

**栃木県障害者差別解消推進条例  
3年後施行状況に関する検証報告書**

**令和3年2月**

**栃木県障害者差別解消推進条例検証部会**

## 目次

### I 検証の実施

- 1 はじめに…………… 1
- 2 条例の施行から検証に至る経緯…………… 1
- 3 見直しに当たっての基本的な考え方…………… 2

### II 検証方法…………… 3

### III 検証結果

- 1 現状と課題
  - (1) 普及啓発について…………… 4
    - 県政出前講座や各種イベントの開催
    - ヘルプマーク・ヘルプカード
    - 意識調査結果①
    - 意識調査結果②
    - 県庁内における取組
    - 普及啓発における課題
  - (2) 相談体制、相談状況について…………… 7
    - 相談体制
    - 相談件数
    - 相談内容
    - 相談体制、相談状況における課題
  - (3) 合理的配慮の提供について…………… 9
    - 条例における合理的配慮
    - 障害者差別対応指針「道しるべ」
    - 県における取組
    - 市町における取組

○ 教育分野における取組	
○ 合理的配慮の提供における課題	
(4) 他法令における取組について	11
○ 他法令における取組	
○ 県庁内における取組	
○ 他法令における取組に関する課題	
2 今後の方向性	
(1) 普及啓発について	15
○ 法や条例の継続した普及啓発	
○ ヘルプマークを通じたさらなる普及啓発	
○ 事業者への分かりやすい周知	
(2) 相談体制、相談状況について	15
○ 県と市町の役割分担の明確化	
○ 市町や団体への支援	
(3) 合理的配慮の提供について	16
○ 建設的対話の促進	
○ 事業者に対する相談対応の明確化	
○ 事業者による合理的配慮の適切な提供の確保	
○ 情報アクセシビリティの向上	
(4) 他法令における取組について	17
○ 他分野との連携強化	

## 参考資料

◇ 検証データ	19
条例施行後の県における主な取組内容、市町における障害者差別解消の推進状況一 覧、県へ寄せられている障害者差別解消に係る相談状況、障害者差別解消推進委員 会における意見への対応状況等、障害者関係団体との意見交換結果、市町調査の結 果、事業者による合理的配慮提供の義務化、新しい条例、障害者差別解消に関する 主な意識調査結果	
◇ 開催経緯	55
◇ 栃木県障害者差別解消推進条例検証部会 委員名簿	56

## I 検証の実施

---

### 1 はじめに

本県では、私たち全ての県民が、障害の有無にかかわらず、共に支え合う地域社会の実現を目指して、障害者差別の解消に県を挙げて取り組むことを決意し、栃木県障害者差別解消推進条例を平成28年3月に制定、同年4月から施行した。

施行後、県においては、条例に基づき差別の解消や合理的配慮の提供促進に関する様々な取組を進めている。しかしながら、本条例は、社会情勢の変化や県民の障害者に対する理解の深まりなどに伴い、内容をさらに深化、充実させていくべきものである。そのため、本条例は必要があると認めるときに所要の見直しを行うことができるよう、附則第2項に規定を設け、相談事例等の集積期間を勘案して検討に要する期間を3年と設定している。

このため、条例の施行から3年が経過したことを受け、条例の施行状況を検証するべく、令和元年11月から栃木県障害者差別解消推進委員会に「栃木県障害者差別解消推進条例検証部会」（以下「検証部会」という。）を設置し、各障害関係団体との意見交換や市町への調査を実施するとともに、検証部会を開催し、検証作業を行った。本報告書は、今後の県における具体的な障害者差別解消の取組に資することを目的に、その検証や検討の結果を取りまとめたものである。

### 2 条例の施行から検証に至る経緯

#### 《平成28年4月》

「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。）」、「栃木県障害者差別解消推進条例（以下「条例」という。）」及び県職員が障害者に適切に対応するために必要な事項を定めた「栃木県職員対応要領」を施行。障害者差別に関する推進体制を強化するため県障害福祉課内に専任相談員を配置。

#### 《平成28年6月》

障害者差別に関する相談及び当該相談に係る差別解消の取組を円滑に行うため「栃木県障害者差別解消推進委員会」を設置。

#### 《平成29年3月》

県民が障害者に適切に対応するために必要な指針となる「障害者差別

対応指針」を策定し、同年5月には同指針の概要版を作成。

#### 《平成29年8月》

外見からは支援を必要としていることが分かりにくい聴覚障害者や内部障害等の方へ合理的配慮を促す「ヘルプマーク」を作成し、配布開始。

#### 《平成29年12月》

障害及び障害者に関する理解促進や合理的配慮の浸透・定着に取り組み、障害者差別の解消について特に顕著な功績があると認められる県民や事業者を知事が表彰し、表敬訪問する「共生社会とちぎづくり表彰」を開始。

#### 《平成30年3月》

県職員が日常の執務において、特に直面することが多いケースへ対応するための「県庁スタンダード」を策定。

#### 《同年同月》

障害福祉サービス等の提供体制を計画的かつ円滑に整備していくための「栃木県障害福祉計画（第5期計画）」において、初めて条例に基づいた取組を位置づける。

#### 《平成30年8月》

障害者差別の解消に関する基本的な事項について、県職員が理解を深めるため「eラーニング(庁内ネットワークを活用した学習システム)研修」を開始。

#### 《令和元年11月》

条例の施行から3年が経過したことから、本条例に基づき、栃木県障害者差別解消推進委員会に「障害者差別解消推進条例検証部会」を設置し、検証作業を開始。

### 3 見直しに当たっての基本的な考え方

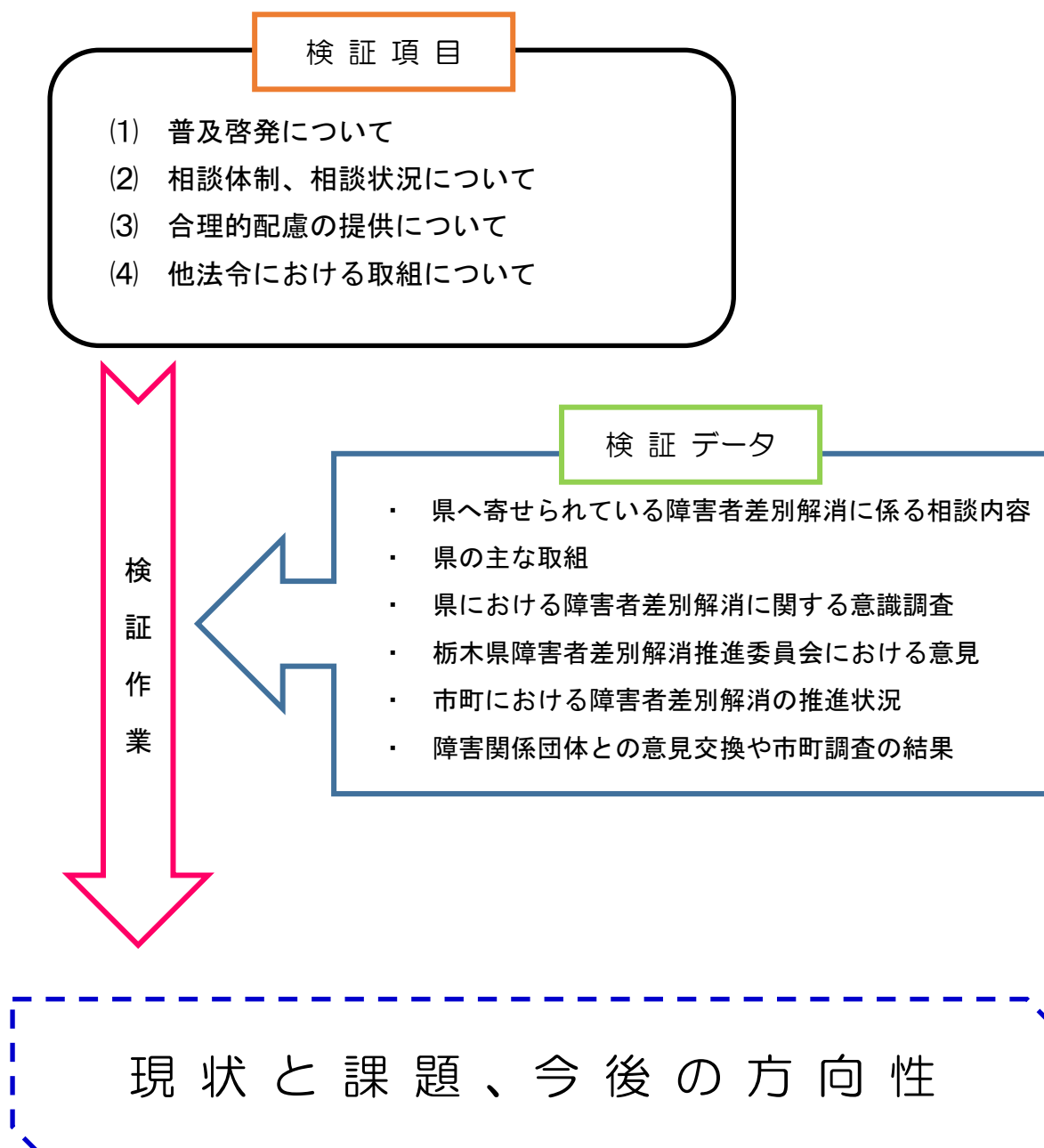
差別解消に向けた取組は、社会情勢の変化や県民の障害者に対する理解の深まりなどに伴って、内容を充実させていくべきものである。また、施行から3年が経過する中で、その施行状況から判明した課題への対応を図るためには、条例や取組において足りない点を補う必要がある。このような考えを基本として、障害者差別解消の推進にとって欠かせない次の4項目について検証作業を行った。

- ・ 普及啓発について
- ・ 相談体制、相談状況について
- ・ 合理的配慮の提供について
- ・ 他法令における取組について

## II 検証方法

本部会では、まず「普及啓発」や「相談体制、相談状況」、「合理的配慮の提供」、「他法令における取組」の4項目について、「県へ寄せられている障害者差別解消に係る相談内容」などの検証データを踏まえて議論を行い、「現状と課題」や「今後の方向性」について本報告書として取りまとめた。

### ◇ 検証の流れ



### Ⅲ 検証結果

#### 1 現状と課題

##### (1) 普及啓発について

##### ○ 県政出前講座や各種イベントの開催

県においては、県政出前講座や各種イベント（栃木県障害者文化祭（カルフルとちぎ）、栃木県障害者芸術展（Viewing展）、栃木県障害者スポーツ大会、心の輪を広げる体験作文・障害者週間ポスター表彰等）の実施、各種広報媒体（広報誌、テレビ、ラジオ、インターネット）の活用等を通して、県民が障害者差別解消の重要性を認識し、障害や障害者に関する理解を深めることができるよう、啓発活動を実施している。また、市町においても、小学校における盲導犬ふれあい教室や教材用動画の配布等工夫しながら取り組んでいる。



第 24 回栃木県障害者文化祭  
(カルフルとちぎ 2019 こころのつどい)

## ○ ヘルプマーク・ヘルプカード

合理的配慮の浸透・定着を図る普及啓発施策の一環として、外見から障害特性が分かりにくい障害者等が配慮を必要としていることを周囲に知らせることにより、合理的配慮を得られやすく、また、県民が合理的配慮を提供しやすくなるようヘルプマークを作成している。なお、県内の23市町（R2.4現在）においては、合理的配慮や手助けをお願いしやすくなるための情報を伝える「ヘルプカード」を作成・配布している。

### ☞ これまでのヘルプマーク推進事業における取組

- H29 ヘルプマーク作成・配布 ＊2万枚作成
- H30 県内路線バスにポスターを掲出 ＊341台掲示
  - // 分かりやすいリーフレット作成・配布 ＊4万枚作成
  - // 県内全小中学生向けチラシ作成・配布 ＊16万枚作成
- R1 電車内啓発ステッカー掲出 ＊2千枚
  - // クリアファイル作成・配布 ＊5千部
  - // 若者向け冊子制作・配布 ＊2万6千部
  - // 街頭モニター広告実施 ＊2ヶ所

## ○ 意識調査結果①

県民への意識調査結果では、「県の差別解消の取組を知らない」が約5割、「法や条例を知らない」が約8割の回答となっており、条例等への県民の認知度が低い状況にある。ただし、実際に障害者から困っていることを伝えられた時には約8割が「配慮を提供する」との回答結果や、「条例が施行されたことで、今まで差別を受けても相手に何も言えなかったが、差別が条例により禁止されていることを伝えられるようになった」という意見があるなど条例施行による一定の効果が認められる。

## ○ 意識調査結果②

とちぎネットアンケートにおいて「ヘルプマークを知っている」との回答が、平成29年度：27.4%から平成30年度：50.2%に増加するとともに、障害者関係団体（以下「団体」という。）からも「街でヘルプマークやそのチラシ・ポスターを見る機会が増えた」という意見があるなど、ヘルプマークの普及啓発について一定の効果が認められる。



☞ 本県における意識調査

- ① 県政世論調査…意識や要望を把握し、県施策推進の参考とする（対象者数：2,000名）
- ② とちぎネットアンケート…意識やニーズを把握し、県政に活かすことで、協働による県政の推進を図る（対象者数：300～400名）
- ③ 障害のある方の実態調査…障害（児）者の生活の実情や施策への意向を把握し、障害者プランの策定や障害保健福祉の推進に役立てる（対象者数：1,100名）

## ○ 県庁内における取組

県庁内においても、県職員は自ら進んで差別解消の実践に取り組むべきであることから、障害者に適切に対応するために必要な事項を定めた「職員対応要領」や、日常の執務において、特に直面することが多いケースに適切に対応するための「県庁スタンダード」を策定・周知するとともに、全職員に対して、eラーニング研修を実施するなど、障害者差別の解消に対する理解促進と率先した行動の推進を図っている。

## ○ 普及啓発における課題

条例施行後、「多目的トイレやスロープを設置する施設が増えた」、「思いやり駐車スペースの理解が進んできた」などの意見が聞かれ、ハード面においては進捗が見られつつあるが、一方、ソフト面についてはまだまだ歩みが遅いという課題がある。特に事業者については、法や条例を理解していれば従業員等の対応により、合理的配慮の提供が可能であった相談事例が多くあり、事業者に対する、より具体的で分かりやすい啓発活動が求められる。

☞ 法が県・市町に求めている主な責務

- ・ 啓発活動の実施
- ・ 職員対応要領の作成 \*県及び全 25 市町で作成済
- ・ 相談及び紛争の防止・解決のための体制整備 \*県及び全 25 市町で相談窓口整備済
- ・ 障害者差別解消支援地域協議会の設置 \*県及び全 25 市町で設置済

## (2) 相談体制、相談状況について

### ○ 相談体制

県では、条例に基づき、障害者差別に関する相談に適切に応じられるよう、専任の相談員を配置し、ワンストップの相談窓口を設置している。また、市町においても全市町が相談窓口を設置し、うち4市町では専任の相談員を配置、14市町では障害者差別に関する相談をワンストップで受けている（H31.4現在）。また、県や全市町において、差別やその解消の取組を円滑に行うための障害者差別解消支援地域協議会を設置している。

### ○ 相談件数

県だけでなく、今回の検証に当たって、市町や団体において把握している相談件数を調べたところ、相談件数がともに少ない傾向にあった。障害者等の相談する側も何が差別で何が合理的配慮なのか正しく理解できておらず、差別の問題があっても、窓口で相談が上がっていないことが一因という意見もある。

#### ☞ 本県における相談件数

- ① 県窓口：H28 40件(142件)、H29 40件(108件)、  
H30 30件(77件)、R1 33件(120件) \* ( )内は延べ件数
- ② 市町窓口：H28 19件、H29 14件、H30 11件  
\* H28 - H30いずれも相談が無い市町：20市町
- ③ 障害者関係団体：H29 63件、H30 64件 \* 件数不明は含まず

### ○ 相談内容

相談内容は、医療、不動産、公共交通等多岐の分野に渡っており、学校において子どもが十分な合理的配慮を受けられない、会社において雇用条件に関して差別を受けたなどの深刻な事案も寄せられている。

## ○ 相談体制、相談状況における課題

相談に至った経緯を見てみると、事業者等のサービス提供者側と相談者間のコミュニケーション不足、障害者差別や合理的配慮に関する理解不足によるものが多い。

また、市町や団体からは、「相談事例の蓄積が少なく事案の解決に向けての対応手法が確立されていない」、「相談件数が少ない理由を明らかにする必要がある」などの意見がある。

### (3) 合理的配慮の提供について

#### ○ 条例における合理的配慮

条例は、県は社会的障壁の除去が必要な障害者に対して、申出によらず、過重な負担のない範囲での合理的配慮の提供を義務としている。また、県民は、障害者から社会的障壁の除去を必要とする意思表示があった場合、過重な負担のない範囲で、合理的配慮の提供を努力義務としている。

#### ○ 障害者差別対応指針「道しるべ」

県では、条例に基づき県民が障害者差別解消や合理的配慮の提供を推進するための具体的な行動につながる「道しるべ」として、「障害者差別対応指針」を策定し、合理的配慮の考え方や具体例を示すとともに、概要版のパンフレットを作成し、普及啓発を図っている。

#### ○ 県における取組

県においては、合理的配慮の提供や環境整備として、聴覚障害者への「手話」や「FAX」による対応、視覚障害者への「点字」や「デイジー版」の資料提供などを行っており、最近では2次元コード（音声で文字情報を聴くことができるコード）や110番アプリシステムなど携帯端末を活用した情報提供に取り組んでいる。また、2022年に行われる「いちご一会とちぎ大会」に向けた民間宿泊施設のバリアフリー化促進として、アドバイスや改修工事の助成等も行っている。

#### ○ 市町における取組

市町においても、タブレット端末を活用した手話通訳問い合わせ対応サービスや店舗入口のスロープ設置助成などを実施している。

##### ☞ 県における情報保障に関する取組

###### 《聴覚障害者向け》

手話通訳者の配置（県議会、記者会見、会議等）、各種相談におけるFAX対応（24H新型コロナウイルス対応相談等）、緊急時遠隔手話通訳サービス、円滑に緊急通報を行うための110番アプリシステム（R1導入）やNet119緊急通報システム（R2.4現在19市町導入済）の導入等

###### 《視覚障害者向け》

点字やデイジー版資料の作成、音声コード対応印刷物の作成等

## ○ 教育分野における取組

教育分野においては、障害のある者と障害のない者が共に学ぶ仕組みである「インクルーシブ教育システム」の構築に取り組んでおり、その中で、合理的配慮の提供を進めるために、教職員対象のリーフレットを作成し、研修等で理解啓発を図っている。

☞ 本県の学校における合理的配慮の提供について \*H28.2 教職員向けリーフレット抜粋

《インクルーシブ教育システムとは》

障害のある児童生徒が、その年齢及び能力に応じ、可能な限り障害のない児童生徒と共に、その特性を踏まえた十分な教育を受けることのできる仕組みのこと。

《学校における合理的配慮とは》

障害のある児童生徒が、他の児童生徒と同様、公平に教育の機会に参加することを目的として、学校の設置者及び学校が社会的障壁を除去するために行う「必要かつ合理的な取組」のこと。

## ○ 合理的配慮の提供における課題

合理的配慮の提供については、教育や雇用、公共交通機関等の場面において多くの課題が挙げられている。また、団体や差別解消推進委員会からは、条例において事業者における合理的配慮の義務化を規定すべき、いちご一会とちぎ大会等の円滑な開催に資するため合理的配慮の提供に寄与する手話言語条例を制定すべきとの意見が示されている。

#### (4) 他法令における取組について

##### ○ 他法令における取組

障害者差別解消の推進施策と関わりが深い法律として、公共交通施設や建築物のバリアフリー化等を規定する「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（以下「バリアフリー新法」という。）」や事業主が障害者を雇用する義務、差別の禁止や合理的配慮の提供義務等を定めた「障害者の雇用の促進等に関する法律（以下「障害者雇用促進法」という。）」などが挙げられる。県では、これらに関する様々な取組を障害者等の意見を踏まえながら実施している。

##### ☞ 県におけるバリアフリーや障害者雇用に関する主な取組

###### 《バリアフリー関係》

- ユニバーサルデザインタクシーの導入促進
- 超低床ノンステップバスの導入促進
- 鉄道事業者が行う駅のバリアフリー化設備の整備促進
- 公共交通に関する副読本の作成

###### 《障害者雇用関係》

- 障害者就業体験事業の実施
- 障害者雇用優良事業所等知事表彰の開催
- 障害者雇用・定着支援強化事業の実施
- 障害者雇用の進め方や特性・配慮のポイントを記載したガイドブックの作成
- アビリンピック（障害者技能競技大会）の開催
- 精神障害者等職場定着サポート事業の実施

## ○ 県庁内における取組

県庁内においても、バリアフリー新法や障害者雇用促進法に基づき、庁舎のバリアフリー化の推進や職員の障害に対する理解促進（研修、eラーニング）、障害種別を問わない正職員の採用等に取り組んでいる。

また、令和2年度からは「栃木県庁障害者活躍推進計画（第1期）」に基づき、障害のある職員が特性や個性に応じて能力を有効に発揮できる環境づくりを進めている。

☞ 栃木県庁障害者活躍推進計画（第1期）R2～R6 \*一部抜粋

《計画の推進体制》

- ・ 障害者の相談支援に精通した専任相談員を人事課に配置
- ・ 障害のある職員に対して定期的にアンケートや意見交換を実施

《職員の採用》

- ・ 障害のある学生等を対象に多様なインターンシップを実施

《働きやすい環境づくり》

- ・ 障害のある職員同士が話し合い、相談事や悩みを共有できる場の設置

《職員の能力開発》

- ・ 障害特性や強み・弱みを踏まえた業務のマッチング

## ○ 他法令における取組に関する課題

障害者や団体からは、公共交通機関に関して「バス会社に相談すると、利用する時間帯にノンステップバスを配車してくれるようになった」、「利用した際、乗務員が優先席を空けるようアナウンスしてくれた」と評価する意見がある一方で、「UDタクシーやバスにおける乗車拒否があった」、「雇用期間の変更や基本給について、差別的扱いを受けた」、「身障者用の駐車スペースを対象とならない者が利用していた」との意見や相談もある。

# 障害者差別解消及び合理的配慮に関連する法令等

## 障害者権利条約

### 障害者基本法

- ・障害者差別の禁止、合理的配慮の提供《第4条》
- ・インクルーシブ教育システムの確保《第16条》
- ・雇用機会の確保と雇用の安定《第19条》
- ・公共的施設のバリアフリー化《第21条》

### 差別解消

#### 栃木県障害者差別解消推進条例

- ・県（県、県民、事業者等）全体における障害者差別の禁止（義務）《第12条》
- ・県における合理的配慮の提供（義務）《第13条》
- ・県民における合理的配慮の提供（努力義務）《第13条》

#### 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

- ・行政機関及び事業者における環境の整備（努力義務）《第5条》□
- ・行政機関における障害者差別の禁止（義務）《第7条》□
- ・行政機関における合理的配慮の提供（義務）《第7条》
- ・事業者における障害者差別の禁止（義務）《第7条》
- ・事業者における合理的配慮の提供（努力義務）《第7条》

### 教育

#### 教育基本法

- ・障害者（児）に対する教育の機会均等《第4条》

### 雇用

#### 障害者の雇用の促進等に関する法律

- ・事業主の雇用分野における障害者差別の禁止（義務）《第34～35条》
- ・事業主の雇用分野における合理的配慮の提供（義務）《第36条》

### 交通・建物・道路

#### 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー新法）

- ・公共交通施設や建築物等のバリアフリー化の推進□
- ・心のバリアフリーの推進《第4条・第7条》

#### 栃木県ひとにやさしいまちづくり条例

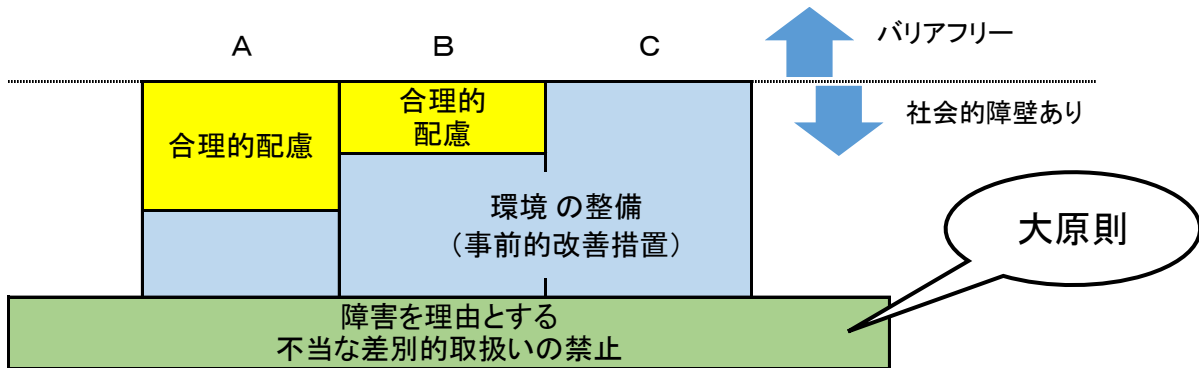
- ・公共的施設のバリアフリー化推進





## 参考(障害者差別解消法の考え方)

- 「障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止」、「環境の整備」及び「合理的配慮の提供」の関係



社会的障壁の除去は、「障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止」と「環境の整備」で足りないところを、「合理的配慮の提供」により補って実施する考え方となっている。Cの場合は、「不当な差別的取扱いの禁止」と「環境の整備」で足りており、「合理的配慮の提供」が特に必要のない目標とする姿である。

- 「障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止」、「環境の整備」及び「合理的配慮の提供」の関係

	行政機関等	民間事業者
障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止	義務	義務
環境の整備(事前の改善措置)	努力義務	努力義務
合理的配慮の提供	義務	努力義務

障害者差別解消法では、行政機関等(国の行政機関、地方公共団体など)と民間事業者(商業その他の事業を行う者。)に対してそれぞれ本表のとおり義務づけられている。

- 「障害者差別解消法」と「障害者雇用促進法」の関係

	対象分野	差別禁止	合理的配慮の提供
障害者差別解消法	労働及び雇用以外	義務	行政機関等は義務 民間事業者は努力義務
障害者雇用促進法	労働及び雇用のみ	義務	義務

合理的配慮の提供が障害者差別解消法では努力義務であるのに対して、雇用促進法では義務となっている。

- 「障害者差別解消法」と「栃木県差別解消推進条例」の関係

	法律		条例(栃木県)	
	行政機関等	民間事業者	県	県民 (民間事業者を含む)
障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止	禁止	禁止	禁止	禁止
合理的配慮の提供	義務	努力義務	義務	努力義務

「障害者差別解消法」及び「栃木県差別解消推進条例」の両方とも民間事業者における「合理的配慮の提供」については、努力義務となっている。

## 2 今後の方向性

本部会では、障害の有無にかかわらず、誰もが暮らしやすい「共生社会とちぎ」の実現に向けて、次のような方向性に沿った事業の実施が必要だと考える。

### (1) 普及啓発について

#### ○ 法や条例の継続した普及啓発

県民一人ひとりが障害や障害者に関する理解を深め、障害者が必要とする時に必要な配慮が提供できるよう、出前講座等の拡充を図りながら、法や条例の趣旨や理念等について、普及啓発を継続していくことが必要である。

#### ○ ヘルプマークを通じたさらなる普及啓発

障害者差別は、障害者が社会参加する様々な場面で発生しうるものであることから、ヘルプマークを活用し、障害者がより配慮を受けられるよう、県民全てに対し、より一層の浸透・定着を図る必要がある。

#### ○ 事業者への分かりやすい周知

共生社会の実現に向けては、事業者による合理的配慮の提供が不可欠であることから、事業者に対して障害者差別解消への理解を促進し、合理的配慮の内容や具体例を分かりやすく周知啓発していくことが必要である。

#### 今後の主な取組

- ・ 出前講座の充実（体験型・ふれあい型）
- ・ ヘルプマークを通じたさらなる普及啓発（SNSの活用等）
- ・ 具体例による事業者への理解促進

### (2) 相談体制、相談状況について

#### ○ 県と市町の役割分担の明確化

市町においては最も身近な相談窓口を担い、県は広域的な事案や専門性が求められる事案の解決、市町への情報提供や技術的助言等の支援を

行う等の役割分担を明確化する必要がある。

## ○ 市町や団体への支援

県は市町に対して、障害者差別に関する相談対応の研修や相談事例の情報共有を行うなど、市町の相談体制を支援する必要がある。また、団体に対しても、相談事例の情報共有等を通して、相談事案の解決が円滑に図られるよう支援する必要がある。

### 今後の主な取組

- 県と市町との役割分担の調整
- 相談事例集の作成及び周知
- 相談事例集を活用した市町職員等に対する研修の実施

## (3) 合理的配慮の提供について

### ○ 建設的対話の促進

事業者による合理的配慮は、障害者と事業者双方の建設的対話による相互理解を通じて実施されるべきものであり、事業者のみならず障害者やその関係者等も含め、その点に十分留意することが必要である。

このため、障害者と事業者双方がお互いを理解するためにコミュニケーションを取ることや、相手に分かりやすく伝えることが重要であることを明確に周知していく必要がある。

### ○ 事業者に対する相談対応の明確化

合理的配慮の提供は、障害者の日常生活に関わる事業者から提供されることが多く、また、その提供は適切に行われる必要がある。

このため、事業者が適切に合理的配慮を提供できるよう、障害者やその関係者のみならず、事業者からの相談にも県や市町の相談窓口において対応していることを明確にし、周知していく必要がある。

### ○ 事業者による合理的配慮の適切な提供の確保

事業者による合理的配慮の提供については、事業主の立場で行う雇用分野については、障害者雇用促進法により義務付けられている一方で、雇

用以外の分野（教育、公共交通、医療等）については法や条例においては、努力義務となっている。

このため、団体からの意見を踏まえて、事業者による合理的配慮の理解・提供促進のため、条例による義務化が求められるが、現在、国において法における義務化を検討しており、国の動きを見極めつつ適切に対応していくことが求められる。

#### ○ 情報アクセシビリティの向上

本県において、令和4（2022）年度に開催予定のいちご一会とちぎ大会においては、多くの障害者が本県を訪れる。このため、円滑に開催できるよう、さらなる情報アクセシビリティ（情報の利用のしやすさ）の向上や情報コミュニケーションに関する機運の醸成が求められる。

##### 今後の主な取組

- ・ 事業者に対する相談窓口の周知
- ・ いちご一会とちぎ大会を踏まえた情報アクセシビリティ向上のための施策の実施や情報コミュニケーション関係条例の制定検討

#### （4）他法令における取組について

##### ○ 他分野との連携強化

障害者差別解消の取組は、雇用、公共交通、教育等、様々な分野で行われており、例えば県では、雇用は産業労働観光部（労働政策課）、公共交通は県土整備部（交通政策課）、教育は教育委員会及び県立学校において行われている。

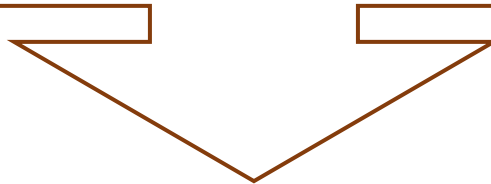
このため、相談対応や普及啓発、計画策定等をより効果的・効率的に実施するためには、各分野間の十分な連携が必要である。

##### 今後の主な取組

- ・ 他法令を所管している関係機関、県関係各課との連携強化

「現状・課題」と「今後の方向性」の関係

	普及啓発	相談体制・相談状況	合理的配慮の提供	他法令における取組
これまでの 主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 県政出前講座の実施</li> <li>☆ 各種イベントの開催               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 栃木県障害者文化祭</li> <li>・ 栃木県障害者芸術展</li> <li>・ 栃木県障害者スポーツ大会</li> </ul> </li> <li>☆ 各種広報媒体の活用               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広報誌 とちぎ県民だより</li> <li>・ テレビ 知っとク! なるとちっ</li> <li>・ ラジオ 県政ナビ</li> </ul> </li> <li>☆ ヘルプマーク関連事業の実施               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 路線バスポスター掲出</li> <li>・ 分かりやすいリーフレット作成</li> <li>・ クリアファイル作成</li> <li>・ 若者向け冊子制作・配布</li> <li>・ 街頭モニター広告実施</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 差別解消相談窓口の開設               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談窓口の設置（県、25市町）</li> <li>・ 専任相談員配置（県、5市町）</li> <li>・ ワンストップ対応（県、14市町）</li> </ul> </li> <li>☆ 地域協議会の設置（県、25市町）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 障害者差別対応指針の策定               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 冊子、パンフレットの作成</li> </ul> </li> <li>☆ ヘルプマークの作成・配布（県）</li> <li>☆ ヘルプカードの作成・配布（24市町）</li> <li>☆ 情報保障の充実               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 手話通訳者の配置</li> <li>・ 各種相談におけるFAX対応</li> <li>・ 緊急通報アプリの導入（110番, 119番）</li> <li>・ 点字、デジ版資料の作成</li> <li>・ 音声コード対応印刷物の作成</li> </ul> </li> <li>☆ 教育分野における合理的配慮               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ インクルーシブ教育システムの構築</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ バリアフリー関連               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ UDタクシーの導入促進</li> <li>・ ノンステップバスの導入促進</li> <li>・ 駅バリアフリー化の整備促進</li> </ul> </li> <li>☆ 障害者雇用関連               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 就業体験事業の実施</li> <li>・ 優良事業所等知事表彰の開催</li> <li>・ アビリンピックの開催</li> </ul> </li> <li>☆ 県庁内における取組               <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 庁舎のバリアフリー化</li> <li>・ 職員への理解促進（研修、eラーニング）</li> <li>・ 栃木県障害者活躍推進計画の策定</li> </ul> </li> </ul>
現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 障害者へ配慮ができるとの回答が8割ある一方で、県の取組を知らないとの回答が5割ある。</li> <li>■ 条例制定により相手に説明しやすくなったとの意見あり</li> <li>■ 事業者などにおいて、法や条例の理解不足が見られる</li> <li>■ ハードと比べて、ソフト面の整備が遅れている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 窓口や地域協議会の設置等、県や市町における体制は整備されている。</li> <li>■ 市町や団体においても相談件数が少ない</li> <li>■ 事業者と相談者間のコミュニケーション不足を原因とする相談が多い</li> <li>■ 相談が少なく事案の解決に向けた対応手法が確立されていない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 県や市町による合理的配慮の提供に係る手段の提供は徐々にではあるが進みつつある。</li> <li>■ 教育、雇用、公共交通機関等の分野において合理的配慮の提供不足に関する意見が多い</li> <li>■ 条例において、事業者における合理的配慮の義務化を規定すべきとの意見あり</li> <li>■ 「いちご一会とちぎ大会」等の円滑な開催に資するため手話言語条例を制定すべきとの意見あり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ バリアフリー新法や障害者雇用促進法に基づいた各種取組を実施している。</li> <li>■ UDタクシーやバスにおける乗車拒否</li> <li>■ 労働条件等において、差別的扱いを受けたとの相談あり</li> <li>■ 身障者用の駐車スペースについて、対象ではない者が利用していたとの相談あり</li> </ul>



	普及啓発	相談体制・相談状況	合理的配慮の提供	他法令における取組
今後の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 法や条例の継続した普及啓発</li> <li>➢ ヘルプマークを通じたさらなる普及啓発</li> <li>➢ 事業者への分かりやすい周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 県と市町の役割分担の明確化</li> <li>➢ 市町や団体への支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 建設的対話の促進</li> <li>➢ 事業者に対する相談対応の明確化</li> <li>➢ 事業者による合理的配慮の適切な提供の確保</li> <li>➢ 情報アクセシビリティの向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 他分野との連携強化</li> </ul>
今後の主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 出前講座の充実</li> <li>☆ ヘルプマークを通じたさらなる普及啓発（SNSの活用等）</li> <li>☆ 具体例による事業者への理解促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 県・市町との役割分担の調整</li> <li>☆ 相談事例集の作成及び周知</li> <li>☆ 相談事例集を活用した市町職員等に対する研修の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 事業者に対する相談窓口の周知</li> <li>☆ 情報アクセシビリティ向上のための施策の実施</li> <li>☆ 情報コミュニケーション関係条例の制定検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 他法令を所管している関係機関、県関係各課との連携強化</li> </ul>

# 検証データ

- ・ 条例施行後の県における主な取組内容 ..... 2 0
- ・ 市町における障害者差別解消の推進状況一覧 ..... 2 1
- ・ 県へ寄せられている障害者差別解消に係る相談状況 ..... 2 3
- ・ 障害者差別解消推進委員会における意見への対応状況等 ..... 2 8
- ・ 障害者関係団体との意見交換結果 ..... 3 5
- ・ 市町調査の結果 ..... 3 9
- ・ 事業者による合理的配慮提供の義務化 ..... 4 1
- ・ 新しい条例 ..... 4 2
- ・ 障害者差別解消に関する主な意識調査結果 ..... 4 4

## 条例施行後の県における主な取組内容について

	目的・定義・基本理念 責務	障害者差別対応指針	相談体制の充実	啓発活動並びに教育 及び学習の推進	表彰	不当な差別的取扱い の禁止	合理的配慮	あつせん・勧告・公表	障害者差別解消推進 委員会	その他
条例項目	第1条～第6条	第7条	第8条	第9条	第10条	第12条	第13条	第15条～第18条	第19条	* 2022 年全国障害者 スポーツ大会本県開催 関連事業等
事業 ・ 取組	<p>○ 意識調査</p> <p>H29 とちぎネットアン ケート H30 とちぎネットアン ケート H30 県政世論調査 R1 県政世論調査 * R1 県政世論調査で は約8割の方が、「自分 から進んで」、「自分 出来る範囲で」合理的 配慮を提供すると回答 があった。</p> <p>○ 団体ヒアリングの実 施</p> <p>H29 集合方式 H30 個別方式 R1 個別方式</p>	<p>○ H29.3栃木県障害者 差別対応指針「道しる べ」策定</p> <p>○ H29.5栃木県障害者 差別対応指針「道しる べ(概要版)」作成 * ルビなし、ルビあり、 点字版、デジ版</p> <p>○ H28.4「栃木県にお ける障害を理由とする差 別の解消の推進に関す る対応要領」施行 * 教育委員会、警察本 部同日施行</p> <p>○ H30.3県庁スタン ダード策定</p> <p>○ H30～障害者差別解 消に関するeラーニング 開始</p>	<p>○ 栃木県権利養護セ ンターにおいて障害者 差別解消相談対応 * 専任相談員2名配置</p> <p>H28 相談事案40件 (延べ対応142件) H29 相談事案40件 (延べ対応108件) H30 相談事案30件 (延べ対応77件) R1 相談事案33件 (延べ対応120件)</p>	<p>○ 県政出前講座</p> <p>H28 47回 H29 44回 H30 14回 R1 19回 * 商工団体へPR</p> <p>○ ふれあい交流体験 事業(当事者との講座) 年1回</p> <p>○ 各イベント等にお いて差別対応指針【概 要版】の配布</p> <p>○ 障害者週間関連事 業の実施 * 「障害者文化祭(カ ルフル)」、「障害者理解 促進事業(心の輪を広 げる体験作文・障害者 週間ポスター表彰)」</p> <p>○ 各種県政広報(広報 誌、TV、ラジオ)等を活 用し普及啓発</p> <p>・「とちぎ県民だより」 (広報誌) ・「元気発信メール」 (メールマガジン) ・「知ったク！なるとちっ」 (TV) ・「県政ナビ」(ラジオ) ・本町交差点地下横断 歩道(掲示スペース) ・イトーヨーカ堂(パンフ レット等設置コーナー)</p>	<p>○ 共生社会とちぎづ り表彰</p> <p>H29 12事業者 栃木県障害者フォー ラムにて表彰式を実施 H30 11事業者 カルフルにて表彰式 を実施 R1 14事業者 カルフルにて表彰式 を実施</p> <p>R2 2事業者 新型コロナウイルス拡 大防止のため表彰式は 実施せず</p> <p>* 毎年障害者週間に受 賞事業者(1事業者)に ついて、知事が表敬訪 問しているが、R2は新 型コロナ感染症拡大防 止のため実施せず</p>	<p>○ ヘルプマーク推進事 業</p> <p>H29.8 ヘルプマークの作成配 布 20,000作成</p> <p>H30 ・県内路線バス事業者 2社において、341台の バスにポスター掲示 ・分かりやすいリーフ レット(A4 三つ折り) 40,000枚作成 * 市町、健康福祉セン ター等において配布 ・県内全小中学生向け チラシ(A4)160,000枚 作成配布</p> <p>R1 ・電車内啓発ステッカー 作成 20,000枚 ・クリアファイル作成・配 布 * 5,000部 ・若者向け冊子制作・配 布 * 26,000部 ・街頭モニター広告実施 * 2ヶ所</p>	<p>H28 年4回開催 H29 年2回開催 H30 年1回開催 R1 年1回開催 * 検証部会2回開催 R2 年1回開催 * 検証部会1回開催</p>	<p>○ ユニバーサルデザイ ンタクシー整備事業費 補助金 H30 29台 R1 21台 〔県土整備部〕</p> <p>○ 意思疎通支援を行う 者の養成(手話通訳者・ 要約筆記者養成講習会 を拡大)</p> <p>【R2.4現在登録者数】 ・手話通訳者(141名) ・要約筆記者(120名) ・点訳奉仕員(170名) ・朗読奉仕員(509名) ・盲ろう者向け通訳・介 助員(151名)</p> <p>○ R1～障害者行動拡 大支援事業</p> <p>・宿泊施設バリアフリー 化アドバイス事業 ・宿泊施設バリアフリー 改修工事助成事業 ・県内宿泊施設バリアフ リー状況調査 〔国体・障害者スポーツ 大会局〕</p>		

## ○市町における障害者差別解消の推進状況一覧(H31.4.1時点)

区分	A 対応要領		B 地域協議会		C 差別解消条例				D 調査・把握				
	あり	なし	設置済	未設置	制定済	予定有	検討中	予定無	①実施有無		②調査対象		
									あり	なし	住民向け	当事者向け	事業者向け
県内市町	25	0	25	0	1	0	2	22	1	24	0	1	0
栃木県	○		○		○				○		○		
本県計	100%	0%	100%	0%	8%	0%	8%	84%	8%	92%	4%	4%	0%
全国	73%	27%	56%	44%	6%	1%	9%	84%	5%	95%	48%	66%	15%

### A 対応要領(障害者差別解消法第10条関係)

- ・ 地方公共団体職員等が適切に対応するための「地方公共団体等職員対応要領」は、県内全ての市町において策定済みである。
- ・ 県においては、H27.12に「栃木県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要領」を策定し、H28.4から施行している。

### B 地域協議会(障害者差別解消法第17条関係)

- ・ 障害者差別に関する相談及び差別解消の取組を効果的かつ円滑に行うための「障害者差別解消支援地域協議会」は、県内全ての市町において設置している。
- ・ 県においては、H28.6に「栃木県障害者差別解消推進委員会」を設置。

### C 差別解消条例

- ・ 市町において、障害者差別解消に係る条例を制定しているのは、栃木市のみ(H31.4施行)である。
- ・ 県においては、H28.3に「栃木県障害者差別解消推進条例」を制定し、H28.4から施行している。

### D 調査・把握

#### ① 実施有無

- ・ 調査等により障害者差別解消に係る施策の効果を把握しているのは1町のみであった。
- ・ 県においては、「栃木県政世論調査」や「とちぎネットアンケート」により、事業効果の把握に努めている。

#### ② 調査対象

- ・ 当事者向けに調査を行った市町が1市町あった。
- ・ 県においては、一般県民向けの調査を実施している。



区分	E 相談・紛争解決														
	①相談体制(複数回答)				②件数把握		③カウント対象窓口(複数回答)				④カウント対象相談内容(複数回答)				
	ワンストップ	専任相談員	統一判断部局有	左記該当無	カウント有	カウント無	専任相談員	担当部局	他部局含む	その他	不当な差別	合理的配慮	環境整備	左記以外	区分せず
県内市町	14	4	4	6	16	9	5	15	1	0	9	6	5	3	7
栃木県	○	○			○		○	○			○	○	○	○	
本県計	56%	19%	15%	23%	65%	35%	23%	62%	4%	0%	38%	27%	23%	15%	27%
全国	45%	17%	27%	36%	53%	47%	41%	85%	25%	4%	59%	57%	48%	44%	4%

◇相談件数全国比較

区分	E 相談・紛争解決			
	⑤相談件数		⑥紛争解決権限	
	H29	H30	あり	なし
県内市町	14	11	1	24
栃木県	40	30	○	
本県計	54	41	8%	92%
全国			3%	97%

相談件数 (1自治体当たり)	H29				H30			
	都道府県		市町村		都道府県		市町村	
	全国	本県	全国	本県	全国	本県	全国	本県
～9件(or不明)	24%		95%	96%	16%		96%	100%
10～29	26%		4%	4%	20%		3%	0%
30～49	17%	○	0%	0%	27%	○	0%	0%
50～99	13%		0%	0%	18%		0%	0%
100件以上	20%		0%	0%	20%		0%	0%
合計	100%		100%	100%	100%		100%	100%

本県市町の状況 H29:9件以下 24市町、10～29件 1市町  
H30:9件以下 25市町

E 相談・紛争解決

① 相談体制

- ・相談対応について、ワンストップ対応をしているのは14市町、専任の相談員を置いているのは4市町、地方公共団体内の統一的な解釈・判断を行う部局を予め定めているのは4市町となっている。
- ・県においては、専任相談員を置き、ワンストップで障害者差別解消の相談を受けている。

② 件数把握

- ・相談件数を数えているのは16市町となっている。
- ・県においては、「栃木県障害者権利擁護センター」で受けた相談件数を数えている。

③ カウント対象窓口

- ・相談件数のカウントについて、専任相談員が受けたものをカウントしているのが5市町、市町職員が受けたものをカウントしているのが15市町となっている。
- ・県においては、専任相談員及び県職員が受けたものをカウントしている(実相談者数を記載)。

④ カウント対象相談内容

- ・相談内容の「不当な差別」についてカウントしているのが9市町、「合理的配慮」についてカウントしているのが6市町、「環境整備」についてカウントしているのが5市町となっている。
- ・県においては、全ての種類の相談についてカウントの対象としている。

⑤ 相談件数

- ・県内全市町における相談件数は、H28年度が19件、H29年度が14件、H30年度は11件であった。
- ・県における相談件数は、H28年度、H29年度ともに40件、H30年度は30件、H31年度は33件であった。

⑥ 紛争解決権限

- ・市町において、紛争解決権限があるところは、条例を施行している栃木市のみである。
- ・県においては、条例により「あっせん」「勧告」「公表」ができるように定められている。

## 県へ寄せられている障害者差別解消に係る相談状況について

### 1 権利擁護センターへの相談件数

分野 件数	福祉 サービス	医療	教育	公共的施設 ・公共交通	不動産取引	商品・ サービス	労働	行政	その他	合計	相談者との 延べ対応件数
H28	2	4	4	7	2	7	9	4	1	40	142
H29	1	2	6	5	2	10	3	9	2	40	108
H30	1	3	2	8	1	8	1	3	3	30	77
R1	1	2	1	7	0	4	4	3	11	33	120

### 知事にアクセス等への相談状況

「知事にアクセス」、「あなたの窓口」、「とちぎ元気フォーラム」へ寄せられた相談や意見の件数

H29 合計54件、そのうち障害者差別解消に関する相談・意見9件

H30 合計45件、そのうち障害者差別解消に関する相談・意見6件

R 1 合計45件、そのうち障害者差別解消に関する相談・意見7件

※主な相談・意見としては、行政(県、市町)の苦情相談、点字ブロックの更新、駅のホームドア設置、無人駅へのスロープ設置等

「知事にアクセス」

HPや郵便・FAXを利用し、県政に対する提案や意見をお寄せいただくものです。寄せられた意見等は知事が読まさせていただき、県政運営の参考とさせていただいています。

「あなたの窓口」

県民プラザや県民相談室において、県政についてのご意見やご要望、苦情などの行政相談及びお困りごとなどの生活相談を電話、窓口、郵便・FAXでお受けしているものです。

「とちぎ元気フォーラム」

県民と知事の対話集会。広く県民の皆さんの参加を募り、知事との意見交換を行っています。

## 2 主な相談事例

年度	分野	区分	相談内容	主訴	対応結果	
H28	福祉サービス	視覚障害	介護保険のホームヘルプサービスを利用しようとした際、アルコール類の購入援助を断られた。	合理的配慮	当該サービス事業者を確認したところ、視覚障害者のみではなく、全ての利用者にアルコール類の購入援助をしていないとのことであった。しかし、生活の質の向上につながるものであれば、生活必需品の購入に合わせ、支援するよう今後の取扱いを変更することで、相談者の理解が得られた。	改善
H30	福祉サービス	知的障害	子どもが通っていた施設を辞めさせられてしまった。施設に戻りたいがどうしたらよいか。	その他	役所や施設との話し合いの結果、別の施設に行くことが決まってしまったが納得ができなると保護者からの相談であった。再度、役所等との話し合いを持っては、どうかと提案したところ相談者が了解して終了した。	提案
R1	福祉サービス	精神障害	福祉事業所の職員から差別的な発言を受けた。	差別	福祉事業所の職員から差別的な発言を受けていて、事業所の管理者に相談したが対応が改善されないことの相談であった。当該事業所の管理者に連絡し、職員への指導や相談者との話し合いが確保されているなどが分かった。その旨を相談者に説明し、了解を得た。	改善
H28	医療	肢体不自由	病院に入院していた20日間のうち、1度もシーツを替えてくれないなど、看護師等から不当な扱いを受けた。	差別	当該病院へ連絡し、看護補助員の対応についてミスがあったこと、また、看護師の対応について、配慮に欠ける場所があったことを確認した。これらを受け、当該病院において、職員への指導や周知がなされるなど、対応の改善が図られ、相談者の了解が得られた。	改善
H29	医療	肢体不自由	病院の障害者駐車場が入口から遠く、車椅子による移動が危険である。これを放置するのは問題ではないか。	環境整備	当該病院に確認し、現在の対応は新棟工事に係る臨時の措置であること、警備員の配置により移動などは個別に対応できるとのことであった。その旨を相談者に連絡したところ、理解が得られた。	改善
H30	医療	精神障害	調剤薬局の薬剤師から投薬の説明がないなどの不適切な対応を受けた。	差別	相談者の訴えは、調剤薬局を指導して欲しいとのことであったが、差別に当たるかどうかを含め事実確認を行うことで了解を得た。当該薬局への事実確認の結果、差別的な対応は確認できなかった。改めて障害者への配慮について依頼して、相談を終了した。	依頼
H28	教育	聴覚障害	学校の対応について、県や地域、市町によって障害者差別解消に関する理解が全く異なるのは、どういうことか。人によるのか。	合理的配慮	相談者は個別の対応を希望しておらず、法や条例の意義は「人による対応」を「社会としての対応」に変えていくことであり、引き続き、差別解消に向けて啓発活動を推進していくことを説明し、相談者の理解が得られた。	説明
H29	教育	発達障害	聴覚過敏のある娘に必要な持ち物（イヤーマフ）の使用について、学校の理解が得られない。合理的配慮の提供として依頼できるか。	合理的配慮	国や県が作成した資料を基に合理的配慮について説明し、相談者の了解を得た。相談者としては、再度学校との話し合いを進めたいとの意向であった。	提案

年度	分野	区分	相談内容	主訴	対応結果	
H29	教育	肢体不自由	学校の遠足に車椅子の使用を求めたが、受け入れてもらえなかった。	合理的配慮	問題については学校との話し合いにより解決されていることを確認した。今後、問題が生じた場合には調整をお願いしたいとのことであった。調整には、教育委員会との連携が必要なことを相談者に説明し、理解が得られた。	説明
H30	教育	肢体不自由	修学旅行中に何かあったら対応できないとのことで、保護者の付き添いを求められた。	差別	県教育委員会の担当課と連携して対応し、本人の意向も勘案し、保護者の付き添いではなく、介助者に同行してもらう事で修学旅行に参加することができた。	改善
H28	公共的施設 ・公共交通	精神障害	長年利用してきたタクシー会社から、障害者手帳取得後に利用を断られた。交通手段が他にないため、利用できないと生活に困ってしまう。	差別	タクシー会社に確認したところ、事業所として本人の障害が理由ではなく、度重なる要望に応えられないことを理由に、サービスの提供を辞退したいとの考えであった。相談者に連絡し、その旨を説明したところ、相談者は別の交通手段が見つかったことにより相談を終了したい旨の話があった。また、あらためてタクシー会社を訪問し、障害者差別解消に関する説明を行い、啓発を行った。	説明・依頼
H29	公共的施設 ・公共交通	肢体不自由	車椅子マークの付いたバスに乗ろうとしたが、不適切な接客があったとともに、スロープがないとの理由で拒否された。	差別	乗車を断られたことのほか、運転手の接客に問題があったことへの相談であった。事業所に連絡し、使用しているバスの状況や乗務員の接客などを確認したところ、相談者への説明不足があったことが分かった。その旨を相談者に連絡し、了解を得た。	改善
H30	公共的施設 ・公共交通	肢体不自由	電動車いすでバスを利用しようと会社に相談したところ、対応できないと断られた。	差別	相談者が使用の電動車いすは重量が30kgほどで折りたたみが可能なタイプとのことであった。事業者等に確認したところ、相談者の車いすは対応可能であることが分かったことから、その旨を相談者に説明し、後日、具体的な対応方法について理解が得られた。	改善
R1	公共的施設 ・公共交通	肢体不自由	体育館内の施設を利用しようとしたところ、コミュニケーションの取れる者の同伴を求められた。	差別	施設の職員から緊急時対応のため同伴者を求められたが差別解消法上問題ではないかとの相談であった。施設を所管する部署に事実確認及び対応についての調整を行ったところ、対応の改善が図られた。その旨を相談者に伝え了解を得た。	改善
H28	不動産取引	肢体不自由	共同住宅の障害者用駐車場の利用を拒否された。	環境整備	当該住宅管理者へ連絡したところ、障害者用駐車場を使用できるよう、当該管理者から管理担当者に対し指示がなされ、相談者の理解が得られた。	改善
H29	不動産取引	肢体不自由	共同住宅の障害者駐車場に障害のない住人が駐車して使用できないことがあるので、適正に使用されるよう管理者に助言して欲しい。	その他	相談を傾聴し、現在は駐車場の使用ができていないことを確認した。管理会社へは相談内容を伝え、今後の対応について助言した。その旨を相談者に連絡し、了解を得た。	改善

年度	分野	区分	相談内容	主訴	対応結果	
H30	不動産取引	聴覚障害	相続手続のため関係の役所に行ったところ、電話での予約を求められFAXの予約を断られた。	差別	内容は、受付において電話予約の他に「筆談は時間がかかります、通訳者はダメです」などの聞こえないことを理由とする対応を受けたとの訴えであった。当該役所に連絡し、FAXでの予約や通訳者の同伴も可能なことを確認した。その旨を相談者に伝え、理解が得られた。	改善
H28	商品・サービス	視覚障害	食事に行った際、盲導犬同伴での入店を断られた。	差別	飲食店に確認したところ、盲導犬の同伴について理解が不十分であったこと、今後、盲導犬の入店が可能であるとのことであった。そのことを相談者に連絡し、了解を得た。また、あらためて飲食店を訪問し、障害者差別解消に関する説明を行い、啓発を行った。	改善
H29	商品・サービス	視覚障害	食事のために盲導犬同伴でお店を利用しようとしたが、入店を断られた。	差別	店舗を統括する部署に連絡し、盲導犬への対応について説明したところ、今後の入店が可能であることや、職員への周知徹底を図ることの確認ができた。その旨を相談者に連絡し、了解を得た。	改善
H29	商品・サービス	視覚障害	コンビニエンスストアのレジにおいて、買った物とその代金を読み上げてもらえるように配慮をお願いしたい。	合理的配慮	障害により買った物とその代金がある場場で確認できず間違いがあることから、店舗へ上手い配慮の求め方を教えてほしいとの相談があった。合理的配慮について説明するとともに、店舗を統括する部署に連絡し、レジでの商品読み上げの配慮について依頼することで、相談者の理解が得られた。	改善
H30	商品・サービス	視覚障害	お店に予約の電話をしたところ、盲導犬同伴を理由に来店を拒否された。	差別	当該飲食店に連絡し、盲導犬に関する法制度等を説明したところ、今後は対応可能であること確認した。その旨を相談者に説明し、理解が得られた。	改善
H29	労働	肢体不自由	障害者雇用で働いているが、雇用期間の変更や基本給の支給額に関して、差別的な扱いを受けた。	差別	労働契約に関する内容であるため、栃木労働局に連絡の上、本件相談に対応することを確認した。その旨を相談者に伝え、了解を得た。	繋ぎ
H30	労働	精神障害	施設のスタッフから利用を拒否するような理解のない対応を受けた。	差別	内容は、就労のため以前から訓練施設を利用しているが、そこのスタッフの対応が差別に当たるのではないかととの相談であった。相談者からは事を大きくしたくないとの希望により相談のみで終了した。	説明
R1	労働	肢体不自由	会社の上司から障害のある母親に対して差別的な発言を受けた。	差別	母親の介護に伴う勤務に関する話し合いで、上司から差別的な発言を受けたとの相談であった。内容が労働分野に関することから関係部局に確認し、労働条件の変更に関する労使間のトラブルということで相談先の助言を受けた。その旨を相談者に伝え、了解を得た。	説明
H28	行政	精神障害	手続きに必要な書類について、役所の職員が届けてくれたが、封がされていないため、病気のことを家族に知られてしまった。	その他	個人情報保護に関する内容であったことから、所管する市町の相談窓口を紹介し、了解を得た。	繋ぎ

年度	分野	区分	相談内容	主訴	対応結果	
H30	行政	知的障害	障害のある方が行政手続の当事者になることについて、周囲の人から差別的な発言があった。	差別	内容は、法的に問題がないのに関係する職員から「当事者としてふさわしくない」等の発言があり、それは障害者への差別にあたるのではないかとの支援者からの相談であった。相談者へは、個人の差別や偏見等については理解啓発が必要なことを説明し、了解を得た。	説明
H28	その他	精神障害	交通費の費用負担など生活上で困っている。	その他	生活支援に関する内容であることから、市町の相談窓口を紹介して、了解を得た。	繋ぎ
R1	その他	肢体不自由	身内から障害を理由とする差別的な発言を受けた。	差別	・実兄や親戚から差別的な発言を受けたこと、差別解消法ができて障害者に優しくない社会であることなどの相談であった。 ・相談者からは話を聞いてもらうだけでよいとのことで、県では障害者差別の解消に向けて啓発を進めていることなどを説明し、了解を得た。	説明

☆凡例

○主訴欄

- 差別 … 障害を理由とする不当な差別的取扱いに関する相談
- 合理的配慮 … 合理的配慮の提供に関する相談
- 環境整備 … 障害者が利用しやすい環境整備（事前的改善措置）に関する相談
- その他 … 上記以外の内容に関する相談

○対応結果欄

- 改善 … 事業者等の対応について改善が図られたもの
- 説明 … 相談者への説明により、対応が完了したもの
- 依頼 … 事業者等に対する今後の合理的配慮に係る依頼や普及啓発により、対応が完了したもの
- 提案 … 相談者に対して、事業者等との対応について助言等を行い、対応が完了したもの
- 繋ぎ … 相談事案の解決に関する相談窓口への繋ぎにより、対応が完了したもの

## 障害者差別解消推進委員会における意見への対応状況等について

### 1 教育分野

#### (1) 学校教員の理解

##### 【意見】

- ・ 教育現場において、通常学級の先生の障害者差別解消に対する理解が遅れている。もっと、理解してほしい。(H29①)
- ・ 現場の先生と保護者との話し合いで、良い支援を受けていても、役職の上の先生がその支援は不適切だと言ったことで、翌日から支援を受けられなくなったことがある。学校対応の温度差をなくしていくべき。(H30①)

##### 【課題】

一部の教員において、差別解消や合理的配慮に係る理解不足が見られる。

##### 【状況】

H29.9 教育委員会事務局総務課と障害者差別解消出前講座（教員・生徒）について打合せを行った。

小中学校において、どのような授業を実施するかは、校長先生の責任の下、学習指導要領に基づき年間の指導計画を策定しており、障害者差別解消についての授業を実施するよう要請するのは難しい。

生徒への理解促進のためには、まず、教諭に理解してもらう必要があるため、各学校の人権担当教諭が集まる会議等で障害者差別解消のポイントを説明する機会を随時設けるよう連携していくこととした。

##### ○教員に対する啓発活動

H30. 2. 16 栃木県庁昭和館 人権教育担当者連絡会議 27名

H30. 11. 19 総合教育センター 指導主事研修 10名

H31. 2. 5 安足教育事務所 安足地区人権教育担当者研修 20名

R 1. 11. 21 総合教育センター 指導主事研修 10名

#### (2) 学校への送迎

##### 【意見】

特別支援学校への送迎バスは、医療的ケア児の送迎ができない。地域では、解決できない問題である。検討願いたい。(H29①)

##### 【課題】

特別支援学校への通学など、通学の場面において保護者の負担が大きい。

##### 【状況】

R 1. 1 1 特別教育支援室（自立支援協議会発言）

医療的ケア児は、看護師若しくは家族しか介助が出来ない。

通学については、交通事故などの不測の事態や緊急時、体調の変化があった場合の対応が困難である現状があり対応出来ていない。

一方、校外学習については、乗車時の安全の確保、実施計画も含め検討を行い保護者が一緒に乗車することで、乗車時の安全の確保、体調の変化等に対応が出来る場合にはスクールバスの利用を認めている。

引き続き、通学等において、少しずつスクールバスの利用が出来るよう検討を行っていく。

### (3) 小学校教育

#### 【意見】

小学生でも理解できるような、簡単な内容の出前講座があると良い。

(H29②)

#### 【課題】

幼児期や就学期など、低年齢からの差別解消の教育や学習等が求められている。

#### 【状況】

H30.6室井委員（差別解消推進委員会発言）

特別支援学校長としての立場からの発言

学校教育の中で交流及び共同学習ということで、特別支援学校と一般の小中学校の交流学習は行われているが地域性があり全校には及ばない部分がある。（特別支援学校の生徒の居住地校交流というものも実施されている。）

## 2 労働分野

### (1) 事業者の理解

#### 【意見】

- ・ 会社に遠慮しているのかも知れないが、労働分野の相談件数が少ない。県の相談窓口について、さらなる周知を図ってほしい。(H29②)
- ・ 労働分野については、相談しても大袈裟にしたくないとの理由で当事者だけで納得して我慢していることがある。そのような我慢を軽減できるような取組をしてほしい。(R1①)

#### 【課題】

事業者において差別解消や合理的配慮に係る理解不足が見られる。

#### 【状況】

労働分野の相談については、基本的にはハローワークが所管しているため、権利擁護センターに相談があった場合にはハローワークと連携・協力し対応している。また、ケースによっては、相談を傾聴しつつ、相談事案をハローワークに引き継いでいる。



## (2) 障害者雇用率

### 【意見】

県内における障害種別ごとの雇用率を調べてほしい。また、どのような業種において、障害者に対する合理的配慮が足りないか調べてほしい。

(R1①)

### 【課題】

それぞれの業種に対応した合理的配慮や差別の解消が求められている。

### 【状況】

雇用率 栃木労働局まとめ（別紙）

## 3 公共的施設・公共交通分野

### (1) 公共的施設

#### 【意見】

- ・ 宇都宮市でも、車椅子利用者や重度障害者が宿泊できるホテルがほとんど無い。(R1①)
- ・ 栃木県は温泉地が多いのに、貸切風呂が少ないので、増やしてほしい。(R1①)
- ・ バリアフリー法改正に合わせ、温泉地のバリアフリー化を進めてほしい。(H29②)

#### 【課題】

いちご一会とちぎ大会に向けて、いっそうのバリアフリー施設の増加が求められている。

#### 【状況】

今年度から障害者行動拡大支援事業として、県内施設のバリアフリー調査を実施し、宿泊施設のバリアフリー化アドバイス事業、宿泊施設バリアフリー改修工事助成事業を実施している。

### (2) 公共交通

#### ① 鉄道等

##### 【意見】

県内を走る路線バス・JR・東武鉄道について、ヘルプマークの啓発ステッカーを貼るようにしてほしい。(R1①)

##### 【課題】

公共交通機関における合理的配慮の周知が求められている。

##### 【状況】

路線バスについては、2019年度にヘルプマークの啓発ポスターをバス車内に掲出した。

また、JR東日本については、在来線の優先席付近へのステッカーの掲出を2019年6月より開始している。(2020年7月1日現在で全線

掲出済)

東武鉄道については、各路線沿線の自治体と連携し、在来線の優先席付近に順次ステッカーの掲出を開始した。

## ② タクシー

### 【意見】

UDタクシーによる乗車拒否があった。(R1①)

### 【課題】

公共交通機関の一部において、障害者差別に対する理解の遅れが見られる。

### 【状況】

UDタクシーの乗車拒否については全国的な課題となっており、県においてもUDタクシーの乗車拒否の事例を確認している。

UDタクシーの台数が限られる中で、可能な限り利用者のニーズに対応するよう、指導を行っている。

## 4 共通分野

### (1) 好事例集の作成

#### 【意見】

- ・ 他県の事例を参考に、イラストが入った合理的配慮の好事例集の作成をしてほしい。(H30①)
- ・ 公共交通機関は、理解が進んでいることから、それらの好事例を他の分野の事業者にも周知できると良い。(H30①)
- ・ 好事例については、集めるだけでなく、県民に公表し、発信していくべき。(R1①)

#### 【課題】

差別解消や合理的配慮の取組に係る好事例集を作成し、その取組を県全体に拡大することが求められている。

#### 【状況】

これまで、好事例集作成のために、HP等も活用し好事例の募集をしていたが集まらなかった。そのため、今回の検証において、障害者当事者団体や支援団体、市町から改めて事例を集めることとした。なお、取りまとめ後は、様々な機会を捉えて、好事例集を活用し、普及啓発を進める予定。

### (2) 意識調査の実施

#### 【意見】

- ・ アンケート結果によると、障害者差別解消に対する理解が不十分である。継続した周知・啓発を行ってほしい。また、傾向や推移を確認するためにアンケートを継続して実施してほしい。(H29②)

- ・ 啓発方法の検討のために、理解の状況などについて継続したアンケートの実施をしてほしい。(H30①)

【課題】

効果的な普及啓発のために、継続した意識調査の実施が求められている。

【状況】

- H29 とちぎネットアンケート（障害者差別解消）
- H30 とちぎネットアンケート（ヘルプマーク）
- H30 県政世論調査（障害者差別解消）
- R1 県政世論調査（障害者差別解消）

(3) 市町における状況把握

【意見】

- ・ 市町の相談内容についても、情報を吸い上げなければ、県内にどのような課題があるか把握できないのではないかと。市町の相談状況を県で掴み公表してほしい。(R1①)
- ・ 意思疎通支援事業において、差別があった場合、市町へ報告しているが、その内容について県でも把握すべき。(R1①)
- ・ 市町の相談状況について、ホームページ等で公開してほしい。(H29①)

【課題】

県内における差別解消の推進や合理的配慮の取組状況を把握するために、市町に対する状況確認が求められている。

【状況】

今回の検証において、市町の相談状況について、調査、取りまとめを行い、その結果について公表する方向で検討している。

(4) 啓発強化

【意見】

- ・ 多くの方は、障害者差別解消法・条例という言葉や差別をしてはいけないということは分かっていても、どのような対応をすれば良いか分からない。障害者差別解消についてのさらなる周知が必要である。(H30①)
- ・ 合理的配慮を受ける当事者側の啓発や理解が進んでいない。当事者が勉強することや当事者に対して、支援者や周りの人が「合理的配慮を受ける権利がある」、「それを発信して良い」ということを啓発していくことが必要である。(H30①)
- ・ 外見で分かる障害に対する率先した配慮は増えているが、外見で分からない障害については不十分である。周知方法の検討が必要である。(H30①)
- ・ 障害者差別は分かっていても、合理的配慮は分からない。もう少し、表現が分かりやすくなると良い。(H30①)

- ・ 障害者が訪れないため対応の経験がない施設は、対応方法が分からず、受入れを拒否しているような対応になっているように感じる。(H30①)
- ・ 相談件数が少ないのは、差別を受ける側が差別だと気づかない場合が多いのではないか。漫画冊子を作る時に、当事者が差別を受けているかどうか分かるものにしてほしい。(R1①)

【課題】

障害者差別の解消や合理的配慮の取組をよりいっそう広げていくために普及啓発の強化が求められている。

【状況】

障害や障害者理解促進の方法として、これまで、好事例集の作成等が求められてきた経緯があることから、今回の検証を通して、作成していく予定である。

(5) 条例改正

【意見】

- ・ 合理的配慮について、行政機関と違い大きな企業でも、義務でないためか浸透していない。義務化することで、合理的配慮について、考えることに繋がるのではないか。(H30①)
- ・ 手話言語条例については、近県では群馬県、県内市町では日光市において施行している。県においても検討してほしい。(H29②)

【課題】

合理的配慮や手話言語の普及啓発をより促進するために、条例の見直し等を求める意見がある。

【状況】

今回の検証において、国・他県・県内市町の動向、障害者団体からの意見等を総合的に勘案し、対応について検討していく予定。



報道関係者 各位

令和3年1月15日

【照会先】

栃木労働局職業安定部職業対策課

職業対策課長 糸賀 政利

地方障害者雇用担当官 市川 和子

(電話) 028-610-3557

## 令和2年 障害者雇用状況の集計結果

～実雇用率、雇用障害者数ともに過去最高を更新～

栃木労働局（局長 藤浪 竜哉）では、このほど、民間企業や公的機関などにおける令和2年の「障害者雇用状況」集計結果を取りまとめましたので、公表します。

障害者雇用促進法では、事業主に対し、常時雇用する従業員の一定割合（法定雇用率：民間企業の場合は2.2%）以上の障害者を雇うことを義務付けています。

今回の集計結果は、同法に基づき、毎年6月1日現在の身体障害者、知的障害者、精神障害者の雇用状況について、栃木労働局が、障害者の雇用義務のある栃木県内に本社を置く事業主などに報告を求め、それを集計したものです。

### 【集計結果の主なポイント】

#### 【民間企業】（法定雇用率2.2%）

※（ ）は前年値、&lt; &gt;は全国値

～雇用障害者数、実雇用率はともに過去最高を更新～

○雇用障害者数 4,847.0人（4,539.5人）

○実雇用率 **2.18%**（2.07%）<2.15%> -----全国33位（43位）○法定雇用率達成企業割合 **57.4%**（56.3%）<48.6%> -----全国20位（22位）

#### 【公的機関】（同2.5%、県教育委員会は2.4%）

○栃木県 雇用障害者数 156.0人（133.0人） 実雇用率 **3.07%**（2.78%）○栃木県議会事務局 雇用障害者数 1.0人（0.0人） 実雇用率 **2.33%**（0.00%）○栃木県警察本部 雇用障害者数 18.0人（16.0人） 実雇用率 **3.06%**（3.17%）○栃木県教育委員会 雇用障害者数 323.5人（234.5人） 実雇用率 **2.48%**（1.80%）○市町等 雇用障害者数 436.0人（378.5人） 実雇用率 **2.40%**（2.18%）○市町教育委員会 雇用障害者数 4.0人（4.0人） 実雇用率 **0.96%**（0.97%）

#### 【独立行政法人など】（同2.5%）

○雇用障害者数 39.0人（42.0人） 実雇用率 **2.48%**（2.71%）

### 今後の取り組み

（主な取り組み）

- 法定雇用率2.3%への引き上げを見据えた「企業チーム支援」等のきめ細かな支援
- 障害者雇用促進セミナー開催等、更なる障害者雇用の周知、理解促進
- 雇用率未達成企業のトップに対しての障害者雇用の周知、理解促進

# 障害者関係団体との意見交換結果について

R2.2.17 障害福祉課

## 1 経緯

栃木県障害者差別解消推進条例の施行から3年が経過したことを受け、条例の規定に基づき検証を進める中で、差別解消推進について障害者関係団体との意見交換を実施した。

## 2 概要

### (1) 対象団体

障害者関係団体35団体のうち、回答のあった19団体について実施

- ・ 実施団体 19団体

#### 【内訳】

障害者団体（14団体）、施設関係団体（3団体）、職能団体（2団体）

### (2) 意見交換方法

県庁会議室又は団体事務所への訪問等（都合により、調査票の回答のみの団体あり）により、各団体代表者等と意見交換を実施。

### (3) 意見交換内容

障害者差別解消に関する団体における相談内容（事例、件数、課題）、差別解消の推進状況（理解が進んでいるもの、今後の課題）、そのほか県と意見交換したい事項

### (4) 日程

各団体と1時間、6日間に渡って、意見交換を実施。

#### ア 意見交換

1月9日 （特非）栃木県障害施設・事業協会【来庁】

〃 栃木頸椎損傷者連絡会【来庁】

〃 とちぎ高次脳機能障害友の会【来庁】

1月10日 （一社）栃木県聴覚障害者協会【訪問】

1月14日 栃木障がいフォーラム（TDF）【来庁】

〃 日本ダウン症協会栃木支部【来庁】

1月15日 栃木県断酒ホトトギス会【訪問】

1月20日 栃木県自閉症協会【訪問】

- // 栃木県肢体不自由児者父母の会連合会【訪問】
- // (一社) 栃木県手をつなぐ育成会【訪問】
- 1月21日 (公社) 日本てんかん協会栃木県支部【来庁】
- // (特非) 栃木県精神障害者支援事業協会【来庁】
- // (一社) 栃木県視覚障害者福祉協会【来庁】
- // 栃木県精神保健福祉士会【来庁】

イ 調査票回答

- ・ 栃木県障害児通園施設連合会
- ・ (特非) おひさまクラブ
- ・ 栃木県特別支援教育手をつなぐ親の会

(5) 意見交換結果

主な結果は別紙のとおり

## (別紙)

## 団体との意見交換結果

### 1 相談対応において感じることや課題

- ・ 公共機関や事業所による差別解消法の理解が進んでいない。
- ・ 障害理解が進んでいないことに起因する不当な差別的取り扱いが圧倒的に多い。
- ・ 行政・医療等の関係機関との情報交換や協力体制の強化ができるとうい。
- ・ 話を聞いてほしいのか、課題の整理をしているのか、専門機関を紹介してほしいのかなどの主訴の確認とその課題に対する対応策に苦慮するケースがある。
- ・ 相談対応について、担当者として責任ある対応ができているかどうかの不安がある。
- ・ 差別されたという側からの相談を受けているが、差別した側の言い分を聞けない状況であるため、建設的な対話による対立の解消に繋げることができない。
- ・ 国や県において、具体的な対応事例を示してくれると、助言しやすくなる。
- ・ 匿名の電話が多く、次に繋がらない。

### 2 差別解消の理解が進んでいる感じる点

- ・ 外出している時に優しい目で見てくれるようになった。
- ・ 社会参加が増え、障害者を町で多く見かけるようになった。
- ・ 障害者用のトイレ、スロープ、駐車スペース等、バリアフリー化が進んでいる。
- ・ 公共施設の職員や公共交通機関における乗務員の対応がかなり良くなった。
- ・ 小売店で、店員が手話で対応してくれた。
- ・ 外出中、困っている時に、寄り添ってくれた。
- ・ 合理的配慮という言葉を知っている人が増えた。
- ・ 条例制定により、差別した者に対して説明しやすくなった。
- ・ 会議や講演会等で、手話通訳者、車椅子席など合理的配慮がされるようになった。



### 3 団体が考える今後の課題

- ・ 具体的な事例による差別解消、合理的配慮の周知。
- ・ 他市町における、合理的配慮の取組。
- ・ 小学校における障害者理解のための教育。
- ・ UDタクシーやスロープ付きバスの乗務員に対する研修。
- ・ ヘルプマークのメディア等による、よりいっそうのPR。

### 4 意見交換における団体意見

- ・ 障害のある子は親がサポートすべきという学校もあるが、最初に話し合う機会を設けるべき。
- ・ 外出が少ないので、差別の事例が少ない。
- ・ 障害がある人が身近にいるということを理解してほしい。
- ・ 障害特性から勤務先との関係が悪化し、就労が難しくなるケースが多い。
- ・ 親や親戚にも子供の障害を話さない人もおり、自分たち自身が差別しているということもある。
- ・ ハード面だけでなく、合理的配慮等のソフト面の整備も必要。
- ・ 差別解消条例と別に手話言語条例を制定したい。
- ・ 東京都と同様に事業所も合理的配慮の提供を義務化すると良い。

# 市町調査の結果について

R2.2.17 障害福祉課

## 1 経緯

栃木県障害者差別解消推進条例の施行から3年が経過したことを受け、条例の規定に基づき検証を進める中で、差別解消推進について県内市町に対して調査を実施した。

## 2 概要

### (1) 調査対象

県内市町障害福祉担当課（25市町）

### (2) 調査方法

調査票による回答

### (3) 調査内容

市町における相談内容（事例、件数、課題）、差別解消の推進状況（取組内容、今後の課題）等

### (4) 調査期間

令和元年12月26日から令和2年1月17日まで

### (5) 調査結果

全25市町から回答あり

主な結果は別紙のとおり

## (別紙) 市町調査の結果（相談状況等）

### 1 相談対応に関する課題等

- ・ 事業者に対してどこまでの対応を求めたらよいのか、判断が難しい。
- ・ 相談窓口の設置や事例を集めていると周知しても、相談が無く、事例も集まらない。
- ・ 相談対応のスキルアップのため、相談事例を公表してほしい。
- ・ 相談が少ない原因を明らかにする必要がある。
- ・ 不当な差別的取扱いや合理的配慮の範囲をどのような基準で判断すべきか、判断が難しい。

### 2 差別解消に関する主な取組

- ・ タブレット端末を利用した手話通訳問い合わせサービス
- ・ 小学校における盲導犬ふれあい教室
- ・ 小学校への障害への理解促進・差別解消に係る教材用動画の配布
- ・ 障害者差別解消に関する職員研修の実施
- ・ 店舗入口のスロープ購入助成

### 3 相談内容

- ・ 施設利用に当たって付き添いを求める。
- ・ 盲導犬の进店拒否。
- ・ 事業所から差別的な発言を受けた。

### 4 市町が感じている今後の課題

- ・ 差別解消の効果的な普及啓発方法
- ・ 差別解消に向けた取組のノウハウや事例の不足
- ・ 事例が少ない原因の調査
- ・ 職員に対する研修の実施
- ・ 障害についての正確な情報の発信

# 事業者による合理的配慮提供の義務化について

## 1 事業者の合理的配慮に係る状況

### (1) 本県の状況

- ・ 障害者差別解消の相談において、事業者に係る相談が多い。
- ・ 事業者の合理的配慮を求める団体意見がある。

### (2) 他県及び国の状況

- ・ 他県においては、14 県において、事業者の合理的配慮を義務化している（内閣府調査 H31.4.1 現在）。
- ・ 国において、事業者による合理的配慮の提供を義務とする動きがある。

行為	法律		条例(栃木県)	
	行政機関	事業者	県	県民 (事業者を含む)
不当な差別的取り扱い	禁止	禁止	禁止	禁止
合理的配慮の提供	義務	努力義務	義務	努力義務

## 2 国の動き

### (1) 障害者政策委員会による審議

- ・ 国は、H31.2 から「障害者政策委員会」において、障害者差別解消法の見直し検討を開始し、11 回に渡って審議を行い、R2.6 に「障害者差別解消法の施行3年後見直しに関する意見書」を取りまとめた。
- ・ また、国は、R2.12 に開催された「障害者政策委員会」において、障害者差別解消法の改正に盛り込む事項（案）を提示した。

### (2) 障害者差別解消法の改正に盛り込む事項（案）

- ・ 事業者による合理的配慮の提供を義務化
- ・ 基本方針に定める事項を追加（障害者差別に関する支援措置〔相談体制等〕の拡充を想定）
- ・ 障害者差別に関する相談体制の整備として人材の育成及び確保などを明確化
- ・ 地域における障害者差別に関する事例等の収集、整理等を明確化
- ・ 国及び地方公共団体の連携協力に係る責務を追加

## 3 今後の国の動き

- ・ 今年の通常国会への法案の提出について検討中との報道あり。

# 新しい条例について

## (手話言語等条例)

- 1 他県における条例制定の主な目的 \*手話言語(単独)条例の場合
  - ・ 手話が言語であるとの規定
  - ・ 手話の普及促進
  - ・ ろう者の共生社会の実現

### 2 条例の制定状況(令和2(2020)年12月現在)

- (1) 都道府県 34都道府県において制定済

※ 関東地方では、本県のみ未制定

[内訳]

ア 手話言語(単独)条例にて規定

⇒22道府県

イ 情報・コミュニケーション条例にて規定

⇒10県

※うち、北海道、鳥取県は別個に手話言語(単独)条例あり。

ウ 差別解消推進条例にて規定

⇒5都県

- (2) 県内市町 4市町において制定・施行済み

日光市(H30(2018).4施行)

鹿沼市(H31(2019).4施行)

栃木市( // )

塩谷町(R2(2020).4施行)

### 3 団体意見【(一社)栃木県聴覚障害者協会】

手話言語条例について、制定希望あり。

### 4 今後の状況

本県では、今後、イベント等においても、障害者との手話などによるコミュニケーションが求められる機会等が増加する予定。

【参考】

- ・ 令和3年(2021)に全国ろうあ者大会が本県で開催
- ・ 令和4年(2022)には全国障害者スポーツ大会が本県で開催

○ 手話言語条例等制定状況(R2.12現在)

議…議員提案 執…執行部提案 ●…制定済

都道府県名	手話言語条例		情報・コミュニケーション条例 (手話言語に関する規定含む)			差別解消条例			備考
	手話言語のみ	施行年月日	聴覚障害者関係意思疎通手段全般	意思疎通手段全般	施行年月日	差別解消条例	手話言語に関する規程	施行年月日	
1 北海道	●	H30.4.1		●	H30.4.1	●		H21.3.31	「手話言語条例」と「情報・コミュニケーション条例」をそれぞれ制定
2 青森県	●	R2.7.6		●	R2.4.1				「手話言語条例」と「情報・コミュニケーション条例」をそれぞれ制定
3 岩手県						●		H23.7.1	
4 宮城県									
5 秋田県				●	H29.4.1	●		H31.4.1	
6 山形県	●	H29.3.21				●		H28.4.1	
7 福島県	●	H30.4.1				●		H31.4.1	
8 茨城県	●	H30.10.2				●		H27.4.1	
9 栃木県						●		H28.4.1	
10 群馬県	●	H27.4.1				●		H31.4.1	
11 埼玉県	●	H28.4.1				●		H28.4.1	
12 千葉県			●		H28.6.28	●		H19.7	
13 東京都						●	●	H30.10.1	「差別解消条例」にて、「意思疎通手段全般」を規定
14 神奈川県	●	H27.4.1							
15 新潟県	●	H29.12.26							
16 富山県	●	H30.4.1				●		H28.4.1	
17 石川県	●	H30.4.1				●		R1.10.1	
18 福井県	●	H30.4.1				●		H30.4.1	
19 山梨県						●	●	H28.4.1	「差別解消条例」にて、「意思疎通手段全般」を規定
20 長野県	●	H28.3.22							
21 岐阜県				●	H30.4.1	●		H28.4.1	
22 静岡県	●	H30.3.28				●		H29.4.1	
23 愛知県				●	H28.10.18	●		H28.4.1	
24 三重県	●	H29.4.1				●		H30.10.1	
25 滋賀県						●		H31.4.1	
26 京都府			●		H30.3.12	●		H27.4.1	
27 大阪府	●	H30.3.29				●		H28.4.1	
28 兵庫県									
29 奈良県	●	H29.4.1				●		H28.4.1	
30 和歌山県	●	H29.12.26							
31 鳥取県	●	H25.10.11		●	H29.9.1	●		H29.9.1	「手話言語条例」と「情報・コミュニケーション条例」をそれぞれ制定
32 島根県									
33 岡山県									
34 広島県									
35 山口県	●	R元.10.8							
36 徳島県						●	●	H28.4.1	「差別解消条例」にて、「意思疎通手段全般」を規定
37 香川県						●		H30.4.1	
38 愛媛県						●		H28.4.1	
39 高知県									
40 福岡県						●	●	H29.10.1	「差別解消条例」にて、「意思疎通手段全般」を規定
41 佐賀県			●		H30.9.26	●		H30.9	
42 長崎県						●		H26.4.1	
43 熊本県						●		H24.4.1	
44 大分県						●	●	H28.4.1	「差別解消条例」にて、「意思疎通手段全般」を規定
45 宮崎県				●	H31.4.1	●		H28.4.1	
46 鹿児島県	●	R2.4.1				●		H26.10.1	
47 沖縄県	●	H28.4.1				●		H26.4.1	
計	22		3	7		35	5		

- 各条例における意思疎通手段(例  
手話言語条例…手話  
情報・コミュニケーション条例(聴覚障害者関係意思疎通手段全般)…手話、要約筆記、筆談、触手話 等  
情報・コミュニケーション条例(意思疎通手段全般)…手話、要約筆記、筆談、触手話、点字、代筆、音訳、平易な言葉、代読 等
- 背景 議員提案(18道府県)、執行部提案(11道府県)

## 本県における障害者差別解消に関する主な意識調査結果について

I-1 R1 県政世論調査(R1.10) 回答数 = 1,212

I-2 H30 県政世論調査(H30.10) 回答数 = 1,268

○ 県政世論調査とは

目的…県民の県政に対する意識・要望などをとらえ、県政施策の企画・立案及び執行上の参考とする

調査対象者…県内在住の満18歳以上の男女2,000名

II-1 R2 とちぎネットアンケート(R2.9) 回答数 = 210

II-2 H30 とちぎネットアンケート(H31.4) 回答数 = 201

II-3 H29 とちぎネットアンケート(H29.12) 回答数 = 219

○ とちぎネットアンケートとは

目的…インターネットを活用してアンケートを実施し、県民の意識傾向やニーズを把握して県政に活かすことにより、協働による県政の推進を図る

調査対象者…県内在住の満16歳以上のとちぎネットアンケート協力者300~400名

III-1 R2 障害のある方の実態調査(R3.3) 回答数 = 522

III-2 H26 障害のある方の実態調査(H27.3) 回答数 = 562

○ 障害のある方の実態調査とは

目的…障害のある方の生活の実情や施策に対する意向等を把握し、次期障害者プランの策定や今後の障害保健福祉の推進に役立てる

調査対象者…身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳及び一般特定疾患医療受給者証所持者(難病患者)1,100名

I-1 R1 県政世論調査(R1.10) n=1,212

① 障害者から困っていることを伝えられたときやヘルプマークの携帯者を見かけたとき、あなたの行動や気持ちとして最も当てはまるものを次の中から1つ選んでください。

自分から進んで声はかけないが、当事者から求めがあれば、自分にできる範囲で配慮を提供する	62.5%
自分から進んで声をかけて、配慮が必要か確認する	20.1%
困っている障害者やヘルプマークを見かけることはない	8.3%
専門の人や関係者などに任せたほうがよいと思う	5.7%
その他	0.8%
無回答	2.6%

② 栃木県では、障害を理由とする差別の禁止や理解の促進に向けて「栃木県障害者差別解消推進条例の制定」や「相談窓口の設置」、「ヘルプマークの配布」等の様々な取組を行っています。あなたが、この取組に関し、知っていることを、次の中からいくつでも選んでください。

テレビ・ラジオによる広報	16.5%
ヘルプマーク配布による合理的配慮の提供促進	15.5%
条例や対応指針策定による障害者差別解消への理解促進	14.2%
チラシ・リーフレットによる広報	14.0%
相談窓口（栃木県障害者権利擁護センター）の設置による差別解消への相談対応	13.4%
県職員による出前講座	4.6%
その他	0.2%
知っているものはない	53.0%
無回答	4.7%

③ 障害を理由とする差別の解消について、理解が進んでいると感じている点がありますか。次の中からいくつでも選んでください。

障害者用の駐車場やトイレが増えたり、段差が解消された箇所が増えた	67.7%
公共交通機関の対応がより配慮されるようになった	27.6%
障害者施策に関する新聞記事やテレビ番組が増えた	19.8%
行政の対応がより配慮されるようになった	13.4%
商店や企業の対応がより配慮されるようになった	13.4%
街で障害のある方をよく見かけるようになった	13.2%
その他	0.9%
理解が進んでいるとは思わない	17.9%
無回答	3.8%



I-2 H30 県政世論調査(H30.10) n=1,268

① 障害のある方が障害のない方と同じように生活していくための環境づくりについて、どのようにお考えですか。

<u>社会的障壁の原因は社会全体にあるので、社会全体で協力して解決に取り組むべき</u>	54.7%
行政が主体となって、社会的障壁の解決に取り組むべき	26.2%
民間事業者が主体となって、できる範囲で社会的障壁の解決に取り組むべき	6.2%
現在の環境づくりで十分だと思うので、さらに取り組む必要はない	2.1%
その他	0.6%
わからない	7.9%
無回答	2.4%

② 障害のある方が障害のない方と同じように生活していくための事業者の負担について、どのようにお考えですか。

負担の程度にかかわらず、配慮や工夫を義務として行うべき	13.1%
負担の程度にかかわらず、配慮や工夫をするよう努力すべき	17.2%
<u>可能な範囲の負担であれば、配慮や工夫を義務として行うべき</u>	24.4%
<u>可能な範囲の負担であれば、配慮や工夫をするよう努力すべき</u>	28.2%
自主的な判断で行うべき	7.3%
わからない	7.7%
無回答	2.1%

③ 共生社会を実現するために、県はどのような取組に力を入れていくべきだと思いますか。(あてはまるものすべてを選択)

<u>障害に応じた職業訓練や障害のある方の雇用促進</u>	58.3%
<u>道路や施設のバリアフリー化の促進</u>	43.2%
<u>障害のある子どもの相談・支援体制や教育の充実</u>	39.7%
<u>障害や障害のある方への理解を深めるための啓発・広報活動</u>	39.0%
障害のある方が自立し、地域で暮らすためのグループホーム等の整備促進	37.1%
福祉サービスやリハビリテーションの充実	34.1%
生活の安定のための年金、手当及び各種割引制度の充実促進	29.7%
ヘルプマークの普及・啓発	25.7%
手話通訳などコミュニケーション支援の充実	17.7%
障害のある方のスポーツ・芸術文化活動の振興	16.2%
その他	1.1%
わからない	5.3%
無回答	1.9%

## Ⅱ-1 R2 とちぎネットアンケート (R2.9) n=210

① 障害のある方に対して、障害を理由とする差別や偏見があると思いますか。 n=210

思わない	36.2%
<u>思う</u>	<u>63.8%</u>

② 「障害者差別解消法」や「栃木県障害者差別解消推進条例」を知っていますか。 n=210

法律と条例があることは知っている	25.7%
法律があることは知っている	22.4%
条例があることは知っている	4.3%
<u>どちらも知らない</u>	<u>47.6%</u>

③ 「合理的配慮」を知っていますか。 n=210

聞いたことがあります、内容も知っている	22.4%
聞いたことはあるが、内容は知らない	29.0%
<u>知らない</u>	<u>48.6%</u>

④ 障害のある方に対して、手助けや配慮をしたことがありますか。 n=210

よくある	18.1%
<u>時々ある</u>	<u>55.7%</u>
ない	26.2%

⑤ 手助けや配慮をしたことがない理由は何ですか。(あてはまるものすべてを選択) n=55

<u>お願いされたことがない</u>	<u>56.4%</u>
自分が何をすればよいか分からなかった	18.2%
専門の人や関係者に任せたいと思った	14.5%
自分にとって負担が大きかった	5.5%
他の人がやってくれると思った	1.8%
その他	7.3%
<u>そのような場面に遭遇したことがない</u>	<u>58.2%</u>

⑥ ヘルプマークを身に着けた人が、手助けや配慮を必要としていることを知っていますか。 n=210

聞いたことがあります、意味も知っている	60.5%
聞いたことはあるが、意味は知らない	15.7%
知らない	23.8%

⑦ 障害者から困っていることを伝えられたときやヘルプマークの携帯者を見かけたとき、あなたの行動や気持ちとして最も当てはまるものを次の中から1つ選んでください。 n=210

自分から進んで声はかけないが、当事者から求めがあれば、自分にできる範囲で配慮を提供する	61.4%
自分から進んで声をかけて、配慮が必要か確認する	35.2%
専門の人や関係者などに任せたいと思う	1.9%
その他	1.4%

⑧ 障害者差別の禁止や理解促進に向けた様々な県の取組に関し、知っていることを、次の中からいくつでも選んでください。 n=210

ヘルプマーク配布による合理的配慮の提供促進	41.0%
相談窓口（栃木県障害者権利擁護センター）の設置による差別解消への相談対応	28.1%
チラシ・リーフレットによる広報	26.7%
条例や対応指針策定による障害者差別解消への理解促進	23.3%
テレビ・ラジオによる広報	16.2%
県職員による出前講座	4.8%
その他	1.0%
知っているものはない	33.8%

⑨ 障害者差別の解消について、理解が進んでいると感じている点がありますか。（あてはまるものすべてを選択） n=210

障害者用の駐車場やトイレが増えたり、段差が解消された箇所が増えた	71.0%
公共交通機関の対応がより配慮されるようになった	43.3%
障害者施策に関する新聞記事やテレビ番組が増えた	27.6%
行政の対応がより配慮されるようになった	27.6%
商店や企業の対応がより配慮されるようになった	20.5%
街で障害のある方をよく見かけるようになった	13.8%
理解が進んでいるとは思わない	15.7%
その他	2.9%

Ⅱ-2 H30 とちぎネットアンケート (H31. 4) n=201

① ヘルプマークを身に付けた人が、何らかの援助や配慮を必要としていることを知っていますか。 n=201

知っている	50.2%
聞いた(見た)ことはあるが、意味は知らない	11.9%
知らない	37.8%

② 県や各市町の窓口でヘルプマークを配布していることを知っていますか。 n=201

知っている	32.8%
知らない	67.2%

③ 現在、県内の多くの市町が「ヘルプカード」を作成・配布していることを知っていますか。 n=201

知っている	27.4%
作成・配布していることは知っているが、使い方は知らない	16.4%
知らない	56.2%

④ 外見からは分かりにくい配慮や援助を必要とする状態となった(もしくは、現に必要としている)とき、あなたはヘルプマークやヘルプカードを利用したいですか。 n=201

現に利用している	3.5%
利用したいと思う	71.1%
利用したいと思わない	7.0%
わからない	18.4%

⑤ ④で「利用したいと思わない」又は「わからない」と答えた方にお聞きします。それはどのような理由からですか。 n=51

認知度不足で役に立たなそう	72.5%
差別的な反応・対応をされそう	37.3%
利用する機会や場所がなさそう	33.3%
入手方法がわからない	13.7%
デザインや形が好きではない	3.9%
その他	3.9%

⑥ 今後、ヘルプマークやヘルプカードを普及させていくために、県が重点的に取り組むべきことは何だと思えますか。(3つまで選択) n=201

チラシ・ポスターによる広報	53.2%
県や市町の広報紙による広報	49.3%
イベント等による周知機会の拡大	41.3%
配布場所の拡大	39.8%
県HPを含む、インターネットを用いた広報	34.8%
テレビ・ラジオによる広報	34.8%
その他	4.0%

Ⅱ-3 H29 とちぎネットアンケート (H29.12) n=219

① 「障害者差別解消法」や「栃木県障害者差別解消推進条例」を知っていますか。

聞いたことがあります、内容も知っている	16.4%
聞いたことはあるが、内容は知らない	41.6%
知らない	42.0%

② 「合理的配慮」を知っていますか。

聞いたことがあります、内容も知っている	19.2%
聞いたことはあるが、内容は知らない	19.2%
知らない	61.6%

③ 障害のある方に対して、障害を理由とする差別や偏見があると思いますか。

思わない	49.3%
思う	50.7%

④ 最近、障害者差別の解消が進んでいると感じた点はありますか。(あてはまるものすべてを選択)

障害者用の駐車場やトイレが増えたり、段差が解消された箇所が増えた	69.4%
公共交通機関の対応が配慮あるものになった	47.5%
障害者施策に関する新聞記事やテレビ番組などが増えた	26.5%
行政の対応が配慮あるものになった	25.1%
街で障害のある方をよく見かけるようになった	22.4%
商店や企業などの対応が配慮あるものになった	21.0%
変化は感じられない	11.9%
その他	5.9%
わからない	2.3%

⑤ ヘルプマークを身に着けた人が、援助や配慮を必要としていることを知っていますか。

聞いたことがあります、意味も知っている	27.4%
聞いたことはあるが、意味は知らない	18.7%

## Ⅲ-1 R2 障害のある方の実態調査(R3.3) n=522

① あなたは障害があることで、差別を受けたり嫌な思いをしたこと又はすることがありますか。 n=522

ある	43.1%
ない	53.5%
無回答	3.4%

② 差別を受けたり、嫌な思いをしたのはどのような時でしたか。(3つまで選択) n=225

障害があることを理由に対応してもらえなかった又は話を聞いてもらえなかった	44.0%
難しい言葉や聞き取りづらい言葉で対応された	37.8%
理由の説明もなく対応してもらえなかった又は話を聞いてもらえなかった	33.3%
通路や各種割引などの分かりやすい案内表示が無かった	23.1%
官公庁や商業施設などの入口にスロープが無かった又は段差や急な階段があった	15.1%
官公庁や商業施設などに自分の障害に対する設備を備えたトイレや休憩施設が無かった	13.8%
無回答	11.1%

③ あなたは差別を受けたり、嫌な思いをした時、だれかに相談しましたか。 n=225

家族に相談した	47.1%
誰にも相談していない	40.0%
相談支援専門員や福祉施設職員に相談した	4.9%
医療機関の職員に相談した	2.2%
差別を受けた相手方に伝えた	2.2%
県や市町の障害者差別に関する相談窓口相談した	0.4%
無回答	3.1%

④ なぜ、誰にも相談していないのですか。(あてはまるものすべてを選択) n=90

相談するほどのことではないと思った	42.3%
差別に関する相談窓口を知らなかった	28.8%
誰にも知られたくなかった	10.6%
その他	18.3%

⑤ 仕事をする又は仕事を続けるためには、どのような配慮が必要だと思いますか。(あてはまるものすべてを選択) n=522

<u>職場の人に障害や障害者を理解してほしい</u>	<u>58.0%</u>
<u>職場に相談できる人がいてほしい</u>	<u>43.5%</u>
通勤手段の確保	32.6%
短時間勤務や勤務日数等の配慮	32.2%
就労後のフォローなど職場と支援機関の連携	29.5%
通院時間の確保	23.6%
在宅勤務の拡充	17.8%
勤務場所におけるバリアフリー等の配慮	16.9%
その他	4.8%
無回答	17.6%



Ⅲ-2 H26 障害のある方の実態調査(H27.3) n=562

① あなたは障害があることで、差別を受けたり嫌な思いをしたこと又はすることがありますか。 n=562

ある	28.3%
ない	61.2%
無回答	10.5%

② 差別はどのような時に感じましたか。(3つまで選択) n=159

障害があることを理由に対応してもらえなかった又は話を聞いてもらえなかった	30.8%
理由の説明もなく対応してもらえなかった又は話を聞いてもらえなかった	23.3%
通路や各種割引などの分かりやすい案内表示が無かった	17.0%
難しい言葉や聞き取りづらい言葉で対応された	16.4%
官公庁や商業施設などの入口にスロープが無かった	13.8%
官公庁や商業施設などに自分の障害に対する設備を備えたトイレや休憩施設が無かった	13.2%
その他	28.3%
無回答	14.5%

③ 仕事をする又は仕事を続けるためには、どのような配慮が必要だと思いますか。(あてはまるものすべてを選択) n=562

健康状態に合わせた働き方ができること	30.1%
職場の人たちに障害のことを理解してほしい	22.4%
職場に相談できる人がいてほしい	17.4%
働くための支援(職業訓練等)を充実してほしい	13.9%
通勤することなく、自宅で働ける職種があること	11.6%
職場に障害に応じた設備を充実してほしい	11.4%
通勤の手助けをしてほしい	6.9%
その他	2.8%
無回答	56.0%

## 開催経緯

- 令和元年 11 月 20 日  
令和元年度 第 1 回栃木県障害者差別解消推進条例検証部会
  - ・ 検証の進め方
  - ・ 県へ寄せられている障害者差別解消に係る相談状況
  - ・ 条例施行後の県における取組内容及び意識調査結果
  - ・ これまでの県障害者差別解消推進委員会における意見
  - ・ 市町における障害者差別解消の推進状況
  - ・ 団体及び市町へのヒアリング・アンケート内容
  
- 令和 2 年 2 月 17 日  
令和元年度 第 2 回栃木県障害者差別解消推進条例検証部会
  - ・ 障害者関係団体との意見交換結果
  - ・ 市町調査の結果
  - ・ 障害者差別解消に係る検証と課題
  - ・ 法改正に伴う条例の見直し
  - ・ 今後の進め方
  
- 令和 2 年 8 月 27 日  
令和 2 年度 第 1 回栃木県障害者差別解消推進条例検証部会
  - ・ 検証報告書（案）
  - ・ 今後の進め方

栃木県障害者差別解消推進条例検証部会 委員名簿  
(令和2年4月1日現在)

1 委員

No.	分野	所属	氏名	備考
1	学識経験者	宇都宮共和大学	土沢 薫	副部会長
2	関係団体	とちぎ障がい者相談支援専門員協会	笹崎 明久	部会長
3	関係団体	(一財) 栃木県身体障害者福祉会連 合会	前田 則隆	
4	関係団体	(福) 栃木県社会福祉協議会	小林 敦雄	
5	事業者	(一社) 栃木県バス協会	小矢島応行	
6	市町村	野木町健康福祉課	石渡 眞	
7	関係機関	(株) 下野新聞社	大塚 順一	

2 事務局

栃木県保健福祉部障害福祉課