

「公共施設等における障害者の受入れに関する実態調査」 結果（第1弾）の公表

～障害者団体等と協働点検を実施するなど障害者の立場に立った調査を実施～

総務省四国行政評価支局（局長：松田綱児）は、平成30年4月から11月にかけて、公共施設等における障害者差別解消及びバリアフリー化に向けた取組を一層推進する観点から、「公共施設等における障害者の受入れに関する実態調査」を実施しました。

この調査では、①有識者（障害者団体等）の専門的知見を活用、②障害者団体等と協働で、国の行政機関のホームページにおけるアクセシビリティ点検や歩行空間におけるバリアフリー化の状況の調査を実施するなど、障害者の立場に立った調査を実施しました。

12月3日～9日は障害者週間（注1）であることから、本日、第1弾として、調査結果の一部（注2）について、調査を実施した機関に対して情報提供するとともに、国の行政機関に対して必要な改善措置を講ずるよう通知しました。

公共施設等における障害者の受入れの一層の円滑化が図られることを期待して、本調査結果（第1弾）を公表します。

（注）1 障害者基本法（昭和45年法律第84号）第9条により、国民の間に広く障害者の福祉についての関心と理解を深めるとともに、障害者が社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加することを促進するため、毎年12月3日から12月9日までの一週間が、障害者週間に設定されている。

2 歩行空間におけるバリアフリー化の状況の調査結果については、第2弾として後日公表を予定しています。



【本件の連絡先】

四国行政評価支局 評価監視部 第3評価監視官 兵頭 俊夫

電話：087-826-0683 FAX：087-826-0685

〒760-0019 高松市サンポート3番33号 高松サンポート合同庁舎南館6階

※ 結果報告書及び別冊資料1～3については、総務省四国行政評価支局ホームページ（http://www.soumu.go.jp/kanku/shikoku/g_hyoka.html）に掲載しています。

「公共施設等における障害者の受入れに関する実態調査」結果報告書（第1弾）

調査の背景・目的

平成29年8月に内閣府が実施した「障害者に関する世論調査」によると、障害を理由とする差別や偏見があると思う者の割合が84%にも上っており、香川県内でも、障害者団体からの障害者への合理的配慮の提供を求める意見や、車椅子での転落事故事例がみられる。

東京オリンピック競技大会・パラリンピック競技大会に向け、共生社会の実現に向けた取組を推進する「共生社会ホストタウン」（注1）に高松市の取組が登録（平成29年12月11日）されたほか、直島、小豆島等を会場とする「瀬戸内国際芸術祭2019」（注2）の開催が予定されている。

障害者差別解消法に基づく取組状況、歩行空間におけるバリアフリー化の状況等を調査し、関係行政の改善に資する。

- (注) 1 東京オリンピック競技大会・パラリンピック競技大会の開催により多くの選手や観客が来訪することを契機に、スポーツ振興、共生社会の実現等を図る取組等を行うホストタウンとして登録された地方公共団体のうち、①共生社会の実現に向けた取組の推進、②同大会後も含めたパラリンピアンとの交流を行う取組が登録された地方公共団体である。
2 瀬戸内海の12の島と2つの港を会場として3年に1度開催される現代アートの祭典である。

調査対象

・調査対象機関（16）

国の行政機関〈四国行政評価支局、高松法務局、高松法務局丸亀支局、高松高等検察庁、四国財務局、高松国税局、高松税務署、丸亀税務署、香川労働局、高松労働基準監督署、丸亀労働基準監督署、高松公共職業安定所、丸亀公共職業安定所、四国経済産業局、四国地方整備局、四国運輸局〉

・関連調査等対象機関（33）

独立行政法人等〈日本司法支援センター香川地方事務所、国立病院機構四国こどもとおとなの医療センター、国立大学法人香川大学、日本年金機構高松西年金事務所〉、香川県、香川県内全市町〈高松市、丸亀市、坂出市、善通寺市、観音寺市、さぬき市、東かがわ市、三豊市、土庄町、小豆島町、三木町、直島町、宇多津町、綾川町、琴平町、多度津町、まんのう町〉、公立病院（2）、事業者（9）

御意見を頂いた有識者

- ・岩崎 晶典 氏（丸亀市身体障害者福祉連合協会 事務局長）
- ・太田 裕之 氏（公益社団法人香川県聴覚障害者協会 常務理事）
- ・久保 正範 氏（香川行政相談委員協議会 会長）
- ・東条 隆一 氏（一般財団法人高松市身体障害者協会 副会長）
- ・中口 潤一 氏（香川県視覚障害者福祉センター 視覚障害生活訓練等指導者）

(注) 五十音順で掲載した。

主な用語

- ・「**障害者差別解消法**」：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）
- ・「**基本方針**」：障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定）
- ・「**対応要領**」：障害者差別解消法第9条及び第10条の規定に基づき、国の行政機関の長、地方公共団体等が、基本方針に即して、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に関し、職員が適切に対応するために定めた要領
- ・「**対応指針**」：障害者差別解消法第11条の規定に基づき、主務大臣が、基本方針に即して、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に関し、事業者が適切に対応するために定めた指針
- ・「**障害を理由とする差別に関する相談窓口**」：障害者差別解消法第14条、基本方針第5-2、対応要領及び対応指針に基づき、国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体及び事業者が設置する相談窓口
- ・「**バリアフリー法**」：高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号）
- ・「**移動等円滑化基本方針**」：移動等円滑化の促進に関する基本方針（平成18年国家公安委員会、総務省、国土交通省告示第1号。平成23年3月31日全部改正）
- ・「**補助犬法**」：身体障害者補助犬法（平成14年法律第49号）
- ・「**補助犬**」：補助犬法第2条第1項の規定に基づく身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬及び聴導犬）

※ 個別の制度、組織等の名称に「障がい」と表記されている場合を除き、原則、法令（障害者差別解消法等）の表記に従い、「障害」と表記した。

主な調査事項

I 障害者差別解消法に基づく取組状況編

- 1 対応要領の公表、相談への対応等
- 2 障害を理由とする差別に関する相談窓口・バリアフリーに係る情報の提供
- 3 国の行政機関のホームページにおける情報アクセシビリティ
- 4 その他の取組

II 身体障害者補助犬の受入状況編

※ 「歩行空間におけるバリアフリー化の状況編」は後日公表予定です。

通知事項等

- ◇ 調査を実施した機関に対して情報提供
- ◇ 国の行政機関に対して必要な改善措置を講ずるよう通知(左記 I-2及び3(本報告書P7及びP10参照))
- ◇ 公共施設等における障害者の受入れの一層の円滑化が図られることを期待して公表

Ⅰ 障害者差別解消法に基づく取組状況編

1 対応要領の公表、相談への対応等

制度の概要

- 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、対応要領を定めた場合、遅滞なく、これを公表しなければならないとされている（障害者差別解消法第9条第3項）。
- 地方公共団体及び地方独立行政法人は、対応要領を定めた場合、遅滞なく、これを公表するよう努めなければならないとされている（障害者差別解消法第10条第3項）。
- 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図ることとされている（障害者差別解消法第14条）。
- 独立行政法人等は、対応要領の作成に当たり、相談体制の整備について記載することとされている（基本方針第3-2）。
- 事業者は、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、既存の顧客相談窓口等の活用や窓口の開設により相談窓口を整備することが重要であるとされている（対応指針）。

調査結果

【対応要領の公表状況及び障害を理由とする差別に関する相談窓口の整備状況】

- ◆ 調査を実施した機関における対応要領の公表状況及び障害を理由とする差別に関する相談窓口の整備状況について、以下の状況がみられた。
 - ① **国の行政機関及び独立行政法人等では、全ての機関が対応要領を公表**しており、**地方公共団体では、18機関中12機関が公表**していた。（別冊資料1:P1～P3）
 - ② **調査を実施した全ての機関(注)が障害を理由とする差別に関する相談窓口を設置**していた。（別冊資料1:P1～P3）
なお、**事業者については、全ての機関が既存の窓口の活用を図ることにより、相談に対応**している状況がみられた。
(注) 高松法務局丸亀支局、高松労働基準監督署、丸亀労働基準監督署、高松公共職業安定所及び丸亀公共職業安定所における障害を理由とする差別に関する相談は、上部機関（高松法務局及び香川労働局）が対応している。

【相談の受付・対応状況】

- ◆ 障害を理由とする差別に関する相談窓口寄せられた相談の件数（注）について、以下の状況がみられた。（別冊資料1:P4～P7）
- ◆ 平成28年度は、国の行政機関：12件（うち補助犬に関する相談0件）、地方公共団体：40件（同2件）、独立行政法人等：1,232件（同0件）、事業者：23件（同1件）
- ◆ 平成29年度は、国の行政機関：8件（同0件）、地方公共団体：49件（同6件）、独立行政法人等：1,718件（同0件）、事業者：15件（同0件）
- ◆ 平成30年度（5月31日現在）は、国の行政機関：7件（同0件）、地方公共団体：19件（同0件）、独立行政法人等：161件（同0件）、事業者：7件（同0件）
(注) 事業者については、当局が調査を実施した9事業者のうち、平成28年4月1日から30年5月31日までの受付状況が把握できた3事業者の合計値を記載した。

- ◆ 相談事案への対応状況について調査したところ、効果的と思われる取組として、
 - i) 組織内の複数の部署が連携した事例(別冊資料2:P1~P2)
 - ii) 障害者団体、障害に関する専門機関等の外部機関と連携した事例(別冊資料2:P3~P4)
 - iii) 障害者やその家族と対話を重ねた事例(別冊資料2:P5~P8)
 - iv) 障害の特性に応じた配慮を行った事例(別冊資料2:P9~P11)
 - v) 補助犬の同伴について啓発物品を用いて理解の促進を図った事例(別冊資料2:P12)
- 等がみられた。

【外部機関(障害者団体)と連携した相談事例】



「庁舎玄関の階段(段鼻)が視認しづらいため、対策を講じてほしい。」との相談を受けた綾川町は、i) 香川県視覚障害者福祉センターへの意見照会、ii) 階段に色付きのテープを貼り、視認しやすいよう対策を講じている既存施設の現地確認を行い、それらの結果等を踏まえ、庁舎玄関の階段に色付きのテープを貼り付けた。

2 障害を理由とする差別に関する相談窓口・バリアフリーに係る情報の提供

制度の概要

- 国及び地方公共団体は、障害者差別の解消を効果的に推進するため、相談窓口を明確にするなどの取組が求められている（基本方針第5-2）。
- 施設設置管理者は、障害者等の移動時などにおける利便性や安全性を向上するための施設等に関する情報（以下「バリアフリー情報」という。）について、障害者等が事前に把握できるよう、インターネットやパンフレット等により提供することが望ましいとされている（移動等円滑化基本方針二-2）。

調査結果

【障害を理由とする差別に関する相談窓口に係る情報の提供状況】

- ◆ 障害を理由とする差別に関する相談窓口に係る情報の提供方法について、有識者からは、
 - ① 「本省等のホームページに、全国の出先機関における障害を理由とする差別に関する相談窓口に係る情報が掲載されていても、出先機関に相談する場合、**まずは当該出先機関のホームページで当該相談窓口を確認すると思われるので、出先機関のホームページにも当該相談窓口に係る情報が明確化されていることが必要ではないか。**」
 - ② 「障害者差別解消法に関する情報を掲載している媒体について、当該情報に関する問合せ先を掲載しているのみだと、**問合せ先が障害を理由とする差別に関する相談窓口であると受け止められないことも想定されるので、明確に当該相談窓口に係る情報を掲載しておくことが望ましい。**」
 - ③ 「ホームページのほか、パンフレット等の紙媒体など、**多様な手段で情報提供を行うことが望ましい。**」
 - ④ 「電話番号だけでなく、聴覚に障害のある方などのために、**ファクシミリ番号やメールアドレスなども掲載しておくことが望ましい。**」
などの意見があった。
- ◆ 国の行政機関及び地方公共団体における障害を理由とする差別に関する相談窓口に係る情報の提供状況を調査したところ、以下の状況がみられた。
 - ① 国の行政機関では、障害を理由とする差別に関する相談窓口が設置されている**11機関中3機関が、当該相談窓口に係る情報を、当該相談窓口への連絡手段を含め、提供していた。**また、当該3機関全てが**ホームページで情報提供しており、連絡手段として電話番号のほか、ファクシミリ番号などを掲載していた。**（別冊資料1:P8）
 - ② 地方公共団体では、**18機関中8機関がホームページや広報誌で、18機関中11機関がパンフレット・リーフレットで障害を理由とする差別に関する相談窓口に係る情報を、当該相談窓口への連絡手段を含め、提供していた。**一方、調査を実施した機関の中には、**障害者差別解消法の内容に関する問合せ先をもって当該相談窓口に係る情報としている機関や、当該相談窓口への連絡手段として電話番号のみ掲載している機関**があった。（別冊資料1:P9～P12）

【バリアフリー情報の提供状況】

- ◆ バリアフリー情報の提供方法について、有識者からは、
 - ① 「同じ庁舎に入居しているにもかかわらず、官署ごとに提供しているバリアフリー情報が異なるのは好ましくないの
で統一すべき。」
 - ② 「障害のある方にとって、自動ドアの有無に関する情報提供は大切である。」
 - ③ 「多機能型のトイレの場合、そのトイレが有する機能を掲載したり、オストメイト対応トイレの設置場所を明記する
など、利用者にとって分かりやすい表示をすることが望ましい。」
 - ④ 「ホームページのほか、パンフレット等の紙媒体など、多様な手段で情報提供を行うことが望ましい。」
などの意見があった。

- ◆ 調査を実施した機関におけるバリアフリー情報の提供状況について、以下の状況がみられた。
 - ① 国の行政機関では調査対象機関全てがホームページで提供していた。(別冊資料1:P13)
 - ② 地方公共団体では18機関中7機関、公立病院では2機関全てで提供していた。提供している機関は全てホームページで提供していたが、一部の地方公共団体では、ホームページに加え、広報誌や冊子といった紙媒体でも提供していた。(別冊資料1:P14)
 - ③ 独立行政法人等では4機関中3機関がホームページで提供していた。(別冊資料1:P15)
 - ④ 事業者では8事業者中(注)6事業者がホームページで提供していた。(別冊資料1:P15)
(注) バリアフリー対応の設備がないとしている1事業者は、調査結果から除外した。

- ◆ また、提供しているバリアフリー情報の内容について、以下の状況がみられた。
 - ① 同じ庁舎に入居しているにもかかわらず、官署ごとに提供しているバリアフリー情報の内容が異なっており、充実を
図る余地がある事例(別冊資料1:P16~P17)
 - ② 誤ったバリアフリー情報を提供している事例(別冊資料1:P16)
 - ③ 庁舎移転前の古いバリアフリー情報を提供している事例(今回の調査を契機に改善済)(別冊資料1:P16)
 - ④ 新たに整備したバリアフリー施設に関する情報を提供する余地がある事例(別冊資料1:P17)
 - ⑤ 提供しているバリアフリー情報では、具体的なバリアフリー施設の整備状況が判然としない事例(別冊資料1:P18~P19)
 - ⑥ トイレに係るバリアフリー情報について、オストメイト対応トイレである旨を追記するなど内容の充実を図る余地が
ある事例(別冊資料1:P20~P24)



通知事項

関係行政機関は、障害のある方等に必要な情報を適切に提供する観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 障害を理由とする差別に関する相談窓口に係る情報について、可能な限り多様な連絡手段を掲載した上でホームページ等を活用して周知を図ること。また、上部機関において対応が必要な場合は、上部機関へ連絡すること。（四国財務局、高松国税局、香川労働局、四国経済産業局、四国地方整備局、四国運輸局）
- ② 現在提供しているバリアフリー情報について、本調査結果を踏まえ、内容の修正・充実を図ること。（四国行政評価支局、高松法務局、高松高等検察庁、四国財務局、香川労働局、四国経済産業局、四国地方整備局、四国運輸局）
- ③ 合同庁舎の管理官署は、入居官署におけるバリアフリー情報の修正・充実が適切に図られるよう、庁舎のバリアフリー施設の新設・変更等があった際には、入居官署に対し、情報提供すること。（高松高等検察庁、四国財務局）

3 国の行政機関のホームページにおける情報アクセシビリティ（障害がある方との共同点検）

制度の概要

- 障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上は、個々の障害者に対して行われる合理的な配慮を的確に行うための環境整備として、実施に努めることが求められている（障害者差別解消法第5条及び基本方針第5-1）。

調査結果

- ◆ 視覚障害のある方々4名（以下「点検実施者」という。）及び香川県視覚障害者福祉センターの協力を得て、国の行政機関のホームページについて、以下のとおり情報アクセシビリティ点検を実施した。（別冊資料1:P25）

① 点検対象機関

四国行政評価支局、高松法務局、高松高等検察庁、四国財務局、香川労働局、高松公共職業安定所、四国経済産業局、四国地方整備局、四国運輸局（計9機関）

② 点検箇所

i) 障害を理由とする差別に関する相談窓口（四国行政評価支局、高松法務局及び高松高等検察庁の3機関が点検対象）

ii) 庁舎のバリアフリー情報（上記9機関全て点検対象）

- ◆ 点検実施者が、「点検箇所へのたどり着きやすさ」や「点検箇所の読みやすさ・理解のしやすさ」等の視点で点検を行った。

情報アクセシビリティ点検の主な実施結果（点検結果における課題及び点検実施者からの改善方法についての意見）は以下のとおり。

<障害を理由とする差別に関する相談窓口のページ>（別冊資料1:P26～P28）



点検結果における課題

ページ内の情報が多い（目的の箇所がページの下部にある）場合、目的の箇所までたどり着くのに時間が掛かってしまう。



改善方法についての意見

情報が多い場合は、ページの上部にページ内リンクを設定すると、目的の箇所を検索しやすい。（別冊資料1:P26）

電話番号等を掲載する場合、市外局番と市内局番の区切りに「（）」が使用されていると、読み上げの際に「かっこ」・「かっことじ」と読み上げられるため、内容が聞き取りづらい。



市外局番と市内局番の区切りに使用する記号は、「（）」よりも「-」（ハイフン、マイナス）の方が、読み上げの際に聞き取りやすい。（別冊資料1:P27）

メールアドレスを掲載しているだけでは、相談手段としてメールを利用しづらい。



リンク設定により、ワンクリックでメールフォームが開くようにしておくとう便利である。（別冊資料1:P28）

<庁舎のバリアフリー情報のページ>（別冊資料1:P29～P39）

点検結果における課題

PDFファイルやExcelファイルで掲載されている場合、読み上げの際に、ファイルの記載内容を正確に読み上げられないおそれがある。



バリアフリー情報は、テキストで直接ページ上に掲載されていると分かりやすい。（別冊資料1:P30、P34）

ピクトグラム等の画像は、代替テキストを設定していないと読み上げられず、画像の内容を把握できない。また、テキスト情報と代替テキストを設定した画像が混在している場合、テキスト情報の読み上げと代替テキストの読み上げの区別がつかず、掲載内容を正確に把握できないおそれがある。



画像には代替テキストを設定してもらいたい。また、テキスト情報と代替テキストを設定した画像が混在する場合は、例えば、代替テキストの文頭に「（画像）」（カッコ ガゾウ）と入力すれば、代替テキストの読み上げが開始されると判断できるので、分かりやすい。（別冊資料1:P31、P35、P39）

難しい語句を用いられると、庁舎のバリアフリー情報を正しく把握できないおそれがある。



語句の説明書きを加えたり、なるべく平易な表現を用いる等の工夫がされていると、掲載内容が理解しやすい。（別冊資料1:P34）

一方、今回の点検結果の中には、点検実施者によって意見が異なる事例もみられた。

バリアフリー情報などの施設に関する情報を確認する際には、「アクセス」や「館内のご案内」等の検索ワードを用いる。**(別冊資料1:P35)**



「アクセス」や「入館案内」等のページタイトルでは、バリアフリー情報が掲載されたページであると判断しづらい。**(別冊資料1:P33、P36、P39)**

通知事項

関係行政機関は、ホームページにおける情報アクセシビリティの一層の向上を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- 当局の情報アクセシビリティ点検で出た「改善の検討を要する意見」を参考に、ホームページの見直しを検討し、視覚障害のある方に配慮した情報提供を行うこと。(四国行政評価支局、高松法務局、高松高等検察庁、香川労働局、高松公共職業安定所、四国運輸局)

4 その他の取組

制度の概要

【研修・啓発】

- 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、障害者から話を聞く機会を設けるなどの各種研修等の実施に努めなければならないとされている（障害者差別解消法第5条及び基本方針第5-3-(1)・(2)）。
- 国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について、国民の関心と理解を深めるとともに、特に、障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るため、必要な啓発活動を行うことが求められている（障害者差別解消法第15条及び基本方針第5-3-(3)）。

【障害者差別解消支援地域協議会】

- 地域における様々な関係機関が、相談事例等に係る情報の共有・協議を通じて、各自の役割に応じた事案解決のための取組や類似事案の発生防止の取組など、地域の実情に応じた差別の解消のための取組を主体的に行うネットワークとして、障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができることとされている（障害者差別解消法第17条及び基本方針第5-4）。

【合理的配慮の提供】

- 行政機関等及び事業者は、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、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、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行うこと（注）とされている（障害者差別解消法第7条第2項・第8条第2項及び基本方針第2-3）。

（注）行政機関等に対しては義務が、事業者に対しては努力義務が課されている。

調査結果

【研修の実施状況等】

- ◆ 調査を実施した機関における研修の実施状況を調査したところ、上部機関が作成した研修資料や、自機関の対応要領、既存のパンフレット等を用いて研修を実施しているほか、以下のような取組がみられた。
 - ① 障害者団体や有識者等外部講師を招いての研修を実施している事例(別冊資料1:P40～P41)
 - ② 手話による会話や車椅子の使用方法等について実技・実演を盛り込んだ研修等を実施している事例(別冊資料1:P42～P43)
 - ③ 障害のある方等の疑似体験ができる自機関の施設（事前申込で他機関の職員も利用可能）を活用している事例(別冊資料1:P44)
- また、研修を実施している機関の中には、全職員が参加できるよう同一内容の研修を複数日設けていた機関もあった。さらに、障害のある方への対応を適切に行うため、自機関で独自に対応マニュアルを作成し、障害特性ごとの配慮や場面ごとの配慮等について細かく定めている事例もみられた。(別冊資料1:P45～P47)(別冊資料3)

- ◆ 上記のほか、調査した事業者からは、行政機関における事業者向けの研修会やセミナー等の開催に関する情報の更なる周知を求める意見が聴かれた。

【啓発活動の実施状況】

- ◆ 国の行政機関及び地方公共団体における啓発活動の実施状況を調査したところ、ホームページ・広報誌での啓発や、パンフレット等の作成・配布を行っているほか、講演会や研修会を開催している等の状況がみられた。中には、災害時における聴覚障害者への配慮に関する冊子を配布して、災害時の対応を住民に啓発している事例もみられた。(別冊資料1:P48~P53)

【協議会の取組状況】

- ◆ 香川県内に設置されている7協議会における取組状況を調査したところ、相談事例、障害者差別の解消に関する取組(啓発活動等)等の情報共有を図っているほか、以下のような取組がみられた。
 - ① 独自に、大学、民生委員・児童委員、人権擁護委員、自治会、公共交通機関(団体)等を構成員としている事例(別冊資料1:P54~P59)
 - ② 協議会での要望等を踏まえて、民生委員・児童委員、障害者団体、障害福祉事業所職員等に対する障害者差別解消法等に関する研修会を新たに実施している事例(別冊資料1:P60)

【合理的配慮の提供例】

- ◆ 合理的配慮の提供状況について調査したところ、以下のような提供例がみられた。(別冊資料1:P61~P67)



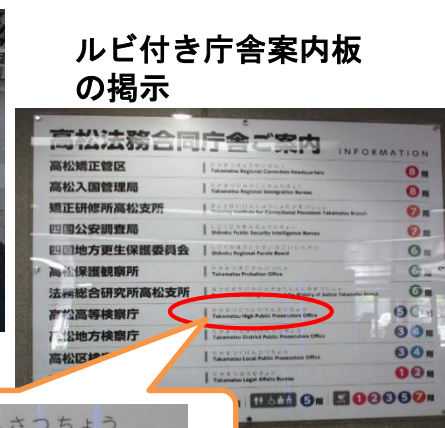
拡大読書器の設置



筆談マーク・手話マークの掲示



携帯スロープの設置



ルビ付き庁舎案内板の掲示

II 身体障害者補助犬の受入状況編

制度の概要

- 国の行政機関等は、原則として、管理する施設を身体障害者が利用する場合において、補助犬を同伴することを拒んではならないとされている（補助犬法第7条第1項及び第8条第1項）。
- 国及び地方公共団体は、教育活動、広報活動等を通じて、身体障害者の自立及び社会参加の促進のために補助犬が果たす役割の重要性について国民の理解を深めるよう努めることとされており（補助犬法第23条）、厚生労働省では、補助犬の受入れを明示するステッカーを掲示することなどによる啓発例を紹介している。
- また、厚生労働省では、障害者にとって医療機関が生活上密接に関わっていることから、「身体障害者補助犬ユーザーの受け入れを円滑にするために～医療機関に考慮していただきたいこと～」（平成25年6月厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部。以下「医療機関用補助犬受入マニュアル」という。）を作成し、各医療機関における補助犬の受入れの範囲（同伴可能区域の設定等）や受入方法、受入方針の明確化等の検討を求めている。
- 補助犬の実働頭数は、平成30年5月1日現在、全国で1,090頭（盲導犬：941頭、介助犬：75頭、聴導犬：74頭）となっており、このうち、四国内は37頭（盲導犬：30頭、介助犬：4頭、聴導犬：3頭）となっている（注）。

（注）四国4県ごとの実働頭数は、徳島県6頭（盲導犬：3頭、介助犬：2頭、聴導犬：1頭）、香川県8頭（盲導犬：8頭）、愛媛県14頭（盲導犬：11頭、介助犬：1頭、聴導犬：2頭）、高知県9頭（盲導犬：8頭、介助犬：1頭）となっている。

調査結果

【香川県内の盲導犬使用者からのヒアリング結果】

- ◆ 香川県視覚障害者福祉センターからの紹介を受け、香川県内の盲導犬使用者7名にヒアリング（注）した主な結果は以下のとおり。
 - ① 障害者差別解消法が施行された平成28年度以降、7名中5名が香川県内で差別的取扱いを受けたとしており、11件の事例を把握した。内訳は、**入店（利用）拒否事例が7事例（飲食店：3事例、小売店：2事例、医療機関：1事例、宿泊施設：1事例）、不当な発言に係る事例が4事例（「目が見えないなら、犬を連れてまで出歩かなければいいのに。」等の発言）だった。（別冊資料1:P68～P70）**
 - ② 外出する際に気を付けていることとして、「**毎日のブラッシング**」、「**マナーコート（盲導犬用の洋服）の着用**」、「**盲導犬に毛が散る動きをさせない。**」などが挙げられた。（別冊資料1:P73）
 - ③ 周囲の方をお願いしたいこととしては、「**盲導犬に話しかけたり、触れたりせず、そっと見守ってほしい。**」、「**盲導犬に食べ物を与えないでほしい。**」などが挙げられた。（別冊資料1:P73）
 - ④ 行政に対する意見・要望として、「**もっと普及啓発してもらいたい。**」、「**入店拒否事例が発生した際には、行政から指導してもらいたい。**」などの意見があった一方、「**大分、補助犬に対する理解が進んでいる。**」という意見も聴かれた。（別冊資料1:P74）

（注）平成30年6月18日から7月4日にかけて、当局職員が電話又は面談により実施した。

【補助犬受入れに係る啓発状況】

- ◆ 国の行政機関及び地方公共団体における補助犬に関する啓発活動の実施状況について、障害者差別解消法が施行された平成28年度以降の内容を中心に調査したところ、補助犬法の概要等についてホームページに掲載したり、「ほじょ犬もっ と知ってBOOK」（厚生労働省作成リーフレット）を配布している等の状況がみられた。（別冊資料1:P75）
 - ◆ 調査を実施した機関における、補助犬の受入れを明示するステッカーの庁舎入口等への掲示状況について、以下の状況がみられた。
 - ① 国の行政機関では**8施設中6施設**で掲示していた。（別冊資料1:P76）
 - ② 地方公共団体では**18施設中8施設**（注1）、公立病院では**2施設中1施設**で掲示していた。（別冊資料1:P77）
 - ③ 独立行政法人等では**掲示している施設はなかった**（注2、3）。（別冊資料1:P78）
 - ④ 事業者では**9事業者中5事業者**で掲示していた。（別冊資料1:P78）
- （注）1 地方公共団体は、本庁舎における掲示状況を調査した。ただし、一部の地方公共団体については、担当課がある支所における状況を調査した。
2 別に施設管理者がいる1機関の施設は、調査結果から除外した。
3 香川大学は、幸町地区事業場における掲示状況を調査した。



【医療機関における受入体制の整備状況】

- ◆ 今回調査した3医療機関では、医療機関用補助犬受入マニュアルを十分承知していなかったり、これまで受入事例がなかったとして、**同マニュアルに基づく、受入れの範囲や受入方法、受入方針の明確化等を図っていなかった。**（別冊資料1:P78）