

令和5年度 第1回横浜市障害者差別解消支援地域協議会

日時:令和5年12月8日(金)15:00~17:00

会場:関内新井ホール(関内新井ビル11階)

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) 課題検討会議の報告 資料2
- (3) 取組指針の改定について 資料3、4
- (4) グループワーク
(事務局から方法の説明)
グループワークに使う資料 資料5-1 ルール 資料5-2

3 その他

【配付資料】

- 資料1 相談対応事例一覧(令和4年度)
- 資料2 課題検討会議の報告 (当日配布資料)
- 資料3 障害者差別解消の推進に関する取組指針改定案
- 資料4 障害者差別解消の推進に関する取組指針改定案 新旧対照表
- 資料5-1 グループワークに使う資料
- 資料5-2 グループワークのルール
- 資料6 障害者差別解消の推進に関する取組指針
- 資料7 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4年度)

資料 1

案件	相談者	受付部署	障害種別	事業者種別	相談内容	横浜市の課題整理
※1～8番は、令和4年12月の障害者差別解消支援地域協議会で報告しましたので、今回は省略してあります。						
9	障害当事者の家族	所管部署以外の窓口(障害施策推進課)	精神障害(発達)	学校	〇〇中学校の障害への理解がなく、発達障害のある中学1年生徒が普通級に在籍しているにも関わらず、他の生徒と同等の教育の機会を奪う対応をされているとのこと。他の生徒と同じ教育を受けられるようにするためには、どうすればいいか、という姿勢で判断しておらず、排除しようとしている。 市長によるあっせんを求める。	学校、教育委員会はあっせんの対象になる事業者ではない 本来教育委員会が対応する案件であるが、対話の機会を作るきっかけが必要。当課が介入の上調整する必要がありと判断 【課題整理】 ・申出者の相談内容は、苦情等多岐にわたる内容であったが、「同等の教育の機会を奪う対応」「他の生徒と同等の教育を受けられるようにするために寄り添って考える姿勢がない」の2点に整理した。
10	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(肢体)	その他	車いす利用者の家族がスポーツチームのシーズンチケットを所持している。通常観戦に行けなくなった場合はリセールや家族に譲渡が出来ることになっている。しかし車いす利用者は家族に譲渡出来ず、他の車いす利用者に譲渡するかリセールに出すことしか出来ないと運営事務局から説明された。車いす利用者の観戦チケットは元々購入者自体が少なく、リセール自体が機能していない。 市長によるあっせんを求める。	あっせんの仕組みについて説明。指導所管が調整に入ってもなお解消しない場合のものであり、まずは当課が調整に入ることとした。現在も調整中。 【課題整理】 ・車椅子席シーズンチケットのリセールしづらいこと自体ではなく、運営会社が、総数の少ない車椅子席利用者のためにシステムを改修しないという姿勢について。
11	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)	行政機関	聴覚障害の方からの相談。隣人トラブルで警察を呼び、警察官が臨場したが、手話通訳を現場に呼んで貰えなかったためその場で話が通じなかった。手話通訳は警察署で待っているとのこと、警察署にパトカーで連行された。警察署到着後、取り調べが長引き途中で手話通訳が帰ってしまった。夜の19時から翌13時まで警察署に留まることになった。話が通じなかったため加害者に間違われ長時間警察署で拘束された。警察の対応について弁護士に相談したい。	市民局人権課と調整。 犯罪被害者相談として相談にのってもらおうこととし、被害者支援の弁護士に繋がった。 【課題整理】 ・コミュニケーションへの配慮が不十分であった点。 ・その結果として、申出者を加害者扱いと勘違いして決めつけたこと、その後の長時間の身柄の拘束等につながっているが、聴覚障害を理由とした差別としてではなく、警察の不当な対応に関する苦情(被害)として、申出者の希望どおり弁護士に相談するのが妥当と判断。
12	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)	交通機関	〇〇駅から〇〇駅まで乗車するために、同行援護の方と一緒にいった。 同行援護の方の切符も自分で買おうと思い、改札にいた駅員にスイカでの購入の仕方を聞いたところ、二人分購入することはできない、スイカの裏に注意書きとして書いてあると言われた。視覚障害なので見えないことを伝えると、同行の人が見ればいじやないかと言われた。同行援護の方も、同行援護の際にスイカの裏を見ることはないの、わからない。代わりに買い方を教えてほしいと頼んだところ「障害者のふりしているだけだろ」「目が見えないなんて嘘じゃないのか」といわれたので「障害者を馬鹿にしているのか」と強く言ったところ、「高圧的な態度だな、警察を呼ぶぞ」と言われた。	【本人】 事業所側に事実確認を行い、説明を行うこととした。 【事業所】 障害者差別解消法上の差別的取扱いにあたることを説明。事業所側も納得し、謝罪と再発防止について当事者との話をしてくれることになった。事業所側から謝罪と再発防止について話があったことを確認した。 【課題整理】 全体として、差別的取扱いの事案

R5 年度 障害者差別解消支援地域協議会 第1回課題検討会議 議事録

R5 年 6 月 16 日(金) 横浜市技能文化会館 15 時～16 時 30 分

○事務局 定刻になったので始めます。司会を務める、施策推進課の新海です。

開会に先立ち、中村から挨拶します。

○中村 4月に異動で障害施策推進課長で来ました。昨年度までは3年ほど、松風学園の施設長をしていました。その前は、当時の障害企画課の係長として仕事していたので、3年ぶりに戻ってきました。

今日は検討会議ということで、レジュメに「横浜市の取組指針にどのような内容を取り入れたらいいか」と書いてあります。障害者差別解消法の改正法が3月に国会で可決されました。6年4月1日に改正法が施行されるのと併せて、国の基本方針の改定もされて4月に施行されることになっています。

併せて、今日皆さんの意見を聞きながら、横浜市の取組もよいものに改正していければと思っています。皆さん、今日色々な意見をもらえればと思っています。

(出欠、配付資料確認)

1 相談対応事例について

○事務局 横長の資料1を見てください。説明の後、意見交換したいと思います。

今回、相談事例について年度ごとにまとめる形に変えています。令和4年度は9番から始まっています。

8番までは前回の協議会で既に説明しているので省略して、それ以降のものを記載しています。

相談内容の右側に、横浜市が相談内容の課題をどう整理したかを記載しました。皆さんのほうで「この相談内容の

この部分も差別なのではないか」「自分に相談があったらこのように対応する」といった意見交換ができたらと思います。

(9 読上げ)

横浜市には、市長へのあっせん申立ての仕組みを設けています。市の条例では、市役所や市立学校、教育委員会についてはあっせんの対象ではないので、こちらのほうについて説明を聞きました。

差別の案件については本来、そこを所管する教育委員会が対応するものでしたが、対話のきっかけが必要だったので、当課が介入の上調整する必要があると判断しました。

相談してきたのは親ですが、差別の内容以外にも色々な話がありました。差別に当たる可能性のあるものとして、同等の教育の機会を奪う対応、同等の教育を受けられるように寄り添って考える姿勢がないことの2点に整理しました。

(10 読上げ)

まずあっせんの仕組みについて申出者に説明しました。指導所管が調整に入ってもなお解釈しない場合のものであり、まずは当課が調整に入ることとしました。現在も調整中です。

まず車椅子席のシーズンチケットが整備しづらいこと自体ではなく、運営会社が少数の車椅子席利用者のためにシステムを改修しない姿勢について、差別の申し出をしたいと言っています。

(11 読上げ)

市役所の中で人権課と調整し、犯罪被害者として相談に乗ってもらうことにし、被害者支援の弁護士につ

なげてもらいました。

障害者差別の関係で言うと、コミュニケーションを取る際の手話通訳の手配や配慮が不十分だった点だろうということで整理しています。結果、申出者を加害者と決めつけたことや、長時間の身がらの拘束等につながってきますが、聴覚障害を理由とした差別ではなく、警察の不当な対応に関する苦情として弁護士に相談するのが妥当と判断しています。

(12 読上げ)

横浜市から事業者側に事実確認をし、今回のことについて鉄道会社が説明するという話を本人にしています。

事業者側に連絡を取り、今回のことは障害者差別解消法上の差別的な取扱に当たるということを説明しました。事業者側も納得し、謝罪と再発防止について本人と話をすることになりました。事業者側から話があったことを確認しています。

今、四つの事案を読み上げました。このことについて意見ををお願いします。

○須山 9は横浜市が担当ではないということで教育委員会に回されたようですが、教育委員会がどのような対応をしたのか市に返答があるのでしょうか。

10は調整中ということですね。

11の聴覚障害者の件は、やはり弁護士に相談してどのような結果になったのか知りたいです。分かる範囲で教えてください。

12については、私も最近、経験しました。

同行者と一緒に行ったとき、別々に改札に入って、出るときに別々に手続をして半額になります。私も経験しました。

以前は一緒に買えたのですが、こういうふうに変ったということが私たちに伝わってきません。購入方法が変わったことを、事業者書も障害者に教えてほしいと思いました。

○事務局 教育委員会についてはまだ調整中です。本当は、横浜市役所の部署なので、その部署が責任を持って、差別解消に基づいてきちんと対応するルールになっているのですが、学校には差別以外の苦情や色々なものが混じっていて、うまくいっていません。「でも、やはり話し合えないと分り合えないということで、話し合いの場を持つために、私が間に入ります」ということで、話し合いの場を調整している途中です。これから話し合わなければいけないということで双方に確認し合っています。

11は、差別がどうこうというよりもむしろ警察に腹を立てているということで、「そこで弁護士につながったからもいいです」ということで、本人からそれ以上の話は聞いていません。

最後の件は、「切符の買い方が分かりやすいように、交通機関で当事者にも案内が必要ではないか」という意見でいいですね。今、須山さんから交通機関のことで意見がありましたが、その辺りについて意見がありますか。

○奈良崎 できたら事例の一つひとつで質問してもらおうほうが私としてはやりやすいです。

交通機関のことで先日私もすごくびっくりしました。福祉案内に「どこからどこまで割引が効く」というのを具体的に書いていません。私たちは湘南台から地下鉄に乗ると福祉特別乗車券が使えますが、藤沢市民は特別乗車券がない分半額です。バスも、綱島から川崎方面で「ここからは使えない」というのがあります。

す。割引の本があるのに見えていないので、交通ルートの案内版をちゃんと作ったほうが当事者には分かりやすいと思いました。

○事務局 そもそも制度が複雑です。

○奈良崎 神奈川は広いです。私は家が平戸で、戸塚から湘南台はタダだけれど、そこからバスは使えません。神奈川と横浜の区切りが難しく、すごく悩みます。マップでもいいので作ってもらいたいのかなと思います。

○井上 11についてです。聴覚障害者の問題です。この事例は珍しくありません。今までもこのようなことがいっぱいありました。色々コミュニケーション問題があります。間違えて対応されたこともあります。私もそういう経験をしました。

当協会の役員会が終わって、駅前で手話で話合っていました。ところが、パトカーが何台も来てしまったことがあります。警察官が私のところに向かってきました。私は本当にびっくりして、「では、もう逮捕してください」と、自分から腕を差し出しました。向こうは「いやいや、そういうわけではないのです」と言って、別なところに行ってしまったことがありました。すぐにその場を退散しました。

その理由は、手話を使っていることをけんかか間違われたのです。現在は手話が当たり前のことになっていますが、10年前まではそういう状態でした。だから、「ああ、またか」という思いがありました。警察や市民の皆さんは、どういうことか教育が必要なのではないかと考えています。

○事務局 障害それぞれについて世の中、もっと理解が進んでいく必要があるということですよね。10年前に比べるともしかしたら進んでいるかもしれませんが。そういうことは世の中にまだまだ多くあると我々も思います。障害理解を進めていかなければいけないと思いました。そういう辺りから何かありますか。

○松島 少しはよくなったかなと今言ったけど、全く進んでないことが分かりました。一連の教育委員会のことは、もう40年前から戦っていることです。教育委員会の壁が厚くて、障害者を校門の中に入れてくれない時代がありました。未だにそういう状況です。僕たちの先輩方は、昔より悪くなったと、盛んに言っています。

だから、もうちょっと気を引きしめて、よく話をしてからやったほうがいいと思います。僕は全然変わってないと思います。以上です。

○事務局 さっき私が「10年前よりは少しは進んだのではないかな」と言いましたが、松島さんとしては、40年前から教育委員会の壁が厚くて、校門の前で何か。

○松島 1年生はよかったけど、2年、3年と、全然違う担任の人に替わって、もうあなたはうちの学校の人でないという、しめ出された経験があるのです。

○事務局 1年2年というのは。

○松島 その学校に入学できたんだけど、初めの頃、その学校に通って。突然「あなたはこの学校に来ちゃいけない」と言われて、それ以来、校門から中に入っていないそうです。

1年、2年のとき付き合った子供たちに、「なぜ中に入れないのか。なんで一緒に勉強できないのか」と聞かれても、その度に、教育委員会に怒りがこみ上げてくると言っていました。

○事務局 一緒に学んだ子供たちもいるけれど、その後、「もうあなたはここには通えない」と言われて、校門にも入れなくなったのですね。

○松島 校門に毎日通って、そこで勉強しているみたいです。そういう時代もあるということ、30年ぐらい前から言われていることを知ってもらいたいです。

○事務局 障害を理由に「ここにはこないで」と言われて通えなくなった人が、校門の前まで行って勉強している事例があり、昔の話でなく今も同じようなことがあるということですね。前から何か改善したということではなく、今も変わらずそういうことがあることをみんなに知ってもらいたいということですね。

○松島 子供たちから「なぜ入れないのか」と言われるのが一番つらいと言っていました。

○事務局 親が子供から言われたのですか。

○松島 当事者の子供たちが一番傷ついていると思います。

○事務局 その当事者、言われている子供たちが一番傷ついて、親たちも自分の子供が行けないことについて傷ついているということですね。そういう状況がまだあるということですね。

○松島 そういうことが問題だということを教育委員会に知ってもらいたいです。

○事務局 教育委員会も行政機関です。行政の中でも障害理解をもっと進めていかなければいけないと感じました。

○山下 9番は中学校の話で、教育委員会はあっせん対象ではないということですが、以前、大学生と家族の相談で小委員会を開いたことがありました。同じ内容だとして、大学だとまた別の話なのですか。

○事務局 これは横浜市立の学校で、横浜市の教育委員会の話です。横浜市役所の扱いになります。

○山下 中学校がどこの管轄になるか気になりました。私立だったりというところで変わってくるのですか。

○事務局 小中学校の全部が対象外ということではなく、横浜市の条例上、私立の小中学校は対象になります。

○山下 障害者が入っている大学もかなりあります。「事業者」と言ったときに、「大学はどうなのか」と思いました。

○事務局 大学も含め、教育現場では色々な配慮がまだまだだと思います。

○山下 相当、配慮がないなと思います。

○事務局 そういう事例も色々耳にしていますか。

○山下 はい。

○須山 9の問題で、発達障害といってもけっこう勉強のできる人もいるだろうと思います。中学校にも特別支援学級はあるのですよね。にもかかわらず、「普通の教室で勉強したい」という人がいるときは、今はスムーズに普通学級に入れるのですか。

○事務局 特別支援学級もあるけれど、希望すれば普通級でも学べる仕組みがあるのかどうかということですか。

○須山 だとしたら、学校や先生側も、「授業を受けていい」と認めただけですよね。それでこういう差別を受けるといことは、やはりいかがかと思います。

○事務局 調整中のことでもあり、あまり細かく書きませんでした。希望しているけれど、特性や能力的に心理検査など受けた中では、学校側としては「特別支援学級のほうがいいのではなからうか」というのはあるけれども、親は「普通級で学ばせたい」という思いが強いです。その辺の兼合の話なので、どちらが正しいということでもありません。

普通級のその教室にいるわけでもなく、生徒の希望もあって別室対応しています。別室にいるけれど、普通級在席だから、場所が違うだけでそこで同等の教育を受ける権利があるということです。それがされていないということで親が申し立ててきました。親の思いと実際の障害の程度と色々なことが絡んでいて、一概にも言えないような事案です。お互いにけんかになってしまうので、私が間に入り、どうやって話合いの場をつくろうかということをしています。

○清水 この中学校は私立ですか。

○事務局 市立です。

○清水 市立だったら主たる行政機関なので、あっせんの対象になるのではないですか。合理的配慮の現状はどうですか。

○事務局 市長によるあっせんなので、横浜市役所の中にあっせんをするところはないです。「事業所」は、あくまでも民間の事業所を指しています。

○清水 差別の対応は行政機関であろうが事業者であろうが禁止されています。合理的配慮の提供は、行政機関は必須です。市立の中学校だとしたら、合理的配慮の提供は義務付けられています。だとしたら、あっせんの対象になるのではないですか。

○事務局 あっせんというか、法的に差別禁止も合理的配慮も義務です。

ここで言っているのは、そこがうまくいなくて紛争になったときの、横浜市長による調整の申立てをする対象になっていないということです。「これが差別ではない」とか、「行政機関がやっているものは差別に当たらない」ということではないです。

○清水 分かりません。

○事務局 「市長は、民間の事業者に対するあっせんをする」という条例になっています。横浜市役所自体は条例上、対象になっていないので、手続が取れません。

○土屋 この場合、親の思いと子の思いと学校の思いが三者三様だということです。これは半分以上は親の見栄だという気がします。子供にとってどういう教育を与えるのが一番いいか考えた結果、場合によっては合理的配慮として、特別支援学級でもいいだろうということです。だという考え方を私は信じているわけです。そういうふうを考えるなら、親が言っているほうが無理があると思います。

○事務局 その辺も含めて折合いが付いていないので、基本的には教育機関と親と本人を入れて話合いをしなければいけないのだと、私も感じています。

○奈良崎 9について、日本が「インクルージョン教育、インクルージョン教育」と言っています。この言葉がこれに近いのかなという実感がすごくあります。

自分で選べばインクルージョン教育ですが、これは本当に本人が選んでいません。3人で話し合っても親が強いのかなと思います。本人のこの先の進路で、まず「高校はどこへ行きたいのか」という大きな選択肢を一つ選んだほうがいいと思います。高校は養護学校を選ぶのか、普通高校でいいのか、そこからスタートしない限りは、と思います。

私は「特殊学級でも好きな科目を選べます。普通学級でも授業を受けられます」と言われました。そういうふうを選べればそういうふうにできますが、そのときにうちの親に「もう1人の先生を付ける場合は、あなたがお金を払いますか」と言われました。校長先生と特殊学級の先生が、「特別なボランティアを付けてで

も普通学級に行きたいですか」と言いました。

私は、普通学級のときに国語と算数だけは興味があったので、1年生のときだけはボランティアの人にアルバイトとして入ってもらいました。今で言うと大学生だと思いますが、そういう人を雇って普通学級の授業を受けさせてもらったのです。

多分、そういうふうを選択できると思います。この先、まずその人が何をしたいのか、本人の意思を聞いたほうが良いと思います。

あとは、その人自身、友達が欲しいのだと思います。孤立してしまうと本当に友達がいなくなるのが怖いのです。インクルージョン教育や「共に生きる」から外れてしまうのが心配です。

○事務局 本人の意思は大事ですね。

○松島 普通の中学や高校で友達をつくりたいという当たり前のことをしようとしているのに、わざわざお金を払う必要があるのかと思います。ボランティアにお金を払うこと自体おかしいと思います。

その人が学校で勉強できることが当たり前だと思います。支援しないというのは間違っていると思います。あくまでも本人が決めることです。相談したときは本人第一で考えてください。特別学級だろうとそうでない学級だろうと、自分の選択で自由に勉強できることが大事です。それをやっていること自体間違っていると思います。自然にやるべきです。

○池田 今度の問題は色々あります。視覚障害者への駅の対応にしても、障害特性が分かっていません。そこから全てのものが生じてきています。基本的にその辺の理解を深めていかないといけません。

今、デジタル化によってどんどんバリアが増えていきます。企業の利益や合理的な考え方で、少人化や無人化がもう既に進んでいるわけです。

我々はヘルパーさんの目を借りて回転寿司に行きます。デジタル化に付いていけず、スキルアップしないといけないようなヘルパーさんがたくさんいます。今、みんなタッチパネルで注文しますが、同行援護の人はそれができません。見えないから目を借りていますが、目を貸している人が注文できません。

しかも、タッチパネルは時代遅れになって、なくなろうとしています。コロナの関係で「人が触った画面に触れたくない」という人が増えています。

人の体は指先からでも微弱な電波が出ていて、それを利用し、画面から二、三センチ離れた状態で指示を出せたりします。

視覚障害に限って言えば、EV車が出現してきた頃に静音性が高く、独り歩きをしている人が非常に困難な思いをしました。信号機は神奈川県で7,000~8,000箇所もありますが、全部音が出ているわけではありません。せいぜい5パーセントぐらいです。あとはみんな命がけで渡っています。以前は車のエンジン音で停車したかしないか判断して、歩行訓練することができていました。もうEV車に対しては静音性が障害になってしまい、あきらめてしまっています。今度はEVのバイクも出てきていて、音がしないのです。

色々な差別問題がありますが、そういう時代になって、最終的には、目が見えないのだから目を借りるしかありません。先ほどの駅の人には「杖を使っているのだから」と言うように、障害程度が客観的に分からないのです。車椅子を使っていれば、完全に垂直移動が駄目なことは分かりますが、水平移動も垂直移動もみんな駄目なのです。障害の特性がつかまれていないために、公共の交通機関でも施設でも、新しいバリアがどんどんできてしまいます。このデジタル化とそこへの対応について、私はすごく心配しています。

今日、後で渡そうと思いますが、アメリカのトーマス・キャロルが『失明』という本を書きました。その人は米軍の傷痍軍人や失明した人のリハビリに20年携わりました。国際障害者年に、その翻訳が日本中に配られたのです。

障害を理解してもらうことが基本にないと、何をやっても駄目だと思います。ここに点字があります。音声で来る情報もあります。メールもあります。大活字を求める人もいます。見え方は様々なわけです。

トーマス・キャロルの『失明』の前段は、目が見えなくなるとどういふ喪失が起きるのか、困難さ、不便さ、不自由さが起きるのか、20項目もあります。そういうことを分かってもらっていないと、先ほどの駅員のような誤解した言葉で対応してしまうことになるのです。

ここにいる障害者は、やはりそれぞれの障害特性を持っています。その基本を理解していくことがすごく大事で、それ以外ありません。

○事務局 今、池田さんから、ICTで環境が変わってきて、新たな障壁が出てきているという話がありました。

時間が迫ってきたので、鈴木先生からコメントをお願いします。

○鈴木 皆さんがこの事例を基に、自分の体験も踏まえながら色々なことを言っていたのを聞いて、「なるほど」と思うことがたくさんありました。どんな事例でも、大前提は、やはり本人のことを聞いていないのです。本人抜きで色々なことが決められています。

障害者権利条約のスローガンに「私たちのことを私たち抜きで決めないで」というのがありました。多様性がある社会だということを前提とされてないなとすごく感じています。

私は、両方の面で考えていかなければならないと思います。障害のある人の発信や伝えていくことも必要だし、当然のことながら、障害のない人たち、「人たち」と言うのもおかしいですね。未来はみんな障害者です。両方の側面からしっかりと考えていかなければならないなと思います。

申し訳ないけれど、こういう事例が出てくることを、私はよいことだと思っています。これが出てこなければ、このようなことがもっともっと発覚せず、苦しい思いをする人たちが増えていくと思います。ここから得てきたものを私たちが、例えば教育をとおして横浜市に発信していくのかも問われるなと思います。

先月、国の「障害者に関する世論調査」の最新版の結果が出ました。「障害を理由とする偏見や差別があると思いますか」に対して89パーセントが「ある」と言っています。別に障害のある人だけに聞いたわけではありません。みんなに聞いています。みんなが感じていることに対してしっかりと伝え、分かってもらえるように様々な形で発信をしていくことは本当に大事です。

その9割の「ある」と言った人に、更に「5年前と比べて、障害のある人たちの暮らしはよくなったと思いますか」と聞いたら、「よくなった」が6割、4割は「なってない」「変わってない」と答えました。正直、微妙な答えです。

この事例で、私は市の対応は基本的に適切だと思って聞いていました。

だけど、それを更に補強するような意見がたくさん出てきたので、そういったものも含めて発信していきたいです。

2 取組指針の改定に向けて

○事務局 時間になったので再開します。資料を見てください。横向きのホチキス留めで、一番上にイラスト

トが付いています。

まず言葉の整理で仕組みを最初に説明します。2コマ目を見てください。

「国の基本方針と取組方針」です。基本方針は今でもありますが、差別解消法を受けて、国の政策や予算編成を方向付ける、政府の方針となるものです。「取組指針」は、差別解消法や国の基本方針を受けて、横浜市が何を目指してどのような取組を行うかを示すものです。

差別解消法が令和3年に改正されました。改正の内容は、障害を理由とする差別の解消をより一層進めるということです。国や県、横浜市が協力し合うこと、事業者による合理的配慮が努力義務から義務へと変わります。

P4で、改正法は先日、3月に閣議決定され、令和6年4月1日に施行することが決まりました。

次のところは細かく書いてあるので、後で読んでください。

P6で、改正法の施行が来年4月1日になったのと同時に、法律に基づく基本方針が改定され、同じく6年4月1日に施行されます。内容はもう公表されています。

次に、国の基本方針改定のポイントです。

ポイント1 「差別的取扱に該当する例、しない例、合理的配慮の提京義務違反に該当する例、しない例」が新たに記載されました。

(事例読上げ)

正当な理由があるため、不当な差別的取扱に該当しないと考えられる。

(事例読上げ)

合理的配慮の例

(事例読上げ)

合理的配慮提供義務違反に該当すると考えられる例

(事例読上げ)

合理的配慮義務違反にならないと考えられる例

(事例読上げ)

ポイント2 行政機関、事業者と障害者双方の建設的対話と相互理解が重要であることが明記されました。このことは今までも国が色々な資料等と言っていますが、「基本方針に改めて明記されたものです。

次のページに詳細が書いてあるので後で見てください。

ポイント3 国及び地方公共団体が連携・協力して対応できるよう、内閣府が検討することを新たに記載しました。

(記載内容紹介)

秋頃に国がそういう窓口を設置するそうです。

ポイント4 「基本方針に、「相談及び紛争の防止等のための体制の整備」を新たに追加しました。相談のための人員育成や紛争解決の仕組みなどがあります。横浜市は既に、紛争解決のための調整委員会を設置しています。

その次、墨字版で15ページ目になります。「横浜市の取組指針」です。

(読上げ)

次のページが「改定のスケジュール」です。今日皆さんからもらった意見も参考にさせてもらえればと考えています。

10月にまたこの部会を開催します。それまでに、我々で取組指針の改定案をつくり、皆さんに見てもらいます。次回は、我々の案について「こういうことも入れたほうがいいのではないか」という意見ももらえればと思います。

12月に自立支援協議会の全体会をします。障害当事者の委員だけでなく、そのほかの委員にも入ってもらって意見交換します。

年が明けてから横浜市の大きな会議で、取組指針の改定をしていこうと考えています。

横浜市がどういう取組をしていくか、これから作業をします。その前に、「国の方針がこうなったのなら、こういう配慮が必要ではないか。横浜市はこういう取組を進めたほうがいいのではないか」という意見があればよろしくお願いします。

○清水 この夏に神奈川県があっせん調整委員会をつくるということで、横浜と同じです。障害当事者、家族、学識経験者、便護士がいます。横浜は既に16年につくっています。7年たったので振り返りをして、ブラッシュアップできるか、議論したほうがいいのではないかと思います。

○事務局 県のほうでも今後どのように棲み分けをしていくか、神奈川県に確認して話し合っているところです。

○清水 県にもモデルがあるかもしれません。

実は横浜市もモデルがあります。堂本知事がつくった千葉県の条例です。よりよいものにするためには振り返りをしたほうがいいのではないかと思います。

○奈良崎 運賃の交通の割引きとか、そういうものをつくってもらいたいのかなと思います。電車やバスの具体的な表がみんなにとって必要なのかなと思います。私たちは乗り物の不便さを感じているので、作ってもらいたいのかなと思います。

障害理解というのだったら、各障害者のメッセージを伝えてほしいです。横浜駅などの色々な放送で「障害者が来たら、優しい心の何とか」とがちゃがちゃ流すのだったら、その放送はいらないから、駅とかに障害者のマニュアルを作ってもらっただけでも違うのかなと思います。駅員や警察官用に、現場で働いている人たちに理解してもらえるマニュアルを作ってもらいたいのかなと思いました。

○事務局 各省庁、各分野向けにそれぞれ取組指針を作っているのですが、どこまで浸透しているか、各鉄道、警察、我々もそうですが、いかに一職員まで浸透させていくかが大事だろうと思います。この辺りはやはり鉄道とか皆さんの日常生活のところでひとつ、障害理解を強調していくところなのかなと思います。

○須山 聴覚障害者の立場から言うと、横浜市で開催されるイベントや講演にいつも手話通訳は付きますが、要訳筆記は付きません。高齢者で難聴になっている人が多いですが、手話を知っている人は少ないです。手話通訳が付くところには要訳筆記も一緒にお願いします。

警察でコミュニケーションがうまくいなくて不当な扱いを受けることが何とか防げるように、警察署に手話を学ぶ人がいたり、情報が24時間保障されてほしいです。「何年も前からそういうものはある」で終わらず、解決につなげてほしいです。手話や要訳筆記ができる人をボランティアで登録し、すぐ身近なところで派遣できる仕組みをつくってほしいです。災害時にも役に立ちます。

○事務局 人材をいかに利用できるようになるかという仕組みの話と、災害時はみんな困るので、避難所に集まったりすることがあります。そこでの障害理解がやはり大事だという話でした。

○山下 各警察のマニュアル作りが必要です。災害時に困らないような物理的なものが増えていくといいなと思います。こういう事案が出てくるのは悲しいですが、上がってこないと改善されません。

各事業所で義務化されているところはマニュアル化できましたが、知らない人がまだまだ多いです。知っていてもこういう場でやっと拾えるものが多いです。不便のない生活をしている人には、目にも耳にも入りにくいです。すごく頑張っているのに届かないものがたくさんあり、何をしていてもずっと思うことです。

デジタル化されて不便になっていくものもありますが、それでやりやすくなっている人たちもいます。スマホを持っていないと便利ではない社会で、高齢者は何の恩恵も受けられない人もいるし、逆に若い人からしたら「高齢者はいいな」と思う部分もあります。色々頑張っているのにこういうことが伝わらないもどかしさを感じています。

若い人たちはもうスマホで生活しているような感じなので、インスタやTwitterなど色々投稿できる場があります。「情報化社会」と言われているのに、伝わってほしい情報は伝わらなくて広まりません。もっと伝わる方法があればと思います。1個ではないと思います。視覚障害、聴覚障害、発達障害、知的障害、どんな人にも伝わる方法がもっともったないかなと思います。私も色々な情報を見ている割には拾えません。知っている人にしか伝わらない感じがします。

義務化されているところにはマニュアルやシステムがあります。普段は義務化されたところにはいない人でも災害時にはというところがあります。一般の人に知ってもらおうと声も上がってきやすいし、社会で広まれば、義務化されたところでも当たり前ようになっていきます。「横浜市のページに行かないと見られない」というようなものがまだまだ多いので、具体的にこれとは言えませんが、つくってほしいなというのがすごくあります。

○事務局 情報を得ようとする人は、それに関心のある人や興味のある人です。講演会を開くと、興味のある人しか来ません。行政もどこもみんなそうですが、興味のない人でもみんなに伝えたい情報をどうやって伝えるか、ずっと課題です。そこはやはり取組として横浜市も考えていかないといけないなと思いました。今の話も、差別解消についてみんなにどう関心を持ってもらうかです。最終的には共生社会を目指していますが、そこはやはり取組として横浜市も考えていかないといけないなと思っています。

時間がかかり押しているので、この意見について他の委員も色々あるだろうと思います。是非、会議の場でなくても、電話やメールなどで「横浜市はこういうものにもっと力を入れたほうがよい」ということがあれば、教えてもらえればと思います。

○鈴木 これはまだ議論が始まったばかりなので大したことは言えませんが、横浜の場合、つくっていくところで大事にしてほしいのは、みんなに使いやすい指針にしてほしいです。障害のある人たちにとっても、地域で暮らす障害のない人たちで、知らないが故に差別してしまう人にとってもという辺りのところを入れてほしいです。

差別的な事例や合理的配慮など、色々な事例を載せていく形になると思います。一度横浜のバージョンをつくって終わりではなく、そういう好事例が積み重なっていけるようなものがあるといいです。

「インターネットが使えない人がいて問題」という声もありました。内閣府の中に、好事例を積み上げて

いくHPがつくられています。そういうものを横浜のバージョンでもつくっていくのがいいのではないかと思います。印刷したり、PDFにしてHPで公開して「できました」ではなく、それがスタートでその先につながるものがあるといいのではないかと思います。10月のところでは骨子のようなものが出てきて、その柱立てを基に「自分だったらこういう事例がある。こういうことを思う」というのをもう少し具体的に話をしてもらえたらと思います。場合によっては、「こういう柱立てで話しますから、考えてきてください」とか、「よかったら何かメモしてきてください」というのがあると、よりたくさんのもが出て、みんなでその話を聞くことでまた更に新しいものが出てくると思います。今日、次につながるよい話合いができたのではないかと思います。

○事務局 頑張って、皆さんに見てもらってあらかじめ意見をもらえるようにしたいと思います。以上で会議を終了します。色々な意見をありがとうございました。

令和5年度 第2回横浜市障害者差別解消支援地域協議会 議事録	
日時	令和5年10月13日(金曜日)午後3時00分から午前4時30分まで
開催場所	神奈川自治会館 3階特別会議室
出席者	池田委員、井上(良)委員、須山委員、永田委員、山下委員、清水委員、鈴木会長、障害施策推進課 中村課長、新海係長、井上、奈木、下江
欠席者	井上(彰)委員、佐藤委員、奈良崎委員、松島委員、和田委員
議題	「障害者差別解消の推進に関する取組指針の改定に向けて」 (1)改定案の説明 (2)意見交換
報告・その他	事務局からの連絡
議事	<p>1 開会 (開会あいさつ)</p> <p>中村課長:今年の夏は暑かったですね。急に涼しくなったので皆さん体調お気を付けてください。来年4月から改正差別解消法がスタートします。皆さんに横浜市の取組指針の改定に向けた話し合い、合理的配慮をどうしていけばいいのか、事例を皆さんからご意見いただきたい。普段感じていることからお話いただきたい。よろしく願います。</p> <p>鈴木会長:皆さんこんにちは。今日の会議は中村課長から話があったとおり、障害者差別について皆さんからたくさんご意見いただきたい。差別というのは、やっている側には差別をしていると分からない。みなさんのお声が横浜市民の多くの方の気づきになると思う。どうぞよろしくお願い致します。</p> <p>(資料の確認)</p> <p>新海係長から資料の確認。</p> <p>2 議題について</p> <p>新海係長:では議題に入ります。横浜市の取組指針の改定案についてです。まず資料1をご覧ください。こちらは取組指針の改定についての流れを簡単にまとめたものです。改定案そのものについては資料4をご覧ください。作業中のものになりますが、参考につけさせていただきました。要点のところを資料1でまとめています。</p> <p>まず、なぜ横浜市の取組指針を改定するのか。法律の改正、国の基本方針に合わせて、市の指針を改定しますというものです。(資料1の)2ページ目は、取組指針の主な改定のポイントです。国が出しているものは、これまでのものと内容はあまり変わりませんが、今回の改正は差別解消に関する取組をより一層進めていきましょう、というものです。細かく具体例を挙げて、考え方をわかりやすく整理したものです。</p> <p>3 ページ目は、合理的配慮と環境の整備についてです。合理的配慮とは〇〇障害の人にはこうすれば良い、と決まっているものではありません。障害の状況によって人それぞれ必要な配慮が変わります。人によってイメージするものが違う。そのため具体</p>

的な事例を取組の中で挙げることで、イメージしやすくしたいと考えています。

従来の取組指針と併せて、国の基本方針に載っている事例をあげる。さらに、皆さんにご意見戴いた事例を追加したい。

資料2は国が出している事例です。これから皆さんで1から6まで順番にご意見頂きたい。

① 不当な差別的取扱いになり得る具体例

山下委員:大学関係なんですけど、精神障害と発達障害がある学生さんが病気を持っているという理由だけで先生に「実習行けるんですか？」と聞かれてしまう。ダメだと直接言われているわけでは無いが…先生によっても対応が違う。そういうことがあると学生からは聞きます。あと①にあたるか③にあたるか分からないんですが、また大学関係で、障害に関しては相談室があってもあまり機能していない。コロナでリモートが盛んになったが、コロナ対策が軽減されてから学校に行かないと欠席扱いになる。主治医は学校に行くこと自体は止めていなくとも、体調によっては電車やバスに乗られない子もいる。リモートで授業に出て良いかの可否が先生によって変わる。コロナ禍は出来ていたんだから今もリモートで参加させて貰っても良いじゃないかと言っていた。あと、聴覚障害の若い子が脱毛を断られたという話を聞いた。

新海係長:山下さん、脱毛は何が理由で断られたんですか。

山下委員:何かあった時の説明に困るとか、説明が大変ということなのかな。この委員会では高校生、大学生の若い子の話があまり出ないので、あえて言ってみました。

新海係長:山下さんありがとうございます。言い忘れていたんですが、どこの分類に入るか迷うこともあると思いますが気にせず発言してください。他にありますでしょうか。

永田委員:バスの利用時に「車いすは場所をとるから」と言われていた。あと、行きたいところがあっても「職員等の手が足りないのですと行けない」と(当事者が)言っていました。

新海係長:ありがとうございます。永田さんがバスに乗っていらした時に見たということですか。

永田委員:乗客から言われていた。

新海係長:わかりました。ご意見ありがとうございます。他に意見ある方いらっしゃいますか。

井上委員:実例たくさんあるんですが、最近あった例をお話しします。僕の母は104歳です。今一緒に暮らしています。僕の妻が用事が出て出かける日がありました。僕は夕食を作れないので、お弁当を電話リレーサービスを使ってお弁当屋に注文しました。お店からはあなた聞こえないんですよ、こちらから連絡しても電話取れないんですよと言われてました。僕はFAXでも連絡はとれますと伝えたんですが、断られてしまいました。

新海係長:ありがとうございます。配慮をされずに断れたという例ですね。他ごございますでしょうか。では次に進みます。誤った配慮の例についてです。私も昔覚えがありますが、配慮をしようとするんだけど配慮の内容が間違っているというものです。補聴器の近くで喋る、視覚障害の方を誘導するときに白杖を掴んでしまうなどです。ご自

身の体験でも、見聞きした例でも、ありますでしょうか。

永田委員：自分で生活のことはしたいけれど、「危ないから私がやります」と GH の世話人がなんでもやってしまう。あと一つ、食事中本人がもういらぬと言っても「あなたのため」と無理やり食べさせてしまう。

新海係長：ありがとうございます。これは良かれと思って先回りしてやってしまう、あなたのためと食べさせるなど施設の職員の行動についてですね。

清水委員：今のとすごく似てるんですけど、ある脳性麻痺の人が GH に入ったんですが、世話人さんが入浴も一人でできるのに体を全部洗ってあげたりして、結局その人は GH になじめず家に戻ってしまったんですけども、そういう親切心でやっているつもりでも、障害者だから出来ないだろうと決めつけで、結果相手の自尊心を傷つける結果になることがあった。入所する前にきちんと相手に聞いておくことが大切。

新海係長：決めつけになってしまう。やはり対話が大事ですね。

山下委員：今のお 2 人のお話と同じなんですけど、自分でできるのに手伝われてしまうことが子供は特に多いと思います。制作物を作る時など本人に確認無くレベルを下げたものにされてしまう。

新海係長：ありがとうございます。出来ない決めつけがあるのではないかと、という誤った配慮がある。これまでの意見を受けて、須山さん何かありますでしょうか。

須山委員：聴覚障害者＝手話、という固定概念があって、難聴には色々な聞こえ方があるんだということを知って貰えない。対応の仕方が、手話を使われたり逆に大声で話されたり、人工内耳をしてる人はある程度聞こえるんですよね。ただ後ろから声をかけられると聞こえない。誤った配慮をされてしまうことがあるかなと思います。

新海係長：個別に聞いてみないとどんな配慮が必要か分からないということですね。それでは次に進みたいと思います。③の不適切な対応についてです。

永田委員：もう大人なのに子ども扱いしたり、ちゃん・君をつける。お部屋のノックもせず勝手に入る、あと人の物を勝手に使う、車いす利用時に笑って馬鹿にしてくる、本人の前で職員同士で「トイレが出た」と通常の声の大ききで話してしまう。

新海係長：トイレしたかどうか、などデリケートな話を他の人に聞こえるようにしてしまう、ということでしょうか。

永田委員：そうです。

新海係長：くんちゃん呼びや、配慮のない声掛けは虐待が起こる施設ではよくある話。差別の話ですが、虐待とも近い話だと思います。

永田委員：うちのホームではないです。聞いた話。

山下委員：皆さんとは逆かもしれませんが、発達障害と言ってもそう見られない。発達障害は出来ることと出来ないことの差がとても大きいですが、軽く見られてしまって理解され辛い場面が多いです。軽く見られたり、優先順位を下げられてしまうことが、医療機関や福祉の現場でもあります。

新海係長：根っこは決めつけや、理解がないということが、配慮されすぎる、されないの両面にあるということですね。では井上委員よろしくお願ひします。

井上委員：ショックなことなんですけど、東京の老人ホームでの話です。聞こえない女性

が入所して、3 か月ほどあと職員とうまくコミュニケーションがとれず、職員が怒ってしまい、利用者が殺されたという事件がありました。職員は北海道の札幌に逃げて、結局つかまりました。2 つめは、大阪の老人ホームに入っている聞こえない男性。女性の職員とうまくコミュニケーションが取れず、そちらも頭にきて殺してしまったということがありました。聞こえない方が被害にあった事件はテレビや新聞でニュースになりません。私が知ったのはヤフーニュースです。将来自分が老人ホームに入る時、職員とコミュニケーションが取れないと殺されてしまうのではないかと心配です。老人ホームの職員の皆さんの教育が必要だと思います。

新海係長:安心して住む場所なのに、コミュニケーションがとれないことで被害にあってしまうということがあるということですね。

須山委員:いつも感じるんですが、病院の窓口で患者に高齢者が多いせいか、職員が大きな声で症状について話している。人に聞かれたら嫌じゃないですか。お医者さんも「聴覚障害だからマスクをとってください」と伝えても取ってくれない。あと銀行やクレジットの本人確認も電話しかない。私聴覚障害なんですけど、と伝えても家に家族がいるでしょうと言われる。聴覚障害への理解がまだまだないと感じます。

井上委員:今年の4月に選挙がありましたね。私は投票のご案内を持って受付で「私は耳が聞こえません」と伝えて、窓口の人もマスクを着けていましたが「わかりました」という表情をしていた。投票のご案内の名前を呼んで本人確認する流れだったんですが、マスクをしているので名前を呼ばれても分からない。途中で間違えて息子の投票のご案内を持って来たことに気付いた。戻って受付で説明して変えて頂いたが、手続きに1時間かかった。トイレに行こうと思ったら、職員がストーカーみたいにトイレまで付いてこられた。マスクをとってくれていれば口形で分かった。筆談でも良かった。特にマスクは外して話して欲しいと思います。

新海係長:マスクを外して欲しいという点で、須山さんの話と通じるものがありますね。本来選挙の場面では配慮しなければならないことがもっと色々あるはずなんですけど、横浜市として申し訳ないです。ではここでいったん休憩をとります。

(休憩)

新海係長:時間になったので再開します。次の④は、合理的配慮の例になりえる具体例になります。

須山委員:私達、特に難聴者は情報保障がついている。そこでお願いしたいことは、マイクをしっかり持って、私に聞こえるようにではなく情報保障者に聞こえるようにして欲しい。大きな声ではなく、マイクを通してゆっくり話して欲しい。手話通訳の方も、話し終わってから訳して欲しい。ろう者の声と手話通訳の方の声が被って何を言ってるか分からないことがある。情報保障がついた時に必要な配慮があると思います。

新海係長:おっしゃる通り、情報保障者にきちんと伝わるのが大切ですね。手話との同時通訳になった時、話の内容が伝わらなくなる方もいると。

山下委員:須山委員がお話しされたことと同じで、発達障害の立場からもゆっくり話し

て欲しい。曖昧な表現は理解し辛いので、短い言葉で具体的に、簡潔に伝えて欲しい。発達圏の方は人によって文字が良い人、口頭が良い人とさまざま。全ての障害のある人への配慮は、発達障害者に必要な配慮が当てはまる。発達障害の人によく当てはまるのが、「～しないで」などの否定形は伝わり辛い。そういった表現を避けてもらえるとうれしい。

新海係長:ありがとうございます。伝え忘れましたが、④と⑤で同じことを表裏一体で聞いているので、今のお話もどちらに通じるものだなと感じました。あまり区別なく発言して頂けるとこちらで分けます。

井上委員:⑥についてなんですが、要約筆記をしている場合、会議で長い時間やる時は休憩を付けて欲しいと書いてありますが、手話通訳も同じです。手話通訳も付け加えて欲しいです。

新海係長:手話の方の場合も休憩時間をつけることは利用の上で配慮することになっている。我々のところだけでなく、横浜市内のさまざまな場面で手話通訳・要約筆記の方をお願いする機会がありますので、そこについては明確に分かるようにしようと思います。ありがとうございます。池田さん何かございますか。

池田委員:私は障害者相談員をやっていた時に、バリアフリーの市営住宅がやっと当選した視覚障害の方から、バリアフリーと言っても車いすなど移動に関する配慮だったということ聞いた。その方は弱視で、台所の採光がLEDライトのみ、ステンレスの流しに光が反射して非常に眩しい。調理の時に危険を感じてその方はせっかく当選したがキャンセルされた。弱視の方だとそういった配慮も必要。市営住宅なんかのバリアフリーは、エレベーターやスロープ以外についても取り組んで欲しい。

新海係長:ありがとうございます。バリアフリーというそういう移動に関するものが多い。ハードに関する配慮については建築局なども積極的に取り組んでいるので、取り組み指針に反映させたいと思います。

永田委員:写真やイラストなど、視覚的な情報でも説明して欲しい。地図だけだと分からない時は一緒に道案内をして欲しい。書面で提示するときはなるべく難しい言葉は使わず、ルビを振って欲しい。字が小さくて読めない時や、文章が長く理解できないことがある。

新海係長:今永田さんがおっしゃってくれたことは、知的障害の方に限らずみなさんに必要な配慮だと思いました。ありがとうございます。本日ご欠席の土屋委員からご意見いただいているので、お伝えしたいと思います。まず1つめが、八王子の滝山病院で発覚した病院内での暴力、虐待事件を受けて、退院を前提とした議論が一部報道で行われています。しかしながらそもそも入院した事情もそれぞれにあり、一概に退院を議論して入院患者に対して一方的に考えを押し進めるのも差別と言えるのではないのでしょうか、というご意見がありました。もう1つが、会議開催にあたり次回の開催日を事前に連絡してるのは正しいと思うが選択肢を用意するのはどうかということでした。この会議でその方式をとっていないのは、会長の鈴木先生が参加出来る日が限られているためどうしても決まった日にならざるを得ないということがあります。その代わり事前に日程をお伝えするという方法でやらせて頂いている。当課で別にやって

	<p>いる会議では複数の候補日をとってその中で一番多い参加者がいる日でやっている。そういった配慮も通常必要だと思っています。それでは、ここまでを通して色んなご意見をいただいたので、鈴木先生からコメントをいただきたいと思います。</p> <p>鈴木先生:職場が変わった関係で中々神奈川の方に来れず、皆さんにご不便をかけて申し訳ないと思います。今日は差別と、合理的配慮の具体例がたくさん出てきましたが、皆さんがこういう形で意見を出すことは非常に意味があることだと思います。前にも言ったかもしれませんが、障害がある方達のことを「リードユーザー」と呼ぶことがあります。一步先に行く人という意味です。分かって、見えて聞こえて動けてといった障害がない人達は、年を取って初めて生きづらさを感じる。障害がある方達は、みんなが先々感じる生きづらさを今まさに感じて困難を抱えている。こういうことはダメなんだ、こういうことをやって欲しい、と言うことは、未来の社会を変えていくという点で非常に大事だと思っています。もし可能であれば、もっと思いついたら新海さんに連絡して欲しいなと思います。事例はあればあるほどより具体的に伝わります。こういうことはダメなんだ、こういうことは助かるんだということを、横浜の指針にたくさん載せていきましょう。</p> <p>新海係長:先生ありがとうございます。非常にたくさんご意見いただいてありがとうございます。事例について後から気づいたもの、言い切れなかったものがあればご連絡ください。次回は12月8日(金)の15時で、会場は同じ場所の予定です。よろしくお願いいたします。</p>
<p>資料 ・ 特記事項</p>	<p>資料1 横浜市 of 取組指針の改定 資料2 障害者差別・合理的配慮の提供の事例案 資料3 事例に対する意見シート 資料4 取組指針改定案 議事録(令和5年度第1回障害者差別に関する相談対応の課題検討会議)</p>

障害者差別解消の推進に関する取組指針(改定案)

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）

平成27年に「障害者差別に関する事例の募集」を実施し、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市民から多数寄せられました。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。

障害者差別の解消にあたっては、その基本となる社会モデルの考え方の普及啓発が必要であり、いかに社会的障壁を取り除いていくかが重要です。これまで、本市においても、各分野で障害者差別解消法を前提にした取組が進められてきていますが、環境の整備や合理的配慮の提供において、さらに推進し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、横浜市においては、職員一人ひとりが市民・社会の要請を実現するために行

動することとしています。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「横浜市障害者差別解消庁内推進会議」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、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務・事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱う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>

- 障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。
- 業務の遂行上支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行う。
- 障害を理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。
 - 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。
- 車いす、補助犬その他の支援機器等の利用、介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として、利用を制限する。

<正当な理由の判断の視点>

障害を理由として、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ことの「正当な理由」に相当するのは、障害者に対して、その取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、

障害者、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）及び行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。

（正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例）

- 実習を伴う講座において、障害の特性上、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定する。（障害者本人及び第三者の安全確保の観点）
- 旅客船や航空機において、コミュニケーション等に係る合理的配慮の提供等を行っても、障害の種類や程度、人的体制・設備等から客観的に判断して、緊急時に職員の安全に関する指示が理解できないおそれがあり、職員が他の乗客等の安全の確保を図りつつ補助を行っても安全に避難することが困難と考えられる場合に、当該障害者に介助者の付き添いを求めること。（障害者本人及び第三者の安全確保の観点）
- 飲食店において、タイヤカバーのない車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、そのまま入室すると畳が傷つくおそれがあることから、カーペット敷きの別室を案内すること。（事業者の損害発生防止の観点）
- 銀行において口座開設等の手続を行うため、預金者となる障害者本人に同行した者が代筆をしようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の取引意思等を確認すること。（障害者本人の財産の保全の観点）
- 定時性確保のため、搭乗手続や保安検査に時間がかかることが予想される障害のある利用者に、早めに空港に来てもらうこと。（事業の目的・内容・機能の維持の観点）

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、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。

個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等）を、環境の整備として行政機関等及び事業者の努力義務としています。

環境の整備においては、新しい技術開発が投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待されます。また、ハード面のみな

らず、職員に対する研修や、規定の整備等のソフト面の対応も含まれることが重要です。

障害者差別の解消のための取組は、環境の整備と合理的配慮の提供を両輪として進められることが重要であり、ハード面でのバリアフリー化施策、情報の取得・利用・発信におけるアクセシビリティ向上のための施策、職員に対する研修等、環境の整備の施策や取組を着実に進めることが必要です。

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。

過重な負担については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めます。

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。その際、行政機関等及び事業者と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、建

設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められます。

(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）。
- 聴覚障害があるとの申出があった際に、相手の意向を確認せずに、手話でコミュニケーションをとる（聴覚障害のある方の全てが手話を理解できるわけではありません）。

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、その障害種別によって配慮の手段を決めつけることなく、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

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

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」の内容を反映した、本市の職員対応要領を、平成28年に職員服務規程の一環として、策定しています。

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。

また、障害のある女性は、障害があることに加えて女性であることにより差別的取扱いを受けやすい場合があるという意見があり、性的マイノリティについても同様の意見があること、障害のある子どもには、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることに留意することとします。

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、障害のある人から寄せられた障害者差別に関する事例も積極的に活用しながら、市民への普及啓発を推進します。

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。

また、個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行うもの、非営利事業を行う社会福祉法人や特定非営利活動法人も対象となり、また対面やオンラインなどのサービス等の提供体系の別も問いません。

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、国が示す当該分野のガイドライン等を確認の上、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「横浜市障害者差別の相談に関する調整委員会」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「横浜市障害者差別解消支援地域協議会」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、障害者差別解消法第5条において、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、「横浜市障害者差別解消庁内推進会議」のほか、「横浜市障害者差別解消支援地域協議会」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、「横浜市障害者差別解消庁内推進会議」において決定します。

平成 28 年 2 月 策定
令和 6 年 1 月 改定

現行	改定後（案）	理由
<p>障害者差別解消の推進に関する取組指針</p> <p>1 目的 省略</p> <p>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） <u>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。</u> <u>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いるようなものが数多く含まれていました。</u> <u>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。</u> <u>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。</u></p> <p>3 本市の取組の基本的な考え方 (省略) 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</p>	<p>障害者差別解消の推進に関する取組指針</p> <p>1 目的 省略</p> <p>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） <u>平成27年に「障害者差別に関する事例の募集」を実施し、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市民から多数寄せられました。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。</u> <u>障害者差別の解消にあたっては、その基本となる社会モデルの考え方の普及啓発が必要であり、いかに社会的障壁を取り除いていくかが重要です。これまで、本市においても、各分野で障害者差別解消法を前提にした取組が進められてきていますが、環境の整備や合理的配慮の提供において、さらに推進していく必要があります。</u></p> <p>3 本市の取組の基本的な考え方 (省略) なお、横浜市においては、職員一人ひとりが市民・社会の要請を実現するために行動することとしています。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</p>	<p>時点による修正</p> <p>基本方針（内閣府）の改定及び市障害者差別解消支援地域協議会等での意見の反映による</p> <p>横浜市障害者差別解消庁内推進会議等での意見の反映による</p>

<p>切にしながら、取組を推進していくこととします。</p> <p>4 庁内推進体制</p> <p>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「<u>障害者差別解消推進会議（仮称）</u>」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。</p> <p>5 本市の取組</p> <p>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。</p> <p>取組① 不当な差別的取扱いの禁止</p> <p>障害者差別解消法は、<u>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。</u></p> <p><不当な差別的取扱いになり得る具体例></p> <p>○ 障害を理由として、窓口対応や電話対応を拒否する。</p> <p>○ 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。</p>	<p>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、取組を推進していくこととします。</p> <p>4 庁内推進体制</p> <p>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「<u>横浜市障害者差別解消庁内推進会議</u>」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。</p> <p>5 本市の取組</p> <p>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。</p> <p>取組① 不当な差別的取扱いの禁止</p> <p>障害者差別解消法は、<u>正当な理由なく、障害者を、問題となる事務・事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱う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。</u></p> <p><不当な差別的取扱いになり得る具体例></p> <p>○ <u>障害の種類や程度、サービス提供の場面上における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。</u></p> <p>○ <u>業務の遂行上支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行う。</u></p> <p>○ <u>障害を理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。</u></p> <p>○ 障害を理由として、窓口対応や電話対応を拒否する。</p> <p>○ 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。</p>	<p>名称の修正</p> <p>基本方針（内閣府）の表現に合わせて修正</p> <p>基本方針（内閣府）の改定による</p>
---	---	--

<p>○ 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ぬと条件を付ける。</p>	<p>○ 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ぬと条件を付ける。</p> <p>○ <u>車いす、補助犬その他の支援機器等の利用、介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として、利用を制限する。</u></p> <p><u><正当な理由の判断の視点></u></p> <p><u>障害を理由として、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ことの「正当な理由」に相当するのは、障害者に対して、その取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）及び行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。</u></p> <p><u>（正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例）</u></p> <p>○ <u>実習を伴う講座において、障害の特性上、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定する。（障害者本人及び第三者の安全確保の観点）</u></p> <p>○ <u>旅客船や航空機において、コミュニケーション等に係る合理的配慮の提供等を行っても、障害の種類や程度、人的体制・設備等から客観的に判断して、緊急時に職員の安全に関する指示が理解できないおそれがあり、職員が他の乗客等の安全の確保を図りつつ補助を行っても安全に避難することが困難と考えられる場合に、当該障害者に介助者の</u></p>	<p>基本方針（内閣府）の改定による</p> <p>基本方針（内閣府）の改定による</p>
--	---	---

<p>取組② 合理的配慮の提供</p> <p>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、<u>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。</u></p>	<p><u>付き添いを求めること。（障害者本人及び第三者の安全確保の観点）</u></p> <p><u>○ 飲食店において、タイヤカバーのない車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、そのまま入室すると畳が傷つくおそれがあることから、カーペット敷きの別室を案内すること。（事業者の損害発生の防止の観点）</u></p> <p><u>○ 銀行において口座開設等の手続を行うため、預金者となる障害者本人に同行した者が代筆をしようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の取引意思等を確認すること。（障害者本人の財産の保全の観点）</u></p> <p><u>○ 定時性確保のため、搭乗手続や保安検査に時間がかかることが予想される障害のある利用者に、早めに空港に来てもらうこと。（事業の目的・内容・機能の維持の観点）</u></p> <p>取組② 合理的配慮の提供</p> <p>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、<u>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。</u></p> <p><u>個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等）を、環境の整備として行政機関等及び事業者の努力義務としています。</u></p> <p><u>環境の整備においては、新しい技術開発が投資負担の軽減をもたらすことから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待</u></p>	<p>改正障害者差別解消法の施行及び基本方針（内閣府）の改定による</p>
---	--	---------------------------------------

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>(省略)</p> <p>(1) 合理的配慮の要否の確認</p> <p>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。</p> <p>(2) 理解しておくべき事項</p> <p>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。</p>	<p><u>されます。また、ハード面のみならず、職員に対する研修や、規定の整備等のソフト面の対応も含まれることが重要です。</u></p> <p><u>障害者差別の解消のための取組は、環境の整備と合理的配慮の提供を両輪として進められることが重要であり、ハード面でのバリアフリー化施策、情報の取得・利用・発信におけるアクセシビリティ向上のための施策、職員に対する研修等、環境の整備の施策や取組を着実に進めることが必要です。</u></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p><u>過重な負担については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めます。</u></p> <p>(省略)</p> <p>(1) 合理的配慮の要否の確認</p> <p>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。<u>その際、行政機関等及び事業者と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められます。</u></p> <p>(2) 理解しておくべき事項</p> <p>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。</p>	<p>基本方針（内閣府）の改定による</p> <p>基本方針（内閣府）の改定による</p>
--	--	---

<p>ア 障害の特性を理解する。 省略</p> <p><誤った配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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）。 	<p>ア 障害の特性を理解する。 省略</p> <p><誤った配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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）。 ○ <u>聴覚障害があるとの申出があった際に、相手の意向を確認せずに、手話でコミュニケーションをとる（聴覚障害のある方の全てが手話を理解できるわけではありません）。</u> 	<p>市障害者差別解消支援地域協議会等での意見の反映による</p>
<p>イ 一人の市民として対応する。 省略</p> <p>(3) 合理的配慮の提供</p> <p>ア コミュニケーション（情報の保障）に関する合理的配慮</p> <p>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。</p>	<p>イ 一人の市民として対応する。 省略</p> <p>(3) 合理的配慮の提供</p> <p>ア コミュニケーション（情報の保障）に関する合理的配慮</p> <p>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、<u>その障害種別によって配慮の手段を決めつけることなく、</u>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。</p>	<p>市障害者差別解消支援地域協議会等での意見の反映による</p>
<p><情報を「伝えること」の合理的配慮となり得る具体例></p> <p>省略</p> <p><情報を「受けること」の合理的配慮となり得る具体例></p> <p>省略</p>	<p><情報を「伝えること」の合理的配慮となり得る具体例></p> <p>省略</p> <p><情報を「受けること」の合理的配慮となり得る具体例></p> <p>省略</p>	
<p>イ 会議、講演会等のイベントの開催における合理的配慮 省略</p>	<p>イ 会議、講演会等のイベントの開催における合理的配慮 省略</p>	

<p>ウ その他の合理的配慮 省略</p> <p><u>エ 指定管理者に関する取扱い</u> 公の施設の指定管理者は、法律上は事業者 に該当し、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、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。</p> <p>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。</p> <p>(2) 職員研修 省略</p> <p>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。</p>	<p>ウ その他の合理的配慮 省略</p> <p><u>(削除)</u></p> <p>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 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 容を反映した、本市の職員対応要領を、平成 28年に職員服務規程の一環として、策定し ています。 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。</p> <p>(2) 職員研修 省略</p> <p>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。 また、障害のある女性は、障害があること に加えて女性であることにより差別的取扱</p>	<p>改正障害者差別 解消法の施行及 び基本方針（内 閣府）の改定に よる</p> <p>時点による修正</p> <p>基本方針（内閣 府）の改定によ</p>
---	--	---

<p>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。</p> <p>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「<u>障害者差別に関する事例の募集</u>」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。</p> <p>(省略)</p> <p>取組⑤ 障害者差別解消を推進する事業者への支援</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>取組⑥ 相談及び紛争の防止等のための体制の整備</p> <p>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</p>	<p><u>いを受けやすい場合があるという意見があり、性的マイノリティについても同様の意見があること、障害のあることには、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることに留意することとします。</u></p> <p>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。</p> <p>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、<u>障害のある人から寄せられた障害者差別に関する事例も積極的に活用しながら、市民への普及啓発を推進します。</u></p> <p>(省略)</p> <p>取組⑤ 障害者差別解消を推進する事業者への支援</p> <p>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。</p> <p><u>また、個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行うもの、非営利事業を行う社会福祉法人や特定非営利活動法人も対象となり、また対面やオンラインなどのサービス等の提供体系の別も問いません。</u></p> <p>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。</p> <p>取組⑥ 相談及び紛争の防止等のための体制の整備</p> <p>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</p>	<p>る</p> <p>普及啓発の手段を限定しないこと、当事者の声の活用を重視することを示す表現に修正</p> <p>基本方針（内閣府）の改定による</p>
---	--	--

<p>窓口等)によって対応していくことを想定しています。</p> <p>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。</p> <p>(1) 弁護士等によるサポート体制の整備 省略</p> <p>(2) あっせんの仕組みの構築</p> <p>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「<u>障害者差別の相談に関する調整委員会(仮称)</u>」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。</p> <p>(3) その他 省略</p> <p>取組⑦ 障害者差別解消支援地域協議会の組織</p> <p>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「<u>障害者差別解消支援地域協議会(仮称)</u>」を組織します。</p> <p>取組⑧ 市が設置する施設・設備の改善</p> <p>自ら設置する施設・設備の改善については、<u>障害者差別解消法</u>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。</p> <p>(1) 非常通報等の設備</p>	<p>窓口等)によって対応していくことを想定しています。</p> <p>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、<u>国が示す当該分野のガイドライン等を確認の上</u>、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。</p> <p>(1) 弁護士等によるサポート体制の整備 省略</p> <p>(2) あっせんの仕組みの構築</p> <p>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「<u>横浜市障害者差別の相談に関する調整委員会</u>」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。</p> <p>(3) その他 省略</p> <p>取組⑦ 障害者差別解消支援地域協議会の組織</p> <p>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「<u>横浜市障害者差別解消支援地域協議会</u>」を組織します。</p> <p>取組⑧ 市が設置する施設・設備の改善</p> <p>自ら設置する施設・設備の改善については、<u>障害者差別解消法</u>第5条において、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。</p> <p>(1) 非常通報等の設備</p>	<p>相談対応する際の根拠を明記</p> <p>名称の修正</p> <p>名称の修正</p> <p>根拠条項の明記</p>
--	--	---

<p>省略</p> <p>(2) 設備の稼働状況の確認</p> <p>省略</p> <p>取組⑨ 所管事業に関する点検</p> <p>省略</p> <p>6 取組の推進状況の報告</p> <p>障害者差別の解消に関する取組の推進状況については、「<u>障害者差別解消推進会議（仮称）</u>」のほか、「<u>障害者差別解消支援地域協議会（仮称）</u>」へ報告します。</p> <p>7 取組指針の見直し</p> <p>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、「<u>障害者差別解消推進会議（仮称）</u>」において決定します。</p> <p>平成 28 年 2 月 策定</p>	<p>省略</p> <p>(2) 設備の稼働状況の確認</p> <p>省略</p> <p>取組⑨ 所管事業に関する点検</p> <p>省略</p> <p>6 取組の推進状況の報告</p> <p>障害者差別の解消に関する取組の推進状況については、「<u>横浜市障害者差別解消庁内推進会議</u>」のほか、「<u>横浜市障害者差別解消支援地域協議会</u>」へ報告します。</p> <p>7 取組指針の見直し</p> <p>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、「<u>横浜市障害者差別解消庁内推進会議</u>」において決定します。</p> <p>平成 28 年 2 月 策定 <u>令和 6 年 1 月 改定</u></p>	<p>名称の修正</p> <p>名称の修正</p>
---	---	---------------------------

グループワーク

◎グループワーク1

(1)「改定・障害者差別解消法の推進に関する取組指針(案)」をもとに、今後、横浜市が具体的に力を入れて取り組んだほうがよいものについて

◎グループワーク2

(2)障害者差別を解消していくために、自分ができることについて

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。

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が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）等に対応する（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）。

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てします。

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てします。

(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と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。

横浜市障害者差別解消支援地域協議会 委員名簿

(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 入居者部会長	永田 孝	○
7		本人の会 サンワウ二	奈良崎 真弓	○
8		横浜市脳性マヒ者協会	松島 雅樹	○
9		地域活動支援センターまなび	山下 優子	○
10		自助グループ精神障害者当事者夫婦の会負けてたまるか!	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	土屋 克也	○
12		横浜市心身障害児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長	篠田 馨	
14		横浜銀行協会事務局長	廣瀬 聡	
15		横浜市民生委員児童委員協議会理事	寺木 好子	
16		横浜市医師会常任理事	根上 茂治	
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		横浜市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	今井 康行	
22		港北区生活支援センター	宮本 いずみ	
23		学識経験者	東洋英和女学院大学大学院名誉教授	石渡 かずみ 石渡 和美
24	淑徳大学高等教育研究開発センター		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)	向川 純平	
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	後藤 賢一	
28	市の機関	横浜市政都筑区総務課長(区役所総務課長会議)	佐藤 亜希子	
29		横浜市教育委員会事務局特別支援教育課長	金井 国明	
30		横浜市子ども青少年局障害児福祉保健課長	高島 友子	
31		横浜市北綱島小学校(横浜市立小学校長会)	月橋 準弥	
32		横浜市健康福祉局福祉保健課長	江塚 直也	
33		横浜市交通局総務課長	入江 洋二郎	

令和5年12月1日現在