



障害者に対しての合理的配慮 の提供事例集



大津市健康福祉部障害福祉課

大津市障害者差別解消支援地域協議会

大津市障害者自立支援協議会差別解消部会

合理的配慮の提供事例集 もくじ

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・	2
(1) 移動・公共施設利用における合理的配慮	3
(2) 情報の利用の機会における合理的配慮	5
(3) 雇用・労働における合理的配慮	5
(4) 教育における合理的配慮	6
(5) お店を利用する上での合理的配慮	7
(6) 地域生活をおくる上での合理的配慮	8
(7) その他の場面での合理的配慮	9
(8) 大津市公共施設バリアフリーチェックでの気づき	15
【資料】	
○事例提供団体一覧	11
○用語解説	14
○障害関連法における合理的配慮に関する規定	52
○障害を理由とする差別の解消の推進に関する大津市対応要領	54

はじめに

全ての国民が障害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を実現することを目的に、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法。以下「法」という。）が、平成28年（2016年）4月から施行されています。

法では、行政機関及び事業者に対し、その事務・事業を行うにあたり、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表示があった場合、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（合理的配慮の提供）が求められています。また民間事業者においても法改正により令和6年4月1日以降はこれまでの努力義務から義務とされました。

滋賀県では、令和元年10月から全部施行された「滋賀県障害者差別のない共生社会づくり条例」において、法律では対象外の個人に対しても「差別の禁止」及び「合理的配慮の提供」を義務とされています。

これらの背景のもと本市では、国が作成する「合理的配慮の提供等事例集」をもとに、本市独自の要素などを取り入れ、大津市障害者差別解消支援地域協議会、大津市障害者自立支援協議会（差別解消部会）等での意見を盛り込み、障害当事者や支援者、関係団体等からの意見を集約することに加え、障害当事者と共に移動などの障壁となる箇所を現地確認し、改良点や課題をソフト面の配慮で対応できる点を中心に検討するバリアフリーチェックでの気づきも取り入れて、大津市独自の合理的配慮の提供事例集として作成するものです。

本事例集では「移動・施設利用」「情報保障」「雇用・労働」「教育」「店舗」「地域生活」「その他」の場面ごとに想定される事例とその解決のための合理的配慮の提供の「一例」として一問一答形式に記載しています。

(1) 公共交通機関(移動)・公共施設利用における合理的配慮

- 地域のバスに当時小学生で自閉症の我が子と乗車したところ、バスが止まるまでは危ないので席を立たないで下さいと声を荒げてアナウンスされた。降車時に、無理に座らせることは障害があることから無理であることを伝えて降りる羽目になりました。

→何か理由があることを想像する必要があります。強い命令口調で怒らず、危なくないように注意を促すなど、声掛けや見守りでの対処方法が考えられます。

- 聴覚障害がありますが、電車での事故があったときに、復旧や交通情報が聞こえず、右往左往してしまいます。また、タクシーを呼びたい時に、電話番号のみ掲載されていて、FAX 番号が載っていないので連絡がとれません。

→アナウンスの方法や、掲載内容の改善が求められます。テロップなどに文字での情報を表示することや掲示板へ掲示する方法があります。また、連絡先を掲載する場合、電話番号のみではなく、FAX 番号を掲載するなど多様な手段により連絡できるような配慮が必要です。

- 車いすを使用する身体障害者です。駅から路線バスで目的地に向かうとき、車いすマークを表示したバスが来たので乗ろうとしたところ、運転手から「スロープの使い方が分からないので、次のバスに乗ってください。」と乗車拒否をされました。

→バス会社において、運転手に対して実際の車いすを使った乗降や乗車後の車いすの固定方法などを学ぶ研修を行うことで、再発防止につながります。

- 視覚障害があるため駅を利用する際、誘導用ブロックを利用して歩行していますが、誘導用ブロックの上に物が置いてあり不便な思いをします。

→点字ブロックの上に物を置かないよう注意書きを張り出すことや、定期的なアナウンスをすることが有効です。

- 視覚障害があり、ホームからの転落事故の可能性があります。

→日頃より点字ブロックに異常がないかの点検、可能ならばホームドアの設置に向けた検討も必要です。

- 視覚障害があり、信号機に音声をつけてほしいです。無音だと赤か青かわかりません。

→視覚障害のある人が安全に道路を横断するためには、信号機に音声をつけて案内できるような安全確保が必要です。

- 聴覚障害があります。公共施設の予約方法や問い合わせ先が電話のみとなっている場合があります、利用できません。

→電話による手段のみではなく、電子申請など多様な手段により予約できる方法の構築を考えましょう。
- 聴覚障害があります。窓口の職員も手話を覚えて欲しい。

→言語としての手話を習得することによってコミュニケーションを図ることが出来ます。
- 聴覚障害があります。病院受診時、診察の呼び出しが聞こえず、最後まで待たされました。

→カルテに「聞こえない」旨の付箋を貼るなど、聞こえない人への配慮が必要です。
- 聴覚障害があります。筆談しますや手話通訳しますなどの表示があるとありがたいです。表示がないと受付で相談しづらいです。

→さまざまな方が窓口に来られることを想定して気軽に利用されるように「筆談します」、「手話通訳します」などの表示が必要です。
- 車いすを使用しています。リフト付きやスロープ付きの軽自動車は増えているが大きい車は小数です。

→リフト付きやスロープ付きの自動車の選択肢が増えると利便性に繋がります。
- 視覚障害があります。路線バスの時刻表の文字が小さく、分かりづらいです。夜など、暗くて見えません。

→弱視など、視力が弱い人に対しての配慮が必要です。大きな文字や、バリアフリーに配慮した色などで、見やすいように工夫することや、音声が出るようにすることが求められます。
- 精神障害者の運賃割引が他の障害者と比べると不十分です。

→二一ズを踏まえた取組について検討する必要があります。
- 車椅子を使用している子どもですが砂場の砂に手が届きません。砂地や段差などがあるため車椅子では遊具に近づけません。また、ほとんどのブランコは車椅子利用者にとって乗ることができません。

→砂場の設置方法や段差の解消に向けたバリアフリー化が期待されます。遊具の設置については、ユニバーサルデザインに配慮することが求められます。

- 車いすを使用しています。公共施設等に設置されているトイレにおいて構造上、使用しづらいことがあります。

→必要なスペースの確保や入り口のドアの開閉方式など使用しやすい構造にする必要があります。

(2) 情報の利用の機会における合理的配慮

- 聴覚障害があります。朝礼や会議などの情報が得られません。

→朝礼や会議の概要をメモや電子媒体などで通知する方法があります。

さらに、携帯電話などでソフトを介して音声を文字表示させて行うUDトークの導入や手話通訳、要約筆記派遣の制度も導入することで改善に繋がります。また、社員に障害に関する研修を実施することで、障害者に対する理解の促進を図ることができます。

- 聴覚障害があります。イベントや講演会などの案内があった時、手話の情報保障があると明示されていますが、要約筆記通訳・ヒアリンググループの情報が明示されていないことがあります。中途失聴難聴者はもとより、年を重ねてから聞こえが不自由になった人や、突発性難聴などで聞こえなくなった人が増えて手話だけでは内容が理解できません。

→手話を理解できない方に向けた文字などの情報手段を検討しましょう。

補聴器で明瞭に聞こえるヒアリンググループの設置は文字情報と合わせて、内容がより理解できます。

- 視覚障害があり、声を頼りにしているが、事前に会議内容を把握しようとしても紙面のみでは把握できません。

→文章を点字化する、読み上げソフトに対応したデータへの変換など、様式を変えることや、点字化や読み上げソフトに対応したデータの提供を求められます。

(3) 雇用・労働における合理的配慮

- 障害者雇用で就労しています。上司に理解がなく、いつも怒られています。忙しいのは分かりますが、要求が高すぎます。障害の理解がなく、人権が守られているのか疑問です。

→部下の方への指導方法を振り返り、その方の状況を理解した上で指導する必要があります。

- 障害者雇用で就労しています。勤務シフトが出るのが遅いので、サービス利用の締切りに間に合わず、使えません。
→サービス提供事業所は、事情をくみ取り、配慮が必要です。まずは、締切日の変更などニーズの把握に努めることが考えられます。
- 障害者が複数人雇用されている会社で、障害者同士でいじめがありました。上司に相談しても対応してもらえず、困ったときに相談する所も教えてもらえません。
→雇用者側は適切な対応を行う必要があります。相談窓口も伝えるようにしましょう。
- 右上腕を折損した障害者です。交通事故により右手を無くし労働に不安を抱えていました。
→事例として、雇用先は左手で操作できる製図器の購入、及び階段の手摺りを両側に取り付けて転落防止を図るなどの対策を実施されました。
- 弱視の障害があり、労働に不安を抱えていました。
→事例として、雇用先はパソコン画面を大型にして文字をみやすくし、作業環境を改善されました。また、階段の段の先を黄色にして段を見やすくし転落防止を図ることや、作業用のエレベーターの使用も許可されました。

(4) 教育における合理的配慮

- 音声チックのあるため、自分で止めることができず、周囲の生徒から「テストに集中できない」と言われるのではないかと気になり、テストに集中できません。
→県立高等学校入試においては、身体に障害があるなどの理由により、特別な配慮を必要とする者が志願する場合、中学校が高等学校に協議を申し出て、高等学校が中学校との協議に基づき、県教育委員会と協議の上決定されます。
定期テストや高校受験の時には、学校や受験する高校に対し別室での受験を申請し、集中してテストを受けられるように協議します。
- 聴覚過敏があるので、授業の休み時間など人がざわざわするのが耐えられません。
→気持ちを静め、落ち着けるスペースを用意することや、イヤーマフを装着して音の刺激を軽減します。在籍の学校と相談しましょう。

- 発達障害があることから、先生の話聞きながら、同時にノートを書くことができません。

→タブレットのカメラ機能を活用し、板書を撮影して、あとでノートにまとめるなど、別の手段を提供します。在籍の学校と相談しましょう。

- 学習において障害があり、文章からでは頭の中に入ってきません。

→文字数を減らし、文章内容をイラスト化することや、イラストを導入したテキスト等の資料の配布を行なうことで、視覚的な工夫を図ることや、情報伝達などのデージー教科書等を活用した音声情報に置き換える支援を行います。

(5) お店を利用する上での合理的配慮

- 聴覚障害があります。新型コロナウイルス感染症対策でマスクを着用した店員とのやりとりが分かりづらいです。

→手持ちサイズのコミュニケーションボード（例、レジ袋買いますか？（はい・いいえ）、ポイントカードお持ちですか（はい・いいえ））などに店舗側で前もって書いておき、視覚的に伝えることも考えられます。

- “耳の不自由な方は筆談しますのでお申し出ください”の耳マーク表示板が設置されていても片隅で目立たない場所にあることが多いです。

→目立つ所に置くような配慮が必要です。

- 知的障害があり療育手帳を持っています。漫画喫茶にて、会員証を作ろうとしたところ、手続きの方法及びシステムについて店員からの説明が理解できません。また、本を購入（借用）できるものと思い込んでいたことから、余計に理解できません。

自身の療育手帳が身分証明証だという認識がないため店員に示せません。

→丁寧な言葉で落ち着いて話し、最良の解決策を考えます。場合によっては、家族へ相談する方法もあります。本ケースについては、本人へ説明内容が伝わるように丁寧に対応をされました。

- 知的障害があります。金額が分からず、多めに札を出して、小銭が多くなり、困ったことがあります。

→紙幣や小銭の使用に際し協力を求められた時は丁寧な対応が求められます。一方で、ユニバーサルデザインの小銭入れや、お札識別アプリ、紙幣見分け版の活用も考えられます。

- 聴覚障害があります。ドライブスルーを使いたい、聞こえないので注文ができません。
→合理的配慮の推進に伴い、タッチパネルの設置等も期待されます。
- 視覚障害があり、飲食店のタブレット注文が難しいです。
→視覚障害者に限らず、操作が難しい方へ配慮した店員の来客対応と代替えとなる対応が求められます。
- ペースト食を作ろうとしたが、電源を貸してもらえず作れませんでした。
→重度障害者に対しての配慮を求められています。可能な限り必要な対応が期待されます。
- 知的障害があります。遊園地で、子ども用の遊具に乗せてもらえません。
→安全確保ができた場合等においての対応を期待されます。
- 車椅子使用者です。車椅子スペースの駐車場に停め、その近くのエレベーターに乗ろうとしても、既に一般のお客さんで満員なことから何度も見送らざるを得ません。
→譲り合うことも大切です。車いすやベビーカーを使用する方を配慮した表示も期待されます。
- 車椅子のスペースがあまりにも狭いと感じるような駐車場があります。
→車椅子の使用を想定した使いやすい駐車場を求められます。

(6) 地域生活をおくる上での合理的配慮

- 挨拶しただけで不審者と間違えられ、警察に通報をされました。
→障害に対する知識と理解が求められます。
不審者情報を流す際、誤解を招かない配慮を考えておきましょう。
- 障害を理由に自治会の役員を担わせてもらえません。
→地域の自治会等において、合理的配慮の周知や、障害に対する理解が求められます。
- 障害を理由に、アパートの借用契約を結んでもらうことができません。
→障害者差別解消法において民間事業者における合理的配慮は努力義務から法的義務とされます。このような中、障害を理由に入居や契約を断ることに関し何が障壁となっているのか見直す必要があります。

- 公園に「犬に排泄をさせないで」との看板が掛けられたが、漢字で書かれていたためひらがなしか読めない子が、近くの人に内容を聞くと不審者扱いされました。

→障害者を含めてさまざまな方が読むことも想定されます。公園であることから、障害者を含めて児童が読めるようひらがなでの表示や、ふりがなを振ること、イラストを入れるなど、理解できるような配慮が必要です。

- 身体の内部に障害があります。ヘルプマークを付けていることで、いやがらせを受けることがあります。

→障害当事者への配慮が求められます。

(7) その他の場面での合理的配慮

- 移動に困難を抱えています。最寄の災害時避難所は低地のため、水害には向いていないことから、自宅の方が安全であると思っています。このことから、水害時の避難所の検討が必要と考えます。

→引き続き、ハザードマップに基づき、浸水想定区域などの危険な箇所を周知する必要があります。市民の方においては、水位によって浸水が想定される場合、避難所等へ避難する方法と、自宅の2階へ避難する方法のいずれかを検討しておきましょう。

- 災害時の対応について、合理的配慮が必要です。

* 避難所において耳の不自由な人に対する対応について、食料配布は何時からあるか、文字に書いてほしいと言ったところ、一人や二人のためにその様なことはできないと言われました。

* 避難できず、自宅にいと、食料は避難者のための物だと言われ、配ってもらえません。車中避難の場合も同様で、食料を配布してもらえません。

* 長時間並んでいられない障害者は、食料の配布が見込めません。

* 食材に配慮が必要で、配布される食料が食べられないことがあります。

→災害時は障害者を思いやる気持ちが持ちにくいことも予想されるため、支援者側は障害者に対する対応を検討しておく必要があります。

- 聴覚障害者です。ガスや電気の故障の連絡手段が電話しかないことから、緊急の連絡ができません。

→警視庁では「110番アプリ」があり、チャットでの緊急連絡が行えます。事業者においても、メールアドレスやFAX番号の案内・緊急時の連絡方法について対応が求められます。

- 聴覚障害者です。出産の時、耳が聞こえてよかったですねと言われると不快になります。
→障害当事者への配慮が求められます。
- 聴覚障害者です。余暇娯楽スポーツの会場を予約するとき、問い合わせ窓口が電話しかありません。
→電話の他、FAX やメールでの予約の対応が求められます。
- 脳の損傷により、苦手なことがあります。約束した用事を忘れることや、話の内容をとらえ違えることがあります。また、前回話した内容と異なる場合があります。
→本人にとって苦手とされている状況を把握し、周りの人から働き掛けを確認することも考えておきましょう。
例えば、再度事前に予定の確認をし合い、忘れないようにメモに書いて渡すなどの工夫が考えられます。
- 車椅子を使用しているのでイベント会場に行けません。
→座席を配置する際の工夫が考えられます。(スペースや動きやすい座席の配置、車いす席の販売)車椅子席の案内図の掲示とチケットを販売する際の情報発信が求められます。
- 人が大勢いるところが苦手で、イベントに参加したいが参加できません。
→来場しなくてもイベントに参加できるようなオンライン配信などの多様な参加方法が求められます。

事例提供団体一覧

大津市障害者虐待防止センター

障害種別	障害者全般
団体概要	大津市から障害者虐待防止センター等業務の委託を受け運営する機関です。 障害のある方への虐待に関する相談や通報の受付、養護者による虐待の防止や障害者の保護のための相談・指導・助言、虐待防止の広報・啓発活動を行っています。
連絡先	TEL 077-523-7188 FAX 077-523-7559

オアシスの郷

障害種別	精神障害
団体概要	主に精神障害の方を対象にした相談支援事業所です。法人の母体は精神科の「滋賀里病院」になります。法人理念は「精神医療を通して、地域社会の発展に貢献すること」を掲げ、地域で生活をされている精神障害のある方への生活支援をしています。
連絡先	TEL 077-510-5725 FAX 077-510-5726

大津市身体障害者更生会

障害種別	身体障害
団体概要	本会は、昭和26年に創立された長い伝統と歴史ある会であります。 本会員は相互の連絡を密にし、身体障害者の自立更生の意欲を高め、福祉の向上を目指しており、この趣旨に賛同する者により構成された団体です。上部団体にも加入しています。 イ) 上部団体：公益財団法人滋賀県身体障害者福祉協会（県身協） ロ) 上部団体：日本身体障害者団体連合会（日身連） 2. 本会は、自立更生と福祉の増進を図るため、下記の事業を行っていますのでご参加下さい。 イ) 自立更生と障害者福祉の増進に関すること。 ロ) 社会参加などの相談指導に関する事業。 ハ) 会員相互の親睦、文化教養、スポーツ「体位向上」に関すること。
電話番号	077-511-2111 大津市立障害者福祉センター内
FAX 番号	

大津視覚障害者協会

障害種別	視覚障害
団体概要	大津視覚障害者協会では、視覚障害者の社会参加促進を一番の目的に日々活動しています。文化祭やバス研修などの行事を開催し、健康や生活に役立つような研修会なども行っています。
電話番号	077-521-1515
FAX 番号	077-511-6231

大津市ろうあ福祉協会

障害種別	聴覚障害
団体概要	大津市ろうあ福祉協会では、聴覚障害者が個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことができるよう、行政への働きかけ、社会見学、研修会、講演会など会員同士が助け合って安心して生活ができる取り組みを行っています。
FAX 番号	077-572-7070

中途失聴難聴者協会大津支部

障害種別	聴覚障害
団体概要	病気や薬害その他なんらかの原因によって、これまで聞こえていたが、人生の中途に聴力を失った人（中途失聴者）や様々な原因によって耳が不自由になり、言葉が聞き取りにくい人（難聴者）により構成している会です。
連絡先	

高次脳機能障害友の会 しが

障害種別	身体障害
団体概要	・後遺症である高次脳機能障害についての正しい知識の普及と情報の提供 ・脳障害に対し一般世間が理解を深めるための情報提供 ・高次脳機能障害当事者やその家族の支援 当事者やその家族のピアサポート
電話番号	090-6979-0107
FAX 番号	077-534-2882

大津市障害児者と支える人の会

障害種別	知的障害（肢体不自由、重度障害含む）
団体概要	平成20年に障害者総合支援法ができ、今まで大津市障害児父母の会連合会として活動していた「大津市手をつなぐ親の会」「大津市障害児父母の会」「大津市肢体不自由児者父母の会」

	の3団体は、同じサービスを使うことになるので、同年合併し、「大津市障害児者と支える人の会」になりました。主に障害児者の親の会です。 本人とのレクレーションや、研修会、大津市への要望活動、相談業務等を行っています。大津市障害児サマースクールも、長年大津市との共催で行い、事務局を担っていました。
連絡先	(電話) 077-511-2111 大津市立障害者福祉センター内

ピアサポート WISH

障害種別	精神障害
団体概要	ピアサポート WISH は相談・支援センターやすらぎのピアサポーター養成講座を修了したメンバーを中心に、2010年(平成22年)に結成されました。 「ピア」とは、「仲間」「対等」という意味です。「ピアサポート」とは、同じ経験を持つ仲間同士が、互いに支えあう活動のことを言います。 「誰もが希望をもって生きられたらいいな」 「ピアサポートが希望の一つになればいいな」 という想いを込めて名付けられました。精神障害・発達障害を持つメンバーを中心に8名から10名程度で活動しています。コミュニケーション技術等の習得も出来ます。定例会があり、豊富な情報を得る事が出来ます。興味のある方はご連絡ください。
連絡先	TEL 077-510-5725 FAX 077-510-5726 (オアシスの郷内)

障害者差別のない「おおつ」をめざす会

障害種別	障害全般
団体概要	めざす会では様々な障害のある人、ソーシャルワーカー、弁護士により構成し、私たちの暮らす大津にある「差別」や「合理的配慮」などについて意見交換をしながら相談に応じ、様々なことについて取り組んでいます。 「これは差別なのだろうか？言いたいけれど、言えない。」 「さまざまな人の声を聴いてみたい！」という声が届きます。 めざす会では、一人の問題は全ての方の問題として月に一回参集し、差別のない「おおつ」をめざして協議をしています。参加したい方や相談したい方はぜひご連絡ください。
連絡先	TEL 077-522-5142 メール equal.otsu@gmail.com

本事例集については各団体等から提供を受けて作成していますが、団体一覧については、提供いただいた団体からの紹介として記載しています。

用語解説

社会的障壁

障害のある人にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会におけるバリア・障壁をさします。社会的障壁は大きく 4 つに分けられます。

- ① 出入り口や通路に段差がある等の物理的な障壁
- ② 障害を理由に就職の試験が受けられない等の制度的な障壁
- ③ 目の不自由な人のための音声案内が出ない等の文化・情報面での障壁
- ④ 心ない言葉、偏見や差別、無関心など、困難さがある人を受け入れない心の障壁

大津市障害者自立支援協議会

障害のある一人ひとりの生活ニーズを地域の課題として集約し、解決するための協議の場として平成 18 年 10 月に設置されました。協議会の目的は以下の 3 点です。

- ① 障害当事者一人ひとりから集約された福祉・保健・医療等に関わるさまざまな課題を知る（共有）
- ② 各施策が効果的に実施、推進されるための関係機関のつなげる（連携）
- ③ 課題の解決に向けた新たな社会資源をつくる（創造）

要約筆記

聴覚障害者の中でも主に、中途失聴、難聴の方々に対する支援方法です。音声情報を日本語の文字で表し、聞こえない、聞こえにくい方々がその場に参加できるように支援します。要約筆記は話す速さと文字化できるスピードの差から、すべての言葉を文字化するのではなく、話の要旨がしっかりと伝わるように要約しながら文字にします。

高次脳機能障害

高次脳機能障害とは、交通事故や頭部のけが、脳卒中などで脳が部分的に損傷を受けたため、言語や記憶などの機能に障害が起きた状態を言います。注意力や集中力の低下、比較的古い記憶は保たれているのに新しいことは覚えられない、感情や行動の抑制がきかなくなるなどの精神・心理的症状が現れ、周囲の状況にあった適切な行動が選べなくなり、生活に支障をきたすようになります。また、外見上では分かりにくいいため、周囲の理解を得ることが難しい状況にもあります。

（８）大津市公共施設バリアフリーチェックでの気づき（１）

▼生涯学習センター（本丸町 6 番 50 号）

実施日 ：平成 30 年 11 月 20 日（火）

参加団体：障害者差別のないおおつをめざす会

大津市障害児者と支える人の会

大津市ろうあ福祉協会

滋賀県建築士会

主な意見

- ・会議室 縦じまの壁紙は見にくい（手話が見にくい）（写真①）
- ・玄関ホールの床面素材が大理石で、雨天時には、身体障害者は特に滑りやすい
- ・玄関ホールの点字案内板の音声スピーカーの音が小さくて聞こえない（写真②）
- ・ホール横の普通トイレの入口の点字ブロックは視覚障害者には配慮出来ている
- ・正面玄関のスロープの幅が 1.2m で狭い（写真③）
- ・泥除けマットは、車いすにとってタイヤ摩擦がありすぎて通りにくい
- ・泥除けマットは、杖は引っかかりやすく、通りにくい
- ・スロープを色分けするなどすれば分かりやすい
- ・正面玄関前にも障害者用駐車場があれば便利（写真③）
- ・EV 内に聴覚障害者が閉じ込められた時に備え、非常ボタン以外の仕様も
- ・廊下に手すりがない（身体障害者向けに有るとよい）
- ・室名札の色が見えにくく、車いすの目線で低いところにも設置を
- ・障害者トイレの緊急時用の赤ボタンに緊急時の表示がない
- ・受付カウンターが高すぎる、筆談表示などあればよい
- ・使いやすさから後付備品がかえって逆効果のときがある
- ・全体的にソフト面の配慮が少ない
- ・EV 内の傾斜鏡の設置が空間を狭くしている、介助者の動きに不便
- ・障害者も一緒に設計に携わりたい
- ・点字ブロックの色は黄色が見やすく便利（写真④）
- ・玄関ホールの点字ブロックが床面と同色で見にくい。（写真④）
- ・会議室のドアにガラス部分があるのはよい
- ・筆談、手話、耳マークなどの表示は必要
- ・授乳スペースがあればよい
- ・手スリをきれいに拭いてほしい（建物内外ともに）
- ・障害者トイレが狭く、介助者の視点が抜けている（写真⑤）
- ・車いす仕様のトイレがあるが、車いすトイレの表示がない（写真⑥）
- ・表示一つで変わるので、絵を多く取り入れた表示を（写真⑥）
- ・表示は大事、時代にあった工夫を（写真⑥）

生涯学習センター



部屋の壁紙

縦縞のデザインのため、手話が見えにくい。



施設の音声・点字対応の案内板

壁と同色で見えにくく、音声スピーカーの音量も小さく聞こえにくい。



正面玄関前のスロープ・点字板

正面玄関前に障害者用駐車場がない上、スロープが狭い



エレベーター前の点字

点字板が黄色でなく、床と同色であり、見えにくい。



障害者用トイレ

スペースが狭く、回転しにくい。



施設の案内表示板

案内表紙が所々にあると親切。イラストの多用や障害者トイレの案内も必要。

※ソフト面で改善できる点は少なく、予算の関係もありハード面での即時改善は難しい。
バリアフリーへの課題は認知しており、改善に向けて取り組んでいる現状である。

▼北部地域文化センター（堅田二丁目 1 番 11 号）

実施日：平成 30 年 11 月 22 日（木）

参加団体：障害者差別のないおおつをめざす会

大津市障害児者と支える人の会

大津市ろうあ福祉協会

滋賀県建築士会

主な意見

- ・玄関前に駐車場があるが、すぐ近くにスロープがない（写真①）
- ・建物が古くハートビル法（平成 6 年施行）に適していない（平成 5 年竣工）（写真②）
- ・EV の扉が閉まると中が見えない（閉じ込めの確認が出来ない）
- ・地震等の災害時、音声案内だけでは聴覚障害者には分からない（ランプ表示など）
- ・掲示板があればよい
- ・玄関近くにヘルプのボタン、インターホンがほしい（受付カウンターまでの距離が遠い）
- ・玄関看板の色が壁枠と同色で見にくい（光反射）
- ・障害者向けトイレの入口が女子トイレと同じ（男性には抵抗感）（写真③）
- ・進入路に分かりやすい表示を
- ・点字ブロックがない（黄色テープを貼るだけでも効果）
- ・障害者トイレの手洗い洗面台が高い（写真③）
- ・緊急用の呼び出しボタンが作動しない（基スイッチが切ってあった）
- ・通路とホールの間のドアがすべて手動（1 カ所でも自動ドアあれば）
- ・案内、商業施設並みの表示を
- ・EV 前に点字版がない（写真④）
- ・トイレとEV が狭い（写真③・④）
- ・大ホールに車椅子用の観覧席があり、配慮されている（写真⑤）

北部地域文化センター



玄関前

玄関前に障害者用駐車場があるが、近くにスロープがない。



正面玄関の自動ドア

建物が古くハートビル法（平成6年施行）に適していない。



障害者用トイレ

洗面台が高く、鏡が斜めで使いにくい。
女子トイレの中に障害者用トイレがある。



エレベーター前

点字板が設置されていない。



大ホール

車椅子用の観覧席があり、配慮されている。

※ソフト面で改善できる点は少なく、予算の関係もありハード面での即時改善は難しい。
バリアフリーへの課題は認知しており、改善に向けて取り組んでいる現状である。

▼和邇文化センター（和邇高城 12 番地）

実施日：平成 30 年 11 月 22 日（木）

参加団体：大津市ろうあ福祉協会

主な意見

- ・ 障害者用駐車場から建物まで点字ブロックがない
- ・ 建物入口のスロープに手すりがない
- ・ 建物玄関の点字ブロックの色がはげている（写真①）
- ・ 建物内の点字ブロックが途中で曲がってソファの下に続いている
- ・ 非常ベルはあるがランプがない（視覚障害者向けの配慮）
- ・ 障害者向けトイレの入口が男子トイレと同じスペースにある（女性には抵抗感）（写真④）
- ・ 建物 EV がない（身体障害者は 2F の会議室利用が出来ない）
- ・ 点字ブロックが中途半端（写真②）
- ・ 建物全体が暗い（写真③）
- ・ お知らせ看板、表示が欲しい
- ・ 階段の高さ高くて使いにくい
- ・ 音を光に変えるものがあれば便利
- ・ いろんな施設の複合施設 → 分かりやすい表示ほしい
- ・ 絵、文字、カナの表示があればよい
- ・ 障害者用トイレ鏡が傾斜鏡で、広さに余裕を持たせるべき



玄関前

黄色の点字板が、色がはげて見えにくい。



支所の部屋の入口

点字板が途中でなくなっている。



建物全体

二階の吹き抜けの構造になっており、建物全体が暗い。



障害者用トイレ

男子トイレの中に障害者トイレがある。

※ソフト面で改善できる点は少なく、予算の関係もありハード面での即時改善は難しい。
バリアフリーへの課題は認知しており、改善に向けて取り組んでいる現状である。

(8) 大津市公共施設バリアフリーチェックでの気づき(2)

▼大津市立図書館（浜大津二丁目 1 番 3 号）

実施日：令和元年 11 月 14 日（木）

参加団体：障害者差別のないおおつをめざす会

大津市身体障害者更生会

大津視覚障害者協会

ピアサポート wish

大津市障害児者と支える人の会

大津市ろうあ福祉協会

滋賀県建築士会

大津市議会議員

大津市障害福祉課

主な意見

- ・玄関の点字ブロックが、足拭きマットで途切れている（写真①）。
- ・図書館に面した入口付近には、白線などの誘導表示がほしい（写真②）。
- ・図書館に隣接している民間駐車場も、障害者は利用補助の対象だが、表示がない。
- ・入口に色んな物が置いてあり、通行しにくい。
- ・図書館に本を返す自動車が、市道に路上駐車しており、入りにくい。（写真②）
- ・図書館の案内図が入口に掲示されており、丁寧にたくさんのことが書かれているが、かえって見難くなっている。
- ・「返却コーナー」の表示板はあるが「借出コーナー」の表示板がない（写真⑥）
- ・エレベーターがあるが、2 階には停まらない。2 階に行くには、わざわざ奥のエレベーターまで移動しなければならない（写真④・⑤）。
- ・2 階に上がる階段に、「エレベーター利用を希望する場合は、職員に声を掛けて下さい」の表示があるが、車椅子では高すぎて見にくい（分からない）。
- ・読書用のテーブルがあるが、車椅子が入れない（小さい）ものがあつた。
- ・読書用にある椅子が重くて、車椅子利用者ではどけられない。
- ・精神障害の関連する書籍が殆どない。
- ・情報が多すぎて分かりにくい。「窓口にお気軽にお声掛けを」の表示がほしい。
- ・音声案内がない。
- ・カウンターで「筆談します」の案内表示がない（写真⑥）。

大津市立図書館

改 善 前

①



入口

点字ブロックがマットで途切れている。

改 善 後



入口

マットをずらし対応。

②



市道から玄関

図書館前の市道は路上駐車が多く入りにくい。
白線などの誘導表示がない。



市道から玄関

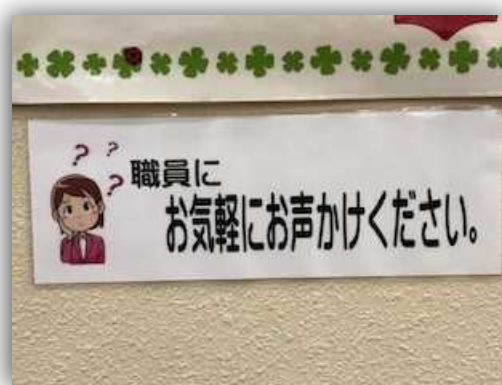
市道に路上駐車をしないように
誘導表示を設置。

③



貸し出しカウンター

狭くて、車椅子が通りにくい。



貸し出しカウンター

「職員にお気軽にお声かけください。」
の案内を掲示。

改善前

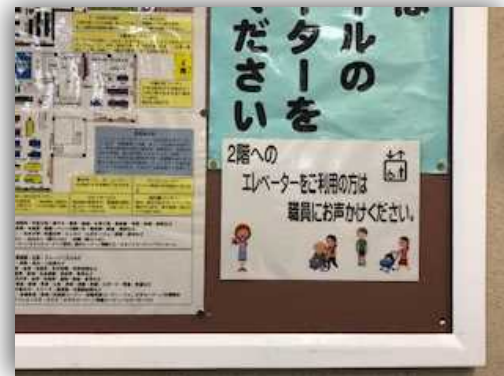
改善後

④



エレベーター（1階エレベーター（2階）

2階に停まらないので、奥のエレベーターまで移動しなければならない。



エレベーター（1階エレベーター（2階）

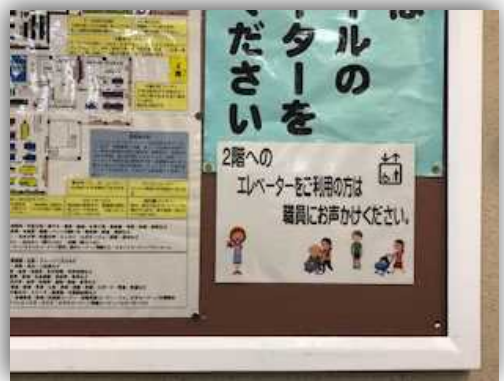
「エレベーターをご利用の方は職員にお声かけください。」の案内を掲示。

⑤



エレベーター（2階）

2階に停まらないので、奥のエレベーターまで移動しなければならない。



エレベーター（2階）

「エレベーターをご利用の方は職員にお声かけください。」の案内を掲示。

⑥



貸し出しカウンター

「借出コーナー」の表示がない。
「筆談します」の案内表示がない。



貸し出しカウンター

「筆談します」の案内表示を設置。

▼歴史博物館・市民文化会館（御陵町 2 番 3 号）

実施日：令和元年 11 月 14 日（木）

参加団体：障害者差別のないおおつをめざす会

大津市身体障害者更生会

大津視覚障害者協会

ピアサポート wish

大津市障害児者と支える人の会

大津市ろうあ福祉協会

滋賀県建築士会

大津市議会議員

大津市障害福祉課

主な意見

- ・玄関前の施設の紹介映像に字幕がついていないので、聞こえない人には、分からない。
- ・車椅子なので、案内表示の高いところが見えなかった。
- ・トイレが狭く、車椅子でぎりぎりだった（写真⑤）。
- ・トイレの大便器・小便器に手すりが付いていなかった（写真⑤）。
- ・玄関入口で、スロープの位置が分かりにくく、表示がほしい（写真①・③）。
- ・点字ブロックが全くない（写真②）。
- ・駐車場にエレベーターの案内表示がない（写真⑦）。
- ・駐車場には、身障用の区画表示がない（写真⑥）。
- ・市民文化会館から歴史博物館に行くスロープがあるが、防火扉があるため、車椅子利用者は一人でドアを開けられない。インターホンもなく、職員を呼び出せない（写真④）。
- ・展示物は、ニンテンドーDSで音声で解説が聞けるが、古いのではないか。今はスマホでQRコードで案内が聞ける・見れるところもある。
- ・ニンテンドーDSのヘッドフォンが小さかった。
- ・展示物が平面に置かれているので車椅子利用者は展示物が非常に見にくい（角度をつけてほしい）
- ・赤ちゃんのオムツ替えが、女性トイレにしかなかった。
- ・視覚障害者に対する配慮が建物には全くない。
（視覚障害者だから展示物が見えないからなのか。）
- ・トイレに障害者対応マークをつけてほしい（写真⑤）。
- ・照明が暗すぎる（展示物保護のためなのだろうが、弱視者には見えない）
- ・歴史博物館、市民文化会館までの道中が急な坂で、車椅子では登れない（写真①）。

①

改善前



歴史博物館の入口

急な坂道で車椅子は登れない。
スロープの場所が分かりにくい

改善後



歴史博物館の入口

スロープの案内標示を設置。

②



歴史博物館の玄関

施設内外に点字ブロックがない。



歴史博物館の玄関

階段の上段・下段に点字ブロックを設置。

③



歴史博物館の入口のスロープ

場所が分かりにくい。



歴史博物館の入口のスロープ

スロープの案内標示を設置。

④

改 善 前



歴史博物館と市民文化会館を結ぶスロープ
車椅子利用者は一人でドアを開けられない。
インターホンもない。

改 善 後



歴史博物館と市民文化会館を結ぶスロープ
インターホンを設置。

⑤



トイレ
狭く、手すりが付いていない。
身障者対応表示がない。



トイレ
手すりを設置。
身障者対応表示を設置。

⑥



市民文化会館の横にある駐車場
身障用の区画表示がない。



市民文化会館の横にある駐車場
障がい者用駐車区画表示を設置。

改 善 前

⑦



市民文化会館の地下エレベーター前
車椅子でギリギリ通れるぐらいの狭さ。

改 善 後



市民文化会館の地下エレベーター前
エレベーターの案内表示の設置。

⑧



市民文化会館の地下エレベーター前
エレベーターの案内表示がない。



市民文化会館の地下エレベーター前
エレベーターの案内表示の設置。

（８）大津市公共施設バリアフリーチェックでの気づき（３）

▼大津市民会館、大津公民館（島の関）

実施日：令和３年１１月８日（月）

参加団体：障害者差別のないおおつをめざす会

大津市障害児者と支える人の会

大津視覚障害者協会

大津市ろうあ福祉協会

滋賀県建築士会

大津市障害福祉課、文化・青少年課、生涯学習課

主な意見

（外回り）

- ・正面玄関付近に車椅子スロープの場所の案内が必要（写真①）
- ・障害者用の駐車スペースの案内がない（写真①）
- ・障害者用の駐車スペースが出演者用駐車スペースとの区別が不明瞭（写真②）
- ・障害者用の駐車スペースに白線がないため駐車間隔が分からない（写真②）
- ・障害者用の駐車スペースと前面道路に数cmの段差で躓きの要因になる（写真②）
- ・障害者用の駐車スペース横の車椅子用スロープの勾配が急で手動車椅子では大変。また、滑り止めマット等があれば安全（写真③）
- ・障害者用の駐車スペースにインターホンの設置が必要（写真④）

（ホール周辺）

- ・ホールの車椅子スペースの表示がない
- ・ホールの通路に移動式座席を置くのは利用者の移動に際し危険
- ・楽屋横の障害者用トイレの使用ランプが点かない時がある（写真⑤）
- ・ホールや主要な箇所に聴覚障害者向けの緊急情報を知らせる電光表示が必要
- ・階段昇降機 180kg までと表示あるが、150kg 程度で乗っても動かない（写真⑥）

（２階）

- ・２階和室入口に靴を脱ぎ・履きする用に腰掛椅子があると便利（写真⑦）
- ・障害者用トイレが狭く車椅子では利用ができない

（３階）

- ・３階の女子トイレに障害者トイレの表示がない
- ・３階工作室の水道蛇口が遠く車椅子では届かない（写真⑧）

（その他全般）

- ・エレベーターの扉が閉まるのが早すぎるため車椅子の乗降時に扉が閉まりだす
- ・エレベーターの操作盤が片側にしかなく、片麻痺の場合にボタンが押せない
- ・全体的に照明が暗い
- ・階段の滑り止めにコントラストがあると視覚障害者にはより安全となる
- ・点字ブロックは鮮やかな黄色が視覚障害者には最も効果がある
- ・点字ブロックはすべての部屋、トイレ、主要な通路などに必要

①

改善前



<正面玄関周辺>

- 付近に車椅子スロープの場所の案内が必要瞭
- 障害者用の駐車スペースの案内がない

改善後



<正面玄関周辺>

- 消えていた矢印を修復。
正面玄関の看板にスロープ・障害者用駐車スペースの案内表示を追加。

②



<障害者用駐車スペース>

- 出演者用駐車スペースとの区別が不明瞭
- 白線が無く駐車間隔が分からない
- 前面道路と段差があり躓きの要因になる



<障害者用駐車スペース>

- 出演者用駐車スペースとの区別
- 白線を書き直し対応。
- 前面道路と段差の解消。

③

改善前



＜ホール直通のスロープ＞

- スロープの勾配が急で手動車椅子では大変
- 滑り止めマットがあれば安全

改善後



＜ホール直通のスロープ＞

- 車いす用スロープを購入。（相談時すぐに対応できる。）

④



＜障害者用駐車スペース＞

- 障害者用の駐車スペースにインターホンの設置が必要



＜障害者用駐車スペース＞

- 駐車場に事務所の電話番号を記載することで対応する。

⑤

改 善 前



＜楽屋横の障害者用トイレ＞

- 使用中ランプが点かない時がある
- 狭く、電動車椅子は利用できない

改 善 後



＜楽屋横の障害者用トイレ＞

- 国際シンボルマークをトイレ入口と館内案内図に記載。

⑥



＜ホールから玄関ホール＞

- 階段昇降機 180kg までと表示あるが、150kg 程度で乗っても動かない



＜ホールから玄関ホール＞

- 動作確認済み。
- 滑り止め付きのトラテープを大ホール全ての階段に貼り付け

⑦

改 善 前



< 2 階和室 >

- 和室入口に靴を脱ぎ・履きする用に腰掛椅子があると便利

改 善 後



< 2 階和室 >

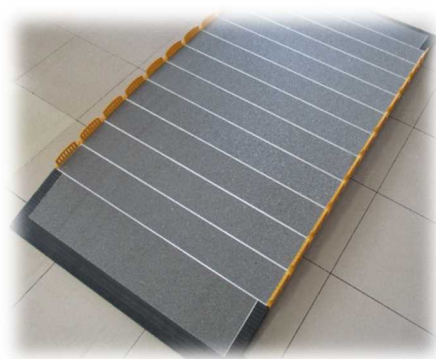
- 和室入口に腰掛椅子を設置。
- 段差対応用の車いす用スロープを購入。

⑧



< 3 階造形実習室 >

- 水道蛇口が遠く車椅子では届かない



< 3 階造形実習室 >

- 段差対応用の車いす用スロープを購入。

（８）大津市公共施設バリアフリーチェックでの気づき（４）

▼におの浜ふれあいスポーツセンター（におの浜四丁目）

実施日：令和４年１０月１１日（火）

参加団体：障害者差別のないおおつをめざす会

大津市障害児者と支える人の会

大津視覚障害者協会

大津市ろうあ福祉協会

大津市身体障害者更生会

滋賀県建築士会

大津市障害福祉課、公園緑地課

におの浜ふれあいスポーツセンター指定管理事業者

★主な意見

（１階）

- ・自動販売機にも点字が欲しい
- ・オストメイト対応トイレが一つしかない
- ・オストメイト対応トイレの案内が無く、場所がわかりにくい（写真①）
- ・ベッドがあるトイレが一つしかない
- ・ベッドがあるトイレの案内が無く、場所がわかりにくい（写真①）
- ・入口において聴覚障害者への手助け案内だけでなく、全ての方に手助けするとの案内も掲示して欲しい（写真②）
- ・受付に通訳用のタブレットを設置し、障害福祉課に繋がるようにして欲しい
- ・音声ガイダンス等があれば視覚障害者に優しい

（２階）

- ・廊下の手すりの位置が高く、設置箇所がまばらである（写真③）
- ・廊下の手すりの周りに物が置かれている（写真③）
- ・障害者用トイレの扉が重く、鍵が無い（写真④）
- ・障害者用トイレの流すボタンに点字がない

（３階）

- ・屋上駐車場への出入口の点字ブロックが取れていたり、色がはげていたりする（写真⑤）
- ・屋上駐車場への出入口の点字ブロックの上に吸水マットが敷かれている（写真⑤）
- ・屋上駐車場出入口の排水溝の受け口が浅いため浸水し、吸水マットが必要になっている
- ・屋上駐車場出入口のインターホンが分かりにくく、標示等の案内が必要（写真⑥）

（駐車場・外回り）

- ・白線が消えかかっている
- ・敷地内の横断歩道線が消えかかっている
- ・駐車場の車止めの無いところが危ない
- ・点字ブロック周りのコンクリートが欠けており、凹凸につまづく恐れがある

- 障害者福祉センターに繋がる道の段差が大きく整備が必要
- 障害者福祉センターに繋がる道の手すりがまばらにしかない
- 障害者福祉センターに繋がる道の手すりの根元に草木が生い茂っており、手すりが使えない

（その他全般）

- 点字ブロックはすべての部屋、トイレ、主要な通路などに必要
- 全体的に廊下の照明が暗い
- 点字ブロックは鮮やかな黄色にすることで視覚障害者には最も効果がある
- 階段の滑り止めは視覚障害者の方のためにも黄色が望ましい
- 階段が点字ブロックを含めて全体的に色あせている
- エレベーターのボタンが高い位置にあり、車椅子であれば押しづらい
- 避難誘導灯をわかりやすくするべき
- 避難時の経路案内があれば良い

改善前

改善後

①



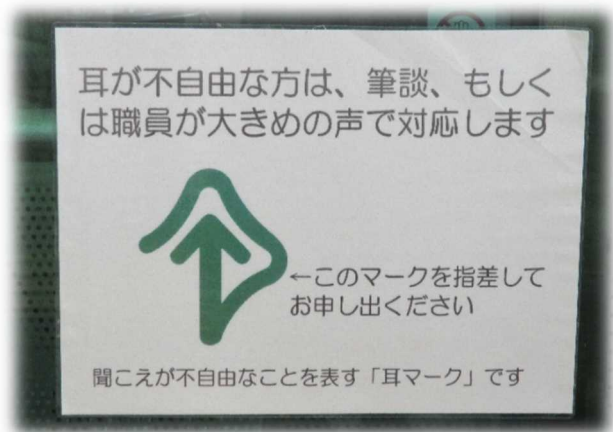
< 1階・障害者用トイレ >

- オストメイト対応トイレの案内が無く、場所がわかりにくい
- ベッドがあるトイレの案内が無く、場所がわかりにくい

< 1階・障害者用トイレ >

- 案内板にマークを追加

②



< 1階・正面入口 >

- 聴覚障害者への手助け案内だけでなく、全ての方に手助けするとの案内も掲示して欲しい

< 1階・正面入口 >

- 案内掲示を追加

改善前

改善後

③



< 2階・廊下 >

- 廊下の手すりの位置が高く、設置箇所がまばらである
- 廊下の手すりの周りに物が置かれて



< 2階・廊下 >

- 手すりの周りも物について、移動の導線に関わる設置物は撤去
- 手すりの高さ等の変更については、施設の大規模改修時に検討

④



< 2階・障害者用トイレ >

- 障害者用トイレの扉が重く、鍵が無い



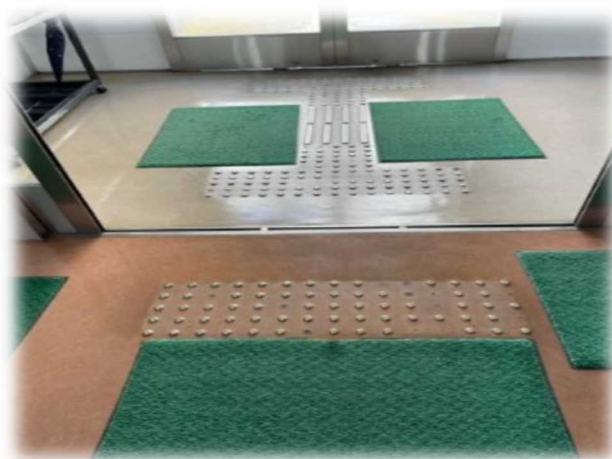
< 2階・障害者用トイレ >

- トイレのドアに職員が手助けを行う旨の案内を掲示
- ドアの改修については、施設の大規模改修時に検討

改 善 前

改 善 後

⑤



< 3 階・屋上駐車場出入口 >

- 点字ブロックが取れていたり、色がはげていたりする
- 点字ブロックの上に吸水マットが敷かれている

< 3 階・屋上駐車場出入口 >

- 吸水マットの配置を変更
- 点字ブロックの修繕については、施設の大規模改修時に検討

⑥



< 3 階・屋上駐車場出入口 >

- 出入口のインターホンが分かりにくく、標示等の案内が必要

< 3 階・屋上駐車場出入口 >

- 案内を掲示

▼瀬田公園体育館（一里山六丁目）

実施日：令和 4 年 10 月 17 日（月）

参加団体：障害者差別のないおおつをめざす会

大津市障害児者と支える人の会

大津視覚障害者協会

大津市ろうあ福祉協会

滋賀県建築士会

大津市障害福祉課、公園緑地課

瀬田公園体育館指定管理事業者

★主な意見

（1 階・玄関ホール）

- ・玄関の受付・点図に繋がる点字ブロックの上に物が置いてある（写真①）
- ・玄関からホールへ向かう導線に手すりや点字ブロックが無い
- ・下駄箱への点字ブロックが無い
- ・公衆電話の場所がわかりにくく、スペースが狭い

（1 階・トイレ）

- ・多目的トイレの入口にスリッパが並べられており、車椅子で入れない（写真②）
- ・トイレの洗面台の下に車椅子が入らず、かつ蛇口が奥にあるため、車椅子では届かない
- ・トイレが狭く、ベッドもない
- ・トイレの鍵が車椅子では開閉しづらい

（1 階・更衣室）

- ・更衣室内の手すり前に机があり、手すりが使えない（写真③）
- ・更衣室のロッカー前にすのこがあり、車椅子でロッカーを使えない
- ・シャワールームのカーテンが長く、地面に垂れており車椅子で巻き込んでしまう（写真④）

- ・シャワーチェアーがあれば良い

（1 階・階段）

- ・階段の一段目に点字ブロック等がなく、危ない
- ・階段の滑り止めは視覚障害者の方のためにも黄色が望ましい

（2 階・トイレ）

- ・入口に大きな段差があるため、段差注意などの標示が欲しい（写真⑤）
- ・多目的トイレの入口にスリッパが並べられており、車椅子で入れない

（駐車場・外回り）

- ・車椅子のマークが消えかかっている（写真⑥）
- ・障害者用の駐車場のスペースが分かりづらい（写真⑥）
- ・バス停から入口までが遠い

（その他全般）

- 点字ブロックはすべての部屋、トイレ、主要な通路などに必要
- 点字ブロックは鮮やかな黄色にすることで視覚障害者には最も効果がある
- おむつ替えのベッドにカーテンがない
- 手すりが少ない
- 館内の説明にルビを打って欲しい
- 受付で筆談対応しますなどの案内があれば良い
- 貸出用の車椅子が1台のため少ない
- 自動販売機のお金を入れる位置が車椅子では高い
- 避難誘導灯をわかりやすくするべき
- 避難時の経路案内があれば良い

改善前

改善後

①



< 1階・玄関ホール >

- 玄関・点図の受付に繋がる点字ブロックの上に物が置いてある

< 1階・玄関ホール >

- 点字ブロック上の支障物を撤去

②



< 1階・障害者用トイレ >

- 多目的トイレの入口にスリッパが並べられており、車椅子で入れない

< 1階・障害者用トイレ >

- 車椅子の支障にならないように、スリッパの配置を変更

③

改 善 前



< 1 階・更衣室 >

- 更衣室内の手すり前に机があり、手すりが使えない

改 善 後



< 1 階・更衣室 >

- 手すり前に設置していた机を撤去

④



< 1 階・更衣室 >

- シャワールームのカーテンが長く、地面に垂れており車椅子で巻き込んでしまう



< 1 階・更衣室 >

- 車椅子の通行の邪魔にならないよう、カーテンの設置場所を変更

⑤

改 善 前



<2階・トイレ>

- 入口に大きな段差があるため、段差注意などの標示が欲しい

改 善 後



<2階・トイレ>

- 段差注意の案内を掲示

⑥



<駐車場・外回り>

- 車椅子のマークが消えかかっている
- 障害者用の駐車場のスペースが分かりづらい



<駐車場・外回り>

- 車椅子のマークの塗り直しを行った

（８）大津市公共施設バリアフリーチェックでの気づき（５）

▼旧大津公会堂（浜大津一丁目）

実施日時：令和５年１１月６日（月）１５：００～１６：３０

参加団体：障害者差別のないおおつをめざす会

大津市障害児者と支える人の会

大津視覚障害者協会

大津市ろうあ福祉協会

滋賀県建築士会

大津市障害福祉課、都市魅力創造課

★主な意見

（館内）

- ・点字ブロックがシルバーなので見えにくい。黄色に変えてほしい。
- ・館内に誘導の点字ブロックがほとんど無かった。できれば２階に上がってきたところから事務所までの間だけでも誘導ブロックを付けてほしい。
- ・各部屋の入口に点字の表示が無かったので、付けてほしい。
- ・館内で使われている机が、他の施設のものとは比べ重たい。旧大津公会堂の部屋を利用する際、会場準備で苦労するので、軽い机に変えてもらいたい。
- ・引き戸の扉が少なく、押して開ける扉が重かった。
- ・階段の片側にしか手すりが無いので、両方に付けてほしい。
- ・文字や時計なども、できるだけ大きくしてもらいたい。
- ・館内について、るび付きの案内表示や絵カードなどが少ない。
- ・緊急時（火事や地震）、放送で知らされても、聴覚障害者は聞こえないので、各部屋に電光掲示板などを付けて知らせてくれるとありがたい。
- ・非常口の表示の位置が高すぎる。火災時には煙で見えないのではないかと。表示の下方向をランプで照らすようなタイプのものだと望ましい。
- ・館内の色々なところに展示物が貼ってあり、聴覚障害者にとっても見て分かりやすくなっているよかった。
- ・３階トイレに入るところに階段が、自動販売機の前には段差があったが、点字ブロックが無かったので、付けてほしい。
- ・３階ホールの舞台において、車椅子使用者が舞台に上がるスロープが無かった。移動式のものでよいので昇降リフトを置いてもらえると、車椅子でも舞台に上がることができる。
- ・２階事務室の窓口に「筆談マーク」を置いてもらえると、聴覚障害者が気軽に事務所の方に筆談をお願いできるので、そうしてもらいたい。（写真①）
- ・２階の情報発信室の扉が重かった。閉めて使う時以外は常時空けておいた方がよい。
- ・２階の多目的室など、黄色い照明で暗かったが、天気が悪い日は見えにくい。

（トイレ関係）

- ・トイレの扉について、引き戸でないため、開ける時は避けないといけないので不便。

- トイレに子供用小便器が無かったので、置いてもらいたい。
- トイレの小便器に手摺が無い。車椅子の方が使うこともあるため、全ての小便器に手摺が必要ではないが、付けてほしい。
- 3 階のトイレのドアストッパーが効いていなかった。ドアも重く危ないため、ストッパーがあった方がよい。
- 多目的トイレにトイレトーパーホルダーが片側にしか無く、両側に付けてもらいたい。
- 多目的トイレの便器を水で流すスイッチが分かりにくいので、表示を付けて分かりやすくしてほしい。（写真②）
- 多目的トイレの使用中のランプはセンサーで感知するタイプになっていたが、入口ドアの鍵と連動するタイプの方がよい。
- 正面入口側 1 階の飲食店前に入店待ちのための椅子が置いているが、その椅子に座るだけでは収まらず、通路にも立って入店を待つ人達で混雑してくると通路が狭くなり、その奥にある多目的トイレに車椅子では行きにくくなる。
- 正面入口側の多目的トイレの中が狭く、車椅子で方向転換しにくい。
- 正面入口側の多目的トイレの場所について、通路（進行方向から）正面に扉が付いている現在の女子トイレがある場所の方が、車椅子利用者にとってはトイレに入りやすい。

（外回り）

- 地下から 3 階までの建物の点図が屋外に設置されているが、屋外だと埃等汚れが付着してしまい、点字を触った際に手が汚れてしまう。屋内に入れてもらいたい。
- 外店舗側の駐車場について、車椅子利用者用の駐車場について、横幅 3.5m が推奨されているが、それより狭かった。
- 駐輪場に木製スロープが付いていたが、勾配がきつく危険に感じた。
- ドライエリアへ降りる階段に点字ブロックがなかったので付けてほしい。

改 善 前

改 善 後

①



< 2 階事務室の窓口 >

●事務所窓口に筆談マークを置いてもらいたい。

< 2 階事務室の窓口 >

●筆談マークを設置した。

②



< トイレ >

●水流スイッチの場所を分かりやすいように表示してほしい。

< トイレ >

●水流スイッチの場所を表示した。

▼勤労福祉センター(打出浜1丁目)

実施日：令和5年10月26日(木)14:00～16:30

参加団体：障害者差別のないおおつをめざす会

大津市障害児者と支える人の会

大津視覚障害者協会

大津市ろうあ福祉協会

大津市身体障害者更生会

滋賀県建築士会

大津市障害福祉課、商工労働政策課

★主な意見

(本館)

- ・正面出入口について、ドアの手前に警告ブロックが無かったので、早急に付けてもらいたい。
- ・5Fの大ホールの出入り口に段差があるので、注意喚起のため黄色いテープなどを貼ってもらいたい。(写真①)
- ・音声案内も機能していない。
- ・ホールなどに椅子が置いているが、座面の低い椅子が多い。立ち上がりにくいので、手すりが必要。
- ・会議室のスイッチについて、どこのスイッチがどこの電気と対応しているのか分かりにくかった。(写真②)
- ・4F 娯楽談話室は、スリッパに履き替えなければならないことになっていたが、その必要性はあるのか。
- ・4Fの「娯楽談話室」の部屋の上が「会議室3」の表記となっているので、統一して「会議室3」に変えたらどうか。
- ・3Fの男女の更衣室のドア横に点字の表記が無かった。
- ・視聴覚室のドアが防音のためか硬くて重い。
- ・ほとんどの部屋は、ドア横に点字表記があったが、その位置が少し高いので、もう少し下げてもらいたい。
- ・ドアを開閉したとき、ランプが付くようにしてもらいたい。
- ・廊下が長いので、所々に灯りがあればよい。
- ・階段の片側にしか手すりが無いので、両方に付けてほしい。
- ・階段が汚れており、弱視の方には見え辛い。
- ・非常灯の電気が切れているところがあった。
- ・部屋の表示を(ドアに貼り付けるのではなく)、部屋に直角に表示してほしい。

（体育館）

- 体育館側からレストラン利用は階段しかないので、持ち上げる等の手伝いの案内がほしい。（写真③）
- 体育館のエレベータが狭い。
- 体育館側には点字が全然無い。

（勤労福祉センター＆体育館 共通）

- 館内の段差をできるだけなくしてもらいたい。
- 横開きのドアがあれば良い。
- 知的障害者からの立場で言うと、表示を大きくし、るびを打ってもらいたい。
- 誘導ブロック、点字ブロックが館内には無い。せめて玄関から受付までは点字ブロックがほしい。
- 階段前に警告ブロックが一切無いので、階段前や段差のある手前に警告ブロックだけでもあると良い。上り始めと上り切った地点に警告ブロックだけでも付けてほしい。
- 車の移動についての館内放送をしているが、聞こえない方に対して知らせるような表示をしてほしい。
- 火災等の非常事態を、聞こえない方に対して知らせるようなものがあった方が良い。

（トイレ関係）

- トイレに手すりがない。
- トイレ出入り口に段差がある。
- トイレのドアが硬く、ストッパーが無い。開けたら戻ってくるので危ない。
- トイレについて、多目的のところだけ洋式だったので、その他の部分も洋式に変え、ウォシュレットも付けてもらいたい。
- 体育館 1F の多目的トイレのドアが重い。また、スリッパが置いていて車椅子の邪魔になる。（写真④）
- 体育館 1F の多目的トイレに洗濯機が置いてあるが必要か？
- 多目的トイレに、オムツ換え用のベッドやオストメイトがあれば良い。
- 多目的トイレが体育館 1F と勤労福祉センター 5F にあるが、表記を統一した方が良い。（写真⑤）
- 体育館 2F にトイレが無い。
- 多目的トイレの場所を記載している位置が高い。
- 多目的トイレの案内を入口付近にあるとわかり易い。（写真⑥）

（駐車場・外周り）

- 車椅子利用者用の駐車場について、横幅 3.5m が推奨されているが、3m ほどしかない。

- 車椅子利用者用の駐車場について、横に柱があり、駐輪場もある状態で非常に止めにくい。
- 車椅子利用者用の駐車場について、横にスロープがあるが入口への動線を遮断するようにカラーコーン等が置かれている。
- 車椅子利用者用の駐車場について、呼び出しのスイッチが柱についているが鳴らない。
(写真⑦)
- 車椅子利用者用の駐車場を入口の近くに変えたらどうか。現状の位置から最寄の入口は閉まっているため。
- 入口付近に車椅子が乗り降りできるスペースがほしい。
- 駐車場に車のストッパーが無かった。
- 歩道から建物入口までの点字ブロックだが、カーブした形になっていた。点字ブロックは基本真直ぐで曲がる時は直角に方向を変えてもらうべきなので、変えてもらいたい。
- 正面出入口近辺のスロープ部分に喫茶店の看板があり邪魔だった。
- 点字ブロックの上に駐車されている車があった。

改 善 前

改 善 後

①



＜大ホールの出入口＞

●段差が分かりにくく、危ない。

＜大ホールの出入口＞

●注意喚起のために黄色いテープを貼った。

②



＜会議室のスイッチ＞

●会議室のスイッチがどこの電気に対応しているのか分かりづらい。



＜会議室のスイッチ＞

●大きな説明書きを作成した。

改 善 前

改 善 後

③



<体育館>

●体育館側からレストラン利用は階段しかないので、持ち上げる等の手伝いの案内がほしい

<体育館>

●案内の設置を行った。

④



<トイレ>

●スリッパが車椅子にとっては邪魔になる。

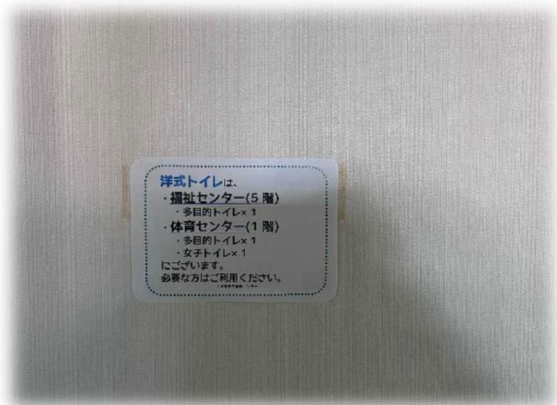


<トイレ>

●スリッパの位置を移動した。

⑤

改善前



<トイレ>

●表記を分かりやすくするべき。

改善後



<トイレ>

●表記を大きく、シンプルに作成した。

⑥

改善前



<トイレ>

●多目的トイレの案内が必要。

改善後



<トイレ>

●多目的トイレの案内を行った。

⑦



<障害者用駐車場>

- 呼び出しスイッチが故障している。



<障害者用駐車場>

- 撤去を行った。

【資料】障害関連法における合理的配慮に関する規定

障害者 基本法		社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって「障害を理由とする差別その他の権利利益の侵害の禁止」に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がなされなければならない。
障害者 差別解 消法	行政機 関等	事務、事業を行うにあたり、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表示があった場合、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のないよう、 <u>性別・年齢・障害の状態に応じて、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。（義務規定）</u>
	事業者	事業を行うにあたり、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表示があった場合、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のないよう、 <u>性別・年齢・障害の状態に応じて、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。（義務規定）</u> 令和6年4月1日以降、これまでの努力規定から義務規定へ改正されました。
障害者 雇用促 進法	募集・ 採用時	事業主は、労働者の募集・採用にあたり、障害者からの申出により当該障害者の障害の特性に配慮した必要な措置を講じなければならない。ただし、事業主に対して過重な負担を及ぼすときはこの限りでない。
	雇用中	事業主は、障害者である労働者に対し、障害の特性に配慮した職務の円滑な遂行に必要な施設の整備、援助を行う者の配置その他の必要な措置を講じなければならない。ただし、事業主に対して過重な負担を及ぼすときはこの限りでない。
バリア フリー 法	行政機 関等	施設設置管理者の講ずべき措置の内容その他の移動等円滑化の促進のための施策の内容について、必要な措置を講ずよう努めなければならない。
	施設設 置管理 者等	施設設置管理者その他の高齢者、障害者等が日常生活又は社会生活において利用する施設を設置し、又は管理する者は、移動等円滑化のために必要な措置を講ずよう努めなければならない。

障害者 情報ア クセシ ビリテ ィ・コ ミュニ ケーシ ョン施 策推進 法	行政機 関等	障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策を策定し、及び実施する責務を有する。また、障害者が必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができるよう配慮するものとする。
	事業者	事業活動を行うに当たっては、障害者が必要とする情報を十分に取得し及び利用し並びに円滑に意思疎通を図ることができるようにするよう努めるとともに、国又は地方公共団体が実施する障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策に協力するよう努めなければならない。

障害者基本法：

（昭和 45 年法律第 84 号）

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）

障害者雇用促進法：

（障害者の雇用の促進等に関する法律。昭和 35 年法律第 123 号）

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）

障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法：

（障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律。令和 4 年法律第 50 号）

【資料】障害を理由とする差別の解消の推進に関する大津市対応要領〈抜粋〉

3 不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供

(1) 対象となる障害者及び社会的な障壁

ア 対象となる障害者

不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供等の対象となる障害者は、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害がある者であって、障害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もの」です。

なお、ここでいう障害者は何らかの心身の機能の障害があつて、社会的障壁により日常生活又は社会生活の制限を受ける方を広くとらえるもので、障害者手帳の所持者に限りません。

また、女性である障害者は、障害に加えて、女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、子どもである障害者は、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることも留意する必要があります。

イ 社会的な障壁

「社会的障壁」とは、「障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの」をいいます。

(2) 不当な差別的取扱いの禁止

ア 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等の提供を拒否する又は提供にあたって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付するなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。

なお、障害者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は、不当な差別的取扱いではないことに留意する必要があります。

したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たりません。

イ 正当な理由の判断の視点

不当な差別的取扱いであるかどうかの判断には、その取扱いを行う正当な理由の有無が重要となります。正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。

正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことがないよう、個別の事案ごとに、障害者及び第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止など）の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要になります。

正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解

を得るよう努めるものとします。

【補足】

(ア)「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実に裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要となります。

(イ) 正当な理由を説明するに当たり、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の理解が困難な場合は、必要に応じ、家族、介助者等の補佐を求めることができるものとします。

ウ 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は、以下のとおりです。

なお、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別事案ごとに判断されることとなります。また、以下に記載した具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、これらはあくまでも例示であり、記載した具体例だけに限られるものではありません。

(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

○障害を理由に窓口対応を拒否する。

○障害を理由に対応の順序を後回しにする。

○障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。

○障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

○事務又は事業の遂行上、特に必要でないにもかかわらず、障害を理由に来庁の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付添者の同行を拒んだりする。

(3) 合理的配慮の提供

ア 合理的配慮の基本的な考え方

(ア) 基本

その事務又は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、必要かつ合理的配慮を行う必要があります。

ただし、合理的配慮は、事務又は事業の目的・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、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り、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及びません。

(イ) 状況に応じた対応

合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個性性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について「過重な負担の基本的な考え方」を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じ、

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、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものであり、その提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとします。

（ウ）意思の表明

意思の表明にあたっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられます。

また、障害者からの意思の表明のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人からの意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、介助者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていないことなどにより、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるときには、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望まれます。

（エ）環境の整備との関係

各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なります。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合や障害者との関係性が長期にわたる場合には、その都度の合理的配慮の提供でなく、環境整備を考慮に入れることが重要になります。

イ 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、個別の事案ごとに、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あり、過重な負担に当たると判断した場合、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めるものとします。

（ア）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）

（イ）実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

（ウ）費用・負担の程度

（エ）事務・事業規模

（オ）財政・財務状況

ウ 合理的配慮の具体例

合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものではありますが、具体例としては、次のようなものがあります。

記載した具体例については、過重な負担が存在しないことを前提としており、また、これらはあくまで例示であり、記載されている具体例だけに限られたものではありません。

（合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例）

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助する、携帯スロープをわたすなどする。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- 災害や事故が発生した際に、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

（合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例）

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。
- 視覚障害のある委員に会議資料等を事前に送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合は、代読や代筆といった配慮を行う。
- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- 障害者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記でなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
- 会議の進行に当たって、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある委員や知的障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛ける。
- 会議の進行に当たって、可能な範囲で職員等が委員の障害の特性にあったサポートを行う。

（ルール・慣行の柔軟な変更の具体例）

- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手順順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。

○障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。

○他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

○非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

4 監督者の責務

職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、以下の事項を実施する必要があります。

- （１）日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせる。
- （２）障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に関する相談、苦情の申出等（以下「相談等」という。）があった場合は、迅速に状況を確認し、適切に対処する。
- （３）合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導等を行う。

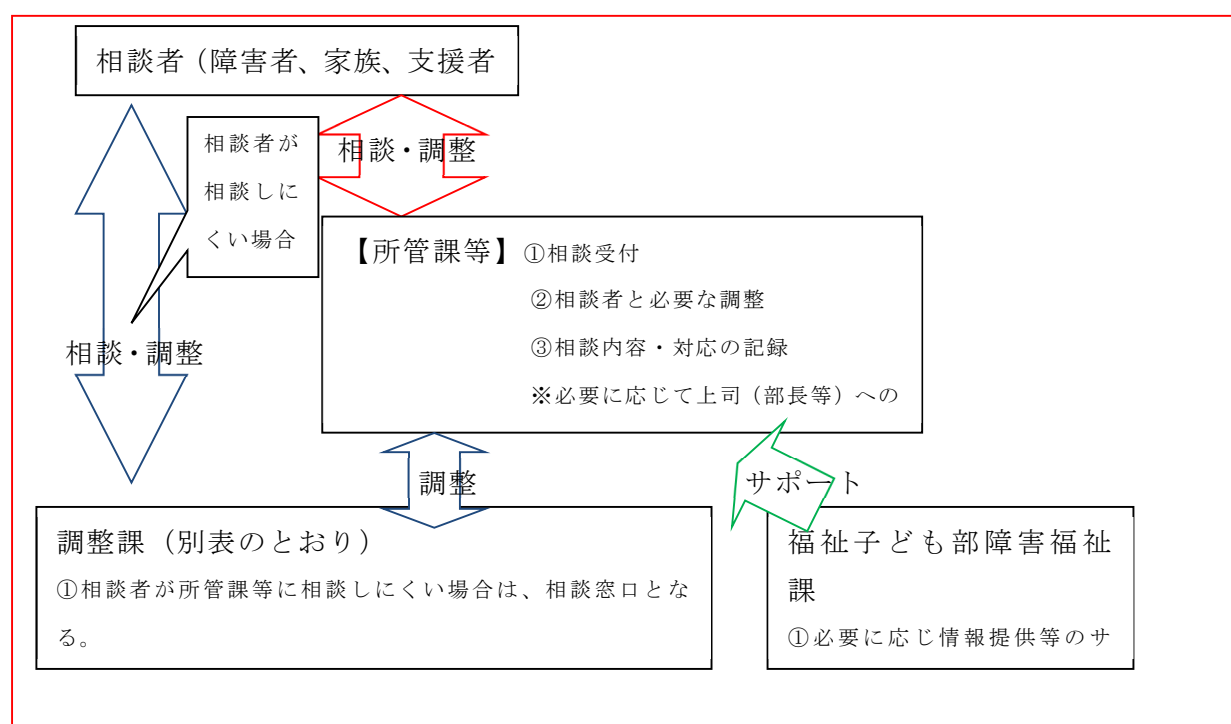
6 相談体制の整備

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ついては、適切に対応する必要がありますが、大津市では、大津市が所管する事務事業に関する相談を受けるものとします。

上記の相談は、当該事務事業を所管する課等（以下「所管課等」という。）が受けることを基本とし、必要に応じ、別表の調整課が、問題解決に向け相談者と調整を行います。

なお、福祉子ども部障害福祉課が、必要に応じ情報提供等のサポートをします。

〈相談体制図〉



(別表)

所管	調整課
市長部局及び以下所管以外のもの	人事課
教育委員会（小学校及び中学校を除く。）	教育総務課
小学校及び中学校	学校教育課
消防局	消防総務課
企業局	企業総務課
議会局	議会総務課

【相談を受ける際の留意事項】

- 相談の方法は、面談や電話によるもののほか、Eメールやファックスでも受け付けます。
- 障害のある方から相談を受ける過程においても、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供が求められます。
- 女性の相談者には女性職員が対応するなど、相談者の意向により可能な限り相談者の性別に配慮する必要があります。
- 相談への対応は、職員個人としてではなく、組織として対応します。
- 所管する事務事業に関する相談でない場合は、他の所管課等のしかるべき相談窓口につながります。その際には、いわゆる「たらい回し」とならないよう丁寧に対応する必要があります。

【調整が必要な場合の留意事項】

- 相談者の訴えをよく聴き、「障害を理由とする差別」をされている事象について、次のようなことを所管課等で検証・検討し、相談者に結果等を伝え、理解を得るように努める必要があります。
- 所管する事務事業の在り方や関係職員の対応に何か問題があるかどうか。
- あるとすれば、それが何で、どのような原因・理由によるものか。
- やむを得ずサービスや配慮が提供できない場合は、客観的に説明できる「正当な理由」や「過重な負担」があるか。
- 改善・解決（例えば、再発防止）に向けた方策や方向性は何か。
- 何ができて何ができないか（今はできなくても将来はどうか）。

障害者に対しての合理的配慮の提供事例集

令和 7 年 1 月発行

発行：大津市福祉部障害福祉課

大津市障害者差別解消支援地域協議会

大津市障害者自立支援協議会差別解消部会

編集：大津市福祉部障害福祉課

〒520-8575

滋賀県大津市御陵町 3 番 1 号

T E L : 077-528-2726

F A X : 077-524-0086

E - mail : otsu1408@city.otsu.lg.jp