

## 第2回横浜市障害者差別解消支援地域協議会

日時：平成30年12月26日（水）午前10時～午前11時45分（予定）

会場：関内中央ビル10階大会議室

### 次 第

#### 1 開会

配付資料の確認等

#### 2 議題

(1) 障害者差別に関する相談対応事例 資料1

(2) 法施行後3年の相談対応状況を踏まえた課題 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。

**資料1**  
地域協議会 30.12.26

相談対応事例一覧(平成30年7月～12月)

No.	相談者	受付部署	障害種別	種別	相手への相談	相談内容	対応	備考
1	その他	所管部署以外の窓口	不明	学校	対象外	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)。一方的な話のみで終了したため、判断はしていない。	
2	障害のある人	所管部署以外の窓口	視覚障害	その他	有	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	文化施設	対象外	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。	対応を継続し、必要に応じて助言等を行うこととした。	
4	障害のある人の家族	所管部署の窓口	聴覚・平衡機能障害	行政機関	有	YouTubeに公開されている市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。	字幕が掲載されていない動画の公開を中止し、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	障害のある人	所管部署以外の窓口	肢体不自由	店舗	有	新聞料金を自宅に集金に来てもらう際に、身体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ォンを鳴らすようにしてもらっていた。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言われた。	当該事業者を所管する部署を案内した。	調整委員会について情報提供

6	障害のある人	所管部署以外の窓口	肢体不自由	公共交通機関	有	相談者は電動車いす使用者である。〇〇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、スロープの使用方法が間違っており、不安を感じながら乗車した。	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要望した。
7	その他	所管部署以外の窓口	その他	公共施設	対象外	公共施設の団体利用について、一般の団体は13時までで、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事業所も含めてすべての団体の受付を13時までにするの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。	差別には該当しないと回答した。
8	障害のある人	所管部署以外の窓口	視覚障害	行政機関	有	水道料金のお知らせ等については、すでに点字対応をしてもらっている。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。	当該部署に相談するよう伝えるとともに、改善を検討するよう要望した。
9	障害のある人	所管部署以外の窓口	聴覚・平衡機能障害	公共施設	有	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。 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。 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。	当該公園の所管課に要望内容を伝え、改善を求めた。
10	その他	所管部署以外の窓口	その他	文化施設	対象外	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難しいのだろうか。	対応を継続し、必要に応じて助言等を行うこととした。
11	障害のある人	所管部署以外の窓口	肢体不自由	公共交通機関	有	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。	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要望した。

12	その他	所管部署以外の窓口	不明	文化施設	対象外	音楽教室を経営しており、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。	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。	
13	その他	所管部署の窓口	不明	行政機関	対象外	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)	継続的に打ち合わせをしていくこととした。	
14	障害のある人	所管部署以外の窓口	不明	公共交通機関	無	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。	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。	
15	障害のある人	所管部署以外の窓口	精神障害	公共交通機関	有	タクシーの運転手から卑猥な言葉を言われ続けた。また、タクシーを降りる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。 会社に苦情を入れたら、謝罪があり、ドライバーに反省文を書かせて送ると言われたが、それでは納得できない。直接家に来て土下座してもらいたい。 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。	当該事業者を所管する部署における対応以上の対応を実施することは難しい旨を伝えた。	

16	その他	所管部署 以外の窓 口	肢体不自 由	行政機関	対象外	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、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、ビルを借りているため、工事等も難しいが、どうしたらよいか。	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	障害のある人	所管部署 以外の窓 口	聴覚・平 衡機能障 害	勤務先	有	聴覚障害があり、勤務先と連絡を取る際はメールでやり取りをしている。ただし、見ているかどうかの連絡がなかったり、返事が遅かったりすることが多々ある。障害特性を伝え、あらためるように伝えているが状況は変わらない。	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	障害のある人の家族	所管部署 以外の窓 口	身体障害 (不明)	飲食店	有	近所にあるよく居酒屋で、妻が従業員から差別的なことを言われた。元々馬鹿にした発言があったが、妊娠をした時に「生まなきゃいいのに」、出産後に「生まなきゃよかったのに」と言われた。本人や店長、社長に注意をしたが、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発言、社長からは連絡をしてくるなど言われた。先日話をしたが、謝罪はなく、もう店に来るなど言われた。	当該事業者を所管する部署を案内した。	調整委員会について情報提供
19	障害のある人	所管部署 以外の窓 口	視覚障害	行政機関	有	区役所で実施する説明会のお知らせが、回覧板で回ってきたが、開催が1週間後だった。視覚障害がありヘルパーを依頼するのに1週間では短すぎ、実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ほしいと伝えたが、個別にその場その場で対応すると言われた。過重な負担に当たるのか。	当該部署に法律の趣旨を説明し、適切な対応をするよう助言した。	
20	障害のある人の家族	所管部署 以外の窓 口	発達障害	教育機関	有	大学に通う息子に発達障害・学習障害があることが分かり、合理的配慮を求めて大学と話し合いをしているが、理解がなく話が進まない。診断書を提出し面接を求めたが応じてもらえず、当初は障害に詳しい他学部教員の支援により、前期の試験では文字の拡大や試験時間の延長、別室対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、学校指定の医療機関の診断書ならよいとも言われたが、具体的な案内がない。	当該事業者を所管する部署を案内した。	調整委員会について情報提供

## 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

## 1 相談対応の状況

	当事者(障害のある人や 家族等)	当事者以外(事業者、行 政機関、その他)	計
28 年度	7	0	7
29 年度	24	1	25
30 年度	13	11	24
計	44	12	56

	担当部署への相談に より解決したもの	担当部署以外への相談を行ったもの		
		(内訳) 相手への相談有	(内訳) 相手への相談無	
28 年度	3	4	3	1
29 年度	7	17	7	10
30 年度	1	12	11	1
計	11	33	21	12

## 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ない。(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え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、あつ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

資料2（別紙）

地域協議会 30.12.26

横浜市障害者差別解消支援地域協議会

## 【設置目的】

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。

オブザーバー  
参加

議題の提案

参加

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等を行う。（12名程度）

委託業務内容  
に係る助言

横浜市障害者社会推進センター

## 【（差別解消委託事業の）業務目的】

- ・ 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。
- ・ 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。

# 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）

## 課題

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にくい。

相談窓口の担当者にとって、対応方法が不明確。（相談窓口の職員が障害者差別解消法を理解していない）

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。

調整委員会に申し出る方法が示されていない。

### 当事者目線で課題を整理

差別をされていることに気づかない人がある

いやな思いをしていますが、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）

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

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）

## 課題解決に向けて必要な取組

（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

（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

（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、各相談窓口の明確化・情報公表等

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

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

【具体例】相談窓口等担当者向けの研修会の実施、相談窓口等担当者向けマニュアルの作成

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の共有等により、改善に向けた提案等を行う。

【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の共有・公表

### 課題検討会議での検討内容

※調整委員会において議論

- ・広報の充実
- ・あっせん等による解決事例等の広報・周知 等

## 障害者差別の解消に関する市の取組状況

### 【主な取組（7月～12月）】

#### 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つせんを行うことを役割としています。今年度、あつせんを行った事案があり、今後、概要を公表する予定です。

あつせんの申出件数：8件（平成30年11月末現在）

※あつせん手続の終了後、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 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 103人（平成30年11月末現在）

#### 3 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）

78件（平成30年6月～11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）

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をアップロード等の「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分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目指して、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）