

平成 29 年度 第 2 回名古屋市障害者差別解消庁内推進会議

日時：平成 30 年 1 月 29 日（月）幹部会終了後

場所：特別会議室

1 市職員等による障害者差別に関する相談事例について 【資料 1】(P1)

2 各職場における合理的配慮の好事例について 【資料 2】(P5)

3 その他

【参考資料 1】障害者差別に関する相談等の記録及び報告等の徹底について（依頼）

【参考資料 2】障害者差別相談センター等における障害者差別に関する相談状況

【参考資料 3】名古屋市障害者差別解消庁内推進会議について

【参考資料 4】名古屋市障害者差別解消庁内推進会議設置要綱

1 市職員等による障害者差別に関する相談事例について

(1) 趣旨

平成 29 年度上半期に、各局室区から報告があった障害者差別に関する相談事例の集計結果を、各部署へフィードバックすることで、障害者差別に関する取り組みに活かしていただくもの。

(2) 集計件数

件数	職員の対応			事務事業の実施方法等		施設のバリアフリー関係	その他の相談等
	差別的言動	不当な差別的取扱い	合理的配慮の不提供	不当な差別的取扱い	合理的配慮の不提供		
7 件	1 件	0 件	2 件	0 件	0 件	2 件	2 件

(3) 相談事例の概要

・職員の対応（差別的言動）

相談内容	足・腰の痛みで、昨年に東部医療センターを受診し、地域の医療機関への紹介状を書いてもらったが、条件等が合わずに転々とし、今年改めて東部医療センターに受診した。その際、医師からは「あなたが勝手に病院を変えたことが悪い」、「精神科での治療が悪いからだ」と大声で言われた。（病院局）
対応	当該診療科の上級位の医師へ報告し、接遇に関して指導を仰いだ。また、患者様からのご意見会議にて報告・検討し、今後の接遇研修により接遇の改善に努めることとした。

・職員の対応（合理的配慮の不提供）

相談内容	精神障害者保健福祉手帳の発行を受けたので、減税の手続きに来所したところ、「今年の分は来年に来て」ときつい口調で言われた。精神障害者が税金に関して不慣れなことや知らないことを質問しているのに、上から目線や命令口調で答えるべきではない。障害者を馬鹿にした態度であった。（財政局）
対応	本件内容を職場内供覧し適切な接遇を周知徹底した。また、ハンドブックを参考に、何気ない言葉に恐怖感や被害意識を覚える場合があるなどの精神障害者の特性を課内や税務窓口主査会で周知し、どなたでも安心して窓口に来られるよう丁寧な応対と分かりやすい説明に努めることとした。（該当職員への事実確認を行ったところ、「丁寧な口調で説明していたが、突然、『怖い』と声をあげられた」とのこと。）

相談内容	来年度からの〇〇小学校への転入に向けた教育相談の中で、聴覚障害のある児童の保護者からの配慮の求めに対し、校長が、「板書は時間がかかるためできない」、「IT支援は自信がなくコストがかかる」など、様々な提案に対し協力しようとしないうか、「特別扱いしない」と発言したと聞いたが、事実確認してほしい。(教育委員会)
対応	校長から聞き取りを行い、不用意な言葉や説明内容で行き違いがあったことへの謝罪、4月からの転入に向けて、支援方法等について保護者と改めて相談していくこと、以上の回答を得た。

・施設のバリアフリー関係

相談内容	熱田区役所福祉課へ来庁する際、福祉課に一番近い入口から入りたいが、その入口まで視覚障害者誘導用ブロックが繋がっていないので、設置をお願いしたい。(正面入口から入る場合には福祉課まで視覚障害者誘導用ブロックはつながっているが、福祉課に一番近い入口からは視覚障害者誘導用ブロックが繋がっていない。)また、トイレの位置が分かるよう視覚障害者誘導用ブロックを敷設してほしい。(熱田区)
対応	予算上の制約があり、即時に対応することは困難であるが、今後予算要求を行うなどして、設置を検討していく旨を文書で回答した。

※本市の整備する施設の技術的な基準を定める「福祉都市環境整備指針」では、「道又は公園、広場その他の空地から施設案内設備や係員のいる案内所等までの経路のうち1以上に視覚障害者誘導用ブロックを連続して敷設するものとしており、現状は同指針の基準には反していない。(複数の経路の敷設は、施設の利用実態や複数経路の設置による影響を考慮し判断する必要がある。)

相談内容	女子トイレの入口から奥まで手すりをつけてほしい。障害者トイレは広くて使いやすい。(病院局)
対応	多機能トイレは国が定める基準に従い整備をしている。今後も使いやすいトイレを目指して改善していく。

※本市の整備する施設の技術的な基準を定める「福祉都市環境整備指針」では、国の基準と同じ「内法寸法 200cm×200cm 以上」を標準とし、便房内で車いすが回転できる一定以上の広さを確保することとしている。

・その他の相談等

相談内容	トワイライトルームにおいて、発達障害の子どもが他の児童から悪口を言われ、かっとなり近くの児童に物を投げつけたところ、対応した運営スタッフから「帰れ」と言われ、一人で帰宅した。子どもが騒いだりしたとき等には、一人にさせてクールダウンを優先させる等の対応を伝えていたが、実行されておらず、後日確認に出向いたところ、運営指導者から参加を拒否していると捉えられる発言があった。（子ども青少年局）
対応	市より運営委託先へ事実確認と対応を指示。受託事業者（トワイライトルーム運営指導者および本部職員）は相談者との話し合いの場を持ち、当該児童への適切な支援についてスタッフの共通理解を図った。

相談内容	障害者である妻がプールを利用する際に、配偶者である自分は介助者として認められたが、更衣室内での付き添いのため 12 歳の娘を介助者として申し出たところ、15 歳以上でないことを理由に介助者として認められなかった。他の施設で年齢を理由に断られたことはなく、12 歳が有料で 15 歳になると無料となることも理解できない。そもそも、介助者に年齢制限を設ける必要はない。（教育委員会）
対応	介助者は原則 15 歳以上としているが、個別の事情を考慮し弾力的に取り扱うこととなっている。更衣中の誘導のみ 12 歳の子どもが対応することは、年齢のみを理由として介助者の要件を満たさないとは言い難い。よって、今後申し出があった場合に、個別に判断するよう指定管理者を指導した。また、スポーツ施設においては、介助者の能力が被介助者の生命に直結する可能性が高いため、介助者の年齢要件に一定の線引きが必要であることを相談者に説明して理解をいただいた。

【参考】 障害者差別相談センターに寄せられた本市の事業に関連する相談事例（1件）

障害者差別相談センターに寄せられた相談のうち、本市の事業に関連するもの

・ 職員の対応（不当な差別的取扱い）

相談 内容	観光ルートバスに乗車した際、「障害者手帳をお持ちの方、降りてください。路線バスに乗ってください。」という不適切な車内アナウンスにより降車を強要され、下車した。
対応	受託事業者（※）において、観光ルートバスの運転士全員に本事例を周知し、今後このようなことがないよう徹底を図った。 ※観光文化交流局より運行を委託されている市営バスの営業所の事例であり、当該営業所は交通局より委託を受けた民間事業者が運営している。

2 各職場における合理的配慮の好事例について

(1) 趣旨

各局室区における障害のある方への配慮に対する取り組みの好事例の照会結果です。毎年実施していますが、新たな取り組みも追加した事例集をフィードバックすることにより、各職場における取り組みに活かしていただくものです。

(2) 新たな取り組みの例

○窓口・案内

主な対象	事例
全般	施設の利用に関して困ったことを気軽に尋ねてもらえるような案内表示の設置
	トイレの案内表示の増設
	平仮名や英数字による地下鉄駅名の表示
	地下鉄主要駅にコンシェルジュを配置して案内等を実施
視覚障害	地下鉄駅有人改札の駅員呼出しインターホンの設置場所を窓口カウンター正面卓上に統一
	音声で確認できる血糖測定器やインスリン注射の補助具（ルーペや操作補助具）を用意
聴覚障害	タブレット端末を使った遠隔手話通訳（テレビ電話機能の活用）、筆談（音声を文字化できるアプリ（UD トーク）やディスプレイ画面で筆談ができるアプリ（UD 手書き）の活用）
	案内表示装置（駅構内の電光表示板や地下鉄の車内案内表示装置（ハッチービジョン）等）を用いた緊急時の情報提供
	説明カード・装置のランプの色・ホワイトボード等を活用した説明
肢体不自由	車いす使用者の目線を意識した多機能トイレの表示位置の変更
精神障害	不安を感じさせないように穏やかな口調で会話
	できるだけ静かな場所で話を聞くように対応
	口頭での説明での理解が難しい場合は、メモ等に筆記して説明を分かりやすくして伝達

○広報（文書・映像）

主な対象	事例
聴覚障害	市政広報映像配信システムで放映する映像を可能なものから順次字幕に対応

○ウェブサイト

主な対象	事例
視覚障害	時刻表、地下鉄駅のホーム・改札等の構造や位置関係のイメージ等について、音声読み上げソフトによる読み上げが分かりやすくなるように改善

○各種行事・イベント・講座（講演会・講習会・区民まつり等）

主な対象	事例
全般	障害内容に応じた適切な対応が可能となるよう事前に打ち合わせを実施
	説明の内容を簡潔にしたり、説明の早さを遅くするといった対応を実施
聴覚障害	聴覚障害者の脇に座り、講演の進行に合わせて説明内容を記載した文書を提示

○配慮に向けた研修・啓発

事例
障害者差別解消法や障害者差別相談センターの啓発パネルの展示

○その他

主な対象	事例
全般	採用試験に際し、身体障害等による受験上の配慮の相談の有無を確認して対応（手話通訳・点字受験・配席等）
	トワイライトスクール等において配慮を要する児童に対し、必要に応じてトワイライト介助アシスタント等を配置
	スポーツ体験イベントでユニバーサルスポーツの体験コーナーを設け、特別支援学校の児童に参加を呼びかけ
視覚障害	視覚障害者で合理的配慮の提供が必要な場合は、ごみ袋に点字が刻印された紙等を貼って出してもらい対応
	点字版の試験案内を希望者に対して配布

本市における障害者への配慮に対する取り組みの事例

1 窓口・案内

主な対象	事例
全般	区役所・施設での移動時や駅での移動・乗降時における介助・誘導・同行
	フロアサービス員を配置し、申請書の記入方法の案内や支援等を実施
	サービス介助士の資格を持つ職員の配置
	福祉コンシェルジュを配置し、窓口案内や手続きの支援等を実施
	受付カウンターにスティックラバー（杖立）を設置
	窓口への来庁が困難な人に対する郵送での対応
	申請書類に記入できない場合の代筆の実施
	耳の不自由な方や歩行の不自由な方を窓口と呼ぶときは直接フロアに出向いて対応
	窓口にみえた際に声かけができない人に対してすぐに対応できるように呼び鈴を設置
	窓口でお客様を呼び出すための特大受付番号を貼り付けたファイルの提示
	多機能トイレやスロープ等の案内表示の確認・追加
	（本人の意向による）優先席利用時の周囲への声かけ
	乗車券や自動販売機の商品の購入の手伝い
	障害に配慮したナースコールの配備
	【追加】施設の利用に関して困ったことを気軽に尋ねてもらえるような案内表示の設置
	【追加】トイレの案内表示の増設
	【追加】平仮名や英数字による地下鉄駅名の表示
	【追加】地下鉄主要駅にコンシェルジュを配置して案内等を実施

視覚障害	読み上げによる対応
	文字を拡大した説明カードでの説明
	老眼鏡や拡大鏡の窓口への設置
	音声コード（SP コード）（文字情報をデジタル情報に変換した二次元コード）を読み上げる「視覚障害用活字文書読上げ装置」の窓口への配置
	薬袋（服用回数の説明）や国民健康保険被保険者証に点字シールを貼り付け
	バス停や自動販売機での点字による情報提供
	交通局のテレホンセンターにおける時刻表等の読み上げ
	【追加】地下鉄駅有人改札の駅員呼出しインターホンの設置場所を窓口カウンター正面卓上に統一
	【追加】音声で確認できる血糖測定器やインスリン注射の補助具（ルーペや操作補助具）を用意
聴覚障害	「耳マーク」を掲出して筆談やコミュニケーションボードによる対応等を実施
	筆談用ボードの窓口への設置
	ゆっくり、はっきりと口元が分かるように説明
	手話通訳の可能な職員や案内スタッフの配置
	地下鉄駅やサービスセンターでのタブレット端末を用いた案内
	【追加】タブレット端末を使った遠隔手話通訳（テレビ電話機能の活用）、筆談（音声を文字化できるアプリ（UD トーク）やディスプレイ画面で筆談ができるアプリ（UD 手書き）の活用）
	【追加】案内表示装置（駅構内の電光表示板や地下鉄の車内案内表示装置（ハッチービジョン）等）を用いた緊急時の情報提供
	【追加】説明カード・装置のランプの色・ホワイトボード等を活用した説明
肢体不自由	荷物の上げ下ろしの手伝い
	車いす使用者等のスペースの確保や低床カウンターへの案内
	車いす使用者等の対応の際には職員が1階に降りて対応

肢体不自由	車いす使用者等の降車駅への連絡
	（ホームと車両との隙間や段差の解消のため）地下鉄への乗降時の渡り板による介助
	施設利用者への器具（車いす・車いすのタイヤを保護するカバー・電動カート・杖等）の貸出し
	インターホン等による対応
	出入口（手動ドア）の開閉の介助
	【追加】車いす使用者の目線を意識した多機能トイレの表示位置の変更
知的障害	相手の状況に合わせて、話す内容や速さ等を伝わりやすいように対応
精神障害	【追加】不安を感じさせないように穏やかな口調で会話
	【追加】できるだけ静かな場所で話を聞くように対応
	【追加】口頭での説明での理解が難しい場合は、メモ等に筆記して説明を分かりやすくして伝達

2 印刷物（冊子・パンフレット・市民あての通知文書等）

主な対象	事例
全般	デザインや文字を印刷物ガイドラインや福祉都市環境整備指針に基づいた印刷・配色・字体で設定
	ルビ（振り仮名）振り
	問合せ先の FAX 番号の併記
視覚障害	点字版の作成または点字の貼り付け
	拡大版（弱視の人が読めるように文字を拡大したものや拡大印刷したもの）の作成
	テキストデータ（音声読み上げソフトに対応した形式）の提供
	音声版（文字情報が録音された音声テープや CD 等）の作成
	音声コード（SP コード）（視覚障害用活字文書読上げ装置により音声で読み上げできるよう文字情報をデジタル情報に変換した二次元コード）の印刷
	色覚障害者に配慮して、色の凡例に色名の文字も表示して何色であるかを文字でも表示

3 広報（文書・映像）

主な対象	事例
全般	「広報なごや」に掲載する記事の問い合わせ先には、原則、電話番号と合わせて FAX 番号やメールアドレス等も記載
視覚障害	「広報なごや」で点字版・音声版・テキストデータを作成 「広報なごや市会だより」（名古屋市会の広報紙）で点字版・声の市会だより・テキストデータを作成
聴覚障害	市政広報テレビ番組は字幕放送も合わせて実施 自主制作映像の字幕版の作成 【追加】市政広報映像配信システムで放映する映像を可能なものから順次字幕に対応

4 ウェブサイト

主な対象	事例
全般	各種施設や駅等のバリアフリー情報の提供 ルビ（振り仮名）振り機能の提供 電話番号と合わせて FAX 番号やメールアドレス等も記載
視覚障害	文字サイズの拡大機能の提供 音声読み上げソフトに対応した構成（テキストデータの埋め込み等） 視認性の条件（JIS 規格）・十分なコントラストの確保・色の違いに頼らない網掛け処理等の配慮 画像に対する ALT 属性（画像の代替となるテキスト情報）の設定 【追加】時刻表、地下鉄駅のホーム・改札等の構造や位置関係のイメージ等について、音声読み上げソフトによる読み上げが分かりやすくなるように改善
聴覚障害	掲載動画には字幕を表示することを推奨
肢体不自由	マウスを利用できない人でも情報を取得できるよう、キーボードのみの操作ですべてのページを閲覧できるように構成

5 各種行事・イベント・講座（講演会・講習会・区民まつり等）

主な対象	事例
全般	申込方法や問い合わせ先は電話以外に FAX や電子メール等でも対応
	エレベーターを利用できる施設で開催
	参加にあたっての配慮（手話通訳・要約筆記・資料の点訳等）が必要な場合には事前の相談に対応する旨を記載
	イベントを実施する際には対応する職員の数を増員
	【追加】障害内容に応じた適切な対応が可能となるよう事前に打ち合わせを実施
	【追加】説明の内容を簡潔にしたり、説明の早さを遅くするといった対応を実施
視覚障害	チラシやレジュメ等の点字版の作成
	点字版資料や音声版資料の製作・貸出し
聴覚障害	手話通訳者や要約筆記者の配置
	手話講座に聴覚障害用の応募枠を設置
	磁気ループ席の設置や赤外線補聴システムの貸出し
	字幕つきプラネタリウムの実施
	イベントに参加した聴覚障害者に向けて、説明内容を大きく印刷したものを作成し、紙芝居のように見せながら説明
	映画会で字幕及びボイスガイドを配置
	【追加】聴覚障害者の脇に座り、講演の進行に合わせて説明内容を記載した文書を提示
肢体不自由	車いす使用者や介助者用のスペースの確保
	車いす使用者に配慮したパネルや机の配置
	防災訓練における仮設スロープの設置による段差の解消
	開催案内に多機能トイレの場所を記載

肢体不自由	ウォーキングイベントで車いす使用者が参加できるための迂回ルートを設定
	スタンプラリーでエレベーターがある場所にスタンプを設置
	駐車場が離れた位置にあるときには車いす使用者等が乗っている自動車を施設近くまで誘導・案内

6 教育（教育委員会）

主な対象	事例
全般	移動の補助や排せつ・着替え・食事等の介助を必要とする幼児児童生徒に学校生活介助アシスタントを派遣
視覚障害	視覚障害のある児童生徒への拡大教科書の無償給与、学習を助ける斜面机の整備
聴覚障害	聴覚障害のある児童生徒の在籍する学校に対し、FM 補聴システムの送信機を貸出し
肢体不自由	肢体不自由のある児童生徒への学習を助ける斜面机の整備、車いす用の児童机の整備、階段昇降機の貸出し
内部障害	痰の吸引や経管栄養等を必要とする児童生徒に看護介助員を配置
	形態食の必要な児童に給食を二次調理する人員の配置
発達障害	主に学校生活上で支援を必要とする発達障害のある幼児児童生徒に対して発達障害対応支援員を配置
	主に学習面で支援を必要とする発達障害のある児童生徒に対して発達障害対応支援講師を配置
その他	中津川野外教育センターにおける配慮 ・入所校の活動計画作成上の情報提供と打合せ ・保護者及び本人の下見受付、保護者や介助者の宿泊受入 ・教員風呂の使用許可 ・職員トイレの使用許可 ・屋外トイレの簡易便座設置 ・野外学習のため公用車での送迎 ※通常学級在籍の発達障害の児童、特別支援学級及び特別支援学校の児童・生徒

7 防災

主な対象	事例
全般	地震・津波ハザードマップにおいて、災害時要援護者の誘導方法を記載
	電話による 119 番通報が困難な場合でも FAX や電子メールを用いて通報できるよう、受信態勢を整備（電子メールを用いた通報は事前登録制）
	街路灯への海拔表示を実施する際のルビ（振り仮名）振り
	災害時ヘルプカード及び記載例の作成・配布（ルビ（振り仮名）振りや点字版の作成も実施）
	障害のある方へ配布する防災用リーフレットへの作成（ルビ（振り仮名）振りも実施）
	避難所運営マニュアルにおける災害時要援護者への配慮事項や対応方法の掲載、避難所運営訓練等における実践
視覚障害	本市ウェブサイトにて地震・津波ハザードマップのテキストデータ（音声読み上げソフトに対応した形式）を掲載
	名古屋盲人情報文化センター発行の視覚障害向け情報誌において、ハザードマップの情報を掲載
	洪水・内水ハザードマップにおいて、情報面を中心に点字版ハザードマップを作成
	公式ウェブサイトにおける地震ハザードマップについて、判読しづらい場合のお問い合わせ案内表示

8 議会・会議の傍聴

主な対象	事例
視覚障害	点字による請願及び陳情の提出を認め、訳文が添付されていない場合は翻訳を実施
	点字版資料の配付
聴覚障害	傍聴席における手話通訳や要約筆記の対応
肢体不自由	階段を使わずに傍聴席へ行けるバリアフリー受付を設置

9 選挙（選挙管理委員会・区役所）

主な対象	事例
全般	投票所内の掲示物のルビ（振り仮名）振り
	投票所への投票用紙を押さえる文鎮等の備え付け
	仮設スロープの設置による投票所の段差解消
	投票所への投票用紙用の滑り止めシートの備え付け
	（代理投票時における）意思疎通等の確認等の便宜のため、期日前投票・各投票所に投票の流れ図及び選挙公報の縮小版（A4 版）を備え付け
視覚障害	市長選挙及び市議会議員選挙において、選挙公報の点字版・音声版を配付
	投票所への候補者氏名等の名簿の点字版の備え付け
	期日前投票・各投票所ともに、点字投票用の点字器の設置
	選挙種別が判読できるように投票箱の投入口に点字シールを貼り付け
	投票所への拡大鏡の備え付け
肢体不自由	期日前投票・各投票所ともに、車いすのまま投票できる低い投票台の設置
知的障害	選挙会場へのコミュニケーションボードの備え付け

10 配慮に向けた研修・啓発

事例
大学生の発達障害についての理解を深め、支援のあり方や具体的な対処法について考える機会の一環として、FD 講演会（教職員のための講演会）を開催
自主的に手話講習を受講し、手話での窓口対応を実施
ハンセン病やエイズへの差別・偏見を無くすため、市ホームページでの情報提供やパンフレット配布による啓発
災害ボランティアコーディネーターの講座において、障害のある要援護者への配慮についての講習を実施
トワイライトスクール等の運営者に対して知的障害・発達障害に関する研修を実施
トワイライトスクール等に対する、「配慮を要する児童への対応について」を策定

トワイライトスクール等に対する、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領を踏まえたトワイライトスクール等におけるポイント」を作成
全トワイライトスクール等（262 か所）に対して、「こんなときどうする？障害のある人を理解し、配慮のある接し方をするためのガイドブック」を配布
保育所等職員へ統合保育の考え方に基づく保育を実施するための研修を実施
窓口における合理的配慮について、講義や当事者の保護者の体験談、グループワークを通して学ぶ研修会を実施
大学教職員等へ大学における合理的配慮のあり方について考える研修会を実施
主催講座において、視覚障害者の人たちと交流を深める講座やハンセン病を学ぶ講座を開催
障害者と地域子ども達が交流することで、差別のない共生社会実現を目指して「名東ふれあいスポーツ広場」を実施
【追加】 障害者差別解消法や障害者差別相談センターの啓発パネルの展示

11 その他

主な対象	事例
全般	入試実施時に配慮措置（別室受験・試験室指定・座席指定・注意事項等の文書による伝達等）を実施
	保健師等の採用選考の募集申込書に自由記入欄を設け、試験の実施にあたって障害のある受験者が配慮を必要とする場合にはその旨を申し出る機会を設置
	ごみや資源を所定の排出場所まで持ち出すことが困難な高齢者や障害者等に対し、原則として玄関先で収集する「なごやか収集」を実施
	粗大ごみ排出依頼に対し、実地面談を行い、合理的配慮の提供が必要と判断した場合、専有部分から粗大ごみを搬出
	保育所の障害児のいるクラスに対し、保育を補助する職員を加配
	地下鉄車内やバス車内への優先席や車いすスペースの設置
	【追加】 採用試験に際し、身体障害等による受験上の配慮の相談の有無を確認して対応（手話通訳・点字受験・配席等）
	【追加】 トワイライトスクール等において配慮を要する児童に対し、必要に応じてトワイライト介助アシスタント等を配置
	【追加】 スポーツ体験イベントでユニバーサルスポーツの体験コーナーを設け、特別支援学校の児童に参加を呼びかけ

視覚障害	家庭ごみ用指定袋の外装袋にパンチ穴をあけて、各指定袋の種類を区別化
	博物館への展示品解説用の音声ガイド装置の備え付け
	点字版資料・録音資料の郵送による貸出し、プレストーク未所持の利用者への IC レコーダーの貸出し
	拡大読書機の設置
	大活字本の貸出し
	交通系 IC カード（マナカ）を券売機に挿入する向きがわかるようカードに切欠きを設置
	バス料金箱・地下鉄自動改札機の IC カード読取部表面に凸凹シールを貼り付け
	【追加】視覚障害者で合理的配慮の提供が必要な場合は、ごみ袋に点字が刻印された紙等を貼って出してもらい対応
	【追加】点字版の試験案内を希望者に対して配布
聴覚障害	展示品解説用の文章（音声ガイド装置の原稿）や文字情報でも説明する音声ガイド機器の備え付け
肢体不自由	図書館に来館できない場合に郵送貸出し（郵送料図書館負担）を実施

【備考】

（１）取り組み事例について

- ・似た事例については共通している内容で集約・統一
- ・文言は同じ表現で統一

（２）対象について

- ・範囲の広い障害を対応しているものは「全般」と記載
- ・ルビ（振り仮名）振りや FAX 番号の表記は広く捉える「全般」に統一

合理的配慮の好事例（一部の例）

タブレット端末を使った遠隔手話通訳（テレビ電話機能の活用）の例



車いす使用者の目線を意識した多機能トイレの表示位置の例



映像の字幕対応の例



事 務 連 絡
平成 29 年 12 月 26 日

各局室区人事担当課長 様

健康福祉局障害福祉部
主幹（障害者差別解消・福祉都市推進）

障害者差別に関する相談等の記録及び報告等の徹底について（依頼）

みだしの件については、平成 28 年 4 月の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」の施行に伴い、各局区室から各部署に実際に寄せられた障害者差別に関する相談事案を記録・報告いただき、集約した内容を全庁的に共有化することにより、本市における障害者差別解消の取り組みに活かしているところです。

本市では、本年 5 月から、障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例の検討を進めており、差別解消の取組みが一層求められることとなります。つきましては、平成 28 年 2 月 4 日付通知、27 健障企第 545 号「障害者差別に関する相談等の記録及び報告について（依頼）」【別添】に定めます記録の範囲や対象について、改めてご確認いただき報告の徹底をいただきますようお願いいたします。

なお、本件記録・報告においては、【別添】通知にありますように、各所属の窓口で対応した事例のほか、市政相談「市民の声」を通じて相談等を受けた場合も対象としております。また、相談内容が障害者差別解消法上の差別に該当しない場合でも、対象となる場合があります。改めて「別紙 1」のとおり取りまとめましたので、ご留意いただきますようお願いいたします。

あわせて、合理的配慮の求めがあった場合に、障害のある方との対話の際に適切な対応をいただくために、「別紙 2」「合理的配慮の求めに対する留意点」としてまとめました。所属職員への周知徹底をいただきますようお願いいたします。

（健康福祉局障害福祉部障害企画課 TEL:972-2585）



27 健 障 企 第 545 号
平成 28 年 2 月 4 日

各局室区人事担当課長 様

健康福祉局障害福祉部
主幹（障害者差別解消・福祉都市推進）

障害者差別に関する相談等の記録及び報告について（依頼）

平成 28 年 4 月の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」の施行に伴い、職員は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領（以下「対応要領」という。）」に沿った対応が求められることになります。

対応要領には、不当な差別的取扱いとなりうる事例や、合理的配慮として考えられる事例を掲げていますが、記載された事例はあくまで例示であり、障害や疾病の多様な特性に応じた個別の対応を行うことが必要となります。

そこで、対応要領に定めるとおり、各部署に実際に寄せられた障害者差別に関する相談事案を集約し、共有化を図ることで、本市における障害者差別解消の取り組みに活かしてまいりたいと考えております。つきましては、障害者差別に関する相談等を受けた場合には、別紙により記録し、ご報告くださいますようお願いいたします。

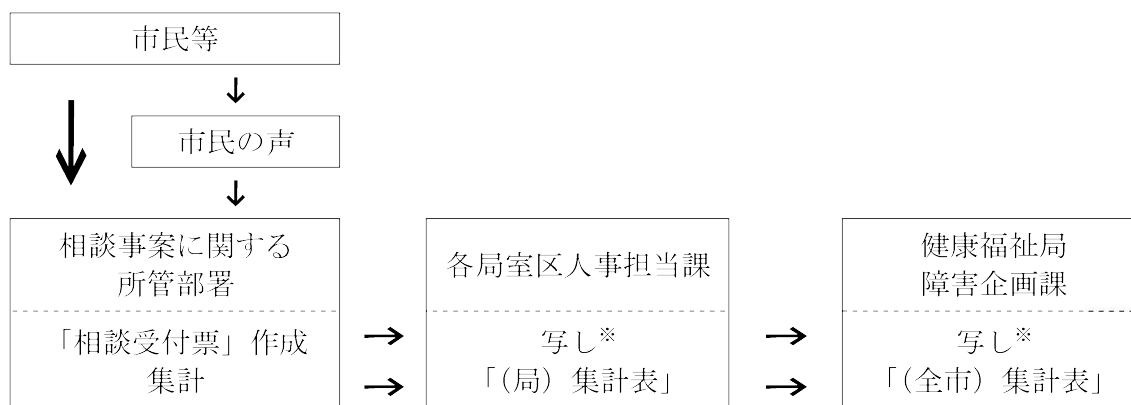
なお、ご報告いただいた相談件数の集計結果につきましては、名古屋市障害者差別解消庁内推進会議（公開）等において報告することを予定しています。また、提出いただいた相談事案から参考となる事例につきましては、各局室区へ提供するなど、活用を図ってまいりたいと考えています。各局室区におかれましても、障害者差別に関する相談等を受けた場合には、迅速かつ適切に対処し、障害者差別の解消に向けて、主体的に取り組んでいただきますようよろしくお願いします。

（健康福祉局障害福祉部障害企画課 TEL:972-2585）

(別紙)

障害者差別に関する相談等の記録及び報告の取り扱い

1 記録と報告の流れ（概要）



※特定の個人を識別できる情報は黒塗りしてご提出ください。

2 様式

第1号様式 「障害者差別相談受付票」

第2号様式 「集計表」

3 記録について

(1) 「障害者」の判断について

障害者の範囲は、対応要領に定めるとおりです。但し、相談等を受けたときに、障害者であるかどうかの確認までを求めるものではなく、応対する中で、障害を理由とする差別に関する相談等であることが判明した場合に記録の対象とします。

(2) 記録の範囲について

<対象となるもの>

- ① 職員の対応（差別的言動、不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供）に関する相談・要望・意見等
- ② 市の事務事業の実施方法等（不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供）に関する相談・要望・意見等
- ③ 市が管理する施設のバリアフリー化（ハード面の環境整備）に関する相談・要望・意見等

<対象とならないもの>

- ① 定例的な団体要望や団体広聴における要望
- ② 受託業者等が受けた相談・要望・意見等（取り扱いは別途）

<留意事項>

- ① 匿名の相談等も含みます。
- ② 受付の区分（市民の声、来庁、電話、メール等）は問いません。
- ③ 他の制度に基づき記録される相談等も含みます。この場合、「障害者差別相談受付票」（以下「相談受付票」という。）の「申出の内容」及び「対応方針」欄の記入に代えて、他の制度の記録の写しを添付していただいても構いません。（要望等記録制度との関係は後記 5 参照）
- ④ 居住施設や教育機関等、不特定でない利用者との関係が長期にわたる施設に係る相談で、当該利用者による利用等に関して日常的に行われるものは除きます。
- ⑤ 合理的配慮を求める意思の表明があり、その場でこれに対応した場合（代替手段で対応した場合や説明等により理解を得られた場合を含む。）は除きます。
- ⑥ 本人が差別を受けたと感じて相談等があった場合、結果的に、障害者差別解消法上の不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供には当たらなかった場合であっても、記録の対象とします（④や⑤に該当する場合を除きます）。（この場合の集計区分は「その他の相談等」）

(3) 市政相談「市民の声」を通じて相談等を受けた場合の取り扱いについて

- ① 「『市民の声』事務取扱」（以下「事務取扱」という。）にしたがって対応し、処理後、対応した部署において「相談受付票」を作成してください。この場合、「相談受付票」の「申出の内容」及び「対応方針」欄の記入に代えて、『市民の声』事務取扱実施細則」（以下「実施細則」という。）第 2 号様式「カード市民の声 回答報告書」の写しを添付していただいても構いません。
- ② 事務取扱第 5 (7) 但書により第 2 号様式を作成しない場合は、「申出の内容」及び「対応方針」欄の記入に代えて、実施細則第 1 号様式の 1「カード市民の声」の写し及び広聴担当課（市民経済局市民生活部広聴課及び各区区民生活部まちづくり推進室）へ送付する回答文案の写しを添付していただいても構いません。
- ③ 事務取扱第 5 (1) 但書により第 2 号様式を作成しない場合でも、申出事案の所管部署において対応が必要と判断するケースについては、「相談受付票」を作成してください。（例：連絡先不明のため、申出人への回答はしないが、申出内容に対し、職員への指導・事務事業の改善・環境整備などの対応が必要と判断する場合等）

(4) 所管外の相談等を受けた場合の取り扱いについて

- ① 所管部署又は他機関を案内して終わったときは、記録の必要はありません。
- ② 一旦相談等を受け、所管部署又は他機関に伝えることとなったときは、「相談受付票」に記録し、「対応方針」にその旨記載してください。
- ③ 引き継いだ所管部署では、別途、「相談受付票」を作成してください。

4 報告について

(1) 報告方法

各局室区の人事担当課でとりまとめの上、「相談受付票」の写し及び局室区の「集計表」を健康福祉局障害企画課へ提出してください。

(2) 障害企画課への報告期限

- ① 平成 28 年 4 月から 9 月分
翌月 15 日まで
- ② 平成 28 年 10 月以降
4 半期ごと（1 月・4 月・7 月・10 月の 15 日までに前 4 半期分）

5 要望等記録制度との関係

本件により記録された事案については、「名古屋市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例」第 8 条に基づく記録は要しません（同第 9 条第 5 号適用）。

障害者差別相談受付票

受 付 者	所 属：		氏 名：	
受 付 日	年 月 日 ()			
受付区分	(1)市民の声 (2)来庁 (3)電話 (4)メール (5) その他()			
申出者	氏 名		連 絡 先	— —
	住 所			
	本人との関係	(1)本人 (2)家族 (3)福祉事業者 (4)その他()		
〔申出の対象となった障害者〕 ※可能な範囲で記載 (*は申出者が本人以外の場合のみ記載)				
氏 名 *			連絡先*	— —
住 所 *				性 別
1 手帳あり	身体____級(障害名：) 愛護____度 精神____級			
2 手帳なし	身体・知的・精神・発達・高次脳機能・難病・その他()			
3 手帳所持不明				
〔申出内容〕				
〔対応方針〕				
決				
裁				

＜集計処理欄＞

職員の対応			事務事業の実施方法		バリアフリー関係	所管外の相談等	その他の相談等
差別的言動	不当な差別的取扱い	合理的配慮の不提供	不当な差別的取扱い	合理的配慮の不提供			

備考 用紙の大きさは、日本工業規格A4とする。

(第2号様式)

障害者差別相談受付票 集計表

月分

所属:

受付件数

件

■申出内容別の状況(複数の区分に該当する場合は、全ての区分に記入。受付件数とは一致しない。)

区 分	職員の対応			事務事業の実施方法等		施設のバリア フリー関係	所管外の 相談等	その他の 相談等※	合計
	差別的言動	不当な差別的 取扱い	合理的配慮の 不提供	不当な差別的 取扱い	合理的配慮の 不提供				

■申出の対象となった障害者の状況(重複障害の場合は、全ての区分に記入。受付件数とは一致しない。)

身 体 障 害									
視 覚 障 害									
聴覚・平衡機能障害									
音声・言語機能障害									
肢 体 不 自 由									
内 部 障 害									
不 明 ・ そ の 他									
知 的 障 害									
精 神 障 害									
発 達 障 害									
高 次 脳 機 能 障 害									
難 病									
そ の 他									
不 明									

※ いずれにも分類しがたい相談等については、「その他の相談等」に記入してください。

【参考－報告対象の留意点】**1. 市民の声**

各所管課窓口での対応のほか、市政相談「市民の声」を通じて相談等を受けた場合の取り扱いについても対象となっています。

（【別添】通知の別紙「障害者差別に関する相談等の記録及び報告の取り扱い」中の「3（3）市政相談「市民の声」を通じて相談等を受けた場合の取り扱いについて」の部分参照）

（説明）

「市民の声」第1号様式の1「カード市民の声」における事項別分類で、「障害者福祉－障害者差別解消」の区分として、相談者へ回答する事例は、原則として報告対象となります。

また、障害者福祉のうち障害者差別解消以外の区分であっても、回答を求められる事例については、合理的配慮やバリアフリーの求め等に関するものが含まれている場合があると考えられます。報告に当たっては、各所属において「市民の声」の事項別分類「障害者福祉」に該当する内容については、特に意識してご確認いただき、対象となる事例がありましたらご報告いただきますようお願いいたします。

2. 本人が差別を受けたと感じて相談があった場合

結果的に障害者差別解消法上の障害を理由とする差別に該当しない場合であっても対象としています

（【別添】通知の別紙「障害者差別に関する相談等の記録及び報告の取り扱い」中の「（2）記録の範囲について＜留意事項＞⑥」の部分参照）

（説明）

いわゆる正当な理由があり「不当な差別的取り扱い」に該当しない場合や過重な負担があり「合理的配慮の不提供」に該当しない場合であっても、本人が差別と認識・主張して相談している場合には、記録・報告をお願いします。

この記録・報告制度は、類似の差別事例の再発防止を目的としていますが、差別と認識されやすい事項について注意喚起するとともに、誤解が生じないような分かりやすい説明や取組みに活かしていただくことも考えています。

障害者差別解消法

合理的配慮の求めに対する留意点

ー 対話の際に避けるべき言葉 ー

○今までにそのようなことをしたことはありません。

- ☞ 障害者差別解消法が施行されており、先例がないことは断る理由になりません。
合理的配慮の提供は、任意のサービスではなく法的義務であることに留意します。

○あなたにだけ特別扱いすることはできません。

- ☞ 障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的です。
合理的配慮の提供は、特別扱いとして優遇するという性質のものではなく、社会的障壁により公平なサービスを受けることができない状況に置かれている方に対して、実質的な平等を図ることにより、すべての市民が、公平に市民サービスを受けることができるようにするためのものであることに留意します。

○もし何かあったら対応できないのでできません

- ☞ 漠然としたリスクでは断る理由になりません。どのようなリスクが生じ、そのリスク低減のためにどのような対応ができるのか、具体的に検討する必要があります。
合理的配慮は、検討した結果について、代替措置の選択も含めて、建設的な対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応されるものであることに留意します。

○合理的ではないものや過重な負担があるものについては、お断りすることができます。
○合理的配慮の提供に関する考え方や具体例など詳細は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領」や内閣府作成の「障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】」をご覧ください。（イントラネットに掲載しています。）

アドレス：http://www.intra.city.nagoya.jp/kenfuku/shougaikikaku/sabetsukaishou/_TOP_障害者差別解消のページ.htm

障害者差別相談センター等における障害者差別に関する相談状況

1 障害者差別相談センター及び地域の相談窓口（※）で受理した相談（平成 29 年 4 月～9 月）

	医療	観光	教育	行政	交通	商品	住居	施設	福祉	雇用	総計
不当な差別	1				1	2	2		1		7
合理的配慮		1	1	1	6	3	2		1		15
一般私人関係											0
雇用関係										5	5
総計	1	1	1	1	7	5	4	0	2	5	27

※各区役所・支所、保健所などで、これらの窓口で完結したのは 4 件

2 障害者差別相談センター及び地域の相談窓口における相談事例（主なもの）

・合理的配慮の提供（3 件とも）

相談 内容	タクシーに乗車中に事故があり、タクシー会社から郵送文書が送られてきたが、視覚障害のため内容が確認できなかった。口頭での説明も求めたが対応されなかった。
対応	タクシー会社及び代理人の弁護士に確認したところ、「認識違いだった」という回答を得た上で合理的配慮の提供を申し入れ、今後は口頭で対応することとなった。

相談 内容	専門学校で不安障害のため最後列に座りたい旨の合理的配慮を申し出たが、「特別扱いはしない」と配慮が得られなかった。
対応	専門学校に確認したところ、可能な限り環境を整えていく準備はあり、今朝から相談者の最後列への着席を許可したとのことだった。

相談 内容	カプセルホテルで聴覚障害のため大きな声で話すようお願いしたが、配慮がなかった。
対応	ホテル側に確認したところ、職員は 3 交代制でしっかりと引継ぎもしてできる限りの対応をしたが、夜間に大声で説明するのは他の客の迷惑になるので難しかったとのことだった。相談者にはその旨を報告することで対応は終結した。

名古屋市障害者差別解消庁内推進会議について

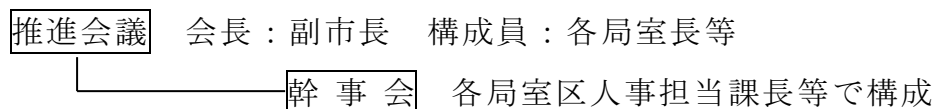
(1) 趣旨

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）に基づき、本市の事務又は事業の遂行に当たり、障害を理由とする差別的取り扱いを禁止し、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮を提供することについて、本市職員の対応要領を定め、市職員が率先して障害者差別解消に取り組み、もって、本市における障害者差別解消の推進を図ることを目的とする。

(2) 所掌事項

- ア 庁内における障害者差別解消の推進に必要な連絡調整及び関係部署の連携に関すること
- イ 障害者差別解消の推進に関する人材の養成及び資質の向上に関すること
- ウ その他障害者差別解消の推進に関すること

(3) 組織体制



【参考：平成 28 年度活動実績】

・名古屋市障害者差別解消庁内推進会議

平成 28 年 11 月 7 日（月）	・市職員等による障害者差別に関する相談事例について ・各職場における合理的配慮の好事例について 等
---------------------	--

・名古屋市障害者差別解消庁内推進会議幹事会

平成 28 年 10 月 31 日（月）	・市職員等による障害者差別に関する相談事例について ・各職場における合理的配慮の好事例について 等
----------------------	--

名古屋市障害者差別解消庁内推進会議設置要綱

(趣旨)

第1条 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）に基づき、本市の事務又は事業の遂行に当たり、障害を理由とする差別的取り扱いを禁止し、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮を提供することについて、本市職員の対応要領を定め、市職員が率先して障害者差別解消に取り組み、もって、本市における障害者差別解消の推進を図ることを目的として、名古屋市障害者差別解消庁内推進会議（以下「推進会議」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 推進会議は、次に掲げる事項を所掌する。

- (1) 庁内における障害者差別解消の推進に必要な連絡調整及び関係部署の連携に関すること
- (2) 障害者差別解消の推進に関する人材の養成及び資質の向上に関すること
- (3) その他障害者差別解消の推進に関すること

(組織)

第3条 推進会議は、別表 1 に掲げる職にある者をもって構成する。

- 2 推進会議に会長を置き、健康福祉局主管副市長をもって充てる。

(会議)

第4条 推進会議の会議は、会長が招集し、会長が議長となる。

(幹事会)

第5条 推進会議の所掌事項について具体的な取り組みを協議するため、幹事会を置く。

- 2 幹事会は、別表 2 に掲げる職にある者をもって構成する。
- 3 幹事会に幹事長を置き、健康福祉局障害福祉部主幹（障害者差別解消・福祉都市推進）をもって充てる。
- 4 幹事会の会議は、幹事長が招集し、幹事長が議長となる。

(庶務)

第6条 推進会議の庶務は、健康福祉局障害福祉部障害企画課において処理する。

(その他)

第7条 この要綱に定めるもののほか、推進会議の運営に関し必要な事項は、会長が定める。

附 則

この要綱は、平成27年5月15日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年 9月 1日から施行する。

別表 1

会計室長
防災危機管理局長
市長室長
総務局長
財政局長
市民経済局長
観光文化交流局長
環境局長
健康福祉局長
子ども青少年局長
住宅都市局長
緑政土木局長
上下水道局長
交通局長
病院局長
消防長
選挙管理委員会事務局長
監査事務局長
人事委員会事務局長
教育長
市会事務局長
中村区長
中区長

別表 2

会計室出納課長
防災危機管理局総務課長
市長室秘書課長
総務局総務課長
財政局財政部財政課長
市民経済局総務課長
市民経済局人権施策推進室主幹（人権企画）
観光文化交流局総務課長
環境局職員課長
健康福祉局職員課長
子ども青少年局総務課長
住宅都市局総務課長
緑政土木局総務課長
上下水道局総務部総務課長
交通局営業本部総務部人事課長
病院局管理部総務課長
消防局総務部職員課長
選挙管理委員会事務局次長
監査事務局監査第一課長
人事委員会事務局審査課長
教育委員会事務局総務部総務課長
教育委員会事務局学校教育部教職員課長
市会事務局総務課長
中村区区政部総務課長
中区区政部総務課長