

障害者差別に関する相談

気になることがあったら相談をしてみましょう。



相談の方法は?

- いつ、どこで、どんなことがあったかを具体的に伝えましょう。
- その時の気持ちや、してほしいこと等もお話ししてください。

相談窓口では

- 相談内容をお聞きするとともに、相談者の意向を相手にも伝え状況を確認します。(次のページに相談窓口の例を記載しています。)

※障害者差別解消法の趣旨に沿って相互の調整を進めます。



相談をしたら、どうなるの?

- 相談窓口は、相手方と対応した内容などを相談した方にお伝えし、理解が得られた場合には相談は終了します。

相談窓口で、解決が図られない場合には

- 横浜市では、市長に対するあっせんの申出の制度があります。そのほかにも、担当大臣による行政措置や、訴訟(裁判)をすることで解決を図る場合もあります。

あっせんに関する問合せ

TEL 045 (671) 3601

FAX 045 (671) 3566

E-mail kf-sabetsu-kaisyou@city.yokohama.jp

相談窓口

障害者差別解消法では、対応要領や対応指針のなかで、相談窓口の設置を求めています。相談窓口は相談の内容に応じて様々ですが、具体的な相談窓口は、次の例を参考にしてください。

- 相手方の担当部署**
例：市役所や事業者の責任者
- お客様からの相談を受付ける窓口(民間事業者)**
例：お客様相談窓口・苦情処理窓口
- 事業全体を監督する部署(行政機関等)**
例：各種の制度や施設管理を担当する部署(医療・福祉・教育・雇用等の事業ごとにあります。)
- 障害者差別解消法の内容や運用に関する担当部署**
例：横浜市健康福祉局障害企画課
- 人権担当部署(行政機関)**
例：法務局人権擁護課
- 弁護士会**
例：神奈川県弁護士会法律相談「みまもりダイヤル」045(211)7720

上記以外にも、日頃相談する窓口があれば、まずはそこに相談してみることも大切です。

障害者団体やピア相談員等への相談

- 同じ障害のある方が、相談した方の気持ちに寄り添って、話をお聞きします。
- その時の状況を確認したり、相談窓口をご案内する等のサポートをします。
- ピア相談の日程等については、ピア相談センターにお問い合わせください。
TEL 045 (474) 2272
FAX 045 (475) 2064



横浜市障害者社会参加推進センター
(このリーフレットは、横浜市からの委託を受けて作成しています。)

暮らしにいかす障害者差別解消法

～障害のある人のための「障害者差別解消法」案内～



障害があることで、気づくことがあります

気づきを伝え話し合う
そこから知恵や工夫が生まれます

出会いの中から、一つひとつを変えていく

共に生きる社会は
私達一人ひとりが主役です

障害者差別解消法は、障害のある人への差別をなくし、障害のある人もない人も共に生きる社会を実現することをめざして、平成28年4月からスタートしました。

発行者：横浜市障害者社会参加推進センター

障害者差別解消法は、

行政機関（役所等）や事業者（会社・お店等）に対して、「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」を求めています。

不当な差別的取扱いの禁止とは…

正当な理由がないのに、障害を理由にサービスの提供を拒否することや、障害のない人にはつけない条件をつけることなどが禁止されます。

《たとえば、次のようなことが禁止されます。》

- 受付での対応を拒否する
- 学校の受験や入学を拒否する
- アパートを貸してもらえない 等



障害があるというだけで差別的な取扱いをしてはいけことが原則！！

正当な理由とは、当事者以外の人から見ても納得を得られるような、客観的な事実に基づいた理由のことです。単に事故の危険が想定されるといった理由で、サービスの提供を断るようなことは、事業者の適切な対応とはいえません。

《行政機関や事業所の行動基準》

対応要領

行政機関では、対応要領を策定し、障害者対応の原則や合理的配慮の具体的な事例を示し、職員に周知しています。

対応指針

民間事業者に対しては、民間事業者に対しては、国（各省庁）が事業分野ごとに指針を策定し、障害者に適切な対応を行うために必要な事項を定めています。

社会の中にあるバリア

障害のある人が利用しにくい施設や制度はありませんか。社会の中にあるバリアをなくしていくことで、障害のある人に出来ることが多くなっていきます。

合理的配慮の提供とは…

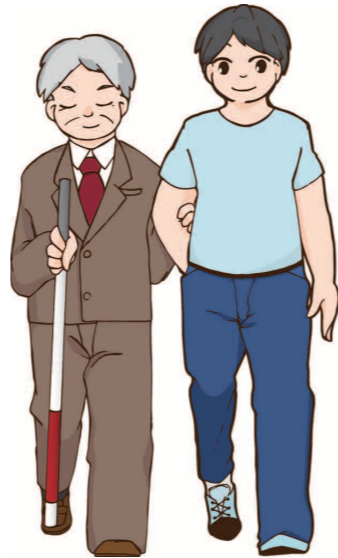
障害のある人から、手助けを必要としているとの意思が伝えられた場合には、負担が重すぎない範囲で対応すること（民間の事業者は、対応に努めること）が求められます。

《たとえば、次のような配慮が求められます》

- 段差がある場合にスロープ等を使って補助する
- 絵や写真等を使って分かりやすく伝える
- 目が見えない人に、書類を読んで説明する 等



「合理的配慮」を提供しないことも障害者に対する差別にあたります。



合理的な配慮は、障害の特性や具体的な状況に応じて、多様な個別性があります。対話を通じて、互いに納得できるような柔軟な対応が求められます。相手に伝えた方法では対応が難しい場合でも、代わりとなる手段を見つけていくことも大切です。



合理的な配慮って、社会のバリアをなくしていくことなんだ。

こんな時はどうしたら？

お店で入店をことわられたり、ちょっとした手助けや工夫があればと思ったことはありませんか。

Aさんは、聴覚に障害があります。ある日、スポーツクラブに入会の申込みをしましたが、入会を断られてしまいました。聞こえる人と一緒に来てくれるなら入会できますとのこと。Aさんは、「一人でスポーツを楽しむこともあるのに」と思いました。

ステップ1 自分の気持ちを大事にしよう《気づき》

○いやな思いをした場合や、配慮が必要な場合は、我慢しないようにすることが大切です。

ステップ2 自分の思いを伝えよう《意思の表明》

○ことわられた場合等には理由を尋ねることも大切です。

- ・具体的な理由が説明されましたか
- ・その説明に納得できましたか
- ・相手の方に話を聞いてみましょう

○配慮してほしいことを相手に伝えることが大切です。

- ・配慮してほしいことを具体的に伝えましょう。

※手話・筆談・身振り・点字等もコミュニケーションの方法です。付添の方が行う場合もあります。

筆談でのコミュニケーションが可能なことを伝えました。スポーツクラブの側も、筆談ボードを用意することになり、Aさんは入会することが出来ました。



障害者の「思い」を伝えていくことが、差別のない社会につながるんだね。