

障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領 留意事項

1 趣旨

この留意事項は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領（平成 31 年 3 月 1 日理事長決裁）第 3 条第 2 項及び第 4 条第 2 項の規定に基づき、障害者に対する「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」に関し留意すべき事項及び「仙台市障害を理由とする差別をなくし障害のある人もない人も共に暮らしやすいまちをつくる条例（平成 28 年仙台市条例第 3 号。以下、「条例」という。）」に規定する事項に関し、財団の事務事業における対応について示すものとする。

2 障害を理由とする差別の禁止

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。以下「法」という。）は、第 8 条において、障害者に対する不当な差別的取扱いを禁止し、合理的配慮の提供を努力義務として定めている。

また、条例においても、障害を理由とする差別の禁止について、法と同様の扱いとしている。

<p>■障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 （事業者における障害を理由とする差別の禁止）</p> <p>第 8 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。</p> <p>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。</p> <p>■仙台市障害を理由とする差別をなくし障害のある人もない人も共に暮らしやすいまちをつくる条例 （不当な差別的取扱いの禁止）</p> <p>第 7 条 市及び事業者は、次に掲げる取扱いその他の不当な差別的取扱いにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。</p> <p>（事業者が行う合理的配慮）</p> <p>第 9 条 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、合理的配慮をするように努めなければならない。</p> <p>2 事業者は、障害者を雇用する場合において、障害者から障害者でない者との均等な機会の確保又は均等な待遇その他の取扱いの確保を求められた場合であって、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的配慮をしなければならない。</p>

※ 社会的障壁

障害者にとって、日常生活や社会生活を送る上で障壁となるようなものを指す。

①事物（通行、利用しにくい施設、設備など）、②制度（利用しにくい制度など）、

③慣行（障害者の存在を意識していない慣習、文化など）、④観念（障害者への偏見など）

<民間事業者について>

民間事業者においては、不当な差別的取扱いは禁止となるが、合理的配慮の提供は、努力義務となっている。

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
国の行政機関・ 地方公共団体等	禁止	法的義務
民間事業者 個人事業者、NPO 等の非営利 事業者も含む。	禁止	努力義務

しかしながら、仙台市においては、事務又は事業の全部又は一部を委託等（指定管理者に施設の管理を行わせることを含む。）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じることにより障害者が不利益を受けることのないよう、市民応対等を委託等の内容に含む場合、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こととしている。（例：区文化センター指定管理者管理業務仕様書において、管理運営に関する基本事項に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領」に準じて、合理的配慮の提供を行うことと記載されている。）

よって、指定管理業務に関しては、合理的配慮についても仙台市と同様の取扱いを行わなければならない。

3 対象とする障害者

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。（社会モデル※の考え方を踏まえた障害者基本法に規定する「障害者」と同様。）

※社会モデル

障害者が日常生活・社会生活において受ける制限は、心身の機能の障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものという考え方。

☞ 対象とする障害者は、障害者手帳の所持者に限られない。

☞ 特に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ことがあること、障害児には、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることに留意する。

4 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

(1) 不当な差別的取扱いとは

障害者に対して、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は「不当な差別的取扱い」として禁止される。

☞ 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あたらぬ。（以下例）

- 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

(2) 正当な理由の判断の視点

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は、正当な理由に相当する。

☞ 正当な理由に当たるか否かは、個別の事案ごとに、以下の観点に鑑み、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。

- ① 障害者、事業者、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、損害発生の防止等)
- ② 行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等

☞ 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。なお、正当な理由に当たるか否かは、組織として判断すること。

(3) 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

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おり、あくまでも例示であることに留意する必要がある。

- 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・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、来館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。
- 障害者本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかける。

5 合理的配慮の基本的な考え方

(1) 合理的配慮等

① 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に、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組が「合理的配慮」とされる。

* 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。

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、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る。

☞ 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、代替措置の選択も含め、相手方との話し合いによる相互理解を通じ、柔軟に対応すること。

② 環境の整備について

合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供とは別に、事前の環境の整備（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、職員に対する研修等)を考慮に入れる。

(環境の整備の例)

- ・車椅子利用者が、申請書等の記載をしやすいよう、車椅子用記載台を設置する。
- ・式典に出席した聴覚障害者が、式の内容を把握できるよう、手話通訳者を配置する。
- ・視覚障害者がホームページを閲覧できるよう、ホームページ閲覧支援(読み上げ)サービスを導入する。
- ・知的障害者をはじめ、だれでもわかりやすいよう、施設の案内板等にルビを振る。

(2) 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る。

- ① 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)
- ② 実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)
- ③ 費用・負担の程度
- ④ 事務・事業規模

☞ 合理的配慮は、提供を前提とすること。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、総合的・客観的に判断すること。

☞ 過重な負担に当たると判断した場合は、障害者と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。なお、過重な負担に当たるか否かは、組織として判断すること。

(3) 合理的配慮の具体例

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、あくまでも例示であることに留意する必要がある。

(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。
- 疲労を感じやすい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、電光掲示板、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、手話などのコミュニケーション手段を用いる。
- 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、わかりやすい記述で伝達したりする。
- 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。
- 口話を用いる聴覚障害者等に対しては、口の動きを読み取りやすいよう、口を大きく開けて普通の速度で話す。

(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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 庁舎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。
- 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、不随意の発声等がある場合、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。
- 会議等で視覚障害者が来庁する際、本人の意向を確認して、必要があれば当日の案内役等を用意する。

<障害特性に応じた配慮について>

障害特性に応じた対応の具体例に関しては、「障害のある人もない人も暮らしやすい仙台を目指すための事例集」に代表的な障害特性と対応時に配慮すべき事項について示されている。

6 情報保障の推進

情報保障とは、視覚・聴覚・知的・精神・発達障害等により、意思疎通や情報の取得が困難な者に対し、その者にあった方法により情報を提供することである。

情報保障は、これらの障害者が社会生活を送る上での基盤となるものであり、適切な配慮が必要となることから、窓口での筆談等の職員が個別に行う意思疎通の配慮とあわせて、イベントへの手話通訳者の配置や知的障害者向けの分かりやすいパンフレットの作成等の事業としての情報保障を推進する。

必要とされる情報保障は、障害種別や程度により、様々であることから、以下の具体例及び仙台市が定めるガイドラインを参考としつつ、個別に本人と相談のうえ、意思を尊重しながら、柔軟に対応する。

(イベント等を開催する場合の具体例)

- 参加を希望する聴覚障害者等から要望があった場合に、手話通訳者・要約筆記者等を配置する。
- 開催の周知を行う際、情報保障の事前申込みを受け付ける。
- 多くの市民の参加が見込まれるイベント等であって、聴覚障害者等の参加が見込まれる場合は、あらかじめ会場全体に向けた手話通訳者・要約筆記者を設置するとともに、これらを見やすい席（情報保障席）を用意する。

(市民に向けた通知・依頼文書等を作成・提供する場合の具体例)

- 市民全般を対象とする文書は、聴覚障害者等が問い合わせできるように、電話番号だけでなくFAX番号やメールアドレスも掲載する。
- 視覚障害者等から要望があった場合に、点字や拡大文字の文書を提供する。また、音声読み上げソフト等を活用している視覚障害者等については、電子データ（テキスト形式）による情報提供を行う。
- 知的障害者等から要望があった場合に、ルビ付きの文書を提供する。
- 回答期限がある場合は、文書のやりとりや内容理解に時間がかかることを考慮し、期限を長めに設定する。