

市民説明会で寄せられた意見と市の考え方等（意見総数95件）

(1) 意見概要と札幌市の考え方

整理番号	意見概要	札幌市の考え方
1	<p>職員に対する研修が重要であると受け止めたが、対応方針案P17で「研修受講に努める」とあるが、弱い。義務か努力なのかわからない。逃げ道を作るのであれば、策定の意味がないと思う。</p>	<p>いただいたご意見を踏まえ、対応方針の記述を以下のとおり修正いたします。</p> <p><修正前> 障がい特性への理解を深め、後述する研修等の積極的な受講に努める。</p> <p><修正後> 全ての職員が積極的に受講することにより、職員一人ひとりが障害者差別解消法の趣旨や障がい特性等の理解を深める。</p>

整理番号	意見概要	札幌市の考え方
2	<p>対応方針案P22において、「法の趣旨に鑑み、可能な限り、障がいのある方への配慮を行うこととします。」とあるが、可能な限り、という表現は不要ではないか。最初から逃げ道を作っているように感じられる。</p>	<p>各種事業の実施にあたっては、合理的配慮を的確に行うため、環境の整備に努めるなど、障がいのある方への配慮への取組を行ってまいります。</p> <p>いただいたご意見を踏まえ、対応方針の記述を以下のとおり修正いたします。</p> <p><修正前> 各部局においては、障がいのある方の差別の解消に向けた札幌市職員の待遇要領に基づく待遇等に努めることはもちろん、各部局が所管する各種事業の実施において、法の趣旨に鑑み、可能な限り、障がいのある方への配慮を行うこととします。</p> <p><修正後> 各部局においては、障がいのある方の差別の解消に向けた札幌市職員の待遇要領に基づく待遇等を行うことはもちろん、各部局が所管する各種事業の実施において、法の趣旨に鑑み、環境の整備など、障がいのある方への配慮に努めることとします。</p>

整理番号	意見概要	札幌市の考え方
3	<p>「手話」を言語ととらえているのか、筆談等と並ぶコミュニケーション手段ととらえているのか、疑問に感じた。(資料1:手話や点字等のコミュニケーション手段、資料2・P6:意思の表明は言語(手話を含む)・・・表記に違いがある。)</p> <p>当事者、支援者は「手話＝言語(日本語と対等)」と認識している。当事者の認識とずれのないようにしてほしい。</p>	<p>障害者基本法において、「言語(手話を含む)」との規定があり、手話は言語であると捉えております。資料1の表記に関しましては、手話を言語として捉えた上で、言語もコミュニケーション手段の一つであるとの認識のもと作成したものでございます。いただいたご意見を参考に、認識のずれを感じさせることのないよう資料作りを進めてまいります。</p>
4	<p>札幌市の事業において、民間の事業者に委託しているものがあるが、委託先の事業者には合理的配慮の提供に関して法的な義務が課されるのか。</p>	<p>障害者差別解消法では、委託先の事業者は「民間事業者」として扱うため、合理的配慮の提供につきましては努力義務となります。しかしながら、市の事業を補完するため委託するものであることから、障害者差別解消法の趣旨について、委託事業者への周知を図ってまいります。</p>

整理番号	意見概要	札幌市の考え方
5	<p>待遇要領は教育委員会の教職員や交通局の職員にも適用されるのか。</p>	<p>札幌市立学校の教職員については、教育委員会において別途教職員向けの対応要領を作成しており、これに準拠することになります。また、私立の学校では、文部科学省において作成した対応指針に準拠することとなります。</p> <p>なお、交通局・水道局・病院局等の地方公営企業につきましては、民間事業者の扱いとなりますが、各省庁で作成する対応指針に加え、札幌市の対応方針及び待遇要領にも準拠することとしております。</p>
6	<p>差別の事例について、当事者からの収集も含め、広く集めてほしい。</p> <p>(類似意見1件)</p>	<p>障害者差別解消法の施行後においても、札幌市役所内部はもちろんのこと、機会を捉えて、障がい当事者の方からも広く事例を収集してまいります。</p>
7	<p>市民に広くこの法を知ってもらうために、いろいろな場面で関心を持っていない人にも目を向けてもらえる工夫をしてほしい。</p>	<p>今後、広報さっぽろや札幌市公式ホームページ、啓発用パンフレットの作成・配布など、様々な機会を捉えまして、法の周知・啓発を行い、障がいのある方への理解の促進に努めてまいります。</p>
8	<p>障がいは一時的なものではなく毎日のものであることを理解してほしい。</p>	<p>障がい当事者からの声として、研修等の場で伝えてまいります。</p>

整理番号	意見概要	札幌市の考え方
9	<p>国は障がいを一つの枠で捉えようとしているが、例えば弱視と盲目は全く違うため、こういった違いを理解して、障がい種別に応じた対応をしてもらいたい。</p> <p>また、外見からわかいにくい「見えない障がい」という部分でも、札幌市としての対応を強く求める。</p> <p>(類似意見1件)</p>	<p>市民が障がいのある方の特性を理解し、適切な配慮ができるよう、様々な方法で理解促進に努めてまいります。</p>
10	<p>障がい者は社会参加したいのであるから、民間の方々にも啓発活動をするべきだ。</p>	
11	<p>まだ差別解消法が始まる前だが、もっと合理的でわかりやすく伝えることを考えるべき。今、北海道がわかりやすいパンフレットを作り上げようとしている。札幌市はわかりやすいパンフレットを作るのかどうか。作るとすれば、障がい者の意見を聞いていくべきである。</p> <p>(類似意見7件)</p>	<p>障害者差別解消法の趣旨に関するパンフレットの作成時には、障がい当事者からのご意見をお聴きしながら作成いたします。</p>

整理番号	意見概要	札幌市の考え方
12	<p>札幌市の障がい者が置かれている立場は他都市と比べて低い。市職員の障がいに対する理解や意識が低い。男女差別の問題も、条例や専門の部局があるにも関わらず浸透していない。立派な文章ができて意味がないため、実効性の確保をしてほしい。</p>	<p>進捗管理をしていく中で職員の意識付けなどを行い、実効性の確保をしてまいります。</p>
13	<p>東京の個人での販売だったと思うが、「見えない障がいバッチ」というものを知った。今では妊婦キーホルダーなどの普及もしている中なので、そういうものも考えてほしい。</p>	<p>外見からは障がいがあることがわかりにくい方へ、合理的配慮を提供しやすくする環境づくりのため、ヘルプマークの導入を検討します。</p>
14	<p>差別解消について、札幌市営交通でよく見られる、車いすの方が乗車する場合職員の方がボードを持ってこられるが、そもそもユニバーサルデザインとして、車体からボードが出るような作りになるとか、ハード面を強化する必要があるのではないか。</p>	<p>ハード面の強化については、環境の整備として今後も着実に進めてまいります。整備までに時間を要する場合などは、合理的配慮の提供により、障がいのある方の社会的障壁の除去に取り組んでまいります。</p>

整理番号	意見概要	札幌市の考え方
15	<p>公営住宅に申し込みをしても、何年も待たされる。入居に関して、障がい者本人の現状と理由についても考慮し、障がい者を優先してほしい。</p> <p>(類似意見2件)</p>	<p>札幌市営住宅に関しましては、連続申込み年数及び障がいの等級などに応じて抽選の優遇制度があります。詳細は以下までお問い合わせください。</p> <p>【問い合わせ先】 一般財団法人 札幌市住宅管理公社 電話(代表):211-3381 ファクス(代表):221-4438 ホームページ: http://www.s-j-k.or.jp/index.html</p>
16	<p>虐待が行われた際に、公平な判断をしてほしい。事業所の言うことを全て聞き入れられたという経験がある。</p>	<p>障がいのある方が、施設等で虐待を受けたとの相談を受けた際には、事実確認を行っておりますが、双方の言い分が異なることもあり、今後も慎重に事実確認を行ってまいります。</p>

整理番号	意見概要	札幌市の考え方
17	<p>移動支援・同行援護は時間数が少なく、制限もある。自由に好きなところに行くことができず、困っている。</p> <p>健常者は好きな時に移動することができるため、時間制限は差別である。</p> <p>(類似意見1件)</p>	<p>障害者差別解消法は、基本的には、個別の場面における障がいのある方に対する取扱いを対象としており、様々な分野の既存の制度の見直しを一律に求めるものではありませんが、いただいたご意見を課題とし、より使いやすい仕組みづくりに取り組んでまいります。</p>
18	<p>精神障がい者の交通費について、身体・知的障がい者は公共交通機関を半額で利用できるが、精神障がい者はそうではない。これは差別である。</p>	
19	<p>福祉乗車証の対象範囲を精神3級にも拡大してほしい。</p>	
20	<p>補聴器を申請した時に、筆談で対応をしてもらったが長くてわかりにくかった。また、診断書が必要だと言われ、病院に行ったが3か所に断られた。区役所ではどこの病院に行けば良いのか紹介してほしい。</p>	

整理番号	意見概要	札幌市の考え方
21	<p>市役所の職員が、知識が不足していたり、手続書類の説明が配慮に欠けるなど、不適切な対応がみられるので、それぞれの障がいのエキスパートを配置して話がすぐ通るようにしたり、しっかりとした職員研修をしてもらいたい。</p> <p>(類似意見4件)</p>	<p>障がい当事者を講師とした研修を実施するなど、障がいについての理解を深め、適切な対応に努めてまいります。</p>
22	<p>法律を知っている人が得をする、という現状を改善してほしい。</p>	<p>福祉ガイド等を活用し、各種サービス情報などの提供に努めてまいります。</p>
23	<p>民間のマンションにおいて、エレベーターの階数の読み上げがないなど、視覚障がい者にとって出入りが不安なものがあるため、階数の読み上げを義務化するなど、配慮してほしい。また、聴覚障がい者にとっては、定員を超えた時などに鳴るブザーが聞こえずわからないため、文字で表示するなどの機能をつけてほしい。</p> <p>(類似意見2件)</p>	<p>公共的施設のバリアフリー化につきましては、札幌市福祉のまちづくり条例に基づく施設整備マニュアルがあり、建物の新築や増改築等が行われるときは本マニュアルを遵守することとなります。</p> <p>このマニュアルにおいて、音声装置につきましては、到達階や扉の閉鎖等を音声により知らせる装置を設置することとしています。</p> <p>また、電子文字掲示板や聴覚障がい者用モニター等非常時における聴覚障がい者への配慮を行うことが望ましいとしています。</p> <p>今後も、福祉のまちづくり条例に基づき、公共的施設のバリアフリー化等を着実に進めてまいります。</p>

整理番号	意見概要	札幌市の考え方
24	<p>個人的な希望は「学校教育の充実」に関することである。</p> <p>教職員の個人的資質に頼っている現状に大きな不安を持っている。</p> <p>法の概念に則り、改善されることを期待している。</p>	<p>教育委員会では、障害者差別解消法を踏まえた教職員向けの対応要領を別途作成しており、このようなご意見があったことを教育委員会と情報共有してまいります。</p>
25	<p>学校等を出しているお便りに、ふりがなを振ってくれない。担任の先生に話したが面倒くさがられた。不安に感じるため、改善してほしい。</p>	
26	<p>学校に行ったときに、時間によっては玄関が閉まっている。インターホンで呼ぶにも耳が聞こえないので話すことができないし、相手の顔も見えないため、何を話しているのかわからない。</p>	
27	<p>学校で勉強についていけないときに、学校の先生は教えてくれず、一人で勉強していた。差別されることは本人が一番つらい。</p>	

整理番号	意見概要	札幌市の考え方
28	<p>札幌市共生社会推進協議会の中に教育委員会が入っているが、学校において合理的配慮の不提供等の差別的な取り扱いがあり、教育委員会に相談した場合、この協議会に落とし込まれて紛争解決の機能を果たすのか。</p>	<p>各機関における紛争については、各機関において解決するものであります。共生社会推進協議会では、相談事例や各機関における取組等の情報共有を図る場となっております。</p>
29	<p>民間事業者から差別的取り扱いを受けた場合、今までは泣き寝入りしかできなかったが、今後は差別した側に何らかの処分があるなど何か変わるのか。 実際にはどこへ相談してどういった対応がされるのか。 札幌市として、調査や聞き取りなどを行い、指導・注意していくなどの対応は想定されているのか。</p> <p>(類似意見3件)</p>	<p>民間事業者が法に反した取り扱いを繰り返し、自主的な改善が困難である場合など、主務大臣が特に必要があると認めるときは、主務大臣が民間事業者に対し、報告・助言・指導を行うことができます。この時、民間事業者が報告を怠ったり虚偽の申告をした場合は、20万円以下の罰則規定があります。</p>
30	<p>障がい者が一人暮らしをする時に、アパートを探すのが大変である。</p>	<p>北海道の事業において「あんしん賃貸支援事業」がありますので、アパート探しの際にはご活用ください。</p>

整理番号	意見概要	札幌市の考え方
31	<p>今回のような一般市民向け、まして知的障がいのある方がいるような会では、法律用語、役所言葉ではなく、分かりやすい言葉で説明してほしい。</p> <p>文書で横文字やわからない言葉があるので、ルビをふればいいのかというのではなく、わかりやすい言葉づかいなど、理解できるよう配慮して作成してほしい。</p>	<p>知的障がいのある方のことを考えた、わかりやすい言葉の資料づくりや説明会などの進め方について、考え、努力していきます。</p>
32	<p>説明会で使用した資料のうち、意見用紙とアンケート用紙が点訳されていないが、なぜ点訳されていないのか。</p>	<p>説明会と意見用紙につきましては、説明会の直前に作成したものであり、点訳にかかる時間を確保することができませんでした。点字を利用する方への配慮に欠けていたことをお詫び申し上げます。</p>
33	<p>なぜ、何の目的で障害者差別解消法が施行されるのか、わかりやすい説明をしてほしい。</p>	<p>障害者差別解消法は、障がいの有無によって分けられることのないよう、共に生きる社会を実現するため、障がいを理由とした不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供(民間事業者は努力義務)などについて定めています。</p>

整理番号	意見概要	札幌市の考え方
34	<p>取組を実施することによって、どのような社会を目指しているのかを示してほしい。</p>	<p>障がいのある方のコミュニケーション支援に関する取組を実施することで、障がいのある方が合理的配慮を受けやすく、また障がいのない方から合理的配慮を提供しやすくなる社会を目指しております。</p> <p>このほか、市政等資料印刷物作成ガイドラインを改正することにより、障がいのある方が円滑に市政などの情報を入手できる環境づくりなど、札幌市が率先して取組むことにより、札幌市全体に障がいを理由とする差別の解消に関する取組を浸透させ、法の趣旨である障がいの有無によって分け隔てられることなく、共生する社会の実現を目指してまいります。</p>
35	<p>コミュニケーション支援と、ユニバーサルデザインの取組とのことであるが、実質的にどこから着手するのかを示してほしい。</p>	<p>コミュニケーション支援において、条例制定の検討につきましては、市長記者会見でも話がありましたとおり、既に着手しております。</p> <p>市政等資料印刷物作成ガイドラインの改正、コミュニケーション支援ツールの導入、ヘルプマーク等の制度導入につきましては、今後あり方等も含め検討を進めていきます。</p> <p>また、ユニバーサルデザインを意識した取組に関してましては、施設設備の更新時等において随時検討してまいります。</p>
36	<p>点字と音声という言葉はあるが、拡大文字が出てこない。高齢者にも使えるため、拡大文字に気を使ってほしい。</p>	<p>市政等資料印刷物作成ガイドラインの中に、拡大文字について盛り込むよう検討いたします。</p>

(2) 市民説明会で寄せられた感想等、今後の参考とするもの

整理番号	概要
1	最初のつかみはいいと思ったが、ただ資料に書いてあることをただただ説明しているだけのように感じた。もっと工夫できる説明を考えてみた方がいいと思った。
2	札幌市の対応が少し暖かくなってきている。手話通訳なども用意されていて良い。
3	説明会を昼と夜2回に分けてもらって良かったが、できれば足元が良い時の方がよい。
4	勤務の都合があるため、このような説明会に参加するには2か月前にお知らせをいただきたい。
5	質疑応答の時に、テーマごとに時間を分けることが合理的配慮に欠けている。

整理番号	概要
6	説明会の冒頭で、報道関係者の撮影について、写りたくない人に挙手を求めたが、障がい者の中には「嫌だ」と言えない人もいたため、理解の不足、合理的配慮の欠如があった。
7	休憩について市が必要と判断しているのであれば、各自で休憩するという方法は合理的配慮に欠けた行為だ。障害者差別解消法は大事な法律であり、他の障がいのある人の意見を聴くことは貴重であるため、各自で休憩を入れることは困難である。
8	説明が資料に基づいていない。資料1の右ページに行ったり左ページに行ったり。まして、点字資料であんなに飛んで、全盲の方は理解できるのだろうか。
9	点字資料を部数に制限があるとはいえ、用意していた。ルビ付きの資料も用意していた。その点は合理的配慮されていたのは認める。
10	視覚障がい者なので、資料の説明で点字資料のページ数があったことはよかった。

整理番号	概要
11	点字は1行1行読む必要があり、話を聞きながら読むのが難しいため、説明をもっとゆっくりしてほしい。また、資料以外の説明もすることは極力控え、資料の作り方を研究してほしい。
12	資料の内容を読む時間がないため、内容を理解することができない。
13	一般的には女性差別・障がい者差別がはびこっており、意識を変えていくことが必要である。
14	障害者差別解消法に関わる周辺分野の法・制度等の知識を各自で習得することが肝要であると思う。
15	結局表面だけの形にしか見えず、本当に解決につながるのかさえ見えないと思った。
16	札幌市は、北に位置する人口も多いめずらしい市である。そのような中で札幌市の役割は大きなものになると思う。誰もが使いやすい問題のない地域づくりを期待する。

整理番号	概要
17	質問や意見をのべる方々がわがままではないかと思った。なぜ、素直に言葉を受け止められないのか不思議であった。
18	今回のような説明会に参加するのは関心がある人だけだが、これはすべての市民に関係してくることだ。どんな形が良いかわからないが、障がい当事者として協力できることはしたいと思っている。
19	<p>私たちに関係することを決めるときは、必ず私たちの意見を聞いてから決めるべきだ。</p> <p>(類似1件)</p>
20	<p>市民に対する説明会は、市民の社会参加の場になるほか、障がい当事者の声を聴く機会にもなるため、ぜひ様々な市民説明会を開催してほしい。当事者と一緒に時間をかけて作り上げれば、より良い市民生活が送れると考える。</p> <p>(類似2件)</p>
21	<p>札幌市の障がい者に対する具体的な対応が、どのように改善されるのか、あるいは改善されないのかが最大の関心事。そのような具体的な対応方針を説明する機会を今後作ってほしい。</p> <p>(類似1件)</p>

整理番号	概要
22	障害者差別解消法を札幌市が実施する前に、緊急に各障害者団体と公聴会を開催した上で、新たに障がい者合同の市民説明会を実施するのが適正かと思う。
23	職員対応要領の作成は、やっていただければと思うが、重点的に実施することではないと思っている。また、ただ実施するのではなく、企業などが展開するときに市で実施したノウハウを引き継いでいけるようにしていただければと思う。
24	相談窓口の明確化の部分を重点的に実施していただきたいと考える。自治体としては総合的に、本当に困ったことについて受け入れる場が必要であり、そこからのフィードバックが重要と考えている。窓口となっている組織が、どのような状況であるかをしっかりと把握していただきたい。
25	法の趣旨の普及・啓発について自治体の取組としては、実際の住民の状況を把握し、法の趣旨に従ってどのように是正していくかを示すことではないかと考える。
26	差別があったという生の声を聞くことで、市職員の方以外の市民にも差別解消法の周知徹底につながると思った。

整理番号	概要
27	<p>市が「共生社会推進協議会」の立ち上げを進めていくということが今回初めてわかり、公民の力を合わせて解消法を動かす組織を作っていただけことを期待している。(どこで音頭を取って作るのかわからなかった。)</p>
28	<p>事業者は札幌商工会議所となっているが、会員になっていない商工業者も多いかと思うので、もう少し追加があればいいと思う。 民間企業での解消法に係わる声を拾い上げる機関になろうかと思うので頑張ってもらいたい。 私たちが啓発に向けて、市民に理解を求める活動を展開していかなければならないと感じた。</p>
29	<p>地域協議会の設置について、法律の趣旨が「共生する社会の実現」であれば、町内会や地域の商業施設など広い範囲の参加を前提とした方がよいのではないだろうか。</p>
30	<p>職員研修では、障がい当事者を呼んで、具体的事例などを研修に活かしてほしい。また、障がい種別ごとの研修をしてほしい。 (類似1件)</p>
31	<p>本庁の職員も区役所の職員も知識不足であり、障がい者に対する対応が冷たいと感じる。例えば、福祉除雪の申請において、区役所の中に社会福祉協議会があるにも関わらず、案内してくれなかった。</p>

整理番号	概要
32	介護保険の通院等乗降介助が本当は使えるはずなのに使えなかった。病院により異なるのはおかしい。

(3) 市民説明会で寄せられた意見の内、関係機関に情報提供等をするもの。

整理番号	概要
1	ゆうぱっくや宅配便の不在票を識別できる印を付けてほしい。できれば配達に来る前に電話をしてほしい。
2	JRを利用する際に、利用の1週間前に連絡をしたが、人がいないので隣の駅で降りるように言われた。地域づくり委員会にも相談したが、2年ほど連絡がない状態である。
3	ハローワークの緑の窓口が5時で閉まってしまうため、仕事をしている人は相談に行くことができない。延長するなどの配慮をしてほしい。
4	最近、NHKの窓口相談に行き、その後の回答(FAX)をくれるようになってきた。しかしながら、何日たっても返信がないので、NHKに行ったところ、受理はしたが連絡はしないとのことで断られた。