

明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会

平成 28 年度 年次報告

平成 29 年 8 月

明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会

## はじめに

ここに、第1回の報告書をみなさまにお届けいたします。

明石市は、平成28年4月の障害者差別解消法の施行に合わせて、市独自の障害者配慮条例を施行し、明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会を立ち上げました。

昨年度は4回の協議会を行い、その中で障害者配慮条例を周知するためのリーフレットや、啓発用パンフレットの作成を支援し、市民や関係団体に対するさまざまな周知方法を検討しました。

また独自の合理的配慮の助成制度の活用状況や市の取り組み状況等についても検討しました。さらに、相談支援件数を伸ばすために、困りごとを、きちんと相談支援に反映できるようにするために工夫等も話し合いました。

これは、会長の私が言うのも自画自賛みですが、明石市は市長も議会も行政も、この問題について、極めて前向きに取り組んでいると思います。また本協議会についても、関係各団体各委員の積極的な参加のもとで、提案型のいい協議会となっています。

昨年度の経験を活かして、これからはもっと地域住民を巻き込んだ、楽しいアイデアや面白い参加型の活動を模索していこうと思います。

これからも、一層いい報告ができるよう、みんなで取り組んでゆきたいと思っています。

平成29年7月

明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会会長

北野誠一

# 目次

<b>I 地域づくり協議会の活動経過</b> .....	1
第1回協議会 議事概要 .....	1
第2回協議会 議事概要 .....	4
第3回協議会 議事概要 .....	7
第4回協議会 議事概要 .....	9
<b>II 障害者配慮条例に基づく市の取組</b> .....	11
1 合理的配慮の提供支援に係る公的助成制度 .....	11
2 啓発の取組 .....	12
3 研修の実施 .....	12
4 相談対応 .....	13
<b>III 次年度の協議事項について</b> .....	15
1 条例の施行状況に関する協議事項 .....	15
2 障害者計画に位置づける差別解消施策 .....	18
<b>資料編</b> .....	20
地域づくり協議会の委員構成	
第1回協議会 資料	
第2回協議会 資料	
第3回協議会 資料	
第4回協議会 資料	

# I 地域づくり協議会の活動経過

## 第1回 日時：平成28年5月29日 午後6時～8時 会場：806AB 会議室

### 1 地域協議会の運営について

○協議会の設置目的及び設置根拠、今後の主な協議事項を説明。

(主な意見)

- ・市の施策全般をこの配慮条例で議論することはできるのか。また、合理的配慮を超えた施策提案はできるのか。

→ (事務局) 障害者配慮条例第6条に障害者計画との関係について規定しているとおり、本協議会で協議した差別解消のための施策について、本市の障害者計画にも反映していくことになる。また、各分野における差別事例についても協議し、どのようなことが差別に当たるかを明確にしていくことも今後の検討課題の一つと考えている。

### 2 相談体制についての報告

○条例に基づく4つの相談窓口と今後の相談員研修について説明。

(主な意見)

- ・第三者(障害のある人の状況を見兼ねた市民など)からの相談もこちらの窓口でよいか。

→ (事務局) 「見兼ねた市民」というのは障害者の支援者枠で相談できるが、あっせん申立てはできない。ただ相談の段階では資格がないから相談できないという形にはせず、広く受けていこうと考えている。

- ・相手方が個人の場合と団体(法人や企業など)があると思うが、商売をされている方の周りの反応はどうか。

→ (委員：民間事業者) 現時点では障害者差別解消法の話はないが、点字メニューや筆談ボードなど助成制度に関する声かけをすると前向きにとらえてもらえているように感じる。差別に限らず店舗に対する苦情はよくあるが、何度注意しても聞いてもらえない、会話にならないというような所もあり、商店街の中だけでは解決しづらいので市から何か指導をしてもらえたらと思う。

- ・相談の流れの中に調整会議というものがあるが、相談担当者は市の職員か。また、関係機関というのは弁護士会など市以外のものか。

→ (事務局) 相談担当者は市の職員。また、関係機関は市以外の機関で、例

例えば商店が当事者になるような事案であれば、関係機関としては商工会議所等となる。事案ごとに判断していくことになる。

### 3 職員対応要領及び障害者差別解消ガイドラインについて

○職員対応要領とガイドライン案の概要を説明。

(主な意見)

- ・ガイドライン以前に、障害者差別解消法が4月から施行されていることを一般市民はほとんど知らない。人権教育推進員が草の根的に人権教育を行っていると思うが、障害者差別についての啓発に関して特に一年目である今年はどうのような方法を考えているか。

→ (人権推進課長) 今のところ計画はできていない。今後課の中で進め方について協議していきたい。

- ・ガイドラインの具体例は7分野に分かれているが、他にも必要ではないか。例えば安全・安心・防災関係、文化、政治、経済など。

→ (会長) おそらく国もこのような分け方になっている。行政のシステムの中で統括される省庁や官庁の仕組みに基づき、権限がどこに及ぶかを踏まえた分野別とされていると思われる。他にも必要な分野が考えられる場合には本協議会で議論し決めていきたい。

- ・市立図書館などの指定管理者についても公の施設である以上は同じ基準で対応すべきではないのか。

→ (事務局) 例として出た市立図書館は、ちょうど前年が見直しの時期だったため担当部署から相談があり、図書館で障害者に配慮していくという内容を指定管理の条件の中に入れていた。指定管理先の職員は指定管理先の法人の懲戒権で罰則が与えられるため、法的には別主体となってしまうことからこの対応要領を直接適用することは法的には難しいためこのような書き方になっている。しかしながら、委託や指定管理の担当部署とも相手方と交わす文書の中には注意書きを入れてもらうよう調整している。

### 4 合理的配慮提供支援の助成金制度の利用状況報告

○新設された公的助成制度の趣旨及び概要を説明。

(主な意見)

- ・事業者の規模に限らず助成金の交付対象となるのか。

→ (事務局) 要綱上の定めはないが、制度設計上対象の想定はあるため、それとあまりにかけ離れている場合にはご遠慮いただくケースも考

えられる。今後運用していきながら内規を固めていきたい。

## 5 障害理解に関する研修・啓発の取組について

○研修・啓発について今後の取組方針とパンフレットの構成案を説明。

(主な意見)

- ・パンフレットについて、イラストだけではなく漫画にできないか。
  - ・漫画も含め文字ではないものは知的障害の子にもわかりやすい。ほかにもスマートフォンやタブレットなどにも配信できないか。
  - ・リーフレットにはふりがなはあるが、「配慮」とか「促進」という言葉は小学生には難しいように思う。説明する文章もかなり長い。今後啓発用 DVD を作成する際には、小学生向けのものも必要では。
- (事務局) 今回の条例に先立って制定している手話言語・障害者コミュニケーション条例に基づく施策推進協議会においても、知的障害の方への配慮という部分でわかりやすいパンフレットなどを作ることが課題としてあがっている。今回のパンフレットを漫画でというのは難しいが、いろいろな方法を検討していきたい。

**第2回 日時：平成28年8月23日 午後3時～5時 会場：103ABC会議室**

## 協議テーマ：障害理解の研修・啓発などの普及

### 1 今後の地域協議会の進め方について

○主な協議事項を確認し、今後の協議テーマやスケジュールを説明。

(主な意見)

・「2見直しに向けた検討の方向性」について「点検及び評価」となっているが、評価とはどういうふうにするつもりか。例えば3段階評価なのか。

→(事務局)今のところ3段階評価のように点数をつけてする評価は考えていない。実際の取組を事務局や関係者から報告し、委員の協議の中で確認し、できていない課題を整理していくことが重要だと考えている。

### 2 障害理解の啓発に関する取組報告

○市職員の研修及び市民、事業者への周知・啓発の取組について説明。

(主な意見)

・市民タウンミーティングの参加人数が4回(7～8月に実施)で95人と少ないように感じる。どのような方法で広報したのか。自治会の福祉部会などと連携して開催すればもっと広がるように感じる。

→(事務局)今回は自治会の回覧板を中心に啓発をし、12000部チラシを配布した。数は少ないが回覧板のチラシを見てこられた方もいた。タウンミーティングだけでなく、何かの集まりにこちらから足を運んで啓発するのも有効な方法だと感じている。

(会長)行政だけでなく各障害者団体の方が説明に行くという方法も当事者の声を届けるという点で有効だと感じる。

### 3 委員報告(第1回)

○バス事業者の障害理解の職員研修の取組について委員(交通事業者)より報告。

(主な意見)

・地域と地域の民間企業と基幹相談支援センターと社会福祉協議会がうまくリンクできた結果ではないか。障害を軸にしながらまちづくりに広がっていることが大切。今回の研修の成功は、交通事業者側がモットーとしている接客と差別解消という方向性が合ったというところが大きいのではないか。

### 4 「障害理解の啓発」をテーマとした課題について

○外見からわかりにくい障害への理解促進、情報発信の方法について協議。

(主な意見)

- ・本人が了承できる方法で発信していくべき。知られたくないという感情も理解できる。私たちにはわからない感情を持っていると思うので教えてほしい。
- （当事者の委員）なぜ障害のあることを周りに伝えないのかというと、小さいころから主張しない事を教育されて育ってきたということもあると思う。本当は障害を隠したいが、隠すと配慮してもらえないというジレンマもある。だからこのようなマークがあるし、みんなが経験していることを自分も経験したいと思っている。

（支援者の委員）精神障害者の作業所の方が就職をするときに病気を公表する人としらない人がある。伏せて就職した場合、継続的に働くことが難しいが、気持ちとしては公表したくない人が多い。

- ・内部障害の友人に意見を聞いたところ、公共機関にはイスがなく、電車で席も譲ってもらえず辛いなど様々な困りごとがあるという。また、あまり知られていないハートプラスマークなどの表示マークは、周知を徹底していかなければ意味がない。不幸な誤解や偏見はなくなって欲しい。障害によって取り除くべきバリアや必要な配慮は違ってくることを理解してほしい。
- ・タウンミーティングでの障害者が地域に溶け込みにくいという発言が印象に残っている。お互いを理解するには接する機会を増やしていくしかない。私の地域のまちづくり協議会では、絵の鑑賞、制作を通して約50名が交流している。施設の方も地域に対して積極的に開放していくということが必要ではないか。
- ・高齢者大学やヒューマンフェスタなど人が集まっているところに足を運んで取り組むべき。地域で啓発のキーパーソンを作るためにも、まちづくり協議会で勉強会をしたり、商店街にも啓発してほしい。
- ・知的障害を皆さんにわかってもらうために、育成会で知的障害の疑似体験ができる取組をしている。行政や地域でもぜひ体験してほしい。

## 5 地域協議会あっせん部会に関する要領案について

○あっせん手続きの概要と申立ての要領、部会の要領について説明。

（主な意見）

- ・人権推進課は条例に関して何か取組はしていますか。人権教育推進員は市の人権啓発のリーダーなので条例を知らないことには話にならない。しっかり情報提供してほしい。
- （人権推進課長）手話体験やアイマスク体験に加え、障害がテーマの人権塾などを行っている。障害者差別解消のテーマについても積極的に情報

提供していきたい。

- ・ あっせん部会についてメンバーの選び方はどうなっているのでしょうか。その時によって人が変わりますか？

→ (事務局) 親会 (地域協議会) の中から学識経験者と弁護士にはいってもらう。事案に応じて解決に適した方に入ってもらう (商業系、福祉系など)。まだケースが上ってきてないので具体的にはお答えできない。ケースによって人が変わる。

## **第3回 日時：平成28年11月17日 午後2時～4時 会場：806AB 会議室**

### **協議テーマ：相談事例への対応**

#### **1 相談体制の対応状況**

○平成28年4月以降の相談対応件数等を報告。

(主な意見)

・相談事案がどのように終了したのか。具体的に知りたい。

→(事務局)公表できる範囲の相談事例を2件紹介する。

①身体障害者の団体から天文科学館を利用したいという申し出があった。車いす利用者70名位が1時間半で見学したいというのを断っても差別に当たらないかという相談。客観的に見て対応できないことは明らかなので、人数の調整を相手方(団体)にしてもらうことを提案した。途中でスケジュールが変更となり、結果的に天文科学館を利用しないことになった。

②オストメイトの方から施設のプールを利用したいという申し出があった。医師からも許可が出ている。万が一を考えて断るのは不当な差別にあたる可能性がある。結果、プールを使用できることになった。

・当事者からの直接の相談は19件のうち何件ぐらいか。

→(事務局)当事者からの相談は「雇用」の1件と隣人とのトラブル1件。

前者は雇用主と直接話し合うのはしたくないと言われた。後者はその後連絡がない。連絡があれば、今後の近所付き合いのこともあるので、当該地域の住民を対象に間接的な啓発を提案したい。

#### **2 相談事例の報告(「性別」の取扱いについて)**

○市の施設利用に関わる相談事例についての対応を報告。

#### **3 相談ニーズの把握と相談につながる仕組み(グループ討議)**

○困っている人を相談窓口につなげるための方法について討議。

(討議での主な意見)

・まだまだ相談窓口のことを知らない人がいる。広報を使っても増えないのならば、個別に丁寧にまわって周知していくしかないのでは。窓口で相談を待っているだけではなく、窓口があることを知らせる努力をするべき。声を拾うための活動をして、当事者から声をあげてもらうことで健常者の意識も変わっていくと思う。

- ・トラブル未満の困りごとは多いと思うが、それを話せる人がなかなかいないのではないか。地域の間人関係をお互いに深めることが大切。普段から関係がない人にいきなり「こんなことで困っている」というのは難しい。条例ができたからではなく、隣近所とのつながりを深めていくことで困りごとを気軽に相談できるようになってほしい。
- ・困りごとを相談につなげていくためには、相談を受ける側が内容を踏まえて、必要などころにつなげていくことが大切だと感じる。相談を受ける側のスキルが求められることになると思う。
- ・市民に開かれた相談窓口ということなら「障害に関連して困ったことがあれば相談してください」という形にした方が相談はしやすいはず。もちろん差別とは関係ない相談も寄せられるとは思いますが、「差別に関する相談」という看板ではどうしても難しい印象を持たれてしまう。
- ・当事者が相談を受ける「ピアカウンセリング」という形を導入することが、困りごとを相談につなげる一つのきっかけにはなると思う。当事者ならではの共感を活かす仕組みも大切。
- ・いろんなことで不便なことや困ったことがあっても、なかなか相談するところまでいかない人が多いように思う。相談に行っても「しょうがない」という気持ちに当事者はなっているのではないか。
- ・当事者が直接、相談したり相手方とやり取りするのではなく、間に相談員や関係機関が入ってくると相談が進みやすいと以前に関わったケースで感じた。どちらも、言いたいことを言えるようになるには、間に人が入っていた方がいいかもしれない。
- ・当事者だけでなく、地域や団体や家族など、周囲のいろんな人がつながりを作って、いろいろなルートで相談できるようになるといいと思う。すぐに差別かどうかわからなくても、お互いに話をしていくなかで気づくこともあると思う。敷居の高さを感じずに相談できるようになってほしい。

(会長総括)

- ・障害者がいろんな委員会や運営委員会に一人でも入るように条例で規定するというのもやっていいのでは。
- ・一般的な困りごとの中に差別が潜んでいることが多い。行政が感性を上げていく必要がある。

#### 4 年次報告の項目案について

○地域づくり協議会の活動報告の概要及び項目案について説明

## **第4回 日時：平成29年2月16日 午後2時～4時 会場：806AB 会議室**

### **協議テーマ：合理的配慮の推進**

#### **1 公的助成制度の実施状況について**

○公的助成制度実施状況と制度を利用した事業者の声を報告。

(主な事業者の声)

- ・ 日常的にお客様として障害のある人が来店しているのは事実だが、障害のある人にどのように接したら良いのかまだわからないことが多い。
- ・ 筆談ボードの導入により、聞こえないお客様とも積極的にコミュニケーションがとれるようになった。一度利用されたお客様は筆談ボードがあることで安心されて、再来店につながっている。筆談に限らず、ケーキのメッセージなどを伺う際にも活用している。
- ・ せっかく導入したツールなので、もっと多くのお客様に利用していただきたい。利用が少ないとスタッフの意識も薄れていってしまう。

#### **2 条例をきっかけとしたまちの変化について（グループ討議）**

○条例施行から約1年を振り返って、身の周りの変化などについて討議。

(討議での主な意見)

- ・ 地元のまちづくり協議会の役員にも条例のことを知ってもらうため講演会を行った。企画段階から当事者に参加してもらってはどうかと提案したが、役員も障害のある人とどんな話をしたらよいかわからなかったようで、今回は実現しなかった。今後、毎年ステップアップしながらやっていきたい。
- ・ ほかのまちづくり協議会でも出前講座等を活用してもらえよう、積極的に発信していけばよいのではないか。
- ・ 知的障害のある人は外見からは分からない。自閉症で落ち着きがなく、走り回ったり突然飛び跳ねたりすることもあるので、周りの人は驚くが本人にとっては一連の行動である。特性などを理解してもらうには時間もかかるが、障害とは何か、差別とは何かをもっと考える機会があればいいと思う。自分もいつか障害をもつことになるかもしれないという気持ちで考えてほしい。
- ・ 従業員が障害者の方にも対応できるように研修を開催したり、参加させたりしている。障害者対応は高齢者対応につながるものでもあり、これからますます求められるものだと感じている。特に視覚障害者への対応についてはいろいろな声をいただいている、工夫もしているが難しいと感じることも多く、これからも対応力を向上させたい。

- ・市や事業者の取組は素晴らしいと思うが、一般市民の障害理解がまだ十分に深まっていないように感じる。今後も幅広い啓発をお願いしたい。
- ・助成制度を利用したお店に筆談ボードが置いてあるおかげで、一步踏み込んだコミュニケーションができるようになったと感じている。ただ、筆談をしているのに話されたりすることもあり、障害について十分理解できていない人もいるので、丁寧な啓発を続けていってほしい。

(会長総括)

- ・身体障害に比べ、知的障害や発達障害、精神障害の人への支援は難しいことが多い。例えば電車に乗っていて声を出す人がいると、横にいる人はたいていどこかに行ってしまうが、もっと一緒になって活動していく機会を設けて経験を増やし、馴染んでいくのが大切である。

### 3 年次報告案について

○地域づくり協議会の活動報告に加え、市の取組と現状の課題、今後の協議事項を整理して掲載する旨報告。

(主な意見)

- ・相談員研修の対象となる「相談員」とはどのような人か。  
→ (事務局) 障害者施策担当、障害福祉課、発達支援センター、基幹相談支援センター、の4つの相談窓口の職員のこと。様々な相談の中に潜む差別の兆しをキャッチできるよう、研修を実施していきたい。

## Ⅱ 障害者配慮条例に基づく市の取組

### 1 合理的配慮の提供支援に係る公的助成制度

平成 28 年 4 月に障害者配慮条例に基づき、「合理的配慮の提供支援に係る公的助成制度」を創設した。民間事業者や自治会等が障害のある人への配慮を提供するための環境整備に係る費用を助成するだけでなく、制度利用を通じて事業者等の障害理解の促進を目指す制度として実施。商工会議所や各業種団体に直接制度の案内をするなど、積極的な制度の運用を行った。

(1) 制度を利用できる団体（助成対象区分）

民間事業者、自治会等地域の団体 など

(2) 助成の対象になるもの（対象経費区分）

① コミュニケーションツール作成費（上限額：5 万円）

点字メニューやコミュニケーションボードの作成費、チラシの音訳経費等

② 物品購入費（上限額：10 万円）

筆談ボード、折りたたみ式スロープなどの購入費

③ 工事施工費（上限額 20 万円）

簡易スロープの設置や手すり取付などの工事施工費

(3) 申請件数及び助成金額

平成 28 年度で 150 件の申請があり、2,809,119 円を助成した。一番多かったのが筆談ボード購入の助成で、112 件の申請があった。

経費区分	内容	申請件数	助成金額
コミュニケーションツール作成費	点字メニュー	22 件	280,661 円
物品購入費	折りたたみ式スロープ	9 件	749,360 円
	筆談ボード	112 件	783,324 円
工事施工費	手すり取付	4 件	436,134 円
	段差解消	2 件	399,800 円
	誘導マット設置	1 件	159,840 円
	合計	150 件	2,809,119 円

## **2 啓発の取組**

### (1) タウンミーティングの実施

平成 28 年 7 月下旬から 8 月上旬にかけて、障害のある人とない人の交流の機会として、条例の考え方等の共有と意見交換を目的としたタウンミーティングを開催した。市内 4 か所（本庁地区、大久保地区、魚住地区、二見地区）で開催し、95 名の市民が参加した。

参加者からは、「内部障害や難病等の外見からはわかりづらい障害のある人が配慮してもらうためのマークがほしい」「障害がない人に条例のことを積極的に周知できるような取組が必要」などの意見が出された。

### (2) 出前講座等

事業者やサークル、地区社協など幅広い対象者から申請いただき、障害者配慮条例や共生のまちづくりについてわかりやすくお伝えする講座を実施した。高齢者大学や人権啓発イベントなどからも要請があり、それらを含めると平成 28 年度で 21 回実施した。

## **3 研修の実施**

### (1) 市職員を対象とした研修

#### ① 対応要領を周知する研修

障害者差別解消法の施行に合わせ、市で障害者配慮条例に基づき作成した「明石市障害者差別の解消の推進に関する職員対応要領」を周知するための研修を平成 28 年 7 月に実施し、192 名の職員が参加した。対応要領の趣旨や背景を伝えるだけでなく、職員アンケートから見えてきた内容を共有し、窓口・電話対応のロールプレイを実施するなど、職員ができる合理的配慮を具体的に理解してもらいやすいよう内容を工夫して実施した。

#### ② ユニバーサルマナー研修

市職員が様々な人の目線で考え行動できる状態を目指し、入口としての研修として、高齢者や障害者への接し方をマナーとして身につけるというコンセプトのユニバーサルマナー検定を職員研修に取り入れ、実施した。

平成 27 年度から平成 28 年度にかけて 6 回実施しており、3 級講座を 197 名が、2 級講座を 49 名が受講した。

#### ③ その他の研修

市職員の新人研修のカリキュラムの中に「障害理解」をテーマとした内容を組み込んでもらい、共生のまちづくりのために市職員として求められる役割等について研修を実施した。

また、職員対応要領の研修を受け、精神障害者への窓口・電話対応について別途研修実施の依頼があり、ロールプレイをその部署の内容にアレンジして実施した。

## (2) 民間事業者を対象とした研修

明石商工会議所と共催で事業者を対象とした研修会を平成 28 年 9 月と平成 29 年 1 月に開催した。市職員研修としても導入しているユニバーサルマナー検定の 3 級講座とあわせて、市が実施している合理的配慮の提供を支援する助成制度など条例に基づく取組を紹介する内容で実施し、57 名が参加した。

平成 28 年 9 月実施時には障害者体験をしながら街歩きをする体験イベントを研修会後に開催した。

## (3) 市民を対象とした研修

### ① 民生児童委員への障害理解の研修

障害福祉専門部会に所属する民生児童委員を対象に、ユニバーサルマナー検定（平成 27 年 6 月、3 級を 27 名が受講）のほか、障害者配慮条例や合理的配慮について具体的に伝える内容の研修を 2 回実施した。また、障害福祉専門部会では知的障害者の疑似体験や障害者相談員との意見交換会など、幅広い障害理解の機会を確保している。

### ② 高校生を対象としたユニバーサルマナー検定の団体受講

明石西ロータリークラブの協力を得て、職員研修でも導入しているユニバーサルマナー検定の 3 級講座を、市内高校生を対象として平成 28 年 10 月に実施し、高校生（高専生徒含む）60 名が参加した。

## 4 相談対応

### (1) 相談事案への対応

障害者配慮条例に基づき 4 つの相談窓口（福祉総務課障害者施策担当、障害福祉課、基幹相談支援センター、発達支援センター）を設け、障害を理由とした差別に関連する相談を受け付けた。平成 28 年度の相談件数は 28 件で、内訳としては障害のある人 9 件、家族 3 件、行政職員 6 件、事業者 7 件、支援者 1 件、市民 2 件となっている。いずれの相談も、あっせん申立てや調整会議の開催には至らず、相手方との調整を希望しない案件が多数を占めた。

相談窓口を所管する担当課で定期的に集まり、相談対応の状況などについて情報共有を図るとともに、今後の相談体制のあり方についても協議した。

### (2) 相談員研修

#### ① 第 1 回相談員研修会（平成 28 年 7～8 月 22 名参加）

法律と当市の障害者配慮条例の概要説明など4つの相談窓口で実施。

- ② 第2回相談員研修会（合同）（平成28年10月 30名参加）  
講師提供の事例をグループで討議し、相談支援の視点などを共有する。
- ③ 第3回相談員研修会（合同）（平成29年2月 27名参加）  
各相談機関の業務内容を相互に報告して理解する。

### Ⅲ 次年度の協議事項

#### 1 条例施行後の変化とこれからの各取組に関する協議事項

##### (1) 障害理解の普及

###### ①現状と課題

(現状)

- 職員を対象とした職員対応要領研修（192人参加）、ユニバーサルマナー研修（209人参加）を実施し、障害に関する基本的な知識や対応について学んだ。
- 事業者を対象に出前講座の実施や明石市が作成した障害者配慮条例啓発用パンフレットの配布や説明を行い、条例の理念や合理的配慮の具体例等について周知を進めている。
- 市民タウンミーティングを市内4か所で開催し、障害当事者や家族、地域の人たちが日常的に感じていることや必要な配慮等について意見交換を行った。また、自治会やボランティアサークル等の団体に対して出前講座や啓発用パンフレットの配布等を行い、周知を進めている。

(課題)

- 全職員に条例の理念や基本的な対応方法等について、周知徹底するのは研修のみでは不十分であり、日々の職務の中で継続的な情報共有や対応の検証が必要。
- 事業者の規模や事業内容等によって必要な配慮や対応等も異なるため、現在事業所で行われている取組例について情報提供や助言等が必要。また、助成制度を活用して筆談ボードや簡易スロープを設置した事業者の状況把握が必要。
- 市民タウンミーティングの参加者は障害当事者や家族、支援者が多い。障害のない人たちへの効果的な情報発信が必要。

###### ②これからの協議事項

- 事業種別や規模等に関係なく、事業者が情報交換や相談を行えるための仕組みについて
- 障害のない市民が障害当事者と交流し、意見交換やお互いの情報を共有できる場について

## (2) 相談助言に関する体制整備

### ① 現状と課題

(現状)

- 条例施行後、相談窓口としては4つの窓口（福祉総務課障害者施策担当、障害福祉課、発達支援センター、基幹相談支援センター）を設けて連携して対応している。
- 平成28年4月から平成29年3月末日までの相談総数は28件をかぞえ、相談者の内訳は障害のある人9件、家族3件、行政職員6件、事業者7件、支援者1件、市民2件となっている。
- 現時点では、相談者が相手方との調整を希望する相談事案がないため、現時点では、関係当事者への助言及び調整による解決、または助言及び調整では解決できない場合のあっせんの申立てによる事案はない。

(課題)

- 平成28年4月に実施した差別と思われる事例募集において1ヶ月間で集まった事例件数が94件だったことからみると、表に出てこない実際の該当事例はもっとあると思われるが、それが相談にはつながっていない。
- 相談窓口の周知や条例の基本理念などについて、理解が定着していない。

### ② これからの協議事項

- 相談窓口の趣旨や役割の周知方法や、生活の中での障害に関連する困りごとや悩みごとを相談窓口気軽に相談できるための取組について
- 困りごとや悩みごとを相談につなげていくために、地域の社会資源（相談支援事業所、自治会、当事者団体など）との協力、連携方法について
- 相談者の困りごとや悩みごとの中から差別にかかわる「きっかけ」を適切に早目にキャッチすることのできる相談員のスキルの向上について

## (3) 合理的配慮の推進

### ① 現状と課題

(現状)

- 平成28年4月の障害者配慮条例施行と同時に「合理的配慮の提供支援に係る助成金制度」をスタートさせた。点字メニューや筆談ボード、簡易スロープなどの環境整備を想定しており、平成29年3月末時点で150件の申請があった。
- 障害者差別解消法に基づき整備した明石市障害者差別解消に関するガイドラインの別冊の中で分野ごと（商品・サービス／福祉サービス／公共交

通機関／住宅／教育／医療／雇用)の合理的配慮の具体例を示した。

- 障害者配慮条例の啓発用パンフレットにおいて、障害種別ごとに必要な配慮を掲載した。

(課題)

- 助成金制度を利用した店舗などを障害のある人が積極的に利用していく仕組みづくりの検討。
- 分野別で必要な配慮について、各分野の関係団体等により周知が必要。
- 合理的配慮という言葉自体が広く市民に浸透していない。

## ②これからの協議事項

- 様々な分野における合理的配慮の具体例を集める方法や情報発信の方法について
- 助成制度を利用した事業者に継続して配慮を提供してもらうために必要な取組について

## (4) 分野別の差別解消の推進

### ① 現状と課題

(現状)

- 平成27年4月に差別に関連すると思われる事例収集の取組を行い、手話言語・障害者コミュニケーション条例の検討の中で出されたコミュニケーション場面の事例を加えて以下のような分野ごとの事例集計を行った。

【公共交通機関、公共的施設・サービス等32件、情報・コミュニケーション19件、福祉サービス9件、商品・サービス20件、住宅4件、医療4件、教育5件、雇用11件、その他46件、合計202件】

- 分野ごとの事例が差別に該当するかを判断する参考資料として、職員対応要領と差別解消ガイドラインを作成した。

(課題)

- 現状の職員対応要領と差別解消ガイドラインだけでは、当事者間の微妙な事情が絡む具体的な相談事案の内容は判断が難しい。
- 相談窓口に寄せられる事例の数が少ないために、実態に即した判断に苦慮する。

## ②これからの協議事項

- 各分野における障害に関連していると思われる事例について、「正当な理

由」や「過重な負担」も考慮し、個々の場面で障害のある人に対する相手方の対応がどういう点で差別にあたるのか

- 事業者や関係機関が各分野において感じている障害者差別に関わると思われる課題について

## **2 障害者計画に位置づける差別解消施策**

### **(1) 条例と障害者計画との関係**

- 条例第6条では、市長は、障害を理由とする差別の解消に関する施策について、明石市障害者計画（障害者基本法第11条第3項の規定に基づき策定された計画をいう。）に定めることになっている。
- 本地域協議会の所管事務として「障害を理由とする差別を解消するために必要な施策について、市長に意見を述べること。」(条例第15条2項(2))が明記されていることから、地域協議会の当該意見を踏まえて差別解消のための必要な施策を障害者計画に反映することになる。

### **(2) 障害者計画における差別解消施策の位置づけ**

- 障害を理由とする差別の解消は、障害のある人の自立と社会参加にかかわるあらゆる分野に及んでいるため、障害者計画における差別解消施策は、計画における基本施策の一つであるとともに分野横断的な課題として位置づけられる必要がある。
- 本市の障害者計画は平成26年から30年までの5ヵ年計画として策定されている。本年（平成28年度）は「中間年」にあたり、次年度から今後の新しい計画の策定に向けて本格的な検討が行われていくことになる。
- 上記の考え方に立って、次年度の地域協議会の活動を推進しながら関係団体や関係機関との連携を図り、障害福祉課をはじめとする庁内関係部署との協力・連携により新しい障害者計画の策定に向けて取り組んでいく必要がある。



# 資 料 編

(第 1 回から第 4 回の協議会資料)

明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会委員構成

所属機関名・役職	区分	氏名
明石市身体障害者福祉協会会長	1	板村 昌和
明石ろうあ協会事務局長	1	木戸 めぐみ
明石市視覚障害者福祉協会	1	山口 千賀子
西宮市権利擁護支援センター運営委員長（元東洋大学教授）	2	北野 誠一
兵庫弁護士会弁護士	3	井上 智志
明石市民生児童委員協議会障害福祉専門部会長	4	前田 享子
医療法人社団医仁会譜久山病院院長	5	譜久山 剛
明石地区手をつなぐ育成会会長	6	四方 成之
NPO 法人明石ともしび会理事長	6	南部 和幸
社会福祉法人明桜会法人事務課課長	6	岡平 ゆかり
明石市障害者就労・生活支援センターあくど管理者	6	鳥居 健一
明石地区バス協会会長（神姫バス株式会社明石営業所 所長）	7	谷崎 謙治
明石商工会議所副会頭	7	林 祝雄
明石公共職業安定所次長	8	小関 秀樹
公募市民	9	赤木 紘
公募市民	9	大原 笑子
公募市民	9	水田 美穂
公募市民	9	渡邊 信雄

※オブザーバーとして、明石市社会福祉協議会、明石警察、神戸地方法務局明石市局が参加  
（平成 29 年 3 月 31 日現在）

## 第1回 明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会 議事次第

○日時 平成28年5月10日（火）  
午後6時～8時

○場所 市庁舎806AB会議室

- 1 開会・委嘱状の交付（机上交付）
- 2 会長及び副会長の選任・会長あいさつ
- 3 資料説明
- 4 趣旨説明
  - ・地域協議会の運営について
- 5 相談体制についての報告
- 6 職員対応要領及びガイドラインについて
  - ・職員対応要領についての報告
  - ・ガイドライン（案）について
- 7 合理的配慮提供支援の助成金制度の利用状況報告
- 8 障害理解に関する研修・啓発の取組について
  - ・障害理解の普及についての市の取組方針案
  - ・啓発用パンフレット（案）について
- 9 その他
- 10 閉会

## 資料

### (議事次第 4 関係)

資料 1-1 趣旨説明

資料 1-2 障害者配慮条例 (概要)

資料 1-3 同上 (全文)

資料 1-4 明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会規則

### (議事次第 5 関係)

資料 2 相談の流れ

### (議事次第 6 関係)

資料 3 明石市障害者差別の解消に関する職員対応要領 (平成 28 年 4 月)

資料 4 障害者差別の解消に関するガイドライン (案)

### (議事次第 7 関係)

資料 5-1 合理的配慮の提供を支援する助成制度 (チラシ)

資料 5-2 合理的配慮の提供を支援する助成制度 申請状況一覧

### (議事次第 8 関係)

資料 6-1 障害理解の普及に関する市の取り組み方針 (案)

資料 6-2 障害者配慮条例周知用パンフレット

資料 6-3 啓発用パンフレット構成案

## 障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会の運営について

### 1 設置目的

障害者差別解消法（以下「法」）と同時に施行した明石市障害者に対する配慮を促進し誰もが安心して暮らせる共生のまちづくり条例（略称「障害者配慮条例」、以下「条例」）は、「合理的配慮の提供」と「障害理解の促進」を柱に、障害のある人もない人も誰もが安心して暮らせる共生のまちづくりを目指している。

地域における障害を理由とした差別を未然に防止するには、障害のある人だけでなく様々な立場の人が障害や障害のある人への理解を深めていくための取組が必要となる。また、実際に差別が起こった場合に、一つの相談機関だけでは対応が難しく、団体や関係機関が関わって解決を目指すことが望ましいケースも想定される。障害の状態や生活環境は一人ひとり異なるため、地域全体で見守りや必要な情報の提供などを行うことが安心して暮らせるまちづくりには重要である。

上記のことから、市や関係機関、事業者、地域の人、障害のある人たちがそれぞれに意見を出し合い、地域における障害を理由とした差別の解消に向けた体制の充実を図るため、法第17条第1項及び、条例第15条第1項の規定に基づき、明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会（以下「地域協議会」）を設置する。

### 2 地域協議会の運営について

地域協議会は、条例に基づくあっせんの申立てがあつた場合に、あっせん部会を設けてあっせん等の対応を行うほか、障害を理由とする差別を解消するために必要な施策について協議し、市長に意見を述べる。

なお、地域協議会の運営に関しては、明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会規則に基づいて行うものとする。

### 3 主な協議事項

#### (1) 合理的配慮の推進に関する事項

小規模な民間の事業者や地域の自治会、サークルなどが合理的配慮の提供で発生する費用の負担感を和らげるために、全国で初めて創設された「合理的配慮の提供を支援する助成金制度」の運用状況について市から報告を受け、適切な運用や効果的な活用方法について協議する。

また、事業者等がすでに実施している障害の状態に応じた工夫や変更、調整等の好事例を参考に、助成金制度のさらなる活用について協議する。

(2) 相談事例の対応に関する事項

地域全体の相談対応力の向上につなげていくために、関係機関等が対応した相談事例に関する情報、合理的配慮の提供に結びついた事例、相談を踏まえて実施した調整の内容等について事例を共有し、必要な協議を行う。

(3) 障害理解の研修・啓発などの普及に関する事項

障害のある人に対する誤解や偏見、無理解や、合理的配慮に関する情報不足が引き金となって発生する差別を解消していくために、地域の実情を踏まえた障害理解に関する研修・啓発等の内容を検討する。また、地域で障害理解を定着させていくために効果的な情報発信を行うために必要な取組について協議する。

(4) 条例の施行状況の検討及び見直しに関する事項

条例の附則において、条例の施行状況等を勘案し必要な見直しを行うことが規定されていることから、条例に基づく取組に対して定期的な実施状況の点検及び評価を行い、必要があると認められる場合には、見直しについて協議する。

上記に掲げる事項にとどまらず、必要に応じて障害を理由とする差別の解消に関連する課題を協議し、施策としての有効性が認められる事項について市長に意見を述べる等、必要な対応を行う。

### 3 地域協議会のスケジュールについて

今年度の地域協議会の開催については4回を予定。

- 第1回地域協議会（5月10日）
- 第2回地域協議会（8月下旬）
- 第3回地域協議会（11月下旬）
- 第4回地域協議会（平成29年2月下旬）

# 明石市障害者に対する配慮を促進し誰もが安心して暮らせる共生のまちづくり条例

## 第1章 総則(第1条～第7条)

### 基本理念

1. 障害を理由とする差別を解消するにあたっては、障害のある人となない人との権利の平等が最大限尊重されなければならない。
2. 共生社会の実現は、障害のない人も含めたすべての人の問題として認識し、相互理解と人格の尊重を基本として行われなければならない。
3. 障害を理由とする差別の解消は、差別する側とされる側がお互いを一方的に非難するのではなく、ともに協力し合う事によって実現しなければならない。
4. 合理的配慮の提供は、障害のある人もない人も等しく基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられることを基本として行われなければならない。

1. **合理的配慮の提供**のあり方について積極的に調査及び研究し、率先して**合理的配慮の提供**を行う。
2. 市民、事業者、及び行政機関等が合理的配慮の提供を行うための支援(=**合理的配慮の提供支援**)を行う。
3. 市民及び事業者の協力を得て、障害に関する理解に関する取組を行う。
4. 障害を理由とする差別の解消に関する相談を受け、紛争解決に向けて必要な支援を行う。

市の責務～積極的な合理的配慮の提供支援～

合理的配慮の  
提供に向けた  
協力体制

基本理念に対する理解を深め、**合理的配慮の提供支援**をはじめとする障害を理由とする差別の解消に関する取組の普及及び啓発を市と協力して取り組むよう努める。

市民・事業者の役割

## 第2章 合理的配慮の提供支援及び障害理解の啓発(第8条・第9条)

市は、市民、事業者及び行政機関等が合理的配慮の提供を容易に行うことができるよう、合理的配慮の提供支援に関する施策を実施。

合理的配慮の提供に伴う

経済的な負担の一部を公的に助成

- ・ 点字メニューなどコミュニケーションツールの作成にかかる費用
  - ・ 折りたたみ式スロープや筆談ボードなど物品の購入にかかる費用
  - ・ 手すりやスロープの工事施工にかかる費用
- \* 要綱で実施

たとえば・・・

合理的配慮の提供支援

□ 障害と障害者に対する市民の理解を深めるため、障害理解に対する研修などの必要な取組を行う。

- ・ 高齢者大学での研修
- ・ 小学校手話教室(手話言語コミュニケーション条例)
- ・ 市民フォーラムの開催

□ 障害のある者となない者との相互理解を深めるため、交流の機会を提供するなどの必要な取組を行う。

- ・ タウンミーティングを開催し当事者の声を聴く

障害理解の啓発

## 不当な差別的取扱い

正当な理由なしに、障害又は障害に関連する事由を理由として、障害者を排除し、その権利の行使を制限し、その権利を行使する際に条件をつけ、その他障害者に対する不利益的な取り扱いをすること。

## 合理的配慮の提供

- ① その障害のある人が困っていそうだな、と思われるとき
  - ② 障害のない人と同じ権利を行使できるようにするため
  - ③ ご本人の意思を尊重しながら
  - ④ 性別、年齢、障害の状況に応じて、必要かつ適切な措置を講じる。
- \* その実施が、措置を行う者にとって、社会通念上相当な範囲を超えた過重な負担とならない程度で。

**差別**＝「不当な差別的取扱い」＋「合理的配慮の提供をしないこと」

**何人も、障害を理由とする差別をしてはならない(第10条)。**

差別を解消するために...

## 第3章 障害を理由とする差別の解消(第10条～第15条)

### 第2節 障害を理由とする差別の解消に関する施策

#### 相談助言

- 障害者、家族等関係者、事業者は、市等へ障害を理由とする差別に関する相談ができる。
- 内容に応じて相談員が解決に向けた助言、調整を行う。

#### あっせん申立

- 相談・助言で解決しない場合は、障害者、その関係者からの申立によってあっせん手続に移行する。
- あっせん手続は、第三者委員会(地域協議会あっせん部会)が行う。

#### 勧告公表

- 一部の悪質事案者については、明石市行政手続条例の手続等による手続保障を行ったうえで、勧告し、公表することがある。

※勧告公表まで完了しても、障害を理由とする差別が解消されていない場合は、市長は引き続き差別解消に向けた対応をすることができる。

### 第3節

#### 明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会



障害を理由とする差別に関する地域課題について、明石市を中心とした地域ぐるみで解決できる協議会を立ち上げる。

#### 【所管事項】

- 障害を理由とする差別を解消するために必要な施策について市長に意見を述べること。
- この条例の施行状況の検討と見直し。
- あっせんの審理。
- その他差別解消に必要なこと。

## 明石市障害者に対する配慮を促進し誰もが安心して暮らせる共生のまちづくり条例

### 目次

#### 前文

#### 第1章 総則（第1条—第7条）

#### 第2章 合理的配慮の提供支援及び障害理解の啓発（第8条・第9条）

#### 第3章 障害を理由とする差別の解消

##### 第1節 障害を理由とする差別の禁止（第10条）

##### 第2節 障害を理由とする差別を解消するための施策（第11条—第14条）

##### 第3節 明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会（第15条）

#### 附則

すべての人は、地域社会で生活する平等の権利を有している。しかし、現実には、障害のある人は、障害のない人に比べて多くの不当な制限を受け、排除されている。

平成18年に、国際連合で障害者の権利に関する条約が採択されたことをきっかけとして、障害者の社会参加の妨げとなっている社会的障壁を社会の責任で取り除き、障害を理由とした差別をなくし、障害のある人もない人も等しく基本的人権を享有する社会を目指すことが国際的に求められるようになった。日本国内においても、障害者基本法が改正され、また障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律が制定されたことで、同条約の理念を具体化する制度が整えられ、平成26年1月に同条約を批准するに至った。

また、私たちのまち明石市も、平成27年4月に、障害のある人がその障害特性に応じたコミュニケーション手段を利用しやすい環境を構築し、もって障害のある人もない人も分け隔てられることなく理解しあい、お互いに一人ひとりの尊厳を大切にして安心して暮らすことができる地域社会を実現することを目的として、手話言語を確立するとともに要約筆記・点字・音訳等障害者のコミュニケーション手段の利用を促進する条例を施行した。

しかしながら、明石市においては、保育・教育、就労、医療、移動、生活環境、情報、防災など様々な場面に社会的障壁や差別が存在し、依然として障害のある人の多くにとって社会参加が困難な状態が続いている。そのため、市民、関係者及び関係機関と障害者との相互の理解と協力により、障害のある人とない人とが共に支え合って暮らしていくことのできるまちづくりを、今まで以上に目指す必要がある。

このような状況を踏まえ、障害のある人に対する合理的配慮の提供などに関する

理念が市民一人ひとりに根付き、障害を理由とする差別が解消されることにより、障害の有無にかかわらず平等な社会参加の機会が保障され、もって一人ひとりの尊厳と人格、選択と自己決定が大切にされる共生社会が実現されることを目指して、この条例を制定する。

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 この条例は、障害を理由とする差別の解消についての基本理念を定め、市の責務並びに市民及び事業者の役割を明らかにし、合理的配慮の提供支援をはじめとする障害を理由とする差別の解消に関する施策を推進することにより、障害のある人が地域社会を構成する一員として日常生活を営み、権利の主体として社会、経済、文化その他のあらゆる分野の活動に参加することができる環境を構築し、もって障害のある人とない人とがともに支えあい、活かしあうことができる地域社会を実現することを目的とする。

### (基本理念)

第2条 障害を理由とする差別を解消するに当たっては、障害のある人とない人との権利の平等が、最大限尊重されなければならない。

2 共生社会の実現は、障害を、障害のある人だけの問題としてではなく、障害のない人も含めたすべての人の問題として認識し、相互の違いを理解し、その個性と人格とを互いに尊重することを基本として行われなければならない。

3 障害を理由とする差別の解消は、差別する側とされる側がお互いを一方的に非難することにより行われるべきものではなく、ともに協力し合うことによって実現しなければならない。

4 合理的配慮の提供は、障害のある人が、障害のない人と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを基本として行われなければならない。

### (定義)

第3条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）、難治性疾患その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により、継続的又は断続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。

- (2) 社会的障壁 障害者が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をいう。
- (3) 障害を理由とする差別 不当な差別的取扱いをすることにより障害者の権利利益を侵害すること又は合理的配慮の提供をしないことをいう。
- (4) 不当な差別的取扱い 正当な理由なしに、障害又は障害に関連する事由を理由として、障害者を排除し、その権利の行使を制限し、その権利を行使する際に条件を付け、その他の障害者に対する不利益的な取扱いをすることをいう。
- (5) 合理的配慮の提供 障害者が現に社会的障壁の除去を必要としていることが認識できる場合において、当該障害者が障害者でない者と同等に権利を行使することができるようにするため、その実施が社会通念上相当と認められる範囲を超えた過重な負担とならない程度で、当該障害者の意向を尊重しながら、その性別、年齢及び障害の状態に応じて、必要かつ適切な現状の変更及び調整等の措置を行うことをいう。
- (6) 行政機関等 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）第2条第3号に規定する行政機関等（市を除く。）をいう。
- (7) 事業者 市内において商業その他の事業を行う者（市及び行政機関等を除く。）をいう。
- (8) 市民 市内に居住し、又は通勤し、若しくは通学する者をいう。

（市の責務）

第4条 市は、基本理念にのっとり、次に掲げる施策を推進するものとする。

- (1) 合理的配慮の提供のあり方について積極的に調査及び研究を行うとともに、率先して合理的配慮の提供を行うこと。
- (2) 地域社会において、障害者である市民と障害者でない市民が互いに理解し、ともに安心して暮らすことができるようにするため、市民、事業者及び行政機関等が合理的配慮の提供を行うための支援（以下「合理的配慮の提供支援」という。）を行うこと。
- (3) 障害を理由とする差別の解消の意義及び基本理念に対する市民の理解を深めるため、市民及び事業者の協力を得て、障害に関する理解（以下「障害理解」という。）に関する取組を行うこと。
- (4) 障害を理由とする差別の解消に関する相談を受け、紛争解決に向けて必要な支援を行うこと。

（市民及び事業者の役割）

第5条 市民及び事業者は、基本理念に対する理解を深め、合理的配慮の提供支援をはじめとする障害を理由とする差別の解消に関する取組の普及及び啓発を、市と協力して取り組むよう努めるものとする。

(障害者計画との関係)

第6条 市長は、障害を理由とする差別の解消に関する施策について、明石市障害者計画（障害者基本法（昭和45年法律第84号）第11条第3項の規定に基づき策定された計画をいう。）に定めるものとする。

(財政上の措置)

第7条 市は、障害を理由とする差別の解消に関する施策を推進するため、予算の範囲内において、必要な財政上の措置を講ずるものとする。

## 第2章 合理的配慮の提供支援及び障害理解の啓発

(合理的配慮の提供支援に関する施策の実施)

第8条 市は、市民、事業者及び行政機関等が合理的配慮の提供を容易に行うことができるよう、合理的配慮の提供支援に関する施策を実施するものとする。

(障害理解に関する施策の実施)

第9条 市は、障害及び障害者に対する市民の理解を深めるため、障害理解に関する研修の実施その他の必要な取組を行うものとする。

2 市は、障害者と障害者でない者との相互理解を深めるため、障害者と障害者でない者が互いに交流することができる機会の提供その他の必要な取組を行うものとする。

## 第3章 障害を理由とする差別の解消

### 第1節 障害を理由とする差別の禁止

(障害を理由とする差別の禁止)

第10条 何人も、障害者に対し、障害を理由とする差別をしてはならない。

### 第2節 障害を理由とする差別を解消するための施策

(相談及び助言等)

第11条 障害者である市民、当該障害者の家族若しくは支援者又は事業者は、市又は市が委託する相談機関（以下「相談機関」という。）に対し、障害を理由とする差別に関する相談（以下「特定相談」という。）をすることができる。

2 市又は相談機関は、特定相談を受けたときは、必要に応じて次に掲げる対応をとるものとする。

(1) 特定相談に係る関係者への事情聴取、説明及び助言（以下「助言等」という。）

(2) 関係行政機関への通告、通報その他の通知

(3) あっせんの申立ての支援

(4) 前3号に掲げるもののほか、障害を理由とする差別を解消するために必要な対応

3 特定相談に係る関係者は、正当な理由がある場合を除き、市又は相談機関が助言等を実施することにつき、協力しなければならない。

(あっせんの申立て)

第12条 障害者である市民は、市長に対し、市、行政機関等又は事業者を相手方として、特定相談に係る事案を解決するために必要なあっせんの申立て(以下「あっせんの申立て」という。)をすることができる。

2 障害者である市民の家族又は支援者は、市長に対し、市、行政機関等又は事業者を相手方として、あっせんの申立てをすることができる。ただし、当該あっせんの申立てをすることが当該障害者の意に反することが明らかである場合は、この限りでない。

3 あっせんの申立ては、前条第2項に基づく対応の終了後でなければすることができない。ただし、あっせんの申立てをすることについて緊急の必要性があると市長が認める場合は、この限りでない。

4 あっせんの申立ては、行政不服審査法(平成26年法律第68号)その他の法令に基づく不服申立ての手続をすることができる行政庁の処分に対しては、することができない。

(あっせん)

第13条 市長は、あっせんの申立てがあったときは、当該あっせんの申立てに係る事案について調査を行い、又は相談機関に必要な調査を行わせることができる。この場合において、調査の対象者は、正当な理由がある場合を除き、これに協力しなければならない。

2 市長は、前項の調査の結果、あっせんを行うことが適当でないとする場合を除き、明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会(以下「地域協議会」という。)にあっせんを行うよう求めるものとする。

3 地域協議会は、前項の求めがあったときは、あっせん部会を設置し、あっせんに係る事務を行わせるものとする。

(勧告及び公表等の措置)

第14条 地域協議会は、障害を理由とする差別を行ったとされる者が、あっせん案を受諾せず、又はこれを受諾したにもかかわらずあっせんに従わないときは、

その旨を市長へ報告するものとする。

- 2 市長は、前項の規定による報告があった場合であって、必要があると認めるときは、障害を理由とする差別を行った者に対して、障害を理由とする差別を解消するために必要な対応をするように勧告することができる。
- 3 市長は、前項の規定による勧告をしようとするときは、あらかじめ、当該勧告の相手方に対してその旨を通知し、かつ、その者に対して意見を述べる機会を与えなければならない。
- 4 市長は、第2項の規定による勧告を受けた者が、第10条に規定する義務に違反して、正当な理由なく当該勧告に従わなかった場合は、その旨を公表することができる。
- 5 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、明石市行政手続条例（平成9年条例第1号）に基づき、あらかじめ、当該公表の相手方に対してその旨を通知し、かつ、その者に対して意見を述べる機会を与えなければならない。
- 6 市長は、第2項及び第4項の措置を取った場合であっても、障害を理由とする差別が解消されないと認めるときは、障害を理由とする差別を解消するために必要な対応をすることができる。

### 第3節 明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会 （地域協議会）

第15条 市長の附属機関として、地域協議会を置く。

- 2 地域協議会は、第13条第2項の規定による求めに応じてあつせんを行うほか、次に掲げる事務を行うものとする。
  - (1) 障害を理由とする差別を解消するために必要な施策について、市長に意見を述べること。
  - (2) この条例の施行状況の検討及び見直し
  - (3) その他障害を理由とする差別を解消するために必要な事務
- 3 地域協議会の委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。
  - (1) 障害者
  - (2) 障害を理由とする差別の解消について必要な学識を有する者
  - (3) 障害者をめぐる法律問題に関して優れた識見を有する者
  - (4) 社会福祉関係者
  - (5) 医療関係者
  - (6) 障害者関係団体の代表者
  - (7) 事業者の代表者

(8) 関係行政機関の職員

(9) 公募による市民

(10) その他市長が特に必要と認める者

4 地域協議会は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第17条第1項に規定する障害者差別解消支援地域協議会を兼ねるものとする。

5 前各項に定めるほか、地域協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

#### 附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

(条例の見直し)

2 市長は、この条例の施行後3年を目途として、この条例の施行状況、社会情勢の推移等を勘案し、この条例の規定について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に応じて所要の見直しを行うものとする。

明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会規則

(趣旨)

第1条 この規則は、明石市障害者に対する配慮を促進し誰もが安心して暮らせる共生のまちづくり条例（平成28年条例第5号。以下「条例」という。）第15条第5項の規定に基づき、明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会（以下「地域協議会」という。）の組織及び運営に関し、必要な事項を定めるものとする。

(組織)

第2条 地域協議会は、委員20名以内をもって組織する。

(任期)

第3条 地域協議会の委員（以下「委員」という。）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。

(会長及び副会長)

第4条 地域協議会に会長及び副会長1名を置き、委員の互選により定める。

2 会長は、会務を総理し、地域協議会を代表する。

3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会議)

第5条 地域協議会の会議（以下「会議」という。）は、会長が招集し、その議長となる。

2 会議は、委員の過半数が出席しなければ、開くことができない。

3 地域協議会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長が決するところによる。

(関係者の出席)

第6条 会長は、条例第15条第2項各号に規定する事項の審議について必要があると認めるときは、関係者の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。

(あっせん部会)

第7条 条例第13条第3項の規定により設置するあっせん部会の委員（以下「部会員」という。）は、次に掲げる者のうちから会長が指名する。

(1) 障害を理由とする差別の解消について必要な学識を有する委員

(2) 障害をめぐる法律問題に関して優れた識見を有する委員

(3) 障害者である委員

(4) その他会長が当該あっせんに係る事案の解決に必要と認める委員

2 あっせん部会は、部会員5名以内をもって組織する。

- 3 あっせん部会に、部会長1名を置く。
- 4 部会長は、部会員のうちから会長が指名する。
- 5 あっせん部会は、必要に応じて、あっせんの申立人、あっせんの申立ての相手方その他の参考人の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。
- 6 第4条第2項及び第5条の規定は、あっせん部会について準用する。

(庶務)

第8条 地域協議会の庶務は、福祉部福祉総務課において処理する。

(委任)

第9条 この規則に定めるもののほか、地域協議会の運営に関し必要な事項は、会長が地域協議会に諮って定める。

附 則

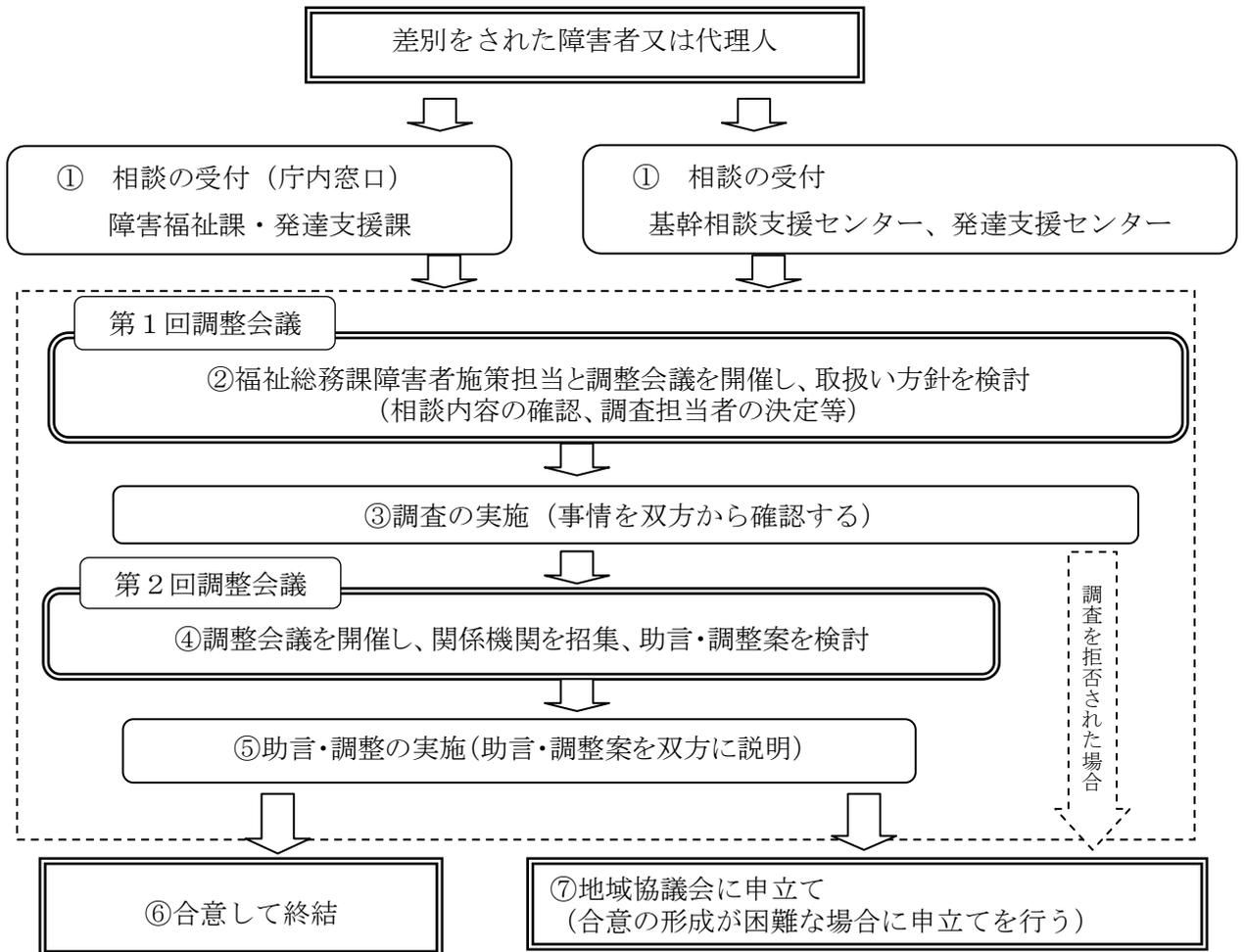
(施行期日)

- 1 この規則は、平成28年4月1日から施行する。

(招集の特例)

- 2 この規則の施行の日以後最初に開かれる会議は、第5条第1項の規定にかかわらず、市長が招集する。

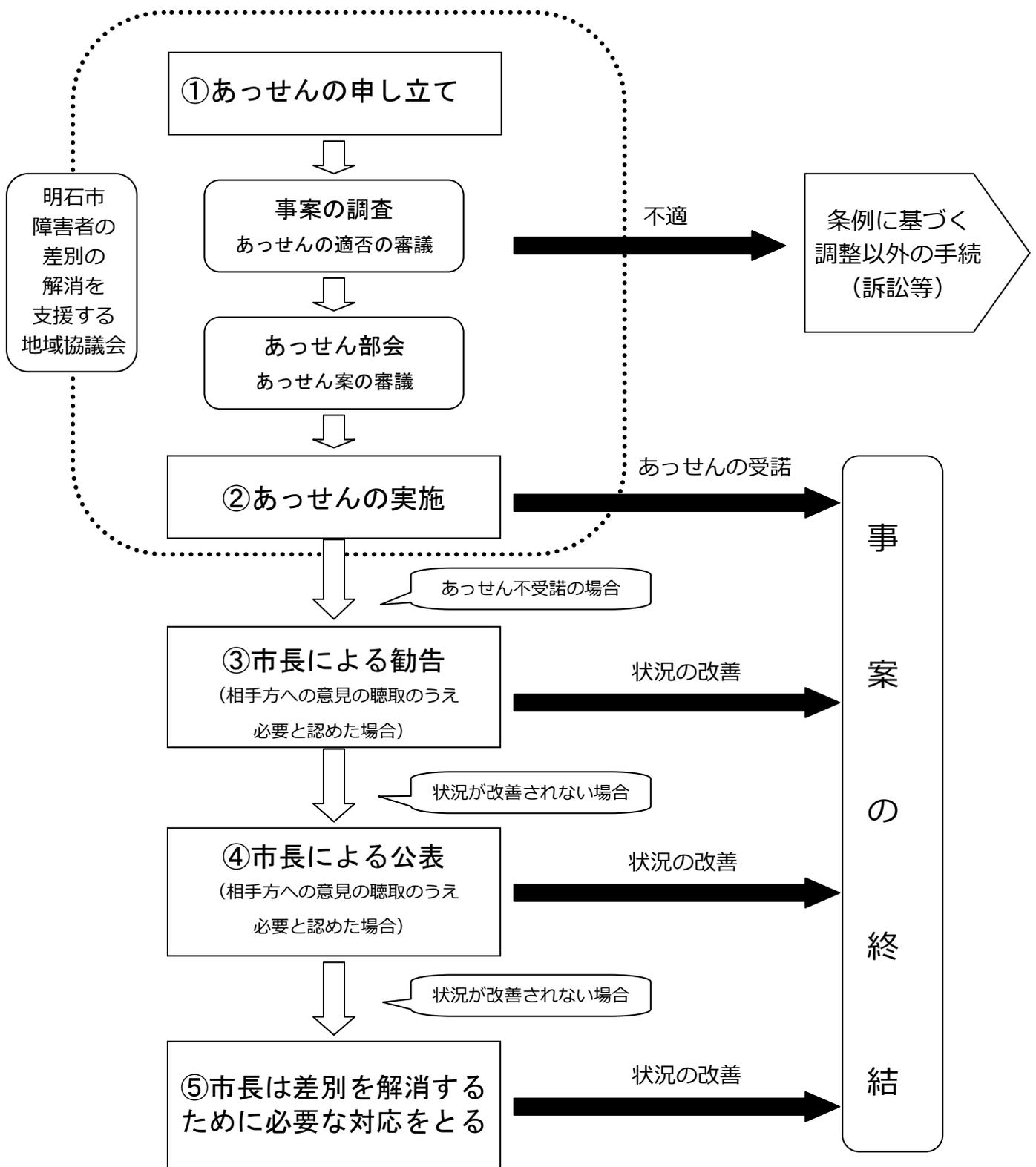
## 相談の流れ【チャート図】



- ① 相談窓口において、来所または電話等での相談に応じる。また、相談窓口での受付だけでなく、日常の業務や活動の中での相談についても対応する。
- ② 差別事案にかかわる調整会議（以下「調整会議」という。）では、相談体制を確立した上で、相談者に対して事案の担当者を決定する。
- ③ 事案の担当者が双方から事情を確認する。
- ④ 調整会議を開催し、必要に応じて関係機関に出席を要請し、助言・調整案を検討する。
- ⑤ 事案の担当者が双方に対して助言及び調整を実施する。  
 ≪合意の可能性がある限り、④と⑤をくりかえす≫
- ⑥ 合意が得られた場合、終結する。
- ⑦ 合意の形成や調査自体を拒否された場合など、状況を説明した上で、相談者本人の意思に従い、本人又は代理人が市長に申立て、条例第 15 条に規定する地域協議会（あっせん部会）があっせんを行う。

# 前ページの調整で合意に至らなかった場合の手続

(条例に基づく あっせん等の手続)



## 明石市障害者差別解消の推進に関する職員対応要領

平成 28 年 4 月 1 日

### 第 1 趣旨

明石市では本年 4 月、「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、以下「法」）の施行に合わせて、「明石市障害者に対する配慮を促進し誰もが安心して暮らせる共生のまちづくり条例」（以下「条例」）が施行されました。

法の実効性を高めるため定められたこの条例は、法の趣旨を踏まえ、障害のある人への差別をなくしていくことで、誰もが安心して暮らせる共生社会を実現することを目的としています。条例では市が率先して障害のある人への差別をなくす取組を推進していくことが規定されているほか、市民や事業者においても、法や条例の理念を踏まえ、市と協力して障害理解の普及啓発や障害を理由とした差別をなくす取組を進めていくよう努めることが規定されています。

市では、すでに障害者差別解消に向けた取組として、手話等障害のある人のコミュニケーション手段の利用促進について条例化するとともに、障害理解の啓発にも取り組んできました。また、市職員においても、従来より障害のある市民に対応する際は、必要な配慮をもって対応しているところだと思えます。今後はさらに、障害のある市民自身がどんな配慮を必要としているか、市職員としてどんな対応をすれば市民が利用しやすくなるかを考えて行動することが求められます。そこで、市職員が適切な対応を行っていくための基本的な事項を「明石市障害者差別解消の推進に関する職員対応要領（以下、「対応要領」といいます。）」としてとりまとめました。

この対応要領は法第 10 条第 1 項に基づき、服務規律の一環として定められるものであり、市職員はこれを遵守しなければなりません。職員一人ひとりが法や条例の趣旨を確実に理解し、障害のある人へ合理的配慮を積極的に提供するなど率先して取り組んでいくことが、誰もが安心して暮らせる共生のまちづくりに結びつきます。

### 第 2 障害を理由とする差別の解消

#### 1 はじめに～明石市の条例が目指す「市職員」のかたち～

法や条例には、障害のある人に対して「合理的配慮」を提供するべきである、という考え方が定められています。この新しい考え方を普及し、障害のある人が、障害の

ない人といっしょに活動できる共生のまちづくりを進めていくこととなります。

そのとき、「合理的配慮」としてどのようなことをすればよいのかについては、多くの市民、事業者にとってイメージが湧きにくいのが現状です。そこで、条例第4条では、「市の責務」として、「合理的配慮(※)」を積極的に実践し、また市民、事業者へ普及、啓発していくことを求めています。

これから、条例が考える「障害を理由とする差別」の基本的な考え方を示します。また、参考として別冊の事例集で具体的な事例を示しますが、障害を理由とする差別は、その人の障害の種類や程度、その時の担当者の業務の内容などによるので、一律に決めることはできません。あくまでも「参考」としてください。

市職員は、以下の事項をよく習得し、職員一人ひとりが率先して合理的配慮を提供し、共生のまち明石の雰囲気率先して作ることができるように心がけてください。  
※合理的配慮とは、障害がある人が困っているときに、その人の障害にあった必要な工夫や方法を検討し対応することです。

#### 【この対応要領の対象となる「市職員」】

この対応要領の対象となるのは、原則として、市長、選挙管理委員会、監査委員、公平委員会、農業委員会、固定資産評価審査委員会、教育委員会、消防長及び議会に所属する職員（再任用職員、任期付職員及び非常勤嘱託員並びに臨時的任用職員を含みます。）です。

なお、この対応要領は「服務規律」として懲戒処分の根拠にもなることから、指定管理者制度導入の公の施設や、地方公営企業（上下水道、大蔵海岸整備事業等）所属の職員は、直接には対象となりません。ただし、いずれも市の事業の一部を担うものであることから、障害のある人への対応が大きく異なることがないように措置をとることが求められます。具体的には、協定書や業務委託契約書の中で、明石市障害者差別解消の推進に関する職員対応要領に準拠した合理的配慮の提供を行う。」などの文言を盛り込むようにしてください。

## 2 用語の定義

この要領における用語の意義は、条例に基づき、下表1の通りです。

【表1】用語の定義

	定 義	解 説
障害者	「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）、難治性疾患その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁	職員が留意しなければならない 「障害者」は、障害者手帳を持っている人に限られません。心身のどこかに機能障害（けが、病気、先天性のもの問わず）があり、な

	により、継続的又は断続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」(条例第3条第1号)。	んらかの配慮を必要としている人すべてです。
社会的障壁	障害者が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をいう。	心身に何らかの機能障害があると、社会で生活する際にいろいろな壁に直面します。それが、障害者の社会参加を難しくしています。その「壁」を「社会的障壁」といい、これを解消するために法律や条例が定められています。
障害を理由とする差別	不当な差別的取扱いをすることにより障害者の権利利益を侵害すること又は合理的配慮の提供をしないことをいう。(条例第3条3号)	詳しくは「3」「4」で解説をします。
不当な差別的取扱い	正当な理由なしに、障害又は障害に関連する事由を理由として、障害者を排除し、その権利の行使を制限し、その権利を行使する際に条件を付け、その他の障害者に対する不利益的な取扱いをすることをいう。(条例3条4号)	
合理的配慮の提供	障害者が現に社会的障壁の除去を必要としていることが認識できる場合において、当該障害者が障害者でない者と同等に権利を行使することができるようにするため、その実施が社会通念上相当と認められる範囲を超えた過重な負担とならない程度で、当該障害者の意向を尊重しながら、その性別、年齢及び障害の状態に応じて、必要かつ適切な現状の変更及び調整等の措置を行うことをいう。(条例3条5号)	

### 3 不当な差別的取扱いの禁止

#### (1) 「不当な差別的取扱い」をしてはいけません

不当な差別的取扱いとは、障害者に対して、正当な理由なく、障害及び障害と関連する事由を理由として、財やサービスや各種機会の提供を拒否する又は提供にあたって場所や時間を制限する、障害のない者に対しては付さない条件を付けることにより、障害者の権利利益を侵害することを指し、条例第10条でこうした行為は**禁止されています**。

※「不当な差別的取扱い」の具体的な例は、ガイドライン別冊を参照してください。

#### (2) 気づかずに差別をしてしまわないために（留意事項）

##### ア 「障害」そのものを理由にしない場合も差別の可能性がります

条例では、「障害に関連する事由を理由とする差別」も禁止しています。

たとえば、盲導犬を連れて飲食店に入店しようとした際に、「衛生上の理由でペットの同伴はお断りしております」という理由で入店拒否にあう場合があります。これは一見、「衛生上の理由なら仕方ないかな」と思うことは差別になります。しかし、そうすると、全盲の人は、そのお店に入れなくなってしまう。

また、視覚障害者が利用する白杖を携行して公共施設を利用する場合に、傘と同様「突端が鋭利で危険なので、入口で預かる」と言われたような場合もあります。たしかに危ないな、と納得してしまいがちですが、白杖は視覚障害者の大切な道具です。入口で預かれてしまうと、施設の中に入ったとたん歩けなくなってしまうので、結局その施設を利用できないことになります。

##### イ わざとではなくても『差別』です

職員が、その障害者に対して、「わざと差別をしよう」と意図していた場合だけでなく、なにげなくとった行動も、差別に当たることがあります。たとえば、「ご本人にわかりやすいように」と思って知的障害のある成人に対して幼児語で話しかけることは、差別ととられかねません。知的障害があっても年齢相応の個人として尊重しなければなりません。このように、なにげなく差別的態度を取ってしまわないために、職員は、日ごろから障害について関心を寄せ、適切な対応について情報を収集することが非常に大切です。

#### (3) 「不当な差別的取扱い」に当たらない場合

##### ア 「正当な理由」があれば差別に当たりません

障害のある人を、障害のない人と異なる扱いをすることは基本的には差別と考えられます。しかし、そうした異なる扱いをするだけの「正当な理由」がある場合は、差別に当たりません。

「正当な理由」とは、障害者に対してお断りをするのが、

- ① 客観的にみて正当な目的のもとに行われたものである。
- ② その目的に照らしてやむを得ないといえる場合

です。

例：多くの人が順番を待ち並んでいる窓口で、急いでいるという理由だけで、障害のある人が先に対応してほしいと言われた。

職員が、日々の業務でやむを得ず障害のある人を別の取扱とせざるを得ないときは、なぜそのような取り扱いをしなければならないのかという理由を、職員側がきちんと説明できなければなりません。

#### イ 障害のある人の平等を実現するための措置は差別に当たりません

障害のある人は、心身の機能障害のために社会的に不利な立場に置かれることが少なくありません。そうした「不利」を解消するため、以下のように障害のある人を障害のない人と比べて優遇することがあります。ときにこうした優遇措置は、「障害のある人に対する逆差別ではないか。平等と逆行するのではないか。」と言われることもあります。しかし、「障害のある人の平等な社会参加を実現する」という目標を達成するために必要な措置として、むしろ実施すべきものとされています。

場合分け	具体例
積極的差別改善措置として、障害者でない者と比較して障害者を有利に扱うこと。	・ 障害者枠での採用募集 ・ 各種の障害者割引
障害のある人に対して、合理的配慮に係る措置を講じること。	・ 段差にスロープを渡すこと。 ・ 目の見えない市民への郵便物に、点字シールを貼って内容がわかるようにすること 等、無数にある。
合理的配慮を提供する前提として、プライバシーに配慮しながら、必要な範囲内で障害者に障害の状況等を確認すること。	・ 出張相談をするにあたり、来庁できない理由を確認するために障害の状況を簡単に確認する。

## 4 合理的配慮の不提供の禁止

### (1) 合理的配慮の提供とは

障害のない人にとっては当たり前にごしている社会ですが、機能障害を負ったとたんにより前が当たり前でなくなることがよくあります。毎日歩いていた道も、車いすを利用するようになった途端、段差と階段のためにいつも通りのルートを通ることができなくなる、というのはよくあることです。しかし、障害があるために直面する困難は、その人の責任で負ったものではありません。

そこで、こうした困難を社会の責任で解消しようとするために必要かつ適切な現状の変更及び調整等の措置を「合理的配慮の提供」といいます。そして、合理的配慮を提供しないことも「差別」に当たり、禁止されています。

ただし、その障害者が求める措置の内容が、社会通念上相当と認められる範囲を超えた過重な負担を要求するようなものである場合には、職員がその措置を実施できなくとも差別には当たりません。

(2) どんなときに「合理的配慮の提供」をしなければならないのか

- |                             |
|-----------------------------|
| ① 「困っていそうだな」と思った時にはいつでも配慮を  |
| ② 常に「ご本人はどうしたいか」に気をつける      |
| ③ 必要かつ適切な現状の変更及び調整等の措置を行うこと |

① 「困っていそうだな」と思った時にはいつでも配慮を

～現に社会的障壁の除去を必要としていることを認識できる場合～

障害者であれば、いつでも必ずなにか配慮をしなければならないわけではありません。市民が「現に社会的障壁の除去を必要としていることが認識できる場合」に、職員は合理的配慮を提供してください。

具体的には、

- i 市民から「手伝ってほしい」と言われたとき
- ii 手伝ってほしいことをはっきりとは言わないが、合理的に考えて何らかの配慮が必要であると考えられるとき

などです。特に ii の場合は、どのような配慮をすれば市民が行政サービスを受けやすくなるか直ちに分からない場合は、職員がその市民とコミュニケーションをとりながら考える必要があります。そうしたときに迅速に対応できるよう、多様な障害と、それぞれの障害が抱える困難について関心を向け、あらかじめ知っておく必要があります。(詳しくは「第4 職員の研修」を参照。)

② 常に「ご本人はどうしたいか」に気をつける～当事者の意思を尊重～

障害者の中には、知的障害、精神障害や重い言語障害などにより、他人がその意思を受け取ることが難しい障害のある方もいらっしゃいます。そうすると、つい周囲の支援者や家族などと直接対話をして、ご本人の意思を軽視してしまいがちです。しかし、まずご本人の意思を確認するように努めてください。

③ 必要かつ適切な現状の変更及び調整等の措置を行うこと

①、②に留意しながら、市民が必要とする配慮の内容が確定したら、あとはそれを実行してください。

【「過重な負担」となり、お断りする場合は丁寧な説明をしてください】

市民が合理的配慮として求めていることが、社会通念上相当な範囲を超える過重な負担であれば、お断りしても差し支えありません。ただし、その場合は、「なぜ申し出のあった配慮が提供できないのか」につき、きちんと丁寧に説明しな

ればなりません。

「過重な負担」に当たるかどうかはケースバイケースで一律にはいえませんが、以下の事情が判断要素になります。

- 担当部署の事務・事業への影響の程度  
→事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か
- 実現可能性の程度  
→物理的・技術的制約、人的・体制上の制約
- 求められている配慮の費用・負担の程度
- 担当部署の財政・財務状況

判断に迷った場合は、お断りする前に「第3. 相談体制」記載の窓口までご相談ください。

※合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものです。職員から寄せられたアンケート結果や、すでに公表されている事例集などからまとめた具体例については、別冊及びガイドライン別冊を参照してください。

## 第3 相談体制

### 1 相談窓口

#### (1) 市民からの相談

市は、職員による障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族その他の関係者からの相談等を受ける窓口として、以下の4つの窓口を設置します。

##### ①福祉総務課障害者施策担当（障害を理由とした差別相談全般）

電話 918-5142（内線 2147） FAX 918-5133

##### ②障害福祉課（福祉サービスに関わる相談）

電話 918-1344（内線 2111） FAX 918-5244

##### ③発達支援センター（発達障害に関わる相談）

電話 945-0290（内線 7074） FAX 945-0291

##### ④基幹相談支援センター（生活相談全般）

電話 924-9155（内線 7115） FAX 924-9134

#### (2) 職員からの相談

市は、市民への対応が障害を理由とする差別にあたるか、どのような対応が適切かなど、障害を理由とする差別に関する職員からの相談を受ける窓口として、以下の2つの窓口を設置します。

##### ① 福祉総務課障害者施策担当（内線 2147）

② 職員室人事課（内線 2421）

## 2 相談に関する情報の集約について

相談窓口に寄せられた相談等は、福祉総務課障害者施策担当に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用していきます。

## 第4 職員研修

条例には、市の責務として、合理的配慮の普及のために、市が積極的役割を担うことが定められています。こうした取組を行うためには、職員一人ひとりの理解がとても大切です。そこで市は、障害当事者の協力を得ながら、職員に対して障害を理由とする差別の解消のために障害の特性理解や、障害者への適切な対応等を目的とした研修・啓発を、人材開発課と福祉総務課障害者施策担当が連携、協力し継続的・定期的に行うこととします。

### ○ 管理職員が行うべきこと

特に管理職員は、所属職員が合理的配慮を効果的・効率的に提供できるよう、ハード面でのバリアフリー化施策、情報の取得・利用・発信におけるアクセシビリティ向上のための施策、明石市の条例の趣旨及び障害の特性を学ぶ機会へ、所属職員が積極的に参加しやすい雰囲気づくりに努めてください。

### ○ 全職員が行うべきこと

職員一人ひとりが障害者に対して適切に対応し、また、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対応できるようにするため、条例の趣旨を周知徹底する研修や、障害者から話を聞く機会を設けるなどの各種研修等を受講し、障害に関する理解を深めることを励行してください。

## 第5 懲戒処分等

職員が、正当な事由がないにも関わらず、条例第3条第3号にかかげる障害を理由とする差別を行った場合は、地方公務員法や関係条例に基づき、懲戒処分等に付されることがあります。

## 第6 市民や事業者への啓発・支援

条例には、市民や事業者が合理的配慮の提供を容易に行うための取組や、市民が障害への理解を深めるための取組を市が実施していくことが定められています。

#### (1) 積極的な啓発活動

市は、まず障害への理解を促進し、障害のある人への適切な対応方法を知ってもらい、さらに個別に必要となる合理的配慮について具体例を示していくといった、積極的な啓発を行っていきます。また、障害のある人とふれ合うことにより、障害や障害のある人についてより深く知ってもらうために、障害のある人とない人が交流する場を提供することにも取り組んでいきます。障害のある人への対応方法などを含めたわかりやすい条例パンフレットを作成し、障害理解のための啓発のあらゆるシーンで活用するほか、市内の事業者などにも配布するなど、幅広い啓発活動を実施していきます。

#### (2) 公的助成制度の創設

条例に基づいた具体的な施策として、社会的障壁の除去については市が責任を果たすべきだという考えに基づき、合理的配慮の提供を支援する公的助成制度を創設します。これは市民や事業者が合理的配慮の提供に際して発生する経済的負担に対し、市が公的に助成する全国でも例のない制度です。

障害のある人とない人が共に安心して暮らしていくためには、市が行う環境整備や福祉施策に加え、個々のニーズに応じた個別の支援を行っていくことが必要です。職員は、各部署において市民や事業者と関わる場面の中で、職員研修で得た知識や技術を活かし、市民や事業者に上記の助成制度や啓発ツールについて情報提供を行うなど、必要に応じた支援を行ってください。そうすることが市民や事業者が無意識に障害を理由とする差別をしてしまったり、合理的配慮の具体的な手段がわからないために、その提供をあきらめてしまったりする事例をなくすことにつながります。

#### 付記（付則にあたるものとして）

- 1 この対応要領は、決裁日から施行する。
- 2 この対応要領は、国の基本方針の見直しや、本市条例の特定相談による事例の集積を踏まえ、必要に応じて見直し、充実を図るものとする。

## 1 すべての障害に共通して気をつけること

### まずは声かけ

いきなり声をかけることはためらわれますが、一言「なにかお手伝いしましょうか?」と聞いてください。声かけをせずに突然助けに入ったり、何もせずに通りすぎたりすることのないようにしてください。

### ご本人の話を最後まで聞く

◇ ご本人の話をさえぎらず、最後まで聞く。

合理的配慮として、どのような配慮をすればよいのか。それは、ご本人のご希望を聞くことから始まります。また、結果的にご要望をお受けすることが難しくても、丁寧にお聞きした結果であれば納得していただけることもあります。ご本人のご希望をさえぎらずに聞くことを大切にしてください。

◇ ご本人がお話ししやすいようなコミュニケーション手段を用意する。

コミュニケーションに障害がある場合は、ご本人が意思を伝えやすいコミュニケーション手段を職員から提案してください。

◇ 対応する時間が限られているときは、お話の最初に、相談に対応できる時間を伝える。

業務が多忙の時は、お話できる時間にも限りがあります。限られた時間で対応をするときは、面談の最初に、「最初に、大変申し訳ございませんが、本日はこれから〇分程度しかお時間をお取りできません。」とお伝えしてください。

### 求められても「できないこと」があるときには・・・

◇ すべての求めに応じることが「合理的配慮」ではありません。

市職員が提供すべき「合理的配慮」とは、

- ・ 障害のない人と同じだけのことができるようにするために
- ・ 必要かつ適切な現状の変更や調整を行うこと

です。障害がなければ普通にできることについて、障害のせいできないということがないようにするものです。

◇ 「できない」ことは「できない」とお断りを。ただし・・・

ご本人からのご希望にお応えできない場合もあるでしょう。そうした時には、お断りすることも必要です。しかし、その場合は、ご本人に納得いただけるよう、ご希望に沿えない理由を丁寧に説明してください。

## 外見では気づかない障害にも気づけるように日ごろから情報収集を

◇ 障害があると気づけなかったときは配慮できなくても仕方ありません。でも・・・

障害の中には、一見してわからないものもたくさんあります。心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方、発達障害のある方、ろう・難聴の方、人工関節を内蔵している方などです。そうしたときには、障害があると気づくことは難しく、気づけない以上配慮ができなくてもやむを得ません。

◇ 障害の特性について、日ごろから情報収集をしましょう

しかし、それぞれの障害特性をあらかじめ知っておくことや、障害のある人と接する経験が増えることで、見えない障害に気づける「感度」を向上させることもできます。「もしかしたら」と思ったとき、障害の有無を確認する必要はありません。確認せずに、積極的に以下の障害の種類に応じた対応を実践してみてください。

## ★コミュニケーション方法に留意しましょう

### 手話言語を確立するとともに要約筆記・点字・音訳等障害者のコミュニケーション手段の利用を促進する条例

明石市では、「手話言語を確立するとともに要約筆記・点字・音訳等障害者のコミュニケーション手段の利用を促進する条例」に基づき、コミュニケーションに障害がある方への施策を推進しています。

聴覚障害者・視覚障害者・知的障害者など、コミュニケーションに障害がある市民からの相談については、下記を参考に適切な対応をしてください。基本的には、ご本人が希望するコミュニケーション方法を選択していただきます。

まず、「●●課の○○です」と名乗り、どんなコミュニケーション方法が良いかをたずねて対応してください。

## 2 障害の種類ごとに気をつけること

### 視覚障害

#### 視覚障害とは

視覚障害とは、視覚機能に何らかの障害がある状態をいいます。

- 盲…全く見えない、または視力が限りなく「0」に近い状態です。光も感じられない全盲のほか、光を感じられる状態、目の前で手の動きや指の数が数えられる状態なども含みます。
- 弱視…視覚による日常生活が不自由な状態です。単に視力が弱いだけでなく、視野が狭かったり、明るすぎると見えづらい、暗いところでは極端に見えにくくなるなど、見え方や不便さの度合いが人によって異なります。
- 視野狭窄…見える範囲が狭いため物にぶつかったり、段差につまずいたり、階段を踏み外すなどの危険性があります。

#### 必要な配慮

- ◇ 声をかける場合は、前から声をかけてください。

後方から声をかけても、誰に対して声をかけたのかわかりません。視覚に障害のない人があたりまえにわかる周囲の状況が分かりにくいことに配慮しましょう。

- ◇ 書類は、代読をしてください。申請書などの代筆も必要な場合もあります。

申請書に記入する際、申請者欄の記名は、ロービジョン用機器を駆使して自身で記入できる人（自身で記入をしたい人）もいます。代筆や、代読が必要かどうか意思を確認し、求められた場合には、応じましょう。

- ◇ 実況中継をしてください。

黙って代筆をしていると、視覚に障害がある人は様子が分からないので不安になります。「今、住所欄を記入しています。」「今、あなたの氏名を記入しました。」「〇〇でよろしいですか?」「今、待合の人が多くなっていますので、別室で続きの手続きをしましょう。」などと、逐一、支援の内容や周りの状況（視覚により入手できる情報）を声に出して、説明をしましょう。

- ◇ 個人情報を読み上げるときは、プライバシーに配慮した空間で対応してください。

個人情報を代読するときは、まわりの方に聞こえないよう、配慮をしてください。カウンター越しに対面で対応するとどうしても声が大きくなってしまうため、別室が用意できないときなどは、隣に座って耳元で代読するなどの工夫が必要です。

- ◇ 別の場所に移動する時には、手引きによる案内が必要かどうかを確認し、必要な場合は、その場所まで、手引きによって、ご案内してください。

原則として、応対した人が別の場所までの移動の手引きを担当してください。どうしても別の場所まで同行することができない場合は、移動先部署からのお迎えを呼ぶ、総合案内の方をお願いするなどの対応をしてください。視覚障害のある方に手引きを行うときは、どのように誘導するのが良いか（職員の腕や肩に手をのせるなど）確認し、移動している間もまわりの様子を伝えてください。

職員が手引きをすべき範囲は、原則として市役所の敷地内です。敷地外にある駅や、バス停などまで同行する必要はありません。

- ◇ 電子データを送る場合、PDFファイルを避ける。

文書や資料を電子メールで送るときは、PDFファイルや表や図は、音声読み上げ機能が作動しないので、多用しないなどの配慮が必要です。

## 聴覚障害

### 聴覚障害とは

聞こえの程度や聞こえなくなった時期（先天性か後天性か）、受けてきた教育などにより、コミュニケーション手段は人によって異なります。聴覚に障害のある人のすべてが手話を理解しているわけではなく、誰もが文字を書いて筆談ができるわけでもありません。場面ごとに、一人ひとりにあったコミュニケーション手段を考え、ご本人が最も表現しやすい方法で会話するようにしてください。

### 必要な配慮

- まず、コミュニケーション手段についてご本人に確認する。
- ◇ 手話での相談を希望された場合
  - 庁内の手話通訳者を呼んで通訳を依頼してください
    - ・ 手話通訳士職員（福祉総務課障害者施策担当 内線 2147）
    - ・ 設置手話通訳者（障害福祉課障害福祉係 内線 2114・2115）
  - ※「手話通訳を呼びます」「少しお待ちください」等、簡単な手話で対応すると安心してお待ちいただけます。
  - ご本人は手話通訳を見ながらメモを取ることができませんので、確認事項は職員がメモしてお渡しするなどしてください。
- ◇ 筆談での相談を希望された場合
  - 紙で筆談を行う場合は、小さなメモではなく、A4程度の用紙を用意してください。
  - 筆談は、話し言葉をそのまま書いても、単語だけを書いても意味が分かりづ

らくなります。ご本人が理解されているかどうか、反応を見ながら筆談を進めてください。一つの文章が長くならないように注意してください。

- ひらがなよりも、見慣れた漢字の方が伝わりやすい場合があります。読み方が難しい単語にはふりがなをふると、意味と読み方が伝わりやすくなります。
- タブレットの音声変換アプリ「UDトーク」や筆談ボードを見ていただき、利用する方法もあります。

☆ 「大きな声で話して」と言われた場合

- 職員の口の形が読み取れるように顔を上げ、早口にならず聞き取りやすい発声を心がけてください。
- 聞き返されたときは、よりわかりやすい言い方で話してください。ゆっくり話す場合は、一音ずつ区切るのではなく、文節で区切って話をしてください。

例) 「た・ん・と・う・は・し・ょ・う・が・い・ふ・く・し・か・で・す」  
→ 「たんとうは・しょうがいふくしかです」

- タブレットの音声変換アプリ「UDトーク」や筆談ボードを見ていただき、利用する方法もあります。重要なことはメモをお渡しするなどしてください。

☆ 電話だけでなく、ファックス、電子メール等も柔軟に利用できるようにしてください。

## 身体障害（手や足などの障害）

### 身体障害とは

運動に関係する器官が損傷を受け、手足や体幹が動きにくくなるなどの状態をいいます。原因としては、脳性まひ、進行性筋ジストロフィー、脳血管障害、変形性関節症、リュウマチ、交通事故や高所からの落下などによる脊髄損傷・頸髄損傷・頭部外傷、労働事故などによる四肢の切断などのほか、さまざまです。

一口に肢体障害といっても、その状態は、障害のある部位や程度によってさまざまです。日常生活にさほど支障を感じない人から、車いす、杖、義足、義手などの補装具を必要とする人、食事や排せつ、着替えなど日常生活動作において介助を必要とする人がいます。

### 必要な配慮

☆ 上肢障害の場合

- 書類に記入してもらおう際、紙を押さえておく。場合によっては代筆が必要になることがある。
- 座位が無理な姿勢にならないように工夫する。
- 動作がゆっくりでも急かすことをしない。

◇ 言語障害を伴う場合

- 隣に介助者（ヘルパー）がいる場合でも、介助者に話しかけず、本人に話しかける。
- 聞きとりが困難である場合は、何回か聞き返す。
- それでも聞き取りが困難である場合は、紙に書いてもらったり、パソコンで打ちこんでもらったりする。

◇ 下肢障害の場合

- 車いすの場合は、職員が姿勢を低くしてご本人と目線を合わせて会話する。
- 杖歩行や義足、人工関節など、移動が困難な方の場合、職員の方が移動して、本人の移動距離が最小限で済むようにする。
- 車いす用トイレの場所は、聞かれたらすぐにお答えできるよう、日ごろからチェックしておく。

## 知的障害

### 知的障害とは

知的機能の障害が発達期（概ね 18 歳未満）に現れ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な支援を必要としている方です。自閉症を伴う方も少なくありません。

知的障害者といっても、人によってそれぞれです。例えば、見たことや聞いたことを整理して理解することが不得手であったり、自分の考えを相手に伝える表現がしにくかったり、おつりのやり取りのような日常生活での計算が苦手な人がいます。

### 必要な配慮

◇ 相手の年齢にふさわしい対応をする

成人の知的障害者に対して、子どもに対するような話し方や、プライドを傷つけるような言動をとることは許されることではありません。こうした「子ども扱い」が反復継続する行為は、障害者虐待の行為となることもあります。感情の部分に障害があるわけではなく、表情や態度に込められた差別感伝わります。

◇ ご本人の意思を確認しながら話す

当事者のみで来庁、相談されることはあまりないかもしれませんが、家族・支援者が同行している場合でも、ご本人の意思を確認しながら相談を進めるようにしてください。

◇ 時間はゆっくりかける

同じ話を繰り返すなど、時間がかかる場合がありますが、落ち着いて相談がで

きるように心がけてください。

#### ☆ 面談時の配慮

大勢の人がいる場所で不安を感じないように、面談室・相談室を使用してください。また、穏やかな口調を心がけ、丁寧にゆっくり話してください。分かりやすい表現に言い換えるなど、ご本人の反応を見ながら必要と思われる場合は繰り返し説明をしてください。

#### ☆ 表現の工夫

言葉が理解できていなくても、相手に合わせるために「うん」「はい」など、肯定の返事をしてしまうことがあります。また、誘導（「はい」「いいえ」の二択で応えられるような質問）に乗せられる傾向があります。できるだけご本人の意思を確認するためには、オープンな質問（二択ではなく、自由回答になるような質問。いわゆる5W1Hの形で聞く質問）をするように気をつけてください。

耳から入る聴覚情報よりも、目で見える視覚情報の方が理解しやすい人も多くいます。絵や図を描いて話すと理解しやすい場合があります。

## 発達障害

### 発達障害とは

発達障害者支援法では、「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障害であってその症状が通常低年齢において発現するものとして政令で定めるもの」とされています。

ここにあげた障害のどれに該当するか、厳密に診断をつけることは非常に困難であると言われています。一般的には、

- 視線が合わない、表情や身振りにとぼしい（社会性の障害）
- 言葉が出るのが遅い、言葉の「おうむ返し」、一方的に際限なく話す（コミュニケーションの障害）
- こだわりが強い、ごっこ遊びが苦手、活動の興味が極端に狭い、社会規範や規則に絶対的に拘束されて融通が利かない（想像力の障害とそれに基づく行動の障害）
- 感覚過敏（明るさ、におい、特定の音などに対して過剰に反応する）。

などの特徴があります。ただし、人によって異なるため、個別に対応する必要があります。主に社会性について障害が強く表れることから、コミュニケーションに関して注意が必要になります。障害を理解し、対応について職員間で情報の共有をすることが大切です。

## 必要な配慮

### ◇ 具体的かつ簡潔な説明を心がける

発達障害のある人の中には、抽象的な説明を理解することが苦手な方がいらっしゃいます。「あれ」「これ」などの指示語はできるだけ使わないようにし、分かりやすく簡潔に伝えることを心がけてください。一方的に説明するのではなく、相手の様子を確認しながら話をすすめることが大切です。

### ◇ 環境を変えてみる

感覚過敏から、会話に集中できなくなることがあります。人が多い場所は避け、面談室を利用してみる、日が射す場所ではなく、少し暗い場所で話を聞く、など、ご本人がどのような刺激を苦手としているか、聞いた上で環境を変えてみるのも一つの方法でしょう。

### ◇ 相手が理解できているか、細心の注意を払う

知的障害がある人と同様、誘導的な質問に乗りやすい方が多いです。また、「わからない」「困っている」などの SOS の表現をなかなか発することができない方もいらっしゃいます。理解しているようでも実はそうではない、ということがあるため、メモを取ってもらったり、職員がメモを書いて渡したりするなど柔軟に行いましょう。

### ◇ 視覚情報を利用する

文章だけを読んで理解することが難しくても、フロー図やイラストから内容を把握することができる場合があります。写真やイメージ図等も活用しましょう。

## 精神障害

### 精神障害とは

精神障害は、統合失調症や気分障害（躁うつ病、うつ病）、アルコールや薬物の依存症などの病気のために、日常生活や社会生活がしづらくなる状態のことをいいます。

統合失調症は、脳内の情報処理システムの不具合によって、情報を正しく認識する能力が低下し、正しい判断ができにくくなります。幻聴（現実にはない声や音が聞こえるように感じる）や、被害妄想（周囲の人が自分の悪口を言っていると感じること）が現れることもあります。また、意欲が低下する、感情が乏しくなる、人と接することに消極的になることもあります。

気分障害には大きく分けて躁うつ病とうつ病があります。躁うつ病とは、気分が高揚し、活動的な躁状態と暗く元気のないうつ状態がさまざまな形で現れる病気です。いずれの疾患も、現在の精神医療や福祉的支援を適切に受けていれば、多くの方が治癒又は寛解の状態となり、社会生活に復帰することができます。こうした障害は、外見からは分かりづらく、周りの人の理解を得ることが難しいことや、障害に対する誤解や偏見の

ため、本人は孤独や孤立感を深めることとなります。

現在では、適切な治療・リハビリテーションや福祉的支援等を受けながら、病院に長期間入院せず、地域で安定した生活を送ることができる人も増えています。周囲の人が理解しようと努め、できる範囲でサポートすることが大切です。

## 必要な配慮

- ◇ 基本的には、自然体で対応することが原則。
- ◇ 時間が許す限り、じっくりと話を聞く
  - 話すことで気持ちが落ち着いてくる、という側面もあります。急かさず、さえぎらず、ゆっくりと話を聞いてください。
  - 妄想が入ると、客観的には「そんなバカな」と思うこともあるでしょう。しかし、内容の当否は気にせず、否定せずに話を聞いてください。
  - 幻覚や妄想は病気の症状として受け止め、説得や議論・対決は避け、「否定もせず、肯定もせず」という対応が好ましいとされています。
  - 「それは不思議ですね」「そう、それはつらいでしょうね」「ここではよくわからないので、信頼できる人に相談してみたいはいかがですか」などです。
  - できる限り「共感的に」話を受け止めてください。
- ◇ 伝えるとき～シンプルで具体的なわかりやすい表現をする。
  - 長い話や、複雑な話は、聞いているだけで疲れてしまいます。説明はできるだけ、シンプルかつ具体的にしてください。
  - 聞くときは「じっくりと」、話すときは「簡潔に分かりやすく」  
→ご本人よりも、職員の方が話している時間は短くなるように。
- ◇ 疲れやすいことに配慮する
  - 入口や、待合ロビーで戸惑っていると思われる場合には、早めに、職員から優しく声掛けします。
  - 初めての場所や初対面の人に話をすることに慣れていないことから、緊張し自分から声かけすることが苦手な人も少なくありません。
- ◇ プライバシー情報の管理に注意する
  - ご自身のプライバシー情報の管理に敏感な方が多いです。
  - 精神疾患は、それだけで差別的な対応を引き起こしてしまう情報であることは否定できません。対応する際に嫌な顔をしたり、拒否的な態度にならないよう注意しましょう。
  - 支援のために他課、他機関と情報共有する必要がある場合は、個人情報や「どのような目的で」「誰に対して（どこまでの範囲で）」共有するか、事前によくご本人に説明、確認してください。

## 難治性疾患

### 難治性疾患（難病）とは

医療の進歩により、病気によって命を落とす危険が年を追うごとに減っています。しかし、必ずしも病気が「完治する」ということではありません。長く続く後遺症を抱えることになったり、進行性の病気の場合は、病気で進行を抑えながら生活することが必要になったりします。筋ジストロフィーやパーキンソン病などの他にも多くの難治性疾患があり、条例が対象とする「障害者」の中にも、こうした人が含まれています。

また、身体障害者手帳の種類の中に、「内部障害」と分類される障害があります。これは、身体内部の機能が恒常的に働かなくなっている部位があるため、通常の生活を送る上で困難があり、何らかの支援が必要な状態をいいます。具体的には、心臓、腎臓、呼吸器、膀胱・直腸、小腸、肝臓などの機能障害およびヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害があります。こうした内部障害も、難治性疾患の中に当たるものが多くあります。

難治性疾患の人の多くは、外見から障害があることがわかりづらいため、周囲の理解を得られにくいという面があります。

### 難治性疾患のある人への配慮

#### ☆ 外見からはわかりにくいものが多い

- 多くの難治性疾患は、一見してすぐにわかるものではありません。このために、「元気である」と誤解され、元気な人と同じ行動をとることを求められてしんどくなりがちです。
- 励ましの意味で、「健康そうに見えるから大丈夫」という言葉をかけてしまいがちです。しかし、上記の通り健康そうに見えることがご本人を苦しめていることもあります。ご本人の苦しみによりそう言葉を考えるようにしましょう。

#### ☆ 外見で明らかにわかる病気もある

- 皮膚に症状が出る疾患や、筋、骨格などの異常を伴う疾患の場合は、外見上明らかに「何らかの異常がある」とわかります。
- 外見のために差別（サービスの提供拒否）を受けることも多いです。こうしたサービス提供拒否は、医学的根拠に基づかないものであることが多いです。  
《例》スーパー銭湯、宿泊施設、プールなどの利用を拒否される、

#### ☆ プライバシーへの配慮に留意する

- 病気を抱えていることを知られることによって受ける偏見が強いため、病気（障害）の内容をどこまでなら伝えてもよいか、必ず確認してください。家族にも秘匿している場合は、病気に関する連絡方法に工夫が必要となる場合もあります。

す。

- 窓口対応の中で、周囲に聞こえる可能性がある状態で病名を口にしないように留意してください。

☆ 配慮のために、病気について尋ねることをためらわない

- 「難治性疾患」と一口に言っても、病気によって症状や配慮すべきことはさまざまです。また、同じ病気でも人によってどのような配慮が必要になるかも異なります。自分から進んで病気の説明をする方も少ないため、どのような配慮が必要なかが分かりづらいです。
- 配慮する必要があるときは、興味本位ではないということ、「配慮をしたいので教えてほしい」ということを伝えた上で、必要な配慮の内容をたずねましょう。

# 明石市障害者差別解消に関するガイドライン(案)

第1版

平成28年4月

このガイドラインは、障害者差別解消法に基づく障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(以下「基本方針」といいます。)等の国が示した指針や、これまで条例検討の過程で明石市民や市職員、事業者のみなさまから寄せられた事例を参考にして作成しました。  
なお、本ガイドラインの内容については、関係者からの意見等をお聞きしながら必要に応じて見直しを行い、修正及び補足をしていきます。

明石市

## はじめに

明石市では、国の障害者差別解消法の施行に合わせて、「明石市障害者に対する配慮を促進し誰もが安心して暮らせる共生のまちづくり条例(以下「条例」といいます。施行日 4月1日)」を制定しました。

この条例は、障害のある人への差別をなくしていくことで、誰もが安心して暮らせる共生社会を実現していくことを目的としており、「合理的配慮の提供支援」と「障害理解の促進」を柱として、市の具体的な取組を規定しています。また、市民や事業者の皆様においても、市と協力して障害を理由とした差別をなくす取組を進めていくことが規定されています。

障害や障害のある人について知らなかったり、よくわからないために、気付かないうちに差別をしてしまったり、必要な配慮を提供できなかつたりすることも少なくありません。差別と思われる出来事が起こってしまった場合に、それを調整していく手段についても条例に規定していますが、差別をなくしていくためには、障害への理解を深め、差別を未然に防止していくことが大切です。そこで、差別とはどういう行為を指すのか、合理的配慮として具体的に何をしたらよいのかをわかりやすく示すために、条例の趣旨や目的に則して、このガイドラインを作成しました。障害のある人となない人が、お互いに理解し合うために必要なコミュニケーションをとったり、何が必要なのかを考えていきっかけに、また、もし差別と思われる出来事が起きた際にも、どのように対応すればよいかを考えるきっかけに、このガイドラインをご活用ください。

## 明石市の目指す誰もが安心して暮らせる共生のまちづくり

「障害のある人」と聞いたとき、どんなイメージが浮かびますか？

「障害のある人」は「自分とは違う特別な人」と考えてはいないでしょうか。「特別な人」と思うと、交流するのをためらったり、相手に嫌な思いをさせてしまったりと差別につながるきっかけになることもあります。

身体や心の状態によって、生活の中で不便さや難しいことがあるのは、障害のない人も同じです。高齢になり体力や機能が低下する人、病気やケガで思いがけず障害のある状態になる人もいます。何歳であっても、どんな障害があっても「住みなれた地域で自分らしく生きていきたい」という思いは誰もが持っています。みんなが生き生きと暮らせる街づくりには、多くの人の知恵や力、そして継続した取り組みが必要です。

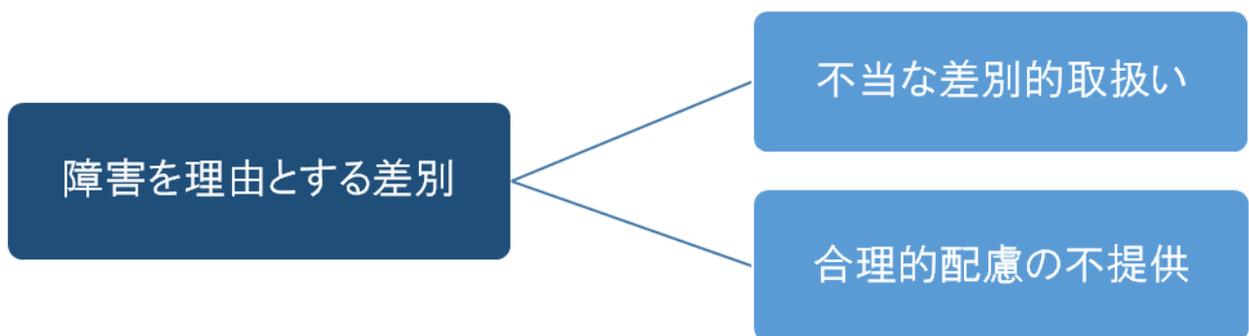
明石市では、事業者の皆様や地域の方々、障害のある人たちとともに意見を出し合いながら、誰もが安心して暮らせる共生のまちづくりを進めていくことを目指しています。障害がある人にとって暮らしやすい環境を整備することは、一部の人のための特別な配慮ではなく、障害がない人にも暮らしやすい環境となります。どんな配慮やしくみがあれば、今より暮らしやすくなるか、障害があることで嫌な思いや悲しい思いをすることがなくせるか、一緒に考え取り組みを進めていきましょう。

# どんなことが「差別」なの？

## 1 差別には2つの種類があります

障害のある人は、心身のどこかに具合の悪いところがあるために、健康な人と一緒にすごすことができない、という場面によくあいます。健康な人と一緒にの会社に勤められないとか、一緒にの学校に行けないとか、同じサークルに参加できない、などです。こうした、健康な人が暮らす社会から排除されている状態のことを、障害者差別解消法や条例は、「障害を理由とする差別」と考えています。

この「障害を理由とする差別」は、大きく分けて2つの類型があります。



以下では、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の提供」について詳しく説明します。なお、それぞれ具体的にどのような行為がこれらに当たるのかについては、別冊の事例集をご覧ください。

## 2 不当な差別的取扱いの禁止

### (1) 「不当な差別的取扱い」をしてはいけません

不当な差別的取扱いとは、障害者に対して、正当な理由なく、障害及び障害と関連する事由を理由として、財やサービスや各種機会の提供を拒否する又は提供にあたって場所や時間を制限する、障害のない者に対しては付さない条件を付けることにより、障害者の権利利益を侵害すること<sup>1</sup>を指します。

こうした行為は、たとえ個人であっても、条例で禁止されています。

### (2) 気づかずに差別をしてしまわないために(留意事項)

<sup>1</sup> 条例では、「不当な差別的取扱い」とは、「正当な理由なしに、障害又は障害に関連する事由を理由として、障害者を排除し、その権利の行使を制限し、その権利を行使する際に条件を付け、その他の障害者に対する不利益的な取扱いをすることをいう。」と定められています。

ア 「障害」そのものを理由にした差別的取扱いでなくても…

条例では、「障害に関連することを理由とする差別」も禁止しています。

○具体例1○

盲導犬を連れて飲食店に入店しようとした際に、「衛生上の理由でペットの同伴はお断りしております」という理由で入店拒否にあう場合があります。これは一見、「衛生上の理由なら仕方がないかな」と思うでしょう。しかし、そうすると、全盲の人は、そのお店に入れなくなってしまうことになってしまいます。

○具体例2○

視覚障害者が利用する白杖を携行して公共施設を利用する場合に、傘と同様に「突端が鋭利で危険なので、入口で預かる」と言われたケースもあります。たしかに危ないと思うかもしれませんが、白杖は視覚障害者の大切な道しるべです。入口で白杖を預けると、その人は施設の中を歩けなくなるので、結局その施設を利用できないこととなります。

イ わざとではなくても『差別』です

みなさんが、その障害者に対して、「わざと差別をしよう」と思っていた場合だけではなく、なにげなくとった行動も差別に当たることがあります。

○具体例3○

「ご本人にわかりやすいように」と思って知的障害のある成人に対して幼児語で話しかけることは、差別になります。知的障害があっても年齢相応の個人として尊重しなければなりません。

このように、なにげなく差別的な態度を取ってしまわないために、日ごろから障害について関心を寄せ、情報をキャッチしておきましょう。

(3)「不当な差別的取扱い」に当たらない場合

ア 「正当な理由」があれば差別に当たりません

障害のある人を、障害のない人と異なる扱いをすることは基本的には差別と考えられます。しかし、そうした異なる取扱いをするだけの「正当な理由」がある場合は、差別に当たりません。

「正当な理由」とは、障害者に対してお断りをするのが、

- ① 客観的にみて正当な目的のもとに行われたものであり
- ② その目的に照らしてやむを得ないといえる場合 　　　　　　　　です。

みなさんが、日々の生活の中で、やむを得ず障害のある人を別の取扱とせざるを得ないときは、なぜそのような取り扱いをしなければならないのかをきちんと説明できなければなりません。

イ 障害のある人とない人との平等を実現するための措置も差別に当たりません

障害のある人は、心身の具合によって社会的に不利な立場に置かれることが少なくありません。そうした「不利」を解消するため、以下のように障害のある人を障害のない人と比べて優遇することがあります。こうした優遇措置は、「障害のある人に対する逆差別ではないか。平等と逆行するのではないか。」と思われるかもしれません。しかし、「障害のある人とない人との平等を実現する」という目標を達成するために必要な措置として、むしろ実施すべきものとされています。

措置の種類	具体例
積極的差別改善措置として、障害者でない者と比較して障害者を有利に扱うこと。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害者枠での採用募集</li> <li>・ 各種の障害者割引</li> </ul>
障害のある人に対して、合理的配慮に係る措置を講じること。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 段差にスロープを渡すこと。</li> <li>・ 目の見えない市民への郵便物に、点字シールを貼って内容がわかるようにすること</li> </ul> 等、無数にある。
合理的配慮を提供する前提として、プライバシーに配慮しながら、必要な範囲内で障害者に障害の状況等を確認すること。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出張相談をするにあたり、来庁できない理由を確認するために障害の状況を簡単に確認する。</li> </ul>

### 3 合理的配慮の提供

(1) 合理的配慮の提供とは

障害のない人にとっては当たり前にごしている社会ですが、病気やケガによって当たり前が当たり前でなくなることがよくあります。毎日歩いていた道も、車いすを利用するようになった瞬間から段差と階段のためにいつも通りのルートを通ることができなくなる、というのはよくあることです。しかし、障害があるために直面する困難は、その人の責任で負ったものではありません。

そこで、こうした困難を社会の責任で解消しようとするために必要かつ適切な現状の変更及び調整等の措置を「合理的配慮の提供」といいます<sup>2</sup>。そして、合理的配慮を提供しないことも「差別」に当たり、禁止されています。

ただし、その障害者が求めている行為の内容が、社会通念上相当と認められる範囲を超えた過重な負担を要求するようなものである場合には、障害のない人がその措置を実施できなくとも差別には当たりません。

(2) どんなどきに「合理的配慮の提供」をしなければならないのか

- ① 「困っていそうだな」と思った時にはいつでも配慮を
- ② 常に「ご本人はどうしたいか」に気をつける
- ③ 必要かつ適切な現状の変更及び調整等の措置を行うこと

① 「困っていそうだな」と思った時にはいつでも配慮を

～現に社会的障壁の除去を必要としていることを認識できる場合～

障害のある人であれば、いつでも必ずなにか配慮をしなければならないわけではありません。自分でできる「現に社会的障壁の除去を必要としていることが認識できる場合」に、職員は合理的配慮を提供してください。

具体的には、

- 障害のある人から「手伝ってほしい」と言われたとき
- 障害のある人から手伝ってほしいことをはっきりとは言われてはいないが、合理的に考えて何らかの配慮が必要であるとき

などです。「この人、困っていそうだな」と思ったときには積極的に声をかけてみてください。

② 常に「ご本人はどうしたいか」に気をつける～当事者の意思を尊重～

障害者の中には、知的障害、精神障害や重い言語障害などにより、コミュニケーションの難しい障害のある方もいらっしゃいます。そうすると、つい周囲の支援者や家族などと直接対話をして、ご本人の意思をたしかめることをおろそかにしがちです。しかし、まずご本人の意思を確認するようにしてください。

このような場合、あなたが「社会的障壁の除去を必要とする状況を認識」するときには、障害のある人の支援者や親族などから状況確認をしつつ、どのような配慮が必要かを考え

---

<sup>2</sup> 条例では、「合理的配慮の提供」とは、「障害者が現に社会的障壁の除去を必要としている障害者でない者と同等に権利を行使することができるようにするため、その実施が社会通念上相当と認められる範囲を超えた過重な負担とならない程度で、当該障害者の意向を尊重しながら、その性別、年齢及び障害の状態に応じて、必要かつ適切な現状の変更及び調整等の措置を行うことをいう。」と定められています。

ることは差し支えありません。ただ、その場合も、ご本人の意思を確認することを意識しながら、状況確認を行ってください。

③ 必要かつ適切な現状の変更及び調整等の措置を行うこと

①、②に注意しながら、障害のある人がどのような配慮を求めているかがわかったら、あとはそれを実行してください。

【応じられなくても差別に当たらない場合～「過重な負担」の場合～】

障害のある人が合理的配慮として求めていることが、社会通念上相当な範囲を超える過重な負担であれば、そのまま応じられなかったとしても差別にはあたりません。

その場合、以下の2点を満たす必要があります。

- ① 申し出のあった配慮が提供できない理由につき、きちんと丁寧に説明すること。
- ② 他にできそうな配慮があれば、それを提案すること。

過重な負担に当たるかどうかはケースバイケースなので一律にはいえません。以下の事情をチェックしながら、過重な負担といえるかどうか、考えてみましょう。

- 担当部署の事務・事業への影響の程度  
→事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か
- 実現可能性の程度  
→物理的・技術的制約、人的・体制上の制約
- 求められている配慮の費用・負担の程度
- 担当部署の財政・財務状況

※合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものです。職員から寄せられたアンケート結果や、すでに公表されている事例集などから、障害種別ごとにまとめた接遇の例については、**別冊事例集**を参照してください。

# 共生のまちづくりを実現するための支援

障害のある人が社会参加しようとするときに障壁となっている事柄を可能な限り取り除くための配慮が、障害者差別解消法において求められています。明石市の条例では、その実現に向けて、市民や事業者の皆様が合理的配慮を提供していきやすくするために、市が支援や助成等を行いながら、障害のある人にとって暮らしやすい環境づくりを進めていくことを規定しています。

## 1 合理的配慮の提供を支援する助成金制度の創設

具体的な取組として、条例第8条に基づき、民間事業者や地域の団体が過重な負担を理由として合理的配慮の提供を断念することがないように、提供に際して発生する経済的負担を助成し、主体的な取り組みを支援する制度を新たに設けます。

### (1) 制度を利用できる団体

- ・ 商業者など民間の事業者
- ・ 自治会など地域の団体
- ・ サークルなどの民間団体

### (2) 助成の対象になるもの

合理的配慮を提供しやすくするために環境整備にかかる費用で、次のもの。

- ① コミュニケーションツールの作成費（上限額 5 万円までは全額助成）  
点字メニューの作成費用、チラシ等の音訳にかかる費用、コミュニケーションボードの作成費用 など
- ② 物品の購入費（上限額 10 万円までは全額助成）  
折りたたみ式スロープや筆談ボードなどの購入費用
- ③ 工事の施工費（上限額 20 万円までは全額助成）  
簡易スロープや手すりなどの工事にかかる費用

## 2 障害理解の普及・啓発の機会の確保

相互理解を進めるためには、それぞれの障害特性を理解することが重要です。条例第9条では市の役割として、障害のある人とない人との交流の機会の提供や支援を進めていくことを規定しています。市では、障害理解の啓発と条例の普及に関する取組方針を作成し、障害理解に関する施策を具体的に実施していきます。

まず市民や民間事業者に向けて、どういったことが障害を理由とした差別にあたるかを示すために作成した本ガイドラインのほかに、障害理解や障害のある人への対応方法などを盛り込んだ「啓発パンフレット」を作成し、一人ひとりが障害のある人と接する際に配慮すべきポイントなどを知ることができるよう、わかりやすい広報活動を行っていきます。

また、タウンミーティングを開催し、障害のある人とない人との交流の機会をつくるほか、自治会など各地域でも活用できる啓発用DVDを作成するなど、様々な立場の方が障害について関心を持ってもらえるよう工夫を凝らした啓発活動を進めていきます。

特に民間事業者には、障害のある人への対応方法をマナーとして学ぶための研修の機会をつくっていきます。合理的配慮の提供を支援する助成金制度などと合わせて、障害のある人と主体的に関わっていくきっかけを作っていただけるよう、具体的な情報発信に努めていきます。

障害のある人でも、人によって何に困っているかは違います。多くの人が障害について知るようになれば、それぞれの人に必要な配慮が提供されるようになり、誰もが安心して暮らせる街に少しずつ近づいていきます。

## こんなときはご相談ください

### 1 差別をされている、と思ったら

「障害のせいで、こんなサービスを受けられなかった」「障害にこんな配慮をしてほしいのに理解してもらえない」など、障害を理由とする差別を受けた市民、ご家族、支援者の方からの相談を以下の窓口でお受けしています。

#### ○ 対象となる方

障害のある市民（明石市内に居住している人、明石市内に通勤・通学している人）、障害のある市民の家族、支援者

#### ○ 相談窓口と電話番号

窓口	住所	電話	ファックス
障害者施策担当	明石市中崎1丁目5番1号 (明石市役所内)	078-918-5142	078-918-5133
障害福祉課		078-918-1344	078-918-5244
明石市立発達支援センター	明石市二見町東二見1836番地の1 ふれあいプラザあかし西2階	078-945-0290	078-945-0291
基幹相談支援センター	明石市貴崎1丁目5-13 明石市立総合福祉センター	078-924-9105	078-924-9109

### 2 「こんなときはどうしたらいいの？」というお問い合わせ

「合理的配慮として何かしてみたいけど、何から始めたらいいのかわからない。」「障害のある方から要望をもらったけれど、どうしたらいいのかわわてている。」などの事業者の方からのご相談もお受けしております。

#### ○ 対象となる方

明石市内で事業を営んでいる事業者（営利・非営利を問いません。NPO法人や社会福祉法人なども含まれます。）

#### ○ 相談窓口と電話番号

明石市役所 福祉総務課 障害者施策担当

住所：明石市中崎1丁目5番1号

電話：078-918-5142 ファックス：078-918-5133

# 明石市障害者差別解消に関するガイドライン 別冊事例集(案)

第1版

平成28年4月

「障害者に対する配慮を促進し誰もが安心して暮らせる  
共生のまちづくり条例」にもとづき作成したガイドラ  
イン事例集です。

どんなことが差別にあたるのか、どんな配慮があれば  
みんなが暮らしやすくなるのか、この事例を参考に  
一緒に考え、取り組みを進めていきましょう。

※この事例集に書いている事例は、あくまでも例示で、これらに限定されたもの  
ではありません。また、客観的に見て正当な理由が存在する場合は、不当な差別的  
取扱いに該当しないものがあると考えられます。同じく、客観的に見て過重な負  
担がある場合には、合理的配慮が提供できないこともあると考えられます。

## 商品・サービス分野

### 1 不当な差別的取扱い

障害を理由として、正当な理由なく、商品の販売若しくはサービスの提供を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付けること。

#### 【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・ 車いすの使用者が、施設の構造上問題がないにもかかわらず、何の理由の説明もなく、入店・入場を断られる。
- ・ 身体障害者補助犬法で定めがあるにもかかわらず、飲食店等で、盲導犬等の補助犬・介助犬を同伴することを拒否される。
- ・ グループで旅行中、観光船に他の人たちは乗れるのに、「視覚障害者は危ないので乗らないでください。」と言われ、乗船を断られる。
- ・ 客観的に見て対応可能であるのにも関わらず、介助者や家族の同伴、時間や場所の指定など正当な理由のない条件を付けられる。
- ・ 聴覚障害者の親子が遊戯施設に行った際に、「聞こえない」ことを理由にアトラクションへの乗車を拒否される。
- ・ 理容店で、障害の特性から、大声を出したり、急に動いたりすることがあるため、店長から「大声を出すなら、今後は来ないでください。」と言われ、次回以降の利用を拒否される。
- ・ 窓口対応を拒否される、または対応の順序を後回しにされる。
- ・ 商品の提供、資料の送付、パンフレットの提供、説明会やシンポジウム等への出席等を拒否される。
- ・ 民間あるいは公的手続きで同意書などを求められたが、代筆不可のため、強制的に手にボールペンを握らされ手首をつかまれ、署名させられた。
- ・ 視覚障害であることを了解をもらったうえで講習を受けたにもかかわらず、資格取得の試験を申し込む時になって受験を断られた。

### 2 合理的配慮の不提供

商品を購入したり、サービスの提供を受けたりする際に、障害者に何らかの配慮が必要であると認識できる場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行わないこと。

#### 【合理的配慮の事例】

- 情報提供、コミュニケーションに関すること
  - ・ 視覚障害者への情報提供として、講演会等で、スライドだけでなく、音声で補足説明している。
  - ・ 聴覚障害者への情報提供として、講演会等で、手話通訳と要約筆記を用意している。

- ・ 聴覚障害者への情報提供として、講演会等で、磁気ループを設置している。
  - ・ サービスカウンターに、聴覚障害者用の筆談ボードを用意している。
  - ・ 入口にインターホンを設置し、呼び出しによって、一人で来店された視覚障害者等への介添えのサービス等を行っている。
  - ・ 飲食店等で、視覚障害者用に点字メニューを用意している。
  - ・ 聴覚障害者用に、予約を受け付けるときの対応方法をFAX、メール、電話リレーサービス等、前もっていくつか用意しておく。
  - ・ 宅配便等の不在票の連絡を電話で行えない方のために他の方法を用意する。(FAX、メール等)
  - ・ 聴覚障害者の方にメニューの注文の確認をするときは、口答ではなくメニューを指したり、筆談で行うようにする。
  - ・ 聴覚障害者への番号案内は呼び出しブザーを利用する。
  - ・ 視覚障害者の方のために、バスの運転手が席に座らせたり、降りる時優しく声かけをする
  - ・ 何度も同じことを繰り返し言う障害者の方に対して何度も説明をする。
  - ・ 視覚障害者の方のガイドが異性のため、トイレの前で困っておられる時は声をかける。便座、流すところ、ペーパーの位置、ドアの鍵の位置等をお伝えする。
  - ・ 障害者によってサポートの仕方は違うので、まず「何かお手伝いすることはありますか」と声をかける。
- その他
    - ・ 商品の配列を考えて、車いす利用者が店舗内を移動しやすいようにする。
    - ・ 店舗、事務所等の入口等に段差がある場合、簡易スロープを設置している。
    - ・ 視覚障害者へ個人情報に関わることを口答で説明する時は、別の部屋を用意する。
    - ・ 視覚障害者歩行の妨げになるので、点字ブロックの上や手すり付近には商品を置かない。
    - ・ 体の不自由な方や高齢者の方の歩行の妨げになるので、手すり付近には商品を置かない。
    - ・ 車いす利用者のそばを歩くときは、歩きスマホや自転車スマホの人はぶつからないように気を付ける
    - ・ 車いす利用者のために、スロープを設置する。
    - ・ クールダウンする場所、パニックや精神的に不安定になった場合でもリラックスできるよう静かな部屋、休憩室等を用意している。
    - ・ 体の不自由な方がATMをご利用される場合は、職員がお手伝いをする。
- バスに下肢障害者や杖利用の高齢者などが乗降するとき、席に着くまで発車を待つ。

# 福祉サービス分野

## 1 不当な差別的取扱い

障害を理由として、正当な理由なく、福祉サービスの提供を拒み、若しくは制限し、又はこれに条件を付けること。

障害を理由として、正当な理由なく、本人の意に反して、福祉サービスの提供を行うこと。

### 【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・ 事業所にホームヘルパーを依頼する際、発達障害であることを伝えると、「今いっぱいです。」と言われ、利用を断られる。
- ・ 保育所で、障害のある子どもの担当の先生がいたにもかかわらず、「危険です。」と言われ、校外学習への参加を断られる。
- ・ 対応可能であるにもかかわらず、医療的ケアの必要な障害者、重度の障害者、多動の障害者が福祉サービスの利用を拒否される。
- ・ 対応を後回しにされる。
- ・ サービス提供時間を変更または限定される。
- ・ サービス事業者選択の自由を制限される。
- ・ サービスの利用に必要な情報提供を行わない。
- ・ 保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とされる。
- ・ サービスの利用にあたって、他の利用者と異なる手順を課される（仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど）

## 2 合理的配慮の不提供

福祉サービスを利用する際に、障害者に何らかの配慮が必要だと認識できる場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行わないこと。

### 【合理的配慮の事例】

- 情報提供、コミュニケーションに関すること
  - ・ 契約書、しおり等書類や掲示物にルビ打ちをしている。
  - ・ 契約時に手話通訳者、要約筆記者を手配する
  - ・ 聴覚障害者用に筆談ボードを用意している
  - ・ 利用者の障害特性に合わせ作業工程をマニュアル化している。
  - ・ 写真・イラストの使用により視覚的に分かりやすくしている。
  - ・ 聴覚障害者用に窓口の番号案内を呼び出しブザーで代用する。
- その他
  - ・ クールダウンする場所、パニックや精神的に不安定になった場合でもリラックスできるよう静かな部屋、休憩室等を用意している。

- ・ 視覚障害者等に配慮して、事業所内の物の配置をなるべく変えないようにしている。

## 公共交通機関分野

### 1 不当な差別的取扱い

障害を理由として、正当な理由なく、公共交通機関の利用を拒み、若しくは制限し、又はこれに条件を付けること。

#### 【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・ 知的障害者が、バスの運転手から「乗らないでください。」と言われ、乗車を拒否される。
- ・ 障害があることのみをもって、乗車できる場所や時間帯を制限される。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由に乗車を拒否される
- ・ 乗車スペースがあるのに、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車いす使用者だけ乗車を拒否する。
- ・ 車いす使用者が、混雑する時間帯の利用を避けてほしいと言われる。
- ・ 障害があるということだけを理由として、一律にツアーの参加を拒否されたり、旅程の一部に制限を加えられる。

### 2 合理的配慮の不提供

公共交通機関を利用する際に、障害者に何らかの配慮が必要であると認識できる場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行わないこと。

#### 【合理的配慮の事例】

- 情報提供、コミュニケーションに関すること
  - ・ ホームに、列車案内装置を設置している。
  - ・ 案内サインを大型化している。ピクトサイン（案内用図記号）でわかりやすく表示している。また、色覚障害に配慮した色の組み合わせにしている。
  - ・ 駅に点字案内板や触知図を設置している。
  - ・ 聴覚障害者用に筆談ボードを用意している
  - ・ 聴覚障害者用に電車のリアルタイムな遅延情報を紙に書いて掲示する。
- その他
  - ・ 足の不自由な方が乗降する際は、通常よりゆっくり間を取り、必ず確認してからドアをしめる。
  - ・ 職員が、車いす利用者に対して、乗降口とホームの間に介助用スロープ板を渡し、乗降の介助を行っている。
  - ・ ノンステップバスでもより段差を少なくするために、できるだけ歩道に近づけてとめ

- る。
- ・ バス停で待つのが困難な方のために、簡単な椅子を設置する。

## 住宅分野

### 1 不当な差別的取扱い

障害を理由として、正当な理由なく、住宅の賃貸等を拒み、若しくは制限し、又はこれらに条件を付けること

#### 【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・ 障害者が母親とふたり暮らししていたところ、母親が亡くなり、単身生活になる。それに伴い、不動産管理会社より障害者の単身入居を理由に賃貸住宅から出て行ってほしいと言われる。
- ・ 親の会等の支援者団体がグループホームとして、住宅を借りようとしたが、精神の病気とわかると契約時に大家さんに断られる。
- ・ 視覚障害者が、火の用心のためという理由でアパートへの入居を断られる。
- ・ 入居のための審査で精神疾患を理由に入居を拒否されたり、精神疾患を理由に保証人の数を増やされたりする。
- ・ 筆談によるコミュニケーションができるにもかかわらず、契約手続きができないとして、売買等の契約を拒否する。
- ・ 物件一覧表に「障害者不可」と記載している
- ・ 物件広告に「障害者お断り」として入居者募集を行っている
- ・ 障害者が、宅建業者から障害を理由とした誓約書の提出を求められる
- ・ 障害者施設設置計画に対する反対運動。

### 2 合理的配慮の不提供

居住用の不動産の取引を行う際に、障害者が何らかの配慮を必要としていると認識できる場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行わないこと。

#### 【合理的配慮の事例】

- 情報提供、コミュニケーションに関すること
  - ・ 視覚・聴覚障害者等と契約手続きをすすめるにあたって、契約書や重要事項説明書等について、読み上げや筆談等を積極的に活用している。
  - ・ 聴覚障害者用に筆談ボードを用意している
  - ・ 障害者から退去の申し出があった際に、手続き等について、事前に書面や口頭で十分な説明をしたり、筆談等で相談等に応じたり、必要に応じて親族や支援者等の関

係者に連絡したりしている。

●その他

- ・ 視覚障害者の方が家を借りる時に、火の心配をするのではなくIH等オール電化した物件を紹介する。

## 教育分野

### 1 不当な差別的取扱い

障害を理由として、正当な理由なく、教育の機会の提供を拒み、若しくは制限し、又はこれに条件を付けること

【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・ 障害のある人が、希望する学校に入学を拒否される。
- ・ 障害のある人が、入学の出願の受理、受験、入学、授業等の受講や研究指導、実習等校外教育活動、入寮、式典参加を拒否されることや、これらを拒否しない代わりとして正当な理由のない条件を付される。
- ・ 障害のある人が、学校行事や授業で保護者の付添いを求められ、それを断ると、学校行事や授業への参加を拒否される。
- ・ 学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、窓口対応を拒否され、または対応の順序を後回しにされる。
- ・ 社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等やそれらのサービスの利用を拒否される。
- ・ 緊急時等に連絡網を通じて連絡がある際に、連絡網に名前が入っているのに連絡が回ってこない。

### 2 合理的配慮の不提供

教育を受ける際に、障害者に何らかの配慮が必要であると認識できる場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行わないこと。

【合理的配慮の事例】

● 授業や行事に関すること

(情報提供、コミュニケーションに関すること)

- ・ 聴覚障害のある人に対し、授業では常に板書を行うとともに、教員ができるだけ大きく口を開いて話し、その動きでできるだけ理解できるよう工夫している。
- ・ 色覚特性の子どもが見やすいように、板書するチョークの色を配慮している。
- ・ 聴覚障害のある人が口元を読み取れるように、必ず当事者の方を向くようにしている。
- ・ 板書のキーワードは、見やすいようにカードを作成して説明している。

- ・ 適宜ジェスチャーを交えて、簡潔にゆっくり話すようにしている。

(その他)

- ・ 運動会や卒業式等各行事に参加できる工夫を障害のある本人や保護者とともに検討し、行っている。
- ・ 識字障害や吃音のある人に関して、指名音読のときは障害に応じた音読ができるように留意している。
- ・ 発達障害等の特性に応じて、授業の流れを示す、準備のタイミングを明示するなど、わかりやすい授業の工夫や支援を行っている。
- ・ 障害、疾患のある人に関する情報を担任の先生だけではなく教科担任も共有し、適切な対応をこころがける。
- ・ 視野狭窄障害のある人のために、黒板を見渡す視野が確保されるように後ろの方の席にする。
- ・ 難聴の人のために、子どもの耳に装着した補聴器と先生のワイヤレスマイクを無線でつなぎダイレクトに届けることで聞こえやすい授業を行う。
- ・ 長期入院の障害のある人のために、病室と学校の教室とをテレビ電話でつないで、授業をリアルタイムで受けられるようにした。

- 試験に関すること

(情報提供、コミュニケーションに関すること)

- ・ 拡大文字の問題用紙・解答用紙の用意をしている。

(その他)

- ・ 障害の特性に応じて、前の席や明るい席等を配慮する、照明器具を用意する、持参する私用の拡大鏡、補聴器、松葉杖等に対応するようにしている。
- ・ 個別の障害の特性に応じて評価するようにしている。

- 学校生活等に関すること

(情報提供、コミュニケーションに関すること)

- ・ 発達障害等の特性に応じて、配慮事項をわかりやすく示すとともに、かかわる教職員と配慮事項を共有している。

(その他)

- ・ 車いすを使う人がいるクラスで、本人が必要な配慮をクラスみんなで考え、実行している。
- ・ 学校や通学路の危険個所を障害のある本人や保護者等とともに確認し、障害の特性に応じた配慮を図っている。

## 医療分野

### 1 不当な差別的取扱い

障害を理由として、正当な理由なく、医療の提供を拒み、若しくは制限し、又はこれに条件を付けること

## 【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

- ・ ベッドの上に一人で乗ることができないため、診察を断られる。
- ・ 知的障害者が暴れたり、泣いたり、大声を出したりするため、次回以降の診療を断られる。
- ・ 車いすで病院に行くと、障害があることや土足禁止を理由に診療を拒否される。
- ・ 障害者が病院に行く際に正当な理由なく付き添いを求められたり、時間を制限されたりする。
- ・ 診察時や会計の呼び出しが音声だけなので、気づかずに後回しにされる。

## 2 合理的配慮の不提供

医療を受ける際に、障害者に何らかの配慮が必要であると認識できる場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行わないことで、障害者の権利利益を侵害すること。

### 【合理的配慮の事例】

- 情報提供、コミュニケーションに関すること
  - ・ 筆談による受付や診察を行っている。
  - ・ 聴覚障害者用に筆談ボードを用意している
  - ・ 受付では、ゆっくりと大きな声で話すように心がけている。
  - ・ 精神障害者の診療では、時間をかけて丁寧に説明し、不安を与えないようにしている。
  - ・ 院内放送での重要な情報は、電光表示や文字表示等でも知らせている。
  - ・ 気配りヘルパー、病院ボランティア等による必要部署への誘導を行っている。
  - ・ 聴覚障害者用に窓口の番号案内を呼び出しブザーで代用する。
  - ・ 聴覚障害者への連絡をFAXで行う。
  - ・ 専門的な内容を説明するために設置手話通訳をおく。
- その他
  - ・ バリアフリー化に努めているが、建物が古く完全ではない。段差のある箇所については、職員が介助を行っている。
  - ・ 肢体不自由の障害者、視覚障害者には検診ルートに職員が付き添っている。
  - ・ 配慮が必要な人の情報は、電子情報で共有して、対応できるようにしている。

## 雇用分野

### 1 不当な差別的取扱い

#### 募集及び採用

労働者の募集及び採用について、障害者に対して、障害者でない者と均等な機会を与えないこと。(障害者雇用促進法第34条)

#### 採用後の待遇等

賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用その他の待遇について、労働者が障害者であることを理由として、障害者でない者と不当な差別的取扱いをすること。(障害者雇用促進法第35条)

#### 【不当な差別的取扱いとなりうる事例】

障害があることだけを理由にして、以下のような不当な差別的取扱いをされること

##### ○募集・採用の機会

- ・ 身体障害、知的障害、精神障害、車いすの利用、人工呼吸器の使用などを理由として採用を拒否される など
- ・ 「心身共に健康なもの」と条件にあり応募できない。
- ・ 視覚障害を理由に就職できない。

##### ○採用後の賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用など

- ・ 賃金を引き下げることや低い賃金を設定される。
- ・ 昇給がない。
- ・ 研修、現場実習を受ける機会を与えられない。
- ・ 食堂や休憩室の利用を認められない。
- ・ 精神障害の方に対し、上司から「無視したらいい」と言われた。
- ・ 障害者手帳を持ってない難病・慢性疾患患者は、法定雇用率にカウントされないため、病気を隠し健常者と同じ条件で、就職活動をしなければならない。

### 2 合理的配慮の不提供

#### 【合理的配慮の事例】

##### ○募集・採用の機会

- ・ 採用試験について、点字や音声等による実施や試験時間の延長を行うこと。
- ・ 面接時間について、体調に配慮すること。
- ・ 面接時に就労支援機関の職員等の同席を認めること。
- ・ 面接の際に手話通訳者を手配するなど、本人が希望するコミュニケーション方法で行っている。
- ・ 聴覚障害者の方の採用にあわせて、手話教室を実施したり、社員全体でコミュニケーションツールに対する学習の取り組みを実施している。

### ○採用後の職場環境に関することなど

- ・ 進行性の難病をもつ社員に対して、事務所を 1 階に移動したり、介護者を雇い入れる等の環境改善に取り組んでいる。
- ・ 職場の会議等の際に手話通訳者を手配するなど、本人が希望するコミュニケーション方法で行っている。
- ・ 出退勤時刻、休暇、休憩に関し、通院や体調に配慮する。
- ・ 体温調整しやすい服装の着用を認める。
- ・ 業務指示、連絡に際して筆談やメール等を利用する。
- ・ 移動を妨げとなる物を通路に置かない、机の配置や打合せ場所を工夫する等により職場内での移動の負担を軽減する。
- ・ 本人のプライバシーに配慮した上で他の労働者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明する。

### ○障害者雇用促進法○

労働（就労継続支援A型利用者を含みます）に関する障害を理由とする差別については、障害者配慮条例のほか、障害者雇用促進法にくわしく定められています。

労働に関するご相談は、この法律にもとづき、労働基準監督署の労働相談コーナーでできるほか、兵庫県労働局に置かれる紛争調整委員会による調停手続も利用することができます。

# 合理的配慮の提供を支援する助成制度について

明石市では、障害のある人もない人もともに安心して暮らせる共生のまちづくりを推進していくために、事業者や地域の団体が障害のある人に必要な合理的配慮を提供するためにかかる費用を助成しています。

## 1 制度を利用できる団体

- ① 事業者など民間の事業者
- ② 自治会など地域の団体
- ③ サークルなどの民間団体



## 2 助成の対象になるもの

合理的配慮が簡単に提供できるようにするためのもので、以下にあたるもの



**コミュニケーションツールの作成**

点字メニュー  
チラシの音訳  
コミュニケーションボードなど

上限額 → 5万円

**物品の購入**

折りたたみ式スロープ  
筆談ボードなど

上限額 → 10万円

**工事の施工**

簡易スロープや手すりなどの工事の施工にかかる費用

上限額 → 20万円

## 3 助成制度利用の流れ



## 合理的配慮の提供を支援する助成制度 利用状況一覧

平成28年4月末現在

## 1. 申請・相談件数及び助成金額

	助成済件数及び金額	申請中及び相談件数	総申請件数
点字メニュー	件数 11 件 金額 28,420 円	申請中 2 件 (相談件数 70 件)	13 件
簡易スロープ	件数 1 件 金額 44,820 円	申請中 1 件 (相談件数 1 件)	2 件
筆談ボード	件数 4 件 金額 69,498 円	申請中 2 件 (相談件数 104 件)	6 件
合計	件数 16 件 金額 142,738 円	申請中 5 件 (相談件数 175 件)	21 件

※「総申請件数」には「相談件数」は含まれていません。

## 2. 申請事業者一覧

	点字メニュー	簡易スロープ	筆談ボード	事業者名	業種・業態等	所在地	
1	○	－	○	林喜商店	焼き穴子	本町1丁目4-20	
2	○	－	○	カンボ・フェリーチェ	イタリアンレストラン	松の内2丁目2番地 キャッスルホテル2F	
3	○	－	－	こいち	お好み焼	朝霧南町3丁目1-35 セラール朝霧101	
4	○	－	－	明石焼お好み焼 楽	明石焼/お好み焼	本町1丁目9-8	
5	○	○	○	くるみや本店	ケーキ店	本町1丁目19-3	
6	○	－	－	明石 夢工房	明石焼	花園町3-13	
7	○	－	○	都きしめん	きしめん処	大明石町 JR明石駅構内 ピオレ明石東館	
8	○	－	－	喫茶エール	喫茶店	本町2丁目9-6 RS本町ビル2F	
9	○	－	－	ギャラリーであい	明石焼	本町1丁目2-11	
10	○	－	－	あかし多幸	明石焼	本町1丁目5-17 (魚の棚商店街中央)	
11	○	－	－	珈琲マック	喫茶店	和坂11-15	
12	－	○	－	カフェ ドババ	喫茶店	本町1丁目4-16	申請中
13	○	－	○	西海醤油 (明石SAレストラン)	レストラン	大久保町 大窪2576-6/ 松陰1126-50	申請中
14	○	－	○	神戸SC開発 (ピオレ管理会社)	駅前ショッピングセンター	大明石町1丁目1-23	申請中

## 障害理解の啓発と条例の普及に関する市の取組方針（案）

### 1 趣旨

障害者配慮条例（以下、「条例」）は、障害のある人への差別をなくしていくことで、誰もが安心して暮らせる共生社会を実現することを目的としている。差別と思われる出来事が起こってしまった場合に、相談や助言をしていく手段についても条例に規定しているが、差別をなくしていくためには、一人ひとりが障害への理解を深め、差別を未然に防止していくことが重要である。

これらを踏まえ、条例第9条に規定された「障害理解に関する研修の実施」や「障害のある人とない人が互いに交流することができる機会の提供」といった障害理解に関する施策を市が実施していくために、具体的な取組方針を作成するものである。

### 2 方針の概要

市職員、市民、事業者、そして障害当事者や関係者が、それぞれの立場において障害者差別解消法や条例の趣旨を十分に理解し、ともに意見を出し合いながら、誰もが安心して暮らせる共生のまちづくりを進めていくことができるよう、障害理解の普及・啓発の取組を進めていく。

まず市職員については、障害のある人に必要な合理的配慮を提供することは特別なことではなく、あくまで市民対応の一環であることを理解した上で、さらに適切な対応に努めるよう意識の向上を図る。

市民や事業者については、障害や障害のある人について知らなかったり、よくわからないために、気付かないうちに差別をしてしまったり、必要な配慮を提供できなかったりすることがないように、障害への理解を深めるための取組を実施する。

また、障害当事者や関係者については、条例の趣旨や差別を解消するための取組について十分に理解してもらえるよう、丁寧な周知活動を推進する。

### 3 今後の取組

#### (1) 市職員の研修・啓発

市職員一人ひとりが条例の趣旨を十分に理解し、障害のある人に適切な対応を行っていくことができるよう、「明石市障害者差別解消の推進に関する職員対応要領」を作成し、趣旨や内容について周知するための研修を実施する。

また、新人職員研修に障害理解についてのカリキュラムを取り入れるほか、障害のある人への応対方法を学ぶ「ユニバーサルマナー研修」を実施するなど、障害理解に関する職員研修を継続的に実施していく。

## (2) 市民への啓発

「明石市障害者差別解消に関するガイドライン」を作成し、どういったことが障害を理由とした差別にあたるのか、合理的配慮にはどのようなことがあるのかなど、具体的な情報発信を行うほか、障害理解や障害のある人への対応方法などをテーマにした啓発用パンフレットを作成し、出前講座や高齢者大学等、障害理解のための啓発のあらゆる機会を活用する。

また、7月下旬には市内4か所（明石駅近辺、大久保、魚住、二見を予定）でタウンミーティングを開催し、障害のある人とない人との交流の機会をつくるほか、自治会など各地域においても活用できる啓発用DVDを作成するなど、様々な立場の方が障害について関心を持ってもらえるよう工夫を凝らした啓発を展開していく。

## (3) 民間事業者への啓発

上記のガイドラインや啓発用パンフレットを事業者にも配布するほか、明石商工会議所と連携し、障害や合理的配慮について理解を深められる研修等の取組を実施する（市職員研修でも導入済の「ユニバーサルマナー検定」を商業者を対象に年2回程度実施予定）。

また、明石商工会議所や明石市商店街連合会などの協力を得て、合理的配慮の提供支援に関する助成制度の案内チラシを配布して周知を図るほか、すでに制度を利用して合理的配慮を提供している具体的な取組事例を紹介する。制度利用を通じて、民間事業者が障害のある人と主体的に関わっていくきっかけをつかんでいけるよう、積極的かつ継続的な周知活動を行う。

## (4) 当事者・関係者への支援・啓発

市内の障害者通所・入所施設などの協力を得て、障害者差別解消法及び条例に規定された障害を理由とする差別を解消するための取組や相談体制等について当事者に十分理解してもらえるよう丁寧な周知を図る。そして、当事者や関係者が相談や助言等の支援を必要とする場面において、施行された障害者差別解消法や条例を活用できるよう、わかりやすい広報活動を積極的かつ継続的に行う。

また、障害者団体や民生児童委員協議会等とも連携し、地域に根付く障害理解の普及を目指し、作業所等の支援事業所と地域の方々との交流の機会を設けていくことができるよう、継続的な啓発の取組を行う。

しょうがいしゃ たい はいりよ そくしん だれ  
 障害者に対する配慮を促進し誰もが  
 あんしん く きょうせい しょうれい  
 安心して暮らせる共生のまちづくり条例



あかしし しょうがい ひと ひと あんしん く まち  
 明石市では、障害のある人もない人も安心して暮らせる街づく  
 りをめざして、へいせい ねん がつ しょうれい し と き  
 りをめぐして、平成28年4月に条例（市による取り決め）ができ  
 ました。

め み みる き いたう むすか ひと  
 目が見えない、耳が聞こえない、移動するのが難しいなど、人に  
 なに こま ちが わたし みしか  
 よって何に困っているかは違いますが、私たちの身近なところで、  
 すこ はいりよ く まち  
 少しの配慮があればもっと暮らしやすい街になります。

えがお し ちいき ひと いっしょ あんしん  
 みんなが笑顔になれるよう、市も地域の人と一緒に安心できる  
 まち すす  
 街づくりを進めていきましょう。（内容は裏面を見てください）



と あ  
 お問い合わせ

あかしし ふくし ぶ ふくし ぞう むか しょうがいしゃ せ さく たん とう  
 明石市福祉部 福祉総務課 障害者施策担当

でんわ  
 電話 078-918-5142 ファックス 078-918-5133

メール hukushi@city.akashi.lg.jp



あかしし じょうれい とくちょう  
**明石市の条例の特徴**



この条例は、国の「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）」を基本に、「合理的配慮の提供」と「障害理解の促進」を柱として、具体的  
 に行う内容を決めています。

条例の全文は明石市のホームページで見ることができます

①障害のある人が暮らしやすくなるため、いろんな配慮をすることを応援します！

目が見えない人もお店で注文しやすいように点字メニューを置く、車椅子の人も  
 移動しやすいようにスロープや手すりをつける、耳が聞こえない人と話せるように  
 筆談ボードを置くなど、みんなが困らないような配慮をする「合理的配慮」について、  
 お店や団体が負担する費用の一部を市が助成します。

②障害のある人の暮らしや、障害のことについて理解を深められるようにします！

障害のある人は、人によって体や生活の様子も、不便だと感じていることも違  
 います。地域で障害のある人もない人も一緒に交流し、お互いの様子や意見を知  
 ったり、学んだりする機会を増やしていきます。

③障害のある人の差別をなくす取り組みを地域全体で進めます！

もし、障害があることで差別を受けたときは、相談できる窓口を設置し助言や  
 調整を行います。市だけでなく、地域として差別をなくす取り組みについて話し合  
 い、課題を解決できるようにする「明石市障害者の差別の解消を支援する地域づ  
 くり協議会」を設置し、さまざまな立場からのご意見をいただくこととします。



## 啓発用パンフレット構成案

目的：「障害者に対する配慮を促進し誰もが安心して暮らせる共生のまちづくり条例」の理念や内容について市民、関係団体等に周知し啓発を進める

構成：A4版の12pとする。

1 P：表紙 条例のタイトルと条例制定の趣旨を簡単に説明。街のイラスト。

2 P：障害者権利条約や障害者差別解消法の理念から、障害者は特別な存在ではなく、市民の一人であることを伝える。そして誰もが暮らしやすい街にするための配慮とはどんなものが考えられるかを読者に問いかけるような文章とする。

3～4 P：視覚障害者、聴覚障害者への合理的配慮の例、対応するときの留意点をイラストとともに例示する。

5～6 P：身体障害者（肢体不自由）、知的障害者、精神障害者への合理的配慮の例、対応するときの留意点をイラストとともに例示する。

7 P：内部障害、難病患者への合理的配慮の例、対応するときの留意点をイラストとともに例示する。

8～11 P：条例の特徴を4つのポイントとして紹介

- ① 合理的配慮の提供支援 → 公的助成制度について説明
- ② 障害理解の促進 → タウンミーティング等について説明
- ③ 差別を解消するためのしくみ → 相談、助言等について説明
- ④ 地域で支えるまちづくり → 地域づくり協議会等について説明

12 P：条例についてのQ&A、問い合わせ窓口

## 第2回 明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会 議事次第

○日時 平成28年8月23日（火）

午後3時～5時

○場所 市庁舎103AB会議室

- 1 開会あいさつ
- 2 資料説明
- 3 今後の地域協議会の進め方について
- 4 障害理解の啓発に関する取組報告
5. 委員報告（第1回）
  - 谷崎 謙治委員（神姫バス株式会社明石営業所所長）
  - 橋田 浩氏（明石市基幹相談支援センター兼障害者虐待防止センターセンター長）
- 6 「障害理解の啓発」をテーマとした課題について
- 7 地域協議会あっせん部会に関する要領案について
- 8 その他
- 9 閉会

## 資料

(議事次第 3 関係)

資料 1 今後の地域協議会の進め方について

(議事次第 4 関係)

資料 2 取り組みの報告

(議事次第 5 関係)

資料 3 委員報告 (第 1 回))

(議事次第 6 関係)

資料 4 「障害理解の啓発」をテーマとした課題

(議事次第 7 関係)

資料 5-1 条例にもとづくあっせん手続き

資料 5-2 あっせんの申立に関する要領案 (明石市)

資料 5-3 あっせん部会要領案 (地域協議会)

○参考資料 啓発用パンフレット

## 今後の地域協議会の進め方（案）について

### 1. 地域協議会の主な協議事項の確認（第1回地域協議会 資料1-1より）

- (1) 合理的配慮の推進に関する事項
- (2) 相談事例の対応に関する事項
- (3) 障害理解の研修・啓発などの普及に関する事項
- (4) 条例の施行状況の検討及び見直しに関する事項

(1)～(3)について、協議するとともに、条例の3年後見直しに向けた検討を進めていく。また、(4)の条例の見直し案については、意見募集の実施等も想定し、平成30年11月頃を最終とりまとめのゴールと考えておく必要がある。

### 2. 見直しに向けた検討の方向性

障害者配慮条例では、障害を理由とする差別にかかわる分野別の対応が定められていないため、見直しに当たっては具体的な差別に関する現状を踏まえて、分野ごとに必要な取組などを協議によって具体化していく必要がある。

加えて、(1)～(3)について条例に基づく取組の定期的な実施状況の点検及び評価を行い、分野別の対応以外に必要な見直し項目についても具体的に洗い出していく必要がある。

### 3. スケジュール案

#### (1) 平成28年度：翌年3月までに3回開催

今年度は見直しの協議に向けた地ならしとして、上記(1)～(3)を各回の協議テーマとして設定し、主にテーマに沿った取組報告と意見交換を持つ。

- 第2回（8月23日）協議テーマ：障害理解の研修・啓発などの普及
- 第3回（11月下旬）協議テーマ：相談事例への対応
- 第4回（翌年2月下旬）協議テーマ：合理的配慮の推進

#### (2) 平成29年度：4月から翌年3月までに4回程度開催

取組に関する情報共有は継続しつつ、分野別の対応を各回のテーマとして設定し協議を行う。また、必要に応じて関係者からの意見を聴く機会も確保し、年度末までに分野ごとに必要な取組を整理する。

#### (3) 平成30年度：4月から11月までに3回程度開催

条例の見直し案を具体的に形にした上で、内容について検討を重ね、最終的な取りまとめ案を策定する。

## 障害理解の啓発に関する取組報告

### ① 市職員を対象とした研修

#### ○職員対応要領研修

実施日：7月7日、8日 午前、午後で4回に分けて開催

参加者：192人

内 容：障害者差別解消法と職員対応要領策定の背景と考え方、市民対応のロールプレイ等

#### ○ユニバーサルマナー研修

意識のバリアフリーの実現のために、多様性を理解し、障害者等への対応マナーを身につけ、障害者への「合理的な配慮」に向けた市職員としての対応スキル向上を図る。平成27年度より継続して開催している。

実施日：7月22日（3級）、11月にも開催予定（2級）

参加者：47人

内 容：障害者の「障害」に関する定義と基礎知識や、無関心と過剰にならないための向き合い方など

### ② 市民、事業者への周知・啓発の取組

#### ○市民タウンミーティング

障害のある市民とない市民がともに暮らしやすいまちづくりを進めるため、条例の考え方等を共有し意見交換を行い、交流を深める。

実施日：7月26日、30日、8月3日、7日

場 所：大久保地区、本庁地区、魚住地区、二見地区

参加者：95人（4か所の合計）

内 容：障害当事者や家族、支援者と障害のない市民が、感じていることや必要な配慮、市の取り組み等について意見交換を行う。

→ 参加者から内部障害や難病等の外見からはわかりづらい障害のある人に配慮できるようなマークの作成や周知について要望あり。また、障害がない人に積極的に周知できるような取り組みが重要との意見が多く出された。

#### ○事業者団体への周知

出前講座：明石ろうあ協会、二見地区民生児童委員協議会、手話サークルつくしんぼ、みなと銀行明舞支店、鳥羽厚生館（予定）

#### ○啓発用パンフレットの活用状況

上記の各研修等で参加者に配布。希望に応じて各部署や地域の団体等にも配布。明石市医師会、明石商工会議所、明石食品衛生協会、兵庫県宅地建物取引業協会明石支部、明石観光協会、明石理美容士会、明石旅館ホテル組合、明石飲食業組合、明石タクシー協会にパンフレットの配布と説明。市ホームページにもパンフレット内容を掲載。

## 5 「障害理解」を進めるための取り組み

## 【特別報告】（第1回）

\* 趣旨：本協議会の委員から、障害を理由とする差別解消と障害理解について、それぞれの立場で取り組まれている内容（困りごとや悩んでいること、見えてきた成果と課題など）を報告していただき、明らかになった課題を共有し、委員の皆さんの取り組みに活かしていただく。それとともに、市の差別解消のための施策の参考にしていく。

\* テーマ：障害理解に関する事業者研修からみえてきたこと  
～神姫バスの取り組みから

\* 発題 谷崎委員（神姫バス明石営業所長）

## ■レジュメ（説明用）

## 1. 事業者研修を行うことになったきっかけ

昨年7月、車イスでバスをご利用のお客様から「荷物のように取り扱われ非常に怖い思いをした」との苦情が寄せられ、事実関係を調査すると申し出のとおりでありました。折りしも今年4月から、国においては「障害者差別解消法」の施行、明石市においても「(仮称)明石市障害者差別解消条例」を制定すべく、私自身も条例検討会の構成委員に就任したところでありました。接客向上に取り組む中で、健常者は勿論のこと、障害者にも気持ち良くバスにご乗車頂く事は、我々事業者に課せられた責務であります。苦情主から「99人の良い運転士がたった1人の運転士のせいで99人の運転士が信用出来なくなる」との言葉があり、当該運転士だけの指導に留めておく訳にはいかないと判断しました。これまでも弊社で車イスに対する研修を実施していましたが、もう少し踏み込んだ内容にしたいと思い、今回の苦情対応の窓口になって頂いた明石市社会福祉協議会に相談したところ、「一緒にやりましょう」との返事を頂き実施することになりました。

## 2. 相談事案が障害を理由とする差別との関係で、とくに問題になったこと。

特に問題となった訳ではないが、バス運転士の仕事は時間に追われる仕事であり、当時も多数の乗客がいた中で、運転士は早く駅に着きたいと思っていたところに、車イスの乗車があり、対応が乱雑になったと思われる。今後の課題として、我々事業者のみならず、バス利用者の方にも障害に対する理解が深まれば運転士の心理的な負担は軽減されると判断します。

## 3. 研修の内容について（期間、方法など）

研 修 名：車イスのお客様対応研修

実施期間：昨年9月～今年6月 16回開催

研修時間：約1時間30分/回

参加人数：延べ約130名

共 催：明石市社会福祉協議会

研修内容

- 明石市社会福祉協議会の講師より脊椎損傷と脊髄損傷についての説明  
障害の部位による症状の違い、接し方の注意点を学んだ。
- 車イスに乗って体感訓練  
障害者（特に車イスの方）の気持ちや不便さを体感。  
足が踏ん張れない状態を体感する為に、正座の状態でも車イスに乗車し、障害物を避け、段差の登り降りを体験。



#### 4. 研修に参加した職員の感想で、印象に残ったこと。気になったこと。

ほとんどの運転士が「正座での車イス乗車をしたことで、障害者の感じている怖さや大変さがよく判った。」と感想に述べている。

##### 【感想文抜粋】

- 同じ車イスの使用者でも、障害の重さが違うことに気付いた
- 車イスの乗車体験で障害者の気持ちや怖さ、大変さが分かった
- 今後は障害者の身になり、よく観察し、気配り・声掛けで介助していきたい
- 車イスの対応は、「介助してあげる」ではなく、「お手伝い」の言葉が出る気持ちが大切
- 講師の方の「車イスに乗る方は、不便ではあるが、不幸ではない」という言葉が心に残った
- 「心のバリアフリー」ということを意識して接していきたい

特に、「不幸と不便の違い」は、印象的な言葉で、我々は自然に「お手伝い」が出来るように努めなければならないと感じた。

#### 5. 今後の事業者としての業務に活かしたいこと。

- 障害者は勿論のこと、全てのお客様に対して、『観察』・『声掛け』・『気配り』を大切にし、より良いお客様満足に努めたい。
- 車イスの取り扱いを指導教習する際は、出来るだけ体で感じてもらうことにより理解を深めていきたい。
- 運転士の仕事は時間に追われる仕事であるが、障害者に対する理解をより一層深め、健常者の方にも理解を求める啓発が必要。

## 5 委員報告（第1回）

### 委員報告の趣旨

本協議会委員より、障害を理由とする差別解消と障害理解について、それぞれの立場で取り組まれている内容を報告していただき、そこから見えてきた成果や課題を共有するとともに市の施策の参考にしていく。

## 第1回テーマ：障害理解に関する事業者研修からみえてきたこと ～神姫バスの取組から～

谷崎 謙治委員（神姫バス明石営業所長）より

### 1. 事業者研修を行うことになったきっかけ

昨年7月、車イスでバスをご利用のお客様から「荷物のように取り扱われ非常に怖い思いをした」との苦情が寄せられ、事実関係を調査すると申し出のとおりでありました。折りしも今年4月から、国においては「障害者差別解消法」の施行、明石市においても「(仮称)明石市障害者差別解消条例」を制定すべく、私自身も条例検討会の構成員に就任したところでありました。接客向上に取り組む中で、健常者は勿論のこと、障害者にも気持ち良くバスにご乗車頂く事は、我々事業者には課せられた責務であります。苦情主から「99人の良い運転士がたった1人の運転士のせいで99人の運転士が信用出来なくなる」との言葉があり、当該運転士だけの指導に留めておく訳にはいかないと判断しました。

これまでも弊社で車イスに対する研修を実施していましたが、もう少し踏み込んだ内容にしたいと思い、今回の苦情対応の窓口になって頂いた明石市社会福祉協議会に相談したところ、「一緒にやりましょう」との返事を頂き実施することになりました。

### 2. 相談事案から見えてきた課題

バス運転士の仕事は時間に追われる仕事であり、当時も多数の乗客がいた中で、運転士は早く駅に着きたいと思っていたところに、車イスの乗車があり、対応が乱雑になったと思われる。今後の課題として、我々事業者のみならず、バス利用者の方にも障害に対する理解が深まれば運転士の心理的な負担は軽減されると判断します。

### 3. 研修の概要

研 修 名：車イスのお客様対応研修

実施期間：昨年9月～今年6月 16回開催

研修時間：約1時間30分/回

参加人数：延べ約130名

共 催：明石市社会福祉協議会

研修内容

- 明石市社会福祉協議会の講師より脊椎損傷と脊髄損傷についての説明  
障害の部位による症状の違い、接し方の注意点を学んだ。
- 車イスに乗って体感訓練  
障害者（特に車イスの方）の気持ちや不便さを体感。  
足が踏ん張れない状態を体感する為に、正座の状態でも車イスに乗車し、障害物を避け、段差の登り降りを体験。



### 4. 研修に参加した職員の声

ほとんどの運転士が「正座での車イス乗車をしたことで、障害者の感じている怖さや大変さがよく判った。」と感想に述べている。

【感想文抜粋】

- 同じ車イスの使用者でも、障害の重さが違うことに気付いた
- 車イスの乗車体験で障害者の気持ちや怖さ、大変さが分かった
- 今後は障害者の身になり、よく観察し、気配り・声掛けで介助していきたい
- 車イスの対応は、「介助してあげる」ではなく、「お手伝い」の言葉が出る気持ち大切
- 講師の方の「車イスに乗る方は、不便ではあるが、不幸ではない」という言葉が心に残った
- 「心のバリアフリー」ということを意識して接していきたい

特に、「不幸と不便の違い」は、印象的な言葉で、我々は自然に「お手伝い」が出来るように努めなければならないと感じた。

## 5. 今後の事業者としての業務に活かしたいこと

- 障害者は勿論のこと、全てのお客様に対して、『観察』・『声掛け』・『気配り』を大切にし、より良いお客様満足に努めたい。
- 車イスの取り扱いを指導教習する際は、出来るだけ体で感じてもらうことにより理解を深めていきたい。
- 運転士の仕事は時間に追われる仕事であるが、障害者に対する理解をより一層深め、健常者の方にも理解を求める啓発が必要。

## 今回の事案対応を通じてのポイント

橋田 浩氏（明石市機関相談支援センターセンター長）より

- 1 なるべく早く対応。遅くなると当事者の気持ちに変化があるし、不安が増大して悪く考えがちになる。そうなると、支援者への疑惑も生じ、手がつけられない状態になる。
- 2 受付窓口から実行部署への引き継ぎにあたっては、受付窓口がどこに依頼をかけたかを当事者に知らせる。
- 3 当事者の話を聞くにあたっては、直接会うことが望ましい。場所については、当事者の利便性を考慮する。
- 4 初期対応は、対象者の障害に通じている職員があたることが望ましい。当事者自身のことがわかってきているという思いが、以降の流れをスムーズにする。
- 5 双方が決着点をどこだと考えているかを探る必要がある。
- 6 障害福祉課から基幹に、神姫バス所長が障害福祉課に説明に来たことを、知らせてくれたことが大きい。このことで、この案件は解決すると直感できた。
- 7 神姫バス明石営業所トップの方が積極的かつ即座に対応し、事実確認の上、本人に丁寧なお詫びがあったことが最も重要。
- 8 面談にあたっては、次の2点が肝となる。
  - ① 本人の気持ちの慰撫（辛い気持ち、不安な思いの受けとめ→所長からのお詫び）
  - ② 今後の対策（研修の開催）  
これらを踏まえて対応した結果、本人の気持ちも落ち着いた。
- 9 相談員の立場は、他の相談と立ち位置を変える必要がある？
- 10 研修にあたっては、次の3点を伝えたかった。
  - ① 誰もが障害当事者になる可能性があること
  - ② 人生をやり直そうとした時に、最初に出会うのが公共交通機関であること
  - ③ 普通に運行することが、結果として障害者の社会参加に大きく貢献することになること

## 「障害理解の啓発」をテーマとした課題

(1) 内部障害・難病などは、外見からはわからないことからまわりに理解してもらいにくいことが課題となっています。当事者が様々な場面で出会う市民の方に、障害のことや必要な配慮について理解してもらうには、どのような方法が効果的であるか。

(2) これまでも障害のある人となない人との交流の機会として、市民フォーラムやタウンミーティングなど様々な取り組みを進めてきましたが、障害のない人や障害に対して関心の低い人たちの参加が少ないのが課題です。出前講座のように依頼を受けてから対応するだけでなく、こちらから足を運んで啓発を推進していく必要があると考えていますが、出張先としてどのような機会やイベントがあるか。また、そこでどのように情報発信するのが効果的であるか。

## 条例にもとづくあっせん手続き

### 1 あっせん手続きとは何ですか？

障害に関する差別について、相談した人（障害者、家族、支援者）が相談機関から助言や調整を受けても改善や解決につながらない場合、あっせん手続きを申し立てることができます。「障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会あっせん部会」（以下、「あっせん部会」という）は、第三者的な立場で当事者の意見を聞き、あっせん案（＝解決策）を示し解決を図ります。

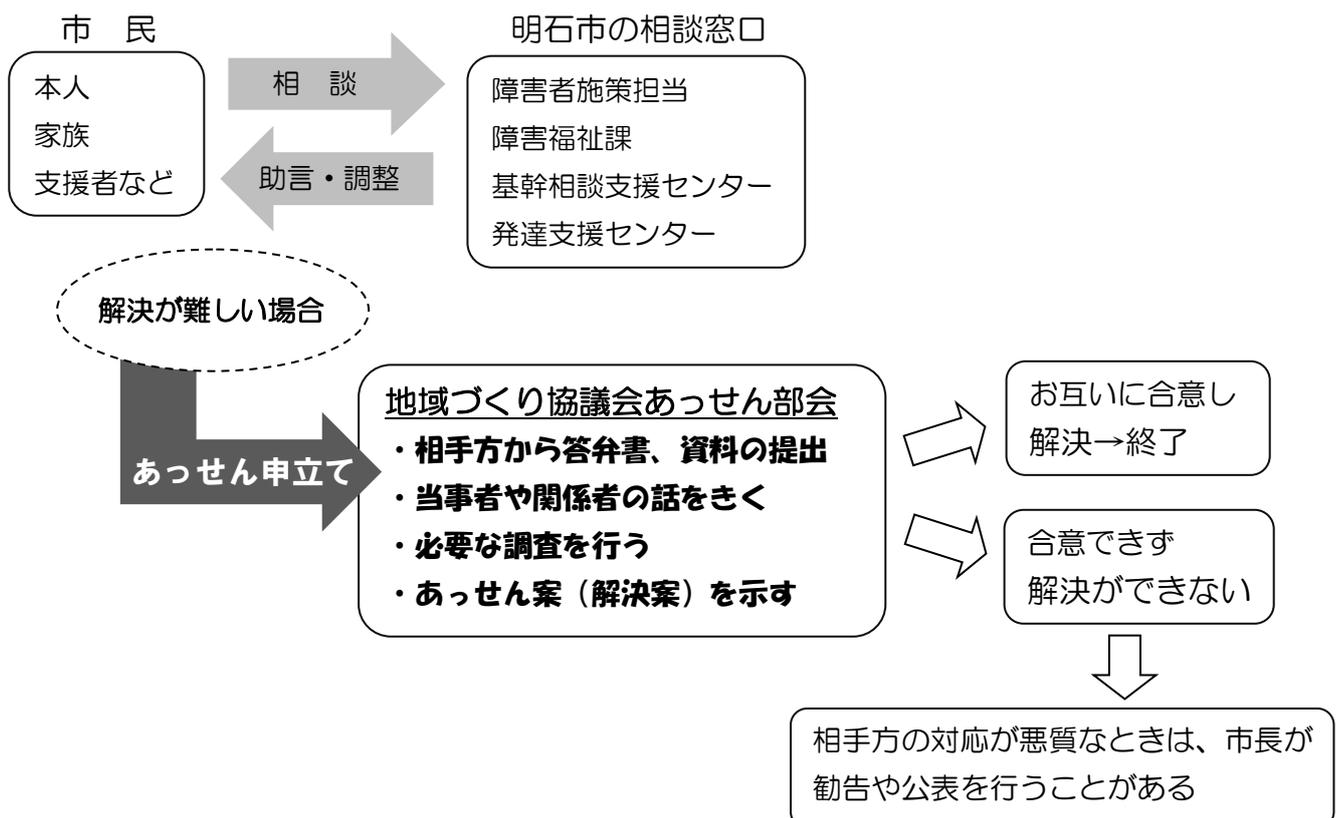
### 2 あっせん案には従わなければならないの？

あっせん案は、あくまで解決策の「あっせん（勧めること）」なので、合意できなければ従う必要はありません。双方があっせん案に合意すれば、お互いの約束になるので、守らなければなりません。

### 3 あっせん案に合意できなければ、どうなるの？

あっせん手続きが不成立になり、終了します。相談や助言、あっせん手続き中の相手方の態度が悪質な場合（相談員からの調整に理由なく応じない、あっせん手続きに参加しようとしめない、合意した内容を実行しない等）には、市長が勧告や氏名の公表をすることがあります。

#### 【あっせん手続の流れ】



## ■あっせんの申立に関する要領（案）

（あっせんの申立）

第1条 条例第12条第1項又は第2項の申立をしようとする者は、次に掲げる書類を市長に提出するものとする。

- （1） あっせん申立書
- （2） 申立を基礎づける証拠書類があるときは、その証拠書類の写し
- （3） その他、必要があると認められる書類

2 申立が前項に適合することを確認したときは、市長はこれを受理する。

3 市長は、条例第13条第2項の規定により、あっせんを行うことが適当でないと認める場合は、あっせん申立書を提出した者に対し、速やかにその旨を書面により通知するものとする。

（申立の変更、取下げ）

第2条 申立人は、相手方の同意を得て、申立の変更をすることができる。

2 申立人は、いつでも申し立てを取り下げることができる。

## ■あっせん部会要領（案）

（目的）

第1条 この要領は、障害者の差別の解消を支援する地域協議会（以下「地域協議会」という。）規則（以下「規則」という。）第9条の規定に基づき、明石市障害者に対する配慮を促進し誰もが安心して暮らせる共生のまちづくり条例（以下、「条例」という。）第12条及び第13条に定める手続に必要な事項を定めるものとする。

（あっせん部会の責務）

第2条 あっせん部会（以下「部会」という。）は、この要領に従い、独立して、事案の究明及び紛争の解決に努め、公正かつ迅速な処理を行わなければならない。

（手続の非公開）

第3条 部会におけるあっせん手続は、非公開とする。

（あっせんの開始）

第4条 あっせん手続は、市長が、地域協議会に対し、あっせんを行うよう求めたときに開始する。

2 部会は、あっせん手続開始後、すみやかに当事者双方に、部会委員の氏名、あっせん手続期日、場所、あっせん手続の概要等必要な事項の通知をする。

3 部会は、あっせん手続開始後、すみやかに、申立書の写し及び申立人が提出した証拠書類の写しを相手方に送付する。

（手続に関する合意）

第5条 あっせん手続は、この要領により行う。ただし、部会は、適当と認めるときは当事者の意見を聞き、あっせんの趣旨を害さない限度で、公正かつ任意に手続的事項を定めることができる。

（答弁書の提出）

第6条 部会は、相手方に申立書の写しを送付している場合、相手方に対して、第1回期日までに答弁書を提出するよう求めることができる。

（意見聴取）

第7条 部会は、あっせんについて必要と認める限度で、あっせん手続の期日において当事者を同席させ、公正かつ適当な方法で当事者その他利害関係人若しくは第三者の意見聴取を行い、又は必要な調査を行うことができる。

2 部会が適当と認める場合には、あっせん手続の期日における意見聴取は、個別に行うことができる。

（合意の成立）

第8条 あっせん手続において、当事者間に合意が成立した時には、部会は、その合意が強行法規または公序良俗に反する等相当でないとする場合を除き、当該事案において提供されるべき合理的配慮その他の合意事項を確認するため、合意書を作成の上、両当事者が記名捺印をする。

(あっせん案)

第9条 部会は、事件の全部または一部について、あっせん案を出すことができる。当事者双方が希望する場合は、部会はあっせん案を出さなければならない。

2 あっせん案は、原則として書面により当事者双方に対して交付されるものとする。

3 部会が適当と認めるとき又は、申立人又は相手方から求めがあったときには、あっせん案の理由を書面又は口頭で申立人又は相手方に説明するものとする。

4 あっせん案を当事者双方が受諾した場合は、その内容の合意書を作成する。

5 あっせん案を当事者の一方又は双方が拒否した場合でも、部会は、さらにあっせん手続を継続することができる。

(あっせん手続の終了)

第10条 あっせん手続は、次に掲げる場合において、市長が地域協議会にあっせんの求めをしたときから6か月を経過したときは終了する。部会が手続き終了を相当と判断したときも同様とする。

(1) 相手方の住居所不明等の理由により、書類の送付ができないとき

(2) 相手方から手続に応じない旨の回答があったとき。

(3) 相手方が第1回あっせん手続期日に出席しなかったとき。ただし、相手方から手続に応じる旨の回答があったときを除く。

(4) 相手方から応諾回答がないとき。

2 前項によりあっせん手続が終了したときには、部会は、すみやかに、適宜の方法で申立人に手続が終了した旨を通知しなければならない。

3 1項によりあっせん手続が終了したときには、部会は、その旨を地域協議会に報告するものとする。

(あっせん案にかかる地域協議会会長の専決)

第11条 部会が出したあっせん案は当事者双方に交付する前に、部会として地域協議会に報告し、あっせん案として地域協議会の承認を経なければならない。

2 あっせん案の当事者双方への交付が緊急を要する場合には、あっせん案の取扱いを地域協議会会長に一任することができる。

### 第3回 地域づくり協議会 次第

○日時：11月17日（木）14：00～16：00

○主なテーマ：相談事例への対応について

#### 【次第】（案）

#### 1. 相談体制の対応状況【資料1】

○相談事案の集計

○他機関への相談体制の周知について

#### 2. 相談事例の報告 「性別」の取扱いについて【資料2】

#### 3. グループ討議

<共通テーマ>

「相談ニーズの把握と相談につながる仕組み」【資料3】

#### 4. 地域づくり協議会の活動報告（年次報告）

○年次報告の項目案について 【資料4】

#### 5. その他

■相談事案の集計結果（H28.4～9月）

1 相談窓口別集計（合計19件）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
障害者施策担当	3	2	0	2	3	1
障害福祉課	1	1	0	2	1	0
発達支援センター	1	1	0	0	0	0
基幹相談支援センター	0	0	0	1	0	0
合計	5	4	0	5	4	1

2 対応別集計

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
相談のみで終了	5	4	0	5	4	1
調整会議開催	0	0	0	0	0	0
あっせん申立	0	0	0	0	0	0
合計	5	4	0	5	4	1

3 事案種別集計

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
商品・サービス	0	2	0	1	0	0
福祉サービス	0	1	0	1	0	1
建物・施設	1	1	0	1	2	0
公共交通機関	0	0	0	0	1	0
住宅	0	0	0	0	0	0
教育	0	0	0	1	0	0
医療	0	0	0	0	0	0
雇用	1	0	0	0	1	0
個人間	1	0	0	0	0	0
その他	2	0	0	1	0	0
合計	5	4	0	5	4	1

■他機関への相談体制に関する周知について

- 小学校長会（7月1日）
- 中学校長会（7月4日）
- 園長会（9月8日）
- 公立・私立保育園所長会（9月14日）

**■相談事案：「性別」欄の取扱いについて**

- 日時 H28年8月24日（水）
- 相談者 市立図書館、市立天文科学館の担当職員

**【相談内容】**

市立図書館や天文科学館などの公共施設の利用の際に必要な会員証又は年間パスポートなどの発行手続きにおいて、「性別」の欄に申込者が記入することになる場合が少なくない。「性別」の記入が強く求められると、性同一性障害（※）の当事者にとっては、精神的葛藤と差別的取扱いを強要しかねないため、インターネットの書き込みでは、特定の公共施設が非難されることもある。

本事案に関連して、精神障害者保健福祉手帳の運用においては、平成26年4月から精神保健福祉法施行規則の改正により、手帳及び申請書等から「性別」欄を削除している事例もある。

※明石市、神戸市の身体、療育手帳には「性別」の欄はない。

「性別」欄記入の扱いについては、特段の理由がある場合を除いて、柔軟な対応が求められる。本人確認の方法の在り方も含めて、本市としての統一的な対応について検討が必要と思われる。

関連施設において、来年度に向けた運用の見直しをするのであれば、本年10月上旬頃には一定の検討の結果を示してほしい。

**【対応について】**市としての統一的な対応について検討する。

（※）生物学的性別（からだ）と自己意識（こころ）の性別が一致しないために、からだの性別に違和感を持つ状態。

**【相談後の経過】**

- 10月5日 市立図書館、市立天文科学館の担当職員に福祉部としてとりまとめた考え方（対応要領—別紙参照）を伝える。
- 10月6日 関連部署の人権推進課、男女共同参画課に情報共有という主旨で、相談内容との福祉部としての考え方（対応要領）を伝える。
- 10月20日 天文科学館の担当者から、施設の利用で使用する年間パスポート（カード）から「性別」欄を削除することになった旨の連絡がある。

## ■「性別」欄の取扱いに関する対応について

公共施設の利用の際に必要な会員証などのカードの発行手続きにおいて、「性別」の欄に申込者が記入することが必要になる場合が少なくない。

「性別」の記入が強く求められると、性同一性障害（※）の当事者及び「性別」の欄に疑問をもたれている市民に対して、不快感や精神的葛藤と差別的取扱いを強要しかねないため、公共施設を含む行政機関の関連する窓口業務においては以下の点に留意する。

- ① 窓口業務の書類上の手続きにおける「性別」欄の取扱いについては、法令上の根拠がある場合、または統計処理上の必要性がある場合などは、事情を丁寧に説明し協力をお願いする。
- ② ①以外の場合には、各部署の業務内容との関係において、客観的にみて合理的理由のない「性別」欄の取扱いについては、各部署の判断により、廃止も含めて見直しを行うことができるものとする。

上記の考え方については、本件が障害者配慮条例（本年4月1日施行）で定める相談事案の対象となったことから、現時点において福祉部としてお示しする対応要領である。

今後、同条例で定めている「明石市障害者の差別の解消を支援する地域協議会」において本件の内容についてお諮りし協議をいただくとともに、統一的な対応について、庁内関係部署と協議を行うこととする。

（※）生物学的性別（からだ）と自己意識（こころ）の性別が一致しないために、からだの性別に違和感を持つ状態。

以上

グループ討議テーマ

## みんなの困りごとを解決に近づけるために

### ～相談ニーズの把握と相談につながる仕組み～

障害者差別解消法と障害者配慮条例が施行されて半年が過ぎましたが、相談窓口のことや法律・条例のこともまだ知らないという人も少なくありません。

また、当事者や支援者、家族、事業者など、それぞれの立場で悩んでいることや抱えている困りごとを、「窓口で相談することで解決に近づけられる」というイメージができていない人も、まだそんなにたくさんはいないように思われます。

どうすれば、困っている人を相談窓口につなげることができるのでしょうか？次に掲げる例を参考にして、それぞれの立場から意見を出し合しましょう。

#### 【悩みごと、困りごとの例】

(当事者)

- ・障害があることで嫌なことを言われたが、誰に相談すれば良いかわからない。
- ・いろいろな行事に参加したいが、周りの人に迷惑がられるのではと不安だ。
- ・自分の障害について、地域の人に理解してほしいがうまく伝わらない。

(支援者・家族)

- ・当事者や家族のしんどさや思いをわかってもらえない。
- ・合理的配慮をされている場所やイベントの情報がほしい。
- ・相手側と配慮について話し合っても折り合いがつかないとき、助言や支援をしてほしい。

(市民・事業者)

- ・どんな配慮が必要か、わかりやすく教えてほしい。
- ・障害のある人が望む合理的配慮ができない場合、どんなふうに折り合いをつけたら良いか。
- ・特別な配慮が必要な場合、そのための予算やノウハウをどうすれば得られるか。

## ■地域づくり協議会 活動報告（年次報告）項目（案）

## \*年次報告の趣旨

- 今年度の 4 回の協議会を通して協議してきた内容を振り返り、とりまとめることで一定の評価とする。
- その評価に基づき、次年度の協議事項を整理し協議会の活動の柱とする。

## I 地域づくり協議会の活動経過

## 1. 第 1 回地域づくり協議会

## 【協議事項】

- (1) 地域づくり協議会の設置目的と運営について
- (2) 第 2 回からの協議事項の確認
  - ①合理的配慮の推進に関する事項
  - ②相談事例の対応に関する事項
  - ③障害理解の研修・啓発などの普及に関する事項
  - ④条例の施行状況の検討及び見直しに関する事項
- (3) 今年度の協議会のスケジュールについて

## 2. 第 2 回地域づくり協議会

## 【協議事項】「障害理解の研修・啓発について」

- (1) 今後の地域協議会の進め方について
- (2) 障害理解の啓発に関する取組報告
- (3) 委員報告（第 1 回）
  - 谷崎 謙治委員（神姫バス株式会社明石営業所所長）
  - 橘田 浩氏  
(明石市基幹相談支援センター兼障害者虐待防止センターセンター長)
- (4) 「障害理解の啓発」をテーマとした課題について

(5) 地域協議会あっせん部会に関する要領案について

### 3. 第3回地域づくり協議会

【協議事項】「相談事例の対応について」

- (1) 相談窓口など相談体制の整備の現状の報告
- (2) 相談事例の報告 「性別」の取扱いについて
- (3) グループ討議

\*共通テーマ：相談ニーズの把握と相談につながる仕組みについて

- (4) 年次報告 項目（案）について

### 4. 第4回地域づくり協議会（予定）

【協議事項】「合理的配慮の推進について」

- (1) 公的助成制度の実施状況に関する報告
- (2) 条例をきっかけにしたまちの変化について
- (3) 年次報告（案）について

## II 次年度の協議事項について

### 1. 条例の施行状況の検討及び見直しに関連する協議課題について

- (1) 分野別の障害を理由とする差別の禁止について
- (2) 相談助言に関する体制整備について
- (3) 障害理解の普及について
- (4) 合理的配慮の推進について

### 2. 障害者計画に位置づける差別解消の施策について

第4回 明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会 議事次第

○日時 平成29年2月16日(木)  
午後2時～4時

○場所 市庁舎806AB会議室

- 1 開会挨拶
- 2 資料説明
- 3 公的助成制度の実施状況の報告 【資料1】
- 4 グループ討議 【資料2】  
＜共通テーマ＞条例をきっかけとしたまちの変化について
- 5 年次報告案について 【資料3】
- 6 その他報告事項

資料

(議事次第3関係)

資料1 合理的配慮の提供支援に係る公的助成制度の実施状況の報告

(議事次第4関係)

資料2 条例をきっかけとしたまちの変化について(グループ討議テーマ)

(議事次第5関係)

資料3 地域づくり協議会 年次報告について(案)

## 合理的配慮の提供支援に係る公的助成制度の実施状況の報告

市では、昨年 4 月に国の障害者差別解消法と同時に施行した障害者配慮条例に基づき、「合理的配慮の提供支援に係る助成金制度」を創設した。民間事業者や自治会等が障害のある人への配慮を提供するための環境整備に係る費用を助成するだけでなく、制度利用を通じて事業者等の障害理解の促進を目指す、この公的助成制度の概要及び本年度の実施状況を報告します。

### 1 制度を利用できる団体（助成対象区分）

- (1) 事業者など民間の事業者
- (2) 自治会など地域の団体
- (3) その他市長が認める団体

### 2 助成の対象になるもの（対象経費区分）

- (1) コミュニケーションツール作成費（上限額：5 万円）  
点字メニューやコミュニケーションボードの作成費、チラシの音訳経費 など
- (2) 物品購入費（上限額：10 万円）  
筆談ボード、折りたたみ式スロープなどの購入費
- (3) 工事施工費（上限額 20 万円）  
簡易スロープの設置や手すり取付などの工事施工費

### 3 申請件数

135 件（平成 29 年 1 月末現在）

（内訳）

- ・コミュニケーションツール作成費（点字メニュー）： 24 件
- ・物品購入費（筆談ボード、折りたたみ式スロープ）：104 件
- ・工事施工費（段差の解消、手すりの取り付けなど）： 7 件

### 4 アンケート調査の実施

（実施時期）平成 28 年 12 月

（調査対象）制度を利用した事業者 96 件（51 件回答あり）

（主な意見）

- ・障害のある人とも積極的にコミュニケーションできるようになった
- ・障害のことをご本人に尋ねていいのかわからない
- ・障害のある人への対応方法などを教えてくれる研修会に参加したい
- ・障害のある人に対してどこまで対応すべきかわからないことがある など

グループ討議テーマ

## 条例をきっかけとしたまちの変化について

～条例施行から現在に至るまでを振り返って～

障害者差別解消法と障害者配慮条例が施行されてもうすぐ 1 年を迎えます。条例では特に「合理的配慮の提供」と「障害理解の促進」を柱として取組を進めてきましたが、市民全体への条例の周知や法律の趣旨の理解などは十分とは言えず、これからも時間をかけて継続的な啓発の取組を進めていく必要があると考えています。

しかしながら、助成制度を通じてちょっとした配慮をすることができた民間事業者の方のお話を聞いたり、出前講座や高齢者大学などを通じて地域の方に条例が目指すまちづくりを伝えたりする中で、少しずつですが条例の理解が進み始めているのを感じることができています。

今回は条例がスタートして以降、皆さんの周りで感じた変化について意見を出し合い、来年度に協議会で話し合うべき課題等を見つけましょう。

## 地域づくり協議会 年次報告について（案）

### 1 趣旨

今年度 4 回開催された本協議会での報告事項及び協議内容を振り返りとりまとめることで整理された課題を委員間で共有し、次年度の協議事項を明確にする。また、市ホームページ等で年次報告の内容を公表することで、障害者配慮条例に基づく本協議会の一定の活動報告とする。

### 2 構成案

#### I 地域づくり協議会の活動経過

今年度 4 回開催された本協議会の議事概要をとりまとめ報告。

#### II 障害者配慮条例に基づく市の取組

協議会の中で報告してきた啓発や相談等に関する市の取組実績を報告。

#### III 次年度の協議事項について

協議会の協議事項である「障害理解の普及」「相談体制の整備」「合理的配慮の推進」「分野別の障害を理由とする差別の禁止」の 4 つのテーマごとに現状と課題を整理し、今後の協議事項をとりまとめた。

### 3 スケジュール等

2 月中旬 地域協議会で原案を確認

3 月中旬 原案の修正と実績部分の資料の作成

3 月下旬 相談実績や申請件数等の 28 年度の数値の確定

4 月中旬 協議会委員に最終案を送付

5 月中旬 次回協議会に諮った上で内容を確定、市ホームページで公開

# 明石市障害者の差別の解消を支援する地域づくり協議会年次報告（案）

## I 地域づくり協議会の活動経過

○第1回 日時：平成28年5月29日 午後6時～8時 会場：806AB会議室

### 1 地域協議会の運営について

○協議会の設置目的及び設置根拠、今後の主な協議事項を説明。

（主な意見）

- ・市の施策全般をこの配慮条例で議論することはできるのか。また、合理的配慮を超えた施策提案はできるのか。

→（事務局）障害者配慮条例第6条に障害者計画との関係について規定しているとおり、本協議会で協議した差別解消のための施策について、本市の障害者計画にも反映していくことになる。また、各分野における差別事例についても協議し、どのようなことが差別に当たるかを明確にしていくことも今後の検討課題の一つと考えている。

### 2 相談体制についての報告

○条例に基づく4つの相談窓口と今後の相談員研修について説明。

（主な意見）

- ・第3者（障害のある人の状況を見兼ねた市民など）からの相談もこちらの窓口でよいか。

→（事務局）「見兼ねた市民」というのは障害者の支援者枠で相談できるが、あっせん申立てはできない。ただ相談の段階では資格がないから相談できないという形にはせず、広く受けていこうと考えている。

- ・相手方が個人の場合と団体（法人や企業など）があると思うが、商売をされている方の周りの反応はどうか。

→（委員：民間事業者）現時点では障害者差別解消法の話はないが、点字メニューや筆談ボードなど助成制度に関する声かけをすると前向きにとらえてもらえているように感じる。差別に限らず店舗に対する苦情はよくあるが、何度注意しても聞いてもらえない、会話にならないというような所もあり、商店街の中だけでは解決しづらいので市から何か指導をしてもらえたらとも思う。

- ・相談の流れの中に調整会議というものがあるが、相談担当者は市の職員か。

また、関係機関というのは弁護士会など市以外ものか。

→（事務局）相談担当者は市の職員。また、関係機関は市以外の機関で、例えば商店が当事者になるような事案であれば、関係機関としては商工会議所となる。事案ごとに判断していくことになる。

### 3 職員対応要領及び障害者差別解消ガイドラインについて

○職員対応要領とガイドライン案の概要を説明。

（主な意見）

・ガイドライン以前に、障害者差別解消法が4月から施行されていることを一般市民はほとんど知らない。人権教育推進員が草の根的に人権教育を行っていると思うが、障害者差別についての啓発に関して特に一年目である今年はどうのような方法を考えているか。

→（人権推進課長）今のところ計画はできていない。今後課の中で進め方について協議していきたい。

・ガイドラインの具体例は7分野に分かれているが、他にも必要ではないか。例えば安全・安心・防災関係、文化、政治、経済など。

→（会長）おそらく国もこのような分け方になっている。行政のシステムの中で統括される省庁や官庁の仕組みに基づき、権限がどこに及ぶかを踏まえた分野別とされていると思われる。他にも必要な分野が考えられる場合には本協議会で議論し決めていきたい。

・市立図書館などの指定管理者についても公の施設である以上は同じ基準で対応すべきではないのか。

→（事務局）例として出た市立図書館は、ちょうど前年が見直しの時期だったため担当部署から相談があり、図書館で障害者に配慮していくという内容を指定管理の条件の中に入れている。指定管理先の職員は指定管理先の法人の懲戒権で罰則が与えられるため、法的には別主体となってしまうことからこの対応要領を直接適用することは法的には難しいためこのような書き方になっている。しかしながら、委託や指定管理の担当部署とも相手方と交わす文書の中には注意書きを入れてもらうよう調整している。

### 4 合理的配慮提供支援の助成金制度の利用状況報告

○新設された公的助成制度の趣旨及び概要を説明。

（主な意見）

- ・事業者の規模に限らず助成金の交付対象となるのか。
  - （事務局）要綱上の定めはないが、制度設計上対象の想定はあるため、それとあまりにかけ離れている場合にはご遠慮いただくケースも考えられる。今後運用していきながら内規を固めていきたい。

## 5 障害理解に関する研修・啓発の取組について

○研修・啓発について今後の取組方針とパンフレットの構成案を説明。

（主な意見）

- ・パンフレットについて、イラストだけではなく漫画にできないか。
- ・漫画も含め文字ではないものは知的障害の子にもわかりやすい。ほかにもスマートフォンやタブレットなども配信できないか。
- ・リーフレットにはふりがなはあるが、「配慮」とか「促進」という言葉は小学生には難しいように思う。説明する文章もかなり長い。今後啓発用DVDを作成する際には、小学生向けのものも必要では。
  - （事務局）今回の条例に先立って制定している手話言語・障害者コミュニケーション条例に基づく施策推進協議会においても、知的障害の方への配慮という部分でわかりやすいパンフレットなどを作ることが課題としてあがっている。今回のパンフレットを漫画でというのは難しいが、いろいろな方法を検討していきたい。

**○第2回 日時：平成28年8月23日 午後3時～5時 会場：103ABC会議室**

**協議テーマ：障害理解の研修・啓発などの普及**

### 1 今後の地域協議会の進め方について

○主な協議事項を確認し、今後の協議テーマやスケジュールを説明。

（主な意見）

- ・「2見直しに向けた検討の方向性」について「点検及び評価」となっているが、評価とはどういうふうにするつもりか。例えば3段階評価なのか。
  - （事務局）今のところ3段階評価のように点数をつけてする評価は考えていない。実際の取組を事務局や関係者から報告し、委員の協議の中で確認し、できていない課題を整理していくことが重要だと考えている。

## 2 障害理解の啓発に関する取組報告

○市職員の研修及び市民、事業者への周知・啓発の取組について説明。

(主な意見)

- ・市民タウンミーティングの参加人数が4回（7～8月に実施）で95人と少ないように感じる。どのような方法で広報したのか。自治会の福祉部会などと連携して開催すればもっと広がるように感じる。

→（事務局）今回は自治会の回覧板を中心に啓発をし、12000部チラシを配布した。数は少ないが回覧板のチラシを見てこられた方もいた。タウンミーティングだけでなく、何かの集まりにこちらから足を運んで啓発するのも有効な方法だと感じている。

（会長）行政だけでなく各障害者団体の方が説明に行くという方法も当事者の声を届けるという点で有効だと感じる。

## 3 委員報告（第1回）

○バス事業者の障害理解の職員研修の取組について委員（交通事業者）より報告。

(主な意見)

- ・地域と地域の民間企業と基幹相談支援センターと社会福祉協議会がうまくリンクできた結果ではないか。障害を軸にしながらまちづくりに広がっていることが大切。今回の研修の成功は、交通事業者側がモットーとしている接客と差別解消という方向性が合ったというところが大きいのではないか。

## 4 「障害理解の啓発」をテーマとした課題について

○外見からわかりにくい障害への理解促進、情報発信の方法について協議。

(主な意見)

- ・本人が了承できる方法で発信していくべき。知られたくないという感情も理解できる。私たちにはわからない感情を持っていると思うので教えてほしい。

→（当事者の委員）なぜ障害のあることを周りに伝えないのかというと、小さいころから主張しない事を教育されて育ってきたということもあると思う。本当は障害を隠したいが、隠すと配慮してもらえないというジレンマもある。だからこのようなマークがあるし、みんなが経験していることを自分も経験したいと思っている。

（支援者の委員）精神障害者の作業所の方が就職をするときに病気を公表する人とならない人がいる。伏せて就職した場合、継続的に働くことが難しいが、気持ちとしては公表したくない人が多い。

- ・内部障害の友人に意見を聞いたところ、公共機関にはイスがなく、電車で席も譲ってもらえず辛いなど様々な困りごとがあるという。また、あまり知られていないハートプラスマークなどの表示マークは、周知を徹底していかなければ意味がない。不幸な誤解や偏見はなくなって欲しい。障害によって取り除くべきバリアや必要な配慮は違ってくることを理解してほしい。
- ・タウンミーティングでの障害者が地域に溶け込みにくいという発言が印象に残っている。お互いを理解するには接する機会を増やしていくしかない。私の地域のまちづくり協議会では、絵の鑑賞、制作を通して約50名が交流している。施設の方も地域に対して積極的に開放していくということが必要ではないか。
- ・高齢者大学やヒューマンフェスタなど人が集まっているところに足を運んで取り組むべき。地域で啓発のキーパーソンを作るためにも、まちづくり協議会で勉強会をしたり、商店街にも啓発してほしい。
- ・知的障害を皆さんにわかってもらうために、育成会で知的障害の疑似体験ができる取組をしている。行政や地域でもぜひ体験してほしい。

## 5 地域協議会あっせん部会に関する要領案について

○あっせん手続きの概要と申立ての要領、部会の要領について説明。

(主な意見)

- ・人権推進課は条例に関して何か取組はしていますか。人権教育推進員は市の人権啓発のリーダーなので条例を知らないことには話にならない。しっかり情報提供してほしい。
  - (人権推進課長) 手話体験やアイマスク体験に加え、障害がテーマの人権塾などを行っている。障害者差別解消のテーマについても積極的に情報提供していきたい。
- ・あっせん部会についてメンバーの選び方はどうなっているのでしょうか。その時によって人が変わりますか？
  - (事務局) 親会(地域協議会)の中から学識経験者と弁護士にはいつでもらう。事案に応じて解決に適した方に入ってもらう(商業系、福祉系など)。まだケースが上ってきてないので具体的にはお答えできない。ケースによって人が変わる。

○第3回 日時：平成28年11月17日 午後2時～4時 会場：806AB 会議室

協議テーマ：相談事例への対応

1 相談体制の対応状況

○平成28年4月以降の相談対応件数等を報告。

(主な意見)

・相談事案がどのように終了したのか。具体的に知りたい。

→(事務局)公表できる範囲の相談事例を2件紹介する。

①身体障害者の団体から天文科学館を利用したいという申し出があった。車いす利用者70名位が1時間半で見学したいというのを断っても差別に当たらないかという相談。客観的に見て対応できないことは明らかなので、人数の調整を相手方(団体)にしてもらうことを提案した。途中でスケジュールが変更となり、結果的に天文科学館を利用しないことになった。

②オストメイトの方から施設のプールを利用したいという申し出があった。医師からも許可が出ている。万が一を考えて断るのは不当な差別にあたる可能性がある。結果、プールを使用できることになった。

・当事者からの直接の相談は19件のうち何件ぐらいか。

→(事務局)当事者からの相談は「雇用」の1件と隣人とのトラブル1件。

前者は雇用主と直接話し合うのはしたくないと言われた。後者はその後連絡がない。連絡があれば、今後の近所付き合いのこともあるので、当該地域の住民を対象に間接的な啓発を提案したい。

2 相談事例の報告(「性別」の取扱いについて)

○市の施設利用に関わる相談事例についての対応を報告。

3 相談ニーズの把握と相談につながる仕組み(グループ討議)

○困っている人を相談窓口につなげるための方法について討議。

(討議での主な意見)

・まだまだ相談窓口のことを知らない人がいる。広報を使っても増えないのならば、個別に丁寧にまわって周知していくしかないのでは。窓口で相談を待っているだけではなく、窓口があることを知らせる努力をするべき。声を拾うための活動をして、当事者から声をあげてもらうことで健常者の意識も変わっていくと思う。

- ・トラブル未満の困りごとは多いと思うが、それを話せる人がなかなかいないのではないか。地域の間人間関係をお互いに深めることが大切。普段から関係がない人にいきなり「こんなことで困っている」というのは難しい。条例ができたからではなく、隣近所とのつながりを深めていくことで困りごとを気軽に相談できるようになってほしい。
- ・困りごとを相談につなげていくためには、相談を受ける側が内容を踏まえて、必要などころにつなげていくことが大切だと感じる。相談を受ける側のスキルが求められることになると思う。
- ・市民に開かれた相談窓口ということなら「障害に関連して困ったことがあれば相談してください」という形にした方が相談はしやすいはず。もちろん差別とは関係ない相談も寄せられるとは思いますが、「差別に関する相談」という看板ではどうしても難しい印象を持たれてしまう。
- ・当事者が相談を受ける「ピアカウンセリング」という形を導入することが、困りごとを相談につなげる一つのきっかけにはなると思う。当事者ならではの共感を活かす仕組みも大切。
- ・いろんなことで不便なことや困ったことがあっても、なかなか相談するところまでいかない人が多いように思う。相談に行っても「しょうがない」という気持ちに当事者はなっているのではないか。
- ・当事者が直接、相談したり相手方とやり取りするのではなく、間に相談員や関係機関が入ってくると相談が進みやすいと以前に関わったケースで感じた。どちらも、言いたいことを言えるようになるには、間に人が入っていた方がいいかもしれない。
- ・当事者だけでなく、地域や団体や家族など、周囲のいろんな人がつながりを作って、いろいろなルートで相談できるようになるといいと思う。すぐに差別かどうかわからなくても、お互いに話をしていくなかで気づくこともあると思う。敷居の高さを感じずに相談できるようになってほしい。

(会長総括)

- ・障害者がいろんな委員会や運営委員会に一人でも入るように条例で規定するというのもやっていいのでは。
- ・一般的な困りごとの中に差別が潜んでいることが多い。行政が感性を上げていく必要がある。

#### 4 年次報告の項目案について

○地域づくり協議会の活動報告の概要及び項目案について説明

○第4回 日時：平成29年2月16日 午後2時～4時 会場：806AB 会議室

協議テーマ：合理的配慮の推進

- 1 公的助成制度の実施状況
- 2 条例をきっかけとしたまちの変化について（グループ討議）
- 3 年次報告の項目案について

Ⅱ 障害者配慮条例に基づく市の取組

地域協議会の中で報告された障害者配慮条例に基づく市の取組を平成28年度で期間を区切り、実績値などを整理し報告する。

Ⅲ 次年度の協議事項について

1. 条例の施行状況の検討及び見直しに関連する協議課題について

(1) 障害理解の普及

①現状と課題

(現状)

- 職員を対象とした職員対応要領研修（192人参加）、ユニバーサルマナー研修（209人参加）を実施し、障害に関する基本的な知識や対応について学んだ。
- 事業者を対象に出前講座の実施や明石市が作成した障害者配慮条例啓発用パンフレットの配布や説明を行い、条例の理念や合理的配慮の具体例等について周知を進めている。
- 市民タウンミーティングを市内4か所で開催し、障害当事者や家族、地域

の人たちが日常的に感じていることや必要な配慮等について意見交換を行った。また、自治会やボランティアサークル等の団体に対して出前講座や啓発用パンフレットの配布等を行い、周知を進めている。

(課題)

- 全職員に条例の理念や基本的な対応方法等について、周知徹底するのは研修のみでは不十分であり、日々の職務の中で継続的な情報共有や対応の検証が必要。
- 事業者の規模や事業内容等によって必要な配慮や対応等も異なるため、現在事業所で行われている取組例について情報提供や助言等が必要。また、助成制度を活用して筆談ボードや簡易スロープを設置した事業者の状況把握が必要。
- 市民タウンミーティングの参加者は障害当事者や家族、支援者が多い。障害のない人たちへの効果的な情報発信が必要。

## ② これからの協議事項

- 事業種別や規模等に関係なく、事業者が情報交換や相談を行えるための仕組みについて
- 障害のない市民が障害当事者と交流し、意見交換やお互いの情報を共有できる場について

## (2) 相談助言に関する体制整備について

### ① 現状と課題

(現状)

- 条例施行後、相談窓口としては4つの窓口（福祉総務課障害者施策担当、障害福祉課、発達支援センター、基幹相談支援センター）を設けて連携して対応している。
- 平成28年4月から平成29年1月末日までの相談総数は23件をかぞえ、相談者の内訳は障害のある人7件、家族2件、行政職員5件、事業者6件、支援者1件、市民2件となっている。
- 現時点では、相談者が相手方との調整を希望する相談事案がないため、現時点では、関係当事者への助言及び調整による解決、または助言及び調整では解決できない場合のあっせんの申立てによる事案はない。

(課題)

- 平成28年4月に実施した差別と思われる事例募集において1ヶ月間で集

まった事例件数が 94 件だったことからみると、表に出てこない実際の該当事例はもっとあると思われるが、それが相談にはつながっていない。

○相談窓口の周知や条例の基本理念などについて、理解が定着していない。

## ② これからの協議事項

○相談窓口の趣旨や役割の周知方法や、生活の中での障害に関連する困りごとや悩みごとを相談窓口に気軽に相談できるための取組について

○困りごとや悩みごとを相談につなげていくために、地域の社会資源（相談支援事業所、自治会、当事者団体など）との協力、連携方法について

○相談者の困りごとや悩みごとの中から差別にかかわる「きっかけ」を適切に早目にキャッチすることのできる相談員のスキルの向上について

## (3) 合理的配慮の推進

### ①現状と課題

(現状)

○平成 28 年 4 月の障害者配慮条例施行と同時に「合理的配慮の提供支援に係る助成金制度」をスタートさせた。点字メニューや筆談ボード、簡易スロープなどの環境整備を想定しており、平成 29 年 1 月末時点で 135 件の申請があった。

○障害者差別解消法に基づき整備した明石市障害者差別解消に関するガイドラインの別冊の中で分野ごと（商品・サービス／福祉サービス／公共交通機関／住宅／教育／医療／雇用）の合理的配慮の具体例を示した。

○障害者配慮条例の啓発用パンフレットにおいて、障害種別ごとに必要な配慮を掲載した。

(課題)

○助成金制度を利用した店舗などを障害のある人が積極的に利用していく仕組みづくりの検討。

○分野別に必要な配慮について、各分野の関係団体等により周知が必要。

○合理的配慮という言葉自体が広く市民に浸透していない。

### ②これからの協議事項

○様々な分野における合理的配慮の具体例を集める方法や情報発信の方法について

○助成制度を利用した事業者に継続して配慮を提供してもらうために必要な取組について

## (4) 分野別の障害を理由とする差別の禁止について

### ① 現状と課題

(現状)

○平成 28 年 4 月に差別に関連すると思われる事例収集の取組を行い、手話言語・障害者コミュニケーション条例の検討の中で出されたコミュニケーション場面の事例を加えて以下のような分野ごとの事例集計を行った。

【公共交通機関、公共的施設・サービス等 32 件、情報・コミュニケーション 19 件、福祉サービス 9 件、商品・サービス 20 件、住宅 4 件、医療 4 件、教育 5 件、雇用 11 件、その他 46 件、合計 202 件】

○分野ごとの事例が差別に該当するかを判断する参考資料として、職員対応要領と差別解消ガイドラインを作成した。

(課題)

○現状の職員対応要領と差別解消ガイドラインだけでは、当事者間の微妙な事情が絡む具体的な相談事案の内容は判断が難しい。

○相談窓口に寄せられる事例の数が少ないために、実態に即した判断に苦慮する。

### ② これからの協議事項

○各分野における障害に関連していると思われる事例について、「正当な理由」や「過重な負担」も考慮し、個々の場面で障害のある人に対する相手方の対応がどういう点で差別にあたるのか

○事業者や関係機関が各分野において感じている障害者差別に関わると思われる課題について

## 2. 障害者計画に位置づける差別解消の施策について

### (1) 条例と障害者計画の関係

○条例第 6 条では、市長は、障害を理由とする差別の解消に関する施策について、明石市障害者計画（障害者基本法第 11 条第 3 項の規定に基づき策定された計画をいう。）に定めることになっている。

○本地域協議会の所管事務として「障害を理由とする差別を解消するために必要な施策について、市長に意見を述べること。」（条例第 15 条 2 項 (2)）が明記されていることから、地域協議会の当該意見を踏まえて差別解消のための必要な施策を障害者計画に反映することになる。

## (2) 障害者計画における差別解消施策の位置づけ

- 障害を理由とする差別の解消は、障害のある人の自立と社会参加にかかわるあらゆる分野に及んでいるため、障害者計画における差別解消施策は、計画における基本施策の一つであるとともに分野横断的な課題として位置づけられる必要がある。
- 本市の障害者計画は平成 26 年から 30 年までの 5 ヶ年計画として策定されている。本年（平成 28 年度）は「中間年」にあたり、次年度から今後の新しい計画の策定に向けて本格的な検討が行われていくことになる。
- 上記の考え方に立って、次年度の地域協議会の活動を推進しながら関係団体や関係機関との連携を図り、障害福祉課をはじめとする庁内関係部署との協力・連携により新しい障害者計画の策定に向けて取り組んでいく必要がある。

以上