

# 第1回横浜市障害者差別解消支援地域協議会

日時：平成29年6月14日（水）午前10時～正午（予定）

会場：神奈川県自治会館3階 会議室

## 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

資料1 資料2 資料3

#### (2) 事業者が実施する従業員研修等への協力の取組

資料4 資料5

### 3 情報提供

障害者差別解消に関する市の取組状況 資料6

### 4 連絡事項等

10:00

## 1 開会

配付資料の確認等

委員紹介（人事異動等により平成29年度より新たに就任した委員の紹介）

10:05

## 2 議題

(1) 障害者差別に関する相談対応（第1回会議の続き）

### ア 相談対応事例の紹介

資料1により、相談対応事例について報告します。質問、意見のある方はお願いします。

### イ 相談対応について

資料2 資料3により、障害者差別に関する相談対応の課題について意見交換をします。（テーマは、①分かりやすい障害者差別に関する相談窓口、②相談しやすい障害者差別に関する相談窓口について）

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。

11:10頃

(2) 事業者が実施する従業員研修等への協力の取組

### ア 事業者が実施する従業員研修等への協力の取組の紹介

資料4により、事業者が実施する従業員研修等への協力の取組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。

### イ 事業者が実施する従業員研修等について

資料5により、事業者が実施する従業員研修等について意見交換をします。特に、事業者の皆様からは、障害理解や人権等に関する従業員研修の実施状況や、こうした研修の充実に向けたアイデアについて情報提供ください。

## 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6により報告します。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。

相談対応事例一覧(平成28年10月～平成29年3月)

No.	相談内容	対応	受付区・局	備考
1	<p>障害のある人から(肢体不自由)</p> <p>友人と3人で飲食店に行くことになっていたが、先に着いた友人がお店に「うち1人が車いすであること」を伝えたところ、「うちは車いすの対応はしていない」として入店を拒否された。店内は十分な広さがあり、車いすを畳んで椅子席に移ることもできると伝えたが、車いすの対応はしていないと拒否された。</p>	<p>市より内閣府に確認の上、法務局人権相談窓口を案内。</p>	健康福祉局	
2	<p>障害のある人から(肢体不自由)</p> <p>商業施設で貸出の車いすを障害のある人が借りた際に、同一敷地内に隣接している商業施設のトイレに行っている際に店から車いすを没収された。</p> <p>複数の商業施設がつながっている複合的商業施設間での行き来であるにもかかわらず、特定の商業施設のみ上記の対応を取られる。</p>	<p>市より内閣府に確認の上、経済産業省(商業施設等の所管省庁)を案内。</p>	健康福祉局	
3	<p>障害のある人から(障害種別不明)</p> <p>市内文化施設のホームページにおける入館料の案内について、施設ごとに記載内容が異なり、具体的な減免額が不明瞭であったり、介護者の減免の有無について言及していなかったりする施設があった。障害者への配慮が足りないのではないか。</p>	<p>所管課より当該施設に対して、適切な対応の検討と実施を指導。(改善を確認済み)</p>	教育委員会事務局	
4	<p>障害のある人から(聴覚障害)</p> <p>自動車保険会社の対応について相談。自分は聴覚障害者であるが、FAXは24時間対応でなく平日の時間に限定されている。保険料は同じなのに健常者と同じく24時間対応でないのは差別ではないか。</p>	<p>市より内閣府に確認の上、金融庁(保険会社の所管省庁)金融サービス利用者相談室を案内。併せて、市より当該相談室に連絡し、本人から連絡があった際の対応を依頼。</p>	区役所	



## 障害者差別に関する相談対応の課題

平成 28 年度第 2 回会議資料（大羽委員から提案）より抜粋

（相談対応に関する）現状の問題：

- ① 障害者にとって相談窓口がわかりにくい。
- ② 障害者にとって相談窓口が相談しにくい。
- ③ 相談窓口の担当者にとって、対応方法が不明確。
- ④ 制度上の差別（個別事例ではなく制度による一律の差別）の相談窓口がない。
- ⑤ 調整委員会に申し出る方法が示されていない。

→ 今回の会議で特に話し合いを  
したいこと

※参考 障害者差別に関する相談対応の状況について第 2 回会議での議論

## 【分かりやすい相談窓口に関すること】

◎様々な市民の方がいる中で、大切なことは分かりやすいということだけである。誰が見ても分かる、どこに相談すればよいのか、市民のほとんどが窓口があることを知っていて、そこに言えるということでないという意味がないように思う。

◎相談窓口の一本化は止めてほしいという意見である。どうしてかという理由は、相談窓口について知的障害の人たちに聞くと、支援者に聞く（相談する）という人が多い。おそらく支援者が相談者であり、事業所などには言わない人が多い。地域に、自分が住んでいる場所に安心して話を聞いてくれる人、この人に聞けば安心という人がいればそれでよいと思う。新たに相談窓口を作られても、知的障害のある人たちはよく分かりませんというのが本音であると思う。

◎一本化された窓口に行きつくまでに、ダイレクトに相談ができる人というのは限られると思う。先ほど身近な支援者という話もあったが、一緒に相談に行くなどのサポートが必要であり、それは身近な相談者でも対応が可能なのではないか。

◎一本化ということで窓口を分かりやすくということではなくて、分かりやすい窓口が横浜市の中に存在しているということ考えていた。その分かりやすい窓口が区に分散して存在するということもあり得るし、どこに行けば相談ができるのかということが市民全員が分かっているという状態が大切ではないかと考えている。

【相談しやすい相談窓口に関すること】

◎私たちは事業者差別されたことをその事業者に訴えたり相談はできず、泣き寝入りするしかない。例えば、私みたいな人は、差別をした鉄道事業者の本社に行って「社長を出せ」と言うことはできるが、大体の人は事業者には相談ができない。泣き寝入りをするしかない。どこに相談したらよいのかも分からない。だから、差別を受けたと思ったら、事業者ではなく、横浜市であるとか、気軽に相談ができる窓口がないと無理であると思う。

◎相談窓口というのは、相談に来る当事者の人たちに向けて開いておかななくてはならない。

◎ピアサポート的な、同じ障害のある立場で受け止めてくれる人もたくさんいらっしゃると思う。身近な相談者と一本化の窓口の両方の機能が果たされるような仕組みということが大事になってくるかと思う。

◎一本化をするのも、身近な人にまずは相談するというのも良い仕組みであると思う。「地域に」というキーワードは大切であると思う。

◎障害者の中には、きちんと言いたいことを整理してその一本化の窓口に訴えられる障害者ばかりではない。よって、その前に、身近なところで相談ができる窓口が必要になると思う。

◎精神障害者は、まず問題が起こったときに、そのときから誰かに間に入ってもらわないと全くわけが分からなくなってしまうというところがあると思う。差別を受けて嫌な思いをしたときに、それをどうやって表現したらよいのかが分からない人が数多くいる。精神障害者というのは、第一の段階でそのときから誰かに間に入ってもらわないと話が通じないということがある。

【相談対応全般に関すること】

◎相談の内容によっては、横浜市に相談する前に、どこかできちんと解決ができるような気がする。解決できない、難しい相談は横浜市で対応するけれども、何とか解決できそうなものについては、どこか別のところで対応するということも必要であると思う。

◎相談を受けた後にどうするのかというのは非常に問題である。横浜市では、相談を受けて対応をしていく中で、最後には調整委員会によるあっせんという事案に深く関わるための仕組みを設けており、事実認定をして、事業者とも話をし、裁判ということではないが、かなり緻密な方法によって解決を図る仕組みを有しているが、それ以前の相談の対応をどうしていくのか。

◎調整委員会との関係は考えていかなければいけない。広く集まった事案が全てあっせんということで調整委員会につながっていくとすると、確かにマンパワーの点からも現実的ではない。調整委員会に乗っかる事案と乗っからない事案の選別をする過程が必要になってくるように思う。

◎障害当事者の声をどのように吸い上げていくのか、声をたくさん集めれば、自ずと取り組まなければいけない重大な問題が浮かび上がってくるはずである。

◎障害のある人にとって、窓口の 一番重要なことは公正公平な対応 をしてくれるところということであると思う。

◎私は 窓口の一本化は慎重に考えた方がよい という立場である。そこにダイレクトに相談できる人がどのくらいいるのかであるとか、多様な相談が集まってどのように仕分けをしていくのか。

◎障害福祉の担当課のみが対応することは私はナンセンスであり、事業の担当部署が対応していくこと、そこが非常に重要であると考えている。障害者差別解消の問題を障害福祉の担当課だけが行っていたら、この問題はいつまで経っても解決しない。行政のあらゆる分野の担当部署が差別解消に立ち向かっていくということが法律の趣旨である。福祉だけでこの問題を考えることは危険な感じがする。行政の中で、差別についての人権感覚の鋭敏さを養っていただき、対応していただくことが重要であると考えている。



## 資料 3

地域協議会 29. 6. 14

意見交換や情報交換をするテーマ「障害者差別に関する相談対応」

現在、障害のある人の日常生活の困りごとや就労、医療等の相談については、区福祉保健センター、基幹相談支援センターや精神障害者生活支援センターのほか、身近な相談場所や自立生活アシスタント等の身近な支援者等が対応をしています。

また、様々な事業分野ごとに <sup>まるまる</sup>〇〇相談センターや <sup>まるまる</sup>〇〇相談ダイヤル、<sup>まるまる</sup>〇〇ホットライン等の窓口が数多く設置されており、障害の有無にかかわらず、それぞれの事業の特性を踏まえた相談対応や解決に向けた調整等を行っています。

前回(平成 28 年度第2回)会議で、障害者差別に関する相談について「どこに相談すればよいか分からない」ことや「事案が埋もれてしまう恐れがある」こと等の課題が挙げられましたが、障害者差別に関する相談対応について検討するにあたり、本日の会議では、以下のテーマに沿って話し合いをします。

### 1 分かりやすい障害者差別に関する相談窓口に関すること

#### 【委員にご意見やご提案、話し合いをお願いしたいこと】

障害のある人にとって分かりやすい窓口をつくっていくためには、どのようなことが必要であると思いますか？前回（平成 28 年度第 2 回会議）の議論以外のご意見などがあればお願いします。

## 2 相談しやすい障害者差別に関する相談窓口に関すること

### 【委員にご意見やご提案、話し合いをお願いしたいこと】

障害のある人にとって相談しやすい相談窓口をつくっていくためにはどのようなことが必要であると思いますか？前回（平成 28 年度第 2 回会議）の議論以外のご意見などがあればお願いします。

例：（差別された際の）気持ちを理解してくれる。  
解決に向けた的確な助言をすることができる。

## 3 その他

### 【委員にご意見やご提案、話し合いをお願いしたいこと】

障害者差別の相談対応を進めるうえで大切なことは何ですか？ご意見などがあればお願いします。

例：障害のある人（本人）の意向を踏まえなければならない。  
（第三者が決めつけてしまうことはしてはいけない）等

## 事業者が実施する従業員研修等への協力の取組

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など、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ます。

【URL】 <http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/shogai/sabetsu-kaisyou/kenshu/>

※平成 29 年 6 月 14 日公開予定

掲載イメージ（紹介ページ）

横浜市 健康福祉局  
Health and Social Welfare Bureau

高齢者福祉 障害福祉 医療・保険・年金 健康・安全 暮らし・生活 環境・衛生 保健所 衛生研究所

トップページ > 健康福祉局 > 障害福祉部 > 差別解消 > 研修支援

### 横浜市 健康福祉局 障害福祉部

事業者の皆様へ、障害者差別に関する従業員向け研修講師をご紹介します。  
～障害のある人、障害のある人の家族の話を聞いてみませんか？～

横浜市では、障害者差別解消に関する研修の講師をご紹介します。講師となる方は、「障害のある人」「障害のある人の家族」であり、どのようなことが障害を理由とする差別となるのか、またどのようなことが障害のある人にとって必要な配慮であるのかをお話いただくことができます。

障害者差別に関する従業員研修講師紹介制度のイメージ

```
graph LR; A[事業者<br/>(研修の企画者)] -- 連絡 --> B[障害企画課]; B -- 連絡 --> C[研修講師]; C -- 研修講師のマッチング --> A;
```

《留意事項》  
※研修の具体的な内容や講師への謝礼については、研修講師とご調整ください。  
※行政機関の方々もこの講師紹介制度を利用することができます。  
※連絡先の記載がある講師の場合は、直接連絡していただいても構いません。

### 背景

平成26年4月に障害者差別解消法(障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律)がスタートしました。この法律は、事業者と行政機関を対象に、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、「合理的配慮」を実施することを定めています。事業者は、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、障害のある人に適切な配慮を提供していくに当たり、従業員の皆一人ひとりが障害への理解を深めていただくことが必要であると考えられます。そのため、各事業者におかれましても従業員研修等に積極的に取り組んでいただくために、こうした研修講師紹介制度を開始させていただきました。

### 研修講師一覧

各講師の氏名をクリックすると、講師に関する詳細情報をご覧いただけます。

障害のある人

視覚障害

[池田 信義さん](#)、[大橋 由昌さん](#)

聴覚障害

[井上 良典さん](#)、[小川 由恵さん](#)、[川井 範夫さん](#)、[鈴木 真実さん](#)、[須山 優江さん](#)

知的障害

[永田 孝さん](#)、[奈良崎 真弓さん](#)

内臓障害

[佐藤 秀樹さん](#)

身体障害(車いす使用)

[浜崎 孝行さん](#)

精神障害

[和田 千珠子さん](#)

障害のある人の家族

身体障害・知的障害

[清水 龍男さん](#)

精神障害

[大羽 更明さん](#)

掲載イメージ（個別ページの例）

氏 名	はまざき たかゆき 浜崎 孝行 さん	
区分・障害の内容	障害のある人	身体障害（車椅子使用）
所 属 等	横浜市車椅子の会 副会長	
研修の際の 氏名等の表記の希望		
障害者差別解消に関する 横浜市の会議への参加	横浜市障害者差別解消支援地域協議会 委員 横浜市障害者差別解消検討部会 委員 横浜市障害者差別の相談に関する調整委員会 委員	
略歴・自己紹介	6才頃に進行性の筋疾患を発症、中学2年より車椅子通学に。卒業後、障害者職業訓練所に入所し一般就労。10年後にコンピュータの仕事に転職、サテライトオフィス、ホームオフィスを経験。20代より車椅子仲間と「福祉のまちづくり」を目指して活動中。	
ご本人からの コメント		
講 師 実 績	区社会福祉協議会、浜身連 移動支援について	
連 絡 先	横浜市健康福祉局障害企画課 電話：045-671-3601 FAX：045-671-3566	
備 考		

## 資料 5

地域協議会 29. 6. 14

意見交換や情報交換をするテーマ「事業者が実施する従業員研修等への協力の取組」

### 【委員(特に事業者代表の皆様)にご意見やご提案、話し合いをお願いしたいこと】

障害理解や人権等に関する従業員研修の実施状況を教えてください。

例：〇〇団体では加盟企業の従業員向けに、毎年人権研修を実施している。 等

### 【委員(特に事業者代表の皆様)にご意見やご提案、話し合いをお願いしたいこと】

障害理解や障害のある人の人権に関する従業員研修を充実させるためのアイデアがあれば教えてください。また、ご協力いただける取組等ありましたら教えてください。

例：人権研修等において、障害をテーマとするものを企画する(又はこうした企画を推奨する) 等



## 障害者差別の解消に関する市の取組状況

## 【主な取組（12月～4月）】

## 1 啓発活動等

## (1) 「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」

障害者差別解消法の施行前に、市が行うべき取組についてご検討いただいた障害者差別解消検討部会のご意見を基に、「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」取組を進めています。

28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が共通して興味を持っていることについて一緒になって活動する「交流の場」の企画をワークショップ等の参加者が話し合っ形にしました。

29年度以降は、その企画を広く参加者を募って実施していきます。

- |                 |   |
|-----------------|---|
| 1月21日（土）・22日（日） | O!MORO LIFE パーティー<br>(この取組のスタートのイベント)       |
| 2月5日（日）         | O!MORO LIFE ワークショップ<br>(取組の企画を行うための話し合い)    |
| 2月25日（土）        | O!MORO LIFE ワークショップ<br>(取組の企画を行うための話し合い)    |
| 3月20日（月）・25日（土） | O!MORO LIFE キャラバン<br>(話し合いの中での企画を具体化したイベント) |



## (2) 「障害者差別解消シンポジウムの開催」

【日時】平成29年4月27日（木）18時30分～20時30分

【会場】神奈川公会堂

【プログラム】第1部 基調講演～障害者差別解消法施行からの1年を振り返って～

◎講演者 徳田 暁（法律事務所インテグリティ）

第2部 みんなで語る日常生活での差別解消（パネルディスカッション）

◎登壇者 池田 信義（横浜市視覚障害者福祉協会副会長）

井上 良貞（横浜市聴覚障害者協会理事長）

内嶋 順一（みなと横浜法律事務所）

佐藤 秀樹（横浜市腎友会副会長）

菅原 崇（虎ノ門法律経済事務所）

奈良崎 真弓（本人の会サンフラワー）

松島 雅樹（横浜市脳性マヒ者協会会長）

山下 優子（地域活動支援センターまなび）



## 2 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。あっせんを行った場合は、事案の概要を公表する予定です。

第3回会議（全体会議）を3月3日に開催し、申出事案について情報を共有するとともに、あっせん手続の基本的な流れなどについて議論を行いました。また、あっせんの申出に応じて小委員会を開催し、審議を継続しています。

あっせんの申出件数：3件（平成29年3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）。

## 3 区役所窓口における手話通訳対応の充実

5月から開始した取組の実績は以下のとおりです。

(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）

88件（中区：38件、戸塚区：42件） 3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）

80件 3月末現在

## 4 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、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実施しました。（平成29年1月～3月）