

平成28年4月1日

各部（室・担当）長 }
会計管理者 } あて

墨田区職員の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
留意事項について（依命通達）

平成28年墨田区訓令第13号で墨田区職員の障害を理由とする差別の
解消の推進に関する対応要領（以下「対応要領」という。）が制定され、4
月1日から施行されることとなった。

この制定は、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。）第10条第1項に基づき、職員が適
切に職務遂行することを目的に行われたものである。

貴職においては、職務遂行に当たって下記事項に留意するとともに、所属
職員に周知徹底を図り、その運用に当たっては遺漏のないよう取り計らわれ
たい。

この旨命により通達する。

記

第1 不当な差別的取扱いについて

1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方について

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービ
ス、各種機会等の提供を拒否し、又はそれらの提供に当たって場所、
時間帯等を制限すること、障害者でない者に対して付さない条件を付
すこと等により、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、又は達成するために必要な
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
障害者で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者でない

者との異なる取扱い及び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は、不当な差別的取扱いには当たらない。

2 不当な差別的取扱いに係る留意点

対応要領第3条に規定する不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者に対し、事務又は事業において、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者と比べて不利に扱うことである点に留意すること。

第2 正当な理由の判断について

1 正当な理由の判断の視点について

第1 1に規定する正当な理由とは、障害者に対して、障害を理由として、サービス、各種機会等の提供を拒否する等の取扱いが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ものであると客観的に認められる場合をいう。

2 正当な理由の判断に係る留意点

区においては、正当な理由に相当するか否かについて、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鑑み、具体的場面及び状況に応じて総合的かつ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。

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、次のとおりである。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、個別の事案ごとに判断することとなる。また、次に記載する具体例については、障害を理由として、正当な理由が存在しないことを前提としていること、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こと。

(1) 窓口対応を拒否する。

- (2) 対応の順序を後回しにする。
- (3) 書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- (4) 説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- (5) 事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、来庁の際に付き添い者の同行を求める等の条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒む。

第4 合理的配慮について

- 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、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する「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がないよう、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みであり、その実施に伴う負担が過重でないものとする。

対応要領第4条に規定する合理的配慮は、区の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に留意すること。

- 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 過重な負担について」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。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。

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とは別に、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及び効率化につながる点に留意すること。

- 3 障害者が意思表示をする際、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。）、点字、拡大文字、筆談、実物の提示、身振りサイン等による合図及び触覚による意思伝達等、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。）により伝えるものである。

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、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。

意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていない場合等、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、法の趣旨に鑑みて、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等、自主的な取組みに努めること。

4 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して実施す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。

5 職員は、合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮すること。また、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。

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。

第5 過重な負担について

1 過重な負担の基本的な考え方

対応要領第4条に規定する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等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。

2 過重な負担に係る留意点

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し、理解を得るよう努めること。

- (1) 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）
- (2) 実現可能性の程度（物理的、技術的、人的、体制上の制約）
- (3) 費用、負担の程度

第6 合理的配慮の具体例

- 1 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り、次のようなものがある。

なお、次の具体例は、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、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こと。

- (1) 物理的環境への配慮の具体例

- ア 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等の対応をする。
- イ 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。
- ウ 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き、前後、左右、距離の位置取りについて、障害者の希望を聞く。
- エ 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。
- オ 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る場合に、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。
- カ 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、バインダー等の固定器具を提供する。
- キ 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。

- (2) 意思疎通の配慮の具体例

- ア 筆談、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。
- イ 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。

- ウ 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することができるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。
- エ 視覚障害者に、通知文等を送付する際、状況に応じて文書の文字をゴシック体にし、大きめにする等、読みやすいようにする。
- オ 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。
- カ 駐車場等で、口頭で行う案内を、聴覚障害者に対しては紙にメモをして渡す。
- キ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示し、分かりやすい記述で伝達する。本人の依頼がある場合には、代読や代筆等を行う。
- ク 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに具体的に説明する。
- ケ 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、応対する。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、午後で表記する等の配慮をし、必要に応じて渡す。
- コ 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、丁寧に進行する。
- サ 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等を行う。
- シ 窓口や電話対応等で、事務を引き継ぐ場合に、相手が聴覚障害者、視覚障害者であることを必ず伝え、必要に応じて筆談器、拡大鏡を用意し、音声による呼び出しや文書作成するときに理解しやすいようにする。

(3) ルール、慣行の柔軟な変更の具体例

- ア 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、手続順を入れ替える。
 - イ 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。
 - ウ スクリーン、手話通訳者、板書等が見やすいように、スクリーン等に近い席を確保する。
 - エ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
 - オ 区施設の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。
 - カ 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用意する。
 - キ 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。
- 2 対応要領第5条に規定する監督者は、法第11条に規定する対応指針を参酌の上対応する。