

れいわ ねんど 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4年度 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 か  
日時:令和4年12月22日(火)9:30~11:30

かいじょう よこはましちようしゃ かい  
会場:横浜市庁舎 18階 みなと1・2・3

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 ほけんぶちよう  
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

しりよう  
資料1

(2) かだいけんとうかいぎ がつ にちかいさい ほうこく  
課題検討会議(7月28日開催)の報告

しりよう  
資料2(当日配布資料)

(3) グループワーク

じむきょく ほうほう せつめい  
(事務局から方法の説明)

グループワークに使う資料 資料3-1 ルール 資料3-2

3 ほうこ  
報告

しょうがいしゃさべつかいしょう かん とりくみじょうきよう  
障害者差別解消に関する本市の取組状況

しりよう  
資料4

4 そのほか  
その他

【配付資料】

資料1 相談対応事例一覧(令和3年11月～令和4年6月)

資料2 課題検討会議(7月28日開催)の報告(当日配布資料)

資料3-1 グループワークに使う資料

資料3-2 グループワークのルール

資料4 障害者差別解消に関する本市の取組状況

資料5 障害差別解消法の一部を改正する法律の概要

資料6 障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法の概要

資料7 障害者差別解消の推進に関する取組指針

資料8 横浜市障害者差別解消支援地域協議会運営要綱

よこはまししよがいのしや さべつかいしやうし 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

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

No.	しよぞく くぶん 所属区分	しよ ぞく 所属	し めい 氏名	ぶかい いんぎ 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 かくしやうがいしやふくし きようかほくかいちやう 横浜市視覚障害者福祉協会副会長	いけだ のぶよし 池田 信義	○
2		よこはまし し たいしやうがいしやふくし きようかいちやう 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 ちやうかきしやうがいしやきようかりじ ちやう 横浜市聴覚障害者協会理事長	いのうえ りよし 井上 良貞	○
4		よこはまし じんゆうかいちやう 横浜市腎友会会長	さとう ひでき 佐藤 秀樹	○
5		よこはまし ちやうと 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 ぐるー ーぶ ほー むれんらくかい にやうきしやぶがいちやう 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	なれ崎 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		じよ ぐるー ーぶ せいしんしやうがいしや とうじしや ふらふ かいま 自助グループ精神障害者当事者夫婦の会 員けてたまるか！	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 せいしんしやうがいしやか 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	つちや かつや 土屋 克也	○
12		よこはまし しんしんしやうがいじしや 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 がわしんぶんしやしやちやうしつちやう 神奈川新聞社社長室長	しほや ふみひこ 渋谷 文彦	
14		よこはまぎんこうきよかいじ むきよくちやう 横浜銀行協会事務局長	かとう 伸幸 加藤 伸幸	
15		よこはまし みんせい いんじ じどう いんきようぎ かいりじ 横浜市民生委員児童委員協議会理事	くさき かずこ 香澤 和子	
16		よこはまし いし かいじやうんりじ 横浜市医師会常任理事	ちくまる しづこ 筑丸 志津子	
17		よこはましやうかいぎしよりし 横浜商工会議所理事	たかき 真二 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ちやうかほくかいちやう 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 がわけいざいどうちやうかい 神奈川経済同友会	つゐい 敏雄 湧井 敏雄	
20		よこはまし しやかいふくし きようぎ かいしやうがいしや 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	おおめき 義幸 大貫 義幸	
21		ひがよつかちいきかつどう ほーむ 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		こうほくくせいしやうかいせんたー 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 じよがくいんだいがくたいがくいん めいよきやうじゆ 東洋英和女学院大学大学院名譽教授	いしわた かずみ 石渡 和美	
24		いずみたんきだいがく じどうふくし がくつかきやうじゆ 和泉短期大学児童福祉学科教授	すずき 敏彦 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 しやうがいしや けんり かん 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)	うちしんかい じゆんいち 内嶋 順一	
26		か な がわけんべんごし かい こうれいしや しやうがいしや けんり かん 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)	おのの みき 大野 美樹	
27	くに きかん 国の機関	よこはまし ほうほうむきくじんけんやうかちやう 横浜地方法務局人権擁護課長	ごとう 賢一 後藤 賢一	
28	し きかん 市の機関	よこはまし つづきくさうむ かちやうく やくしよさうむ 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)	さとう あまこ 佐藤 亜希子	
29		よこはまし きやういく いんかいじ むきよくべつしえんきやうかいちやう 横浜市教育委員会事務局特別支援教育課長	たかぎ みき 高木 美岐	
30		よこはまし せいしよねんきよかいじふくし 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	おいかわ おさむ 及川 修	
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)	つきはし 準弥 月橋 準弥		
32	よこはまし けんこうふくしやうふくし ほけんせんたーたんどうかちやう 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	えづか なおや 江塚 直也		
33	よこはまし こうつうきよちやうむ かちやう 横浜市交通局総務課長	やなぎした とよひこ 柳下 豊彦		

れいわ ねん がつ にちげんざい  
令和4年7月1日現在

相談対応事例一覧(令和3年11月～令和4年10月)

資料 1

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	相談者への事後対応
1 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	定期的に利用するお店のバリアフリートイレが1か月ほど故障しており、使用できない。外出先のバリアフリートイレは事前にチェックしており、外出時間などから、トイレ使用の時間も考えているため、そこを利用できないと大変困る。なぜ修理してくれないのか。また、修理中に他の使用できるトイレの案内をするべきだ。	既に相談者から店舗に相談したものの、配慮を得られなかったとの内容であったため、本市から事業者に、法の説明と状況確認を行うこととした。	本市から事業者に状況確認を行ったところ、相談者から事業者に相談があった際に、手動で水を流すことができるように応急対応をしていた。修理が遅れていたのは、コロナ禍で部品調達が出来なかったということであった。使用中止の期間中に、他のバリアフリートイレの案内等の代替手段を検討を依頼した。	事業者への対応を報告した。
2 障害当事者の家族	所管部署 以外の窓口 (障害施策推進課)	知的障害	住まい等	賃貸マンションに住んでいる。下の階の住人からの嫌がらせにより、知的障害のあることもがパニック状態となり騒いでしまう。そのことで住人からの警察通報等があり、管理会社から注意されている。退去を迫られると思うが、障害者の差別に該当しないか？	現状では退去を迫られているわけではないので、今後正式に退去を求められた時点で相談してもらうこととした。	なし	なし
3 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	遊興場	乗り物の切符売り場に並んでいた。購入の順番が来た時に、障害者手帳で割引を受けようとしたところ、障害者割引の場合は事務所で購入するよう言われた。長い列に並んで、最後にこのような案内があるのはおかしい。わかりやすいところに案内を出すなどの対応が必要なのではないか。	まだ事業者直接申し出ていないということだったので、まずは事業者と直接話を、それでも納得のいく結果にならなかった場合に、改めて相談をしてもらう流れを説明した。	なし	なし
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・ 精神障害	病院等	聴覚障害があり、診察場面で手話や筆談の対応を求めたが、思うように対応してもらえなかった。聴覚障害者に対する合理的配慮をするために、タブレットを用意すべきである。	医師の対応に関することであったため、まずは病院の相談窓口にご相談する必要があることを説明。本市から病院へ対応窓口について確認をした上で、相談者に案内した。	なし	なし
5 障害当事者	所管部署 以外の窓口 (障害施策推進課)	身体障害	飲食店	車椅子での入店を拒否された。その場で講義をしたが、事業者は全く取り合わなかった。	本市から事業者に連絡してみることにした。	本市から事業者に連絡し、状況確認と法の趣旨説明をしたが、「好きにすればいい」「訴えればいい」と全く意に介していない様子だった。	相談者に事業者への対応内容を報告。相談を継続するとしたら、指導権限を持つ監督省庁に相談する必要があることを伝えた。
6 障害当事者の家族	所管部署 以外の窓口 (障害施策推進課)	発達障害	病院等	Eメールでの相談。 新型コロナウイルス陽性と診断された。診断当日に区福祉保健センターから連絡が来るという説明があったが当日には連絡なく、翌日には県からAIコールがかかってきた。驚いて区福祉保健センターに電話した。スマホにショートメールが入っているとされたが、これについては説明がなかったため、携帯番号を同意なく使用されたことに不信感が生じた。また、スマホであればメールできる、など、スマホでないことを否定されたように感じた。発達障害があり、一連の対応について、突然の対応を迫られるという状況は苦痛である。対応を改善してほしい。	障害者差別に該当するかどうかの判断の観点、必要に応じて行政機関であるコロナ担当部署等に合理的配慮の提供の申し出を含め相談ができることをEメールで回答した。	なし	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(複合施設)	銀行に行く際に、今まで設置されていた段差解消のスロープが撤去されており、車いすで店舗に入店できなかった。スロープの設置を依頼したら、管理は別店舗であると言われ、その店舗に直接依頼したら、道路は横浜市管理だと言われた。横浜市に電話したら、設置は違法となるため、許可できないと言われた。 ※大回りにはなるが、他の経路がある。 ※スロープは、誰が設置したか不明だが、破損していたので撤去されたと思うとのこと。 ※店舗側も、この段差解消のためには、大規模な工事が必要であることを認識しているが、すぐにはできないことを理解してほしいという説明であった。	合理的配慮の説明を行った。違法なもの設置は合理的配慮の提供内容としては不適当であることを説明。既に店舗は代替手段の提案等、相談者に寄り添って対応しており(その点については相談者も満足していた)、他の手段で提供できる物があるか、引き続き話し合いをしてほしいと伝えた。	なし	なし

相談対応事例一覧(令和3年11月～令和4年10月)

資料 1

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	相談者への事後対応
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	行政機関	前回の選挙の際に、郵送投票を希望したが、郵送投票の対象者は歩行困難な人であり、視覚障害は歩けるはずだと言われ、郵送投票の対応をしてくれなかった。一方で、心臓などの内部障害者は対象になっている。歩行に影響はないはずで、おかしいと思う。	合理的配慮の提供について、行政機関である所管課に直接申し出てもらうよう伝えた。	なし	なし
9 障害当事者	所管部署以外の窓口(障害施策推進課)	精神障害	遊園場	遊園地で、車いすを使用していることを理由にチケット購入を断られた。車いすは長距離の移動に使用しているだけで、遊園地でのアトラクションは今までも利用できていた。歩行できることを伝えても対応不可で、精神障害であることを伝えると、今度は精神障害でも利用不可であると言われた。抗議したが、対応は変わらず謝罪も一切無かった。	遊園地を監督する行政機関が複雑で分かりづらいこと、既に相談者から事業者への申出を経ているため、本市から事業者に連絡を入れてみることにした。	本市から当該施設に連絡したところ、不適切な対応であったことについてはすぐに認めた。	本人への対応とあまりにも異なるため、本人と相談し、監督省庁に申出てもらうこととした。監督省庁を本市が調べ、相談概要を伝え、本人から連絡してもらうこととした。
10 障害当事者	区役所窓口	身体障害(聴覚障害)	行政機関	運転免許更新の認知機能検査において聴覚障害者に対する配慮がなかった。そのため、認知症機能検査通知書において『認知症の恐れがある』とされた。今後同じような障害を持つ者が、このような認定を受けないよう、合理的配慮を求める。	合理的配慮の提供について、運転免許を所管する行政機関の神奈川県警に直接申し出てもらうよう伝えた。	なし	なし

※上記10番まで、7月28日の課題検討委員会でも報告済

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	交通機関	市営バス乗車の際に、乗務員から、「〇〇病院？」と勝手に行先を想定されて尋ねられた。その後、聞こえるように「こんな状態で付き添いがないの」と言われた。既にバスの営業所に連絡をしていたが、その対応も良くなく、障害者差別解消法について知らなかった。市営バスの理解ある対応を求める。	障害施策推進課から所管である交通局バス営業所に連絡を取り、対応を求めることにした。	・当該営業所に連絡をして、差別解消法の説明を行い、本人への対応を求めた。 ・市交通局安全教育センターへ事案として報告した。	なし
12 障害当事者	所管部署以外の窓口(障害施策推進課)	聴覚障害	店舗等	新横浜の東横イン本館にて、筆談による対応を求めたにも関わらず、支配人から「口で言いなさい」「筆談の紙がもったいない」「筆談は時間がかかる」と言われた。	既に申出者から本社に連絡し、当該支配人の対応の非を認めて謝罪されていた。改善が図られるかどうか不安があるようであれば、支配人に指導したのちに報告することを本社に求めることを助言した。	なし	なし
13 障害当事者	所管部署以外の窓口(障害施策推進課)	聴覚障害	病院等	聴覚障害の女性からの相談。妊娠の可能性があるため、予約して産科にいったところ、受付にて、聴覚障害を理由に受診を拒否された。代替方法をとることで対応可能なのではといくつか提案し、配慮を求めたが、「聴覚障害の方の対応をした経験がないので、迷惑をかける」という理由で断られた。	・当該医療機関に、差別解消法の観点から、納得できていないことについて説明を求めよう、申出者に助言した。 また、その後のやり取りでも、随時状況に応じた助言を行った。 ・医療法上の指導所管である市医療安全課へ連絡をした上で、申出者に案内した。	・当該医療機関に連絡を取り、差別解消法の合理的配慮について説明。当事者と対話をする、対応できない部分については申出者が納得できるように説明をするよう求めた。 ・市医療安全課へ差別解消法上の対応をする必要があることを説明した。	なし
14 障害当事者	所管部署以外の窓口(区役所)	身体障害	交通機関	バスの乗車拒否にあった。(車椅子なので最後に乗ろうとしたら、定員がいっぱいになったので乗れないと言われた。)降り際も歩道が狭くなっているところに止められ、車椅子だということを配慮してもらえなかった。	当該事業所へは相談者から申し入れ済み。このような事実があったことを市の障害者差別解消担当部署へも報告してほしいと希望あり。担当課である障害施策推進課に連絡が入った。	なし	なし

## 障害者差別に関する相談対応の課題検討会議

## (横浜市障害者差別解消支援地域協議会部会) の報告

開催日時：令和4年7月28日(火) 午後2時～午後3時30分

会場：横浜市役所9階N12会議室

出席者：鈴木委員、池田委員、井上(良)委員、土屋委員、佐藤委員、  
清水委員、須山委員、奈良崎委員、松島委員、山下委員、永田委員

欠席者：井上(彰)委員、和田委員

## 1 議題

### (1) 相談対応事例について

相談対応事例のうち、特徴的な事例をピックアップして説明

- ・事例7 (路肩の段差解消スロープ撤去に関するご相談)
- ・事例9 (遊興場での差別的対応についての相談)

上記2事例も含め、ほかの事例について意見交換

(意見の出た事例)

- ・事例8 (郵送投票に関するご相談)
- ・事例10 (運転免許証の認知機能検査に関するご相談)

#### <各委員の発言要旨>

##### 【事例7】

(松島委員) 違法だからということで撤去されただけだと、車いすユーザーは、どうすることもできない。段差解消するのも、時間かかるだろうから、何らかの代替りの対応をして、大丈夫なようにできて良いのではないかと思う。

##### 【事例8】

(池田委員) 実際に目が悪いと言っても、盲の世界に長年いる人間と、昨日今日失明した人間とは状況が違う。全盲になるとすぐには歩けないというのが現実。そこから盲の世界に入って、経験により一人で歩けるようになる。見えないということは、足が悪いわけじゃないから選挙に歩いて行けるということではない。相手の状態を理解したうえでの合理的配慮を考えるべきである。

##### 【事例9】

(佐藤委員) 事業所の従業員への教育の有無で、障害者への対応に違いがでる。(教育の仕組みがなく) 個々の対応に任せているところは、同じ事業所であっても従業員によって対応が違う。様々な障害者がいるので、様々な知識を付け、障害者それぞれに応じた対応ができるようになることが望ましい。

(永田委員) どうして利用できないのか、事業者の理由を教えて欲しい。(障害)当事者が利用できる遊園地になってほしい。配慮がない。合理的配慮について、理解するきっかけを作ってほしい。

##### 【事例10】

(須山委員) 事例運転免許証の認知機能検査において、聴覚障害者が「認知症の恐れがある」とされてしまったこ

とについて。検査の質問が聴覚障害のある被検者に伝われば、答えられたのではないか。そのため合理的配慮をと言われている。情報保障がなされていなかった結果である。

## (2) 事業者の合理的配慮の義務化に向けて、事業者が理解を深めるために必要なことはなんでしょう

### <各委員の発言要旨>

(井上委員) せっかく法律ができたのに、普及がまだまだである。法律を作ったら普及が必要。

(須山委員) 事業者は、障害のある方を雇用した後のケアをきちんとやる必要がある。人間関係のこと、その他のことでも、働いていて困ったことがあったときに相談できる場所が欲しい。人事部署から自らの部署改善する方向に代わって欲しい。

(松島委員) 脳性マヒ者はほとんど言語障害がある。言語障害の人同士でも言葉を聞き取ることができないことはある。全部理解するなんて、深い関係でないとできない。努力してくれるひとがいるが、1、2年かけて7～8割くらい。例えば僕が家の隣で火事があったとして、消防車を呼ぼうとすると、1回目に電話は切られてしまう。警察も何もかもそう。切られたら、理解しようと思うのは困難。理解しようとしなくて、他人が合理的配慮したと判断するのは違っている。合理的配慮は本人が思うことである。

(奈良崎委員) 同じ障害であっても、状態も困りごとにも必要な対応も、ひとりひとり違う。本人の話をきいて。例えば、知的障害者向けの文書を、全部かなにされる。私の場合は漢字にルビがいいので、かなだと余計にストレスがかかる。知的障害者に赤ちゃん言葉で話しかけたり、初対面なのにため口だったりする。対等な人として対応すべき。それを理解する必要がある。

(佐藤委員) 内部障害等の見た目にはわからない障害について。人工透析をしていると、身体が非常に疲れて、通常の生活を送るのが大変。しかし、見た目は特にわからない。これが問題である。私が障害者であるということがわからないと、配慮や支援が必要なことに気づかれない。大規模災害の時を考えると怖い。本当は負担の大きい障害を抱えていることをわかってもらうには、説明して自分のことを徹底的にアピールするしかないが、そういうことを恐れている障害者が存在しているということ、十分理解してほしい。これらを御理解いただくのは大変である。その点においても、寄り添うという姿勢を持ってもらうことが大事なポイントである。

(土屋委員) 障害者を理解してもらうには、こういう病気だよと言って回るのが一番簡単な方法だが、何かあった時、例えば災害があった時、「健常者ではありません。」とぶら下げて歩くか。それに抵抗がある当事者は多い。特に精神障害者はそうである。そのために、教育や啓発活動が必要。簡単に言えばそういうことである。見た目でわかれば良いが、なかなかそういう訳にはいかない。

(池田委員) 目が見えなくなってきた時に、自分の弱い部分を外に見せるように思い、白杖を持つことに抵抗があったが、白杖を持った後、見えないということに対して周りが気を使ってくれて、安心した。これは皆が言っている。客観的に分かるようになると、皆も理解してくれて対応が変わる。視覚障害者は、目を貸してくればよい。それがあれば、買い物もできるし、それが期待するところである。区役所にたまたま私がいったときに、区役所ホールの誘導チャイムが鳴ってなかった。このことに気づいていたのは、視覚障害のある自分だけだった。鳴っているかどうかということは、多くのひとには関係ない。しかし、視覚障害者にとっては必要。しっかり障害特性を理解しないと、合理的配慮はできない。

(山下委員) 内部障害の方が疲れやすいことは、見た目では分からない。パニック障害も、理解してもらえない、広がらない、の繰り返しでもどかしい。

事業者が理解を深めるためには、あなたたちにも利点があるよということが伝わらなければ、積極的にならないのでは。発達障害への配慮を考えたときに、そうでない社員にも良い方法であるということをお話したことがあるが、そういうことがわかりにくい現状。急がば回れ。これをするので、双方が困りにくい状態になるということ。理解してよ、やってよ、と求めるだけでは、事業者側にも得があるということが伝わらない。誰もが、メリットがあるから積極的に使う。それぐらいだと良いと思う。例えば GoToEat は皆が利用している。ひとりひとり違うことを、双方が理解できるツールができると良いな、ということと、事業者側も楽になりますよ、ということが伝わると良い。それが伝わらない限り、うまく広がらないという感じがする。

(鈴木会長) 障害別に出てきているような、様々な声が届かないのは、社会モデルとして捉えれば、聞く側の問題と言える。社会の側から、聞かなきゃいけないということが欠けている。どうして隣人として、わがごとくとして、聞けないのか、対話がどうして成り立たないのか考えていることが大事。

対話は個人と。人はみな違う。知的障害者はみな同じということではないから、誰も知的障害の代表にはなれない。障害者との対話ではなく、対話は私と、ということ。

表に障害があるということを出せばよいのか、ということについて。例えば、障害があることを示すようなものを持つことで、実際に犯罪のターゲットになるということもある。ハンデを抱えていることを明かすことにより、マイナスのこともある。あえて言うが、白杖を使っている方への世間の目と、精神障害への世間の目は違う。はっきりいって、障害によって社会の見方に違いがある。このことを流さず、切り込んで話した方が良い。

緩やかに社会を変えていくということについては、障害のある方は最も最先端を生きている。これから高齢社会が進んでいくと、合理的配慮なしには生きていけなくなる。みんながお互いにどういふことが必要か聞きあえる横浜にするために、どうしたらよいかということ。皆さんのお話は、知らない人もいるので、知らない人には伝えていかなければならない。何度も言っているが、言い続けることも必要。それは最先端を生きている人の役割である。一方で、言うことによって皆さんを辛くなる目には合わせたくないという思いもある。

## 2 その他

→ なし。

## グループワーク

### 令和3年度全体会の資料

#### ◎グループワーク1

##### (1) 令和3年度 全体会の振り返り

- ・ご自分が何と宣言したか思い出してみましょう。
- ・ご欠席や初参加の委員は、今の時間を使って可能な範囲で考えてみてください。

#### ◎グループワーク2

##### (2) できます宣言から今日までの、自分自身の行動を振り返る

- ① 行動できたこと、意識できたこと  
→ できたことを継続するには？ さらにできることは？
- ② できなかったこと  
→ どうしたらできる？

結果:対話が大切である

→今年度は、障害者差別解消法の法改正に向けたワークを行います。

#### ◎グループワーク1

- (1)法施行から 7 年目になりますが、事業者の合理的配慮の提供の現状について、どう感じていますか？

#### ◎グループワーク2

- (2)合理的配慮の提供が当然の社会にするために、自分ができることは何でしょう？

## グループワークのルール

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

## 令和4年度 障害者差別の解消に関する市の取組状況

### 1 障害者差別の相談に関する調整委員会の開催

この調整委員会は、事業者への相談や事業の担当部署等への相談によっても解決が図られない事案（事業者による差別事案）を対象に、本人等からの申出に基づき、小委員会を編成してあっせんを行うことを役割としています。

あっせんの申出件数：12件（令和4年11月末現在）

【内訳】終了8件（うち、あっせん2件※）、取下3件、継続中1件

※小委員会はあっせん案を提示した場合、終了となります。あっせん案を提示された事案のうち1件については、市が調整継続中です。

### 2 市から発出する通知の点字化対応

視覚障害のある方の「情報の保障」に関する取組として、点字による情報提供を希望する方に対して、本市から発出する通知の「通知名」、「発送元」及び「問合せ先」について、点字で情報提供する取組を平成29年11月より実施しています。

【対象となる通知の例】

障害福祉：障害福祉サービス受給者証

介護保険：介護サービス利用状況のお知らせ

税金：市県民税税額決定・納税通知書

市営住宅：収入認定通知書

健康医療：新型コロナウイルス感染症関連のお知らせ

登録人数 123人（令和4年11月末現在）

### 3 区役所窓口等における手話通訳対応等の実施

(1) 手話通訳者の配置のモデル実施（中区・戸塚区で半日・週2回）

91件（令和3年度実績）

(2) タブレット端末を活用した遠隔手話通訳対応の実施（18区・市役所）

84 件 （令和3年度実績）

(3) タブレット端末を活用した音声認識対応の実施（18区・市役所）

135 件 （令和3年度実績）

#### 4 知的障害のある人にも分かりやすい資料の作成

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

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	4年度（予定）
作成件数	5	7	5	5

【令和4年度 わかりやすい版作成作業中の資料】

- ・ 港南区福祉保健計画 ・ 泉消防署リーフレット ・ 医療安全相談窓口リーフレット
- ・ 食材にひそむ食中毒のリスク啓発リーフレット ・ 地域ケアプラザ紹介リーフレット

(2) 市職員向けの、知的障害のある人にも分かりやすい資料作成のための研修動画を制作中です。

#### 5 職員研修の実施

新採用職員研修や職場内研修での講義を実施しています。引き続き今年度も全職員を対象としたEラーニング等を実施予定です。

#### 6 当事者サポート事業の実施

障害者差別を受けた人に対して、当事者の立場での寄り添いや、事案の解決方法の助言（対応窓口の紹介等）等を行うとともに、イベント等の場を活用した事業者・行政機関を対象とした障害者差別に関する啓発活動を通して、障害者差別解消法への理解を深めるとともに、すべての事業者・行政機関が差別を受けた障害のある人に適切な相談対応を行うことができるよう支援を行う事業を平成30年5月より実施しています。

令和4年度は、①交通機関を中心に障害者差別解消法についての講義と障害当事者との対話を併せて行う出前講座を実施 ②ピア相談員向け研修の実施に取り組んでいます。

【委託先】横浜市社会参加推進センター（運営者：横浜市身体障害者団体連合会）

## 7 法改正と取組指針の改定に向けて

### (1) 法改正等

ア 改正障害者差別解消法の施行時期は、公布後3年以内（令和6年6月）までとされていますが、現在（令和4年12月時点）のところ、未定です。

#### 【主な改正点】

- ・ 国及び地方公共団体の連携協力の責務の追加
- ・ 事業者による合理的配慮の提供の義務化
- ・ 障害者差別解消のための支援措置の強化

（国及び地方公共団体：紛争解決のための体制整備、人材育成、情報収集 等）

### イ 障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法

- ・ 令和4年5月24日に公布・施行
- ・ 障害者が障害者でない者と同一内容の情報を同一時点において取得できるようにすること等が、施策を推進するにあたっての基本理念に定義されました。

(2) 内閣府が基本方針の改正を検討中ですが、案について、パブリックコメントを実施予定とのことです。

#### 【現在検討されている主な改正点】

改正法の主な改正点に基づき、それをより具体化した事項が追加・修正

- ・ 差別的取扱いに該当する例、しない例、合理的配慮提供義務違反に該当する例、しない例等も例示
- ・ 「事業者と障害者の双方が、お互いの考え方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」することの記載
- ・ 環境整備と合理的配慮の提供との関係を例示も含めて記載
- ・ 「相談及び紛争の防止等のための体制の整備」の新設 等

(3) 国の基本方針が閣議決定された後、本市においても市取組指針改正に着手します。

その際は、支援地域協議会等で意見を伺いますので、ご協力をお願いします。

# 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律の概要

## (令和3年法律第56号)

### 経緯

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。)附則第7条においては、施行(平成28年4月)後3年を経過した場合に事業者による合理的配慮の在り方その他の施行状況について所要の見直しを行う旨規定されている。このため、障害者政策委員会において議論が行われ、令和2年6月に意見書が取りまとめられている。この意見書等を踏まえ、以下の措置を講ずる。

### 概要

障害を理由とする差別の解消の一層の推進を図るため、事業者に対し社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をすることを義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、障害を理由とする差別を解消するための支援措置を強化する措置を講ずる。

#### 1. 国及び地方公共団体の連携協力の責務の追加

国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策の効率的かつ効果的な実施が促進されるよう、適切な役割分担を行うとともに、相互に連携を図りながら協力しなければならないものとする。

#### 2. 事業者による社会的障壁の除去の実施に係る必要かつ合理的な配慮の提供の義務化

事業者による社会的障壁(障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの)の除去の実施に係る必要かつ合理的な配慮の提供について、現行の努力義務から義務へと改める。

#### 3. 障害を理由とする差別を解消するための支援措置の強化

- (1) 基本方針に定める事項として、障害を理由とする差別を解消するための支援措置の実施に関する基本的な事項を追加する。
- (2) 国及び地方公共団体が障害を理由とする差別に関する相談に対応する人材を育成し又はこれを確保する責務を明確化する。
- (3) 地方公共団体は、障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報(事例等)の収集、整理及び提供に努めるものとする。

#### ※ 施行期日

公布の日(令和3年6月4日)から起算して3年を超えない範囲内において政令で定める日

### 参考

障害者差別解消法では、行政機関等と事業者は、事務・事業を行うに当たり、障害者から何らかの配慮を求められた場合には、**過重な負担がない範囲**で、社会的障壁を取り除くために**必要かつ合理的な配慮(合理的配慮)**を行うことを求めている。

(※障害者差別解消法(改正法施行前)では、行政機関等は義務、事業者は努力義務とされている。)



段差がある場合に、スロープなどで補助する



意思を伝え合うために絵や写真のカードやタブレット端末などを使う

注：「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)に基づき作成

# 障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律 (障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法) 概要 (令和4年法律第50号)

## 目的(1条)

全ての障害者が、あらゆる分野の活動に参加するためには、  
情報の十分な取得利用・円滑な意思疎通が極めて重要

障害者による情報の取得利用・意思疎通に係る施策を総合的に推進し、共生社会の実現に資する

※「障害者」: 障害者基本法第2条第1号に規定する障害者(2条)

## 基本理念(3条)

障害者による情報の取得利用・意思疎通に係る施策の推進に当たり旨とすべき事項

- ①障害の種類・程度に応じた手段を選択できるようにする
- ②日常生活・社会生活を営んでいる地域にかかわらず等しく情報取得等ができるようにする
- ③障害者でない者と同一内容の情報を同一時点において取得できるようにする
- ④高度情報通信ネットワークの利用・情報通信技術の活用を通じて行う(デジタル社会)

## 関係者の責務・連携協力・意見の尊重(4条～8条)

- ・国・地方公共団体の責務等(4条) ※障害者でない者にも資することを認識しつつ施策を行う
- ・事業者の責務(5条)
- ・国民の責務(6条)
- ・国・地方公共団体・事業者等の相互の連携協力(7条)
- ・障害者等の意見の尊重(8条)

## 基本的施策(11条～16条)

### (1) 障害者による情報取得等に資する機器等(11条)

- ①機器・サービスの開発提供への助成、規格の標準化、障害者・介助者への情報提供・入手支援
- ②利用方法習得のための取組(居宅支援・講習会・相談対応等)、当該取組を行う者への支援
- ③関係者による「協議の場」の設置 など

### (2) 防災・防犯及び緊急の通報(12条)

- ①障害の種類・程度に応じた迅速・確実な情報取得のための体制の整備充実、設備・機器の設置の推進
- ②多様な手段による緊急の通報の仕組みの整備の推進 など

### (3) 障害者が自立した日常生活・社会生活を営むために必要な分野に係る施策(13条)

- ①意思疎通支援者の確保・養成・資質の向上
- ②事業者の取組への支援 など

### (4) 障害者からの相談・障害者に提供する情報(14条)

国・地方公共団体について

- ①相談対応に当たっての配慮
- ②障害の種類・程度に応じて情報を提供するよう配慮

### (5) 国民の関心・理解の増進(15条)

- 機器等の有用性・意思疎通支援者が果たす役割等、障害者による情報取得等の重要性に関する関心・理解を深めるための広報・啓発活動の充実 など

### (6) 調査研究の推進等(16条)

- 障害者による情報取得等に関する調査研究の推進・成果の普及

○障害者基本計画等(障害者基本法)に反映・障害者白書に実施状況を明示(9条)

○施策の実施に必要な法制上・財政上の措置等(10条)

※施行期日: 令和4年5月25日

府政政調第281号  
デ社第346号  
総情活第47号  
障発0525第2号  
20220520経局第1号

令和4年5月25日

各 都道府県知事 殿  
指定都市市長

内閣府政策統括官（政策調整担当）  
デジタル庁審議官（デジタル社会共通機能グループ）  
総務省大臣官房審議官（情報流通行政局担当）  
厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長  
経済産業省経済産業政策局長

障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る  
施策の推進に関する法律の施行について（通知）

平素より障害者施策の推進に御理解、御協力をいただき、厚く御礼申し上げます。  
障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律（令和4年法律第50号。以下「本法」という。）は、令和4年5月25日に公布され、同日施行されました。

つきましては、本法制定の経緯及び本法の概要は下記のとおりですので、御了知いただきますとともに、医療、介護、保健、福祉、教育、労働、交通、電気通信、放送、文化芸術、スポーツ、レクリエーションその他の関係部局間の連携を密にし、適切な対応をお図りいただくよう御配慮願います。

また、各都道府県におかれましては、貴管内の市町村（指定都市を除く。）、関係機関・団体及び住民に対して、各指定都市におかれましては、関係機関・団体及び住民に対して、本法制定の経緯及び本法の内容を広く周知するなど、よろしくお取り計らいいただきますよう、お願い申し上げます。

なお、本通知は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定に基づく技術的助言であることを申し添えます。

## 記

### 第1 本法制定の経緯

全ての障害者が、社会を構成する一員として、社会、経済、文化等あらゆる分野の活動に参加するためには、障害者が必要とする情報へのアクセシビリティを向上させることやコミュニケーションの手段を充実させることが極めて重要である。これまでも、障害者基本法（昭和45年法律第84号）や同法に基づく障害者基本計画において、情報の利用におけるバリアフリー化、情報アクセシビリティの向上、意思疎通支援の充実といった方向性が示され、これらに基づいて各種の施策が講じられてきているが、より一層の施策の推進が求められていることから、その根拠となる障害者の情報アクセシビリティやコミュニケーションに焦点を当てた新たな法律の制定が必要とされたところ。

このような状況を踏まえ、本法は、全ての国民が、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に資するため、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策に関し、基本理念を定め、及び国、地方公共団体等の責務を明らかにするとともに、当該施策の基本となる事項を定めること等により、当該施策を総合的に推進するため、令和4年4月12日に参議院厚生労働委員会において起草され、同月13日に参議院において、5月19日に衆議院において、それぞれ全会一致で可決され成立に至ったものである。

### 第2 本法の概要

#### 1 目的（第1条関係）

この法律は、全ての障害者が、社会を構成する一員として社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加するためには、その必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができることが極めて重要であることに鑑み、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策に関し、基本理念を定め、及び国、地方公共団体等の責務を明らかにするとともに、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の基本となる事項を定めること等により、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策を総合的に推進し、もって全ての国民が、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に資することを目的とした。

## 2 定義（第2条関係）

この法律において「障害者」とは、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者をいうこととした。

## 3 基本理念（第3条関係）

障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進は、次に掲げる事項を旨として行わなければならないこととした。

- (1) 障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る手段について、可能な限り、その障害の種類及び程度に応じた手段を選択することができるようにすること。
- (2) 全ての障害者が、その日常生活又は社会生活を営んでいる地域にかかわらず等しくその必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができるようにすること。
- (3) 障害者が取得する情報について、可能な限り、障害者でない者が取得する情報と同一の内容の情報を障害者でない者と同一の時点において取得することができるようにすること。
- (4) デジタル社会（デジタル社会形成基本法（令和3年法律第35号）第2条に規定するデジタル社会をいう。）において、全ての障害者が、高度情報通信ネットワークの利用及び情報通信技術の活用を通じ、その必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができるようにすること。

## 4 国及び地方公共団体の責務等（第4条関係）

- (1) 国は、3の基本理念にのっとり、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有するものとした。
- (2) 地方公共団体は、3の基本理念にのっとり、その地域の実情を踏まえ、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策を策定し、及び実施する責務を有するものとした。
- (3) 国及び地方公共団体は、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策が障害者でない者による情報の十分な取得及び利用並びに円滑な意思疎通にも資するものであることを認識しつつ、当該施策を策定し、及び実施するものとした。

## 5 事業者の責務（第5条関係）

事業者は、その事業活動を行うに当たっては、障害者が必要とする情報を

十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができるようにするよう努めるとともに、国又は地方公共団体が実施する障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策に協力するよう努めなければならないこととした。

#### 6 国民の責務（第6条関係）

国民は、障害者による情報の十分な取得及び利用並びに円滑な意思疎通の重要性に関する関心と理解を深めるよう努めるものとしたこと。

#### 7 関係者相互の連携及び協力（第7条関係）

国、地方公共団体、事業者その他の関係者は、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策が効率的かつ効果的に推進されるよう、相互に連携を図りながら協力するよう努めなければならないこととした。

#### 8 障害者等の意見の尊重（第8条関係）

国及び地方公共団体は、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策を講ずるに当たっては、障害者、障害児の保護者その他の関係者の意見を聴き、その意見を尊重するよう努めなければならないこととした。

#### 9 障害者基本計画等との関係（第9条関係）

- (1) 政府が障害者基本法第11条第1項に規定する障害者基本計画を、都道府県が同条第2項に規定する都道府県障害者計画を、市町村が同条第3項に規定する市町村障害者計画を策定し又は変更する場合には、それぞれ、当該計画がこの法律の規定の趣旨を踏まえたものとなるようにするものとした。
- (2) 政府は、障害者基本法第13条の規定により国会に提出する報告書において、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の実施の状況が明らかになるようにするものとした。

#### 10 法制上の措置等（第10条関係）

政府は、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策を実施するため必要な法制上又は財政上の措置その他の措置を講じなければならないこととした。

#### 11 障害者による情報取得等に資する機器等（第11条関係）

- (1) 国及び地方公共団体は、障害者による情報の十分な取得及び利用並びに円滑な意思疎通に資する情報通信機器その他の機器及び情報通信技術を活用した役務（以下11及び15において「障害者による情報取得等に資する機器等」

という。)の開発及び普及の促進を図るため、障害者による情報取得等に資する機器等に関し、開発及び提供に対する助成その他の支援、規格の標準化、障害者又はその介助を行う者((2)及び(3)において「障害者等」という。)に対する情報提供及び入手の支援その他の必要な施策を講ずるものとした。

- (2) 国及び地方公共団体は、障害者等が障害者による情報取得等に資する機器等の利用方法を習得することができるようにするため、障害者による情報取得等に資する機器等の利用に関し、障害者の居宅における支援、講習会の実施、障害者等からの相談への対応その他の必要な取組を自ら行うとともに、当該取組を行う者を支援するために必要な施策を講ずるよう努めるものとした。
- (3) 国は、障害者による情報取得等に資する機器等の開発及び普及の促進並びに質の向上に資するよう、内閣府、デジタル庁、総務省、厚生労働省、経済産業省その他の関係行政機関の職員、障害者による情報取得等に資する機器等を開発し又は提供する者、障害者等その他の関係者による協議の場を設けることその他関係者の連携協力に関し必要な措置を講ずるものとした。

## 12 防災及び防犯並びに緊急の通報（第12条関係）

- (1) 国及び地方公共団体は、障害の種類及び程度に応じて障害者が防災及び防犯に関する情報を迅速かつ確実に取得することができるようにするため、体制の整備充実、設備又は機器の設置の推進その他の必要な施策を講ずるものとした。
- (2) 国及び地方公共団体は、障害の種類及び程度に応じて障害者が緊急の通報を円滑な意思疎通により迅速かつ確実に行うことができるようにするため、多様な手段による緊急の通報の仕組みの整備の推進その他の必要な施策を講ずるものとした。

## 13 障害者が自立した日常生活及び社会生活を営むために必要な分野に係る施策（第13条関係）

- (1) 国及び地方公共団体は、医療、介護、保健、福祉、教育、労働、交通、電気通信、放送、文化芸術、スポーツ、レクリエーション、司法手続その他の障害者が自立した日常生活及び社会生活を営むために必要な分野において、障害者がその必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができるようにするため、障害者とその他の者の意思疎通の支援を行う者(15において「意思疎通支援者」という。)の確保、養成及び資質の向上その他の必要な施策を講ずるものとした。
- (2) 国及び地方公共団体は、医療、介護、保健若しくは福祉に係るサービスを

提供する者、学校の設置者、事業主、交通施設（移動施設を含む。）を設置する事業者、電気通信若しくは放送の役務を提供する事業者又は文化芸術施設、スポーツ施設若しくはレクリエーション施設の管理若しくは運営を行う者が行う障害者による情報の十分な取得及び利用並びに円滑な意思疎通のための取組を支援するために必要な施策を講ずるよう努めるものとした。

14 障害者からの相談及び障害者に提供する情報（第14条関係）

- (1) 国及び地方公共団体は、障害者からの各種の相談に応ずるに当たっては、障害者が必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができるよう配慮するものとした。
- (2) 国及び地方公共団体は、障害者に情報を提供するに当たっては、その障害の種類及び程度に応じてこれを行うよう配慮するものとした。

15 国民の関心及び理解の増進（第15条関係）

国及び地方公共団体は、障害者による情報の十分な取得及び利用並びに円滑な意思疎通の重要性に関する国民の関心と理解を深めるよう、障害者による情報取得等に資する機器等の有用性、障害者による円滑な意思疎通において意思疎通支援者が果たす役割等に関する広報活動及び啓発活動の充実その他の必要な施策を講ずるものとした。

16 調査研究の推進等（第16条関係）

国及び地方公共団体は、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に関する調査及び研究を推進し、その成果の普及に努めるものとした。

第3 施行期日

公布の日（附則関係）

## 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。