

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  
第 1 回横浜市 障 害者差別解 消 支援地域 協 議会

にち じ へいせい ねん がつ にち もく ごご じ ごご じ  
日 時 : 平成28年 7 月 14 日 (木) 午後 2 時 ~ 午後 4 時

かいじょう かんないちゅうおう びる かい だいかいぎしつ  
会 場 : 関内中央ビル10階 大会議室

し だい  
次 第

1 かいかい  
開 会

はいふしりょう かくにん  
配付資料の確認

けんこうふくしきょくちょう  
健康福祉局 長 あいさつ

いいん じ こしょうかい  
委員 自己紹介

ちいききょうぎかい やくわり しりょう  
地域協議会の役割について 資料 1

2 ぎだい  
議 題

かいちょう ふくかいちょう せんしゆつ  
(1) 会 長、副会長の選 出

かいぎ やくそくごと しりょう  
(2) 会議における約束事について 資料 2

しょうがいしゃさべつかいしょう かん し とりくみじょうきょう ほうこく しりょう  
(3) 障 害者差別解 消 に関する市の取組 状 況 について (報告) 資料 3

しょうがいしゃさべつかいしょう かん けいはつかつどうとう しりょう しりょう  
(4) 障 害者差別解 消 に関する啓発活動等について 資料 4 資料 5

あ しみん けいはつかつどう  
ア 市民への啓発活動

い じぎょうしゃ けんしゅうとう  
イ 事業者における研修等

う ししよくいん けんしゅうとう  
ウ 市職員への研修等

ちいききょうぎかい こんご とりくみ  
(5) 地域協議会の今後の取組について

こんご すけじゅーる  
(6) 今後のスケジュールについて

3 れんらくじこうとう  
連 絡 事 項 等

14:00

1 開会

- (1) 配付資料の確認
- (2) 健康福祉局長あいさつ
- (3) 委員 自己紹介
- (4) 地域協議会の役割について  
事務局から説明します。質問等のある方はお願いします。

14:25

2 議題

- (1) 会長・副会長の選出  
会長を決めます。副会長（会長が不在の際の職務代理者）は会長が指名します。
- (2) 会議における約束事について  
事務局から案を説明します。案について修正や追加など、意見、質問のある方は  
お願いします。
- (3) 障害者差別解消に関する市の取組状況について（報告）  
事務局から報告します。質問のある方はお願いします。  
※休憩（10分くらい）午後2時50分頃を目安に休憩時間をとります。

15:00頃

- (4) 障害者差別解消に関する啓発活動等について
  - ア 市民への啓発活動
  - イ 事業者における研修等
  - ウ 市職員への研修等事務局から市が考えている啓発活動等について説明します。意見、質問のある方は  
お願いします。  
続いて、事務局から意見交換などを行うテーマについて説明します。意見、  
提案等のある方はお願いします。

- (5) ちいききょうぎかい こんご とりくみ  
地域協議会の今後の取組について  
いけん ていあんとう かた ねが  
意見、提案等のある方はお願いします。
- (6) こんご すけじゅーる  
今後のスケジュールについて  
じむきょく せつめい  
事務局から説明します。

### 3 れんらくじこうとう 連絡事項等

しんこう よていじかん せつめい しんぎ じょうきょう か  
※進行の予定時間は、説明や審議の状況によって変わることがあります。

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 やくわり  
「横浜市障害者差別解消支援地域協議会」の役割

しゆし  
1 趣旨

ことし がつついたち 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 しょうがいしゃさべつ  
今年4月1日の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別  
かいしょうほう しこう ともな どうほうだい じょうだい こう きてい ち ほうこうきょうだんたい そしき  
解消法）の施行に伴い、同法第17条第1項の規定により地方公共団体において組織する  
ことができるかとされている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 ちいききょうぎかい  
横浜市においてそしき  
を横浜市において組織します。

ちいききょうぎかい やくわり  
2 地域協議会の役割

ないよう  
(1) 内容

ちいき かんけいきかんとう ねつとわーく こうちく しょうがい りゆう さべつ かん  
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  
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  
さまざま かだい きょうぎ ちいききょうぎかい おも やくわり  
様々な課題を協議することが地域協議会の主な役割です。

そうだん かが  
(2) 相談への関わり

しょうがい ひと かぞくとう しょうがいしゃさべつ かん そうだん さまざま ぶんや そう  
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  
てい たいおう こうはんい ぶんや みこ くに あら き  
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  
かん せつち かくぶんや きそん きかんとう そうだんまどぐちとう たいおう そう  
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  
てい  
定しています。

よこはまし かんが しょうがいしゃさべつかいしょうほう しゆし ふ しょうがい ひと  
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  
そうだん しょうがい ひと そうだん ばあい どうよう かくぶんや きそん そうだんまどぐちとう たいおう ふんそう  
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に対応し、紛争の  
ぼうしとう と く きほん うえ まどぐち たいおう  
防止等に取り組んでいくことを基本としています。その上で、それぞれの窓口で対応し  
じれい ちいききょうぎかい きょうゆう  
た事例について、地域協議会で共有していきます。

よこはまししょうがいしゃさべつかいしょうけんとうぶかい ていげん へいせい ねん がつ ぼつすい  
横浜市障害者差別解消検討部会の提言（平成27年11月）より（抜粋）

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  
『障害者差別解消支援地域協議会』

しょうがいしゃさべつかいしょうほう くに きほんほうしん ちいき かんけいきかん ネットワーク ちほう  
障害者差別解消法や国の基本方針では、地域のさまざまな関係機関のネットワークとして、地方  
こうぎょうだんたい 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 そしき きたい やくわり  
公共団体に障害者差別解消支援地域協議会を組織することができるとされており、期待される役割  
そうてい かんけいきかん ていきょう そうだんじれいとう てきせつ そうだんまどぐち ゆう きかん  
の想定としては、関係機関から提供された相談事例等についての適切な相談窓口を有する機関の  
しょうかい ぐたいてきじあん たいおうれい きょうゆう ふんそうかいけつ あとお あ  
紹介、具体的事案の対応例の共有、紛争解決の後押しなどが挙げられています。

この しょうぎかい よこはまし そしき ばあい そうだん かか やくわり めいかく さだ  
この協議会を横浜市において組織する場合は、相談への関わりなど、その役割を明確に定めてくだ  
さい。

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ょうぎかい かいぎ やくそくごと あん  
横浜市障害者差別解消支援地域協議会の会議での約束事(案)

やくそくごと ないよう 約束事の内容	やくそくごと き りゆう 約束事を決める理由
<b>1 会議の進め方について</b>	
(1) 発言者は、発言するときに必ず「〇〇(名前)です」と言います。	委員の発言がいつ始まったのか、誰が発言しているのかを分かりやすくするため
(2) 発言者は、発言を終わるときに「おわりです」又は「以上です」と言います。	委員の発言が終わったことを分かりやすくするため
(3) 発言を求められたとき、まだ考えがまとまらないため、少し時間をおいてから発言したい場合は、「あとで発言します」と言います。	各委員が発言する前に考える時間を持つことができたり、発言することへの緊張を和らげたりするため
(4) 会長は、委員に発言を求める際は「〇〇さんお願いします」と言います。	誰が発言しているのかを分かりやすくするため
(5) 会長は、発言者以外の人が発言を聞き取れなかったり、発言内容を理解できなかったりすることがないか、時々確認します(説明時間や発言時間が長くなったときなど)。	発言内容を聞き取れなかったり、理解できなかったりした委員が、説明者や発言者に対して内容を確認できるようにするため
(6) 会長は、委員に発言を求める場合は、何について発言してほしいのか、分かりやすく説明します。	各委員が事務局の説明や他の委員の意見に対する意見をまとめやすくしたり、発言しやすくしたりするため
(7) 各委員の座席は、原則として毎回同じ並び順とします(車いすを利用する委員の席は入口から近い位置とします)。	並び順を固定することによって、各委員が誰が発言しているのかをより分かりやすくするため
(8) 発言者は、ゆっくり話すようにします。	発言内容を理解しやすくするため
(9) ゆっくり話してほしいときや、話の内容が難しくて分からないときは「〇×カード」を使います。【希望者のみ】	発言しづらいときに、各委員に分かりやすく意思表示できるようにするため
(10) 要約筆記者の配置等の準備を必要に応じて行います。	議論に参加できるようにしたり、参加しやすくするため
(11) 要約筆記者は全体投影します。	委員が要約筆記者の状況等を理解できるようにするため
(12) 1時間に1回(10分程度)を目安に、会議の途中で休憩時間を入れます。	要約筆記者や委員の疲労に配慮するため

やくそくごと ないよう 約束事の内容	やくそくごと き りゆう 約束事を決める理由
2 はいふしりょう 配付資料について	
(1) はいふしりょう るびい てんじばん さくせい きほん かくいん 配付資料は、ルビ入りのものや点字版も作成することを基本とします。(各委員から配付する資料がある場合も、なるべくルビを入れるなどの配慮をお願いします。)	かんじ よ むずか いいん しかくしょうがい いいん しりょう 漢字を読むことが難しい委員や、視覚障害のある委員が資料を読むことができるようにするため
(2) はいふしりょう わ ことば つか 配付資料は、なるべく分かりやすい言葉を使います。	しりょう ないよう りかい 資料の内容をできるだけ理解しやすくするため
(3) はいふしりょう わ いらすと ず しりょう 配付資料は、なるべく分かりやすくなるよう、イラストや図を使用します。	しりょう ないよう りかい 資料の内容をできるだけ理解しやすくするため
(4) はいふしりょう かいぎ ひつけとう きさい 配付資料に、会議の日付等を記載するようにします。	ふくすうかい かいぎ ばあい だい かい かいぎしりょう わ (複数回会議があった場合に)第〇回の会議資料であるか分かりやすくするため

しょうがいしゃさべつかいしょう かん し とりくみじょうきょう  
障害者差別解消に関する市の取組状況について

しょうがいしゃさべつかいしょうほう しこう む けんとうぶかい せっち しょうがいしゃさべつかいしょうほう しこう ともな よこ  
障害者差別解消法の施行に向けて、検討部会を設置し、「障害者差別解消法の施行に伴う横  
はまし とりくみ ていげん ていげん ほんし とりくみ きほんてき かんが  
浜市の取組について(提言)」をいただきました。この提言をもとに、本市の取組の基本的な考  
かたなど しめ とりくみしん さくてい もと ぜんちようてき しょうがいしゃさべつかいしょう  
え方等を示す「取組指針」を策定しましたので、これに基づき、全庁的に障害者差別解消の  
とりくみ すいしん  
取組を推進していきます。

おも とりくみ  
【主な取組】

1 たいおうようりよう さくてい  
1 対応要領の策定

ししょくいん しょうがい りゆう さべつ きんし てきせつ たいおう たいおうようりよう  
市職員が障害を理由とする差別の禁止に適切に対応していくため、対応要領  
がい どころいん がつ さくてい  
(ガイドライン)を3月に策定。

けんしゅうないようい めーじ  
【研修内容イメージ】

検討部会委員(障害当事者)からのコメント②

知的障がい者がみんなが同じだと思わないで下さい。一人一人できることできないことがあるので本人(知的障がい者)に聞いてほしいです。(知的障害)

どちらか片方だけが歩み寄るのではなく、「お互いの歩み寄り」がより良い共生に繋がると思います。(発達障害)

一人ことを言ってる時は幻聴さんと話しているのかもしれない。具合が悪い時はヘロヘロになることもあります。それでもあくまで一人の人間なんです。(精神障害)

市民に情報を伝える場面での合理的配慮の具体例①  
～窓口対応や電話対応で～

○ 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】



【手話対応イメージ】 【筆談対応イメージ】

2 しょうくいんけんしゅう じっし  
2 職員研修の実施

ほうりつ がいよう ごうりてきはいりよ ていきょうとう かん いーらーにんぐ  
法律の概要や合理的配慮の提供等に関するeラーニング  
しょくば ばそこん かくじ じゅこう ぜんししょくいん たいしょう じっし  
(職場のパソコンで各自が受講)を全職員を対象に実施  
(2～3月)。

こんご しょうくいんけんしゅう けいぞく じっし よてい  
今後も職員研修は継続して実施の予定。

3 けいはつかつどう  
3 啓発活動

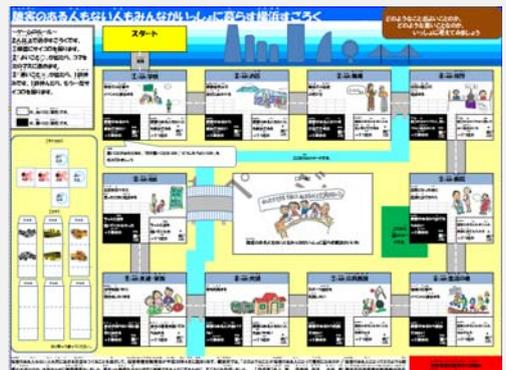
りーふれっと ちらし はいふ ぼすたー けいじとう  
リーフレット・チラシの配布、ポスターの掲示等。

こんご しょうがい ひとむ りーふれっと さくせい  
今後、障害のある人向けのリーフレットの作成や、

しょうがい ひと しょうがい ひと こうりゆう とお りかい  
障害のある人と障害のない人との交流を通じた理解

そくしん とりくみ よてい  
の促進の取組などを予定。

りーふれっと いめーじ  
【リーフレット(すごろく)イメージ】



#### 4 障害者差別解消支援地域協議会の設置

障害を理由とする差別に関する相談事例の共有や情報交換を行うとともに、障害を理由とする差別の解消に関する様々な課題を協議するため、「横浜市障害者差別解消支援地域協議会」を5月に設置。7月14日に第1回会議を開催。

#### 5 障害者差別の相談に関する調整委員会の設置

事業者への相談、事業の担当部署等への相談によっても解決が図られない相談事案（事業者による差別事案）を対象に、あつせんを行うための組織として「横浜市障害者差別の相談に関する調整委員会」を5月に設置。6月30日に第1回定例会を開催。

#### 6 障害者差別解消庁内推進会議の設置

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「障害者差別解消庁内推進会議」を設置。年1回会議を開催し、取組の推進状況の確認及び推進状況に応じた課題の協議を予定。

#### 7 区役所窓口における手話通訳対応の充実

(1) 手話通訳者の配置のモデル実施

(中区・戸塚区で5月17日から開始)

(2) タブレット端末を活用した手話通訳対応の実施

(全区で5月27日から開始)



#### 8 道路局管理のエレベーターにおける取組

エレベーターが緊急停止したときに、聴覚障害のある人など、音声による会話が難しい

人が監視室と連絡がとれるように、携帯電話のメールアドレスをエレベーター内に掲示。

道路局管理の96台ほか。

〇〇-□□@△△. XX. jp

聴覚障害のある方など、音声による会話が難しい方のためのものです。緊急時にエレベーター監視室に連絡ができます。

※電波の状況によっては、つながりにくいことがあります。

(QRコード)

〇〇監視室



しょうがいしゃさべつ かいしょう かん けいはつかつどうとう  
障害者差別解消に関する啓発活動等について

し とりくみよてい  
＜市の取組予定＞

しょうがいしゃさべつ かいしょう かん りかい ふか けいはつかつどう しみん じぎょうしゃ ぎょうせいしよくいん む  
障害者差別の解消に関する理解を深めるための啓発活動として、市民・事業者・行政職員向け  
りーふれっと さくせい けんしゅう こうえんかい おこな  
にリーフレットを作成したり、研修や講演会を行ったりします。  
けいはつかつどう じっし あ しょうがいとうじしゃ さんかく ないよう じゅうじつ はか いちぶ  
啓発活動の実施に当たっては、障害当事者の参画により、その内容の充実を図るとともに、一部  
とりくみ しみん じぎょうしゃ きかく うんえい じっし  
の取組については、民間事業者の企画や運営により実施します。

ほうしこう しゅうち しょうがいしゃさべつ かん じれい しゅうちとう  
1 法施行の周知（障害者差別に関する事例の周知等）

し とりくみしん おも きさいないよう  
【市の取組指針の主な記載内容】

へいせい ねん がつ がつ じっし しょうがいしゃさべつ かん じれい ほしゅう よ じれい  
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」で寄せられた事例を  
かつよう しみんむ りーふれっと けいはつしりょう さくせい はいふ  
活用した市民向けのリーフレット（啓発資料）を作成・配布します。

しょうがいとう じしゃむ しょうがいしゃさべつ かいしょう かん けいはつ  
2 障害当事者向けの障害者差別解消に関する啓発

し とりくみしん おも きさいないよう  
【市の取組指針の主な記載内容】

しょうがい おう けいはつしりょう しゅだん ぐたいてき じれい まじ ほうりつ しゅしとう  
それぞれの障害に応じた啓発資料や手段により、具体的な事例を交えながら法律の趣旨等  
せつめい  
を説明していきます。

しみんむ しょうがいしゃさべつ かいしょう かん とりくみ  
3 市民向けの障害者差別解消に関する取組

し とりくみしん おも きさいないよう  
【市の取組指針の主な記載内容】

きがる ふんいき なか しょうがいしゅべつ しょうがい とくせい てきせつ はいりょとう まな こうしゅうかい せつてい  
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、  
しょうがい りかい しょうがい ひと てきせつ はいりょ ひと わ しみん あいだ ひろ  
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きます。

じぎょうしゃ ししよくいんむ しょうがいしゃさべつ かいしょう かん けんしゅうとう  
4 事業者・市職員向けの障害者差別解消に関する研修等

し とりくみしん おも きさいないよう  
【市の取組指針の主な記載内容】

ししよくいんむ ほうりつ しゅし しよくいんたいおうようりょう ないよう しょうがい きほんてき りかい しよくいん じゅうぶんしんとう  
（市職員向け）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  
けいぞくてき けいかくてき しよくいんけんしゅう じっし しょうがいしゅべつ もと はいりょ れい  
るよう、継続的かつ計画的に職員研修を実施します。障害種別ごとに求められる配慮の例を  
ぐたいてき しめ とう じっさい たいおう い ないよう  
具体的に示す等、実際の対応に活かすことができる内容とします。  
じぎょうしゃむ しょうがいしゃさべつ かいしょう すいしん じぎょうしゃ きぎょうとう しえん しょうがいしゃだんたい  
（事業者向け）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  
とう きょうりょく え けんしゅうこうし はけん けんしゅうしりょう ていきょうとう じゅうぎょういんむ けんしゅうとう しえん おこな  
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  
わくぐ こうちく  
う枠組みを構築します。

いけんこうかん じょうほうこうかん てーま しょうがいしゃさべつかいしょう かん けいはつかつどうとう  
意見交換や情報交換をするテーマ「障害者差別解消に関する啓発活動等」

## 1 市民への啓発に関すること

いいん いけん ていあん はな あ ねが  
【委員にご意見やご提案、話し合いをお願いしたいこと①】

ほうほう くふう きょうりよく こうかてき けいはつ  
どのような方法や工夫、協力があると効果的な啓発となるでしょうか？  
いけん ていあん ねが  
ご意見、ご提案などをお願いします。  
また、すでにじっせん とりくみとう しょうかい  
実践されている取組等があればご紹介ください。

いいん いけん ていあん はな あ ねが  
【委員にご意見やご提案、話し合いをお願いしたいこと②】

しょうがい ひと けいはつ けいはつしりょう しゅだん くふう  
障害のある人への啓発については、どのような啓発資料や手段の工夫が  
ひつよう  
必要でしょうか？  
いけん ていあん ねが  
ご意見、ご提案などをお願いします。

しょうがいしゅべつ いけん き  
障害種別ごとに意見を聞かせてください。

れい しかくしょうがい ひとむ おんせいばんしりょう さくせい ちてきしょうがい  
例：視覚障害のある人向けに音声版資料を作成する。知的障害  
ひとむ わ しりょう さくせい  
のある人向けに分かりやすい資料を作成するなど

【委員にご意見やご提案、話し合いをお願いしたいこと③】

障害のある人と障害のない人が気軽な雰囲気の中でお互いの理解、  
障害の理解を深めていただくことを趣旨とした取組を予定しています。

どのような場所の設定や工夫ができるでしょうか？

ご意見、ご提案などをお願いします。

また、すでに実践されている取組等があればご紹介ください。

2 事業者・市職員向けの啓発や研修に関すること

【委員にご意見やご提案、話し合いをお願いしたいこと④】

どのような方法や工夫、協力があると効果的な啓発や研修となるでしょう  
か？

ご意見、ご提案などをお願いします。

また、すでに実践されている取組等があればご紹介ください。

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 しょうがいしゃさべつかいしょうほう ばっすい  
障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）（抜粋）

けいはつかつどう  
(啓発活動)

だい じょう くに およ ち ほうこうきょうだんたい しょうがい りゆう さべつ かいしょう こくみん かんしん り かい  
第15条 国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の関心と理解を  
ふか とく しょうがい りゆう さべつ かいしょう さまた しょういん かいしょう はか  
深めるとともに、特に、障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るた  
め、必要な啓発活動を行うものとする。

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  
(障害者差別解消支援地域協議会)

だい じょう くに およ ち ほうこうきょうだんたい きかん いりょう かいご きょういく た しょうがいしゃ じりつ しゃ  
第17条 国及び地方公共団体の機関であつて、医療、介護、教育その他の障害者の自立と社  
かいさんか かんれん ぶんや じむ じゅうじ い か こうおよ じじょうだい こう かんけい  
会参加に関連する分野の事務に従事するもの(以下この項及び次条第2項において「関係  
きかん どうがいちほうこうきょうだんたい くいき かんけいきかん おこな しょうがい りゆう  
機関」という。)は、当該地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする  
さべつ かん そうだんおよ どうがいそうだん かか じれい ふ しょうがい りゆう さべつ かいしょう  
差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するた  
めとりくみ こうかてき えんかつ おこな かんけいきかん こうせい しょうがいしゃさべつかいしょうしえん  
めの取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される障害者差別解消支援  
ちいききょうぎかい い か きょうぎかい そしき  
地域協議会(以下「協議会」という。)を組織することができる。

ぜんこう きてい きょうぎかい そしき くに およ ち ほうこうきょうだんたい きかん ひつよう みと  
2 前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めると  
きは、協議会に次に掲げる者を構成員として加えることができる。

とくていひ えいりかつどうそくしんほう へいせい ねんほうりつだい ごう だい じょうだい こう きてい とくていひ えいりかつどう  
(1) 特定非営利活動促進法(平成10年法律第7号)第2条第2項に規定する特定非営利活動

ほうじん た だんたい  
法人その他の団体

がくしきけいけんしゃ  
(2) 学識経験者

た どうがいくにおよ ち ほうこうきょうだんたい きかん ひつよう みと もの  
(3) その他当該国及び地方公共団体の機関が必要と認める者

きょうぎかい じむとう  
(協議会の事務等)

だい じょう きょうぎかい ぜんじょうだい こう もくてき たつ ひつよう じょうほう こうかん しょうがいしゃ  
第18条 協議会は、前条第1項の目的を達するため、必要な情報を交換するとともに、障害者  
さうだんおよ どうがいそうだん かか じれい ふ しょうがい りゆう さべつ かいしょう  
からの相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための  
とりくみ かん きょうぎ おこな  
取組に関する協議を行うものとする。

かんけいきかん およ ぜんじょうだい こう こうせいいん じこう こうせいきかんとう ぜんこう きょうぎ  
2 関係機関及び前条第2項の構成員(次項において「構成機関等」という。)は、前項の協議の

けっか もと とうがいそうだん かか じれい ふ しょうがい りゆう さべつ かいしやう とり  
結果に基づき、当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取  
くみ おこな  
組を行うものとする。

3 きやうぎ かい だい こう きてい じやうほう こうかんおよ きやう ぎ おこな ひつよう みと また  
協議会は、第1項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又  
こうせいきかんと う おこな そうだんおよ とうがいそうだん かか じれい ふ しょうがい りゆう さべつ  
は構成機関等が行う相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を  
かいしやう とりくみ かん た こうせいきかんと う せい ばあい ひつよう みと  
解消するための取組に関し他の構成機関等から要請があった場合において必要があると認  
めるときは、構成機関等に対し、相談を行った障害者及び差別に係る事案に関する情報の  
ていきやう いけん ひやうめい た ひつよう きやうりよく もと  
提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

4 きやうぎ かい しょむ きやうぎ かい こうせい ち ほうこうきやうだんたい しょり  
協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

5 きやうぎ かい そしき とうがいち ほうこうきやうだんたい ないかくふれい さだ むね  
協議会が組織されたときは、当該地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、その旨  
こうひやう  
を公表しなければならない。

#### ひみつ ほ じ ぎ む (秘密保持義務)

だい じやう きやうぎ かい じ む じゆうじ ものまた きやうぎ かい じ む じゆうじ もの せいとう りゆう  
第19条 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、正当な理由な  
きやうぎ かい じ む かん し え ひみつ も  
く、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

#### きやうぎ かい さだ じ こう (協議会の定める事項)

だい じやう ぜん じやう さだ きやうぎ かい そしきおよ うんえい かん ひつよう じ こう きやう ぎ かい  
第20条 前3条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が  
さだ  
定める。

よこはまししょうがい りゆう さべつ かん そうだんたいおうとう かん じょうれい ばっすい  
横浜市障害を理由とする差別に関する相談対応等に関する条例（抜粋）

そうだんたいおう  
（相談対応）

だい じょう よこはまし しょうがいしやおよ かぞく た かんけいしや い か しょうがいしやとう  
第3条 横浜市は、障害者及びその家族その他の関係者（以下「障害者等」という。）  
とうがいしょうがいしや う しょうがい りゆう さべつ かん そうだん じ  
から当該障害者が受けた障害を理由とする差別に関する相談があったときは、その事  
あん ないよう おう じじつかんけい ちょうさ とうがいじあん かいけつ む ふんそう かか とうじしゃかん  
案の内容に応じて、事実関係の調査、当該事案の解決に向けた紛争に係る当事者間の  
ちょうせい た ひつよう たいおう おこな  
調整その他必要な対応を行うものとする。

けいはつかつどう  
（啓発活動）

だい じょう しちょう しょうがい りゆう さべつ かいしょうおよ しょうがい りかい そくしん かん  
第19条 市長は、障害を理由とする差別の解消及び障害についての理解の促進に関す  
しな いじぎょうしや いしき けいはつ はか ひつよう そち こう  
る市内事業者の意識の啓発を図るよう必要な措置を講ずるものとする。

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)

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 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  
ごう い か ほう 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 うんえい  
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 ねつとわーく 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  
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  
さまざま かだい きょうぎ ほうだい 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  
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  
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  
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。

そしき  
(組織)

だい じょう きょうぎかい いいん にんいなき そしき  
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。

しょうがいとうじしやおよ かぞく  
(1) 障害当事者及びその家族

がくしきけいけん もの  
(2) 学識経験のある者

べんごし  
(3) 弁護士

じぎょうしゃ だいひょうしゃ  
(4) 事業者の代表者

かんけいぎょうせいきかん しょくいん  
(5) 関係行政機関の職員

ほんししょくいん  
(6) 本市職員

たしちょう ひつよう みと もの  
(7) 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 いいん か ばあい ほけつ いいん にん  
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  
き ぜんにんしゃ ざんにんきかん  
期は、前任者の残任期間とする。

いいん さいにん  
2 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 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。

かいちょう かいぎ しんこう おこな  
2 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 せんしゅつ  
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 ちょうしゅ  
(意見等の聴取)

だい じょう かいちょう とく ひつよう みと いいん いがい もの しゅつせき 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  
いけんとう き  
いて意見等を聴くことができる。

しよむ  
(庶務)

だい じょう きょうぎ かい しよむ けんこうふくしきよくしょうがいき か くか しより  
第8条 協議会の庶務は、健康福祉局障害企画課において処理する。

た  
(その他)

だい じょう ようこう さだ きょうぎ かい うんえい かん ひつよう じこう かいちょう  
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  
きょうぎ かい はか さだ  
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。

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せっち てび がいよう ばっすい  
障害者差別解消支援地域協議会設置の手引き（概要）（抜粋）  
へいせい ねん がつ ないかくふしょうがいしゃしきたくんとう  
（平成28年3月 内閣府障害者施策担当）

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 ひつよう  
1 障害者差別解消支援地域協議会はなぜ必要なのですか？

しょうがいしゃ みちか ちいき しゅたいてき とりくみ じゅうよう  
障害者にとって身近な地域において主体的な取組があることが重要

ぎょうせいきかん そうだんまどぐち しょうがいしゃさべつ かん そうだんとう おこな さい はじ けんげん ゆう  
◆ 行政機関の相談窓口障害者差別に関する相談等を行う際、初めから権限を有  
する機関を選んで相談することは難しい。

そうだんとう う ぎょうせいきかん そうだんないよう とうがいきかん たい  
◆ 相談等を受ける行政機関においても、相談内容によっては、当該機関だけでは対  
応できない可能性がある。

ちいききょうぎかい そしき めりつと  
【地域協議会を組織するメリット】

そうだん じんそく てきせつ たいおう  
(1) 相談への迅速かつ適切な対応

ふんそうかいけつ む たいおうりよく こうじよう  
(2) 紛争解決に向けた対応力の向上

しょくいん じ む ふたん けいげん  
(3) 職員の事務負担の軽減

けんりようご かん いしき  
(4) 権利擁護に関する意識のPR

くに ちほうこうきょうだんたい きかん ちいき しょうがいしゃさべつ かん そうだんとう じょう  
国と地方公共団体の機関が、地域における障害者差別に関する相談等について情  
ほう きょうゆう しょうがいしゃさべつ かいしょう とりくみ こうかてき えんかつ おこな ねつとわ  
報を共有し、障害者差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うネットワ  
ーくとして組織できる（法第17条）

ちいききょうぎかい なに  
2 地域協議会は何をするのですか？

ふくすう きかんとく ふんそう ぼうし かいけつ はか じあん きょうゆう  
(1) 複数の機関等によって紛争の防止や解決を図る事案の共有

かんけいきかんとく たいおう そうだんじれい きょうゆう  
(2) 関係機関等が対応した相談事例の共有

しょうがいしゃさべつ かん そうだんたいせい せいび  
(3) 障害者差別に関する相談体制の整備

しょうがいしゃさべつ かいしょう し とりくみ きょうゆう ぶんせき  
(4) 障害者差別の解消に資する取組の共有・分析

こうせいきかんとく あっせん ちょうせいとう さまざま とりくみ ふんそうかいけつ あとお  
(5) 構成機関等における斡旋・調整等の様々な取組による紛争解決の後押し

しょうがいしゃさべつ かいしょう し とりくみ しゅうち はっしん しょうがいとくせい りかい けんしゅう けいはつ  
(6) 障害者差別の解消に資する取組の周知・発信や障害特性の理解のための研修・啓発

3 地域協議会はどうやって立ち上げるのですか？

(1) 組織形態：

特別な決まりはない。単位（都道府県・市町村）、規模によって異なり、地域の実情に応じてさまざま。※既存の会議体に地域協議会の機能を付加する方法もある。

※組織する際は、地域協議会の名称・構成員について適切な方法により公表する必要

(2) 会議の運営：

まずは関係機関が一堂に集まり、お互い「顔」の見える関係を築くことが大切。効率的な会議のため分担も考えられる。Ex. 代表者会議の下に実務者会議を置く。

(3) メンバー構成：設置主体や区域の広さなどによって異なる。（参考：下表）

(4) 事務局：障害福祉部局が地域協議会の庶務を担当する。

Ex. 地域協議会に関する事務の総括、各種取組に関する実施状況の進行管理、関係機関等との連絡調整

(5) 都道府県と市町村の違い：組織単位でその特性を活かして業務を実施。

住民に身近な市町村

中間的位置づけの複数市町村連携

広域自治体である都道府県

4 各相談窓口と地域協議会との関係はどうなるのですか？

各相談窓口：一次的な受け皿 地域協議会：共有・協議の場

相談を各窓口から適切な機関につなぐ、複数機関の連携が必要な時の対応

5 守秘義務

地域協議会を構成する全ての者に守秘義務。（法第19条）

⇒積極的な意見交換や連携の推進を担保。

6 参考資料：関係条文等

〔別添〕モデル事業実施自治体の事例集

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 がいよう  
**障害者差別解消の推進に関する取組指針(概要)**

**1 取組の基本的な考え方**

横浜市は、障害者差別の解消を障害のある人の権利擁護、人権にかか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。

また、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。

**2 庁内推進体制**

取組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る「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。

**3 主な取組**

**取組 1 不当な差別的取扱いの禁止**

○ 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不当な差別的取扱いを禁止する。

**取組 2 合理的配慮の提供**

○ 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む。

○ マニュアル等による対応も必要であるが、(本人の意向を確認したうえで) 場面に応じて職員が考え、臨機応変に対応することを基本とする。

○ 誤った配慮とならないよう、全ての職員が「障害の特性の理解を深めていく」よう取り組む。また、お互いを尊重する関係の中で、障害のある人の意向をきちんと把握し、対応する。

**取組 3 職員対応要領の策定及び職員研修**

○ 職員が障害者差別の解消に適切に取り組んでいくため、市の職員対応要領を策定する。

○ 障害のある人の対応は全ての職員が実践していく必要があるため、継続的かつ計画的に研修を実施する。

取組 4

市民への啓発活動

- 障害のある人の協力、参画の下で推進するよう努める。
- まず現状を知っていただくことが大切であり、「障害者差別に関する事例の募集」で寄せられた事例を活用し、市民向けリーフレットの作成・配布等を行う。
- 気軽な雰囲気の中で障害のある人となない人が交流できる場を設け、その中で障害の理解を広げていく取組を推進する。
- 障害のある人たちへの啓発は、障害に応じた啓発資料や手段を用意し、丁寧に説明する。

取組 5

障害者差別解消を推進する事業者への支援

- 障害者差別の解消を推進する事業者（企業等）を支援する取組を推進する。

取組 6

相談及び紛争の防止等のための体制の整備

- （横浜市）の相談窓口等の職員が、障害者差別に関する相談を受けた際に、弁護士等の助言を受けることができるようサポート体制を整備する。
- 各相談窓口で解決の難しい事案について、調整委員会を設置し、あっせん等を行う。
- 各相談窓口等では、電話のみでなく、電子メールやファックス等の相談手段の確保に努める。

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、障害当事者及びその家族、事業者の代表、弁護士、学識経験者、行政機関等により「障害者差別解消支援地域協議会」を組織する。

取組 8

市が設置する施設・設備の改善

- 非常時の通報等、生命に関わるものについて、障害のある人への配慮が行き届いたものであるか確認する。
- 設備は設置したら終了ということだけでなく、稼働後の管理を大切にし、障害のある人の立場に立って定期的に確認や検証を行う。

取組 9

所管事業に関する点検

- 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。

4 取組の推進状況の報告、見直し

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

また、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。

# 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

## 1 もくてき 目的

この取組指針は、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 ねんほうりつ  
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  
だい ごう い か しょうがいしゃさべつかいしょうほう しこう ともな しょうがいしゃさべつ かいしょう ぜん  
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  
ちようてき すいしん もくてき よこはまししょうがいしゃさべつかいしょうけんとうぶかい ていげん へいせい  
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  
ねん がつ およ しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん きほんほうしん へいせい ねん がつ  
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  
にちかくぎけつてい い か きほんほうしん どう ふ しょうがいしゃさべつかいしょう かん ほんし  
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  
とりくみ きほんてき かんが かたおよ とりくみ ないよう さだ  
の取組の基本的な考え方及び取組の内容を定めます。

## 2 しょうがいしゃさべつ かん げんじょう くだい しょうがいしゃさべつ かん じれい ぼしゆう けっか 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）

よこはまし へいせい ねん がつ がつ しょうがいしゃさべつ かん ぐたいてき じれい とお  
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  
しみん みな しょうがい ひと かぞくどう こえ つた しょうがいしゃさべつ  
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  
かんが もくてき しょうがいしゃさべつ かん じれい ぼしゆう じっし  
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。

けっか きんむさき がっこう こうつうきかん てんぼ いりようきかん やくしょとう さまざま ばめん  
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  
じれい たすうよ じれい なか あき さべつ おも  
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  
むいしき さべつ かずおお ふく  
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、じれい しょうがい ひと かん こま  
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  
にちじょうせいかつ さまざま こうい げんどう あいて しょうがい ひと たちば  
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  
たど かんが たいせつ おし  
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。

じれい ひろ しゆうち しょうがいしゃさべつ かいしょう しみん じぎょうしゃ  
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、  
ぎょうせいきかん みずか かんが こうどう ひつよう  
行政機関のそれぞれが自ら考え、行動することにつながっていく必要があります。

### 3 本市の取組の基本的な考え方

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

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

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

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

### 4 庁内推進体制

障害者差別の解消を全庁的に推進するため、副市長をトップに全区局長により構成する「障害者差別解消推進会議（仮称）」を組織し、取組の推進状況の確認及び推進状況に応じた取組の見直しについて協議します。

## 5 本市の取組

横浜市は、障害者差別の解消について、次の9つの取組を行います。

### 取組① 不当な差別的取扱いの禁止

障害者差別解消法は、障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするなどの不当な差別的取扱いを禁止しており、窓口対応や電話対応をはじめとして、行政サービス全般においてそのような行為を禁止します。

#### <不当な差別的取扱いになり得る具体例>

- 障害を理由として、窓口対応や電話対応を拒否する。
- 障害を理由として、会議、講演会、イベント等への参加を断る。
- 特に必要がないにも関わらず、言葉が聞き取りにくいなど、障害を理由として、区役所・市役所等に付添いの人が同行しなければならないと条件を付ける。

### 取組② 合理的配慮の提供

障害者差別解消法は、障害のある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、過重な負担を要する場合を除き、障害のある人にとって日常生活や社会生活を送る上での障壁を取り除くための配慮を行うこと（合理的配慮の提供）を定めており、行政機関にとっては、不当な差別的取扱いの禁止と同様に法的義務となっています。

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

なお、「過重な負担」に当たるかどうかについては、個別の事案ごとに、事務・事業への影響、実現可能性、費用・負担の程度等を考慮し、総合的・客観的に判断

することとします。

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

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

合理的配慮を提供しないことは、不当な差別的取扱いとは異なり、無意識や無関心のうちにそうしていることがほとんどであると考えられるため、そのことを意識する（感度を上げる）必要があります。また、合理的配慮の提供は、「周りの人（応対する人）が少し気を遣うことで、障害のある人の生きにくさを改善していきましよう」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。

#### (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。

あ しょうがい とくせい りかい  
ア 障害の特性を理解する。

ごうりてきはいりよ と く しせい たいせつ しょうがいしゅべつ  
合理的配慮に取り組みようとする姿勢ももちろん大切ですが、障害種別ごと  
とくせい りかい てきせつ はいりよ し むかんしん  
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  
おも こ あやま はいりよ じっせん よ  
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  
おも おこな なか あやま はいりよ すべ しょういん  
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。

あやま はいりよ れい  
<誤った配慮の例>

- ほちょうき ちか 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）。

い ひとり しみん たいおう  
イ 一人の市民として対応する。

しょうがい ひと しょうがい ひと おな ひとり しみん しょうがい ひと じぶん  
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  
した み いしき たが そんちょう かんけい なか  
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、  
ひと いこう はあく たいおう ひと おとな ばあい  
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  
とうぜん こどもあつか ひとり おとな ふつう たいおう  
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。

ふてきせつ たいおう れい  
<不適切な対応の例>

- しょうがい ひと おとな ばあい ようじご もち こども い き  
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  
か ど ていねい せつめい  
ような過度に丁寧な説明をする。
- ほんにん い しひょうじ かか ほんにん かぞく かいじょ  
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  
しゃ はなし  
者とのみ話をする。

ごうりてきはいりよ ていきょう  
(3) 合理的配慮の提供

あ こみゆにけーしょん じょうほう ほしょう かん ごうりてきはいりよ  
ア コミュニケーション（情報の保障）に関する合理的配慮

しょうがい う む かか ぎょうせいきかん まどぐちとう たいおう ようけん かくにん  
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  
てつづきとう せつめい ひと こみゆにけーしょん はか はじ  
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  
こみゆにけーしょん はいりよ ひつよう ひと たいおう あ はいりよ  
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

ほんにん いこう かくにん しょうがい おう はいりょ てきせつ おこな じょうほう  
ついで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  
をつた えること、「受けること」(情報の保障)に取り組みます。

じょうほう つた ぐうりてきはいりょ え ぐたいれい  
＜情報を「伝えること」の合理的配慮となり得る具体例＞

まどぐちたいおう でんわたいおう  
●窓口対応・電話対応において

- ほんにん きぼう かくにん ひつだん しゅわ しゅわつうやく はいち とう たいおう ちょう  
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  
かくしょうがい  
覚障害)。
- はやくち はな ちょうかくしょうがい  
早くでなく、ゆっくりと話す(聴覚障害)。
- でんわ ふ あっくす でんしめーる れんらく きほん ちょうかく  
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  
しょうがい  
障害)。
- ぶんしょう にがて ひと たい せつめいないよう りかい かくにん おこな ちょうかくしょうがい  
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)。
- ほーむぺーじ しりょう らん よ あ せつめい  
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  
しかくしょうがい  
(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、  
うし つた しかくしょうがい  
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  
ひと ひと しょくいん わ  
ことが多いため、職員から声をかける(視覚障害)。  
おお しょくいん こえ しかくしょうがい
- せつめい わ ことば ひょうげん おこな ちてきしょうがい  
説明を分かりやすい言葉・表現で行う(知的障害)。
- せつめいしよるいとう るび ちてきしょうがい  
説明書類等にルビをふる(知的障害ほか)。
- ふあん はな  
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  
りかい たいおう かって はなし お せい  
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  
しんしょうがい  
神障害)。
- もじ りかい むずか ひと たい ず え か せつめい  
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  
はったつしょうがい  
(発達障害)。
- はなし き にがて わ つた ひと  
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  
りかい せつめいないよう りかい かくにん おこな  
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  
せつめい はったつしょうがい  
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。

かいぎとう かいさい あ ごうりてきはいりよ え ぐたいれい  
＜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＞

- あんしん かいぎとう さんか かいじょう わ ちず じぜん  
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  
おく とうじつ あんない ひと はいち せいしんしょうがい  
送ったり、当日に案内の人を配置する（精神障害ほか）。
- しんぎかいとう かいさい び き あ いいん とうせき についで はいりよ けつ  
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  
てい ないぶしょうがい  
定する（内部障害）。
- しんぎかいとう いいん ひと かいぎ しゅつせき さい つきそ しゃ どうせき みと  
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）。
- かいぎ しんこう あ はつげんしゃ な の る ー る しかく  
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  
しょうがい  
障害）。
- しゅわつうやく ようやくひっき つうやく おこな ちょうかくしょうがい  
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）。
- ようやくひっき ほか ひと はつげん すべ も に た ー さいげん  
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）。
- ようやくひっき おこな ばあい かいぎ ちょうじかん とちゅう きゆうけい  
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  
い ちょうかくしょうがい  
を入れる（聴覚障害）。
- しんぎかいとう いいん ひと かいぎ けつせき ばあい べつ せつめい き  
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  
かい もう ていねい ふ おろ ー おこな せいしんしょうがい  
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）。

う た ごうりてきはいりよ  
ウ その他の合理的配慮

よこはまししょうがいしゃさべつかいしょうけんとうぶかい ていげん くに きほんほうしん  
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  
しめ ごうりてきはいりよ ないよう しゅし ふ と く  
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。

ぶつりてきかんきょう はいりよ  
＜物理的環境への配慮＞

- くるま りりょうしゃ だんさ けいたい すろ ー ぶ わた たか ところ お  
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  
ぶつびん と わた したいふじゆう  
物品を取って渡すなど（肢体不自由ほか）。

る ー る かんこう じゅうなん へんこう  
＜ルール・慣行の柔軟な変更＞

しょうがい とくせい おう きゅうけいじ かん ちようせい  
○ 障害の特性に応じた休憩時間の調整など

え してい かんりしゃ かん とりあつか  
エ 指定管理者に関する取扱い

おおよけ しせつ してい かんりしゃ ほうりつじよう じぎょうしゃ がいとう ごうりてきはいいりよ ていきよう  
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  
どりよくぎ む し ひかく ていきよう ごうりてきはいいりよ ないよう おお  
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  
さい しょう しょうがい ひと ふりえき う してい かんりしゃ  
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  
ぎょうむ しょうしょとう ごうりてきはいいりよ ていきよう かん きさい も こ つと  
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  
のとなります。

とりくみ しょくいんたいおうようりよう さくてい およ しょくいんけんしゅう  
取組③ 職員対応要領の策定及び職員研修

しょくいんたいおうようりよう さくてい  
(1) 職員対応要領の策定

しょうがいしゃさべつ かいしようほう しょくいんたいおうようりよう さくてい ち ほうこうきょうだんたい どりよくぎ む  
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  
つていますが、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  
ふとう さべつてきとりあつか きんし とりくみ ごうりてきはいいりよ ていきよう ないよう はんえい ほん  
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  
し しょくいんたいおうようりよう さくてい  
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  
ないよう へんこう  
は内容を変更するものとなります。

しょくいんけんしゅう  
(2) 職員研修

ごうりてきはいいりよ ていきようとう とりくみ すべ しょくいん じっせん ひつよう  
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、  
ほうりつ しゅし しょくいんたいおうようりよう ないよう しょうがい きほんてき りかい しょくいん じゅうぶんしんとう  
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  
けいぞくてき けいかくてき しょくいんけんしゅう じっし  
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  
ぼしゅう よ じれいとう かつよう しょうがいしゅべつ もと はいりよ れい  
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  
ぐたいてき しめ じっさい たいおう い ないよう  
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なります。

#### とりにくみ しみん けいはつかつどう 取組④ 市民への啓発活動

しょうがいしゃさべつかいしょうほう くに ちほうこうきょうだんたい しょうがい りゆう さべつ かいしょう  
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  
こくみん かんしん りかい ふか もくてき けいはつかつどう とく  
ついで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  
よこはまし しみん たいしょう けいはつかつどう けいぞくてき おこな  
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  
います。

けいはつかつどう しょうがい ひと きょうりょく さんかく もと すいしん つと  
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。

しみん けいはつ なん げんじょう し たいせつ  
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。  
しょうがい ひと しょうがい ひと おな ひとり しみん おな よこはま まちく  
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  
く とも かんが ひつよう  
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  
ふ へいせい ねん がつ がつ じっし しょうがいしゃさべつ かん じれい  
ぼしゅう よ じれい かつよう しみんむ りーふれっと さくせい はいふ  
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  
とう とりにくみ すいしん  
等の取組を推進します。

きがる ふんいき なか しょうがいしゅべつ しょうがい とくせい てきせつ はいりょう まな  
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  
こうしゅうかい せつてい しょうがい りかい しょうがい ひと てきせつ はいりょう ひと わ  
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  
しみん あいだ ひろ とりにくみ すいしん  
市民の間に広げていく取組を推進します。

しょうがい ひと けいはつ しょうがい おう けいはつしりょう  
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  
しゅだん ようい じれい まじ ほうりつ しゅしとう しょうかい ていねい せつめい  
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。

さら しみんぜんたい たいしょう きょういく ば じどうせいと たいしょう  
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  
しょうがい ひと こうりゅう ふく しょうがいしゃさべつ かいしょう しょうがい りかい ふか  
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  
けいはつ ちいき しょうがい ひと しえん ひつよう じゅうみん かんけいきかん  
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  
ばいぶやく やくわり にな みんせいいいん ちょうないかい やくいんとう たいしょう  
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  
けいはつ とく  
した啓発に取り組めます。

とりくみ しょうがいしゃさべつかいしょう すいしん じぎょうしゃ しえん  
**取組⑤ 障害者差別解消を推進する事業者への支援**

じぎょうしゃ かくしやうちやう じぎやうぶんや さくてい たいおうししん そ たいおう  
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。

し どころ とりくみ しょうがいしゃさべつ かいしょう すいしん じぎょうしゃ きぎやうとう  
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）  
しえん しょうがいしゃだんたいとう きやうりよく え けんしやうこうし はけん けんしやうしりやう ていきやう  
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  
とう じゆうぎやういんむ けんしやうとう しえん おこな わくぐ こうちく  
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。

とりくみ そうだんおよ ふんそう ぼうしとう たいせい せいび  
**取組⑥ 相談及び紛争の防止等のための体制の整備**

しょうがい ひと かぞくとう しょうがいしゃさべつ かん そうだん さまざま ぶんや  
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  
そうてい たいおう こうはんい ぶんや み こ くに  
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、  
あら きかん せっち かくぶんや きそん きかんとう そうだんまどぐちとう たいおう  
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。

よこはまし かんが しょうがいしゃさべつかいしょうほう しゆし ふ しょうがい ひと  
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  
そうだん しょうがい ひと そうだん ばあい どうよう かくぶんや きそん そうだんまどぐちとう たいおう  
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、  
ふんそう ぼうしとう と く きほん うえ しどころ つぎ  
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。

べんごしとう さぽーとたいせい せいび  
(1) 弁護士等によるサポート体制の整備

そうだんまどぐちとう しよくいん う つ そうだんないやう せいり たいおう べんごしとう  
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  
じよげん う とうめん あいだ さぽーとたいせい せいび  
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。

しく こうちく  
(2) あっせんの仕組みの構築

かくぶんや きそん そうだんまどぐちとう かいけつ むずか じあん しどころ  
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  
しく こうちく べんごし がくしきけいけんしや しょうがいたうじしや じぎょうしゃだいひやうとう  
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  
こうせい しょうがいしゃさべつ そうだん かん ちやうせいいいんかい かしょう せっち そう  
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  
だんしや しょうがい ひと もうした もと とう おこな  
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

ていきてき かくにん けんしやう おこな  
って定期的に確認や検証を行います。

かくにん けんしやう たいしやう かんが れい  
＜確認や検証の対象として考えられるものの例＞

- ちやうしやない しきちない てんじぶろく  
庁舎内、敷地内の点字ブロック
- え れ べー たー おんせいあんない おんりやうとう  
エレベーター（音声案内の音量等）
- たもくてきと いれ べっど しやうじやうきやう とびら かいへいぼたん せっちばしやう  
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）
- けいじばん けいじぶつ くるま しやう ひと はいりよ  
掲示板（掲示物）（車いすを使用している人への配慮）
- ちやうない あんないひやうじ し かくしやうがい しきじやく ひと はいりよ  
庁内の案内表示（視覚障害、色弱のある人への配慮）
- ちやうしやない こうりやう あか かくほ し かくしやうがい ひと はいりよ  
庁舎内の光量（明るさ）の確保（視覚障害のある人への配慮）

### とりくみ しょかんじぎやう かん てんけん 取組⑨ 所管事業に関する点検

しやうがいしやさべつ かいしやうほう きほんてき こべつ ぼめん とくてい しやうがいしや たい  
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  
とりあつかい たいしやう さまざま ぶんや きそん せいど みなお いちりつ もと  
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、しやうがいしやけんりじやうやく しやうがいしやきほんほう しゆし ふ  
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  
しやくば しょかんじぎやう かん てんけん おこな かだい かくにん ばあい かいけつ  
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  
つと  
に努めるものとします。

### とりくみ すいしんじやうきやう ほうこく 6 取組の推進状況の報告

しやうがいしやさべつ かいしやう かん とりくみ すいしんじやうきやう しやうがいしやさべつ かいしやうすいしん  
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  
かいぎ かしやう しやうがいしやさべつ かいしやうし えんちいききやうぎかい かしやう ほうこく  
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。

### とりくみしん みなお 7 取組指針の見直し

とりくみしん しやうがい ひと いけん ふ とりくみ すいしんじやうきやうとう おう  
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  
ひつやう みなお おこな みなお しやうがいしやさべつ かいしやうすいしんかいぎ かしやう  
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）」  
けつてい  
において決定します。

へいせい ねん がつ さくてい  
平成28年2月 策定