# 令和７年度第１回名古屋市障害者差別解消支援会議

日時：令和７年８月21日（木）午後１時30分～3時30分
場所：名古屋市公館　レセプションホール


１　本市における障害者差別解消の推進にかかる主な取り組み　【資料１】（P. 1）

２　名古屋市障害者差別相談センターの運営状況　【資料２】（P. 11）

３「名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例」（令和７年４月改正）について　【資料３】（P. 29）

４　名古屋城天守閣整備事業の進め方に係る総括について　【資料４】（P. 40）


＜参考資料＞


① 名古屋市障害者差別解消庁内推進会議における報告事例（P. 46）
② 愛知労働局及び名古屋法務局における相談事例（P. 48）
③ 名古屋市障害者差別解消支援会議開催要綱・障害者差別解消支援会議委員名簿（P. 50）

【資料１】

# 1　本市における障害者差別解消の推進にかかる主な取り組み

**【令和６年度】**

**（１）相談及び紛争解決体制等**

| 区　分 | 内　　容 |
|---|---|
| 名古屋市障害者差別相談センターの運営 | 障害を理由とする差別に関する相談に的確に対応し、紛争解決を図るとともに、市民・事業者に向けた啓発事業等を実施。<br>地域の相談窓口や専門相談窓口との連携・協力により、困難事例や複数機関にまたがる相談事案等へ対応。<br>社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会に運営委託（令和2～6年度）。 |
| 名古屋市障害者差別解消調整委員会の開催<br>（令和７年 1月27日） | 事業者による障害を理由とする差別に関する相談事案で、名古屋市障害者差別相談センターへの相談によっても解決を図れなかった事案について、助言又はあっせん等を実施。あっせんによっても解決しない場合は、市長に対して勧告を求める。あっせんの申し立てに応じて随時開催。<br>令和６年度は、あっせん事案がなかったため、第３回障害者差別解消支援会議と合同で開催。 |
| 名古屋市障害者差別解消支援会議の開催<br>（令和６年 7月30日<br>令和６年 9月11日<br>令和７年 1月27日） | 地域における様々な関係機関が、相談事例等に係る情報の共有等を通じて、各自の役割に応じた事案解決のための取り組みや、類似事案の発生防止の取り組みなど、差別を解消するための取り組みを協議する会議を開催。<br>名古屋市及び各機関の取り組みや相談事例・障害者差別解消推進条例の改正案などの確認、意見交換を実施。 |
| 名古屋市障害者差別解消庁内推進会議の開催<br>（令和６年 8月19日<br>令和７年 2月 3日） | 全庁体制で障害者差別解消に取り組むため、健康福祉局主管副市長をトップに、全局長による会議を開催。<br>各職場における相談事案や合理的配慮の好事例等を集約・集積するとともに、各局区室へ提供、周知することで共有を図り、本市における障害者差別解消の取り組みに活用。 |

## （2）職員研修

### ア　健康福祉局主催（あいサポーター養成研修）

| 区　分 | 内　　容 | 参加者数 |
|---|---|---|
| 課長級職員研修<br>（令和6年10月21日・11月14日・令和7年2月4日） | ・あいサポート運動について<br>・多様な障害特性と困っていること、望ましい配慮について<br>・障害者擬似体験<br>・グループワーク　　等 | 147人 |
| 課長補佐級職員研修<br>（令和6年11月1日・15日・12月16日・26日） | | 193人 |
| 指定管理事業者等職員向け研修<br>（令和6年10月16日・12月18日・令和7年2月3日） | | 205人 |
| 窓口職員等向け研修<br>（令和6年10月15日・17日・12月19日） | | 96人 |
| あいサポーター養成研修<br>（市長・副市長・局長級職員対象）<br>（令和6年8月26日・12月17日） | ・あいサポート運動について<br>・多様な障害特性と困っていること、望ましい配慮について<br>・障害者擬似体験 | 37人 |

※対面式の研修とし、市民討論会における差別事案を踏まえ、令和5年度よりグループワークや障害者擬似体験を取り入れた。

※令和6年度より、新たに新任課長補佐級職員研修を実施した。

**※令和7年度は指定管理事業者等職員向け研修及び窓口職員等向け研修を、あいサポーター養成研修とし、希望職員（指定管理事業者等を含む）全てを対象とする。（年4回開催予定）**

### イ　総務局主催（職員研修内のプログラムの一つとして開催）

| 区　分 | 内　　容 | 参加者数 |
|---|---|---|
| 人権指導者養成研修<br>（令和6年7月18・23・25日） | ・障害者差別解消法<br>・名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例<br>・名古屋市職員対応要領　　など | 36人 |
| 新規採用者福祉施設研修<br>（合同研修：令和6年7月11日<br>実習研修：令和6年8月5日～11月15日） | ・障害者差別解消法<br>・名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例<br>・名古屋市職員対応要領<br>・福祉施設実習　　など | 382人 |

※「職場内人権研修（障害者の人権）」（令和6年12月4日～令和7年1月31日）eラーニング

ウ　子ども青少年局主催

| 区　分 | 内　　容 | 参加者数 |
|---|---|---|
| 行政窓口担当者対象<br>発達障害ﾜｰｸｼｮｯﾌﾟ研修<br>（令和６年８月８日） | ・講義「発達障害の理解と擬似体験」<br>・インタビュー「家族の想い」<br>・ワークショップ「窓口で、その時あなたは」 | 60 人 |

※あいち発達障害者支援センター・名古屋市発達障害者支援センター共催

## （３）広報・啓発

### ア　民間活力を活用した広報

| 区　分 | 内　　容 |
|---|---|
| 概　要 | 民間事業者の持つ「特性」や「強み」等を活かした効果的な広報の企画の提案を募り、外部評価委員の審査を経て事業者が提案した広報を実施。令和６年10月より開始した新事業の周知も併せて実施した。<br>（令和６年度委託事業者：株式会社中日新聞社） |
| 事業内容 | ・マンガを制作（全６話）（P.９参照） |

| 区　分 | 内　　容 |
|---|---|
| 第１話 | 障害には様々な種類があることやヘルプマークの説明<br>啓発冊子「こんなときどうする？」の紹介 |
| 第２話 | 医学モデルと社会モデルの説明 |
| 第３話 | 啓発動画「フミダスドーガ」の紹介 |
| 第４話 | 「何かお手伝いできますか？」という声掛けの紹介 |
| 第５話 | 無意識のうちにバリアをつくっていることの説明 |
| 第６話<br>（企業向け） | 合理的配慮の提供支援に係る助成事業の紹介 |

・特設サイト開設
ＵＲＬ：https://www.chunichi.co.jp/k/kyousei
公開期間：令和６年10月17日～令和７年３月末

・特設サイトへ誘導する広告の掲出（マンガの１コマを活用）

| 媒　体 | 実施日・期間 |
|---|---|
| PTA新聞 | 令和６年10月18日 |
| 地下鉄扉ステッカー | 令和６年12月１日～令和７年１月３日 |

・バナー広告の掲出（マンガの１コマやキャラクターを活用）

| 媒体等 | 実施期間 |
|---|---|
| LINE | 令和６年11月27日～12月25日 |
| LocAD（位置情報サービス手法） | |
| 中日新聞WEBトップページ | 令和６年12月25日～令和７年３月末 |

・企業向けのチラシを配布（マンガ第1話～第6話を活用）

| 区 分 | 会報Nagoya | マルト水谷 |
|---|---|---|
| 時 期 | 令和6年12月1日～ | 令和7年1月20日～2月末 |
| 部 数 | 約17,000部 | 約5,000部 |
| 対 象 | 名古屋商工会議所会員企業 | マルト水谷の契約飲食店 |

・一般向けのチラシを配布（マンガ第1話～第5話を活用）

| 区　分 | 実施内容 |
|---|---|
| 配 布 日 | 令和6年12月7日・8日 |
| 配布場所 | レゴランド |
| 部　数 | 約10,000部 |

・中日新聞@school（※）へのバナー広告掲出・特設ページ開設

| 区　分 | 実施内容 |
|---|---|
| 配 信 日 | 令和6年11月19日～令和7年2月末 |
| 対　象 | 市内の小中学生　約16万人 |

※GIGAスクール構想に合わせて生徒一人一人に配られる学校用端末にインストールされるアプリ（愛称チュースク）

・中日新聞（朝刊／市民版）に広告掲載

| 日　程 | 内　容 | 大きさ |
|---|---|---|
| 12月3日 | マンガ、新事業 | 5段＋7段（見開き） |
| 12月6日 | 「障害者週間」記念のつどい | 半5段 |
| 12月23日 | ナゴヤあいサポート事業の講演会（1月19日開催） | 半5段 |
| 1月15日 | 障害者差別相談センター市民講演会（2月15日開催） | 半5段 |

**イ　障害者理解に関する講師派遣事業**

| 区　分 | 内　容 |
|---|---|
| 概　要 | 市民・事業者が、障害及び障害のある人への理解を深めるとともに、社会にある障壁（バリア）を取り除くための配慮やサポート方法等を学ぶことができるよう、障害のある人を含む講師を派遣し、講演や実体験を通じた学びの機会を提供する「障害者理解に関する講師派遣事業」を実施。<br>【事務局ウェブサイト　https://shougairikai-nagoya.jp】 |
| 対象者 | 市民又は市内の事業所、5人以上（原則）の集まり |
| 講師料 | 無料（会場は申込者にて用意） |

【コース別実績内訳】

| コース | | | 件数 | 参加人数 |
|---|---|---|---|---|
| 障害理解入門 | まちで見かける“バリアフリー”から、障害を理解する | | 10 (1) | 341 (100) |
| | 障害者との接し方入門 | | 31 (4) | 1, 475 (357) |
| 障害特性を知り、接し方を知る | 身体障害 | 肢体不自由・車いす体験 | 47 (10) | 3, 055 (1, 013) |
| | | 視覚障害・アイマスク体験 | 46 (8) | 2, 292 (436) |
| | | 聴覚障害・手話体験 | 19 (0) | 1, 221 (0) |
| | | 内部障害・難病 | 0 (0) | 0 (0) |
| | 知的障害 | | 3 (2) | 39 (33) |
| | 精神障害 | | 4 (0) | 105 (0) |
| | 発達障害 | | 12 (4) | 433 (90) |
| | 総合コース | | 33 (0) | 765 (0) |
| スポーツや交流を通じて障害を知る | 「ボッチャ」をやってみよう | | 18 (8) | 1, 043 (560) |
| | 「車いすバスケ」をやってみよう | | 6 (3) | 363 (261) |
| 働く障害当事者や、障害のある子を育てる保護者の話を聞き、知る | 社会で活躍する障害者－当事者の話を聞いてみよう（講演型） | | 1 (0) | 8 (0) |
| | 障害のある子どもの子育て－保護者の体験談（講演型） | | 5 (1) | 94 (35) |
| まちの中の“バリア”を知り、障害を理解する | 店舗やオフィスのバリアフリー化アドバイス | | 0 (0) | 0 (0) |
| | まちの中の“バリア”を見つけてみよう | | 3 (0) | 27 (0) |
| 「あいサポーター養成研修」のみ | | | 10 (10) | 521 (521) |
| 合　計 | | | 248 (51) | 11, 782 (3, 406) |

※（　　）内数値は、あいサポーター養成研修開催分（再掲）

### ウ　各種ガイドブックを活用した啓発

| 区　分 | 内　　容 |
|---|---|
| 概　要 | ・『名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例【ガイドブック】』<br>条例の理解促進を図るため、内容や考え方について、具体的な事例やイラスト、わかりやすい表現を用いて解説した冊子 |
| | ・『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』<br>障害及び障害者の正しい理解のため、各障害の特性とこれまで実際に障害者が体験した事例等をもとに、適切な接遇応対の例を紹介した冊子 |
| 活用例 | 各局区の職員研修、障害福祉施設の新規参入事業者研修　等 |

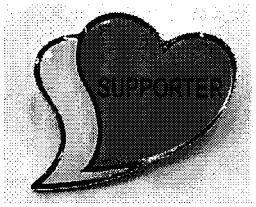
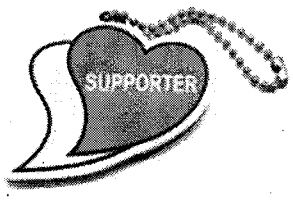
**【令和６年度新規事業】（※令和６年10月事業開始）**

**（１）障害者への合理的配慮の提供支援に係る助成事業**

| 区　分 | 内　　容 |
|---|---|
| 概　　要 | 事業者による障害者への合理的配慮の提供を支援するため、物品購入等に要する費用に対して一部助成を行う。 |
| 実施主体 | 名古屋市<br>ただし、「障害者差別相談センター事業」の一環として実施 |
| 助成対象 | ・名古屋市内に事務所又は事業所を有し、飲食・物販・医療等不特定多数の者が利用し、障害者の利用が見込まれる事業を行う事業者<br>・名古屋市内において活動している町内会、サークル、PTA等の団体やグループ |
| 助成内容 | ① コミュニケーションツール作成費<br>助成限度額：５万円<br>（対象例）点字メニュー、コミュニケーションボード等<br>② 物品購入費<br>助成限度額：１０万円<br>（対象例）折り畳み式スロープ、筆談ボード等<br>※ ①・②の区分それぞれにつき、年度内各1回申請可 |
| 申請等窓口 | 名古屋市障害者差別相談センター |
| 利用の流れ | 相談・申請（事業者等）→ 交付決定（センター）→ 作成・購入（事業者等）→ 完了報告（事業者等）→ 助成額確定（センター）→ 請求（事業者等）→ 交付・公表（センター） |
| 留意事項 | ・申請前に必ず申請内容について相談・助言を受けること。<br>・申請日時点において、「ナゴヤあいサポート事業」に参画し、「あいサポート企業（団体）」の認定を受けていること。（予定でも可）<br>・物品等の発注は、助成金交付決定後に行うこと。 |
| 広報啓発 | ・事業者等に啓発物品を交付し、店舗等へ掲示することにより、取り組みのPRと障害者への合理的配慮の提供について啓発につなげる。<br>・障害者差別相談センターのホームページに助成金を交付した事業者等の実際の活用状況や利用者の声等を紹介し、広く周知を図る。 |

※助成金相談・申請状況はP.17参照

## （2）ナゴヤあいサポート事業

<table>
<tr><th colspan="2">区　分</th><th colspan="2">内　容</th></tr>
<tr><td colspan="2">趣　旨</td><td colspan="2">障害の特性を理解し、障害のある方に対してちょっとした手助けや配慮を実践する「あいサポーター」を養成することにより、障害の有無にかかわらず、全ての人が住みやすい社会の実現を目指す「あいサポート運動」（平成 21 年鳥取県で開始）を「ナゴヤあいサポート事業」として実施し、「意識のバリアフリー行動」の推進に取り組んでいくもの。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">事業内容</td><td rowspan="2">あいサポーター養成研修</td><td>実施方法</td><td>■集合研修（市民向け）の実施<br>・令和 6 年 11 月 25 日（月）14:00～16:30（参加者 17 人）<br>・令和 7 年 1 月 19 日（日）　13:30～16:30（参加者 292 人）<br>※特別回として金澤翔子氏・泰子氏の講演会を開催<br>・令和 7 年 3 月 8 日(土)　14:00～16:30（参加者 34 人）<br>■講師派遣研修（5 名以上の学校や企業・団体向け）の実施<br>・希望により随時開催（開催件数 51 件、参加者 3,406 人）<br>■市職員研修において実施（参加者 678 人）</td></tr>
<tr><td>研修内容</td><td>・あいサポート運動について<br>・様々な障害の特性、困りごと、必要な配慮等について<br>・障害理解を深める研修</td></tr>
<tr><td>「あいサポーター等」の認定</td><td colspan="2">・研修受講者を「あいサポーター」として認定し、「あいサポートバッジ」を交付（小学生は「あいサポートキッズ」として、「あいサポートストラップ」を交付）<br>・研修受講した企業・団体を「あいサポート企業・団体」として認定し、認定証・ステッカーを交付<br>  <br>あいサポートバッジ<br>  <br>あいサポートストラップ<br> <br>あいサポートステッカー</td></tr>
<tr><td>ステップアップ研修</td><td colspan="2">・「あいサポーター」が障害理解を深め、「意識のバリアフリー行動」の実践に結びつけるため、ステップアップ研修を実施<br>（令和 7 年度開始）</td></tr>
<tr><td colspan="2">養成実績<br>(R7. 3 末現在)</td><td colspan="2">・あいサポーター　3,218 人<br>・あいサポートキッズ　1,209 人<br>・あいサポート企業・団体　9 ヶ所</td></tr>
</table>

**医学モデル**とは障害によって生み出される障壁は、その**障害がある個人の心身機能に原因があるという考え方**よ。例えば私みたいな車いすの人が段差を登れないのは、車いすを使っていることが原因で、その障害を解消するためにリハビリをしたり、治療をしたりする必要があるという考え方なの。
それに対して**社会モデル**は、障害によって生み出される障壁は個人の心身機能の問題ではなく、**モノ、環境、制度など社会の在り方によって生み出されているという考え方**よ。例えば車いすの人が行きたいお店に行けない原因は、その人の身体機能にあるのではなく、お店に入るまでの段差や障害物にあるということなの。

私たちが日々の生活の中で**「何かお手伝いできますか？」**という声掛けをすることで、今よりもっと障害のある人もない人も生活しやすい社会ができるよ。
障害についてもっと学んでいこうとすると「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮」といった言葉がたくさん出てくるんだ。皆が声をかけたりお手伝いをするときに、こういった言葉や考え方についても知っていてくれると嬉しいな！

## 事業者・団体の皆様　必見

⑥

令和6年
**10月**
から開始

### 名古屋市

# 障害者への合理的配慮の提供支援に係る助成事業

障害者差別解消法では、事業者による障害者への合理的配慮の提供が義務化されています。名古屋市では、事業者のみなさまを支援する助成事業を実施していますので、ご活用ください。

対象者

1. **市内に事務所又は事業所を有し、飲食・物販・医療等のサービスを不特定多数の者が利用し、障害者の利用が見込まれる事業を行う事業者**
2. **市内において活動している町内会、サークル、PTA 等の団体やグループ**

注）本助成事業は、障害者個人ではなく、障害者への配慮を必要とする事業者・団体を対象としています。

申請方法

**申請前に、まずは名古屋市障害者差別センターにご相談ください。**

注）ナゴヤあいサポート事業へ参加していただく必要があります
助成後でもOK!

点字メニュー・コミュニケーションボードなどの
**コミュニケーションツール作成費**　最大 **50,000円**

折りたたみ式スロープ・筆談ボード等の
**物品購入費**　最大 **100,000円**

詳しくはこちら▶
名古屋市障害者差別相談センターHP

「意識のバリアフリー」という言葉を聞いたことがありますか？バリアフリーとはスロープや手すりをつけるなど、物理的な障壁（バリア）を取り除くためのものです。それに対して「意識のバリアフリー」とは、偏見や差別、無関心などをなくし、障害に関する理解を深め、支え合おうという考え方です。この考え方を浸透させていくことが、障害のある人もない人も住みやすい共生社会の実現につながります。

本事業は、名古屋市より株式会社中日新聞社が受託し運営しています。

名古屋市健康福祉局障害福祉部障害企画課　TEL：052-972-2538　FAX：052-951-3999

## ２　名古屋市障害者差別相談センターの運営状況

（令和６年４月～令和７年３月）※特記以外は令和７年３月末時点

### Ⅰ　障害者差別に関する相談、調査及び調整

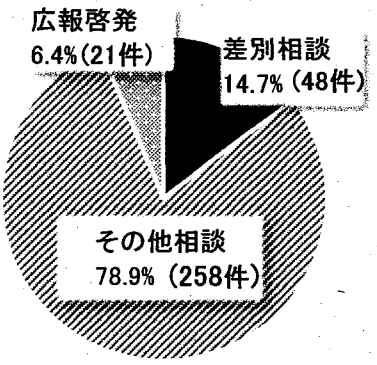
### １　障害者差別相談センター及び地域の相談窓口で受理した相談件数

※（　）内は、対応延べ件数　　（単位：件）

| | センターに直接寄せられた相談 | | 地域の相談窓口から、センターへ引継がれた相談 | | 地域の相談窓口が受け対応した相談 | | 総　計 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **総　計** | **313** | **(1092)** | **1** | **(2)** | **13** | **(60)** | **327** | **(1154)** |
| 差別相談 | 43 | (511) | 0 | (0) | 5 | (25) | 48 | (536) |
| その他相談 | 249 | (525) | 1 | (2) | 8 | (35) | 258 | (562) |
| 広報啓発 | 21 | (56) | - | - | - | - | 21 | (56) |

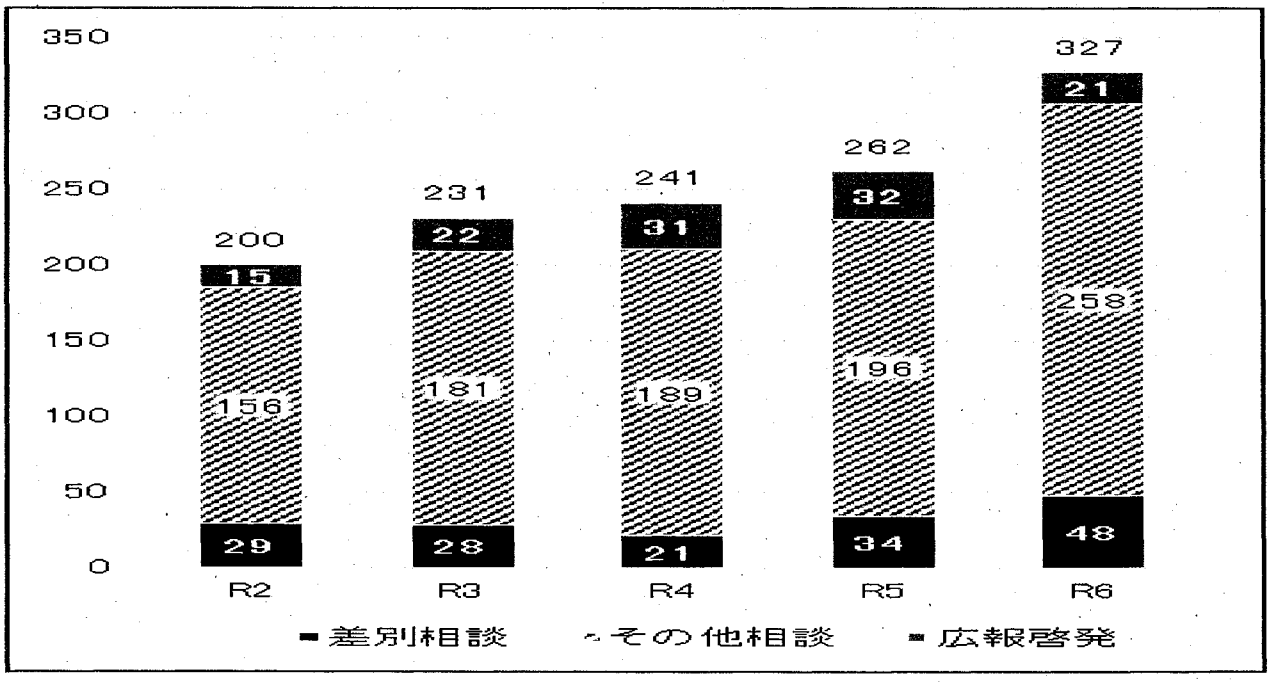
※ 障害者への合理的配慮の提供支援に係る助成事業に係る相談は除く

【地域の相談窓口】
区役所・支所、保健センター、障害者基幹相談支援センター
【相談の内訳】
・差別相談：センターで障害者差別にかかる相談事案として受理した相談
・その他相談：差別にはあたらない生活上の困り事や不安の傾聴、法や制度に関する問合せなど
・広報啓発：出前講座の依頼　など




センター及び地域の相談窓口に寄せられた相談の総件数は、３２７件（延べ１１５４件）でした。このうち差別相談は４８件（延べ５６３件）で、地域の相談窓口での対応件数が５件、市外の事案が１件ありました。事業者からの相談は３件、名古屋市の事案が７件ありました。

【参考】相談受付実数（年度別）　　（単位：件）

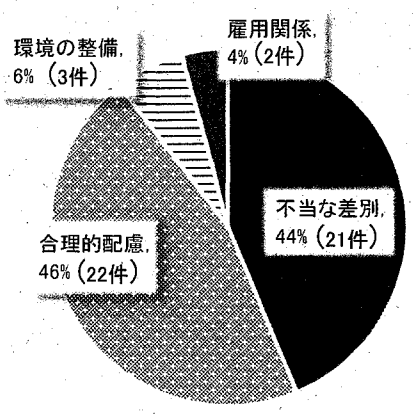


## 2　センター及び地域の相談窓口における差別相談の内訳

### （1）差別の分類

（単位：件）

| 差別の分類 | R5 | R6 |
|---|---|---|
| 不当な差別 | 21 | 21 |
| 合理的配慮 | 10 | 22 |
| 環境の整備 | 0 | 3 |
| 雇用関係 | 3 | 2 |
| 総　計 | 34 | 48 |

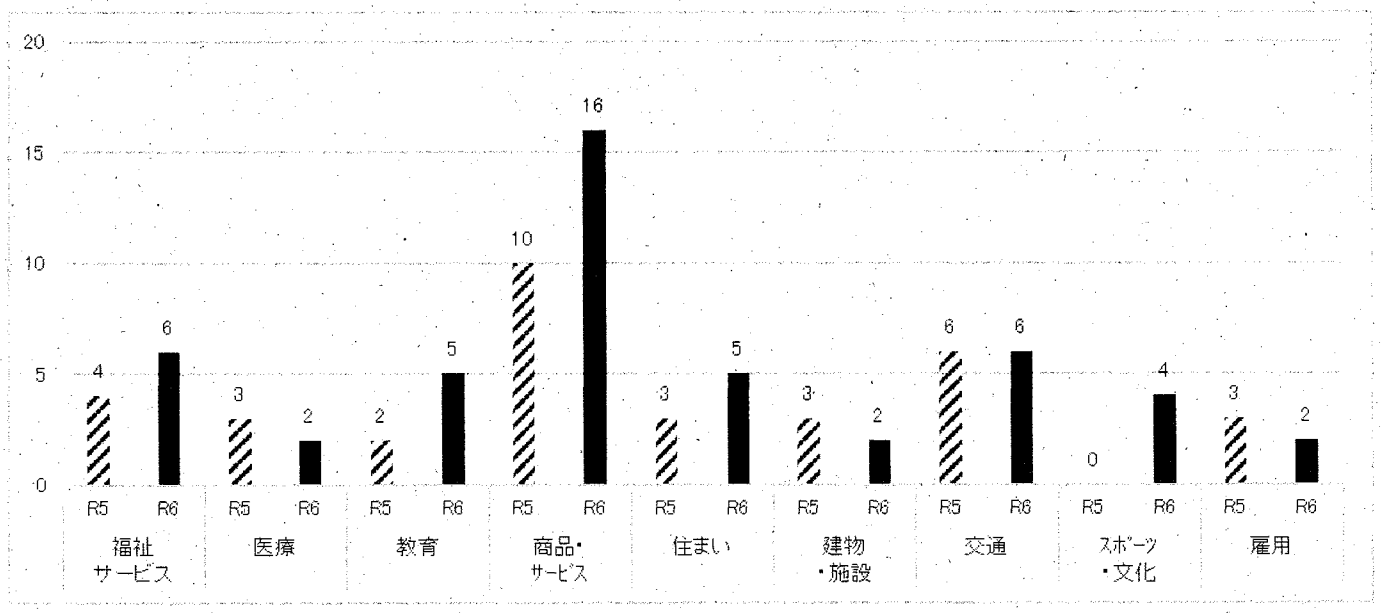



センターが差別相談として受理し対応した事案は、【別表】のとおりです。

この中には、内閣府の障害を理由とする差別に関する試行相談窓口（つなぐ窓口）から対応を引き継いだもの（５件）も含まれています。

### （2）相談分野

（単位：件）




**【相談分野の例】**
- 「商品・サービス」…商品売買だけでなく、飲食店や対人サービスなど
- 「住まい」…不動産の売買、賃貸契約のほか、町内会など
- 「建物・施設」…不特定多数の方が利用する建物など
- 「交通」…電車、バス、タクシーなど
- 「スポーツ・文化」…スポーツ、文化芸術活動、生涯学習活動など

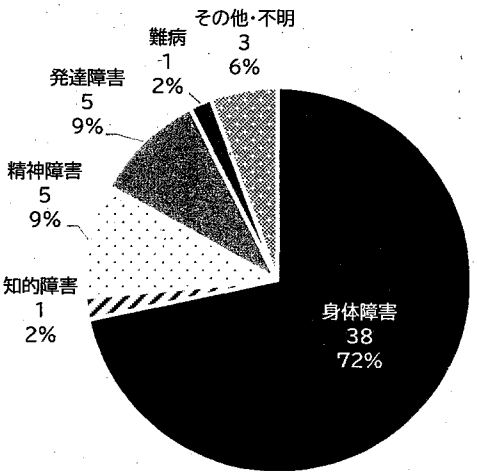
「商品・サービス」の分野での相談が１６件と最も多く、うち３件は視覚障害のある人のATM等機械の操作に関する相談でした。「交通」の分野６件のうち、５件は車いすユーザー、１件は盲導犬ユーザーの利用に関する相談でした。

また、スポーツジムやスポーツ大会での相談が重なり、「スポーツ・文化」の分野での相談が４件と増加しました。

### （３）当事者の主たる障害種別

（単位：件）

| 障害種別 | | R5 | R6 計 | R6 男 | R6 女 | R6 不明 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 身体障害 | | 19 | 38 | 22 | 12 | 4 |
| | 視覚 | 7 | 14 | 11 | 2 | 1 |
| | 聴覚 | 5 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| | 音声・言語 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| | 盲ろう | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 肢体不自由 | 7 | 16 | 7 | 8 | 1 |
| | 内部 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| | 不明 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 知的障害 | | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 精神障害 | | 5 | 5 | 2 | 3 | 0 |
| | 統合失調症 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | うつ病 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 双極性障害 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 不安障害 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | その他・不明 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 発達障害 | | 8 | 5 | 0 | 3 | 2 |
| | 自閉症スペクトラム症 | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| | 注意欠如・多動症 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 限局性学習障害 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | その他・不明 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 高次脳機能障害 | | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 難病 | | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| その他・不明 | | 2 | 3 | 2 | 0 | 1 |
| 総計 | | 37 | 53 | 26 | 20 | 7 |

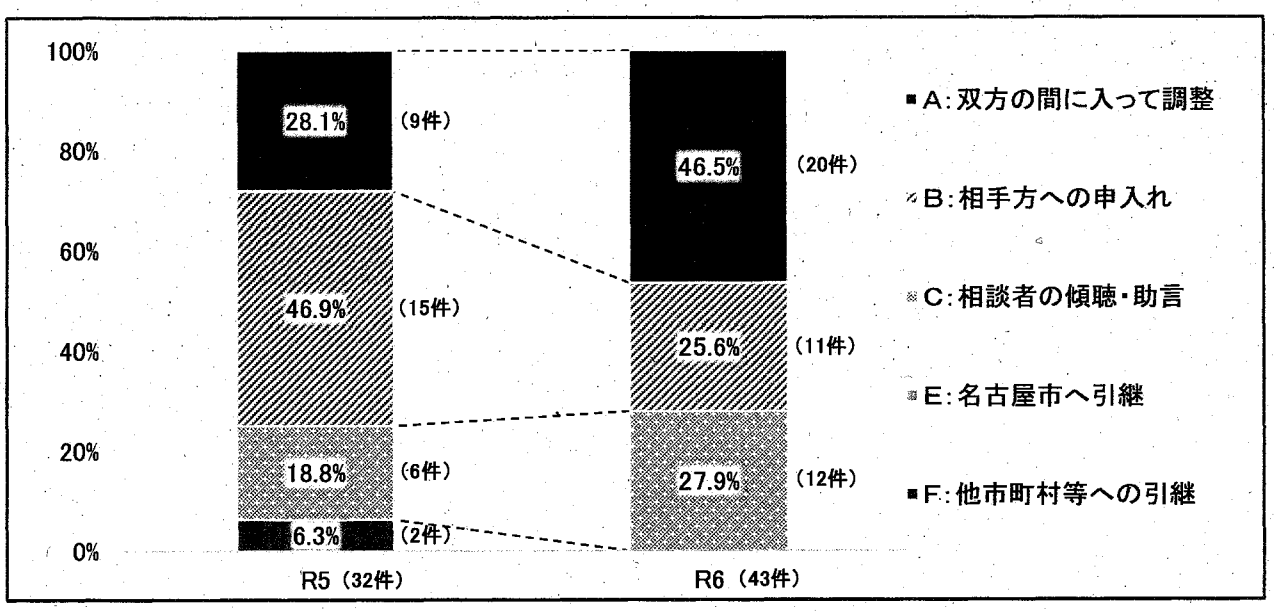



※重複障害の場合は、全ての区分に計上しているため、差別相談件数とは一致しない。

差別相談４８件のうち、身体障害のある人からの相談が３８件と最も多く、次いで精神障害及び発達障害のある人からの相談がそれぞれ５件ありました。身体障害のうち肢体不自由のある人からの相談が最も多く１６件、次いで視覚障害のある人からの相談が１４件ありました。

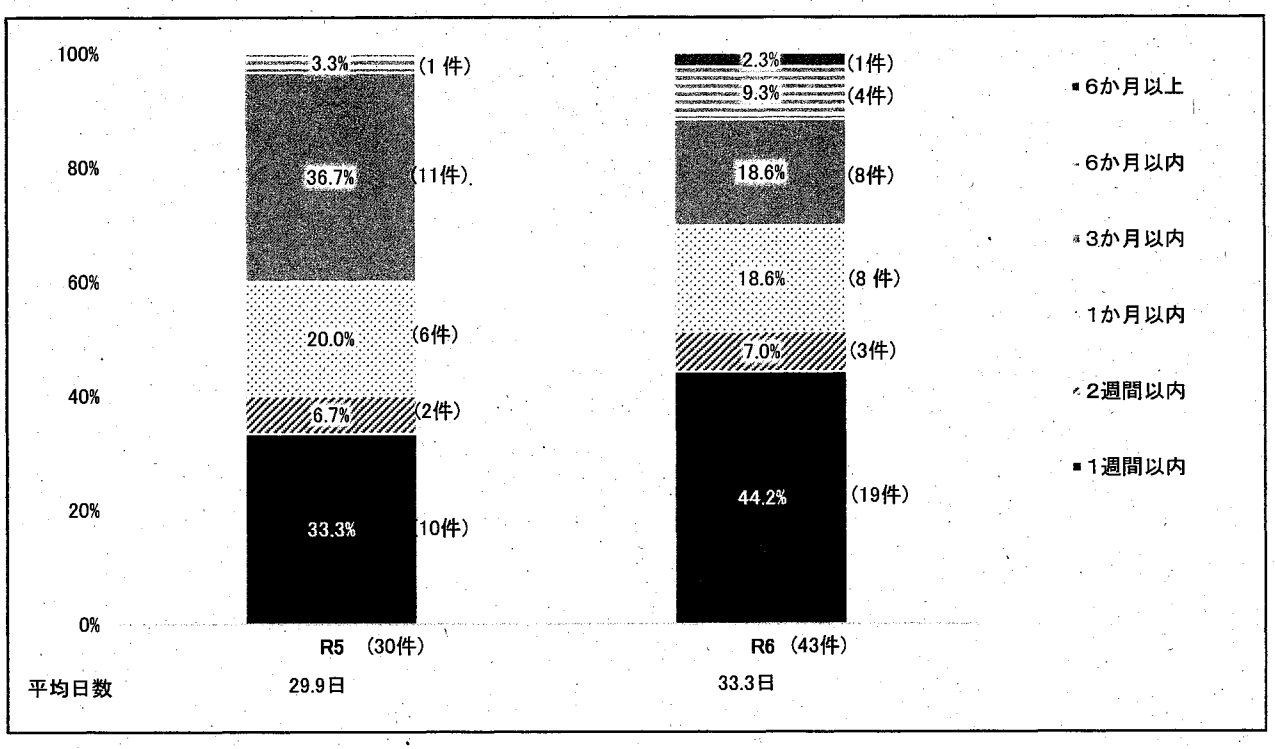
## 3　センターにおける差別相談の対応状況

### （１）センターによる調整の状況




センターが対応した差別相談４３件（地域の相談窓口が対応した５件を除く）のうち３１件は、センターが直接介入し、相手方事業者と調整（上記Ａ及びＢ）を行いました。

### （２）終結に至るまでの所要日数




センターでは、原則、相談者へ調整結果をフィードバックし意向の確認を行ったうえで、対応終結を判断しています。

終結した差別相談４３件中１９件が、１週間以内に対応を終結しています。終結に至るまでの平均日数は、３３．３日となっています。

## Ⅱ　連絡調整会議の運営

大学教授、弁護士、障害当事者、事業者代表及びセンター職員で構成し、全ての差別相談事案について協議・報告を行いました。

| 実　績 | R2 | R3 | R4 | R5 | R6 |
|---|---|---|---|---|---|
| 開催回数 | 8回<br>（6回） | 7回<br>（3回） | 10回<br>（1回） | 12回<br>（1回） | 13回<br>（3回） |
| 審議件数 | 53件 | 37件 | 40件 | 66件 | 85件 |
| 1回あたりの審議件数 | 6.6件 | 5.3件 | 4.0件 | 5.5件 | 6.5件 |

※（　　）：オンライン開催回数

## Ⅲ　障害者差別に関する相談に従事する人材の育成

### 地域の相談窓口従事者向け研修

「地域の相談窓口」（区役所・支所、保健センター、障害者基幹相談支援センター）に従事する職員を対象に、障害者差別解消法等について理解を深め、障害者差別相談に必要な知識や技術を向上させる研修を実施しました。

| | 実施日 | 研　修　内　容 | 参加人数 |
|---|---|---|---|
| 1 | 5月24日<br>（ハイブリッド） | ○講義「障害者差別解消について」<br>弁護士、名古屋市視覚障害者協会会長　田中　伸明　氏<br>○説明「地域の相談窓口における相談対応のポイント」<br>名古屋市障害者差別相談センター　センター長　山田 | 27人 |
| 2 | 7月31日<br>（ハイブリッド） | ○講義「居住支援から考える障害者差別解消のポイント」<br>住まいサポートなごや　所長　柳田　智美　氏<br>住まいサポートなごや　住宅相談員　杉本　みさ紀　氏<br>○事例検討（グループワーク）<br>○事例紹介<br>名古屋市障害者差別相談センター　センター長　山田 | 12人 |
| 3 | 10月16日<br>（集合） | ○講義「知的障害、発達障害のある人の理解のために」<br>名古屋手をつなぐ育成会　副理事長　濱田　智恵実　氏<br>○障害擬似体験 | 13人 |
| 4 | 1月30日<br>（集合） | ○講義「対応困難者への接し方と相談員のメンタルケア」<br>臨床心理士/公認心理師/社会福祉士　西川　絹恵　氏<br>○事例検討（グループワーク）<br><br>★虐待相談センターと合同開催 | 10人 |

## Ⅳ　障害者差別解消の推進を目的とする広報啓発事業

### 1　出前講座

差別解消法、障害者差別相談センターの役割、寄せられた相談事例の紹介等により、障害を理由とする差別の解消について考えていただく講座を実施しました。

| 受講対象 | R4 | R5 | R6 |
|---|---|---|---|
| | 件数（参加人数） | 件数（参加人数） | 件数（参加人数） |
| 当事者(本人・団体) | 1件（　6人） | 1件（　5人） | 2件（ 38人） |
| 事業者(福祉サービス) | 8件（286人） | 18件（308人） | 8件（200人） |
| 事業者(一般) | 5件（101人） | 6件（155人） | 2件（ 60人） |
| 市・区役所等 | 4件（ 89人） | 4件（196人） | 6件（142人） |
| 一般市民 | 9件（572人） | 6件（196人） | 1件（ 33人） |
| 地域関係団体 | 4件（110人） | 0件（　0人） | 0件（　0人） |
| 合　　計 | 31件（1164人） | 35件（860人） | 19件（473人） |

### 2　市民講演会

一般市民を対象に、障害を理由とする差別や偏見の解消について、市民みんなの課題として捉え、考えるきっかけをつくることを目的に実施しました。

・日　時：令和７年２月１５日（土）午後１時３０分～３時５０分
・会　場：鯱城ホール（名古屋市中区栄一丁目23番13号伏見ライフプラザ5階）
・内　容：テーマ「障害のある人もない人も共に生きる社会をめざして」
　第１部　基調講演＆トーク
　　○基調講演「障害者差別解消法がめざす社会」
　　講師　手嶋　雅史氏（椙山女学園大学人間関係学部人間共生学科教授）
　　○トーク「ダンス活動で実現するインクルーシブな社会」
　　司会　手嶋　雅史氏
　　登壇者　Mr.Takashima（愛Wishプロジェクト代表　髙島　康貴氏）
　　前川　陽氏、前川　満氏、前川　奈々氏（愛Wishプロジェクトパフォーマー）
　第２部　音楽とダンスの舞台「ひらいてたんぽぽ唄」
　　出演　愛Wishプロジェクト
　　演奏　栗原　幸江氏（マリンバ奏者）、スカルサクラ　Gamelan Sekar Sakura
　　特別ゲスト　山本　麻代氏（無音の舞踊家）
・参加者数：２５４人

## V　障害者への合理的配慮の提供支援に係る助成事業（令和６年10月事業開始）

### １　事業開始準備

令和６年８月より、事業開始に向け、職員１名増員し、所要の準備を実施しました。

・申請の手引きの作成
・ホームページの改修
・案内チラシの作成
・事業者への周知（DM送付：市内1,078ヶ所）　等

### ２　実績（令和６年10月～令和７年３月）

**（１）相談状況**

| 区　分 | 事業者 | 団体・ｸﾞﾙｰﾌﾟ等 | その他 | 合　計 |
|---|---|---|---|---|
| ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝﾂｰﾙ作成費 | 4件 | 1件 | 0件 | 5件 |
| 物品購入費 | 31件 | 2件 | 1件 | 34件 |
| その他照会等 | 10件 | 1件 | 1件 | 12件 |
| 合　　計 | 45件 | 4件 | 2件 | 51件 |

**（２）申請状況**

| 区　分 | | 申請件数 | 助成金交付 | |
|---|---|---|---|---|
| | | | 件　数 | 交付金額 |
| 事業者 | ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝﾂｰﾙ作成費 | 5件 | 5件 | 50,400円 |
| | 物品購入費 | 14件 | 14件 | 1,159,915円 |
| | 計 | 19件 | 19件 | 1,210,315円 |
| 団体・ｸﾞﾙｰﾌﾟ等 | ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝﾂｰﾙ作成費 | 0件 | 0件 | 0円 |
| | 物品購入費 | 0件 | 0件 | 0円 |
| | 計 | 0件 | 0件 | 0円 |
| 合　計 | ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝﾂｰﾙ作成費 | 5件 | 5件 | 50,400円 |
| | 物品購入費 | 14件 | 14件 | 1,159,915円 |
| | 計 | 19件 | 19件 | 1,210,315円 |

**（３）主な申請内容**

| 区　分 | 内　容 |
|---|---|
| ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝﾂｰﾙ作成費 | ・点字シール（タクシー事業者名や車両番号等の点字表示） |
| 物品購入費 | ・折り畳みスロープ（店舗等の出入口の段差解消）<br>・筆談ボード（聴覚障害者とのコミュニケーション補助）<br>・タブレット（劇場鑑賞の際の聴覚障害者用字幕表示アプリ）<br>・ストレッチャー（寝たきりの方の病院までのタクシー輸送）<br>・傘（雨天時の屋根がない場所での車椅子のタクシー乗車）<br>・車いす（麻痺のある人の院内移動）<br>・グリップ（スムーズにタクシー乗降するため）<br>・歯科用クッション（診療用チェアからの転倒・転落防止）<br>・電子メモパッド（聴覚障害者とのコミュニケーション補助） |

## 【別表1】障害者差別相談センターが対応した差別相談一覧／令和6年度（つなぐ窓口から引き継いだ5件を含む）

【区分】　市：名古屋市　その他行政：名古屋市以外　民間：民間事業者　指定：民間の指定管理事業者
【分野】　福祉サービス　医療　教育　雇用　商品・サービス　住まい　建物・施設　交通　スポーツ・文化
【調整ﾚﾍﾞﾙ】　A：双方の間に入って調整　B：相手方への申入れ　C：傾聴・助言　D：問合せ対応　E：市へ引継　F：他市町村等へ引継

| No | 障害種別 | 区分 | 分野 | 相談内容 | 分類 | 対応状況 | 調整ﾚﾍﾞﾙ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 身：視覚 | 民間 | 商品・サービス | 車いすの母親と視覚障害のある息子が旅行の申込みをした際に、視覚障害を理由に同伴する母親の介助ができないものとして、別の介助者の同伴を条件とされた。 | 不当 | 当該旅行会社に事実確認をしたところ、事前に、スタッフができることとできないことや配慮について、相談者と協議をした上でツアーを行ってきたが、ツアー中にスタッフが母親を介助したり、見守らなければならない状況が頻繁に生じるなど、相談者の意思表明の有無に関わらず常態的に合理的配慮を提供してきたことがわかった。契約上、軽微でない介助・見守りは添乗員等の本来業務ではなく、当該旅行会社が提示した条件は、参加を促す正当性があるとも考えられ、他の客と一緒に参加するツアーの性質や目的に照らし、当該旅行会社が母親を介助しなければならない状況が頻繁に生じることは、過重な負担であると一定程度理解できるため、障害を理由とした不当な差別的取扱いがあったとは言えないと判断した。相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | A |
| 2 | 身：肢体不自由 | 民間 | 住まい | （つなぐ窓口からの引継ぎ事案）<br>車いすユーザーになったため、マンション管理組合に簡易スロープの設置をお願いしたが断られた。 | 環境 | 相談者に相談内容の詳細を伺った時には、スロープ設置が決定されていたため、対応を終了した。 | C |
| 3 | 身：肢体不自由 | 民間 | 住まい | 長距離歩行が困難になったことから電動車いすの利用を検討しており、段差があるマンションのため、電動車いすを駐輪場に置くことをお願いしたが、管理会社より盗難や事故の可能性、スペースがないことを理由に断られた。 | 合配 | 現地調査を行った結果、駐輪場に電動車いすのスペースを常に確保することは難しく、段差が歩道に面していることからスロープ設置も難しい状況にあった。併せて、当該管理会社に事実確認をしたところ、「相談者からの提案でエントランスに置くことを検討したが消防法上不可能で、駐車場を安く貸すことを提案したが、相談者から断る返事があった」と回答を得た。しかし、相談者より、電動車いすを駐輪場に置くことが可能な物件に引越が決定したと報告をいただき、対応を終了した。当該管理会社からは、「今後は合理的配慮に限らず環境の整備についても大家と相談しながらできることをする」と回答を得た。 | A |
| 4 | 身：視覚 | 民間 | 福祉サービス | DX化により、ヘルパーの活動状況を端末でしか確認できなくなった。読み上げはされるが、自分が承認した内容を事業所と共有したいため、書面の時のようにリアルタイムで確認できるようにテキストデータで自分のスマホに送ってもらえないかと依頼したが、難しいとの説明があった。 | 合配 | 相談者は、アプリの情報をリアルタイムで共有できる仕組みについて当該事業所に依頼するため、話す内容を整理したいとのことだった。現状の環境の中で考えると、端末で承認した内容をテキスト化してスマホに送るといった依頼を継続するのが現実的ではないかと助言した。相談者自身で当該事業所と対話することを望まれたため、一旦対応を終了した。 | C |
| 5 | 身：肢体不自由 | 民間 | 商品・サービス | ホテル予約の際、入浴時と起床時の介助のため、自分で手配したヘルパーが入室してよいか受付に聞いたところ、1名分の追加料金を支払えば入室可能と言われた。 | 合配 | 当該ホテルに事実確認をしたところ、「セキュリティ上の問題があること、追加で入室した場合に追加料金が発生するルールで、障害のある人にだけ特別扱いはできない」と回答があった。セキュリティ上の問題について、ヘルパーは身分証明書の提示が可能であると説明し、ヘルパーの介助が必要な場合には、特別扱いではなく障害のあるお客様への配慮として考えていただくよう申し入れた。本社にも事実確認をしたところ、当該ホテルの回答は誤りで、「ヘルパーの介助が必要な場合には、障害のあるお客様への配慮として考える。今後は、ホテル全体で対応を統一していく。」と回答があった。相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | A |
| 6 | 身：視覚 | 民間 | 商品・サービス | コンビニでチケットの予約購入をするため、機械操作を店員に依頼したところ、「機械の操作はできない、触れない」と言われ、チケットの予約も購入もできなかった。 | 合配 | 当該店舗に事実確認をしたところ、「障害者差別解消法について従業員に周知しているが、配慮に欠ける対応だったため、直接相談者に謝罪したい」と回答があった。障害のある方への対応について、再度各加盟店へ周知徹底いただくようお願いした。相談者には、当該店舗より謝罪と今後の対応改善についての話があり、対応を終了した。 | A |
| 7 | 身：視覚 | 民間 | 建物・施設 | 商業施設の点字ブロックに沿って歩いていたところ、植木が顔にぶつかった。インフォメーションセンターに植木の移動をお願いしたが、改善されなかった。 | 合配 | 現地調査を行った結果、植木の枝が点字ブロック上にかかっていることを確認した。管理者へ、当該植木の移動や枝葉の剪定をし、視覚障害者が安全に点字ブロックを確認しながら歩行できるよう申し入れた。その結果、植木の移動及び小さな植木との交換が行われ、相談者にフィードバックし、対応を終了した。 | A |
| 8 | その他・不明 | 民間 | 雇用 | 職場で、合理的配慮の提供をお願いしたが無視された。 | 雇用 | 雇用場面における差別に関する相談のため、障害者雇用促進法の範疇となり、所轄である勤務地のハローワークをご案内したところ、ご自身で相談するとの意向があったため、対応を終了した。 | C |
| 9 | 身：視覚 | 民間 | 商品・サービス | コンビニで電子レンジの操作をお願いしても断られるときがある。本社に連絡したところ謝罪され、当該店舗の責任者に従業員への指導を徹底してもらうことになったが、改善されなかった場合に介入してほしい。 | 合配 | 自身の障害やその障害によりサービスを利用する上で困っていることを丁寧に説明するよう助言し、当該店舗の対応が改善されなかった場合に改めて相談いただくこととなり、一旦対応を終了した。 | C |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 身:視覚 | 民間 | 医療 | 電話で診療予約が可能か問い合わせたが、ネットのみ可能と言われた。また、窓口では、診察券のバーコードを機械にかざしてほしいと受付の人に頼むと、自分でするように言われることがあり困る。 | 合配 | 相談者自身で当該病院と交渉することを希望されたため、電話での予約を合理的配慮として求めていただくこととし、対応を終了した。なお、その際には、相手の事情も受け入れつつ、自身の困りごとを丁寧に説明して理解いただきながら、お互いにできることを一緒に考える姿勢で臨むと円満に解決しやすいと助言した。 | C |
| 11 | 身:視覚 | 民間 | 福祉サービス | (事業者からの相談)<br>採用試験の受験者である弱視の方から、ルーペの持ち込みの許可や試験問題の拡大、試験時間延長の申し出があった。ルーペの持ち込みと問題の拡大版の作成は可能だが、試験時間延長の申し入れについてはどのように検討すればよいか。 | 合配 | 弱視によって何が社会的障壁となっているか、その障壁を取り除くために時間延長が必要かを検討する必要があり、入学試験や定期試験時等、これまでの合理的配慮を参考に、現在在籍している大学などに相談してそれに準じて延長時間を設定してはどうか提案した。後日、事業者より、本人了承の上、大学への問い合わせが行われ、試験時間延長が決定したと報告があり、対応を終了した。 | C |
| 12 | 身:視覚 | その他行政 | 商品・サービス | 行政機関に情報開示請求した資料が、字が薄く、小さくて見えない。視覚障害者に対する配慮がない。 | 合配 | 行政機関に、コピーの濃度をあげることや拡大版の作成の検討をお願いしたところ、コピーの濃度をあげることを既に検討しており、拡大版については、開示する資料が多くて負担が大きいこと、行政文書の公開はありのままのサイズでなければならないことを相談者に丁寧に説明して納得を得た、と報告いただいた。相談者には、合理的配慮の提供について具体的な申し入れが必要であることを説明し、対応を終了した。 | A |
| 13 | 身:視覚 | その他行政 | 福祉サービス | 行政機関からの通知書が、スマホの読み上げ機能で一部読み取れなかったため、電話で事情を説明して読み上げを依頼したが、ヘルパーに頼むよう言われた。 | 合配 | 結果的に対応されて解決済みとのことだが、苦情にならないと対応されず、コロナ禍以前より社会的障壁が増えているように感じることを知ってほしいと希望されたため、傾聴に努め、対応を終了した。 | C |
| 14 | 身:内部 | その他行政 | 教育 | 特別支援学校に、看護師による医療ケアを受けられるよう相談したが、様々な会議・手続きを経た上で認められるため、半年かかると言われた。手続きを早められないか相談したが、安全性を理由に断られた。 | 合配 | 教育委員会に、手続きに時間がかかるのであれば、医療ケアを受けるまでの間の合理的配慮の提供について、話し合いの場を設定いただけないかお願いし、話し合いが行われることになった。相談者には、話し合いに向けた助言をした上で、話し合いが上手くいかなかった場合に改めて相談いただくこととなり、一旦対応を終了した。 | A |
| 15 | 身:肢体不自由 | 民間 | 交通 | 配車センターに予約時、電動車いすユーザーであることを伝えたところ、「手動に切り替えできないのであれば、スロープでは電動車いすは乗せられない」と言われた。電動車いすは同乗者が畳んで積み込み、移乗して乗車すると説明したが、精密機械であることを理由に断られた。 | 不当 | 当該タクシー会社に事実確認をしたところ、移乗して乗車する場合、破損や補償の問題から客側が積み込み、荷物としての取り扱いが可能、スロープで乗車する場合は利用者自身で操作し、手動への切り替えはお願いしていないと回答を得た。配車センターのオペレーターによる間違った認識で、電動車いすユーザーがタクシーに乗車できなくなることのないよう、指導及び利用者に対する丁寧な説明をしていただくようお願いした。相談者へフィードバックしたところ、今後は別のタクシー会社を利用すると報告を受け、対応を終了した。 | B |
| 16 | 身:肢体不自由 | 民間 | 交通 | JPNタクシーの予約時、配車センターに、利用日が雨予報であることから「スロープが滑って事故になるといけない」「屋根のある場所であればよい」と言われ、利用できなかった。 | 不当 | 当該タクシー会社に事実確認をしたところ、雨予報の場合、屋根がある場所での乗車か、車いすを折りたたんで移乗しての乗車になることをアナウンスしているが、断ってはいない、と回答を得た。少なくとも相談者は断られたように感じているため、案内を工夫していただくよう申し入れた。また、移乗する場合の積み込みについて確認したところ、運転手の身体の負担を考慮した上で、運転手が積み込むことが可能であり、電動車いすであっても可能な限り対応するとのことであった。相談者へフィードバックし、タクシー会社と、晴れの日と雨の日の乗車場所をあらかじめ決めておくことを助言し、対応を終了した。 | A |
| 17 | 身:肢体不自由 | 民間 | 医療 | 契約前のカウンセリングで下肢に障害があることを伝えた上で、美容クリニックと契約をしたが、1回目の施術後、障害を理由に契約を解除されそうになっている。 | 不当 | 当該美容クリニックに事実確認をしたところ、カウンセリングで確認した障害の状況と実際の状況が異なること、解約の意向や理由の詳細は電話で話をし、一度は解約に納得を得たが、返金の手続きの段階で「納得できない」と言われたとのことだった。相談者の身体状況における認識が異なり、差別の有無について判断することが難しいため、相談者と面会することとし、当該美容クリニックには、施術台の高さや幅、契約内容について確認することとした。相談者に面会について連絡をしたが、「別日に連絡がほしい」「こちらから都合のよい日程を伝える」と言われた以降連絡がないため、電話やメールで何度か連絡を試みたがつながらず、一旦対応を終了した。 | B |
| 18 | その他・不明 | 民間 | 交通 | (つなぐ窓口からの引継ぎ事案)<br>全席指定の臨時特急に乗車したところ、チケット販売当初から車いすスペースの情報提供はなくて満席表示であったが、当日車いすスペースと介護者席は空いていた。車いすスペースについて情報提供しないのは、差別ではないか。 | 不当 | 障害を理由とする差別とは断言できないが、情報を出さないことで不利益が生じているのであれば、間接差別にあたる可能性もあるため、当該鉄道会社に対し、すべての利用者が平等に情報の取得ができるよう車両案内や空席情報の提供について改善いただくよう申し入れをしたところ、当該鉄道会社から「お客様が快適に利用できるように、関係各所に申し伝え、貴重な意見として今後の参考にしていく」との回答を得た。相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | B |
| 19 | 身:肢体不自由 | 民間 | 商品・サービス | 飲食店の入り口に段差があり、店員や通行人に手伝ってもらったが、退店時に店員から「出禁ね」「手間がかかるから」と言われた。 | 不当 | 現地調査を行い、当該飲食店に事実確認をしたところ、スロープによる転倒事故が起こる前は段差が生じないようにスロープを設置していたが、今は段差があり、混雑時に、今回のように従業員4人で車いすを持ち上げる対応は難しいため、次回からはお断りする旨を伝えたと回答を得た。差別解消法に関する資料を提供した上で、法律について説明し、車いすユーザーの入店に配慮いただくよう申し入れたところ、「可能な限り配慮する。何かあれば、センターに相談する。」と回答を得た。相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | B |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 20 | 身：視覚 | 民間 | 商品・サービス | 振込手続きに際して、行員にATM操作を依頼したところ、「他行の口座番号を行員が代わりに入力することはできない」と、窓口対応になったが、金融機関によってはATM料金ではなく窓口料金での取り扱いとなるため、ATM料金で統一するよう、銀行協会へ働きかけてほしい。 | 不当 | 市内の店舗に関係する銀行協会や信用金庫協会に改善の申し入れをしたところ、今後の課題として周知いただくこととなった。相談者にフィードバックしたところ、経営判断に委ねられる部分もあり、すぐに改善されるのは難しい問題であることに理解を示され、対応を終了した。 | B |
| 21 | 身：聴覚 | 民間 | スポーツ・文化 | （事業者からの相談）<br>体験申込で聴覚障害のある子どもの申込があったが、今まで障害のある人を受け入れたことがなくて難しいことを伝え、障害者スポーツセンターを勧めたところ、当事者家族より、一方的に断るのはどうなのかと言われた。どのように対応すればよいか。 | 不当 | 法律の説明をし、今まで障害のある人の受け入れがないことを理由に体験申込を断ったのであれば、不当な差別的取扱いの可能性があるため、当事者との面談では、障害状況を確認した上で、どうしたら他の子と同じように利用できるかを話し合い、合理的配慮の検討をしていただくように助言した。その結果、「まずは話し合いの上、できることを検討する」「必要に応じて再度センターに相談する」と返答を得たため、一旦対応を終了した。 | C |
| 22 | 身：肢体不自由 | 民間 | スポーツ・文化 | 保育園が開催する運動会は、保護者の参加が園児の参加条件になっており、車いすの祖父が参加することを保育園に伝えると、他の保護者から何か言われたら困ることを理由に参加を断られた。 | 不当 | 当該保育園に事実確認をしたところ、祖父の参加については、開催期日が迫っていることからスロープの準備をすることは難しく、当日の車いす介助も、運動会の運営や園児の安全管理を数少ないスタッフですることから、対応が困難との説明があった。また、今後はスロープをレンタルするしかないと話されたため、名古屋市障害者への合理的配慮の提供支援に係る助成事業を案内した。相談者へフィードバックしたところ、センターの介入により、園の上層部にまで課題認識が伝わったことに感謝の意を受けて、対応を終了した。 | A |
| 23 | その他：吃音症 | 市 | 商品・サービス | 区役所で住民票を受け取る時、または市税事務所で納税証明を受け取る時に、本人確認のために名前を言う必要があるが、吃音症のため言葉がどもり、周りの目も気になるため言いづらい。市全体で、本人確認の際は「本人確認の為、運転免許証かマイナンバーカードをご提示ください」と徹底して言うようにしてほしい。 | 合配 | 当該区役所に事実確認をしたところ、窓口に来た全員に運転免許証等の提示を求めると、そこまで必要なのか、と一般の人から反感をもらう可能性があるとのことだったが、その後、窓口には「本人確認は運転免許証等の提示により行うこともできます」と書いた立札をカウンターに設置したと報告があった。相談者には、この旨を伝えた上で、ヘルプカードに必要な配慮を記載して利用することを提案し、了承を得たため、対応を終了した。 | A |
| 24 | 身：肢体不自由 | 民間 | 交通 | 相対式のホームの跨線橋にエレベーターが設置されていない2つの無人駅について、車いすでは通常のように利用できない。 | 環境 | 当該鉄道会社に事実確認をしたところ、一つは、一旦反対方面の電車に乗車してエレベーターのある駅まで行き、折り返して戻ってくること、もう一つの駅は、車いす利用者が電話して係員の派遣を依頼するしくみであること、今後両駅の改修予定はないことを確認した。当該鉄道会社には、両駅の改修の検討や改札付近及びホームページ上に、駅を利用するにあたってのバリアフリー情報をできる限りわかりやすい形式で表示していただくよう申し入れた。こうした環境整備を依頼したことを相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | B |
| 25 | 身：聴覚 | 民間 | 住まい | マンションの理事会に、難聴により音が反響して話す内容が聞き取れないため、会議をオンラインにしてほしいと申し入れたが、理由の説明もなく、対応してくれない。 | 合配 | 管理会社に事実確認をしたところ、当該管理組合は本人の障害の状況を把握していないとの返答があった。まずは本人の障害を知った上で会議の内容が聞き取れるように、合理的配慮の提供を検討いただくよう申し入れ、建設的な話し合いの場の設定を図ったが、本人より相談を打ち切る旨の連絡があった。再度相談があった場合に対応することとし、一旦対応を終了した。 | A |
| 26 | 身：視覚 | 民間 | 住まい | 自宅である賃貸マンションに届く文書が、文字が小さくて見えないため、管理組合に拡大したものがほしいと何度も伝えているが、忙しいことを理由に対応してくれない。 | 合配 | 当該管理組合に事実確認をしたところ、そのような要望は把握していないが、不明な点を聞かれた際には、読み上げや説明をしているとのことであった。高齢等により同様の悩みを抱える人もいると思われるため、当該管理組合で作成する書面や重要な書面において、あらかじめ大きい文字で作成することを検討いただくよう申し入れたところ、今後は、不明な点があればその都度丁寧に説明し、文字を大きくしたものやA3の拡大版を作成して再度郵送するとの回答を得た。相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | A |
| 27 | 身：肢体不自由 | 民間 | 商品サービス | （つなぐ窓口からの引継ぎ事案）<br>カフェを利用しようとしたところ、車いすでの入店を拒否された。 | 不当 | 当該店舗及び本社に事実確認の上、現地調査をしたところ、出入口が車いすで通るのに十分な幅がなく、センターから提案した代替案も人員体制上過重な負担が認められた。一方で、実際に利用できない人がいることについて、当該店舗がある商業施設へ相談することを提案し、杖歩行の人等への合理的配慮の提供や、障害のある人もない人も利用できる事業展開の検討を申し入れたところ、「今後検討していく」との返答を得た。相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | A |
| 28 | 身：肢体不自由 | 民間 | 商品サービス | （つなぐ窓口からの引継ぎ事案）<br>レジャー施設で、2階に上がるアトラクションを一人でエレベーターを使用して利用する際に、スタッフから「介助者がいないと利用できない」と言われて利用できなかった。 | 不当 | 当該施設のHP上から、同伴者無しで利用可能であることが確認できた。当該施設に事実確認をしたところ、同伴者無しで利用可能で、スタッフの案内に不手際があったとの謝罪があり、本件について担当部署責任者を通して、当該スタッフ及び全担当スタッフへ指導をしたとの回答があった。相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | A |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 29 | 身：聴覚 | 民間 | 商品サービス | 聴導犬と飲食店を利用する際、他店でのトラブルを理由に入店を拒否されたため、せめて隅の方にとお願いしたところ、なんとか入店させてくれた。 | 不当 | 当該飲食店に事実確認をしたところ、犬アレルギーの人もいるのでお断りしたが、その後本社に確認したところ、補助犬は入店拒否してはいけないことがわかり、知識不足で申し訳ないことをしたとの謝罪があった。今後もぜひお越しくださいとの回答を得たため、相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | B |
| 30 | 身：音声・言語 | 民間 | 商品サービス | 証券会社に障害者手帳のコピーを提出し、声が出なくなる障害であることを伝え、書類でのやりとりを依頼しているが、対応してくれない。 | 合配 | 当該証券会社に事実確認をしたところ、「取扱商品の売買には即断が必要となる場合があり、電話で連絡を行った。証券の申込みは店頭や電話で行い、事務連絡は郵送で行うよう配慮している。また、オンラインでも手続きが可能であり、声が出なくなる障害の人にも対応できるよう業務を進めている」との回答を得た。センターでは、現状の配慮に加え、メールでも対応いただくようお願いし、証券会社の了承を得た。相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | A |
| 31 | 発達：自閉スペクトラム症 | 市 | 教育 | 中学校が支援級に通う子に学年相当の学習を受けさせてくれなかったり、普通級との交流授業において、親の付き添いを認めてくれない。 | 不当 | 当該中学校に事実確認をしたところ、「本人の学力の習得状況から、ドリルの購入を勧めなかったことが誤解を招いた。その後、親による交流授業中の子の連れ出しや職員室への無断入室等があったため、親の付き添いを認めない時もあった。コミュニケーションが苦手な本人に代わり、親が学校との仲介をしているが、本人よりも親の主張が優先されるため、グループワーク時は席を外すようにお願いした。」との回答を得た。本人の学習到達度の認識に乖離が見られ、センターでは学校の対応が障害を理由とした不当な差別には該当しない、また合理的配慮の不提供とまでは判断をすることができないことを相談者へフィードバックし、一定の理解を得た。また、両親より、「名古屋の特別支援教育に関するパンフレット」を市内小中学校の教員全員へ配付するよう申出があり、センターから教育委員会に依頼したところで、対応を終了した。 | A |
| 32 | 発達：自閉スペクトラム症 | 市 | 福祉サービス | 子どもの権利相談室に学校生活に関する相談をしたところ、相談員の話し方が威圧的であり、子が萎縮して相談内容を伝えることができないため、保護者の仲介を認めるように求めたが認めてくれない。 | 合配 | 当該相談室に、保護者によるコミュニケーションの支援を合理的配慮として検討いただくよう申し入れたところ、しかるべき対応をするとの回答を得た。相談者にフィードバックしたところ、センターの対応に理解を示され、対応を終了した。 | A |
| 33 | 発達：限局性学習障害 | 民間 | 教育 | （事業者からの相談）<br>ディスレクシアの障害がある中学生が、高校入試に対する配慮として、別室でタブレットを使用して試験を受けることと試験時間の延長を高校に求めたが、前例がないことを理由に断られた。 | 合配 | 相談者に対して、どの程度の配慮が想定されるかを事前に情報収集をする必要がある等の助言をしたところ、時間が限られていることや、本人がセンターによる調整を希望しているものではないことから、相談者の所属する機関にて対応していくとの返答を得た。再度相談があった場合にはセンターも調整に入ることとし、一旦対応を終了した。 | C |
| 34 | 身：肢体不自由 | 民間 | スポーツ・文化 | マラソン大会で、体の不自由な人がマラソンコースを横断しようとしたが審判員に断られた。一律に断るのではなく渡れるように配慮するよう主催者に伝えてほしい。 | 合配 | 当該マラソン大会の事務局に相談内容を伝えたところ、対応の改善を図るとの回答を得たため、相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | B |
| 35 | 身：不明 | 民間 | 商品サービス | 商業施設にシニアカーのまま入店可能か事前に電話確認したところ、入店できないと言われた。施設側で準備した車いすに乗り換えることを提案されたが、自分の体が大きくて乗れない。 | 不当 | 当該施設に事実確認をしたところ、シニアカーではエレベーター内の転回が不可能なことや、通路の幅が狭くてお客様との接触の危険性が高いことから断っており、代替案として乗換用の車いすを3台用意している。体が大きな人用の車いすは今後検討していくとの回答を得た。相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | A |
| 36 | 身：視覚 | 民間 | 商品サービス | 同行援護を利用して銀行に行き、手続きの際にヘルパーに代筆を依頼したところ、ヘルパーの免許証等の身分証のコピーを求められたため、行員に代筆を依頼したがマニュアルを理由に断られた。 | 合配 | 当該銀行に代筆のルールについて確認したところ、同行援護者も第三者であるため、本人が犯罪に巻き込まれないようにするための手続きとの説明があった。一方で、行員による代筆のルールもあることから、本件を周知の上、代筆のルールを徹底するとの回答を得た。相談者の意向からフィードバックは行わず、対応を終了した。 | B |
| 37 | 身：肢体不自由<br>身：内部 | 市 | 交通 | 市バス乗車時、糖尿病による内部疾患でシートベルトを着用すると命に関わるが、車いすを使用していることから、運転手にシートベルトの着用を強要された。 | 不当 | 交通局に申し入れるにあたり、シートベルトの着用が命の危険を及ぼす具体的な障害の状況について、本人に確認をするために連絡を試みたが不通となったため、一旦対応を終了した。 | C |
| 38 | 精：不明 | 民間 | 商品サービス | 保険の契約時に契約者が妻で被保険者が自分（夫）では契約できないと言われ、妻と自分を入れ替える形で契約したが、手帳を持つ人は病状が変化するとして、兄弟の情報を確認された。 | 不当 | 当該店舗に事実確認をしたところ、契約者と被保険者は別の人物でも問題ないため、申込みをされた相談者（夫）を契約者にと提案したことが誤解を招いてしまったとのこと。確実な契約履行のために障害の有無に関わらず健康上のリスクが高いと思われる人には兄弟の情報を確認しているとの回答があった。契約自体の拒否はなく、障害を理由として兄弟の情報確認があったわけではないため、不当な差別的取扱いにあたらないと判断した。当該店舗には、今後は丁寧に説明するよう申し入れ、参考資料を提供した。相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | A |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 39 | 身:音声・言語<br>身:肢体不自由 | 民間 | 建物・施設 | 被服販売店の店員に話しかけても、自分ではなくヘルパーに話しかける。 | 不当 | 相談時、本人に上手く聞き取れなかった部分や主訴の確認を試みたが、相談途中で通話が切れた。本人の名前や連絡先が不明なことから、再度相談があった際に詳細を確認の上、対応することとし、一旦対応を終了した。 | C |
| 40 | 精:てんかん | 民間 | 教育 | (つなぐ窓口からの引継ぎ事案)<br>我が子が、学校医に診療情報提供書を提出したが、実習担当者に情報提供されておらず、自宅から1時間以上かかる実習先に決定した。 | 合配 | 今回決定された実習先は本人が第二希望として提出した実習先であったことから、相談者に本人の意思を尊重する必要もあるのではないかと助言した。その上で、実習に関して学校との面談が予定されているとのことから、面談の結果問題があれば再度相談いただくこととし、一旦対応を終了した。 | C |
| 41 | 身:視覚 | 民間 | 商品サービス | ニュース番組等で海外のニュースを取り上げる場合、同時通訳は全ての番組にはないため、内容がわからない。 | 環境 | 当該テレビ局に事実確認をしたところ、現地の人のインタビューは多くの番組で吹替えや中継時の同時通訳で対応している。ただ、報道番組等では、現地の人の声に被せて吹替えると信憑性が低下する等の演出上の理由で吹替えをしない場合があり、その場合はインタビュー前に内容に触れて確実に情報を伝えるようにしている。すべての視聴者が安心して視聴できる「人にやさしい」放送・サービスの充実に努めているとの回答があった。相談者はフィードバックを希望しなかったため、対応を終了した。 | B |
| 42 | 身:視覚 | 市 | 交通 | 市バス乗車の際に、運転手から「盲導犬はダメ」と乗車拒否された。 | 不当 | 当該営業所に相談内容を伝えたところ、事実関係を認め、運転手へ周知徹底をするとの回答を得た。相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | B |
| 43 | 身:肢体不自由<br>難病 | 民間 | 住まい | マンションの共用スペースに車いすを置くことの許可を得た上で引越したが、管理会社から車いすを部屋の中に入れるように言われた。 | 合配 | 当該管理会社に事実確認をしたところ、許可を出していないとの回答があり、本人の主張と乖離があった。合理的配慮として共用スペースに車いすを置くことを検討いただくよう申し入れて了承を得た。相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | A |

## 【別表2】地域の相談窓口が対応した差別相談一覧／令和6年度

【区分】　市：名古屋市　その他行政：名古屋市以外　民間：民間事業者　指定：民間の指定管理事業者
【分野】　福祉サービス　医療　教育　雇用　商品・サービス　住まい　建物・施設　交通　スポーツ・文化　その他
【調整ﾚﾍﾞﾙ】　A:双方の間に入って調整　B:相手方への申入れ　C：傾聴・助言　D:問合せ対応　E:市へ引継　F:他市町村等へ引継　G：センターへ引継

| No. | 障害種別 | 区分 | 分野 | 相談内容 | 分類 | 対応状況 | 調整ﾚﾍﾞﾙ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 発達:限局性学習障害 | 民間 | 教育 | 大学と合理的配慮の話し合いが進まず、子どもが体調を崩して退学することになった。大学にはスピード感を持った対応をするように反省してほしい。 | 合配 | 子どもの個人情報は伏せてほしいとの相談者の意向を受け介入が難しいことを説明したところ、差別相談センターにケースの報告をすることのみに了承が得られたため、対応を終了した。 | C |
| 2 | 精:不明<br>知的障害<br>発達:不明 | 市 | 福祉サービス | 区役所(支所)の女性相談の窓口に、夫から暴力を受けているため保護してほしいと相談したが、「精神の手帳を持っていると対応できないと言われた」と保健センターへ相談があった。 | 不当 | 当該区役所(支所)に事実確認をしたところ、精神疾患がある人は女性相談にそぐわない、精神障害があるのであれば保健センターで対応するのが妥当ではないか、との回答があった。これに対して、今後離婚等法的なことが控えているのであれば、窓口への相談歴も重要になってくるため、女性相談として当事者を支援してほしいと伝えたところ、今後相談の希望があった際には当該窓口で対応することなり、対応を終了した。 | B |
| 3 | 身:肢体不自由 | 市 | スポーツ・文化 | スポーツセンター職員から、障害がある人を排除するような暴言があり、トレーニングを教えてもらえない。 | 不当 | 所管部署であるスポーツ市民局に相談概要を伝えたところ、当該センターには指導するとの回答があった。相談者へフィードバックし、対応を終了した。 | B |
| 4 | 精:不明 | 民間 | 福祉サービス | B型事業所に就業時間の延長を申入れているが、会社の決まりを理由に延長してくれない。 | 不当 | 事業所の話では、「暴言を吐かない等の本人と交わした約束事があり、達成したら就業時間の延長を認めることになっている」とのことであったが、達成しても望む延長時間ではなかったことや自分だけルールが設けられていることに本人は納得がいかない。事業所へは、本人の気持ちを伝えた上で、個別支援計画等で目標を共有し、本人の同意を得ながら支援していただくよう伝えた。本人に対しては差別相談センターや市障害者支援課の相談窓口を紹介した。 | A |
| 5 | 精:統合失調症 | 民間 | 雇用 | 眼科の採用において能力上問題がないと言われていたが、試用期間中に障害を開示したところ、かかりつけ医との連携や転院を採用の条件とされた。 | 雇用 | 雇用場面における差別に関する相談のため、障害者雇用促進法の範疇となり、所轄である勤務地のハローワークに引継いで、対応を終了した。 | C |

参考

令和７年７月

関係各位

交通局自動車運転課

車いす・電動車いす利用者の市バス乗車に係るご案内

平素より市バスをご利用いただき誠にありがとうございます。

車いす・電動車いすをご利用の皆様に、より幅広く市バスをご利用いただけるよう、取扱いを変更しますので、下記のとおりご案内いたします。

安全・安心な市バスの運行のため、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

記

1　市バス乗車の取扱いの変更

(1) 乗車可能な機種について

令和７年８月１日（金）より、ＷＨＩＬＬ社製電動車いすのＦモデルについて、市バス全線で乗車できることとします。

あわせて、上記以外の手押しハンドルのない電動車いすについても、原則として市バス全線で乗車できることとします。

(2) 乗車時の車いす・電動車いすの固定方法について

車いす・電動車いすをご利用の方は、安全にご乗車いただくため、原則として前側、後側、腹部、横転防止のベルトにより、運転士が固定しますので、ご協力くださいますようお願いいたします。

ただし、車いす・電動車いすの形状等により固定箇所が特定できないなど、特別の事情がある場合においても、やむを得ず急ブレーキ、急ハンドルを行った際、利用者の皆様の安全を確保するため、次のいずれかの方法による固定をお願いいたします。

ア　前側及び後側のベルトによる固定。

イ　後側及び横転防止のベルトによる固定。

なお、現時点で当局が把握している車いす・電動車いすについては、ア、イいずれかの方法で固定ができることを確認しております。

2　乗車時にご協力いただきたい事項

安全に乗車していただくため、電動車いす利用者の皆様に、市バス乗車時の注意事項（乗車速度、乗車姿勢等）について、周知のご協力をお願いいたします。

また、ご利用の車いす・電動車いすに適した乗降時の介助方法や固定器具の装着箇所をバス運転士に伝達することについて、ご協力くださるようお願いします。

令和７年７月３１日

名古屋市補装具取扱登録業者　各位

名古屋市健康福祉局障害福祉部障害企画課

車椅子・電動車椅子でバスを利用される方への周知のお願い

日頃は、本市の障害福祉行政の推進にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

みだしの件について、令和６年２月21日付けで通知した「車椅子・電動車椅子でバスを利用される方への乗車安全基準周知のお願い」（障害企画課通知）を廃止し、下記のとおり新たに通知いたします。

記

１　各バス事業者の取扱いについて

ご利用者様が車椅子及び電動車椅子でバスを利用される場合、各バス事業者が固定方法等に係る取扱いを定めております。補装具取扱登録業者におかれましては、この固定方法等に係る取扱いをご確認の上、バスのご利用も含め、ご利用者様のご希望や具体的な生活の状況を丁寧に聞き取っていただき、車椅子及び電動車椅子の種類をご案内くださいますようお願いいたします。

主なバス事業者の取扱いについては、下記へお問い合わせください。

| バス事業者名 | 連絡先 |
|---|---|
| 名古屋市交通局 | 自動車運転課　電話 052-972-3870 |
| 名鉄バス株式会社 | 総務課　電話 052-588-0876 |
| 三重交通株式会社 | 桑名営業所　電話 0594-22-0595 |

なお、市バスの取扱いは、令和７年８月１日から下記のとおり変更されます。

令和７年７月　交通局自動車運転課　「車いす・電動車いす利用者の市バス乗車に係るご案内」より抜粋

１　市バス乗車の取扱いの変更

(1) 乗車可能な機種について

令和７年８月１日（金）より、ＷＨＩＬＬ社製電動車いすのＦモデルについて、市バス全線で乗車できることとします。

あわせて、上記以外の手押しハンドルのない電動車いすについても、原則として市バス全線で乗車できることとします。

(2) 乗車時の車いす・電動車いすの固定方法について

車いす・電動車いすをご利用の方は、安全にご乗車いただくため、原則として前側、後側、腹部、横転防止のベルトにより、運転士が固定しますので、ご協力くださいますようお願いいたします。

ただし、車いす・電動車いすの形状等により固定箇所が特定できないなど、特別の事情がある場合においても、やむを得ず急ブレーキ、急ハンドルを行った際、利用者の皆様の安全を確保するため、次のいずれかの方法による固定をお願いいたします。

ア　前側及び後側のベルトによる固定。

イ　後側及び横転防止のベルトによる固定。

なお、現時点で当局が把握している車いす・電動車いすについては、ア、イいずれかの方法で固定ができることを確認しております。

2　バス乗車に係る注意事項について

車椅子・電動車椅子のメーカーによっては、バス乗車に係る具体的な注意事項に関する資料を作成し、メーカーのウェブサイトへ掲載している例もありますので、随時ご確認のうえ、ご利用者様へご案内をお願いいたします。

市バス乗車にあたっては、安全に乗車していただくため、ご利用者様に市バス乗車時の注意事項（乗車速度、乗車姿勢等）についてご案内をお願いします。

また、ご利用の電動車椅子に適した乗降時の介助方法や固定器具の装着箇所をバス運転士に伝達することについて、ご協力くださいますようお願いいたします。

名古屋市健康福祉局障害企画課
電話　052-972-2587

## ３　「名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例」（令和７年４月１日改正）について

### （１）趣　旨

「名古屋城バリアフリーに関する市民討論会」における差別事案にかかる検証委員会の最終報告等を踏まえ、「二度とこのような差別事案を起こさない」という決意の下、所要の改正を行うもの。

> 【参考】『「名古屋城バリアフリーに関する市民討論会」における差別事案に係る検証委員会』からの最終報告（令和６年９月 18 日）
>
> 「再発防止に向けて取り組むべき事項」
> ○ 職員研修の充実
> ○ 障害者差別解消の推進に関する法律、条例の周知徹底
> ○ 市民・事業者の障害及び障害者理解の一層の促進
> ○ 対話によるバリアフリーを推進するための仕組みの整備
> ○ 障害者差別解消の推進に関する条例の改正

### （２）主な改正内容

**ア　市が関わる障害者差別事案の相談・解決のための仕組みの構築**

○　事業者に加え、**差別事案の当事者が市の場合**も、助言又はあっせんの申立ての対象に含まれることを追加

○　障害者差別解消調整委員会から市長に対して措置の求めがあった場合、市長が市に対し必要な措置を講ずるよう勧告を行うことを追加
（市長が勧告を行わないときは、その理由を公表する）

**イ　市・市民・事業者による障害者理解の更なる促進の取組み等を規定**

○　目的に**「何人も、障害を理由とする差別をしてはならない」**ことを明記

○　障害者に対する偏見・差別を解消するための行動指針として、**「意識のバリアフリー行動」**の定義を追加

> 『意識のバリアフリー行動』
> 周囲の人からの心ない言葉、偏見、差別、無関心など、障害者に対する意識の障壁を除去するため、誰もが障害及び障害者に関する理解を深めるとともに、障害者の立場に立って考え、必要な行動をとることをいう。

○　「市」の責務として、**職員対応要領を定め**、市職員が適切な対応をすることができるよう、研修等を通じて周知することを追加

○　「市職員」の責務として、**職員対応要領を遵守**し、率先して、意識のバリアフリー行動を実践することを追加

○　**「事業者・市民」の責務として**、積極的に意識のバリアフリー行動を実践するよう**努めること**を追加

○　市全体で**あいサポート運動**（障害の有無にかかわらず、全ての人が互いに人格及び個性を尊重し支え合いながら暮らすことのできる社会を目指す運動をいう。）を推進することを追加

# 名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例の骨子

【平成31年4月1日施行・令和6年4月1日改正・令和7年4月1日改正】

（※　　：R7.4.1改正）

## 目　的

○ 何人も、障害者に対して、障害を理由とする差別をしてはならないとの認識の下、障害者差別解消の推進に関する基本理念や市・事業者・市民の責務、基本事項を定め、障害の有無にかかわらず、誰もが人格と個性を尊重され、住み慣れた地域で安心して暮らせる社会を実現する。

## 定　義

○ 7つの用語について定義

① 障害者（身体障害に「視覚障害・聴覚障害・肢体不自由等」、精神障害に「高次脳機能障害」を追加）　② 社会的障壁　③ 不当な差別的取扱い　④ 合理的配慮

⑤ 障害を理由とする差別　⑥ 事業者　⑦ 意識のバリアフリー行動

## 基本理念

○ 誰もが等しく基本的人権を生まれながらに有する個人として尊重され、自立した地域生活を営む権利が保障されることを前提として、以下を定める。

・あらゆる分野の活動に参加する機会の確保

・地域社会で他の人々と共に暮らすことを妨げられないこと

・意思疎通や情報の取得等の手段（情報通信技術等を活用した手段を含む。）の選択の機会の確保、同一内容の情報を同一の時点で取得できることの確保、意思決定が困難な障害者への支援

・性別や年齢等の要因により特に困難な状況にある場合の適切な配慮

・障害者差別解消は、当事者間の建設的な対話による相互理解が基本

・災害時における障害特性に応じた適切な配慮

・家庭、学校等において、子どもの頃から障害に関する知識や理解を深め、障害の有無にかかわらず共に助け合い、学び合う心の育成

## 責　務

○ 市及び市職員の責務

・障害者及びその家族その他の関係者の参画の下、障害及び障害者に関する理解の促進、障害者差別解消に関する施策の総合的かつ計画的な実施

・市職員対応要領の制定、研修等を通じた市職員への周知

・市職員による市職員対応要領の遵守、率先した意識のバリアフリー行動の実践

・障害者差別解消に関する施策の効率的・効果的実施に向けた国や他の地方公共団体との相互連携

○ 事業者の責務

・障害及び障害者に関する理解、障害者差別解消に必要な措置への努力

・障害者差別解消に関する市の施策への協力、積極的な意識のバリアフリー行動の実践への努力

○ 市民の責務

・障害及び障害者に関する理解、障害者とともに課題解決するなど良好な環境づくりへの努力

・障害者差別解消に関する市の施策への協力、積極的な意識のバリアフリー行動の実践への努力

## 事前的改善措置

○ 市及び事業者は、合理的配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努める。

○ 市は、事業者による環境の整備を支援するための必要な施策を実施する。

## 差別の禁止

○「不当な差別的取り扱い」の禁止及び「合理的配慮」の提供

| 区　　分 | 不当な差別的取扱いの禁止 | 合理的配慮の提供 |
|---|---|---|
| 内　　容 | 障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けること | 障害のある方から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うこと |
| 対　　象 | 市・事業者ともに「義務」<br>（令和６年４月１日より、事業者による合理定配慮の提供が義務化） | |
| （参考例） | 窓口対応拒否、順番の後回し | 筆談・読み上げ、郵送・メール受付 |

○ 不当な差別的取扱いの禁止について、以下の９つの場面を例示列挙

① 福祉サービス ② 医療 ③ 教育、療育又は保育 ④ 雇用 ⑤ 商品販売・サービス提供 ⑥ 不動産取引 ⑦ 建物、施設及び公共交通機関 ⑧ スポーツ・文化芸術活動等 ⑨ 情報提供・意思表示の受領

**○ 合理的配慮の提供にあたっては、障害者の意向を尊重しつつ、事業への影響の程度、負担の程度、事業規模、財務状況や実現可能性の程度も考慮し、代替措置の選択も含め、市及び事業者と障害者の双方の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する。**

## 相談及び紛争解決の仕組み

○ 相談体制

・障害者（その関係者含む。）又は事業者が、障害を理由とする差別の相談に関して相談することのできる窓口として、障害者差別相談センター、各区の地域の相談窓口（区役所・支所・保健センター・障害者基幹相談支援センター）の設置

・差別相談に的確に対応するために必要な人材の育成

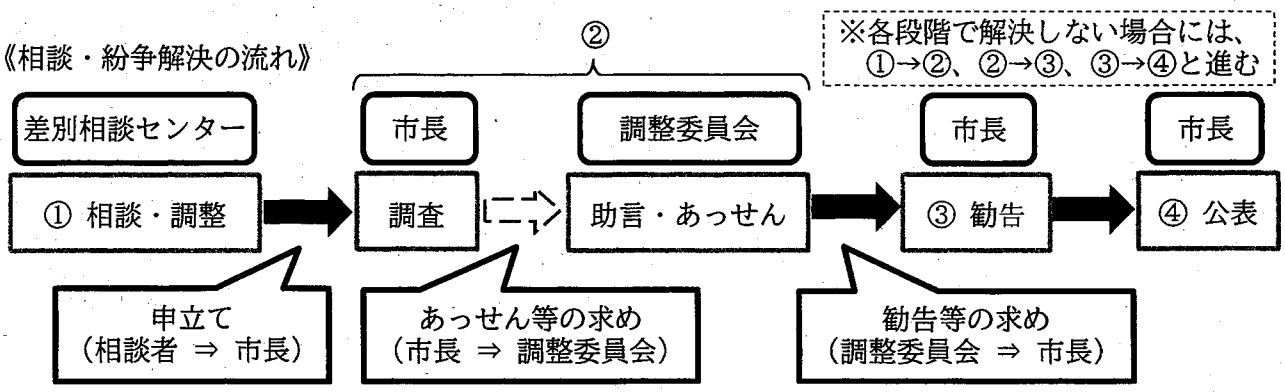
○ 紛争解決の仕組み

・原則として、当事者間の対話による紛争解決をめざすが、障害者差別相談センターによる調整によってもなお問題が解決する見込みのない悪質な事例への対応

・差別事案の当事者が市の場合も、差別相談、助言・あっせんの申立て、措置の求め、勧告等の対象

・措置の求めの相手方が市の場合、勧告を行う（行わない場合は、その理由を公表）

《相談・紛争解決の流れ》




## 障害者差別解消を推進するための施策

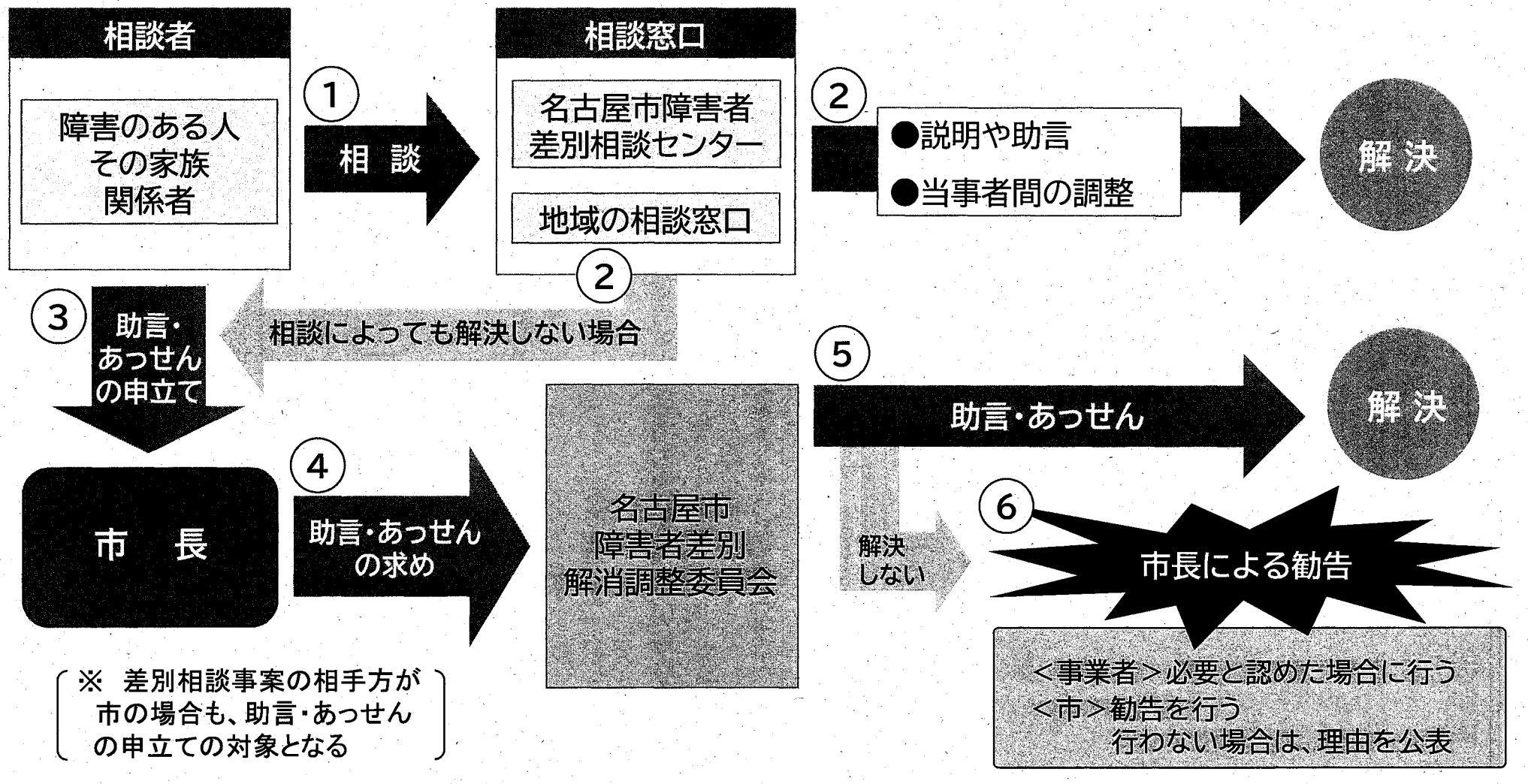
○ 普及・啓発（市全体での「あいサポート運動」の推進）

○ 意思疎通手段の利用促進（「筆談・代読・代筆・情報通信技術等の活用」の追加）

○ 障害者差別解消支援会議　　○ 調査研究及び情報収集

# 障害者差別相談の解決の仕組み

（令和7年4月条例改正）



# ○名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例

平成30年12月20日

条例第61号

目次

前文
第１章　総則（第１条―第７条）
第２章　障害を理由とする差別の禁止（第８条―第12条）
第３章　障害を理由とする差別を解消するための体制（第13条―第19条）
第４章　障害を理由とする差別の解消を推進するための施策（第20条―第26条）
附則

誰もが、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を有するかけがえのない個人として尊重される地域社会の実現は、全ての名古屋市民の願いです。

近年、障害者の権利に関する条約、障害者基本法、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律等の趣旨に沿った取組により障害者への理解が進んできたものの、今なお、障害者に対する誤解や偏見があり、また、見た目ではわからない障害者に対して周囲の理解が不十分であることから、障害者の自立や社会参加が妨げられているという現状が存在しています。

こうした状況を解決するためには、誰もが高齢になることに伴う身体機能の低下、事故や疾病などにより、障害を有することになる可能性があることを認識し、障害を理由とする差別を障害のある人とない人の区別なく全ての人に共通する課題として捉え、取り組んでいくことが重要です。

それとともに、子どもの頃から障害の有無にかかわらず一緒に学び遊ぶ中で、正しい知識や理解を深めることも求められます。

このような認識の下、市、事業者及び市民が一体となって、障害を理由とする差別の解消の推進に取り組み、障害のある人もない人も誰もが等しく基本的人権を有するかけがえのない個人として、お互いを思いやる気持ちを持ちながら、安心して共に生きることのできるまち・なごやをつくることを決意し、この条例を制定します。

## 第１章　総則

（目的）

第１条　この条例は、何人も、障害者に対して、障害を理由とする差別をしてはならないという認識の下、障害を理由とする差別の解消の推進に関し、基本理念を定め、市、市職員、事業者及び市民の責務を明らかにするとともに、障害を理由とする差別の解消を推進するための基本となる事項を定めることにより、障害の有無にかかわらず、誰もが人格と個性を尊重され、住み慣れた地域で安心して暮らせる社会の実現に寄与することを目的とする。

（定義）

第２条　この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 障害者　身体障害（視覚障害、聴覚障害及び肢体不自由等をいう。）、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）、難病（治療方法が確立していない疾病その他の特殊な疾病をいう。）等を原因とする障害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　障害者にとって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) 不当な差別的取扱い　正当な理由なく、障害を理由として、障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすることをいう。

(4) 合理的配慮　障害の有無にかかわらず誰もが実質的に同等の日常生活又は社会生活を営むことができるよう、障害者（障害者が意思の表明を行うことが困難である場合にあっては、その家族等）の求めに応じて、必要かつ適切な現状の変更又は調整を行うことをいう。ただし、社会通念上その実施に伴う負担が過重になるものを除く。

(5) 障害を理由とする差別　不当な差別的取扱いをすること又は合理的配慮をしないことをいう。

(6) 事業者　市内で社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に係る事業を行う個人又は法人その他の団体をいう。ただし、国、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。以下「法」という。）第２条第５号に規定する独立行政法人等、地方公共団体及び同条第６号に規定する地方独立行政法人を除く。

(7) 意識のバリアフリー行動　周囲の人からの心ない言葉、偏見、差別、無関心など、障害者に対する意識の障壁を除去するため、誰もが障害及び障害者に関する理解を深めるとともに、障害者の立場に立って考え、必要な行動をとることをいう。

（基本理念）

第３条　障害を理由とする差別の解消の推進は、障害の有無にかかわらず、誰もが等しく基本的人権を生まれながらにして有する個人として尊重され、地域で自立した生活を営む権利が保障されることを前提として、次に掲げる基本理念に基づき行う。

(1) 全ての障害者が、社会を構成する一員として、社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されること。

(2) 全ての障害者が、どこで誰と生活するかについての選択の機会が確保され、地域社会において他の人々と共に暮らすことを妨げられないこと。

(3) 全ての障害者が、言語（手話を含む。）その他の意思疎通のための手段及び情報の取得又は利用のための手段（高度情報通信ネットワークを利用し、及び情報通信技術を活用するものを含む。）についての選択の機会が確保され、可能な限り、障害者でない者が取得する情報と同一の内容の情報を障害者でない者と同一の時点において取得することができるとともに、意思を決定することが困難な障害者に対する支援が確保されること。

(4) 全ての障害者は、障害があることに加え、性別、年齢その他の複合的な要因により特に困難な状況に置かれている場合には、その状況に応じた適切な配慮がなされること。

(5) 障害を理由とする差別の解消に当たっては、差別する側と差別される側とに分け、相手方を一方的に非難し、又は制裁を加えようとするものであってはならず、当事者間の建設的な対話による相互理解を基本とすること。

(6) 災害時において障害者の安心・安全が確保されるよう、障害の特性に応じた適切な配慮がなされること。

(7) 家庭、学校をはじめとする社会のあらゆる場面において、子どもの頃から障害に関する知識や理解を深め、障害の有無にかかわらず共に助け合い、学び合う心をはぐくむこと。

（市及び市職員の責務）

第４条　市は、前条に定める基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、障害者及びその家族その他の関係者（以下「障害者等」という。）の参画の下、障害及び障害者に関する理解の促進を図

るとともに、障害を理由とする差別の解消に関する施策を総合的かつ計画的に実施するものとする。

2　市は、法第10条第１項に規定する地方公共団体等職員対応要領として、名古屋市職員対応要領（以下「対応要領」という。）を定め、市職員が適切な対応をすることができるよう、研修等を通じて周知するものとする。

3　市職員は、対応要領を遵守し、率先して意識のバリアフリー行動を実践するものとする。

4　市は、障害を理由とする差別の解消に関する施策を効率的かつ効果的に実施することができるよう、国及び他の地方公共団体と相互に連携を図りながら協力するものとする。

5　市は、障害を理由とする差別の解消に関する施策を実施するため、必要な財政上の措置その他の措置を講じなければならない。

（事業者の責務）

第５条　事業者は、その事業を行うに当たっては、基本理念にのっとり、障害及び障害者に関する理解を深め、障害を理由とする差別の解消について必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

2　事業者は、市が実施する障害を理由とする差別の解消に関する施策に協力するとともに、積極的に意識のバリアフリー行動を実践するよう努めるものとする。

（市民の責務）

第６条　市民は、基本理念にのっとり、障害及び障害者に関する理解を深め、障害者が日常生活又は社会生活において直面する課題について共に考え、解決を図り、地域で誰もが共に暮らしていくための良好な環境づくりに努めるものとする。

2　市民は、市が実施する障害を理由とする差別の解消に関する施策に協力するとともに、積極的に意識のバリアフリー行動を実践するよう努めるものとする。

（事前的改善措置）

第７条　市（市が設立した地方独立行政法人を含む。次条、第９条及び第11条において同じ。）及び事業者は、合理的配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

2　市は、事業者による前項の環境の整備を支援するために必要な施策を実施するものとする。

## 第２章　障害を理由とする差別の禁止

（市及び事業者における不当な差別的取扱いの禁止）

第８条　市及び事業者は、その事務又は事業を行うに当たり、正当な理由によりやむを得ない場合を除き、障害を理由として次に掲げる取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

(1)　福祉サービスを提供する場合における次に掲げる取扱い

ア　福祉サービスの提供を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を付け、その他障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。

イ　福祉サービスの利用に関する適切な相談及び支援を行うことなく、障害者の意思に反して、障害者支援施設等への入所又は入居を強制すること。

(2)　医療を提供する場合における次に掲げる取扱い

ア　医療の提供を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を付け、その他障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。

イ　障害者の意思に反して、医療を受けることを強制すること。

(3)　教育、療育又は保育を行う場合における次に掲げる取扱い

ア　障害者の年齢及び能力に応じ、かつ、その特性を踏まえた十分な教育、療育又は保育が受けら

れるようにするために必要な指導又は支援を行わないこと。

イ　障害者又はその保護者の意見を聴かず、若しくは意思を尊重せず、又はこれらの者に必要な説明を行わずに就学すべき学校を決定すること。

(4)　労働者を雇用する場合における次に掲げる取扱い

ア　応募若しくは採用を拒否し、若しくは制限し、又はこれらに条件を付け、その他障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。

イ　賃金、労働時間、配置、昇進、教育訓練、福利厚生その他の労働条件について不利益な取扱いをすること。

(5)　商品を販売し、又はサービスを提供する場合において、商品の販売若しくはサービスの提供を拒否し、若しくは制限し、又はこれらに条件を付け、その他障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。

(6)　不動産の取引を行う場合において、不動産の売買、賃貸、転貸若しくは賃借権の譲渡を拒否し、若しくは制限し、又はこれらに条件を付け、その他障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。

(7)　不特定多数の者の利用に供されている建物その他の施設又は公共交通機関を利用する場合において、建物その他の施設若しくは公共交通機関の利用を拒否し、若しくは制限し、又はこれらに条件を付け、その他障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。

(8)　スポーツ、文化芸術活動その他の生涯学習活動を行う場合において、スポーツ、文化芸術活動その他の生涯学習活動を行うことを拒否し、若しくは制限し、又はこれらに条件を付け、その他障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。

(9)　障害者へ情報の提供をする場合又は障害者から意思の表示を受ける場合における次に掲げる取扱い

ア　情報の提供を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を付け、その他障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。

イ　障害者から意思の表示を受けることを拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を付け、その他障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。

(10)　前各号に掲げるもののほか、障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。

（市及び事業者が行う合理的配慮の提供）

第９条　市及び事業者は、その事務又は事業を行うに当たり、過重な負担にならない範囲で、合理的配慮をしなければならない。

２　市及び事業者は、障害者を雇用する場合において、過重な負担にならない範囲で、合理的配慮をしなければならない。

３　合理的配慮の提供に当たっては、障害者が置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための方法について、当該障害者の意向を尊重しつつ、市及び事業者の事務又は事業への影響の程度、費用又は負担の程度、事務又は事業の規模、財政又は財務の状況及び当該方法が実現する可能性の程度も考慮するとともに、代替措置の選択も含め、市及び事業者並びに障害者の双方の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するものとする。

第10条　削除

（市及び事業者の判断に係る内容の説明）

第11条　市及び事業者は、不当な差別的取扱いに該当しない正当な理由があると判断する場合及び合理的配慮の不提供に該当しない過重な負担になると判断する場合には、障害者にその内容を説明し、理

解を得るよう努めるものとする。

（事業者における適切な対応）

第12条　事業者（市の経営する地方公営企業を含む。）は、法第11条第１項に規定する対応指針の対象となる事業を行うに当たっては、当該対応指針に即して、適切な対応に努めるものとする。

## 第３章　障害を理由とする差別を解消するための体制

（相談）

第13条　市は、障害を理由とする差別に関する相談（以下「差別相談」という。）に的確に対応するため、法第14条の規定に基づき、名古屋市障害者差別相談センター（以下「差別相談センター」という。）及び地域の相談窓口（区役所、区役所支所、保健センター及び障害者基幹相談支援センター（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）第77条の２第１項に規定する基幹相談支援センターであって市が設置するものをいう。）に設置された差別相談に対応する窓口をいう。次項及び第３項において同じ。）を設置する。

２　障害者等又は事業者は、差別相談センター又は地域の相談窓口に対し、差別相談を行うことができる。

３　差別相談センター及び地域の相談窓口は、差別相談を受けた場合には、必要に応じて、事実の確認を行い、次に掲げる対応を行う。ただし、地域の相談窓口が差別相談を受け、第２号の対応を行う必要があると判断する場合は、差別相談センターに引き継ぎ、その対応を行う。

(1)　説明又は助言

(2)　差別相談に係る当事者間の調整（差別相談について必要な調査を含む。以下「調整」という。）

(3)　関係行政機関に対する通報その他通知

４　差別相談の相手方となる市又は事業者（以下「事業者等」という。）は、障害者等が差別相談を行ったことを理由として、事業の利用を禁止し、又は制限し、その他不利益な扱いをしてはならない。

５　市は、差別相談に的確に対応するために必要な人材を育成するものとする。

６　市は、差別相談センター事業の全部又は一部を障害者の相談支援を行う者に委託することができる。

（名古屋市障害者差別解消調整委員会）

第14条　市長の附属機関として、名古屋市障害者差別解消調整委員会（以下「委員会」という。）を置く。

２　委員会は、市長の求めに応じて、差別相談に係る事案の解決を図るための助言又はあっせんを行う。

３　委員会は、委員６人以内をもって組織する。

４　委員は、学識経験者、障害者又はその家族、障害者の自立及び社会参加に関する事業に従事する者、事業者を代表する者その他市長が必要と認める者のうちから、市長が委嘱する。

５　委員の任期は２年とし、補欠委員の任期は前任者の残任期間とする。

６　委員は、再任されることができる。

（助言又はあっせんの申立て）

第15条　障害者等は、事業者等を相手方とする差別相談に係る事案について、差別相談センターが調整を行ってもなお解決しないときは、市長に対し、必要な助言又はあっせんを行うよう申立てをすることができる。ただし、当該申立てをすることが当該障害者の意思に反することが明らかであると認められる場合は、この限りでない。

２　前項本文の規定は、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）第74条の５に規定する紛争については適用しない。

（助言又はあっせんの申立てに係る調査）

第16条　市長は、前条第１項本文の申立てがあった場合において、当事者その他の関係者に対し、当該申立てに係る事実について必要な調査を行うものとする。ただし、差別相談センターにおいて、調整を行うために、既に必要な調査が行われており、かつ、当事者の同意がある場合においては、この限りでない。

２　当事者その他の関係者は、正当な理由がある場合を除き、前項本文の調査に協力しなければならない。

（助言又はあっせん）

第17条　市長は、委員会に対し、前条第１項本文の調査の結果（同項ただし書の場合にあっては、その調査の結果）を通知するとともに、助言又はあっせんを行うよう求めるものとする。

２　委員会は、前項の規定により助言又はあっせんを行うよう求められたときは、助言又はあっせんを行うものとする。ただし、助言若しくはあっせんを行う必要がないと認めるとき又は事案の性質に照らし助言若しくはあっせんを行うことが適当でないと認めるときは、この限りでない。

３　委員会は、前項本文の助言又はあっせんを行うために必要があると認めるときは、当事者その他の関係者の出席を求めて説明又は意見を聴くこと、これらの者に資料の提出を求めることその他の必要な調査を行うことができる。

４　委員会は、申立てへの対応結果を当事者に通知するとともに、市長に報告するものとする。

（措置の求め）

第18条　委員会は、差別相談に係る事案の解決を図るため、市長に対して、次の各号のいずれかに該当する者に必要な措置を講ずるよう求めることができる。

(1)　正当な理由なく、あっせん案を受諾しない事業者等又は受諾したあっせん案に従わない事業者等

(2)　正当な理由なく、前条第３項の調査を拒んだ障害者等又は事業者等

(3)　前条第３項の調査に虚偽の説明又は資料の提出をした障害者等又は事業者等

（勧告等）

第19条　市長は、次の各号のいずれかに該当する者に対して、必要があると認めるときは、差別相談に係る事案の解決に必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

(1)　前条の規定による求めがあった場合における同条各号に掲げる者

(2)　正当な理由なく、第16条第１項本文の調査を拒んだ障害者等又は事業者等

(3)　第16条第１項本文の調査に虚偽の説明又は資料の提出をした障害者等又は事業者等

２　前項の規定にかかわらず、前条の規定による求めがあった場合における同条各号に掲げる者が市であるときは、同項の措置を講ずるよう勧告するものとする。この場合において、勧告を行わないときは、市長はその理由を公表するものとする。

３　市長は、前２項の規定による勧告を受けた者が、正当な理由なく、当該勧告に従わないときは、あらかじめその者に意見を述べる機会を与えた上で、その旨を公表することができる。

## 第４章　障害を理由とする差別の解消を推進するための施策

（啓発等）

第20条　市は、市職員、事業者及び市民の障害及び障害者に対する理解と関心を深めるために必要な広報その他の啓発活動を行うとともに、障害の有無にかかわらず、全ての人が相互理解を深めることができる機会及び情報の提供を行うものとする。

２　市は、市全体であいサポート運動（障害の有無にかかわらず、全ての人が互いに人格及び個性を尊重し支え合いながら暮らすことのできる社会を目指す運動をいう。）を推進するものとする。

（教育上の支援）

第21条　市は、障害のある幼児、児童及び生徒が、可能な限り障害のない幼児、児童及び生徒と共に学び、必要な教育を受けることができるよう、医療機関、福祉施設その他の関係機関と連携し、必要な支援を行うものとする。

（手話言語の普及）

第22条　市は、手話が独自の体系を有する言語であるとの認識に基づいて、事業者及び市民において手話の利用が普及するよう、必要な施策を講ずるものとする。

（意思疎通手段の利用の促進）

第23条　市は、手話、筆談、点字、音声、文字表示、代読、代筆、わかりやすい表現、絵図の提示、情報支援機器（情報の取得及び意思疎通を容易にするための機器をいう。）その他の意思疎通手段（意思疎通手段を利用するときの補助、高度情報通信ネットワークの利用及び情報通信技術の活用を含む。）であって障害の特性に応じたものの利用の促進を図るものとする。

（災害時の支援）

第24条　市は、災害発生時その他緊急時において、障害者に対し、その安全を確保するために必要な支援を行うとともに、意思疎通を図ることが困難な障害者に対し、その障害の特性に応じた情報の提供を行うものとする。

（名古屋市障害者差別解消支援会議）

第25条　市は、地域における障害を理由とする差別の解消の推進について情報を共有し、その取組を効果的かつ円滑に行うため、法第17条第１項の規定に基づき、名古屋市障害者差別解消支援会議（以下「支援会議」という。）を設置する。

（調査研究等）

第25条の２　市は、差別相談の事例の分析を行うとともに、障害を理由とする差別の解消の推進に当たり必要な事項に関する調査研究及び情報収集を行い、支援会議を通じて当該調査研究の成果及びその情報を共有するものとする。

（委任）

第26条　この条例の施行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31年４月１日から施行する。

（検討）

２　市長は、この条例の施行後３年を経過した場合において、この条例の施行の状況及び社会情勢を勘案し、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、その結果に基づいて所要の見直しを行うものとする。

附　則

この条例は、令和６年４月１日から施行する。

附　則

この条例は、令和７年４月１日から施行する。

# ４ 名古屋城天守閣整備事業の進め方に係る総括について（概要）

## １ 総括の目的

令和6年9月18日に示された「『名古屋城バリアフリーに関する市民討論会』における差別事案に係る検証委員会」の最終報告を観光文化交流局として受け止め、今後、二度と同様の問題や更なる問題を起こさないよう、天守閣整備事業全体の振り返りを行い、事業を進める上での基本的な方針、再発防止策を含む今後の事業の進め方を示します

## ２ 最終報告に対する当局の受け止め

○最終報告の指摘事項を全て真摯に受け止め、改めて深く反省するとともに、十分に理解を深め、今後の事業につなげていかなければならないと決意します

○「表現の自由も、すべての市民が等しく基本的人権を有するかけがえのない個人として尊重されることが前提である」ことを心に刻み、関係局と連携し、信頼回復につながる取り組みを確実に実施します

○「人権感覚の希薄さ」の指摘を重く受け止め、障害者や高齢者をはじめ配慮を必要とする当事者（以下「障害者等当事者」という。）への人権に対する配慮については、十分な検討が必要と感じています

○再発防止に向けては、最終報告の提言事項が、全ての基礎となる重要な取り組みと認識しています

○人権に関する責任者である人権監理者を中心として、職員一人ひとりが主体的に適切な判断を行うことができるよう取り組みます

○市民の信頼を大きく損なったことを肝に銘じ、失った信頼の回復につながるよう、指摘事項を十分に理解し、再発防止を図り、将来にわたって活（い）かしてまいります

## 3 天守閣整備事業の振り返り

### (1) 振り返りの方法

本事業を進める中で直面し、対応してきた課題から、対象事象を選定し、過去の担当者への聞き取りを踏まえて行う評価・検討において、最終報告の指摘事項との関係性を確認しつつ、その原因を推定しました

### (2) 天守閣整備事業の展開に大きな影響を及ぼした事象

| 対象事象 | | 該当年度 |
|---|---|---|
| ① | 文化庁の見解に対する誤った認識と不十分な議会報告 | 平成25年度から<br>平成27年度まで |
| ② | 木造復元に係る関連議案の継続審査につながる調査検討不足 | 平成27年度から<br>平成28年度まで |
| ③ | 石垣保存方針とりまとめに向けた石垣調査・体制不足 | 平成29年度から<br>平成30年度まで |
| ④ | 現天守閣解体申請の継続審議につながる調査検討不足 | 平成30年度から<br>令和 4年度まで |
| ⑤ | エレベーター不設置方針に係る障害者等当事者への説明不足 | 平成29年度から<br>平成30年度まで |
| ⑥ | 公募で選定した昇降設備の設置方針に係る市内部の調整不足 | 令和 3年度から<br>令和 4年度まで |

## 4 原因の整理とまとめ

### (1) 事業の進め方に直接関わるもの(原因の根底)

| 区 分 | 内 容 |
|---|---|
| 市内部の調整不足 | 木造復元の解釈のほかに、様々な認識の不一致が市内部で生じていました |
| 人権感覚の希薄 | バリアフリーの実現が障害者にとって人権問題であるという認識が十分ではなく、障害者等当事者と対話する姿勢が欠けていました |
| 史跡整備の経験不足 | 特別史跡名古屋城跡の本質的価値は石垣等の遺構であることは理解しているものの、史跡整備において考慮すべきことへの対応が不足していました |
| 情報提供不足 | 事業の基礎情報として公式ウェブサイトにおいて、相当量の情報提供があるものの、分かりやすい情報提供について欠ける点がありました |

### (2) 事業全体に影響を与えたもの

| 区 分 | 内 容 |
|---|---|
| スケジュール優先 | スケジュールを優先した事業の進め方であったことから、竣工期限を度々変更するなど混乱をきたすとともに、必要な調査検討が不足しました |
| 職員の苦悩や葛藤 | 過去の担当者への聞き取りにおいて、前市長の意向、職責による苦悩、葛藤が見受けられました |

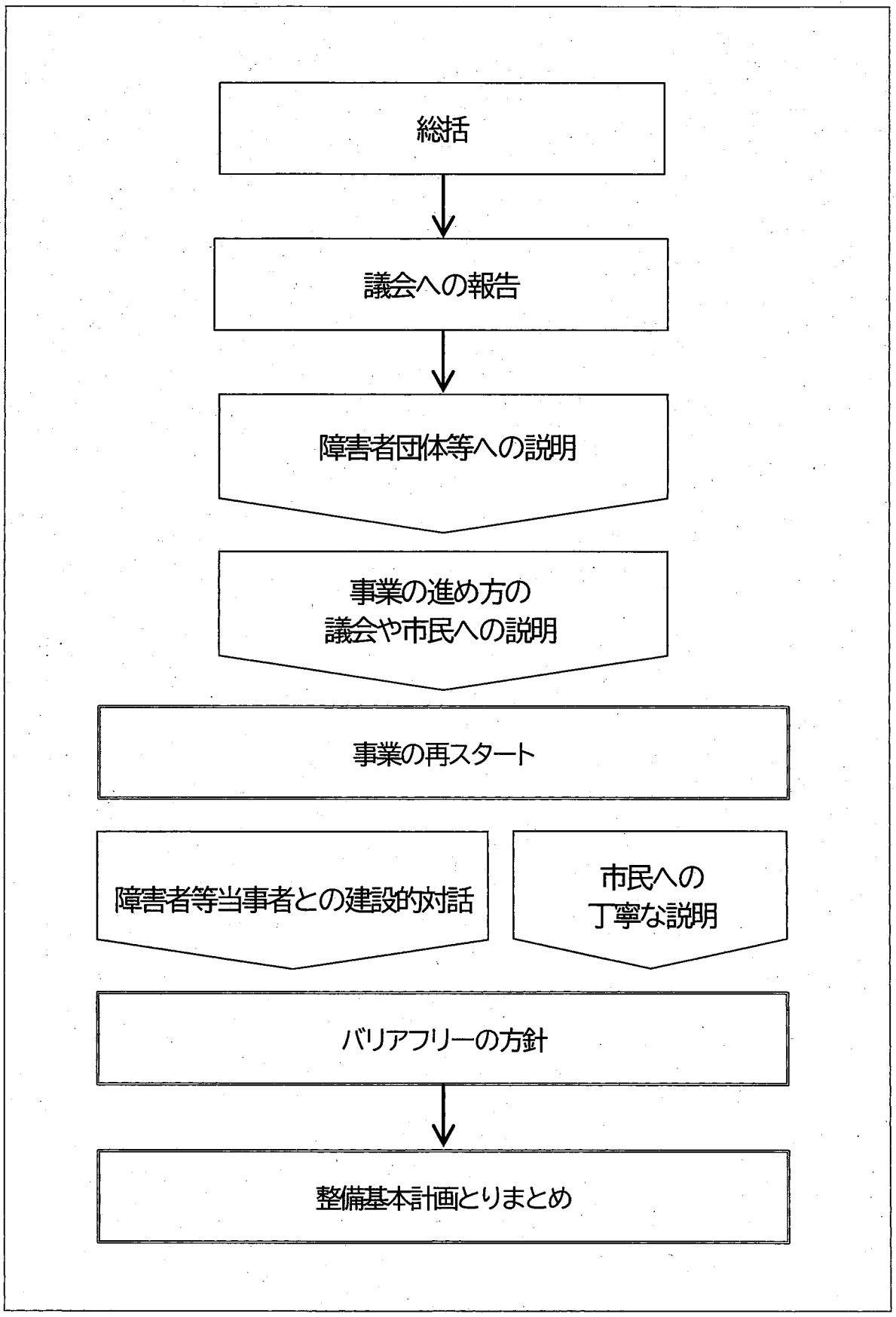
## 5 今後の事業推進に向けて

### (1) 事業を進める上での基本的な方針と再発防止策を含む今後の進め方

| 区 分 | 内 容 |
|---|---|
| 市内部の共通認識と円滑なコミュニケーション | ○市内部の認識を一致させた上で、円滑なコミュニケーションを図るため、「天守閣整備事業の推進ポリシー」を定め、市長、副市長、当局は共有し、ともに事業を推進します |
| 人権意識の向上と障害者等当事者との建設的対話 | ○観光文化交流局では人権監理者を2名配置し、人権監理者を中心として、職員一人ひとりが主体的に適切な判断を行うことができるよう取り組むとともに、市民向け説明会等を実施する際には、準備段階から人権監理者によるチェック、助言・指導を行います<br>○研修等の充実を通じて、職員一人ひとりの障害者理解をはじめとする人権意識の向上を図ります<br>○建設的対話の場として、「バリアフリー整備相談支援事業」の活用を念頭に、当局と当事者との相互理解の上で進められるよう、障害者等当事者の意見を聞きながらバリアフリーの方針を検討します<br>○高齢者や障害者、子どもを連れた人、外国人など、多様な来場者に対応するため、バリアフリーの観点やユニバーサルデザインを踏まえ、観覧環境の更なる充実に努めます<br>○差別発言等による人権侵害を二度と起こすことのないよう、適切な準備期間を設け、応援・協力体制を構築し、十分に対策を講じた上で、市民向け説明会等を運営していきます |

| 区 分 | 内 容 |
| --- | --- |
| 特別史跡内における整備の丁寧な進め方 | ○名古屋城に携わる者の史跡保護に対する意識の徹底、学芸員の調査研究に関する能力向上を図っていきます<br>○全体整備検討会議など、有識者の指導・助言をいただくとともに有識者等関係者の理解を得ながら進めていきます |
| 市民等への丁寧な説明と理解促進・機運醸成 | ○市民等へ分かりやすく伝えるための表現や、情報発信の方法を検討、実施します<br>○市民等へ広く総括の内容をお示しし、信頼回復に全力を尽くします<br>○戦後復興の象徴である現天守閣の価値について、様々な記録を適切に保存するとともに、公開・活用し、市民等に広く発信していくことで、現天守閣を記憶に留め、現天守閣の記録・記憶を継承します |

## （2）今後の事業の流れ


総括
議会への報告
障害者団体等への説明
事業の進め方の
議会や市民への説明
事業の再スタート
障害者等当事者との建設的対話
市民への
丁寧な説明
バリアフリーの方針
整備基本計画とりまとめ

# 名古屋市障害者差別解消庁内推進会議における報告事例

（市職員等による障害者差別に関する相談事例（令和６年10月～令和７年３月））

## （１）趣　旨

令和６年度下半期に、各局室区から報告の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）相談件数（令和６年10月～令和７年３月）

| 相談件数 | 申出内容別の状況 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 | | |
| １件 | ０件 | ０件 | ０件 | ０件 | ０件 | ０件 | １件 |
| ４件 | ０件 | １件 | １件 | ２件 | ０件 | ０件 | ０件 |

※ 下段件数は、障害者差別相談センターにて対応した本市関連の事案件数

（参考）年間相談件数の推移

| 年度 | 相談件数 | 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 | | |
| R元 | ９件 | １件 | ２件 | ０件 | ０件 | ０件 | １件 | ５件 |
| R2 | ４件 | ０件 | ０件 | ０件 | ０件 | ０件 | １件 | ３件 |
| R3 | ５件 | １件 | ０件 | １件 | ０件 | １件 | ０件 | ２件 |
| R4 | ５件 | １件 | ０件 | １件 | ０件 | １件 | ０件 | ３件 |
| R5 | 193件<br>(185件) | １件 | １件 | １件 | ０件 | １件 | 79件<br>(78件) | 161件<br>(156件) |
| R6 | ４件<br>(１件) | ０件 | ０件 | ０件 | ０件 | ０件 | １件<br>(１件) | ３件 |

※ 申出内容別の状況については、複数の区分に該当する場合があるため、受付件数と一致しない。

※ （　　）内件数は、名古屋城バリアフリー関係分（再掲）

※ 障害者差別相談センターにて対応した本市関連の年間事案件数

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| R6 | ５件 | ０件 | １件 | １件 | ２件 | １件 | ０件 | ０件 |

### （3）主な相談事例の概要

○ その他の相談等

| | |
|---|---|
| 事例１ | 人事委員会が実施する採用試験について |
| 相談者 | 障害当事者（聴覚障害） |
| 相談内容 | 人事委員会が実施する採用試験を受験したが、第２次試験（個別面接）において、面接官がマスク着用のまま面接をしていたことで質問内容が聞き取りづらく、意思疎通が不十分なまま面接が終了した。質問を聞き返しはしていたが、受験者は立場が弱いので「マスクを外してほしい」とまでは言えなかった。その面接の結果、第２次試験は自分一人だけ不合格となり、これは身体障害者を不当に取り扱った差別的な対応である。（人事委員会） |
| 対　応 | 聴覚障害のある方より配慮希望があった場合は、事前に面接官へ伝達し、面接当日は、障害の程度に応じて筆談やマスクを外しての面接、誰が質問しているか分かるよう面接官が挙手のうえ発言をするなどの対応をしている。<br>本件は相談者からの希望はなく、障害の事実も面接後の本相談の際に判明したため、差別的対応ではないと判断した。<br>しかしながら、相談者から「受験申込時の【身体の障害等による筆記・面接試験における配慮の希望】の入力欄は、障害者と知られると不利になると思い「希望しない」と入力した」との発言もあった。そのため、当該事例より後に公開した試験（R7 年度試験）の申込フォームには「不利になることはない」旨を追記した。<br>また、面接官へは、受験申込時の配慮の希望の有無に関わらず、声が聞き取りづらい様子の受験者に対する配慮を行うよう周知している。 |

○ 障害者差別相談センターにて対応した本市関連の事案

| | |
|---|---|
| 事例２ | 市バス乗車について |
| 相談者 | 障害当事者（視覚障害） |
| 相談内容 | 市バス乗車の際に、運転手から「盲導犬はダメ」と乗車拒否された。補助犬に証明はつけており、補助犬法と差別解消法上の説明を信じてもらえなかった。しかし、運転手が本部へ確認後、「ああ大丈夫でした」と言われた。市バスにおいて未だに理解のない人がいることに驚いた。盲導犬の件を伝えて対応改善するよう伝えてほしい。 |
| 対　応 | センターより、当該営業所に相談内容を伝えたところ、委託業者が担当している路線の可能性もあることから、確認の上、周知徹底を行うこととした。<br>当該運転手が委託営業所の職員であることを確認し、運転手への指導を行うとともに、営業所内で同様の事案を発生させないよう周知徹底した。 |

<参考資料②>

# 愛知労働局及び名古屋法務局における相談事例

（令和６年10月～令和７年３月）

## １　愛知労働局における相談事例（愛知県内）

### （１）集計件数

| 件数 | 不当な差別的取扱い | 合理的配慮の不提供 | その他の相談等 |
|---|---|---|---|
| 30件 | 12件 | 18件 | 0件 |

### （２）主な相談事例の概要

| | |
|---|---|
| 相談者 | 障害当事者（発達障害） |
| 区　分 | 合理的配慮の不提供 |
| 相談内容 | 相談者より事業所に対し、障害にかかる合理的配慮を受けながら働きたいこと（具体的には①仕事量を減らしてほしい ②１度に複数の仕事を任せないでほしい）を事業所に相談したが、相談に応じてもらえないとの申出があった。<br>（経過）<br>一般枠で入社後８年目に家庭の事情によりうつ病を発症し休職。復職したが以前の仕事がこなせなくなり急な欠勤や、ミスが多くお客様からのクレームも数回発生している。復職後に発達障害の診断を受け、精神障害者手帳を取得。 |
| 対　応 | 管轄ハローワーク職員、労働局職員が事業所に出向き、使用者（取締役総務部長および所長）と面談し、発達障害特性（生まれながらの脳の伝達異常、マルチタスクが苦手など）について説明。<br>また、合理的配慮の義務化により本人から合理的配慮を求められた場合は、過重な負担にならない範囲で措置を講じなければならないこと、今回の事案にはあてはまらないが障害者虐待にかかわる内容についても念頭においていただくよう伝え、理解を得た。 |

| | |
|---|---|
| 相談者 | 障害当事者（精神障害） |
| 区　分 | 不当な差別的取扱い |
| 相談内容 | 相談者から障害者であることを理由に採用されなかったと相談あり。事業所への確認、指導を要望。<br>（経過）<br>一般枠で応募し、面接時に障害者手帳を所持していることを伝えた。後日、店長から「手帳を持っている方は一般枠では採用できない。障害者専用の求人があるため、そちらで応募してほしい。」と不採用の旨を伝えられた。 |
| 対　応 | 管轄ハローワーク職員が、店長に事実確認したところ、障害者の場合、選考時に生活相談員を必ず同席させる決まりのため(配慮事項を聴取するため)、一般枠での選考は想定していないとの回答であった。<br>県内に複数の店舗を展開している事業所であることから、上記事項について労働局職員から本社人事担当者にあらためて確認したところ、本社からはそのような指示はしていないとの回答であった。<br>「障害者の一般枠応募を認めない」ことは障害者差別に当たるため、一部かもしれないが店舗の担当者が「障害者＝障害者求人」「一般求人への応募はできない」と認識していることは問題であるため、本社から適切な指示をするよう指導した。 |

## 2　名古屋法務局における相談事例（愛知県内）

### （1）集計件数

| 件数 | 雇用差別 | 結婚・交際に関する差別 | 商品・ｻｰﾋﾞｽ等の提供拒否 | 差別表現 | 財産侵害 | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ５８件 | ６件 | ０件 | ８件 | １８件 | ２件 | ２４件 |

※ 障害のある人に関する相談件数

### （2）主な相談事例の概要

| | |
|---|---|
| 相談者 | 障害当事者（身体障害者） |
| 区　分 | 商品・サービス等の提供拒否 |
| 相談内容 | 相談者は、盲導犬を伴ってバスに乗車しようとしたところ、正当な理由なく、乗車を拒否されたため、相手方に啓発等をしてほしい。 |
| 対　応 | 人権侵犯事件として立件し、調査した。 |

| | |
|---|---|
| 相談者 | 障害当事者（精神障害者） |
| 区　分 | その他 |
| 相談内容 | 相談者は、医療機関において障害者であることを理由に、差別的な対応を受けたため、相手方に啓発等をしてほしい。 |
| 対　応 | 人権侵犯事件として立件し、調査した。 |

<参考資料③>

# 名古屋市障害者差別解消支援会議開催要綱

（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）第17条に基づき、本市における障害を理由とする差別を解消するための取り組みを効果的かつ円滑に行うため、名古屋市障害者差別解消支援会議（以下「会議」という。）を開催する。

（目的）

第２条　会議は、次の各号に掲げる事項について、意見交換及び意見聴取を行う。

(1) 障害を理由とする差別に関する相談事例に関すること。
(2) 相談事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取り組みに関すること。
(3) 相談事例の解決を後押しするための関係機関相互の連携の推進に関すること。
(4) 障害及び障害者に対する市民の理解の促進に関すること。
(5) その他本市における障害を理由とする差別の解消の推進に関すること。

（構成）

第３条　会議は、次の各号に掲げる者のうちから健康福祉局長が依頼する者により構成する。

(1) 学識経験者
(2) 障害者及び障害者の福祉に関する事業に従事する者
(3) 障害を理由とする差別の解消に係わる関係機関及び関係団体に属する者
(4) その他健康福祉局長が必要と認めた者

（座長）

第４条　会議の座長は、構成員の互選により決定する。

２　座長は、会議の議事を進行する。

（会議の公開）

第５条　会議は原則として公開する。ただし、座長が必要と認めるときは、会議に諮って、非公開とすることができる。

（秘密保持義務）

第６条　会議の事務に従事する者又は従事していた者は、正当な理由なく、会議の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（謝金）

第７条　会議に出席した構成員への謝金は、1回あたり11,600円とする。

２　前項の規定は、国の行政機関及び地方公共団体の職員である構成員には適用しない。

（庶務）

第８条　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。

（委任）

第９条　この要綱に定めるもののほか、会議の運営に関し必要な事項は、健康福祉局長が定める。

附　則

この要綱は、平成28年 8月 1日から施行する。

## 名古屋市障害者差別解消支援会議　委員名簿

| 区　分 | 所属等 | 氏　名 |
|---|---|---|
| 学識経験者 | 弁護士 | 櫻井　義也 |
| | 日本福祉大学社会福祉学部准教授 | 藤井　渉 |
| 障害者福祉事業従事者等 | 名古屋市身体障害者福祉連合会会長 | 橋井　正喜 |
| | 名古屋手をつなぐ育成会副理事長 | 濱田　智恵実 |
| | 名古屋市精神障害者家族会連合会会長 | 池山　豊子 |
| | 愛知県重症心身障害児（者）を守る会会長 | 髙嶋　みえ |
| | 愛知県自閉症協会・つぼみの会副理事長 | 岡田　ひろみ |
| | わっぱの会理事長 | 斎藤　縣三 |
| | 日本リウマチ友の会愛知支部副支部長 | 星野　敏江 |
| | 愛知県難病団体連合会事務局長 | 牛田　正美 |
| | 名古屋市知的障害者福祉施設連絡協議会副会長 | 奥村　嘉章 |
| | 愛知県精神障がい者福祉協会 | 荒川　浩平 |
| | 愛知県重度障害者団体連絡協議会事務局長 | 入谷　忠宏 |
| | 名古屋市視覚障害者協会会長 | 田中　伸明 |
| | 名古屋市聴言障害者協会理事 | 平野　千博 |
| | 名古屋手をつなぐ育成会会員 | 梶　昌弘 |
| | 名古屋サーティーン代表理事 | 河合　俊光 |
| 関係機関等 | 名古屋法務局人権擁護部第二課長 | 濵本　浩暢 |
| | 愛知労働局職業安定部職業対策課長 | 神谷　しのぶ |
| | 名古屋市医師会理事 | 児玉　充央 |
| | 名古屋市歯科医師会会長 | 吉田　憲生 |
| | 名古屋市薬剤師会会長 | 矢野　宗敏 |
| | 名古屋商工会議所企画部長 | 坂東　俊幸 |
| | 名古屋市区政協力委員議長協議会副議長 | 中田　俊夫 |
| | 名古屋市民生委員児童委員連盟副理事長 | 石田　ゆり子 |
| 健康福祉局長が必要と認めたもの | 健康福祉局障害福祉部担当課長（障害者差別解消） | 森　紀之 |
| | 教育委員会事務局教育支援部特別支援教育課長 | 濱田　尚人 |
| | 西区保健福祉センター福祉部福祉課長 | 清水　晃 |
| | 瑞穂区保健福祉センター保健予防課長 | 山口　暁久 |
| | 障害者差別相談センター統括責任者 | 神村　昌克 |
| | 瑞穂区障害者基幹相談支援センター副センター長 | 小川　早弓 |