

障がい者差別事案に関する三重県の相談体制等について

1 相談窓口

(1) 健康福祉部（障がい福祉課企画・社会参加班）

主務者 1 名（課長補佐兼班長）、副務者 1 名（主事）で対応

(2) 教育委員会（人権教育課）

主務者 1 名（指導主事）、副務者 2 名（指導主事）で対応

(3) センター（障害者相談支援センター地域支援課）

主務者 1 名（主査）、副務者 1 名（主幹）で対応

※平成 29 年 4 月から、相談窓口として位置付け

2 平成 28 年度の相談状況等

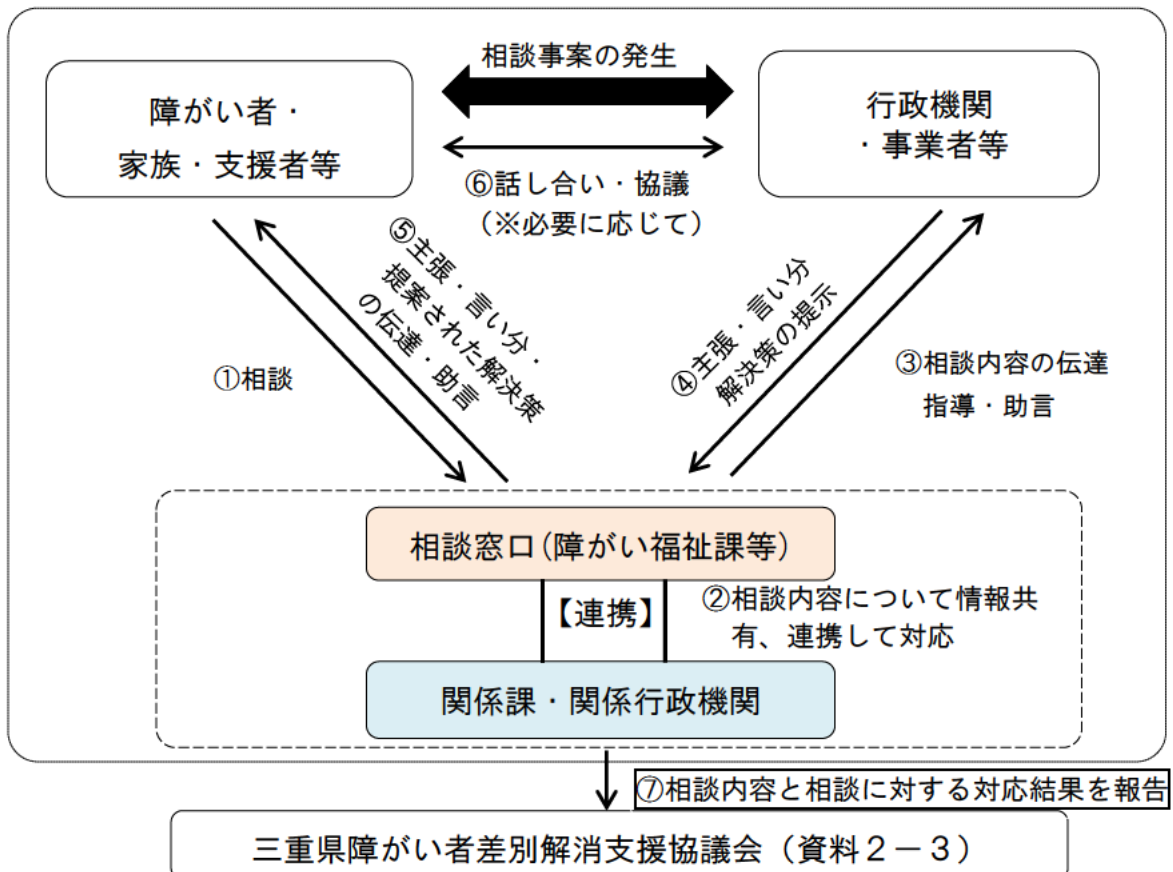
(1) 平成 28 年度の県における相談状況

別紙資料 2-2 のとおり。

(2) 平成 28 年 10 月から平成 29 年 3 月までの相談事例等（主なもの）

別紙資料 2-2 のとおり。

3 相談対応のイメージ



※協議会の庶務は、障がい福祉課において処理

4 職員対応要領

障害者差別解消法第10条（地方公共団体等職員対応要領）を踏まえ、任命権者（知事、各種委員会等）ごとに職員対応要領を作成している。

代表的な職員対応要領としては、「三重県職員対応要領（平成27年12月28日策定）」（知事部局・労働委員会事務局に適用）がある（別紙資料2-4参照）。

○職員対応要領において定められている主な事項

①所属長等の責務

- (1) 職員の注意喚起、差別解消に関する認識を深めさせること。
- (2) 不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談等に対する迅速な状況確認
- (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

②相談体制の整備

職員による差別に関して、三重県庁に相談窓口を設置する。
（窓口）健康福祉部障がい福祉課

③研修・啓発

職員に対し、法の趣旨の徹底や障がいに対する理解を深めるために必要な研修・啓発を行う。

平成28年度の県及び県教委の窓口への相談の状況

※ 三重県健康福祉部障がい福祉課と三重県教育委員会事務局人権教育課にあった
相談の状況

期間：平成28年4月から平成29年3月まで

1 相談件数

相談窓口	障がい福祉課	人権教育課
件数(件)	19	2

※ 障がい福祉課19件の中に、人権教育課2件が重複しています。

2 相談種別

相談種別	件数(件)
不当な差別的取扱い	2
合理的配慮の提供	2
環境の整備	1
雇用	2
虐待	
苦情	9
その他	3
合計	19

(参考)

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第七条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

- 2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、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過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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しなければならない。

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第八条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

- 2 事業者は、その事業を行うに当たり、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過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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するように努めなければならない。

障がい者差別に関する市町への相談件数【平成28年4月1日～平成29年3月31日】

No.	市町名	不当な差別的取扱い		合理的配慮の提供		雇用		虐待		苦情		その他		合計		
		行政	教委	行政	教委	行政	教委	行政	教委	行政	教委	行政	教委	行政	教委	総合計
1	津市			2	7	1								3	7	10
2	四日市市			2										2	0	2
3	伊勢市				2					1				1	2	3
4	松阪市													0	0	0
5	桑名市	1		2										3	0	3
6	鈴鹿市			1										1	0	1
7	名張市			1										1	0	1
8	尾鷲市													0	0	0
9	亀山市													0	0	0
10	鳥羽市									1				1	0	1
11	熊野市													0	0	0
12	いなべ市													0	0	0
13	志摩市													0	0	0
14	伊賀市	1		2										3	0	3
15	木曾岬町													0	0	0
16	東員町				1									0	1	1
17	菰野町													0	0	0
18	朝日町													0	0	0
19	川越町													0	0	0
20	多気町													0	0	0
21	明和町													0	0	0
22	大台町													0	0	0
23	玉城町													0	0	0
24	度会町													0	0	0
25	大紀町													0	0	0
26	南伊勢町													0	0	0
27	紀北町													0	0	0
28	御浜町													0	0	0
29	紀宝町													0	0	0
合計		2	0	10	10	1	0	0	0	2	0	0	0	15	10	25

※行政:市町障がい福祉担当課の窓口寄せられた相談件数。
 ※教育:市町教育委員会の窓口寄せられた相談件数。

県や市町等への相談事例等（平成 28 年 10 月から平成 29 年 3 月まで）

内閣府に報告した事例

1 障害者差別解消法に係る相談事例等調査について

（1）調査する事例

障害者差別解消法上の、「不当な差別的取扱い」「合理的配慮の提供」「環境の整備」に関する相談事例等（相談を受けた事例や自発的に行った好事例等）を収集

（2）調査主体

内閣府

（3）調査対象

県や市町における相談事例等のうち広く情報共有することが望ましいものや特徴的なもの（教育委員会、公安委員会その他関係する執行機関の事例を含む。）。

（4）調査期間

次の2回に分けて調査

- ① 平成 28 年 4 月から平成 28 年 9 月までの事例
- ② 平成 28 年 10 月から平成 29 年 3 月までの事例

2 報告した件数

（1）行政機関等による

- ① 「不当な差別的取扱い」に関するもの…………… 0 件
- ② 「合理的配慮の提供」に関するもの…………… 1 件
- ③ 「環境の整備」に関するもの…………… 4 件

（2）事業者による

- ① 「不当な差別的取扱い」に関するもの…………… 3 件
- ② 「合理的配慮の提供」に関するもの…………… 1 件
- ③ 「環境の整備」に関するもの…………… 0 件

3 行政機関等に関わる相談事例等

(1) 「不当な差別的取扱い」に関する相談事例等

※ 事例なし

(2) 「合理的配慮の提供」に関する相談事例等

【事例1】

- 相談を受けた機関等
市町障がい福祉担当課
- 障がいの種別（障がい者の年代）
聴覚・言語障がい（50代）
- 本事例の概要
 - i 障がい者（側）からの申出
市町の窓口において、読唇のためマスクを外してほしいこと、また、筆談してほしいことを声で伝えたところ、応じてもらえなかった、という意見が寄せられた。
 - ii 結果に至るまでの経過
窓口対応を行った者から状況把握を行ったところ、相談者が言われている内容がうまく聞きとれていなかったことが判明した。相談者の気持ちを伝え、今後の対応に生かすよう配慮の必要性について説明を行った。
 - iii 結果（解決した内容）
担当部署の長が相談者に謝罪した。今回のことを契機として、対応した職員だけでなく全職員に聴覚障害者への配慮を指導していくこと、聴覚障害者に対する窓口対応の質の向上を目指すと伝え、相談者から納得を得た。

(3) 「環境の整備」に関する相談事例等

【事例2】

- 相談を受けた機関等
三重県健康福祉部障がい福祉課
- 障がいの種別（障がい者の年代）
聴覚・言語障がい（不明）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

障がい福祉課に、県立高校が保護者等に向けて配布（通知）する行事等案内文書に、「配慮が必要な場合は、申し出てください」との一文を入れてもらいたい、という要望がなされた。

相談者は、県立高校の生徒の保護者で、案内文書には、配慮の申出については書かれていなかったが、保護者自らが、学校に対して、学校行事での手話通訳の設置を要望した。

また、その保護者は、自ら学校に配慮を求めることができたが、保護者によっては、遠慮をしてしまう場合もあることから、その一文を入れることで、当事者が配慮を求めやすい状況を作っていただきたいという思いから、要望を行った。

ii 結果に至るまでの経過

障がい福祉課から、三重県教育委員会（人権教育課等）に相談内容を伝達し、対応を依頼した。

iii 結果（解決した内容）

同高校では、保護者からの要望を受けて、手話通訳をつけて学校行事を開催した。

また、三重県教育委員会から、県立学校長会に対し、学校が配布する案内文書に「配慮が必要な場合は、申し出てください」と記すなど、障がい当事者が合理的配慮の提供の申し出や相談をしやすい環境づくりに向けて取り組むよう依頼した。

【事例3】

○ 相談を受けた機関等
市町教育委員会

○ 障がいの種別（障がい者の年代）
聴覚・言語障がい（10代）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

聴覚に障がいがある子どもの学習に、補聴援助システムを活用したい。保護者から、保護者側で受信機は準備するが、送信機を学校で準備してほしいとの申し出があった。

ii 結果に至るまでの経過

学校（校長、教頭）が保護者と協議し、補聴援助システムを導入した。

iii 結果（解決した内容）

聴覚に障がいがある子どもが、ストレスなく学習に専念できる教育環境を整備できた。

【事例4】

- 相談を受けた機関等
市町教育委員会

- 障がいの種別（障がい者の年代）
肢体不自由（10代）

- 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

保護者から、障がいの程度が重度化してきたため、学習の際に教科書等を読み上げるソフトを活用してほしいとの要望がなされた。

ii 結果に至るまでの経過

学校（校長、教頭）、保護者、教育委員会で協議し、教科書等を読み上げるソフトを導入した。

iii 結果（解決した内容）

生徒の障がいの実態に応じた教育内容の編成と必要な情報を獲得できる教育環境の整備ができた。

【事例5】 ※市町教育委員会が自発的に行った好事例

- 相談を受けた機関等
市町教育委員会

- 障がいの種別（障がい者の年代）
肢体不自由（10歳未満）

- 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

—

ii 結果に至るまでの経過

肢体不自由の児童が地元の学校に入学することになり、保護者にバリアフリー化が必要かどうか意向確認を行ったうえで、予算を確保し、2階建ての校舎にエレベーター、多目的トイレ等を整備した。また、特別支援学級についても、会議室をパーティションで区切った程度の教室であったため、合わせて整備した。

iii 結果（解決した内容）

障がいのある児童の学校生活におけるバリアが解消された。

4 事業者に関わる相談事例等

（１）「不当な差別的取扱い」に関する相談事例等

【事例６】

○ 相談を受けた機関等

三重県障害者相談支援センターに相談があり、同センターから三重県健康福祉部障がい福祉課に相談内容が伝達された。

○ 障がいの種別（障がい者の年代）

精神障がい（不明）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

統合失調症の息子が、賃貸住宅を借りようとして不動産屋において相談したところ、「精神障がいのある方は、保証会社の審査が通りません。」と言われ、借りることができなかった。

障害者差別解消法ができ、障がい者への差別が禁止されたと聞いているのに、このような対応をされ納得できない。このような申出があったということ、業界団体などに伝えて是正してもらえないか。

ii 結果に至るまでの経過

住宅の賃貸借契約に関して規定する宅地建物取引業法（以下「宅建業法」という）を所掌する県の部署は県土整備部建築開発課であるため、同課に相談内容を伝達し、対応について協議した。

iii 結果（解決した内容）

宅地建物取引業者が、賃貸物件への入居を希望する障がい者に対して、障がいがあることのみを理由に、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく媒介を断ることは、差別的取扱いにあたると思われる（「国土交通省所管事業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指針」より）。

宅建業法を所管している、県土整備部建築開発課と協議のうえ、業界団体に対して、建築開発課長と障がい福祉課長の連名による周知依頼文書を発出し、会員業者に対して、障害者差別解消法の趣旨や国土交通省所管事業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指針の内容について周知し理解を得るよう依頼した。

【事例 7】

○ 相談を受けた機関等
市町障がい福祉担当課

○ 障がいの種別（障がい者の年代）
肢体不自由（70 代以上）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

障がい者が駅前タクシーを待っていたところ、運転手が車いすを使用している自分の姿を見たのだが、止まらず走り去ってしまった。これは乗車拒否にあたり不当な差別的取扱いではないのか。

ii 結果に至るまでの経過

市町の担当課が、相談者に対して、タクシー事業を管轄している行政機関の相談窓口を紹介したが、市町から伝えてほしいという意向であったため、相談内容を市町の担当課から電子メールでタクシー事業を管轄している行政機関の相談窓口へ報告し、その回答を相談者に伝えることで了承を得た。

iii 結果（解決した内容）

タクシー事業を管轄している行政機関がタクシー事業者に対して事実確認を行ったところ、当該タクシーは、タクシー無線により他のお客様を迎えに行く旨の指令を受けたところであり、ちょうど配車地へ向かう途中だったことが判明した。

これを受けて、当該行政機関からは、タクシー事業者に対して、利用者の誤解を生んでいることを認識し再発防止に努めるよう指導を行った。また、タクシー事業者も、事業所内で注意喚起を行った。

上記の内容の回答が、タクシー事業を管轄している行政機関の相談窓口から、市町障がい福祉担当課になされた。

市町障がい福祉担当課は、これらの経緯を相談者に伝達し、納得を得た。

【事例 8】

○ 相談を受けた機関等

バリアフリーを推進する NPO 法人から、三重県の地域機関と三重県健康福祉部障がい福祉課に報告がなされた。

○ 障がいの種別（障がい者の年代）
視覚障がい（60 歳代）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

県外から来県した視覚障がい者が、帰路につく前に、NPO法人から派遣されたガイドボランティアとともに、ATMを利用するため、駅前のコンビニに盲導犬を連れて入店しようとしたところ、入店を断られた（「食品等があるので衛生上お断りします」といわれた。）。

その場で、視覚障がい者本人から、補助犬の説明をしたが、店側から入店を認めるという回答を得られなかった。

列車の時間もあるため、入店を諦め、近くの銀行のATMを利用した。

同日中に、この事案について、ガイドボランティアから、NPO法人に報告がなされた。

ii 結果に至るまでの経緯

—

iii 結果（解決した内容）

NPO法人のスタッフが補助犬の資料を持って店長に説明を実施した。店長は、コンビニ本社に確認をし、理解不足での対応だったとを認識した。また、当該コンビニでは、スタッフに対して、補助犬に対する正しい扱いについて周知がなされた。

（２）「合理的配慮の提供」に関する相談事例等

【事例９】

○ 相談を受けた機関等

市町障がい福祉担当課

○ 障がいの種別（障がい者の年代）

視覚障がい、盲ろう（不明）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

市町が一部事業費を補助する市民活動団体主催のフリーマーケットにおいて、路上の点字ブロックに出店者のテントや商品が置かれ、視覚障がいのある人の通行に支障が出ており、点字ブロックを使って通行ができるよう配慮してほしい。

ii 結果に至るまでの経緯

点字ブロックについては、視覚障がいがある人にとっては、通行に支障がないよう障害物を置かないように以前から周知していることから、改善する必要がある。市町から主催団体に改善の申し入れを行った。

iii 結果（解決した内容）

市町からの申し入れを受けて、主催団体が点字ブロックの上に物を置くなどしないよう出店者へ指導を行い、点字ブロックを使った通行に支障を来たさないよう改善された。

（3）事業者による「環境の整備」に関する相談事例等

※ 事例なし

その他の事例

【事例 10】

○ 相談を受けた機関等
三重県健康福祉部障がい福祉課

○ 障がいの種別（障がい者の年代）
聴覚・言語障がい（不明）

○ 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

聴覚障がいの者同士で、手話を使いながら、遊技場で遊戯を楽しんでいたところ、隣で遊戯していた客にとっては手話が目障りであったようで、不機嫌になり、自分たちの悪口を言い始めた。そこで、遊戯場のスタッフに「注意してほしい」と依頼したが、何も対応してもらえず、隣で遊戯していた客ともめごとが続いた。このため、途中であったが、遊戯を止めてしまった。

遊戯場のスタッフは、相談者がトラブルを訴えても、何もしなかったが、これは障がい者に対する差別を容認することになるのではないか。

ii 結果に至るまでの経過

・ 三重県健康福祉部障がい福祉課に相談がなされたが、次のとおり、障害者差別解消法に基づいた対応はできない旨を説明した。

そもそも、相談の中に登場する隣で遊戯していた客は個人であって、障害者差別解消法の対象とはできない。

仮に、障害者差別解消法上の問題であるとしても、今回は、遊戯場を経営している事業者に、障害を理由とした不当な差別的取扱いを行った事実があるとはいえず、また、合理的配慮の提供については、その提供は法的義務として求められているものではない。

・ その後、相談者は、三重県障害者団体連合会に相談し、同会から三重県聴覚障害者支援センター（三重県聴覚障害者協会）に相談が伝えられた。そこで、三重県健康福祉部障がい福祉課と三重県聴覚障害者支援センター（三重県聴覚障害者協会）で、対応について協議した。

iii 結果（解決した内容）

後日、三重県聴覚障害者支援センター（三重県聴覚障害者協会）が、障害者差別解消法と三重県手話言語条例のチラシを持って、遊戯場を訪問し、障害者差別解消法と手話言語条例の従業員への周知を依頼した。また、遊戯場側に対して、今回のトラブルを直接伝えることはしないこととしたが、場内における個人同士のトラブルがあったときに遊技場として双方が納得できる対応について意見交換を行った。遊戯場側は従業員への周知に同意し、またこの対応に相談者も納得した。

【事例 11】

- 相談を受けた機関等
三重県健康福祉部障がい福祉課

- 障がいの種別（障がい者の年代）
肢体不自由（不明）

- 本事例の概要

i 障がい者（側）からの申出

身体障がいがあり、電動カーに乗っている。歩道にごみ置き場があるが、ごみ収集日にはネットを広げているので通れない。このことを、行政機関に訴えているが、解決されない。

ii 結果に至るまでの経過

障がい福祉課が、相談者が訴えを行っている行政機関から事情を聞いたところ、次のような状況であった。

ごみ処理場の設備の更新により、平成 28 年 4 月頃からプラスチックのごみも集まるようになり、ごみの量が増えているのは事実であり歩道上で邪魔になっている。

現在、自治会長もこのことを問題視しており、ごみ集積場の場所を変更するため、地主と交渉している。

iii 結果（解決した内容）

平成 28 年 12 月末に、自治会長等の努力によりゴミ集積場が移転され、歩道通行の妨げは無くなり問題は解決した。

三重県障がい者差別解消支援協議会委員名簿(平成29年5月15日現在)

区分	所属	役職	氏名	備考	
学識経験者	研究者	津市立三重短期大学生生活科学科	教授	長友 薫輝	会長
	法曹	三重県弁護士会	弁護士	中谷 大介	
社会福祉団体 及び関係機関	団体	三重県社会福祉協議会	事務局次長 兼福祉研修人材部長	服部 秀二	
	団体	三重県民生委員児童委員協議会	常任理事	山中 啓園	
	団体	三重県人権擁護委員連合会	会長	高須 幹生	
	相談機関	障がい者総合相談支援センターそういん	センター長	中村 弘樹	副会長
当事者及び 当事者団体	身体団体	公益社団法人三重県障害者団体連合会	会長	世古 佳清	
	身体団体	社会福祉法人 三重県視覚障害者協会	会長	内田 順朗	
	身体団体	一般社団法人三重県聴覚障害者協会	常務理事	倉野 直紀	
	知的団体	一般財団法人三重県知的障害者育成会	監事	小林えり子	
	精神団体	特定非営利活動法人三重県精神保健福祉会	理事長	山本 武之	
	難病団体	特定非営利活動法人三重難病連	会長	河原 洋起	
事業者・労働者	経済団体	三重県経営者協会	専務理事	西場 康弘	
	労働団体	日本労働組合総連合会三重県連合会	副会長	金森美智子	
	福祉施設運営	三重県身体障害者施設協議会	会長	池田 修一	
	福祉施設運営	三重県知的障害者福祉協会	理事	柏木 三穂	
まちづくり	UD団体	NPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター	事務局長	野口あゆみ	
医療・保健	病院関係団体	一般社団法人三重県病院協会	事務局長	家田 博昭	
	看護師関係団体	公益社団法人三重県看護協会	常任理事	若尾 典子	
教育	教育機関	三重県立特別支援学校校長会	会長	井坂 誠一	
	保護者	特別支援学校PTA連絡協議会	会長	式井 まどか	交代
行政	国	三重労働局職業安定部職業対策課	課長	和田 理	交代
		法務省津地方法務局人権擁護課	課長	武田 宣久	
	市町	名張市福祉子ども部	障害福祉室長	田中 資三	
	県	雇用経済部	障がい者雇用推進監	高松 基子	交代
		環境生活部	参事兼人権課長	長崎 晃	
		教育委員会	人権教育課長	赤塚 久生	
		警察本部警務部	警務課企画室長	高橋 康二	交代
健康福祉部		障がい福祉課長	西川 恵子	事務局	

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく職員の 対応に関する要領

平成 27 年 12 月 28 日

三 重 県

(目的)

第 1 条 この要領は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「法」という。）第 10 条第 1 項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成 27 年 2 月 24 日閣議決定。以下「基本方針」という。）に即して、法第 7 条に規定する事項に関し、職員（非常勤職員を含む。）が適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

なお、この要領の対象となる職員は、知事部局及び労働委員会事務局に属する職員とする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第 2 条 職員は、法第 7 条第 1 項の規定のとおり、その事務・事業を行うに当たり、障がい（身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）その他の心身の機能の障がいをいう。以下この要領において同じ。）を理由として、障がい者（障がい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。以下この要領において同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、職員は、別紙に掲げる留意事項に留意するものとする。

なお、別紙中、「望ましい」と記載している内容は、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（昭和 45 年法律 84 号）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（次条において同じ。）。

(合理的配慮の提供)

第 3 条 職員は、法第 7 条第 2 項の規定のとおり、その事務・事業を行うに当たり、障がい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過重でないときは、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、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（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。これに当たり、職員は、別紙に掲げる留意事項に留意するものとする。

(所属長等の責務)

第4条 所属長及び所属長その他課長相当職以上の者を監督する地位にある者（以下「所属長等」という。）は、前2条に定める事項に関し、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

- 一 日常の執務を通じた指導等により、障がいを理由とする差別の解消に関し、職員の注意を喚起し、障がい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。
 - 二 障がい者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
 - 三 合理的配慮の必要性が確認された場合、職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。
- 2 所属長等は、障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(相談体制の整備)

第5条 職員による障がいを理由とする差別に関して、障がい者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、次のとおり三重県庁に相談窓口を設置する。

- 一 健康福祉部障がい福祉課
- 2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障がい者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。
- 3 第1項の相談窓口寄せられた相談等については、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。
- 4 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第6条 障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、法の趣旨の徹底や障がいに対する理解を深めるために必要な研修・啓発を行うものとする。

附 則

(施行期日)

- 1 この要領は、平成28年4月1日から施行する。
- 2 この要領は、法、基本方針の見直し状況や障がいを理由とする差別に関する相談事例の蓄積等を踏まえ、必要に応じて見直しを行うこととする。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく職員の対応 に関する要領に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障がい者に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービス（物資や財産などの有形物や教育、福祉、医療などの無形役務）や各種機会の提供を拒否し、場所・時間帯などを制限するなど、障がい者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がい者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、障がい者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障がい者を障がい者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障がい者に対する合理的配慮の提供による障がい者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がい者に障がいの状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がい者を、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がい者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

第2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、障がいを理由として、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下に行われるものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。

正当な理由に当たるかどうかは、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障がい者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）及び行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点から、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ある。なお、「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、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が得られるような客観性が必要となるものである。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障がい者等にその理由をわかりやすく丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお、第2で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例について

は、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

- 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がいがあることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 障がいがあることを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいがあることを理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。

第4 合理的配慮の基本的な考え方

- 1 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）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」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障がい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過重でないときは、障がい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、合理的配慮を行うことを求めている。

合理的配慮は、障がい者が受ける制限は、障がい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對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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい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過重でないものである。

合理的配慮は、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、障がい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、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る。

- 2 合理的配慮は、障がい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、当該障がい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及び方法について、「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、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ある。また、求めている内容に対応できない場合においても、代替手段がないか検討することが重要である。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るものである。合理的配慮の提供に当たっては、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮し、その際、相手方の意向を十分尊重するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合、障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

- 3 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、障がい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。）により伝えられる。

また、障がい者からの意思表示のみでなく、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、介助者、法定代理人等、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も含む。

なお、意思の表明が困難な障がい者が、家族、介助者、法定代理人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、当該障がい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、法の趣旨に則り、当該障がい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しい。

- 4 合理的配慮は、障がい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して、個々の障がい者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。
- 5 県がその事務・事業の一環として実施する事務を事業者へ委託等する場合は、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がい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。

第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、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である。職員

は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者等にその理由をわかりやすく丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

- 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

第6 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、合理的配慮は、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るが、具体例としては、次のようなものがある。

なお、記載した具体例については、第5で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

（物理的環境への配慮の具体例）

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置をわかりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障がい者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞いたりする。
- 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- 介助者等が付き添う場合、本人だけでなく介助者等の席を隣に用意する。
- 疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難な場合に、障がい者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的な休憩スペースを設ける。また、ついたて等の活用や設置場所を工夫するなど、プライバシー保護等の配慮を行う。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がい者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障がい者に対し、電光掲示板、手書きボード等を用いて、わかりやすく案内し誘導を図る。
- 弱視の方から申し出があった際に、会場の座席位置を照明の近くなどその見え方に応じたふさわしい場所に案内する。

（意思疎通の配慮の具体例）

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。また、難聴の方の会議への出席が予定されている場合など、可能な範

- 困で、磁気誘導ループなどの補聴援助機器を用意する。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なりうることに留意して使用する。
 - 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。
 - 意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
 - 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
 - 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。
 - 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
 - 障がい者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたわかりやすい内容のメモを、必要に応じて適時に渡す。
 - 介助者等が付き添う場合、介助者等ではなく、本人に話をする。
 - 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障がいのある出席者や知的障がいを持つ出席者等に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
 - 会議の進行にあたっては、職員等が出席者の障がいの特性にあったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 順番を待つことが苦手な障がい者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 庁舎等の駐車場等において、障がい者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更する。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、発作等がある場合、障がい者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。
- 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障がいのある委員の意思疎通や理解を支援・援助する者の同席を認める。

(法令の規定に基づく資格試験等を実施する場合の具体例)

- 試験案内及び申請書等において、配慮する内容の明示、対応が可能な配慮事項を掲げた配慮事項希望欄を設定する。
- 点字、拡大文字による試験問題及び解答用紙を提供する。
- 車いすで使用できる机を提供する。
- 試験室までの介助者の同伴を認める。
- 試験時間中の服薬等を認める。
- 障がいの特性により集団の中で試験を受けることができない場合に、別室での受験を認める。
- 試験会場は、車いす使用者用トイレを備えた施設とする。
- 試験会場の出入口等の段差を解消するためのスロープを設置する。
- 車いす使用者など配慮が必要な人のための駐車場を用意する。

第7 その他（用語解説）

○社会的障壁

障がい者にとって日常生活や社会生活を営む上で支障となることがらを指す。社会における事物（通行、利用しにくい施設、設備等）だけでなく、慣行（障がい者の存在を意識していない慣習、文化等）や観念（障がい者への偏見等）も含む。

○障害者の権利に関する条約

障がい者に関するはじめての国際条約として、平成18年12月に国連総会で採択され、わが国は平成19年9月に条約に署名を行い、その後、条約の批准をめざして、必要な国内法の整備を進め、それらの準備を経て、平成26年1月に条約を批准、平成26年2月からわが国においても条約の効力が発生している。

○社会モデル

障がいは個人の能力障がい、機能障がいに起因するものではなく、社会の障壁によって作り出されるものであるという考え方（社会の障壁には道路・建物などの物理的なものだけでなく、情報や文化、法律や制度、さらには市民意識上の障壁等も含まれる）で、わが国の障害者制度改革のベースとなっている権利条約の基本的な考え方。これに対して、個人に起因するという従来の概念を医学モデルという。