

川越市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員の適切な対応に係る留意事項

平成28年3月22日
市長 決 裁

はじめに

本留意事項は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第7条で規定されている、行政機関等における障害を理由とする差別の禁止について、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定）に即して、川越市職員（臨時的に任用された職員及び非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が適切に対応するために必要な留意事項を定めるものとする。

なお、本留意事項中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、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や、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。

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者で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2 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、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である。川越市においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由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、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び川越市の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が望ましい。

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以下のとおりである。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されることとなる。また、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いること、さらに、それらはあ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。

（不当な差別的取扱いに当たり得る具体例）

- 障害を理由に窓口対応を拒否すること。
- 障害を理由に対応の順序を後回しにすること。
- 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こと。
- 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒むこと。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障害を理由に、来庁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関わらず、付き添い者の同行を拒んだりすること。
- 障害を理由にサービスの利用に必要な情報提供を行わないこと。
- 障害を理由にサービス等の提供を拒否、制限すること。
 - ・客観的にみて、人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにも関わらず、財・サービスの提供・利用等を拒否すること。
 - ・サービス提供時間を限定すること。
 - ・身体障害者補助犬の同伴を理由にサービスの提供を拒否すること。

- ・ サービス事業所選択の自由を制限すること（当該障害者が望まないサービス事業者をすすめるなど）。
 - ・ 社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等やそれらのサービスの利用をさせないこと。
 - ・ 学校への入学の出願の受理、受検、入学、授業等の受講や指導、実習等校外教育活動、式典参加を拒むこと。
 - ・ 人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにも関わらず、障害があることを理由に診療を拒否すること。
- 障害を理由にサービスの利用に際し条件を付すこと（障害者でない者には付さない条件を付すこと）。
- ・ 客観的にみて、人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにも関わらず、財・サービスの提供にあたって正当な理由のない条件を付すこと。
 - ・ 教育及び保育、福祉サービス等の提供に当たって、仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど、他の利用者と異なる手順を求めること。
 - ・ 保護者や介助者・支援者の同伴をサービスの利用条件とすること。
 - ・ 学校への入学の出願の受理、受検、入学、授業等の受講や指導、実習等校外教育活動、式典参加について正当な理由のない条件を付すこと。
- サービスの利用・提供にあたって、障害を理由に他者とは異なる取扱いをすること。
- ・ 行事、娯楽等への参加を制限すること。
 - ・ 年齢相当の学級・クラスに所属させないこと。
 - ・ 障害者本人を無視して、介助者・支援者や付き添い者のみに話しかけること。
 - ・ 大人に対して幼児の言葉で接すること。
 - ・ わずらわしそうな態度や、障害者を傷つけるような言葉をかけること。
 - ・ 障害者又は障害者の家族等の意思（障害者の意思を確認することが困難な場合に限る）に反して、福祉サービス（施設への入所、通所、その他サービスなど）を行うこと。
 - ・ 他の者とは別室での対応を行うなど、サービス提供場所を限定すること。
 - ・ 試験等において合理的配慮の提供を受けたことを理由に、当該試験等の結果を学習評価の対象から除外したり、評価において差を付けたりすること。

第4 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、川越市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必要がある。

- 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 過重な負担の基本的な考え方」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。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・効率化につながる点は重要である。

- 3 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。

なお、意思の表明が困難な障害者が、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等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には、法の趣旨に鑑みれば、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。

- 4 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 川越市がその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、本留意事項等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5 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、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。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するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

- 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）
- 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

第6 合理的配慮の具体例

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、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、また、これらはあ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。

(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す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝えること。
- 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。
- 会議、説明会等で補助犬同伴の申し出があった際に、補助犬使用者の足もとや近傍等に補助犬が待機する場所を設けること。
- 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・ついたて等を移動させて臨時の休憩スペースを設けること。
- 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こと。
- 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こと。
- 災害や事故が発生した際、聴覚障害者を円滑に避難・誘導できるよう、本人の意思確認を適切に実施したうえで、目印（バンダナ、スカーフ等）を付けてもらうこと。
- 聴覚過敏の子ども・学生等のために教室や保育室等の机・椅子の脚に緩衝材を付けて雑音を軽減する、視覚情報の処理が困難な子ども・学生等のために掲示物等の情報量を減らすなど、個別の事案ごとに特性に応じて対応すること。
- 移動に困難のある子ども・学生等のために、通園・通学のための駐車場を確保したり、保育室や、参加する授業で使用する教室をアクセスしやすい場所

に変更したりすること。

- エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートすること。
- 自動ドアが無い施設において、ドアの開閉が困難な障害者の移動をサポートすること。
- 場所を1階に移す、多目的トイレに近い場所にする等の配慮をすること。
- 不特定多数の人々が利用する建物や設備についての配慮や工夫をすること。
 - ・電光表示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、点字サイン付き手すりの設置、音声ガイドの設置を行うこと。
 - ・色の組み合わせによる見にくさを解消するため、標示物や案内図等の配色を工夫すること。
 - ・トイレ、作業室など部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設けること。
 - ・パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設けること。
- 職員などとのコミュニケーションや情報のやりとり、サービス提供についての配慮や工夫をすること。
 - ・館内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりすること。
 - ・必要に応じて、手話通訳者や要約筆記者を配置すること。
 - ・口話が読めるようマスクを外して話をする事。
 - ・ICT（コンピューター等の情報通信技術）を活用したコミュニケーション機器（データを点字に変換して表示する、音声を変換する、表示された絵などを選択することができる機器など。以下 ICT 機器という）を設置すること。
- いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設において、車椅子で利用しやすい高さにカウンターを改善する等の、不特定多数の障害者を主な対象としたバリアフリー化の改善措置を事前に行うこと。

（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、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いること。
- 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得ることに留意して使用すること。
- 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に電子データ（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。
- 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こと。
- 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こと。本人の依頼がある場合には、代読や本人の意思確認を適切に実施したうえでの代筆といった配慮を行うこと。
- 比喩表現等を理解する事が困難な障害者に対し、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こと。
- 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こと。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又は聴覚に障害のある委員や知的障害のある委員に対し、名乗ってから発言する等、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行うこと。
- 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、可能な範囲での配慮を行うこと。
- 情報提供・利用手続きについての配慮や工夫をすること。
 - ・説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（コード化したものを含む）の提供や、必要に応じて代読や本人の意思確認を適切に実施したうえでの代筆を行うこと。
 - ・手話、要約筆記、筆談、図解、写真、口頭での読み上げ、ふりがな付文書を使用するなど、本人が希望する方法でわかりやすい説明を行うこと。
 - ・電子メール、ホームページ、ファクスなど多様な媒体で情報提供、利用受付を行うこと。
 - ・情報保障の観点から、見えにくさに応じた情報の提供（聞くことで内容が理解できる説明・資料や、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いたり配色に工夫した資料や表示、遠くのものや動きの速いものなど触ることができないものを確認できる模型や写真等の提供）、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合に応じた情報の提供（手のひらに文字を書いて伝える等）、知的障害に配慮した情報の提供（伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、単語や文節の区切りに空白を挟んで記述する「分かち書き」にする、なじみのない外来語は避ける等）を行うこと。また、その際、各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こと。

- ・施設やサービスを利用する場合等において、知的障害等のある利用者に対し、抽象的な言葉ではなく、具体的な言葉を使うこと。例えば、サービスを受ける際の「手続」や「申請」など生活上必要な言葉等の意味を具体的に説明して、当該利用者が理解しているかを確認すること。
- ・子どもである障害者又は知的障害、発達障害、言語障害等により言葉だけを聞いて理解することや意思疎通が困難な障害者に対し、絵や写真カード、コミュニケーションボード、タブレット端末等の ICT 機器の活用、視覚的に伝えるための情報の文字化、質問内容を「はい」又は「いいえ」で端的に答えられるようにすることなどにより意思を確認したり、本人の自己選択・自己決定を支援したりすること。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 順番を待つことが困難な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替えること。
- 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、立って列に並ぶことが困難な障害者の順番が来るまで別室や席を用意すること。
- スクリーン、手話通訳者、板書、口話等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保したり、光源や照度に配慮した席の配置をすること。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更すること。
- 川越市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こと。
- 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準備すること。
- 会議、行事等への参加の際、障害者から申し出があった場合に、他の参加者に対して障害特性等についての説明をする等の対応を行うこと。
- 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こと。
- 事務手続の際に、職員等が必要書類の代読や本人の意思確認を適切に実施したうえで代筆を行う等の柔軟な対応を行うこと。
- 保育園等の入園のための選考において、本人・保護者の希望、障害の状況等を踏まえ、別室における対応を行うこと。
- 必要に応じ、本人・保護者の希望、障害の状況等を踏まえ、障害の特性に応

じた教育・保育時間や休憩時間等の調整などのルール、慣行を柔軟に変更すること。

- 点字や拡大文字、音声読み上げ機能を使用して学習する子ども・学生等のために、教育・保育活動で使用する教材等を点訳又は拡大したものや、テキストデータを事前に渡す等すること。また、聞くことに困難のある子ども・学生等のために、教育・保育活動で使用する教材等に字幕又は手話等を付与したものや、視覚的に内容が理解できる資料・教材等の提供等を行うこと。
- 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いたり、介助する位置（左右・前後・距離等）について、障害者の希望を聞いたりすること。
- 介助等を行う学生、保護者、支援員等の教室への入室、授業や試験でのパソコン入力支援、移動支援、待合室での待機を許可すること。
- スポーツ施設、文化施設等において、移動に困難のある障害者を早めに入場させ席に誘導したり、車椅子を使用する障害者の希望に応じて、決められた車椅子用以外の客席も使用できるようにしたりすること。
- 入学試験等において、本人・保護者の希望、障害の状況等を踏まえ、別室での受検、試験時間の延長、点字や拡大文字、音声読み上げ機能の使用等を許可すること。
- 聞こえにくさのある子ども・学生等に対し、外国語のヒアリングの際に、音質・音量を調整したり、文字による代替問題を用意したりすること。
- 知的発達の遅れにより学習内容の習得が困難な子ども・学生等に対し、理解の程度に応じて、視覚的に分かりやすい教材を用意すること。
- 肢体不自由のある子ども・学生等に対し、体育の授業の際に、上・下肢の機能に応じてボール運動におけるボールの大きさや投げる距離を変えたり、走運動における走る距離を短くしたり、スポーツ用車椅子の使用を許可したりすること。
- 日常的に医療的ケアを要する子ども・学生等に対し、本人が対応可能な場合もあることなどを含め、配慮を要する程度には個人差があることに留意して、医療機関や本人が日常的に支援を受けている介助者等と連携を図り、個々の状態や必要な支援を丁寧に確認し、過剰に活動の制限等をしないようにすること。
- 慢性的な病気等のために他の子ども・学生等と同じように運動ができない子ども・学生等に対し、申し出があった際には運動量を軽減したり、代替できる運動を用意したりするなど、病気等の特性を理解し、過度に予防又は排除

- をすることなく、参加するための工夫をすること。
- 治療等のため学習できない期間が生じる子ども・学生等に対し、補講を行うなど、学習機会を確保する方法を工夫すること。
 - 読み・書き等に困難のある子ども・学生等のために、授業や試験でのタブレット端末等の ICT 機器使用を許可したり、筆記に代えて口頭試問による学習評価を行ったりすること。
 - 発達障害等のため、人前での発表が困難な子ども・学生等に対し、代替措置としてレポートを課したり、発表を録画したもので学習評価を行ったりすること。
 - 学校生活全般において、適切な対人関係の形成に困難のある子ども・学生等のために、能動的な学習活動などにおいてグループを編成する時には、事前に伝えたり、場合によっては本人の意向を確認したりすること。また、こだわりがあったり、忘れ物が多い等の行動障害がある子ども・学生等のために、話し合いや発表などの場面において、意思を伝えることに時間を要する場合があることを考慮して、時間を十分に確保したり個別に対応したりすること。