

相談体制と紛争解決のしくみ

条例では、障害を理由とする差別に関する相談体制や紛争解決のしくみ（あっせん、勧告、公表）を整備しています。

相談体制

障害のある人やそのご家族、事業者の皆さんからの相談や問い合わせに対応します。



県の相談窓口

高知県 子ども・福祉政策部 障害福祉課内
TEL:088-823-9837 FAX:088-823-9260
メール: tomonikurasu@ken.pref.kochi.lg.jp
受付時間: 月曜日から金曜日
(祝日・年末年始除く)
9時から12時、13時から16時30分

紛争解決のしくみ

相談対応で解決しない場合は、障害のある人などからあっせんの申立てができます。

障害のある人やそのご家族などからの
あっせんの申立て

事実の調査

「障害を理由とする差別の解消のための
調整委員会」による
あっせん

解決

あっせん案に
従わない場合
勧告・公表

情報一覧 内閣府サイト



障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>



障害を理由とする差別に関する事例データベース
<https://jjreidb.shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>



障害を理由とする差別の解消の推進相談対応ケーススタディ集
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/case-study.html>

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律について」

<https://www.pref.kochi.lg.jp/doc/sabetukaisho/>



企画制作: 高知県 子ども・福祉政策部 障害福祉課
高知県高知市丸ノ内1丁目2番20号
TEL: 088-823-9633 FAX: 088-823-9260
メール: 060301@ken.pref.kochi.lg.jp

障害のある人もない人も 共に安心して豊かに暮らせる 高知県をめざして

～令和6年4月1日県条例施行～



「障害のある人もない人も共に安心して豊かに暮らせる高知県づくり条例」が制定されました

この条例は、障害を理由とする差別の解消と、誰もが等しく尊重されながら共に生きていける社会の実現に向け、令和6年4月1日に施行されました。



高知県

この冊子には、音声コード (Uni-Voice) が各ページ (奇数ページ右下、偶数ページ左下) に印刷されています。Uni-Voice アプリを使用して読み取ると、記録されている情報を音声で聞くことができます。

条例が目指す高知県の姿

すべての県民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、基本的な人権を尊重され、相互に人格と個性を認め合いながら共に安心して豊かに暮らしていくことのできる社会——それが、高知県の目指す姿です。

「障害のある人もない人も共に安心して豊かに暮らせる高知県づくり条例」では以下の5つを基本理念として、県、市町村、県民、事業者が一体となってその推進に取り組んでいくことが定められています。

条例の基本理念

1

全ての障害のある人は、社会を構成する一員として、生涯にわたって社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されること。

2

全ての障害のある人が、どこで誰と生活するかについての選択の機会が保障され、地域社会において他の人々と共生することを妨げられないこと。

3

全ての障害のある人は、可能な限り、言語（手話を含む）、要約筆記、点字、拡大文字、読み上げ、分かりやすい表現その他障害特性に応じた意思疎通のための手段について選択の機会が確保されるとともに、情報の取得及び利用のための手段について選択の機会の拡大が図られること。

4

障害を理由とする差別及び社会的障壁に係る問題は、全ての県民の問題として認識され、障害及び障害のある人に対する理解を深める必要があること。

5

全ての障害のある人は、その年齢、性別等の複合的な原因により特に困難な状況に置かれる場合においては、その状況に応じた適切な配慮がなされること。



条例で定められたこと

条例では、障害を理由とする差別の解消を目指し、不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供について定めています。

	ふとう さべつてきとりあつか 不当な差別的取扱い	ごうりてきはいりょ ていきょう 合理的配慮の提供
ぎょうせい き かななど 行政機関等	きん し 禁止	ぎ む 義務
じ ぎょうしゃ 事業者		
けんみん 県民		り かい きょうりよく 理解と協力することが どりよく ぎ む 努力義務

それぞれの役割

けん せき む 県の責務	じ ぎょうしゃ やくわり 事業者の役割	けん みん やくわり 県民の役割
しょうがい りゆう さべつ かいしょう ・障害を理由とする差別の解消 すいしんおよ ぎょうせいしゃかい じつげん の推進及び共生社会の実現 む しきく さくてい じっし に向けた施策の策定と実施 くに しちようそん けんみんおよ じぎょう ・国、市町村、県民及び事業者との連携	けん しちようそん じっし しさく ・県や市町村が実施する施策への協力 きょうりよく ・理解を深めるための研修やその他の取組	しょうがいおよ しょうがい ひと ・障害及び障害のある人についての理解 けん しちようそん じっし しさく ・県や市町村が実施する施策への協力

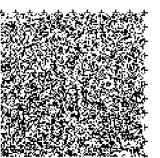
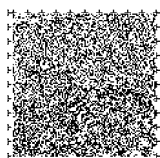
理解のポイント

障害のある人とは？

障害者手帳を持っている人だけではありません。身体障害のある人、知的障害のある人、精神障害のある人（発達障害や高次脳機能障害のある人も含まれます）、その他心や体の働きに障害のある人で、障害や社会の中にあるバリアによって、継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受けている全ての人が対象となります（障害のある子どもも含まれます）。

事業者とは？

企業や団体、店舗のことであり、目的の営利・非営利、個人・法人を問わず、同じサービスなどを反復継続する意思をもって行う者をいいます。個人事業主やボランティア活動をするグループも含まれます。



不当な差別的取扱いの禁止

障害のある人に対して、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することや、提供にあたって場所や時間帯などを制限すること、障害のない人には付けない条件を付けることは、「不当な差別的取扱い」にあたり、条例で禁止しています。なお、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なければなりません。

● 不当な差別的取扱いの例



障害のある人への賃貸物件はないと言って対応しない。



忙しい時間帯や曜日の利用を断る。



利用に際し、保護者や介助者の同伴を条件とする。

理解のポイント

社会的障壁とは？

社会で提供されているサービスや設備の中には、障害のない人には簡単に利用できても、障害のある人にとっては利用が難しく、その活動を制限してしまっている場合があります。このような社会の側が作り出す様々な障壁のことを「社会的障壁（バリア）」といいます。

1. 物理的なバリア

交通機関、道路、建物などにおいて、移動の自由を妨げるバリア。



2. 制度のバリア

障害を理由に機会の均等を奪う、社会のルールや慣習などによるバリア。



3. 文化・情報のバリア

音声だけ、視覚だけなど限られた伝達手段しかないために、必要な情報が平等に得られないバリア。



4. 意識のバリア

無関心や無理解、偏見などによって引き起こされるバリア。



合理的配慮の提供

障害のある人から社会の中にあるバリア（社会的障壁）を取り除くために何らかの対応を必要としていとの意思が示された場合に、過重な負担にならない範囲で、その人の障害の特性に合った必要な配慮をすることが「合理的配慮」です。

● 物理的環境への配慮



段差解消の手段として車いすのキャスター上げを補助する、または迂回路を案内するなど。

● 意思疎通への対応



音声以外の手段として、筆談で対応する、または音声表示アプリを使うなど。

● ルール・慣行の柔軟な変更



自筆サインの代わりに、2名以上の職員で意思確認をして代筆するなど。

合理的配慮の範囲は？

事業者などの事務・事業の目的・内容・機能に照らし、次の3つを満たすものでなくてはなりません。

- 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。

過重な負担の判断は？

具体的場面や状況に応じて、以下の要素等を考慮し、総合的に判断することが必要です。

- 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・事業規模の程度
- 財政・財務状況の程度

環境の整備について

合理的配慮を的確に行うためには、事前の改善措置として環境の整備を行うことが効果的です。例えば、施設や設備のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するための情報機器や人的支援の導入、障害や障害のある人についての理解を深めるための職員研修などがあります。

視覚障害

見えない人（全盲）と見えにくい人（弱視、視野狭窄、色覚障害など）がいます。白杖を使っている人、盲導犬を伴っている人もいます。

困っていること／配慮できることの例

- ❌ 盲導犬と一緒に、入店を断られます。
- ✅ 盲導犬はペットとは違います。断ることはできません。
- ❌ 「あちら」「こちら」などの声かけでは方向がわかりません。
- ✅ 時計の針が指す方向などで案内しましょう（10時の方向など）。



聴覚障害

聞こえない人と、聞こえにくい人がいます。補聴器や人工内耳などを使っている人もいます。

困っていること／配慮できることの例

- ❌ 音によって周りの状況を知ることができません。
- ✅ メモやスマートフォンを使って、状況を伝えましょう。
- ❌ 補聴器などを使っている人も、聞き取れないことがあります。
- ✅ 口の動きや表情がわかるよう、顔を見ながらゆっくり話しましょう。



さまざまな障害について 知ることから始めよう

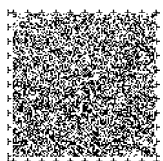


肢体不自由

手や足、体幹などの機能に障害があり、日常生活の動作や姿勢の維持に不自由があります。車いすや杖を使っている人もいます。

困っていること／配慮できることの例

- ❌ 車いすで通行する時は、広いスペースが必要です。
- ✅ 通路に物を置かないようにしましょう。
- ❌ 体温調節ができない人もいます。
- ✅ エアコンの温度調整などに協力しましょう。



知的障害・発達障害

読む、書く、計算する、考える、理解するなどの機能の発達に遅れがあります。自分の考えや気持ちを伝えることが苦手な人もいます。

困っていること／配慮できることの例

- ❌ 一度にたくさんのことを聞くと、混乱します。
- ✅ 短くわかりやすい言葉で、ゆっくり、くり返し説明しましょう。
- ❌ オウム返しをする人、十分に理解しないまま相槌を打つ人もいます。
- ✅ 理解されているかどうか、よく確認しましょう。



精神障害

精神の疾患によって不調が起こります。服薬や周囲の配慮などで症状をコントロールできる人もいます。

困っていること／配慮できることの例

- ❌ 人と関わる時、緊張しすぎることがあります。
- ✅ 相手の気持ちとペースに合わせましょう。



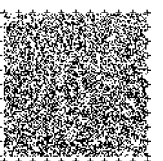
その他の障害

内部障害、難病、高次脳機能障害、重症心身障害など

ペースメーカーや人工肛門・人工膀胱を装着している人、難病の人、脳にダメージを受けたことによる認知障害のある人、重度の障害が重複しており生活のほとんどにおいて手助けを必要とする人などもあります。

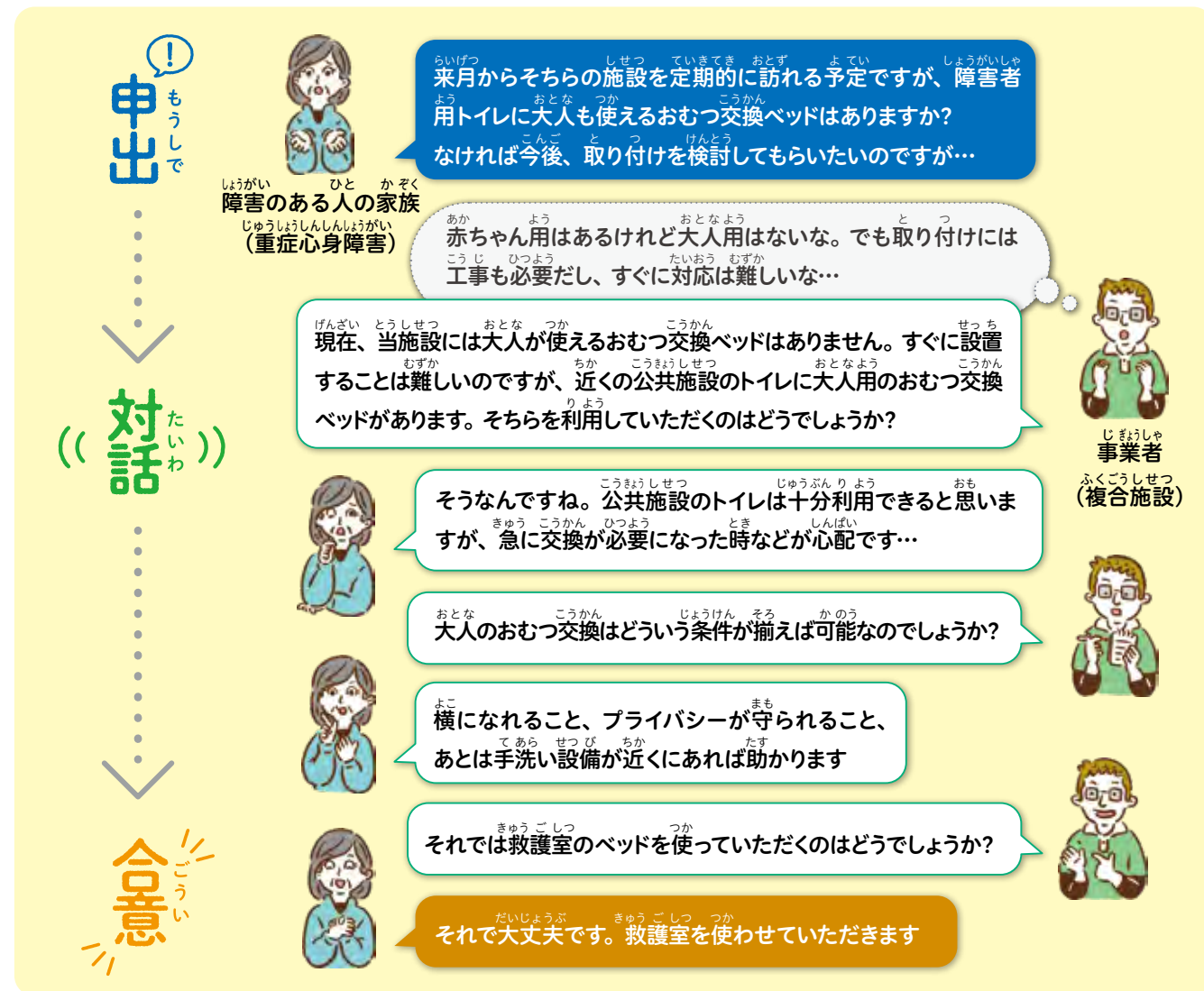
困っていること／配慮できることの例

- ❌ 周りの人から理解されにくいことがあります。
- ✅ ヘルプマークを付けている人が困っていたら、声をかけましょう。



建設的対話の重要性

合理的配慮の提供に際して、ある方法について実施することが困難な場合でも、別の方法でバリアを解消できないか、実現可能な方法について障害のある人と事業者などが対話を重ねていくことが重要です。これを「建設的対話」といいます。障害のある人が普段行っている対策や、事業者が今ある設備で活用できそうなものなど、お互いに情報を共有することで代わりの手段を見つけていくことができます。



理解のポイント

対話の際に避けるべき考え方

- × 「先例がありません」 → 先例がないことは断る理由になりません。
- × 「特別扱いできません」 → 特別扱いではなく、障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的です。
- × 「もし何かあったら」 → 漠然としたリスクでは断る理由になりません。
- × 「その障害種別ならば」 → 同じ障害種別でも程度などによって適切な配慮が異なります。一括りにしないで検討する必要があります。

合理的配慮の事例

ここで紹介している内容は、あくまで一例です。実際には、その場の状況や障害のある人の心身の状態などに応じて、建設的対話と相互理解のもと、対応を検討することが大切です。

ケース①

飲食店で、一人で来店された車いすの人から、入口段差を乗り越える手伝いをしてほしいと申出があった。



対話

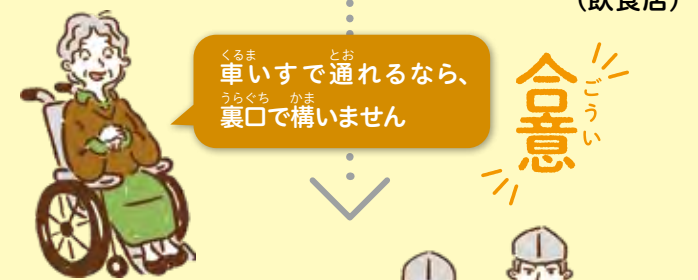
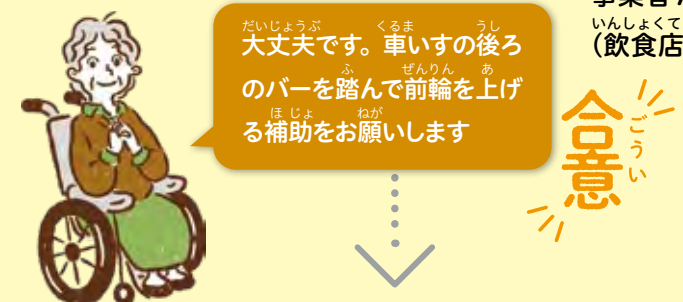
今シフトに入っているのは自分一人だな…

今お手伝いできるスタッフは私だけですが、介助は一人でも大丈夫でしょうか？

対話

そういえば搬出入口は段差がないけど、裏口だからお客様には失礼だろうか？

裏の搬出入口は段差がありません。お客様用通路ではなく、バックヤードを通りますが、そちらからもご入店いただけます



提供



提供



ポイント解説

合理的配慮の方法は、一つとは限りません。申出をされた方の障害の程度や特性、また事業者側の状況などによって、多様な方法があります。

ケース②

屋外イベントで、それぞれ異なる障害のある人から、
列に並んで順番を待つことが難しいとの申出があった。

体温調節機能に障害があり、長時間
炎天下で待つことが難しいのですが…

障害のある人 A
（肢体不自由）

申出
もうしで

人が多いところでは周囲が気になって落ち
着かず、じっと待つことが難しいのですが…

障害のある人 B
（発達障害）

申出
もうしで

優先ルールは設けてないな… どうしたらいいだろうか

対話
たいわ

状況によっては待つことも可能
なのではないでしょうか？

はい。屋内か日陰の涼しい場
所なら待つことができます

救護用テントが近くにあるな。
あれが活用できるかな…

救護用テントで待っていただくのはいかが
でしょうか？ そこには看護師もいます

事業者（イベント主催）

普段はどうされているのですか？

人のいない別室などで待た
せてもらったりしています

それなら救護用テントがあります。他にも
利用されている方がおられますが…

動き回ったり大声を出したりするので、救
護用テントだと迷惑をかけそうで心配です

環境の調整では解決しなさそうだな…

では、スタッフが順番を把握しておき、近
づいたら呼びしますので、列に並ばず付
近で待機いただくのはどうでしょうか？

そうします。助かります

合意
ごうい

合意
ごうい

特に配慮が必要な方は、列から離れて
待っていただいています。ご理解ください

提供
ていきよう

ポイント解説

申出の内容が同じでも、困りごとの理由や障害の特性などによって、提供さ
れる合理的配慮は異なります。

ケース③

宿泊施設で、盲導犬を伴う視覚障害のあるお客様と、動物アレルギーのあ
るお客様の予約が同じ日に入った。

申出
もうしで

視覚障害があり、盲導犬
同伴で宿泊希望です。

盲導犬を伴う人
（視覚障害）

動物アレルギーがあるので、ペット
不可のホテルを探しています。
そちらは大丈夫ですか？

動物アレルギーのある人

申出
もうしで

対話
たいわ

うちはペット不可だけど、同じ日に盲導犬を連
れたお客様の予約が入っているな…

当施設ではペットの受入れはしていません。ご希望と同じ日
に盲導犬同伴の視覚障害のある方の予約が入っていますが、
盲導犬はペットではなくトレーニングされた補助犬で、衛生的
にもしっかり管理されています。ご理解をお願いします

なるほど… 盲導犬はペットとは違うんですね。
でもそうは言っても不安です…

お泊まりの階を分けるようにします。また、食事
会場の利用時間をずらし、席も離れた位置でご
用意します。それでいかがでしょうか？

わかりました。それで大丈夫です

合意
ごうい

対話
たいわ

双方に気持ちよく利用していただけるよう、
盲導犬同伴のお客様とも調整が必要だな…

同じ日に動物アレルギーのあるお客様のご予約が入りました。
先方には盲導犬についてご理解いただいています。
その上で、食事会場の利用時間をずらすなどの調整を考えた
いので、ご協力いただけますか？

わかりました。朝食会場の席ですが、食事中、盲導犬が私の
左側か足元で待機しやすい場所に案内をお願いします

かしこまりました。そのようにご準備いたします

合意
ごうい

提供
ていきよう

ポイント解説

複数の申出が重なった場合は、どちらもお互いに納得できる合理的配慮の
工夫を一緒に考えていくことが重要です。