

別 紙

障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

不当な差別的取扱いとは、障害者に対し、正当な理由なく、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又は提供に当たって場所・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けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することをいう。

ただし、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にはあたらず、例えば、次のような措置があげられる。

- (1) 障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い。(積極的改善措置)
- (2) 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。
- (3) 合理的配慮を提供等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。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

第2 正当な理由の判断の視点

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ある。

正当な理由に相当するか否かについては、次の点に留意する必要がある。

- (1) 具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なわないようにすること。
- (2) 個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益(例:安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等)及び町の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、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。

職員は、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ことが望ましい。

第3 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ある。なお、第2

で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、具体的な検討をせず、正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、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、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

(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、研修会等への出席を拒む。
- 障害を理由に施設への入室を拒否したり、条件をつける。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に来庁の際に付き添い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、付き添い者の同行を拒んだりする。
- 障害を理由に無視をしたり、子ども扱いをする。

第4 合理的配慮の基本的な考え方

職員は、合理的配慮の提供にあたり、次の点に留意する必要がある。

- 1 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ること、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ること、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。
- 2 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、多様かつ個別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、「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、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て、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものであること。
- 3 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る。合理的配慮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。
- 4 意思の表明に当たっては、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。）により伝えられるものであること。また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、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むこと。

- 5 意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていない場合など、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場合には、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しいこと。
- 6 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置であり、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ること。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要であること。
- 7 事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましいこと。

第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、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る。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、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ことが望ましい。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用・負担の程度

第6 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、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あるが、具体例としては、次のようなものがある。

なお、記載した具体例については、第5で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であり記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

なお、障害者への配慮は千葉県が作成した「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン」を参考にすることが望ましい。

(1) 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や携帯スロープを渡すなどを行う。または、見えやすい縁取りを付けて、段差があることが分かるようにする。
- エレベーターがない施設の上下階の移動の際に、マンパワーにより移動をサポートしたり、上階の職員が下階に下りて手続する等の配慮をする。
- 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。また、パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 車椅子利用者にとってカウンターが高い場合に、カウンター越しの対応ではなく、他のテーブルに移る等して、適切にコミュニケーションを行う。
- 通行しやすいように通路や壁、手すりの近辺には障害物や危険物を置かない。また、階段や表示を見やすく明瞭にする。
- 疲労を感じやすい等障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保をする。もしくは、別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- 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、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。

(2) 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

- 筆談、要約筆記、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。
- パンフレット等の文字を大きくするなどの対応をとる。
- 各種書類をテキストデータで提供する、ルビ振りを行う、書類の作成時に大きな文字を書きやすいように記入欄を広く設ける等、必要な調整を行う。
- 来庁時に声をかけ、障害の状態を踏まえ、希望するサポートを聞き、必要に応じて誘導する。
- 電子メール、ホームページ、ファックスなど多様な媒体で情報提供、利用受付を行う。
- 意志疎通が難しい障害者に対し情報を伝えるときは、本人が頷いていたとしても、口頭のみならずメモを渡し、伝達事項を確認する。
- 会議の進行に当たり、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を持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲で配慮を行う。

(3) 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、手続き順を入れ替える。
- 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。
- 敷地内の駐車場等において、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。
- 移動に困難のある障害者を早めに入場させ席に誘導したり、車椅子を使用する障害者の希望に応じて、決められた車椅子用以外の客席も使用できるようにしたりする。

(4) 障害特性に応じた配慮の一般的具体例

- 視覚障害
 - ・ 声を掛けるときは、できるだけ前方からかけるようにする。
 - ・ 説明するときは、「これ、あれ、こちら、あちら、これぐらい」などの指

示語は用いず、「○時の方向」や「あと、○○メートル」など具体的に説明する。

- ・移動の介助を行うときは、ひじか肩を持ってもらい半歩程度前を歩く。また、段差や階段の前では一旦立ち止まる。
- ・点字ブロックの上には物を置かない。
- 聴覚障害・言語障害
 - ・まず会話の方法を確認する。
 - ・顔が見える位置で、はっきりと口を動かす。
 - ・同時に複数の者が話さないようにする。
 - ・連絡方法には、ファックスやインターネットを用いる。
- 肢体不自由
 - ・通路上に障害物を置かない。
 - ・車椅子の方の移動介助をする場合は、「動かします」「進みます」「止まります」など声を掛ける。
 - ・車椅子で傾斜を下りるときは、後ろ向きでゆっくりと下るようにする。
 - ・体温調節に障害がある方へは、室内の温度管理に注意する。
- 内部障害
 - ・外見からはわかりにくい障害であることを理解する。
 - ・会話をするときは椅子を準備する。
- 知的障害
 - ・ゆっくりと簡単な言葉で話す。
 - ・文章はわかりやすく、簡潔な表現とする。また、漢字にはふりがなをつける。
 - ・パニックになったときは、落ち着ける場所を提供する。
- 発達障害
 - ・説明や指示は、短く、ゆっくり、具体的に行う。
 - ・視覚的な情報を活用する。
- 精神障害
 - ・一度に多くの情報を伝えない。
 - ・薬物療法が中心となるので内服への配慮をする。
- 高次脳機能障害
 - ・外見からはわかりにくい障害であることを理解する。
 - ・こちらから伝えたい情報などはメモを用いる。
 - ・感情をコントロールできないような症状が見られたら、話題や場所を変える。