

# 令和2年度 横浜市障害者差別解消支援地域協議会

日時：令和3年2月24日（水）10：00～12：00

会場：横浜ワールドポーターズ イベントホールA

## 次 第

### 1 開会

健康福祉局障害福祉保健部長あいさつ

### 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課題検討会議  
(横浜市障害者差別解消支援地域協議会部会) の開催報告 資料2
- (3) グループワーク 資料3

### 3 報告

障害者差別解消に関する本市の取組状況 資料4

### 4 その他

#### 【配付資料】

- 資料1 相談対応事例一覧（令和元年7月～令和3年1月）
- 資料2 障害者差別に関する相談対応の課題検討会議  
(横浜市障害者差別解消支援地域協議会部会) の開催報告
- 資料3 グループワークに使う資料
- 資料4 障害者差別解消に関する本市の取組状況
- 資料5 障害者差別解消の推進に関する取組指針
- 資料6 横浜市障害者差別解消支援地域協議会運営要綱



相談対応事例一覧(令和元年7月～令和3年2月)

相談者	受付部署	障害種別	事業者種別	相談内容	対応	事業者への対応	当事者への事後対応
1 障害当事者	所管部署以外の窓口(障害企画課)	身体障害(肢体不自由)	飲食店	先日、飲食店に手動車いすで入店し、奥の席へ行きたい旨希望したところ、店長から「その車いすでは通れないので手前の出入口付近のカウンター席にしてほしい」と言われた。自分も混雑時であれば希望しないが、店内は空いており、通路を通れるかどうか試させてほしいとの提案も「通れない」と決めつけられた。また、出入口付近のカウンターに座っている客が自ら「席を移動しますよ」と言ってくれたにも関わらず店長は「その必要はありません」と断った。その後店長からは、「障害者だからといって何をしてもいいと思うな」と言われ、さすがに腹が立った。この店長の対応については、管轄しているビルマネジメントの店舗担当者へ話をし、謝罪があった。あっせん対応を求めるものではないが本市へ報告相談することも伝えてあり、本当は対応が変わっているかどうか自分で確かめたいのだが気まずいため本市から店舗担当者へ連絡して確認をとってほしいとのこと。	相談者の希望に沿い、事業者に確認をすることとし、その結果を連絡するため、連絡先を確認した。	店舗担当者から店長に対して直接指導したとの報告を聞く。今回の件については全店舗に共有し、再発防止に努めていくとのこと。また、月1回研修を実施しており、障害者差別に関するテーマも検討するとのこと。	相談者の留守電に店舗担当者へ電話したことを残した。
2 障害当事者	所管部署以外の窓口(障害企画課)	身体障害(内部障害)	職場	難病あり障害者手帳1級所持。クローズで勤務している。ただ、仕事をしていて辛く、最近は個別に障害のことを話すこともある。会社には合理的配慮をしてほしいが、会社全体にオープンにすると不利になるかもしれないので、行政から指導する形はとれないか。仕事のスピードが遅い等言われて辛い思いをしている。	職場での合理的配慮を求める相談であり、障害者雇用促進法の対象となるため、神奈川労働局を案内した。	なし	なし
3 その他(神奈川県)	所管部署以外の窓口(障害企画課)	なし	店舗等で	横浜市在住の方から神奈川県に相談があった。郵便局の車いすスペース駐車場に駐車しようとしたらガードマンに止められた。責任者に話をしたら「仕方がない」と言われただけだった。内閣府へ連絡したら、総務省を案内されてたらい回しにあったとのこと。郵便局のお客センターをご案内しようと思うが、横浜市の窓口の案内もさせてもらいたいとのこと。	横浜市でご相談をお受けすることを伝えた。	なし	その後の相談はなし。
4 障害当事者	緑区高齢・障害支援課	なし	住まい等で	郵便局がこれまでは、郵便物を部屋のドアのポストに入れていたが、集合ポストに入れるようになった。障害があり、集合ポストまで行くのが大変なため、今まで通りに部屋のポストに入れてほしいと伝えたら、特別扱いできないと断られてしまった。差別ではないか。	当該事業所に事実確認を行い、所管する部署を案内した。	なし	なし
5 障害当事者	所管部署以外の窓口(障害企画課)	身体障害(肢体不自由)	交通機関等で	8/10に障害企画課組織メールに送った内容のことで来所。(メール内容:バスに乗り、降りる際に、スロープを前向きに降りたいと希望したが、危険だからと後ろ向きにしか降りれなかった) 本人は脳性麻痺で電動車いす使用。兵庫県在住だが、横浜にはよく来るとのこと。 8/10のメールについては交通局から回答をもらったが納得いかず、関東運輸局へも相談し指導したとの回答を得た。 本日交通事業者へ行って話をしたが、事業者からは「マニュアルがあり、乗務員はマニュアル通りに対応しており、お客様の安全を第一に考えたもの」との回答であった。本人としては、原則は原則で、自分の障害のことは自分が一番よくわかっているのだから、ちゃんと本人に意向を確認してその意向に沿うように対応するようにしてほしい、マニュアル通りにしか対応できないならマニュアルを改訂してほしい、と伝えたが話にならなかったとのこと。 横浜が好きでよく来ているが、このような対応はとても残念であり、差別解消担当部署に聞いてほしかった。所管課からぜひ事業者へこの話を伝えておいてほしいと。	交通事業者へ電話し、状況確認。 ・ノンステップバスなら前向きに降りるのは大丈夫。 ・ワンステップバスの場合、歩道との差があるため、後ろ向きで降りていただいている。 ・ドライブレコーダーを確認したが、乗務員の対応は丁寧だった。周りの乗客も乗務員の言うことを聞くよう説得する感じだった。本人は渋々後ろ向きに降りた。 ・事業者としては安全第一で対応している。本人の言う通りにして、もし倒れたら？怪我したら？責任をとってくれるのか。乗務員の責任になってしまう。リスクがあることはしたくない。 ・一律に原則どおりの対応をしている訳ではなく、可能な限りお客様の希望は聞いている。しかしそれは安全の確保の範囲である。	関東運輸局のメールにあるとおり、後ろ向き降車を基本としつつも、一律に対応するのではなく、本人に希望がある場合には本人が安心できる向きでの乗降車対応を改めて依頼したところ、安全が確保できる範囲で対応していくとの回答	なし

相談対応事例一覧(令和元年7月～令和3年2月)

相談者	受付部署	障害種別	事業者種別	相談内容	対応	事業者への対応	当事者への事後対応
6 障害当事者の御家族、その他(大阪広域支援相談員)	所管部署以外の窓口(障害企画課)	身体障害(肢体不自由)	その他	スポーツ施設で、車椅子から座席への移乗を球場スタッフにお願いしたら理由もなく断られたとの相談があった。横浜市の事業所のことなので、横浜市の窓口をご案内させていただきます。 後刻、当事者の母より入電。スポーツ施設の車椅子席が売り切れだったため、空きのあった席を購入した。階段があり、母ひとりでは本人を抱えて登れず、スタッフに手伝いをお願いしたら「安全上の都合のため無理」「何かあったら責任が取れない」と言われた。母が「何かあっても責任は頼んだ私が取ります」と言ってもだめだった。スタッフが手伝えないのはおかしいのではないかと。再びスポーツ施設に行く予定があり、その際にも介助をお願いしたいと思っている。	介助に関して会場スタッフの介助以外の代替え手段も含めて事業者と事前に相談してみてもうかと伝えるとともに、所管部署を案内した。	なし	なし
7 障害当事者の家族	所管部署以外の窓口(障害企画課)	不明	学校	学校長と教育事務所職員の対応がおかしい 子どもが中学卒業後に特別支援学校へ行ったが通えていない。小学校は一般級だったので成績について差別されていたことがわかった。追及したら成績の元データは廃棄したと言われ、その後開示すると言って言うことが変わる。教育事務所が学校に対して聞き取り調査をしたが、その結果を見せてくれないので情報公開した。校長がこれから高校に説明に行くと言ったり、教育事務所があれば本当の成績じゃないと言いにいくと言ったり、対応がおかしい。自分は書き物の仕事をしていて3年間本人のレポートを書いているのでそれを見てもらいたい。	相談者からの話だけでは差別かどうか判断できず、教育委員会事務局所管課を案内	なし	その後、連絡なし
8 その他(事業者)	所管部署以外の窓口(障害企画課)	身体障害	勤務先等で	事業者より、差別に当たるかどうかの相談。 本人は通勤にマイカーを使いたいとの希望だが、会社としては安全面からあまり認めたくない。 優先順位として、公共交通機関→タクシー→マイカーと考えている。 マイカーを認めないことは差別に当たるのか。	当事者同士の建設的な話し合いのもと合意であれば差別にならない旨伝えた。	なし	なし
9 障害当事者	所管部署以外の窓口(障害企画課)	精神障害	勤務先等で	10月1日にてんかんで倒れて病院に搬送されたところ、障害を理由に解雇され差別を受けた。賃金の未払いもあるし、暴言も吐かれた。労基署には相談済みである。これから弁護士にも相談しようと思っているとのこと。	当該事業所を所管する部署を案内した。	なし	なし
10 障害当事者	所管部署以外の窓口(障害企画課)	発達障害	福祉サービスで	生活支援センターから差別的取り扱いを受けた。自分に対する合理的配慮もない。 利用者の中で職員からやってもらえる人がいるのに自分がやってもらえないのは差別である、自分は自分の病気のことを一番わかってくれている生活支援センターに病院への説明をお願いしただけなのに所長がいらないから判断できないと断られた。生活支援センターの対応はおかしいから横浜市からやるように指導してほしいし、生活支援センターができないなら今すぐに横浜市にやってほしい。区役所や基幹相談支援センター、在住区の生活支援センターとも相談したことがあるが全然ダメ。区役所は何もやってくれないので相談しても仕方がないし自分のことを話してほしくない。とにかく病院に電話してすぐ入院できるようにしてほしい。生活支援センターがダメなら運営法人に言ってやってもらうようにするのが横浜市の仕事ではないか。 その後、11月1日も同じ内容での入電あり。	調整委員会への申出案内はしたが、本人の一方的な主張が続き対話にならなかった。	生活支援センター、運営法人、病院へ連絡を取り、本人の主張を伝え対応依頼する。	生活支援センターや横浜市ができることの情報提供を行ったが、全て拒否された。

相談対応事例一覧(令和元年7月～令和3年2月)

相談者	受付部署	障害種別	事業者種別	相談内容	対応	事業者への対応	当事者への事後対応
11 その他(神奈川県障害福祉課)	所管部署以外の窓口(障害企画課)	身体障害	福祉サービス	横浜市の方から子が通う保育所の保育士から差別的発言をされたとの相談があったので、保育所の指導所管部署と当課を案内しようと思うがよいかと。 ご本人は杖を使用している。保育所の運動会では座って観戦することが禁止で保護者は立って観戦しなければならないのだが、本人は長時間立っていることができないため座らせてもらえないかと相談したところ、「他の人の目につかない目立たないところで座って」と言われた。園長にも相談したが「そういう意味で言ったわけではない」と埒が明かない。4月に担任が変わり、前の担任の時はちゃんと相談にのってくれていたが、今は一方的な感じである。子どもに対しても口調が強く、子どもも怖がっている状態で警察にも相談しているとのこと。	当該事業所を所管する部署を案内した。	なし	その後、当課への相談はない
12 障害当事者	所管部署以外の窓口(障害企画課)	身体障害(視覚障害、内部機能障害)	その他	視覚障害があり、電気料金について、電力会社から一部の文書(検針結果のお知らせ)について点字対応の配慮を受けている。 それとは別に督促状(払わないと送電を止める案内)を点字にしてほしいと頼んでいるのだが、対応してくれない。コールセンターに連絡すると、担当部署に伝えるとは言われるが点字化されない。墨書の督促状自体も届いていない状況(ヘルパーに確認してもらっているが届いていない)。いつまでに払わないといけないのかわからないと困る。合理的配慮が足りないのではないのか。	所管している経済産業省を案内。後刻、本人から再度連絡があり、経済産業省に連絡をしたら、受付部署につながり担当部署に伝えるとのことだった。電力会社に連絡してほしいことを伝えたと、どうするかも含めて担当部署から連絡をされると言われたとのこと。	なし	11/21本人よりTEL 経済産業省から電話があり電力会社に連絡をした。ただし、それを受けて電力会社がどう対応するかはわからないと言われた。しばらく様子を見て、対応が変わらないようであれば、あらためて電力会社に連絡をされるとのこと。
13 障害当事者	所管部署以外の窓口(障害企画課)	身体障害(視覚障害)	その他	視覚障害がある。視野狭窄で右目は中心のみ、左目はほとんど見えない。 事業者というわけではないが、外を歩いていると健常の人とぶつかることが最近多い。白杖がぶつかるとう「なんだよ」とか「邪魔するな」といわれる。 先日は駅のホームで点字ブロックの上を歩いていたら、女子高生が立ちふさがるような形で固まって話をしていた、ぶつかってしまったため、どいてもらおうとしたらなんでもかなくちゃいけないのかわからないと言われてしまった。	差別解消法上は差別に該当しない内容だが、本市としてより周知を図っていく必要があると認識していること説明。	なし	なし
14 障害当事者	所管部署以外の窓口(障害企画課)	身体障害(肢体不自由)	店舗等で	身体障害の2級。難病である硬直性脊椎炎もあり、要介護2。両手で杖を使うため、何かを手に持って移動することができない。 先日、食事をしようと13時過ぎにショッピングモールにある飲食店に入った。バイキング形式の店だったため、食材を取って席まで運んでほしいと店の人に頼んだところ、今の時間は忙しいので対応できない。14時過ぎに来てもらえば対応できる、または来る前に連絡して予約してから来てくれと言われた。差別だと思う。	経済産業省の担当窓口を案内するとともに、本市から事業者に事実確認することもできること、あっせんの申出の制度があることも説明。本人から市などから連絡がいくと、対応してくれるようになったとしても行きづらくなってしまうので、今度もう一度行って自分で話してみますとのこと。	なし	その後、連絡なし

相談対応事例一覧(令和元年7月～令和3年2月)

相談者	受付部署	障害種別	事業者種別	相談内容	対応	事業者への対応	当事者への事後対応	
15	障害当事者の家族	所管部署以外の窓口(障害企画課)	発達障害	住まい等で	<p>集合住宅に住んでおり、同居人には発達障害がある。1か月ほど前に同じ棟の別の階の部屋で改修工事をすることになったとの話があり、大きい音が同居人には耐えられないため、何とかしてほしいと管理会社に連絡したところ、別の部屋を使えることになった。</p> <p>ただし、その後、11月末に工事が始まったのだがまだに部屋を準備してもらっていない。再度連絡をすると、(別の部署が業者に準備してもらっていたようだが)その後のフォローをしていなかったと言われた。合理的な配慮に欠けているのではないかと。また、準備してもらっているはずの場所がどういふところか見せてもらえない。同じように工事の音が聞こえたり不都合があると困るため、事前に見せてほしいと伝えているが断られている。</p> <p>直接工事と関係はないのだが、ペット禁止のはずが犬を飼っている人がいる。吠える声が聞こえるなどストレスがたままる状況になっている。管理会社に言っても動いているようには見えないし、張り紙を張ってもはがされてしまう。</p>	<p>法律等について説明。所管官庁を紹介するとともに、横浜市から管理会社に状況を確認することもできると説明したところ、今日これから管理会社から連絡が来ることになっているため、場合によっては再度電話し、お願いするかもしれないとのこと。</p>	<p>事業者あて連絡し状況を確認 本人とのやり取りの中で、別の部屋を準備することとなったのはそのとおり 本人に候補の部屋を見てもらい。入る部屋が決まったあと、銃器類の準備に時間がかかってしまった。 こちらとしては連絡が遅れたつもりはなかった。</p>	なし
16	障害当事者	所管部署以外の窓口(障害企画課)	精神障害	交通機関等で	<p>去年の10月に精神障害の手帳を取得したが、それ以前とそれ以降でタクシーの運転手の対応が違う。</p> <p>いつも駅からタクシーを使うのだが、それまでは、丁寧な対応だったのが、つっけんどんな対応になったり、遠回りをされたりする。また、生活保護を受けていて通院交通費の請求にタクシーの領収書が必要なのだが、12月5日にタクシーに乗った際に、代金が9000円だったが、5000円のタクシー券を2枚使えばいいじゃないかと言ったり、領収書は出せないと言われた。どうしても必要だと言って出してもらったら、なぜか「貸切」の表示のあるシートだった。生活保護の窓口で出したら認めてもらえなかったため、12月24日に営業所に持って行ったら、手書きの領収書を出してくれて、運転手に徹底するとは言ってくれたが、謝り方は謝ればいいやというような態度だった。</p> <p>1月14日に再度タクシーに乗る予定なので、その時の対応がどうなのか確認する。また、その時の対応が変わらなければタクシーセンターにも連絡する。</p> <p>1/9 TELあり(11:50～12:20) 今日タクシー乗り場から同じタクシー会社のタクシーに乗ったが、今日の運転手は感じが良かった。ただし、領収書の件を聞いてみたら、手書きの領収書を出すと言われてはいないとのことだった。このため、タクシーセンターに連絡して、その旨を伝えて指導してもらおうようにしてもらった。</p> <p>また、11月24日に実家に行く時にもタクシーに乗ったのを思い出した。この時にも感じが良かったが、これは、実家が居酒屋をやっていて、よくタクシーを呼んでいたからではないかと思う。</p>	<p>当該事業者を所管する部署を案内した。</p>	なし	なし
17	障害当事者	所管部署以外の窓口(障害企画課)	精神障害	交通機関等で	<p>バス会社の乗務員とそのバス会社から差別を受けたため、なぜそんな対応をしたのか説明を求めたが、理由の説明や謝罪がない。そのため、横浜市が調査をして事実を明らかにしてほしい。自分が受けた差別は下記のとおりである。</p> <p>①混雑しているバス車内において、乗務員に前から降ろしてほしいと伝えたにもかかわらず、「後ろから降りてください、私の判断です」と高圧的に述べた ②乗務員に特別乗車券を見せた際に「もう一度見せてください」と言われて再提示したにもかかわらず、さらに「ケースから出してください」と述べた ③乗務員は私が障害者だと知りながら「これ以上言ったらパワハラになるぞ」「警察を呼ぶぞ」と脅した ④バス会社は障害者である私に対して「障害なんか関係ない」「あなたこそ人権侵害している」「差別だ」と言って電話を切った ⑤バス会社は「説明はしない、謝罪もしない」と言った ⑥バス会社は組織ぐるみで事実を隠蔽して職員の不適切な行為等を棚上げし、障害者である私に責任転嫁し正当化して虚偽の回答をした ⑦乗務員が障害者である私をドアで挟んだ際に謝罪しなかった</p>	<p>関東運輸局の担当窓口を案内するとともに、障害者差別解消調整委員会を紹介した。</p>	<p>事業者に対して、相談内容に関する事実確認を行い、不適切な対応があったことの実事が確認されたため、改善策を講じるよう伝えた。</p>	<p>延べ32回のやりとりがある。</p>

相談対応事例一覧(令和元年7月～令和3年2月)

相談者	受付部署	障害種別	事業者種別	相談内容	対応	事業者への対応	当事者への事後対応
18 障害当事者	保土ヶ谷区高齢・障害支援課	身体障害(肢体不自由)	店舗等で	受付部署にて下記の内容について聞き取り、障害者差別解消の所管課から折り返すように言っていたため引き継ぐ、との入電。 <ご本人の申出> 駅近くに最近(1か月半位前)できたコンビニで店員から差別を受けた。 ①店舗入口にスロープがあるが、在庫出しの棚がふさいでいて車椅子で通れなかった。通行人に声をかけて店員を呼んでもらったが、店員がなかなか来てくれなかった。通路であるスロープに物を置くのは止めてほしい。 ②店舗でトイレを借りようとしたら「衛生上の問題で貸せない」と断られた。 →②については、受付部署より健常者含めてお客様全員に貸していないのであれば障害を理由とした差別には当たらないことを伝え、その場合は納得するとのことだった。	障害企画課よりご本人へ電話し、申出内容について改めて確認した上で、事業者へ事実確認を行う。	事業者から下記について確認。 ①は店舗としてやってはいけないことのため指導し、他の店舗にも改めて周知し、 ②については、バックヤードにしかトイレがないため、安全・衛生上の観点からどのお客様にも貸していない全店舗への改めての周知や、お客様への丁寧な説明をお願いした。	本人へ確認結果を伝えると、外出時のトイレの問題は車いす使用者にとって死活問題で、コンビニ等で必ずお客が使えるトイレを作らなければいけないという基準にするよう所管に伝えてほしいとの伝言があり、福まち条例担当へ伝えた。
19 障害当事者	所管部署以外の窓口(障害企画課)	身体障害(肢体不自由)	交通機関等で	来月からの勤務時間変更に伴って無人駅での乗降対応についての相談。 通勤で鉄道を利用しており、会社の最寄り駅が無人駅である。そのため、1年ほど前から朝は本人の勤務時間に合わせて警備員が入場駅で同乗し、降車駅で降ろしてくれている。警備員は本人を降ろした後は戻る。 ところが、来月から本人の勤務時間が9時30分から8時30分に変更されることになった。そのため、営業所の担当者に相談をしたところ、今までと同様の対応はすぐにはできないとの回答だった。 理由は、8時30分は乗客が多い時間帯のため、現状では警備員を本人ひとりの対応のために割けないこと、対応するとすると本人のためにもう一人警備員を雇わなければならない、調整はするがいつ手配できるかわからないとの説明だった。 本人からも、警備員をひとり雇うことはコストがかかるのはわかるので、警備員の代わりに、他の鉄道会社が行っている電車の車掌による対応をしてもらうことはできないかとの提案をしたが、安全管理上電車の車掌による乗降介助はできないとの回答だったとのこと。	本人へ差別解消法で規定する事業者の合理的配慮の考え方を説明。事業者は、本人に対して全く対応できないのではなく調整に時間がかかるためすぐに対応はできないと言っている。ただし、本人にとっては2週間後の通勤に関わることであるため、安全管理上の問題で車掌ができないと判断された部分について本当にできないかどうかの相談先として、安全指導を管轄している関東運輸局を紹介した。	なし	なし
20 障害当事者	所管部署以外の窓口(障害企画課)	身体障害(視覚障害)	弁護士	身内から起こされた裁判で神奈川県弁護士会所属の弁護士に依頼したが、裁判資料の読み上げ対応などの視覚障害に対する配慮がなく、十分な説明がないまま裁判を進められ、結果的に裁判に負けた。この弁護士の対応に関する不服については、神奈川県弁護士会に懲戒請求したが審査してもらえず、日弁連へ異議の申出を行ったところ却下され、現在は綱紀審査会の審査中である。 弁護士がちゃんと差別解消法を理解して、裁判資料の読み上げや、裁判事項に関する情報を丁寧に情報提供してくれていれば裁判でもっと戦えたはずで、合理的配慮を受けられなかったことで不利益を被った。 日盲連の法律相談も利用したが全然とりあってもらえなかった。	当課で助言を受けている弁護士より下記の内容を聞き取り、当事者へ説明した。 『綱紀審査会が開かれているとしたら弁護士会としてできることは実施している状態で他の手段はもうない。 事案が裁判中のものであれば、対象弁護士に対して合理的配慮を求めて裁判を進めてもらうことができるが、事案の場合は結審してしまっているため、調整委員会に申出してもらったとしても何を調整するのかということになってしまう。 考えうる対応としては、対象弁護士を相手に裁判することくらいではないか。』	なし	気持ちが整理されるまで幾度も話を聞いた。
21 障害当事者の家族	所管部署	知的障害	公共交通機関	知的障害のあることもが小学生になり初めて〇〇を利用しました。 有人改札でもと介護者である自分の切符を購入しようとしたところ、そこでは子どもの切符しか購入できず購入も現金のみ、また介護者の切符は券売機で小児運賃の切符を購入するかPASMOで入場し下車駅で精算と案内されました。他の鉄道会社では、現金のみしか利用できない、介護者の切符を同時に購入できないなどということはありません。これは〇〇のルールなのでしょうか。	相談者から話を聞き、対応を改めた。 駅職員には正しい取り扱いを指導し、支払は現金のみと誤ったご案内をしたことについてお詫びした。また改めてPASMOでのご利用方法を案内した。	なし	なし

相談対応事例一覧(令和元年7月～令和3年2月)

相談者	受付部署	障害種別	事業者種別	相談内容	対応	事業者への対応	当事者への事後対応	
22	障害当事者の家族	所管部署	知的障害	公共交通機関	知的障害のある息子が港南区から迷子になりました。歩き回った末、〇〇駅にたどり着き、駅員の方に助けを求めました。お金も何も持っていないのでどうしたらいいか、電話を貸してもらえないか等頼んだものの、「無理です」と何も対応していただけなかったようです。どうか困っている人を助けて頂けたらと思います。	相談者から話を聞き、対応を改めた。今回のことを説明し、お客さまにどのように対応すべきか考えて行動するよう、あらためて指導しました。	なし	なし
23	障害当事者の家族	所管部署	知的障害	公共交通機関	〇〇駅で子どもの愛の手帳を掲示しているのに、入場手続きの仕方を知らないようで見当違いなことを話してくる。キチンと勉強してほしい。	相談者から話を聞き、対応を改めた。駅職員には今回のことを説明し、お客さまにどのように対応すべきか考えて行動するよう、指導した。また、駅職員に対して定期的に教育を行うなど、知識の向上に努めていく。	なし	なし
24	障害当事者	所管部署以外の窓口(障害施策推進課)	精神障害	医療機関	4/14(火)に風疹の抗体検査を受けに近隣の診療所に行った。新型コロナウイルスに感染しないようにマスクとニトリルゴムの手袋をしていた。診察室でドクターから、感染予防でしているのかと聞かれそうだと答えると、そこから5～10分ほど暴言を浴びせられ、最後にジェル状の消毒液を手につけられた。暴言は頭がおかしい等の言葉もあり、これは、問診票にてんかんやうつがあると書いたから、障害があることを差別する意図で言ったのだと思う。健康安全課や医師会、医療安全相談窓口などには電話した。自分としては、ジェルをかけられたことは、暴行にあたるのではないかと考えており、できるなら賠償請求をしたいと考えているとのこと。	暴行に関する部分は警察、賠償請求については、法テラス等の弁護士に相談をと伝え、医療機関の差別的取り扱いについては、厚生労働省医政局に相談するよう伝えた。	なし	なし
25	障害当事者	所管部署以外の窓口(障害施策推進課)	身体障害(聴覚・平行情能障害)	行政機関	先日、〇区の生活支援課に相談に行った際に、合理的配慮を受けられなかった。聴覚障害があり筆談をお願いしたら、当初は対応してもらっていたが、面倒くさくなったのか、途中で筆談を辞められてしまった。その後、再度お願いをしたらまた対応してもらったが、結局相談に行った目的は果たせないままになってしまった。これは、合理的配慮が受けられなかったという、ことになり人権侵害なのではないか。このことは、コンプライアンス推進室と〇区総務課にも連絡しており、連絡をもらうことになっているので、話をきいてくれるだけでよい。	相談者の話を聞き終了。	なし	なし
26	障害当事者	所管部署以外の窓口(障害施策推進課)	身体障害(聴覚・平行情能障害)	病院等	聴覚障害があり、補聴器を付けている。3年前の話だが、検診を受けたら異常値が見つかったので、翌日に〇〇病院を受診した。その際に耳鼻科の医師になぜ人工内耳にしないのと聞かれたので、補聴器を付けていると答えた。また、車で来たのかと聞かれたので、はいと答えたが、発音が不明瞭なこともあり、自分の言っていることが伝わらず、相手の口を読んだら、何を言っているのかわからないと言っていた。態度も含め感じが悪く、補聴器より、人工内耳の方が偉いのだというような感じがした。馬鹿にされていると感じたため、受付で今日の受診したことは、なしにしてほしいと伝え、それ以降受診していない。過去のことであり、あらためて相手方に対して何かしてほしいということではないが、今後同じような思いをする人がいないようにしてほしいとのこと。	相談者の話を聞き終了。	なし	なし
27	障害当事者	所管部署以外の窓口(障害施策推進課)	身体障害(聴覚・平行情能障害)	学校等	子どもに難聴があり、コミュニケーションに難がある。去年の秋の話だが、芸能関係の高等専修学校に進みたいと思いい、学校に相談をしていたが、コミュニケーションをとるのが難しいと言われ、断られてしまった。差別だと思う。	都内の学校とのことであり、東京都または文部科学省に相談をと伝え、それについては検討する。横浜市にはこういうことがあったということを知っておいてもらいたいとのこと。	なし	なし

相談対応事例一覧(令和元年7月～令和3年2月)

相談者	受付部署	障害種別	事業者種別	相談内容	対応	事業者への対応	当事者への事後対応
28 その他(障害当事者のサークル仲間)	所管部署以外の窓口(障害施策推進課)	身体障害(肢体不自由)	公共施設等	ウクレレのサークルでよく〇〇地区センターを利用しており、メンバーに車いす利用者が1人いて、移動に関しては車を使っている。 〇〇地区センターの駐車場は以前は早い者勝ちで、行って空いたら自由に使っていたのが、ルールが変わり、1サークルにつき1台分となった。これまで車いすのメンバーの車は、駐車場が通り道の横に、縦列に駐車するタイプで、車いすでの乗り降りで広いスペースを使うことから、特別に隣接の保育園の車いす用駐車場を使わせてもらっていたのが、それもダメになった。 サークルのメンバー間では、1台の利用を車いすのメンバーに使ってもらうことで話をしていたが、他のメンバーが車で来ていたこともあり、本人が遠慮をしてサークルをやめてしまった。 地区センターに何度相談し、お願いしても認めてくれないのは障害者差別に当たるのではないか。	当事者間の対話で解決しない際は、所管する役所が対応することになっていること説明し、地区センターの所管である市民局地域施設課を案内。また、それでも解決しない場合は、調整委員会での対応もできること説明。	なし	なし
29 障害当事者の家族	所管部署以外の窓口(障害施策推進課)	知的障害	行政機関	マイナンバーカードの代理受取で区の窓口に行った際に本人が来ないとだめだと言われた。障害があり来れないと説明したが、理解してもらえず結局受け取れなかった。	相談者の希望に沿い、担当窓口を確認することとし、その結果を担当窓口から連絡することとした。	担当部署に連絡し、相談内容を伝え、詳細な説明を行うよう求めた。	なし
30 障害当事者	所管部署以外の窓口(福祉保健課)	身体障害(聴覚・平行機能障害)	行政機関	・以前、市内の2公園における聴覚障害者への対応が不十分であると伝えたが、状況が改善されていない。 ・同様に、聴覚障害者への対応が不十分な公園がある(〇〇公園、〇〇公園)。 ・以上の公園の状況について、団体の広報紙に掲載しているが、公園の所管課に伝えてほしい。	当該公園の所管課に要望内容を伝えた。	当該公園の所管課に要望内容を伝えた。	なし
31 障害当事者	所管部署	身体障害(聴覚・平行機能障害)	行政機関	簡単な話であれば、文字変換サービスにより電話で意思疎通することもできるが、込み入った話は電話では難しいので文書で欲しいとお願いしたが、対応してもらえなかった。	相談者のご希望により、後日、手話通訳の方に同行していただき、納税相談をお受けすることとした。 また、障害者に対する合理的な配慮の提供について、朝礼で改めて課内周知した。	なし	なし
32 障害当事者	所管部署以外の窓口(障害施策推進課)	身体障害(視覚障害)	店舗等	横浜市内で実施されるイベントに参加しようと思っているが、視覚障害があり、どのような配慮が受けられるか不明なため主催者に問い合わせたところ、返事がない。このような場合どこに問合せをしたら良いか。	当該事業所を所管する部署を案内した。	なし	その後本人より連絡あり。主催者から連絡があり、本人は通常の入場料がかかるが、介助者の入場料は無料。また、今後の合理的配慮の参考にさせてもらいたいため、主催者側の担当者も一緒に回らせてもらいたいと言われ、一緒に回るようになったとのこと。
33 事業者	所管部署以外の窓口(障害施策推進課)	身体障害(視覚障害)	店舗等	入浴施設の従業員からの相談。 視覚障害のある人が異性の介助者と来ている。お風呂の中に異性の介助者に入ってもらうわけにはいけないので、介助者が入るのを断ってもいいか。	事業者のルールにのっとって対応して構わないが、介助が必要な際の対応をどのようにするのか、合理的配慮の内容を当事者と話し合ってもらいたい。	なし	なし



## 障害者差別に関する相談対応の課題検討会議

## (横浜市障害者差別解消支援地域協議会部会) の開催報告

開催日時：令和2年12月10日(木) 午前10時～午前11時40分

会場：市庁舎18階みなと4会議室

出席者：石渡委員、池田委員、井上(彰)委員、井上(良)委員、大羽委員、佐藤委員、  
清水委員、須山委員、永田委員、奈良崎委員、松島委員、山下委員、和田委員

## 1 議題

- (1) 相談対応事例について
- (2) 本会議でのグループワークテーマを決める

### <主な意見>

- ・何のためにグループワークをするのか？  
→委員全員が、障害について考えるきっかけをつくるため。
- ・障害のことを知らないから偏見や差別が起こる。
- ・障害ごとの特性を知ってもらいたい。  
→どのような配慮をしたらよいかかわかる。  
→自分から言うのは難しい。だから我慢してしまう。
- ・合理的配慮とはそもそも何だ？  
→あいまいでよくわからない。わかりづらい。
- ・必要な配慮は人それぞれ違う。  
→自分たちも、自分以外の障害のことを学ばないといけないのでは。
- ・必要な配慮を求める時に相手に「過重な負担」と取られてしまう言い方では良くない。  
→自分たちも、負担と取られない対話の仕方を学ぶ必要がある。  
→一方的に求めるだけでなく、お互いのコミュニケーションが大切。
- ・障害のある人ない人も、人間はみんな何かしらに対して、気づかないうちに偏見や差別をしてしまっている。  
→全員で自分の心と向き合ってみよう。

## 2 その他

- ・事務局からの連絡等



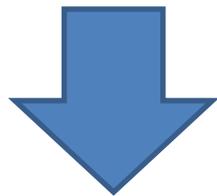
# ワーク1

資料3-1

①自分の心に聞いてみましょう。

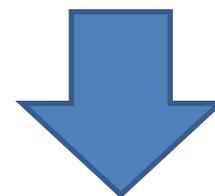
「私は今までに障害に対して偏見をもったことがある」

Yes?



どういう場面で？

No?



他の人の話を聞いて  
どう思った？



# ワーク 2

資料 3 - 2

②ふせんに書き出してみましよう。

- ・どうしたら偏見や差別をなくせると思いますか？
- ・偏見や差別をしないようにするには何が必要？
- ・私には〇〇ができます！



## グループワークのルール

1. 自由に発想し、他人の意見を否定しない。
2. お互いの自主性を尊重する。
3. 考えが変わった場合、意見を変えてもよい。
4. 全員で協力して進める。
5. 発言しない人にはその機会を与える。



## 令和2年度 障害者差別の解消に関する市の取組状況

### 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。

あつせんの申出件数：11件（令和3年1月末現在）

【内訳】あつせん1件、終了5件、取下2件、継続中3件

### 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

税金：市県民税税額決定・納税通知書

市営住宅：収入認定通知書

登録人数 118人（令和3年1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）

132件（令和2年4月～令和2年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）

45件（令和2年4月～令和2年11月末現在）

#### 4 知的障害のある人にもわかりやすい資料の作成

各課が作成しているチラシやパンフレット等について、知的障害のある人にもわかりやすい版の版下作成を令和元年10月より実施しています。

令和元年度作成件数：5件、令和2年度作成件数：7件

#### 5 障害者支援アプリが入ったタブレットの導入

会議やイベント等における聴覚障害のある人への対応で活用するために、障害者支援アプリ（UDトーク等）を令和2年3月に導入しました。

延べ貸出実績：61件

#### 6 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、障害当事者によるヒューマンライブラリーを実施しました。

開催日：令和2年2月10日・14日 参加者数21名

その他、新採用職員研修や職場内研修での講義、全職員を対象としたEラーニング等を実施しています。

#### 7 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。

今年度は「共に生きる社会をめざして～障害者差別解消法事例集～」及び啓発動画を制作しました。

【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）

## 障害者差別解消の推進に関する取組指針

### 1 目的

この取組指針は、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。以下「障害者差別解消法」という。）の施行に伴い、障害者差別の解消を全庁的に推進していくことを目的として、横浜市障害者差別解消検討部会の提言（平成27年11月）及び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。以下「基本方針」という。）等を踏まえ、障害者差別解消に関する本市の取組の基本的な考え方及び取組の内容を定めます。

### 2 障害者差別に関する現状と課題（障害者差別に関する事例の募集の結果から）

横浜市では、平成27年1月から2月まで、障害者差別に関する具体的な事例を通して、市民の皆さんに障害のある人やその家族等の声をお伝えし、障害者差別について考えていただくことなどを目的として、「障害者差別に関する事例の募集」を実施しました。

その結果、勤務先、学校、交通機関、店舗、医療機関、役所等、様々な場面における事例が多数寄せられ、それらの事例の中には、明らかに差別であると思われるものや、無意識のうちに差別につながってしまっているようなものが数多く含まれていました。

また、それぞれの事例は、障害のある人が感じていることや困っていることだけでなく、日常生活における様々な行為や言動において、相手（障害のある人）の立場になって立ち止まって考えることの大切さを教えてくれるものでありました。

こうした事例を広く周知するとともに、障害者差別の解消について、市民、事業者、行政機関のそれぞれが自ら考え、行動することにつなげていく必要があります。

### 3 本市の取組の基本的な考え方

障害者差別解消法は、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目指しており、そのために、行政機関や事業者が取り組むべき措置として、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、障害のある人が日常生活や社会生活を送る上での障壁を取り除く合理的配慮の提供について定めています。

また、国の基本方針では、この合理的配慮は「社会モデル」の考えを踏まえたものであるとしています。障害のある人が困難に直面するのは「その人に障害があるから」であり、克服するのはその人（と家族）の責任とする「個人モデル」の考え方に対し、「社会モデル」の考えは、社会こそが「障害（障壁）」をつくっており、それを取り除くのは社会の責務であるとするものです。

横浜市においても、これらのことを理解し、その上で、障害者差別の解消を障害の

ある人の権利擁護、人権に関わるテーマであることを認識し、障害のある人も障害のない人も暮らしやすい横浜の実現を目標とします。そのために、行政機関として合理的配慮の提供に重点的に取り組むとともに、障害のある人への配慮を市民や事業者の間にも広げていくための啓発活動に特に重点を置いて取り組んでいきます。

なお、障害のある人への配慮については、既に多くの職場がそれぞれの業務の中で実践していると考えられますが、障害者差別解消法の施行を機会として取組の裾野を更に広げ、障害の基本的な理解を深め、障害のある人との建設的な対話による相互理解を大切にしながら、取組を推進していくこととします。

#### 4 庁内推進体制

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する「障害者差別解消推進会議（仮称）」を組織し、取組の推進状況の確認及び推進状況に応じた取組の見直しについて協議します。

#### 5 本市の取組

横浜市は、障害者差別の解消について、次の9つの取組を行います。

##### **取組① 不当な差別的取扱いの禁止**

障害者差別解消法は、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不当な差別的取扱いを禁止しており、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禁止します。

<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**

障害者差別解消法は、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を行うこと（合理的配慮の提供）を定めており、行政機関にとっては、不当な差別的取扱いの禁止と同様に法的義務となっています。

横浜市においても、窓口対応やイベントの開催等、様々な場面で合理的配慮の提供に取り組んでいきます。

なお、「過重な負担」に当たるかどうかについては、個別の事案ごとに、事務・

事業への影響、実現可能性、費用・負担の程度等を考慮し、総合的・客観的に判断することとします。

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部分的には考えられますが、障害の状況等は一人ひとり異なるため、その人の意向を確認し、具体例を参考にしながら場面に応じて考え、対応していくことを基本とします。例えば、視覚障害のある人への対応は、点字版の資料を作成すればよいというものではなく、その人の意向や伝える内容等に応じて、読み上げて丁寧に説明することや、音声版の資料を作成したり、拡大文字版の資料を作成することなども考えられます。具体例や障害についての理解を深めることで、臨機応変な対応をすることが目指すべき方向です。市が一方的に対応の範囲を一律に定め、それのみを行えばよいというものではないことに留意するものとします。

なお、求めのあった配慮を行うことができない場合は、その理由を説明し、理解を得るよう努めるとともに、可能な代替措置について話し合うことで解決を図ることとします。

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、無意識や無関心のうちにそうしていることがほとんどであると考えられるため、そのことを意識する（感度を上げる）必要があります。また、合理的配慮の提供は、「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も言えます。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。

### (1) 合理的配慮の要否の確認

障害のある人からの何らかの配慮を求める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があることを理解します。また、職員の側からも合理的配慮の要否を本人に確認するよう努めることとします。

### (2) 理解しておくべき事項

合理的配慮の提供に当たって、まず、次の2つのことを理解します。

#### ア 障害の特性を理解する。

合理的配慮に取り組もうとする姿勢も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特性の理解を深めていくよう取り組んでいきます。

<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）。

## イ 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、対応します。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、一人の大人として普通の対応をします。

<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。

### (3) 合理的配慮の提供

#### ア コミュニケーション（情報の保障）に関する合理的配慮

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「伝えること」、「受けること」（情報の保障）に取り組みます。

<情報を「伝えること」の合理的配慮となり得る具体例>

##### ●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、後ろというように伝える（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）。
- 本人が持参した市から郵送された書類について、本人の申し出に基づき、プライバシーにも配慮しながら読み上げて伝える（視覚障害）。
- 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））。

**イ 会議、講演会等のイベントの開催における合理的配慮**

市が主催する会議、講演会等のイベントの開催については、アの「コミュニケーション（情報の保障）に関する合理的配慮」を踏まえ、障害のある人の参加を前提として準備を進める、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対応を行います。

また、会場の決定に際しては、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します。

<会議等の開催に当たっての合理的配慮となり得る具体例>

- 安心して会議等に参加できるよう、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添い者の同席を認める。また、付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て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）。

## ウ その他の合理的配慮

横浜市障害者差別解消検討部会の提言にはありませんが、国の基本方針に示された合理的配慮の内容についても、その趣旨を踏まえて取り組むこととします。

<物理的環境への配慮>

- 車いす利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に置かれた物品を取って渡すなど（肢体不自由ほか）。

<ルール・慣行の柔軟な変更>

- 障害の特性に応じた休憩時間の調整など

## エ 指定管理者に関する取扱い

公の施設の指定管理者は、法律上は事業者該当し、合理的配慮の提供は努力義務とされていますが、市と比較して提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生じ、障害のある人が不利益を受けることがないように、指定管理者の業務の仕様書等に合理的配慮の提供に関する記載を盛り込むよう努めるものとします。

## **取組③ 職員対応要領の策定及び職員研修**

### (1) 職員対応要領の策定

障害者差別解消法では、職員対応要領の策定は地方公共団体の努力義務となっていますが、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」、「取組② 合理的配慮の提供」の内容を反映し、本市の職員対応要領を策定します。

また、職員対応要領の内容は、庁内の取組状況等に応じ、必要が生じた場合は内容を変更するものとします。

### (2) 職員研修

合理的配慮の提供等の取組は、全ての職員が実践していく必要があるため、

法律の趣旨や職員対応要領の内容、障害の基本的な理解が職員に十分浸透するよう、継続的かつ計画的に職員研修を実施します。

また、職員研修については、横浜市が実施した「障害者差別に関する事例の募集」で寄せられた事例等も活用しつつ、障害種別ごとに求められる配慮の例を具体的に示すなど、実際の対応に活かすことができる内容とします。

#### **取組④ 市民への啓発活動**

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を行います。

なお、啓発活動は、障害のある人の協力、参画の下で推進するよう努めることとします。

市民への啓発においては、まずは何よりも現状を知ってもらうことが大切です。そして、障害のある人も障害のない人も同じ一人の市民として同じ横浜の街で暮らしていること、暮らしていくことを共に考えていく必要があります。このことを踏まえつつ、平成27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」で寄せられた事例も活用しながら、市民向けのリーフレットの作成・配布等の取組を推進します。

また、気軽な雰囲気の中で、障害種別ごとに、障害の特性や適切な配慮等を学ぶ講習会を設定し、障害を理解し、障害のある人に適切な配慮ができる人の輪を市民の間に広げていく取組を推進します。

なお、障害のある人への啓発については、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を基本とします。

更に、市民全体を対象としたもののほかに、教育の場において児童生徒を対象に、障害のある人との交流を含め、障害者差別の解消や障害の理解を深めるための啓発や、地域において、障害のある人など支援を必要とする住民と関係機関をつなぐパイプ役としての役割を担っている民生委員や町内会の役員等を対象とした啓発に取り組みます。

#### **取組⑤ 障害者差別解消を推進する事業者への支援**

事業者については、各省庁が事業分野ごとに策定する「対応指針」に沿って対応していくこととなりますが、特に合理的配慮については障害の理解が必要となります。

よって、市独自の取組として、障害者差別の解消を推進する事業者（企業等）を支援するため、障害者団体等の協力を得て、研修講師の派遣、研修資料の提供

等、従業員向け研修等への支援を行う枠組みを構築します。

## **取組⑥ 相談及び紛争の防止等のための体制の整備**

障害のある人やその家族等からの障害者差別に関する相談は、様々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、国は、新たな機関は設置せずに、各分野の既存の機関等（相談窓口等）によって対応していくことを想定しています。

横浜市では、これらの考えや障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、障害のある人の相談も障害のない人の相談の場合と同様に各分野の既存の相談窓口等で対応し、紛争の防止等に取り組んでいくことを基本とします。その上で、市独自に次のことを実施します。

### **(1) 弁護士等によるサポート体制の整備**

相談窓口等の職員が、受け付けた相談内容の整理や対応について、弁護士等による助言を受けることができるよう、当面の間、サポート体制を整備します。

### **(2) あっせんの仕組みの構築**

各分野の既存の相談窓口等による解決が難しい事案について、市独自にあっせんの仕組みを構築します。弁護士、学識経験者、障害当事者、事業者代表等により構成する「障害者差別の相談に関する調整委員会（仮称）」を設置し、相談者（障害のある人）からの申立てに基づき、あっせん等を行います。

### **(3) その他**

相談窓口等の担当する職員を対象に、相談に適切に対応していくための説明等を行います。また、電話のみでなく、電子メールやファックス等による相談ができるよう、相談手段の確保に努めます。

## **取組⑦ 障害者差別解消支援地域協議会の組織**

相談事例の共有や、障害者差別解消に関する様々な課題を協議するため、障害者差別解消法第17条第1項の規定に基づき、行政機関、障害当事者及びその家族、事業者の代表、弁護士、学識経験者等により「障害者差別解消支援地域協議会（仮称）」を組織します。

## **取組⑧ 市が設置する施設・設備の改善**

自ら設置する施設・設備の改善については、障害者差別解消法では、行政機関及び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いきます。

### **(1) 非常通報等の設備**

非常時の通報設備等、生命に関わるものについて、障害のある人への配慮（聴

覚障害者への視覚情報による伝達等)が行き届いたものであるか確認し、必要な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行います。

## (2) 設備の稼働状況の確認

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、稼働後の管理を大切にします。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定期的に確認や検証を行います。

<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⑨ 所管事業に関する点検**

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、様々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、障害者権利条約や障害者基本法の趣旨を踏まえ、それぞれの職場において所管事業に関する点検を行い、課題が確認された場合にはその解決に努めるものとします。

## **6 取組の推進状況の報告**

障害者差別の解消に関する取組の推進状況については、「障害者差別解消推進会議(仮称)」のほか、「障害者差別解消支援地域協議会(仮称)」へ報告します。

## **7 取組指針の見直し**

この取組指針は、障害のある人の意見を踏まえつつ、取組の推進状況等に応じて必要な見直しを行います。見直しについては、「障害者差別解消推進会議(仮称)」において決定します。

平成 28 年 2 月 策定



## 横浜市障害者差別解消支援地域協議会運営要綱

制 定 平成28年3月22日健障企第2834号（局長決裁）  
最近改正 令和2年4月1日健障企第4094号（局長決裁）

### （趣旨）

第1条 この要綱は、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。以下「法」という。）に規定する障害者差別解消支援地域協議会の運営について必要な事項を定める。

### （設置）

第2条 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ため、法第17条第1項に規定する障害者差別解消支援地域協議会として、横浜市障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を設置する。

### （組織）

第3条 協議会は、委員35人以内をもって組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから市長が就任を依頼する。

- (1) 障害当事者及びその家族
- (2) 学識経験のある者
- (3) 弁護士
- (4) 事業者の代表者
- (5) 関係行政機関の職員
- (6) 本市職員
- (7) その他市長が必要と認める者

### （委員の任期）

第4条 委員の任期は、3年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

### （会長）

第5条 協議会に会長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 会長は、会議の進行を行う。

3 会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、あらかじめ会長の指名する委員が、その職務を代理する。

### （会議）

第6条 協議会の会議は、会長が招集する。ただし、会長が選出されていないときは、市長

が行う。

(意見等の聴取)

第7条 会長は、特に必要があると認めるときは、委員以外の者の出席を求め、会議において意見等を聴くことができる。

(庶務)

第8条 協議会の庶務は、健康福祉局障害施策推進課において処理する。

(その他)

第9条 この要綱に定めるもののほか、協議会の運営に関し必要な事項については、会長が協議会に諮って定める。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

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やうぎかい いんめいぼ  
 横浜市障害者差別解消支援地域協議会 委員名簿

けいしやうりやく ごじゅうおんじゆん しよぞくくぶんべつ  
 (敬称略・五十音順(所属区分別))

No.	所属区分	所属	氏名	部会委員
1	障害当事者	横浜市視覚障害者福祉協会副会長	池田 信義	○
2		横浜市肢体障害者福祉協会会長	井上 彰	○
3		横浜市聴覚障害者協会理事長	井上 良貞	○
4		横浜市腎友会会長	佐藤 秀樹	○
5		横浜市中途失聴・難聴者協会会長	須山 優江	○
6		横浜市グループホーム連絡会 入居者部会会長	永田 孝	○
7		本人の会 サンフラワー	奈良崎 真弓	○
8		横浜市脳性マヒ者協会事務局長	松島 雅樹	○
9		地域活動支援センターまなび	山下 優子	○
10		旭区地域生活支援拠点ほっとぽっと	和田 千珠子	○
11	障害当事者の家族	横浜市精神障害者家族連合会副理事長	大羽 更明	○
12		横浜市心身障害児者を守る会連盟代表幹事	清水 龍男	○
13	各分野の代表	神奈川新聞社社長室特命部長	渋谷 文彦	
14		横浜銀行協会事務局長	加藤 伸幸	
15		横浜市民生委員児童委員協議会理事	香澤 和子	
16		横浜市医師会常任理事	若栗 直子	
17		横浜商工会議所理事	高崎 真二	
18		神奈川県宅地建物取引業協会副会長	岩城 孝子	
19		神奈川経済同友会	湧井 敏雄	
20		横浜社会福祉協議会障害者支援センター事務室長	大貫 義幸	
21		東戸塚地域活動ホームひかり	松木 弘	
22		港北区生活支援センター	大貫 望	
23	学識経験者	東洋英和女学院大学大学院人間科学研究科教授	石渡 和美	○
24		和泉短期大学児童福祉学科教授	鈴木 敏彦	
25	弁護士	神奈川県弁護士会(高齢者・障害者の権利に関する委員会)	内嶋 順一	
26		神奈川県弁護士会(高齢者・障害者の権利に関する委員会)	大野 美樹	
27	国の機関	横浜地方法務局人権擁護課長	佐野 哲也	
28	市の機関	横浜市都筑区総務課長(区役所総務課長会議)	金指 剛	
29		横浜市教育委員会事務局特別支援教育課長	高木 美岐	
30		横浜市こども青少年局障害児福祉保健課長	内田 太郎	
31		横浜市立仏向小学校長(横浜市立小学校長会)	冢田 みえ子	
32		横浜市健康福祉局障害施策推進課長	佐渡 美佐子	
33		横浜市交通局経営推進室プロジェクト推進課長	森 香里	

令和3年1月27日現在