

千代田区における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

「千代田区における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。）」第8条に規定する、別に定める事項について、以下の点に留意する必要がある。また、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るものではない。

第1 不当な差別的取扱いについて

1-1 基本事項

不当な差別的取扱いとは、事務又は事業を行うに当たり、諸事情が同じであるにもかかわらず、障害者でない者より障害者を正当な理由なく不利に扱うことである。

(1) 禁止事項

障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、物品、金銭、サービス及び各種機会の提供を拒否すること、提供に当たって場所・時間帯などを制限すること、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する。

(2) 不当な差別的取扱いに当たらない事項

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）をすること、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をすること、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。

1-2 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、物品、金銭、サービス及び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。

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、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）及び千代田区の仕事又は事業の目的・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し、理解を得るよう努めることが望ましい。

1 - 3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いの具体例は以下のとおりである。

なお、「1 - 2 正当な理由の判断の視点」で示したとおり、不当な差別的取扱いに当た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、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、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)

窓口対応を拒否する。

対応の順序を後回しにする。

書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。

説明会、講演会等への出席を拒む。

事務又は事業の遂行上、特に必要でないにもかかわらず、来庁の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付ける。

第2 合理的配慮について

2 - 1 基本事項

(1) 合理的配慮の基本的考え方

合理的配慮は、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「障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念等（以下「社会的障壁」という。）」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。

これは、「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、社会的障壁と相対することによって生ずるものである。」という考え方（社会モデル）を踏まえたものである。

障害者から、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。

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り、本人の意向に沿うものであること、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) 合理的配慮の多様性又は個別性

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る。

意思を表明した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「2-2 過重な負担の判断の視点」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択を含め、障害者と所管課と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。

また、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。

さらに、合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状況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の提供とは別に、「(4) 合理的配慮の事前想定」を考慮に入れることにより、中長期的な対応につなげていく。

(3) 意思の表明に関する合理的配慮

意思の表明に当たっては、具体的な場面において、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、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、障害者本人からの意思表示のみではなく、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、介助者等、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、家族、介助者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掛けるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

(4) 合理的配慮の事前想定

千代田区が定めるガイドライン等に準拠した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、災害時の支援などについては、障害者等の利用を想定して事前に行うことが重要である。

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。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、見直しを行うものとする。

(5) 委託業務に関する事項

区が、事務又は事業の全部又は一部を委託等する場合は、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ものとする。

2 - 2 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、総合的かつ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には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

(過重な負担を判断する要素)

事務又は事業への影響の程度

(事務又は事業の目的、内容及び機能を損なうか否か)

実現可能性の程度(物理的・技術的制約及び人的・体制上の制約)

費用・負担の程度

2 - 3 合理的配慮の具体例

合理的な配慮の具体例は以下のとおりである。

なお、具体例については、過重な負担が存在しないことを前提としていること、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。

(物理的環境)

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。

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、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。

講演会等において、本人の意思を確認した上で会場の座席位置を設定する。

大きな音がする場所や大勢の人がいる場所が苦手な障害者、パニック等を起こした障害者に対し、別室を用意したり、空いているスペースに椅子等を移動させて臨時の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害者に対し、職員が書類を押さえたりする。

(意思疎通)

筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション手段を用いる。

会議、講演会などで手話通訳者等を配置する。

抽象的な言葉、比喻や暗喩、二重否定などの複雑な表現は避け、具体的で短く分かりやすい言葉や表現を用いて説明を行う。

一度の説明で理解できず、再度の説明を求められたときには、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、必要に応じて、要点をまとめたメモを渡すなどする。

区からのお知らせやパンフレット、ちらしなどは、必要に応じて、ルビを振る、音声コードを付ける、文字を拡大する、点字版を作成するなどして提供する。

電話、ファクシミリ、電子メールなど、多様な媒体を用いて情報提供、利用受付等を行う。

補聴器を利用している場合は大きな声で話しかけず相手に合わせる。

(ルール・慣行の柔軟な変更)

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、手続きの順番を入れ替える。

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、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。

事務手続の際に、申請書等の記入が困難な場合に、内容をゆっくり読み上げ、確認をしながら代筆などを行う。

講演会や会議などにおいて、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。

区庁舎等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。

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、不随意の発声等がある場合、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。

非公開の会議等において、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。

会議等において、障害の特性により疲労を感じやすい委員がいる場合に、会議の途中で、適宜、休憩時間を設ける。