

しょうがいしゃ さ べつかいしょうほう し こう ともな よこはまし とりくみ ていげん  
障害者差別解消法の施行に伴う横浜市の取組について(提言)

へいせい ねん がつ  
平成27年11月

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  
横浜市障害者差別解消検討部会

もくじ  
目次

1	はじめに	.....	1ページ
2	検討の経過	.....	3ページ
3	障害者差別解消の取組について	.....	6ページ
	(1) 市が取り組むべきこと		
取組1	不当な差別的取扱いの禁止に関すること	.....	6ページ
取組2	合理的配慮の提供に関すること 『合理的配慮の提供の実践に当たって』 『コミュニケーションに関すること』 『会議、講演会等のイベントの開催に関すること』	.....	7ページ
取組3	職員対応要領の策定及び職員研修に関すること 『職員対応要領の策定』 『職員研修』	.....	10ページ
取組4	区役所等の施設・設備の改善等に関すること	.....	11ページ
取組5	市民への啓発に関すること	.....	11ページ
取組6	相談及び紛争の防止等のための体制の整備に関すること 『障害者差別解消支援地域協議会』	.....	12ページ
	(2) 市内の事業者に取り組んでほしいこと	.....	13ページ
	(3) 市民の皆さんにお願いしたいこと	.....	14ページ
	(4) 制度に関する意見	.....	14ページ
4	障害のある人とない人が共生する横浜市の実現に向けて ～ 検討部会委員から全ての市民に伝えたいこと（主に障害のある委員から）～	.....	16ページ

○巻末資料

- ・「障害者差別に関する事例の募集」で寄せられた事例（抜粋）  
～ 検討部会において主に検討した事例～
- ・横浜市障害者差別解消検討部会委員名簿

<用語>

- ・ 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）  
→ 障害者差別解消法
- ・ 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）  
→ 基本方針

# 1 はじめに

平成28年4月の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(障害者差別解消法)の施行に向けて、横浜市が行わなければならない取組について提言するため、横浜市障害者差別解消検討部会(横浜市障害者施策推進協議会に設置)において、平成26年11月から話し合いを行ってきました。平成27年9月までの約1年間で、全部で9回にわたる検討を終了して、本当に学びの多い貴重な場であったと、参加できたことに心から感謝しています。この思いは、委員全員のみならず、事務局を担った行政の方々も含めて、関わった全ての人々が共有した実感だと確信しています。

この検討部会は、何と言っても当事者委員の皆さんの活躍が素晴らしかった、ということに尽きると思います。委員は全員で19名、うち障害がある当事者委員が11名、家族という立場の委員が2名、支援者などが6名という構成でした。当事者委員は、知的障害の方が3名、精神障害2名、発達障害1名、肢体不自由2名、聴覚障害、視覚障害、内部障害の方が1名ずつと、多様な障害がある委員が一堂に会しての議論となりました。

当事者委員の方々が、それぞれの立場でなければ発言できない、貴重なメッセージを毎回送っていただきました。こうした議論ができたのは、それぞれの障害に応じた確実な情報保障があり、お互いの存在を尊重し合う空気が部会の中に確実に醸成されていったからだと思います。そのために、事務局の皆さんが担ってくださった努力には心からの敬意を表したいと思います。特に知的障害や精神障害がある方が心置きなく発言できるよう、事前の資料や会議の進め方にさまざまな工夫をしてくださり、また、会議前後に委員の職場等に出向き、確実な打ち合わせを毎回行ってくださったことが大きかったと思います。この横浜市のプロセスは、関係者に注目された平成22年1月からの、国の障がい者制度改革推進会議の配慮を上回っていたと考えます。こうした、まさに「合理的配慮」の提供が、この検討部会では確実に行うことができたと評価しています。

そして、この部会の最大の成果は当事者委員の発言の蓄積とその整理です。平成27年1月26日から2月28日まで、市民に向けて差別事例を募集したところ、最終的に993件が寄せられ、また良い配慮がされたという事例も139件ありました。これだけの事例が集まったのは驚異的と言えますし、市内の当事者団体の方々の協力が大きかったと思います。これらの事例について、勤務先、学校、お店など、差別された場面ごと、また、障害種別での分類が当事者委員の体験を踏まえてなされていきました。そして、こうした事例についてのどのような対応が求められるか、合理的配慮が必要と考えられるかについても、当事者委員それぞれの立場から発言していただきました。ですから、後半は「支援者」という立場の委員は当事者委員の話に圧倒され、ただただ聴き入るばかりでした。どの委員も障害があるがゆえに体験させられた「差別」、感じさせられた「痛み」を、今、自分でなければ伝えられない貴重なメッセージに変えて発言されていました。その過程でつくづく感じたのは、同じような場面であっても障害の種類や個人の受け取り方で、1つの言動の意味合いが違って来る、ということでした。一人ひとりの個別性を踏まえ、差別を受けた立場の声をしっかり受け止め

ることが重要であり、まさに「多様性の尊重」が求められる、ということを実感させられた場でした。

検討部会が始まる前、ここでの議論は「差別行為を糾弾する」とか、「紛争解決へ向けてどう闘うか」などの厳しい内容になるのではと考えていました。しかし、終わっての結論は、「一人ひとりがかけがえのない存在であり、それぞれをどう尊重するか」という暖かな、穏やかな空気に満たされたものになりました。「合理的配慮の提供」とは、出会った人をいかに大切に思い、その人の生き方を尊重するために、同じ市民として何ができるかを真摯に考えるという、まさに「支え合い」「共生社会」を実現するための努力と言えると思います。

最後の会議では、どの委員からも、「この会議が楽しかった」「ワクワクの連続だった」「また、続きをこのメンバーでやりたいですね」といった言葉が聞かれました。こうした委員の思いは、この報告書の最後に、「すべての市民に伝えたいこと」として実名で紹介されています。どのメッセージもずしんと重く、多くの貴重な発見があります。ぜひ、読み込んでいただきたいと思います。

平成28年4月1日から、いよいよこの障害者差別解消法が動き出します。「何が差別か」「合理的配慮はどのように提供すべきか」については、とにかく障害当事者の声に耳を傾け、一つひとつを体験するごとに、関わった人々で、そして市民全体で必死になって検討していくことが求められます。そして、このような障害者差別について考えることは、あらゆる差別を解消していくことにつながり、まさに誰もが尊重される「共生社会の実現」につながるのです。厳しい過程でもあると思われませんが、障害がある人と歩むことは、本当に楽しく、意義深く、希望をもって未来に向かっていける、そのことを教えてくれた検討部会でした。

障害者差別解消法が施行されることで、さまざまな「心のバリア」が解消され、誰もが生き生きと、自分らしい生き方ができる横浜市の実現に向かっていくのだと、今、確信しています。

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 かいちょう いしわた かずみ  
横浜市障害者差別解消検討部会 会長 石渡 和実

2 けんとう けいか  
 検討の経過

	かいさいび 開催日	ぎだい 議題
だい 第 1 かい 回	へいせい ねん 平成26年 がつ にち か 11月4日(火)	1 かいちょう ふくかいちょう せんしゅつ 会長・副会長の選出について 2 けんとう ぶかい かいぎ やくそくごと 検討部会の会議での約束事について 3 しょうがいしゃ さべつかいしょうほう せつめい 障害者差別解消法について(説明) 4 こんご すけじゅーる 今後のスケジュールについて
だい 第 2 かい 回	へいせい ねん 平成26年 がつ にち もく 12月11日(木)	1 しょうがいしゃ さべつ おも じれい ごうりてきはいりよ よ じれい ぼしゅう 障害者差別と思われる事例、合理的配慮の良い事例の募集について
だい 第 3 かい 回	へいせい ねん 平成27年 がつ にち か 2月24日(火)	1 じれい ぼしゅう じっしじょうきょう ちゅうかんほうこく 事例募集の実施状況について(中間報告) 2 よ せられた じれい せいり こうひょう こんご かつよう 寄せられた事例の整理、公表、今後の活用について 3 だい かい ころ にっていちようせい 第5回以降の日程調整について
だい 第 4 かい 回	へいせい ねん 平成27年 がつ にち か 3月24日(火)	1 じれい ぼしゅう けっか 事例募集の結果について 2 よ せられた じれい ぶんるい 寄せられた事例の分類について 3 か だい せいり こんご けんとう じこう 課題の整理(今後の検討事項)について
だい 第 5 かい 回	へいせい ねん 平成27年 がつ にち もく 5月14日(木)	1 じれい ぼしゅう けっか こうひょう ほうこく 事例募集の結果の公表について(報告) 2 よ せられた じれい ぶんるい 寄せられた事例の分類について 3 こんご けんとう よてい 今後の検討予定について
だい 第 6 かい 回	へいせい ねん 平成27年 がつ にち か 6月16日(火)	1 じれい こうひょう 事例の公表について 2 しょうがいしゃ さべつかいしょうほう きてい かくにん 障害者差別解消法の規定について(確認) 3 ぜんかい じれい ぶんるい かくにん 前回の事例の分類の確認について 4 じれい ぶんるい ぜんかい けいぞくぶん 事例の分類について(前回からの継続分)
だい 第 7 かい 回	へいせい ねん 平成27年 がつ にち か 7月21日(火)	1 じれい こうひょう ほうこく 事例の公表について(報告) 2 ぜんかい じれい ぶんるい かくにん 前回までの事例の分類の確認について 3 し おこな とりくみ 市が行うべき取組について
だい 第 8 かい 回	へいせい ねん 平成27年 がつ にち もく 8月20日(木)	1 し おこな とりくみ 市が行うべき取組について 2 し ない じぎょうしゃ とく 市内の事業者が取り組むべきことについて 3 し みる とく 市民に取り組んでほしいことについて 4 し ていげん あん 「市への提言」の案について
だい 第 9 かい 回	へいせい ねん 平成27年 がつ にち か 9月29日(火)	1 し ていげん あん 「市への提言」の案について

## ＜各回の概要＞

### 第1回

- ・ 会長、副会長を選出しました。
- ・ 多くの障害のある委員が参加するこの会議の約束事を検討し、決定しました。
- ・ 障害者差別解消法の規定内容と今後のスケジュールを確認しました。

#### 【決定した具体的な約束事】

- 発言する際には名前を言うこと、発言者はゆっくりと話すこと。
- ゆっくり話してほしいときや内容が分からないときに使う「O×カード」を希望する委員に用意すること。
- 会議資料にはルビをふること。など

#### 【会議を開催するときに準備すること】

- ・ 点字版資料の作成、磁気ループの設置、要約筆記のスクリーン投影、介助者の配置、会議資料に関する事前説明など

### 第2回

- ・ 障害者差別解消の取組を検討していくための資料として活用することや、市民啓発を目的として行われる「障害者差別に関する事例の募集」について、「設問、回答方法、実施上の工夫や配慮、周知方法」などに関する意見を出したり、提案を行いました。

### 第3回

- ・ 事例の募集の中間報告を受けました。
- ・ 事例募集の実施後の事例の整理、活用等について検討を行いました。寄せられた事例は原則全てを公表することが適当であるなど、意見を出したり、提案を行いました。また、事例の分類や障害のある人へ分かりやすく伝えていく工夫などについて議論しました。

### 第4回

- ・ 事例の募集の結果の報告を受けました。
- ・ 事例の分類方法（区分）について議論しました。  
障害のある人の側の意見を大切にしつつ、特に「絶対にしてほしくないこと」と「できればしてほしくないこと」の濃淡をつけることの適否などについて議論しました。

### 第5回

- ・ 事例の募集の結果の公表について報告を受けました。
- ・ 事例の分類方法（区分）の修正について議論しました。
- ・ 抽出した事例を対象として、決定した分類方法（区分）に従って分類を行いました。

だい かい  
第6回

- ・ しょうがいしゃ さべつかいしょうほう きてい さいかくにん  
障害者差別解消法の規定を再確認しました。
- ・ ぜんかいおこな じれい ぶんるい かんが かつ かくにん  
前回行った事例の分類について、その考え方を確認しました。
- ・ ぜんかい けいぞく じれい ぶんるい おこな つう ぎろん かだい せいり  
前回からの継続として、事例の分類を行い、そのことを通じて、議論や課題の整理を  
行いました。

だい かい  
第7回

- ・ じれい こうひょう し ほーむ ペー じ けいさいとう ほうこく う  
事例の公表（市ホームページへの掲載等）について報告を受けました。
- ・ し ていげん こうせい ぎろん けつてい  
「市への提言」の構成について議論し、決定しました。
- ・ ていげん ないよう し おこな とりくみ まどぐちたいおう でん わ たいおう はいりよ  
提言の内容として、市が行うべき取組のうち、窓口対応・電話対応における配慮や、  
つう ち せつめいしょるいとう かん はいりよ ぎろん  
通知・説明書類等に関する配慮について議論しました。

だい かい  
第8回

- ・ ぜんかい けいぞく ていげん ないよう し おこな とりくみ しない じぎょうしゃ  
前回からの継続として、提言の内容について、市が行うべき取組、市内の事業者が  
と く り ぐ む べ き こ と な ど に つ い て ぎ ろ ん  
取り組むべきことなどについて議論しました。

だい かい  
第9回

- ・ そうだんたいせい じょうれい せいてい ぎろん  
相談体制、条例の制定について議論しました。
- ・ ていげん ないよう ぜんたい かくにん けんとう おこな  
提言の内容の全体について、確認、検討を行いました。

### 3 障害者差別解消の取組について

#### (1) 市が取り組むべきこと

障害者差別の解消について、市（市職員）が取り組まなければならないことを以下のとおり6項目に分けて記載します。

なお、「取組① 不当な差別的取扱いの禁止に関すること」と「取組② 合理的配慮の提供に関すること」については、ここでは法律に沿った整理としていますが、検討部会での事例の分類の検討においても、事例の詳細が分からないと、それが「不当な差別的取扱い」になり得るものなのか「合理的配慮の不提供」になり得るものなのか判断としないものや、そもそも法律上の「障害者差別」に当たり得るのかどうかの判断が難しいものが少なくありませんでした。

以下の説明では具体例も一部示していますが、それぞれの事案によって状況は異なり、「障害者差別」となり得るのかどうかについても異なる場合がありますので、その点は注意をお願いします。

また、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、さまざま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、そのことを踏まえつつも、検討部会としては、対象となる障害当事者等の視点から、既存の制度に関することについても、この提言に記載することとしました。他の法律等との関係から、横浜市のみでは解決が難しいものもありますが、それぞれの制度ごとに現状を確認し、検討をお願いします。これについては、14ページ「(4) 制度に関する意見」に記載します。

#### 「取組① 不当な差別的取扱いの禁止に関すること」

障害者差別解消法では、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行為を禁止しており、市職員も、区役所等での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行ってはなりません。

不当な差別的取扱いは、故意に、意識的に行っていることがほとんどであると考えられますが、そのような行為がある場合は、早急に改善する必要があります。

#### <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 合理的配慮の提供に関すること」

障害者差別解消法では、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（合理的配慮の提供）が求められており、行政機関については法的義務となっています。

合理的配慮を提供しないことも、不当な差別的取扱いと同じく、障害者差別解消法において「障害者差別」であり、行政機関にとってはいずれも法的義務であることをしっかりと押さえておく必要があります。

また、障害のある人からの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もあります。職員の間からも合理的配慮の提供の要否を本人に確認するよう努めることが必要です。更に、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必要ではありますが、場面に応じて職員が考え、臨機応変に対応していくことも大切です。障害のある人の意向を的確に把握し、必要以上の過剰な配慮を時間をかけて行うようなこともないよう気をつけなければなりません。

なお、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（無関心）のうちにそうしていること、不作為のものがほとんどであると考えられるため、まずはそのことを意識する必要があります。

「合理的配慮の提供」は特別なことを求めるものではなく、「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考えています。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。

市職員が合理的配慮の提供に関して取り組むべきことは、次のとおりです。

### 『合理的配慮の提供の実践に当たって』

合理的配慮の提供を行うに当たり、まず、次の二つのことを理解してください。

#### 1. 障害の特性を理解する。

取組の姿勢は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理解を深めていくことが求められます。

#### < 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）。

#### 2. 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、対応することが大切です。

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、一人の大人としての普通の対応をすることが求められます。

#### <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。

#### 『コミュニケーションに関すること』

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、要件を確認する、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」として「受ける」ことをしていく必要があります。なお、行政機関の対応についても、行政機関が一方的に決めてしまうのではなく、障害のある人たちの意見を丁寧に聴いて決定していくことが必要です。

以下に具体例を示しますが、「合理的配慮の提供」の全てを網羅したものではありませんので、実際の対応においては、その人の障害や意向を踏まえた対応をしてください。

#### <情報を「伝える」ことの合理的配慮の提供となり得る具体例>

##### ● 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、後ろとどのように伝える(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）。
- 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」ことの合理的配慮の提供となり得る具体例>

● 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））。

『会議、講演会等のイベントの開催に関すること』

会議資料等については、8ページから9ページの『コミュニケーションに関すること』と同じですが、障害のある人の参加を前提として準備を進めたり、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工夫が必要となります。

また、会場を決めるときは、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することも大切です。

<会議等の開催に当たっての合理的配慮の提供となり得る具体例>

- 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き添い者の同席を認める。また、付き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）。

### 「取組③ 職員対応要領の策定及び職員研修に関すること」

#### 『職員対応要領の策定』

職員対応要領の策定は、障害者差別解消法においては、地方公共団体の努力義務となっていますが、市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に関すること」、「取組② 合理的配慮の提供に関すること」の内容を反映し、市の職員対応要領を策定してください。

また、策定後は、定期的に庁内の取組状況を確認し、職員対応要領の内容を必要に応じて変更できるような仕組みとしてください。なお、必要に応じて変更できるような仕組みとすることは、職員対応要領以外の取組についても同様です。

#### 『職員研修』

合理的配慮の提供等、障害者差別解消の取組は、市役所の全ての部署で取り組んでいくことが必要です。障害のある人の対応は福祉の部門ということではなく、障害のある人の生活を支えるあらゆる部門、どの職員が対応しても対応内容が変わることがないようにしてください。

そのための職員研修については、法律の趣旨、職員対応要領の内容や障害の基本的な理解がそれぞれの職員に十分浸透するよう、継続的なシステムとして構築することが必要です。なお、障害の基本的な理解については、障害種別ごとに求められる配慮を明確に示すことが必要です。また、横浜市が実施した「障害者差別に関する事例の募集」で寄せられた事例に目を通すことも、障害者差別を考えていくに当たって役立つものと考えます。

障害者差別解消法は、障害のある人も障害のない人もお互いの人格と個性を尊重して共に生きる社会、共生社会の実現を目的としていますので、障害のある人もない人もこの横浜で暮らしている、同じ一人の市民であるということをしっかりと押

さえて取り組んでください。

#### 「取組④ 区役所等の施設・設備の改善等に関すること」

区役所・市役所等の施設の設備等の改善については、障害者差別解消法では、行政機関と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ください。特に、聴覚障害者への非常通報（視覚情報による伝達）等、生命に関わるものについては、早急に設備の改善、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してください。

なお、障害のある人の利用を目的とした設備の設置や改善に当たっては、必ず対象となる障害のある人の意見を聴き、反映していくことが大切です。既に実践もされていると思いますが、改めてこの点について確認をお願いします。

また、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、稼働後の管理も大切です。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確認や検証を行ってください。

#### <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⑤ 市民への啓発に関すること」

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っていく必要があります。

市民への啓発活動においては、まずは何よりも現状を知ってもらうことが大切です。横浜市が今年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改めて整理し、抜粋した事例をもとに市民向けのリーフレット（啓発資料）を作成したり、講演会やシンポジウムを開催するなど、計画を立てて継続的に行ってください。同時に、障害のある人と障害のない人が気軽な雰囲気の中で交流することができる機会を設け、その中で障害の理解を広げていくといった取組も有効である

と考えられます。そのような市独自の取組の実施も併せて検討してください。

啓発活動の対象としては、市民全体を対象とするものももちろん必要ですが、特に教育の場において、障害のある人と実際に接することなどを含め、障害者差別や障害の理解を深めるための継続的な取組を行うことを検討してください。

そのほか、地域の民生委員等を対象とした啓発についても検討をしてください。

また、啓発活動については、障害のある人たちへの啓発を忘れてはなりません。検討部会において、知的障害のある人が理解しやすいように双六やかかるたを作ることなどの提案もありましたが、それぞれの障害に合っ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が重要です。

なお、これらの啓発活動は、障害のある人の協力、参画の下で実施することが有効であると考えます。障害の種別ごとに、障害のある人はどのような場面でのどのようなことで困っているのかなどを直接伝えることで、より一層理解が深まることが期待できます。

一人ひとりの少々の気遣いが、障害のある人にとっても暮らしやすい横浜の実現につながっていくものと思います。市民の間にそのような輪が広がっていくよう継続的かつ積極的な取組をお願いします。

## 「取組⑥ 相談及び紛争の防止等のための体制の整備に関すること」

障害者差別解消法や国の基本方針では、相談及び紛争の防止等のための体制の整備について、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に応じることが必要であり、相談等に対応する際には、障害者の性別、年齢、状態等に配慮することが重要であるとしています。また、新たな機関は設置せずに、既存の機関等の活用・充実を図るとしており、国や地方公共団体においては、相談窓口を明確にするのと同時に、相談や紛争解決等に対応する職員の業務の明確化、専門性の向上などを図ることとしています。

こうした考え方を踏まえつつ、横浜市における相談及び紛争の防止等のための体制の整備に当たっては、個別の相談の解決を目指すための明確な仕組みの構築を基本とした整備を検討してください。

障害を理由とする差別に関する相談は、さまざま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、相談の解決を目指すための仕組みを整備しておくことが必要と考えます。障害者差別解消法では、具体的な仕組みの構築に関する定めはありませんが、相談窓口による解決が難しい事案について、解決を目指すための相談、調整、あっせんという一連の仕組みを市独自に構築することを検討してください。また、併せて、このような仕組みを明確にしておくため、条例の制定についても検討してください。障害のある人の生活は、障害のない人と同じく、福祉の担当部局のみでなく市の行政全般に関係しています。条例の制定は、障害者差別

解消の取組を全庁的に進めていくに当たっても意味のあるものではないかと考えます。

なお、相談の受付においても、障害に応じたコミュニケーションの手段は確保しておくことが必要であるため、電話のみでなく、ファックスや電子メールによる相談ができるよう対応をお願いします。また、8ページから9ページの『コミュニケーションに関すること』も参照してください。

### 『障害者差別解消支援地域協議会』

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こととされており、期待される役割の想定としては、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。

## (2) 市内の事業者に取り組んでほしいこと

障害者差別解消法では、事業者について、不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供に取り組むことを定めています。また、事業者については、医療機関や学校（私立）、金融機関、公共交通機関をはじめ、各省庁が事業分野ごとに「対応指針」（事業者向けガイドライン）を策定していますので、該当する「対応指針」の内容を理解し、それに沿って対応していくことになります。

なお、合理的配慮の提供については努力義務とされていますが、事業者は多くの顧客や利用者に対し、対象に経済活動等を行っており、社会における役割を考えると、障害のある人に適切な配慮を提供していくに当たり、やはり一定程度の障害の理解は必要と考えられます。それぞれの事業者において、従業員への研修等に取り組むことが必要であり、横浜市には、障害者差別解消に取り組む事業者をサポートしていく活動をお願いします。

また、従業員への研修等においては、障害者差別解消法が障害のある人も障害のない人もお互いの人格と個性を尊重して共に生きる社会、共生社会の実現を目的としていることを踏まえ、例えば、必要がないにもかかわらず家族の同行や同席を求めるなど、無意識や無関心のうちに障害のある人の人格を傷つけることがないように伝えていくことも大切です。

合理的配慮の提供に関しては、7ページから10ページの市職員が取り組むべき「取組

② 合理的配慮の提供に関すること」も参考にしてください。なお、事業者のうち病院や学校については、そこを利用する障害のある人にとって選択の余地のない機関であるとも考えられるため、行政機関と同様の合理的配慮の提供に努めるようお願いいたします。

### (3) 市民の皆さんにお願いしたいこと

11ページから12ページの「取組⑤ 市民への啓発に関すること」でも触れましたが、まずは横浜市における現状を知っていただきたいと思っております。横浜市が実施した「障害者差別に関する事例の募集」で寄せられた事例を是非ご覧いただきたいと思っております。私としての個人、市民は、障害者差別解消法における障害者差別の禁止の直接の対象とはなっていませんが、障害のある人の声をごらんいただき、市民の皆さんの一人ひとりが普通のこととして少しの気遣いを実践し、障害のある人の暮らしにくさ、生きにくさが改善されるよう、取り組んでいく必要があると思っております。

障害者差別解消法は、共に生きる社会、共生社会の実現を目的としています。障害のある人も障害のない人も同じ一人の横浜市民です。障害のある人が差別をすることもあるかもしれません。障害の有無に関わらず、お互いを理解し、同じ一人の市民として同じ横浜の街で暮らしているということ、暮らしていくということを共に考えていく必要があります。

#### <お願いしたいことの例>

- 障害のある人を哀れんだり、特別視しないでください。
- 必要以上に障害のことを根掘り葉掘り聞かないでください。

### (4) 制度に関する意見

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、さまざま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、対象となる障害当事者等の視点から、次のことを制度に関する意見として記載します。

他の法律等との関係から、横浜市のみでは解決が難しいものもあり、法施行後にすぐに実施を求めるものではありませんが、それぞれの制度ごとに現状の課題を確認し、課題を解決するための検討をお願いします。

また、障害者差別解消法の施行後も、検討の必要が生じた制度については、この法律の前提である障害者権利条約や障害者基本法の趣旨に則り、具体的な議論をしていくことをお願いします。

- 精神障害者の介護者（付添い者）のバス・地下鉄等の運賃割引について、他の障害種別と同等の割引制度を設定していただきたい。
  - 視覚障害者について、点字版や音声版の選挙公報の提供が制度化されていない。情報の保障の観点から改善していただきたい。
  - 視覚障害者について、どのような媒体（点字、拡大文字、電子データ、電話など）で個人情報を含む通知等を発出すればよいのかを市として把握してほしい。
- また、金融機関の窓口等、個人情報の保護に特に配慮が必要な手続の場面において、

だいどく だいひつ おこなう ことができるもの しかく しんせつ しかくしゃ ようせいとう と く  
代読や代筆を行うことができる者の資格の新設、資格者の養成等に取り組んでいただき  
たい。

- いっぱんがっきゅう ざいせき ちょうかくしょうがい じどうせいと の ーとていく じゅうぶん  
一般学級に在籍する聴覚障害のある児童生徒のノートテイクについて、十分な  
じかんすう ほしょう  
時間数を保障していただきたい。

4 障害のある人とない人が共生する横浜市の実現に向けて  
 ～ 検討部会委員から全ての市民に伝えたいこと（主に障害のある委員から）～

私は視力0です。だから「視覚障害者」と呼ばれます。でも見えないから障害者なのでしょうか？  
 確かに朝刊は読めませんが、ラジオやテレビのニュースで補えます。缶入り飲料の中身の区別は  
 できないものの、点字や触れてわかる印があればわかります。着る服の色や柄もわかりませんが、  
 形で区別したり音声タグというものを付ければ大丈夫です。タッチパネルで操作する券売機やATM  
 も画面がつるつるなだけでどこにタッチすればいいかわかりませんが、数字キーのあるものなら操作  
 できます。最近パソコン画面や書類を読み上げる装置もできました。点字ブロックやホームドアは、  
 安全で確実な歩行を守ってくれています。街で声をかけてくださる方もたくさんいらっしゃいます。  
 こう考えると、私の不便さは「今の社会が見て知る社会」になっているからで、何気ない援助や科学  
 技術の進歩、制度の改善で「聞いたり触れたりして知る社会」になれば、私の不便さは軽くなり、  
 障害者でなくなるかもしれません。「見えなくても障害のない社会」が早く来るよう、その日のために、  
 皆様のご協力をお願いします。（視覚障害：神崎 好喜）

聴覚障害の内容は一律ではなく、聞こえに大きな幅があります。手話でないと分からない人、少し大  
 きな声で言えば分かる人、補聴器を使えば分かる人、補聴器は使っているが言葉の判別ができない  
 人など、いろいろな人がいます。手話、筆談、少し大きな声、ゆっくり、はっきり、マスクをとるなど、そ  
 の人に合った方法で話をしていただければと思います。  
 聴覚障害イコール手話ではなく、聴覚障害者でも手話を知らない人が多いので、要約筆記も必要と  
 なります。要約筆記は一般の市民の人たちには知られていないかもしれませんが、手話通訳だけで  
 なく要約筆記などにも注目していただき、音声や文字化できるシステムの普及が進むことを願ってい  
 ます。手話は若いうちなら習得できますが、高齢者には難しいです。  
 また、小・中学校時代に、教育の場において、障害者やいじめなどについて考える機会をつくってい  
 ただきたいです。実際に障害者と触れ合う場も必要だと感じています。特に低学年のうちにそのよう  
 な機会があると有効だと思います。（聴覚障害：須山 優江）

「完全参加と平等」へ大きなステップに  
 中学の時に車椅子生活へ、小学校の運動会はいつも見学で修学旅行にも参加できず、卒業後、  
 仕事を覚えようと訓練所を探したが車椅子を受け入れる施設はなく、やっと全寮制の身体障害者  
 職業訓練所に入れた。  
 しかし、技術を身に付けても通勤ができないと会社に入らず運転免許証の必要性を痛感、運動能力  
 が原因で適性検査に何度も落ちたが免許を取得、始めて路上に出た時、一般人と同じ道路を走行  
 する自身に障害のない“交通社会の平等”を感じた。  
 自立に向け“社会の扉”を開く度に障害への無理解が呼ぶ差別、制度上の壁が立ち塞がるが、その  
 解決となってくれたのは周りの方々の障害への正しい理解と協力でした。来年の4月には障害者  
 差別の解消を推進する「障害者差別解消法」が施行される時こそ市民に障害者理解を拡げる、国際

しょうがいしゃねん かか かんぜんさんか びょうどう じつげん おお すてっ ぶ おも したい ふじゆう くるまい す はまぎ  
障害者年で掲げた「完全参加と平等」実現へ大きなステップにと思う。(肢体不自由(車イス): 浜崎  
孝行)

わたしたちしょうがいしゃ あ まえ よこはましん そば く にんしき  
私達障害者も当たり前前の横浜市民であること、そしてあなたの側で暮らしていることを認識してもら  
こと にんしき  
事です。認識することにより、徐々に障害者への理解が広がっていくのではないかと思います。ま  
ず、相手の事を知ることです。前回の会議で視覚障害の神崎委員から「私は聴覚障害・難聴障害  
こと し はつげん だいじ してき  
の事を知らないのです」というような発言をされていましたが、これは大事な指摘です。  
わたし てんじぶろく うえ ひと はな こと しかくしょうがいしゃ かた どうせん  
私は、点字ブロックの上で人と話したりする事があります。これは視覚障害者の方にとっては動線を  
うば 奪われることだと思えます。視覚障害に差別だと言われて当然だと思えます。このように人は皆、  
むいしき だれ さべつ い おも ひとりひとりじぶん だれ さべつ  
無意識のうちに誰かを差別して生きているのではないかと思います。一人一人自分も誰かを差別し  
ている事を意識することが出来れば、少しずつ差別を減らしていけると思えます。(肢体不自由:  
まつしま まさき  
松島 雅樹)

こんにち しょうがいしゃさべつ すく い にちじょう  
今日では、あからさまな障害者差別は少なくなってきたと言えるかもしれません。かつては、日常  
かいわ なか さべつようご つか いま  
会話の中においてもあたりまえのように差別用語が使われていましたが、今はそのようなこともなくな  
りました。しかし、これらは表面的なとらえ方に過ぎないのです。障害者差別そのものがなくなったわ  
けではありません。障害者差別の事例集をご覧ください。これが実状です。わたしたちの思  
いは、わたしたち障害者ばかりではなく、もちろん 老人も、子ども、誰もが普通に、それぞれに 応じ  
た配慮を受けながら、日々を過ごせる、自分で暮らしに必要なことを済ませることのできる横浜市に  
なっしてほしい、おたがいに協力してそうしていきたい、ということです。  
ちゅうい とくべつあつか ふうふう く  
注意していただきたいのは、特別扱いをしてほしいということではありません。みんなが普通に暮ら  
せる横浜市ということです。(内部障害: 佐藤 秀樹)

しょうがい しゅべつ こ おや かい れんごうたい ぶかい さんか しょうがい ひと ひと  
障害の種別を越えた親の会の連合体からこの部会に参加をしました。障害のある人とない人が  
きょうせい しゃかい しょうがいしゃ もんだい こうれいかしやかい をかえ いま すべ しみん かだい  
共生する社会は障害者の問題ではなく、高齢化社会を迎える今、全ての市民の課題でもあります。  
こんかい よ ぶんるいせいり さべつじれい ひょうざん いったく だいぶぶん し こと  
今回寄せられて分類整理をされた差別事例は氷山の一角であり、その大部分は知らない事によって  
おこっています。それだけに障害者のことをもっと知ってもらいたいし、誤解や偏見がなくなれば、そ  
れだけで差別は減っていくのだと思えます。  
しょうがい りかい けいはつそくしん そうだんたいせい かくりつ もんだいかいけつ し く よこはまし  
障害への理解、啓発促進、また相談体制の確立や問題解決の仕組みづくりのためにも、横浜市  
どくじ しょうがいしゃさべつつかいしょうじょうれい せいいてい よこはま く ひとびと ちが みと あ  
独自の障害者差別解消条例を制定して、横浜に暮らす人々が、それぞれの違いを認め合う  
きょうせいしゃかい じつげん ねが しょうがいじしや おや しみず たつお  
共生社会の実現を願っています。(障害児者の親: 清水 龍男)

しょう も かた おお にちじょうせいかつ さまざま ぼめん せいかつ かん  
障がいを持たれている方の多くは、日常生活の様々な場面で生活のしづらさを感じています。その  
よういん ひと しょう しゃさべつ  
要因の一つに、障がい者差別があります。  
こうてんてき しょう お かた かずおお かんが しょう しゃさべつ じぶん かんけい  
後天的に障がいを負う方も数多くいらっしゃることを考えると、障がい者差別を自分とは関係ない  
たにんごと おも  
他人事とは思えなくなります。  
こんかい しんぎ なか しょう しゃさべつ かん おお じれい よ しみん かた よ  
今回 審議する中で、障がい者差別に関する多くの事例が寄せられました。市民の方には、寄せられ

た事例や本提言から障がい者差別について考えていただき、差別を許さない人権感覚、そして差別解消への意識を高めていただくことを切に願います。(支援者:中瀬 明德)

人はみな様々な場面で影響し合い、日々を過ごしています。  
しかし、状況が異なると、「相手が何を必要としているか」「自分には何が出来るか」と、迷うことや分からないことも沢山あります。そのような時は、まず相手の気持ちや考え、困ったこと、嬉しいことを聞いたり、伝えたりすることが大切です。  
自分の身に置き換え、想像し、相手の方の状況に応じて「聞く」「伝える」ための方法や工夫を考えることも相互理解に近づく一歩です。  
今回の法施行を機に、一人一人がそのような意識を高め、互いに思い合える気持ちを育むことの出来るよう、市全体で取り組んでいければと思います。(支援者:前沢 奈美)

たくさん遊びたい！ゲーセンで好きな車のゲームをやりたいし、ライブにも行きたい、車のレースも見に行きたい。一人で行きたいところ旅行に行きたいし、友達とも旅行に行きたい。そのためにはお金を稼ぎたいし、お金を稼ぐために仕事をしたい。  
将来も安心できるようにしたいし、今はグループホームで生活しているけれど、いつか一人暮らしをしたい。そして、いつか車の免許が取れる世の中になるといいな。夢は自分でマイカーを買って湾岸を運転すること！  
自分だけじゃなく、仲間の一人ひとりが同じように自分らしく楽しく生きていけるといいな。みんなおんなじだから、助け合って生きて行こう。(知的障害:井上 繁)

私がこの委員会をやってみて感じたことは新しい法律がつくる会議のレジメでは専門用語の言葉が多くて初めのうちはすごく大変で苦労しました。何回かやっていくうちに横浜市の担当職員さんが前日に仕事場などに来て明日の会議を説明してくれたけど委員さんたちはやっぱり専門用語で会議が話し合いました。時々には会議中で私にも理解ができる言葉で話し合いをしてくれました。が話し合ってからまた専門用語で会議がやっていて理解ができませんでした。時には同じ委員の人たちが意見を出してくれたり差別で同じ意見の人が会議で話してくれたことが私にはとてもよかったと思いました。  
この会議に参加して良かったことが2つあります。  
①会議の前日に横浜市担当職員さんが仕事場などにきてくれて説明してくれた。  
②いろんな障がい者たちが自分の経験のことや差別の意見を話してくれたことが良かったと思いました。今まで知らないことがいっぱいありました。他の障がい者たちの話を聞くことができて私には一番の勉強になりました。  
自分が知的障がい者から意見があります。2つあります。  
①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。  
②会議の時のレジメは一人一人にあったレジメを作ってほしいです。

さいご ねが  
最後にお願ひがあります。2つあります。

①わかりやすいレジメを作ることが大切だけど自分だけでやらないで専門家や横浜市の職員といっしょになって作ってほしいです。

②いつも障がい者に関係ある委員は司会などが福祉の関係者でやることが多いので障がい者の本人たちにもやってほしいです。(知的障害:奈良崎 真弓)



けんとうぶかい さんか  
検討部会に参加して見て、こんなにたくさん差別があると思わなかった。もっと早く市民の人にも知ってほしかった。差別があることをもっと知ってもらって、これから差別がないように、市役所、区役所、学校、病院などに資料を見てもらいたい。

わたし さべつ え か  
私たちも、差別がなくなるように絵を描いたり、すごろくを作ったりしているので、みなさんに見てほしい。少しでも差別がなくなることを期待しています。(知的障害:永田 孝)

### 『お互いの自然な歩み寄り』

この『障害者差別解消法』により「障害者は特別扱いされて良いな」と思われたり、これまで以上に「心の隔たり」ができないことを願います。健康者同士の助け合い補い合いとなんら変わらない特別なことではない、本来自然なことという感覚が広まることを願います。例えば、障害のある人を自分よりも下に見て「やってあげる」という感覚でいたり、障害のある人が必要以上に恐縮したり怠慢になったり、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。知らない、無関心、思い込みなどが、誤った認識や配慮に繋がってしまうと思います。特に、こうした助け合いや補い合い、交流と歩み寄りが、子供の頃から日常生活の中で繰り返されていくうちに、みんなにとって自然なことになっていくと私は思います。障害のある人もない人もお互いが尊重しあえますように。(発達障害:山下 優子)

せいしんしょうがいしゃ きちがい  
まず精神障害者はキチガイではありません。本人に何らかの事情があって不可思議な動きをしているだけです。一人ご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。具合が悪い時はへろへろになるコトもあります。それでもあくまで一人の人間なんです。わけもわからないのに「キチガイだから」という納得の仕方をしないで下さい。とにかく話を聞いて下さい。精神障害は目に見えにくい障害なので難しいと思います。それでも一般の人々に自分の障害についてわかるように話せる人も中にはいます。(私のように)

せいしんしょうがい かずおお わたし こうえんかい  
精神障害について、数多く、私は講演会をやっていますが、聞いている人がビックリするようです。1

にち じょう あるふあー くすり の わたし じぶん い しょうがい しょうめんむ い  
日22錠+ α の薬を飲んでいる私が、いかに自分の生きづらさ(障害)と正面向いて生きている  
か。精神障害はキツイです。ひどい時は話すコトもできなくなり、かたまったまま動けなくなります。  
(精神障害:和田 千珠子)

しょうがいしゃ とくべつあつか おも りかい  
障害者は特別 扱いをしてほしいとは思っていないことを理解してください。  
しょうがいしゃ かわいそう ひと しょうがい せいかつじょう ふべん かなか ふつう しみん  
障害者は可哀想な人ではなく、障害による生活上の不便さを抱えている普通の市民です。  
なに ふべん しょうがい しゅるい ちが しょうがいしゃ ちが しょうがいしゃ なか み  
何が不便かは障害の種類ごとに違うし、障害者ごとに違います。障害者の中には見かけではわから  
ない聴覚障害や精神障害、発達障害、内部障害などを持つ人もいます。障害を持ってみないとその  
ふべん  
不便さはなかなかわからないかもしれません。  
しょうがい  
けれども、障害という苦勞を抱えている人たちがこの世にいて、みんなと一緒に生活したいと思っ  
ていることを忘れないでください。ちょっとした氣遣いと援助の仕方が分かれば、共生できます。誰もが  
いつしょうがいしゃ しょうがいしゃ おおば つぐあき  
障害者になるかはわかりません。(精神障害(家族):大羽 更明)

かん  
卷

まつ  
末

し  
資

りょう  
料



「障害者差別に関する事例の募集」で寄せられた事例(抜粋) ～検討部会において主に検討した事例～

※以下の内容は、検討部会において、抜粋した事例の検討・分類を試みたものです。各事例が障害者差別に該当することなどを断定するものではありません。

※「分類」：①「差別的取扱いをしたもの」になり得るもの、②「適切な配慮をしなかったもの」になり得るもの、③その他(①、②のいずれにも入らないもの)

寄せられた事例		検討部会としての考え方、意見など	
応募者	こうしてほしかったこと	誰によるものか	分類
<p>1</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 視覚障害、聴覚・平衡機能障害</p> <p>事例 劇場のウェブサイトに「観劇サポート」のページはありますが、車いす対応のみで、聴覚障害、視覚障害への対応について書かれていませんでした。</p>	<p>手話通訳、台本貸し出し、字幕表示、磁気テープ、音声ガイドなどの準備を行う用意があることを当初より明記。問い合わせがあれば対応するのではなく、当初から明記することによって参加しやすくすることが大切と考えます。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>事業者、行政機関</p>	<p>分類</p> <p>②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>意見 ○一般にはあまり知られていないが、聴覚障害については、手話通訳のみでなく要約筆記が必要である。</p> <p>改善の方向性 ○聴覚障害、視覚障害の対応についても記載する(過重な負担を要する場合を除く)。</p>
<p>2</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 聴覚・平衡機能障害</p> <p>事例 障害者同士のツアーを旅行代理店から断られる。</p>	<p>旅行代理店が責任を持って手話のできる人を雇い入れる。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>事業者</p>	<p>分類</p> <p>①差別的取扱いをしたもの、②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>意見 ○障害のある人の参加を一律に断る取扱いをしている場合(障害のある人が参加できるとしているにも関わらず実際には断っている場合を含む)は「差別的取扱いをしたもの」。</p> <p>○障害のある人が参加できるツアーの設定や配慮を旅行代理店が可能な範囲で行っていないため、ツアーに参加できない場合は「適切な配慮をしなかったもの」。</p> <p>○手話のできる人がいなくても、筆談してくれることで楽しい旅行になることもある。</p> <p>改善の方向性 ○障害があることのみを理由として一律に断る取扱いをしない。</p> <p>○障害のある人が参加できるツアーの設定をしたり、本人の意向を確認した上で、できる配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。</p>
<p>3</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 聴覚・平衡機能障害</p> <p>事例 市役所や区役所の火災報知機や庁内放送について、視覚による情報提供がない。</p>	<p>視覚による情報提供をする。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>行政機関</p>	<p>分類</p> <p>②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>意見 ○生命に関わる重要な課題である。</p> <p>改善の方向性 ○視覚による情報提供を行う(過重な負担を要する場合を除く)。</p>
<p>4</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 精神障害</p> <p>事例 市内の消防団に加入したいと思ったところ、病気を理由に断られた。病気が回復したと伝えても病歴を理由に断られた。</p>	<p>病歴を理由に断られた。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>行政機関</p>	<p>分類</p> <p>①差別的取扱いをしたもの</p> <p>意見</p> <p>改善の方向性 ○病歴のみを理由として一律に断る取扱いをしない。</p> <p>○病歴、障害に関する理解を深めてもらう。</p>

寄せられた事例		検討部会としての考え方、意見など	
応募者・障害種別・事例	こうしてほしかったこと	誰によるものか	行政機関
<p>5</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 発達障害</p> <p>事例 市内の中学校の個別支援級に通っていたと、運動会や文化祭では一般級が参加する大縄跳びや合唱コンクールに参加できなかった。</p>	<p>個別支援級の生徒が参加できる機会を増やしてほしい。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>分類 ①差別的取扱いをしたもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善の方向性</p>	<p>行政機関</p> <p>①差別的取扱いをしたもの</p> <p>○障害のみを理由として一律に学校行事への参加を妨げることはしない。</p>
<p>6</p> <p>応募者 障害のある人の家族</p> <p>障害種別 知的障害</p> <p>事例 習字教室の入会を障害があることを理由に断られた。</p>		<p>誰によるものか</p> <p>分類 ①差別的取扱いをしたもの、②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善の方向性</p>	<p>事業者</p> <p>①差別的取扱いをしたもの、②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>○障害のある人の入会を一律に断る取扱いをしている場合(障害のある人が入会できるとしているにもかかわらず実際には断っている場合を含む)は「差別的取扱いをしたもの」。</p> <p>○障害のある人が入会できる準備や配慮を習字教室が可能な範囲で行っていないため、習字教室に入会できない場合は「適切な配慮をしなかったもの」。</p> <p>○障害があることのみを理由として一律に断る取扱いをしない。</p> <p>○障害のある人が入会できるよう準備をしたり、本人の意向を確認した上で、できる配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。</p>
<p>7</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 知的障害</p> <p>事例 仕事内容をあまり教えてくれない。自分だけ名前を呼び捨てにされる。</p>		<p>誰によるものか</p> <p>分類 前半: ②適切な配慮をしなかったもの 後半: ①差別的取扱いをしたもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善の方向性</p>	<p>事業者</p> <p>前半: ②適切な配慮をしなかったもの 後半: ①差別的取扱いをしたもの</p> <p>○前半: 仕事を教えることについての職場のルールがないなど、本人の障害に応じた配慮がない場合は「適切な配慮をしなかったもの」。</p> <p>○後半: 障害を理由として、その人を呼び捨てにしている場合は「差別的取扱いをしたもの」。</p> <p>○本人の意向を確認した上で、障害に応じた配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。</p> <p>○その人の名前を呼び捨てにしない。</p>
<p>8</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 聴覚・平衡機能障害</p> <p>事例 クレジットカード会社からの連絡(若しくはクレジットカード会社への連絡)において、本人による電話しか認めず、本人が聴覚障害者であっても代理人による電話を認めない。及び、電話以外の方法を認めない。</p>	<p>聴覚障害者が連絡をとれる方法を確保しないのは差別に当たります。聴覚障害者が連絡できる手段を確保する必要があります。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>分類 ②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善の方向性</p>	<p>事業者</p> <p>②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>○本人確認の他の方策を検討し、障害に応じた配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。</p>

寄せられた事例		検討部会としての考え方、意見など	
応募者・障害種別・事例	こうしてほしかったこと	誰によるものか	行政機関・事業者以外の者
<p>9</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 知的障害</p> <p>事例 10年以上前になりますが、障害者の福祉施設が何の説明もなく突然着工され、住民の反対を押しつけて住宅地に無理に建設されたため、現在でもなお近隣住民の障害者、特に知的障害者に対する偏見は容赦のないものがあります。自分が知的障害であることを隠さなければならぬ状態である。今後も隠し通さなければならぬのかと思うとつらいです。時間がかかって市外の施設に通所しているのはそういう理由です。まだまだ行政の方と住民との理解が追いついていないと思います。</p>		<p>誰によるものか</p> <p>分類 ①差別的取扱いをしたもの</p> <p>考え方、意見 ○直接的には地域住民によるものであるが、障害の理 解と建設についての十分な事前調整が必要である。</p> <p>考えられる改善 の方向性 ○地域住民に障害に関する理解を深めてもらう。 ○建設について、市、事業者による地域住民への説 明、事前調整を行う。</p>	
<p>10</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 聴覚・平衡機能障害</p> <p>事例 市からの情報提供を行うテレビ番組に字幕若しくは手話通訳が付いているものと付いていないものがあつた。</p>	<p>すべての番組に字幕若しくは手話通訳を付けてほしい。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>分類 ②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善 の方向性 ○字幕など、聴覚障害への配慮を行う(過重な負担を要 する場合は除く)。</p>	<p>事業者、行政機関</p>
<p>11</p> <p>応募者 不明</p> <p>障害種別 精神障害</p> <p>事例 脱水を起こして救急病院へ行つたとき、一応点滴はしてくれましたが、精神疾患の人は精神科病院へ行ってくださいと言われた。</p>	<p>精神疾患があつても、身体 の疾患の場合には、普通の人と同じよう に対応してもらえるよう にしてほしい。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>分類 ①差別的取扱いをしたもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善 の方向性 ○精神疾患のみを理由として一律に診療を断る取扱い をしない。 ○病気、障害に関する理解を深めてもらう。</p>	<p>事業者</p>
<p>12</p> <p>応募者 不明</p> <p>障害種別 精神障害</p> <p>事例 バス・地下鉄の割引(介護者)。身体・知的には介護者は通常の半額になるが精神にはない。精神の人は一人で乗車するのが困難な人がかなりいる。</p>	<p>精神の介護者にも、バス220円を110円にすべきである。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>分類 ①差別的取扱いをしたもの</p> <p>考え方、意見 ○法律上の障害者差別の範囲外と考えられるが、障害 当事者の側の視点から、検討部会としては障害種別間 の「差別」として整理する。</p> <p>考えられる改善 の方向性 制度についての検討が必要。</p>	<p>事業者</p>
<p>13</p> <p>応募者 不明</p> <p>障害種別 精神障害</p> <p>事例 身体障がい者の人は、就労のときに割と容易に受け入れられるのに、精神障がい当事者はそうでないところに差別を感じる。</p>		<p>誰によるものか</p> <p>分類 ③その他</p> <p>考え方、意見 ○具体的な場面が明らかでないため「その他」。</p> <p>考えられる改善 の方向性</p>	<p>事業者、行政機関</p>

寄せられた事例		検討部会としての考え方、意見など	
応募者・障害種別・事例	こうしてほしかったこと	誰によるものか	事業者
<p>14</p> <p>応募者 不明</p> <p>障害種別 精神障害</p> <p>事例 美容院。たくさんの中にあることが苦手なので、事前に電話して精神科に通っているのので配慮してほしいと伝えたら、ハサミを扱っているのので精神科に通っている方はお断りしますと言われた。</p>	<p>精神障害者が安心して行ける施設がほしい。 精神障害者も身なりは整えたい。社会からの偏見をなくしてほしい。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>分類 ①差別的取扱いをしたもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善の方向性</p>	<p>事業者</p> <p>①差別的取扱いをしたもの</p> <p>○精神科への通院のみを理由として一律に入店を断る取扱いをしない。 ○病気、障害に関する理解を深めてもらう。</p>
<p>15</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 視覚障害、聴覚・平衡機能障害</p> <p>事例 家族や介助者と一緒にいると、自分のことでも家族らに聞く。本人に聞いてくれない。</p>	<p>本人に普通に聞いてほしい。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>分類 ①差別的取扱いをしたもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善の方向性</p>	<p>行政機関、事業者、行政機関・事業者以外の者</p> <p>①差別的取扱いをしたもの</p> <p>○本人と話をする。 ○本人が家族等と話をすることを希望する場合は、希望に沿って対応する。</p>
<p>16</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 精神障害、視覚障害、肢体不自由</p> <p>事例 知人の住まいを不動産屋で探したことがあったが、障害があると断られる。</p>	<p>知人の住まいを不動産屋で探したことがあったが、障害があると断られる。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>分類 ①差別的取扱いをしたもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善の方向性</p>	<p>事業者</p> <p>①差別的取扱いをしたもの</p> <p>○障害があることのみを理由として一律に断る取扱いをしない。 ○病気、障害に関する理解を深めてもらう。</p>
<p>17</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 視覚障害</p> <p>事例 病院の案内表示で、ピンク色のバックに白色の文字のものがあった。弱視の人にとって大変分かりにくい。</p>	<p>濃い色をバックにするなどの配慮を。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>分類 ②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善の方向性</p>	<p>事業者</p> <p>②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>○障害のある人にとっても分かりやすい色にする(過重な負担を要する場合を除く)。</p>
<p>18</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 視覚障害</p> <p>事例 自動券売機、セルフレジの普及が進んでいるが、視覚障害者にとっては困る。</p>		<p>誰によるものか</p> <p>分類 ③その他</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善の方向性</p>	<p>事業者</p> <p>③その他</p> <p>○具体的な場面が明らかでないため「その他」。</p>
<p>19</p> <p>応募者 障害のある人の支援者</p> <p>障害種別 知的障害</p> <p>事例 市役所や区役所の方の説明や説明書類が、知的障害の方や自閉症の方には分かりづらいことが多い。絵や文字等を使って分かりやすく説明するなど、一工夫お願いしたい。</p>		<p>誰によるものか</p> <p>分類 ②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善の方向性</p>	<p>行政機関</p> <p>②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>○分かりやすい説明、書類の作成をする(過重な負担を要する場合を除く)。</p>

寄せられた事例		検討部会としての考え方、意見など	
応募者・障害種別・事例	こうしてほしかったこと	誰によるものか	行政機関・事業者以外の者
<p>20</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 聴覚・平衡機能障害</p> <p>事例 労働組合の大会等で、「情報漏れは困る。」という理由で手話通訳を付けてくれなかった。更に手話通訳者には「守秘義務」があることを説明しましたが、「そうは言っても現実とは違う。」と言われ、なかなか理解が得られませんでした。</p>	<p>当時は障害者基本法がなかったので、派遣元の職員より労働組合にご説明いただき、ようやく手話通訳が付くことになりました。労働組合には、聴覚障害者への情報保障をもっと学習してほしいと思い、機会のあるごとにこの事例を話しています。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>分類 ②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善の方向性</p>	<p>行政機関・事業者以外の者</p> <p>②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>○手話通訳等の配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。</p>
<p>21</p> <p>応募者 障害のある人の家族</p> <p>障害種別 肢体不自由</p> <p>事例 障害のある家族が幼稚園に申し込んだとき、手帳を持っているなら他に行ってほしいと園長に言われた。</p>	<p>障害者が通える園や学校の窓口を充実してほしい。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>分類 ①差別的取扱いをしたもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善の方向性</p>	<p>事業者</p> <p>①差別的取扱いをしたもの</p> <p>○障害のみを理由として一律に申込を断る取扱いをしない。 ○障害に関する理解を深めてもらう。</p>
<p>22</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 視覚障害</p> <p>事例 銀行では代読、代筆が金融庁でも認められているが、周知徹底されていない。</p>	<p>金融庁でも認めていることを銀行に周知徹底してもらいたい。</p>	<p>誰によるものか</p> <p>分類 ②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善の方向性</p>	<p>事業者</p> <p>②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>○銀行で代筆等の配慮がなかったのであれば「適切な配慮をしなかったもの」。</p> <p>○代筆等の配慮を行う(過重な負担を要する場合を除く)。</p>
<p>23</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 精神障害</p> <p>事例 オペラを見に行ったとき、具合が悪くなりそうだったので頓服を飲むと、つらいびきをかいて寝てしまい、隣の人に「そんな変な薬を飲んでる人はこういう所に来る資格はないの」と言われた。</p>		<p>誰によるものか</p> <p>分類 ③その他、①差別的取扱いをしたもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善の方向性</p>	<p>行政機関・事業者以外の者</p> <p>③その他、①差別的取扱いをしたもの</p> <p>○障害を理由とした発言であるのか、場面が明らかでないで「その他」。</p> <p>○ただし、障害を理由とした発言である場合は「差別的取扱いをしたもの」に該当。</p>
<p>24</p> <p>応募者 障害のある人</p> <p>障害種別 聴覚・平衡機能障害</p> <p>事例 障害者手帳を紛失し、再発行手続きをした。区役所から「手帳ができた」と電話で連絡があった。私は聴覚障害者なのに、電話で知らせてくれるのは配慮に欠ける。このとき、たまたま夫が在宅していて電話を受けたので、取りに行くことができた。</p>	<p>区役所からなぜファックスで連絡をもらえないのか？</p>	<p>誰によるものか</p> <p>分類 ②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>考え方、意見</p> <p>考えられる改善の方向性</p>	<p>行政機関</p> <p>②適切な配慮をしなかったもの</p> <p>○ファックス又は郵送で連絡を行う。</p>

寄せられた事例		検討部会としての考え方、意見など	
応募者・障害種別・事例	こうしてほしかったこと		
25 応募者 障害のある人 障害種別 肢体不自由 事例 電動車が、電車に乗り、降りる際、駅員さんがお迎えに来てくれなかったので、次の駅まで行ってしまった。	駅員さんをお願いしなくても、自由に乗降できるように工夫してほしい。	誰によるものか 分類 ③その他 考え方、意見 考えられる改善の方向性	事業者 ○障害を理由とした行為ではないと考えられるため「その他」。
26 応募者 障害のある人 障害種別 肢体不自由 事例 障害者用のトイレの数が少ない。健常者が30分以上入っていることが多く、外出のときに困っている。休日は特にひどくずっとガマンしている。	健常者用のトイレの数に対して、障害者用のトイレの数が少ないので増やしてほしい。健常者用トイレが使用できる人は、障害者用のトイレが使用できないように徹底してほしい。しかし、短い時間なら大丈夫です。	誰によるものか 分類 ③その他 考え方、意見 考えられる改善の方向性	行政機関・事業者以外の者 ○障害を理由とした行為ではないと考えられるため「その他」。
27 応募者 障害のある人 障害種別 発達障害 事例 市役所に電話をしても、話を理解してくれず、担当の係に電話を回してくれない。		誰によるものか 分類 ②適切な配慮をしなかったもの 考え方、意見 考えられる改善の方向性	行政機関 ○用件を丁寧に伺い、担当の係に電話をつなぐ。

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 いいん めいぼ  
 横浜市障害者差別解消検討部会 委員名簿

けいしょうりやく ごじゅうおん じゅん  
 (敬称略、五十音順)

No.	しめい 氏名	しよぞく 所属	かいちょうふくかいちょう 会長・副会長 びこう 備考
1	いしわた かずみ 石渡 和実	とうよう えいわ じやがくいん たいがく たいがくいん にんげんかがく けんきゆうか きようじゆ 東洋英和女学院大学大学院人間科学研究科教授	かいちょう 会長
2	いのうえ しげる 井上 繁	よこはまし て いくせいかい 横浜市手をつなぐ育成会	
3	うちま じゅんいち 内嶋 順一	よこはま べんご し かい こうれいしゃ しょうがいしゃ けんり かん いいんかい 横浜弁護士会 (高齢者・障害者の権利に関する委員会)	ふくかいちょう 副会長
4	おおの みき 大野 美樹	よこはま べんご し かい こうれいしゃ しょうがいしゃ けんり かん いいんかい 横浜弁護士会 (高齢者・障害者の権利に関する委員会)	
5	おおば こうめい 大羽 更明	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 ふくりじちよう 横浜市精神障害者家族連合会副理事長	
6	かんざき よしき 神崎 好喜	よこはまし しかく しょうがいしゃ ふくし きようかいふく かいちょう 横浜市視覚障害者福祉協会副会長	
7	さとう ひでき 佐藤 秀樹	よこはまし じんゆうかい ふく かいちょう 横浜市腎友会副会長	
8	しみず たつお 清水 龍男	よこはまし しんしん しょうがいじ しゃ まも れんめいふく だいひょうかんじ 横浜市中心身障害児者を守る会連盟副代表幹事	
9	すずき としひこ 鈴木 敏彦	いずみ たんき たいがく じどう ふくし がつか きようじゆ 和泉短期大学児童福祉学科教授	
10	すやま まさえ 須山 優江	よこはまし ちゅうと しつちよう なんちようしゃきようかいふく かいちょう 横浜市中途失聴・難聴者協会副会長	
11	なかせ あきのり 中瀬 明德	ひがしとつか ちいき かつどうほーむ そうだんいん 東戸塚地域活動ホームひかり 相談員	
12	ながた たか 永田 孝	よこはまし ぐるーぷほーむ れんらくかい にゆうきよしゃ ぶかい にゆうきよしゃ いいん 横浜市グループホーム連絡会入居者部会入居者委員	
13	ならさき まゆみ 奈良崎 真弓	ほんにん かい さんふらわー 本人の会 サンフラワー	
14	にしかわ まいこ 西川 麻衣子	かぶしき がいしゃ ふあむろーど 株式会社ファムロード	だい かいけんとうぶかい 第5回検討部会 さんか まで参加
15	はまざき たかゆき 浜崎 孝行	よこはまし くるまいす かいふく かいちょう 横浜市車椅子の会副会長	
16	まえざわ なみ 前沢 奈美	ほどがや く せいかつしえん じりつ せいかつあしすたんと 保土ヶ谷区生活支援センター自立生活アシスタント	
17	まつしま まさき 松島 雅樹	よこはまし のうせい まひ しゃ きようかいかいちょう 横浜市脳性マヒ者協会会長	
18	やました ゆうこ 山下 優子	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	
19	わだ ちずこ 和田 千珠子	あさひく ちいき せいかつしえん きよてん 旭区地域生活支援拠点ほっとぽっと	

しよぞく へいせい ねん がつ にちげんざい  
 ※所属は平成26年11月4日現在