

別表（第5条関係）

障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員の留意事項

1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

(1) 法は、障害者に対して、正当な事由がないにもかかわらず、障害を理由として物資、財産等の有形物又は教育、福祉、医療等の無形役務及び各種機会（以下「サービス等」という。）の提供を拒否し、場所、時間帯等の利用範囲の制限その他障害のない人に対する場合にあっては課さない制限を設けること等により、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

(2) 前号の理念に反しない場合において、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次に掲げる特別の措置は、不当な差別的取扱いに当たらないものとする。

ア 障害者を障害のない人と比べて優遇する取扱い

イ 合理的配慮の提供による障害者と障害のない人との間に生じる異なる取扱い

ウ 合理的配慮の提供等をするために必要な範囲で障害者に障害の状況等を確認すること

2 正当な事由の判断に係る留意事項

(1) 前項第1号の正当な事由の判断は、安全の確保、財産の保全、損害発生防止、事務事業の目的、内容、機能等の維持その他第三者の権利権益の観点又は状況に係る個別の場合に応じて総合的かつ客観的に行うものとする。

(2) 職員は、正当な事由があると判断した理由について、障害者等に対し、わかりやすく、かつ、丁寧に説明し、理解を得るよう努めなければならない。

3 不当な差別的取扱いの具体例等

(1) 不当な差別的取扱いとなり得る例は、障害があることを理由に次に掲げる事項を行うものとする。

ア 窓口対応を拒否すること。

イ 対応の順序を後回しにすること。

ウ 書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒むこと。

エ 説明会、シンポジウム等への出席を拒むこと。

オ 来庁の際に付添いの者の同行を求める等の条件を付し、又は付添いの者の同行を拒むこと。

(2) 前号に掲げる例においては、これらの事項は例示に過ぎず前号に掲げるものだけに限るものではないこと、当該取扱いが不当な差別的取扱いに相当するかについては前項の例その他個別の事案ごとに判断されるものであること及び当該取扱いについて正当な事由がないことを前提としていることに留意するものとする。

4 合理的配慮に係る留意事項等

- (1) 法における合理的配慮に係る立場は、障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第2条に規定する合理的配慮の定義を踏まえ、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じるものとする、いわゆる「社会モデル」の考え方に基づくものである。
- (2) 職員は、合理的配慮に当たっては、当該合理的配慮が事務事業の目的、内容及び機能を勘案して必要な範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害のない人との比較において同等のサービス等の提供を受けるためのものであること並びに事務事業の目的、内容及び機能の本質的な変更には及ばないことに留意するものとする。
- (3) 職員は、合理的配慮は、障害の特性又は社会的障壁の除去が求められる具体的場面若しくは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、次項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べきものであることに留意するものとする。
- (4) 職員は、障害者による意思の表明は、意思確認手段（通訳を介するものを含む。）によるものに加え、障害者の家族、介助者、法定代理人等のコミュニケーションを支援する者が当該障害者を補佐して行う意思の表明も含むものであることに留意するものとする。
- (5) 職員は、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ことに留意するものとする。
- (6) 職員は、市長が事務事業の全部又は一部を事業者へ委託等をする場合は、当該事業者が行う合理的配慮について、当該委託等以前の合理的配慮と比較して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を防止するため、当該委託等の条件としてこの要領の規定を踏まえた合理的配慮の提供の責務を加えるよう努めるものとする。

5 過重な負担に係る留意事項

- (1) 職員は、過重な負担について具体的な検討をせずに拡大解釈して判断する等の法の趣旨を損なう行為等をしてはならず、個別の事案ごとに、次の表の左欄に掲げる事項に応じ、当該表の右欄に定める基準を考慮して総合的かつ客観的に判断するよう努めなければならない。

区 分	判断基準
事務事業への影響の程度	事務事業の目的、内容及び機能を損なうことはないか。

費用及び業務に係る負担の程度	物理的、技術的、人的及び体制上の問題はないか。
実現の可能性の程度	第三者の権利権益を損なうものでないか。

(2) 前号の判断については、監督者その他上位の職にある者の指示等によるものとする。

(3) 職員は、前2号の規定により当該合理的配慮が過重な負担に当たると判断した場合は、その理由について障害者等に対し、わかりやすく、かつ、丁寧に説明し、理解を得るよう努めなければならない。

6 合理的配慮の具体例等

(1) 合理的配慮については、次の表の左欄に掲げる事項に応じ、当該表の右欄に定める例によるものとする。

配慮の区分	合理的配慮の例
物理的環境に係る配慮	市の施設等において段差等がある場合に、車椅子利用者に対するキャスター上げ等の補助又は仮設スロープを設置すること。
	配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡し、又は位置をわかりやすく伝えること。
	複数の課で手続きが必要な障害者から最初の窓口において当該窓口以外の課の手続きを行いたい旨の申出があった場合に、当該申出の内容のとおりに対応すること。
	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、又は前後、左右若しくは距離の位置取りについて、障害者の希望を聞くこと。
	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こと。
	介助者等が付き添う場合に、本人だけでなく介助者等の席を隣に用意すること。
	不随意運動の症状等により書類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、又はバインダー等の固定器具を提供すること。
	災害、事故等の発生の際に、管内放送等による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、手書きボード等を用いてわかりやすく案内し、誘導を図ること。
	弱視の者から申出があった際に、照明の近く等その見え方に応じた場所に案内すること。

意思疎通に係る配慮	筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等の意思確認手段を用いること。
	視覚障害者に対して会議資料等を事前に送付する際に、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）で提供すること。
	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こと。
	向かい合った状態で、相手が自分の顔を見ているか確認してから話し出し、又は書き始めること。
	資料、マスク等で顔が隠れないようにし、又は下を向いて話さないこと。
	駐車場等において、通常であれば口頭で行う案内をメモにして渡すこと。
	書類の記入を依頼する際に、記入方法等を本人の前で示し、若しくはわかりやすい記述で伝達し、又は本人の依頼がある場合にあっては代読、代筆等による配慮をすること。
	比喩表現が苦手な障害者に対し、比喩、暗喩、二重否定表現等を用いずに説明すること。
	障害者から申出があった際に、2以上の事項について同時に説明することを避け、ゆっくり、丁寧に、かつ、繰返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら応対すること。
	一般的でない外来語、漢数字の使用を避け、時刻を午前・午後で表記する等の配慮をすること。
	漢字に振り仮名を付すること、極力平仮名を用いること、分かち書き（語と語の間に空白を置く文の書き方をいう。）を用いることその他容易に読解することが可能な文章とすること。
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、聴覚又は知的障害を有する出席者等に対し、ゆっくり、かつ、丁寧な進行を心がける等の配慮をすること。	
ルール、慣行等の弾力的運用	列で立って順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、障害者の順番が来るまで別室又は席を用意すること。
	スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、当該スクリーン等に近い席を確保すること。
	車両乗降場所を施設出入口に近い場所に変更するこ

	と。
	庁舎等の駐車場において、障害者の来庁が多数見込まれる場合に、障害者専用でない区画を障害者専用の区画に変更すること。
	他人との接触又は多人数の中にいることによる緊張により発作等がある場合に、当該障害者に説明のうえ、施設の状況に応じて別室を準備すること。
	非公表又は未公表情報を扱う会議等において委員に障害者のある場合に、意思疎通又は理解を支援又は援助する者の同席を認めること。

- (2) 前号に掲げる例においては、これらの事項は例示に過ぎず、記載されているものだけに限られるものではないこと及び前項に規定する過重な負担が存在しないことを前提とするものであることに留意するものとする。