

廿日市市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領に係る留意事項

## 1 障がい者を理由とする不当な差別的取扱いの禁止

### (1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

(基本的な考え方)

障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がい者を理由として、次のことなどにより、障がいのある人の権利利益を侵害することを禁止している。

- 財・サービスや各種機会の提供を拒否すること。
- 提供に関する場所・時間帯などを制限すること。
- 障がいのある人以外の人には付さない条件を付けること。

(補足)

障がいのある人の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要となる次のような特別措置は、不当な差別的取扱いではない。

- 障がいのある人を障がいのある人以外の人と比べて優遇する取扱い(いわゆる積極的改善措置)をすること。
- 法に規定された合理的配慮の提供による障がいのある人以外の人との異なる取扱いをすること。
- 合理的配慮の提供のため、プライバシーに配慮して必要な範囲で障がいの状況等を確認すること。

※不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がいのある人を、問題となる事務や事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障がいのある人以外の人より不利に扱うことである。

### (2) 正当な理由の判断の視点

障がいのある人に対して、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は、「正当な理由」に相当するため、不当な差別取扱いではない。

正当な理由に相当するか否かは、個別の事案ごとに、障がいのある人や第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び本市の事務事業の目的、内容、機能の維持等の観点から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。

正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人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する。

### (3) 不当な差別的取扱いの具体例

正当な理由がなく、障がいを理由として行う次の行為

- 窓口対応を拒否する。
- 対応の順序を後回しにする。
- 書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、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。

※上記事例はあくまでも例示であり、個別の事案ごとの判断が必要である。

## 2 合理的配慮の提供

### (1) 合理的配慮の基本的な考え方

合理的配慮とは、事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障がいのある人から、現に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、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、その社会的障壁を除去するために行う、必要かつ合理的な配慮のことである。

#### 【合理的配慮の提供に当たっての留意事項】

(範囲)

- 本市の事務・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。

- 障がいのある人以外の人との比較において同等の機会の提供を受けるものであること。
- 事務・事業の目的、内容、機能の本質的な変更には及ばないこと。
- 事務・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がいのある人が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、本要領に準じた合理的配慮の提供について盛り込むなどの必要な措置を講ずるよう努めること。

(状況に応じた対応)

- 合理的配慮は、障がいの特性や社会的障壁の除去が求められる具体的な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こと。
- 当該障がいのある人が現に置かれている状況を踏まえ、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。
- 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こと。
- 合理的配慮の提供に当たっては、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮する必要があること。
- 障がいの状態等が変化することもあること。

(意思の表明)

- 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、障がいのある人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。）により伝えられること。
- 知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障がいのある人の家族、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人が本人を補佐して行う意思の表明も含むこと。
- 意思の表明がない場合であっても、当該障がいのある人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、当該障がいのある

人に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的な対話を働きかけるなど、自主的な取組みに努めることが望ましいこと。

#### (環境の整備との関係)

- 各場面における環境の整備の状況（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）により、合理的配慮の内容は異なるものとなること。
- 合理的配慮を必要とする障がいのある人が多数見込まれる場合、障がいのある人との関係性が長期にわたる場合等には、中・長期的なコストの削減・効率化等の観点から、環境の整備を考慮に入れることが重要であること。

### (2) 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、次の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的な判断が必要である。

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

過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めるものとする。

### (3) 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、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、これらはい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。

#### ア 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をする、

携帯スロープを渡すなどする。

- 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、障がいのある人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、障がいのある人の希望を聞いたりする。
- 障がいの特性により、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。
- 疲労を感じやすい障がいのある人から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障がいのある人に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がいのある人に対し、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に障がいのある人に対し、分かりやすく案内し誘導を図る。
- 相談ブースの利用の際、通路となる執務室には物を置かないようにし、通行しやすいように配慮する。

#### イ 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、手話等のコミュニケーション手段を用いる。
- 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には、代読や代筆といった配慮を行う。
- 比喩表現等が苦手な障がいのある人に対し、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。
- 障がいのある人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時間表記では

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。

- 会議等の進行に当たり、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がいのある人や知的障がいを持つ人に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議等の進行に当たっては、職員等が参加者の障がいの特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

#### ウ 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がいのある人に対し、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、当該障がいのある人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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 市の施設敷地内の駐車場等において、障がいのある人の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がいのある人専用とされていない区画を、来庁者に見合った区画分確保する。
- 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、当該障がいのある人に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室等を準備する。
- 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、障がいのある人の理解を援助する者の同席を認める。