

太子町障害者差別解消職員対応マニュアル（令和5年3月1日現在）

第1 対象となる障害者

対応要領の対象となる障害者は、障害者基本法（昭和45年法律第84号）第2条第1項の規定と同様であり、障害者手帳の所持者に限られない。

これは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、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（難病に起因する障害を含む。）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であるという考え方を踏まえている。

また、女性である障害者は、女性であることによってさらに複合的に困難な状況に置かれている場合があり、障害児は、成人の障害者とは異なる支援や発達段階に応じた支援の必要性がある。

第2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

障害者基本法及び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、障害者に対し、正当な理由なく、障害を理由として、サービスや各種機会の提供を拒否する、これらの提供に当たって場所・時間帯などを制限する、又は障害の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禁止している。

ただし、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するため必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障害者を障害の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の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、障害者等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らない。

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の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3 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、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、法の趣旨を損なうことなく、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、損害発生防止等）及び事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点により、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、正当な理由があると判断した場合は、障害者等にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

第4 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、次のようなものが考えられる。

なお、第3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、個別の事案ごとに判断されることとなる。

次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、また、そ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。

【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- (1) 障害があることを理由に窓口対応を拒否又は放置する。
- (2) 障害があることを理由に説明を拒否又は放置する。
- (3) 障害があることを理由に対応の順序を劣後させる。
- (4) 障害があることを理由に十分な説明や助言、指導等を行わない。
- (5) 障害があること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否する。
- (6) 障害があることを理由に説明会、式典、シンポジウム等への出席を拒む。
- (7) 事務・事業の遂行上、特に必要でないにもかかわらず、障害があることを理由に、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。
- (8) 本人又はその家族等の意思に反したサービスを行う。

第5 合理的配慮の基本的な考え方

1 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者等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、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、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のいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえ

たものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

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ること、障害の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に留意する必要がある。

- 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、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6 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（それに見合う他の方法等）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。さらに、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、年齢及び障害の状態に配慮するものとする。

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、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ではなく、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながることとなり得る。

- 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。

また、障害者からの意思表明のみでなく、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表明が困難な場合には、障害者の家族、介助者その他の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。

なお、意思の表明が困難な障害者が、コミュニケーションを支援する者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は、法の趣旨により、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。

- 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る。したがって、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

となる。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。

- 5 事務又は事業の全部又は一部について委託等を行う場合は、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。

第6 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、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、障害者等にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

(1) 事務又は事業への影響の程度

求められた合理的配慮を講ずることによって事務又は事業の目的、内容、機能等が損なわれないか。

(2) 実現可能性の程度

求められた合理的配慮を提供するに当たり、物理的・技術的制約、人的・体制上の制約等がないか。

(3) 費用・負担の程度

求められた合理的配慮を提供するために必要な費用又は負担は、事務又は事業の実施に影響を及ぼさない程度であるか。

第7 合理的配慮の具体例

第5で示したとおり、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るが、具体例としては、次のようなものが考えられる。

なお、記載した具体例については、第6で示した過重な負担が存在しないことを前提とした例示である。また、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るものではない。

【合理的配慮の具体例】

—合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例—

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。

- (5) 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の休憩スペースを設ける。
 - (6) 不随意（本人の意によらない）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。
 - (7) 障害の特性に合わせ、事務手続きの実施場所、会議やイベント等の開催場所を配慮する。
 - (8) 庁舎内に多目的トイレ等が設置されている場合は、必要に応じて案内する。
 - (9) 災害や事故が発生した際、館内放送で非難情報等の緊急情報を聞くことが難しい障害者に対して、手書きのボード等を用いてわかりやすく案内して誘導する。
- 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例—

- (1) 筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション手段を可能な範囲で用意して対応する。
- (2) 本町主催で参加者を募る説明会、講演会、シンポジウム等を開催する際、事前の依頼に応じて手話通訳者を配置する。
- (3) 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うることに留意して使用する。
- (4) 会議等の場面では、発言者が変わる度に発言者の名前を告げてから話しを始める。
- (5) 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、聴覚、知的障害を持つ委員等に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなど、可能な範囲での配慮を行う。
- (6) 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。
- (7) 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、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。
- (8) 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。
- (9) 窓口などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- (10) 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。
- (11) 比喩表現（たとえによる表現）等が苦手な障害者に対し、比喩（たとえ）や暗喩（たとえるものとたとえられるものをそれとなく示すこと）、二重否定表現などを用いずに説明する。
- (12) 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。

—ルール・慣行の柔軟な変更の具体例—

- (1) 順番を待つことが苦手な障害者に対し、順番を教えてあとどのくらい待つのか見通しを示したり、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- (2) 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。
- (3) スクリーンや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。
- (4) 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- (5) 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。
- (6) 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意（本人の意によらない）の発声等がある場合、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。
- (7) 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。
- (8) 障害の特性に合わせ、会議や講義、説明など短く区切る、定期的な休憩を設ける、個別に説明する時間を設ける等、必要な配慮を行う。
- (9) 障害のある人を複数の窓口へ案内する際、一人で行くことが困難な場合は職員が同行し、次の窓口の職員に用件を伝える配慮を行う。