

目黒区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素案に対する意見募集の実施結果について

1 意見募集実施状況

(1) 実施期間 平成28年2月10日から3月4日まで

(2) 周知方法

ア めぐる区報掲載(2月15日号)、目黒区ホームページ掲載(2月10日～3月4日)

イ 素案閲覧場所 目黒区総合庁舎1階区政情報コーナー・2階障害福祉課、4階人事課
各地区サービス事務所(東部地区を除く)、各区立図書館

2 意見提出状況

提出者	個人	団体	合計	[参考]職員意見 1(4件)
	8	2	10	

3 意見に対する対応区分ごとの件数

対応区分	内 容	件 数
1	意見の趣旨を踏まえて素案を修正します。	4件
2	意見の趣旨は素案で取り上げており、趣旨に沿って取り組みます。	6件
3	意見の趣旨は取り上げないが、事業実施等の中で趣旨を踏まえて努力します。	12件
4	意見の趣旨は、今後の検討・研究の課題とします。	4件
5	意見の趣旨に沿うことは困難です。	11件
6	意見の趣旨を関係機関・団体に伝達します。	0件
7	その他	2件
合 計		39件

4 意見の内容と検討結果

次ページのとおり

目黒区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素案に対する意見(区民意見)

整理番号	枝番	区分	意見内容(要旨)	対応区分	検討結果(対応策)
対応要領全体に関すること					
1	01	個人	拙速に要領をとりまとめることに反対する。 区職員向けの規定とは言え、一般区民向けに拡大解釈されたり、準用されたりする危険がある。万人に保障されている基本的人権に踏み込んだ内容であり、他の人権が侵害される可能性がある。十分に議論し、区民のコンセンサスを形成する必要がある。	2	本要領は、平成25年6月に制定された障害者差別解消法及び法に基づき平成27年2月に閣議決定された基本方針に沿って策定しています。 基本方針において、「不当な差別的取扱い」とは、「正当な理由なく、障害者を問題となる事務・事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うこと」としています。障害者差別解消法は、本来国民に等しく保障されている基本的人権が障害を理由に侵害されている状況の解消を目指すものであり、障害の有無にかかわらず国民の人権を侵害するものではありません。 また、素案の策定に当たって区では、事前に区内の障害者やその家族、支援機関他広く区民から障害者差別に関する事例募集を行い、区民意見を反映しています。
1	02	個人	本案の策定はどのような経緯を経て策定されたのか。有識者の参画はあったのか。 また、平成25年に障害者差別解消法が制定されて2年も経ってから要領を整備した理由は何か。 拙速に整備するのではなく、関係者の会議体を設け、じっくりと議論していく必要があると思う。区民公募を行った上で再考する考えはないのか。	2	本要領は、関係団体に対するヒアリングや国民のパブリックコメントを経て平成27年11月に策定された内閣府をはじめとする国の行政機関の対応要領を参考に、区の関係課で構成する担当者会議で検討し、策定しました。国や他の自治体の動向を踏まえつつ、障害者差別解消法が施行される平成28年4月から適用できるよう、慎重に策定準備を進めてきたところです。 また、平成27年10月には障害者や関係者、区民の方から障害者差別に関する事例募集を行い、素案に反映させるとともに、素案に対する意見募集において寄せられたご意見を踏まえて最終的にまとめてまいります。
1	04	個人	「目黒区職員」には、区長や区議会議員等の特別職、行政委員、民生・児童委員、青少年委員等は含まれるのか、また、これらは「第8 研修・啓発」の対象に含まれるのか。具体的な範囲を明確に示してほしい。また、対応要領の遵守を拒む場合に罰則はあるのか。	7	本要領は、障害をもつ方に対応するための区の基本的な方針であることから区長、副区長をはじめ、対応に当たることが想定される区職員(非常勤職員・臨時職員を含む)及び区立学校の教職員(非常勤教職員及び臨時的任用教員を含む)について対象範囲に含めて運用するものです。 なお、不当な差別的取扱いを意図的に行い、上司による再三の指導に従わず、改善しようとしめない場合など職員の行動内容によっては、懲戒処分とする場合があります。

目黒区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素案に対する意見(区民意見)

整理番号	枝番	区分	意見内容(要旨)	対応区分	検討結果(対応策)
1	06	個人	対応要領に記載されている「障害者の権利利益」と「社会的障壁」とは具体的にどのようなものか。 本規定を拡大解釈し悪用された場合、憲法で保障される他者の基本的人権を侵害する恐れがあり、具体的に明示する必要がある。	5	本対応要領の「障害者の権利利益」は障害者差別解消法第7条と同義のものであります。また、「社会的障壁」とは同法第2条に「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」と規定されています。 障害者差別解消法は、本来国民に等しく保障されている基本的人権が障害を理由に侵害されている状況の解消を目指すものであり、障害の有無にかかわらず国民の人権を侵害するものではありません。 法律に基づき策定する対応要領が、具体的な事例を明示しないことにより、他者の基本的人権を侵害する恐れがあるとは考えていません。
1	15	個人	「社会モデル」について、専門分野以外の方には理解できない。注釈を付け、簡単に説明するべきではないか。	3	社会モデルとは、「障害者が日常・社会生活で受ける制限は、心身の機能の障害のみならず、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるもの」との考え方です。 基本方針の考え方と同じであり、職員には研修等の機会において分かりやすく周知してまいります。
2	02	団体	言い回しがくどく難しい。もっと正確にわかりやすく記述出来ないか。	3	職員向けの対応要領のため、法令等の用語を用いており、わかりにくい表現となっている部分もあります。 障害者差別の解消に関して、区民向けに周知・啓発を行う際には、多くの方が理解しやすい工夫をするとともに、障害特性にも配慮してまいります。
3	01	個人	素案の表題は一見、広く目黒区民へ求める対応要領と捉えられる。「目黒区職員における…」もしくは「…推進に関する区職員の対応要領」とすることが適切と思われる。	3	表題については、職員一人ひとりの行動規範以外に、区の基本姿勢を示す部分を含んでいることから「職員対応要領」とはしておりませんが、ご指摘いただいた趣旨につきましては、第1の目的に職員に係るものであることを明記していますので、区民に対応を求めるものではないことはご理解いただけるものと考えています。 なお、要領をホームページに公表する際は、ご指摘を踏まえて、職員が適切に対応するための要領であることを明記してまいります。

目黒区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素案に対する意見(区民意見)

整理番号	枝番	区分	意見内容(要旨)	対応区分	検討結果(対応策)
5	01	団体	インクルーシブ教育に対する対応要領が皆無である事は承服できない。障害をもった子が通常級に通う際の合理的配慮はきめ細やかさが大事である。この素案は、各省庁の対応要領の焼き写しであり、その中に教育委員会の対応を一括する事は問題意識のなさの表れである。教職員を対象とした対応方針を至急作成すべきである。相談体制を障害福祉課に集約するとあるが、障害福祉課では学校の課題に対応する事はできない。文部科学省所轄事業分野における対応指針を参考に、当事者・保護者の意見を反映した対応方針を作成するべきである。	1	素案策定時には、都が任命権者である区立学校教職員の方針が明確に示されていないため、教職員の扱いを保留としていましたが、ご意見を踏まえ、「第1 目的」「第7 相談体制」「第8 研修・啓発」「第9 適用日等」を修正します。 なお、相談窓口寄せられた相談等を障害福祉課に集約するのは、障害者差別に関する課題を個別の分野を越えて総合的に捉え、区として課題認識するとともに、様々な関係機関と情報共有していくことを目的としています。 また、文部科学省が策定した対応指針は民間事業者向けのもので、本対応要領とは趣旨や根拠が異なるものですが、実際の事業運営に際しては、同対応指針も踏まえて適切に運営してまいります。
6	01	個人	事前に行った事例募集にも多数意見が上がっていると思われるが、対応要領素案に教育のことがまったく触れられていない。教育は重要であるにもかかわらずその扱いについては到底承服できない。今回の対応要領とは別に教育委員会独自の対応要領を策定すべきである。もし施行に間に合わないのであれば最低限今回の素案に教育について盛り込んでほしい。またその場合「第7 相談体制」の窓口と「第9 適用日等」の改正の協議に教育委員会を入れてほしい。	1	素案策定時には、都が任命権者である区立学校教職員の方針が明確に示されていないため、教職員の扱いを保留としていました。教育委員会独自の対応要領を策定する予定はありませんが、ご意見を踏まえ、「第1 目的」「第7 相談体制」「第8 研修・啓発」「第9 適用日等」を修正します。
8	01	個人	教育のことが全く触れられていないのは教育についてはこの対応要領に含まれないということか。この素案は障害のある当事者や家族に事例募集を行った後に策定されている。教育分野についてはかなりの数の意見が寄せられていたと思うがそれが反映されていないのは回答した一人として納得がいかない。 教育分野も含まれるのであれば「第1 目的」の「職員」に教員も明記すべきである。その他、「第7 相談体制」「第8 研修・啓発 3」「第9 適用日等 2」に教育委員会を明記し、「別紙 留意事項」の具体例について教育に関するものを記載すべきである。 4月1施行にあたりこのタイミングで意見募集を行うのは寄せられた意見を反映しようという意思が感じられず区民に対して不誠実である。法律が作られてから施行までに2年間あったことをどう考えているのか。この法律を軽んじ、ひいては障がいのある当事者や家族を軽んじているのではないか。 文部科学省では詳細な対応指針を出しており、これを基準に教育委員会においても当事者や家族にわかりやすい対応要領を策定すべきである。	1	素案策定時には、都が任命権者である区立学校教職員の方針が明確に示されていないため、教職員の扱いを保留としていました。教育委員会独自の対応要領を策定する予定はありませんが、ご意見を踏まえ、「第1 目的」「第7 相談体制」「第8 研修・啓発」「第9 適用日等」を修正します。 なお、本要領素案は、平成27年11月に策定された内閣府をはじめとする国の行政機関の対応要領を参考とするとともに、他の自治体の動向を踏まえつつ、障害者差別解消法が施行される平成28年4月から適用できるよう、策定準備を進めてきたものです。 また、文部科学省が策定した対応指針は民間事業者向けのもので、本対応要領とは趣旨や根拠が異なるものですが、実際の事業の運営に際しては、同対応指針も踏まえて適切に運営してまいります。

目黒区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素案に対する意見(区民意見)

整理番号	枝番	区分	意見内容(要旨)	対応区分	検討結果(対応策)
10	01	個人	まずこの対応要領は障害者差別解消法の障害を医学モデルから社会モデルに変更するという精神が生かされていないと思う。「第2の定義」で、障害と障害者を分けているが、差別解消法では「障害者 身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)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。」という形で、障害と障害者を分けていない。	2	本対応要領は、「障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるもの」との「社会モデル」の考え方を踏まえて策定しています。 また、本要領における「障害」については、内閣府の対応要領第2条の条文中の定義及び障害者差別解消法第2条第1号条文中の「身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の心身の機能の障害」との定義を引用して規定しています。
10	02	個人	全体を通して教育に関して全く触れられていない。教育は人を育てる重要な機関であり、その場で差別が解消されることが社会全体に影響する。要領の中では「目黒区職員」としか書かれていない。教員の採用は区ではないが、区立の小中学校で働いており、教員が明確に含まれる形で書かれるべきだと思う。	1	素案策定時には、都が任命権者である区立学校教職員の方針が明確に示されていなかったため、教職員の扱いを保留としていましたが、ご意見を踏まえ、「第1 目的」「第7 相談体制」「第8 研修・啓発」「第9 適用日等」を修正します。
本文に関すること					
1	05	個人	「第2 定義」の表記について、「障害とは、身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)及びその他の心身の機能の障害」と「及び」を入れ、明確化すべきである。 また、「障害」のみが定義されているが、通常法令文では、使用する概念について細かく規定されている。乱用、拡大解釈を防ぐため、定義は丁寧に行うべきと考える。	5	障害の定義については、障害者差別解消法の条文を引用しています。 また、国の行政機関が定めた対応要領と同様、本要領に細かい定義を定めていないことによる乱用、拡大解釈の恐れはないと考えます。
1	07	個人	「第4 合理的配慮の提供」にある「事務又は事業」とは具体的にどのようなものを想定しているのか。	7	区が実施するあらゆる事務又は事業を想定しています。
1	08	個人	「第5 留意事項」は、「…留意するもの」とあるが、「留意しなければならない」と義務規定にすべきではないか。また、罰則がなければ有名無実化すると思う。	5	留意事項の定めは「第3 不当な差別的取扱いの禁止」及び「第4 合理的配慮の提供」に関連するもので、不当な差別的取扱いをしないために、また、義務規定である合理的配慮の提供をするために、職員の心構えとして別紙事項に留意するものとしています。 なお、不当な差別的取扱いを意図的に行い、上司による再三の指導に従わず、改善しようとしないうちなど職員の行動内容によっては、懲戒処分とする場合があります。

目黒区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素案に対する意見(区民意見)

整理番号	枝番	区分	意見内容(要旨)	対応区分	検討結果(対応策)
1	09	個人	「第6 管理職員の責務(1)」について、規定が強いように思う。また、「監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること」とあるが、どのように職員に周知するのか具体的でない。「問題が生じた場合、迅速かつ適切に対処しなければならない」との表記に関して、行政手続条例に沿った対処について記載すべきである。	5	法の趣旨を実効あるものにするためには、日々の職員の行動が適正であるよう、上司たる管理職員が職責を果たさなければならないと考えます。具体的には日常の執務において、状況に応じた的確な指示、指導を通じた取組を想定しています。 なお、障害をもつ方との対話など日常の対応を含んだ様々なケースが想定されることから、行政手続条例に基づく行為等に限らず幅広く含めて表記したものです。
1	10	個人	「第7 相談体制」について、個人情報保護と守秘義務について明記する必要があるのではないか。また、「相談者のプライバシーに配慮しつつ」や「その他の関係者」など表記が曖昧である。このような要領を策定する際にはあらゆる事態を想定して記載していくことが重要と考える。	5	本要領の策定に当たっては、内閣府が示す対応要領などを参考にしながら記載している部分もありますが、プライバシーの配慮につきましては、地方公務員法による守秘義務や個人情報保護条例による制約のもとに行動することとなります。 また、「その他の関係者」とは例として、障害者団体や障害をもつ方の支援者などが想定されますが、関係者であるかどうかの判断は個別に行う必要があり、あらかじめ想定して列挙することは困難なことからこのような表記としたところです。
1	11	個人	「第8 研修・啓発」について、「研修の内容、回数等は総務部人事課長及び健康福祉部障害福祉課長が協議の上定める」とあるが、回数を定めるべきではないか。	5	研修については、職員一人ひとりが法の趣旨に則して行動することの重要性を理解させることから始め、その浸透の状況に応じて研修内容、対象者及び回数を年度ごとに判断することが効果的と考えます。
1	12	個人	「第9 適用日等」について、「この要領の改正は、総務部人事課長及び健康福祉部障害福祉課長が協議の上行う」とあるが、改正についてもその都度区民に問うべきである。	3	事務的な変更等軽微な改正を除き、合理的配慮の基本的な考え方等区の方針を変更又は追加するような場合は、区民の方々への影響が生じることとなります。このような改正の際には、障害者差別解消法の規定に基づき、障害者や関係者をはじめ区民の意見を反映するための措置を講じてまいります。

目黒区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素案に対する意見(区民意見)

整理番号	枝番	区分	意見内容(要旨)	対応区分	検討結果(対応策)
7	01	個人	「第1 目的」に関して、法の規定によるものと思われるが、区職員だけに限っているのは物足りない。区が委託している施設の職員も、区職員と同等の対応をすることが望ましい。区としてはまずこの対応要領で実施して、1～3年後に委託している施設の職員にまで広げるような対応を検討してもらいたい。	3	国や地方公共団体等は障害者差別解消法第7条に基づき、合理的配慮の提供が義務となっていますが、区の受託事業者については第8条に基づき、合理的配慮の提供が努力義務となっています。 なお、基本方針では「公設民営の施設など、行政機関等がその事務・事業の一環として設置・実施し、事業者に運営を委託等している場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい」とされていることから、区としても基本方針を踏まえ、関係事業者に積極的に働きかけてまいります。
7	02	個人	「第7 相談体制 5」に関して、「…要望及び苦情については、区民の声取扱要綱に基づき対応する…」とあるが、目黒区のホームページからは区民の声取扱要綱を見つけることができなかった。要望・苦情等については適宜、「第8 研修・啓発」にあるマニュアルの内容にも反映させてほしい。なお、区民の声取扱要綱が容易に読めるような配慮がほしい。	3	区に寄せられた相談・意見等のマニュアルへの反映については、相談者のプライバシーに配慮しつつ、職員の適切な対応に資するよう可能な範囲で対応してまいります。 また、区民の声取扱要綱については、区民の皆様から寄せられた声を統一かつ的確に取り扱うため必要な事項を定めた行政の内部規定になりますので、広く公表することはいたしておりませんが、区民の声(広聴)制度についてわかりやすく周知するよう工夫してまいります。
9	01	個人	「第7 相談体制」について、相談を求めた結果、どのような回答が得られたのか、公開もしくは相談者へのフィードバックを行うことを明記してほしい。障害福祉課の対応は、いつも当事者の意見を聞くことを第一にして素晴らしい。他の部署でも、当事者が障害を理由に差別的扱いを受けることなく、十分な配慮を受けられることを期待する。 区職員は、教育委員会等多くの関係機関と接する場面も多い。区内の各関係機関でも、同様の配慮が受けられるよう、啓発活動に力を入れ、当事者が困ったときには相談にのってほしい。	3	区に寄せられた相談事例等とその対応結果については、事例を集約して障害者差別解消に向けた課題検討の参考とします。公開については、相談者のプライバシーへの配慮の問題があるため、一定の制限はありますが、相談対応事例を積み重ね、職員のより適切な対応に資するよう活用を検討してまいります。

目黒区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素案に対する意見(区民意見)

整理番号	枝番	区分	意見内容(要旨)	対応区分	検討結果(対応策)
別紙に関すること					
1	13	個人	「別紙 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方」について、「障害者の権利利益を侵害することを禁止している」とあるが、権利の範囲について法の条項を引用し、規定すべきである。「事実上の平等」についても明確にすべきである。 また、「したがって」の前後で文意がよく理解できない。障害者を優遇することは差別にならないということか。もう少し丁寧に記載すべきである。	5	「事実上の平等」とは機会の均等である「形式的平等」に対する概念であり、結果の平等の考え方に基づきます。事実上の平等は形式的平等とは異なり、個々の実態を考慮するもので、あらかじめ基準を明示するのは困難です。 また、「別紙 第1」は、不当な差別的取扱いの考え方について記載し、ただし書において、不当な差別的取扱いに当たらない例を示しているものです。他の規定と比較し、特段表記が難しいとは考えていません。
1	14	個人	「別紙 第2 正当な理由の判断の視点」の「各種機会」とは何を想定しているのか。具体的なケースを想定して規定する必要がある。また、「職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい」とあるが、「努めなければならない」とすべきではないか。	5	「各種機会」について、国が策定した基本方針では具体的に規定していませんが、財・サービス以外の「機会」であり、障害者だけが特別に提供されるものではなく、広く国民が得ることのできる「各種機会」と同じものと考えます。 また、別紙第2の定めは、正当な理由があると判断した場合に、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めていくという職員の心構えを表記したものであり、「努めることが望ましい」としています。
1	16	個人	「別紙 第5 過重な負担の基本的な考え方」について、掲げられた事例を基にどのように客観的に判断するのか。特に費用負担の程度を考えることは重要であり、重み付け等をすべきではないか。	5	過重な負担については、基本方針において、個別の事案ごとに、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要であるとされています。費用負担の程度により重み付けを行うことは基本方針の趣旨とは異なるものと考えます。
1	17	個人	「別紙 第6 合理的配慮の具体例」について、これだけの事例でよいのか疑問である。障害者団体から聞き取りを行ったり、過去の区の事例を基に追記していく必要もあるのではないか。	2	本要領の事例は、国が実施した障害者団体へのヒアリングや国民に対するパブリックコメント、区が実施した事例募集の内容を反映してまとめています。

目黒区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素案に対する意見(区民意見)

整理番号	枝番	区分	意見内容(要旨)	対応区分	検討結果(対応策)
3	02	個人	「別紙」の構成について、第1では「不当な差別的取扱いの基本的な考え方」を述べ、第2で第1の文中にある「正当な理由」の視点を明らかにし、第3はその流れで「不当な差別的取扱いの具体例」を述べている。この展開によれば、第4の「合理的配慮の基本的な考え方」において、合理的配慮とは何かについて述べているので、その次に第6の「合理的配慮の具体例」を入れ、第5の「過重な負担の基本的な考え方」は第6の「合理的配慮の具体例」の後ろに入れた方が、全体を通して思考の展開に沿った構成となり、理解しやすくなるのではないかと考える。	5	合理的配慮については「その実施に伴う負担が過重でないとき」が前提となっていることから、第4の「合理的配慮の基本的な考え方」と第5「過重な負担の基本的な考え方」は切り離せないものと考えます。
3	03	個人	「別紙 第4 合理的配慮の基本的な考え方 1」について、前半は法が求めているところを引用、要約したものであろうが、中ほどの「…社会における様々な障壁と相対することによって生ずるもの」とのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり…」は表現が飛躍し理解が難しい。この部分も含め中段の記述は、もう少し平易に短くならないか。	3	職員が適切な対応をする上で、「日常・社会生活で受ける制限は、心身の機能の障害のみならず、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるもの」との「社会モデル」の考え方の基本を正しく理解することは重要と考え、国等の表記と同様としています。しかしながら、「社会モデル」の考え方をわかりやすく周知する必要性は認識しており、研修等を通じて職員の理解促進に努めてまいります。
6	02	個人	合理的配慮は「第3 不当な差別的取扱いの禁止」を補完するものである。その前提となる「障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎とする」旨を別紙扱いではなく、新たに「環境整備の推進」として本文に盛り込んでほしい。	5	建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備は、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うためのものとして位置づけられています。そのため、合理的配慮と切り離して新たに項目を掲げるのではなく、「別紙 合理的配慮の基本的な考え方」として定めることが適切と考えます。
その他に関すること					
1	03	個人	案文はルビ付き等、障害に配慮した形態で資料が用意されているが、他の部署が出す政策でも実施する必要があると考える。	2	ルビ付き資料に限らず、障害特性に応じて合理的配慮を行うことは要領にも定めており、事業運営の中でも必要な配慮について取り組んでまいります。

目黒区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素案に対する意見(区民意見)

整理番号	枝番	区分	意見内容(要旨)	対応区分	検討結果(対応策)
1	18	個人	目黒区は、公共政策の実施に関し、区民意見調整の仕組みに立ち遅れが見られる。 他の多くの自治体のようにコンセンサス・ビルディング手法や新しい時代の調整方法を学ぶことが重要である。 本案のような職員向けの規律ではなく、大所高所から、新たにコンセンサス・ビルディング手法を導入し、住民の意見を調整することが、差別を助長しない社会の実現にとって重要である。	2	本要領は、職員が差別解消法に定める責務を果たし、障害を理由とする差別の解消に向けて的確に対応するために内規としてまとめたもので、障害者団体等関係団体へのヒアリングや国民のパブリックコメントを経て策定した国の行政機関の対応要領を踏まえています。 また、素案の策定に当たり、事前に区民から障害者差別に関する事例募集も行っています。 なお、区の施策の実施に当たりましては、ご意見にあるコンセンサス・ビルディング等、地域の方との意見調整の仕組みについて、区民との情報の共有化や政策・計画を策定する段階での区民意見の反映方法を含め、今後ともより良い方法を調査・研究してまいりたいと考えています。
2	01	団体	対応要領に基づき、基本的な考え方を守り、障害者に暖かい目で接して欲しい。 但し、障害には様々な特質があり、家族でさえ心の行き違いが多々ある。その特質は生活環境によって異なる。この対応要領のようなマニュアルに頼りすぎるとうまくいかない場合もある。 大事なものは「みんな平等である」「相手のためにつくす」と自覚して対応する一人一人の職員の方々の「心」だと思う。	3	障害の種類や程度により、必要な配慮は異なります。職員は対応要領を踏まえて適切な対応に努めるとともに、その方にとってどのような配慮が必要か個別に確認しながら対応するよう努めてまいります。
2	03	団体	失語症を知らない職員が多い。窓口等での質問に対する答えには口頭と同時に文書で行うなど、失語症者への対応を周知して欲しい。	3	失語症を含め、さまざまな障害種別とその特性、必要な配慮については、研修等の機会において周知を図ってまいります。
4	01	個人	介護保険優先はやめて欲しい。選択制を導入すべきである。65歳以上になると障害は重くなるが、介護保険は障害者には使いにくい。 誰でも平等に歳をとる。親亡きあと安心して生きていける目黒の福祉の姿を願っている。 補装具のレンタル方式の導入は見直してほしい。障害は広く多岐に渡る問題があるので、納得いくものとしてほしい。 情報は、団体・個人の区別なく平等に流してほしい。	3	障害者総合支援法施行3年後の見直しが検討されている中で、介護保険制度との連携や障害者の高齢化に伴う「親亡き後」への支援が課題となっています。国における制度改正の動向を踏まえながら、グループホームの整備等、区として取り組むべき施策については、その推進に努めてまいります。

目黒区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素案に対する意見(区民意見)

整理番号	枝番	区分	意見内容(要旨)	対応区分	検討結果(対応策)
5	02	団体	紛争防止・解決機関の設置を検討してほしい。法律では現在ある諸機関を利用するとあるが、差別を解消する取組みは当事者の要求の解決を図っていくための道筋をつくっていくことと一つのものにならない。3年後の見直しに向けてとしても、検討していく旨の項目を作してほしい。	4	障害者差別解消法の考え方では、障害者からの相談、紛争の防止や解決を図るための体制について、新たな機関を設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることとしています。 区では、対応要領の枠組みとは別に、障害者差別解消支援地域協議会の設置を検討しており、協議会も活用して差別解消の取組を図ってまいります。
6	03	個人	紛争解決のための第三者委員会の設置を行ってほしい。	4	障害者差別解消法の考え方では、障害者からの相談、紛争の防止や解決を図るための体制について、新たな機関を設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることとしています。 第三者機関の整備につきましては、今後の状況を見ながら必要性について検討してまいります。
6	04	個人	目黒区職員が適切に対応しているかどうかを広く一般市民が監視できるよう、区が実施した事例募集結果を合理的配慮事例集としてまとめ、各課窓口において配布してほしい。	4	合理的配慮事例集については内閣府においてホームページで公開しています。区が募集した事例についてもプライバシー等への配慮など一定の制約がありますが、内閣府の事例集を参考に区民への周知について検討してまいります。
7	03	個人	「第8 研修・啓発 4」に関して、「…必要なマニュアルの活用等…」とあるが、このマニュアルを住区センター等にも配置したり区のホームページにも載せたりできるとよい。毎年あるいは2～3年で改訂し、ある事項に関しては解説等があるとよい場合もあるのではないかと。こうした取組が目黒区民の障害を理由とする差別の解消についての共通理解に資するものとなり、子どもから高齢者までの区民が日常の街なかでの障害者への適切な対応にもつながるように、さらに障害者が街なかに気持ち良く出られるようになることを願う。	3	今後、職員向けのマニュアルを整備していく予定ですが、マニュアルに限らず、障害者差別を解消するために知っていただきたい事項については積極的に広く区民に向けて周知を図ってまいります。
10	03	個人	区と個人の見解が異なり対立した場合、どのような形で解決されるのかが明確ではない。紛争処理のための第三者機関など、中立な立場で判断を行える場を設置するべきだと思う。	4	障害者差別解消法の考え方では、障害者からの相談に応じ又は紛争の防止や解決を図るための体制について、新たな機関を設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることとしています。 第三者機関の整備につきましては、今後状況を見ながら必要性について検討してまいります。

目黒区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素案に対する意見(職員意見)

整理番号	枝番	区分	意見内容(要旨)	対応区分	検討結果(対応策)
聴覚障害者等への情報保障について					
1	01	職員	手話通訳以外の情報保障の配備について UDトーク(音声認識アプリ。主にパソコンやスマートフォンを使用する。音声情報を文字情報に変換する。)を使用して、音声言語を文字化して視覚的に情報をリアルタイムで得られるように配慮すること。 またスマートフォンやタブレット端末を使用して遠隔手話通訳サービスを区の事業で行う。 これにより、通訳者が現場まで行く必要がなくなり、交通費がかからないなど、コストカットができる。	4	情報バリアフリーの推進については区として取り組むべき施策として掲げております。音声認識アプリにつきましては、先行して導入している自治体の例もあり、利用効果があると考えますが、通訳サービスについては、外部委託に伴う個人情報保護の観点からの課題の整理や、アプリケーションの精度の検証など、さらなる調査・研究が必要です。 聴覚に障害のある方への対応は、筆談やコミュニケーションボードの活用等に努めるとともに、新たなシステムの導入については、その効果等を踏まえて検討してまいります。
1	02	職員	聴覚障害区民からの問合せへの対応について 聴覚障害者は電話での問い合わせに支障がある。代理電話リレーサービス(聴覚障害者が代理電話サービス会社にFAX・メール・チャット等で内容を伝え、オペレーターが職員に音声で伝える。)を使用することで聴覚障害者と職員が直接やり取りを行うことができる。 現在は民間会社での運営が中心だが、区役所でも採用できないか。 またはチャット形式での相談受付ブースを作成してはどうか。聴覚障害を持った方だけでなく、声での対応が苦手な人、言語機能に障害を持った人、外国人でも相談がしやすくなる。	5	利用者のプライバシー保護のためのスペース確保や専用機器の整備など、相談受付ブースを設置するためには課題があると考えます。 現状ではメールやファックスを利用した対応を迅速に行うよう心がけており、直ちに導入する状況にはないと考えますが、今後の需要や他自治体等の動向を踏まえ、必要性について判断してまいります。
1	03	職員	外国人の聴覚障害者への情報保障について 外国人の聴覚障害者は東京都だけでおそらく1000人はいるだろうと推測される。日本語も日本手話もわからない場合もあるため、目黒区でもアメリカ手話(ASL)通訳者、国際手話(IS)通訳者の養成が求められる。 また2020年オリンピック開催時に多くの外国人の聴覚障害者が来日される見込みである。その時に目黒区内でのイベントの情報保障としてもASL通訳、IS通訳は必要である。	5	外国語の手話通訳の必要性については理解できますが、日本語の手話通訳も不足している中、区市町村レベルで養成することは困難な状況です。 区としては、日本語の手話通訳の養成に努めてまいります。
1	04	職員	目黒区職員に対する手話教育のカリキュラム導入について 聴覚障害者と職員が直接やり取りをするためには、職員も手話を習得する必要がある。日常会話ができるまでのレベルに達するには1年から2年ほど、300時間の勉強を要する。 目黒区の手話指導者、教えるための専門技術を持った人材が不足している。言語を習得するためにはきちんとした専門技術、指導技術を習得した講師から教わるのが常識である。そのため、外部から専門講師を呼ぶ必要がある。	5	手話通訳ができる職員を増やすという趣旨は理解できますが、手話を使って専門的な説明を責任を持って行うことができるまでには、相当な学習期間が必要です。 職員が本来業務を行いながら、高レベルの手話を習得するのは困難であると考えます。