

やまぐちし しょう りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう 山口市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

しゆし (趣旨)

だい じょう この ようりょう い か たいおうようりょう しょうがい りゆう さべつ かいしょう
第1条 この要領(以下「対応要領」という。)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

だい こう きてい もと しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん
第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する

基本方針(令和5年3月14日閣議決定。以下「基本方針」という。)に即して、

ほうだい じょう きてい じこう かん やまぐちししょくいん ひじょうきんしょくいん ふく い か しょくいん
法第7条に規定する事項に関し、山口市職員(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事項を定めるものとする。

ふとう さべつてきとりあつか きんし (不当な差別的取扱いの禁止)

だい じょう しょくいん ほうだい じょうだい こう きてい じ むまた じぎょう おこな
第2条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに

あ しょう しんたいしょう ちてきしょう せいしんしょう はったつしょう およ こう
当たり、障がい(身体障がい、知的障がい、精神障がい(発達障がい及び高

じのうきのうしょう ふく た しんしん きのう しょう なんびょうとう きいん
次脳機能障がいを含む。)その他の心身の機能の障がい(難病等により起因す

る障がいを含む)をいう。以下この対応要領において同じ。)を理由として、障

がい者(障がい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。以下この対応要領において同じ。)でない者と

ふとう さべつてきとりあつか しょう しゃ けんりりえき しんがい
不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはなら

ない。これに当たり、職員は、別紙に定める事項に留意するものとする。

ごうりてきはいりよ ていきょう (合理的配慮の提供)

第3条 職員は、法第7条第2項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに

当たり、障がい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、障がい

者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び

障がいの状態に応じて、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（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。これに当た

り、職員は、別紙に定める事項に留意するものとする。

なお、別紙中、「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。

（監督者の責務）

第4条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）

は、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項に

留意して障がい者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう監督し、ま

た、障がい者に対して合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。

一 日常の執務を通じた指導等により、障がいを理由とする差別の解消に関

し、その監督する職員の注意を喚起し、障がいを理由とする差別の解消に関

する認識を深めさせること。

二 障^{しょう}がい者等^{しゃとう}から不当^{ふとう}な差別^{さべつ}的^{てき}取^{とり}扱^{あつか}い、合理^{ごうりてき}的^{はいりよ}配^{ふて}慮^{いきよう}の不^{たい}提供^{そうだん}に対する^{たい}相^{そう}談^{だん}、
苦^く情^{じょう}の申^{もう}出^{しで}等^{とう}があつた^{ばあい}場合は、迅^{じん}速^{そく}に状^{じょう}況^{きよう}を確^{かく}認^{にん}すること。

三 合理^{ごうりてき}的^{はいりよ}配^{ふて}慮^{いきよう}の必要^{ひつよう}性が確^{かく}認^{にん}された^{ばあい}場合、監^{かん}督^{とく}する職^{しょく}員^{いん}に対して、合理^{ごうりてき}的^{はいりよ}配^{ふて}慮^{いきよう}
の提^{てい}供^{きよう}を適^{てき}切^{せつ}に行^{おこな}うよう指^し導^{どう}すること。

2 監^{かん}督^{とく}者^{しゃ}は、障^{しょう}がい^{りゆう}を理^{さべつ}由^{かん}とする^{もんだい}差別^{しょう}に関する^{ばあい}問題^{もんだい}が生^{じん}じた^{そく}場合には、迅^{じん}速^{そく}か
つ
適^{てき}切^{せつ}に対^{たい}処^{しよ}しなければなら^{ない}。

（相^{そう}談^{だん}体^{たい}制^{せい}の整^{せい}備^び）

第^{だい}5^{じよう}条^{ちよう} 市^{しよ}長^{ちやう}は、所^{しよ}属^{ぞく}ご^とに、その職^{しょく}員^{いん}による^{しょう}障^{りゆう}がい^{さべつ}を理^{かん}由^{かん}とする^{かん}差別^{かん}に関する^{かん}
障^{しょう}がい者^{しゃ}及^おびそ^かの家^か族^{ぞく}そ^たの他^{かん}の関^{かん}係^{けい}者^{しゃ}から^{そう}の相^{そう}談^{だん}等^{とう}に的^{てき}確^{かく}に対^{たい}応^{おう}するた^めの
相^{そう}談^{だん}対^{たい}応^{おう}責^{せき}任^{にん}者^{しゃ}を置^おく。

2 相^{そう}談^{だん}等^{とう}を受^うける^{ばあい}場合は、手^て紙^{がみ}、電^{でん}話^わ、フ^ふァ^あク^くス、メ^めール^るなど^{しょう}障^{しゃ}がい者^{ひつ}が必要^{よう}
とする^{たい}多^た様^{よう}な手^{しゅ}段^{だん}を可^{かの}能^{のう}な^{はん}範^い圍^{よう}で用^{よう}意^いして、対^{たい}応^{おう}するものとする。

3 第^{だい}1^{こう}項^{そう}の相^{そう}談^{だん}対^{たい}応^{おう}責^{せき}任^{にん}者^{しゃ}に寄^よせられた^{しょう}相^{そう}談^{だん}等^{とう}は、障^{しょう}がい福^ふ祉^{しか}課^{しゅ}に集^{しゅ}約^{やく}し、
相^{そう}談^{だん}者^{しゃ}のプ^はイ^いバ^いシ^いーに配^{かん}慮^{けい}しつ^つ関^{かん}係^{けい}者^{しゃ}間^{かん}で情^{じョう}報^{ほう}共^{きョう}有^{きョう}を図^はり、以^い後^ごの相^{そう}談^{だん}等^{とう}
におい^{かつ}て活^{かつ}用^{よう}することとする。

4 第^{だい}1^{こう}項^{そう}の相^{そう}談^{だん}対^{たい}応^{おう}責^{せき}任^{にん}者^{しゃ}は、必要^{ひつ}に^おう^うじ、相^{そう}談^{だん}体^{たい}制^{せい}の充^{じゅ}実^{じつ}を図^はるよう努^はめる
ものとする。

（研^{けん}修^{しゅ}・啓^{けい}発^{はつ}）

第^{だい}6^{じよう}条^{ちよう} 市^{しよ}長^{ちやう}は、障^{しょう}がい^{りゆう}を理^{さべつ}由^{かん}とする^{かい}差別^{しょう}の解^{すい}消^{しん}の推^は進^かを図^はるた^め、職^{しょく}員^{いん}に対^{たい}

し、^{ほう きほんほうしんとう しゅうち しょう しゃ はなし き きかい もう ひつよう}法や基本方針等の周知や、障がい者から話を聞く機会を設けるなど必要な
^{けんしゅう けいはつ おこな}研修・啓発を行うものとする。

2 ^{しちょう あら しょくいん もの たい しょう りゆう さべつ かいしょう}市長は、新たに職員となった者に対して、障がいを理由とする差別の解消に
^{かん きほんてき じこう りかい}関する基本的な事項について理解させるために、また、^{あら かんたくしゃ}新たに監督者となった
^{しょくいん たい しょう りゆう さべつ かいしょうとう かん もと やくわり}職員に対しては、障がいを理由とする差別の解消等に関し求められる役割に
^{りかい けんしゅう じっし}ついて理解させるために、それぞれ、研修を実施する。

3 ^{ぜんこう ないよう かいすうとう しょうさい しちょう べつ くだ}前項の内容、回数等の詳細は、市長が別に定める。

4 ^{しちょう しょくいん たい しょう とくせい りかい せいべつ ねんれいとう}市長は、職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、性別や年齢等に
^{はいりよ しょう しゃ てきせつ たいおう ひつよう とう}も配慮しつつ障がい者へ適切に対応するために必要なハンドブック等により、
^{いしき けいはつ はか}意識の啓発を図る。

ふ そく 附 則

^{ようりょう へいせい ねん がつ にち しこう}この要領は、平成28年4月1日から施行する。

ふ そく 附 則

^{ようりょう れいわ ねん がつ にち しこう}この要領は、令和6年4月1日から施行する。

しょうがい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

1 対象となる障がい者

たいおうようりょう たいしょう しょう しゃ
対応要領の対象となる障がい者とは、しょうがいしゃきほんほうだい じょうだい ごう きてい
障害者基本法第2条第1号に規定
するしょうがい者、即ち、「しょうがい(身体しょうがい、知的しょうがい、精神しょうがい(発達
しょうがい及び高次脳機能しょうがいを含む。))その他の心身の機能のしょうがい(難病等
しょうがい及び高次脳機能しょうがいを含む)をいう。以下同じ)がある者であって、しょうがい
により起因するしょうがいを含む)をいう。以下同じ)がある者であって、しょうがい
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
しょうたい
状態にあるもの」である。この場合において対象とするしょうがい者は、いわゆる
しょうがいしゃてちょう しょじしゃ かぎ
障害者手帳の所持者に限られない。

2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

しょうがい者に対して、せいとう りゆう しょうがいを理由として、ざい
障がい者に対して、正当な理由なく、障がい者を理由として、財・サービスや
かくしゅきかい ていきょう きよひ また ていきょう あ ばしょ じかんたい せいげん
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、
しょうがい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、しょうがい
しゃ けんりりえき しんがい きんし くるまいす ほじょけん た しえん き き
者の権利利益を侵害することを禁止する。なお、車椅子、補助犬その他の支援機器
とう りょう かいじょしゃ つきそ とう しゃかいてきしょうへき かいしょう しゅだん りょうとう
等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を
りゆう として おこな ふとう さべつてきとりあつか しょう りゆう ふとう さべつ
理由として行われる不当な差別的取扱いも、障がい者を理由とする不当な差別
てきとりあつか がいとう
的取扱いに該当する。

- (1) ふとう さべつてきとりあつか せいとう りゆう しょうがいしゃ もんだい
不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がい者を、問題となる
じ む また じぎょう ほんしつてき かんけい しょじじょう おな しょう しゃ
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がい者でない
ひと ふり あつか しょう しゃ じじつじょう びょうどう そくしん また たつせい
人より不利に扱うこと。障がい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。

(2) 正当な理由の判断の視点

ア 当該取扱いが、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。

イ 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、障がい者、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。

ウ 正当な理由があると判断した場合には、障がい者及びコミュニケーションを支援する者（障がい者の家族、介助者等）にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めなければならない。その際、職員と障がい者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

3 不当な差別的取扱いの例

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例は以下のとおりである。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意する。

(正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例)

○ 障がいがあることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。

- 障がいがあることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。
- 障がいがあることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。
- 障がいがあることを理由として、一律に説明会、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、障がいを理由に、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、障がいを理由に付添者の同行を拒む。
- 障がいの種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。
- 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障がい者でない者とは異なる場所での対応を行う。
- 障がいがあることを理由として、障がい者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。
- (正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例)
- 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障がい特性のある障がい者に対し、当該実習とは別の実習を設定する。(障がい者本人の安全確保の観点)
- 車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行う。(行政機関の損害発生防止の観点)
- 行政手続を行うため、障がい者本人に同行した者が代筆しようとした際に、

必要^{ひつよう}な範囲^{はんい}で、プライバシー^{はいりよ}に配慮^{しょう}しつつ、障がい者^{しゃほんにん}本人^{たい}に対し障がい^{しょう}の状況^{じょうきょう}や本人^{ほんにん}の手続^{てつづき}の意思^い等^{しとう}を確認^{かくにん}する。(障がい者^{しょう}本人^{しゃほんにん}の損害^{そんがいはっせい}発生^{ぼうし}の防止^{ぼうし}の観点^{かんてん})

4 合理的^{ごうりてきはいりよ}配慮^{きほんてき}の基本的^{かんが}な考え方^{かた}

事務^{じむ}又は事業^{また}を行う^{じぎょう}に当たり^{おこな}、個々^あの場面^{ここ}において、障がい者^{ぼめん}から現^{しょう}に社会的^{しゃ}障壁^{げん}の除去^{しゃかいてき}を必要^{しょうへき}としている旨^{じよきよ}の意思^{ひつよう}の表明^{むね}があつた場合^{いし}において、その実施^{ひょうめい}に伴^{ばあい}う負担^{じっし}が過重^{ともな}でないときに、障がい者^{ふたん}の権利^{かじゅう}利益^{しょう}を侵害^{しゃ}することとならないよう、社会的^{けんりりえき}障壁^{しんがい}を除去^{しょう}するための必要^{しゃかいてき}かつ合理的^{じよきよ}な取組^{ひつよう}である。

合理的^{ごうりてきはいりよ}配慮^{しょう}は、障がい者^{しゃ}が受ける制限^うは、障がい^{せいげん}のみに起因^{しょう}するものではなく、社会^{しゃかい}における様々^{さまざま}な障壁^{しょうへき}と相対^{そうたい}することによって生^{しょう}ずるものとのいわゆる「社会^{しゃかい}モデル」の考え方^{かんが}を踏ま^{かた}えたものであり、障がい者^ふの権利^{しょう}利益^{しゃ}を侵害^{けんりりえき}することとならないよう、障がい者^{しんがい}が個々^{しょう}の場面^{しゃ}において必要^{ここ}としている社会的^{ぼめん}障壁^{ひつよう}を除去^{しゃかいてき}するための必要^{しょうへき}かつ合理的^{じよきよ}な取組^{ひつよう}であり、その実施^{ごうりてき}に伴^{とりくみ}う負担^{じっし}が過重^{ともな}でないものである。

(1) 範囲^{はんい}等^{とう}

ア 事務^{じむ}又は事業^{また}の目的^{じぎょう}・内容^{もくてき}・機能^{ないよう}に照ら^{きのう}し、必要^てとされる範囲^{ひつよう}で本来^{はんい}の業務^{ほんらい}に付随^{ぎょうむ}するものに限^{ふずい}られること。

イ 障がい者^{しょう}でない人^{しゃ}との比較^{ひと}において同等^{ひかく}の機会^{どうとう}の提供^{きかい}を受けるため^{ていきょう}のものであること。

ウ 事務^{じむ}又は事業^{また}の目的^{じぎょう}・内容^{もくてき}・機能^{ないよう}の本質^{きのう}的な変更^{ほんしつてき}には及^{へんこう}ばないこと。

(2) 状況^{じょうきょう}に応^{おう}じた対応^{たいおうとう}等

ア 合理的^{ごうりてきはいりよ}配慮^{しょう}は、障がい^{とくせい}の特性^{しゃかいてき}や社会的^{じよきよ}障壁^{もと}の除去^{ぐたいてき}が求められる具体的^{ばめん}場面^{じょうきょう}や状況^{おう}に応^{こと}じて異^{たよう}なり、多様^{こべつせい}かつ個別^{たか}性の高いものであること。

イ 当該障がい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、「(5) 過重な負担の判断の視点」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こと。なお、建設的対話に当たっては、障がい者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障がい者と職員が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、障がい者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、当該行政機関として対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。

ウ 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こと。

エ 障がいの状態等が変化することもあること。

オ 障がい者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があること。特に障がいのある女性に対しては、障がいに加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意すること。

カ 合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合、障がい者と関係性が長期にわたる場合等には、そのつどの合理的配慮の提供ではなく、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

ア 意思の表明は、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、

じつぶつ ていじ みぶ どう あいず しよつかく いしでんたつ しょう
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
がい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。）により伝えられること。

イ しょう とくせいとうほんにん いしひょうめい こんなん ばあい
障がいの特性等により本人の意思表明が困難な場合には、コミュニケ
ーションを支援する者（障がいの家族、介助者等）が本人を補佐して行
う意思の表明も含むこと。

ウ いしひょうめい ばあい どうがいしょう しゃ しゃかいてきしょうへき
意思の表明がない場合であっても、当該障がい者が社会的障壁の
除去を必要としていることが明白である場合には、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
とが望ましいこと。

(4) かんきょう せいび かんけい 環境の整備との関係

ア かんきょう せいび ふとくていたすう しょう しゃ おも たいしょう おこな
環境の整備は、不特定多数の障がい者を主な対象として行われる
じぜんてきかいぜん そち たと つぎ
事前的改善措置であり、例えば、次のようなものがある。

- ・ こうきょうしせつ こうつうきかん か
公共施設や交通機関におけるバリアフリー化
- ・ いしひょうじ しえん じんてきしえん
意思表示やコミュニケーションを支援するための人的支援
- ・ えんかつ じょうほう しゅとく りょう はっしん じょうほう
円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの

こうじょう
向上

イ ごうりてきはいりょ かんきょう せいび きそ ここ しょう しゃ たい
合理的配慮は、環境の整備を基礎として、個々の障がい者に対して、
その状況に応じて個別に実施される措置であるため、各場面における
かんきょう せいび じょうきょう ごうりてきはいりょ ないよう こと
環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なる。

ウ しょう じょうたいとう へんか とく しょう しゃ
障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がい者との
かんけいせい ちょうき ばあいとう ていきょう ごうりてきはいりょ てきぎ
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こと。なお、多数の障がい者が直面し
 得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障がい者等
 への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争
 事案を事前に防止する観点から、合理的配慮の提供に関する相談対応等
 を契機に、内部規則やマニュアル等の制度改正等の環境の整備を図るこ
 とは有効である。

(5) 過重な負担の判断の視点

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。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者に丁寧に
 その理由を説明し、理解を得るよう努めなければならない。その際には
 前述のとおり、職員と障がい者の双方が、お互いに相手の立場を
 尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も
 含めた対応を柔軟に検討することが求められる。

ア 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）

イ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

ウ 費用・負担の程度

エ 事務・事業規模

オ 財政・財務状況

5 合理的配慮の例

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、例としては、次のようなものがある。なお、記載した例はあくまでも例示であり必ず実施するものではないこと、記載されている例以外であっても合理的配慮に該当するものが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、障がい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、障がい者の希望を聞いたりする。
- 障がいの特性により、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がい者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難である場合に、当該障がい者に事情を説明し、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がい者に対し、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がいのある者に対し、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。

- イベント会場において知的障がいのある子供が発声やこだわりのある行動を
 してしまう場合に、保護者から子供の特性やコミュニケーションの方法等につ
 いて聞き取った上で、落ち着かない様子ときは個室等に誘導する。
- 視覚障がいのある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求
 めに応じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職員がいる場合は、障が
 い者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。
- 申請等の窓口が複数になる際に、移動が困難な場合は、必要に応じて、職員が
 必要書類等を持参するなどする。
- 公共施設の計画策定・設計・整備にあたって、障がい者及びその家族その他の
 関係者等から意見を聴取しながら、利用者のニーズを反映したバリアフリー
 整備に努める。
- 車いすを使用する人の窓口手続等のため、書類を書きやすい高さのテーブル等
 を用意する。(望ましい高さは70～75cm)
- (合理的配慮に当たり得る情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例)
- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、触覚による意思伝達等のコミュニケ
 ーション手段を用いる。
- 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。
- 視覚障がい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。
- 意思疎通が不得意な障がい者に対し、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、分かりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。

○比喩表現等が苦手な障がい者に対し、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。

○障がい者から申出があった際に、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。

○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がいのある委員や知的障がいのある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。

○会議の進行に当たっては、職員等が委員の障がい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。

○市主催行事に、手話通訳者及び要約筆記者を可能な限り配置する。

○市が制作するビデオ等の映像に字幕や手話通訳を付与するなど、適宜、わかりやすい情報の提供に配慮する。

(ルール・慣行の柔軟な変更の例)

○順番を待つことが苦手な障がい者に対し、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、当該障がい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。

○敷地内の駐車場等において、障がい者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい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、発作等がある場合、当該障がい者に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

○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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。

○パニックが起きたときは、別室で対応する。

○来所での手続きを求めている申請等について、来所が困難な障がい者に対し、審査等に支障のない場合は、関係法令等に反しない範囲で、郵送等による申請等を認める。

○説明会等において、定期的な休憩を入れたり、個別に説明をする時間を設ける。

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であることに留意する。

(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

○試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があつ

た場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。

○イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。

○電話利用が困難な障がい者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。

○介助を必要とする障がい者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由として、受講者である障がい者本人の個別事情や講座の実施状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断ること。

○自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障がい者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

(合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例)

○事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。(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の見点)

○抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続を行うこ

とが^{こんなん}困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。(障がい者でない者との比較において同等の^{きかい}機会の^{ていきょう}提供を受けるためのものであることの^{かんてん}観点)

○イベント当日に、視覚障がいのある者から職員に対し、イベント会場内を付き添ってブースを回ってほしい旨頼まれたが、混雑時であり、対応できる人員がないことから対応を断ること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の^{かんてん}観点)

～まずは、声をかけてみましょう～

何らかのバリア（社会的障壁）があるため、それを取り除かなければ、
一般の方と同じようにサービスを受けることができない場合に、必要な
配慮をしようというのが法の趣旨です。

ですから、障がいのある人から明確な意思の表明がない場合や、障
がいがあると見受けられない場合であっても、相手が何に困っているの
か、そのために何を求めているのかを積極的に知ろうとする姿勢が大
切です。

これを見極めたうえで、何らかの配慮が必要と判断される場合に、そ
の状況に応じてどのような配慮を提供できるか否かを考え、対応し
ていくことになります。

バリアを取り除くことを「バリアフリー」といいます。

相手の立場になって考えよう、相手のことを知ろうとする気持ちが
「心のバリアフリー」を進める第一歩です。

まずは、こちらから声をかけてみましょう。

※「害」の字の表記について

『「障害」を「障がい」と表記することについて（指針）』に基づき、「害」の
字をできるだけ用いないで、「障がい」と表記しています。