

特定相談対応マニュアル

障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例
第 13 条に規定する障害者本人に係る差別に関する相談の取扱いについて

令和 6 年度作成

目 次

1	特定相談として対応すべき内容	2
2	各係の役割分担	3
3	対応の流れ	
(1)	相談者への対応	3
(2)	事案対象者との調整	4
(3)	自立支援協議会での審議	5
(4)	差別をしたと認められる者への対応	6
【関係例規】		
●	障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例 (抜粋)	7
●	障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例 施行規則	9

1 特定相談として対応すべき内容

通常の相談業務における一般的な相談、問合せや苦情の中に、**相談者自身も特定相談に該当する内容であると気づいていない場合が想定される**ことに留意する。

話を聞いている中で、**障がい者本人に係る差別に該当する内容が含まれる場合は特定相談の制度について相談者に説明し、本人の意向を確認した上で障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例（以下「条例」）第13条第2項に基づく対応**を行う。

★ 特定相談：障がい者本人に係る**差別**に関する相談



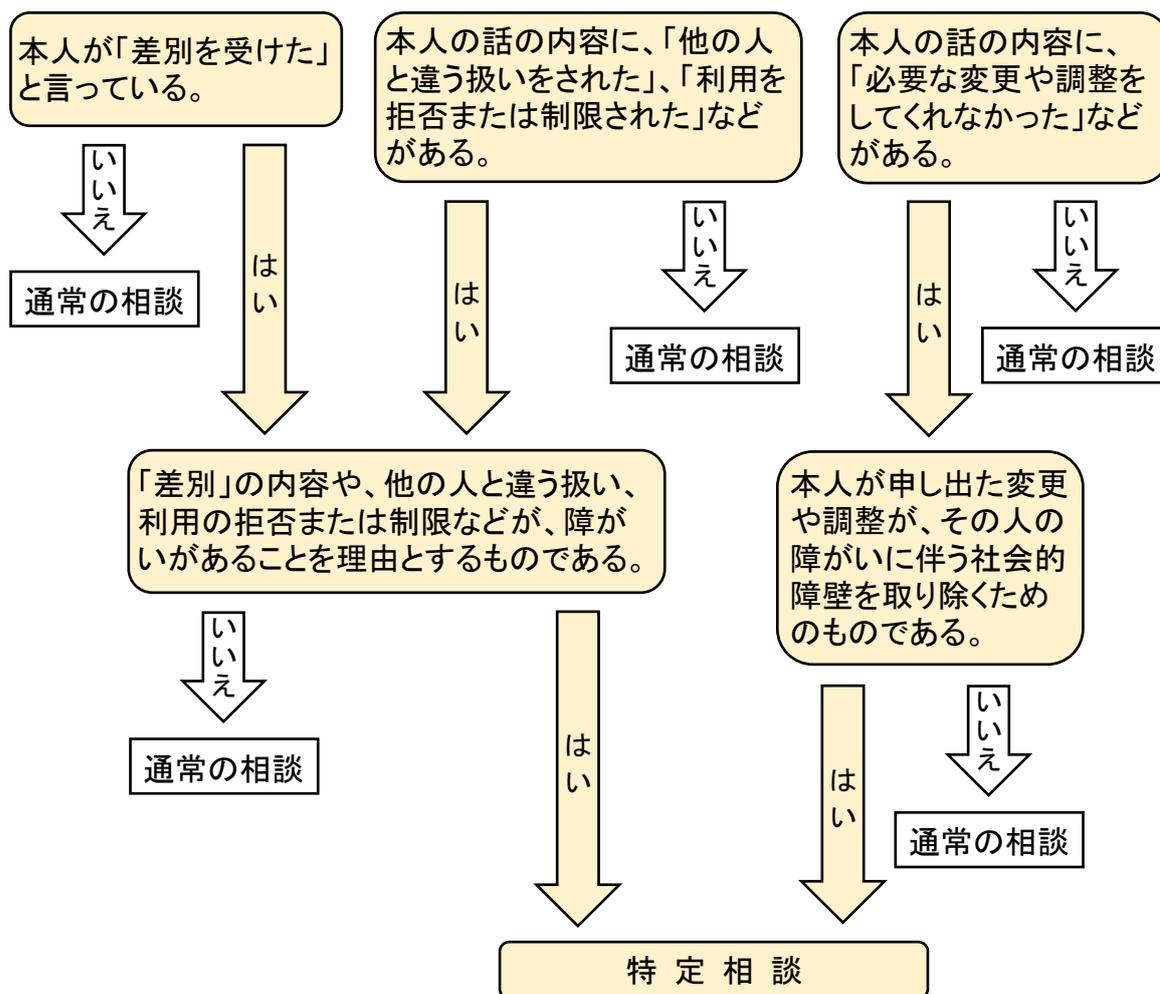
① 不当な差別的取扱い

障がいのない人と区別する。
障がいのある人を排除する。
障がいのある人に制限をつける。

② 合理的な配慮の不提供

利用方法などの変更をしてくれない。
利用に必要な調整をしてくれない。

【特定相談として対応するかどうかの判断フロー】



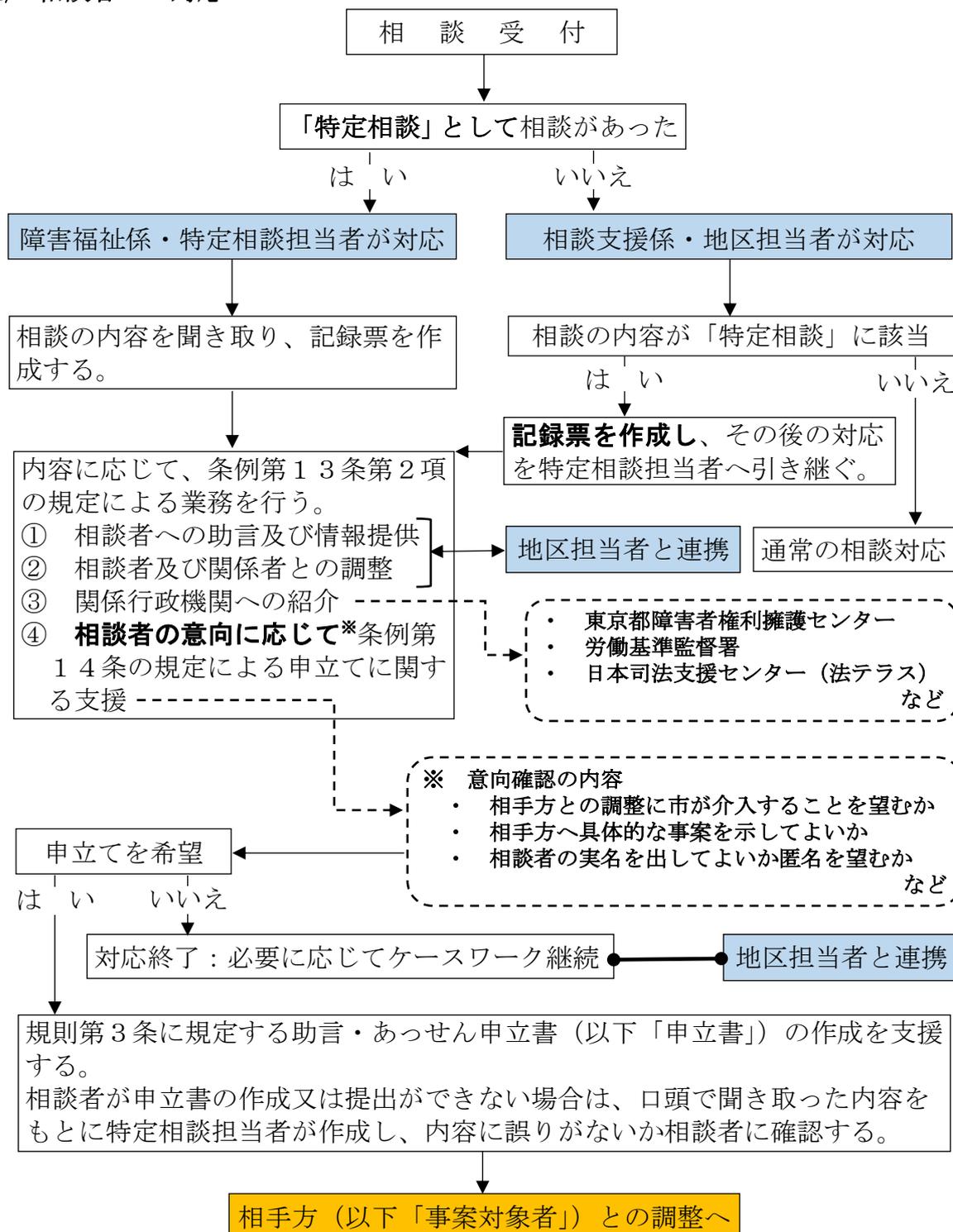
2 各系の役割分担

障害福祉係は、特定相談として対応する場合の**事業所等（差別をしたとされる側）との調整を中心**に行い、相談支援係は、**当事者（差別を受けた側）への対応を中心**に行うこととし、**両係連携の上対応**する。

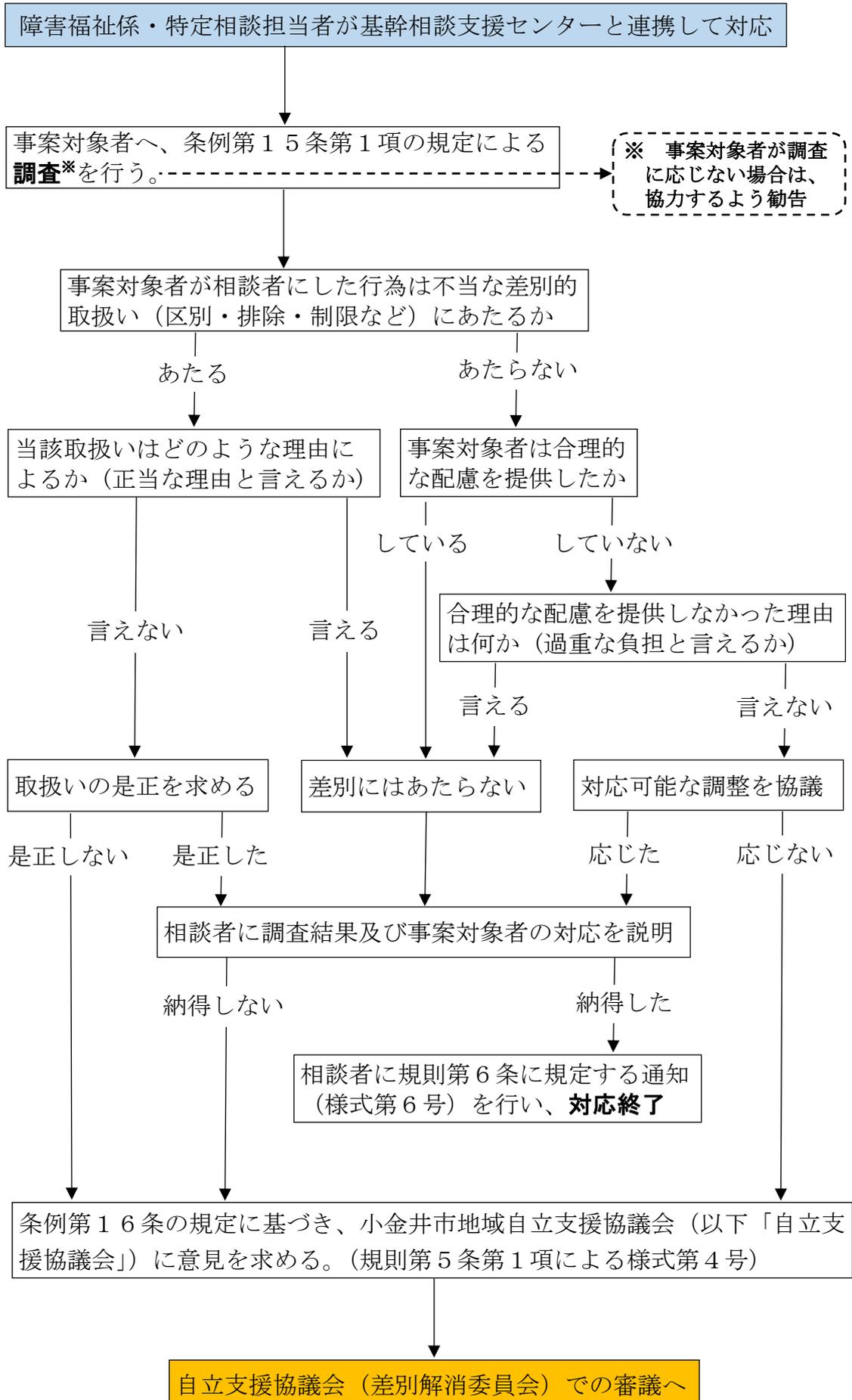
両係連携したスムーズな対応を行うこと、及び相談者の負担を軽減するため、障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例施行規則（以下「規則」）第2条に規定する**特定相談対応記録票（以下「記録票」）の作成は、最初に相談を受けた者が作成する。**

3 対応の流れ

(1) 相談者への対応



(2) 事案対象者との調整



(3) 自立支援協議会での審議

障害福祉係・自立支援協議会の運営担当者が対応

小金井市地域自立支援協議会設置要綱（以下「要綱」）第6条の2に規定する差別解消委員会を**臨時に***開催する。

【開催までの流れ】

- ① 開催候補日について会場を確保
- ② 委員長（会長）と調整の上、開催日を決定
 - ★ **要綱第4条第2項第12号委員（法曹関係者）については出席可能な日程とするよう、特に留意すること。**
- ③ 小金井市地域自立生活支援センターの担当者（以下「事務局」）に開催通知の作成及び配信を依頼
- ④ 委員会開催日の1週間前までに**審議に必要な情報***を資料として作成

※ 差別解消委員会は、原則として年度末に開催し、当該年度における特定相談及びその対応に係る実績報告を行っているが、これとは別に当該案件審議のために開催する。

※ 審議に必要な情報

- ・ 相談者の概要（年齢、性別、障害種別及び程度など）
- ・ 事案対象者（差別をしたとする人、施設、店、団体など）
- ・ 相談の内容（いつ、どこで、どんな差別を受けたか）
- ・ 市が対応した経過（事案対象者への聞き取り事項、調整の内容など）
- ・ 調整の結果（事案対象者の対応、それに対する相談者の考えなど）
- ・ 事案対象者の意見（当該行為の理由、調整に応じられない理由など）

- ⑤ 委員長に**条例第16条第2項に規定する求め***の要否について確認

※ 条例第16条第2項に規定する求め

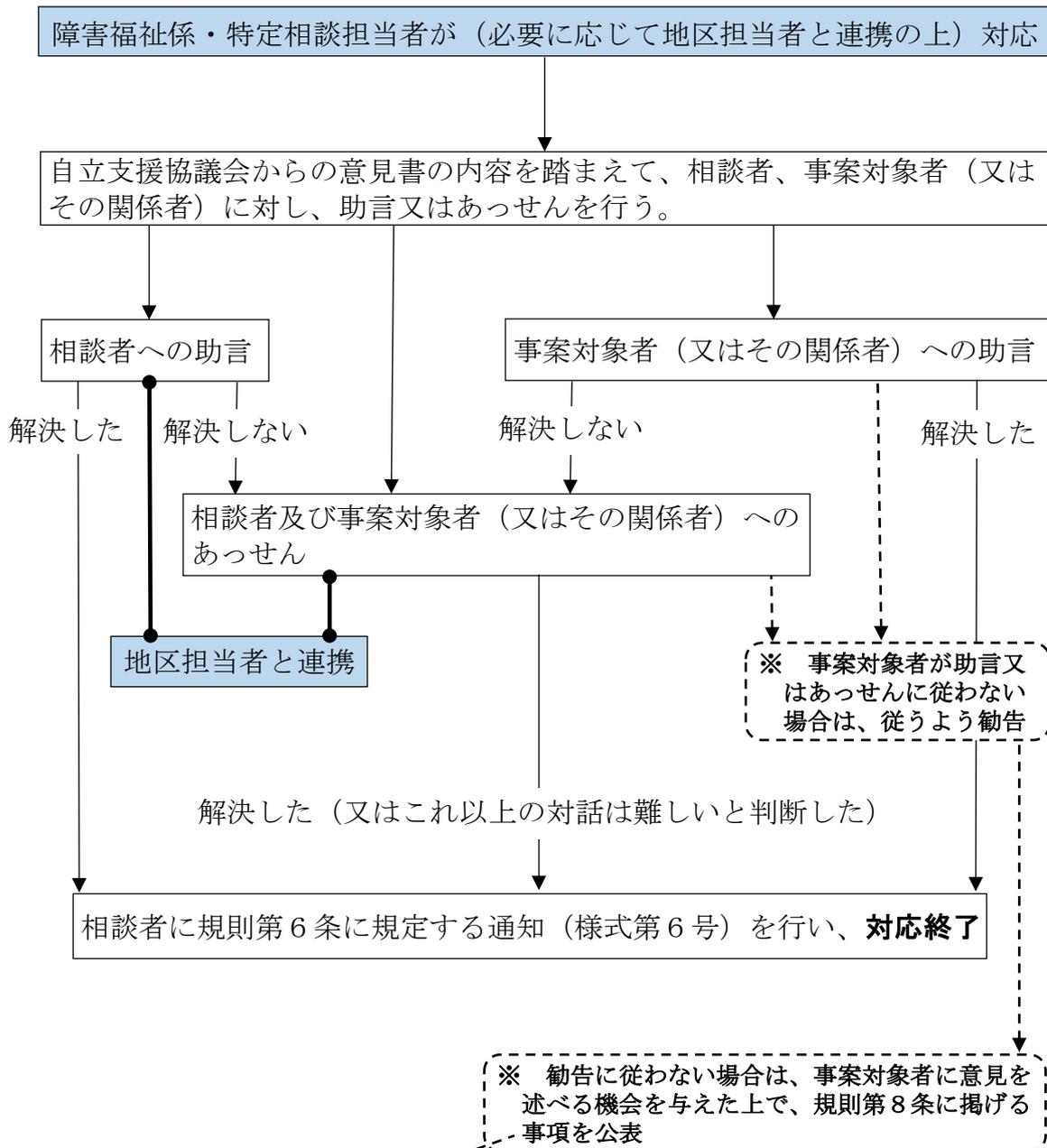
- ・ 相談者の出席
- ・ 事案対象者（又はその他関係者）の出席
- ・ 相談者及び事案対象者等からの資料の提出

※ 助言：相談者又は事案対象者の一方に対して、第三者の立場から解決案を提示すること。
あっせん：相談者及び事案対象者の双方に対して、第三者の立場から可決案を提示すること。

自立支援協議会は、差別解消委員会での審議に基づき、**助言又はあっせん***を行うことについて市に意見する。（規則第5条第2項による様式第5号）

差別をしたと認められる者への対応へ

(4) 差別をしたと認められる者への対応



【公表する内容】

- ① 事案対象者の氏名（法人の場合は法人名及び代表者の氏名）
- ② 事案対象者の住所（法人の場合は主たる事務所の所在地）
- ③ 勧告の内容
- ④ 勧告に従わなかった旨
- ⑤ その他市長が必要と認める事項

【関係例規】

障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例（抜粋）

（特定相談）

第13条 障害者及びその関係者は、市に対し、障害者本人に係る差別に関する相談（以下「特定相談」という。）をすることができる。

2 市は、特定相談があったときは、次に掲げる業務を行うものとする。

- (1) 特定相談に応じ、必要な助言及び情報提供を行うこと。
- (2) 特定相談に係る関係者間の調整を行うこと。
- (3) 関係行政機関への紹介を行うこと。
- (4) 次条の申立てに関する援助を行うこと。

3 市は、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。以下「障害者総合支援法」という。）第77条の2の基幹相談支援センターに、前項各号に掲げる事務の全部又は一部を委託することができる。

4 特定相談の事務に従事する者又は特定相談の事務に従事していた者は、特定相談の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

（助言又はあっせんの申立て）

第14条 障害者は、自己に対する差別に該当すると思われる事案（以下「対象事案」という。）があるときは、市長に、解決するための助言又はあっせんの申立てをすることができる。

2 障害者の保護者又は養護者、障害者に関する事業者又は関係機関その他関係者は、当該障害者に代わり、前項の申立てをすることができる。ただし、当該障害者の意に反するおそれがあると認められるときは、申立てをすることができない。

3 前2項の規定にかかわらず、対象事案が次の各号のいずれかに該当するときは、前2項の申立てをすることができない。

- (1) 行政不服審査法（平成26年法律第68号）その他の法令により審査請求その他の不服申立てをすることができるものであるとき。
- (2) 前2項の申立ての原因となる事実のあった日（継続する行為にあっては、その行為の終了した日）から3年を経過しているものであるとき（その間に申立てをしなかったことにつき正当な理由があるときを除く。）。)
- (3) 現に犯罪の捜査の対象となっているものであるとき。

4 対象事案が前項第3号に該当することとなったときは、当該申立ては、取り下げられたものとみなす。

(対象事案の調査)

第15条 市長は、前条第1項又は第2項の申立てがあったときは、対象事案について、相談支援事業者（市から委託を受けて障害者総合支援法第77条第1項第3号に規定する事業を行う者をいう。）と連携し、調査を行うことができる。この場合において、対象事案において差別したとされる者は、正当な理由がある場合を除き、これに協力しなければならない。

2 市長は、前項の調査を拒否した者に対して、調査に協力するよう勧告することができる。

(助言及びあっせん)

第16条 市長は、前条第1項の調査の結果、必要があると認めるときは、障害者総合支援法第89条の3第1項の規定に基づき設置する小金井市地域自立支援協議会（以下「自立支援協議会」という。）に対し、助言又はあっせんを行うことについて意見を求めるものとする。

2 自立支援協議会は、前項の助言又はあっせんのために必要があると認めるときは、対象事案に係る障害者、事業者その他の関係者に対し、その出席を求めて説明もしくは意見を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

3 市長は、第1項の規定による自立支援協議会の意見に基づき、助言又はあっせんを行うことが適当であると判断したときは、対象事案に係る障害者、事業者その他の関係者に対し、助言又はあっせんを行うものとする。

(勧告)

第17条 市長は、前条第3項の規定により助言又はあっせんを行った場合において、差別をしたと認められる者が正当な理由なく当該助言又はあっせんに従わないときは、当該差別をしたと認められる者に対して当該助言又はあっせんに従うよう勧告することができる。

(公表)

第18条 市長は、前条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、その旨を公表することができる。

2 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ当該勧告を受けた者に対し、その旨を通知するとともに、意見を述べる機会を与えなければならない。

(委任)

第19条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行について必要な事項は、市長が別に定める。

障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例施行規則

(趣旨)

第1条 この規則は、障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例（平成30年条例第28号。以下「条例」という。）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(特定相談の記録)

第2条 小金井市（以下「市」という。）は、条例第13条第1項に規定する特定相談を受けたときは、小金井市障害者差別の解消に係る特定相談対応記録票（様式第1号）を作成し、その内容を記録するものとする。

(助言又はあっせんの申立て)

第3条 条例第14条第1項の助言又はあっせんの申立て（以下「申立て」という。）をしようとする者は、小金井市障害者差別の解消に係る助言・あっせん申立書（様式第2号。以下「申立書」という。）を市長に提出しなければならない。ただし、申立てをしようとする者が申立書の作成又は提出をすることができないことについて相当の理由があると市長が認めるときは、口頭で申立てを行うことができる。

2 申立てをしようとする者は、申立てに当たり、必要に応じて助言又はあっせんの参考となる事項に関する書類、記録その他の資料を提出することができる。

3 第1項ただし書の規定により口頭で申立てを行う者は、申立書に記載すべき事項を陳述しなければならない。

4 前項の規定による陳述に当たっては、市長は、その指名する職員に当該陳述の内容を記録させなければならない。この場合において、当該職員は、陳述を行った者に記録した内容を読み聞かせる等の方法により、当該内容に誤りのないことを確認しなければならない。

(対象事案の調査)

第4条 条例第15条第2項の規定による勧告は、小金井市障害者差別の解消に係る調査協力勧告書（様式第3号）により行うものとする。

(申立てに係る意見の求め)

第5条 市長は、条例第16条第1項の規定により小金井市地域自立支援協議会（以下「自立支援協議会」という。）の意見を求めるときは、小金井市障害者差別の解消に係る意見依頼書（様式第4号）により行うものとする。

2 自立支援協議会は、条例第16条第1項の規定による意見の求めに対し、意見をするとき、小金井市障害者差別の解消に係る自立支援協議会意見書（様式第5号）により行うものとする。

(申立てに係る結果等の通知)

第6条 市長は、申立てに対する処理の経過及び結果を小金井市障害者差別の解消に係る申立結果通知書(様式第6号)により当該申立てを行った者に通知するものとする。

(勧告)

第7条 条例第17条の規定による勧告は、小金井市障害者差別の解消に係る勧告書(様式第7号)により行うものとする。

(公表)

第8条 条例第18条第1項の規定による公表は、次に掲げる事項について、市報及び市ホームページへの掲載その他市長が適当と認める方法により行うものとする。

- (1) 勧告を受けた者の氏名(法人の場合は名称及び代表者の氏名)
- (2) 勧告を受けた者の住所(法人の場合は主たる事務所の所在地)
- (3) 勧告の内容
- (4) 勧告に従わなかった旨
- (5) 前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める事項

(意見を述べる機会の付与)

第9条 市長は、条例第18条第2項の規定により意見を述べる機会を与えるときは、当該機会を与える者に対し、次に掲げる事項を小金井市障害者差別の解消に係る意見陳述機会付与通知書(様式第8号)により通知するものとする。

- (1) 予定される公表の内容
- (2) 小金井市障害者差別の解消に係る意見書(様式第9号。以下「意見書」という。)の提出期限(口頭で意見を述べる場合は、出席すべき日時)
- (3) 意見書の提出先(口頭で意見を述べる場合は、出席すべき場所)

2 前項の規定による通知を受けた者(以下「意見陳述者」という。)が意見を述べるときは、意見書を市長が別に定める提出期限までに提出する方法により行うものとする。ただし、市長が認めるときは、口頭で意見を述べることができる。

3 意見陳述者は、意見を述べるに当たり、必要に応じて証拠書類又は証拠物を提出することができる。

4 第2項ただし書の規定により意見陳述者が口頭で意見を述べるに当たっては、市長は、その指名する職員に当該意見の内容を記録させなければならない。この場合において、当該職員は、当該意見陳述者に記録した内容を読み聞かせる等の方法により、当該内容に誤りのないことを確認しなければならない。

(意見書の提出期限の延長等の申出)

第10条 意見陳述者は、やむを得ない事情があるときは、市長に対し、意見書の提

出期限の延長又は口頭で意見を述べる日時もしくは場所の変更を申し出ることができる。

2 市長は、前項の規定による申出又は職権により、意見書の提出期限を延長し、又は口頭で意見を述べる日時もしくは場所を変更することができる。

(意見書を提出しないとき等の取扱い)

第11条 意見陳述者が、正当な理由なく、提出期限までに意見書を提出しないとき、又は口頭で意見を述べる期日に出席しないときは、意見がなかったものとして取り扱うものとする。

(代理人)

第12条 意見陳述者は、意見を述べるに当たり代理人を選任することができる。

2 意見陳述者は、前項の規定により代理人を選任するときは、小金井市障害者差別の解消に係る意見陳述代理人選任届(様式第10号)により市長に届け出なければならない。

3 第1項の規定により意見陳述者が代理人を選任したときは、当該代理人は、当該意見陳述者のために意見を述べる一切の行為をすることができる。

様式第1号（第2条関係）

小金井市障害者差別の解消に係る特定相談対応記録票

相 談 日 時	年 月 日 : ~ :										
相 談 方 法	電話・面談・電子メール・その他 ()										
相 談 履 歴	初回・ 回目(前回相談年月日: 年 月 日)										
対 応 者 氏 名											
相 談 者	氏 名										
	住 所										
	電 話 番 号	() -									
	本人との関係	本人・家族親族(同居・別居、続柄:)・知人 ・その他 ()									
障害を理由 とする差別 を受けた者	氏 名		性 別	男・女	年 齢	歳					
	住 所										
	電 話 番 号	() -									
	主 障 害	身体障害・知的障害・精神障害・その他 ()									
	障 害 者 手 帳	有(種別: 、等級:)・無									
	特 記 事 項										
相 談 内 容	1 不当な差別的取扱い 2 合理的な配慮の不提供 3 その他										
対 応 内 容											
決 裁 欄	受 付 日	受 付		係		主 任		係 長		課 長	

年 月 日

（宛先）小金井市長

申請者住所

氏名

電話番号（ ） —

差別を受けたとされる者との関係
（ ）

小金井市障害者差別の解消に係る助言・あっせん申立書

障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例第14条第1項又は第2項の規定に基づき、下記のとおり差別に該当すると思われる事案を解決するための助言又はあっせんに申し立てます。

記

- 1 差別を受けたとされる者
 - (1) 住所
 - (2) 氏名

- 2 差別をしたとされるもの
 - (1) 住所（法人その他の団体にあつては主たる事務所又は事業所の所在地）
 - (2) 氏名（法人その他の団体にあつてはその名称及び代表者の氏名）

- 3 差別を受けた日

- 4 差別に該当すると思われる事案の概要

- 5 求める助言又はあっせんの内容

- 6 その他参考となる事項

小 発第 号
年 月 日

様

小金井市長

公印

小金井市障害者差別の解消に係る調査協力勧告書

障害者に対する差別を解消するための調査の協力のため、障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例第15条第2項の規定により、下記の対象事案について調査に協力するよう勧告します。

記

1 対象事案の発生した日	
2 対象事案の発生した場所	
3 対象事案の内容	

小 発第 号
年 月 日

小金井市地域自立支援協議会会長

様

小金井市長

公印

小金井市障害者差別の解消に係る意見依頼書

障害者に対する差別を解消するため、障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例第16条第1項の規定により、次のとおり意見を求めます。

1 助言又はあ っせんの申立 てがあった日	
2 差別に該当 すると思われ る事案の概要	
3 申立てを行 った者が求め る措置の内容	
4 備考	

年 月 日

（宛先）小金井市長

小金井市地域自立支援協議会会長

小金井市障害者差別の解消に係る自立支援協議会意見書

年 月 日付け小 発第 号により、意見の求めのあった障害者差別の解消に係る助言又はあっせんの申立てについて、次のとおり意見書を送付します。

1 助言又はあっせんの要否	
2 助言又はあっせんの内容 ※ 助言又はあっせんが適当でないと認める場合はその理由	
3 備考	

小 発第 号
年 月 日

様

小金井市長

公印

小金井市障害者差別の解消に係る申立結果通知書

年 月 日付けで申立てのあった障害者差別の解消に係る助言又はあっせんの処理の経過及び結果について、障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例施行規則第6条の規定により、次のとおり通知します。

1 助言又はあっせんの申立ての処理の経過	
2 結果	
3 備考	

小 発第 号
年 月 日

様

小金井市長

公印

小金井市障害者差別の解消に係る勧告書

障害者に対する差別を解消するため、障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例第17条の規定により、次のとおり勧告します。

1 勧告の内容	
2 勧告の原因 となる事実	
3 備考	
4 注意事項	正当な理由なくこの勧告に従わないときは、障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例第18条第1項及び障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例施行規則第8条の規定により、氏名、住所、勧告の内容、勧告に従わなかった旨等を公表することがあります。

小 発第 号
年 月 日

様

小金井市長

公印

小金井市障害者差別の解消に係る意見陳述機会付与通知書

障害者差別の解消に係る勧告に従わない旨を公表するに当たり、当該勧告に対する意見を述べる機会を付与するので、障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例施行規則第9条第1項の規定により通知します。

つきましては、下記により意見書の提出（口頭で意見を述べる場合は、出席）をしてください。

記

1 予定される公表の内容

2 公表の根拠

障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例第18条第1項

3 意見を述べる方法

- 意見書を提出する方法
- 口頭で意見を述べる方法

4 意見書の提出期限（口頭で意見を述べる場合は、出席すべき日時）

5 意見書の提出先（口頭で意見を述べる場合は、出席すべき場所）

6 備考

代理人が意見を述べる場合は、あらかじめ小金井市障害者差別の解消に係る意見陳述代理人選任届により届け出てください。

年 月 日

（宛先）小金井市長

住所

氏名

（法人等の場合は、事務所の所在地
及び名称並びに代表者の氏名）

電話番号（ ） —

小金井市障害者差別の解消に係る意見書

年 月 日付け小 発第 号により勧告のあった障害者に対する差別の解消について、障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例施行規則第9条第2項の規定により、次のとおり意見を述べます。

1 公表（勧告） の原因となる事 実その他当該事 案の内容につい ての意見	
2 備考	

※ 記入欄が不足する場合は、別紙に記載して添付してください。

年 月 日

（宛先）小金井市長

住所

氏名

（法人等の場合は、事務所の所在地
及び名称並びに代表者の氏名）

電話番号（ ） —

小金井市障害者差別の解消に係る意見陳述代理人選任届

障害者差別の解消に係る勧告に対する意見陳述に当たり代理人を選任するので、
障害のある人もない人も共に学び共に生きる社会を目指す小金井市条例施行規則第
12条第2項の規定により、次のとおり届け出ます。

1 代理人の氏名	
2 代理人の住所	
3 代理人の連絡先	
4 届出者との関係	