

としまく しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん 豊島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

たいおうようりょう 対応要領

へいせい ねん がつ にち
平成28年5月31日

ふくくちちょうけつてい
副区長決定

もくてき (目的)

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
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項の規定に基づき、また、しょうがい りゆう
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
けつてい そく ほうだい じょう きてい じこう かん としまくしよくいん
決定)に即して、法第7条に規定する事項に関し、豊島区職員
ひじょうきんしよくいん りんじしよくいん ふく い か しよくいん てきせつ
(非常勤職員・臨時職員を含む。以下「職員」という。)が適切に
たいおう ひつよう じこう さだ
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 第2条

しよくいん ほうだい じょうだい こう きてい じ むまた じぎょう
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
おこな あ しょうがい しんたいしょうがい ちてきしょうがい せいしんしょうがい はったつしょうがい
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。)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。)でないもの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。これに当たり、職員は、別紙に定める留意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(次条において同じ)。

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。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

（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、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。

一 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。

二 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、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

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

職員による障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族その他の関係者からの相談等は、各所管課にて適切に対応する。

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 障害福祉課は、各所管課で対応が困難なケースに対する相談を行うほか、各所管課へ助言を行うとともに、寄せられた相談等の集約を行う。

4 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。

5 相談体制は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

（検討体制の整備）

第6条

- 1 法第17条第1項の規定に基づき、障害者差別の解消を図るため、学識経験者、関係機関等による障害者差別解消支援地域協議会を設置する。
- 2 障害者差別解消支援地域協議会の所掌事項については、別途定める。
- 3 豊島区役所内に関係課による検討会議を設置する。

（研修・啓発）

第7条

- 豊島区において、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・啓発を行うものとする。
- 2 新たに職員となった者に対しては、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ために、また、新たに監督者となった職員に対しては、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に、それぞれ、

けんしゅう じっし
研修を実施する。

3 しょくいん たい しょうがい とくせい りかい しょうがいしゃ てきせつ
職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者に適切
たいおう ひつよう かつようとう いしき けいはつ
に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を
はか
図る。

ふ そく
附 則

ようりょう へいせい ねん がつ にち せこう
この要領は、平成28年5月31日から施行する。

別紙

豊島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

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。豊島区においては、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、損害発生防止等）及び豊島区における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

ふとう さべつてきとりあつか あ う ぐたいれい い か
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。

だい しめ ふとう さべつてきとりあつか そうとう いな
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
きさい ぐたいれい せいとう りゆう そんざい
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
ぜんてい れいじ きさい
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。

ふとう さべつてきとりあつか あ う ぐたいれい
(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- しょうがい りゆう まどぐちたいおう きよひ
障害を理由に窓口対応を拒否する。
- しょうがい りゆう たいおう じゅんじょ あとまわ
障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- さべつようご しょう
差別用語を使用する。
- しょうがい りゆう しょめん こうふ しりょう そうふ ていきょうとう
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
こばむ
拒む。
- しょうがい りゆう せつめいかい しんぽじう むとう しゅつせき こば
障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- じむ じぎょう すいこうじょう とく ひつよう しょうがい
○事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を
りゆう らいちょう さい つ そ しゃ どうこう もと じょうけん つ
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、とく ししょう
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。

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

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、豊島区における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られるものであること、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な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明のみでなく、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明が困難な場合には、
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、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つ
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

適切てきせつと思われる配慮おもを提案はいりよするために建設的対話ていあんを働けんせつてきたいわきかけるな
ど、自主的じしゆてきな取組とりくみに努めつとることが望のぞましい。

4 合理的配慮ごうりてきはいりよは、障害者等しょうがいしゃとうの利用りようを想定そうていして事前じぜんに行われ
る建築物けんちくぶつのバリアフリー化か、介助者等かいじょしゃとうの人的支援じんてきしえん、情報じょうほうアクセシビリ
ティの向上等こうじょうとうの環境かんきょうの整備せいびを基礎きそとして、個々の障害者しょうがいしゃに対して、
その状況じょうきょうに応おうじて個別こべつに実施じっしされる措置そちである。したがって、
各場面かくばめんにおける環境かんきょうの整備せいびの状況じょうきょうにより、合理的配慮ごうりてきはいりよの内容ないようは
異なることとなる。また、障害しょうがいの状態等じょうたいとうが変化へんかすることもあるため、
特に、障害者しょうがいしゃとの関係性かんけいせいが長期ちょうきにわたる場合等ばあいとうには、提供ていきょうする
合理的配慮ごうりてきはいりよについて、適宜てきぎ、見直しみなおを行うことおこなが重要じゅうようである。

5 豊島区としまくがその事務じむ又は事業またの一環じぎょうとして実施いっかんする業務じっしを事業者ぎょうむ
に委託等じぎょうしゃする場合は、提供ていきょうされる合理的配慮ごうりてきはいりよの内容ないように大きな差異おおが
生さいずることにより障害者しょうがいしゃが不利益ふりえきを受けうることのないよう、委託
等しょうの条件じょうけんに、対応要領たいおうようりょうを踏ふまえた合理的配慮ごうりてきはいりよの提供ていきょうについて盛も
込こむよう努めつとることが望のぞましい。

第5 過重かじゅうな負担ふたんの基本的な考きほんてきえ方かんが

過重かじゅうな負担ふたんについては、具体的な検討ぐたいてきをけんとうせずかじゅうに過重ふたんな負担かくを拵

だいかいしゃく ほう しゅし そこ こべつ じあん
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、

い か ようそとう こうりよ ぐたいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき
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・

きゃつかんてき はんだん ひつよう しょくいん かじゅう ふたん あ
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

はんだん ばあい しょうがいしゃ りゆう せつめい りかい
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

え つと のぞ
得るよう努めることが望ましい。

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
○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

そこ いな
を損なうか否か）

じつげんかのうせい ていど ぶつりてき ぎじゅつてきせいやく 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）

ひよう ふたん ていど
○費用・負担の程度

だい ごうりてきはいりよ ぐたいれい 第6 合理的配慮の具体例

だい しめ ごうりてきはいりよ ぐたいてきばめん じょうきょう おう
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

こと たよう こべつせい たか ぐたいれい つぎ
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

りゅうい ひつよう
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。

○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。

○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。

○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、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。

(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など、障害者に合わせた方法で説明を行う。

○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。

○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。

○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。

○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。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。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

○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、当該障害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。

○^{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。

○^{としまくやくしよ しきちない ちゅうしゃじょうとう しょうがいしゃ らいちょう}豊島区役所の敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が
^{たすう み こ ばあい つうじょう しょうがいしゃせんよう くかく}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
^{しょうがいしゃせんよう くかく へんこう}障害者専用の区画に変更する。

○^{たにん せつしょく たにんずう なか きんちょうとう ほっさ}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
^{とう ばあい とうがいしょうがいしゃ せつめい うえ しょうがい とくせい しせつ}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
^{じょうきょう おう べっしつ じゅんび}状況に応じて別室を準備する。

○^{ひこうひょうまた みこうひょうじょうほう あつか かいぎとう じょうほうかんり}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
^{かかわ たんぽ え ぜんてい しょうがい いいん りかい}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
^{えんじょ もの どうせき みと}援助する者の同席を認める。