

障がいを理由とする差別を解消するための

職員対応要領

令和7年 改訂（案）

長野県

共に生きる長野県

長野県では、令和4年（2022年）に「障がいのある人もない人も共に生きる長野県づくり条例」（以下「条例」という。）を施行しました。目指しているのは、障がい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、支え合い、活かし合う社会の実現です。

令和6年（2024年）には「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下「法」という。）の改正法が施行されました。

条例及び法の規定により、私たちが職務を行うときには、障がいのある人からの申出に基づいて合理的配慮を提供し、障がいを理由とした不当な差別的取扱いをしてはいけません。

この要領は、長野県職員（以下、「職員」という。）が県の実施する事務又は事業等（以下、「事業等」という。）において適切に対応するための基本的事項を法第10条第1項の規定により定めるものです。

本要領の対象職員：知事部局、企業局、議会事務局、教育委員会事務局（教育機関を含む）、
監査委員事務局、人事委員会事務局及び労働委員会事務局に属する職員とする。

※「障がい者の採用・活躍の場の拡大等」については本要領の対象ではありません。

障がいのある人とは

障害者手帳の所持にかかわらず、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がい及び高次脳機能障害を含む。）、難病に起因する障がい、その他の心身の機能の障がい（以下「障がい」という。）のある人であって、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人を指します。

障がいのあることに加えて、女性であること、子どもであることなど、その他の要因が複合し特に困難な状況に置かれる場合には、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。

（例）イベント・会議などの開催時には、性別の異なる職員を配置することで申出がしやすい環境を整える（トイレ、授乳の他、誘導などで身体的な接触を伴う配慮を提供することが想定される場合など）

社会的障壁とは

障がいの有無にかかわらず、私たちは置かれた環境によって様々な制約を受けますが、合理的な配慮があればその制約は解消されます。

しかしながら、障がいのある人は生活しにくい、生きづらいと感じる場面が多い状況にあります。それは、障がいのない人に合わせて社会がつくられているからです。

障がいは心身の機能障がいによる個人的な問題だけではなく、「心身の機能障がい」と「障がいのない人に合わせてつくられた社会環境」があいまって作り出されています。社会の中にある生活のしづらさ、生きづらさの原因を社会的障壁といいます。

これらを取り除くことは、社会の責務であり、社会全体の問題として捉える必要があります。

【障がいの社会モデルとは】

障がいの「社会モデル」とは、障がいのある人が日常生活又は社会生活で受ける様々な制限は、心身の機能の障がい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じるものという考え方です。

言い換えれば、合理的配慮の提供と環境が整えば、障がいのある人も社会参加する機会が増えるという考え方のことです。

社会の中にある様々な障壁

事物：利用や通行がしにくい施設、設備等

(例) 階段しかない、通路の幅が狭い、文字拡大・音声読み上げ等の対応がなく
情報取得できないなど

制度：利用しにくい制度等

(例) 試験の時間や実施方法が厳格に定められており時間延長や筆記回答以外の
選択肢がない、障がいがあると加入できないスポーツクラブ等の会員規則
など

慣行：障がい者を意識していない慣習や文化等

(例) 駅構内などのエスカレーターの片側に寄る慣習（身体の機能障がい等によ
り左右どちらかの手すりしか掴むことができない人がいることが意識され
ていない慣習）、専門用語など難しい文言で書かれた契約書、連絡先に電話
番号の記載しかないなど

観念：障がい者への偏見等

(例) 理解できないに違いない、できるわけがない、危険だから無理だ、かわい
そうなどの先入観など

目次

第1 障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止	
1 不当な差別的取扱いの禁止についての基本的な考え方	6
2 不当な差別的取扱いに該当しない場合の考え方	7
3 「不当な差別的取扱い」に係る法的判断の検討プロセスフローと事例	8
(1) 不当な差別的取扱いに該当すると考えられる事例	9
(2) 差別的取扱いに該当しない事例	10
第2 合理的配慮の提供	
1 合理的配慮の基本的な考え方	11
2 「過重な負担」の判断の視点	13
3 「合理的配慮の提供」に係る法的判断の検討プロセスフローと事例	15
(1) 合理的配慮の提供に課題があった事例	16
(2) 合理的配慮の提供の好事例	17
(3) 合理的配慮の提供のに向けて話し合い、提供はしなかったが差別的 取扱いには該当しない事例	18
第3 事前的改善措置（環境整備）	
1 事前的改善措置（環境整備）の基本的な考え方	19
2 合理的配慮の提供と事前的改善措置（環境整備）の整理	20
第4 障がいに対する理解促進のための研修	21
第5 障がいを理由とする差別に関する相談体制の整備	21
第6 障がいのある人の立場に立った施策の推進	21
資料編	22

第1 障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止

1 不当な差別的取扱いの禁止についての基本的な考え方

「不当な差別的取扱い」とは、職員一人ひとりが担当する業務において、障がいのある人に対して正当な理由なく拒否したり、又は条件（場所、時間帯など）を付けることなどによって、障がいのない人と比較して、障がいのある人を不利に扱うことです。障がいそのものではなく、例えば、車いす等の利用及び盲導犬等の同伴を理由とした間接的な理由であっても、正当な理由なく障がいのある人を不利に扱うことは差別です。

また、合理的配慮を提供しないこと（不作為によるもの）は差別的取扱いにあたります。

なお、障がいのある人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（積極的優遇措置）は、不当な差別的取扱いにはあたりません。



2 不当な差別的取扱いに該当しない場合の考え方

障がいのある人に対して、障がいのない人とは異なる取扱いをする「正当な理由」は、一概に決めることはできません。

「正当な理由」は個別の事案ごとに、障がいのある人、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び県の事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断します。その取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われ、その目的に照らしてやむを得ない場合には正当な理由があると認められます。

正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めましょう。

「正当な理由」と考えられる例

- ・ 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障がい特性のある障がい者に対し、当該実習とは別の実習を設定すること（障がいのある人の安全の確保の観点）
- ・ 来庁にあたり障がいにより移動が困難なため最寄り駅や自宅に迎えにきてほしい、との申出を断る（事業の目的・内容・機能の維持等の観点）
- ・ パニック症状により研修会の開催時間に間に合いそうにないのでスタート時間を遅らせてほしい、との申出を断る（事業の目的・内容・機能の維持、第三者の利益の観点）
- ・ 障がいによるストレスや情緒の不安定を理由に担当者の変更の求めを断る（事業の目的・内容・機能の維持等の観点）
 - ※ 異性と話すことができないなどの特殊な理由があるときは、担当者変更が合理的配慮の提供に当たる場合もある
- ・ 障がいにより並ぶのが困難なため限定商品の置き換えをしてほしい、との申出を断る（事業の目的・内容・機能の維持、第三者の利益の観点）

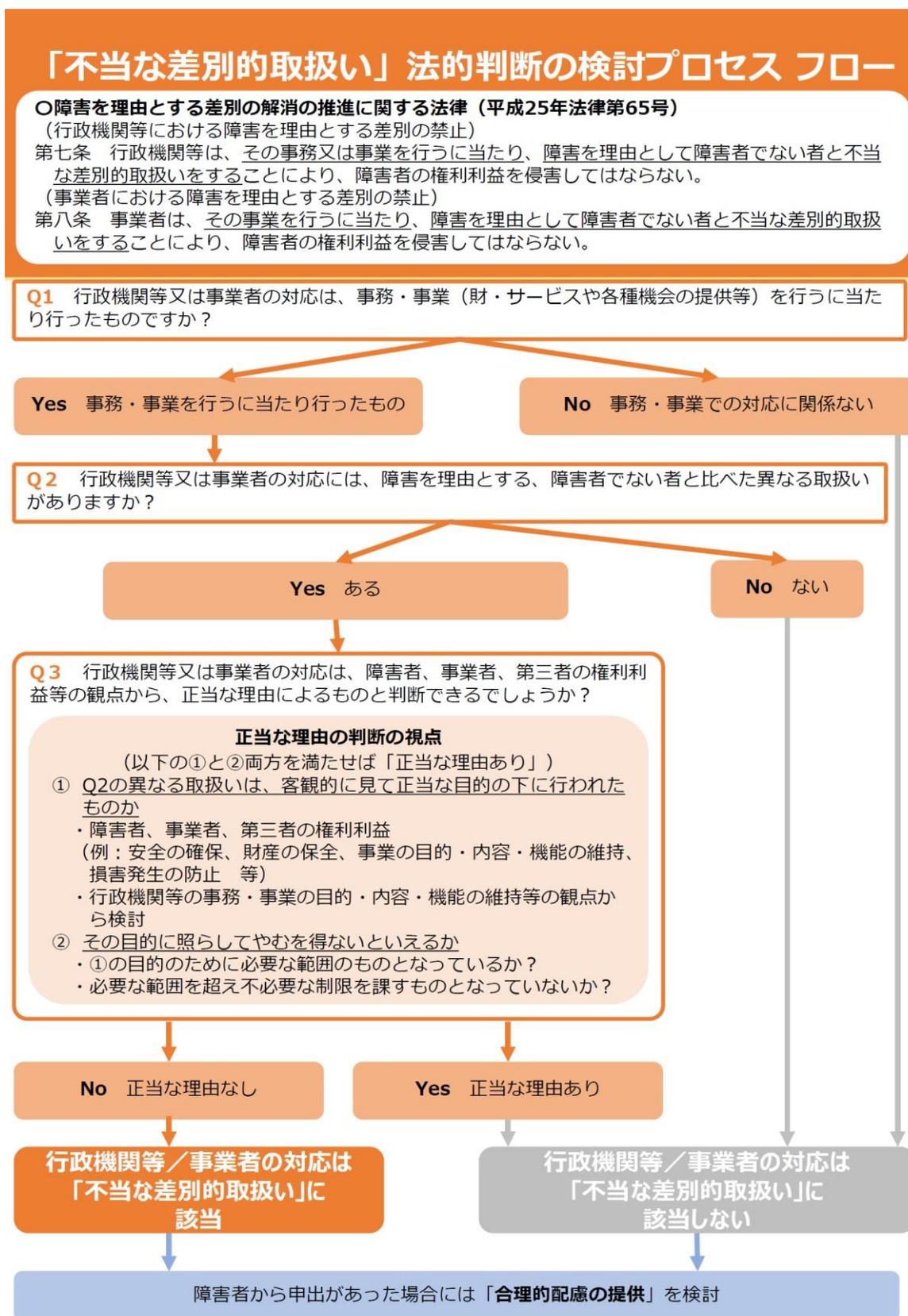
出典：障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト（内閣府）及び

障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（内閣府）から一部改変

<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/goritekihairyo/>

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

3 「不当な差別的取扱い」に係る法的判断の検討プロセスフローと事例



出典：「障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談マニュアル」（内閣府）

(1) 不当な差別的取扱いに該当すると考えられる事例

◆相談者	身体障がい者（肢体不自由）
◆生活場面と相談（申出）内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政が主催するイベントに車いすユーザーから参加の申出があった。 ・ 主催者としては、イベント中の移動の安全性が十分に確保されていないことを懸念している。 ・ このイベントのルールで、参加者1人につき同行者1人に限定しており、スケジュール時間に制約もある。
◆検討事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ イベントの安全・ルール面から参加を断っても差別に該当しないか。 ・ 車いすユーザーからの参加の申出は行政（イベント主催者）にとって過重な負担に相当するか。
◆検討プロセス	
<p>① 行政機関の対応は事業（財・サービスや各種機会の提供等）を行うに当たり行うものか ⇒<u>該当</u> 行政機関が、主催するイベントに参加しようとする障がい者の参加の可否を検討するものであることから、「事業を行うに当たり」行うものと考えられる。</p>	
<p>② 拒否した場合、行政機関の対応に、障がいを理由とする障がい者でない者と比べた異なる取扱いがあるか ⇒<u>あり</u> 肢体不自由のため移動の安全性が十分に確保できないことを理由とするイベントへの参加を許可できないという異なる取扱いがあった。</p>	
<p>③ 拒否した場合、行政機関の対応は正当な理由によるものと判断できるか ⇒<u>できない</u> 行政機関が、参加希望者の安全確保とイベントのスケジュール時間の懸念から参加を許可できないとした場合、それは具体的な検討をしないまま憶測に基づくものであり、相談者の個別事情は考慮されておらず、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断されたものとは言い難い。</p>	
◆法的判断のプロセスフローに基づく検討結果	<p>① 障がい者を差別する意図はなくとも、実質的に障がい者を差別してしまうケースであり、障がいがあることで利用しにくくなっている「制度の障壁」である。</p> <p>② 「前例がない」ことを理由に、対応を拒否するのは適切ではなく、対応できるか、その都度検討していくことが重要。</p> <p>③ 移動にあたり、安全性が十分に確保されていないとのことだが、参加者の障がい状況の確認や、移動ルートの説明・相談などの具体的な検討をしないまま、移動困難という憶測で参加を断ることは適切ではないと判断。双方の建設的対話により解決を図る。</p> <p>④ 現段階では、過重な負担に相当するか否か判断ができるだけの対話がされていないと判断する。</p>

出典：「障害者差別に関する相談事例集」（東京都福祉保健局（令和3年3月発行））から引用し、長野県が改編・加筆

(2) 差別的取扱いに該当しない事例

◆相談者	精神障がい者
◆生活場面と相談(申出)内容	相談機関の電話相談窓口の対応について、「対応者が名前を名乗らない。これは障がいを理由とする差別的対応ではないのか」という相談が入った。
◆検討事項	相談機関の電話対応者が名前を名乗らないのは、精神障がいを理由とする差別か否か考える。
◆検討プロセス	
① 行政機関の対応は事業(財・サービスや各種機会の提供等)を行うに当たり行ったものか ⇒ <u>該当</u> 相談機関が、相談者からの電話相談に対応したものであることから「事業を行うに当たり」行ったものであると考えられる。	
② 事業者の対応に障がいを理由とする障がい者でない者と比べた異なる取扱いがあるか ⇒ <u>なし</u> 電話対応者は、誰に対しても名前を名乗らないというルールがあり、障がい者でない者と比べた異なる取扱いはなかった。	
③ 行政機関の判断は、正当な理由によるものと判断できるか ⇒ <u>できる</u> 電話対応者が個人名を名乗らないことは、相談者の障がいの有無にかかわらず業務上の取り決めであることから、障がいを理由とした差別的対応とは言えない。	
◆法的判断のプロセスフローに基づく検討結果	① 電話対応者が氏名を名乗らないことは、障がいによる区別ではないため、障がいのある人とない人の間に異なる取扱いはなかった。 ② 「正当な理由」がある場合は、障がい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必要となる。

出典：長野県障がいを理由とする差別に関する相談窓口で対応した相談事例を改編



第2 合理的配慮の提供

1 合理的配慮の基本的な考え方

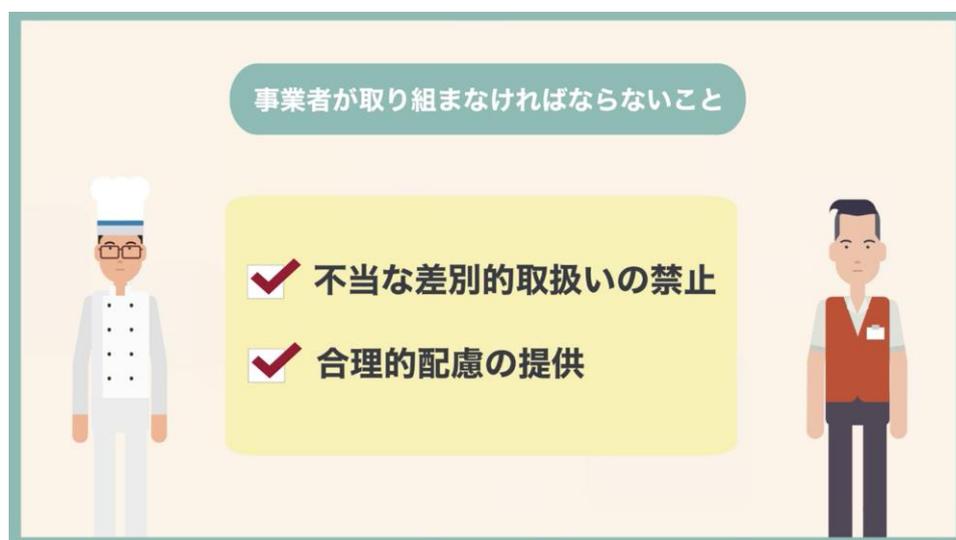
「合理的配慮」とは、社会的障壁の除去を必要としている障がい者に対し個別の対応として求められるものであり、障がい者から配慮を求める意思表示があった場合において、実施に伴う負担が過重でない範囲で提供する義務があります。

過重な負担があるときでも、なぜ負担が重すぎるのか理由を説明し、別の方法を提案することも含め、建設的対話により双方で解決策を考えることが大切です。

意思の表明は、書面等の提出が必要なものではなく、手話を含む言語、身振りやサイン等による合図など申出者の障がい状況に応じた意思伝達手段により伝えられるものです。

合理的配慮の申出は、事業等の目的・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です。また、障がい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に限られ、事業等の目的・内容・機能の本質的な変更には及びません。

合理的配慮は申出を受けてはじめて実施が検討されるものです。その提供内容は、障がいの特性や具体的場面・状況に応じて異なり、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。また、社会の状況、技術の進歩等によって変化します。「その時・その場・その人」に対して、よりふさわしい内容を代替措置も含め、申出者と十分なコミュニケーションを図ることが大切です。



合理的配慮の提供例

- ・ 車いすで来庁したいとの申出を受け、入口の段差を乗り越えるために二人体制で到着を待つ
- ・ 筆談の希望を受け、タブレット端末やメモ帳などを用いて意思を伝えあう
- ・ 受付のタッチパネル操作が難しいとの申出を受け、入力を代行する
- ・ 専門的用語が多い話は理解が難しいとの申出を受け、やさしい言葉に置き換えながら丁寧に説明を行う
- ・ 車いすのため高いところの書架に手が届かないとの申出を受け、書籍を手渡す
- ・ 健康診断で補助犬同伴で更衣室を利用したいとの申出を受け、通常の更衣室の利用は難しかったため、空いている休憩室の利用を提案する
- ・ 車いすとテーブルの高さが合わず使用しにくいとの申出を受け、底上げをして高さの調節を行う
- ・ 周囲の音が気になるので別室で待たせてほしいとの申出を受けたが、空いている部屋がなかったため、人の利用の少ない休憩コーナーで待つことを提案する

2 「過重な負担」の判断の視点

過重な負担については、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。過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めなければなりません。

過重な負担と考えられる事例

事業への影響の程度（事業の目的等を損なうか）

- ・ オンライン配信でのみ研修を行っているが、対面での指導の申出を受けた

実現可能性（物理的・技術的・人的制約）

- ・ エレベーターがないビルで、車いす利用者から高層階までの移動の申出を受けた
- ・ ワンフロアしかない施設で、別室（個室）を使用したいと申出を受けた

費用や負担の程度

- ・ 当日になって手話通訳者、同時筆記者を手配してほしいと申出を受けた
- ・ 混雑時の人手が不足している状況下で、買い物の付き添いをしてほしいと申出を受けた

過重な負担と環境整備が混在している事例

- ・ 階段は利用できないので、エレベーターを設置してほしいと求められた
- ・ 歩道橋は利用できないので、横断歩道を設置して欲しいと求められた
- ・ 公衆トイレに設置しているトイレ様式の変更を求められた
- ・ 信号機を音声付信号機に変更してほしいと求められた



【合理的配慮の提供に関するQ & A】

<過重な負担について>

Q： 障がい者から「合理的配慮の提供」として申出のあった具体的な手段が過重な負担であるときは、合理的配慮の提供をする必要はありませんか。

A： 障害者から申出のあった「合理的配慮の提供」の具体的な手段が過重な負担であるときは、求められたとおりの対応を行う義務はありません。ただし、その場合であっても、その申出に対し過重な負担のない範囲でできる対応について、障害者と話し合い、解決策を検討していくことが重要です。

<総合的・客観的判断について>

Q： 障害者が不当な差別的取扱い／合理的配慮の不提供を受けたと感じた場合には、それをもって常に合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A： 障害者側からの感じ方のみで合理的配慮の不提供に当たると決まるのではなく、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となります。

<相談／問合せの制限について>

Q： 相談／問合せについて、時間や回数などを制限した場合には、合理的配慮の不提供となるのでしょうか。

A： 相談／問合せの制限は、一律に合理的配慮の不提供に当たるとはならず、それが不提供に当たるのか否かを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となります。

※ 例えば一人が相談し続けていることで他の相談者たちが長時間待っている場合などは、対応に区切りをつけたとしても合理的配慮の不提供には当たりません。

出典：障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト（内閣府）から一部改変

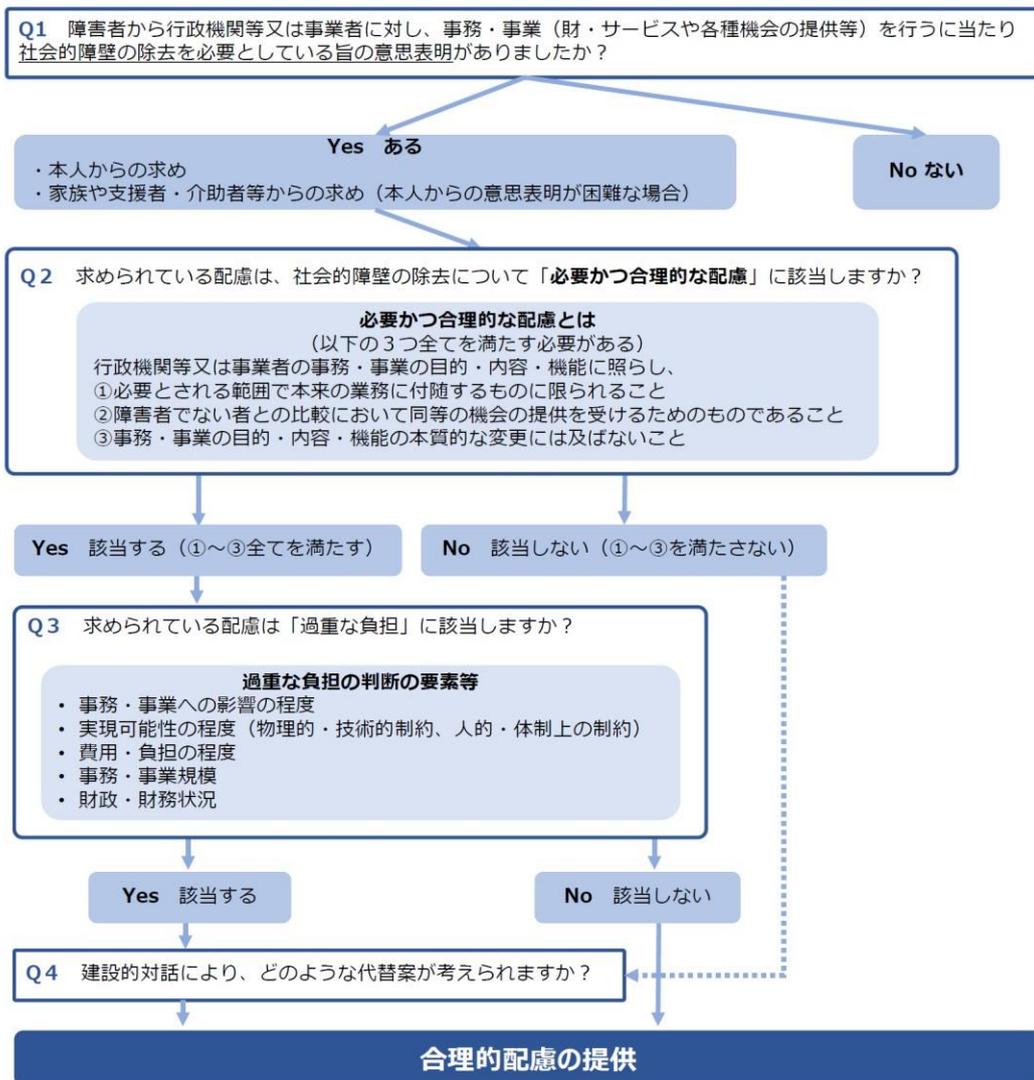
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/goritekihairyo/>

3 「合理的配慮の提供」に係る法的判断の検討プロセスフローと事例

「合理的配慮の提供」法的判断の検討プロセスフロー

○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）
（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（略）
 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（略）
 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。

※改正法により、令和6年4月1日から義務化（改正後の条文は以下のとおり）
 第八条（略）
 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しなければならない。



出典：「障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談マニュアル」（内閣府）

(1) 合理的配慮の提供に課題があった事例

◆相談者	障がいにより書類に必要事項を書き込むことが困難である者
◆生活場面と相談（申出）内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 視野が狭い場合、視力が弱い場合などで、文字は書けるものの、書類の枠内に書くのが難しい状態の者から、申請書の代筆の申出があった。 ・ 窓口の対応者は、文字が書けるのであれば、自筆であるべきではないかと考え、申出の対応を断った。
◆検討事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務手続き窓口で代筆の申出に対する適切な対応を考える。 ・ 代筆を引き受けなかったことは「合理的配慮の不提供」になるか。
◆検討事項	
①	<p>障がい者から事業者に対して、事業（財・サービスや各種機会の提供等）を行うに当たり社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示があったか。</p> <p>⇒あり</p> <p>事業者がその事業を行うにあたって必要な書類の記入に困難があるため、代筆の申出があった。</p>
②	<p>求められている配慮は、社会的障壁の除去について「必要かつ合理的な配慮」に該当するか。</p> <p>⇒該当する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 様式枠の中に収めて字を書くことに困難がある相談者が必要書類を記入するケースである。 ・ 記入書類は事務手続きに必要なものであり、合理的配慮の提供は「本来の業務に付随するもの」と考えられる。
③	<p>求められている配慮は「過重な負担」に該当するか。</p> <p>⇒該当する可能性は低い</p>
④	<p>建設的対話により、どのような代案が考えられるか。</p> <p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 必要書類の内容によっては複数人の立会いのもと代筆を行うことを提案する。 ・ 自宅で記入し郵送で受け付けることはできるか否か話し合う。
◆法的判断のプロセスフローに基づく検討結果	<p>① 社会的障壁の中の「制度による障壁」は、障がいがあることで利用しにくくなっている制度を指し、この事例もその一つと言える。</p> <p>② 障がいのある人から配慮の申出があった場合は、ルールがあるからと断るのではなく、障がい特性を理解し、柔軟に対応の検討を行うことが重要となる。</p> <p>③ 障がい者を差別する意図はなくとも、制度の障壁が実質的に障がい者を差別してしまうケースが多いため、場合によってはルールを見直していくことも必要となる。</p>

出典：長野県障がいを理由とする差別に関する相談窓口で対応した相談事例を改編

(2) 合理的配慮の提供の好事例

◆相談者	知的障がい者
◆生活場面と相談（申出）内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修会参加にあたり、知的障がいのため難しい言葉は分からないことがあることを申出た。 ・ 主催者は申出者に対して、講義資料にフリガナを振るのはいかがでしょうかと提案した。また、グループワークの中でどんな専門用語が出るかまでは主催者側では想定できず、それについてどう対応するのがよいか確認した。 ・ 申出者からフリガナを振ってほしいとの依頼があり、グループワークのようなフリートークの場面であれば、同じグループの人に聞けるので、問題ないと回答があった。
◆検討事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修会の開催にあたり、理解が困難な難しい言葉にフリガナを振る合理的配慮の申出を受けた。
◆検討事項	
<p>① 障がい者から事業者に対して、事業（財・サービスや各種機会の提供等）を行うに当たり社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示があったか。 ⇒あり 申出欄に「難しい言葉は理解できないことがある」と記載があった。</p>	
<p>② 求められている配慮は、社会的障壁の除去について「必要かつ合理的な配慮」に該当するか。 ⇒該当する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 知的障がいにより言葉の理解に困難がある相談者が、研修の資料を理解するためのものである。 ・ 研修参加に資料の理解は必要であり、合理的配慮の提供は「本来の業務に付随するもの」と考えられる。 	
<p>③ 求められている配慮は「過重な負担」に該当するか。 ⇒該当しない</p>	
<p>④ 建設的対話により、どのような合理的配慮の提供があったか。 ⇒双方の話し合いにより、相談者から「グループワークでは分からないことは周囲に確認できるので配慮は不要」と聞き取っていたので、事業者側が研修資料にフリガナを振ることを提案し、相談者も承知した。</p>	
◆法的判断のプロセスフローに基づく検討結果	<p>① 障がいのある方からの社会的障壁の除去の申出に対し、「建設的対話」により内容の検討がなされている。</p> <p>② 情報や意見を伝え合い、双方が建設的対話に努めることで、社会的障壁の除去の目的が果たされている。</p>

出典：長野県障がいを理由とする差別に関する相談窓口で対応した相談事例を改編

(3) 合理的配慮の提供に向けて話し合い、提供はしなかったが差別的取扱いには該当しない事例

◆相談者	化学物質過敏症の症状がある者
◆生活場面と相談(申出)内容	<p><相談者の話></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 在宅サービスを行う事業所に対し、「柔軟剤を使わない衣服を着てサービスに入ってほしい」と言っても対応してくれない。(使用洗剤の指定) ・ この対応は不適切な対応なのではないか。
◆相談窓口での確認内容	<p><事業者への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当該事業所に詳細を確認し、以下2点を聴取。 <ol style="list-style-type: none"> ① 職員の衣類の洗濯は各家庭で行っている。 ② 事業所内で検討したところ、家計的に安価な洗剤を使っている、家族が匂いを好んで使用している等の諸事情から、洗剤の指定は難しいと判断した。
◆検討事項	
<p>① 事業者の対応は事業(財・サービスや各種機会の提供等)を行うに当たり社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示があったか。</p> <p>⇒あり</p> <p>化学物質過敏症のため、相談者の在宅サービス時に着用している衣服の洗濯洗剤を指定の物に変更してほしいとの申出があった。</p>	
<p>② 求められている配慮は、社会的障壁の除去について「必要かつ合理的な配慮」に該当するか</p> <p>⇒該当する可能性がある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 洗濯洗剤によっても体調不良が起きることがあるため、体調不良を引き起こさない洗剤の使用を求めたものである。 ・ 香料等の化学物質は洗濯洗剤のみに使用されているわけではない。 	
<p>③ 求められている配慮は「過重な負担」に該当するか。</p> <p>⇒該当する可能性がある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 洗濯、洗剤代は職員の家庭での負担であり、使用洗剤や場合によっては洗濯回数などの変更は過重な負担と考えられる。 ・ 職員の業務量、人数、設備等によっては、事業所で洗濯を行うことは困難がある。(環境整備が伴ってしまう) 	
◆相談窓口での対応	<p><事業者・相談者への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 建設的対話により解決に努めたが、双方が合意できる代案がなく、これ以上の対応が難しいとのことで利用事業所を変更した。

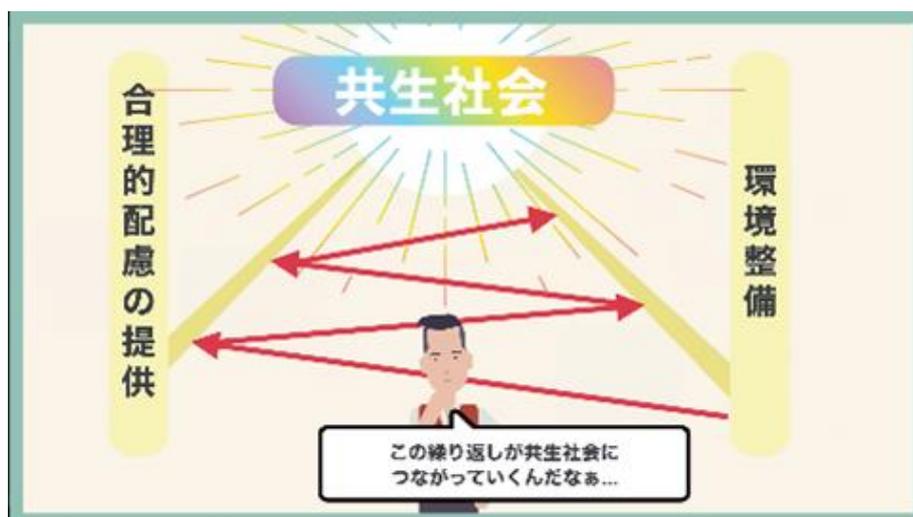
出典：「障害者差別に関する相談事例集」(東京都福祉保健局(令和3年3月発行))から引用し、長野県が改編・加筆

第3 事前的改善措置（環境整備）

1 事前的改善措置（環境整備）の基本的な考え方

「事前的改善措置（環境整備）」とは、障がいのある人だけでなく不特定多数の人を想定し、より生活しやすい環境を整備する取組のことです。事前に環境の整備を行うことにより、社会的障壁が小さくなり、個別の場面において障がいのある人に対して行われる合理的配慮の提供が行いやすくなるとともに、そのための負担を減らすことに繋がります。

そして、環境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、行政機関・民間事業者共に努力義務となります。



また、合理的配慮が障がいのある人からの申出を出発点としていることから、令和4年に庁内に設置した「障がい者共生社会づくり連携会議」（各部署の次長等により構成）（以下、「連携会議」という。）において、不特定多数の者が集まる研修会、講演会等での申込書等に、「合理的配慮の申出欄」を設けることを全庁目標として取り組んでいるところです。これは障がいのある人が合理的配慮の申出をしやすくすることを目的とするものですが、主催者側にとっても事前にニーズを把握でき、「合理的配慮の提供」がしやすくなります。

2 合理的配慮の提供と事前的改善措置（環境整備）の整理

合理的配慮の提供と事前的改善措置の違いを整理すると、合理的配慮の提供は個別の障がいのある者の申出に基づいて、必要などきに対応するものであるのに対し、事前的改善措置は不特定多数の障がい者に向けて、あらかじめ対応を準備しておくことといえます。

たとえば、入口に段差があって車いすを利用する人がその先に進めないという社会的障壁に対して、「合理的配慮の提供」では「車いすごと持ち上げる」など個別に対応することで社会的障壁を取り除きます。

「事前的改善措置（環境整備）」では、例えば「スロープを設置する」など、あらかじめ段差を解消する環境整備によって誰でも入口に入れるようにする対応です。

両者はどちらも大切で、組み合わせることで、より多くの人々が安心して暮らせる社会になります。

合理的配慮	事前的改善措置（環境整備）
対 象：個別の障がい者 タイミング：必要があるときに対応 目 的：その人が困らないようにする	対 象：不特定多数の障がい者 タイミング：あらかじめ準備しておく 目 的：みんなが使いやすく
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">義務</div> ○差別解消法 第7条2項（行政機関等） 第8条2項（事業者） ○障がい者共生条例 第10条	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">努力義務</div> ○差別解消法 第5条 （行政機関等及び事業者）
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; display: inline-block;">入口に段差があるという障壁について</div>	
<ul style="list-style-type: none"> ・スロープ付き入口を案内する。 ・車いすごと持ち上げて入れるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スロープが造設できるか検討する。 ・簡易スロープを準備する。 

第4 障がいに対する理解促進のための研修

「条例」では職員一人ひとりが障がいに応じた適切な配慮や支援が提供できるよう、第4条で職員研修等の受講に努めることを規定しています。

同条に基づいて実施される職員研修(「障がい者共生社会づくり研修(eラーニング)」)の受講はの全庁目標の一つになっている重要な取組です。

第5 障がいを理由とする差別に関する相談体制の整備

障がいのある人及びその家族等からの相談に対し適切に対応するため、次のとおり体制を整備します。また、障がい者支援課は、各所属が適切に対応できるよう、所属からの相談に応じます。

- 1 職員は、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮し、障がいのある人がコミュニケーションを図る際に必要となる手段で、丁寧に相談に応じる。
- 2 本庁の課室、現地機関(地域振興局、保健福祉事務所及び建設事務所にあっては各課)及び教育機関(以下、「所属」という。)毎に、相談対応責任者を設置する。当該責任者は所属における相談対応を監督する。
- 3 職員は、障がいのある人からの相談対応に当たり、チェックリスト(別紙1)及びフロー図(別紙2)を活用するとともに、必要に応じて相談対応責任者に対応の状況を報告し、プライバシーに配慮しつつ所属で情報を共有する。
- 4 組織で対応する中で、条例の解釈等に疑義が生じた場合には、チェックリスト及びフロー図のどの段階において疑義が生じているのかを明確にし、障がい者支援課に相談する。

第6 障がいのある人の立場に立った施策の推進

職員は、常に障がいのある人の立場に立ち、障がい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向け施策推進に取り組むものとします。

条例に謳われているIIの基本的施策を全庁で進めていくために、連携会議を設置しています。部局を横断し、関係機関と連携を図りながら障がい者に寄り添った取組を総合的かつ計画的に進めることとします。

附 則

- 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、国が法に基づき策定する差別解消の推進に関する基本方針や障がいを理由とした差別に関する相談事例等を踏まえ、必要があると認めるときは、所要の見直しを行うこととする。

附 則

この要領は、令和7年 月1日から施行する。

資料編

- 障がいのある人もない人も共に生きる長野県づくり条例(令和4年長野県条例第14号)
- 障害者基本法(昭和45年法律第84号)
- 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)
- 内閣府 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト
- 内閣府「国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談マニュアル」
- 共生条例ちらし・共生条例事業者パンフレット
- 事業等を実施するにあたってのチェックリスト
- 「障がいのある人が分かりやすい印刷物作成時のチェックリスト」
- 職員研修動画(共生社会づくり啓発動画)