

滋賀県障害者差別のない 共生社会づくり条例 ガイドライン



2019年12月

滋賀県健康医療福祉部障害福祉課



目次

1	はじめに	1
2	条例制定の経過	1
3	ガイドライン活用にあたっての留意事項	3
4	障害者差別解消法について	4
5	条例と障害者差別解消法の違い	5
6	障害を理由とする差別の禁止	6
7	障害を理由とする差別の例（分野別）	8
8	合理的配慮の提供	14
9	合理的配慮の例（障害別）	18
10	障害の社会モデル	29
11	相談体制とあっせん等の仕組み	31
12	おわりに	33

1 はじめに

- 全ての県民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現は、誰もが望んでいるところですが、今なお障害に対する理解不足や偏見により、障害のある人が差別を受け、また、生活の様々な場面で暮らしにくさを感じています。
- このガイドラインは、「滋賀県障害者差別のない共生社会づくり条例」の施行に当たり、何が差別に当たるのか、どのような合理的配慮が望ましいのかなどの具体的な事例を示すとともに、条例の目的などをわかりやすく解説し、広く県民、事業者等の皆様に条例の内容について理解を深めていただくことを目的に作成したものです。
- 県民、事業者等の皆様には、このガイドラインにより、障害、障害のある人、障害の社会モデル（※p24 頁参照）等について理解を深めていただくとともに、必要な配慮を考えていただくきっかけになれば幸いです。

2 条例制定の経過

- 平成 18 年 12 月に国連総会で「障害者の権利に関する条約（以下「障害者権利条約」といいます）」が採択されました。この条約は、障害のある人の人権や基本的自由の享有を確保し、障害のある人の固有の尊厳の尊重を促進することを目的としたものであり、障害のある人に関する初めての国際条約です。
- わが国は、平成 19 年 9 月に障害者権利条約に署名後、締結に向けた法律の整備等を進めることとし、平成 23 年には障害者基本法の改正により差別の禁止を規定し、平成 23 年 6 月に「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（平成 24 年 10 月施行）、平成 25 年 6 月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」といいます。）」（平成 28 年 4 月施行）を制定し、平成 26 年 1 月に条約の締約国となりました。
- 一方、地方公共団体独自の動きもあり、平成 18 年に千葉県において全国初の「障害者差別禁止条例」が施行されて以降、障害者差別解消法施行後も、相談や解決の仕組みなど、法の実効性の補完等を目的に条例を制定する都道府県が増えてきました。
- 滋賀県においては、平成 24 年に障害者団体から県に対し、「障害のある人に対する差別禁止のための滋賀県条例」の制定要望があり、その後、「誰も

が暮らしやすい福祉しがづくり懇話会」や糸賀一雄生誕100年記念事業の中で共生社会づくりについて意見交換が続けられ、県の「共生社会推進検討会議」（平成27・28年）において、障害者差別解消法を補完するためには条例の制定が有効と結論づけられました。

- こうした状況などを受け、平成29年5月、知事から滋賀県社会福祉審議会に対して、障害者差別がない共生社会の大切さを県民が共有し一体となって目指すための歩みを確かなものとするための条例の骨格について諮問をしました。諮問にあたって県は、障害者差別解消法の実効性の補完の必要性だけでなく、障害のある人と同様に社会的障壁により様々な「生きづらさ」を抱える人の課題に対して県民全体で取り組むことの必要性という社会福祉全般に関わる課題意識を示しました。
- 諮問を受けて、社会福祉審議会では条例検討専門分科会を設置し、県が示した二つの課題意識を軸に、障害のある人やご家族、福祉、教育、経済、学識者など様々な立場の委員が、当事者団体等の協力により集められた差別事例や障害者権利条約の考え方をもとに、条例の骨格に盛り込む内容について検討を重ね、平成30年6月5日に「障害者差別解消法の実効性の補完などを盛り込んだ共生社会づくりを目指すための条例骨格」として取りまとめられ、知事に答申がありました。
- 答申を受けた後、県内7か所でタウンミーティングを開催し、延べ546名の方々に御参加いただくなど県民の皆様とともに条例づくりを進め、「滋賀県障害者差別のない共生社会づくり条例」を制定し、平成31年4月1日から施行しました。

3 ガイドライン活用に当たっての留意事項

- このガイドラインに記載されている事例は主な例を示したものであり、記載された事例がすべてではありません。例えば、障害を理由とする差別に該当する可能性がある事例に記載されていないければ、差別に該当しないということではなく、また、障害を理由とする差別に該当するかどうかは、個別の事案ごとに判断する必要があります。
- 合理的配慮についても、障害特性や求められる具体的場面や状況に応じて異なることから、多様で個別性の高いものです。ガイドラインは望ましいと考えられる合理的配慮の事例を記載していますが、一律に必ず実施することを求めるものではありません。
- このガイドラインを参考としつつも、実際の事案においては建設的対話を通じた柔軟な対応が求められますので、個別の事案ごとに、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断してください。
- このガイドラインは、条例施行後の経済社会情勢の変化や障害を理由とする差別に関する具体的事例、合理的配慮の事例の集積等を踏まえるとともに、国の障害者差別解消法などの動向も注視しつつ点検を行い、適宜見直し、充実を図っていくこととします。

4 障害者差別解消法について

この条例は、「障害者差別解消法」の実効性の補完等を目的として制定され、「障害者差別解消法」の内容が基本となっていますので、障害者差別解消法の概要について説明します。

(1) 障害者差別解消法の趣旨

- 障害のある人が日常生活や社会生活で受ける様々な制限は、心身の機能の障害だけが原因ではなく、障害のある人が利用しにくい施設や制度、慣習、文化など、障害のある人を暮らしにくくしている社会の壁（社会的障壁）によって生じるものです。
- このため、障害者差別解消法では、行政機関や事業者による障害を理由とした「不当な差別的取扱い」を禁止し、負担の重すぎない範囲で「合理的配慮」を提供することを定め、すべての人が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的としています。

(2) 不当な差別的取扱いと合理的配慮

〔不当な差別的取扱い〕

- 障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービスの提供を拒否することや、サービスの提供にあたって場所や時間帯などを制限すること、障害のない人にはつけない条件をつけることなどを言います。
- この法律では、行政機関や事業者が、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として差別することを禁止しています。
- 行政機関や事業者が、正当な理由があると判断した場合は、その理由を説明し、理解を得るよう努めることが大切です。

〔合理的配慮の提供〕

- 障害のある人から、現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担の重すぎない範囲で、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮を行うことをいいます。
- 法律では、行政機関や事業者に対して、障害のある人から社会的障壁を取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたとき、負担が重すぎない範囲で対応することを求めています。
- 行政機関や事業者にとって、重すぎる負担があるときには、なぜ負担が重すぎるのか理由を説明し、別のやり方を提案することも含め、話し合い、理解を得るよう努めることが大切です。

5 条例と障害者差別解消法の違い

条例と障害者差別解消法では主に以下の点が異なります。

- (1) 障害者差別解消法では、障害を理由とする差別の内容について具体的に定めていません。
一方、条例では、障害を理由とする差別として、条例検討の際に収集した差別事例を基に 11 の分野について具体的な内容を示すとともに、それ以外についても「その他」として包括的に禁止しています。
- (2) 障害者差別解消法では、障害を理由とする差別に関する相談対応および解決に必要な体制を整備する旨を規定していますが、具体的な内容は定めていません。
一方、条例では、相談対応および解決手段として、あつせん、勧告および公表について規定しています。
- (3) 障害者差別解消法では対象者を「行政機関等」および「事業者」に限定しています。また、障害を理由とする差別の禁止は、両者とも法的義務とし、合理的配慮の不提供の禁止は、「行政機関等」のみ法的義務とし、「事業者」は努力義務としています。
一方、条例では対象者は「何人も」として限定していません。また、合理的配慮の不提供を含む障害を理由とする差別も「何人も」として禁止しています。

(参考) 障害者差別解消法及び条例について

	差別の禁止	合理的配慮の提供
行政機関	法律上の義務	法律上の義務
民間事業者	法律上の義務	条例上の義務
個人	条例上の義務	条例上の義務

6 障害を理由とする差別の禁止

- 条例検討の過程では、差別事例が 1,000 件近く集まりました。障害に対する誤解や偏見、理解不足により障害を理由とした差別など、障害のある人に対する差別は根強くあることを示しています。
- この条例では、県民一人ひとりが障害に対する正しい理解・認識を深めていただくための啓発活動等にこれまで以上に取り組んでいくこととしていますが、加えて、障害のある人に対する差別として、障害のある人の生活に関わる 11 の分野について「してはならないこと」を定めており、11 の分野以外の行為についても包括的に禁止しています。
- この条例は、障害を理由とした差別に対して罰則を課すものではありません。どのような行為が差別に当たるかを可能な限り示し、県民全体で共有していくことが、障害のある人への理解を深め、差別をなくしていくことにつながるという考え方のもとに制定しています。

(1) 「障害を理由とする差別」の基本的な考え方

- 条例では、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービスの提供を拒否することや、サービスの提供にあたって場所や時間帯などを制限すること、障害のない人にはつけない条件をつけることなどを「障害を理由とする差別」として禁止しています。
- ただし、障害のある人との平等を促進し、または達成するために必要な特別の措置は、障害を理由とする差別ではありません。
- したがって、障害のある人を障害のない人と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、条例に規定された障害のある人に対する合理的配慮の提供による障害のない人との異なる取扱いや、合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害のある人に障害の状況等を確認することは、障害を理由とする差別には当たりません。
- このように、障害を理由とする差別とは、正当な理由なく、障害のある人を問題となる事務・事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害のない人より不利に扱うことです。

(2) 「正当な理由」の基本的な考え方

- 正当な理由に相当するのは、障害のある人に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが、客観的に見て正当な目的のもとに行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。

- 正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益（例：財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）の観点から、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す。（p17(4)合理的配慮の留意点「対話の際に避けるべき言葉」を参考にして対話してください。）
- 行政機関、事業者等が、正当な理由があると判断した場合には、障害のある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望まれます。
- 「正当な理由」について理解を得ることが難しい場合には、解決の方策を設けています。（p31 11 相談体制とあっせん等の仕組み）
- なお、「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられることなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要となります。

7 障害を理由とする差別の例（分野別）

障害のある人の生活に関わる 11 の分野について例示的に示すとともに、11 の分野以外の行為についても包括的に禁止しています。

※記載している事例はあくまでも例示であり、全ての県民および事業者等の皆様が一律に実施すべきものではありません。

- | | | | |
|------------|----------|--------------------|------------|
| ①教育分野 | ②労働・雇用分野 | ③商品の販売またはサービスの提供分野 | |
| ④福祉分野 | ⑤障害福祉分野 | ⑥医療分野 | ⑦建物・公共交通分野 |
| ⑧不動産取引分野 | ⑨地域活動分野 | ⑩情報の提供分野 | |
| ⑪意思表示の受領分野 | ⑫その他の分野 | | |

(1)教育分野

- 教育を行う場合において、次に掲げる取扱いをすること。
 - ・その年齢および特性を踏まえた教育を受けることができるようにするための適切な指導および支援を行わないこと。
 - ・障害者およびその保護者への意見聴取および必要な説明を行わず、またはこれらの者の意見を十分に尊重せずに、当該障害者を就学させるべき学校（小学校、中学校、義務教育学校、中等教育学校（前期課程に限る。）および特別支援学校（小学部および中学部に限る。）をいう。）を決定すること。

【差別に該当する可能性がある主な事例】

- ・進路を決定する際に、障害のある本人や保護者の意向を無視して障害の状態だけで学校の選択を勧めること。
- ・障害のある児童・生徒について、その障害の状態や求められる配慮等を聞こうとせず、障害があることを理由に、遠足、水泳授業、校外学習等への参加を一律に認めないこと。
- ・入学時や授業中、修学旅行などで必ず保護者同伴を条件にすること。
- ・できないと決めつけて、授業中に障害のある児童・生徒を無視すること。

(2)労働・雇用分野

- 労働者を募集し、または採用する場合等において、次に掲げる取扱いをすること。
 - ・障害者の応募または採用を拒み、もしくは制限し、またはこれらに条件を付

すこと。

- 賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用その他の待遇について不利益な取扱いをすることまたは解雇すること。

【差別に該当する可能性がある主な事例】

a 採用・募集

- 労働者の募集に当たり、業務遂行上特に必要でないにもかかわらず、障害のある人のみが排除される条件を付けること。
- 障害のある人の障害の状態や求められる配慮等を聞こうとせず、障害があることを理由に採用面接を一律に拒否すること。

b 賃金

- 単に障害があることを理由に、障害のある人に対してのみ賞与を支給しないこと。

c 昇進

- 障害があることを理由に、正当な評価をせず昇進させないこと。

d 降格

- 単に障害があることを理由に、障害のある人に対してのみ降格の対象とすること。

e 配置転換

- 障害のある人の状態が悪くなり、仕事が思い通りに進められないときに、配置転換等の検討をせずに退職を勧奨すること。

f 解雇

- 単に障害があることを理由に、解雇の対象とすること。

(3)商品の販売またはサービスの提供分野

- 商品またはサービスを提供する場合において、これらの提供を拒み、もしくは制限し、またはこれに条件を付すこと。

【差別に該当する可能性がある主な事例】

- レストランに入ろうとしたら空席があるにもかかわらず、障害があることを理由に入店を断ること。
- 障害があることを理由に入店の順番を後回しにすること。
- 施設の構造上問題がないにもかかわらず、単に車いすを使用していることを理由に、事情の説明もせず、入場を断ること。
- 飲食店に盲導犬の入店を拒否すること。
- 旅行ツアーの申込みにおいて、障害のある人の障害の状態や求められる配慮等を聞いたり、事情の説明もせず、障害があることを理由に、介助者の付添いを一律に求めること。

(4)福祉分野

- 福祉サービスを提供する場合において、当該福祉サービスの提供を拒み、もしくは制限し、またはこれに条件を付すこと。

【差別に該当する可能性がある主な事例】

a 保育園の入園、保育の提供

- 保育園の入園申請に対して、障害があることを理由に入園を拒否すること。
- 受入体制が整っており、対応可能であるにも関わらず、障害があることを理由に保育の提供を拒否したり、条件を付すこと。
- 障害があることを理由に、保育の提供に当たって、仮の利用期間を設けたり、他の利用者の同意を求めるなど、他の利用者と異なる手順を課すこと。

b 福祉サービスの提供

- サービス提供体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、障害が「重度である」ことを理由に、サービスの利用を拒むこと。
- 障害のある人本人の意見を聞かず、相談支援専門員が家族のみと相談してサービス利用計画を作成すること。
- 障害があることを理由に、施設内での行事や娯楽への参加を制限すること。

(5)障害福祉分野

- 障害福祉サービスを提供する場合において、意に反して施設に入所させようとし、または共同生活援助を行う住居に入居させようとする事。

【差別に該当する可能性がある主な事例】

- 障害のある人本人の意思を確認せず、保護者または行政のみと相談して施設入所を決めること。

(6)医療分野

- 医療を提供する場合において、次に掲げる取扱いをすること。
 - ・医療の提供を拒み、もしくは制限し、またはこれに条件を付すこと。
 - ・意に反して、長期間の入院による医療を受けることを強制し、または隔離すること。

【差別に該当する可能性がある主な事例】

a 医療の提供

- ・精神障害や知的障害のある人が入院するときに正当な理由なく、「個室に入ること」、「〇〇が24時間付き添うこと」を求めること。
- ・知的障害のある人がパニックを起こしたため、次回以降の診療を断ること。
- ・視覚障害のある人が病院に来る際に、付き添いを求めること。
- ・障害のある人の障害の状態や求められる配慮等を聞こうとせず、障害があることを理由に診療を断ること。
- ・医療機関や薬局において、受入体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、障害があることを理由に、診療、入院、調剤等を拒否すること。
- ・障害があることを理由に診察などを後回しにしたり、サービス提供時間を変更または限定すること。
- ・医療の提供に際して、必要な情報提供を行わないこと。
- ・保護者や支援者、介助者の同伴を診療、入院、調剤等の条件とすること。
- ・病院や施設が行う行事等への参加や共用設備の利用を制限すること。
- ・障害のある人本人でなく、支援者や介助者のみに話しかけること。

b 医療の強制

- ・入院治療の必要性が低く、精神障害のある人が退院を希望しているのに、強制的に任意入院を継続すること。

(7)建物・公共交通分野

- 不特定かつ多数の者が利用する建物その他の施設または公共交通機関において、これらの利用を拒み、もしくは制限し、またはこれに条件を付すこと。

【差別に該当する可能性がある主な事例】

- ・車いすであることを理由に、タクシーの乗車を拒否すること。
- ・構造上車いすで入場できる施設にもかかわらず、「対応できない」という理由で、事情の説明もせず、入場を一方的に断ること。
- ・施設への入場や宿泊の申込みにおいて、障害のある人の障害の状態や求められる配慮等を聞こうとせず、障害があることを理由に、入場や申込みを一律に断

ること。

(8)不動産取引分野

●不動産の取引を行う場合において、不動産の売却もしくは賃貸、賃借権の譲渡もしくは賃借物の転貸を拒み、もしくは制限し、またはこれらに条件を付すこと。

【差別に該当する可能性がある主な事例】

- ・精神障害のある人が、父親の死後もそのまま賃貸マンションに住んでいたが、一方的に「出て行って欲しい」と言われ、出て行かざるを得なくなったこと。
- ・障害のある人の障害の状態や求められる配慮等を聞こうとせず、障害があることを理由に、賃貸借契約を一律に断ること。
- ・入居のための審査で、精神障害を理由に入居を拒否したり、保証人の数を増やしたり、特別な保証人（障害者団体等）を求めたりすること。
- ・筆談によるコミュニケーションがとれるにもかかわらず、「契約手続きができない」として、売買等の契約を拒否すること。

(9)地域活動分野

●県民が地域における活動を行う場合において、当該活動に参加することを拒み、もしくは制限し、またはこれに条件を付すこと。

【差別に該当する可能性がある主な事例】

- ・障害があることを理由にクラブへの入会を拒否すること。
- ・障害があることを理由に自治会への入会を拒否すること。
- ・町内行事に「身体的に無理だろう」と障害があることを理由に誘われないこと。
- ・障害があることを理由に、回覧板が回されず、地域の情報もなく、夏祭りなどの行事に参加できないこと。

(10)情報の提供分野

●情報の提供を拒み、もしくは制限し、またはこれに条件を付すこと。

【差別に該当する可能性がある主な事例】

- ・「障害のある人にはわからないだろう」と判断して情報提供をしないこと。
- ・聴覚障害のある人が筆談での情報提供を申し出たときに、手話通訳者の付き添いを要求すること。

- 聴覚障害のある人が手話によりコミュニケーションを行うため、通訳や介助者の同席を求めたが、これを断ること。

(1) 意思表示の受領分野

- 意思の表明を受けることを拒み、もしくは制限し、またはこれに条件を付すこと。

【差別に該当する可能性がある主な事例】

- 障害のある人が意思表示をするときに、メールなど特定の媒体（手段）しか認めず、ファックスなどの代替手段を認めないこと。
- 視覚障害のある人が予防接種の「説明を聞いた」というサインができないため、代筆を依頼してきたが、代筆を認めないこと。

8 合理的配慮の提供

はじめに

- ・事業者や県民が障害のある人から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が重すぎないときは、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮を行うことをいいます。
- ・条例では、事業者や県民等に対して、障害のある人から社会的障壁を取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたとき、負担が重すぎない範囲で対応することを求めています。
- ・また、重すぎる負担があるときには、なぜ負担が重すぎるのか理由を説明し、別のやり方を提案することも含め、話し合い、理解を得るよう努めることが大切です。

(1) 障害のある人への対応の基本

① コミュニケーションを大切にします

- ・コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり、分かったふりをせず「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。
- ・相手の困っていることを丁寧に聞き、誠実に対応します。

② 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します

- ・相手の立場に立って「明るく」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけます。
- ・介助の人や手話通訳の人等ではなく、障害のある人本人に直接対応するようにします。
- ・何らかの配慮が必要と思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認します。

③ 障害の有無や種類に関わらず、困っている人には進んで声をかけます

- ・窓口を訪れる人の障害の有無や種類は明確でないため、常に来訪者の中に障害のある人も含まれていることを念頭に置いて、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。
- ・障害の種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人にたずねます。

④柔軟な対応を心がけます

- 相手の話を良く聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- 対応方法がよく分からないときには一人で抱えず周囲に協力を求めます。

⑤不快になる言葉は使いません

- 差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使いません。

⑥プライバシーには立ち入りません

- 障害の原因や内容等について必要がない事柄については聞いたりしません。
- 仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

(2) 「合理的配慮」の基本的な考え方

- 障害者権利条約第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されています。
- 条例は、障害者権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、事業者、県民等に対し、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が重すぎないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮を行うことを求めています。
- 合理的配慮は、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いわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が重すぎないものです。
- 合理的配慮は、事業者、県民等の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、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

と、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要があります。

- 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段および方法について、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものです。
- さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得ます。また、合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。
- 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により行われます。
- また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、介助者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明を行うことができます。
- なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望まれます。

(3) 「重すぎる負担」の基本的な考え方

- 条例は、社会的障壁をなくしていくための合理的な配慮について、その実施に伴う負担が重すぎることにならない範囲で、提供することを求めています。
- 障害のある人から合理的な配慮の提供を求められた場合には、その配慮の内容が過重な負担を及ぼすことになるかどうかを個別の事案ごとに、以下

の要素等を考慮し、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となります。

- ・合理的な配慮を求められた方は、重すぎる負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望まれます。

【「重すぎる負担」を考える際の要素】

- 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用・負担の程度
- 事務・事業規模

(4) 合理的配慮の留意点

（対話の際に避けるべき言葉）

「先例がありません」

⇒ 条例が施行されており、先例がないことは断る理由になりません。

「特別扱いできません」

⇒ 特別扱いではなく、障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的です。

「もし何かあったら」

⇒ 漠然としたリスクでは断る理由になりません。どのようなリスクが生じ、そのリスク低減のためにどのような対応ができるのか、具体的に検討する必要があります。

「その障害種別ならば」

⇒ 同じ障害種別でも程度などによって適切な配慮が異なりますので、一括りにしないで検討する必要があります。（盲／弱視、ろう／難聴、全身／半身 など）

9 合理的配慮の例（障害別）

合理的配慮は、障害のある人ひとりひとりの障害の状態に応じて、また、事業者等の負担の程度、規模、財務状況などに応じて提供されるものであり、多様かつ個別性が高いものです。

また、記載している内容が全ての障害のある人に当てはまるわけではありません。

障害のある人一人ひとりについての理解は、障害の有無に関わらず、お互いに一人の人間として尊重し合う中で育まれるものと考えます。

※記載している事例はあくまでも例示であり、全ての県民および事業者等の皆様が一律に実施すべきものではありません。

※障害のある人からの意思の表明がないものについても、望ましいと思われる配慮の事例として記載しています。

視覚障害

視覚障害とは

- ・ 視覚障害のある人の中には、全く見えない人と見えにくい人がいます。
- ・ 見えにくい人の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの人がいます。

(1) こんなことに困っています。

- ①一人で移動することが困難です。
 - ・ 慣れていない場所では、一人で移動することは困難です。
- ②音声を中心に情報を得ています。
 - ・ 目から情報が得にくいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。
- ③文字の読み書きが困難です。
 - ・ 文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい人が多くいます。

(2) こんな配慮をお願いします。

- ①こちらから声をかけます
 - ・ 周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ、会話を始めることができないことがあります。
 - ・ まず、「〇〇課の〇〇です」と名乗ってから会話を始めます。

②指示語は使いません

- 「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では、「どこか」、「何か」が分かりません。
- 場所は、「30センチ右」、「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。
- 場合によっては、相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい、説明します。

③移動の際には誘導（付添い）を行います

- 白杖を持っていたり、盲導犬をつれている方でも援助の必要なことが多いです。
- まず、どのような援助が必要か確認してください。
- 誘導するときは、肘につかまってもらい、誘導する人は、相手の歩行速度に合わせて、半歩程度横前を歩くというのが基本です。
- 周囲の状況を伝えるときは、「右に曲がります」「上りの階段です」などと、具体的に伝えてください。

聴覚・言語障害

聴覚・言語障害とは

- 聴覚障害のある人の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人がいます。
- さらに、言語障害を伴う人とほとんど伴わない人がいます。
- 言語障害のある人は、その原因によって、聴覚障害を伴う場合があります。

(1) こんなことに困っています。

①外見から分かりにくい。

- 外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、挨拶したのに返事がないなど誤解されることがあります。

②視覚を中心に情報を得ています。

- 音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。

③声に出して話せても聞こえているとは限りません。

- 聴覚障害のある人の中には、声に出して話せる人もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。

④補聴器をつけても会話が通じるとは限りません。

- 補聴器をつけている人もいますが、補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で内容を補っている人も多くいます。

(2) こんな配慮をお願いします。

①コミュニケーションの方法を確認します

- ・聴覚障害のある人との会話には、手話、指文字、筆談、口話（こうわ）、読話（どくわ）などの方法があります。
- ・人により、コミュニケーション方法は異なるので、どのような方法が良いか、本人の意向を確認します。

②聞き取りにくい場合は確認します

- ・言語障害のある人への対応は、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。
- ・聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい、内容を確認します。

(聴覚障害のある人との会話について)

1. 手話

言葉を音声ではなく、手や指、体などの動きや顔の表情を使う独自の語彙や文法体系を持つ言語であり、手話を使う聾(ろう)者にとって聞こえる人たちの音声言語と同様に、必要な情報獲得とコミュニケーションの手段として大切に守られてきました。

聴覚障害のある人たちの間で自然に生まれ、国による標準手話の確定などを通じて発展してきましたが、地方によって表現の仕方が異なるものがあります。

2. その他のコミュニケーション方法

◆ 指文字

指の形で「あいうえお～」を一文字ずつ表すものです。未だ手話になっていない、新しい単語や固有名詞などを表すのに使います。通常は、手話と組み合わせて使用します。

◆ 筆談

メモ用紙や簡易筆談器などに、文字を書いて伝える方法です。パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやりとりする方法もあります。

◆ 口話・読話

相手の口の動きを読み取る方法です。口の動きが分かるよう正面からはっきりゆっくり話すことが必要です。口の形が似ている言葉は区別がつかないので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補います。

<盲ろう重複の障害のある人とのコミュニケーション方法について>

- ・障害になった経緯や程度により、個別性が高く、コミュニケーション方法が多様であることが特徴です。
- ・急かさず、ゆっくりと相手のペースに合わせてコミュニケーションを行います。

- ① 最初に、相手の手の甲、あるいは腕に軽く触れて、担当職員がそばにいることを伝えます。触れることが盲ろう重複の障害のある人に安心感を与えます。
- ② 全く見えないが少しは聴こえる、全く聴こえないが少しは見える、全く見えない、聴こえないの状況を確認します（盲ろう者通訳・介助員が同行していれば、盲ろう者通訳・介助員から情報を得ます。）。
- ③ 全く見えないが少しは聴こえる（聴こえが残っている）人には、聞こえる耳の傍ではっきりと話します（声の大きさはその人に合わせます。）。全く聴こえないが少しは見える（視力が残っている）人には、鉛筆やボールペンは、薄くて見えにくく、読むことができないので、中字、あるいは太字のマーカーを使って、少し大きめに楷書体で書きます。全く見えない、聴こえない人には、本人の手のひらに一文字ずつ平仮名、あるいはカタカナで書く（手書き文字という）とコミュニケーションをとることができます。

肢体不自由

肢体不自由とは

- ・ 肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢に機能障害のある人、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な人、脳性マヒの人などがいます。
- ・ これらの人の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な人、身体にマヒのある人、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う人などがいます。
- ・ 移動については、杖や松葉杖を使用する人、義手・義足を使用する人、自力走行や電動の車いすを使用する人などがいます。
- ・ 病気や事故で脳が損傷を受けた人の中には、身体のマヒや機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う人もいます。

(1) こんなことに困っています。

- ① 移動に制約のある人もいます。
 - ・ 下肢に障害のある人の中には、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない人や歩行が不安定で転倒しやすい人もいます。車いすを使用している人は、高い所には手が届きにくく、床にあるものは拾いにくいです。
- ② 文字の記入が困難な人もいます。
 - ・ 手にマヒのある人や不随意運動を伴う人などは、文字を記入できなかつたり、狭いスペースに記入することが困難です。
- ③ 体温調節が困難な人もいます。

- ・脊髄を損傷した人は、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。
- ④話すことが困難な人もいます。
- ・脳性マヒの人の中には、発語の障害に加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えにくい人もいます。

(2) こんな配慮をお願いします。

- ①車いすを使用している人の視線に合わせます
 - ・車いすを使用している場合、立った姿勢で話されると上から見下ろされる感じがして、身体的・心理的に負担になるので、かがんで同じ目線で話すようにします。
- ②聞き取りにくい場合は確認します
 - ・聞き取りにくいときは、分かったふりをせず、一語一語確認するようにします。
- ③負担をかけない対応を心がけます。
 - ・手に障害のある方には、本人の求めに応じて、書類などの代筆を行います。
 - ・足に障害のある方には、椅子等の配慮を行います。

内部障害

内部障害とは

- ・内部障害とは、内臓機能の障害であり、身体障害者福祉法では心臓機能、じん臓機能、呼吸器機能、ぼうこう又は直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能、肝臓機能の7種類の機能障害と定められています。

- ①心臓機能障害
 - ・不整脈、狭心症、心筋症などのために心臓機能が低下した障害で、ペースメーカーなどを使用している人もいます。
- ②じん臓機能障害
 - ・じん臓機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院している人もいます。
- ③呼吸器機能障害
 - ・呼吸器系の病気により呼吸器機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人もいます。
- ④ぼうこう・直腸機能障害
 - ・ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している人もいます。
- ⑤小腸機能障害

- ・小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている人もいます。
- ⑥ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害
 - ・HIVによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している人です。
- ⑦肝臓機能障害
 - ・ウイルス性肝炎や自己免疫性肝炎などにより、肝臓機能が低下した障害で、肝臓移植を受け、抗免疫療法を実施している人もいます。

(1) こんなことに困っています。

- ①外見から分かりにくい。
 - ・外見から分からないため、電車やバスの優先席に座っても、周囲の理解が得られないなど、心理的ストレスを受けやすい状況にあります。
- ②疲れやすい。
 - ・障害のある臓器だけではなく、全身の状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。
- ③携帯電話の影響が懸念される人もいます。
 - ・心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる人は、携帯電話から発せられる電磁波などの影響を受けると誤作動する恐れがあるので、配慮が必要です。
- ④タバコの煙が苦しい人もいます。
 - ・呼吸器機能障害のある人の中には、タバコの煙が苦しい人もいます。
- ⑤トイレに不自由されている人もいます。
 - ・ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や人工ぼうこうを使用されている人（オストメイト）は、排せつ物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

(2) こんな配慮をお願いします。

- ①負担をかけない対応を心がけます
 - ・内部障害のある人は、疲労感がたまり、集中力や根気が続きにくいなど、外見からは分かりにくい不便さを抱えていることを理解し、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

知的障害

知的障害とは

- ・ 先天的又は発達期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさがあります。
- ・ 障害の状態によっては、常に同伴者と行動される方もいますが、会社で働いている人も大勢います。

(1) こんなことに困っています。

- ① 慣れていることやパターンが決まっていることは見通しがつくので、問題なく行動できます。
- ② 初めてのことでも、やり方が分かると、丁寧に行うことができます。
- ③ 未経験なことや慣れない場所、初めて会う人とのやりとりでは大きな不安を感じてうまく行動できないことがあります。
- ④ 一度に多くのことを伝えられると混乱する場合があります。
- ⑤ 「何に困っていて、どうしたいのか」を上手く伝えられない場合があります。

(2) こんな配慮をお願いします。

- ① 具体的に分かりやすく伝えます
 - ・ 案内板や説明資料には、漢字にふりがなを振るとともに、抽象的な言葉は避け、短い文章で、絵や図を使って、視覚的に分かりやすくします。
 - ・ 例えば、「向こうの窓口」ではなく、「2番窓口」、「少し待ってください」ではなく、時計を指差して「10分待ってください」、「長い針がここにくるまで待ってください」など、具体的に伝えます。
- ② ゆっくり、やさしい言葉で、優しく丁寧に伝えます
 - ・ 一度にたくさん言われたり、強い口調で話しかけられると、どうして良いか分からなくなります。
 - ・ 一度にたくさん言わずにゆっくりと、小さく区切って、丁寧に説明します。
 - ・ 混乱している人や上手く言葉を発することができない人には、ゆっくり考えて良いことを伝えます。
 - ・ 困っている人を見かけたら、「どうしましたか?」、「何かお手伝いしましょうか?」と優しく話しかけます。

発達障害

発達障害とは

- 発達障害とは、広汎性発達障害（自閉症など）、学習障害、注意欠陥多動性障害など、脳機能の発達に関係する障害です。
- 他人との関係づくりやコミュニケーションなどが苦手ですが、優れた能力が発揮されている場合もあり、個人差が大きいことが特徴と言える障害です。

(1) こんなことに困っています。

- ①周囲の状況を読み取ったり、人の表情から気持ちを読み取ったりすることが苦手な人が多くいます。
- ②他人との関係づくりやコミュニケーションなどが苦手な人も多くいます。
- ③遠回しな言い方や曖昧な表現は理解しにくい人もいます。
- ④順序立てて、論理的に話すことが苦手な人もいます。
- ⑤興味のあることはとても詳しく知っており、記憶力もありますが、興味のないことには理解を示さない人も多くいます。
- ⑥礼儀正しく丁寧な表現をする人もいます。
- ⑦読むことや書くこと、計算することなどのうち、いずれかだけが難しいという人もいます。
- ⑧そわそわと落ち着かない様子の人もいます。

(2) こんな配慮をお願いします。

①笑顔で対応します

- 不安の強い人や、感覚が過敏な人もいますので、適度な声の大きさと、笑顔で対応します。

②具体的に分かりやすく伝えます

- 抽象的な表現や否定的な表現は苦手です。
- 具体的に「どうしたら良いか」を伝えます。
- 紙に図や文字を書いて、視覚的に説明すると、一層分かりやすくなります。

③落ち着くことができる場所等を準備します。

- 発達障害のある人の中には、たくさんの方がいる場所や狭い空間などで相談や打合せなどを行っている際に、パニック症状を起こす人もいます。
- この場合、落ち着くことができる別の場所を用意して、いつでも移動できる体制を整えるなどし、別の場所で一休みして、落ち着いた後に、再開するか、日を改めるかなどについて、本人の意向を確認し、対応します。

精神障害

精神障害とは

- 精神障害のある人は、統合失調症、双極性障害、うつ病、てんかん、アルコール依存症などの様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。
- 適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば、症状をコントロールできるため、大半の人は地域で安定した生活を送っています。

①統合失調症

- 幻覚や妄想、思考障害により、現実を認識する能力が妨げられてしまう病気です。正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、様々な生活障害を引き起こしますが、薬による治療のほか、生活のしづらさに焦点を当てた社会生活技術の練習や作業療法に参加することで安定した日常生活を送ることができます。

②うつ病

- 気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を持てなくなってしまう状態が続く病気です。不眠や疲労感など身体にも不調が生じるなど、日常生活にも支障が現れます。

③てんかん

- 通常は規則正しいリズムで活動している脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れて、激しい電氣的な乱れが生じることによって発作が現れる病気です。薬によって、大部分の人は発作を止められるようになっています。

④アルコール依存症

- 大量のお酒を長期にわたって飲み続けることで、お酒の飲み方を自分の意思でコントロールできなくなる病気です。その影響が、精神面にも身体面にも現れ、仕事や家庭などに問題を引き起こすなど、日常生活にも支障が出てきます。

(1) こんなことに困っています。

- ① ストレスに弱い人、疲れやすい人、対人関係やコミュニケーションが苦手な人が多くいます。
- ② 外見からは分かりにくく、障害について理解されず孤立している人もいます。
- ③ 精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている人も多くいます。
- ④ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう人もいます。
- ⑤ 学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない人もいます。
- ⑥ 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もあります。

⑦認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一時的に話す人もいます。

(2) こんな配慮をお願いします。

①笑顔で対応します

・不安の強い人や、感覚が過敏な人もいますので、適度な声の大きさと、笑顔で対応します。

②不安を感じさせないような穏やかな対応を心がけます

・いきなり強い口調で話しかけたりせず、穏やかな口調で対応します。
・相手に考えてもらう余裕や安心感を与える対応を心がけます。

高次脳機能障害

高次脳機能障害とは

- ・交通事故による脳外傷や脳出血などにより、脳が損傷を受けることで生じる身体面・認知面・メンタル面の様々な障害のことをいいます。
 - ・記憶力の低下、注意力の低下、遂行機能の低下、および社会的行動障害があります。
 - ・目で見て記憶する人と耳で聞いて記憶する人がいます。

(1) こんなことに困っています。

①外見からわかりにくい。

・症状は周りから気づきにくく、本人も気がついていないことがあります。

②誤解されることが多い。

・拘りが強く、特にルールや約束事を途中で変更されると混乱するといった子供のような症状が現れる人がいます。

・本人自身も、自分の性格なのか、症状によるものなのかの判断・区別がつけにくいいため、自分自身をコントロールできないことにイライラする人がいます。

・「～かもしれない」、「どちらでも良い」などの会話は記憶に残らないことが多く、また興味のあることへの記憶は優れています。

(2) こんな配慮をお願いします。

①具体的に分かりやすく伝えます

・情報伝達は、メモを書いて渡す、メモを書いてもらう、話し言葉を工夫する（ゆっくり、はっきり等）、確認を丁寧に行うなどの工夫を対象者に合わせた形で行います。

- 本人に対して、声を出して読み上げてもらうのが効果的です。
 - 声をかけてもらうことで自分の存在を感じ、本人のステップアップに繋がる
ことがあります。
- ②落ち着くことができる場所等を準備します。
- 落ち着くことができる別の場所を用意して、いつでも移動できる体制を整えるなどし、疲労やイライラする様子が見られたら、別の場所で一休みして、落ち着いた後に、再開するか、日を改めるかなどについて、本人の意向を確認し、対応します。

難病

難病とは

- 難病とは、原因不明で、治療が極めて困難で、希少であり、後遺症を残す恐れが少ないことや、経過も慢性にわたり、生活面に長期に支障をきたす疾病です。
- 難病には、症状の変化が毎日ある、日によって変化が大きい、症状が見えにくいなどの特徴に加え、進行性の症状を有する、大きな周期で良くなったり悪化したりするという難病特有の症状が見られます。
- ストレスや疲労により症状が悪化しやすい、定期的な通院が必要であるといった疾患管理上の条件などから、様々な生活のしづらさを抱えています。

(1) こんなことに困っています。

- ①外見から分かりにくい。
- 外見からは分からないため、電車やバスの優先席に座っても、周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。また、トイレの回数が増える人もいます。
- ②体調の変動が激しい。
- 午前中は体調が悪くても、夕方になると良くなるなど、一日の中での体調の変動があることがあります。特に、ストレスや疲労により、症状が悪化することがあるため、約束が難しいことがあります。

(2) こんな配慮をお願いします。

- ①負担をかけない対応を心がけます
- 症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

10 障害の社会モデル

障害の社会モデル

障害のある人が日常生活または社会生活において受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会的障壁と相対することによって生ずるものとする考え方

- (1) 条例においては「医学モデル」ではなく「障害の社会モデル」を取り入れています。この障害の社会モデルによると障害はどこにあると考えられているのでしょうか？



- (2) 例えば階段しかないとき車イスでは段差が上がりません。
⇒ 障害がある



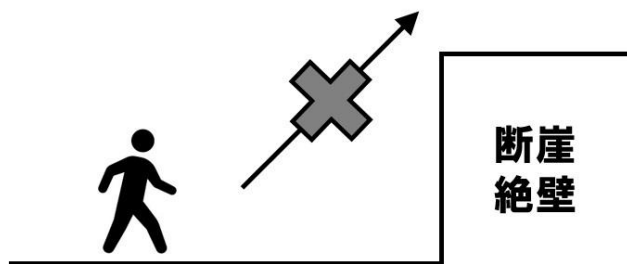
- (3) しかしスロープが設置されれば車イスでも2階に上がれます。
⇒ 障害の社会モデルでは障害が解消された



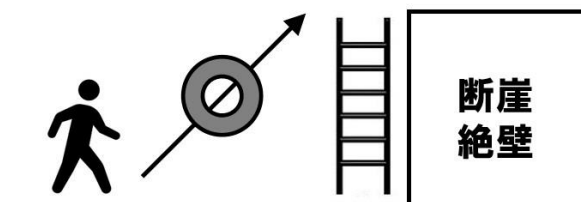
- (4) この事例の車イス使用者は何も変わっていませんが、周囲の環境が変わったことで障害が解消されました。
障害の社会モデルでは、障害とは、本人の医学的な心身の機能の障害を指

すもの（医学モデル）ではなく、社会における様々な障壁（社会的障壁）との相互作用によって生じるものだと考えられています。

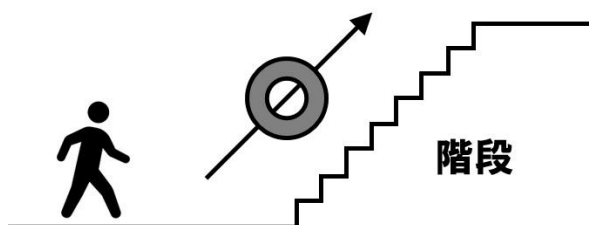
- (5) 障害の社会モデルに基づくと誰にでも障害はあり得るとも考えられます。
断崖絶壁では、2階に上がりません。
⇒障害がある



- (6) ハシゴを持ってくれば、2階に上がれます。
⇒ 障害が解消された（合理的配慮の提供）



- (7) 階段を設置すれば、いつでも2階に上がれます。
⇒障害が解消された（環境の整備）



- このように障害のない人も、周囲の環境などの社会的障壁しだいで、できる事とできない事が変わってきます。
- 障害のない人に対しては、すでに多くの社会的障壁が取り除かれています。障害のある人に対しては、合理的配慮の提供や環境の整備などによって社会的障壁を取り除いていきましょう。

11 相談体制とあっせん等の仕組み

- 条例では誰でも障害を理由とする差別に関する相談をすることができる仕組みになっています。
- また、障害を理由とする差別の個別の事案が生じた場合、罰則を設けて対処するのではなく、まずは障害者差別解消相談員が中立・公平な立場で相談を受け、相談員を交えた話し合い等を通じて、事案の当事者同士が相互に理解を深める中で解決を図っていくことを目指しています。

【相談窓口】

障害を理由に差別を受けたり、合理的な配慮がされなかったときは、こちらの窓口に相談してください。また、会社やお店など事業者や県民の方から、合理的な配慮の提供に関する相談なども受け付けています。

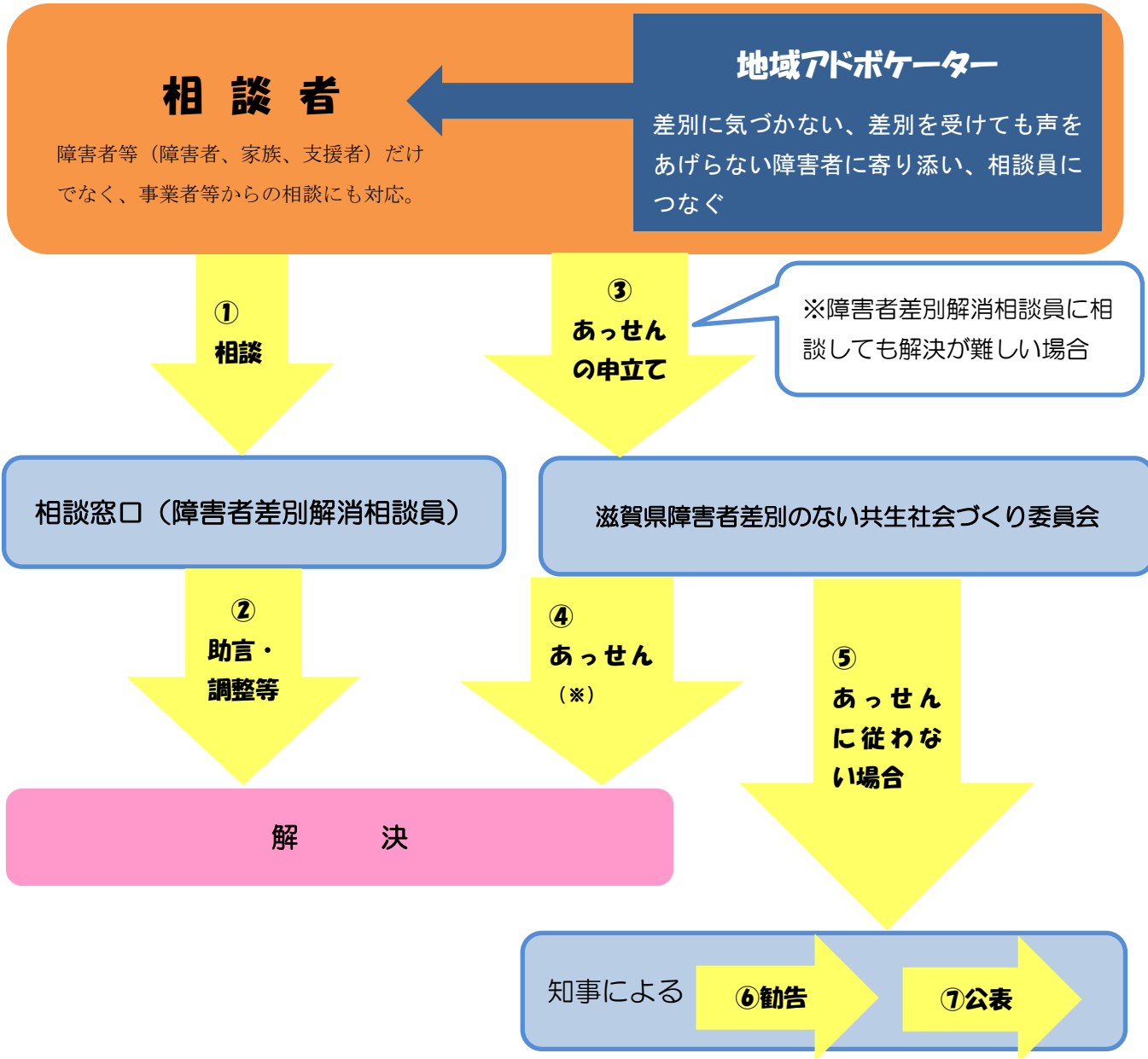
【障害者差別解消相談員】

滋賀県健康医療福祉部障害福祉課内（滋賀県障害者権利擁護センター）

電話 077-521-1175 FAX 077-528-4853

メール ec0006@pref.shiga.lg.jp

相談・解決の仕組み



※あっせん

相談者と事業者等の間に第三者（滋賀県障害者差別のない共生社会づくり委員会）が入って、双方の主張を確かめ、事案が解決されるように努める話し合いの手続きのことです。

12 おわりに

条例の理念を実現していくためには、県民および事業者の皆様お一人おひとりの障害に対する理解と配慮が不可欠であり、障害を理由とする差別と解される事例についても、お互いの意思疎通の不足や理解の不足によるものも多いと思われま

す。県民および事業者等の皆様には、障害、障害のある人、障害の社会モデルへの関心と理解を深めていただき、県が実施する障害を理由とする差別の解消の推進等に積極的にご協力をお願いします。