

障害のある人もない人も共生する  
社会づくり条例ガイドライン  
(未定稿)

令和〇年〇月

# 目次

## 一 作成趣旨・概要

- 1 はじめに . . . . .
- 2 条例制定の背景 . . . . .
- 3 目的 . . . . .
- 4 条例の対象範囲 . . . . .
  - (1) 障害のある人
  - (2) 事業者
  - (3) 何人も
  - (4) その家族その他の関係者
- 5 対象分野 . . . . .
- 6 法や他の条例との関係 . . . . .
  - (1) 法と条例の関係
  - (2) 他の条例との関係
- 7 その他 . . . . .
  - (1) 社会的障壁とは
  - (2) 障害の社会モデルとは
  - (3) ガイドライン参照にあたっての留意事項

## 二 障害特性を理解する

- 1 肢体不自由 . . . . .
  - (1) 主な障害特性
  - (2) 必要な配慮・対応
- 2 視覚障害（視力障害・視野障害） . . . . .
  - (1) 主な障害特性
  - (2) 主なコミュニケーション手段
  - (3) 必要な配慮・対応
- 3 聴覚障害 . . . . .
  - (1) 主な障害特性
  - (2) 主なコミュニケーション手段
  - (3) 必要な配慮・対応
- 4 言語障害 . . . . .
  - (1) 主な障害特性
  - (2) 主なコミュニケーション手段

- (3) 必要な配慮・対応
- 5 盲ろう（視覚と聴覚の重複障害） . . . . .
  - (1) 主な障害特性
  - (2) 主なコミュニケーション手段
  - (3) 必要な配慮・対応
- 6 内部障害 . . . . .
  - (1) 主な障害特性
  - (2) 必要な配慮・対応
  - (3) 内部障害の種類とその特性
- 7 重症心身障害・その他医療的ケアが必要な者 . . . . .
  - (1) 主な障害特性
  - (2) 必要な配慮・対応
- 8 知的障害 . . . . .
  - (1) 主な障害特性
  - (2) 必要な配慮・対応
- 9 精神障害 . . . . .
  - (1) 主な障害特性
  - (2) 必要な配慮・対応
  - (3) 精神障害の種類とその特性
- 10 発達障害 . . . . .
  - (1) 主な障害特性
  - (2) 必要な配慮・対応
- 11 高次脳機能障害 . . . . .
  - (1) 主な障害特性
  - (2) 必要な配慮・対応
- 12 難病に起因する障害 . . . . .
  - (1) 主な障害特性
  - (2) 必要な配慮・対応
  - (3) 難病の種類とその特性

### 三 障害を理由とする差別

- 1 不当な差別的取扱い . . . . .
  - (1) 基本的な考え方
  - (2) 正当な理由の判断の視点
  - (3) 分野別の考え方

- 2 合理的配慮 . . . . .
  - (1) 基本的な考え方
  - (2) 留意点
  - (3) 意思の表明
  - (4) 過重な負担の判断
  - (5) 建設的な対話
  - (6) 環境の整備

#### 四 分野別の不当な差別的取扱いと合理的配慮の具体例

- 1 共通 . . . . .
  - (1) 不当な取扱いの例
  - (2) 合理的配慮の例 (以下2～10まで同じ)
- 2 福祉サービス . . . . .
- 3 医療 . . . . .
- 4 商品販売・サービス . . . . .
- 5 労働・雇用 . . . . .
- 6 教育 . . . . .
- 7 建築物の利用 . . . . .
- 8 交通機関の利用 . . . . .
- 9 不動産取引 . . . . .
- 10 情報の提供・コミュニケーション . . . . .

#### 五 相談体制と紛争解決

- 1 相談対応 . . . . .
- 2 助言・あっせんでの紛争解決 . . . . .

#### 六 その他

- 1 障害のある人に関するマーク . . . . .
- 2 用語解説 . . . . .

## 一 作成趣旨・概要

### 1 はじめに

(作成中)

### 2 条例制定の背景

(作成中)

### 3 目的

障害者差別解消法や県条例では、「障害を理由とする差別の禁止」として、

- ① 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止と、
- ② 合理的配慮の提供義務

を規定しています。

#### ○県条例

(障害を理由とする差別の禁止)

第七条 何人も、障害のある人及びその家族その他の関係者に対して、障害を理由とする不当な差別的取扱いをすることにより、これらの者の権利利益を侵害してはならない。

2 県及び事業者は、その事務又は事業を行うに当たり、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（障害のある人の家族その他の関係者が当該障害のある人を補佐して行う意思の表明を含む。）があった場合において、当該障害のある人と建設的な対話を行い、その実施に伴う負担が過重でないときは、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、当該障害のある人の性別、年齢及び障害の状態等に応じて、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。

3 県民は、前項の合理的配慮に関し、県又は事業者から必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めるものとする。

このガイドラインは、障害を理由とする差別を未然に防止するとともに、障害や障害のある人への理解を深めていただくために策定するものです。

このガイドラインには、様々な障害について、その特性や配慮すべき事項を説明すると

ともに、障害を理由とする不当な差別的取扱いや合理的配慮について、その基本的な考え方や具体例を記載しております。

障害を理由とする差別は、障害や障害のある人に関する理解不足が原因と考えられることが少なくありません。このガイドラインを通じて、障害や障害のある人に対する関心と理解を深めていただきますようお願いします。

## 4 条例の対象範囲

### (1) 障害のある人

県条例では、「障害のある人」を、「身体障害、知的障害、発達障害を含む精神障害、難病に起因する障害その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害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」と定義しています。

#### ○県条例

(定義)

第二条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 障害のある人 身体障害、知的障害、発達障害を含む精神障害、難病に起因する障害その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害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をいう。

これは、定義の仕方に若干の差異はあるものの、障害者基本法や障害者差別解消法における「障害者」と同じであり、「障害のある人が日常生活又は社会生活において受ける制限は、障害のみに起因するのではなく、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」という、いわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえています。

したがって、条例が対象とする「障害のある人」は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られません。

なお、「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」には、「断続的又は周期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」が含まれます。

また、特に、障害のある女性は、障害に加えて女性であることで、さらに複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障害児には、成人の障害のある人とは異なる支援の必要性があることに留意しなければなりません。

## (2) 事業者

県条例の対象となる「事業者」は、県の区域内において、商業その他の事業を行う者（国、独立行政法人、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。）であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者です。

### ○県条例

(定義)

第二条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

二 事業者 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号。以下「法」という。）第二条第七号に規定する事業者のうち、県の区域内において商業その他の事業を行う者をいう。

したがって、例えば個人事業主や対価を得ない無報酬の事業を行う者、非営利事業を行う社会福祉法人や特定非営利活動法人も対象となります。

## (3) 何人も

### ○県条例

(障害を理由とする差別の禁止)

第七条 何人も、障害のある人及びその家族その他の関係者に対して、障害を理由とする不当な差別的取扱いをすることにより、これらの者の権利利益を侵害してはならない。

県条例での、「何人も」とは、障害の有無にも、個人・法人の別にも、営利・非営利の別にもかかわらず、県、県民、事業者を含むあらゆる人を指します。

なお、障害者差別解消法では、障害を理由とする差別の禁止の主体として「行政機関等及び事業者」を規定しており、県条例の方が差別禁止の主体を広く規定しています。

## (4) その家族その他の関係者

(作成中)

## 5 対象分野

障害のある人の日常生活や社会生活に関するすべての分野が対象となります。

なお、法律では、障害者差別解消法のほか、「障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）」において、行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置等についての規定が置かれています。

## 6 法や他の条例との関係

### （1）法と条例の関係

#### ① 障害者基本法及び障害者差別解消法との関係

障害者基本法では、「全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえのない個人として尊重されるものである」という理念の下、基本原則の一つとして「差別の禁止」を掲げるとともに、医療、教育、雇用、公共交通などの分野について、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策の基本となる事項を定めています。

障害者差別解消法は、障害者基本法第4条に規定された「差別の禁止」の基本原則を具体化し、同法に規定する施策の分野も含む広範な分野を対象として、差別の禁止に関するより具体的な規定を示し、それが遵守されるような具体的な措置等を定めています。

障害者差別解消法では、地方公共団体が地域の実情に即して、いわゆる上乘せ、横出し条例を含む障害を理由とする差別に関する条例を制定することを認めています。

そこで、県条例では障害者差別解消法との比較において、以下の部分を横出し、上乘せしております。

#### 【不当な差別的取扱いの禁止】

障害者差別解消法では、「行政機関等と事業者」が「障害者」に対して、不当な差別的取扱いをすることを禁止しています。

一方、県条例は、「何人も」「障害のある人及びその家族その他の関係者」に対して、不当な差別的取扱いをすることを禁止しています。

#### 【合理的配慮の提供義務】

障害者差別解消法は、行政機関等は「義務」、事業者は「努力義務」としています。

一方、県条例は、事業者にも合理的配慮の提供を「義務」付けするとともに、県民に対して、合理的配慮に関し、県又は事業者から必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めるもの（努力義務）としています。



## ■障害者差別解消法と県条例の比較

		障害者差別解消法	県条例
不当な差別的 取扱いの禁止	主体	行政機関 事業者	何人も
	客体	障害者	障害のある人及びその家族その 他の関係者
合理的配慮の 提供義務	県	義務	義務
	事業者	努力義務	義務
	県民	規定なし	県及び事業者への協力について 努力義務

### ② 改正障害者雇用促進法との関係

県条例は、障害のある人の日常生活や社会生活に関するすべての分野が対象となりますので、障害者雇用促進法が規定する分野も対象としております。

もともと、障害者雇用促進法には、雇用分野の特性を踏まえた差別の禁止等に関する規定や紛争解決の規定があることから、県条例では、障害者雇用促進法の規定に基づき紛争の解決を図ることができる場合は、助言又はあっせんの申立てはできないこととしています。

### (2) 他の条例との関係

#### ① だれもが住みよい福祉のまちづくり条例との関係

県では、県条例とは別に、高齢の人も若い人も、障害のある人もない人も、共に支えあいながら住みなれた地域に住み続けられる社会の実現を目指し、「だれもが住みよい福祉のまちづくり条例（だれ住み条例）」を平成8年7月に制定しています。

だれ住み条例では、県や県民、事業者の役割について定めているほか、高齢の人や障害のある人に配慮した建物、道路、公園などの整備に関することや防災上の配慮が定められています。

県条例では、合理的配慮の提供に関する環境整備の規定や防災に関する規定は設けていませんが、これらの内容はだれ住み条例で規定されており、相互に補完し合う関係となっています。

## ② 手話言語条例（仮称）との関係

県条例の目的は、障害を理由とする差別の解消を図り、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寄与することであり、障害のある人全般について規定しています。

手話言語条例（仮称）は、言語としての手話及びろう者に対する理解の促進と手話の普及を図り、ろう者が手話を使用して暮らしやすい地域社会の実現を目的としており、対象を「聴覚障害者のうち、手話を使用して日常生活又は社会生活を営む者」に限定しています。

## 7 その他

### （1）社会的障壁とは

社会的障壁とは、障害のある人が日常生活や社会生活を送る上で障壁（バリア）となるものすべてを指します。

例えば、

- 社会における事物（通行、利用しにくい施設、設備等）
- 制度（利用しにくい制度等）
- 慣行（障害のある人の存在を意識していない慣習、文化等）
- 観念（障害のある人への偏見等）などです。

### （2）障害の社会モデルとは

障害の社会モデルとは、障害のある人が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障害のみならず、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という考え方です。

例えば、車いすを利用している人が日常生活や社会生活において受ける制限には、どのようなものがあるでしょうか？

もちろん「立って歩けない」という制限もありますが、「高いところにある物に手が届かない」、「階段を登れない」といった制限もあります。しかし、物が手の届く高さであれば届きますし、エレベーターがあれば別の階へ移動することができます。

つまり車いすを利用している人が受ける制限の中には、その人の身体的な障害だけで起こっているのではなく、何らかの状況が合わさって発生しているものもあります。

このように考えると、車いすを利用している人が日常生活や社会生活において受ける制限は、「立って歩けない」という心身機能の障害による制限のみではなく、「高いところに物を置いた陳列」や「階段しかない施設」などの、社会の仕組みや慣習などが作り出している制限もあるということが分かります。

このような考え方を「障害の社会モデル」といいます。また、障害のある人にとって制限となる社会の仕組みや慣習などが（3）で説明した「社会的障壁」です。

「障害の社会モデル」においては、「社会的障壁」を取り除くのはそれらを作り出している社会の責務であるとされています。

また、近年では、障害がアイデンティティーを構成する要素の一つであり、障害に関する法律及び政策では、障害のある人の多様性を考慮に入れなければならないとする「障害の人権モデル」の考え方も主張されています。

### （3）ガイドライン参照にあたっての留意事項

本ガイドラインで「望まれます」と記載している内容は、それに従わない場合であっても、障害者差別解消法や県条例に反すると判断されることはありませんが、障害者基本法の基本的理念や、障害者差別解消法と県条例の目的を踏まえて、できるだけ取り組むことが望まれることを意味しています。

また、本ガイドラインに記載している「障害を理由とする不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の提供」の具体例は、それぞれ「正当な理由」や「過重な負担」が存在しないことを前提としています。また、これらの具体例は、あくまでも例示であり、一律に実施を求めたり、記載のないものは差別ではないということではありません。

実際には、個別の事案ごとに具体的場面やその場の状況に応じて判断することが必要です。

## 二 障害特性を理解する

### 1 肢体不自由

(作成中)

### 2 視覚障害（視力障害・視野障害）

(作成中)

### 3 聴覚障害

聴覚障害とは、音や声が聞こえない、あるいは聞こえにくい障害です。

#### 【主な障害特性】

- ◆聴覚障害は、外見上分かりにくい障害であり、その人が抱えている困難も他の人からは気づかれにくい側面がある
- ◆聴覚障害者は補聴器や人工内耳を装用するほか、コミュニケーション方法には手話、筆談、口話など様々な方法があるが、どれか一つで十分ということではなく、多くの聴覚障害者は、話す相手や場面によって複数の手段を組み合わせるなど使い分けている
- ◆補聴器や人工内耳を装用している場合、スピーカーを通じる等、残響や反響のある音は、聞き取りにあまり効果が得られにくい
- ◆聴覚の活用による言葉の習得に課題があることにより、聴覚障害者の国語力は様々であるため、筆談の場合は相手の状況にあわせる

#### 【必要な配慮・対応】

- ◆手話や文字表示（電光掲示板、要約筆記、筆談、字幕など）、手話通訳や要約筆記者の配慮など、目で見分ける情報の提示やコミュニケーションをとる配慮
- ◆補聴器や人工内耳を装用し、残響や反響のある音を聞き取ることが困難な場合には、代替する対応への配慮（磁気誘導ループの利用など）
- ◆音声だけで話すことは極力避け、視覚的なより具体的な情報も併用
- ◆スマートフォンなどのアプリに音声を変換できるものがあり、これらを使用すると筆談を補うことができる
- ◆補助犬（聴導犬）を同伴している場合の受入体制の整備

#### 【主なコミュニケーション手段】

- ◆手話、触手話、筆談、要約筆記、口話、音声アプリによる文字化 など  
(各コミュニケーション手段についての説明を加える予定)

## ※ろう者が利用しやすいサービスの具体例について

### ○受付（環境）

筆談のための器具をそろえるなど、申出がしやすい環境を整える。

### ○受付（呼び出し）

順番を音声以外で知らせるため、電光掲示板などの設備を利用するほか、番号を掲げる、直接呼びに行く等の方法が考えられる。

### ○コミュニケーション

騒音や雑音の少ない場所など対応場所に配慮し、プライバシーに関する内容が周囲に聞こえないようにする。また、手話や筆談が見えないようにする配慮も必要。

### ○催し（会議・イベント等）

手話通訳や要約筆記の配置、補聴援助システム（磁気ループ等）の設置を行い、発言が早すぎにならず、語句と語句の間に時間を空けるようにする。また、小さな会場であってもマイクが利用できるようにする。

## ※補助犬を連れてくる人について

補助犬とは、身体に障害のある人を補助する「盲導犬」、「介助犬」、「聴導犬」の総称です。盲導犬は、視覚に障害のある人の移動の支援をします。視覚に障害のある人の指示に従って、安全に誘導をします。介助犬は、肢体に障害のある人の動作を助けます。着脱衣の補助、扉の開閉、手の届かないところに落としたものを拾ったりします。また聴導犬は、聴覚に障害のある人の耳の代わりとなります。赤ちゃんの鳴き声、FAXの呼び出し音、ドアのチャイムなどを、聴覚に障害のある人へ知らせます。

・「身体障害者補助犬法」により、公共の施設や交通機関、デパートやスーパー、飲食店などの不特定多数の者が利用する施設の管理者等は、身体障害者補助犬の同伴を拒んではならないことになりました。この法律をきっかけに、今まで以上に補助犬を受け入れる体制作り積極的に取り組もうとするお店や施設が増えてきました。

### 【介助のポイント】

- ◆補助犬の場所の確保をお願いします。通常は、利用者の左横になります。
- ◆車いすを押すとき、補助犬にぶつからないように気をつけてください。
- ◆補助犬の集中力が途切れるような行動（触る、声をかける、見つめる、食べ物を与えるなど）は、しないようにしてください。
- ◆どのような状況でも、利用者の意見を尊重することをこころがけてください。たとえば、補助犬を同伴している人が電車に乗ったり、補助犬に水を飲ませたりしているとき、周囲の人が利用者へ確認をせずに補助犬に手を出すことは避けましょう。

#### 4 言語障害

(作成中)

#### 5 盲ろう（視覚と聴覚の重複障害）

(作成中)

#### 6 内部障害

(作成中)

#### 7 重症心身障害・その他医療的ケアが必要な者

(作成中)

#### 8 知的障害

(作成中)

#### 9 精神障害

精神障害とは、何らかの脳の器質的変化あるいは機能的障害が起こり、さまざまな精神症状、身体症状、行動の変化が見られる状態です。原因となる精神疾患によって、その障害特性や制限の度合いは異なるほか、長期にわたり、日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態が続くものがあります。

##### ○統合失調症

###### 【主な障害特性】

- ◆発症の原因はよく分かっていないが、100人に1人弱かかる、比較的一般的に病気である
- ◆「幻覚」や「妄想」が特徴的な症状だが、その他にも様々な生活のしづらさが障害として表れることが知られている
- ◆陽性症状
  - 幻覚： 実態がなく他人には認識できないが、本人には感じ取れる感覚のことなかでも、自分の悪口やうわさ、指図する声等が聞こえる幻聴が多い
  - 妄想： 明らかに誤った内容を信じてしまい、周りが訂正しようとしても受け入れられない考えのこと。誰かにいやがらせをされているという被害妄想、周囲のことが何でも自分に関係しているように思える関係妄想などがある
- ◆陰性症状
  - 意欲が低下し、以前からの趣味や楽しみにしていたことに興味を示さなくなる

疲れやすく集中力が保てず、人づきあいを避け引きこもりがちになる  
入浴や着替えなど清潔を保つことが苦手となる など

◆認知や行動の障害

考えがまとまりにくく何が言いたいかわからなくなる  
相手の話の内容がつかめず、周囲にうまく合わせるができない など

【必要な配慮・対応】

- ◆脳の病気であることを理解し、病気について正しい知識を学ぶ必要がある
- ◆薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する
- ◆社会との接点を保つことも治療となるため、本人が病気と付き合いながら、他人と交流したり、仕事に就くことを見守る
- ◆一方で、ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、配慮した対応を心掛ける
- ◆一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報は紙に書くなどして整理してゆっくり具体的に伝えることを心掛ける
- ◆症状が強い時には無理をさせず、しっかりと休養をとったり、速やかに主治医を受診することなどを促す

○気分障害

【主な障害特性】

- ◆気分の波が主な症状としてあらわれる病気。うつ状態のみを認める時はうつ病と呼び、うつ状態と躁状態を繰り返す場合には、双極性障害（躁うつ病）と呼ぶ
- ◆うつ状態では気持ちが強く落ち込み、何事にもやる気が出ない、疲れやすい、考えが働かない、自分が価値のない人間のように思える、死ぬことばかり考えてしまい実行に移そうとするなどの症状がでる
- ◆躁状態では気持ちが過剰に高揚し、普段ならあり得ないような浪費をしたり、ほとんど眠らずに働き続けたりする。その一方で、ちょっとした事にも敏感に反応し、他人に対して怒りっぽくなったり、自分は何でも出来ると思い込んで人の話を聞かなくなったりする

【必要な配慮・対応】

- ◆専門家の診察の上で、家族や本人、周囲の人が病気について理解する
- ◆薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する
- ◆うつ状態の時は無理をさせず、しっかりと休養をとれるよう配慮する
- ◆躁状態の時は、金銭の管理、安全の管理などに気を付け、対応が難しい時には専門家に相談する
- ◆自分を傷つけてしまったり、自殺に至ることもあるため、自殺などを疑わせるような

言動があった場合には、本人の安全に配慮した上で、速やかに専門家に相談するよう本人や家族等に促す

## ○依存症（アルコール）

### 【主な障害特性】

- ◆飲酒したいという強い欲求がコントロールできず、過剰に飲酒したり、昼夜問わず飲酒したりすることで身体的、社会生活上の様々な問題が生じる
- ◆体がアルコールに慣れることで、アルコールが体から抜けると、発汗、頻脈、手の震え、不安、イライラなどの離脱症状が出る
- ◆一念発起して断酒しようとしても、離脱症状の不快感や、日常生活での不安感から逃れるために、また飲んでしまう

### 【必要な配慮・対応】

- ◆本人に病識がなく（場合によっては家族も）、アルコール依存症は治療を必要とする病気であるということを、本人・家族・周囲が理解する
- ◆周囲の対応が結果的に本人の飲酒につながってしまう可能性があるため、家族も同伴の上で、アルコール依存症の専門家に相談する
- ◆一度断酒しても、再度飲酒してしまうことが多いため、根気強く本人を見守る

## ○てんかん

### 【主な障害特性】

- ◆何らかの原因で、一時的に脳の一部が過剰に興奮することにより、発作がおきる
- ◆発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うものなど、様々なタイプのものがある

### 【必要な配慮・対応】

- ◆乳幼児から高齢者までどの年齢層でも発病する可能性がある病気であり、専門家の指導の下に内服治療を行うことで、多くの者が一般的な生活を送れることを理解する
- ◆発作が起こっていないほとんどの時間は普通の生活が可能なので、発作がコントロールされている場合は、過剰に活動を制限しない
- ◆内服を適切に続けることが重要である。また、発作が起こってしまった場合には、本人の安全を確保した上で専門機関に相談する

## 10 発達障害

（作成中）



**1 1 高次脳機能障害**

(作成中)

**1 2 難病に起因する障害**

(作成中)

### 三 障害を理由とする差別

#### 1 不当な差別的取扱い

##### (1) 基本的な考え方

###### ○県条例

(障害を理由とする差別の禁止)

第七条 何人も、障害のある人及びその家族その他の関係者に対して、障害を理由とする不当な差別的取扱いをすることにより、これらの者の権利利益を侵害してはならない。

条例は、障害のある人やその家族、関係者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、

- 商品・サービスや各種機会の提供を拒否する
- 商品・サービスや各種機会の提供にあたって、場所や時間帯などを制限する
- 障害のある人に対して、障害のない人には付けない条件を付ける
- 障害のある人に対して、障害のない人とは異なる取扱いをする

等によって、障害のある人やその家族、関係者の権利利益を侵害することを禁止しています。

つまり、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害のある人を、問題となる事務・事業について関係する諸事情が本質的に同じである障害のない人と比べ、不利に扱うことです。

したがって、障害のない人と事実上平等にするために、障害のある人に対して特別な対応を行うことは、不当な差別的取扱いではありません。

##### <特別な対応の例>

- 障害のない人と比べて優遇する取扱いをすること（積極的改善措置）
- 合理的配慮を提供するため、障害のない人との異なる取扱いをすること
- 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、障害の状況等を確認すること

##### (2) 正当な理由の判断の視点

障害を理由とする不当な差別的取扱いであるかどうかの判断には、「その取扱いを行う正当な理由があるかどうか」がポイントとなります。

正当な理由に相当するのは、「客観的に見て正当な目的の下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どうかについては、「個別の事案ごとに、障害のある人、その取扱いを行う人、第三者の権利利益（例：安全の確保、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）について、具体的場面やその場の状況に応じて総合的・客観的に判断する※こと」が必要です。

判断にあたっては、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなど、障害者差別解消法や県条例の趣旨を損なうことのないようにしなければなりません。「事故が起るかもしれない」、「危険かもしれない」といった抽象的なことを「正当な理由」として、サービスや各種機会の提供等をしないことは適切ではありません。

また、正当な理由があると判断した場合は、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も望まれます。

※ 客観的に判断するとは、判断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あることをいいます。

### (3) 分野別の考え方

障害のある人の日常生活や社会生活に関わる分野における障害を理由とする不当な差別的取扱いの例として、以下のものが考えられます。

なお、いずれの場合も、障害のある人の生命や身体の保護のためやむを得ないと認められる場合や法令に特別の定めがある場合など正当な理由がある場合は、不当な差別的取扱いには該当しません。

分野		障害を理由とする不当な差別的取扱い
福祉・サービス	障害のある人に福祉サービスを提供する場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆障害を理由として、福祉サービスの提供を拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。</li> <li>◆障害を理由として、障害のある人の意に反して障害者支援施設などへの入所や入居を強制すること。</li> </ul>
医療	障害のある人に医療を提供する場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆障害を理由として、医療の提供を拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。</li> <li>◆障害を理由として、障害のある人の意に反して長期間の入院などの医療を受けることを強制したり、隔離したりすること。</li> </ul>
商品販売・サービス	障害のある人に商品を販売したり、サービスを提供する場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆障害を理由として、商品の販売やサービスの提供を拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。</li> </ul>

労働・雇用	労働者の募集や採用を行う場合	◆障害を理由として、応募や採用を拒否したり、これらに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。
	障害のある人を雇用する場合	◆障害を理由として、賃金や労働時間等の労働条件、配置(業務の配分や権限の付与を含む)、昇進、教育訓練、福利厚生について不当な差別的取扱いをしたり、解雇したりすること。
教育	障害のある人に教育を行う場合	◆障害のある人の年齢や能力に応じ、その特性を踏まえた十分な教育が受けられるようにするために必要な指導や支援を講じないこと。 ◆本人やその保護者への意見聴取や必要な説明を行わずに、又はこれらの者の意見を十分に尊重せずに、就学すべき学校を決定すること。
建築物の利用	障害のある人が不特定かつ多数の者が利用する建物その他の施設を利用する場合	◆障害を理由として、建物やその他の施設の利用を拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。
交通機関の利用	障害のある人が交通機関を利用する場合	◆障害を理由として、交通機関の利用を拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。
不動産取引	障害のある人や障害のある人と同居する者等と不動産の取引を行う場合	◆障害を理由として、不動産の売却、賃貸、転貸、賃借権の譲渡を拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いを行うこと。
情報の提供 コミュニケーション	障害のある人から情報提供を求められた場合	◆障害を理由として、情報の提供を拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。
	障害のある人が意思を表示する場合	◆障害を理由として、意思の表示を受けることを拒否したり、制限したり、これに条件を付けたりするなど不当な差別的取扱いをすること。

## 2 合理的配慮

### (1) 基本的な考え方

#### ○県条例

(障害を理由とする差別の禁止)

#### 第七条 略

2 県及び事業者は、その事務又は事業を行うに当たり、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（障害のある人の家族その他の関係者が当該障害のある人を補佐して行う意思の表明を含む。）があった場合において、当該障害のある人と建設的な対話を行い、その実施に伴う負担が過重でないときは、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、当該障害のある人の性別、年齢及び障害の状態等に応じて、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。

合理的配慮とは、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（障害のある人の家族その他の関係者が当該障害のある人を補佐して行う意思の表明を含む。）があった場合において、当該障害のある人と建設的な対話を行い、その実施に伴う負担が過重でないときに、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、当該障害のある人の性別、年齢及び障害の状態等に応じて、社会的障壁の除去の実施についてなされる必要かつ合理的な配慮のことです。

現時点における一例としては、

- 車いす利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境への配慮
- 筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮
- 障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更などが挙げられます。

条例は、県及び事業者に対し、その事務・事業を行うに当たり、合理的配慮を行うことを義務付けています。

### (2) 留意点

合理的配慮は、障害のある人が受ける制限は、障害のみに起因するのではなく、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、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、障害のある人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す。

そして、合理的配慮は、県及び事業者の事務・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、障害のない人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ります。

また、合理的配慮は、障害の特性や配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様で個別性の高いものであり、障害のある人の性別、年齢、状態等にも配慮する必要があります。

このため、障害のある人の状況を踏まえて、代替手段の選択も含め、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する必要があります。

さらに、合理的配慮は、技術の進展や社会情勢の変化等に応じて変わり得るものでもあります。

### (3) 意思の表明

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、障害のある人が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（手話通訳者や要約筆記者等の通訳を介するものを含む。）により伝えられます。

また、障害のある人からの意思表示のみでなく、知的障害や発達障害を含む精神障害等により本人の表明が困難な場合には、障害のある人の家族や支援者、介助者、法定代理人など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まれます。

なお、意思表示が困難な障害のある人が介助者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、必要とされている配慮が明らかな場合には、適切な配慮をするために、障害のある人に話しかけるなど、自主的に必要な配慮を行うことが望まれます。

### (4) 過重な負担の判断

過重な負担に相当するかどうかについては、個別の事案ごとに、次の判断要素等を考慮し、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。

また、県及び事業者は、過重な負担に相当すると判断した場合は、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も望まれます。

### <「過重な負担」を判断する要素>

- 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
- 財政・財務状況

### （5）建設的な対話

建設的対話とは、相手の状況を相互に理解し、双方が歩み寄るための手法です。事業の目的に照らし、歩み寄りが困難な場合もありますが、柔軟に対応できる領域においては、相手の立場に立った対応が求められます。

求められる対応をすることが困難な場合でも、代わりとなる配慮をすることができないかの検討や、ここまでなら対応できるが、これで足りるかなど、配慮を求める側と配慮を提供する側が対話し、互いの状況を理解することで、必要な配慮の提供が実現されることもあることから柔軟な対応と双方の歩み寄りが重要です。

### （6）環境の整備

合理的配慮を必要とする障害のある人が多数見込まれる場合、障害のある人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とは別に、環境整備を考慮することも必要です。

なお、環境整備には、施設等のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーション支援のためのサービス、支援者や介助者等の人的支援、障害のある人による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上のほか、職員や従業員に対する研修等も含まれます。

合理的配慮は、障害のある人の利用を想定して事前に行われるこれらの環境整備を基礎として、個々の障害のある人に対して、その状況に応じて個別に実施される措置です。

したがって各場面における環境の整備の状況によって合理的配慮の内容は異なる場合があります。また、障害の状況等が変化することもあるため、障害のある人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、見直しを行うことも重要です。

## 四 分野別の不当な差別的取扱いと合理的配慮の具体例

### 1 共通

(作成中)

### 2 福祉サービス

#### (1) 不当な取扱いの例

事業者が福祉サービスを提供するに際して、次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。

#### ○サービスの利用を拒否すること

- ・人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、医療的ケアの必要な障害者、重度の障害者、多動の障害者の福祉サービスの利用を拒否すること
- ・身体障害者補助犬の同伴を拒否すること

#### ○サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・対応を後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
- ・他の者とは別室での対応を行うなど、サービス提供場所を限定すること
- ・サービス事業所選択の自由を制限すること（障害当事者が望まないサービス事業所をすすめるなど）
- ・サービスの利用に必要な情報提供を行わないこと

#### ○サービスの利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）

- ・保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること
- ・サービスの利用に当たって、他の利用者とは異なる手順を課すこと（仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど）

#### ○サービスの利用・提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること

- ・行事、娯楽等への参加を制限すること
- ・年齢相当のクラスに所属させないこと
- ・本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかけること
- ・本人の意思又はその家族等の意思（障害のある方の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反して、福祉サービス（施設への入所、通所、その他のサービスなど）を行



うこと

## (2) 合理的配慮の例

事業者は、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は、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、ここに記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、事業者においては、法、基本方針及び本指針を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待されます。

なお、合理的配慮の提供に当たっては、個別の支援計画（サービス等利用計画、ケアプラン等）に位置付けるなどの取組も望まれます。

### ○物理的環境への配慮

- ・施設内の段差にスロープを渡すこと
- ・エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートすること
- ・場所を1階に移す、トイレに近い場所にする等の配慮をすること
- ・電光表示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、点字サイン付き手すりの設置、音声ガイドの設置を行うこと
- ・色の組み合わせによる見にくさを解消するため、掲示物や案内図等の配色を工夫すること
- ・トイレ、作業室など部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示を工夫すること
- ・パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設けること

### ○意思疎通の配慮

- ・説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（コード化したものを含む）の提供や必要に応じて代読・代筆を行うこと
- ・手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、本人が希望する方法でわかりやすい説明を行うこと
- ・文書を読み上げたり、口頭による丁寧な説明を行うこと
- ・電子メール、ホームページ、ファックスなど多様な媒体で情報提供、利用受付を行うこと
- ・館内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりすること
- ・必要に応じて手話通訳や要約筆記者を配置すること
- ・口話が読めるよう透明マスクを着用して話をする事

- ・ I C T（コンピューター等の情報通信技術）を活用したコミュニケーション機器（データを点字に変換して表示する，音声文字変換する，表示された絵などを選択することができる機器など）を設置すること

#### ○ルール・慣行の柔軟な変更

- ・ 障害の特性に応じた休憩時間等の調整などのルール，慣行を柔軟に変更すること

※ 三二（六）環境整備との関係においても触れましたが，不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前の改善措置については，合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとされています。そのうち，バリアフリーに関しては下記のような整備が一例として考えられます。

- ・ 施設内の段差を解消すること，スロープを設置すること
- ・ トイレや浴室をバリアフリー化・オストメイト対応すること
- ・ 床をすべりにくくすること
- ・ 階段や表示を見やすく明瞭にすること
- ・ 車椅子で利用しやすい高さにカウンターを改善すること

### 3 医療

（作成中）

### 4 商品販売・サービス

#### （1）不当な取扱いの例

事業者が商品の販売やサービスを提供するに際して，次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり，これに限られるものではありません。また，客観的にみて正当な理由が存在する場合は，不当な差別的取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。

#### ○サービスの利用を拒否すること

- ・ 絵画教室に見学に来た聴覚障害のある人に対して，障害があるという理由だけで，本人の話も聞かずに，見学もさせないこと
- ・ 障害があるという理由だけで，障害のある人の様子なども見ずに，「無理です」とサー

ビスを断ること

- ・障害のある人が、身体障害者補助犬の同伴やその他サービスの利用にあたり必要となる配慮等を事前に申し出ているにもかかわらず、その対応の可否を検討することなく、一律に、サービスの利用を拒否したり、制限を加えたりすること
- ・障害のある人がスポーツクラブに入会しようとする際、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、事情も説明せず、入会を一律に断ること
- ・施設の構造上問題がないにもかかわらず、車いすを利用しているとの理由だけで、事情も説明せず、入場を断ること。

#### ○サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・障害があるという理由だけで、対応を後回しにしたり、サービスの提供時間を限定すること
- ・障害があるという理由だけで、資料の送付や、パンフレットの提供を拒むこと

#### ○サービスの利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）

- ・旅行ツアーやホテルの宿泊の申込み等において、障害の状態や必要な配慮等について確認等することなく、障害があることを理由に、事情も説明せず、付き添いを一律に求めること

#### ○サービスの利用・提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること

- ・障害のある人に対し、飛行機搭乗手続きをする際、航空旅行に関して特段の支障がないにもかかわらず、医師許可証の提出を求めること
- ・遊戯施設において、保護者がいるにもかかわらず、聴覚障害のある子どもに対して、「聞こえない」、「危ない」等を理由にアトラクションへの乗車を拒否すること

## （２）合理的配慮の例

事業者は、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は、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。また、ここに記載された事例であっても、事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、事業者においては、法、基本方針及び本指針を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待されます。

なお、合理的配慮の提供に当たっては、個別の支援計画（サービス等利用計画、ケアプラン等）に位置付けるなどの取組も望まれます。

### 【想定される場面例】

- ・ 事務所（来客，窓口，問合せ等）
- ・ 店舗（商品等販売，問合せ等）
- ・ 自宅への訪問（商品等販売，小売事業者による商品宅配等）

### ○物理的環境への配慮の具体例

- ・ 困っていると思われるときは，まずは声をかけ，手伝いの必要性を確かめてから対応する。
- ・ 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等する。
- ・ 配架棚の高い所に置かれた商品やパンフレット等を取って渡す。商品やパンフレット等の位置を分かりやすく教える。
- ・ 売り場への案内の要望があった場合は目的の場所へ案内する。また一般的な案内の際に，障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり，左右・前後・距離の位置取りについて，障害者の希望を聞いたりする。
- ・ 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際，別室の確保が困難である場合に，当該障害者に事情を説明し，対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。
- ・ 障害者用の駐車場について，健常者が利用することのないよう注意を促す。
- ・ 小売事業者による商品宅配時において具体的要望があった際に，品物を家の中の指定されたところまで運ぶ。

### ○意思疎通の配慮の具体例

- ・ 筆談，読み上げ，手話，手書き文字（手のひらに文字を書いて伝える方法）等のコミュニケーション手段を用いる。
- ・ 要望があった際に，文書記載事項を読み上げる。
- ・ 意思疎通が不得意な障害者に対し，絵カード等を活用して意思を確認する。
- ・ 書類記入の際に，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する。また要望があった際に，書類の内容や状況に応じて，代筆にも対応する。
- ・ 比喩表現等が苦手な障害者に対し，比喩や暗喩，二重否定表現等を用いずに具体的に説明する。
- ・ 知的障害者から申し出があった際に，2つ以上のことを同時に説明することは避け，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・午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを，必要に応じて適時に渡す。また

紙等を書いて伝達する場合には、分かち書き（文を書く時、語と語の間に空白を置く書き方）を行うよう努める。

- ・パニック状態になったときは、刺激しないように、また危険がないように配慮し、周りの人にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守る。また、パニック状態の障害者へ落ち着ける場所を提供する。
- ・注文や問合せ等に際し、インターネット画面への入力によるものだけでなく電話等でも対応できるようにする。
- ・店舗において障害者と話す際は、相手と1m位の距離で、相手の正面をむいて、顔（口）の動きが見えるように話す。
- ・商品の色や形状、内容物等について説明の要望があった際に 具体的にわかりやすく説明を行う。
- ・精算時に金額を示す際は、金額が分かるようにレジスター又は電卓の表示板を見やすいように向ける、紙等を書く、絵カードを活用する等して示すようにする。
- ・お金を渡す際に、紙幣と貨幣に分け、種類毎に直接手に渡す。

#### ○ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

- ・順番を待つことが負担となる障害者に対し、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、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- ・他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、コミュニケーションに支障が出る等の場合には、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。
- ・展示会等開催時の入退場に支障が生じるような場合には、一般入場口とは別に専用口を設ける。
- ・スクリーンや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。
- ・資格試験等を受験する際や学習塾等での座席は、必要なスペースを確保する。
- ・セルフサービスのガソリンスタンドにおいて、要望があった場合には、安全に配慮しつつ給油に協力する。

## 5 労働・雇用

（作成中）

## 6 教育

（作成中）

## 7 建築物の利用

(作成中)

## **8 交通機関の利用**

(作成中)

## **9 不動産取引**

(作成中)

## **10 情報の提供・コミュニケーション**

(作成中)

## **五 相談体制と紛争解決**

### **1 相談対応**

(作成中)

### **2 助言・あっせんでの紛争解決**

(作成中)

## **六 その他**

### **1 障害のある人に関するマーク**

(作成中)

### **2 用語解説**

(作成中)