

## 普及啓発用パワーポイント資料

### 抜粋

不当な差別的取扱いの禁止、合理的な配慮の提供、環境の整備の説明部分

## 障がいの有無にかかわらず誰もが 共に暮らしやすい三重県づくり条例



三重県子ども・福祉部  
障がい福祉課

## 1. 障がいの「社会モデル」

障がいのある人が日常生活又は社会生活で受ける制限は、心身の機能の障がいのみによって生じるものではなく、社会の側におけるさまざまな障壁（社会的障壁）と相対することによって生ずるものという考え方。

⇒この条例は、この「社会モデル」の考え方を採用しています。

これに対して、この条例では採用していない、旧来の考え方が、

## 2. 障がいの「医学モデル」

障がいのある人が日常生活又は社会生活で受ける制限は、その人個人の心身の機能障がいのみ起因して生ずるものであるとの、旧来の考え方。

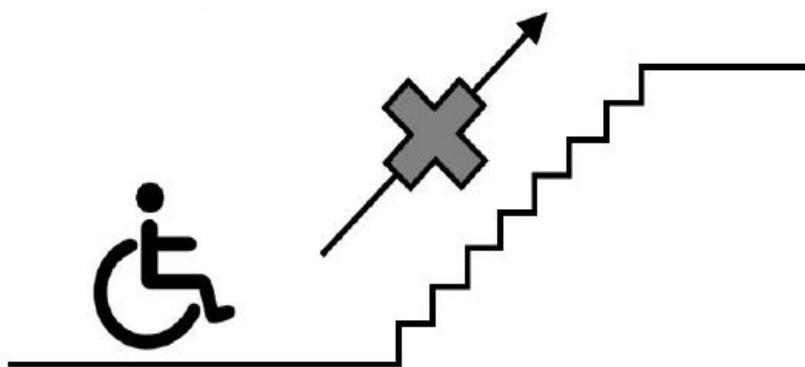
## 障がいの「社会モデル」の考え方

○障がいの有無にかかわらず誰もが共に暮らしやすい  
三重県づくり条例、障害者差別解消法においては  
「医学モデル」ではなく  
障がいの「社会モデル」の考え方を採用しています。

○この、障がいの「社会モデル」の考え方では、  
障がいはどこにあると考えられているでしょうか？



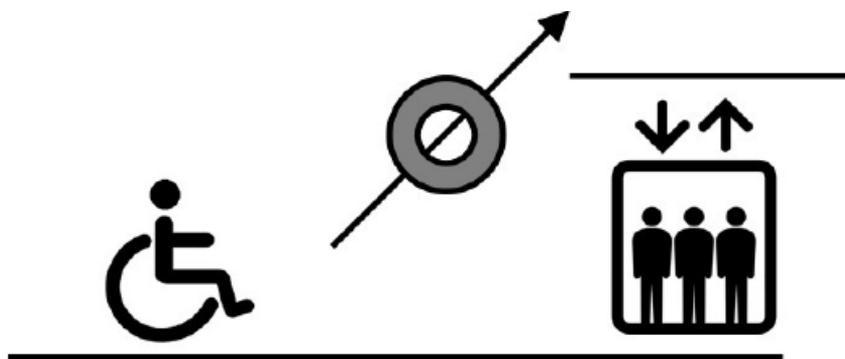
○例えば、このような階段しかない、車いすで2階にあがれません。



9

○しかし、エレベーターが設置されれば、車いすで2階にあがれます。

⇒この事例の、車いすを使用している人は何も変わっていませんが、「環境の整備」により社会の側のバリア（社会的障壁）が取り除かれました。



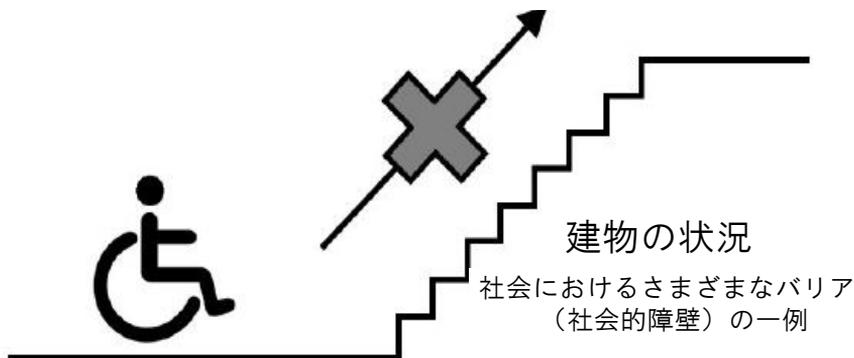
10

○障がいの「社会モデル」とは、  
障がいのある人が日常生活や社会生活で受ける制限は、  
機能障がい（心や体のはたらきの障がい）のみによって  
生じるものではなく、  
社会におけるさまざまなバリア（社会的障壁）との  
相互作用によって生じるものであるという考え方です。



1 1

○つまりこの事例でいうと、車いすを使用している人が建物を  
利用しづらいと感じるのは、体の機能障がいの原因ではなく、  
エレベーターがないといった建物の状況（社会の側）に原因  
があるとする考え方が、障がいの「社会モデル」です。



1 2

## 社会的障壁の例

### 事物

・施設や設備などの物理的な障壁（歩道の段差、車いす使用者の通行を妨げる障害物、乗降口や出入口の段差などの物理的な障壁）

### 制度

・障がいがあることを理由に資格・免許等の付与を制限するなどの制度的な障壁

### 慣行

・障がいのある人の存在を意識していない慣習や文化など（音声案内、点字、手話通訳、字幕放送等、わかりやすい表示がないことなどによる文化・情報面などでの障壁）

### 観念

・人々の無関心や障がいのある人を保護されるべき存在としてとらえるなどの意識上の障壁（心の壁）

13

○「合理的な配慮の提供」や「環境の整備」などにより、障がいのある人が日常生活や社会生活を送るうえでの障壁（社会的障壁）を取り除いていくことで、

⇒障がいの有無にかかわらず誰もが共に暮らしやすい共生社会の実現へ



14

条例では、障がい者を理由とする差別を解消するために、「不当な差別的取扱いの禁止」、「合理的な配慮」、「環境の整備」について定めています。

社会的障壁を取り除くためには、「不当な差別的取扱いの禁止」はもちろんのこと、積極的な「環境の整備」に努め、対話を通じた「合理的な配慮」を行うことが必要です。



15

## 障がい者を理由とする差別の禁止

### 第10条（行政機関等）

### 第11条（事業者）

障害者差別解消法では第7条、第8条

行政機関等と事業者における、

「1. 不当な差別的取扱いの禁止」と「2. 合理的な配慮」  
について

16

条例では、障害者差別解消法と同様の考え方に立ち、行政機関等と事業者における障がいを理由とする差別の禁止を定めています。

	ぎょうせい きかんとう 行政機関等	じぎょうしゃ 事業者
ふとう さべつてきとりあつか 不当な差別的取扱い	<b>禁止</b>	<b>禁止</b>
ごうりてき はいりよ ていまい 合理的な配慮の提供	<b>法的義務</b>	<b>努力義務</b>

なお、事業者は、個人か団体か、営利目的か非営利目的かを問わず、同種の行為を反復継続して行うもので、法人格の有無も問いませんので、法人でない社団・財団（いわゆる「権利能力なき社団・財団」）はもちろんのこと、地縁団体などについても、事業性（同種の行為を反復継続して行うこと）の要件を満たす限り、「事業者」に該当することとなります。

## 1. 行政機関等と事業者における 不当な差別的取扱いの禁止

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・サービスや各種機会の提供を拒否すること、提供にあたって場所や時間帯などを制限すること、障がい者でない者に対しては付け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、不当な差別的取扱いとして禁止しています。

なお、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とはなりません。

19

### ぐたいれい 具体例

もうどうけん いっしょ いんしょくてん はい  
盲導犬と一緒に飲食店に入ろうとしたら、  
ほか きやくさま めいわく べつ じかん  
「他のお客様の迷惑になるので、別の時間に  
きてください」と言われ、入店を制限された。



しょう ひと ほごしゃ かいじょしゃ いっしょ  
「障がいのある人は保護者や介助者が一緒に  
ないとサービスを提供しない」と言われた。



しょう りゆう ふどうさん ちゆう  
障がいのあることを理由に、不動産の仲  
かい ことわ  
介を断られた。



20

## 1. 行政機関等と事業者における 不当な差別的取扱いの禁止

障がい者の事実上の平等を促進・達成するために必要な、いわゆる積極的な改善措置による、障がい者と障がい者でない者との異なる取扱いは、不当な差別的取扱いには当たりません。

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がい者を、対象となる事務・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ことに留意する必要があります。

21

## 1. 行政機関等と事業者における 不当な差別的取扱いの禁止

合理的な配慮

環境の整備

不当な差別的取扱いの禁止

そして、次にお話します「合理的な配慮」は、「不当な差別的取扱い」をすることを回避するために行われるものであるという関係にあります。

22

## 2. 行政機関等と事業者における「合理的な配慮」

障がい者から現に、社会的障壁を取り除くための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に、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施を怠ることによって不当な差別的取扱いをすることとならないよう、障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、社会的障壁を取り除くための合理的な配慮の提供が求められます。

23

### ぐたいれい 具体例

しかくしょうのある人からの申し出に応じて、タッチパネルの操作を代わりに行った。



まどぐち、ちょうかくしょうのある人からの申し出に応じて、筆談で対応した。



24

くるま しょう ひと もう で  
 車いすを使用している人からの申し出に  
 おう たか しょうひん か  
 応じて、高いところにある商品を代わり  
 と だ  
 に取り出した。



がくしゅうしょう にかて もう で おう ほんしょ  
 学習障がいがあるため「黒板を書き写す  
 ことが苦手」との申し出に応じて、板書  
 をカメラで撮影することを認めた。



ひと おお まちあいしつ しゅうい き お  
 「人が多い待合室は周囲が気になって落ち  
 つ じゆんぼん ま むずか もう  
 着かず、順番を待つのが難しい」との申  
 し出に応じて、別のスペースを確保した。



しかくしょう ひと もう で おう  
 視覚障がいのある人からの申し出に  
 応じて、レストランのメニューを読み上げて  
 せつめい  
 説明した。



## 2. 行政機関等と事業者における 「合理的な配慮」

「合理的な配慮」を的確に行うためには、建設的対話を通じた意思の確認が重要です。

合理的な配慮は、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ものであり、社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況等に応じて異なるため、障がい者が現に置かれている状況を踏まえ、代替措置の選択も含めて、障がい者と行政機関等・事業者との建設的対話による相互理解を通じて行われることが重要です（第4条1項3号）。

27

## 2. 行政機関等と事業者における 「合理的な配慮」

合理的な配慮は、差別を回避し、障がいのある人の基本的人権を守るために必要で適当な変更や調整であって、「恩恵的」に行われるものではないということが重要です。

（条例の前文で、次のとおり明記しています）

『合理的な配慮とは、障がい者の人権と基本的自由の享有を確保するための「必要かつ適当な変更及び調整」であり、恩恵的に施されるものではない。』

28

## 2. 行政機関等と事業者における 「合理的な配慮」

本人の意思の表明が困難な場合には、障がい者の家族、支援者・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意思を伝えることも、意思の表明に含みます。

意思の表明にあたっては、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、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。）により伝えられます。

29

## 2. 行政機関等と事業者における 「合理的な配慮」

「過重な負担」については、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す。

条例の基本理念を踏まえて、障がい者との対話を通じてその意思をよく確認し、検討することが重要であり、行政機関等及び事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者にその理由を説明するとともに、理解を得るように努めることが重要です。

過重な負担の考慮要素

1. 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）
2. 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
3. 費用・負担の程度 など

30

## 2. 行政機関等と事業者における 「合理的な配慮」

合理的な配慮

環境の整備

不当な差別的取扱いの禁止

そして、次にお話します「環境の整備」は、「合理的な配慮」の基礎となり、個別の場面において個々の障がい者に対して行われる「合理的な配慮」を的確に行うためのものです。

各場面における「環境の整備」の状況により、必要とされる「合理的な配慮」の内容は変わってくるようになります。

31

## 環境の整備

### 第14条（行政機関等及び事業者）

障害者差別解消法では第5条

行政機関等と事業者における  
「3. 環境の整備」について

32

### 3. 行政機関等と事業者における「環境の整備」

「環境の整備」は、不特定多数の障がい者を主な対象として行われる事前的改善措置として、行政機関等及び事業者は、障がい者からの意思の表明があるか否かにかかわらず、実施に努めることと定めています。

「環境の整備」には、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれることが重要です。

33

しょうがいのあるひとへのたいおうについてけんしゅうかいをかいさいした。

くるまをしようひといどう車いすを使用する人が移動できるようにたてもものいりぐち建物の入口にせっちスロープを設置した。



ちようかくしょうひとれんらく聴覚障がいのある人が連絡できるようにふあつくすばんごうとFAX番号とメールアドレスをきさい記載した。



34

### 3. 行政機関等と事業者における「環境の整備」

「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のが、「合理的な配慮」です。

ですので、各場面における「環境の整備」の状況により、必要とされる「合理的な配慮」の内容は変わってくるようになります。

35

#### ある共通する場面での

「1. 不当な差別的取扱い」、「2. 合理的な配慮」、「3. 環境の整備」の例

店舗において商品の申込手続きを行う際、視覚障がいがあるため申込書に自筆で記入することが困難なので、代筆を必要としている旨を店員に申し出。

#### 1. 障がいを理由とする不当な差別的取扱い

⇒正当な理由なく障がいを理由に申込みを拒む。

#### 2. 合理的な配慮

⇒本人の意向を確認しながら店員が申込書を代筆する。

#### 3. 環境の整備

⇒申込手続きにおける適切な代筆、意向確認を行う際の留意点などについて店員研修を行う。

36

相談事例等を基にした具体例について、  
いくつかお話しします

37

【具体例1】

(1) 障がい者(側)からの申し出

学校内の階段の上り下りですまづくことが多いので、起点と終点をわかりやすく表示してほしいと、視覚障がいのある生徒本人より相談がありました。

(2) 経過および結果

相談者本人との間で、わかりやすい表示の方法について話し合った結果、階段の起点と終点をわかりやすくするために必要な調整として、階段の始まりと終わりの壁に、蛍光テープを貼ることとなりました。

38

## 【具体例2】

### (1) 障がい者(側)からの申し出

手続きで訪れた窓口で、周りに人が多くざわざわとして、周りで大きな声でやりとりが行われており、不安感が強くなってきたことから、説明を受ける場所を移動してほしい、とのお申し出でした。

### (2) 経過および結果

必要な調整として、離れた場所の空きスペースを確保して窓口対応を行いました。

この件を受けて、このような場面における、障がいのある人にとっての必要な調整について、精神障がいや知的障がいのある人の支援を行っている方などに、今後の「環境の整備」につなげていくための次のような助言をもらいました。

・ その場の状況やその時の調子によって、他の人と話すことに不安感が出てきて、相手に自分の思いや状況などをうまく伝えることが難しい時もあるので、急かすことなく、時間をかけてゆっくりと話を伺ったうえで、こちらから説明するときは、一度に多くのことを伝えるのではなく、短く区切りながら、聴きそびれたことや、分かりづらかった点がないかを確認しつつ、次の説明に移っていくことが大切です。

・ 不安感などを感じる場所から離れて、別の対応スペースに場所を変えたり、パーティションで区切って臨時的対応スペースを確保することにより、一旦落ち着けるまでの場所と時間を作ることが必要とされます。

### 【具体例3】

#### (1) 障がい者(側)からの申し出

車椅子を利用している相談者は、目的の駅に向かうため、ある駅の構内で、鉄道会社の駅員から、目的の駅に向かうには、ホームに停車している普通電車を利用するようにいわれました。このとき、相談者の意向を聞かれることはありませんでした。

相談者は、少しでも早く目的の駅に行きたかったことから、この普通電車が最も早く目的の駅に着くか駅員に聞いたところ、別の快速の方が目的の駅には早く着くという答えでした。そこで、別の快速に乗りたい旨の要望をしました。

しかし、駅員と目的の駅との間での連絡がつかなかったため、相談者は、別の快速に乗車できず、普通電車を利用せざるを得ませんでした。

4 1

なぜ普通電車を案内したのか駅員に尋ねたところ、「空いているから。」との答えでした。

相談者としては、相談者本人の意向を聞くことなく、駅員の判断で普通電車を案内されたのですが、普通電車の方が空いていて乗りやすいとしても、合理的な配慮は本人の求めに応じて提供されるべきものであり、相談者本人の意向を聞いて対応してもらいたい、というご相談でした。

4 2

## (2) 経過および結果

相談を受けた窓口から、鉄道会社のお客様用窓口にて、相談者からの申し出の内容を説明し、今後の対応について検討をしてもらうよう調整を行いました。

後日、駅の責任者から相談者に対して、次の内容について電話で説明があり、相談者はこの説明と今後の対応について納得されました。

- ・最初に別の快速があるということを伝えなかったのは、普通電車の方が空いているため、車椅子での利用がしやすく、安全であると思ったからであって、こちらの方が「良かれ」と考えたためである。
- ・しかし、勝手に鉄道会社側で決めるより、障がい者本人に選択肢を示して、本人に決めてもらうようにする必要があったと考えている。
- ・安全第一を前提としつつも、お客様の視点から対応する必要があり、今回の件を契機として、職員にも啓発を行っていく。

4 3

この例は、個別の場面において個々の障がい者に対して行われる「合理的な配慮」の具体例であるとともに、この件を契機として組織内で認識の共有を図っていくことで、不特定多数の障がい者を対象とした事前の「環境の整備」にもつながっていく例だと考えられます。

4 4

#### 【具体例4】

##### (1) 障がい者(側)からの申し出

中途失聴の聴覚障がいがあることから、参加を希望している講演会において、講演会当日の要約筆記での情報提供を求めたところ、主催者側からは、講演会における聴覚障がいのある人への情報保障は、手話通訳者を配置する対応を行っています、との回答であった、というご相談でした。

聴覚障がいのある人の中でも、障がいの状況も一人ひとり多種多様であり、それぞれに情報取得の手段も違って、多種多様であることを知ってほしい、というご相談でした。

##### (2) 経過および結果

相談を受けた窓口から、講演会の主催者に連絡して確認を行い、聴覚に障がいのある人で手話をされない人への情報保障の手段について、要約筆記による手段があることとその必要性について説明を行い、主催者の理解を得ることができました。

主催者は、聴覚障がいのある人には、手話通訳者を配置することで情報保障の対応は完了していると考えていましたが、今回の相談者からの申し出により、手話をされない人への情報保障の手段として、要約筆記についての認識を持つことができたとのことでした。

講演会の当日は、会場に要約筆記者を配置し、要約筆記のスクリーンが見やすい位置の席を情報保障席として確保するなどの、必要な調整が行われました。

また、この例も、個別の場面において個々の障がい者に対して行われる「合理的な配慮」の具体例であるとともに、この件を契機として組織内で認識の共有を図っていくことで、不特定多数の障がい者を対象とした事前の「環境の整備」にもつながっていく例だと考えられます。