

劇場・音楽堂等における 障害者対応に関する調査報告書

平成26年3月

公益社団法人全国公立文化施設協会

はじめに

昨年いくつかの館から視覚障害者の盲導犬への対応やホール内での酸素吸入器の雑音をめぐり問題について質問や相談を受けました。その後、今年2月に内閣府から「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）」の制定に伴い劇場・音楽堂等の障害者対応についてヒアリングを行いたいとの申し入れがありました。これまで公文協としてこの問題について取り上げることが少なかったこともあり、急遽、アンケート調査を行うこととしました。

今回お届けする報告書は、その調査結果を取りまとめたものです。また、巻末には「障害者差別解消法」の解説と法律の全文を掲載いたしました。

平成28年4月の「障害者差別解消法」の施行を前に、今後、各施設において、障害者への具体的な対応を検討するための参考にしていただければ幸いです。

障害者に優しい施設は、すべての人にとって優しい施設であるという考え方のもとで、ソフト、ハード両面から、それぞれの施設において積極的なバリアフリーに向けた取組を期待します。

最後になりますが、今回の緊急調査アンケートにご協力いただきました皆様に心より御礼申し上げます。

平成26年3月

公益社団法人 全国公立文化施設協会

目次

障害者対応に関する調査結果

1. 調査概要.....	7
2. 調査結果.....	8
(1) 日々の業務における障害者対応.....	8
(2) 障害者対応の内容と理由.....	9
(3) 障害者対応におけるトラブル.....	11
(4) 障害者からの要請への対応.....	13
①要請に応えることができたもの.....	13
②要請に応えることができなかったもの.....	14
③要請に応えられなかった理由・トラブルの対処法.....	15
(5) 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」制定にあたり心配な点.....	19
(6) 相談窓口等の整備.....	24
(7) 自由意見まとめ.....	25
3. 調査結果からの課題抽出.....	29
(1) 課題の抽出.....	29
(2) 今後の方向性.....	31
4. 調査票.....	33

[資料] 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）

1. 「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.....	37
2. 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」全文.....	43

障害者対応に関する調査結果

1. 調査概要

平成 25 年 6 月、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の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（いわゆる「障害者差別解消法」）が制定された（施行は一部の附則を除き平成 28 年 4 月 1 日）。それに伴い、内閣府が基本方針策定にあたって各関係団体にヒアリングを行うことになり、劇場・音楽堂等についても意見聴取を行うこととなった。

当該意見聴取にあたって、公益社団法人全国公立文化施設協会は加盟施設における障害者対応の状況についての調査を行った。

【公立文化施設の大規模改修に関する調査 : 実施概要】

- 調査手法 : メールによる調査票配布／メール・ファックスによる回収
調査対象 : 公益社団法人全国公立文化施設協会 加盟施設
調査時期 : 平成 26 年 2 月
回収票数 : 222 票

2. 調査結果

(1) 日々の業務における障害者対応

日々の業務における障害者対応については、ほとんどの施設が「問題なく対応できた」と回答している。「断った」「トラブルになった」という施設は、それぞれ1件であった。

問題なく対処できた	211 件
対応できなかった	0 件
断った	1 件
トラブルになった	1 件
その他	9 件

●その他回答

- 20年前に建設された施設のため、階段、段差、トイレ、駐車場等、ハード面に対しては様々な要望・苦情がある。しかしながら施設・設備については、設置者である市の予算措置の中で順次対応せざるを得ない状況にあるため、現在のハードで対応しきれないものに対しては、運用方法の見直しや人的対応にて柔軟に対処するよう心がけている。
- 職員が盲導犬をなでてしまったが、盲導犬に触れてはならないと教えていただき、特にトラブルにはならなかった。
- 小規模な館であることから現在のところ障害者対応のケースが少ない。

(2) 障害者対応の内容と理由

業務における障害者への対応について、記述式回答を分類したものが以下の通りである。障害者に対して「特別な対応はしていない」といった施設が 97 件で、「要望があった場合は適宜対応する」ということであった。

障害のない人と異なる対応をしたケースをみると、「車椅子専用席の設置、確保」が 23 件、「優先入場」が 15 件、「誘導・案内」と「障害者用駐車スペースの設置、確保」がそれぞれ 11 件であった。以下、「親子室などの別室での鑑賞」「料金の割引」が 6 件、「車椅子などの介助」「駐車場、研修室など施設の無料貸出」「展示、代筆など視覚障害者への対応」が 5 件と続いている。



対応	件数	具体的内容・理由
車椅子専用座席の設置、確保	23	出入り口に近い、平坦で避難しやすい場所に設置しスムーズな移動を図る。
優先入場	15	入場時の混雑の回避と事故防止のため時間差を設けて入場してもらう。
誘導・案内	11	混雑の緩和、混乱の回避と安全確保を図る。
障害者用駐車スペースの設置、確保	11	エレベーターやスロープに近く、安全に出入りがしやすい場所に設置する。
親子室などの別室での鑑賞	6	帯同している医療機器の機械音大きい、情緒不安定になり声や行動が荒くなったなど公演等に支障をきたしそうな場合、保護者や介助者と一緒に親子室で鑑賞してもらう。
料金の割引	6	障害者支援の一環として料金の割引を行っている。(介助者は無料になる場合もある)
車椅子などの介助	5	段差が避けられない場合に、車椅子を持ち上げて運ぶ等の対応をする。
駐車場、研修室など施設の無料貸出	5	障害者支援の一環として行っている。(条例などで定められている自治体もある)
点字、代筆など視覚障害者への対応	5	障害者支援の一環として対応している。
筆談など聴覚障害者へ対応	3	障害者支援の一環として対応している。
車椅子の貸出	3	障害者支援の一環として行っている。
トイレの整備や増設、点字表示など設備のバリアフリー化	3	障害者支援の一環として実施している。
主催者、観客への情報提供	3	作品鑑賞の助けとなり、また、お互いに理解を深め合うために行っている。
車椅子用席の先行販売	2	車椅子用席が少ないために実施している。
特別な対応は特にしていない	97	要望があった場合、適宜対応している。

(3) 障害者対応におけるトラブル

障害者対応におけるトラブルの内容や経過は、各ケースにより様々である。以下、回答のあった内容をケースごとに分類してまとめた。車椅子専用座席や障害者用駐車スペースをめぐるトラブルが多くなっている。

<施設・設備面での対応に関するトラブル>

車椅子専用座席の設置、確保におけるトラブル・対処

- ・ 車椅子席の場所の都合により前の観客が立ち上がってしまうと舞台が見えづらくなってしまふ。そのような可能性がある公演にはあらかじめ主催者から該当の観客へ説明するようにしてもらっている。(主に貸館公演の場合)
- ・ 建物のつくりの都合で、車椅子席の後ろに座る方から舞台が見えづらいとの指摘があった。それ以来、会館主催での公演では車椅子席の後ろの席は売り止めになっている。
- ・ 主催者の要望で、車椅子席を1階席後方に設けたが、オールスタンディングとなってしまう、前の方が立ってしまって全く舞台が見えないという苦情があった。車椅子席は常設の椅子を外して利用するため、車椅子では高さが足りない。平台を2枚重ねてかさ上げし、なんとか納得していただいた。
- ・ 車椅子席にも限りがあるので、定員以上のお申し込みがあった場合にお断りした。
- ・ 車椅子席が最後列に設置されているため、もっと前で見たいという要望がある。客席が階段になっている等構造上の問題や安全性のことを説明し、ご理解をいただくように努めている。
- ・ 障害者スペースとして決まった場所を確保したいという要望に応えられなかった。その後の対応としては、既設の障害者スペースの同列に隣接した固定椅子を移動できるようにして障害者の人数に応じ障害者スペースを確保できるようにした。
- ・ 立って使用する車椅子自体の存在を、対応した職員が承知していなかったため、双方の思いが通じず結果的に気分を害された。

障害者用駐車スペースの設置、確保におけるトラブル・対処

- ・ ユニバーサルデザインに準拠した駐車場の整備をしているスペースに健常者の方が駐車しており障害者の方が駐車できないことが原因で苦情となった。解決方法としては、車椅子優先スペースを1台分から2台分に増やして対応している。
- ・ 身障者マークの無い車が駐車していたので、移動をアナウンスしたところ、自分も身障者だと言い張る利用者がいた。
- ・ 健常者が関係者用駐車場に無断で駐車をしようとするのがあり、関係者駐車場の空きスペースには限りがあるため、お断りしている。その時に、一見して障害者とは判らない来館者もおり、誤って当館警備員が駐車を断ったため、後日来館者よりお叱りをいただきお詫びしたことがあった。対応の多くは人が行うものである上、判断の難しい多様なパターンがあるため、思い込まず、柔軟に対応するように指導した。

＜サービス面での対応におけるトラブル＞

誘導・案内におけるトラブル・対処

- ・ 公演を盲導犬と一緒に鑑賞したいという要請を受け、最前列にご案内し、鑑賞していただいた。
- ・ 車椅子使用者の方が、通常座席で観たいとの申し出があった際、裏方のエレベーターを使用するなどし、要請に応えた。

車椅子の貸出におけるトラブル・対処

- ・ 3台の車椅子があるが、イベント時1台がパンクのため使用できず、常に確認しておくべきとの声があった。最近の確認に務めている。

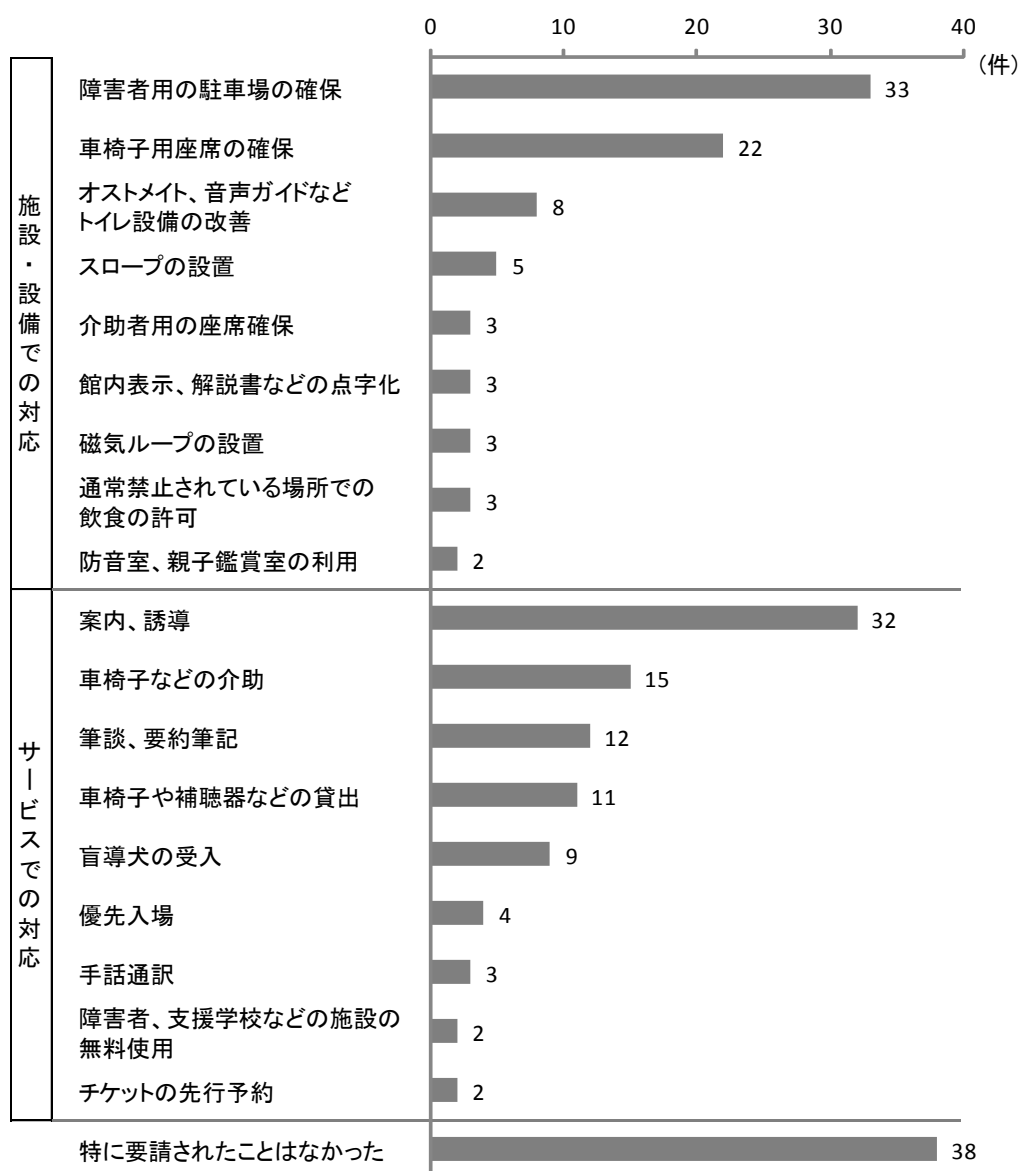
(4) 障害者からの要請への対応

①要請に応えることができたもの

障害者からの要請について、「特に要請されたことはなかった」が38件であった。

応えられた要請の内容をみると、施設・設備での対応としては「障害者用の駐車場の確保」(33件)、「車椅子用座席の確保」(22件)、サービスでの対応としては「案内、誘導」(32件)、「車椅子などの介助」(15件)、「筆談、要約筆記」(12件)、「車椅子や補聴器などの貸出」(11件)などが10件以上となっている。

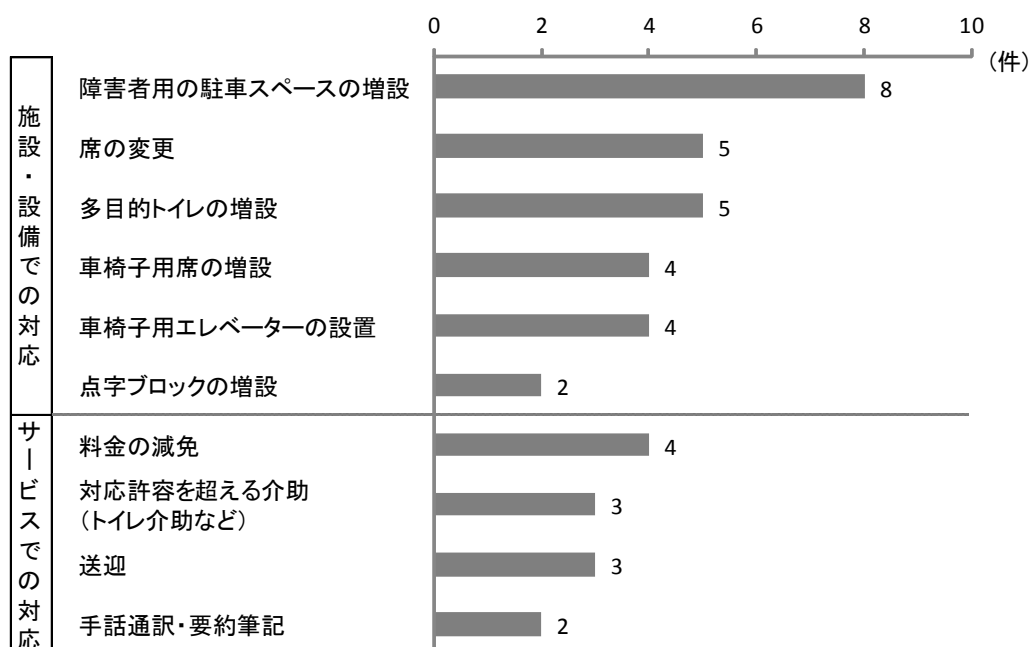
障害者からの要請に応えられたもの



②要請に応えることができなかったもの

応えられなかった要請の内容をみると、施設・設備での対応としては「障害者用の駐車スペースの増設」(8件)、「席の変更」「多目的トイレの増設」(各5件)、「車椅子用席の増設」「車椅子用エレベーターの設置」(各4件)、サービスでの対応としては「料金の減免」(4件)などがあげられている。応えられたものに対して、応えられなかったものの内容や件数は少ない。障害者側が無理と思われるような要請はしてこないためとも考えられる。

障害者からの要請に応えられなかったもの



③要請に応えられなかった理由・トラブルの対処法

要請に応えられなかった理由と、トラブルになった場合の対処法を対応のケースごとに下記にまとめた。

<施設・設備に関する要請>

障害者用の駐車スペースの増設	
対応不可だったケース、その理由など	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者用駐車スペースの数に限りがあるため、台数以上の需要がある場合は応えられなかった。 ・ 当施設の管理（所有）している駐車場でないため、すぐに増設できない。 ・ 現在、身障者用駐車スペースが確保されておらず、検討中である。一方、施設の改修を目前にしているため、実施を先延ばしにしていた。 ・ 敷地に空きスペースが無いため設置が難しかった。 ・ 隣接している施設と共同駐車場であるため、駐車スペースが空いていたらご利用いただくようにしている。複数の利用希望者がいる場合などは状況によって利用できないことがある。その場合はお客様に丁寧に状況を説明しご理解をいただくように努めている。 ・ ハンディキャップ用駐車場の数が不足することがある。お客様からは、ハンディキャップ用駐車場を利用する人の障害等の内容を確認するように言われた。 ・ 事前に要請があれば優先的に駐車スペースを確保するなどの対応ができたが、当日はすべての駐車場が満車状態だった。また、事前の要請がなくても満車の場合、その後の要請により、何とかスペースを確保できたと思うが、要請されずに帰られたため、対応できなかった。
トラブル・対処	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者専用駐車場のご案内の際、幅の広い駐車スペースが必要となる車椅子利用者を優先していることを説明したところ視覚障害者から障害者差別であると苦情を受けた。このため現在は、一般の駐車場も必要に応じて障害者専用駐車場として利用するよう運用面の見直しを図って対応している。 ・ トラブルとまではいかないが、駐車スペースの増設をご意見としていただいた。 ・ すでにハンディキャップ用の駐車場が満車になっており利用することができないとのお話があった。会館の入口に近く、駐車スペースではない場所に誘導し駐車していただいた。 ・ 車椅子利用の方が駐車できずに帰られた後、身内の方が状況の確認に来られ、車椅子来場者への配慮が足りないことについて、対応の改善を求められた。その後、市の身体障害者相談委員方から正式に要望があり、県の関係部署との調整の上、次のとおり対応することとした。①「ハートフル駐車場」を車椅子利用者優先に変更する。②駐車場警備員へ 障害者手帳の見方、障害者手帳保持とハートフル駐車場利用許可者の違いを周知する。

席の変更	
対応不可だったケース、その理由など	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子専用席と実際に購入された席の席種が異なっていたため変更できなかった。 ・要請を受けた公演の入場方法が指定席であったため、お客様の購入された席から希望する段差のないフラットな床の席の空席がなく変更できなかった。 ・要望された席ではトイレを利用するときなど自分で動けない。また、すでにほかのお客様が入っており、そこまで運ぶことが難しいと判断した。 ・座席までに段差があり、エレベーターもなく、連れて行くのが困難であった。
トラブル・対処	<ul style="list-style-type: none"> ・トラブルにはならなかったが、足が悪い方が真ん中の席に行くとき等、出入りが大変だという苦情は何件か受けた。 ・施設のハード面に関わる課題である為、簡単には解決できないが、検討していきたい。

多目的トイレの増設	
対応不可だったケース、その理由など	<ul style="list-style-type: none"> ・昭和 50 年に開館した施設のため、要望に応えるには、大改修工事が必要となる。要望については、担当課に報告して相談している。
トラブル・対処	<ul style="list-style-type: none"> ・多目的トイレが設置されていない旨を説明し、利用内容を尋ねて空いている部屋で対応できることであれば、理解いただき使用してもらっている。 ・長年にわたり複数回の要望があるが、施設の大規模修繕が必要な案件であるため、現状では要望をうかがうしかなく、お客様からは「いっこうに対応してもらえない」という不満の声があがっている。 ・代替案として、近接のホール入口近くにより広い多目的トイレがあったため、そちらへご案内した。 ・設備面で、段差の解消など劇場側の工夫で解決できる問題は随時対応している。多目的トイレの増設など早急に解決できない問題は、ていねいに説明し、ご理解いただくようお願いしている。また、当劇場は複合施設内にあるので、劇場施設だけでなく、共有エリアの多目的トイレのご案内など情報提供を行っている。

車椅子用席の増設	
対応不可だったケース、その理由など	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子席には限りがあり、階段を使って階上席への案内もやむを得ない状況があった。 ・ホールに一定の車椅子席（12 席）があり、他の利用者から増設の要望がないこと、改修にはホールの利用を一定期間制限する必要が生じること、県有施設の大規模な設備改修については県に権限があり、必要であれば県が実施する工事であることなどの理由から増設していない。

車椅子用エレベーターの設置	
対応不可だったケース、その理由など	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経費がかかり、現状では対応できない。 ・ 建物が市の所有物であり指定管理者である当法人の一存では決定できないこと、また多額の予算化・長期修繕による休館などが必要であり、即時対応が難しい。移動される際の補助等、可能な範囲で人的対応を行っている。 ・ ホールの容積率と工事経費等の問題があり、対応できていない。 ・ 施設改修規模の話であるため、すぐに対応できない。
トラブル・対処	<ul style="list-style-type: none"> ・ エレベーターの設置を求められた。

点字ブロックの増設	
対応不可だったケース、その理由など	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従来からあるタクシー等降り場から施設入口までの点字ブロックの他に、館内の点字ブロックの設置を要望された。 ・ 建物の構造上、大がかりな改修が必要なため設置が難しかった。
トラブル・対処	<ul style="list-style-type: none"> ・ トラブルにはならなかったが、後日、要望書が寄せられた。 ・ 当施設では入口からは職員が施設の案内をすることを考えていたが、今後の状況も考慮しつつ検討する。

<サービスに関する要請>

料金の減免	
対応不可だったケース、その理由など	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設管理条例において、施設利用条件としての料金の減免規定はなく、受益者負担の原則に則り、一律に料金徴収をすることが望ましいと考える。 ・ 事前にそうしたサービスを想定しておらず、また電話での対応であったため、その場で要請に応じるにはいたらなかった。 ・ 現状では条例による使用料等の減免措置がないため、即日の要望には応じられなかった。 ・ 当施設では設置自治体の社会福祉協議会に認められた福祉団体は減免できる。双方に確認したところ要請してきた団体は対象外とわかり、先方にもご理解いただいた。 ・ 割引価格のような一律のサービスより、劇場側がいかにお客様一人一人の事情にあわせて、最大限適切なケアをすることができるかが重要であると考えている。
トラブル・対処	<ul style="list-style-type: none"> ・ トラブルにはならなかったが、料金の減免を強く望むという意見をいただいた。 ・ 当劇場は自主事業において、障害者手帳の有無を判断基準とした割引等の優待措置はない。ただし、お客様からの要望があれば、チケット購入から公演当日まで、可能な範囲で支援やケアを行っており、お客様へもその旨ご案内している。お客様にはご納得いただいております、これまでトラブルに発展したことはありません。

対応許容を超える介助（トイレ介助など）	
対応不可だったケース、その理由など	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介助のための資格保有者がいないため、対応できなかった。 ・ 付き添い人として、マンツーマン対応は実質不可能なため、できなかった。

送迎	
対応不可だったケース、その理由など	<ul style="list-style-type: none"> ・ 最寄駅には、路線バスやタクシーがあり、経路も単純であるため送迎を行わなかった。

開場前の入場	
対応不可だったケース、その理由など	<ul style="list-style-type: none"> ・ トラブルにまではいたらないが、「できるだけ健常者と同様に利用できるよう努めている」ということを説明し、納得していただいている。

手話通訳・要約筆記	
対応不可だったケース、その理由など	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政関係の主催事業には、手話通訳または筆記通訳がある時もあるが、一般の主催事業では手話及び筆記による通訳はない。
トラブル・対処	<ul style="list-style-type: none"> ・ 手話ができなかったため筆談で対応した。

(5) 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」制定にあたり心配な点

今後、法律により障害者への特別な配慮が求められるにあたり、心配な点などをあげてもらった。「設備の問題」「バリアフリー化に向けた改修工事」「障害者への対応」「受入体制の整備」などについて心配とする声が多くみられる。

<施設・設備に関しての心配な点>

設備の問題に関すること (19 件)

- ・ 施設の設備が障害者に十分対応していないことで、どこまで特別な配慮をするのか明確に判断する事が難しい。
- ・ 施設が古いことからハード面で完全な対応をするのは難しい部分がある。
- ・ 多目的トイレを設置しなければならない。(現存のトイレがオストメイト対応になっていないため)
- ・ 館内に多目的トイレが1ヶ所しかない。
- ・ 施設が古いのでバリアフリー化にどこまで対応できるか判断しにくい。
- ・ 都心部に位置しており、身障者利用可能駐車場は2台しかない。これまでは何とかしのいできたが、これ以上の駐車場を要求されると対応は不可能である。
- ・ 建物の構造上の問題でバリアフリーに対応しにくい。
- ・ 建物がバリアフリーになっていない、多目的トイレが少ない等、ハード面の課題解決が追い付いておらず、ソフト面での対応に制限が生じやすい。
- ・ 駐車スペースも車椅子も用意できる数が限られる。
- ・ ハード面での配慮を求められた場合、対応できない場合もある。
- ・ 駐車スペースが少ないため、障害者用駐車スペースを求める方が増えた場合、不足が懸念される。
- ・ エレベーターが小さいことや車椅子用のリフトを稼働するのに手間がかかること、バリアフリートイレの数が少ないことなどで、障害者団体の利用時に必要以上の時間がかかることが予想される。
- ・ 障害者用の設備の設置などを求められた場合、予算がつかなければ対応できない。
- ・ 障害者が多数来館されるイベント時、駐車場の希望に全てこたえられるか心配である。
- ・ 施設が老朽化しているため、現状設備でできることに限りがある。
- ・ 開館したのが30年以上前で、当時の考え方・設計で作られている。時代の要請に対応できる改修・設備改善を行なえる財政的な余裕が乏しい。
- ・ 開館40年になるため施設の不備を指摘されても早急に対応ができない可能性がある。
- ・ 公共施設の場合、建物の構造上、対応できない場合が考えられる。
- ・ 当施設は車椅子でアクセスできる場所が極めて限定的であり、建物の構造的な要因によりそれを改善することが困難である。

バリアフリー化にむけた改修工事に関すること（16件）

- ・施設の比較的規模の大きい更新工事が必要となった場合、速やかに対応できるか心配である。
- ・開館して20年以上経過している施設のため、設備面で障害者対応になっていないところが多い。施設は県有施設であるため、施設設備等の修繕の提案を随時行っているが、財政的に難しいことも多く、なかなか計画・実施が進まないため、障害者への特別な配慮の実施がどの程度までできるか心配である。
- ・障害者はもとより高齢者社会にあっては、施設・設備のバリアフリー化、ユニバーサルデザインに配慮した施設、設備、サービスの提供が大きな命題であるが、いずれも多額な費用が必要になる。市が設置した施設においては、設置者である市の予算執行のなかで取り組んでいかねばならないため、法制化によって行政サイドの予算確保が容易になることを期待する。
- ・施設の改善など環境整備がどこまで求められるのか。また改修が必要となった場合に必要な予算が確保できるかどうかわからない。
- ・近々、耐震工事の大規模改修を予定しているが、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律によりエレベーター等の設置を義務づけられた場合、財政出動だけでなく、耐震工事に加えて長期にわたる休館等が予想され、利用者への影響も大きく非常に困難である。
- ・建物改修を要する場合、指定管理者の立場では自由な改修をすることができず、予算面からも非常に厳しい状況である。ハード面については実施者（施設設置者か指定管理者か）を明確にしてもらいたい。
- ・施設が古いため、バリアフリー化が行き届いていない。今後整備が必要なら費用が発生する。
- ・身障者駐車場の拡大と整備、ホール身障者トイレへのオストメイト設置、受付正面の扉の自動ドア化、車椅子に対応できるよう開放部分の拡大を図った。
- ・バリアフリー化の要望等、指定管理者では対応しきれない案件が考えられる。
- ・指定管理者としては、改修等が必要になってくる場合、県や市に提案していかなくてはならないが、すぐに対応できない等、懸念される。
- ・バリアフリー化の経費が高額となるような場合、その予算措置が必要となる。
- ・築約30年の建物で、バリアフリー化は一部しか対応していないため全面改修が必要となり、財政的な支援が望まれる。
- ・現在の施設はバリアフリーの視点から見ると利用者のニーズにそぐわない箇所があるため、設置者である県と協議の上、順次バリアフリー化に向けて改修に着手することとしている。改修には構造的に設置が難しい箇所があり、また多額の費用を要することからなかなか十分な整備ができていないのが現状である。ハード面に対応できないことはソフト面で補っているが、要請があれば対応可能なことであっても要請がなければ対応が難しいこともあり、日常的な対応の整備をどうするかが課題である。
- ・設備改善等に要する経費がどのくらい必要になるかわからない。
- ・エレベーターの設置が求められると思うが、予算措置はあるのか。
- ・施設のバリアフリー化や、サイン等の変更等による経費が心配である。

<サービスに関しての心配な点>

障害者への対応方法（15件）

- ・窓口では貸館受付と精算、チケット販売、市から依頼された申請、申込関連業務等、来館者がほとんどだが、時々、奇抜な行動をとる知的障害者、精神障害者が来る。窓口から離れたところに誘導し、対応するようにしているが、どのように対処するのが望ましいのか判断しにくい。
- ・指定管理者として、市の施設担当課と協議する必要があるため、迅速な対応がとり辛い点に不安が残る。
- ・人員も限られており、障害者への特別な配慮が求められても、対応ができるか心配である。
- ・障害を装う者から不当な要求をされることがある。
- ・予算も人数もぎりぎりまで運営しているので、職員の教育だけでは対応できないこと（費用がかかることや、多くの人手が必要なもの）が出てくる可能性がある。
- ・ワークショップ型の自主教室のなかには障害者に対応できない内容もあるため今後検討しなければならない点がある。
- ・求められれば、できる限り対応したいが、障害者のなかには、特別な配慮を嫌がったり、差別的だと感じたりする人もいるので、慎重にしなければならない。
- ・盲導犬同伴の場合、周辺に犬の苦手な方がいた場合の対応に苦慮する。
- ・他のお客様の鑑賞に支障がある場合などは、要請に応えられない場合がある。
- ・事前に来館されることがわかっている場合はその体制が取れるが、突然来館された場合には十分な対応ができるかどうか心配である。
- ・障害者の求めに応じた配慮が、他の利用者の不満や不平等感を生み、苦情につながるおそれがある（例：駐車スペースの優遇など）。
- ・配慮が必要な障害者の範囲が分かりにくいと思われる。申し出があったら、どんな場合でも、障害者に対する配慮を義務的にする必要が出てくることが予想されるが、人的余裕がない。
- ・例えば知的障害などで急に声を発する、立ち上がるなどの行動をとる場合があり、コンサートや演劇等鑑賞型の催しでは、他の方への配慮をどうするか判断が難しくなってくると想定される。
- ・今後事前に障害の程度を把握して対応を考える必要があるが、こちらからの確認の仕方および電話では確認できないことがあると思う。当日のぶっつけ本番では、人的なことも含め十分な対応できない場合も考えられる。
- ・他のお客様からご意見があった際（音・声等で）、どのような説明をすれば納得してもらえるのか難しい。

対応に必要な人的体制に関すること（16件）

- ・施設や設備のハード面の改善も必要であるが、まずは障害者への理解を深めるような研修等が必要なのではないかと考える。障害者は同伴者と共に来館するケースが多く、対して施設職員は、手伝えることがあれば申し出でほしいという受け身の体制である。結果、接する機会が多くはない。障害の内容によってどういう配慮や援助が必要であるか、その対応が過剰になりすぎて不快な思いをさせてしまうのではないかと、障害者本人と他の利用者が不快にならないような施設職員としてのスマートな接し方の知識やマナーがわからない。
- ・障害者対応に際しての人員確保が難しい。
- ・マンパワーには限界があるため、お互いに配慮した対応を模索し、可能な場合と不可能な場合を親身になり見定め、理解を求めていくことが大事である。
- ・手話通訳の手配、盲導犬の入場など前もって検討すべきことがたくさんある。
- ・特定の座席、エリアなどで、現状、盲導犬や聴導犬の受け入れ体制が整備されていない部分がある。不特定多数の方が訪れる施設なので、「犬が苦手」という方がいた場合にどう対処するかが心配である。
- ・雇用促進にどこまで対応できるか、バリアフリーをどこまで徹底できるか不安である。
- ・人員増・ハード更新・コスト増が必要となる場合、対応できるか心配である。
- ・今の人員で対応できる範囲を超えないかがわからない。
- ・施設職員への周知の徹底が必要である。
- ・手話、点字等の対応ができる職員がいない。
- ・障害の程度や内容により、どのように対応すればいいのかが不明な点が多い。
- ・文化への予算が少なく、ホールは老朽化し、専門員が十分ではない状況で、どこまで要望に対応できるのか、しなければならぬのかに不安がある。もちろんできる限り不自由を減らしていきたいという思いで日々業務を行っているが、バリアフリーの概念が未発達な時代の建物で、少ない職員でできることには限界を感じざるを得ない。たとえば、最新の車椅子には非常に大型のものがあるがそのようなものへの対応はどうなるのか、建物の構造上難しい配慮を求められた場合の対応をどうすればよいか等の話が出た。スタンディング形式のコンサートで観客が立ち上がり、車椅子の観客がステージが見えなくなった場合、ホールによっては箱馬や平台の上に車椅子を乗せたうえ、落下しないようにスタッフが支えているところもあるというが、合理的配慮がどの程度まで求められるのかも知りたい。
- ・施設構造の改善や職員のスキル（手話や車椅子補助など）が求められると全てに対応できるかどうかわからない。
- ・想定外の要請があると心配である。事例公開、Q&Aがあれば研修できる。
- ・研修などの教育は受けられるのかを知りたい。
- ・実際に配慮する気持ちがあっても、直面してみないと対応できない内容が多く考えられるだけに、全公文協（県公文協を含む）を通じての研修等で模索していきたいと思う。

<法律に関しての心配>

- ・ 具体的にどのような配慮を想定した法律なのか不明であり、まずは想定している事例などを確認する必要がある。その後、会館としてどのような配慮が必要とされるのか検討する必要がある。
- ・ 「障害者への特別な配慮 (=「合理的配慮」)」が対応者個々の判断とならず、具体的な事例を示して判断できるようにしておかないとトラブルが生じかねない。また、肢体不自由な障害者についてはわかりやすいが、一見わかりにくい障害者に対する配慮についても、合理的配慮の判断基準を示してほしい。
- ・ 法律の施行までは時間があり、具体的な行動についての、対応指針や対応要領が出ていないので、求められることもわからないが、事情を知らない第三者から、特別な配慮を優遇ととられないか心配である。法律の広報に努めていただきたい。また、実際に配慮を求められた場合、対応する時間や人員等の確保ができるのかなどの疑問がある。
- ・ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第7条第2項に記されている「実施に伴う負担が過重でないとき」とは、誰がどの程度までを「過重でない」と判断するのが不明である。
- ・ 劇場音楽堂等の施設規模毎による合理的配慮のガイドラインが示されると今後のハード整備(改修)、ソフト(接客)の目安となる。
- ・ 差別的取り扱いにあたるか合理的配慮にあたるかの基準がほしい。配慮も受け手によっては過剰と思われることもあり、かえって差別的だととらえられたりはしないだろうか。公文協を通じ、決まったことを知らせてほしい。
- ・ 制度の悪用ができないような仕組みをつくってほしい。
- ・ 法律を根拠に施設の改修が求められるのではないだろうか。その場合の予算的が担保されるのかを知りたい。
- ・ 静かな環境で鑑賞できることを前提に実施される公演の場合、声を出す障害者、音の出る機械を伴って鑑賞することに法的な保証が与えられると、公演の実施自体が困難となる場合がある。主催者は、あらゆるところからの訴訟行為を覚悟して上演に挑まねばならなくなる。音の出ない機械の開発にも力を入れるべきである。
- ・ 設置管理条例または施行規則に趣旨に配慮した条項を定めてほしい。
- ・ 施設利用者、来場者全体の平等性の担保が必要である。

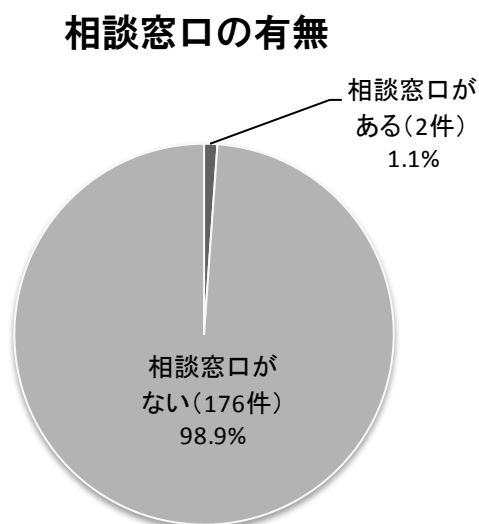
<特に心配な点はない>

- ・ 今後どのような体制をとればよいのかご指導いただきたい。
- ・ 現状では障害者に個別対応をとっており、特に心配する点は考えられない。

(6) 相談窓口等の整備

現在、障害者への差別に関する相談を受ける相談窓口を設けている施設は2件であった。設けていない施設が176件で圧倒的に多い。

窓口を設けていない施設の今後の対応としては、「特に窓口を設けていないが通常業務のなかで対応していく（している）」が38件、「既存の体制（市の各担当課等）を活用」が27件、「施設職員が窓口となり、行政機関などへ問い合わせたり、相談窓口の紹介を行っている」が12件となっている。



●相談窓口がない場合、今後の体制など

- ・具体的な相談窓口は設置していないが、通常業務のなかで対応していく（している）。（38件）
- ・既存の体制（市の各担当課等）を活用していく。（27件）
- ・施設職員が窓口となって、適宜、行政機関などへ問い合わせたり、相談窓口の紹介を行っていく。（12件）
- ・窓口担当職員を中心に研修等を積極的に取り入れるなどして対応させていきたい。
- ・苦情・要望の対応の体制や館長への手紙・御意見箱を設置している。
- ・職員に障害者対応等、プライオリティゲストに対する対応についての研修をさらに強化する。
- ・その時々で臨機応変に対応していくしかないと思っているが、一般的な対応方法などの指針があれば、それに則って対応していきたい。
- ・今後の体制整備については、先進館の事例を参考にしながら進めていきたい。
- ・指定管理者が現在の指定管理業務のなかで対応するには人的に困難である。行政側と指定管理業務についての協定を結ぶ際、それらの項目が入れられる場合は指定管理料に対する見直しが必要だと考える。
- ・利用者アンケートを実施しており、ニーズを把握するよう努めている。

(7) 自由意見まとめ

施設・設備についての意見

- ・合理的配慮の実施について、客席についての問題が考えられる。現在当施設で取り外し可能な座席（1階、上手・下手両側）を特に車椅子用と設定しているが、通常の客席での観覧を希望する際に、付添人がいない場合は施設職員が対応することになる。負担増加や対応のための研修実施などが必要となると考えられる。
- ・各ホールの車椅子席（最大でも10席未満）や専用駐車スペース、多目的トイレなどハード面では制限があるが、ソフト面での柔軟な対応を心掛けたいと思う。
- ・会館内に福祉協議会のボランティアセンターが設置されており車椅子の無料貸出しをおこなっている。
- ・当館は、点字ブロック・音声誘導システム・障害者トイレ等が整備されており、高齢者、障害者からの要望はほとんどない。一部手摺の未設置部分があるが、平成26年度中に設置する予定である。
- ・当ホールは、収容人数360人の施設である。段差がある玄関入口にはスロープを整備し、1階客席は、段差がなく、車椅子用のスペースも確保している。また、舞台上がるための車椅子用昇降機器、障害者トイレも完備している。
- ・複合文化施設として、様々な催事に障害者も健常者も共に楽しめる内容と環境を整えることを目指し、催事内容に合わせた対応をその都度検討し、実施することを心がける。
- ・劇場、音楽堂等をご利用いただく方どなたにも（障害者も健常者も）利用しやすい環境をつくることは指定管理者としての責務なので、利用者の要望・意見を真摯にうけとめ、改善していくよう心がけたい。
- ・当会館は築年数も古く、それなりに障害者への対応設備も配慮してはあるが、通路が遠回りになったりして快適に利用できるとは言いがたい。
- ・障害者への対応については、現状で、できる範囲で対応しているが、今までのところ大きなトラブルは発生していない。ただし、施設のハード面も窓口の人員体制も十分とは言えず、今後、障害者の利用ニーズが多様化、増加した場合は、対応できないケースが増えると思われる。当施設は、約20年前の設計のため、建物のつくりにはバリアフリーの視点が欠けたものとなっており、身体の不自由な方にとって不便な点が多い。改修を検討するが、費用やスペースの関係で、容易に行えないものが多い。（利用者からの問い合わせがあったものや利用に際し不便をかけたこともある）。
- ・ホールの客席入口・ホワイエと舞台・控室側通路の間が狭い階段とドアでつながれており、車椅子で通れない。双方を行き来する場合は、いったん別の階にエレベーターで移動する必要がある。
- ・ホール控室のトイレが狭く、車椅子対応になっていない。
- ・オストメイト設置のトイレがない。
- ・エレベーターの音声案内には到着階のアナウンスがない。

障害者への対応についての意見

- ・外見だけでは、障害の有無がわからないこともあり、応対する上で行き違いが生じることもある。このようなときの、話し方や聴き方が難しい。
- ・貸館事業について身体（車椅子）・聴覚障害の方は、介助者と一緒に窓口にみえていただけるので、介助者を通じて障害者本人により理解していただける。このような場合は、窓口業務についている職員も、施設を利用しようとしている障害者の方にも双方で良くコミュニケーションをとることができる。
- ・業務にあたりトラブルが起こる程の案件はなかった。また、要望内容により、ハード面・ソフト面で対応できるものに関しては対応し、できないものに関してはお断りをしている。ただし、できるだけ利用者のニーズにお応えできるよう業務にあたってはいる。
- ・教育員会主催の小学生の芸術鑑賞事業において、特別支援学校もいっしょの客席にて観覧していたが、支援学校の生徒から発声があり、ほかの児童が気にして公演に集中できなかった。同じ客席での観覧が本当によかったのかどうか悩むこともある。
- ・日々の業務のなかで、改めて「障害者に対応した」という意識（記憶）はない。全く対応がなかったわけではないと思うが、記憶に残らない程度なので、特に問題がなかったのではないかと（こちら側からすると）思っている。障害者の方は大抵、付き添いの方がいるので、こちらに特別なことを要求するということもないように思うが、職員の判断により、必要があれば、快適に過ごしていただけるような提案（情報提供）はしている。また、付き添いの方がいない障害者の方は、申し出がない限り、通常の接客で行っている「お客様への配慮」以上の特別な扱いはしていない。
- ・障害者対応という趣旨の質問であるが、施設を管理する側とすれば、日々、障害者手帳の有無に拘わらず、心身に様々な障害や制約をお持ちの方々に適切に対応することが求められている。新たな案件では、化学物質過敏症の方から施設を利用した際に、ビル管理法に基づいて過去に散布した薬剤の影響から健康被害にあったとの苦情があり、所管の保健所の立ち入り検査を受ける事態に発展した。対応としては、改めて「ねずみ・昆虫等」の駆除対策としてIPM（総合的有害生物管理）による施工方法を再検討し、取扱いの見直しを図ったところであるが、一方で、「ねずみ・昆虫等」の発生に対しては、僅かな事例でも速やかに駆除してほしいとの苦情が多く出ることから、こうした問題への対処法については、多くの方々の理解と協力が求められるデリケートな課題と考えている。
- ・当館では、サービスを画一的なものではなく、お客様に合わせたユニバーサルサービスに取り組んでいる。当然、健常者では必要のないサービスが、障害のある方には必要なこともある。「不当な差別的取扱いをしない」、「合理的配慮の提供をする」の2点に注意して、きちんと対応していきたい。
- ・介助者がいる車椅子の方や、それほど歩行が困難ではない様に見受けられる方から、駐車場の便宜を図ってほしいという依頼を受けることがあるが、そのような時はどう対応したらよいのか悩むことが多い。法律により事業者にとこまで求められてくるのかは分からないが、会館としてできる範囲内で配慮していくことは必要だと思う。
- ・障害者対応について、会館自主事業の場合はスタッフにも徹底し指導することができるが、貸館の場合は主催者側にその対応を任せる形になる。その場合事前にその指導が十分できないことが考えられる。会館スタッフが貸館主催者とうまく連携を取り対応することが望ましいのであるが、どこまでそれができるか心配である
- ・ホールや学習施設では、すべての利用者が高い基準のマナーが求められる。職員・障害者双方が差別という言葉に過敏になり、迷惑行為に対する事前の注意喚起や現場指導が困難にな

るのではないか。法律に気を取られすぎて質の低下につながることはないよう、適切な対応を学ぶ必要がある。

- ・ 障害者の定義が難しい。高齢者の方の利用が増加するなかで、本人の耳が遠いことに気づかず、「音が小さい」と苦情が入ったことがある。本人の席まで行き確認したところ、十分な音量だった。隣席の方が「十分聞こえていますよ」との一言で、その方は、自分の耳が遠くなっていることに気づいたということがある。外見だけで障害者と判断しにくく、明らかに困っている以外は、声をかけると同時に、本人からの申し出があって対応するほうがいいのではと思っている。
- ・ 重度の身体的障害者に対する身体的補助は、専門的知識を要するためにセンター職員では対応できない。

障害者対象の事業についての意見

- ・ 当館では、18歳以上の知的・身体的に障害のある青年を対象に、自主性・自立性の向上や新しい体験にチャレンジすること、新しい仲間との交流を目標に、毎月1回、事業を実施している。
- ・ 当施設で、過去何度も障害者の地方大会やスポーツ大会などの実施実績があるが、これまでトラブルとなるような事例は報告されていない。

法律についての意見

- ・ 障害者対応も含め高齢者などの社会的弱者に対する施設の整備が求められてくると思われる。
- ・ 今後の法律の整備において事業者に対して、どこまでの合理的配慮が求められるのか。専門的知識を要する補助等については、そのことに伴う人員の配置及び身体的障害者の介助に対する補助金の適用の見直し等が必要となってくるのではないだろうか。
- ・ 当会館はいわゆる貸館として運営しており、障害者への対応に関しては会館職員だけでは対応しきれない部分があるので、主催者との連携が不可欠である。劇場・音楽堂等を貸館として利用する主催者に対して障害者への対応の準備を促す法制度の整備が望まれる。
- ・ 施設対応等に関する意見ではないが、「障害者差別解消法」の制定に関連する課題の一部として、障害者に限らず健常者でも同等なことが考えられる、人間関係（ハラスメント＝心身の不調や不本意な進路変更）に関する心理について、労働政策審議会（障害者雇用分科会）にて慎重な協議を望む。更なる環境整備を期待している。

対応事例等の情報提供や研修機会を求める意見

- ・ 施設を障害がある方が利用した際、改善点を聞かせていただくだけでなく、他の施設での取組等を知る機会があれば参考にしたい。
- ・ 先進的な対応をしている会館事例を広く公表していただき、各館の現状に沿った可能な対応を検討することが必要と考える。
- ・ 当法人では、障害者への差別に関するトラブルの事例がなく、トラブルに発展する可能性について十分な知識がない。今回の調査結果を公表いただき参考にさせていただきたいと思う。
- ・ 災害等の非常時、エレベーターなどが停止した場合、車椅子利用者の避難をどうするか。マニュアルがあれば教えてほしい。
- ・ 行政内部でも施設を担当する分野と、障害者等の差別に対する事案を担当する分野は異なる。行政内部で各々の施設における対応が異ならないよう指導助言を徹底することが必要であるが、民間のノウハウを活かすことを目的に導入された指定管理者制度のなかでは、行政側と指定管理者側で考え方と対応にかい離が生じないよう取り組む必要があると思う。行政側には条例の整備と学習機会の提供が必要であり、指定管理者側ではそれを理解し実践していくための研修機会の確保が必要である。

3. 調査結果からの課題抽出

ここでは、今までの調査結果の整理の集約として、公立文化施設における障害者対応の課題の抽出とそれに基づく簡単な今後の見通しについての整理を行っていくこととする。

(1) 課題の抽出

課題1：障害者対応問題の潜在化リスク

調査結果をみると、問1「業務における障害者の対応」に対し「問題なく対応できた」という回答が222件中211件の95.0%となっており、障害者から申し出があった場合の対応について、表だって大きな問題が多発している状況は見てとれない。

一方、問2「業務における障害者の対応」においては、97施設(43.6%)が「特別な対応をしていない」と回答しており、また各個別の対応施策をみても、「車椅子対応座席の設置、確保」23施設(10.4%)、「優先入場」15施設(6.8%)、「誘導・案内」11施設(5.0%)、「障害者用駐車スペースの設置、確保」11施設(5.0%)、など、必ずしも多くの施設で対応ができている状況ではない。加えて問4の「相談窓口等の体制整備」についても、「ある」という回答は2施設(1.1%)に止まっている。

各施設のハード／ソフト面における整備が全体として進んでいない結果が出ているにもかかわらず、障害者対応において、ほぼ全ての施設が「問題なく対応できた」という回答を寄せていることなどを考え合わせると、障害者への対応に関する問題が生じる以前に潜在化されてしまっていることが懸念される。具体的にいえば、障害者側で問題の発生を見越して、個人的な負担で付添人などを用意している、あるいは、そもそも劇場・音楽堂等への来場を諦めてしまっているといった懸念である。加えて、来場時に不都合があっても、その相談や対応の受け皿が目に見えるかたちで用意されていないなどの場合は、「申し出ることができなかった」ケースもあったことが想定される。

こうした潜在的な問題についても、障害者であるということをもって文化芸術に触れる機会が制限されることのないよう、施設として先回しの対応を行っていくことが望ましいと考えられる。

課題2：施設ハード改修費用の不足

「障害者からの要請に応えられなかったもの」として上位に上げられているものをみると、「障害者用の駐車スペースの増設」(8件)、「席の変更」「多目的トイレの増設」(各5件)、「車椅子用席の増設」「車椅子用エレベーターの設置」「料金の減免」(各4件)となっており、「料金の減免」を除き、全て施設ハードの改修が必要なものとなっている。また障害者差別解消法の施行に関しての不安では、「設備改善が困難」について19施設、「バリアフリー化工事の費用」について16施設が課題があると回答しており、計34施設でハード面の不安が見られた。

具体的な施設ハード上の課題としては、下記のものあげることができる。

①障害者用駐車スペース

設置がない。設置はされているが数量的に不足しており、すぐ不足する等。

②多目的トイレ

設置がない。設置はされているが数量的に不足しており、すぐ不足する。会場からの距離・動線が悪い。オストメイト対応になっていない等。

③車椅子用席の増設／改善

設置がない。設置はされているが数量的に不足しており、すぐ不足する。設置場所が悪い。スタンディングの際に視界が遮られる等。

④車椅子用席エレベーターの設置

設置がない。設置はされているが数量的に不足している等。

⑤点字用ブロックの設置・増設

設置がない。一部設置はあるが、重要動線の一部に設置がなく、増設が必要等。

⑥その他バリアフリー対応

段差の解消、手摺りの設置、エレベーターの不足、自動ドア化等。

上記のハード面の改修に関しては、個別の工事に費用がかかるだけではなく、特に建設年次が古い施設については、そもそもの設計面から全てをやり直さなければならないケースもあり、大きな費用がかかる。また、多様な障害に対応するためにはどこまでの設備が必要か、どの程度の数量・スペースを確保すれば需要に対応できるのか、など、必要な改修の水準についても不明確な点が残る。

長期的な改修を実現するための財源の整備に加え、改修目標を判断するための事例やガイドラインなどの整備、本格改修が実現するまでの対応策の開発などの対応が必要となると考えられる。

課題3：対応体制／ノウハウの不足

障害者差別解消法の施行に関しての不安でハード面と並んで課題となっているのは、「障害者への対応のあり方」（15件）と「受入体制整備のあり方」（16件）である。

具体的な内容としては、下記の点を挙げることができる。

①一般的な対応ノウハウの不足

そもそも障害を持たれている方にどのように対応するのか、どの程度職員側から積極的に声を掛けていいのか、基本的な知識・マナー・ノウハウがなく、判断や対応に戸惑う。

②合理的な優遇の範囲

どこまでの対応が障害者差別解消法にいう「合理的」の範囲内なのか（事前のご連絡なく来館された場合も対応すべきか／トイレ介助や送迎のためのマンパワーを別途確保しておくべきか／開場前対応などの特別扱いはどこまですべきか／手話通訳者などの専門家を用意しておくべきか等どこまでマンパワーとコストを掛けて対応すべきか）、他のお客様にどこまで我慢

をしていただくべきか（例えば、鑑賞を妨げてしまうような障害者の方の行動があった場合の対応、障害対応を優先させての席の移動、動物嫌いの方がいた場合の盲導犬の対応、化学薬品の過敏症の方がいた場合の殺虫剤の使用など）、入場料の減免などの特別措置をどこまで行うべきか、依拠する方針・ガイドラインなどがなく、判断や対応に戸惑う。

③知的・精神面での障害者への対応

想定外の対応を取ることがあるため、どのように対処していいかわからない。また、静音が必要な場で急に声を出されることがあるが、その際の対処の指針もわからない。

④障害を装う者への対応

障害者を装って（障害者手帳などを携帯せず）、障害者用駐車場の利用や利用料の減免などの特別扱いを要求し、クレームを入れてくる顧客に対して、どのように対処していいのかわからない。

上記に見られるように、課題の基本は、障害者対応への基本的な知見やノウハウがなく、そのため何をどこまでするのが「妥当」なのか、判断がつかないという点にある。これを解消するため、また、障害者差別解消法に今後対応するため、「研修」「ガイドラインやマニュアル」などを求める声が少なくない。しかし、施設単独で取り組むにはマンパワーやノウハウが不足していることから、設置団体の他の部署との連携などが不可欠であり、このような総合的な対応を含め、障害者の方々に対してどのような体制で対応すべきか、その際の指針／ガイドライン／マニュアル／研修体制はどのようにあるべきかを明確にしていく必要があると考えられる。

（２）今後の方向性

上述したように、今回の調査結果から見えてくるのは、劇場・音楽堂等における障害者対応については、現状は大きく問題が顕在化はしていないものの、ハード・ソフトの双方で十分な準備が整っているとは言いがたいというのが現状である。障害者の方々に、障害を持っていない人と同等に近い文化芸術に対するアクセスの機会を与えていくためには、長期にわたる計画的な対応が今後必要となっていくと考えられる。こうした各施設の活動をサポートしていくためには、例えば、下記のような全国レベルでのサポート施策の実施が検討される。

①計画的な障害者対応を踏まえた長期修繕計画策定のガイドラインづくり

ハード面で十分な障害者対応、バリアフリー化を実施していくためには、老朽化が進んだ施設を中心に、施設全体の大規模修繕が必要となる場合が多いと考えられる。この状況を踏まえ、障害者対応の観点を踏まえた大規模修繕計画の策定・実施に当たっては、標準的にどのような条件を満たすべきか等を示したガイドラインの設置、あるいは、参考となる事例の提示などが必要となると考えられる。

②施設における障害者対応体制／対応実務のガイドラインづくり及び研修実施

上記で整理したように、施設の現場では、そもそも障害者の方々に対してどのように接していけばいいか、その基本となる知識・マナー・ノウハウ自体が不足している場合が多い。また、障害者差別解消法の下で、どこまでの対応が法に準じた「合理的な」対応で、どこから先がケースによっては断ってもいい対応かなどの区別や判断がなかなかつけがたい状況にある。

このような状況を踏まえるなら、全国の劇場・音楽堂等が利用できる障害者対応のガイドラインづくりやマニュアル集、Q&A 集、トラブル対応実例集の作成と提供は喫緊の課題となりつつあると判断される。また、設置団体の他部署との連携による谷間のない対応の体制づくりも、こうした各種の指針づくりにおいては、含まれるべきであろう。

ガイドラインやマニュアルについては、配布だけでは、十分な活用がなされない可能性も高い。こうした資料の作成・配付にあたっては、あわせて、障害者対応の専門家や先進的な取り組みを行う施設の担当者などを招いての研修実施なども図られていくことが望ましいと考える。

障害者差別解消法が施行される平成 28 年までに、こうしたサポート体制をつくり上げ、全国各施設が円滑に法に則した活動をしていくことができるよう支援していくことが今後の最も大きな課題になるといえるのではないだろうか。

4. 調査票

障害者対応関係質問事項（内閣府照会）

施設名	
担当者	所属 氏名
連絡先	Email :
電話等	電話 : FAX :

1. 業務における障害者への対応 ①

- (1) 日々の業務で障害者に対応したことはありますか。ある場合、その結果は概ねどのようなものでしたか
1. 問題なく対応できた 2. 対応できなかった 3. 断った
4. トラブルになった 5. その他 ()

2. 業務における障害者への対応 ②（異なる対応とその内容）

- (1) 障害者に対して、障害のない人と異なる対応をしたことがありますか。ある場合、異なる対応の内容とその理由をお答えください。
- (2) (1)の結果、トラブルになったことはありますか。ある場合、その事案の内容をお答えください。また、トラブルが解決したことがある場合は、その経過についてもお答えください。

3. 業務における障害者への対応 ③（合理的配慮の提供と過重な負担）

- (1) 日々の業務で障害者に対応する際、特別な配慮を要請されたことがありますか。ある場合、(a)要請に応えることができたもの、(b)応えることができなかったものの内容をお答えください。
- (a) 要請に応えることができたもの
- (b) 要請に応えることができなかったもの
- (2) (1)-(b)の場合に、トラブルになったことはありますか。ある場合、その事案の内容をお答えください。また、トラブルが解決したことがある場合は、その経過についてもお答えください。

(3) (1)-(b)の場合に、配慮の要請に応えることができなかつた理由をお答えください。(詳しくお聞かせいただくと幸いです。)

(4) 今後、法律により、障害者への特別な配慮 (=「合理的配慮」) の実施〔事業者：に努めること〕が求められるに当たり、心配な点等がありましたらお聞かせください。

4. 相談窓口等の体制整備

(1) 現在、障害者への差別に関する相談を受ける窓口等の体制はありますか。
(ない場合、今後、既存の体制の活用などの可能性があれば併せてお答えください。)

5. その他自由意見

[資料]

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)

1. 「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

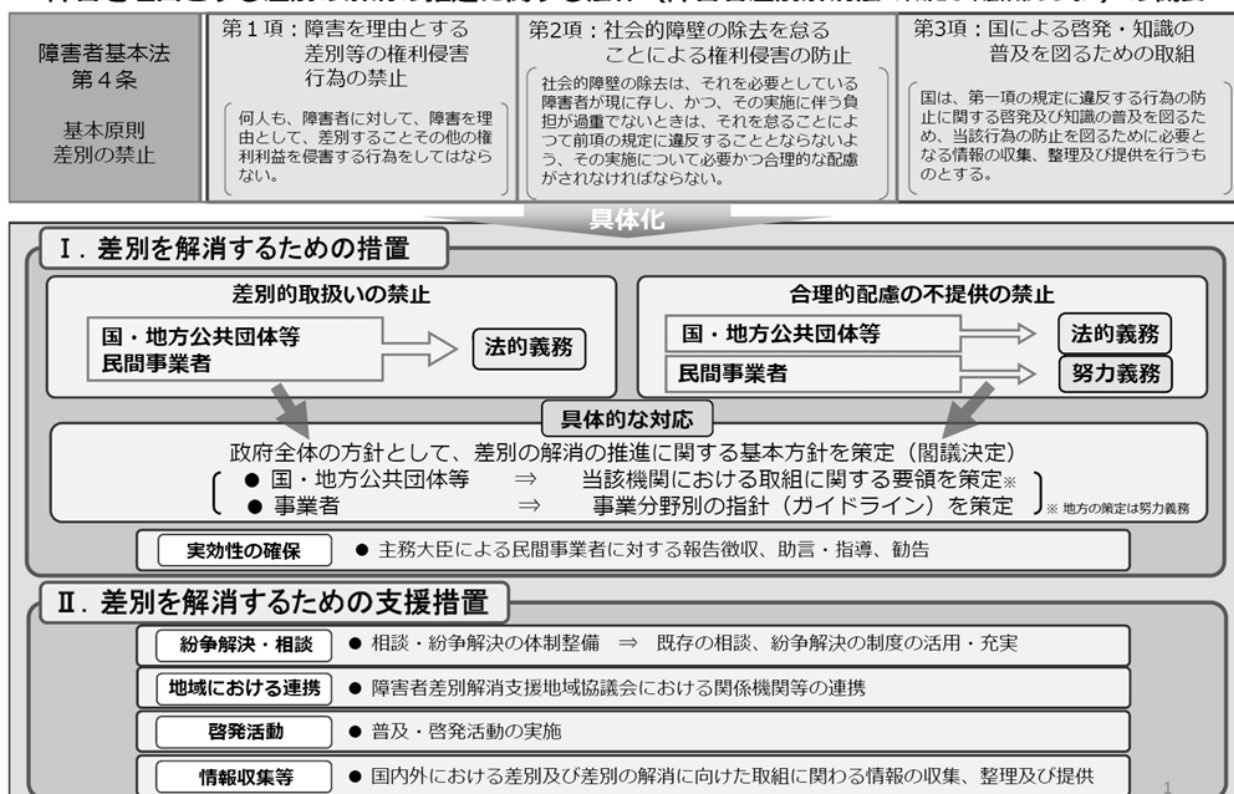
国連の「障害者の権利に関する条約（仮称）」の締結に向けた国内法制度の整備の一環として、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成 25 年 6 月、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（いわゆる「障害者差別解消法」）が制定された（施行は一部の附則を除き平成 28 年 4 月 1 日）。

この法律では、障害を理由とする差別等の権利侵害行為の禁止、社会的障壁の除去を怠ることによる権利侵害の防止、国による啓発・知識の普及を図るための取組を行わなければならないこと、が定められている。

内閣府のホームページにこの法律についての関係資料が紹介されているが、ここでは、そのなかから法律の概要を掲載する。

※内閣府ホームページ「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」より
<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

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〈平成 25 年法律第 65 号〉）の概要



施行日：平成 28 年 4 月 1 日（施行後 3 年を目途に必要な見直し検討）

障害者差別解消法に関する経緯

平成 16年	6月	4日	障害者基本法改正（議員立法） ※ 施策の基本的理念として差別の禁止を規定
平成 18年	12月	13日	第61回国連総会において障害者権利条約を採択
平成 19年	9月	28日	日本による障害者権利条約への署名
平成 23年	8月	5日	障害者基本法改正 ※ 障害者権利条約の考え方を踏まえ、合理的配慮の概念を規定
平成 24年	9月	14日	障害者政策委員会差別禁止部会意見取りまとめ
平成 25年	3月	4日	与党障害者の差別禁止に関する立法措置WTにおいて与党における検討の開始
		28日	与党WTにおいて与党としての考え方の取りまとめ
	4月	2日	障害者差別禁止立法に関する自公民3党による協議の開始
		9日	3党において「障害を理由とする差別の禁止に関する立法措置に係る主な論点と基本的な考え方について」取りまとめ
	4月	26日	障害者差別解消法案閣議決定、国会提出
	5月	31日	衆議院本会議にて可決
	6月	19日	参議院本会議にて可決
		26日	公布・一部施行（全体の施行は平成28年4月1日）

障害者差別解消法の解説①（第1条）

目的

（目的）

第一条 この法律は、障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、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の実現に資することを目的とする。

本法は、障害を理由とする差別の禁止に関するより具体的な規定を示し、それが遵守されるための具体的な措置等を定めることにより、**障害者基本法第4条の差別の禁止の基本原則を具体化し、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の実現**に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的とする。

※ 本法は、障害を理由とする差別を禁止するとともに、基本方針や要領・指針の策定等の措置、相談・紛争解決の体制整備等の支援措置についても規定しているところ、これらを通じて差別のない社会を目指すものとして「解消」としているもの。

参考：障害者基本法（抜粋）

（目的）

第一条 この法律は、全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、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ため、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策に関し、基本原則を定め、及び国、地方公共団体等の責務を明らかにするとともに、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策の基本となる事項を定めること等により、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策を総合的かつ計画的に推進することを目的とする。

（差別の禁止）

第四条 何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。
 2 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つて前項の規定に違反することとならないう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。
 3 国は、第一項の規定に違反する行為の防止に関する啓発及び知識の普及を図るため、当該行為の防止を図るために必要となる情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

障害者差別解消法の解説②（第3条～第5条）

国及び地方公共団体の責務、国民の責務

（国及び地方公共団体の責務）

第三条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

（国民の責務）

第四条 国民は、第一条に規定する社会を実現する上で障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない。

第3条は、国及び地方公共団体の一般的な責務として、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を策定及び実施しなければならない旨規定するもの。

※ 本法により、地方公共団体において、地域の実情に即して、障害を理由とする差別に関する条例（いわゆる上乗せ・横出し条例を含む。）を制定することが制限されることはない。

第4条は、国民の責務として、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない旨規定するもの。

社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

障害者の利用を想定して行う建築物のバリアフリー化や職員に対する研修等は、個々の障害者から意思の表明があった場合において個別に求められる「合理的配慮」とは区別されるものではあるものの、障害を理由とする差別の解消に向けて、このような「環境の整備」に係る取組も計画的に行われるよう、第5条において、行政機関等及び事業者の責務を規定するもの。

なお、本法第12条において主務大臣による事業者に対する行政措置が規定されているが、第5条は一般的な責務を規定したものであり、第12条の行政措置の対象となるものではない。

障害者差別解消法の解説③（第7条・第8条）

障害を理由とする差別の禁止

行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、

- ① 障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。
- ② 障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

事業者は、その事業を行うに当たり、

- ① 障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。
- ② 障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

定義

行政機関等…国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人（※）

※ 地方公営企業及び公営企業型地方独立行政法人を除く。

事業者…商業その他の事業を行う者（国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人（※）を除く。）

※ 地方公営企業及び公営企業型地方独立行政法人は事業者として扱われる。

社会的障壁…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

※ 障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、当該障害者と社会の在り方との関係によって生ずるといふ、いわゆる「社会モデル」に基づく障害者の概念を踏まえたもの

留意事項

事業者ではない一般私人の行為や個人の思想・言論は、本法の対象外。啓発活動を通じて対応。

雇用分野については、障害者雇用促進法（第183回国会にて改正法が成立）により具体的な措置を規定する。

※ 国家公務員や地方公務員の雇用関係に関して、国家公務員法や地方公務員法等の規定によるとの前提の下、障害者雇用促進法の適用が除外されている事項については、本法においても同様の整理。

障害者差別解消法の解説③（第7条・第8条（・第12条））

障害を理由とする差別の禁止（続き）

不当な差別的取扱い

例えば、障害者であることのみを理由として、正当な理由なく、障害者に対する商品やサービスの提供を拒否するような場合をいい、実際の場面においてある行為が不当な差別的取扱いに該当するかは、状況に応じて個々の事案毎に判断されることとなる。なお、当該取扱いについて、正当な理由が存在する場合には、本法により禁止される不当な差別的取扱いには該当しない。

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（合理的配慮）

「合理的配慮」とは、障害者が日常生活や社会生活において受ける制限をもたらす原因となる社会的な障壁を取り除くため、個々の障害者に対して、社会的障壁の除去を必要とする旨の意思の表明があった場合において、個別の状況に応じて講じられるべき措置であり、典型的な例としては、例えば、乗り物への乗車に当たっての職員等による手助けや、筆談・読上げ等の障害特性に応じたコミュニケーション手段による対応、段差の解消のための渡し板の提供等が考えられる。

「意思の表明」は、個別具体的な場面において、社会的障壁の除去の実施に関する配慮を必要としている状況にあることを、言語（手話も含む。）その他の意思疎通のための手段により伝えることを指し、知的障害等により本人が自ら意思を表明することが困難な場合には、その家族等が本人を補佐して意思の表明をする場合も、解釈上含み得る。

なお、合理的配慮の実施に伴う負担が過重である場合には、本法に基づく義務は生じない。

違反に対する対応

主務大臣は、事業者に対し、特に必要があると認める場合（例えば、ある事業者が障害者に対し、本法に違反する行為を繰り返し行っており、当該事業者による自主的な改善を期待することが困難な場合等。）、報告徴収、助言・指導、勧告を行うことが可能。

※ 報告徴収が求められた際、報告をしなかった場合、又は虚偽の報告を行った場合には過料あり。

行政機関等により本法に違反する行為が行われた場合には、例えば、行政不服審査法に基づく不服申立て（当該行為が行政処分に当たる場合等）や行政機関等の内部における服務規律確保のための仕組みや行政相談等の仕組みにより是正が図られることとなる。

本法に違反する行為自体について罰則が存在するわけではない。また、本法の私法上の効果については、民法等の一般規定に従い、個々の事案に応じて判断されることとなる。

障害者差別解消法の解説④（第6条、第9条～第11条）

障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

【位置付け】 障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に実施するため、政府において施策の基本的な方向や対応要領・対応指針の基本となる考え方を示すもの

【作成主体】 政府（閣議決定）

【作成手続】 案の作成に当たっては、障害者政策委員会の意見を聴くとともに、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じることが必要

【内 容】 ①障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向
 ②行政機関等が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項
 ③事業者が講ずべき障害を理由とする差別の解消するための措置に関する基本的な事項
 ④その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項（※）
 ※ 障害を理由とする差別を解消するための支援措置に関する基本的な考え方を想定

基本方針に即して作成

国等職員対応要領

国の行政機関の長及び独立行政法人等が作成。障害を理由とする差別の禁止に関して当該機関等の職員が適切に対応することができるよう、当該機関等における不当な差別的取扱いの具体例や合理的配慮の好事例等を示す

地方公共団体等職員対応要領

地方公共団体の機関及び地方独立行政法人が作成。障害を理由とする差別の禁止に関して当該機関等の職員が適切に対応することができるよう、当該機関等における不当な差別的取扱いの具体例や合理的配慮の好事例等を示す
 ※ 地方分権の観点から、地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は要領の作成に努めることとされている。また、要領の作成に関する国の協力に関する規定あり。

主務大臣の定める対応指針

主務大臣が作成。障害を理由とする差別の禁止に関して事業者が適切に対応することができるよう、当該事業分野における不当な差別的取扱いの具体例や合理的配慮の好事例等を示す

作成に当たっては、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じることが必要（地方公共団体等職員対応要領については、必要な措置を講ずよう努めることとされている）

障害者差別解消法の解説⑤（第14条～第16条）

相談及び紛争の防止等のための体制の整備

（相談及び紛争の防止等のための体制の整備）

第十四条 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ものとする。

【趣旨】 障害を理由とする差別の解消を効果的に推進するため、障害者等からの相談に応じ、紛争の防止や解決を図ることができるよう必要な体制整備に努めることとするもの。

障害者に関する既存の相談窓口等（必ずしも差別に関する相談を行っていないものを含む）

福祉事務所、地方公共団体の担当部局、保健所、教育委員会、法務局・地方法務局、都道府県労働局、公共職業安定所（ハローワーク）、児童相談所、基幹相談支援センター、都道府県障害者権利擁護センター、市町村障害者虐待防止センター等

啓発活動

（啓発活動）

第十五条 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ものとする。

【趣旨】 障害を理由とする差別の解消を効果的に推進するため、国民の関心と理解を得るために必要な啓発活動を行うもの。なお、障害者関連施設の立地に関し、住民の同意を要件とする等の他の施設にはない特別な措置を行わない他、本条の趣旨を踏まえ、障害者に対する住民の理解を得るために必要な啓発活動を行うことが適当。

情報の収集、整理及び提供

（情報の収集、整理及び提供）

第十六条 国は、障害を理由とする差別を解消するための取組に資するよう、国内外における障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

【趣旨】 国内外の障害を理由とする差別に関する具体的な事例や差別の解消に関する取組等の情報を収集・公表し、本法の適切な運用に活かすこと等を目的とするもの。

障害者差別解消法の解説⑤（第17条～第20条）

障害者差別解消支援地域協議会

趣旨・目的

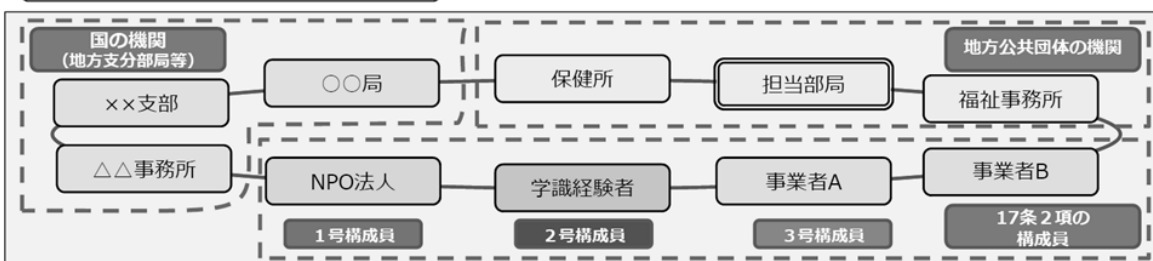
障害者が行政機関に対して差別に関する相談等を行うに当たり、どの機関がどのような権限を有しているかは必ずしも明らかではなく、また、相談等を受ける機関としても、当該機関だけでは対応できない可能性。

このため、国及び地方公共団体の機関において、障害者差別解消支援地域協議会を組織することで、地域において障害を理由とする差別に関する相談や紛争の防止・解決等を推進するためのネットワークを構築。

これにより、いわゆる「制度の谷間」や「たらいまわし」が生じない体制の構築や地域全体での相談・紛争解決機能の向上が図られることを期待。

※ 法律上、協議会の設置は各地方公共団体の判断となっており、必置とはされていない。

組織・運営のイメージ



協議会においては、① 必要な情報の交換、② 障害者からの相談及び相談事例を踏まえた差別解消のための取組に関する協議、を行う。各構成機関等は、協議の結果に基づき、当該相談事例を踏まえ、差別解消のための取組を実施。

協議会の構成は、地域の実情等を踏まえ、各協議会において判断。また、協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理。

※ 協議会は必ずしも条例設置である必要はない。

障害者差別解消法の施行に向けて

法の施行日

平成28年4月1日

※ 基本方針、対応要領&対応指針については、経過規定に基づき、施行日前に策定可能。

今後の取組予定(内閣府の取組を中心に)

1. 基本方針、対応要領&対応指針関係

関係団体のヒアリング等を行いながら、また、障害者政策委員会における議論を踏まえつつ、政府において基本方針の検討を実施(本年度内メド)。基本方針策定後においては、各行政機関等及び各主務大臣において、関係団体ヒアリング等を行いながら、対応要領&対応指針の検討を実施。

2. 普及・啓発活動関係

本年度内に、全国10か所程度において、一般国民に対し、法の趣旨・目的の解説等を行う地域フォーラムの開催等を予定。来年度以降も、適宜、普及・啓発活動を実施予定。

3. 障害者差別解消支援地域協議会関係

協議会の在り方や国による支援の在り方の検討等を行うため、平成26年度概算要求において、関連経費を要求。

4. その他

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律案に対する附帯決議

衆議院内閣委員会(平成25年5月29日)

- 一 本法が、これまで我が国が取り組んできた国連障害者権利条約の締結に向けた国内法整備の一環として制定されることを踏まえ、同条約の早期締結に向け、早急に必要な手続を進めること。
- 二 基本方針、対応要領及び対応指針は障害者基本法に定められた分野別の障害者施策の基本的事項を踏まえて作成すること。また、対応要領や対応指針が基本方針に即して作成されることに鑑み、基本方針をできる限り早期に作成するよう努めること。
- 三 対応要領や対応指針においては、不当な差別的取扱いの具体的事例、合理的配慮の好事例や合理的配慮を行う上での視点等を示すこととし、基本方針においてこれらの基となる基本的な考え方を示すこと。また、法施行後の障害者差別に関する具体的な相談事例や裁判例の集積等を踏まえ、不当な差別的取扱いや合理的配慮に関する対応要領や対応指針の内容の充実を図ること。
- 四 合理的配慮に関する過重な負担の判断においては、事業者の事業規模、事業規模から見た負担の程度、事業者の財政状況、業務遂行に及ぼす影響等を総合的に考慮することとし、中小零細企業への影響に配慮すること。また、意思の表明について、障害者本人が自ら意思を表明することが困難な場合にはその家族等が本人を補佐して行うことも可能であることを周知すること。
- 五 国及び地方公共団体において、グループホームやケアホーム等を含む、障害者関連施設の認可等に際して周辺住民の同意を求めないことを徹底するとともに、住民の理解を得るために積極的な啓発活動を行うこと。
- 六 障害を理由とする差別に関する相談について「制度の谷間」や「たらい回し」が生じない体制を構築するため、障害者差別解消支援地域協議会の設置状況等を公表するなど、その設置を促進するための方策を講じるとともに、相談・紛争解決制度の活用・充実及び本法に規定される報告徴収等の権限の活用等を図ることにより、実効性の確保に努めること。
- 七 附則第七条に規定する検討に資するため、障害を理由とする差別に関する具体的な相談事例や裁判例の集積等を行うこと。また、同条の検討に際しては、民間事業者における合理的配慮の義務付けの在り方、実効性の確保の仕組み、救済の仕組み等について留意すること。本法の施行後、特に必要性が生じた場合には、施行後三年を待つことなく、本法の施行状況について検討を行い、できるだけ早期に見直しを検討すること。
- 八 本法が、地方公共団体による、いわゆる上乗せ・横出し条例を含む障害を理由とする差別に関する条例の制定等を妨げ又は拘束するものではないことを周知すること。

参議院内閣委員会(平成25年6月18日)

- 一 本法が、これまで我が国が取り組んできた国連障害者権利条約の締結に向けた国内法整備の一環として制定されることを踏まえ、同条約の早期締結に向け、早急に必要な手続を進めること。また、同条約の趣旨に沿うよう、障害者女性や障害児に対する複合的な差別の現状を認識し、障害者女性や障害児の人権の擁護を図ること。
- 二 基本方針、対応要領及び対応指針は、国連障害者権利条約で定めた差別の定義等に基づくとともに、障害者基本法に定められた分野別の障害者施策の基本的事項を踏まえて作成すること。また、対応要領や対応指針が基本方針に即して作成されることに鑑み基本方針をできる限り早期に作成するよう努めること。
- 三 対応要領や対応指針においては、不当な差別的取扱いの具体的事例、合理的配慮の好事例や合理的配慮を行う上での視点等を示すこととし、基本方針においてこれらの基となる基本的な考え方を示すこと。また、法施行後の障害者差別に関する具体的な相談事例や裁判例の集積等を踏まえ、不当な差別的取扱いや合理的配慮に関する対応要領や対応指針の内容の充実を図ること。
- 四 合理的配慮に関する過重な負担の判断においては、その水準が本法の趣旨を不当にゆがめることのない合理的な範囲で設定されるべきであることを念頭に、事業者の事業規模、事業規模から見た負担の程度、事業者の財政状況、業務遂行に及ぼす影響等を総合的に考慮することとし、中小零細企業への影響に配慮すること。また、意思の表明について、障害者本人が自ら意思を表明することが困難な場合にはその家族等が本人を補佐して行うことも可能であることを周知すること。
- 五 本法の規定に基づき、主務大臣が事業者に対して行った助言、指導及び勧告については、取りまとめて毎年国会に報告すること。
- 六 国及び地方公共団体において、グループホームやケアホーム等を含む、障害者関連施設の認可等に際して周辺住民の同意を求めないことを徹底するとともに、住民の理解を得るために積極的な啓発活動を行うこと。
- 七 本法の規定に基づいて行う啓発活動については、障害者への支援を行っている団体等とも連携を図り、効果的に行うこと。
- 八 障害を理由とする差別に関する相談について「制度の谷間」や「たらい回し」が生じない体制を構築するため、障害者差別解消支援地域協議会の設置状況等を公表するなど、財政措置も含め、その設置を促進するための方策を講じるとともに、相談・紛争解決制度の活用・充実を図ること。また、国の出先機関等が地域協議会に積極的に参加するとともに、本法に規定される報告徴収等の権限の活用等を図ることにより、実効性の確保に努めること。
- 九 附則第七条に規定する検討に資するため、障害を理由とする差別に関する具体的な相談事例や裁判例の集積等を行うこと。また、同条の検討に際しては、民間事業者における合理的配慮の義務付けの在り方、実効性の確保の仕組み、救済の仕組み等について留意すること。本法の施行後、特に必要性が生じた場合には、施行後三年を待つことなく、本法の施行状況について検討を行い、できるだけ早期に見直しを検討すること。
- 十 本法が、地方公共団体による、いわゆる上乗せ・横出し条例を含む障害を理由とする差別に関する条例の制定等を妨げ又は拘束するものではないことを周知すること。
- 十一 本法施行後、障害を理由とする差別に関する具体的な相談事例や裁判例の集積等を踏まえ「不当な、差別的取扱い」や「合理的配慮の不提供」の定義を検討すること。
- 十二 本法第十六条に基づく国の「障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報の収集、整理及び提供」に関する措置のうち、特に内閣府においては、障害者差別解消支援地域協議会と連携するなどして、差別に関する個別事案を収集し、国民に公開し、有効に活用すること。

2. 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」全文

●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）

第一章 総則

（目的）

第一条 この法律は、障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と同しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、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の実現に資することを目的とする。

（定義）

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 障害者 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（以下「障害」と総称する。）がある者であつて、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をいう。
- 二 社会的障壁 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う。
- 三 行政機関等 国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体（地方公営企業法（昭和二十七年法律第二百九十二号）第三章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業を除く。第七号、第十条及び附則第四条第一項において同じ。）及び地方独立行政法人をいう。
- 四 国の行政機関 次に掲げる機関をいう。
 - イ 法律の規定に基づき内閣に置かれる機関（内閣府を除く。）及び内閣の所轄の下に置かれる機関
 - ロ 内閣府、宮内庁並びに内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第四十九条第一項及び第二項に規定する機関（これらの機関のうちこの政令で定める機関が置かれる機関にあつては、当該政令で定める機関を除く。）
 - ハ 国家行政組織法（昭和二十三年法律第二百十号）第三条第二項に規定する機関（ホの政令で定める機関が置かれる機関にあつては、当該政令で定める機関を除く。）
 - ニ 内閣府設置法第三十九条及び第五十五条並びに宮内庁法（昭和二十二年法律第七十号）第十六条第二項の機関並びに内閣府設置法第四十条及び第五十六条（宮内庁法第十八条第一項において準用する場合を含む。）の特別の機関で、政令で定めるもの

- ホ 国家行政組織法第八条の二の施設等機関及び同法第八条の三の特別の機関で、政令で定めるもの
- ハ 会計検査院
- 五 独立行政法人等 次に掲げる法人をいう。
 - イ 独立行政法人（独立行政法人通則法（平成十一年法律第百三号）第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。ロにおいて同じ。）
 - ロ 法律により直接に設立された法人、特別の法律により特別の設立行為をもって設立された法人（独立行政法人を除く。）又は特別の法律により設立され、かつ、その設立に関し行政庁の認可を要する法人のうち、政令で定めるもの
- 六 地方独立行政法人 地方独立行政法人法（平成十五年法律第百十八号）第二条第一項に規定する地方独立行政法人（同法第二十一条第三号に掲げる業務を行うものを除く。）をいう。
- 七 事業者 商業その他の事業を行う者（国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。）をいう。

（国及び地方公共団体の責務）

第三条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

（国民の責務）

第四条 国民は、第一条に規定する社会を実現する上で障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない。

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

第二章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

第六条 政府は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に実施するため、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針は、次に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向
- 二 行政機関等が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項
- 三 事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項
- 四 その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項

- 3 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。
- 4 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、障害者政策委員会の意見を聴かななければならない。
- 5 内閣総理大臣は、第三項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。
- 6 前三項の規定は、基本方針の変更について準用する。

第三章 行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第七条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

- 2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

(事業者における障害を理由とする差別の禁止)

第八条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

- 2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

(国等職員対応要領)

第九条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、基本方針に即して、第七条に規定する事項に関し、当該国の行政機関及び独立行政法人等の職員が適切に対応するために必要な要領（以下この条及び附則第三条において「国等職員対応要領」という。）を定めるものとする。

- 2 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。
- 3 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
- 4 前二項の規定は、国等職員対応要領の変更について準用する。

(地方公共団体等職員対応要領)

- 第十条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第七条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領（以下この条及び附則第四条において「地方公共団体等職員対応要領」という。）を定めるよう努めるものとする。
- 2 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
 - 3 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めなければならない。
 - 4 国は、地方公共団体の機関及び地方独立行政法人による地方公共団体等職員対応要領の作成に協力しなければならない。
 - 5 前三項の規定は、地方公共団体等職員対応要領の変更について準用する。

(事業者のための対応指針)

- 第十一条 主務大臣は、基本方針に即して、第八条に規定する事項に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針（以下「対応指針」という。）を定めるものとする。
- 2 第九条第二項から第四項までの規定は、対応指針について準用する。
（報告の徴収並びに助言、指導及び勧告）
- 第十二条 主務大臣は、第八条の規定の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。
（事業主による措置に関する特例）
- 第十三条 行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和三十五年法律第二百二十三号）の定めるところによる。

第四章 障害を理由とする差別を解消するための支援措置

(相談及び紛争の防止等のための体制の整備)

- 第十四条 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ものとする。

(啓発活動)

- 第十五条 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ものとする。

(情報の収集、整理及び提供)

第十六条 国は、障害を理由とする差別を解消するための取組に資するよう、国内外における障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

(障害者差別解消支援地域協議会)

第十七条 国及び地方公共団体の機関であつて、医療、介護、教育その他の障害者の自立と社会参加に関連する分野の事務に従事するもの（以下この項及び次条第二項において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される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。

- 2 前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めるときは、協議会に次に掲げる者を構成員として加えることができる。
 - 一 特定非営利活動促進法（平成十年法律第七号）第二条第二項に規定する特定非営利活動法人その他の団体
 - 二 学識経験者
 - 三 その他当該国及び地方公共団体の機関が必要と認める者

(協議会の事務等)

第十八条 協議会は、前条第一項の目的を達するため、必要な情報を交換するとともに、障害者からの相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関する協議を行うものとする。

- 2 関係機関及び前条第二項の構成員（次項において「構成機関等」という。）は、前項の協議の結果に基づき、当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を行うものとする。
- 3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成機関等が行う相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関し他の構成機関等から要請があった場合において必要があると認めるときは、構成機関等に対し、相談を行った障害者及び差別に係る事案に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。
- 4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。
- 5 協議会が組織されたときは、当該地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、その旨を公表しなければならない。

(秘密保持義務)

第十九条 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、正当な理由なく、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(協議会の定める事項)

第二十条 前三条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

第五章 雑則

(主務大臣)

第二十一条 この法律における主務大臣は、対応指針の対象となる事業者の事業を所管する大臣又は国家公安委員会とする。

(地方公共団体が処理する事務)

第二十二条 第十二条に規定する主務大臣の権限に属する事務は、政令で定めるところにより、地方公共団体の長その他の執行機関が行うこととすることができる。

(権限の委任)

第二十三条 この法律の規定により主務大臣の権限に属する事項は、政令で定めるところにより、その所属の職員に委任することができる。

(政令への委任)

第二十四条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な事項は、政令で定める。

第六章 罰則

第二十五条 第十九条の規定に違反した者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

第二十六条 第十二条の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、二十万円以下の過料に処する。

附則

(施行期日)

第一条 この法律は、平成二十八年四月一日から施行する。ただし、次条から附則第六条までの規定は、公布の日から施行する。

(基本方針に関する経過措置)

第二条 政府は、この法律の施行前においても、第六条の規定の例により、基本方針を定めることができる。この場合において、内閣総理大臣は、この法律の施行前においても、同条の規定の例により、これを公表することができる。

- 2 前項の規定により定められた基本方針は、この法律の施行の日において第六条の規定により定められたものとみなす。

(国等職員対応要領に関する経過措置)

第三条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、この法律の施行前においても、第九条の規定の例により、国等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

- 2 前項の規定により定められた国等職員対応要領は、この法律の施行の日において第九条の規定により定められたものとみなす。

(地方公共団体等職員対応要領に関する経過措置)

第四条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、この法律の施行前においても、第十条の規定の例により、地方公共団体等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

- 2 前項の規定により定められた地方公共団体等職員対応要領は、この法律の施行の日において第十条の規定により定められたものとみなす。

(対応指針に関する経過措置)

第五条 主務大臣は、この法律の施行前においても、第十一条の規定の例により、対応指針を定め、これを公表することができる。

- 2 前項の規定により定められた対応指針は、この法律の施行の日において第十一条の規定により定められたものとみなす。

(政令への委任)

第六条 この附則に規定するもののほか、この法律の施行に関し必要な経過措置は、政令で定める。

(検討)

第七条 政府は、この法律の施行後三年を経過した場合において、第八条第二項に規定する社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮の在り方その他この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に応じて所要の見直しを行うものとする。

(障害者基本法の一部改正)

第八条 障害者基本法の一部を次のように改正する。

第三十二条第二項に次の一号を加える。

- 四 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）の規定によりその権限に属させられた事項を処理すること。

(内閣府設置法の一部改正)

第九条 内閣府設置法の一部を次のように改正する。

第四条第三項第四十四号の次に次の一号を加える。

四十四の二 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）第六条第一項に規定するものをいう。）の作成及び推進に関すること。

文化庁委託事業

劇場・音楽堂等における障害者対応に関する調査報告書

発行日 2014年3月31日
編集・発行 公益社団法人 全国公立文化施設協会
〒104-0061
東京都中央区銀座 2-10-18
東京都中小企業会館 4階
Tel. 03-5565-3030 Fax. 03-5565-3050
ホームページ <http://www.zenkoubun.jp/>
E-mail bunka@zenkoubun.jp
編集協力 株式会社文化科学研究所
印刷 株式会社ケイアール

