

れいわ ねんど だい かいよこはまししょうがいしゃさべつかいしょうしえんちいききょうぎかい  
令和6年度 第1回横浜市障害者差別解消支援地域協議会

にちじ れいわ ねん がつ にち きん  
日時: 令和6年12月20日(金)14:00~16:30

かいじょう かんないあらい かんないあらい かい  
会場: 関内新井ホール(関内新井ビル11階)

し だい  
次 第

1 かいかい  
開会

けんこうふくしきょくしょうがいふくしほけんぶちょう  
健康福祉局障害福祉保健部長あいさつ

2 ぎだい  
議題

- (1) しょうがいしゃさべつ かん そうだんたいおうじれい  
障害者差別に関する相談対応事例 しりょう  
資料1
- (2) かだいけんとうかいぎ ほうこく  
課題検討会議の報告 しりょう  
資料2
- (3) とりくみしん かいてい ほうこく しょう  
取組指針の改定についての報告 資料3、4、5
- (4) しょうがいしゃしゅうかん どうじっし かん ほうこく  
障害者週間のイベント等実施に関する報告 しりょう  
資料6
- (5) 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 しりょう  
資料7-1  
意見まとめ しりょう  
資料7-2

3 ほんじつ はいふしりょう  
本日の配布資料

- (1) しだい ほんし  
次第(本紙)
- (2) いいんめいぼ  
委員名簿
- (3) ざせきひょう  
座席表
- (4) しりょう そうだんたいおうじれいいちらん れいわ ねんど  
資料1 相談対応事例一覧(令和5年度)
- (5) しりょう かだいけんとうかいぎ ぎじろく  
資料2 課題検討会議の議事録
- (6) しりょう しょうがいしゃさべつかいしょう すいしん かん とりくみしん しんきゅうたいしょうひょう  
資料3 障害者差別解消の推進に関する取組指針 新旧対照表

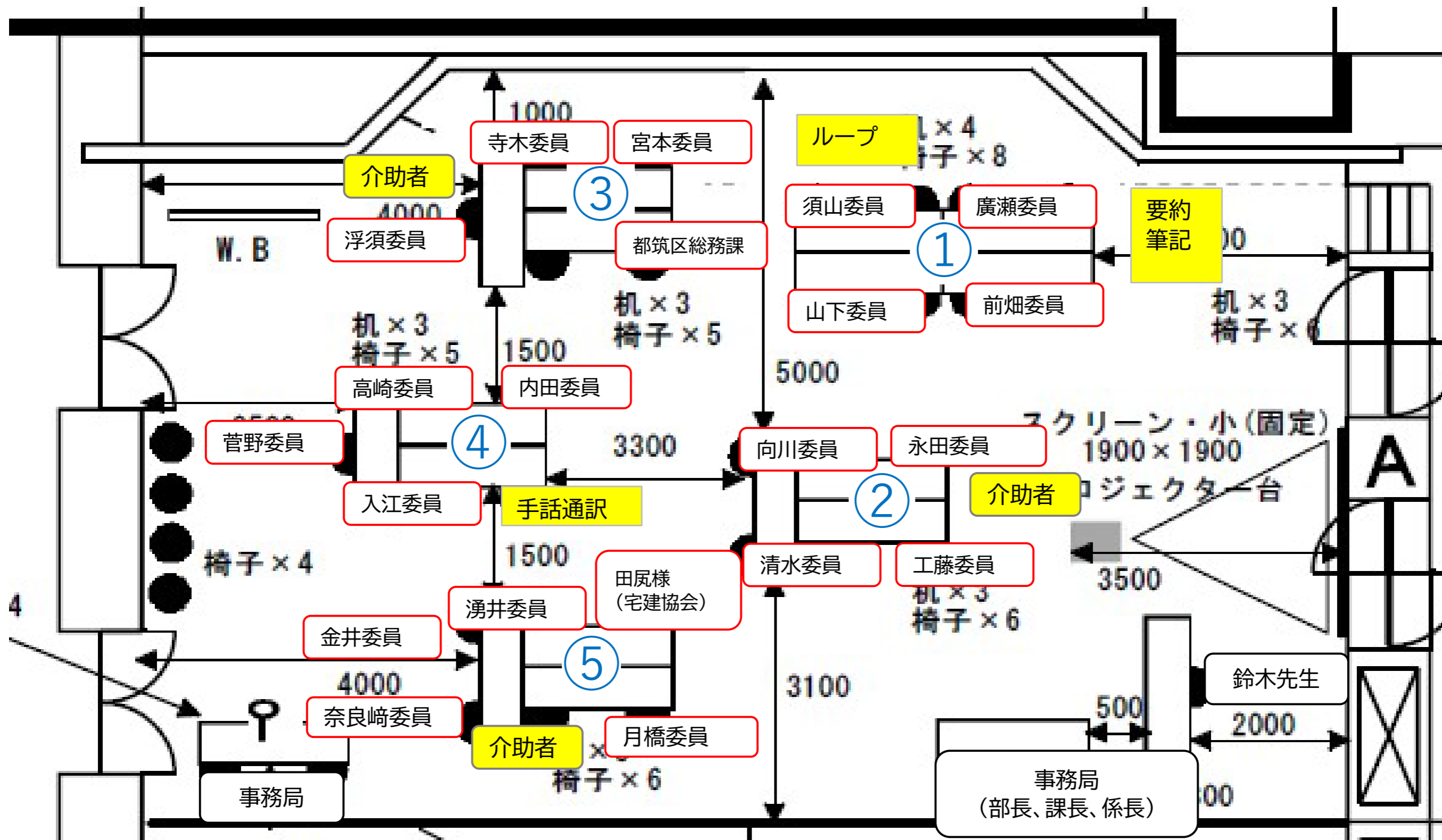
- (7) しりょう資料4 しょうがいしゃさべつかいしょう すいしん かん とりくみししん かいてい 障害者差別解消の推進に関する取組指針の改定について(報告)ほうこく
- (8) しりょう資料5 しょうがいしゃさべつかいしょう すいしん かん とりくみししん 障害者差別解消の推進に関する取組指針
- (9) しりょう資料6 しょうがいしゃしゅうかん どうじっし かん ほうこく 障害者週間のイベント等実施に関する報告
- (10) しりょう資料7-1 つか しりょう グループワークに使う資料
- (11) しりょう資料7-2 いけん 意見まとめ
- (12) しりょう資料8 よこはまししょうがいしゃさべつかいしょうしえんちいききょうぎかいうんえいようこう 横浜市障害者差別解消支援地域協議会運営要綱

よこはまししょうがいしゃ きべつかいしやうし えん ちいききようぎ 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

(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	しょうがいとうじしや 障害当事者	よこはまし し かくしょうがいしゃふくし きようかい 横浜市視覚障害者福祉協会	うきす ひでお 浮須 秀男	○
2		よこはまし し たいしょうがいしゃふくし きようかいかいちやう 横浜市肢体障害者福祉協会会長	いのうえ あきら 井上 彰	○
3		よこはまし ちやうかくしょうがいしゃきようかいりじ 横浜市聴覚障害者協会理事	うちだ もとひさ 内田 元久	○
4		よこはまし じんゆうかい 横浜市腎友会	けつ 寅 欠 寅	○
5		よこはまし ちゆうと しつちやう なんちやうしやきようかいちやう 横浜市中途失聴・難聴者協会会長	すやま まさえ 須山 優江	○
6		よこはまし ぐろーぷ ほーむ れんらくかい にゆうきよしやぶがいかいちやう 横浜市グループホーム連絡会 入居者部会会長	ながた たか 永田 孝	○
7		ほんにん かい さんぷらわー 本人の会 サンフラワー	ならぎき まゆみ 奈良崎 真弓	○
8		よこはまし のうせいま ひしやきようかい 横浜市脳性マヒ者協会	まつしま まさき 松島 雅樹	○
9		ちいき かつどう し えん せん た ー 地域活動支援センターまなび	やまた ゆうこ 山下 優子	○
10		じじよ ぐろー ーぶ せいしんしょうがいしゃ とうじしや ふうふ かいま 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！	わだ ちずこ 和田 千珠子	○
11	しょうがいとうじしや 障害当事者の かぞく 家族	よこはまし せいしんしょうがいしゃかぞくれんごうかいふくり じちやう 横浜市精神障害者家族連合会副理事長	かんの よしのり 菅野 義矩	○
12		よこはまし しんしんしょうがいじしや まも かいれんめいだいひやうかんじ 横浜市心身障害児者を守る会連盟代表幹事	しみず たつお 清水 龍男	○
13	かくぶんや だいひやう 各分野の代表	か な がわしんぶんしゃ とりしまりやく えいぎきようきやうちやう 神奈川新聞社 取締役クロスメディア営業局長	しのだ まなぶ 篠田 学	
14		よこはまぎんこうきよかいじ むきよちやう 横浜銀行協会事務局長	ひろせ あきら 廣瀬 聡	
15		よこはまし みんせいいいん じ どう いんききようぎ かいり じ 横浜市民生委員児童委員協議会理事	てらき よしこ 寺木 好子	
16		よこはまし い し かいじやうこんり じ 横浜市医師会常任理事	ねがみ しげはる 根上 茂治	
17		よこはましやうかいぎしじり じ 横浜商工会議所理事	たかきき しんじ 高崎 真二	
18		か な がわけんたく ちたてものとりひききようきやうかいふくりかいちやう 神奈川県宅地建物取引業協会副会長	いわき たかこ 岩城 孝子	
19		か な がわけいざいどうゆうかい 神奈川経済同友会	わくい としお 湧井 敏雄	
20		よこはまし しやかいふくし ききようぎ かいしやうがいしゃ し えん せん た ー じ む しつちやう 横浜市社会福祉協議会障害者支援センター事務室長	たなべ こうじ 田辺 興司	
21		ひがとつかち いきかつどう ほーむ ひかり 東戸塚地域活動ホームひかり	いまい やすゆき 今井 康行	
22		こうほくくせいかつし えん せん た ー 港北区生活支援センター	みやもと いずみ 宮本 いずみ	
23	がくしきけいけんしや 学識経験者	とうやうえいわ じやうがくいんだいがくだいがくいん めいよ ききようじゆ 東洋英和女学院大学大学院名誉教授	いわた かずみ 石渡 和美	
24		しゆくたくだいがく こうとうききよういけんききかいほう 淑徳大学高等教育研究開発センター	すずき としひこ 鈴木 敏彦	○
25	べんごし 弁護士	か な がわけんべんごし かい こうれいしや しょうがいしゃ けんりり かん がいんかい 神奈川県弁護士会(高齢者・障害者の権利に関する委員会)	むかいがわ じゆんべい 向川 純平	
26		か な がわけんべんごし かい こうれいしや しょうがいしゃ けんりり かん がいんかい 神奈川県弁護士会(高齢者・障害者の権利に関する委員会)	おおの みき 大野 美樹	
27	くにのきかん 国の機関	よこはまし ほうほうむきよくじんけんやうごかちやう 横浜地方法務局人権擁護課長	まえはた さとこ 前畑 聡子	
28	しきのきかん 市の機関	よこはまし つづきくそうむ かちやう くやくしよそうむ かちやうかいぎ 横浜市都筑区総務課長(区役所総務課長会議)	えぐち まさかつ 江口 昌克	
29		よこはまし ききよういんかいじ むきよくべつし えんききよういんかいちやう 横浜市教育委員会事務局特別支援教育課長	かない くにあき 金井 国明	
30		よこはまし せいしやうねんきよしやふくし ほけん かちやう 横浜市こども青少年局障害児福祉保健課長	たかしま ともこ 高島 友子	
31		よこはまし きたつなしましやうがっこう (よこはまし りつしやうがっこうちやうかい) 横浜市北綱島小学校(横浜市立小学校長会)	つきはら じゆんや 月橋 準弥	
32		よこはまし けんこうふくし ききよくふくし ほけん かちやう せいしんせんたー だんとうきかん 横浜市健康福祉局福祉保健課福祉保健センター担当課長	くどう けいこ 工藤 恵子	
33		よこはまし こうつうききようそうむ かちやう 横浜市交通局総務課長	いりえ やうじろう 入江 洋二郎	

令和6年11月1日現在



相談対応事例一覧 (令和5年4月～令和6年3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	高校入学にあたり、学校に対して合理的配慮の依頼を行った。授業板書のスマートフォンによる撮影、連絡帳の使用、席の配慮など、依頼した内容のほとんどに対応がなされているが、計算機の使用のみ断られた。学校側は、「障害のある入学生も受けているが、皆単位を取っており心配ない。」「前例がない。」という説明をしている。計算機の使用を医療機関から勧められたこともあり、学校には計算機の使用を認めてほしい。それが難しいなら他の方法はないのか、歩み寄って考えてほしい。	依頼した配慮事項の中で計算機の使用のみ許可されないのは、前例がない以外の理由による可能性がある。まずは学校側と話して、納得できれば学校の運営元の担当部署に相談し、それもうまくいかなければ監督省庁への相談となることを説明した。学校との話し合いがうまくいかないようであれば再相談するよう促した。	なし	その後、相談者からの連絡なし。
2	障害当事者	所管部署以外の窓口 (障害施策推進課)	難病	店舗等	両手杖を使用して歩行している。店舗利用時には、レジのタッチパネル操作や電子レンジの操作を店舗に申出て対応してもらっていた。しかし、いつもと別のスタッフから対応を断られてしまった。障害特性に応じた配慮をしてほしい。	当事者は事業者に申出を行っているが、話し合いがうまくいっていないため、調整することにした。	当該店舗の店長およびエリアマネージャーに連絡。当該店舗の店長からは相談者の迷惑行為について言及があり、障害者差別解消法は理解しているが過剰な要求には対応しないことになっているとの話があった。迷惑行為と合理的配慮の申出への対応は分けて考えることで合意した。エリアマネージャーに対しては、適切な合理的配慮の提供について各店舗へ周知徹底するよう依頼した。	店舗側とのやり取りを報告し、直接の対話を促した。結果、店舗利用時に合理的配慮の提供がなされるようになったと報告があった。
3	障害当事者の関係者	所管部署以外の窓口 (障害施策推進課)	身体障害 (視覚)	スポーツ施設	盲導犬ユーザーの視覚障害者と野球観戦に行った。一般席では盲導犬が待機するスペースがないため、事前に問合せをした上で車いす席を購入した。しかし、当日になってから車いす席は車いすユーザーしか利用できないと言われ他の席に案内された。しかし、案内された一般席は盲導犬が待機するスペースがなかった。事業者との話し合いの結果、最終的には「今回だけ」とのことで車いす席での観戦となった。当該案件を法律関係者に話したところ、障害者差別にあたると言われたので市に連絡した。	事業者に事実確認を行うことにした。	事業者と事実確認を行った。事業者が今後に向けた対話の姿勢があることを確認した。事業者と相談者の双方で話し合ってもらったことにした。	事業者とのやり取りを報告し、相談者から事業者に連絡することになった。令和6年度に事業者のホームページを確認したところ、盲導犬ユーザーも車いす席使用可と記載されていた。
4	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 (視野)	宿泊施設	宿泊施設の売店で買い物をする際、視野欠損により掲示物や物が置いてある位置によっては見えないことを申し出たが、対応方法が分からないのか、見える位置に物を置くなどの配慮をしてもらえなかった。その後支配人が対応してくれたが、ヘルプマークについて知らないとのことだった。市から宿泊施設に連絡してほしい。	宿泊施設の対応については、直接相談者から宿泊施設の本社に対し連絡することにし、ヘルプマークの普及啓発については市から宿泊施設に連絡することにした。	宿泊施設支配人に連絡。支配人から、「ヘルプマークについては今回の事案後に調べて勉強した。従業員全員に周知し、助けが必要な人への配慮をしていきたい。」との話があった。	なし
5	障害当事者	所管部署以外の窓口 (区役所高齢・障害支援課)	身体障害 (肢体・視覚)	交通機関	車いすを使用して、ヘルパー同行でバスに乗ろうとしたところ、「乗ります。」と言ったにもかかわらずドアを閉められた。何度もこのようなことがあるので、横浜市で調査してほしい。	受付部署では調査を行うことはできないと説明した。事業者との話し合いがうまくいかないようであれば、間に入り調整することができると伝えた。相談者から、「すでに事業者と直接話し合っているため、受付部署からは連絡しなくてもよい。」と話があった。	なし	相談者から事業者に連絡し、事業者から「従業員への再教育を行う。」との返答があった旨報告があった。

相談対応事例一覧 (令和5年4月～令和6年3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 事業者	所管部署以外の窓口 (障害施策推進課)	身体障害	住居	不動産業者からの相談。ある分譲マンションは管理組合の規定で全戸の床がカーペットになっている。住民の一人から管理組合に、「車いすユーザーとなったため、自己負担で床をフローリングにしたい。」と相談があった。計画されているフローリング材は防音性がなく、音が階下などに響く可能性がある。しかし、ある程度防音性があるものになると、クッション性が高くなり車いすに適さなくなる上、費用も高くなるため難しいと当事者は言っている。この件について相談したい。	事業者に法趣旨を説明し、双方での話し合いを促した。	車いすユーザーになってもマンションに居住し続けられるようにするにはどうしたら良いか、という視点で双方で話し合っていくことを助言した。	なし
7 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	店舗等	スーパーで弁当を購入した際のスプーン配布に関する相談。相談者は脳性まひがあり割り箸を使うことが難しい。以前は店舗に申し出てスプーンをもらっていたが、ある時から対応が変わり、割り箸は無料だがプラスチック削減のためスプーンは有料と言われた。障害を理由に合理的配慮を申し出たが、スプーンの無料提供はできないと断られた。スプーンしか使えない障害者への合理的配慮について店舗で考えてほしい。また、このことを店舗の責任者から本社に意見としてあげてほしいと依頼したところ、話の途中で「営業妨害だから警察を呼ぶ」と言われたため、納得いかないまま話が終了してしまった。	事業者に連絡し、障害者差別解消法の趣旨を説明した。次回相談者が来店した際には、改めて事業者と相談者で話し合うよう促した。	事業者の本社総務部に連絡。障害のある人が、障害のない人と同じく弁当を食べられるように対応を検討する必要があると説明。相談者から次回申し出があった場合は、障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、対話により一緒に考えてほしいと依頼した。	事業者とのやり取りを報告した。後日、相談者から「次に店舗を利用したら、木製のスプーンを無料配布するという説明と丁寧な謝罪を受けた。対応してもらうことができよかった。」との連絡があった。
8 障害当事者	所管部署以外の窓口 (障害施策推進課)	視覚障害	レストラン	バイキング形式のレストランに食事に行った際、「弱視のためどこに何の料理があるか説明してほしい。または希望の料理を取ってきてほしい。」と申し出たが断られた。	事業者に事実確認を行うことにした。	商業施設のお客様相談室に連絡。障害者差別解消法への対応を進めているところであると聞き取った。相談者がレストランを再度利用する場合は、店長が対応するとの返答であった。	商業施設とのやり取りを報告。後日、相談者がレストランに連絡したところ、「障害のある方が利用できるよう対応するとのマニュアルがあるが、従業員に徹底できておらず申し訳なかった。」と謝罪があった。
9 関係者	所管部署以外の窓口 (障害施策推進課)	知的障害	スポーツ施設	他都市障害者スポーツ指導員からの電話相談。横浜市内のスポーツ施設で開催された障害者のスポーツ大会に参加した際、施設職員が障害者差別解消法のことを知らず、障害特性に合わせて対応する姿勢もなかった。きちんと指導してほしい。	所管部署に連絡し、所管部署から相談者に連絡することにした。	なし	なし
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	福祉施設	施設を利用した際に、電動車いすの充電をしたいと相談したら断られ、施設職員とトラブルになった。できない理由は「私の判断」と言われた。充電ができないならマニュアルを作成したり、ホームページに掲載してほしい。施設側と改めて話し合いたい。	事業者に事実確認を行った。	事業者に連絡し、相談内容を伝えた。後日、事業者から「電動車いすの充電へ対応することにした。」と報告があった。	事業者とのやり取りを報告した。

<p>れいわ ねんど だい かいしょうがいしゃさべつかいしょうしえんちいききょうぎかい かん くだいけんとうかいぎ          令和6年度 第1回障害者差別解消支援地域協議会に関する課題検討会議          よこはまししょうがいしゃさべつかいしょうしえんちいききょうぎかい          (横浜市障害者差別解消支援地域協議会)</p>	
<p>にちじ 日時</p>	<p>れいわ ねん がつ にち すいようび ごご じ ふん から ごご じ ふん          令和6年9月4日(水曜日)午後3時00分から午後4時40分まで</p>
<p>かいさいばしょ 開催場所</p>	<p>かながわ じち かいかん かい かいぎしつ          神奈川自治会館 3階301~304会議室</p>
<p>しゅっせきしゃ 出席者</p>	<p>うきすい いん すやまい いん ながた い いん まつしま い いん わだ い いん かの い いん しみず い いん すずき          浮須委員、須山委員、永田委員、松島委員、和田委員、菅野委員、清水委員、鈴木          かいちやう しょうがい せ さく すい しん か なかむら かりちやう いながき かりちやう さとう たかはし          会長、障害施策推進課 中村課長、稲垣係長、佐藤、高橋</p>
<p>けっせきしゃ 欠席者</p>	<p>いのう えい いん うちだ い いん          井上委員、内田委員</p>
<p>とちゆう しゅっせき 途中出席</p>	<p>なら きい いん やまた い いん          奈良崎委員、山下委員</p>
<p>ぎだい 議題</p>	<p>(1) しょうがいしゃさべつかいしょう すいしん かん とりくみしん かいいてい ほうこく          (1) 障害者差別解消の推進に関する取組指針の改定について(報告)          (2) れいわ ねんど そうだんたいおうじれい          (2) 令和5年度の相談対応事例について          (3) ぜんたいかい いけんこうかん          (3) 全体会テーマについての意見交換</p>
<p>ほうこく 報告・ その他</p>	<p>じむきょく からの れんらくとう          事務局からの連絡等</p>
<p>ぎじ 議事</p>	<p>1 かいかい          いながき かりちやう ほんじつ しんこう いながき つと はつげん さい かなら きよしゅ な の          稲垣係長: 本日の進行は稲垣が務めます。発言の際は、必ず挙手とともに、名乗          っただきますようお願いいたします。出欠の確認をさせていただきます。配付資料          の確認をします。本日の資料は「(1) 次第(本紙)、(2) 委員名簿、(3) 座席表、(4)          資料1 しょうがいしゃさべつかいしょう すいしん かん とりくみしん かいいてい ほうこく          資料1 障害者差別解消の推進に関する取組指針の改定について(報告)、(5)          資料2 とりくみしん げんざい しりやう しんきゅうたいしやうひやう しりやう しょうがいしゃさべつ そうだん          資料2 取組指針(現在)、(6) 資料3 新旧対照表、(7) 資料4 しょうがいしゃさべつ そうだん          一覧」です。なお、この会場は 17時に片付けも含めた完全退出が必要になります          のでご協力をお願いいたします。</p>

かいかい  
(開会あいさつ)

なかむらかちよう しょうがいせさくすいしんかちよう なかむら  
中村課長： 障害施策推進課長の中村でございます。ここさいきん たいふう はっせいや

もうれつ あつ つづ ほんじつ みなさま あつ なかあせ こ  
猛烈な暑さが続き、本日も皆様に暑い中汗だくでお越しいただくようになることを

しんばい  
心配しておりましたが、すこ あつ お ちつ いてきてよかったです。

こんねんどう かかりちようおよ しょくいん いどう  
今年度は、係長及び職員の異動がありました。あつてはいけないことですが、

ひきつ ぶそくどう いた てん  
引継ぎ不足等で至らない点もあるかもしれませんので、なにかあればおっしゃって

ただきたいと思ひます。

よ かいぎ にしていけたらと思ひますので、ほんじつ はよろしくお願ひいたします。

すずきかいちよう しゅくとくだいがく すずき  
鈴木会長： 淑徳大学の鈴木でございます。

これだけの人数の当事者、当事者家族の委員が参加し、当事者及び当事者家族

の委員を中心とした部会が開催されている自治体は、全国的に見ても横浜市以外

にありません。当事者の意見をあげ、反映させていくことが障害者差別解消に向け

て非常に大切です。先ほど中村課長からもお話がありましたように、よいかいぎに

できればと思ひますので、よろしくお願ひいたします。

## 2 議題について

いながきかりちよう ぎだい けんとう はい しりよう かくにん せつめい  
稲垣係長： それでは議題の検討に入ります。資料1をご確認いただき、説明させて

いただきます。さくねんどう よこはまし れいわ ねん がつ かいせいしょうがいしゃきべつかいしょうほう しこう  
昨年度、横浜市では令和6年4月の改正障害者差別解消法の施行

に向けて『障害者差別解消の推進に関する取組指針』の改定を進めました。

れいわ ねんどうちゆう しょうがいしゃきべつかいしょうしえんちいききょうぎかい とりくみしん かいいでい  
令和5年度中の障害者差別解消支援地域協議会では、この取組指針の改定に

向けた意見交換をしていただきました。ご協力いただきありがとうございます。

れいわ ねんどうちゆう かいいでい む しりよう  
令和5年度中の改定に向けたスケジュールは資料1のとおりですが、令和6年2月



15日に横浜市障害者差別解消庁内推進会議での説明を経て、令和6年4月1日に改定することができました。

改定の概要を4点、説明させていただきます。

1点目、不当な差別的取扱いの基本的な考え方を追記しました。

具体的には、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当することを明記しました。

2点目は、正当な理由がなく不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例や正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例、合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例を明記しました。

3点目は、社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を、障害者と行政機関・事業者等が共に考えていくためには、建設的対話を通じお互いの状況の理解に努めることが重要であることを明記しました。

4点目は、過去の本市の障害者差別解消関係会議等での障害当事者含む委員等からの意見を一部反映したほか、普及啓発を推進するにあたり、本市に寄せられた当事者の意見や事例を積極的に活用することを明記しました。

最後に、今回の改定で皆様からのご意見を反映した部分を説明します。

1つは、誤った配慮の例として、聴覚障害のある人がみんな手話でコミュニケーションするわけではないことを明記しました。

2つ目は、コミュニケーション(情報の保障)に関する合理的配慮に関して、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)に取り組んでいくことを明記しました。

3つ目は、市民への啓発活動について、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ていくことを明記しました。以上で、令和6年4月1日に改定した横浜市の障害者差別解消の推進に関する取組指針の説明を終わります。

佐藤：事務局の佐藤です。令和5年度の相談対応事例をご紹介します。10事例ありますが、一つ一つ意見交換をしますと時間が足りなくなってしまうので、10事例全てを簡単にご紹介させていただき、その後事例に関するご意見を伺いたいと思います。

まず事例1です。障害当事者の家族からの相談で、障害施策推進課が受け付けました。障害種別は発達障害、事業者種別は学校です。相談内容は、高校に入学するときに学校にいくつかの合理的配慮を申出たが、計算機の使用だけ断られた。学校からは前例がないと言われた。医療機関からも勧められたので計算機を使わせてほしい、それが難しいなら他に方法がないか歩み寄って考えてほしい、という内容です。

対応としては、計算機の使用だけが認められなかったのは前例がない以外の理由があるかもしれないので、学校とよく話し合ってみて、話し合いがうまくいかなければまた相談するように伝えました。障害施策推進課から学校に連絡はせず、その後相談者からも連絡はありませんでした。

事例2です。障害当事者からの相談で、障害施策推進課が受け付けました。障害種別は難病、事業者種別は店舗等です。相談内容は、両手杖を使用して歩行しており、店舗を利用する際にはレジのタッチパネル操作や電子レンジの操作

を申出で対応してもらっていたが、いつもと別のスタッフに対応を断られた。障害  
特性に応じた配慮をしてほしいという内容です。

対応としては、障害当事者と事業者の話し合いがうまくいっていないため障害  
施策推進課が調整することにしました。店舗側に連絡し、事実確認や適切な  
合理的配慮の提供について各店舗に周知徹底するよう依頼を行いました。障害  
当事者に店舗側とのやり取りを報告し、直接話し合うよう促した結果、店舗利用  
時に合理的配慮を提供してもらえるようになったと報告がありました。

事例3です。障害当事者の関係者からの相談で、障害施策推進課が受け付けま  
した。障害種別は視覚障害、事業者種別はスポーツ施設です。相談内容は、  
盲導犬ユーザーの視覚障害者と野球観戦に行く時に、盲導犬の待機スペースを  
確保するため事前に問い合わせたが、当日になって車いす席  
の人しか利用できないと言われた。話し合いの結果、今回だけとのことで車いす席  
で観戦したが、法律関係者に障害者差別と言われたという内容です。

対応としては、事業者に事実確認を行うことにしました。事業者に連絡したとこ  
ろ、今後に向けて話し合う気持ちがあることが分かりましたので、相談者と事業者  
で話し合ってもらうことにしました。相談者に事業者とのやり取りを報告し、相談者  
から事業者に連絡することになりました。その後報告などはありませんでしたが、  
今年度に事業者のホームページを確認したところ、盲導犬ユーザーも車いす席を  
使用できると書かれていました。

事例4です。障害当事者からの相談で、障害施策推進課が受け付けました。  
障害種別は視野障害、事業者種別は宿泊施設です。相談内容は、宿泊施設の  
売店で買い物をする時に、視野が欠けていて場所によっては見えにくいということ  
を伝えたが、見えやすいようにするなどの配慮をしてもらえなかった。その後

支配人が対応してくれたが、ヘルプマークを知らないと言っていたので宿泊施設に連絡してほしいという内容です。対応としましては、宿泊施設の対応については相談者から直接宿泊施設の本社に連絡してもらい、ヘルプマークについては障害施策推進課から宿泊施設に連絡することにしました。宿泊施設の支配人に連絡したところ、「ヘルプマークについて勉強した。従業員全員に周知し、助けが必要な人への配慮をしていきたい。」と話がありました。

事例5です。障害当事者からの相談で、区役所高齢・障害支援課が受け付けました。障害種別は肢体と視覚の身体障害、事業者種別は交通機関です。相談内容は、車いすを使用してヘルパーと一緒にバスに乗ろうとしたところ、乗りますと言ったのにドアを閉められてしまった。何度もこのようなことがあるので市で調査してほしいという内容です。

対応としましては、区役所では調査はできないが、事業者との話し合いがうまくいかなければ間に入って調整することができると伝えました。相談者からは、「すでに事業者と直接話し合っているため区役所からは連絡しなくてよい。」と話があり、事業者への連絡はしませんでした。相談者から事業者に連絡したところ、「従業員に再教育を行う。」との返答があったと報告がありました。

事例6です。事業者からの相談で、障害施策推進課が受け付けました。障害種別は身体障害、事業者種別は住居です。相談内容は、全ての部屋がカーペットになっている分譲マンションの住民の一人から、車いすユーザーになったので自分のお金でフローリングにしたいと相談があったが、防音や費用の問題がありどうしたらよいかという内容でした。

対応としましては、事業者に車いすユーザーになっても住み続けられるためにはどうしたらよいかという視点で話し合いをするよう伝えました。

事例7です。障害当事者からの相談で、障害施策推進課が受け付けました。障害種別は身体障害、事業者種別は店舗等です。相談内容は、スーパーで弁当を買う時に、障害により割り箸を使うことが難しいためスプーンをもらっていたが、ある時からプラスチック削減のため有料と言われた。スプーンしか使えない障害者への合理的配慮について店舗で考えてほしいという内容です。

対応としましては、事業者に連絡し、障害のある人が障害のない人と同じく弁当が食べられるよう対応を考える必要があると伝えました。相談者から次に申出があったときには、話し合っ一緒に考えてほしいと依頼しました。相談者に事業者とのやり取りを報告し、後日「木製(木でできている)スプーンを無料で配布する」という説明と丁寧な謝罪を受けた。」と報告がありました。

事例8です。障害当事者からの相談で、障害施策推進課が受け付けました。障害種別は視覚障害、事業者種別は店舗等大型商業施設にあるレストランです。相談内容は、バイキング形式のレストランに行った時に、「弱視なので料理の場所を説明してほしい。または希望の料理を取ってきてほしい。」と申出たが断られたという内容です。

対応としましては、大型商業施設のお客さま相談室に連絡し、障害者差別解消法への対応を進めているところであることを聞き取り、相談者がレストランを利用する時は店長が対応するという返答を受けました。

事例9です。関係者からの相談で、障害施策推進課が受け付けました。障害種別は知的障害、事業者種別はスポーツ施設です。相談内容は、横浜市内の障害者スポーツ施設で開催された障害者のスポーツ大会に参加した時に、施設職員が障害者差別解消法のことを知らず、障害特性に合わせて対応する姿勢もなかったので指導してほしいという内容です。

たいおう しょうがいせき しょくご ぶしよ れんらく しょくご しょうじや そうだんしゃ  
対応としましては、スポーツ施設を所管する部署に連絡し、所管部署から相談者  
れんらく  
に連絡することにしました。

じれい しょうがいとうじや そうだん しょうがいせきすいしんか う つ  
事例10 です。障害当事者からの相談で、障害施策推進課が受け付けました。

しょうがいしゅべつ しんたいしょうがい じぎょうしゃしゅべつ ふくししせつ そうだんないよう しせつ りよう  
障害種別は身体障害、事業者種別は福祉施設です。相談内容は、施設を利用し  
さい でんどうくるま じゅうでん そうだん ことわ りゆう わたし  
た際に電動車いすの充電をしたいと相談したら、断られた。できない理由は「私  
ほんだん い できないならマニュアルを作成したり、ホームページに載せ  
てほしいという内容です。

たいおう しょうせい れんらく そうだんないよう じじつかくにん おこな  
対応としましては、施設に連絡して相談内容を伝え、事実確認を行いました。

ごじつ しせつ でんどうくるま じゅうでん たいおう ほうこく  
後日、施設から「電動車いすの充電に対応することにした。」と報告がありました。

そうだんしゃ じぎょうしゃ と ほうこく  
相談者には事業者とのやり取りを報告しました。

ほんじつつかしりよう くぼ まつしまいいん しりよう さとう  
ここで、本日追加資料としてお配りしております、松島委員からの資料を佐藤か  
よ  
ら読み上げさせていただきます。

「7月12日夕方18時頃、妻が寝ても覚めても頭が痛くてどうしようもなくて自ら119  
ばんつうほう きゅうきゅうしゃ をよび、やがて救急車が来て、僕が説明しても無視され、妻の方に  
はなし き ぼく はなし まった き  
話を聞くだけで僕が話しかけても全く聞いてもらえなかった。やがて救急車で運ば  
れて行く時も、父ちゃんは、ここにおいて行って大丈夫なのか聞いてくる。僕が何回も  
だいじょうぶ とい ても き みみ な き 妻に確認をとってようやく  
大丈夫ですと言っても聞く耳が無いのか聞いてもらえず、妻に確認をとってようやく  
しゅっぱつ つ そ かくにん ひこと かんぜん たいいん むし  
出発。付き添われるかの確認も一言もなかった。完全に隊員らに無視されたのである。  
たまたま 妻に言語障害がなかっただけ。言語障害者同士の夫婦、言語障害者で単身  
で暮らしている人たちは沢山います。もしこの人たちの身に重大なことが起こりやっ  
おも ばんつうほう げんごしょうがい き と ぜんわ  
の思いで、119番通報しても言語障害で聴き取れなくて「いたずら電話するな」といわ  
れ切られてしまう。もしそれが原因で取り返しのつかないことに繋がわり、最悪死に至っ  
たらどうするつもりですか。その時に、オペレーターの皆さんは「聞き取れなかった」「い

たずら電話だと思っただで済まされる問題だと思いのなんでしょうか。信じられません。

以前僕は、警察に「電話に出る時は話の分かる人が出るように」言われたことがあります。本当に悔しいし悲しかった。昔も今も全く変わってなくて情けなく思います。

警察や救急車を呼ぶときにはもうどうにもならなくなって、切羽詰まったときにしか電話しません。だから丁寧に答えてもらいたいのには言語障害者が電話する時には簡単に切られてしまいます。命と生活を守るべき立場の人がそんなことで切り捨てていいものでしょうか。

疑問が残ります。すごく不安でたまらないです。たとえ言語障害であっても親切丁寧に対応が求められる。すぐにでも対策を講じてください。

よろしくお願いいいたします。

まつしま  
松島

事例報告は以上です。

これらの相談について、「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思う」など、意見交換できたらと思います。意見交換に先立ちまして、今回からご参加いただいている浮須委員から事例紹介があると伺っておりますので、よろしくお願いいいたします。

浮須委員：浜視協の浮須と申します。よろしくお願いいいたします。

先日、韓国アーティストのイベントでの配慮について問い合わせがありました。たった1人の人のために問い合わせがあったという好事例でした。

戸塚バスセンターからのツインバスについて聴覚障害の人からクレームがあり、視覚障害について問い合わせがありました。連結したツインバスになると、乗車口の位置が変わってしまい、視覚障害者は困るということなどを申し入れました。この

けん かながわしんぶん の 件については、神奈川新聞に載ることになりました。

ここまでは好事例ですが、よくない事例もあるので紹介します。

ゆうびんきょく しよるい きにゆう さい だいひつ もう で 郵便局で書類への記入をする際に、代筆を申し出ましたが「決まりです。特別扱いできません。」と言われました。その人は課長職だったにも関わらず、そのような対応でした。改正法を勉強してもらいたいです。

また、よこはましやくしよしよくいん きべつ とうだんまどぐち 横浜市役所職員による差別については相談窓口がありません。これまでピア相談で何件かの相談を受けました。市には第三者委員会を設けるなどして対応してほしいと思います。

わ だ い い ん ま え ふ ろ う ご は な 和田委員：前に風呂で動けなくなり、話すこともできなくなったことがありました。

きゅうきゅう れんらく せいしんかじゆしん ひか あ す じゆしん い 救急に連絡しましたが、精神科受診を控えていたので「明日受診しなさい」と言っ て隊員が帰ってしまいました。その後受診しましたが、横紋筋融解症で入院しました。向精神薬の飲み合わせで発症しやすいとのことでした。

また、か こ にんしんちゆう そだ ころ 過去、妊娠中に「どうせ育てられないんだから」「殺しちゃえばいい」など言 われました。だれ みかた 誰でも味方になってくれなかったです。いま こども えがお ちから 今では子供の笑顔が力になっています。

す や ま い い ん ち じ ん は な し ゆうじん ちょうかくしょうがい おつと しんこく からだ ふちよう にゆういんき 須山委員：知人の話です。友人(聴覚障害)の夫が深刻な体の不調で、入院先 の病院スタッフから友人に電話連絡したいと言われて、どうしたら良いかと相談さ れました。むすめ 娘さんがいらっしゃいますが、でんわ ができそうな時間には不在だったの です。なぜ病院に聴覚障害のある人への連絡に合理的配慮がないのでしょうか。 けいたい おんせいにしき ごへんかん おお はなし でんわ 携帯の音声認識がありますが、誤変換が多いという話です。電話リレーサービス はじぜんもう こ 10 か しんさ ひつよう きんきゅうじ りよう 事前申し込みで 10日ほど審査が必要です。緊急時には利用できません。



結果的に、娘さんが不在の時間に連絡はなかったので良かったですが、緊急時に  
備え当事者でも事前に準備が必要と感じました。緊急時には未だに電話連絡のこ  
とが多いです。

松島委員：介助犬ユーザーの知人の話ですが、お店に入る時に店の人から  
「盲導犬なら良いのだが、介助犬はだめ」と言われたそうです。介助犬・聴導犬が  
盲導犬と同じ扱いになっていないのです。

また、先ほどの救急車の事例ですが、その後救急車で運ばれ、検査を受けてどこ  
にも異常は見当たらないから帰っていいと言われ、妻が足元もおぼつかないほど  
フラフラ状態で看護婦さんに、トイレの介助をお願いしたところ、看護婦さんに「トイ  
レのそばまでは行けるが、一緒に中に入っただけの介助はできない規則になっていま  
す。」と言われ、断られたそうです。妻はフラフラになりながらやっとの思いで用を  
すましたそうです。そんなことがあるのかと耳を疑りました。フラフラの人にどうして  
「ルールだ。」と言ってやってくれないのでしょうか。救急車で運ばれた後は、帰りが  
とても大変です。

和田委員：千葉大学病院で、精神障害の妊婦さんを助けようというクラウドファン  
ディングの話がありました。「和田さんの経験が役立つ。」と言われたので病院へ  
電話したら、「どこの教室か。分からなければつなげない。」などひどい対応をされ  
ました。その後連絡が繋がったら、「もうクラウドファンディングが始まったので意見は  
必要ない」と言われました。その後どうなったかは分かりませんが、そんなことがあ  
りました。

まつしまいいん じぶん ことば きと かま しません はじ ひと しかた  
松島委員：自分の言葉を聞き取れなくても構いません。初めての人は仕方ないと  
おも  
思います。でも、もういいやとせず、何回でも聞いてほしいです。自分でコミュニケ  
ーションカードを持っている人もいます。しかし、カードがあっても結局しゃべること  
になります。聞き取れなくてもいいので、聞こうとする姿勢を持ってほしいです。

しみずいいん しか はなし よこはまし しか ほけんいりょう しょ がつ ま  
清水委員：歯科の話です。横浜市は歯科保健医療センター1か所で4か月待ちの  
じょうきょう し りようじょうきょう ちょうさひよう よさん  
状況です。市は「利用状況の調査費用を予算している。」と書いてもなかなか  
かくじゅう すす だいがくびょういん しか い や  
拡充が進みません。大学病院の歯科医が辞めて、「なるべく来ないで」といわれま  
す。なかのく じんこうき ぼ せいび よこはまし じんこうき ぼ  
す。中野区の人口規模でもセンターが整備されているのに横浜市の人口規模で一  
か所はあり得ないと思います。

ならさきいいん ちゅうもん ちゅうもん はいぜん か ふ  
奈良崎委員：ファミレスの注文のことですが、注文・配膳のロボット化が増えていま  
ちてきしょうがい ひと むずか ねこ きゅうじ も  
すが知的障害のある人には難しいです。猫の給仕ロボットが持ってくることもあ  
りますが、はいぜん だれ ちゅうもん わ こんらん  
りませんが、配膳されたものが誰が注文したものかが分かりにくいです。混乱しま  
す。ねこ きゅうじ みせ わ は じぜん わ  
す。猫の給仕ロボットがいる店は、分かるように貼ってあるといいです。事前に分か  
れば、その店は利用しないということもできます。

しみずいいん みな はなし き きゅうきゅう ぎょうせいきかん つよ けいはつ ひつよう  
清水委員：皆さんの話を聞いていると、救急という行政機関にも強く啓発が必要  
だと思えます。

やましもいいん わたし いぜん きゅうきゅう あば かぞく い  
山下委員：私は以前救急にパニックや暴れるから家族についていてほしいと言  
われたのがショックでした。はったつしょうがい たい へんけん おも しょうがい かが  
わられたのがショックでした。発達障害に対する偏見があると思います。障害に関わ  
らず、きゅうきゅう たいおう  
らず、救急の対応はよくないです。

すやまいいん じれい もんだい お きべつかいしょうほう し じぎょうしゃ おお  
須山委員：事例のような問題が起きて、差別解消法を知る事業者が多いです。

ふきゅうけいはつ もまだまだですが、りかい しょうとすには じかん がかかるので、きゅうきゅう いそ  
普及啓発もまだですが、理解しようとするには時間がかかるので、救急で急  
いでいるために、つい言語障害のない人に話してしまうのかもしれない。

かんの いいん きゅうきゅう はなし わたし うんえい しごとじょう きゅうきゅうしゃ よ  
菅野委員：救急の話です。私はグループホーム運営という仕事上、救急車を呼  
ぶことが多いです。グループホームにはせいしんしょうがい ちてきしょうがい ひと にゆうきよ  
す。呼ぶとすぐに来てくれて救急車に乗せ病院を探してくれます。しかし病院探し  
で、最後に「精神(知的)障害がある。(他の障害もだが)」と言うと断られる場面  
を見てきました。しょうがいがあっても、ときくる びょうき について 助けてほしいで  
す。受け入れてくれる病院づくりを市で進めてほしいと思います。

ならさきいいん いぜん 以前にコミュニケーションカードを持っていたきゅうきゅうたい  
奈良崎委員：以前にコミュニケーションカードを持っていた救急隊がいたのがうれ  
しかったです。きゅうきゅうしゃ バージョンのカードを作ると良いと思います。救急車を呼ぶ  
とき 伝えるのがたいへん です。わたし かいご しごと けいけん から、ふ ぼ きゅうきゅうじ  
時に伝えるのが大変です。私は介護の仕事の経験から、父母の救急時はバイタル  
なども説明し、自分の知的障害のことも先に伝えました。いし から 聞いた話です  
が、「しょうがい がある人は、もと しょうがい ぶんぶん から 診たほうがいいのか、いま しょうじょう  
診たほうがいいのか、診る順番が分からない。」と言っていました。びょういん も 分から  
ないのです。コミュニケーションカードを市でつくってもらえると良いと思います。ま  
た、しえん ちいききょうぎかい いいん きかん なが 期間が長くなってきて、いいんどうし でも「あの ひと  
うしょうがい だったっけ」と思うことがあります。いいんどうし が たが しょうがい し きかい が  
あっても良いのではないかと思います。

ながたいいん くるまいす ふ 盲導犬スペースはまだまだ増えていないと

おも しょうがいしゃさべつ だいいっぽ そうだん たいしよ  
思いました。障害者差別をなくす第一歩としてこのような相談を対処してくれる  
ばしよ ばしよ があることはとてもいいことだと思いました。合理的配慮ではわかりやすい  
ひょうげん つか じぶん みじか かん  
表現を使ってもらおうと自分にとっては身近に感じます。

すずきかいちよう いま みな こえ せいき そうだん し  
鈴木会長：今のような皆さんからの声だけでも、正規ルートで相談につながった市  
たいおうじれいすう こ かだい たちば そうだん ゆうじん  
の対応事例数を超えています。これは課題です。ピアの立場でうけた相談や友人  
はなし こえ あ なかなかいかい すず さき はなし なか  
の話など、声を上げないと中々理解は進みません。先ほどの話の中にありまし  
が、ICTの発達がすべての人にとって良いわけではありません。皆さんの声を  
あしーてーいー はったつ ひと よ みな こえ  
届けていくことが必要です。以前に差別と思われる事例を横浜市が調査しました。  
とど ひつよう いぜん さべつ おも じれい よこはまし ちょうさ  
その調査の内容は、市民へ差別について問いかけるものとなっていました。今後も  
ちょうさ ないよう しみん さべつ と こんご  
そのようなことを横浜市で検討してほしいと思います。

なかむらかちよう うきすい いん はなし き よこはまし よこはましんたいしょうがいしゃだんたいれんごうかい  
中村課長：浮須委員の話 を聞いて、横浜市が横浜市身体障害者団体連合会に  
いたくじっし そうだん そうだんいん う そうだんじれい そうだんしゃ  
委託実施しているピア相談について、相談員が受けた相談事例などで、相談者の  
りようしょう おし おも し たいおう  
了承あったものは教えてもらいたいと思いました。市が対応したものだけでなく、  
じれい あつ ひつよう かん あつ かた おし  
事例を集めることが必要だと感じました。集め方のアドバイスなどもあれば教えて  
ほしいです。まつしまい いん はなし きゅうきゅう おな し きかん おな し なか で き  
松島委員の話も、救急は同じ市の機関です。同じ市の中で出来るこ  
とを かんが おも  
と考えていきたいと思います。

いながきかりちよう あと きゅうけい はさ いけんこうかん よてい じてん じ  
稲垣係長：この後、休憩を挟んで意見交換をする予定でしたが、この時点で16時  
ふん かいじょう つごうじょう ぎじ すず おも  
25分となってしまうっており、会場の都合上、このまま議事を進めたいと思います。

ぎだい ことし がつ よてい しえんちいききょうぎかい ぜんたいかい わ いけんこうかん  
議題2：今年11月に予定しております支援地域協議会の全体会に向けた意見交換  
についてですが、今回のテーマは、令和6年4月1日に改正障害者差別解消法の

施行により、民間事業者に合理的配慮の提供義務が求められるようになったこと  
から、「障害者差別解消の動きを障害当事者に広げていくには、どのようにしたら  
良いでしょうか」とさせていただきたいと思います。各委員の皆様で意見交換をし  
ていただく予定でしたが、これまでの意見交換においても今回のテーマに繋がる  
意見が出ていたと思います。本日は残り時間も少なくなっていましたので意見  
交換は行えませんが、可能であれば各委員の皆様で今後周りの障害のある方々  
から意見を聞いていただき、その内容を個別に事務局がうかがえればと思います。  
今後、各委員の皆様にも事務局から連絡させていただき、各委員の周りの方への聞  
き取り方法で必要であればご協力をさせていただきたいと考えております。どうぞ  
よろしく願いいたします。

鈴木会長：稲垣係長が話しました内容に対して、各委員の皆様は、自分たちが  
何故、何をしていけばよいのか、違和感を感じた方もいたかと思っております。ここで  
願いさせていただきたいことの趣旨としましては、障害者差別解消法の改正によ  
り民間事業者の合理的配慮の提供が義務化されましたが、先ほどの意見交換でも  
多くの意見が出ましたように、障害当事者が障害者差別解消法を理解して、  
事業者に出すことが大切であり、そうした動きを広げていく必要があるという  
ことです。障害のある人はリードユーザーと言われることがあります。人は誰もが  
高齢者となり、社会の障壁を感じるようになります。そうした点では、障害のある人  
はこれから私たちみんなが味わうことになる社会的障壁を先に味わっているた  
め、合理的配慮の提供を広げていくことは社会にとっても意義のあることな  
のです。

是非、各委員の皆様で周りの当事者に意見を聞いてほしいということです。ご

	<p>きょうりょく <sup>ねが</sup> 協力をお願いいたします。</p> <p>やましたいいん <sup>こんかい</sup> <sup>しりょう</sup> <sup>しりょう</sup> <sup>しょうがいしゃさべつかいしやう</sup> <sup>すいしん</sup> <sup>かん</sup> <sup>とりくみしん</sup> 山下委員：今回の資料のうち、資料2 障害者差別解消の推進に関する取組指針</p> <p>(げんざい) <sup>しりょう</sup> <sup>しょうがいしゃさべつかいしやう</sup> <sup>すいしん</sup> <sup>かん</sup> <sup>とりくみしん</sup> <sup>しんきゅうたいしやうひやう</sup> <sup>しりょう</sup> (現在)と資料3 障害者差別解消の推進に関する取組指針新旧対照表の資料の</p> <p>じゆんばん <sup>ぎやく</sup> <sup>よ</sup> 順番が逆になっていると良かったです。資料2をすべて読んだ後に資料3がある</p> <p>のをし、どのぶぶん <sup>か</sup> <sup>さき</sup> <sup>わ</sup> のを知り、どの部分が変わったのか先に分かっていたら良かったですと感じました。</p> <p>いながき <sup>か</sup> <sup>ちやう</sup> <sup>たいせつ</sup> <sup>いけん</sup> 稲垣係長：大切なご意見ありがとうございます。他にもご指摘あるようでしたら</p> <p>こべつ <sup>し</sup> <sup>ねが</sup> 個別にでもお知らせくださいますようお願いいたします。</p> <p>いながき <sup>か</sup> <sup>ちやう</sup> <sup>ほんじつ</sup> <sup>しょうがいしゃさべつしえんちいききやうぎかい</sup> <sup>しゅうりやう</sup> 稲垣係長：これで本日の障害者差別支援地域協議会は終了となります。</p> <p>じかい <sup>しえんちいききやうぎかいぜんたい</sup> <sup>かいぎ</sup> 次回は支援地域協議会全体の会議になります。</p> <p>よてい <sup>が</sup> <sup>にち</sup> <sup>げつ</sup> <sup>が</sup> <sup>にち</sup> <sup>きん</sup> <sup>しゅう</sup> <sup>ちやうせい</sup> <sup>おも</sup> 予定は 11月25日(月)～11月29日(金)の週で調整させていただきたいと思いま</p> <p>す。あらた <sup>に</sup> <sup>てい</sup> <sup>ちやうせい</sup> す。改めて日程調整をさせていただきますのでよろしくようお願いいたします。</p>
<p>しりょう 資料</p> <p>・</p> <p>とつきじこ 特記事項</p>	<p>しりょう <sup>しょうがいしゃさべつかいしやうほう</sup> <sup>すいしん</sup> <sup>かん</sup> <sup>とりくみしん</sup> <sup>かいてい</sup> <sup>ほうこく</sup> 資料1 障害者差別解消法の推進に関する取組指針の改定について(報告)</p> <p>しりょう <sup>しょうがいしゃさべつかいしやう</sup> <sup>すいしん</sup> <sup>かん</sup> <sup>とりくみしん</sup> <sup>げんざい</sup> 資料2 障害者差別解消の推進に関する取組指針(現在)</p> <p>しりょう <sup>しょうがいしゃさべつかいしやう</sup> <sup>すいしん</sup> <sup>かん</sup> <sup>とりくみしん</sup> <sup>しんきゅうたいしやうひやう</sup> 資料3 障害者差別解消の推進に関する取組指針新旧対照表</p> <p>しりょう <sup>しょうがいしゃさべつそうだんたいおうじれい</sup> <sup>いちらん</sup> <sup>れいわ</sup> <sup>ねん</sup> <sup>が</sup> <sup>れいわ</sup> <sup>ねん</sup> <sup>が</sup> 資料4 障害者差別相談対応事例一覧(令和5年4月から令和6年3月)</p>

障害者差別解消の推進に関する取組指針新旧対照表

現行	見直し後	理由
<p data-bbox="108 237 608 271"><b>障害者差別解消の推進に関する取組指針</b></p> <p data-bbox="116 333 225 412"><b>1 目的</b> 省略</p> <p data-bbox="108 472 647 551"><b>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）</b></p> <p data-bbox="124 566 662 887">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。</p> <p data-bbox="124 902 654 1223">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。</p> <p data-bbox="124 1238 654 1509">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す。</p> <p data-bbox="124 1525 654 1704"><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 data-bbox="687 237 1187 271"><b>障害者差別解消の推進に関する取組指針</b></p> <p data-bbox="695 333 804 412"><b>1 目的</b> 省略</p> <p data-bbox="687 472 1227 551"><b>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）</b></p> <p data-bbox="703 566 1241 887">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。</p> <p data-bbox="703 902 1235 1223">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。</p> <p data-bbox="703 1238 1235 1509">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す。</p> <p data-bbox="703 1525 1235 1989"><u>障害者差別の解消にあたっては、障害のある人が社会的に不利になる原因は障害者の側にあるのではなく、社会の側が作っているという「社会モデル」の考え方を普及啓発し、社会的障壁を取り除いていくことが重要です。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 data-bbox="1268 1581 1469 1704">基本方針（内閣府）の変更による</p>

<p><b>3 本市の取組の基本的な考え方</b> (省略)</p> <p><b>4 庁内推進体制</b> 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><b>5 本市の取組</b> 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><b>取組① 不当な差別的取扱いの禁止</b> 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。</p> <p>&lt;不当な差別的取扱いになり得る具体例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 障害を理由として、窓口対応や電話対応を拒否する。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 特に必要がないにも関わらず、言葉が</li> </ul>	<p><b>3 本市の取組の基本的な考え方</b> (省略)</p> <p><b>4 庁内推進体制</b> 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><b>5 本市の取組</b> 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><b>取組① 不当な差別的取扱いの禁止</b> 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。</p> <p>&lt;不当な差別的取扱いになり得る具体例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>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。</u></li> <li>○ <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></li> <li>○ <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></li> <li>○ 障害を理由として、窓口対応や電話対応を拒否する。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 特に必要がないにも関わらず、言葉が</li> </ul>	<p>会議名称の変更</p> <p>基本方針（内閣府）の変更による</p>
--	---	---------------------------------------



<p>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>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>&lt;正当な理由の判断の視点&gt;</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付き</u></p>	<p>基本方針（内閣府）の変更による</p> <p>基本方針（内閣府）の変更による</p>
---	---	---

## 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。

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

改正障害者差別解消法の施行及び基本方針（内閣府）の変更による

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。

(省略)

#### (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。

務としていきます。

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。

(省略)

#### (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

基本方針（内閣府）の変更による

基本方針（内閣府）の変更によ

<p>(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。</p> <p>ア 障害の特性を理解する。 省略</p> <p>&lt;誤った配慮の例&gt; ○ 補聴器の近くで大声で話す（聴覚障害）。</p> <p>○ 白杖をつかんで誘導する（視覚障害）。</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 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>&lt;情報を「伝えること」の合理的配慮となり</p>	<p><u>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 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>ア 障害の特性を理解する。 省略</p> <p>&lt;誤った配慮の例&gt; ○ 補聴器の近くで大声で話す（聴覚障害）。</p> <p>○ 白杖をつかんで誘導する（視覚障害）。</p> <p>○ <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はありません）。</u></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 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、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。</u></p> <p>&lt;情報を「伝えること」の合理的配慮となり</p>	<p>る</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>市障害者差別解消支援地域協議会等からの意見による</p>
---	--	--

<p>得る具体例&gt; 省略</p> <p>&lt;情報を「受けること」の合理的配慮となり 得る具体例&gt; 省略</p> <p><b>イ 会議、講演会等のイベントの開催における合理的配慮</b> 省略</p> <p><b>ウ その他の合理的配慮</b> 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。</p> <p>&lt;物理的環境への配慮&gt; ○ 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）。</p> <p>&lt;ルール・慣行の柔軟な変更&gt; ○ 障害の特性に応じた休憩時間の調整など</p> <p><b>エ 指定管理者に関する取扱い</b> <u>公の施設の指定管理者は、法律上は事業者</u>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</p>	<p>得る具体例&gt; 省略</p> <p>&lt;情報を「受けること」の合理的配慮となり 得る具体例&gt; 省略</p> <p><b>イ 会議、講演会等のイベントの開催における合理的配慮</b> 省略</p> <p><b>ウ その他の合理的配慮</b> 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。<u>また、合理的配慮の提供を 図るうえで、予め環境の整備に取り組んでおくことも必要です。</u></p> <p>&lt;合理的配慮&gt; ● 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）。</p> <p>● 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。</p> <p>&lt;環境の整備&gt; ○ <u>障害者がオンライン申込みの際に不便を感じることをないよう、ウェブサイトの改良を行うなど。</u></p> <p><u>(削除)</u></p>	<p>基本方針（内閣府）の変更による</p> <p>改正障害者差別解消法の施行による</p>
--	---	--

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。

### 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

省略

### 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

### 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した。

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

省略

### 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。

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

時点修正による

基本方針（内閣府）の変更による

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。

(省略)

#### 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

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。

(省略)

#### 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

市障害者差別解消支援地域協議会等からの意見による

基本方針（内閣府）の変更による

相談対応する際の根拠を明記

<p>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 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><b>取組⑦ 障害者差別解消支援地域協議会の組織</b> 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><b>取組⑧ 市が設置する施設・設備の改善</b> 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 省略</p> <p>(2) 設備の稼働状況の確認 省略</p>	<p><u>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 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><b>取組⑦ 障害者差別解消支援地域協議会の組織</b> 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><b>取組⑧ 市が設置する施設・設備の改善</b> 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 省略</p> <p>(2) 設備の稼働状況の確認 省略</p>	<p>会議名称の変更</p> <p>会議名称の変更</p> <p>根拠条項の明記</p>
--	---	--



<p>取組⑨ 所管事業に関する点検 省略</p> <p>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、「<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 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>取組⑨ 所管事業に関する点検 省略</p> <p>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、「<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 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 令和 6 年 4 月 改定</p>	<p>会議名称の変更</p> <p>会議名称の変更</p>
---	---	-------------------------------

しょうがいしゃさべつかいしょう すいしん かん  
障害者差別解消の推進に関する

とりくみししん かいてい ほうこく  
取組指針の改定について（報告）

きょうせいしゃかい めざ  
～ 共生社会を目指して ～

れいわ ねん がつ にち  
令和6年12月20日

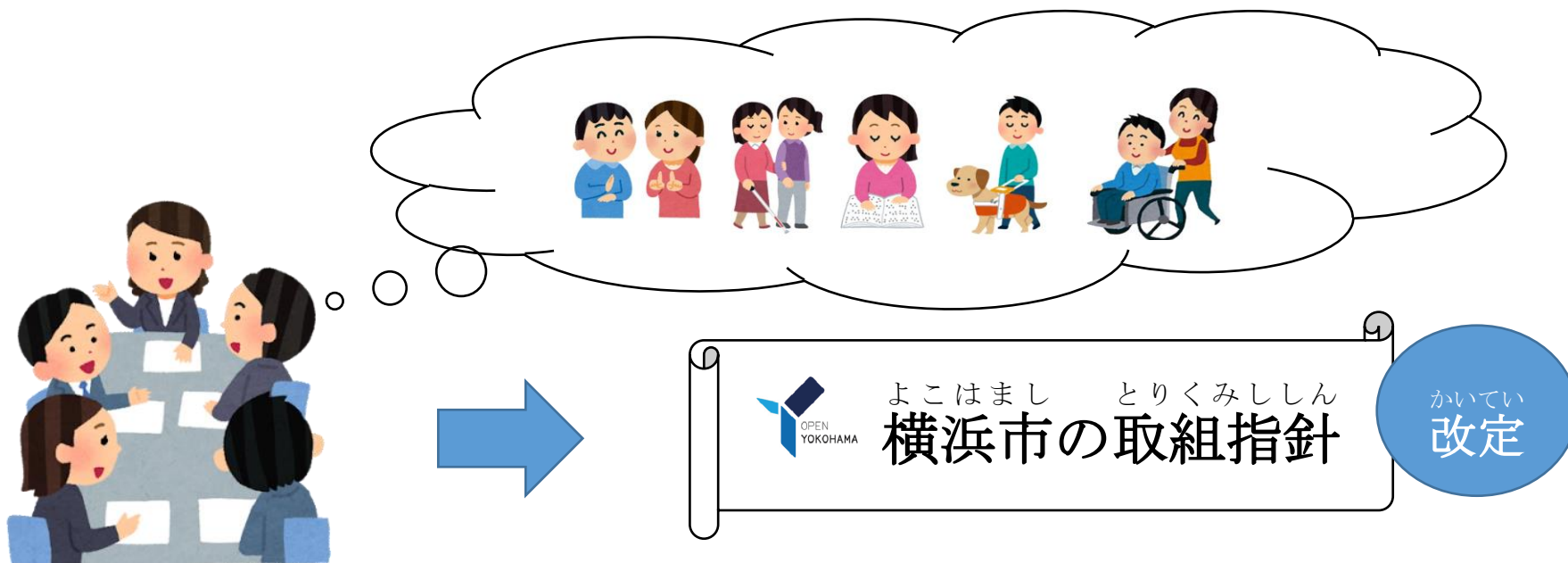
よこはまししょうがいしさをすいしんか  
横浜市障害施策推進課



よこはまし とりくみししん  
**横浜市の取組指針**

きよねん かいぎ いいん みなさま いけん  
去年、この会議で委員の皆様から、たくさんの意見をもらい、

よこはまし しょうがいしゃさべつかいしょう とりくみししん へんこう  
横浜市の障害者差別解消の取組指針を変更しました。



よこはまし れいわ ねん がつ かいせいしょうがいしゃさべつかいしょうほう しこう む しょうがいしゃさべつかいしょう すいしん かん とりくみ  
横浜市では令和6年4月の改正障害者差別解消法の施行に向けて『障害者差別解消の推進に関する取組

ししん かいいてい すす  
指針』の改定を進めました。

れいわ ねんどちゅう しょうがいしゃさべつかいしょうしえんちいききょうぎかい とりくみししん かいいてい む いけんこうかん  
令和5年度中は、障害者差別解消支援地域協議会において、この取組指針の改定に向けた意見交換をし

ていただきました。

# よこはまし とりくみししん かいいてい 横浜市の取組指針 改定スケジュール

れいわ ねん がつ にち  
令和5年6月16日

かだいけんとうかいぎ くに きほんほうしん いけんこうかん  
課題検討会議 国の基本方針について意見交換

れいわ ねん がつ にち  
令和5年10月13日

かだいけんとうかいぎ よこはまし とりくみししんかいいてい む いけんこうかん  
課題検討会議 横浜市の取組指針改定に向けて意見交換

れいわ ねん がつ にち  
令和5年12月8日

しえんちいききょうぎかい  
支援地域協議会

よこはまし とりくみししんかいいていあん いけんこうかん  
横浜市の取組指針改定案について意見交換

れいわ ねん がつ にち  
令和6年2月15日

よこはまししょうがいしゃさべつかいしょうちょうないすいしんかいぎ しょめんかいさい  
横浜市障害者差別解消庁内推進会議(書面開催)

よこはまし とりくみししん かいいてい せつめい  
横浜市の取組指針の改定を説明

れいわ ねん がつ にち  
令和6年4月1日

かいせいしょうがいしゃさべつかいしょうほう せこう  
改正障害者差別解消法 施行

れいわ ねん がつ にち  
令和6年4月1日

よこはまし しょうがいしゃさべつかいしょう すいしん かん とりくみししん かいいてい  
横浜市の障害者差別解消の推進に関する取組指針 改定

# かいてい がいよう 改定の概要

- (1) ふとう さべつてきとりあつかい かんが かた か  
不当な差別的取扱いの考え方を書きました。
- (2) ふとう さべつてきとりあつかい ごうりてきはいりよ ていきょう ほうほう  
不当な差別的取扱いと合理的配慮の提供の方法を  
か  
書きました。
- (3) たいわ たが わ あ たいせつ  
対話することでお互いに分かり合うことが大切であると  
か  
書きました。
- (4) みな いけん いちぶ か  
皆さまからの意見の一部を書きました。

## (1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方の追記

社会的障壁を解消するための手段（車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等）の

利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する旨

を追記。

## (2) 例の記載

正当な理由がなく不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び正当な理由があり不当な差別的

取扱いに該当しないと考えられる例を記載したほか、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

及び合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例を記載。

### (3) 建設的対話・相互理解の重要性の追記

社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を、障害者と行政機関・事業者等が共に考えて

いくためには、建設的対話を通じお互いの状況の理解に努めることが重要であることを追記。

### (4) その他の変更事項

- 過去の本市の障害者差別解消関係会議等での障害当事者含む委員等からの意見を一部反映。
- 普及啓発を推進するにあたり、本市に寄せられた当事者の意見や事例を積極的に活用することを明記。
- 仮称であった会議名称等を変更。



# みなさま 皆様からの意見を反映した部分

- 聴覚障害のある人がみんな手話でコミュニケーションするわけではないことを書きました。
- コミュニケーションする時の配慮を本人に確認することが大切であると書きました。
- 障害のある人が差別を受けた話を、みんなに伝えていくことを書きました。

みなさま いけん さんこう よこはまし しょうがいしゃさべつかいしょう とりくみししん つぎ かせんぶぶん ついき  
皆様からご意見を参考にして横浜市の障害者差別解消の取組指針に次の下線部分を追記しました。

あやま はいりよ れい  
＜誤った配慮の例＞

○ ほちょうき ちかく おおごえ はな ちょうかくしょうがい  
補聴器の近くで大声で話す(聴覚障害)。

○ はくじょう ゆうどう しかくしょうがい  
白杖をつかんで誘導する(視覚障害)。

○ ちょうかくしょうがい もうしで さい あいて いこう かくにん しゅわ ちょうかくしょうがい  
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

ほう すべ しゅわ りかい  
る方の全てが手話を理解できるわけではありません)。

### (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。

#### 取組④ 市民への啓発活動

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。

## 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。

障害者差別の解消にあたっては、障害のある人が社会的に不利になる原因は障害者の側にあるのではなく、社会の側が作っているという「社会モデル」の考え方を普及啓発し、社会的障壁を取り除いていくことが重要です。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、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、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かかわらず、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

よう」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。また、合理的配慮の提供を図るうえで、予め環境の整備に取り組んでおくことも必要です。

### <合理的配慮>

#### ●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。

### <環境の整備>

- 障害者がオンライン申込みの際に不便を感じることをないよう、ウェブサイトの改良を行うなど。

## **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

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した。

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。

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4月 改定

しょうがいしゃしゅうかん どう じっし かん ほうこく  
障害者週間のイベント等の実施に関する報告

(1) プレイベント

にちじ れいわ ねん がつ にち ど  
日時:令和6年11月30日(土) 10:00~16:00

かいじょう しんとし よこはまてん ち か かいしやうめん い ぐちまえ  
会場:新都市プラザ(そごう横浜店地下2階正面入り口前)

【内容】

- ① 7メートル巨大壁画展示(横浜ラポール)
- ② 石原陸郎さんによるライブペインティング
- ③ わたなべちひろさんによるミニコンサート(12:30~13:00)
- ④ 横浜市身体障害者団体連合会による体験(手話等)コーナー
- ⑤ 各種啓発物(パネル・チラシ等)の配架、配布、デジタルサイネージでの動画放映など

らいじやうしやすう  
【来場者数】

めい  
439名

しゅってんしや かんそう  
【出展者の感想】

- ・多くの人に興味をもってもらい、普及啓発の効果があったと感じた。



しょうがいしゃ  
(2) 障害者フェア

にちじ れいわ ねん がつ か きん  
日時:令和6年12月6日(金) 10:00~15:00

かいじょう よこはましやくしよ  
会場:横浜市役所アトリウム

【内容】

しょうがいふくしじぎやうしよ 18 しょ しゅってん べんどう や か し しゅこうげいひんなど はんばい  
障害福祉事業所18ヶ所が出店し、お弁当・焼き菓子・手工芸品等を販売

らいじやうしやすう  
【来場者数】

めい かく へいきんらいじやうしやすう  
47名(各ブースの平均来場者数)

しゅってんじぎやうしよ かんそう  
【出店事業所の感想】

- ・障害者週間にピッタリの物販イベントでした
- ・食品以外の製品は市役所で販売する機会がないため、こういう場がとてありがたいです
- ・平日開催だったので普段販売会への参加が難しかった利用者の方の参加ができてよかった



### (3) チャレンジドweekフェス in Yokohama 2024

日時:令和6年12月7日(土) 11:30~16:00

会場:横浜市役所アトリウム

#### 【内容】

#### ① ステージイベント

- ・障害のある人によるダンス(午前3団体、午後3団体)
- ・「心の輪を広げる体験作文」及び「障害者週間ポスター」表彰式
- ・学生による取組発表
- ・岩崎学園 横浜デジタルアート専門学校(福祉人材確保の取組紹介)
- ・学校法人星槎 星槎高等学校(より良い助け合いの実現に向けて)
- ・3種の補助犬デモンストレーション&ユーザートーク(日本補助犬情報センター)

#### ② ステージ以外

- ・障害福祉事業所によるパン・インテリア雑貨等の販売
- ・日本補助犬情報センターによるワークショップ

#### 【来場者数】

集計中

#### 【感想】

- ・日頃の取組を発表できる貴重な場となりました。



### (4) 作品展示

期間:令和6年12月4日(水)~9日(月)

会場:横浜市役所1・2階展示スペース

#### 【内容】

- 1階... 障害のある人による芸術作品展(横浜ラポール)
- 2階... 障害のある人とKensuke Takahashiによる巨大壁画アートの展示



### (5) その他

障害者週間に合わせて、各区でもイベント等を開催しています。



# グループワーク

きょう みな 今日<sup>きょう</sup>は皆<sup>みな</sup>さんで、このテーマについて話<sup>はな</sup>し合<sup>あ</sup>います。

しょうがいしゃさべつ かいしょう む  
テーマ： 障害者差別の解消に向けて

じぶん  
1. 自分たち<sup>じぶん</sup>にできること

ほか ひと  
2. 他<sup>ほか</sup>の人<sup>ひと</sup>にしてほしいこと

## グループワークのルール

- じゆう はっそう たにん いけん ひてい  
(1) 自由<sup>じゆう</sup>に発想<sup>はっそう</sup>し、他人<sup>たにん</sup>の意見<sup>いけん</sup>を否定<sup>ひてい</sup>しない。
- たが じしゆせい そんちよう  
(2) お互<sup>たが</sup>いの自主性<sup>じしゆせい</sup>を尊重<sup>そんちよう</sup>する。
- かんが か ばあい いけん か  
(3) 考<sup>かんが</sup>えが変<sup>か</sup>わった場<sup>ばあい</sup>合<sup>いけん</sup>、意<sup>いけん</sup>見<sup>か</sup>を変<sup>か</sup>えてもよい。
- ぜんいん きょうりよく すす  
(4) 全<sup>ぜんいん</sup>員<sup>きょうりよく</sup>で協<sup>すす</sup>力<sup>きょうりよく</sup>して進<sup>すす</sup>める。
- はつげん ひと きかい あた  
(5) 発<sup>はつげん</sup>言<sup>い</sup>しない人<sup>ひと</sup>にはその機<sup>きかい</sup>会<sup>あ</sup>を与<sup>あた</sup>える。



れいわ ねん がつ にち かだ いけんとうかいぎ ぶかいいいん みな ねが  
令和6年9月4日の課題検討会議で、部会委員の皆さんにこんなお願いをしました。

しょうがいしゃさべつかいしょう うご しょうがいとうじしゃ ひろ よ  
「障害者差別解消の動きを障害当事者に広げていくには、どのようにしたら良いでしょうか。」  
ということを、周りの障害のある方々から意見を聞いてみてください。



きょう ぶかいいいん みな あつ いけん はな あ  
今日は、部会委員の皆さんに集めていただいた意見について話し合います。

だ けん しりょう の ぜんぶ はな あ じかん た  
出されたご意見は資料7-2に載せていますが、全部を話し合うには時間が足りませんので、

きょう おも いけん め はな あ おも  
今日は主な意見を抜き出して、それについて話し合いたいと思います。

### おも いけん 【主な意見】

しょうがいしゃ こま ごうりてきはいりよ ひつよう つた  
障害者が困っていることや、どんな合理的配慮が必要かを伝える。

しょうがいしゃさべつ かん ぴーあーる  
もっと障害者差別に関することをP Rしてほしい。

よこはまし じ ぎょうしゃ つた  
横浜市が事業者にしっかり伝えてほしい。

## 【自分にできること】

- ・障害福祉課に行き、障害者差別解消のしおりやパンフレットをもらって読む。
- ・差別解消や合理的配慮の勉強会をする。
- ・日頃から障害者自身から困っていることについて声を上げないと分かってもらえないので、声を上げていく。(障害者の声を集める)
- ・聞こえないことを言える勇気を持つことも必要。
- ・障害者側からどんな合理的配慮が必要かを伝える努力も必要。
- ・差別や嫌なことがあっても負けないで、どんどん外に出て、障害者の希望の生活や外出を続けていく。
- ・障害者と職員やその人を良く理解している人と一緒に外出や買い物などをして希望を伝えていく。
- ・自分の障害について説明する。まわりで言っている人が増えたので、自分も言えるようになった。

## 【他の人にしてほしいこと】

- ・困っている事例でどんな合理的配慮をしてほしいかを皆さんに聞くような窓口を作る。
- ・相談窓口を日常的に設けて理解を深めていくことが大切。
- ・困っていることを言える場を設けて欲しい。
- ・横浜市や区役所の職員からも障害者差別解消をもっとPRしてもらおう。
- ・どこに相談したらよいか分からない。相談の場のPRが必要だし、それは行政の仕事だと思う。
- ・聴覚障害者は見た目には分からないしそれぞれ困ることが個々によって違う。
- ・企業側に横浜市から差別解消の事、合理的配慮についてももしっかり伝えてもらう。
- ・行政側が企業側に対して細かいアプローチが出来ていないように思う。
- ・差別解消に関する動画を作成し、市のホームページや人材確保イベント等の各イベントなどで流すと良いのではないかな。
- ・障害者が一人でお店に言うのは大変だから、まず職員さんやヘルパーさんが理解して、一緒に考えたり伝えてほしい。
- ・障害者がお店に来てお店の人と話をしていたら、嫌なことを言われていたので、お店の人がもう少し親切にしてやれば良いなと思った。
- ・情報が得られないと分からないので、分かりやすく掲示してほしい。

## 【その他<sup>た</sup>】

- ・障害者<sup>しょうがいしゃ</sup>団体<sup>だんたい</sup>に入<sup>はい</sup>っている人は、障害者<sup>しょうがいしゃ</sup>差別<sup>さべつ</sup>解消<sup>かいしょう</sup>の<sup>じょうほう</sup>情報<sup>し</sup>は知<sup>し</sup>っている。入<sup>はい</sup>っていない人<sup>ひと</sup>は知<sup>し</sup>らないかもしれない。
  - ・前<sup>まえ</sup>に職場<sup>しょくば</sup>で辛<sup>つら</sup>いことがあ<sup>あ</sup>ったけど、仲間<sup>なかま</sup>や支援者<sup>しえんしゃ</sup>がいてく<sup>たす</sup>れて助<sup>たす</sup>かった。
  - ・横浜<sup>よこはま</sup>市<sup>し</sup>に届<sup>とど</sup>く声<sup>こえ</sup>が少<sup>すく</sup>ない。障害者<sup>しょうがいしゃ</sup>が<sup>おも</sup>つらい思<sup>おも</sup>いをしていても泣<sup>な</sup>き寝<sup>ね</sup>入りしていること<sup>おお</sup>が多い。
  - ・新<sup>あたら</sup>しい法律<sup>ほりつ</sup>が<sup>かいせい</sup>でき改<sup>し</sup>正<sup>せい</sup>されても、そのお知<sup>し</sup>らせが自<sup>じ</sup>分<sup>ぶん</sup>に届<sup>とど</sup>かない。
  - ・各<sup>かく</sup>区<sup>く</sup>に差<sup>さ</sup>別<sup>べつ</sup>消<sup>しょう</sup>について話<sup>はな</sup>せる人<sup>ひと</sup>を増<sup>ふ</sup>やせば、も<sup>め</sup>っ<sup>ん</sup>と面<sup>めん</sup>で広<sup>ひろ</sup>が<sup>あ</sup>っていくの<sup>か</sup>ではないか。
  - ・企<sup>き</sup>業<sup>ぎょう</sup>にど<sup>ど</sup>ん<sup>ど</sup>ん出<sup>で</sup>向<sup>む</sup>いて話<sup>はな</sup>した方<sup>ほう</sup>が良<sup>よ</sup>い。
- いろいろな情<sup>じょう</sup>報<sup>ほう</sup>が、前<sup>まえ</sup>はチラシや冊<sup>さつ</sup>子<sup>し</sup>があ<sup>あ</sup>ったが、今<sup>いま</sup>はネッ<sup>し</sup>トば<sup>ば</sup>かりで調<sup>しら</sup>べるのが大<sup>たい</sup>変<sup>へん</sup>。

よこはまししょうがいしゃさべつかいしょうしえんちいききょうぎかいうんえいようこう  
横浜市障害者差別解消支援地域協議会運営要綱せい てい へいせい ねん がつ にちけんしょうきだい ごう きょくちょうけっさい  
制 定 平成28年3月22日健障企第2834号(局長決裁)さいぎんかいせい れいわ ねん がつ にちけんしょうきだい ごう きょくちょうけっさい  
最近改正 令和2年4月1日健障企第4094号(局長決裁)しゆし  
(趣旨)だい じょう ようこう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん ほうりつ へいせい 25 ねんほうりつだい  
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

ひつよう じこう さだ  
必要な事項を定める。せっち  
(設置)だい じょう ちいき かんけいき かんとう ねっとわーく こうちく しょうがい りゆう さべつ かん  
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そうだん じれい きょうゆう じょうほうこうかん おこな しょうがい りゆう さべつ かいしょう かん さまざま  
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かだい きょうぎ ほうだい 17 じょうだい こう きてい しょうがいしゃさべつかいしょうしえんちいききょうぎかい  
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よこはまししょうがいしゃさべつかいしょうしえんちいききょうぎかい い か きょうぎかい せっち  
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。そしき  
(組織)だい じょう きょうぎかい いいん にんい ない そしき  
第3条 協議会は、委員35人以内をもって組織する。いいん つぎ かか もの しちょう しゅうにん いらい  
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。しょうがいたう じしゃおよ かぞく  
(1) 障害当事者及びその家族

(2) がくしきけいけん もの  
学識経験のある者

(3) べんごし  
弁護士

(4) じぎょうしゃ だいひょうしゃ  
事業者の代表者

(5) かんけいぎょうせいきかん しよくいん  
関係行政機関の職員

(6) ほんししよくいん  
本市職員

(7) たしちょう ひつよう みと もの  
その他市長が必要と認める者

いいん にんき  
(委員の任期)

だい じょう いいん にんき ねん  
第4条 委員の任期は、3年とする。ただし、いいん か ばあい ほけつ いいん にんき  
委員が欠けた場合における補欠の委員の任期  
ぜんにんしゃ ざんにんきかん  
は、前任者の残任期間とする。

2 いいん さいにん  
委員は、再任されることができる。

かいちょう  
(会長)

だい じょう きょうぎかい かいちょう おき いいん ごせん さだ  
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 かいちょう かいぎ しんこう おこな  
会長は、会議の進行を行う。

かいちょう じこ また かいちょう か かいちょう しめい いいん  
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、  
しよくむ だいり  
その職務を代理する。

かいぎ  
(会議)

だい じょう きょうぎかい かいぎ かいちょう しょうしゅう かいちょう せんしゅう  
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、  
しちょう おこな  
市長が行う。

いけんとう ちようしゆ  
(意見等の聴取)

だい じよう かいちよう とく ひつよう みと いんいがい もの しゅっせき もと かいぎ  
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。

しよむ  
(庶務)

だい じよう きようぎかい しよむ けんこうふくしきよくしょうがいしきくすいしんか しより  
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。

た  
(その他)

だい じよう ようこう さだ きようぎかい うんえい かん ひつよう じこう かいちよう  
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。

ふ そく  
附 則

ようこう へいせい ねん がつ にち しこう  
この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

ふ そく  
附 則

ようこう れいわ ねん がつ にち しこう  
この要綱は、令和2年4月1日から施行する。