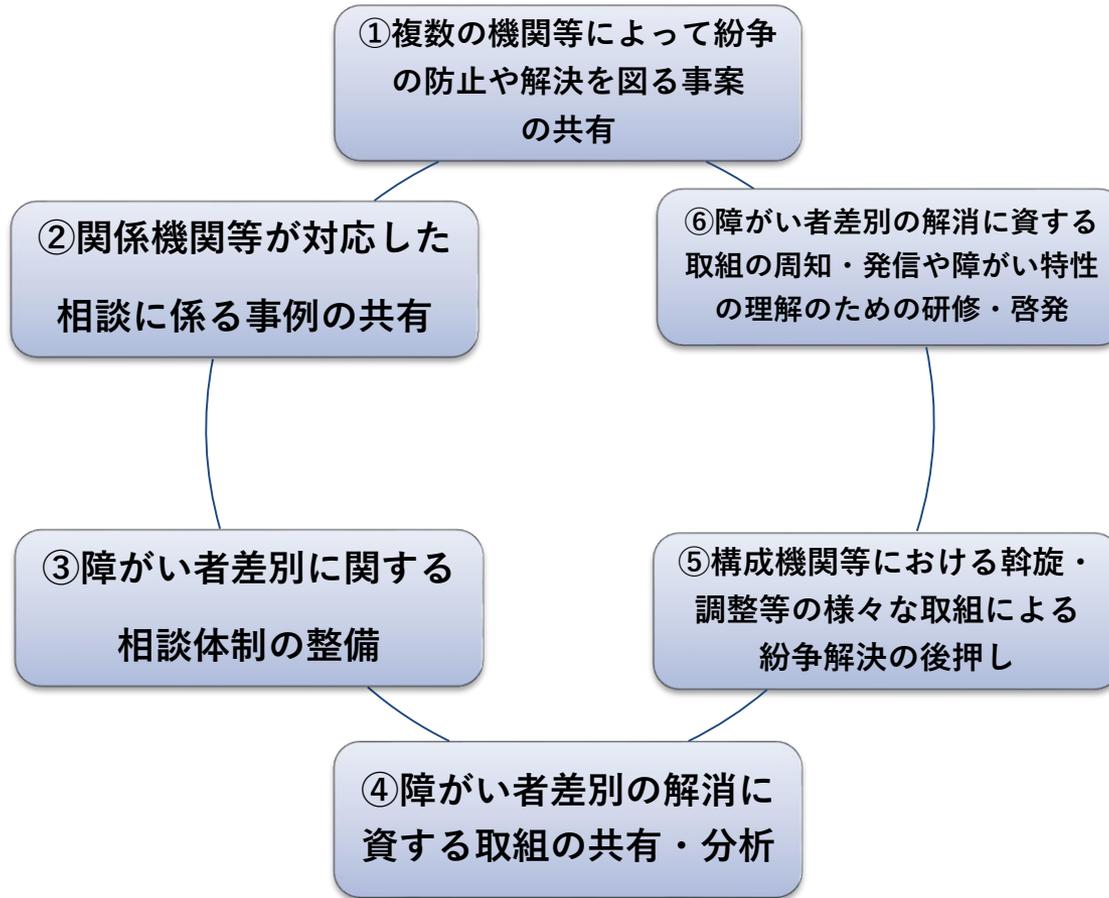


障がいを理由とする差別解消の 推進に関する取組について

燕市障がい者自立支援協議会

1. 障害者差別解消支援地域協議会の役割



※「H28年3月障害者差別解消支援地域協議会設置の手引き（内閣府障害者施策担当）」より抜粋



燕市では、『燕市障がい者自立支援協議会』がこの役割を担っています。

2. 令和元年度の取組① ～市職員への研修～

総務部総務課人事係との連携による研修会開催

《窓口で使える手話研修会の開催》

- 実施日：4月19日（金）
- 対象者：燕市職員
- 参加数：29名
- 講師：燕市聴覚障がい者協会より2名派遣
- 内容：聴覚障がいのある人の特性、
窓口で使える手話を学ぶ。



《行政実務基礎研修（新採用職員向け）》

- 実施日：5月17日（金）
- 対象者：燕市職員（H31年4月1日採用）
- 参加数：19人
- 内容：研修カリキュラムの一つとして、『障害者差別解消法』及び『職員対応要領及び対応マニュアル』について説明。



2. 令和元年度の取組②ー1 ～手話言語の普及等の推進に関する条例～

『燕市手話言語の普及等の推進に関する条例』 令和元年10月1日施行



① 広報誌・HPを活用してのPR

- ◆ 広報つばめ：令和元年11月1日号掲載
- ◆ ホームページ：10月1日アップ
- ◆ 燕商工会議所、吉田商工会、分水商工会の会報でもPRしていただきました



② 図書館（市内3カ所）のPRブース設置

市内3館の図書館にPRブースを設け、条例制定の周知や、手話の普及、ろう者の理解促進のためのチラシを設置するとともに、手話に関する本の展示を行いました。

- ◆ 展示期間：令和元年11月1日～令和2年3月31日
- ◆ 展示場所：燕図書館、吉田図書館、分水図書館

≪図書館PRブース≫



2. 令和元年度の取組②ー2 ～手話言語の普及等の推進に関する条例～

『燕市手話言語の普及等の推進に関する条例』 令和元年10月1日施行



③パンフレットの配布（別紙1参照）

配布日：令和元年10月1日～

配布場所：公共施設、図書館、福祉事業所など45か所

手話って何？

手話の動き、表情を使って視覚的に表す言語です。



条例の目的は？

手話への理解を深め、手話を使いやすい環境づくりに関する基本理念を定め、

- 市の職務、市民が行うこと、事業者（会社や店など）が行うことを明らかにします。
 - 手話に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、市民の手話の習得機会を作ります。
- ⇒すべての市民が互いの個性と人格を尊重し合いに生きる地域社会の実現を目指します。

条例の基本理念とは？

基本理念は次の3つになります。

- ① 手話は言語だと認識しましょう。
- ② 手話によってスムーズなコミュニケーションを図る権利を尊重しましょう。
- ③ 手話への理解を深め、手話を使いやすい環境を作っていきますよ。

私たちはどんなことをするの？

- 市**
 - 市民の手話に対する理解を広げます。
 - 手話を使いやすい環境とする施策を推進します。
- 市民**
 - 手話やろう者への理解を深めることに努めましょう。
 - 市が推進する手話に関する施策への協力に努めましょう。
 - 災害などの緊急時には、ろう者が必要な情報が分かり、スムーズにコミュニケーションがとれるよう努めましょう。
- 事業者**
 - 手話に対する理解を深めることに努めてください。
 - ろう者が利用しやすいサービスの提供に努めてください。

【すぐできそうな例：「買マウ/買袋」の掲示】

 - ろう者が働きやすい環境の整備に努めてください。

ろう者とは？

通常では、主に手話を言語として生活されている人のことを言います。

ろう者とのコミュニケーション方法

- 手話** ⇒手や顔、体の動き、表情などで表現し、目で見る言語です。
- 指文字** ⇒指を使って五十音を表すものです。人名や地名などの固有名詞、手話で表現できない言葉を表すときに使います。
- 筆談** ⇒紙や手のひらなどに、字を書いてコミュニケーションをとる方法です。



ろう者も聴覚に障がいのある人は、音によつての周囲の状況の判断が困難です。そのため、音声アナウンスなどに気が付かないことがあります。たとえ手話ができなくても、ジェスチャーや指さし、わかりやすい短い音での手話などで、情報を知らせてください。話しかけるときは、後ろからではなく、前に回って話しかけると安心されます。特に災害時にはこのような支援をお願いします。〇

④記念講演会の開催

実施日：令和元年12月1日（日）

テーマ：『こころのバリアをはずして
～手話でつながる、手話でつなげる～』

講師：中野 佐世子 氏
(NHK Eテレ手話ニュースキャスター)

参加数：77名

内容：障がい特性の理解、こころのバリアフリーに関すること



3. 令和元年度の取組③

～ヘルプマーク・ヘルプカードの普及・啓発～

●配布状況

燕市	8月～12月
ヘルプマーク (ストラップ)	225
ヘルプカード	188
配布実人数 (人)	232

県全体	8月～12月
ヘルプマーク (ストラップ)	2,560
ヘルプカード	2,056
配布実人数 (人)	—



人口割合で他市と比較した場合、燕市の配布数は県内で一番多い！！

●普及・啓発活動（主なもの）

- ・まちづくり協議会、民生委員児童委員協議会総会でのPR
- ・燕市精神保健福祉講座（全4回）
- ・11月2日・3日第19回全国障害者芸術・文化祭にいがた大会（燕市中央公民館文化祭）
- ・12月1日『手話言語の普及等に関する条例』制定記念講演会



4. 相談件数・事例

【新潟県・内閣府が実施する相談状況調査】より

県警や県教育委員会、各市町村の窓口等に寄せられた相談の合計です。

相談件数	燕市役所	県全体
H30年度	0件	77件
R1年度 ※R1年12月末時点	1件	36件

【事例】

(相談内容)

障がい者当事者からメールで相談あり。「市役所すべての封筒の表面に中身のことを点字で書いてもらうのは難しいと思うが、せめて社会福祉課から来るものはお願いしたい。」。

(対応)

封筒を点字表記するには、封筒1枚ごとに点字用具を使用して印字することになり、業務量や点字用具の操作技術の面で難しい状況であるため、現時点で全庁的な対応は難しいことを説明。希望者に対して、社会福祉課障がい福祉系の郵送物の目印として封筒に丸シールを貼ることができることを伝える。

(結果)

社会福祉課障がい福祉系から郵送する封筒に丸シールを貼ることで納得いただく。
⇒解決して終了。

※参考資料として、別紙2『燕市の相談様式（H30年度作成）』と別紙3『新潟県の相談事例集』を添付。

5. 今後の取組（案）

市民・企業等への 普及啓発

- こころのバリアフリーに向けて、手話やヘルプマークなどの普及啓発に努めていきます。
- 障がい特性の理解を目的とした市民向けの講座を開催します。

相談者に寄り添った 相談対応

- 関係部署と連携し、相談者に寄り添った対応を心がけていきます。
- 全国の相談事例を参考にし、柔軟な対応を行っていきます。

自立支援協議会を活 用した協議の継続

- 寄せさせた相談に自立支援協議会に報告します。
- 自立支援協議会で、燕市で必要とされる取組等について協議します（年1回を目安）。

しゅわ 手話をおぼえて つながろう みんなのこころ



つばめししゅわげんご ふきゅうとう すいしん かん じょうれい
燕市手話言語の普及等の推進に関する条例が
できました
(施行日 2019年 [令和元年] 10月 1日)

つばめし しゅわ かん しさく いっそうすいしん しゅわ げんご にんしき もと しゅわ
燕市は、手話に関する施策を一層推進し、手話は言語であるとの認識に基づき、手話や
しゃ たい りかい ぶんか しみん ちいき ささ あ たが こせい じんかく そんちよう
ろう者に対する理解を深め、すべての市民が地域で支え合い、互いの個性と人格を尊重
あ とも いき しゃかい じつげん めざ じょうれい せいいてい
し合い共に生きることができる社会の実現を目指し、この条例を制定しました。



しゅわ はな
手話で話してみよう！

(ポイント！ きも ひょうじょうゆた
気持ちをこめて表情豊かに伝えてみましょう)

おはようございます



① こめかみにあてた右手拳を下ろすと同時に頭を起す
② 立てた人差し指を向き合わせる

こんにちは



① 立てた右手2指を重ねて額中央にあてる
②

こんばんは



① てのひら 掌を前に向けて目の前で交差する
②

ありがとう



右手を左手の甲につける(気持ちを表情に込める)

おつかれさま



右手拳の小指側で左腕を2回たたく(気持ちを表情に込める)

すみません



① つまんだ右手2指の指先を眉間にあてる
② 頭を下げ、右手を少し前へ出す

きょうりよく わだ まこと
協力：和田 誠さん
つばめしちようかくしろう しゅきようかいけいしやう
(燕市聴覚障がい者協会会長)

しゅわ つばめし おも じぎょう しみんかつどう 手話に関する燕市の主な事業・市民活動

しゅわ ほうしん じょうせい かいぎ 手話奉仕員養成講座

手話ができる人を養成するために、2年間の手話奉仕員養成講座(入門編、基礎編)を開催しています。初めて手話学習をする人を対象としたカリキュラムで指導します。手話の技術学習だけでなく、ろう者の生活や背景についても学びます。

しえん じぎょう コミュニケーション支援事業

燕市在住の聴覚障がい者等の円滑なコミュニケーションを支援するため、手話通訳者等を派遣します。行事、集会等の主催者からの相談や情報保障の要請にも応じます。(詳細は下記問合せまで)

しゅわ しょうかい 手話サークルの紹介

●吉田手話サークル ふれあい

【場所】燕市民交流センター (燕市吉田日之出町1-1)

【曜日】夜⇒毎週月曜日 19:30~21:00

昼⇒毎月第2・第4木曜日 14:00~15:30

●燕市手話サークル 愛

【夜】場所⇒燕市中央公民館(燕市水道町1-3-28)

曜日⇒第1・3・4木曜日 19:30~21:00

【昼】場所⇒燕市老人福祉センター(燕市大曲4328)

曜日⇒土曜日(不定期) 10:00~11:30

た じょうほう その他情報

つばめし しゅわ
燕市の手話に

かん
関するウェブサ

イトはこちらから

(^_^)



と あ さき ＜問い合わせ先＞

つばめし けんこうふくしふ しゃかいふくしか しょう ふくしかかり
燕市 健康福祉部 社会福祉課 障がい福祉係

じゅうしょ いいがたけんつばめしよしたにしておた ばんち つばめしやくしよ かい ばんまどぐち
住所 新潟県燕市吉田西太田1934番地(燕市役所1階23番窓口)

でんわ
電話 0256-77-8172 / FAX 0256-77-8108

といたわ にちじ じかん へいじつ
問合せ日時・時間 平日 8:30~17:15

手話って何？

手指の動き、表情を使って

視覚的に表現する言語です。

条例の目的は？

手話への理解を進め、手話を使いやすい環境づくりに関する基本理念を定め、

●市の責務、市民が行うこと、事業者（会社や店など）が行うことを明らかにします。

●手話に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、市民の手話の習得機会を作ります。

⇒すべての市民が互いの個性と人格を尊重し合い共に生きる地域社会の実現を目指します。

条例の基本理念とは？

基本理念は次の3つになります。

① 手話は言語だと理解しましょう。

② 手話によってスムーズなコミュニケーションを図る権利を尊重しましょう。

③ 手話への理解を進め、手話を使いやすい環境を作っていきましょう。



私たちはどんなことをするの？



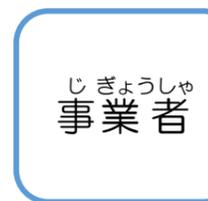
◆市民の手話に対する理解を広げます。

◆手話を使いやすい環境とする施策を推進します。

◆手話やろう者への理解を深めることに努めましょう。

◆市が推進する手話に関する施策への協力に努めましょう。

◆災害などの緊急時には、ろう者が必要な情報が分かり、スムーズにコミュニケーションがとれるよう努めましょう。



◆手話に対する理解を深めることに努めてください。

◆ろう者が利用しやすいサービスの提供に努めてください。

【すぐできそうな例：「耳マーク／筆談できます」の掲示】

※（一社）全日本難聴者・中途失聴者団体連合会ホームページ参照

◆ろう者が働きやすい環境の整備に努めてください。



ろう者とは？

条例では、主に手話を言語として生活されている人のことを言います。

ろう者とのコミュニケーション方法

●手話 ⇒手や指、体の動き、表情などで表現し、目で見る言語です。

●指文字 ⇒指を使って五十音を表すものです。人名や地名などの固有
名詞、手話で表現できない言葉を表すときに使います。

●筆談 ⇒紙や手のひらなどに、字を書いてコミュニケーションをとる方法です。



ろう者も含め聴覚に障がいのある人は、音よっての周囲の状況の判断が困難です。そのため、音声アナウンスなどに気が付かないことがあります。

たとえ手話ができなくても、ジェスチャーや指さし、わかりやすい短い内容での筆談などで、情報を知らせてください。

話しかけるときは、後ろからではなく、前に回って話しかけると安心されます。

特に災害時にはこのような支援をお願いします(^_^)

1	受付日	年 月 日 : ~ :										
2	受付	方法	<input type="checkbox"/> 電話	<input type="checkbox"/> メール・FAX	<input type="checkbox"/> 来所	<input type="checkbox"/> その他()						
		部署名										
		担当者名										
3	当事者 (相談者)	相談者が 当事者の 場合	フリガナ									
			当事者氏名									
			住所	燕市								
			生年月日	大正・昭和・平成	年	月	日生					
			性別		年齢		歳					
			電話番号									
			メール・FAX									
		(相談者が 当事者 以外 の場合 記入)	フリガナ									
			相談者氏名									
			住所	燕市								
			生年月日	大正・昭和・平成	年	月	日生					
			性別		年齢		歳					
			続柄	<input type="checkbox"/> 本人	<input type="checkbox"/> 家族()	<input type="checkbox"/> その他()						
			電話番号									
メール・FAX												
4	当事者の 状況	障がい 等の 状況	身体障害者手帳	<input type="checkbox"/> 1級	<input type="checkbox"/> 2級	<input type="checkbox"/> 3級	<input type="checkbox"/> 4級	<input type="checkbox"/> 5級	<input type="checkbox"/> 6級			
			内 訳									
			身体障がい	<input type="checkbox"/> 視覚	<input type="checkbox"/> 聴覚又は平衡機能	<input type="checkbox"/> 音声・言語・そしゃく機能						
				<input type="checkbox"/> 肢体不自由	<input type="checkbox"/> 内部機能	<input type="checkbox"/> その他()						
			知的障がい	<input type="checkbox"/> 療育手帳A		<input type="checkbox"/> 療育手帳B						
			精神障がい (発達障がい含む)	診断名:								
				精神障害者保健福祉手帳 <input type="checkbox"/> 1級 <input type="checkbox"/> 2級 <input type="checkbox"/> 3級								
難病	診断名:											
その他	特記事項:											

(様式1)

5	相手先	<input type="checkbox"/> 行政機関 ()		<input type="checkbox"/> 民間事業者 ()		
6	相談項目	<input type="checkbox"/> 行政	<input type="checkbox"/> 教育	<input type="checkbox"/> 雇用・就労		
		<input type="checkbox"/> 公共交通	<input type="checkbox"/> 医療・福祉	<input type="checkbox"/> サービス(買物等)		
		<input type="checkbox"/> その他()				
7	相談内容					
8	当事者の 希望する対応 ※当事者の意向を聞き取れない場合 は、『相談者の希望』を記入。	<input type="checkbox"/> 対応してほしい		<input type="checkbox"/> 対応せず、話だけ聞いてほしい		
		【具体的な内容】				
9	個人情報に関する 取扱いについて の同意	当事者	<input type="checkbox"/> 名前を示してよい		<input type="checkbox"/> 名前を示してほしくない	
			市役所の関係部署との情報共有 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 同意しない		市役所以外の関係機関等との情報共有 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 同意しない	
		相談者 ※当事者と相談者 が異なる場合のみ	<input type="checkbox"/> 名前を示してよい		<input type="checkbox"/> 名前を示してほしくない	
			市役所の関係部署との情報共有 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 同意しない		市役所以外の関係機関等との情報共有 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 同意しない	
10	相談分類の整理 ※別紙チェックシートを活用	<input type="checkbox"/> 不当な差別的取扱い		<input type="checkbox"/> 合理的配慮の不提供		
		<input type="checkbox"/> その他(環境整備、苦情、要望等)				

11 相談対応記録

	対応記録
年 月 日	
年 月 日	
年 月 日	
年 月 日	
年 月 日	

12 対応結果

<input type="checkbox"/> ①傾聴	<input type="checkbox"/> ②権限のある機関に引継	<input type="checkbox"/> ③解決	<input type="checkbox"/> ④未解決
<input type="checkbox"/> ⑤その他()			

- ①傾聴：相談者が事業者への接触や解決を望まず、聞き取るにとどまったもの(要望、問合せ等)
- ②権限のある機関に引継：市では対応できず、権限のある機関(労働局・法務局など)を紹介・引継したものの
- ③解決：事業者が改善策を講じ、相談者の納得を得たもの
- ④未解決：事業者が改善策を講じない、相談者がこれ以上の対応を望まないなど、未解決となったもの
- ⑤その他：①～④に当てはまらないもの

●障害者差別解消法に関する相談 相談票

実際の相談場面では、当事者及び相談者が『障がい者の差別に関する相談』と言及せずに話が進む場合や『苦情なのか相談なのか』が分かりづらい場合もあります。障がい者の差別に関する相談を見逃さないため、社会福祉課では今後も相談事例や参考資料等の情報発信を行っていきます。

1	受付日	平成31年●月×日 (△ 15:00 ~ 16:15)				
2	受付	方法	<input type="checkbox"/> 電話	<input type="checkbox"/> メール・FAX	<input checked="" type="checkbox"/> 来所	<input type="checkbox"/> その他()
		部署名	社会福祉課 障がい福祉係			
		担当者名	西川			
3	当事者 (相談者)	フリガナ	カマ			
		当事者氏名	燕 たろう			
		住所	燕市 吉田西太田1934番地			
		生年月日	大正・昭和・平成 60 年 2 月 28 日 生			
		性別	男性	年齢	33 歳	
		電話番号	0256-77-8171			
		メール・FAX	0256-77-8108			
	(相談者が当事者以外の場合記入)	フリガナ				
		相談者氏名				
		住所				
		生年月日	大正・昭和・平成 年 月 日 生			
		性別		年齢	歳	
		続柄	<input type="checkbox"/> 本人	<input type="checkbox"/> 家族()	<input type="checkbox"/> その他()	
		電話番号				
メール・FAX						
4	当事者の 状況	身体障がい	身体障害者手帳 <input checked="" type="checkbox"/> 1級 <input type="checkbox"/> 2級 <input type="checkbox"/> 3級 <input type="checkbox"/> 4級 <input type="checkbox"/> 5級 <input type="checkbox"/> 6級			
			内 訳			
			<input checked="" type="checkbox"/> 視覚	<input type="checkbox"/> 聴覚又は平衡機能	<input type="checkbox"/> 音声・言語・そしゃく機能	
		<input type="checkbox"/> 肢体不自由	<input type="checkbox"/> 内部機能	<input type="checkbox"/> その他()		
		知的障がい	<input type="checkbox"/> 療育手帳A <input type="checkbox"/> 療育手帳B			
		精神障がい (発達障がい含む)	診断名： 精神障害者保健福祉手帳 <input type="checkbox"/> 1級 <input type="checkbox"/> 2級 <input type="checkbox"/> 3級			
難病	診断名：					
その他	特記事項：					

(様式1)

5	相手先	<input checked="" type="checkbox"/> 行政機関 (△△資料館)	<input type="checkbox"/> 民間事業者 ()	
6	相談項目	<input type="checkbox"/> 行政	<input type="checkbox"/> 教育	<input type="checkbox"/> 雇用・就労
		<input type="checkbox"/> 公共交通	<input type="checkbox"/> 医療・福祉	<input type="checkbox"/> サービス(買物等)
		<input checked="" type="checkbox"/> その他(公共施設の利用)		
7	相談内容	H31年▲月●日に、燕市の△△資料を盲導犬と訪れたが、入館を拒否された。盲導犬であることを説明したのだが、拒否された。		
8	当事者の希望する対応 ※当事者の意向を聞き取れない場合は、『相談者の希望』を記入。	<input checked="" type="checkbox"/> 対応してほしい	<input type="checkbox"/> 対応せず、話だけ聞いてほしい	
		【具体的な内容】 身体障害者補助犬法にもとづき、適切な対応をしてほしい。		
9	個人情報に関する取扱いについての同意	当事者	<input checked="" type="checkbox"/> 名前を示してよい	<input type="checkbox"/> 名前を示してほしくない
			市役所の関係部署との情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 同意しない	市役所以外の関係機関等との情報共有 <input checked="" type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 同意しない
		相談者 ※当事者と相談者が異なる場合のみ	<input type="checkbox"/> 名前を示してよい	<input type="checkbox"/> 名前を示してほしくない
			市役所の関係部署との情報共有 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 同意しない	市役所以外の関係機関等との情報共有 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 同意しない
10	相談分類の整理 ※別紙チェックシートを活用	<input checked="" type="checkbox"/> 不当な差別的取扱い	<input type="checkbox"/> 合理的配慮の不提供	
		<input type="checkbox"/> その他(環境整備、苦情、要望等)		

11 相談対応記録

	対応記録
H31年●月×日	市役所に来庁。社会福祉課にて聞き取り。改めてご連絡させてもらう旨を伝える。
H31年●月▲日	施設の所管課に報告し、所管課より当該施設に電話連絡。施設に対し、ほじょ犬同伴の受け入れ義務があることを伝え、注意した。また、啓発リーフレット等を送付した。施設入り口にほじょ犬のステッカーを貼り、受け入れる体制を整えた。
H30年●月●日	所管課から相談者へ対応の報告を行い、納得をいただいた。⇒対応終了。

※事実確認等の対応においては、当事者及び相談者の不利益にならないよう、当事者との合意形成を図りながら進めることが望ましいと考えます。

12 対応結果

<input type="checkbox"/> ①傾聴	<input type="checkbox"/> ②権限のある機関に引継	<input checked="" type="checkbox"/> ③解決	<input type="checkbox"/> ④未解決
<input type="checkbox"/> ⑤その他()			

- ①傾聴：相談者が事業者への接触や解決を望まず、聞き取るにとどまったもの(要望、問合せ等)
- ②権限のある機関に引継：市では対応できず、権限のある機関(労働局・法務局など)を紹介・引継したもの
- ③解決：事業者が改善策を講じ、相談者の納得を得たもの
- ④未解決：事業者が改善策を講じない、相談者がこれ以上の対応を望まないなど、未解決となったもの
- ⑤その他：①～④に当てはまらないもの

(様式2)

●障害者差別解消法に関する相談 チェックシート

※相談票に記載した相談内容を整理を目的に、必要に応じて活用してください。

相談日	年 月 日 () : ~ :		
当事者(相談者)氏名		障がい等の状況	
状況の確認	<input type="checkbox"/> 相談の内容から		<input type="checkbox"/> 事業所にも確認済

1 不当な差別的取扱い

障がいを理由として、正当な理由なく、商品やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりすることで、障がい者の権利利益を侵害すること

- ①障がいを理由としているか？
- ②商品やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりしているか？
- ③相手方に正当な理由があるか？その理由を具体的に説明し、理解を得るよう努めたか？
- ④対話の状況（相手方の対応と当事者の納得状況）

2 合理的配慮の不提供

障がいのある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、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、障がい者の権利利益を侵害すること

- ①当事者が求めている配慮の内容（その手段、方法）
- ②相手方に過重な負担が生じているか？（業務遂行への影響、費用負担の程度）
- ③実際に行われた配慮、代替措置
- ④対話の状況（相手方の対応と当事者の納得状況）

3 その他（環境の整備、苦情、要望等）

--

(様式2)

●障害者差別解消法に関する相談 チェックシート（記入例）

※相談票に記載した相談内容を整理を目的に、必要に応じて活用してください。

相談日	H31年 ●月 ×日 (△) 15:00~16:15		
当事者(相談者)氏名	燕 たろう	障がい等の状況	身体障がい
状況の確認	<input checked="" type="checkbox"/> 相談の内容から	<input type="checkbox"/> 事業所にも確認済	

1 不当な差別的取扱い

障がいを理由として、正当な理由なく、商品やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりすることで、障がい者の権利利益を侵害すること

①障がいを理由としているか？

盲導犬が同伴されていることを理由にしている。

②商品やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりしているか？

盲導犬が同伴されていることを理由に入館を拒否している。

③相手方に正当な理由があるか？その理由を具体的に説明し、理解を得るように努めたか？

公共施設等不特定多数の人が利用する施設は受入を義務づけられている。

④対話の状況（相手方の対応と当事者の納得状況）

入館を拒否されており、納得していない。

2 合理的配慮の不提供

障がいのある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、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、障がい者の権利利益を侵害すること

①当事者が求めている配慮の内容（その手段、方法）

②相手方に過重な負担が生じているか？（業務遂行への影響、費用負担の程度）

③実際に行われた配慮、代替措置

④対話の状況（相手方の対応と当事者の納得状況）

3 その他（環境の整備、苦情、要望等）

障害者差別解消法に係る相談事例

別紙3

1 行政機関等による障害者に対する「不当な差別的取扱い」に関する相談事例

行政機関	障害種別	事例概要	結果
		事例なし	

2 行政機関等による障害者に対する「合理的配慮の提供」に関する相談事例

行政機関名	障害種別	事例概要	結果
1 市町村	視覚障害	視覚障がいのある人が盲導犬を連れての入院患者の見舞いに来た。入口の警備員が判断できなかったため職員に対応を代わった。	入院患者にアレルギーの方がいないか確認後、入院患者への配慮をしながら盲導犬を先導し案内した。少し待ち時間がかかったが合理的配慮の提供ができた。警備員にも、スムーズな対応ができるように周知した。
2 市町村	知的障害 精神障害 発達障害	<ul style="list-style-type: none"> ・市総務課が市本庁舎の清掃業務に1名欠員が出たため、ハローワークへ障害者雇用枠で求人票を提出。 ・ハローワークより市内障害者就労支援事業所へ求人情報を通知したところ4名の応募があった。 ・就労希望者(以下「希望者」)及び市内障害者就労支援事業所の就労支援員(以下「支援員」)が応募用紙を市総務課へ提出した際、面接時に希望者が支援員の同席を求めた場合、同席が可能か総務課に問い合わせたところ、同席できないとの回答であった。 ・ハローワークにも面接時の同席不可との連絡が事業所より入り、改めてハローワークより市へ連絡。希望者より支援員へ面接時の同席をお願いされた場合に同席を認めてほしいと要望したが、希望者の適正を希望者のみの面談で見極めたいとのことから不可とのことだった。 ・民間企業の障害者雇用では面接時での支援員の同席は主流となってきた。障害者差別解消法で定められている合理的配慮の観点で柔軟性を持って対応してほしいと要望がある。 	希望者の要望に応じて面接時に支援員の同席を認めるよう対応し、改善された。
3 市町村	内部障害	<ul style="list-style-type: none"> ・ストマ着用者の温泉施設の大浴場の利用を断られる。 ・施設は入浴を断ってはいないが、家族風呂(個室風呂)の利用を進めていた。 	施設の対応とは別に、人目を気にし温泉施設の利用は避けるようにしている。
4 市町村	知的障害	<p>作業所に通所する娘が路線バスを待っていたが、バスが来なかった。娘が自宅に戻ってきたとき、たまたま自分が家にいたので、自家用車で送迎した。別件だが、春のダイヤ改正のときも、時刻表の全戸配布(新聞折込)がなかったので改正に気づかず、バスに乗れなかった。</p> <p>時刻表を見ると赤字で書いてあったが、弱者に伝わるような周知をお願いしたい。バス利用者には、障害者や高齢者など弱者が多いので、広報誌や防災無線による周知も検討してほしい。</p>	<p>(1) バス会社から聞き取り ・H31年4月改正のバス時刻表に、8/2~3が休日運行になることを明記した。 ・バス停の時刻表にも表示してある。 ・時刻表の新聞折込はしなかったが、4~5月にバスに時刻表を備えるとともに、営業所で配布している。</p> <p>(2) 担当課への連絡と聞き取り ・まつり開催日は、すべての営業管内で休日運行とすることについて、年度末にバス会社から相談を受けていた。 ・検討の結果、今年度に関しては、利用者への十分な周知を図ることを条件に了承した。 ・来年度以降については、白紙の状態である。</p> <p>(3) 担当課から回答 ・相談の概要を、バス会社の担当課長に伝えた。 ・今後の同様のケースにおいては、事前に対象の作業所や施設等に通知してほしい旨を伝え、了解を得た。 ・バス会社に提供する連絡先リスト(電話番号、FAX番号、メールアドレス)を作成し、提供してほしい。 ・次回は、広報の利用についても検討する。</p> <p>(4) 連絡先リストを作成 ・障害者がバスで通所・通学と思われる市内の施設をリストアップした。 ・市外の施設に通所する障害者もいるので、リストアップの範囲に課題がある。 ・リストの更新方法も検討が必要。 ・リストへの周知以外に、事業者としてできる配慮も、引き続き検討し</p>
5 市町村	視覚障害	本人からメールで相談あり。「市役所すべての封筒の表面に中身のことを点字で書いてもらうのは難しいと思うが、せめて社会福祉課から来るものをお願いしたい。」とのこと。	<p>封筒を点字表記するには、封筒1枚ごとに点字用具を使用して印字することになり、業務量や点字用具の操作技術の面で難しい状況であるため、現時点で全庁的な対応は難しいことを説明。 ・希望者に対して、社会福祉課障がい福祉係の郵送物の目印として封筒に丸シールを貼ることができることを伝える。</p> <p>社会福祉課障がい福祉係から郵送する封筒に丸シールを貼ることで納得いただく。⇒解決して終了。</p>

3 行政機関等による障害者に対する「環境の整備」に関する相談事例

	行政機関名	障害種別	事例概要	結果
1	市町村	肢体不自由	入学する小学校において、肢体不自由児学級の新設の申出があり、できるだけ障害者の保護者の申出に対応できるように配慮した。(事前の施設見学と打合せ並びに介助員の配置など)	・県教育委員会に対して積極的にはたらきかけ、新設を認めていただいた。また、対象児童に対して、市教育委員会として介助員を配置した。 ・進学する小学校にはエレベーターなどの施設も整っており、施設・設備の面では保護者の申出に応えることができた。
2	県警	視覚障害	全盲の配偶者が利用する横断歩道の音声アナウンスに、誘導音をつけてもらいたいとの相談があった。	相談があった箇所の周辺施設や利用者等の状況を調査し、設置可能かどうか関係部署で検討した。市に連絡し、バリアフリーまちづくり事業の一環として整備するよう働きかけを行った。
3	県警	視覚障害	障害者用押しボタン信号機から最近音が鳴らないことに気がついたので、調査してほしいと要望があった。	現地調査を実施し、交通弱者用押しボタン箱の誘導音が鳴らない箇所を確認したことから、関係部署に対し修繕要求を行った。交通弱者対策を含めて、整備方法等を検討中であり、順次修繕していく予定。
4	県警	視覚障害	身体障害者関係団体から、交通量の多い交差点に音響式交通信号付加装置の設置要望があった。	関係機関と現地調査を実施し、設置可能かどうか検討した。関係機関で検討した結果、物理的に設置が不可能な状況であったため、現地に音響式交通信号付加装置が設置できるよう道路管理者に対し改修要望を行った。また、身体障害者関係団体に対しても現状を説明し、設置に向け関係機関と対策検討中であることを連絡した。
5	県警	視覚障害	市内の道路(バス通り)を横断するが、周囲の音が大きすぎていつ横断していいのかわからないため、押しボタン式信号機に視覚障害者用音響装置を設置してほしいとの要望があった。	管轄警察署と警察本部で協議し、保管していた音響設備を要望のあった押しボタン式信号機に設置することで、相談者の要望に対し、早期に対応した。押しボタン式信号機に音響設備を設置したことにより、横断開始のタイミングが確認でき、安心して道路を横断できるようになったもの。後日、相談者が新聞の投書欄に設置に対する感謝の内容を投書し、掲載された。
6	市町村	バギー使用者	イベント参加時に思いやり駐車場が使えず、2階駐車場を案内されたがエレベーターが使用できなかったため、階段をバギーと障害児を担いで降りることとなり大変だった旨、障害児の親より改善要求あり。	2階駐車場へ上るスロープに思いやり駐車場への誘導看板を設置した。エレベーター改修は予算都合上難しいため、万一2階へ行ってしまった場合、係員と連絡をとることができるよう2階から1階への連絡用にインターフォンを設置した。思いやり駐車場を利用したい方への誘導がよりわかりやすくなった。また、2階から1階への移動が困難な方は、インターフォンを使ってスタッフに協力を求めることができるようになった。(基本的には、1階思いやり駐車場を利用してもらう)
7	県警	視覚障害	相談者が利用する音響式信号機について、夜間(18時から21時)は音量が小さくなるが、交通量の多い場所に設置されているため、夜間も日中の音量で利用できるように時間を延長してほしい。また、青延長用押しボタン付き信号機について、県内における設置の有無及び設置場所についての情報提供をしてほしいとの要望があったもの。	音響式信号機の時間延長については、現地を調査し夜間音量を調整した。また、青延長用押しボタン付き信号機の情報提供については、社会福祉法人新潟県視覚障害者協会を経由し、一覧表を提出した。後日、相談者から音量調整についてのお礼の連絡があった。
8	県警	視覚障害	毎年開催されるイベント準備期間中において、相談者から、「イベント参加者等が歩道に設置された視覚障害者用点字ブロック上に立ち止まるなどの状況が見られる。視覚障害者にとっては大事な通路なので、主催者に指導を徹底してもらいたい。」との要望があったもの。	警察署担当者が現地を確認したところ、イベント準備期間中のため、歩道上の点字ブロックを遮る物などはなかったが、主催者に相談者からの要望を説明し、障害者にも優しいイベントを実施するよう指導したところ、主催者側から、「指示を徹底します。」との回答を得た。指導結果を相談者に連絡したところ、相談者から謝辞を受けた。

4 事業者による障害者に対する「不当な差別的取扱い」に関する相談事例

	行政機関名	障害種別	事例概要	結果
1	市町村	精神障害	就労を目指していた企業に、「就労するには清掃業務を行うことが必要」と言われていたが、実際の業務は人手の足りない時の送迎等で、清掃業務機会は与えられなかった。	支援に入った際に、企業に対し、就労に繋がらない手の足りない部分での仕事は、差別的取扱いであり、合理的配慮にも問題があると伝えた。企業の職場体制の見直しがあり、清掃業務が行うことができた。結果、就労に繋がった。
2	県警	視覚障害 精神障害 発達障害	以前勤務していた事業所で、雇用主から通常業務の他に他業務を任せられ、十分な業務時間がとれない状況で仕事のノルマを達成できなければ給料をカットするなどの扱いを受けた。また、身体障害者ではあるが、仕事のノルマを達成できないと精神障害者扱いされ、暴言を吐かれた。	相談受理後、市役所社会福祉課に連絡し、事業所での対応について説明を行い、担当課でも把握済みの事案であったことから対応を依頼した。市役所社会福祉課への連絡後、相談者に対し市役所への連絡状況を伝えた。また、市役所及び労働基準監督署へ相談するよう教示した。

3	市町村	肢体不自由 知的障害 精神障害	地域のタクシー会社3社全てから、タクシーの手配をしても「出払っている」と断られてしまう。相談支援事業所から依頼するも、相談者の名前を言い出した途端、「車が出払っており、配車できない。」と断られた。	うち1社に確認すると、タクシー利用時のマナーの悪さ(タクシーに行く先々で待たせる、感情が抑えられず、大声で家族を怒鳴るなど)が配車拒否の要因であるようであった。本人・家族にマナーを守ってもらえるよう説明を行うとともに、車内で使えるイラスト付きの説明書をタクシー会社に郵送した。そのタクシー会社から他の2社に対しても働きかけてくれるとのことだった。 障がい理由として断っていたのではなく、タクシーの利用マナーが原因であったため、差別非該当ではあるが、相互による理解・歩み寄りが行われた。
---	-----	-----------------------	--	---

5 事業者による障害者に対する「合理的配慮の提供」に関する相談事例

	行政機関名	障害種別	事例概要	結果
1	市町村	視覚障害	全盲で、金融機関にて自分の預金の引き出しができず、施設職員に代行を依頼し本人と金融機関で手続きをしようとしたが、筆記が本人ではない為対応できないと言われた。	施設職員が代理人として金融機関に対し身分証明を行い、金融機関職員の前で引き出しの記入を行い、金融機関職員が内容を読み上げ、本人に内容の確認をするようにした。施設職員同伴で預金の引き出しができるようになった。
2	市町村	精神障害	平成30年3月に、精神障害者通所施設(就労移行支援事業所)に対し「職員女子トイレ清掃委託」を行う前に、仕様書の手順確認を依頼したところ、施設職員2人と通所者1人が来校。通所者が実際に清掃作業をできるかどうかを施設職員が確認し、施設職員から精神障害者である通所者が作業を行うにあたって、以下3点について配慮をお願いしたいとの要望が出された。 ①「モップによる水拭きよりもぞうきんによる水拭きが、通所者にとって扱いが慣れていて簡単なもので、それでも良いこととして欲しい」(通所者にとって扱いが慣れていない器具を使用することは、精神的な負担があるため。モップは、レバーを引上げて絞るタイプである)。 ②「ゴミ捨て場まで行くときに、通常は、渡り廊下シャッターを開けていくところであるが、精神障害者にとって大型のシャッターを開けていくことには非常に不安を感じるので、シャッターを開けないで行けるルートから行かせてほしい」 ③「精神障害者は手順の確認等の作業に時間がかかり、また、汚れがあると徹底的に取り除かないと気が済まない面もあるので、時間がかかっても良いこととしてほしい」。 なお、障害者は複数人が1人ずつ交代で従事する予定。	対応 ①「水拭き用モップ」のほか、「床用ぞうきん」も用意した。 ② 遠回りであるが、玄関から出て、敷地外の道路を歩いてゴミ捨て場に行くことについて了解した。 ③「時間はかかっても良い」と伝えた。 結果 ①当初は、ぞうきんのみであったが、委託から2か月が経過して、モップとぞうきんとの併用(モップでうまくできなかったところを、ぞうきんで拭く方法)ができるようになり作業スピードもやや向上している。当初から仕上がりは問題ない。(施設職員が、時々様子を見に来て、清掃方法について相談に乗っている) ②、③の配慮により、通所者は不安感なく、落ち着いて清掃に取り組んでいる。職員が行っていたときの2倍くらいの時間がかかるが、仕上がりは、きれいである。
3	県障害福祉課	身体障害 (肢体不自由)	観光で新潟を訪れた際、駅の車いす利用者用窓口を利用したが、行先のバリアフリー情報について教えてもらえなかった。行先ではエレベーターがなく、階段を上がらなければならなかったが、駅員の人員不足を理由に時間がかかると言われた。	事業者を確認したところ、職員の対応が不十分であったことを認めた。後日、職員への周知徹底と改善について連絡があり、相談者へ報告した。

6 事業者による障害者に対する「環境の整備」に関する相談事例

	行政機関名	障害種別	事例概要	結果
1	市町村	視覚障害	短期入所施設で夜間支援員の配置がなく、視覚障がい者向けの施設ではないため、生活上の配慮を要した。	居室からトイレまでの導線の廊下の手すりや壁に鈴をつけ、一人で移動できるようにしたところ、短期入所中、夜間でもけがや事故なく利用できるようになった。