

荒川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

平成 28 年 3 月 16 日

(27 荒福障第 5421 号)

(部 長 決 定)

(目的)

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 条第 1 項及び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)に基づき、法第 7 条に規定する事項に関し、区職員(会計年度任用職員を含み、区立学校に勤務する者を除く。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。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第 2 条 職員は、法第 7 条第 1 項の規定により、その事務又は事業を行うに当たり、障害(身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)、治療方法が確立していない疾病その他の特殊の疾病、その他の心身の機能の障害をいう。以下同じ。)を理由として、障害者(障害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。以下同じ。)でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

(合理的配慮の提供)

第 3 条 職員は、法第 7 条第 2 項の規定により、その事務又は事業を行うに当たり、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、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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。

(監督者の責務)

第 4 条 課長相当職以上の地位にある職員(以下「監督者」という。)は、前 2 条に掲げる事項に関し、障害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を実施しなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障害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、障害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。
- (2) 障害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、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

(3) 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、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 監督者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(相談体制の整備)

第5条 障害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、障害者福祉課に相談窓口を置く。

2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要とな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項の相談窓口に寄せられた相談等は、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係職員及び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ものとする。

(研修・啓発)

第6条 障害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・啓発を行うとともに、障害の特性を理解させ、障害者に適切に対応するため、意識の啓発を図るものとする。

2 新たに職員となった者に対して、障害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とともに、新たに監督者となった職員に対して、障害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、それぞれ、研修の実施に努めるものとする。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成28年7月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和8年4月1日から施行する。

荒川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運用解釈

荒川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（平成 28 年 3 月 16 日付け 27 荒福障第 5421 号福祉部長決定。以下「対応要領」という。）の運用解釈は、下記のとおりとする。

記

第 1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

1 不当な差別的取扱い

- ・ 対応要領第 2 条の不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を障害者でない者より不利に扱うことをいう。
- ・ 不当な差別的取扱いに該当する恐れのある具体例は、次のとおりとする。
 - (1) 障害を理由に窓口対応を拒否すること。
 - (2) 障害を理由に対応の順序を後回しにすること。
 - (3) 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。
 - (4) 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。
 - (5) 事務又は事業を行うに当たり、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁時に付添者の同行を求める等の条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付添者の同行を拒んだりすること。
 - (6) 選挙の際、障害者自らで候補者名が書ける旨を伝えているにもかかわらず、職員が候補者の名前を聞いて代筆すること。
- ・ 障害者の平等を促進し、又は達成するために、障害者を優遇する取扱いや合理的配慮を行うこと等は、不当な差別的取扱いには当たらない。

2 正当な理由

- ・ 上記 1 の正当な理由の有無の判断については、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）、事務又は事業の目的、内容等の観点に鑑み、総合的かつ客観的に行うものとする。
- ・ 職員は、正当な理由があると判断した場合には、当該障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めるものとする。

第 2 合理的配慮の基本的な考え方

1 合理的配慮

- ・ 対応要領第3条の合理的配慮とは、例えば、建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いい、事務又は事業の目的、内容又は機能に照らして必要な範囲で、本来の業務に付随し、かつ、障害者でない者と同等の機会の提供を与える目的で行うものをいう。
- ・ 職員は、事務又は事業を行うに当たり、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で、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的配慮を行うものとする。
- ・ 合理的配慮の具体例は、次のとおりとする。

<物理的環境における配慮例>

- (1) 段差がある場合に、車いす利用者にキャスター上げ等の補助をしたり、携帯スロープを渡したりすること。
- (2) 障害者がエレベーター等の場所を尋ねた際、職員が設置場所まで案内すること。
- (3) 移動時や乗車時等に、荷物を運ぶのが困難な障害者に対し、職員が目的地まで荷物を運ぶ等すること。
- (4) 目的の場所までの案内する際に、障害者の歩行速度に合わせて歩いたり、位置取りについて、障害者の希望を聞くこと。
- (5) 疲労を感じやすい障害者から休憩の申出があった場合に、別室の確保や対応窓口で臨時の休憩スペースを設けること。
- (6) 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。
- (7) 高い棚に置かれたパンフレット等を取って渡したり、パンフレット等の位置を分かりやすく伝えること。
- (8) 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。
- (9) 十分な明るさを確保しつつ、直射光や強い光源を避け、まぶしさを軽減するよう照明を調整し、見やすい環境を整えること。
- (10) 障害の特性により車いす等を利用している方が、窓口に訪れたり会議に出席したりする場合には、移動等に影響が出ないよう周辺に十分なスペースを設けること。

<意思疎通における配慮例>

- (1) 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、コミュニケーション支援ボード、電

話りレーサービス等のコミュニケーション手段を用いること。

- (2) 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こと。
- (3) 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したり、通常口頭で行う案内を紙にメモをして渡すこと。
- (4) 書類の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すること。依頼があった場合に、代読や代筆を行うこと。
- (5) 資料やメモの作成に当たっては、誰でも読みやすいように配慮されたユニバーサルデザインフォントを使用し、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・午後で表記する等の配慮を行い、必要に応じてやさしい日本語を使用すること。
- (6) 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現等を用いず、分かりやすく具体的に説明すること。
- (7) 視覚障害者等に対しては、必要に応じて書類送付に加えて、電話による説明等を行うこと。
- (8) 聴覚障害者等の電話対応が困難な者に対しては、電子メールやファックス、問合せフォームでの対応窓口を設けること。
- (9) 点字、拡大文字等で会議資料等を作成する際、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。
- (10) 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電子データ(テキスト形式)で提供すること。
- (11) 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を持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける等の配慮を行うこと。
- (12) 会議の進行に当たり、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。
- (13) 聴覚障害者が出席する会議等や区が主催する講演会等に、手話通訳者及び要約筆記者を必要な人数配置すること。

＜ルール・慣行の柔軟な変更による配慮例＞

- (1) 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こと。

- (2) 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こと。
 - (3) 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、手順順を入れ替えること。
 - (4) 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。
 - (5) 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更すること。
 - (6) 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。
 - (7) 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。
 - (8) 補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）が利用者と安全に行動できるように、区施設への同伴を認め、受け入れ体制を整えること。
- ・ 事務又は事業を委託で実施する場合は、合理的配慮について仕様等に盛り込むよう努めるものとする。

2 意思の表明

- ・ 対応要領第3条の障害者の意思の表明は、障害者本人の意思の表明のみならず、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）等により意思の表明が困難な場合には、家族、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障害者本人を補佐して行う意思の表明も含むものとする。
- ・ 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ときは、適切と思われる配慮を行うことに努めるものとする。

3 過重な負担

- ・ 対応要領第3条の合理的配慮の負担の妥当性の判断に当たっては、事務又は事業への影響、実現可能性(物理的、技術的、人的、体制の制約等)、費用等、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に行うものとする。
- ・ 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し、理解を得るよう努めるものとする。