

# 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

## しゅし (趣旨)

だい じょう  
第1条 この要領(以下「対応要領」という。)は、しょうがい りゆう さべつ かいしょう  
の推進に関する法律(平成25年法律第65号。以下「法」という。)だい じょうだい  
1項の規定に基づき、また、しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん きほん  
ほうしん へいせい ねん がつ にちかくぎけつてい い か きほんほうしん  
方針(平成27年2月24日閣議決定。以下「基本方針」という。)に即して、ほうだい  
7条に規定する事項に関し、やまぐちししよくいん ひじょうきんしよくいん ふく い か しよくいん  
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 しょういん 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 あ  
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当  
たり、しょう しんたいしょう ちてきしょう せいしんしょう はつたつしょう ふく  
その他の心身の機能の障がいをいう。以下この対応要領において同じ。)を理由と  
して、しょう しゃ しょう およ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ  
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  
い者と不当な差別的取扱いをすることにより、しょう しゃ けんりりえき しんがい  
ならない。これに当たり、職員は、べつし さだ じこう りゆうい

## ごうりてきはいりよ ていきょう (合理的配慮の提供)

だい じょう しょういん 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 あ  
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、しょう しゃ げん しゃかいてきしょうへき じよきよ ひつよう むね いし ひょうめい  
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、しょう しゃ けんり  
りえき しんがい とうがいしょう しゃ せいべつ ねんれいおよ しょう  
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

じょうたい おう しゃかいてきしょうへき じょきよ じっし ひつよう ごうりてき はいりよ い か  
状態に於いて、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  
ごうりてきはいりよ ていきよう あ しょくいん  
「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、  
べっし さだ じこう りゆうい  
別紙に定める事項に留意するものとする。

### かんとくしゃ せきむ (監督者の責務)

だい じょう しょくいん かちょうそうとうしょくいじょう ちい もの い か かんとくしゃ  
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。）

しょう りゆう さべつ かいしょう すいしん つぎ かくごう かか じこう  
は、障がい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  
りゆうい しょう しゃ たい ふとう さべつてきとりあつか おこな かんとく  
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、  
しょう しゃ ごうりてきはいりよ ていきよう かんきよう せいび はか  
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。

いち にちじょう しつむ つう しどうとう しょう りゆう さべつ かいしょう かん  
一 日常の執務を通じた指導等により、障がい理由とする差別の解消に関し、  
かんとく しょくいん ちゅうい かんき しょう りゆう さべつ かいしょう かん  
その監督する職員の注意を喚起し、障がい理由とする差別の解消に関する  
にんしき ふか  
認識を深めさせること。

に しょう しゃとう ふとう さべつてきとりあつか ごうりてきはいりよ ふていきよう たい そうだん  
二 障がい者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、  
くじょう もう であう ばあい じんそく じょうきよう かくにん  
苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

さん ごうりてきはいりよ ひつようせい かくにん ばあい かんとく しょくいん たい ごうりてきはいりよ  
三 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の  
ていきよう てきせつ おこな しどう  
提供を適切に行うよう指導すること。

2 かんとくしゃ しょう りゆう さべつ かん もんだい しょう ばあい じんそく  
監督者は、障がい理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ  
てきせつ たいしょ  
適切に対処しなければならない。

### そうだんたいせい せいび (相談体制の整備)

だい じょう しちょう しょぞく しょう しょくいん しょう りゆう さべつ かん  
第5条 市長は、所属ごとに、その職員による障がい理由とする差別に関する

しょう しゃおよ かぞく た かんけいしゃ そうだんとう てきかく たいおう そうだん  
障がい者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するための相談  
たいおうせきにんしゃ お  
対応責任者を置く。

2 そうだんとう う ばあい てがみ でんわ しょう しゃ ひつよう  
相談等を受ける場合は、手紙、電話、ファックス、メールなど障がい者が必要と

する多様な手段を可能な範囲で用意して、対応するものとする。

- 3 第1項の相談対応責任者に寄せられた相談等は、障がい福祉課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。
- 4 第1項の相談対応責任者は、必要に応じ、相談体制の充実を図るよう努めるものとする。

#### (研修・啓発)

第6条 市長は、障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

- 2 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関する基本的な事項について理解させるために、また、新たに監督者となった職員に対しては、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ついて理解させるために、それぞれ、研修を実施する。
- 3 前項の内容、回数等の詳細は、市長が別に定める。
- 4 市長は、職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、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、意識の啓発を図る。

#### 附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

## 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 かか りゆういじこう 障がいと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 たいしょう しょう しゃ 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 しょうがいしゃきほんほうだい じょうだい ごう きてい  
対応要領の対象となる障がい者とは、障害者基本法第2条第1号に規定  
する障がい者、即ち、「身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障が  
いを含む。）その他の心身の機能の障がい（以下「障がい」と総称する。）があ  
る者であって、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」である。この場合において対象とする障  
がい者は、いわゆる障がい者手帳の所持者に限られない。

### 2 ふとう さべつてきとりあつか きほんてき かんが かつ 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

しょう しゃ たい せいとう りゆう しょう りゆう さい  
障がい者に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、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 ぼしょ 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 しゃ もの たい ふ じょうけん つ しょう  
障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、障がい  
しゃ けんりりえき しんがい きんし  
者の権利利益を侵害することを禁止する。

(1) ふとう さべつてきとりあつか せいとう りゆう しょう しゃ もんだい じむ  
不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がい者を、問題となる事務  
また じぎょう ほんしつてき かんけい しょうじじょう おな しょう しゃ ひと  
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人より  
ふり あつか  
不利に扱うこと。

しょう しゃ じじじょう びやうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ  
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  
そち ふとう さべつてきとりあつか  
措置は、不当な差別的取扱いではない。

(2) せいとう りゆう はんだん してん  
正当な理由の判断の視点

ア とうがいとりあつか きやつかんてき み せいとう もくてき もと おこな  
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、  
もくてき て え い ばあい せいとう りゆう そうとう  
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）にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

## 1 不当な差別的取扱いの例

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、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ことに留意する必要がある。

- (1) 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- (2) 障がいがあることを理由に対応の順序を劣後させる。
- (3) 障がい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む。
- (4) 障がいがあることを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- (5) 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいがあることを理由に、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かかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。

## 2 不当な差別的取扱いには当たらない例

- (1) 障がい者を障がい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）
- (2) 合理的配慮の提供による障がい者でない人との異なる取扱い
- (3) 合理的配慮を提供等に必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がい者に障がいの状況等を確認すること。

## 3 合理的配慮の基本的な考え方

事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、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に、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組である。

合理的配慮は、障がい者が受ける制限は、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい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。

### (1) 範囲等

- ア 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。
- イ 障がい者でない人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。

ウ 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。

(2) 状況に応じた対応等

ア 合理的配慮は、障がい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、「(6) 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。

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。

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

との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、

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 知的障がいや精神障がい(発達障がいを含む。)等により本人の意思

ひょうめい こんなん ばあい  
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（障がい者  
かぞく かいじょしゃとう ほんにん ほさ おこな いし ひょうめい ふく  
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  
じょきよ ひつよう めいはく ばあい てきせつ おも はいりよ  
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  
ていあん けんせつてきたいわ はたら じしゆてき とりくみ つと  
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 しゆとく りよう 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 ごうりてきはいりよ 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、  
そのじょうきょう おう こべつ じっし そち かくばめん  
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 ごうりてきはいりよ 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 じょうたいどう 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 ちようき ばあいどう ていきょう ごうりてきはいりよ 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、  
みなお おこな じゅうよう  
見直しを行うことが重要であること。

#### (5) じぎょうしゃ いたくとう ばあい 事業者に委託等する場合

じむまた じぎょう いっかん じっし ぎょうむ じぎょうしゃ いたくとう ばあい  
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、ていきょう ごうりてきはいりよ ないよう おお さい しょう  
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  
しょう ひと ふりえき う いたくとう じょうけん  
障がいのある人が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、



たいおうようりよう ふ とうりてきはいりよ ていきょう も こ へいよう つと  
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。

(6) 過重な負担の判断の視点

かじゆう ふたん はんだん してん  
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、  
ぐたいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき きやつかんてき はんだん ひつよう  
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。

しょくいん かじゆう ふたん あ はんだん ばあい しょう しゃおよ  
職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、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  
を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

ア じ む また じぎょう えいきょう ていど じ む また じぎょう もくてき ないよう き の う そ こ  
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 じつげんかのうせい ていど ぶつりてき ぎじゆつてきせいやく じんてき たいせいじょう せいやく  
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 ひよう ふたん ていど  
費用・負担の程度

エ じ む じぎょう き ぼ  
事務・事業規模

オ ざいせい ざいむじょうきょう  
財政・財務状況

1 合理的配慮の例

とうりてきはいりよ れい  
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、3（6）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、これらはいくまでも例示であり、  
きさい ぐたいれい かぎ りゆうい ひつよう  
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。

(1) 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例

ア だん さ ばあい くるまいすりようしゃ あ とう ほじょ  
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、<sup>けいたい</sup>携帯スロープ<sup>わた</sup>を渡すなどする。

イ <sup>はいかだな たか</sup>配架棚の<sup>ところ</sup>高い<sup>お</sup>所に<sup>とう と</sup>置かれた<sup>わた</sup>パンフレット等を取って渡す。パンフレット等の<sup>とう いち</sup>位置を<sup>わ</sup>分かりやすく<sup>つた</sup>伝える。

ウ <sup>もくてき ばしよ</sup>目的の<sup>あんない</sup>場所<sup>さい</sup>までの案内の際に、<sup>しょう</sup>障<sup>しゃ</sup>がい<sup>ほこうそくど</sup>者の<sup>あ</sup>歩行速度に合わせた<sup>そくど ある</sup>速度で<sup>ぜんご</sup>歩いたり、<sup>さゆう</sup>前後・<sup>きより</sup>左右・<sup>いちど</sup>距離の<sup>しょう</sup>位置取りについて、<sup>しょう</sup>障<sup>しゃ</sup>がい<sup>きぼう</sup>者の<sup>き</sup>希望を<sup>き</sup>聞いたりする。

エ <sup>しんせいとう</sup>申請等の<sup>まどぐち</sup>窓口が<sup>ふくすう</sup>複数になる<sup>さい</sup>際に、<sup>いどう</sup>移動が<sup>こんなん</sup>困難な<sup>ぼあい</sup>場合は、<sup>ひつよう</sup>必要に<sup>おう</sup>応じて、<sup>しょくいん</sup>職員が<sup>ひつようしょるいとう</sup>必要書類等<sup>じさん</sup>を持参するなどする。

オ <sup>しょう</sup>障<sup>とくせい</sup>がいの<sup>ひんぱん</sup>特性により、<sup>りせき</sup>頻繁に<sup>ひつよう</sup>離席の<sup>ぼあい</sup>必要がある<sup>かいじょう</sup>場合に、<sup>かいじょう</sup>会場の<sup>ざせき</sup>座席<sup>いち</sup>位置を<sup>とびらふきん</sup>扉付近にする。

カ <sup>ひろう</sup>疲労を感じやすい<sup>しょう</sup>障<sup>しゃ</sup>がい<sup>べっしつ</sup>者から<sup>きゆうけい</sup>別室での<sup>もう</sup>休憩の<sup>で</sup>申し出があつた<sup>さい</sup>際、<sup>べっしつ</sup>別室の<sup>かくほ</sup>確保が<sup>こんなん</sup>困難であった<sup>とうがいしょう</sup>ことから、<sup>しゃ</sup>当該<sup>じじょう</sup>障<sup>しゃ</sup>がい<sup>じじょう</sup>者に<sup>じじょう</sup>事情を<sup>せつめい</sup>説明し、<sup>たいおうまどぐち</sup>対応<sup>ちか</sup>窓口の<sup>ながいす</sup>近くに<sup>いどう</sup>長椅子を<sup>りんじ</sup>移動させて<sup>きゆうけい</sup>臨時の<sup>きゆうけい</sup>休憩<sup>スペース</sup>スペース<sup>もう</sup>を<sup>もう</sup>設ける。

キ <sup>ふずい</sup>不随意<sup>いうんどう</sup>運動等<sup>とうほんにん</sup>本人の<sup>いし</sup>意思によらない<sup>しんたい</sup>身体<sup>うご</sup>の<sup>しょうるいとう</sup>動きにより<sup>しょうるいとう</sup>書類等を<sup>お</sup>押さえる<sup>むづか</sup>ことが<sup>しょう</sup>難<sup>しゃ</sup>しい<sup>たい</sup>障<sup>しょうくいん</sup>がい<sup>しょうるい</sup>者<sup>お</sup>に対し、<sup>お</sup>職員が<sup>お</sup>書類を<sup>お</sup>押さえたり、<sup>とう</sup>バインダー等の<sup>こていきぐ</sup>固定器具<sup>ていきょう</sup>を<sup>ていきょう</sup>提供したりする。

## (2) <sup>ごうりにきはりよ</sup>合理的<sup>あ</sup>配慮<sup>う</sup>に<sup>い</sup>当たり<sup>しそつう</sup>得る<sup>はいりよ</sup>意思疎通<sup>ぐたいれい</sup>の<sup>ぐたいれい</sup>配慮<sup>ぐたいれい</sup>の<sup>ぐたいれい</sup>具体例

ア <sup>てんじ</sup>点字、<sup>かくだい</sup>拡大<sup>もじ</sup>文字、<sup>よ</sup>読み<sup>あ</sup>上げ、<sup>しゅわ</sup>手話、<sup>ひつだん</sup>筆談などの<sup>しゅだん</sup>コミュニケーション<sup>もち</sup>手段を用いる。

### 【<sup>しょう</sup>障<sup>おう</sup>がい<sup>じょうほうていきょう</sup>に<sup>ほうほう</sup>応じた<sup>れい</sup>情報<sup>れい</sup>提供<sup>れい</sup>の方法<sup>れい</sup>の例<sup>れい</sup>】

(ア) <sup>しかくしょう</sup>視覚障<sup>しかくしょう</sup>がい

- ・<sup>てんじ</sup>点字、<sup>おんせい</sup>音声<sup>ふよ</sup>コードの<sup>ふよ</sup>付与

(イ) 低視力

- ・拡大文字 (22ポイント程度)

(ウ) 色覚障がい

- ・見分けやすい配色 = 紺と黄、白と緑など
- ・見分けにくい配色 = 赤と緑、白と黄など

(エ) 聴覚障がい

- ・手話、要約筆記、筆談
- ・必要に応じてマスクをはずすなど口元がはっきり見えるよう配慮する。

(オ) 知的障がい

- ・ルビを付与
- ・文字だけでなく絵や図を使う

イ 視覚障がいのある人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。

ウ 封筒に担当部署と電話番号は点字を付与する。

エ 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。

オ 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。

カ 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。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。

キ 比喩表現が苦手な障がいのある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。

ク もう で がい さい さい ていねい く かえ せつめい ないよう  
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  
がいらいご さ かんすうじ もち じこく じかんひょうき  
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、ごぜん ごご ひょうき はいりよ ねんとう お ひつよう  
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  
におう てきじ わた  
に応じて適時に渡す。

ケ ししゅさいぎょうじ しゅわつうやくしゃおよ ようやくひつきしゃ はいち もと  
市主催行事に、手話通訳者及び要約筆記者の配置を求められた  
ばあい かのう かぎ すみ はいち  
場合、可能な限り速やかに配置する。

### (3) ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

ア じゅんばん ま にがて しょう しゃ たい しゅうい もの りかい  
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  
え うえ てつづ じゅん い か  
得た上で、手続き順を入れ替える。

イ た れつ なら じゅんばん ま ばあい しゅうい もの りかい  
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  
え うえ どうがいしょう しゃ じゅんばん く べっしつ せき ようい  
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。

ウ パニックが起きたときは、べっしつ たいおう  
別室で対応する。

エ ぼんしょとう み どう ちか  
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  
せき かくほ  
席を確保する。

オ しゃりょうじょうこうばしょ しせつでいりぐち ちか ばしょ へんこう  
車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

カ ちょうしゃ しきちない ちゅうしゃじょうどう しょう しゃ らいちょう たすう  
庁舎の敷地内の駐車場等において、障がい者の来庁が多数  
み こ まれる ばあい つうじょう しょう しゃせんよう くかく しょう  
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。

キ たにん せつしよく たにんずう なか きんちょう ほんにん  
他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、本人  
い し ほつせいとう ばあい どうがいしょう しゃ せつめい うえ  
の意思によらない発声等がある場合、当該障がい者に説明の上、  
しせつ じょうきょう おう べっしつ じゅんび  
施設の状況に応じて別室を準備する。

ク 非公表又は未公表情報<sup>ひこうひょうまた みこうひょうじょうほう</sup>を扱<sup>あつか</sup>う会議等<sup>かいぎとう</sup>において、情報管理<sup>じょうほうかんり</sup>に係<sup>かか</sup>る担保<sup>たんぽ</sup>が得<sup>え</sup>られることを前提<sup>ぜんてい</sup>に、障<sup>しょう</sup>がいのある委員<sup>いいん</sup>の理解<sup>りかい</sup>を援助<sup>えんじょ</sup>する者<sup>もの</sup>の同席<sup>どうせき</sup>を認<sup>みと</sup>める。

ケ 行事等<sup>ぎょうじとう</sup>に障<sup>しょう</sup>がい者<sup>しゃ</sup>も参加<sup>さんか</sup>しやすいように配慮<sup>はいりよ</sup>する。

## 2 事前<sup>じぜん</sup>の環境整備<sup>かんきょうせいび</sup>の例<sup>れい</sup>

- (1) 公共施設<sup>こうきょうしせつ</sup>の計画策定<sup>けいかくさくてい</sup>・設計<sup>せつけい</sup>・整備<sup>せいび</sup>にあたって、障<sup>しょう</sup>がい者<sup>しゃ</sup>及びその家族<sup>かぞく</sup>その他の関係者<sup>たかんけいしゃとう</sup>等<sup>いけん</sup>から意見<sup>ちようしゆ</sup>を聴取<sup>りようしゃ</sup>しながら、利用者<sup>りようしゃ</sup>のニーズ<sup>はんえい</sup>を反映<sup>せいび</sup>したバリアフリー<sup>つと</sup>整備<sup>せいび</sup>に努<sup>つと</sup>める。
- (2) 一定規模<sup>いっていきぼ</sup>以上の市主催<sup>ししゅさいぎやうじ</sup>行事<sup>しゅわつうやくしゃおよ</sup>に、手話通訳者<sup>しゅわつうやくしゃおよ</sup>及び要約<sup>ようやく</sup>筆記者<sup>ひつきしゃ</sup>を配置<sup>はいち</sup>する。
- (3) 車<sup>くるま</sup>いすを使用<sup>しやう</sup>する人<sup>ひと</sup>の窓口<sup>まどぐち</sup>手続<sup>てつづ</sup>等<sup>とう</sup>のため、書類<sup>しよるい</sup>を書きやすい高<sup>か</sup>さのテーブル<sup>たか</sup>等<sup>とう</sup>を用意<sup>ようい</sup>する。(望ましい高さは70～75cm)
- (4) 窓口<sup>まどぐち</sup>で筆談<sup>ひつだん</sup>ができるように、メモやホワイトボード<sup>そな</sup>を備<sup>そな</sup>えておく。
- (5) 市<sup>し</sup>が制作<sup>せいさく</sup>するビデオ<sup>とう</sup>等の映像<sup>えいざう</sup>に字幕<sup>じまく</sup>を付与<sup>ふよ</sup>するなど、適宜<sup>てきぎ</sup>、わかりやすい情報<sup>じょうほう</sup>の提供<sup>ていきやう</sup>に配慮<sup>はいりよ</sup>する。

## 【法の背景】

1 障がい者の権利に関する条約第2条において、「合理的配慮」は、「障がい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。

2 社会モデルとは、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける生活のしづらさは、機能障がいや疾患などのことを考慮しないで作られた社会の仕組みや社会的障壁に原因があるとする考え方。

従来は、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける生活のしづらさは、その人個人の病気や外傷等（機能障がい）に原因がある（医学モデル）と考えられてきた。このため、障がい者への対応は、この生活のしづらさの原因となる機能障がいを治療やリハビリ等によって軽減させることが必要であるとし、専門の福祉施設などに保護して必要な治療やリハビリ等を受けさせることに重点が置かれてきた。しかし、こうした施策は、障がい者を地域社会から排除する社会環境を作ることへつながり、その結果、様々な社会の仕組みが障がい者の存在を考慮しないで作られてきた。

今日では、障がい者を地域社会から排除せず、共生する社会（「ソーシャル・インクルージョン」（誰をも排除しない社会））を目指すことが社会福祉の基本理念になっており、国連総会における「障害者権利条約」の採択によって社会モデルの考え方が国際ルールとなり、障害者基本法にもこの考え方が取り入れられた。

## ～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。