

# 「滋賀県障害者差別のない共生社会づくり条例」 の取組状況等について(令和2年度)

滋 賀 県

(令和3年11月)

# 目 次

はじめに	… 2
1 相談対応について	
(1)条例における相談対象	… 3
(2)相談体制と助言・あっせんの仕組み	… 4
(3)障害者差別解消相談員	… 4
(4)地域アドボケーター(地域相談支援員)	… 5
2 相談実績	
(1)令和2年度相談概要について	… 5
(2)相談件数等のクロス表	… 8
(3)相談事例	… 9
(4)相談活動のまとめ	… 13
3 その他の活動状況	
(1)滋賀県障害者差別のない共生社会づくり委員会の開催	… 14
(2)地域アドボケーター研修会の開催	… 15
(3)地域アドボケーター・市町情報交換会の開催	… 15
(4)地域アドボケーター個別ヒアリング	… 16
(5)普及・啓発活動	… 17
4 課題に対する今後の取組	
(1)事業者・県民への普及・啓発について	… 20
(2)関係機関等とのネットワーク構築・連携強化について	… 20
(3)最後に	… 21
参考資料	
(1) 条例における分野別規定	
(2) 滋賀県障害者差別のない共生づくり委員名簿	
(3) 地域アドボケーター名簿	

## はじめに

県では、滋賀県障害者差別のない共生社会づくり条例(以下、「条例」といいます。)を平成31年4月に一部施行、同年の令和元年10月に全面施行しました。

この報告書は、条例施行後の取組状況や、障害者差別に関する令和2年度の相談対応の状況等を取りまとめたものです。

条例の基本理念に定める「当事者間の建設的な対話による相互理解」により、差別を解消するためには、どのような行為が差別に当たるのか、合理的配慮としてどのような対応が必要なのか、県民の皆さんが共通した認識を持つことが必要です。そのために差別や合理的配慮の事例を記録し、分析・公表することは非常に重要であると考えます。

この報告書が、県民の皆さんに条例の取組状況を広く知っていただくとともに、共生社会の実現のために何をすればよいかを考え、行動していただくきっかけになればと思います。

# 1 相談対応について

## (1) 条例における相談対象

この条例では、県内で発生した次に掲げる相談を相談活動の対象としています。

### ① 障害を理由とする差別(不当な差別的取扱い)

条例では、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したり、制限したり、条件を付けたりすることを禁止しています。

行政機関	<b>禁 止</b>	
事業者		
個人		※障害者差別解消法では対象外

#### 【差別に該当する可能性のある事例】

- ・アパートを借りるときに障害があることを伝えると、それを理由に貸してくれなかった。
- ・盲導犬と一緒に飲食店に入ろうとしたら、入店を断られた。
- ・障害がある人は保護者や介助者が一緒でないと窓口対応しないといわれた。
- ・本人を無視して保護者や介助者だけに話しかけた。

### ② 合理的配慮に関すること

障害のある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合において、負担が重くない範囲で配慮を行うことです。

行政機関	<b>義 務</b>	
事業者		※障害者差別解消法では、現在「努力義務」
個人		※障害者差別解消法では対象外

#### 【合理的配慮の例】

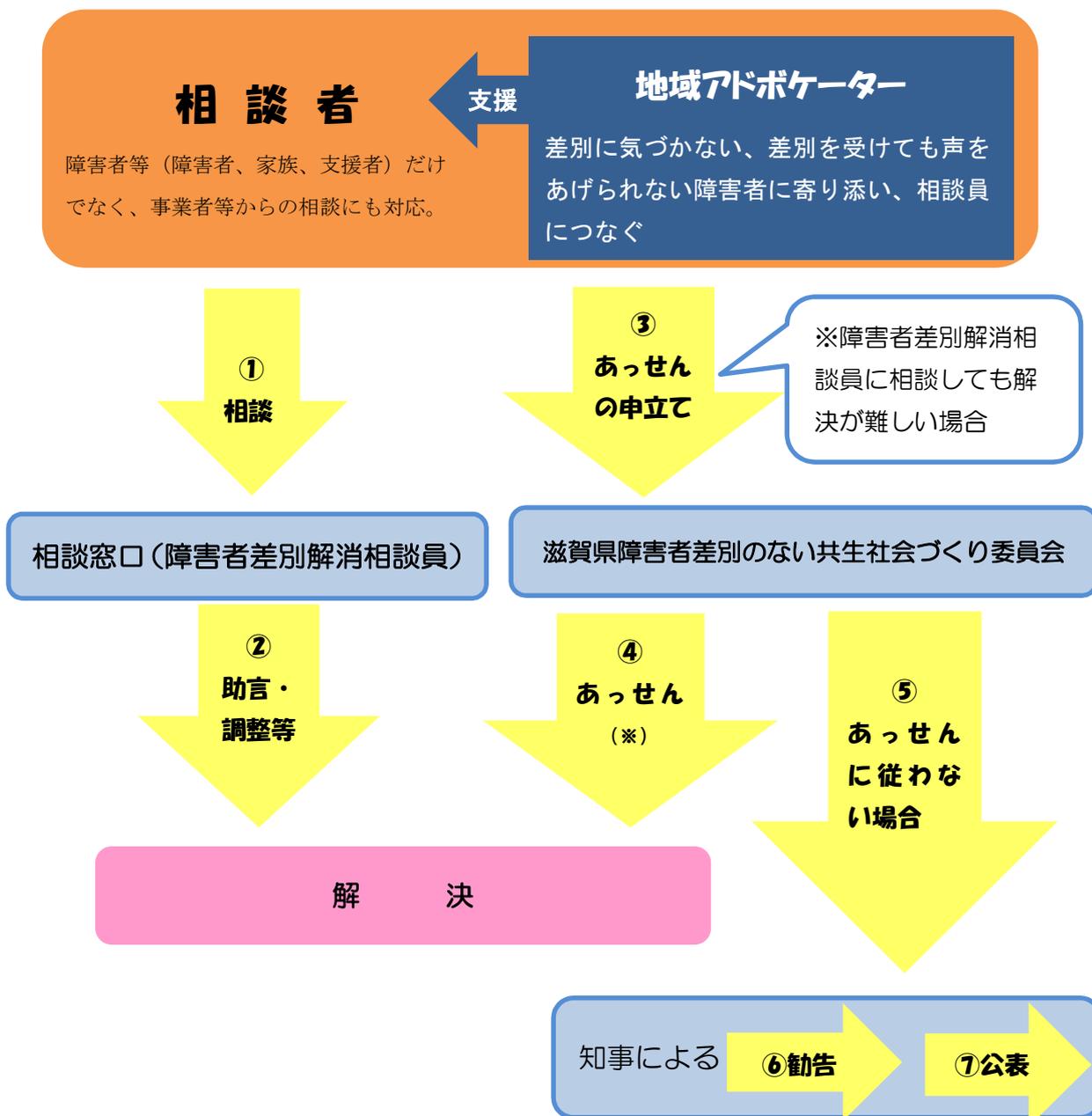
- ・窓口で聴覚障害のある人からの申出に応じて、手話や筆談で対応した。
- ・駅で視覚障害のある人からの申出に応じて券売機の操作を手伝った。
- ・申出に応じて資料にフリガナをつけたり、わかりやすい表現で説明した。  
※申出がなくとも事前的な対応を心掛けることも重要です
- ・「人の多い待合室は周囲が気になって落ち着かず、順番を待つのが難しい」との申し出に応じて、別のスペースを確保した。

### ③ その他

- ・不適切な行為に関すること
- ・不快・不満に関すること
- ・環境の整備に関すること
- ・意見・要望等
- ・問合せ
- ・その他

## (2)相談体制と助言・あっせんの仕組み

### 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。

### (3)障害者差別解消相談員

条例に基づき、差別を受けたり、合理的な配慮がなされなかったなどの相談に応じ、必要な助言や調査、調整などを行うため、差別解消に関する専門性をもって中立の立場で相談に応じる障害者差別解消相談員を滋賀県健康医療福祉部障害福祉課共生推進係に2名配置しています。（令和元年10月1日）障害者差別解消相談員は、障害福祉課共生推進係に設置した専用の電話やメールで相談を受け付け、事案の解決に努めています。

#### (4)地域アドボケーター(地域相談支援員)

地域アドボケーター(条例上の名称は「地域相談支援員」)は、自身で相談することが難しい障害者に寄り添い、相談内容を代弁することなどにより、障害者の権利を擁護し、障害者差別解消相談員につなぐ役割を担っていただける方25名に就任いただき、障害者差別解消相談員と連携しながら、事案の解決を図っています。

<地域アドボケーターの地域別人数> (令和2年4月1日時点)

圏 域 名	市 町	合 計
大津圏域	大津市	6人
湖南圏域	草津市 守山市 栗東市 野洲市	2人
甲賀圏域	甲賀市 湖南市	4人
東近江圏域	近江八幡市 東近江市 日野町 竜王町	3人
湖東圏域	彦根市 愛荘町 豊郷町 甲良町 多賀町	4人
湖北圏域	長浜市 米原市	4人
湖西圏域	高島市	2人
合 計		25人

## 2 相談実績

### (1)令和2年度(R2.4.1~R3.3.31)相談概要について

障害者差別解消相談員に寄せられた相談件数は、合計88件あり、うち84件について相談対応を終了しています。

	新規受付	前年度から 継続	次年度へ継続	終結
令和2年度(通年)	88	3	4	84
令和元年度(下期)	58		3	55

【参考：H30=44件、H29=46件、H28=43件 ※市町、県教委、県警含む全県の相談件数】

## 令和2年度 月別・相談件数および対応回数

■新規事案件数 計 88 件【令和元年度下期 新規事案件数 58件(年間 85 件)】

(別途、令和元年度からの継続件数 3件あり)

■男性 51件、女性 18件、不明 15件

■相談対応回数 計 275 回

### 令和2年度

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
新規事案件数 (※R元年度からの継続件数)		6件 (1件)	13件	10件	5件	7件	11件 (1件)	5件 (1件)	2件	5件	3件	6件	15件	88件
相談対応 状況	対応 回数	22回	65回	11回	12回	9回	23回	39回	7回	32回	7回	13回	35回	275回

(※)「対応件数」は、前月以前より引き続き相談対応をした件数を含む(相談1件あたりの対応回数の内訳)

※平均 3.02回/件

回数	1～5回	6～10回	11～15回	16～20回	21～25回	26～30回	31回以上
件数	76	7	0	4	0	1	0

### ア 相談内容の類計

#### ○類型の定義

類 型	定 義
①差別(不当な差別的取扱い)	障害を理由とする差別に該当するもの、または該当するおそれのあるもの(障害者差別解消法での「不当な差別的取扱い」に相当)。
②合理的配慮の不提供	合理的配慮の不提供に該当するもの、または該当するおそれのあるもの。
その他	
③不適切な行為	障害者差別解消法で言う①差別や②合理的配慮の不提供には該当しない(おそれも含む)が、差別的・不適切な行為があったと思われるもの
④不快・不満	差別的・不適切な行為があったことを確認できないが、相談者が差別的と捉え、不快・不満があったもの ただし、年金や給付金等他制度への不満・苦情を要因とするものは除く
⑤環境の整備	施設の構造の改善および設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に関するもの
⑥意見・要望等	年金や給付金等他制度への不満・苦情を要因とするものや、差別以外の相談、意見、要望に類するもの
⑦問合せ	法や条例、制度等の内容に関する問合せ
⑧その他	上記に分類できないもの

○令和2年度 類型別相談件数 ※分野は条例第2条に規定する分野(22頁参照)

類型 分野	①差別	②合理的配慮の 不提供	その他						合 計
			③不適切 な行為	④不快・ 不満	⑤環境の 整備	⑥意見・ 要望等	⑦問合せ	⑧その他	
ア 教育		1	1	1					3
イ 労働	1	3	3						7
ウ 商品・サー ビス	2	5		2					9
エ 福祉				1		1			2
オ 障害福祉				2					2
カ 医療			1	2			1		4
キ 建物・交通	1	1							2
ク 不動産									0
ケ 地域	2			1					3
コ 情報	1	4		1					6
サ 意思			1	2					3
シ その他	1	2	4	18		12	9	1	47
合 計	8	16	10	30	0	13	10	1	88件
			64						

イ 発生地の圏域別

圏域名	令和2年度件数	令和元年度件数	(参考)圏域人口 (R2.12)
大津圏域	20	12	342,789
湖南圏域	16	8	346,232
甲賀圏域	5	3	143,218
東近江圏域	12	1	226,952
湖東圏域	6	4	155,344
湖北圏域	17	6	151,367
湖西圏域	6	4	46,393
その他・不明	4	18	
県外	2	2	
合 計	88件	58件	1,412,295

ウ 相談者等の障害種別

障害種別	令和2年度件数	令和元年度件数
肢体不自由	15	19
視覚障害	13	4
聴覚障害	9	2
内部障害	0	2
知的障害	12	6
精神障害	33	17
発達障害	15	4
難病	2	0
その他・不明	9	11
合 計	108件	65件

※複数の障害種別に該当する場合があるため、合計は相談件数と一致していません。

※地域アドボケーターが当事者、支援者に該当する場合があるため、合計は相談件数と一致していません。

エ 相談者の属性

相談者	令和2年度件数	令和元年度件数
本人・当事者団体	35	31
家族	12	2
地域アドボケーター	17	11
支援者	2	2
関係者	7	4
事業者	5	3
市町行政	15	5
その他	0	0
合 計	93件	58件

(2)相談件数等のクロス表

ア 令和2年度 障害種別と相談者

	本人等	家族	アドボケーター	支援者	事業者	市町行政	関係者	総計
肢体不自由	2	2	6	0	1	3	1	15
視覚障害	9	0	3	1	0	0	0	13
聴覚障害	2	1	0	0	0	6	0	9
内部障害	0	0	0	0	0	0	0	0
知的障害	1	5	3	0	1	1	1	12
精神障害	18	3	6	0	2	0	4	33
発達障害	3	4	2	0	3	2	1	15
難病等	0	0	1	0	0	1	0	2
不明・その他	3	1	0	0	1	4	0	9
合 計	38	16	21	2	7	17	7	108

イ 令和2年度 相談分野と障害種別

	肢体不自由	視覚障害	聴覚障害	内部障害	知的障害	精神障害	発達障害	難病等	不明・その他	総計
ア 教育					1		2		1	4
イ 労働			1		1	5	3	1		11
ウ 商品	3	3			1	2	1	1		11
エ 福祉	2									2
オ 障害福祉						1			1	2
カ 医療						4	1			5
キ 建物	2									2
ク 不動産										
ケ 地域	1		1		1	1			1	5
コ 情報		1	5							6
カ 意思	1					2				3
シ その他	6	9	2		8	18	8		6	57
合計	15	13	9		12	33	15	2	9	108

(3)相談事例

ここでは、令和2年度に障害者差別解消相談員(以下、県相談員という)に寄せられた相談に対応した結果、さらに障害者差別事例検討会議において助言・検証を行った事例等について紹介します。なお、事例の取扱いにあたっては、個人情報取扱事務の適正な執行を図る観点から、実際の事案を踏まえつつ、内容を一部変更するなどとしています。

**【事例1】盲導犬の入店拒否について(商品・サービス分野)**

**【相談の内容】**

コンビニエンスストアに盲導犬ユーザー、盲導犬、ガイドヘルパーで訪れたところ、店員(オーナー)に「犬はダメです。人が一緒なら盲導犬を連れて入る必要はないはず。」と言われた。盲導犬の説明をしたが、理解してもらえなかった。諦めて、別のコンビニで買い物を済ませた。

**【対応概要】**

障害福祉課職員より当該店舗、本社へ連絡し、身体障害者補助犬法に反することを説明。本社は HP で受入方針を示しているが、方針が行き届いていなかったため周知を徹底する旨を説明された。

**【分類】不当な差別的取扱い(身体障害者補助犬法に抵触)**

身体障害者補助犬(以下、「補助犬」という。)を同伴した障害者の入店等については、身体障害者補助犬法(以下、「補助犬法」という。)において「拒んではならない」と規定されており、県としても、食品営業許可の更新のため健康福祉事務所を訪れる飲食関係事業者に啓発を行うなど入店拒否の解消に向けて様々

な取組を行っています。

こうした取組にも関わらず、上記事例のほかにも、聴導犬を伴って県内の観光地を訪れた聴覚障害者が、複数の店舗から入店を拒否される事案が発生しており、いまだ入店拒否が後を絶ちません。

補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬)は、目や耳、手足に障害のある方をサポートする大切なパートナーであり、補助犬法に基づき必要な訓練を受け、社会のマナーを守ることができるほか、ユーザーは、補助犬の衛生・行動管理をしっかり行っており、飲食店への同伴も、食品衛生法施行規則上問題ありません。

今後も引き続き、入店拒否事案の再発防止のため、関係団体等に対し、補助犬法の趣旨の周知啓発等の取組を行っていきます。

### 【事例2】路線バスの乗車拒否について(建物・公共交通機関分野)

#### 【相談の内容】

車椅子を利用している。市内のバス停から乗車予定であったが、2本連続で断られた。

#### 【対応概要】

バス事業者に事実の確認を行った。乗車予定のバスはノンステップ式でなかったため乗車できなかったものであるが、スロープがないことを丁寧に説明できていなかったと思われるため、社内教育の徹底を申し入れた。

#### 【分類】不当な差別的取扱い

バス協会を通じて、バス運営会社に確認したところ、乗車予定の時間に連続でツーステップ式でスロープがないタイプが運行していたもので、運行時間の制約もあり丁寧な説明ができていなかった可能性が高いとのことでした。

障害者差別解消相談員からは、時刻表に車いす乗車可能等の表示があればわかりやすいのではないかと、事前に連絡すれば可能な限りノンステップバスの運行をされる取扱いについての周知が不足しているのではないかとアドバイスを行いました。

### 【事例3】

#### 時間貸駐車場の障害者用スペースのロック板(地域活動分野)

#### 【相談の内容】

A 銀行 B 店の駐車場は時間貸駐車場となっているが、障害者用スペースでの自動車乗降の際、自動のロック板が邪魔になり使いにくい。B 店へ直接意見を伝え改善してもらった(撤去)が、他店でも同じようなことが想定できる。

#### 【対応概要】

駐車場の運営会社と協議

#### 【分類】合理的配慮

合理的配慮の好事例を他店でも広げていただくため、駐車場の運営会社と協議しました。今回は銀行側が費用を負担し撤去されましたが、費用負担の面等もあり他の駐車場に展開することは難しいとのことでした。

運営会社では、時間貸駐車場を新たに整備する際には、障害者用スペースにロック板を付けないように進められています。

## ○障害者差別解消相談事例検討会議について

令和2年度に受け付けた相談事例について3人のアドバイザーからそれぞれの専門的見地に立った助言をいただきました。

自治会内の精神障害や知的障害者対象のグループホーム(GH)建設に対して、問題発生時きちんと対応してもらえるか不安で建設に反対である。県の認可もすべきではないという相談(地域活動分野)

### 【相談の内容】

住宅街に精神障害・知的障害対象のGHが設置予定であり、地域住民として不安に思っている。利用する障害者が問題を起こしたとき、きちんと対応してもらえるのか。説明不足の事業所が、GHを運営できるのか信用できない。このような状況下でも県の指定は認可されるのか。

### 【対応概要】

自治会住民に対し、地元市町とともに県として県条例に基づく、障害を理由とする差別の禁止や共生のまちづくりについて啓発を実施した。また、事業者には、住民の様々な不安に対して、事業者が誠実に丁寧な回答をされるよう促した。

### 【論点】

地域住民と事業者の対立に関して、障害を理由とする差別と取り扱えるか。また、差別解消法の附帯決議では、GHなど障害者関連施設の認可等に際して住民の同意を求めないことを徹底するとあるが、障害者の地域生活移行・確保に関して、行政はどのように介入をすべきか。

### 【分類】不当な差別的取り扱い

## <住民側および市町行政の対応に関するアドバイザーの意見>

- 事業者と住民の調整が行政の業務の範疇ではないのは確かだが、解決に向けて動かなくていいというわけではない。障害者差別解消法には不当な差別禁止の周知や社会的障壁の除去の実施について規定されている。個別の調整が入るかどうかは議論があるが、地域住民の反対については、こうした問題が起きないように取り組むのが行政の責務である。
- 精神障害に過剰反応する住民もいるが、制度上、開設に住民の同意は必要ない。こうした問題では、特定の方が反対して、周りも流され全部白紙になるということが多い。
- 行政は、自覚と責任をもって臨んでほしい。ただ地域住民の「総論賛成・各論反対」という構図はこの事例、地域だけでなく、社会全体の状況に対しどう啓発していくか、これは条例を進める上の課題ではないか。

## <事業者側の対応に関するアドバイザーの意見>

- 事業者が誠実に対応する姿勢を見せれば、印象や流れは変わりうる。
- 不用意な状態での展開は、こういう問題に発展してしまう。精神障害者を支援しているなら、事業者も自覚が必要であろう。
- 反対運動のとき事業者は説明会等で弁護士を活用しないのか。のぼりなど、法的に問題があれば裁判に持ち込むこともできる。当然司法の場となると対立は深まりがちだが、「対話はする」という姿勢を出せばよいのではないか。

## 発達障害者(LD)の運転免許取得にかかる筆記試験への配慮について(商品・サービス分野)

### 【相談の内容】

発達障害者が運転免許の取得にあたり、筆記試験の問題を読み飛ばすことにより適切な回答ができない。問題の読み上げを依頼したが、断られた。

### 【対応概要】

本件の所管である県警運転免許課に確認したところ、警察庁から道路交通法施行規則により読み上げによる試験を行うことは不可と回答があった。(自動車運転中は道路標識を目で認識して道路交通法を守ることを求めており、安全性を担保する意味でも試験問題を読んで回答するという趣旨が含まれているため。)ただし、マーク式回答が難しい場合について、回答方法を工夫するなど障害の特性に応じた個別に配慮している。(県公安委員会の判断による。)

その後、県発達支援センターの支援により、筆記試験の配慮事項として文字に定規を当てること、(アナログ時計が読めないことへの配慮として)デジタル時計の設置および静かな試験環境を提案したところ、協力を得られることとなり、結果、その後の挑戦で運転免許が取得できた。

### 【分類】合理的配慮の提供

## <県警公安委員会・運転免許センター等事業者側の対応に関するアドバイザーの意見>

- 内閣府の基本方針では、合理的配慮は、
  - ①行政機関等及び事業者の事務・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
  - ②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
  - ③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と記載されており、この3点が合理性を考える要件である。
- 栃木県で軽度知的発達障害者をサポートして運転免許とフォークリフト免許を取得している「つばさプラン」という好事例がある。つばさプランでは、教習から試験までどのようにしているのか情報を収集してはどうか。

## <障害者差別解消相談員の対応等に関するアドバイザーの意見>

- 他府県の事例を収集し、滋賀県でもつばさプランをサポートしてくれる教習所を増やしていくのも方法である。

## 事業所における合理的配慮の不提供について(労働・雇用分野)

### 【相談の内容】

難病による聴覚障害があり、窓口業務で来客の応答が聞き取りにくいとため、配置転換など業務への配慮を求めているが、聞き入れてもらえないという相談。

### 【対応概要】

労働局と協議を行い、現職場へ障害を理由とする配慮を求めていくことを勧める。相談者が名前を公表されることで不利な扱いを受けることを危惧しているため、労働局への相談ができていない状況。

### 【分類】合理的配慮の不提供

## <障害者差別解消相談員の対応等に関するアドバイザーの意見>

- 本人は介入による冷遇を心配しているが、労働法制に関わることで申し立てすれば、労働局は権限があるので、あっせんも含めて動いてくれるはず。

- 規模 10 人程度の事業所でどこまでの合理的配慮が可能か。必須業務が可能なら成立するが、どの業務も成立しないとき、代替するものを内部だけの仕組みでやるのか。また補聴器で改善するのか。双方が意見を出し合う建設的対話という方法もある。
- 難病による中途障害なので変化による戸惑いがあるのだろう。本人のサポートが必要かもしれない。本人がどう配慮を求めるかという働き方像は示してほしい。あればその後のやり取りがしやすい。
- ピアサポーターを通じてみてはどうか。労働局を通すなら、本人の主訴の整理や申立て時の説明は県がサポートをする必要がある。

#### (4)相談活動のまとめ

令和2年度は、条例施行2年目となり、相談対応については、より実践的な対応を行うよう努めました。相談の趣旨を傾聴するだけではなく、一歩進んで、相談内容の事実確認や調査を実施、調整すべき相手との協議の場面などを設定しました。

アドバイザーの助言を踏まえ、具体的な動きにつなげ、個別支援から各業界や県全体への啓発につながるような活動を実施しました。

##### ア 相談体制・対応

相談窓口には、様々な障害特性や背景を持つ方から、幅広い分野や場面にかかわる相談が寄せられており、2名の相談員を中心に対応を行っています。相談員は、相談者の思いを受け止め、それぞれの相談の内容に応じた調整活動や適切な情報提供・助言を、状況に応じて丁寧に行うことを基本姿勢として相談対応にあたっています。

##### イ 相談対応能力の向上に向けた取組

障害者差別解消相談員には、様々な相談に適切に対応するため高い専門性が求められており、研修や日々の相談活動の検証を定期的に行い、相談対応能力を向上していくこととしています。

その一つとして、近隣府県で条例を整備している府県の相談員や担当者による合同研修会・意見交換会に参加しています。

##### ウ 事業者への具体的提案等

事業者との調整活動の中では、単に条例や障害者差別解消法の趣旨を周知するだけでなく、事業者に対して相談者が直面しているバリアを取り除くための具体的な提案を行うことや、障害のある人がより社会参加しやすくなるような環境整備を、事業者にはたらきかけたりすることが重要となります。こうした観点からも、蓄積された相談事例をしっかりと分析し、具体的な対応の提案や、好事例を広めていくように努めていきます。

##### エ 県内関係機関等との調整

条例の相談窓口には、様々な分野・場面の相談が寄せられており、必要に応じて市町や県内の関係機関等と連携して対応する必要があります。相談者の中には、つらい気持ちを抱えながらも勇気を出して当窓口にご相談に来られる方もおられます。相談者の気持ちに寄り添いながら、抱えておられる問題の所在を明確にし、関係機関と情報共有・連携して問題の解決のための調整を行い、場合によっては適切な窓口にて丁寧に引継ぎを行うこととしています。

#### オ 近隣府県との連携

条例では、県内で起こった事案を相談対象としていますが、県外で起こった事案についても相談がありました。基本的には、相談者の了解を得て該当府県の相談窓口へ情報提供し、対応を依頼することとしていますが、府県ごとに相談体制が異なる場合もあります。近隣府県との意見交換会等を通じて、一層の連携強化を図るよう努めていきます。

## 3 その他の活動状況

---

### (1) 滋賀県障害者差別のない共生社会づくり委員会の開催

#### ○委員会の役割

条例第15条に基づき、関係団体等との情報共有や共生社会の実現に向けた取組を県全体で推進するために開催。障害者差別解消法第17条に規定する「障害者差別解消支援地域協議会」としての機能も兼ねています。

#### ○令和2年度開催結果

第1回 令和2年6月 コロナ感染症対応にて、書面開催

- ・令和元年度取組状況等(報告書)について
- ・滋賀県障害者プランについて

第2回 令和2年9月14日(月)に委員会を開催し、以下の内容について審議を行いました。

- ・令和元年度滋賀県障害者差別のない共生づくり条例に基づく取組状況報告
- ・令和2年度の差別解消の取組について
- ・次期滋賀県障害者プランの骨子案について

第3回 令和3年3月23日(火)に委員会を開催し、以下の内容について審議を行いました。

- ・令和2年度共生社会づくり条例取組状況等について
- ・令和3年度共生づくり条例の取組等について

### (2) 地域アドボケーター研修会の開催

地域アドボケーターとしてのスキルアップを図るとともに相互の連携を深めるため開催しました。

#### ○令和2年度開催結果

令和2年11月9日(月)に市町担当者合同研修会として以下の内容で開催しました。

- ・障害者の権利擁護と相談対応について

講師：清水明彦氏（西宮市社会福祉協議会常務理事）

- ・地域アドボケーターとしての活動報告

報告者：中川 祐希 氏(大津地域代表)

桐高 とよみ氏(甲賀地域代表)

佐野 武和 氏(湖北地域代表)

### (3) 地域アドボケーター、市町担当者情報交換会の開催

障害者差別の多くは地域や日常生活において生じるものであり、障害者差別解消相談員と地域アドボケーターだけで解消を図ることは困難であり、市町や関係機関とも情報を共有し、共に解決していくことが肝要です。そこで、福祉圏域ごとの情報交換会を行い、今後の連携のあり方、相談員の資質向上などについて考える機会とすることを目的に開催しました。

#### ○令和2年度開催結果等

7月～8月に全7圏域で開催しました。

※各圏域での参加者は、①各市町の障害者差別解消業務担当者、②各圏域の地域アドボケーター、③各圏域健康福祉事務所の担当者、④県障害福祉課担当者および障害者差別解消相談員でした。

#### ○主な意見(アドボケーターの活動についての課題や要望について)

- ・アドボケーターの活動として、待ちの姿勢でいいのか。アドボケーターのことを知ってもらっていけば出向いての活動ができる。
- ・視覚障害者の方が新型コロナのことで困っている。視覚障害者は手で触って確認しながら行動するが、あまり触ることができず活動を自粛している話を聞いた。
- ・発達障害者に対する差別は見えにくく、コミュニケーションの差別のため言語化しにくい。学校現場では少し理解されるが、社会に出ると理解されない。
- ・スポーツに関する大会について精神や発達障害の方の機会がない。
- ・今は、相談を受ける待ちの姿勢であるが、障害者に対して差別に関する困ったことはないかなどのアンケートをもって聞き取り等の活動ができればよい。
- ・ひきこもりなど難しい相談がある。どこまで対応するのか、静かに見守りだけという意見もある。
- ・障害を知られたくないなど事を大きくしてほしくない相談がある。県等への報告に了解が取れないことが多い。
- ・知的障害者の意思決定支援で感じるが、本人は差別に気付かないことや受け入れてしまっていることが多い。
- ・差別相談について気づきの勉強のためにも情報共有していただけるとありがたい。
- ・周知が大事であると感じた。周知することで障害者差別について声にしてもらえるかもしれない。障害者だけでなく自治会の方にも周知できないか考えたい。
- ・啓発として、民生委員の方や企業訪問(200社)を実施した。

#### 【意見に対する対応】

- ・アウトリーチ型で差別に関する困りごとを掘り起こしていただければと考えるが、アドボケーターがボランティアの位置づけでは難しい面もあり、今後も一緒に考えていく。
- ・精神障害が新型コロナウイルス感染症に感染した場合の対応として、県内3か所の病院で受け入れていただけるよう調整した。
- ・差別解消に関するマニュアルがないので、日本弁護士会の差別解消対応マニュアルを参考にしている。県として、条例に対応したフロー図の作成を検討する。

#### (4) 地域アドボケーター個別ヒアリング

##### ○趣旨

7圏域での情報交換会での意見から、条例に定義される「障害を理由とする差別」や「合理的配慮の不提供」については、まだまだ相談につながっていない事案やアドボケーターの周知不足等の課題があるものと認識したところです。

そこで、各地域アドボケーターに個別ヒアリングを実施し、県障害者差別解消相談員との関係性の構築やそれぞれの役割の再確認を行い、現在の活動状況についての課題等についての意見を聴取する個別ヒアリングを行いました。

##### ○実施結果(抜粋)

活動する上での障害要因等(費用面、通常業務や地域活動との棲み分け)
<ul style="list-style-type: none"><li>・地域アドボケーター知名度の低さ。地域アドボケーターの存在を周知して欲しい。</li><li>・他の団体とのつながりがなく、相談をどこへ持っていったいいのかわからない。関係機関がよくわからない。</li><li>・今年度はコロナ自粛で、直接ピアサポートすることができない。</li><li>・法律でも制度でも新しくできて浸透するには時間がかかる。県条例もアドボケーターや障害者のことも知らない人が多い。</li><li>・県から委託されたアドボケーターであることを名乗ると、相談相手が安心される。</li></ul>
今後の活動(地域アドボケーター間の情報交換、事例の共有)
<ul style="list-style-type: none"><li>・市の依頼で小学生や中学生に対して啓発活動をしている。</li><li>・条例や店の方針など調査票を作成し、企業や一般市民対象にアンケートを実施したい。</li><li>・県の出前講座にも出席したい。アドボケーターとして活動できる。もっと、活動の場を作ってほしい。</li><li>・相談員が、サロンや作業所へ出向く方法が良いのでは。個別訪問もやってみたい。</li></ul>
活動する上で必要な研修や情報
<ul style="list-style-type: none"><li>・他のアドボケーターが活動している事例を聞きたい。どのように対応され、どのように効果があったのか経過を含めて知りたい。意見交換をして、つながっているという意識を持てるといいと思う。</li><li>・他の障害のある方の差別事象や合理的配慮について知りたい。自分の思い込みもあるので、どんなことに困っておられるのか知りたい。相談会でもよい。</li><li>・発達障害や精神障害の差別や合理的配慮についても講演会を聞きたい。</li></ul>
その他
<ul style="list-style-type: none"><li>・地域アドボケーターを担うのは、当事者の方やそのご家族、または民生委員の方などより障害者の方や地域に近い方が望ましいのではないかと。</li><li>・障害当事者の方は、これが差別であるとか合理的配慮をしてもらえないということを知らない。悩んだり諦めている。啓発が必要。</li><li>・地域アドボケーターの人数が少ないと感じる。各市町に複数のアドボケーターがいる方が、アドボケーター同士で相談しながら活動でき、より障害者の方からの相談をキャッチしやすいのではないかと。</li><li>・行政などどこにも言わないで欲しいと言われる相談はどのようにすればよいか迷う。</li><li>・条例の意味を理解されていないので、具体的に知ってもらう必要がある。特に、民生委員は各地域で活動しているので知ってもらう必要がある。</li><li>・心の合理的配慮を企業へ啓発する必要がある。</li></ul>

## (5)普及・啓発活動

この条例は障害者差別を解消し、共生社会の実現を目指すものであるため、県民・事業者の方々に広く周知を図り、条例の内容や障害に関する理解を深めていただくことが重要と考えています。

このため、条例や障害者差別解消法についての研修や説明会の実施、条例の内容を分かりやすく解説したパンフレットの配付、各種媒体を用いた広報、各種イベント等における重点的な広報活動、周知、条例のガイドライン等により周知・啓発を図っています。

### ア 条例フォーラム等の実施

条例や障害者差別解消法について、県民、企業、市町、関係団体等を対象としたフォーラムを開催し、条例や法の趣旨の周知・啓発を図っています。

○ 12月 6日(日) 彦根ビバシティホール 128人参加

「劇団まちプロ一座による演劇」秋の風は二度吹く

「基調講演」 障害者差別解消法を学び、考える 講師:野澤 和弘氏(植草学園大学副学長)

### イ 出前講座(研修・説明会実績)

条例の内容や障害理解を深めるため、企業・学校・自治会などの研修会等に相手方のリクエストに応じて、専門家や障害当事者を講師として派遣するなど、啓発を行いました。

区分	回数	主な開催先等	参加人数
県の関係機関	7	人権センター職員、警察職員	88
県民	2	みずのわまちづくり集会、差別のない大津を目指す会	90
教育機関	7	伊香高校、守山北高校、北大津高校等	386
事業者	8	湖北土地改良区 高島市医師会、杉山寮等	1,119
関係団体	17	高島市民生委員会、東近江市自立支援協議会等	1,471
市民	1	長浜市人権研修	48
その他	2	JDD研修会等	163
合計	44回		3,365人

### ウ 合理的配慮の助成事業

障害を理由とする差別の解消を推進するため、事業者や地域の団体が障害のある人に必要な合理的配慮を提供するために要する費用の一部を助成しました。

種別	内容	令和2年度実績	
コミュニケーションツールの作成	点字メニュー、チラシの音訳、コミュニケーションボードなど(上限額3万円)	0件	
物品の購入	筆談ボード、折りたたみ式スロープ、高さ可動式テーブルなど(上限額5万円)	2件	筆談ボード 可動式テーブル
工事の施行	簡易スロープや手すり、多機能トイレなどの工事の施工にかかる費用 (上限額 10 万円)	6件	店舗入口のフラット化、自動扉、階段手すり、落下防止柵、多機能トイレの設置
合計		8件	

## 「滋賀県合理的配慮の提供に係る助成事業の利用状況等調査結果」

### ■目的・対象

令和元年度「合理的配慮の提供に係る助成事業」を利用し、筆談ボードや簡易スロープ等を設置した事業者に、その利用状況等について確認するもの。(R2.10.30～R2.11.20 に実施 回答 154 件 回答率 84.6%)

### ■結果

#### ・合理的配慮の物品の利用状況

	筆談ボード	その他	合計
1 利用されたことがある	94	4	98(63.6%)
2 利用されたことがない	54	2	56(36.4%)
合計	148 件	6 件	154 件(100%)

#### ○利用されたときの工夫、配慮した点等

- ・「筆談対応します」というシールを貼り付けている。
- ・あらかじめ伝えたい事項や質問を記入し、やり取りがスムーズにできるようにしている。
- ・高齢の患者が多く、聴覚障害がなくても体調のすぐれない患者へのコミュニケーションツールとしても使用している。
- ・簡単な手話や口話に加え、難しい表現にはボードが大変便利だった。
- ・紙とペンで対応していた時よりコミュニケーションがスムーズになった。
- ・障害の程度や内容によってできるだけ対応しているが、見てもわからない障害への対応は難しい。
- ・障害者の方が、質問したいときに記入できるので喜ばれた。

#### ○利用していない具体的な理由等

- ・障害のある方、ボードを必要とする人がおひとりで来店されていない。
- ・文字の色が見づらい、筆談に時間がかかるため積極的に使うのをためらった。

#### ・合理的配慮の物品等を設置した効果等

	筆談ボード	その他	合計
1 合理的配慮の提供(コミュニケーション等)の機会が増えた	49	2	51(38.3%)
2 障害のある方の利用が増えた	2	1	3(2.3%)
3 あまり変化がない	71	2	73(54.9%)
4 その他	5	1	6(4.5%)
回答件数	127 件	6 件	133 件(100%)

#### ・合理的配慮の提供を進める上で、必要と思われる取組や県への要望等(抜粋)

- ・患者さんが利用されるタクシー会社の対応が気になる。啓発が必要ではないか。
- ・よくある主訴や質問、部位などイラストと文字を組み合わせたテンプレートがあるとよい。
- ・ボードのような低コストで意識改善できるような提案を県に進めてほしい。
- ・中小規模の事業所のちょっとした取り組み事例をHP等でPRし広めてほしい。
- ・障害ごとに注意すべき点、困難に思われること等を医療従事者向けに情報提供や講義等を開催してほしい。他の事業者がどんな工夫をしているのかも参考にしたい。

## 4 課題に対する今後の取組

---

### (1) 事業者・県民への普及・啓発等について

#### ア 相談体制等について

条例に基づき相談体制が整備され、2年目に入り、地域アドボケーターや障害者差別解消相談員が受け付けた新規相談件数は計88件でした。

地域アドボケーターの個別ヒアリングにもあったように、障害当事者やその周辺の方々からの相談は件数としてはまだまだ少ない状況です。

特に、令和2年度は、コロナ禍における感染拡大防止の観点から、極力人との接触を避けることなど、相談の環境も大きく変化しました。障害者差別解消相談員への相談は、電話によるものが多くを占めていますが、そのほかのリモートなどにも対応していく必要があります。

引き続き、相談窓口の周知を行うとともに、相談を拾い上げていくアウトリーチの方法について考えていきたいと思えます。

#### イ 事業者・県民へのはたらきかけ

相談を受け、差別をしたとされる側に不適切な対応があったと認められる場合には、原則としてその当事者や事業者に対し、速やかに事実確認を行うこととしています。

令和2年度は、民間事業者の中でも、障害のある方が日常的に利用される場所での不適切な対応に係る相談も多く寄せられています。

これは、障害のある方の差別や合理的配慮にかかる意識が向上したことも一因ですが、条例で合理的配慮の提供が義務づけられている民間事業者への啓発の必要性が浮き彫りになったものであり、改めて、出前講座等を通じた民間事業者への周知啓発に力を入れていきたいと考えています。

### (2) 関係機関等とのネットワーク構築・連携強化について

#### ア 地域アドボケーターの機能強化

地域アドボケーターは、滋賀県独自の取組であり、条例の実効性を担保する核となる存在です。令和2年度は、コロナ感染症の影響で活動が制限され、活動のしにくさがありました。

引き続き、地域アドボケーターの周知に努め、地域アドボケーター同士の定期的な情報交換会や差別事例の検討など、課題の共有をしながらスキルの向上に努め障害者差別の解消につなげていきます。

#### イ 市町、関係機関等との連携強化

障害者差別解消法に基づき、県内の各市町においても相談窓口が設置されており、主に既存の機関（ほとんどは障害福祉担当課）で対応がなされているところです。

障害者差別や合理的配慮の不提供が、障害のある方の身近な生活圏域で発生していることを考えると、県の相談窓口と市町との連携は必要不可欠であると考えています。

県に様々な寄せられる相談事例を、広く公開し、市町や関係機関と共有することで、県全体への波及効果や改善の道しるべとなることから、様々な機会を通じて連携を深めていきたいと考えています。

### (3)最後に

平成28年4月に施行された障害者差別解消法(以下「法」という。)は、障害者への差別を解消していくための努力を、社会全体で積み重ねていくことを理念として掲げ、行政機関や民間事業者に対し、障害のある方への「不当な差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」を求めました。

本県では令和元年10月に「滋賀県障害者差別のない共生社会づくり条例」を全面施行し、法を上回る義務付けを行っています。

令和3年5月には障害者差別解消法が改正され、公布日から3年以内に施行されることになっていますが、このことにより、法律では「努力義務」とされてきた民間事業者の合理的配慮の提供が本県条例と同じく義務となります。

法の施行から5年が経過していますが、いまだ「障害を理由とした差別」に直面している障害のある方は少なくありません。

「差別」は人の生活を脅かし、尊厳や人権を傷つける、決して許されない行為ですが、障害に対する理解不足などから、無意識のうちに差別的な対応をしてしまうケースも多くみられます。また、入り組んだ背景を持ち、簡単には「解消」しない場合もあります。

それだけに、障害者差別の解消に「特効薬」はなく、理解不足や入り組んだ問題を解決していくためには、もどかしくとも、一人ひとりが正しい知識を身に付け、できることを積み上げていくしかないのではないかと考えます。

そのためにも県民一人ひとりが、条例に定義している「障害の社会モデル」の考え方を理解し、社会のあり方を変えようと努力し続けること、そして、障害について自分の事として捉えることが重要であると考えます。

今後も、障害者差別の解消を推進し、障害のある人もない人もともに支え合う共生社会が実現されるよう、市町や関係機関、事業者等との連携を深めながら、工夫した取組を行っていきます。

## 参考資料 条例第2条の定義における差別の分野別規定

類 型	定 義
ア 教育	<p>教育を行う場合において、次に掲げる取扱いをすること。</p> <p>(ア)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。</p> <p>(イ)障害者およびその保護者(学校教育法(昭和22年法律第26号)第16条に規定する保護者をいう。)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(同法第1条に規定する小学校、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。</p>
イ 労働・雇用	<p>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。</p> <p>(ア)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。</p> <p>(イ)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。</p>
ウ 商品の販売またはサービスの提供分野	<p>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。</p>
エ 福祉分野	<p>社会福祉法(昭和26年法律第45号)第2条第1項に規定する社会福祉事業に係る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。</p>
オ 障害福祉分野	<p>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)第5条第1項に規定する障害福祉サービスを提供する場合において、意に反して同項に規定する施設もしくは同条第11項に規定する障害者支援施設に入所させようとし、または同条第17項に規定する共同生活援助を行う住居に入居させようとする事。</p>
カ 医療分野	<p>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。</p> <p>(ア)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。</p> <p>(イ)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。</p>
キ 建物・公共交通分野	<p>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。</p>
ク 不動産取引分野	<p>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。</p>
ケ 地域活動分野	<p>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。</p>
コ 情報の提供分野	<p>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。</p>
サ 意思表示の受領分野	<p>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。</p>
シ その他	<p>アからサまでに掲げるもののほか、不利益な取扱いをすること。</p>

## 滋賀県障害者差別のない共生社会づくり委員会委員

(任期:令和元年10月11日~令和3年10月10日)(50音順・敬称略)※R2.3.31時点

構成機関等	役職	氏名
滋賀県特別支援教育研究会	会長	井上 照美
滋賀県市長会	栗東市福祉部長 兼福祉事務所長	宇野 茂樹
(特非)滋賀県精神障害者家族会連合会	副理事長	小山 万亀子
(公社)滋賀県手をつなぐ育成会	理事長	崎山 美智子
滋賀県障害者自立支援協議会	彩社会福祉士事務所代表	坂本 彩
滋賀県商工会議所連合会	びわこ花街道代表取締役	佐藤 祐子
(特非)滋賀県社会就労事業振興センター	理事長兼センター長	城 貴志
滋賀県精神保健福祉士会	障害者相談・生活支援センター やすらぎ	杉山 更紗
滋賀県中小企業家同友会	理事・ユニバーサル委員長	田井 勝実
滋賀弁護士会	弁護士	竹下 育男
(社福)滋賀県社会福祉協議会	副課長	谷 佳代
龍谷大学	准教授	樽井 康彦
(公財)滋賀県身体障害者福祉協会	会長	中村 裕次
滋賀県精神科診療所協会	副会長	檜林 理一郎
滋賀県医師会	理事	堀出 直樹
(社福)滋賀県聴覚障害者福祉協会	湖北みみの里所長	松本 正志
長浜米原障がい者自立支援協議会	権利擁護部会部会長	美濃部 裕道
(特非)滋賀県難病連絡協議会	副理事長	山根 寿美子
(社福)滋賀県視覚障害者福祉協会	副会長	山野 勝美
(特非)JDDnet 滋賀	理事長	脇阪 恭明

## 地域アドボケーター名簿

(任期:令和元年10月1日～令和3年9月31日)(敬称略)※R3.3.31時点

圏 域	所属または居住市町	氏 名
大津地域	滋賀県大人の発達障害者の会 niwaniwa	佐藤 信吾
	大津市障害児者と支える人の会	菅原 美代子
	ピアサポートWISH	福山 勝広
	脳外傷友の会	森岡 治美
	大津市ろうあ福祉協会	山口 健二
	障害者差別のないおおつをめざす会	中川 佑希
湖南地域	守山・栗東障害者相談支援センターみらいく	太田 珠美
	医療法人周行会地域生活支援センター風	節木 哲也
甲賀地域	甲賀・湖南成年後見センターぱんじー	桐高 とよみ
	甲賀市	橋本 善信
	さわらび福祉会	金子 秀明
	湖南市	小野 和雄
東近江地域	近江八幡市	喜多川 みどり
	東近江市	夏原 稔
	竜王町	澤井 きよ
湖東地域	(特非)障害者自立支援センター葦の舟	片岡 博
	彦根市	岸田 清次
	彦根市	川並 正幸
	多賀町	柴田 勝義
湖北地域	長浜市身体障害者相談員	酒井 なつ
	(社福)ぽてとファーム事業団	佐野 武和
	米原市聴覚障害者協会	田邊 理恵子
	長浜市手をつなぐ育成会	高田 峰子
高島地域	高島市	松本 良平
	高島市	谷口 まゆみ