんが、手話通訳だけでなく要約筆記などにも注目していただき、音声を文字化できるシステムの普及が進むことを願っています。手話は若いうちなら習得できますが、高齢者には難しいです。
また、小・中学校時代に、教育の場において、障害者やいじめなどについて考える機会をつくっていただきたいです。実際に障害者と触れ合う場も必要だと感じています。特に低学年のうちにそのような機会があると有効だと思います。（聴覚障害：須山 優江）

「完全参加と平等」へ大きなステップに

中学の時に車椅子生活へ、小学校の運動会はいつも見学で修学旅行にも参加できず、卒業後、仕事を覚えようと訓練所を探したが車椅子を受け入れる施設はなく、やっと全寮制の身体障害者職業訓練所に入れた。

しかし、技術を身に付けても通勤ができないと会社に入れず運転免許証の必要性を痛感、運動能力が原因で適性検査に何度も落ちたが免許を取得、始めて路上に出た時、一般人と同じ道路を走行する自身に障害のない“交通社会の平等”を感じた。

自立に向け“社会の扉”を開く度に障害への無理解が呼ぶ差別、制度上の壁が立ち塞がるが、その解決となってくれたのは周りの方々の障害への正しい理解と協力でした。来年の4月には障害者差別の解消を推進する「障害者差別解消法」が施行される時こそ市民に障害者理解を拡げる、国際障

害者年で掲げた「完全参加と平等」実現へ大きなステップにと思う。(肢体不自由(車イス):浜崎 孝行)

私達障害者も当たり前の横浜市民であること、そしてあなたの側で暮らしていることを認識してもらう事です。認識することにより、徐々に障害者への理解が広がっていくのではないかと思います。まず、相手の事を知ることです。前回の会議で視覚障害の神崎委員から「私は聴覚障害・難聴障害の事を知らないのです」というような発言をされていましたが、これは大事な指摘です。

私は、点字ブロックの上で人と話したりする事があります。これは視覚障害者の方にとっては動線を奪われることだと思います。視覚障害に差別だと言われて当然だとも思います。このように人は皆、無意識のうちに誰かを差別して生きているのではないかと思います。一人一人自分も誰かを差別している事を意識することが出来れば、少しずつ差別を減らしていけると思います。(肢体不自由:松島雅樹)

今日では、あからさまな障害者差別は少なくなってきたと言えるかもしれません。かつては、日常会話の中においてもあたりまえのように差別用語が使われていましたが、今はそのようなこともなくなりました。しかし、これらは表面的なとらえ方に過ぎないのです。障害者差別そのものがなくなったわけではありません。障害者差別の事例集をご覧ください。これが実状です。わたしたちの思いは、わたしたち障害者ばかりではなく、もちろん老人も、子どもも、誰もが普通に、それぞれに応じた配慮を受けながら、日々を過ごせる、自分で暮らしに必要なことを済ませることのできる横浜市になってほしい、おたがいに協力してそうしていきたい、ということです。

注意していただきたいのは、特別扱いをしてほしいということではありません。みんなが普通に暮らせる横浜市ということです。(内部障害:佐藤 秀樹)

障害の種別を越えた親の会の連合体からこの部会に参加をしました。障害のある人とない人が共生する社会は障害者の問題ではなく、高齢化社会を迎える今、全ての市民の課題でもあります。今回寄せられて分類整理をされた差別事例は氷山の一角であり、その大部分は知らない事によっておこっています。それだけに障害者のことをもっと知ってもらいたいし、誤解や偏見がなくなれば、それだけで差別は減っていくのだと思います。

障害への理解、啓発促進、また相談体制の確立や問題解決の仕組みづくりのためにも、横浜市独自の障害者差別解消条例を制定して、横浜に暮らす人々が、それぞれの違いを認め合う共生社会の実現を願っています。(障害児者の親:清水 龍男)

障がいを持たれている方の多くは、日常生活の様々な場面で生活のしづらさを感じています。その要因の一つに、障がい者差別があります。

後天的に障がいを負う方も数多くいらっしゃることを考えると、障がい者差別を自分とは関係ない他人事とは思えなくなります。

今回 審議する中で、障がい者差別に関する多くの事例が寄せられました。市民の方には、寄せられた事例や本提言から障がい者差別について考えていただき、差別を許さない人権感覚、そして差別解消への意識を高めていただくことを切に願います。(支援者:中瀬 明德)

人はみな様々な場面で影響し合い、日々を過ごしています。

しかし、状況が異なると、「相手が何を必要としているか」「自分には何が出来るか」と、迷うことや分からないことも沢山あります。そのような時は、まず相手の気持ちや考え、困ったこと、嬉しいことを聞いたり、伝えたりすることが大切です。

自分の身に置き換え、想像し、相手の方の状況に応じて「聞く」「伝える」ための方法や工夫を考えることも相互理解に近づく一歩です。

今回の法施行を機に、一人一人がそのような意識を高め、互いに思い合える気持ちを育むことの出来るよう、市全体で取り組んでいければと思います。(支援者:前沢 奈美)

たくさん遊びたい！ゲーセンで好きな車のゲームをやりたいし、ライブにも行きたい、車のレースも見に行きたい。一人で好きなところに旅行に行きたいし、友達とも旅行に行きたい。そのためにはお金を稼ぎたいし、お金を稼ぐために仕事をしたい。

将来も安心できるようにしたいし、今はグループホームで生活しているけれど、いつか一人暮らしをしたい。そして、いつか車の免許が取れる世の中になるといいな。夢は自分でマイカーを買って湾岸を運転すること！

自分だけじゃなく、仲間の一人ひとりが同じように自分らしく楽しく生きていけるといいな。みんなおんなじだから、助け合って生きて行こう。(知的障害:井上 繁)

私がこの委員会をやってみて感じたことは新しい法律がつくる会議のレジメでは専門用語の言葉が多くて初めのうちはすごく大変で苦労しました。何回かやっていくうちに横浜市を担当職員さんが前日に仕事場などに来て明日の会議を説明をしてくれたけど委員さんたちはやっぱり専門用語で会議が話し合いました。時々は会議中で私にも理解ができる言葉で話し合いをしてくれました。が話し合っただけでうちにまた専門用語で会議がやっていて理解ができませんでした。時には同じ委員の人たちが意見を出してくれたり差別で同じ意見の人が会議で話してくれたことが私にはとてもよかったと思いました。

この会議に参加して良かったことが2つあります。

①会議の前日に横浜市担当職員さんが仕事場などにきてくれて説明してくれた。

②いろんな障がい者たちが自分の経験のことや差別の意見を話してくれたことが良かったと思いました。今まで知らないことがいっぱいありました。他の障がい者たちの話を聞くことができて私には一番の勉強になりました。

自分が知的障がい者から意見があります。2つあります。

①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。

②会議の時のレジメは一人一人にあったレジメを作ってほしいです。

最後にお願ひがあります。2つあります。

①わかりやすいレジメを作ることが大切だけど自分だけでやらないで専門家や横浜市の職員といっしょになって作ってほしいです。

②いつも障がい者に関係ある委員は司会などが福祉の関係者でやることが多いので障がい者の本人たちにもやってほしいです。(知的障害:奈良崎 真弓)



検討部会に参加してみて、こんなにたくさん差別があると思わなかった。もっと早く市民の人にも知ってほしかった。差別があることをもっと知ってもらって、これから差別がないように、市役所、区役所、学校、病院などに資料を見てもらいたい。

私たちも、差別がなくなるように絵を描いたり、すごろくを作ったりしているので、みなさんに見てほしい。少しでも差別がなくなることを期待しています。(知的障害:永田 孝)

『お互いの自然な歩み寄り』

この『障害者差別解消法』により「障害者は特別扱いされて良いな」と思われたり、これまで以上に“心の隔たり”ができないことを願います。健常者同士の助け合い補い合いとなんら変わらない特別なことではない、本来自然なことという感覚が広まることを願います。例えば、障害のある人を自分よりも下に見て「やってあげる」という感覚でいたり、障害のある人が必要以上に恐縮したり怠慢になったり、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。知らない、無関心、思い込みなどが、誤った認識や配慮に繋がってしまうと思います。特に、こうした助け合いや補い合い、交流と歩み寄りが、子供の頃から日常生活の中で繰り返されていくうちに、みんなにとって自然なことになっていくと私は思います。障害のある人もない人もお互いが尊重しあえますように。(発達障害:山下 優子)

まず精神障害者はキチガイではありません。本人に何らかの事情があって不可思議な動きをしているだけです。一人ごとを言ってる時は幻聴さんと話しているのかもしれませんが。具合が悪い時はヘロヘロ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。わけもわからないのに「キチガイだから」という納得の仕方をしないで下さい。とにかく話を聞いて下さい。精神障害は目に見えにくい障害なので難しいと思います。それでも一般の人々に自分の障害についてわかるように話せる人も中にはいます。(私のように)

精神障害について、数多く、私は講演会をやっていますが、聞いている人がビックリするようです。1日22錠+αの薬を飲んでいる私が、いかに自分の生きづらさ(障害)と正面向いて生きているか。精神障害はキツイです。ひどい時は話すコトもできなくなり、かたまつたまま動けなくなります。(精神障害:和田 千珠子)

障害者は特別扱いをしてほしいとは思っていないことを理解してください。
障害者は可哀想な人ではなく、障害による生活上の不便を抱えている普通の市民です。
何が不便かは障害の種類ごとに違ふし、障害者ごとに違います。障害者の中には見かけではわからない聴覚障害や精神障害、発達障害、内部障害などを持つ人もいます。障害を持ってみないとその不便さはなかなかわからないかもしれません。
けれども、障害という苦勞を抱えている人たちがこの世にいて、みんなと一緒に生活したいと思っていることを忘れないでください。ちょっとした気遣いと援助の仕方が分かれば、共生できます。誰もがいつ障害者になるかはわかりません。(精神障害(家族):大羽 更明)

卷 末 資 料

「障害者差別に関する事例の募集」で寄せられた事例(抜粋) ～検討部会において主に検討した事例～

※以下の内容は、検討部会において、抜粋した事例の検討・分類を試みたものです。各事例が障害者差別に該当することなどを断定するものではありません。

※「分類」：①「差別的取扱いをしたもの」になり得るもの、②「適切な配慮をしなかったもの」になり得るもの、③その他(①、②のいずれにも入らないもの)

寄せられた事例			検討部会としての考え方、意見など	
応募者・障害種別・事例		こうしてほしかったこと		
1	応募者	障害のある人	誰によるものか	事業者、行政機関
	障害種別	視覚障害、聴覚・平衡機能障害	分類	②適切な配慮をしなかったもの
	事例	手話通訳、台本貸し出し、字幕表示、磁気テープ、音声ガイドなどの準備を行う用意があることを当初より明記。問い合わせがあれば対応するのではなく、当初から明記することによって参加しやすくすることが大切と考えます。	考え方、意見	○一般にはあまり知られていないが、聴覚障害については、手話通訳のみでなく要約筆記が必要である。
			考えられる改善の方向性	○聴覚障害、視覚障害の対応についても記載する(過重な負担を要する場合を除く)。
2	応募者	障害のある人	誰によるものか	事業者
	障害種別	聴覚・平衡機能障害	分類	①差別的取扱いをしたもの、②適切な配慮をしなかったもの
	事例	旅行代理店が責任を持って手話のできる人を雇い入れる。	考え方、意見	○障害のある人の参加を一律に断る取扱いをしている場合(障害のある人が参加できているにも関わらず実際には断っている場合を含む)は「差別的取扱いをしたもの」。 ○障害のある人が参加できるツアーの設定や配慮を旅行代理店が可能な範囲で行っていないため、ツアーに参加できない場合は「適切な配慮をしなかったもの」。 ○手話のできる人がいなくても、筆談してくれることで楽しい旅行になることもある。
			考えられる改善の方向性	○障害があることのみを理由として一律に断る取扱いをしない。 ○障害のある人が参加できるツアーの設定をしたり、本人の意向を確認した上で、できる配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。
3	応募者	障害のある人	誰によるものか	行政機関
	障害種別	聴覚・平衡機能障害	分類	②適切な配慮をしなかったもの
	事例	視覚による情報提供をする。	考え方、意見	○生命に関わる重要な課題である。
			考えられる改善の方向性	○視覚による情報提供を行う(過重な負担を要する場合を除く)。
4	応募者	障害のある人	誰によるものか	行政機関
	障害種別	精神障害	分類	①差別的取扱いをしたもの
	事例	市内の消防団に加入したいと思ったところ、病気を理由に断られた。病気が回復したと伝えても病歴を理由に断られた。	考え方、意見	
			考えられる改善の方向性	○病歴のみを理由として一律に断る取扱いをしない。 ○病気、障害に関する理解を深めてもらう。

寄せられた事例			検討部会としての考え方、意見など														
応募者・障害種別・事例		こうしてほしかったこと															
5	<table border="1"> <tr> <td>応募者</td> <td>障害のある人</td> </tr> <tr> <td>障害種別</td> <td>発達障害</td> </tr> <tr> <td>事例</td> <td>市内の中学校の個別支援級に通っていたとき、運動会や文化祭では一般級が参加する大縄跳びや合唱コンクールに参加できなかった。</td> </tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	発達障害	事例	市内の中学校の個別支援級に通っていたとき、運動会や文化祭では一般級が参加する大縄跳びや合唱コンクールに参加できなかった。	個別支援級の生徒が参加できる機会を増やしてほしい。	<table border="1"> <tr> <td>誰によるものか</td> <td>行政機関</td> </tr> <tr> <td>分類</td> <td>①差別的取扱いをしたもの</td> </tr> <tr> <td>考え方、意見</td> <td></td> </tr> <tr> <td>考えられる改善の方向性</td> <td>○障害のみを理由として一律に学校行事への参加を妨げることはしない。</td> </tr> </table>	誰によるものか	行政機関	分類	①差別的取扱いをしたもの	考え方、意見		考えられる改善の方向性	○障害のみを理由として一律に学校行事への参加を妨げることはしない。
応募者	障害のある人																
障害種別	発達障害																
事例	市内の中学校の個別支援級に通っていたとき、運動会や文化祭では一般級が参加する大縄跳びや合唱コンクールに参加できなかった。																
誰によるものか	行政機関																
分類	①差別的取扱いをしたもの																
考え方、意見																	
考えられる改善の方向性	○障害のみを理由として一律に学校行事への参加を妨げることはしない。																
6	<table border="1"> <tr> <td>応募者</td> <td>障害のある人の家族</td> </tr> <tr> <td>障害種別</td> <td>知的障害</td> </tr> <tr> <td>事例</td> <td>習字教室の入会を障害があることを理由に断られた。</td> </tr> </table>	応募者	障害のある人の家族	障害種別	知的障害	事例	習字教室の入会を障害があることを理由に断られた。		<table border="1"> <tr> <td>誰によるものか</td> <td>事業者</td> </tr> <tr> <td>分類</td> <td>①差別的取扱いをしたもの、②適切な配慮をしなかったもの</td> </tr> <tr> <td>考え方、意見</td> <td>○障害のある人の入会を一律に断る取扱いをしている場合(障害のある人が入会できるとしているにも関わらず実際には断っている場合を含む)は「差別的取扱いをしたもの」。 ○障害のある人が入会できる準備や配慮を習字教室が可能な範囲で行っていないため、習字教室に入会できない場合は「適切な配慮をしなかったもの」。</td> </tr> <tr> <td>考えられる改善の方向性</td> <td>○障害があることのみを理由として一律に断る取扱いをしない。 ○障害のある人が入会できるよう準備をしたり、本人の意向を確認した上で、できる配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。</td> </tr> </table>	誰によるものか	事業者	分類	①差別的取扱いをしたもの、②適切な配慮をしなかったもの	考え方、意見	○障害のある人の入会を一律に断る取扱いをしている場合(障害のある人が入会できるとしているにも関わらず実際には断っている場合を含む)は「差別的取扱いをしたもの」。 ○障害のある人が入会できる準備や配慮を習字教室が可能な範囲で行っていないため、習字教室に入会できない場合は「適切な配慮をしなかったもの」。	考えられる改善の方向性	○障害があることのみを理由として一律に断る取扱いをしない。 ○障害のある人が入会できるよう準備をしたり、本人の意向を確認した上で、できる配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。
応募者	障害のある人の家族																
障害種別	知的障害																
事例	習字教室の入会を障害があることを理由に断られた。																
誰によるものか	事業者																
分類	①差別的取扱いをしたもの、②適切な配慮をしなかったもの																
考え方、意見	○障害のある人の入会を一律に断る取扱いをしている場合(障害のある人が入会できるとしているにも関わらず実際には断っている場合を含む)は「差別的取扱いをしたもの」。 ○障害のある人が入会できる準備や配慮を習字教室が可能な範囲で行っていないため、習字教室に入会できない場合は「適切な配慮をしなかったもの」。																
考えられる改善の方向性	○障害があることのみを理由として一律に断る取扱いをしない。 ○障害のある人が入会できるよう準備をしたり、本人の意向を確認した上で、できる配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。																
7	<table border="1"> <tr> <td>応募者</td> <td>障害のある人</td> </tr> <tr> <td>障害種別</td> <td>知的障害</td> </tr> <tr> <td>事例</td> <td>仕事内容をあまり教えてくれない。自分だけ名前を呼び捨てにされる。</td> </tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	知的障害	事例	仕事内容をあまり教えてくれない。自分だけ名前を呼び捨てにされる。		<table border="1"> <tr> <td>誰によるものか</td> <td>事業者</td> </tr> <tr> <td>分類</td> <td>前半:②適切な配慮をしなかったもの 後半:①差別的取扱いをしたもの</td> </tr> <tr> <td>考え方、意見</td> <td>○前半:仕事を教えることについての職場のルールがないなど、本人の障害に応じた配慮がない場合は「適切な配慮をしなかったもの」。 ○後半:障害を理由として、その人を呼び捨てにしている場合は「差別的取扱いをしたもの」。</td> </tr> <tr> <td>考えられる改善の方向性</td> <td>○本人の意向を確認した上で、障害に応じた配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。 ○その人の名前を呼び捨てにしない。</td> </tr> </table>	誰によるものか	事業者	分類	前半:②適切な配慮をしなかったもの 後半:①差別的取扱いをしたもの	考え方、意見	○前半:仕事を教えることについての職場のルールがないなど、本人の障害に応じた配慮がない場合は「適切な配慮をしなかったもの」。 ○後半:障害を理由として、その人を呼び捨てにしている場合は「差別的取扱いをしたもの」。	考えられる改善の方向性	○本人の意向を確認した上で、障害に応じた配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。 ○その人の名前を呼び捨てにしない。
応募者	障害のある人																
障害種別	知的障害																
事例	仕事内容をあまり教えてくれない。自分だけ名前を呼び捨てにされる。																
誰によるものか	事業者																
分類	前半:②適切な配慮をしなかったもの 後半:①差別的取扱いをしたもの																
考え方、意見	○前半:仕事を教えることについての職場のルールがないなど、本人の障害に応じた配慮がない場合は「適切な配慮をしなかったもの」。 ○後半:障害を理由として、その人を呼び捨てにしている場合は「差別的取扱いをしたもの」。																
考えられる改善の方向性	○本人の意向を確認した上で、障害に応じた配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。 ○その人の名前を呼び捨てにしない。																
8	<table border="1"> <tr> <td>応募者</td> <td>障害のある人</td> </tr> <tr> <td>障害種別</td> <td>聴覚・平衡機能障害</td> </tr> <tr> <td>事例</td> <td>クレジットカード会社からの連絡(若しくはクレジットカード会社への連絡)において、本人による電話しか認めず、本人が聴覚障害者であっても代理人による電話を認めない。及び、電話以外の方法を認めない。</td> </tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	聴覚・平衡機能障害	事例	クレジットカード会社からの連絡(若しくはクレジットカード会社への連絡)において、本人による電話しか認めず、本人が聴覚障害者であっても代理人による電話を認めない。及び、電話以外の方法を認めない。	聴覚障害者が連絡をとれる方法を確保しないのは差別に当たります。聴覚障害者が連絡できる手段を確保する必要があります。	<table border="1"> <tr> <td>誰によるものか</td> <td>事業者</td> </tr> <tr> <td>分類</td> <td>②適切な配慮をしなかったもの</td> </tr> <tr> <td>考え方、意見</td> <td></td> </tr> <tr> <td>考えられる改善の方向性</td> <td>○本人確認の他の方策を検討し、障害に応じた配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。</td> </tr> </table>	誰によるものか	事業者	分類	②適切な配慮をしなかったもの	考え方、意見		考えられる改善の方向性	○本人確認の他の方策を検討し、障害に応じた配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。
応募者	障害のある人																
障害種別	聴覚・平衡機能障害																
事例	クレジットカード会社からの連絡(若しくはクレジットカード会社への連絡)において、本人による電話しか認めず、本人が聴覚障害者であっても代理人による電話を認めない。及び、電話以外の方法を認めない。																
誰によるものか	事業者																
分類	②適切な配慮をしなかったもの																
考え方、意見																	
考えられる改善の方向性	○本人確認の他の方策を検討し、障害に応じた配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。																

寄せられた事例			検討部会としての考え方、意見など															
応募者・障害種別・事例		こうしてほしかったこと																
9	<table border="1"> <tr><td>応募者</td><td>障害のある人</td></tr> <tr><td>障害種別</td><td>知的障害</td></tr> <tr><td>事例</td><td>10年以上前になりますが、障害者の福祉施設が何の説明もなく突然着工され、住民の反対を押しつけて住宅地に無理に建設されたため、現在でもなお近隣住民の障害者、特に知的障害者に対する偏見は容赦のないものがあります。自分が知的障害であることを隠さなければならぬ状態である。今後も隠し通さなければならぬのかと思うとつらいです。時間がかかっても市外の施設に通所しているのはそういう理由です。まだまだ行政の方と住民との理解が追いついていないと思います。</td></tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	知的障害	事例	10年以上前になりますが、障害者の福祉施設が何の説明もなく突然着工され、住民の反対を押しつけて住宅地に無理に建設されたため、現在でもなお近隣住民の障害者、特に知的障害者に対する偏見は容赦のないものがあります。自分が知的障害であることを隠さなければならぬ状態である。今後も隠し通さなければならぬのかと思うとつらいです。時間がかかっても市外の施設に通所しているのはそういう理由です。まだまだ行政の方と住民との理解が追いついていないと思います。		<table border="1"> <tr><td>誰によるものか</td><td>行政機関・事業者以外の者</td></tr> <tr><td>分類</td><td>①差別的取扱いをしたもの</td></tr> <tr><td>考え方、意見</td><td>○直接的には地域住民によるものであるが、障害の理解と建設についての十分な事前調整が必要である。</td></tr> <tr><td>考えられる改善の方向性</td><td>○地域住民に障害に関する理解を深めてもらう。 ○建設について、市、事業者による地域住民への説明、事前調整を行う。</td></tr> </table>	誰によるものか	行政機関・事業者以外の者	分類	①差別的取扱いをしたもの	考え方、意見	○直接的には地域住民によるものであるが、障害の理解と建設についての十分な事前調整が必要である。	考えられる改善の方向性	○地域住民に障害に関する理解を深めてもらう。 ○建設について、市、事業者による地域住民への説明、事前調整を行う。	
応募者	障害のある人																	
障害種別	知的障害																	
事例	10年以上前になりますが、障害者の福祉施設が何の説明もなく突然着工され、住民の反対を押しつけて住宅地に無理に建設されたため、現在でもなお近隣住民の障害者、特に知的障害者に対する偏見は容赦のないものがあります。自分が知的障害であることを隠さなければならぬ状態である。今後も隠し通さなければならぬのかと思うとつらいです。時間がかかっても市外の施設に通所しているのはそういう理由です。まだまだ行政の方と住民との理解が追いついていないと思います。																	
誰によるものか	行政機関・事業者以外の者																	
分類	①差別的取扱いをしたもの																	
考え方、意見	○直接的には地域住民によるものであるが、障害の理解と建設についての十分な事前調整が必要である。																	
考えられる改善の方向性	○地域住民に障害に関する理解を深めてもらう。 ○建設について、市、事業者による地域住民への説明、事前調整を行う。																	
10	<table border="1"> <tr><td>応募者</td><td>障害のある人</td></tr> <tr><td>障害種別</td><td>聴覚・平衡機能障害</td></tr> <tr><td>事例</td><td>市からの情報提供を行うテレビ番組に字幕若しくは手話通訳が付いているものと付いていないものがあった。</td></tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	聴覚・平衡機能障害	事例	市からの情報提供を行うテレビ番組に字幕若しくは手話通訳が付いているものと付いていないものがあった。	全ての番組に字幕若しくは手話通訳を付けてほしい。	<table border="1"> <tr><td>誰によるものか</td><td>事業者、行政機関</td></tr> <tr><td>分類</td><td>②適切な配慮をしなかったもの</td></tr> <tr><td>考え方、意見</td><td></td></tr> <tr><td>考えられる改善の方向性</td><td>○字幕など、聴覚障害への配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。</td></tr> </table>	誰によるものか	事業者、行政機関	分類	②適切な配慮をしなかったもの	考え方、意見		考えられる改善の方向性	○字幕など、聴覚障害への配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。	
応募者	障害のある人																	
障害種別	聴覚・平衡機能障害																	
事例	市からの情報提供を行うテレビ番組に字幕若しくは手話通訳が付いているものと付いていないものがあった。																	
誰によるものか	事業者、行政機関																	
分類	②適切な配慮をしなかったもの																	
考え方、意見																		
考えられる改善の方向性	○字幕など、聴覚障害への配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。																	
11	<table border="1"> <tr><td>応募者</td><td>不明</td></tr> <tr><td>障害種別</td><td>精神障害</td></tr> <tr><td>事例</td><td>脱水を起こして救急病院へ行ったとき、一応点滴はしてくれたが、精神疾患の人は精神科病院へ行ってくださいと言われた。</td></tr> </table>	応募者	不明	障害種別	精神障害	事例	脱水を起こして救急病院へ行ったとき、一応点滴はしてくれたが、精神疾患の人は精神科病院へ行ってくださいと言われた。	精神疾患があっても、身体の疾患の場合には、普通の人と同じように対応してもらえるようにしてほしい。	<table border="1"> <tr><td>誰によるものか</td><td>事業者</td></tr> <tr><td>分類</td><td>①差別的取扱いをしたもの</td></tr> <tr><td>考え方、意見</td><td></td></tr> <tr><td>考えられる改善の方向性</td><td>○精神疾患のみを理由として一律に診療を断る取扱いをしない。 ○病気、障害に関する理解を深めてもらう。</td></tr> </table>	誰によるものか	事業者	分類	①差別的取扱いをしたもの	考え方、意見		考えられる改善の方向性	○精神疾患のみを理由として一律に診療を断る取扱いをしない。 ○病気、障害に関する理解を深めてもらう。	
応募者	不明																	
障害種別	精神障害																	
事例	脱水を起こして救急病院へ行ったとき、一応点滴はしてくれたが、精神疾患の人は精神科病院へ行ってくださいと言われた。																	
誰によるものか	事業者																	
分類	①差別的取扱いをしたもの																	
考え方、意見																		
考えられる改善の方向性	○精神疾患のみを理由として一律に診療を断る取扱いをしない。 ○病気、障害に関する理解を深めてもらう。																	
12	<table border="1"> <tr><td>応募者</td><td>不明</td></tr> <tr><td>障害種別</td><td>精神障害</td></tr> <tr><td>事例</td><td>バス・地下鉄の割引(介護者)。身体・知的には介護者は通常の半額になるが精神にはない。精神の人は一人で乗車するのが困難な人がかなりいる。</td></tr> </table>	応募者	不明	障害種別	精神障害	事例	バス・地下鉄の割引(介護者)。身体・知的には介護者は通常の半額になるが精神にはない。精神の人は一人で乗車するのが困難な人がかなりいる。	精神の介護者にも、バス220円を110円にすべきである。	<table border="1"> <tr><td>誰によるものか</td><td>事業者</td></tr> <tr><td>分類</td><td>①差別的取扱いをしたもの</td></tr> <tr><td>考え方、意見</td><td>○法律上の障害者差別の範囲外と考えられるが、障害当事者の側の視点から、検討部会としては障害種別間の「差別」として整理する。</td></tr> <tr><td>考えられる改善の方向性</td><td>制度についての検討が必要。</td></tr> </table>	誰によるものか	事業者	分類	①差別的取扱いをしたもの	考え方、意見	○法律上の障害者差別の範囲外と考えられるが、障害当事者の側の視点から、検討部会としては障害種別間の「差別」として整理する。	考えられる改善の方向性	制度についての検討が必要。	
応募者	不明																	
障害種別	精神障害																	
事例	バス・地下鉄の割引(介護者)。身体・知的には介護者は通常の半額になるが精神にはない。精神の人は一人で乗車するのが困難な人がかなりいる。																	
誰によるものか	事業者																	
分類	①差別的取扱いをしたもの																	
考え方、意見	○法律上の障害者差別の範囲外と考えられるが、障害当事者の側の視点から、検討部会としては障害種別間の「差別」として整理する。																	
考えられる改善の方向性	制度についての検討が必要。																	
13	<table border="1"> <tr><td>応募者</td><td>不明</td></tr> <tr><td>障害種別</td><td>精神障害</td></tr> <tr><td>事例</td><td>身体障がい者の人は、就労のときに割と容易に受け入れられるのに、精神障がい当事者はそうでないところに差別を感じる。</td></tr> </table>	応募者	不明	障害種別	精神障害	事例	身体障がい者の人は、就労のときに割と容易に受け入れられるのに、精神障がい当事者はそうでないところに差別を感じる。		<table border="1"> <tr><td>誰によるものか</td><td>事業者、行政機関</td></tr> <tr><td>分類</td><td>③その他</td></tr> <tr><td>考え方、意見</td><td>○具体的な場面が明らかでないため「その他」。</td></tr> <tr><td>考えられる改善の方向性</td><td></td></tr> </table>	誰によるものか	事業者、行政機関	分類	③その他	考え方、意見	○具体的な場面が明らかでないため「その他」。	考えられる改善の方向性		
応募者	不明																	
障害種別	精神障害																	
事例	身体障がい者の人は、就労のときに割と容易に受け入れられるのに、精神障がい当事者はそうでないところに差別を感じる。																	
誰によるものか	事業者、行政機関																	
分類	③その他																	
考え方、意見	○具体的な場面が明らかでないため「その他」。																	
考えられる改善の方向性																		

寄せられた事例			検討部会としての考え方、意見など							
応募者・障害種別・事例		こうしてほしかったこと								
14	<table border="1"> <tr><td>応募者</td><td>不明</td></tr> <tr><td>障害種別</td><td>精神障害</td></tr> <tr><td>事例</td><td>美容院。たくさんの中にいることが苦手なので、事前に電話して精神科に通っているので配慮してほしいと伝えたら、ハサミを扱っているので精神科に通っている方はお断りしますと言われた。</td></tr> </table>	応募者	不明	障害種別	精神障害	事例	美容院。たくさんの中にいることが苦手なので、事前に電話して精神科に通っているので配慮してほしいと伝えたら、ハサミを扱っているので精神科に通っている方はお断りしますと言われた。	精神障害者が安心して行ける施設がほしい。精神障害者も身なりは整えたい。社会からの偏見をなくしてほしい。	誰によるものか	事業者
応募者	不明									
障害種別	精神障害									
事例	美容院。たくさんの中にいることが苦手なので、事前に電話して精神科に通っているので配慮してほしいと伝えたら、ハサミを扱っているので精神科に通っている方はお断りしますと言われた。									
			分類	①差別的取扱いをしたもの						
			考え方、意見							
			考えられる改善の方向性	○精神科への通院のみを理由として一律に入店を断る取扱いをしない。 ○病気、障害に関する理解を深めてもらう。						
15	<table border="1"> <tr><td>応募者</td><td>障害のある人</td></tr> <tr><td>障害種別</td><td>視覚障害、聴覚・平衡機能障害</td></tr> <tr><td>事例</td><td>家族や介助者と一緒にいると、自分のことでも家族らに聞く。本人に聞いてくれない。</td></tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	視覚障害、聴覚・平衡機能障害	事例	家族や介助者と一緒にいると、自分のことでも家族らに聞く。本人に聞いてくれない。	本人に普通に聞いてほしい。	誰によるものか	行政機関、事業者、行政機関・事業者以外の者
応募者	障害のある人									
障害種別	視覚障害、聴覚・平衡機能障害									
事例	家族や介助者と一緒にいると、自分のことでも家族らに聞く。本人に聞いてくれない。									
			分類	①差別的取扱いをしたもの						
			考え方、意見							
			考えられる改善の方向性	○本人と話をする。 ○本人が家族等と話をすることを希望する場合は、希望に沿って対応する。						
16	<table border="1"> <tr><td>応募者</td><td>障害のある人</td></tr> <tr><td>障害種別</td><td>精神障害、視覚障害、肢体不自由</td></tr> <tr><td>事例</td><td>知人の住まいを不動産屋で探したことがあったが、障害があると断られる。</td></tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	精神障害、視覚障害、肢体不自由	事例	知人の住まいを不動産屋で探したことがあったが、障害があると断られる。		誰によるものか	事業者
応募者	障害のある人									
障害種別	精神障害、視覚障害、肢体不自由									
事例	知人の住まいを不動産屋で探したことがあったが、障害があると断られる。									
			分類	①差別的取扱いをしたもの						
			考え方、意見							
			考えられる改善の方向性	○障害があることのみを理由として一律に断る取扱いをしない。 ○病気、障害に関する理解を深めてもらう。						
17	<table border="1"> <tr><td>応募者</td><td>障害のある人</td></tr> <tr><td>障害種別</td><td>視覚障害</td></tr> <tr><td>事例</td><td>病院の案内表示で、ピンク色のバックに白色の文字のものがあった。弱視の人にとって大変分かりにくい。</td></tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	視覚障害	事例	病院の案内表示で、ピンク色のバックに白色の文字のものがあった。弱視の人にとって大変分かりにくい。	濃い色をバックにするなどの配慮を。	誰によるものか	事業者
応募者	障害のある人									
障害種別	視覚障害									
事例	病院の案内表示で、ピンク色のバックに白色の文字のものがあった。弱視の人にとって大変分かりにくい。									
			分類	②適切な配慮をしなかったもの						
			考え方、意見							
			考えられる改善の方向性	○障害のある人にとっても分かりやすい色にする(過重な負担を要する場合を除く)。						
18	<table border="1"> <tr><td>応募者</td><td>障害のある人</td></tr> <tr><td>障害種別</td><td>視覚障害</td></tr> <tr><td>事例</td><td>自動券売機、セルフレジの普及が進んでいるが、視覚障害者にとっては困る。</td></tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	視覚障害	事例	自動券売機、セルフレジの普及が進んでいるが、視覚障害者にとっては困る。		誰によるものか	事業者
応募者	障害のある人									
障害種別	視覚障害									
事例	自動券売機、セルフレジの普及が進んでいるが、視覚障害者にとっては困る。									
			分類	③その他						
			考え方、意見	○具体的な場面が明らかでないため「その他」。						
			考えられる改善の方向性							
19	<table border="1"> <tr><td>応募者</td><td>障害のある人の支援者</td></tr> <tr><td>障害種別</td><td>知的障害</td></tr> <tr><td>事例</td><td>市役所や区役所の方の説明や説明書類が、知的障害の方や自閉症の方には分かりづらいことが多い。絵や文字等を使って分かりやすく説明するなど、一工夫お願いしたい。</td></tr> </table>	応募者	障害のある人の支援者	障害種別	知的障害	事例	市役所や区役所の方の説明や説明書類が、知的障害の方や自閉症の方には分かりづらいことが多い。絵や文字等を使って分かりやすく説明するなど、一工夫お願いしたい。		誰によるものか	行政機関
応募者	障害のある人の支援者									
障害種別	知的障害									
事例	市役所や区役所の方の説明や説明書類が、知的障害の方や自閉症の方には分かりづらいことが多い。絵や文字等を使って分かりやすく説明するなど、一工夫お願いしたい。									
			分類	②適切な配慮をしなかったもの						
			考え方、意見							
			考えられる改善の方向性	○分かりやすい説明、書類の作成をする(過重な負担を要する場合を除く)。						

寄せられた事例			検討部会としての考え方、意見など														
応募者・障害種別・事例		こうしてほしかったこと															
20	<table border="1"> <tr> <td>応募者</td> <td>障害のある人</td> </tr> <tr> <td>障害種別</td> <td>聴覚・平衡機能障害</td> </tr> <tr> <td>事例</td> <td>労働組合の大会等で、「情報漏れは困る。」という理由で手話通訳を付けてくれなかった。更に手話通訳者には「守秘義務」があることを説明しましたが、「そうは言っても現実はずう。」と言われ、なかなか理解が得られませんでした。</td> </tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	聴覚・平衡機能障害	事例	労働組合の大会等で、「情報漏れは困る。」という理由で手話通訳を付けてくれなかった。更に手話通訳者には「守秘義務」があることを説明しましたが、「そうは言っても現実はずう。」と言われ、なかなか理解が得られませんでした。	<p>当時は障害者基本法がなかったので、派遣元の職員より労働組合にご説明いただき、ようやく手話通訳が付くことになりました。労働組合には、聴覚障害者への情報保障をもっと学習してほしいと思い、機会のあるごとにこの事例を話しています。</p>	<table border="1"> <tr> <td>誰によるものか</td> <td>行政機関・事業者以外の者</td> </tr> <tr> <td>分類</td> <td>②適切な配慮をしなかったもの</td> </tr> <tr> <td>考え方、意見</td> <td></td> </tr> <tr> <td>考えられる改善の方向性</td> <td>○手話通訳等の配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。</td> </tr> </table>	誰によるものか	行政機関・事業者以外の者	分類	②適切な配慮をしなかったもの	考え方、意見		考えられる改善の方向性	○手話通訳等の配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。
応募者	障害のある人																
障害種別	聴覚・平衡機能障害																
事例	労働組合の大会等で、「情報漏れは困る。」という理由で手話通訳を付けてくれなかった。更に手話通訳者には「守秘義務」があることを説明しましたが、「そうは言っても現実はずう。」と言われ、なかなか理解が得られませんでした。																
誰によるものか	行政機関・事業者以外の者																
分類	②適切な配慮をしなかったもの																
考え方、意見																	
考えられる改善の方向性	○手話通訳等の配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。																
21	<table border="1"> <tr> <td>応募者</td> <td>障害のある人の家族</td> </tr> <tr> <td>障害種別</td> <td>肢体不自由</td> </tr> <tr> <td>事例</td> <td>障害のある家族が幼稚園に申し込んだとき、手帳を持っているなら他に行ってほしいと園長に言われた。</td> </tr> </table>	応募者	障害のある人の家族	障害種別	肢体不自由	事例	障害のある家族が幼稚園に申し込んだとき、手帳を持っているなら他に行ってほしいと園長に言われた。	<p>障害者が通える園や学校の窓口を充実してほしい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>誰によるものか</td> <td>事業者</td> </tr> <tr> <td>分類</td> <td>①差別的取扱いをしたもの</td> </tr> <tr> <td>考え方、意見</td> <td></td> </tr> <tr> <td>考えられる改善の方向性</td> <td>○障害のみを理由として一律に申込を断る取扱いをしない。 ○障害に関する理解を深めてもらう。</td> </tr> </table>	誰によるものか	事業者	分類	①差別的取扱いをしたもの	考え方、意見		考えられる改善の方向性	○障害のみを理由として一律に申込を断る取扱いをしない。 ○障害に関する理解を深めてもらう。
応募者	障害のある人の家族																
障害種別	肢体不自由																
事例	障害のある家族が幼稚園に申し込んだとき、手帳を持っているなら他に行ってほしいと園長に言われた。																
誰によるものか	事業者																
分類	①差別的取扱いをしたもの																
考え方、意見																	
考えられる改善の方向性	○障害のみを理由として一律に申込を断る取扱いをしない。 ○障害に関する理解を深めてもらう。																
22	<table border="1"> <tr> <td>応募者</td> <td>障害のある人</td> </tr> <tr> <td>障害種別</td> <td>視覚障害</td> </tr> <tr> <td>事例</td> <td>銀行では代読、代筆が金融庁でも認められているが、周知徹底されていない。</td> </tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	視覚障害	事例	銀行では代読、代筆が金融庁でも認められているが、周知徹底されていない。	<p>金融庁でも認めていることを銀行に周知徹底してもらいたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>誰によるものか</td> <td>事業者</td> </tr> <tr> <td>分類</td> <td>②適切な配慮をしなかったもの</td> </tr> <tr> <td>考え方、意見</td> <td>○銀行で代筆等の配慮がなかったのであれば「適切な配慮をしなかったもの」。</td> </tr> <tr> <td>考えられる改善の方向性</td> <td>○代筆等の配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。</td> </tr> </table>	誰によるものか	事業者	分類	②適切な配慮をしなかったもの	考え方、意見	○銀行で代筆等の配慮がなかったのであれば「適切な配慮をしなかったもの」。	考えられる改善の方向性	○代筆等の配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。
応募者	障害のある人																
障害種別	視覚障害																
事例	銀行では代読、代筆が金融庁でも認められているが、周知徹底されていない。																
誰によるものか	事業者																
分類	②適切な配慮をしなかったもの																
考え方、意見	○銀行で代筆等の配慮がなかったのであれば「適切な配慮をしなかったもの」。																
考えられる改善の方向性	○代筆等の配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。																
23	<table border="1"> <tr> <td>応募者</td> <td>障害のある人</td> </tr> <tr> <td>障害種別</td> <td>精神障害</td> </tr> <tr> <td>事例</td> <td>オペラを見に行ったとき、具合が悪くなりそうだったので頓服を飲むと、ついいびきをかいて寝てしまい、隣の人に「そんな変な薬を飲んでる人はこういう所に来る資格はないの」と言われた。</td> </tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	精神障害	事例	オペラを見に行ったとき、具合が悪くなりそうだったので頓服を飲むと、ついいびきをかいて寝てしまい、隣の人に「そんな変な薬を飲んでる人はこういう所に来る資格はないの」と言われた。		<table border="1"> <tr> <td>誰によるものか</td> <td>行政機関・事業者以外の者</td> </tr> <tr> <td>分類</td> <td>③その他、①差別的取扱いをしたもの</td> </tr> <tr> <td>考え方、意見</td> <td>○障害を理由とした発言であるのか、場面が明らかでないで「その他」。 ○ただし、障害を理由とした発言である場合は「差別的取扱いをしたもの」に該当。</td> </tr> <tr> <td>考えられる改善の方向性</td> <td></td> </tr> </table>	誰によるものか	行政機関・事業者以外の者	分類	③その他、①差別的取扱いをしたもの	考え方、意見	○障害を理由とした発言であるのか、場面が明らかでないで「その他」。 ○ただし、障害を理由とした発言である場合は「差別的取扱いをしたもの」に該当。	考えられる改善の方向性	
応募者	障害のある人																
障害種別	精神障害																
事例	オペラを見に行ったとき、具合が悪くなりそうだったので頓服を飲むと、ついいびきをかいて寝てしまい、隣の人に「そんな変な薬を飲んでる人はこういう所に来る資格はないの」と言われた。																
誰によるものか	行政機関・事業者以外の者																
分類	③その他、①差別的取扱いをしたもの																
考え方、意見	○障害を理由とした発言であるのか、場面が明らかでないで「その他」。 ○ただし、障害を理由とした発言である場合は「差別的取扱いをしたもの」に該当。																
考えられる改善の方向性																	
24	<table border="1"> <tr> <td>応募者</td> <td>障害のある人</td> </tr> <tr> <td>障害種別</td> <td>聴覚・平衡機能障害</td> </tr> <tr> <td>事例</td> <td>障害者手帳を紛失し、再発行手続をした。区役所から「手帳ができた」と電話で連絡があった。私は聴覚障害者なのに、電話で知らせてくれるのは配慮に欠ける。このとき、たまたま夫が在宅していて電話を受けたので、取りに行くことができた。</td> </tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	聴覚・平衡機能障害	事例	障害者手帳を紛失し、再発行手続をした。区役所から「手帳ができた」と電話で連絡があった。私は聴覚障害者なのに、電話で知らせてくれるのは配慮に欠ける。このとき、たまたま夫が在宅していて電話を受けたので、取りに行くことができた。	<p>区役所からなぜファックスで連絡をもらえないのか？</p>	<table border="1"> <tr> <td>誰によるものか</td> <td>行政機関</td> </tr> <tr> <td>分類</td> <td>②適切な配慮をしなかったもの</td> </tr> <tr> <td>考え方、意見</td> <td></td> </tr> <tr> <td>考えられる改善の方向性</td> <td>○ファックス又は郵送で連絡を行う。</td> </tr> </table>	誰によるものか	行政機関	分類	②適切な配慮をしなかったもの	考え方、意見		考えられる改善の方向性	○ファックス又は郵送で連絡を行う。
応募者	障害のある人																
障害種別	聴覚・平衡機能障害																
事例	障害者手帳を紛失し、再発行手続をした。区役所から「手帳ができた」と電話で連絡があった。私は聴覚障害者なのに、電話で知らせてくれるのは配慮に欠ける。このとき、たまたま夫が在宅していて電話を受けたので、取りに行くことができた。																
誰によるものか	行政機関																
分類	②適切な配慮をしなかったもの																
考え方、意見																	
考えられる改善の方向性	○ファックス又は郵送で連絡を行う。																

寄せられた事例			検討部会としての考え方、意見など														
応募者・障害種別・事例		こうしてほしかったこと															
25	<table border="1"> <tr> <td>応募者</td> <td>障害のある人</td> </tr> <tr> <td>障害種別</td> <td>肢体不自由</td> </tr> <tr> <td>事例</td> <td>電動車いすで、電車に乗り、降りる際、駅員さんがお迎えに来てくれなかったので、次の駅まで行ってしまった。</td> </tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	肢体不自由	事例	電動車いすで、電車に乗り、降りる際、駅員さんがお迎えに来てくれなかったので、次の駅まで行ってしまった。	駅員さんをお願いしなくても、自由に乗降できるよう工夫してほしい。	<table border="1"> <tr> <td>誰によるものか</td> <td>事業者</td> </tr> <tr> <td>分類</td> <td>③その他</td> </tr> <tr> <td>考え方、意見</td> <td>○障害を理由とした行為ではないと考えられるため「その他」。</td> </tr> <tr> <td>考えられる改善の方向性</td> <td></td> </tr> </table>	誰によるものか	事業者	分類	③その他	考え方、意見	○障害を理由とした行為ではないと考えられるため「その他」。	考えられる改善の方向性	
応募者	障害のある人																
障害種別	肢体不自由																
事例	電動車いすで、電車に乗り、降りる際、駅員さんがお迎えに来てくれなかったので、次の駅まで行ってしまった。																
誰によるものか	事業者																
分類	③その他																
考え方、意見	○障害を理由とした行為ではないと考えられるため「その他」。																
考えられる改善の方向性																	
26	<table border="1"> <tr> <td>応募者</td> <td>障害のある人</td> </tr> <tr> <td>障害種別</td> <td>肢体不自由</td> </tr> <tr> <td>事例</td> <td>障害者用のトイレの数が少ない。健常者が30分以上入っていることが多く、外出のときに困っている。休日は特にひどくずっとガマンしている。</td> </tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	肢体不自由	事例	障害者用のトイレの数が少ない。健常者が30分以上入っていることが多く、外出のときに困っている。休日は特にひどくずっとガマンしている。	健常者用のトイレの数に対し、障害者用のトイレの数が少ないので増やしてほしい。健常者用トイレが使用できる人は、障害者用のトイレが使用できないように徹底してほしい。しかし、短い時間なら大丈夫です。	<table border="1"> <tr> <td>誰によるものか</td> <td>行政機関・事業者以外の者</td> </tr> <tr> <td>分類</td> <td>③その他</td> </tr> <tr> <td>考え方、意見</td> <td>○障害を理由とした行為ではないと考えられるため「その他」。</td> </tr> <tr> <td>考えられる改善の方向性</td> <td></td> </tr> </table>	誰によるものか	行政機関・事業者以外の者	分類	③その他	考え方、意見	○障害を理由とした行為ではないと考えられるため「その他」。	考えられる改善の方向性	
応募者	障害のある人																
障害種別	肢体不自由																
事例	障害者用のトイレの数が少ない。健常者が30分以上入っていることが多く、外出のときに困っている。休日は特にひどくずっとガマンしている。																
誰によるものか	行政機関・事業者以外の者																
分類	③その他																
考え方、意見	○障害を理由とした行為ではないと考えられるため「その他」。																
考えられる改善の方向性																	
27	<table border="1"> <tr> <td>応募者</td> <td>障害のある人</td> </tr> <tr> <td>障害種別</td> <td>発達障害</td> </tr> <tr> <td>事例</td> <td>市役所に電話をしても、話を理解してくれず、担当の係に電話を回してくれない。</td> </tr> </table>	応募者	障害のある人	障害種別	発達障害	事例	市役所に電話をしても、話を理解してくれず、担当の係に電話を回してくれない。		<table border="1"> <tr> <td>誰によるものか</td> <td>行政機関</td> </tr> <tr> <td>分類</td> <td>②適切な配慮をしなかったもの</td> </tr> <tr> <td>考え方、意見</td> <td></td> </tr> <tr> <td>考えられる改善の方向性</td> <td>○用件を丁寧に伺い、担当の係に電話をつなぐ。</td> </tr> </table>	誰によるものか	行政機関	分類	②適切な配慮をしなかったもの	考え方、意見		考えられる改善の方向性	○用件を丁寧に伺い、担当の係に電話をつなぐ。
応募者	障害のある人																
障害種別	発達障害																
事例	市役所に電話をしても、話を理解してくれず、担当の係に電話を回してくれない。																
誰によるものか	行政機関																
分類	②適切な配慮をしなかったもの																
考え方、意見																	
考えられる改善の方向性	○用件を丁寧に伺い、担当の係に電話をつなぐ。																

横浜市障害者差別解消検討部会 委員名簿

(敬称略、五十音順)

No.	氏名	所属	会長・副会長 備考
1	石渡 和実	東洋英和女学院大学大学院人間科学研究科教授	会長
2	井上 繁	横浜市手をつなぐ育成会	
3	内嶋 順一	横浜弁護士会（高齢者・障害者の権利に関する委員会）	副会長
4	大野 美樹	横浜弁護士会（高齢者・障害者の権利に関する委員会）	
5	大羽 更明	横浜市精神障害者家族連合会副理事長	
6	神崎 好喜	横浜市視覚障害者福祉協会副会長	
7	佐藤 秀樹	横浜市腎友会副会長	
8	清水 龍男	横浜市心身障害児者を守る会連盟副代表幹事	
9	鈴木 敏彦	和泉短期大学児童福祉学科教授	
10	須山 優江	横浜市中途失聴・難聴者協会副会長	
11	中瀬 明德	東戸塚地域活動ホームひかり 相談員	
12	永田 孝	横浜市グループホーム連絡会入居者部会入居者委員	
13	奈良崎 真弓	本人の会 サンフラワー	
14	西川 麻衣子	株式会社ファムロード	第5回検討部会 まで参加
15	浜崎 孝行	横浜市車椅子の会副会長	
16	前沢 奈美	保土ヶ谷区生活支援センター自立生活アシスタント	
17	松島 雅樹	横浜市脳性マヒ者協会会長	
18	山下 優子	地域活動支援センターまなび	
19	和田 千珠子	旭区地域生活支援拠点ほっとぽっと	

※所属は平成26年11月4日現在