

令和5年度 第3回  
誰もが共に暮らすための市民会議  
次第・資料

令和6年3月5日（火） 14:00～

生涯学習総合センター 10階 多目的ホール



ノーマくん

ノーマライゼーション条例

PRキャラクター

さいたま市福祉局障害福祉部障害政策課

# 目次

次第 .....	3
本日の議題 .....	4
資料1 今年度市民会議のイメージ .....	7
資料2 市民会議の手引き .....	8
資料3 書面会議について .....	10
資料4 令和5年度第2回誰もが共に暮らすための市民会 議における主な意見 .....	12
資料5 「対応要領」について .....	20
資料6 障害者差別解消法改正周知チラシ .....	22
参考資料1 令和5年度第2回市民会議アンケート結果 .....	24

## 第3回誰もが共に暮らすための市民会議 次第

日時：令和6年3月5日（火）14時00分から16時00分まで

会場：生涯学習総合センター 10階 多目的ホール

### 1 開会

- ・事務局挨拶
- ・座長挨拶

### 2 報告事項

- ・さいたま市障害者総合支援計画の策定について
- ・「さいたま市職員における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」の改定について

### 3 議題

- ・本日のテーマについて
- ・グループ討議（班毎の話し合い）（14時20分から15時20分まで）
  - 自己紹介
  - 合理的配慮の推進について（4つのテーマから2つ選択）  
（15分間休憩）
- ・全体発表（15時35分から15時55分まで）

### 4 閉会（15時55分から16時00分まで）

- ・座長まとめ
- ・事務局報告事項

## 本日の議題

### 合理的配慮の推進について

令和6年4月1日に合理的配慮の提供が義務化されるため、市でも周知をしてきました。「合理的配慮とは」「それぞれの障害の特性とは」「具体的な配慮とは」といった点を主に周知してきましたが、今後は、日常的に合理的配慮の提供の申出がされ、提供されるための周知などの取り組みが必要と考えます。

市民会議の中での議論を通し、今後の周知に必要な情報を見出し、施策に反映してまいりたいと思いますのでご協力をお願いいたします。

#### 議論のテーマ

合理的配慮の推進について議論が深まるよう、合理的配慮の中でのテーマを設定しました。各グループで2つほどテーマを選んでいただき議論いただければと思います。早く終わった場合は、3つ行うなどでも構いません。

参加される方によっては、発言することが難しいテーマもあるかもしれません。そういう時は【参考】を意識してお話いただけるとテーマにつながるかと思います。

#### ①「申出」場面の課題とその解消

テーマ設定の意図：障害のある方にとっては、合理的配慮の提供を申し出ること自体に葛藤がある。という調査結果があります。申出がスムーズに行えるにはどういった取り組みが必要になるのでしょうか。

#### 【参考】

- ・合理的配慮の提供を申し出ること躊躇した経験。

例)「言っても配慮してくれない」と感じた時のこと。「迷惑になる」と感じて言えなかった時のこと。「誰に話したらいいかわからない」といった場面があった時のこと、

- ・ 申出しやすかった経験。
- ・ 申出することが不安になるとき、その理由。
- ・ 申出しやすいように取り組んでいること。
- ・ 自分の場合、こういう時は、主張が難しい（主張がしやすい）。

## ② 建設的対話の課題とその解消

テーマ設定の意図：建設的対話は簡単ではありません。当事者やその支援者と事業者双方が建設的対話を留意し、合理的配慮の提供内容等を話し合っていくために必要なことはどういうことでしょうか。

### 【参考】

- ・ 合理的配慮の構築の中で怒ってしまった経験とその反省。
- ・ 合理的配慮の構築の中で怒らせてしまった経験とその反省。
- ・ うまく合意形成が取れた時の経験とその際の気をつけていたこと。
- ・ 相手にも建設的対話をしてもらえるような話し方のコツ。
- ・ 自分が話し合いをする際に、気を付けるポイント。

## ③ 事業者の不安の解消

テーマの設定の意図：事業者の中には、「設備の設置を求められるのでは」「大きな負担がかかるのでは」「要望を聞くと、次も同様の対応を求められしなくてはいけなくなるのでは」「合理的配慮の提供を前面に出したカスタマーハラスメントのような申出がある」といった不安があるようです。どうすることで事業者の不安解消につながるでしょうか。

### 【参考】

- ・ 申出を受けるにあたって不安に思っていること。
- ・ 申出を受けて困ったこと。
- ・ 申出を受ける側（事業者）に対して必要な情報提供。
- ・ 申出する側に（障害者やその支援者）に対して必要な情報。
- ・ 事業者を困らせてしまった経験。
- ・ 「正当な理由」「過重な負担」で分からないところ。

#### ④ 災害時の合理的配慮

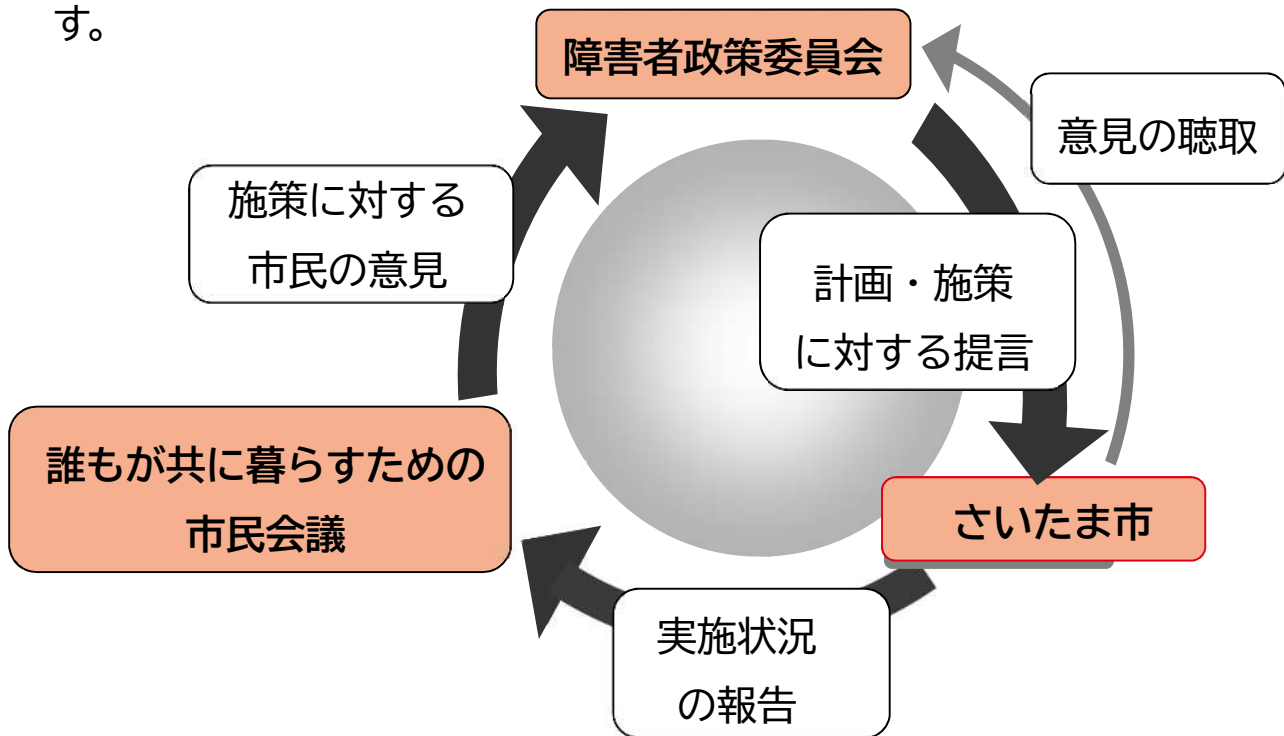
テーマの設定の意図：1月に能登半島地震が起こり多くの被災者が出ているところです。災害時に必要とされる配慮や、災害時に配慮が提供されるよう準備しておくこととはどのようなものでしょうか。

##### 【参考】

- ・ 過去の災害時に困ったこと。配慮を求めたかったこと。
- ・ 地域等で災害時に要支援者に対しての支援で準備をしていること。
- ・ 災害時に地域等で支援してもらうために準備をしていること。

## ○さいたま市の障害者施策の推進体制

障害者総合支援計画の審議及び進行管理などを行う「さいたま市障害者政策委員会」、障害者施策について市民が相互に意見交換を行う「誰もが共に暮らすための市民会議」、計画の実施主体であるさいたま市が、相互に連携して施策を進めます。



## ○令和5年度誰もが共に暮らすための市民会議年間予定

## 令和5年度第1回市民会議（令和5年6月23日）

- 令和3年度～令和5年度障害者総合支援計画計画に位置付けられた各事業の達成状況や課題について、話し合いをする。
- 次期障害者総合支援計画の素案について、話し合いをする。

## 令和5年度第2回市民会議（令和5年11月21日）

- 次期障害者総合支援計画について、話し合いをする。
- さいたま市職員の対応要領について、話し合いをする。

## 令和5年度第3回市民会議（令和6年3月5日）

- 合理的配慮の推進について、話し合いをする。

# 誰もが共に暮らすための市民会議の手引き

## 1. 目的：

- ①誰もが共に暮らせる地域社会を目指し、市民が主役となって話し合い、意見交換する場をつくる。
- ②障害のある人、家族、関係者や市民が集まることで、コミュニケーションの輪をつくる。
- ③市民の声を政策に反映させる。

## 2. 当日の話し合いのすすめ方：

みんなが話し合いに参加できるよう、グループに分けて話し合いを行います。

- ①1グループ5名～8名くらいで話し合いをし、意見を出し合います。
- ②各グループに会議進行役をおきます。
- ③書記やタイムキーパー（時計係）は事務局が行います。
- ④各グループの会議進行役と参加者は、みんなが話しやすい雰囲気づくりを心がけます。

## 3. 話し合いルール：

- ①話すときは、会議進行役の呼びかけによって、話し始めてください。
- ②みなさんが発言できるよう、1回あたり3分くらいを目安として発言してください。ただし、障害の特性にあわせて、お話される時に特別な配慮が必要な方は、5分くらいを目安とします。
- ③他の人が話しているときは、途中でさえぎらず、最後まで聞きましょう。



- ④話し合いの相手を攻撃したりせず、意見として受け止めてください。  
少人数意見を大切にしましょう。
- ⑤特定の個人や団体の悪口や傷つけるような発言はしないようにしましょう。
- ⑥みんなが発言しやすいような雰囲気になるよう心がけてください。また、限られた人だけが発言するのではなく、発言したい人みんなが発言できるよう気を配りましょう。
- ⑦個人的な内容についての発言は、個人情報やプライバシーを守るため、会の後に、個人がわかる形で、他の人に話すことは禁止します。

※みなさんで、よりよい話し合いをするために、御協力をお願いします。  
話し合いを続けることが不可能と判断した場合は、話し合いを中止することもあります。

## 書面参加について

### 書面参加の場合の手順

#### (1) 資料の確認

- ・ 障害者差別解消法改正周知チラシ
- ・ 令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます

#### (2) 意見シートの作成

- ・ 御提出いただくテーマは次のとおりです。御自身の考えをまとめ、意見シートを作成してください(すべてのテーマに意見を書いていただく必要はありません)。

##### <テーマ>

##### 合理的配慮の推進について

- ① 「申出」場面の課題とその解消
- ② 建設的対話の課題とその解消
- ③ 事業者の不安の解消
- ④ 災害時の合理的配慮

#### (3) 意見シートの提出

以下のいずれかの方法で提出してください。

- ① 「意見シート」を、郵便、ファックス又はメールで送る。
- ② さいたま市ホームページの回答フォームから送る。

(<https://www.city.saitama.lg.jp/enquete/e003004.html>)



#### 【回答期間】

資料到着～令和6年3月8日（金曜日）

【意見シート提出先】（郵便、ファックス又はメールの場合）

〒330-9588

さいたま市浦和区常盤6-4-4

さいたま市福祉局障害福祉部障害政策課

ノーマライゼーション推進係

電話：048-829-1306

FAX：048-829-1981

メール：shogai-seisaku@city.saitama.lg.jp

## 令和5年度第2回誰もが共に暮らすための市民会議における主な意見

### 1 次期障害者総合支援計画について

#### 【全体】

- ・計画について、障害のあるなしに関わらず、誰もが読みやすいものにするべき。
- ・計画について、自分に関係のある所をピンポイントで確認をしたい。

#### 【1101】障害者の権利の擁護等に関する条例の理念の普及啓発

- ・知的・精神障害者への理解不足が感じられる。例えばバス乗務員への研修を行ってほしい。
- ・私は当事者として学校を回って話しているが、学校によって考え方はまちまちである。行政が声掛けすれば意識が変わるかもしれない。
- ・小学校で障害者と交流するとか、障害の体験をすとか行っていると思うが、年に1度とかではなくもっと頻繁に交流していけると良いと思う。

#### 【2100】ライフステージを通じた切れ目のない支援

- ・知的障害の学齢期の施策が充実していない。療育施設は、学校に通い始めてしまう療育を受けられなくなってしまう。切れ目のない支援をしてほしい。
- ・知的の特別支援学校は生徒数が多く、教室不足が発生してしまい、図書室等の特別教室がなくなっている。

#### 【2200】障害者の自立の助長及びその家族等（ケアラー・ヤングケアラー）の負担の軽減のための総合的な支援

- ・ケアラー条例作成し、重点事業としているが内容がない。

#### 【2207】精神障害者を支える地域包括ケアシステムの構築

- ・長く入院している人が何人で、どうすれば退院できるかを市として考えていくことが重要。

### 【2301】 グループホームの整備の促進

- ・ 食材費の過大請求があったと報道された会社が運営するグループホームに子どもが入っている。重度の精神障害・知的障害の子を持つ親は、大きな声を出して近所に迷惑をかけたりにして、行く場所が本当になく、そのグループホームで見えてくれることになったときは、ありがたいと思っていた。重い障害がある人を食べ物にしているという表現が新聞記事にあった。粗末な食事が出されていたようで、子どもが入居するグループホームでもそうではないかと思ってしまうが、どうすればいいかわからない。
- ・ (上のケースで) さいたま市が助成金を出しているのであれば、さいたま市外の事業所だからといって、さいたま市が知らないということはできないと思う。また、家族同士のつながりも大事にするといいのではないか。
- ・ GH数は増えてきているが、営利企業の運営が増えており、専門性や、質の確保も大事にしてほしい。
- ・ GHは営利企業も増えて、旅館のようなパンフレットで、何千万も儲かるような宣伝しているところも。自由度の高いところも助かる方が増えるのでいいと思うが、福祉の団体がやっているところが安心できる。虐待案件も聞くので、数が増えると人手も足りなくなって、人材不足、食費を抜いていた等の話も聞く。抜き打ち調査とかをやって、チェック機能を働かせてほしい。
- ・ 軽度のグループホームばかり増えて目標が達成しているとは言えません。重度・医療的ケアが必要な人・中度のグループホームがどれだけ増えているか加えて調査し、障害の重度・中度・軽度に分けて数字を出してください。
- ・ グループホームに入った後の日中活動について、地域の中で生活していくためにどうすべきなのかという伴走支援ができていないように感じている。そこが大切だと思う。

### 【2303】 市営住宅における障害者などへの入居優遇

- ・ 市営住宅の確保について、どのくらいどのような内容でやってくれるのか具体的な記載がない。

### 【2501】 障害福祉分野に関わる人材確保・職場定着支援

- ・ 障害者福祉施設の人材確保について、職員の給料を上げるなど待遇面の改善が必要。誰でもいいわけではない。
- ・ 同行援護のガイドヘルパーが特に不足している。
- ・ 障害福祉人材が40人（成果指標：R6年度就職面談会の来場者数）はあまりにも少ない。

### 【3101】 障害者等に配慮した情報提供

- ・ 「障害種別や状況に応じて利用可能な福祉サービスについて、ホームページから検索しやすくするよう、ユーザの視点でDX化をはかります。具体的には、単に福祉ガイドを作成するのみでなく、ホームページの検索等によって適切な情報を見つけやすくするように努めるとともに、音声判の市報や福祉ガイドの存在を視覚障害者に周知するよう相談窓口で対応します。」ということ明記してください。
- ・ 「ホームページによる情報提供に当たっては、ユーザビリティやアクセシビリティなどの考え方に沿ったガイドライン（日本産業規格 JIS X 8341-3 等）に準拠した、ホームページの作成・公開を行います。」ということ明記してください。

### 【3102】 聴覚障害者への情報提供の充実

- ・ 聞こえなくて手話ができない人もいます。手話ができない人のコミュニケーション手段として要約筆記があるがまだまだ普及できていない。市もそこに協力してほしい。
- ・ 聴覚障害者への情報提供については、「埼玉聴覚障害者情報センター（聴覚障害者情報提供施設）がビデオライブラリー事業を行っています。」と記載があった方がいいと思います。
- ・ 警察署（免許更新や防犯の相談を除く）、裁判所（家庭裁判を除く）については、埼玉聴覚障害者情報センターから手話通訳者、要約筆記者の派遣ができるので、記載があるとよい。

### 【3103】視覚障害者への情報提供の充実

- ・ここに書かれている従来からの対策のみでは、ICT化が進む現代に対応できません。次を追記していただきたい。

「障害者が情報取得等に利用する機器の利用方法を習得できるようにするため、講習会の実施、相談への対応、支援者の育成、派遣等必要な施策を講じるとともに、それらによってより視覚障害者自身が自立した社会生活ができるようになることを周知します。」

### 【3104】選挙時の情報提供

- ・選挙に関して、重点となっているが変わりない。変わりないなら声を聴く機会を作るべき。
- ・選挙公報を読み上げ可能なPDFで市のホームページに公開することが計画に盛り込まれた点は、視覚障害者にとってとても有難く、市に感謝申し上げます。この例のように、市民会議の意見等が実際に計画に反映されている点をもっとわかりやすく、広く市民に伝えることが、市民会議の活性化や市民の障害理解への意識向上につながると思います。

### 【3201】障害者総合支援センターを拠点とした就労支援の充実

- ・短いアニメや動画とかいくつかあればわかりやすい。
- ・ICTの活用が必要。環境整備を促進すべき。

### 【3203】障害者優先調達の推進

- ・「調達」という表現に違和感。「依頼」とか平易な言葉がよい。

### 【3402】福祉タクシー利用料金助成事業、自動車燃料費助成事業の実施

- ・タクシーの料金改定に伴いタクシー券の利用額が変わっています。タクシー代は実質値上げです。利用する際の枚数制限をしないよう改正してください。
- ・ガソリン代の補助を受けていますが、ガソリン代が高騰しているのに補助額が変わらないのはおかしいと思います。

### 【3501】 障害者文化芸術活動の推進

- ・各種啓発イベントでのステージ発表当事者団体の数が、令和4年度の実績9団体に対し、令和6・7・8は5団体と減っていますが、5団体「増」の間違いでしょうか。

### 【4100】 防災対策の推進

- ・さいたま市は防災訓練や啓発活動を一生懸命やっていると思うが、災害が起きた時の懸念。自助、共助の問題点、公助の部分で、情報保障が必要。手話通訳者の支援の協定を結んでおくなど、助け合う制度が盛り込まれるといいと思う。

### 【4101】 防災知識等の普及・啓発

- ・防災のグッズ（防災ガイドブック、防災緊急時安心カード）の配布場所を知らない人も多いので周知してほしい。

### 【その他】

- ・盲ろう者向け介助員について、触れられているとよかった。
- ・障害者総合支援計画においても「ダウン症」についても取り上げてほしい。
- ・心の健康診断を設けてほしいと思っている。10代からの精神の疾患を抱えている人が増えているからそこもケアをしてほしいと思う。
- ・手帳の診断書取得には補助があるのに、自立支援の意見書取得は補助がないのはなぜでしょうか。
- ・2025東京のデフリンピックの啓発活動（選手を含む）について、広報が必要。

## 2 「対応要領」について

- ・第2条 2（次条において同じ）「できるだけ取り組むことが推奨されることを意味する」に修正してください。

理由：障害者権利条約や障害者基本法の趣旨を踏まえると、「望まれる」では



なく「推奨される」とすべきです。

- ・第7条「障害当事者と建設的対話ができるスキルを身につける機会を設けるなど、必要な研修・啓発を行うものとする。」に修正してください。

理由：障害者基本法で求められているのは、「建設的対話を通して問題解決を図ること」であって、単に「障害当事者の話を聞くこと」ではありません。

- ・P14～15合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例「イベント・講演会・講座等」の記載について、聴覚障害者は、一般参加者の同様に、席を予約してくださいと言われても、情報保障とは別の席になった場合は、情報保障にならない。

### 3 「対応の基本」について

#### 【全体】

- ・合理的配慮の提供について、マニュアル的に例示しているが、基本的にはその人それぞれの配慮が必要になるので、そのあたりを分かるようにしてほしい。
- ・当事者が現場に行き、当事者の声を届け直接研修を実施する必要があると思う。
- ・策定された後の今後の扱い方が忘れがちですが、しっかり対応していただければと思います。
- ・窓口の特定の方がとても感じが悪い（不親切、障害者を見下している言動）との意見を、複数の人から聞くことができました。窓口の方の障害理解が深まることを期待します。
- ・職員対応「モニタリング」あったほうが良い。
- ・細かな点まで網羅され、とてもよくできた要領、手引きだと思います。一方、その周知徹底は非常に難しいものと思います。これを広く市民に周知し、市民が知ることによって、対応する市職員の方々が要領、手引きを意識して対応するようになり、より効果が上がるのではないかと思います。
- ・「絵に描いた餅」にならないよう、庁内掲示板などで職員が認識して、ノーマライゼーションが「オールさいたま」として取り組めるように願っています。

### 【対応の基本】

- ・「障害などで困っている人を見たらまず助けること」を記載してほしい。
- ・困っていることは何かとか分かるような指差しのできるようなものが便利ということが書いてあるといいと思う。
- ・よりよいコミュニケーションが重要。

### 【障害別の特性】

- ・コミュニケーション方法はそれぞれの特性により、様々であることを周知していけると良いと。

### 【視覚障害（視力障害・視野障害）】

- ・次を追記してください。  
「最近では、スマートフォンのカメラで映した書類を音声で読み上げて聴く、スマートフォンやタブレットの画面に拡大表示して読むロービジョンの人もいます。」
- ・「(特にPDFファイルは注意が必要)。」の記載について、より具体的な方法を追記してください。例えば、「PDFファイルを作成する際には、書類をスキャナーで取り込んだりせず、ワード文書をPDF形式で保存することによって、テキスト情報を含むPDFファイルを作ることができます。」
- ・「スマートフォンのアプリを市が提供する際、合理的配慮として可能な限り、  
1. ボイスオーバー等による読み上げ機能により操作可能なこと。2. 文字の拡大や配色の変更を設定して表示しても操作できること。」などを発注・採用の条件としてください。

### 【聴覚障害】

- ・受付などの手続きを行う職員は、きこえない人に対しては、マスクを外して、コミュニケーションをとっていただくようお願いいたします。
- ・講演やイベントで情報保障として、手話通訳者・要約筆記者が個別に対応している場合、講演やイベントなどの照明が暗くなると、手話・要約筆記が見

えない。

→明るいところに席を譲ってもらえるように調整が必要です。

- ・ヒアリンググループを利用できるように会場の整備してくださいとコメントが必要です。

### 【知的障害】

- ・知的障害のある人は外から見ても分からない障害であるため話しかけられることがあるが、理解できないことがある。パッと見て何が書いてあるのか分かるような提示物があるといいと思う。(聴覚、知的、高齢者、外国人でも有効だと思う。)

### 【障害者に関するマーク】

- ・埼玉県思いやり駐車場制度について、記載されているといいのではないか。
- ・白杖SOSシグナルのマークは、視覚障害のある方の中でも、賛成反対が分かれている。さいたま市がのせるのであれば、精査してのせたほうがいい。
- ・社会福祉法人日本盲人会連合会という名称は古い。

## 4 その他

- ・市民会議の参加者の人数がだいぶ減った。交流の場になってしまっているのではないか。実際には、条例にも書かれているように施策について話し合いを行う場である。
- ・当事者本人の参加が減った。参加したくても参加できない人の意見をどう反映させるべきか。ハイブリッドの環境であるが、どう促すべきか。
- ・当事者の参加者が減った。出た意見が施策に反映されているのかがわかりにくいため、参加が減っているのではないか。意見がどう反映されているのか具体的に示してほしい。

「さいたま市職員における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」について

・令和5年度第2回市民会議で出た意見一覧

項目	内容	反映状況
第2条 (不当な差別的取扱いの禁止)	「が望まれる」の表現を「を推奨する」とする。 ※それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する表現についてのご指摘	内閣府や公営労働省の対応要領においても、「望まれる」の表現を使用しているため修正はしません。
第7条 (研修・啓発)	「建設的対話」の追加 ※研修・啓発について、障害当事者の話を聞くことではなく、「建設的対話」を学ぶことが必要であるとのことのご指摘	今回追加する文言は、研修や周知の方法についての文言であるため修正しません。
4 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例【イベント・講演会・講座等】	抽選申込みになっている講座への参加について、抽選申込みの手続きを行うことが困難であることを理由に、事前に席の確保を求められた場合に断ることは合理的配慮の提供義務違反に	内閣府の対応要領に倣った記載にはなりますが、抽選後の情報保障席の確保や抽選の申込手続きの補助の記載があった方が分かりやすいため、文言を一部修正しています。

	<p>ならないことについて、手話通訳が必要な場合には情報保障席を確保してもらわないと情報保障にならない。</p>	
--	--	--

●反映部分(抜粋)

修正前

【イベント・講演会・講座等】

・抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。（障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであることの観点）

修正後

【イベント・講演会・講座等】

・抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。（障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであることの観点）

なお、このような事例では、代替案として、抽選の申込の手続きの補助を行うことを提案するなど、建設的対話による相互理解を通じて、柔軟に対応がなされる必要がある。

また、聴覚に障害がある場合、情報保障を必要としていることから、抽選後に情報保障席を確保することは合理的配慮に該当する。

# 障害がある方への 配慮が義務化されます

令和3年6月、事業者による障害のある方への合理的配慮を義務とする改正障害者差別解消法が公布され、令和6年4月から施行されることとなりました。

Key Word  
合理的配慮



【参考】内閣府リーフレット  
「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます」

障害のある人が障害のない人と同じようにサービスなどを受けるために、それぞれの障害の特性に合わせて必要な配慮や工夫のこと。

例えば…

- ・聴覚障害のあるお客さまと筆談でやりとりをする。
- ・高いところに陳列された商品を取って渡す。



さいたま市から事業者の皆様へのご提案



## 1. 合理的配慮の提供に必要な費用の一部を補助します

飲食店、小売店、医療機関など、障害のある人もない人も利用する事業者において、合理的配慮を簡単に提供できるようにするために必要な物品等の費用を補助します。

【利用の例】筆談ボード、簡易スロープの購入費用、点字メニューなどの作成費

※詳しくはこちらから

(<https://www.city.saitama.jp/002/003/004/001/003/p065939.html>)



出前講座も  
承ります！

## 2. 事業者の皆様からご相談いただけます

日頃から障害のある方と関わる機会が少ない場合は、障害のある方にどんな配慮をしたらよいか悩んだり迷ったりすることと思います。さいたま市障害政策課では、事業者の皆様からお話を伺い、一緒に対応を考えていくことができます。下記お問合せ先までお気軽にご相談ください。

<お問合せ先>

さいたま市福祉局障害福祉部障害政策課

ノーマライゼーション推進係

電話：048-829-1306 FAX：048-829-1981

E-mail：shogai-seisaku@city.saitama.lg.jp



さいたま市ノーマライゼーション条例  
PRキャラクター ノーマくん

# まずはちょっとした気配りから ほんの少しの気づかいが配慮に繋がることはたくさんあります



## 障害のある方への配慮の例

合理的配慮を難しくとらえずいて  
いませんか？  
まずは、相手のことを気かけたり、  
ほんの少しの気づかいが大切です。

### CASE 1 セルフレジでのお支払い

視覚障害のある方にとって、セルフレジのタッチパネルは手で触った感覚で操作ボタンが判別できず、支払い金額も画面表示では把握することができません。



お店では、有人レジへご案内する、機器の操作をサポートするなどの対応が大切です。

### CASE 2 耳が聞こえない、聞こえづらい方とのコミュニケーション

お買い物の際の会計時などに、支払い方法やポイントカードの有無、レジ袋の要否を聞かれても、声を掛けられていると気づくことができない、意思を伝えることが難しいといった声が挙がっています。

必要な場合だけ指さしでお知らせください



話しかける前に手を上げたり、指差してやりとりできるコミュニケーションボードも有効です。

### CASE 3 高いところに陳列された商品や大型・重量のある商品

特に車いすを利用されている方などは、商品棚の高いところに陳列された商品を取ることが難しかったり、大きく重い商品をレジや自家用車などに運ぶことが難しいことがあります。



店員さんやお近くの方が商品を取ってお渡しする、代わりに運搬するなどの対応をお願いします。

このように配慮の例を見ていくと、日頃から実践していることだったり  
しませんか？

障害のある方だからと構えすぎるのではなく、ご本人の希望を伺いながら、  
対応することが大切です。

## 令和 5 年度第 2 回誰もが共に暮らすための市民会議 アンケート結果

令和 5 年度第 2 回誰もが共に暮らせるための市民会議(会場開催と書面開催の併催)において実施しました、アンケートについて結果をまとめました。アンケート結果につきましては、今後の市民会議の運営や、障害者施策の参考とさせていただきます。御協力ありがとうございました。

Q1. 次期さいたま市障害者総合支援計画についてお聞きします。

A 案～C 案の内、表紙のデザインとしていいと思うもの 1 つに○をつけてください。

あん  
A 案 (9 件)

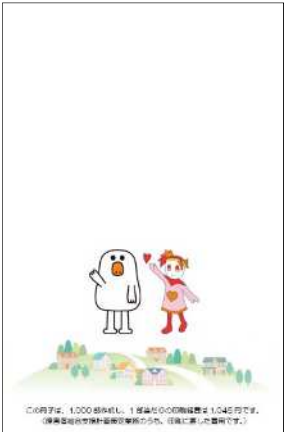
あん  
B 案 (0 件)

あん  
C 案 (8 件)

おもて  
表

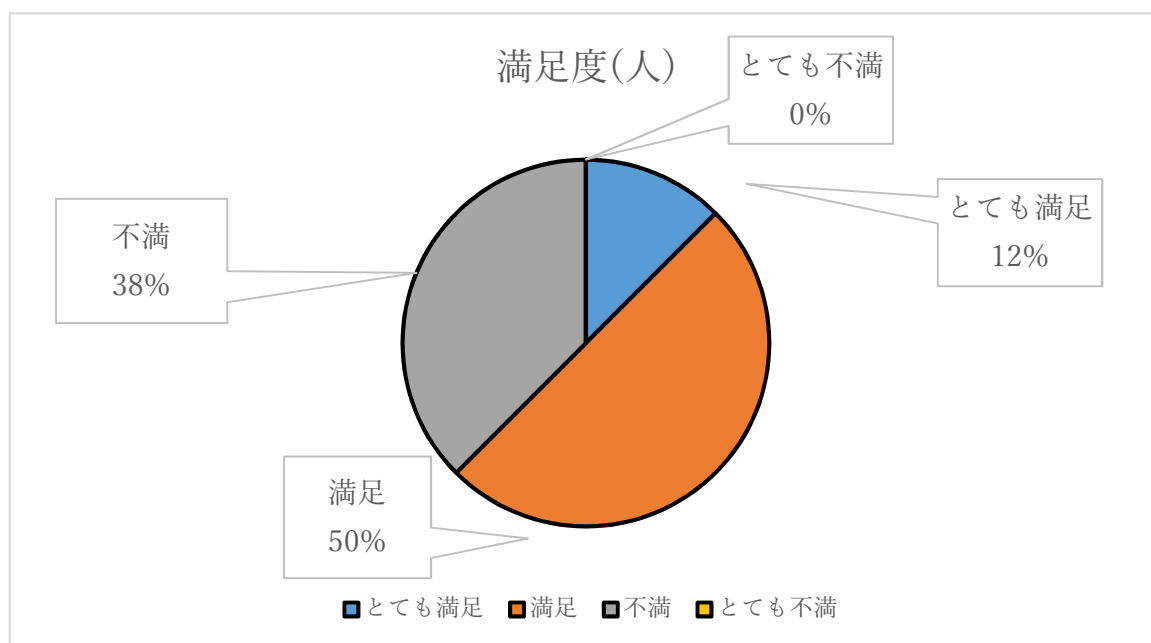


うら  
裏

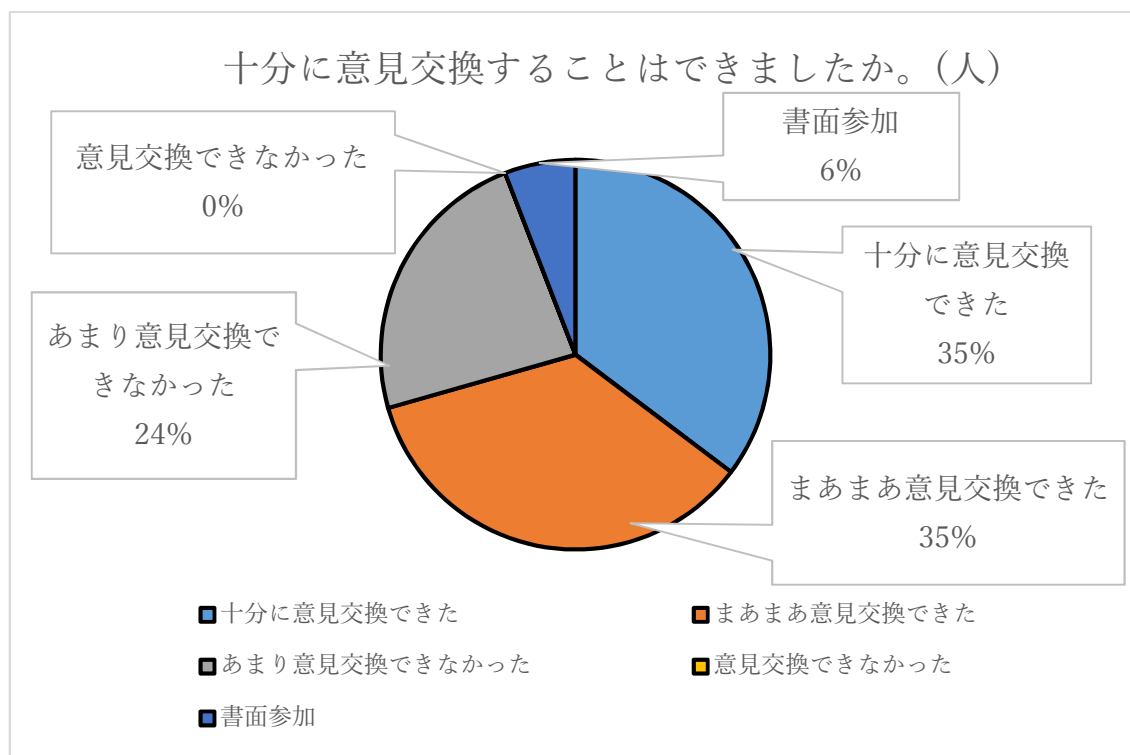




Q2. 本日の市民会議の満足度はいかがですか。



Q3. 十分に意見交換することができましたか。



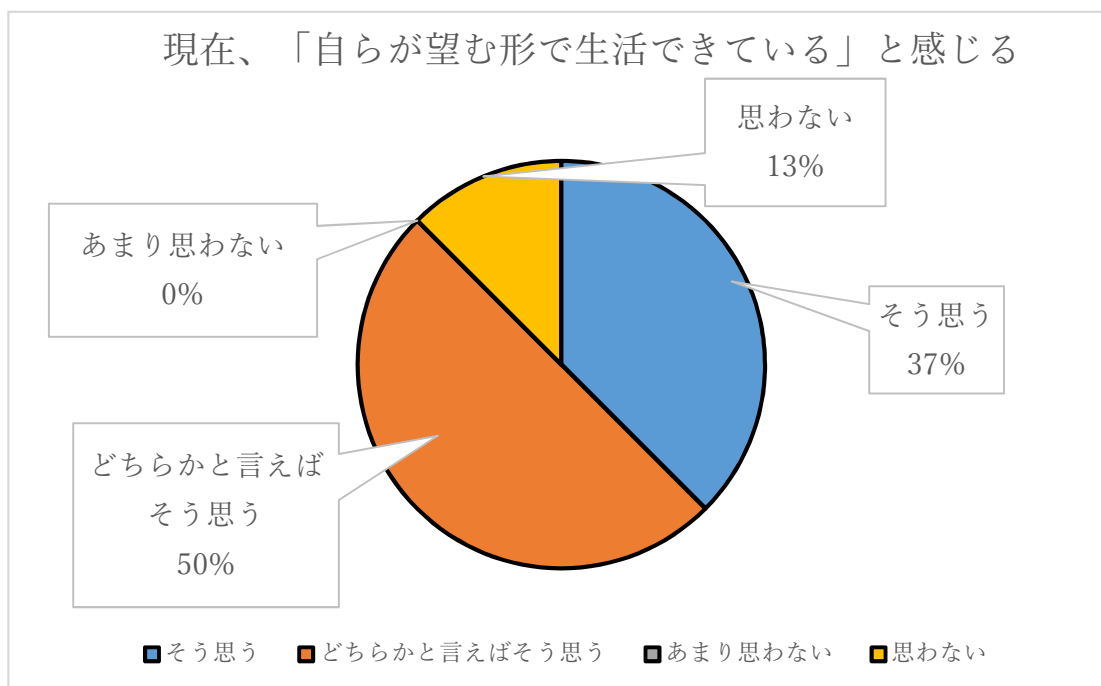
Q4. その他、本日の市民会議に関する御意見について御自由に御記入ください。(抜粋)

- ・市民会議は本当に大事なもので、今後も対面で開催してほしいし、たくさんの参加があるとよいです。
- ・企業の方も参加してほしい。今回は無駄なく、意見を出し合えたと思う、
- ・グループ討論の時間が少ない。
- ・私も全部の回には参加できませんが、人数が少ないと感じました。
- ・市民会議は本当に大事なものであるため、今後も対面で開催してほしいし、たくさんの参加があるとよいです。
- ・市民会議の時間は限られているので、説明等の時間は短い方がいい。

●以下の質問は、今後のさいたま市の障害者施策推進のためにお聞きするものです。(回答は任意です。)

【障害のある方本人、障害のある方の家族の方にお尋ねします。】

現在、「自らが望む形で生活できている」と感じますか。



## 本日の議題

### 合理的配慮の推進について

令和6年4月1日に合理的配慮の提供が義務化されるため、市でも周知をしてきました。「合理的配慮とは」「それぞれの障害の特性とは」「具体的な配慮とは」といった点を主に周知してきましたが、今後は、日常的に合理的配慮の提供の申出がされ、提供されるための周知などの取り組みが必要と考えます。

市民会議の中での議論を通し、今後の周知に必要な情報を見出し、施策に反映してまいりたいと思いますのでご協力をお願いいたします。

#### 議論のテーマ

合理的配慮の推進について議論が深まるよう、合理的配慮の中でのテーマを設定しました。各グループで2つほどテーマを選んでいただき議論いただければと思います。早く終わった場合は、3つ行うなどでも構いません。

参加される方によっては、発言することが難しいテーマもあるかもしれません。そういう時は【参考】を意識してお話いただけるとテーマにつながるかと思います。

#### ①「申出」場面の課題とその解消

テーマ設定の意図：障害のある方にとっては、合理的配慮の提供を申し出ること自体に葛藤がある。という調査結果があります。申出がスムーズに行えるにはどういった取り組みが必要になるのでしょうか。

#### 【参考】

- ・合理的配慮の提供を申し出ること躊躇した経験。

例)「言っても配慮してくれない」と感じた時のこと。「迷惑になる」と感じて言えなかった時のこと。「誰に話したらいいかわからない」といった場面があった時のこと、

- ・ 申出しやすかった経験。
- ・ 申出することが不安になるとき、その理由。
- ・ 申出しやすいように取り組んでいること。
- ・ 自分の場合、こういう時は、主張が難しい（主張がしやすい）。

## ② 建設的対話の課題とその解消

テーマ設定の意図：建設的対話は簡単ではありません。当事者やその支援者と事業者双方が建設的対話を留意し、合理的配慮の提供内容等を話し合っていくために必要なことはどういうことでしょうか。

### 【参考】

- ・ 合理的配慮の構築の中で怒ってしまった経験とその振り返り。
- ・ 合理的配慮の構築の中で怒らせてしまった経験とその振り返り。
- ・ うまく合意形成が取れた時の経験とその際の気をつけていたこと。
- ・ 相手にも建設的対話をしてもらえるような話し方のコツ。
- ・ 自分が話し合いをする際に、気を付けるポイント。

## ③ 事業者の不安の解消

テーマの設定の意図：事業者の中には、「設備の設置を求められるのでは」「大きな負担がかかるのでは」「要望を聞くと、次も同様の対応を求められしなくてはいけなくなるのでは」「合理的配慮の提供を前面に出したカスタマーハラスメントのような申出がある」といった不安があるようです。どうすることで事業者の不安解消につながるでしょうか。

### 【参考】

- ・ 申出を受けるにあたって不安に思っていること。
- ・ 申出を受けて困ったこと。
- ・ 申出を受ける側（事業者）に対して必要な情報提供。
- ・ 申出する側に（障害者やその支援者）に対して必要な情報。
- ・ 事業者を困らせてしまった経験。
- ・ 「正当な理由」「過重な負担」で分からないところ。

#### ④ 災害時の合理的配慮

テーマの設定の意図：1月に能登半島地震が起こり多くの被災者が出ているところです。災害時に必要とされる配慮や、災害時に配慮が提供されるよう準備しておくこととはどのようなものでしょうか。

##### 【参考】

- ・ 過去の災害時に困ったこと。配慮を求めたかったこと。
- ・ 地域等で災害時に要支援者に対しての支援で準備をしていること。
- ・ 災害時に地域等で支援してもらうために準備をしていること。

「さいたま市職員における障害を理由とする差別の解消の推進に関する  
対応要領」について

・令和5年度第2回市民会議で出た意見一覧

項目	内容	反映状況
<p>第2条 (不当な差別的取扱いの禁止)</p>	<p>「が望まれる」の表現を「を推奨する」とする。 ※それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する表現についてのご指摘</p>	<p>積極的に取り組むべきであることがより強く伝わるようにといった趣旨と考えますが、内閣府や厚生労働省の対応要領においても、「望まれる」の表現を使用しているためここでは修正せず、「対応の基本」において、積極的に取り組むことを表現できるように検討予定。</p>
<p>第7条 (研修・啓発)</p>	<p>「建設的対話」の追加 ※研修・啓発について、障害当事者の話を聞くことではなく、「建設的対話」を学ぶことが必要であるとのことのご指摘</p>	<p>「建設的対話」に関するスキルを身に着けるべきといった趣旨のご意見と考えますが、今回追加する文言は、研修や周知の方法についての文言であるため修正しません。今後の研修内容を決める際に、ご意見を参考とします。</p>
<p>5 合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる例【イベン</p>	<p>抽選申込みになっている講座への参加について、抽選申込みの手続きを行うことが困難であることを理由に、事前に席の確保を求め</p>	<p>内閣府の対応要領に倣った記載にはなりますが、抽選後の情報保障席の確保や抽選の申込手続の補助の記載があった方が分かりやすい</p>

ト・講演会・講座等】	られた場合に断ることは合理的配慮の提供義務違反にならないことについて、手話通訳が必要な場合には情報保障席を確保してもらわないと情報保障にならない。	ため、文言を一部修正しています。
------------	---	------------------

●反映部分(抜粋)

合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる例

修正前

【イベント・講演会・講座等】

・抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。(障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであることの観点)

修正後

【イベント・講演会・講座等】

・抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。(障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであることの観点)

なお、このような事例では、代替案として、抽選の申込の手続きの補助を行うことを提案するなど、建設的対話による相互理解を通じて、柔軟に対応がなされる必要がある。

また、聴覚に障害がある場合、情報保障を必要としていることから、抽選後に情報保障席を確保することは合理的配慮に該当する。