

差別事象対応ガイドブックの概要と事象ごとの対応の要点

1 概要

従来の「差別事象対応マニュアル」を抜本的に見直し、以下4点の差別事象が発生した際に行うべき職員の対応と発生後の報告の徹底を定め、ガイドブックとしてまとめたもの。

報告があった事案については、分野別事例集に取り入れ各局室区間で共有する。

2 各差別事象における対応の要点

(1) 主催会議やイベントなどで差別発言があった場合の対応

- ・出来るだけ速やかに差別発言を制止

<制止時の職員発言例>

「申し訳ございませんが、マイクをご返却願えませんか。お話の続きは職員がお伺いしますので、ロビーへお越しいただけませんか。」

- ・制止が難しい場合も、遅くとも会の終了までに注意喚起を実施
- ・発言者に対しては、一方的に責め立てることなく発言者との会話を通じて発言の意図を確認し、説示を行う

(2) 窓口や電話の対応時などで差別発言があった場合の対応

- ・発言者が差別発言に至った背景、動機等、相手の言い分や発した言葉の意図について、会話を通じて十分話してもらったうえで、説示を行う
- ・その上で、差別的な問合せに対しては一切応じないという姿勢で対応

(3) 差別落書き等発生時の対応

- ・迅速に現場を確認し、記録や遮蔽等を実施
- ・関係各所との協議終了後、落書きの消去・貼り紙の撤去をし原状回復を図る

(4) インターネットによる差別事象の対応

- ・単なる個人に対する誹謗中傷は事実関係の確認が困難であるため対応の対象外
- ・発見、又は通報があった場合は、速やかにスポーツ市民局人権施策推進課へ連絡

(幹事会案)

名古屋市職員
差別事象対応ガイドブック

スポーツ市民局人権施策推進課
(令和6年〇月)

目次

I	主催会議やイベントなどで差別発言があった場合の対応について.....	1
	チェックリスト様式.....	7
II	窓口や電話の対応時などで差別発言があった場合の対応について.....	10
III	差別落書き等発生時の対応について	12
IV	インターネットによる差別事象の対応について	15
V	報告様式	17
VI	分野別事例集.....	20
	【参考】	27
	◇各人権課題所管課.....	27
	◇各局室区における人権に関する責任者について	28
	◇人権監理者差別事象等相談記録簿	29

I 主催会議やイベントなどで差別発言があった場合の対応について

1 基本的な考え方

- ・差別発言は、人の心を深く傷つけ人権を侵害するものであり、決して許されることではありません。
- ・出席者や参加者から自由な発言が予定されている会議・イベント等を開催する場合、差別発言が発生する可能性があります。事前準備の段階で、差別発言の発生の可能性などを検討し対応者を決めるなどの準備をしておく必要があります（P.4 ～ P.9「イベント等における差別発言を防止するためのチェックリスト」参照）
- ・主催する会議やイベントなどで差別発言があった場合、現場において差別発言を速やかに制止するなど、「差別を見抜き、見逃さない」、「そのままにしない」という姿勢を示すことが大切です。また、たとえその場で直ちに制止できなかったとしても、会の終了までに注意喚起などを行うことも考えられます。
- ・発言者に対しては、差別発言に至った背景、動機等を一方的に責め立てることなく相手の言い分を会話を通じて十分話してもらったうえで、正しい理解と認識を得ていただくよう対応する必要があります。
- ・自由な発言が想定される会議等の場合、会の冒頭、自由な発言が始まる前のタイミング（以下「会議冒頭等」という。）で発言・傍聴にあたってのルールを説明することも会議等を円滑に進める上で重要です（5「会議冒頭等の注意喚起文例」参照）。
- ・過去には、市民が差別用語を用いた差別発言を行ったものの、職員が当該差別用語を知らなかったことで適切な対応が取れなかった事案もありました。差別発言・差別用語等については、P.10「II 窓口や電話の対応時などで差別発言があった場合の対応について」の「1 基本的な考え方」もご確認ください。

2 対応のポイント

（1）職員としての心構え

- ・差別事象を確認、目撃したときは、「差別を見抜き、見逃さない」、「そのままにしない」という姿勢で取り組む必要があります。また、発言者への対応は必ず**複数の職員で対応**してください。

（2）初期対応

- ・主催する会議やイベントなどで差別発言があった場合、主催者として、発言を速やかに制止します。
- ・具体的には、原則として事前に定めた職員が発言者にマイクの返却を求め、その後、発言者をロビーなどの会場外へ誘導します。

誘導時の職員発言例（一例であるため状況に応じ柔軟に対応ください）
「申し訳ございませんが、マイクをご返却願えませんか。お話の続きは職員がお伺いしますので、ロビーへお越しいただけませんか。」

- ・発言者が応じない場合も、落ち着くよう促しつつできるだけ他の参加者と離れた場所へ誘導するようにします。やむを得ない場合は、その場で静かに話をします。
- ・運営の都合上、速やかに制止できなかったときは、発言の直後などできるだけ速く、遅くとも会の終了までに司会者等から参加者に向けて差別発言があった旨を伝えるとともに注意喚起を行います。

（３）発言者への確認・啓発

- ・発言者に対し、直ちになぜ差別発言をしてしまったのか、どのような背景、動機があるのかを、一方的に責め立てることなく発言者との会話を通じて聞き出し、発言者の心の中にある偏見を確認します。
- （注意）すぐに確認しないと、時間の経過により、当事者の記憶が曖昧になり、正確な事実確認ができなくなる恐れがあります。
- ・発言が偏見によることが確認できた場合には、その旨を指摘します。この際、発言者が意識を変え、共感・理解・納得に繋がるよう心がけます。
 - ・発言が偏見によるものではない場合（無知）やその他偏見があるか判断がつかない場合も、当該発言中で使われた差別用語・発言の問題点とともに、当該用語等を用いることで発言者が意図したか否かを問わず、相手を深く傷つけ、場合によっては侮辱することにも繋がる旨を丁寧に伝え、本市が発言を制止した理由を理解・納得いただけるように努めます。
 - ・会場内の特定の個人等への差別発言の場合、対象者へのケアも行います。
 - ・その場での啓発を行うことができなかった場合（一方的にまくし立てて、帰ってしまった等）も、行為者が判明している場合は啓発に努めます。

※会議等の運営を委託している場合においては、差別事象が発生した際の市と事業者の役割分担を必ず事前に決めておきます。

3 対応終了後

- ・対応終了後は、所属長に差別事象について速やかに報告するとともに、対応した所属から各局室区の人権監理者及びスポーツ市民局人権施策推進課へ一報を入れ、情報を共有します。

＜人権施策推進課 連絡先＞

【TEL：972-2583】 【Mail：a2580@sportsshimin.city.nagoya.lg.jp】

- ・一報を受けた人権施策推進課は、必要に応じ各人権課題所管課（P. 27 参照）へ連絡します。

4 報告書の作成・提出

- ・差別事象報告書（様式）を作成（関係資料があれば添付）し、人権施策推進課へ提出します。その後、写しを各局室区の人権監理者に提出します。
※差別事象の内容によっては、今後の参考とするために本ガイドブック「IV 分野別事例集」へ掲載することがあります。その場合、記載内容等について人権施策推進課が人権監理者や事業所管課と調整したうえで掲載します。
- ・関係部署が複数にわたるなどの場合は、所属間で調整をした上で、いずれかの所属から人権施策推進課へ報告書を提出します。

5 会議冒頭等の注意喚起文例

本日の〇〇（会議名）は、〇〇（目的・趣旨等）について議論する（情報交換する）場にしたいと考えております。

また、本日の会議を自由闊達な議論の場にするとともに、会議を円滑に進めるため、発言者や発言をお聴きになられる方々にもいくつかのルールを守っていただきたいと思います。

（ルール）

- ・特定の個人又は団体等を誹謗・中傷する発言はご遠慮ください。
- ・発言者の発言内容に対して、誹謗中傷・声援等のご遠慮いただくとともに、発言中の拍手、その他の方法により公然と可否を表明することはご遠慮ください。
- ・他の方への迷惑となる行為、又は会議の進行の妨害となる行為は禁止します。（・できるだけ多くの方に発言いただくため、お一人あたりの発言時間を〇分とさせていただきます。）
（・発言時間が足りない場合は「ご意見記入シート」にご記入の上、提出してください。）
- ・これらのルールに反する行動がありました場合、ご退場いただくこともあります。この〇〇（会議名）の目的・趣旨をご理解いただき、ご了承いただきますよう、お願いします。

6 その他

(1) イベント等のライブ配信について

- ・新型コロナウイルス感染症の対策等の観点から、昨今ではイベント等の実施状況を YouTube 等で用いてライブ配信を行うことも増えてきました。
- ・しかし、市が主催するイベント等において上述の差別発言等が発生し、これをライブ配信していた場合、当該差別の状況、発言者（加害者）と被害者の情報はインターネット上に残り続けることになります。当該情報により、被害者への二次被害や加害者に対する誹謗中傷等が発生するおそれも出てきます。
- ・ライブ配信を実施する場合は、そのリスクを十分理解した上で行うようにし、万が一、差別発言等が発生した場合には配信をどのように取り扱うのか、担当者間で役割を決めておくことも大切です。
(例：差別用語を用いた罵倒などがあつた場合は、配信を一時中断し、職員による対応が終了したのちに再開をするなど)

(2) イベント等における差別発言を防止するためのチェックリストについて

イベント等における差別発言を防止するためのチェックリスト（以下「チェックリスト」という。）は、市が主催する講演会やイベント（ワークショップを含む）などのうち、一般市民から個人の主張等、自由な意見表明が予定されている事業について、事業を実施する前に人権の観点から確認を行う際に使用するものです。

対象となる事業を所管する事業所管課及び人権監理者がそれぞれの観点から事業をチェックし、実施にあたって人権の観点で踏まえているか確認をしましょう。

ア チェックリスト使用のながれ

対象事業を実施する事業所管課がチェックリストにより自己チェックをした上で、チェックリストとシナリオ等の対象事業に係る資料を局室区の人権監理者に提出（遅くとも2週間前までに）



人権監理者がチェックリストにより事業をチェックし、必要な助言、指導等を実施（助言等の概要を特記事項欄に記録する。）



事業実施



対象事業終了後、事業所管課はチェックリストの報告事項欄を記入し、人権監理者に提出（概ね2週間以内に）



人権監理者は、報告事項欄を確認した上で、事業所管課に対して必要な助言や指導を実施



人権監理者はチェックリストを保管（1年）し、毎年度末、推進会議幹事会に提出

- ※困難事案については、速やかに各人権課題所管課（P. 27）と相談します。
- ※チェックは必ずしも事業所管課職員と対面で行う必要はありません。
- ※年度末には、人権監理者が相談記録を局室区長へ提出するとともに、幹事会及び推進会議で報告します。
- ※シナリオ等が2週間前までに作成できない場合は、予め人権監理者に一報した上で作成後すみやかに提出し確認を受けます。

イ 対象事業

○市が主催する講演会やイベント（ワークショップを含む。）などのうち、一般市民から個人の主張等、自由な意見表明が想定されている事業

※窓口業務や相談業務、健診事業などの通常業務は対象外

※附属機関など、任命や依頼に基づく参加者による会議、会合等は対象外

※授業や学習講座など、特定の参加者との関係下のものは対象外

※講演内容等に対する質問は対象外 ただし質問形式は取っているものの実質的には市民の自由な意見表明がなされるものは対象

チェックリスト様式

イベント等における差別発言を防止するためのチェックリスト

＜本チェックリストの利用に当たっては、それぞれ事業の対象・規模等に応じ、必要と思われる項目をチェックしてください。該当しない場合には、「－」を記入してください。＞

○チェックにあたっての参考情報（事業概要がわかるもの等を添付）

区 分	内 容（事業所管課で記入）
事業名	
事業所管課	〇〇局（室・区）〇〇部〇〇課
市民の参加人数 （想定含む）※	人
関連する人権課題	女性・子ども・高齢者・障害者・部落差別 ・多文化共生・性的少数者・その他（ ）
新規、定例的・類似例 の区分	新規 ・ 定例（類似有）
運営に関する業務委託 の有無	あり ・ なし

※同じ内容のイベントを複数回実施する場合等は1枚のチェックリストで包括的にチェックを行うこととして差し支えありません。その場合は各回のおおよその参加人数を記載してください。

事業開始前のチェック項目

○企画概要

所管課	内 容
	高齢者、障害者等、事業に関係する当事者の意見等を考慮して検討しているか。
	「名古屋市職員差別事象対応ガイドブック」（人権施策推進課）や、「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」（障害企画課）の内容を確認しているか。

【特記事項】

監理者
チェック

○進行シナリオ等

所管課	内 容
	シナリオに、性別・性的指向・性自認・人種・国籍・年齢ほか、多様性への配慮に欠けた表現はないか。 ※「普通」「一般的」という表現がある場合、適切に使用されているか。
	シナリオに、高齢者や障害者、男女の性別役割、民族・国・地域などのイメージを固定化した表現はないか。 ※「普通」「一般的」という表現がある場合、適切に使用されているか。
	特定の方向性を定めることなく、広く市民の意見を募る場面において、恣意的に特定の意見を誘導するシナリオになっていないか
	参加者に自由な発言を求める場合、事業の性質や経緯や事情等から鑑みて、事前の注意喚起等を行うようにしているか。
	司会者含め、進行関係者全員が進行管理情報等の共有をしつかり行っているか。（情報共有の確認が予定されているか。）
【特記事項】	

監理者
チェック

○運営準備や想定事態（事業者への指示を含む。）

所管課	内 容
	不適切発言等があった場合の対応者を決めているか。 （対応（予定）者： ）
	不適切発言等があった場合の対応方針等を決め、関係者間で共有しているか。（共有予定があるか。）
	発言者を指名する場合、年齢や性別等が偏らないようにしているか。
【特記事項】	

監理者
チェック

○撮影する場面がある場合の対応

所管課	内 容
	画像や映像等を公開し、または広報に使用する可能性があることを告知することになっているか。
	撮影を希望しない参加者への対応方法（撮影されない席に案内する、撮影者に当該参加者周辺を撮影しないよう伝える、録画配信において加工するなど）を検討しているか。
	ライブ配信をする場合、想定外の言動があった場合への対応は検討しているか。
	報道機関が撮影をする場合、報道機関に対して撮影を希望されない方への配慮、あるいは個人が特定されないような放映を依頼しているか。（依頼することになっているか。）

【特記事項】

監理者
チェック

事業終了後の報告事項

事業所管課は事業終了後、以下について人権監理者に報告

○市民から配慮を求められたこと及び対応の有無、対応しなかった場合はその理由と市民へ説明し、理解を得ることができたかなどの状況

○不適切発言あるいは問題があると考えられる発言の有無とその対応

○その他、人権の観点から報告すべき事項

Ⅱ 窓口や電話の対応時などで差別発言があった場合の対応について

1 基本的な考え方

- ・差別発言とは、人の心を深く傷つけ人権を侵害するものであり、決して許されることではありません。
- ・窓口や電話応対時などに差別発言があった場合、頭ごなしに「差別（行為）だ」と指摘してしまうと、相手は何が差別なのか分からないまま怯ませたり、反発を招いたりして電話を切らせてしまいます。それでは発言の背景や動機等を十分に聞き取ることができなくなってしまい、差別発言であることを認識していただく機会を失ってしまいます。
- ・発言者が差別発言に至った背景、動機等、相手の言い分や発した言葉の意図について、**会話を通じて十分話してもらったうえで、正しい理解と認識を得ていただくようにし、柔軟に対応**をする必要があります。
- ・なお、「差別用語」については、差別の意図が含まれる言葉であり、その用語を用いた第三者への発言は差別発言にあたります。市民が他の市民に向けて使用した場合には対応が必要です。職員も使用してはいけません。
- ・一方、「不適切用語」や「注意が必要な言葉」は、相手に不快な思いをさせる可能性がある言葉です。相手を傷つけることを目的に使用したことが明白な場合は対応が必要ですが、当該目的での使用でない場合は、市民等がこうした用語・言葉を使用することを止める必要はありません。職員は、よりふさわしい用語・言葉がある場合は言い換えをし、必要があって使用する際はその用語・言葉の背景等を理解した上で使いましょう。
- ・「差別用語」「不適切用語」「注意が必要な言葉」の使用・不使用を問わず、発言の状況やその発言全体、文脈から差別発言であると判断される場合は、以下の対応が必要です。

2 対応のポイント ※窓口の場合、複数の職員で対応

(1) 職員としての心構え

- ・差別事象を確認、目撃したときは、「**差別を見抜き、見逃さない**」、「**そのままにしない**」という姿勢で取り組む必要があります。発言者が差別発言に至った背景、動機、発した言葉の意図について、**会話を通じて十分話してもらった上で、説示を行うなど柔軟に対応**をする必要があります。その上で、差別的な問合せに対しては、一切応じないという姿勢で対応にあたってください。

(2) 初期対応

- ・窓口や電話応対時に差別発言があった場合、原則、その事象が発生した所

属において対応にあたります。ただし、担当業務以外の内容が含まれているなど、担当の所属でなければ対応が難しい場合は、発言内容の問題点を指摘したうえで、担当所属に引継ぎ、担当所属で対応を行います。

(3) 発言者への確認・啓発

- ・発言者に対し、その場で直ちになぜ差別発言をしてしまったのか、どのような背景、動機があるのかを発言者との会話を通じて聞き出し、発言者の心の中にある偏見を確認します。
- **(注意)** その場ですぐに確認しないと、時間の経過により、当事者の記憶が曖昧になり、正確な事実確認ができなくなる恐れがあります。
- ・発言が偏見によることが確認できた場合には、その旨を指摘します。この際、発言者の意識を変えるよう意識し、共感・理解・納得に繋がるよう心がけます。
- ・差別的な問合せについては、その行為自体が問題であることの理解が得られるよう説明することを心がけます。
- ・その場の啓発を行うことができなかった場合（一方的にまくし立てて、帰ってしまった、電話を切ってしまった等）も、行為者が判明している場合は啓発に努めます。

3 対応終了後

- ・対応終了後は、所属長に差別事象について速やかに報告するとともに、対応した所属から各局室区の人権監理者及びスポーツ市民局人権施策推進課へ一報を入れ、情報を共有します。

＜人権施策推進課 連絡先＞

【TEL：972-2583】 【Mail：a2580@sportsshimin.city.nagoya.lg.jp】

- ・一報を受けた人権施策推進課は、必要に応じ各人権課題所管課（P. 27 参照）へ連絡します。

4 報告書の作成・提出

- ・差別事象報告書（様式）を作成（関係資料があれば添付）し、人権施策推進課へ提出します。その後、写しを各局室区の人権監理者に提出します。
- ※差別事象の内容によっては、今後の参考とするために本ガイドブック「IV 分野別事例集」へ掲載することがあります。その場合、記載内容等について人権施策推進課が人権監理者や事業所管課と調整したうえで掲載します。
- ・関係部署が複数にわたるなどの場合は、所属間で調整をした上で、いずれかの所属から人権施策推進課へ報告書を提出します。

Ⅲ 差別落書き等発生時の対応について

1 基本的な考え方

- ・差別落書き・貼紙は、特定の個人や地域等を差別や偏見に基づき差別表現などを用いて誹謗中傷するもので、人の心を深く傷つけ人権を侵害するものであり、決して許されることではありません。また、落書き・貼紙が多くの人目に触れることは、差別の助長・拡大行為につながります。
- ・これらのことから、差別落書き・貼紙発生の**通報を受けた場合は、迅速に確認し、遮蔽等の対応**をする必要があります。

※本ガイドブックは本市施設での発生を想定して作成していますが、民間等の施設への差別落書き・貼紙の場合は、施設管理者等と協議しながら進めます。

2-1 通報を受けたら

①通報者への確認

- ・落書き等の内容、発見場所、発見時間などの状況を聴取します。
- ・通報者の住所、氏名、連絡先を確認します。

→通報者が匿名を希望する場合は、無理強いはしません

②現場確認・状況記録等

- ・速やかに現場確認を行い、差別事象か否かの判断を行います。
- ・差別事象であった場合には、状況の記録のため、当該落書き等の写真を撮影するなど、現場の状況を記録（詳細は2-2「現場確認記録等の方法」参照）します。
- ・状況の記録後、不特定多数の人の目に触れないよう当該落書きに遮蔽等を行い、現場を保存します。

【遮蔽方法】

- ・トイレ等の個室の場合は、扉を閉じ「使用禁止」の表示をします。
- ・通路の壁等の通行止めにできない場合は、透けない紙などで覆い隠します。

③報告等

- ・対応終了後は、所属長に速やかに報告します。
- ・各局室区の人権監理者及びスポーツ市民局人権施策推進課へ一報を入れ、情報を共有します。
→一報を受けた人権施策推進課は、必要に応じ各人権課題所管課（P. 27 参照）へ連絡します。

※職員が発見した場合も、上記に準じて確認・報告等を行います。

2-2 現場確認記録等の方法

(1) 写真撮影

- ・できる限り事象の状況が分かるように撮影します。
- どのような落書き等かがわかるよう、接写したもの
- どのようなところで発生したかがわかるよう、落書き等を含め、場所の全景がわかるもの

(2) 内容の記録

- ・写真と同様、できるだけ発生場所、内容、大きさなどを正確に記録します。

【記録例】

①発生場所

〇〇センター3階 男子トイレ奥から2番目 個室の左側上部壁面に落書き

②内容

「〇〇〇〇〇」と赤色の油性マジックで記入

③大きさ

縦〇cm 横〇cm 横書き〇行

(3) 点検

- ・同一施設内で、他に落書き等がないか確認します。

3 事象の消去等

(1) 対応の協議

- ・担当課、人権施策推進課及び市所管課間で、警察への通報や関係機関等への連絡の必要性、事象の消去等について協議します。

(2) 対応の実施

- ・担当課から警察へ通報（器物損壊罪等）
- 現場検証の実施の有無、現場保存をする必要があるかなど、警察に相談してください。
- ・必要に応じて類似施設で同様の事案がないか確認します。
- ・事象の内容によっては、必要に応じて関係機関等へ連絡します。
- ・落書きの消去又は貼紙の撤去を行います（※証拠保存等のため撤去後一定期間保管）。
- ・消去、撤去したことがわかるよう、該当箇所の写真撮影をします。
- ・当該事象の影響により、使用禁止措置等を行っていた場合、措置を解除します。

4 再発防止等の取り組み

- ・当該事象内容や施設の性質、職員体制等を考慮し、担当課において再発防止等の取り組みを実施します。

【取り組み例】

- ・当該事象の内容について担当所属の職員等で情報共有を行い、落書き等の発見時対応について再確認
- ・発生抑止、早期発見のため施設内の巡回を強化
- ・施設内の掲示板等により差別的な落書き、貼紙を行わないよう周知するなど注意喚起を実施

※行為者が判明している場合、「Ⅱ窓口や電話の対応時などで差別発言があった場合の対応について」に準じて、行為者に啓発を実施

5 報告書の作成・提出

- ・差別事象報告書（様式）を作成（関係資料があれば添付）し、人権施策推進課へ提出します。その後、写しを各局室区の人権監理者に提出します。
※差別事象の内容によっては、今後の参考とするために本ガイドブック「Ⅳ分野別事例集」へ掲載することがあります。その場合、記載内容等について人権施策推進課が人権監理者や事業所管課と調整したうえで掲載します。
- ・関係部署が複数にわたるなどの場合は、所属間で調整をした上で、いずれかの所属から人権施策推進課へ報告書を提出します。

IV インターネットによる差別事象の対応について

1 基本的な考え方

- ・インターネットの匿名性を悪用した誹謗中傷、差別を助長する表現の掲載等の行為は、人の心を深く傷つけ人権を侵害するとともに、差別を助長・拡大することにつながり、決して許されることではありません。
- ・差別的な書き込みは、発信者が匿名であることが多く、発信者の特定とその対処は困難な場合が多いため、粘り強く継続した取り組みが必要です。
- ・ただし、市としては単なる個人に対する誹謗中傷については、事実関係の確認が困難であり当事者間での解決を行うことが適当であるため、対応の対象外としています。

2 通報を受けたら

①通報者への確認

- ・発見日時、サイトの URL、サイト名、スレッド名、記載（投稿）内容、時間等を聴取します。
- ・通報者の住所、氏名、連絡先を確認します。
→通報者が匿名を希望する場合は、無理強いはしません

②報告等

- ・所属長に差別事象について速やかに報告するとともに、各局室区の人権監理者及びスポーツ市民局人権施策推進課へ一報を入れ、情報を共有します。
- ・一報を受けた人権施策推進課は、必要に応じ各人権課題所管課（P. 27 参照）へ連絡します。

※職員が発見した場合も、上記に準じて確認・報告等を行います。

3 通報後の対応

- ・人権施策推進課は、関係部局と調整のうえ、法務局等を通して削除要請等を行います。

4 報告書の作成・提出

- ・差別事象報告書（様式）を作成（関係資料があれば添付）し、人権施策推進課へ提出します。その後、写しを各局室区の人権監理者に提出します。
※差別事象の内容によっては、今後の参考とするために本ガイドブック「IV 分野別事例集」へ掲載することがあります。その場合、記載内容等について

- 人権施策推進課が人権監理者や事業所管課と調整したうえで掲載します。
- ・ 関係部署が複数にわたるなどの場合は、所属間で調整をした上で、いずれかの所属から人権施策推進課へ報告書を提出します。

V 報告様式

差別事象報告書

(番号 R00 -)

所属・氏名	
発覚年月日	年 月 日 () 時 分
発覚場所	場所： 住所：
① 手段	☐ 窓口 ☐ 行事 ☐ 落書き ☐ インターネット ☐ その他 ()
② 差別分類	☐ 部落差別 ☐ 障害者差別 ☐ 民族差別 ☐ その他 ()
内 容 (事象の特徴)	
発見者 発見状況	
対 応	【行為者が判明している場合】 ・ 氏名 ・ 連絡先 ・ 住所
経 過 一 覧	
日 時	内 容

(記載例) 差別事象報告書

(番号 R06 - 002)

所属・氏名	交通局 東山線駅務区 助役 ○○
発覚年月日	令和 6 年 7 月 1 日 (月) 午後 2 時 00 分頃
発覚場所	場所：●●駅 男子トイレ 奥から○番目の個室、左側上部壁面 住所：
① 手段	☐ 窓口 ☐ 行事 ☒ 落書き ☐ インターネット ☒ その他（貼り紙）
② 差別分類	☐ 部落差別 ☐ 障害者差別 ☒ 民族差別 ☐ その他（ ）
内 容 (事象の特徴)	●●駅の男子トイレの壁に「××人は日本から出ていけ」といった文言が書かれた貼り紙が貼ってあり、幾つかの個室の中にも油性ペンで同様の落書きがされていた。
発見者 発見状況	トイレ清掃を受託している業者の従業員が発見し、駅員へ報告。報告を受けた駅員は貼り紙等がされていることを確認。
対 応	所属長に報告し現場の写真を撮った上で当座の処置として貼り紙、落書き等に覆いを行った上で、局人権監理者とスポーツ市民局人権施策推進課へ一報。当該課と協議の上、警察への通報は不要な案件と判断し、貼り紙を剥がし落書きを消去するなど回復処理を行った。行為者は分からなかったため、教示・啓発等は未実施。 【行為者が判明している場合】 ・氏名 ・住所 ・連絡先
経 過 一 覧	
日 時	内 容
R6.7.1	トイレ清掃を行う業者（(株)△△）従業員から駅員へ報告。
	駅員も貼り紙等を確認。写真を撮影し、回復処理ができるまでの間、貼り紙等に覆いを行うこととした。他のトイレに同様の貼り紙等がないか確認（他トイレは被害なし）。局人権監理者と人権施策推進課へも一報。
R6.7.2	覆いを取り、貼り紙を剥がす。
R6.7.8	覆いを取り、専用のクリーナーで落書きの消去を行う。対応終了

VI 分野別事例集

【事例 1】

1 内容

視覚障害のある人がコンサート（民間事業者と本市の共催事業）の観覧に行った際に、歩行可能であるのにも関わらず、車いすに寄せられて案内をされました。また、指定席のチケットを購入していたにも関わらず、指定席とは異なる座席に案内されて鑑賞することとなりました。

※平成 30 年 7 月発生の実例

2 考え方

障害に配慮して実施される措置が、障害者にとっては意に沿わないものであっても断りにくい状況にあり、障害者の立場を考えて実施した措置であっても、それが本人の意向に沿わない措置であれば、かえって障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する可能性があります。

3 対応例

- ・ 障害のある人が求める配慮は、障害の特性、性別、年齢や具体的な場面などによって一人ひとり違うため、思い込みにより一方的な押し付けとなることのないよう、双方の話し合いによる相互理解を通じて、柔軟に対応するようにします。
- ・ 障害の特性に合わない配慮をすることや、本人の意向に沿わない配慮をすることにより、かえって苦痛となることもあるため、相手の立場に立って本当に必要な配慮を判断するのが大切です。

【事例 2】

1 内容

「外国人」「〇〇人」はゴミの出し方のマナーが悪い
「外国人」「〇〇人」は騒がしい 等の通報があった場合。(想定)

2 考え方

国籍や人種で決めつけてひとくくりとせず、個人個人に目を向けた考え方を推奨するようにします。

3 対応例

近隣の方のゴミ出し・騒音等について、市民が行政に対して対応を求める際に、市民が当該問題を特定の個人ではなく「外国人」全体の問題として捉えていることが確認できた場合には、以下のような対応が考えられます。

例 1) 「たしかに〇〇さんのごみの出し方は悪いかもしれませんが、それは個人個人の問題ですので、〇〇人だからということではありません。」

例 2) 「〇〇人だから騒がしい、ということはありませんが、その方の行動に問題があるかどうか確認します。」

【事例 3】

1 内容

工事現場に従事する外国人労働者について、「現場作業員は、〇〇人（特定の外国籍の人）で危険だ。暴力を振るわれる危険性があるから指導してくれ。」との電話による通報がありました。

※令和 6 年 4 月発生の実例

2 考え方

- ・ 特定の国籍やルーツを持つ人すべてが危険と判断するのは誤りです。
- ・ 外国人が作業しているかではなく、法に違反するような行為があれば指導するという姿勢で臨むのが適当です。

3 対応例

通報者に対しては、「作業員の国籍に関係なく工事に違法な点があれば指導します。」と伝えて対応を終わりました。

【事例 4】

1 内容

市民を対象とした説明会において、参加者から、隣接する地域に対する偏見に基づいた土地差別発言があった場合。（想定）

2 考え方

差別発言があった際は、本ガイドブックに従って、発言を速やかに制止したうえで発言者に対して発言の背景や動機を聞き出し、発言が偏見によることが確認できた場合には、その旨を指摘する必要があります。

3 対応例

差別発言があった場合は、下記のように対応する必要があると考えます。

- ・ 発言を速やかに制止し、参加者に向けて差別発言があった旨を伝える。
- ・ 発言者に対して、発言の背景や動機を聞き出し、発言者の心の中にある偏見を確認する。
- ・ 発言が偏見によることが確認できた場合には、その旨を指摘する。
- ・ 会場内に差別発言の対象者がいる場合、対象者へのケアも行う。

【事例 5】

1 内容

市民が委員を務める懇談会において、委員が同和地区として具体的な地名を挙げるとともに、誤った認識に基づいて、その地域が不当に優遇されているとの差別発言があった場合。（想定）

2 考え方

差別発言があった際は、差別事象対応ガイドブックに従って、発言を速やかに制止したうえで、発言者に対して発言の背景や動機を聞き出し、発言が偏見によることが確認できた場合には、その旨を指摘する必要があります。

3 対応例

差別発言があった場合は、下記のように対応する必要があると考えます。

- ・ 発言を速やかに制止し、参加者に向けて差別発言があった旨を伝える。
- ・ 発言者に対して、発言の背景や動機を聞き出し、発言者の心の中にある偏見を確認する。
- ・ 発言が偏見によることが確認できた場合には、その旨を指摘する。
- ・ 会場内に差別発言の対象者がいる場合、対象者へのケアも行う。

【事例 6】

1 内容

市民から結婚や不動産購入等の際し、「どこが同和地区か」という問合せが、電話等により入ることがあります。

【事例】

市民：「〇〇区□□町は「同和地区」かどうか教えてほしいのですが」

職員：「どういった理由でお聞きになられているのですか」

市民：「実は、娘の結婚のことなのですが、娘が付き合っている人が□□町の出身と聞いているのですが…」

2 考え方

- ・ 部落差別（同和問題）は、長い間、正しい理解がなされないまま、間違っとうわさや伝承によって偏見と差別が今も続いているという典型的な人権問題です。
- ・ 部落差別（同和問題）は、「難しい」、「関わらない方がいい」、「自分とは関係ない」として避ける傾向にあります（「忌避意識」）。
- ・ 「同和地区」の人と結婚させたくない、「同和地区」には住みたくないなど、相手がそういった意識を持つに至った背景、同和地区に対するイメージ等、相手の言い分を十分引き出したうえで、職員がそれを人権啓発の機会として捉え、正しい理解と認識を得ていただくよう応対する必要があります。

3 対応例

- ・ 問い合わせの背景や動機を聞き出すとともに、同和地区に対するイメージを聞き出し、心の中にある差別意識、忌避意識を確認します。
 - 「どういった理由でお聞きになられているのですか」
 - 「どうして、そのようなことを知りたいのですか」
- ・ 相手に対して、「差別（行為）だ」「差別につながる」とすぐに指摘するのではなく、少しずつ差別意識、忌避意識を指摘する。
 - 「同和地区について、何かうわさなどを聞かれたのですか」
 - 「同和地区への偏見や避けようとする気持ちがあるのではないですか」
- ・ 差別的な問い合わせについては、その行為自体が問題であることの理解が得られるよう説明します。
 - 「『同和地区を避けようとする気持ち』が原因になって、結婚差別や就職差別が今でも起きていることをご存じですか。それが差別を受けられた方に大きな痛みを与えています。どこが同和地区であったかをお答えすることは、人権侵害につながる行為になりますので、お答えはすることはできません。」

【参考】

◇各人権課題所管課

分野	所管課
女性	スポーツ市民局市民生活部男女平等参画推進課
子ども	子ども青少年局子育て支援部子育て支援課・同子ども福祉課・同子ども未来企画部青少年家庭課・教育委員会事務局教育支援部義務教育課
高齢者	健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課・同地域ケア推進課・同介護保険課
障害者	健康福祉局障害福祉部障害企画課・同障害者支援課
部落差別 (同和問題)	スポーツ市民局人権施策推進部人権施策推進課 教育委員会事務局総務部人権教育課
外国人	観光文化交流局観光交流部国際交流課
感染症患者	健康福祉局健康部感染症対策課
ホームレス	健康福祉局生活福祉部保護課
犯罪被害者等	スポーツ市民局人権施策推進部人権施策推進課
セクシャル・ マイノリティ (LGBTなどの 性的少数者)	スポーツ市民局市民生活部男女平等参画推進課

(研修等の実施による市職員における基本意識の向上) 総務局職員部人事課

◇各局室区における人権に関する責任者について

1 名称について

(1) 責任者

「人権監理者」とする。

(2) 副責任者

「副人権監理者」とする。

2 候補者について

人権監理者、副人権監理者を局室区に各々1名以上置く。

(1) 人権監理者

- ・局室区での職員倫理等を担当する課長級ポストから選任することを基本とする。ただし、事情がある場合は他のポストでもよい。
- ・組織の規模等から複数名としてもよい。

(2) 副人権監理者

- ・人権監理者に準ずる課長級または課長補佐級ポストからの選任を基本とする。

3 役割について

(1) 人権監理者

事 項	内 容
相談対応 助言等	・事業所管課からの人権の観点の相談に対応。必要に応じて指導を行い、記録する。 ※困難案件は、各人権分野の所管課へ相談する。 ・チェックリスト対象事業について、チェックリストにより確認し必要な助言等を行う。
局室区長 への報告	・毎年度末、相談記録及び発生した差別事象を局室区長へ報告する。 (その後、推進会議幹事会事務局へ提出) ・困難案件は事業課とともに局室区長に報告、相談する。
推進会議 幹事任命	・幹事として推進会議幹事会に出席し、議題について協議等を行い、推進会議委員（局室区長）に報告する。 ※区は幹事区の2区が会議に出席し、協議内容をその他の区と共有等行う。

(2) 副人権監理者

- ・人権監理者が不在の際、人権監理者に代わって役割を担う。
- ・困難事案等に対し人権監理者の求めに応じて共に問題の解決を図る。
- ・その他、必要に応じて人権監理者を補佐する。
- ・人権監理者が推進会議幹事会に出席できない場合、人権監理者に代わり出席する。

◇人権監理者差別事象等相談記録簿

人権監理者差別事象等相談記録簿

局室区名	
監理者氏名	
年度	

No.	報告・相談課	発覚・相談 年月日	発覚場所	手段	差別分類	事案・相談の内容	対応・回答
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

人権監理者差別事象等相談記録簿（記載例）

局室区名	□□区
監理者氏名	●● ●●
年度	令和 6 年度

No.	報告・相談課	発覚・相談年月日	発覚場所	手段	差別分類	事象・相談の内容	対応・回答
1	地域力推進課	6月30日	-	口頭及びメール依頼	-	区民まつりで配布・貼りだし予定のポスターについて、絵柄や表現に人権の観点から問題がないか確認してほしいとの相談・依頼があった。	描かれている男女の数をおおよそ同数にすること、外国籍の方や、障害がある方の姿も入れられるとよいこと、男の子＝寒色のズボン、女の子＝暖色のスカート、といった表現をやめ、女の子にもズボンを履かせたり、男の子の衣服にも暖色を使ってみるなどジェンダーバイアスにとられない表現を意識してはどうかと助言した。
2	総務課	8月15日	1F男子トイレ	落書き	民族差別	男子トイレの個室に油性ペンで「●●人は国に帰れ」といった落書きがされていた。	別添差別事象報告書のとおり。スポーツ市民局人権推進課とも協議の上、警察への通報は行わないこととした。
3	市民課	10月5日	執務室内	窓口	部落差別	転入者から「名古屋市内には同和地区・被差別部落があると聞いた。自分が住む場所はないか。」といった質問が繰り返された。	詳細は別添差別事象報告書のとおり。報告課から対応方法について相談があったため、他の市民が居ない別室へ案内し、名古屋市民権差別事象対応ガイドブックの過去事例を参考に毅然とした態度で回答するよう伝えた。
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							