

第6 生活場面における合理的配慮の例

1 様々な場面における合理的配慮の例

民間事業者に対しては、各主務大臣が定める対応指針を参考として、取組を主体的に進めることが期待されています。各業種における不当な差別的取扱いと合理的配慮の具体的な事例を、次に紹介しますが、あくまでも例示でありこれらに限定されるものではありません。可能な範囲で一人ひとりに応じた配慮を行う努力を求めています。

① 学校など

【不当な差別的取扱いの例】

- ×学校への入学出願の受理、受験、入学、授業等の受講、研究指導、実習等校外教育活動、入寮、式典参加を拒否したり、正当な理由のない条件を付加する。
- ×試験等において合理的配慮を受けたことを理由に、試験結果を評価対象から除外したり評価に差をつける。

【合理的配慮の例】

- 聴覚過敏の児童生徒のために机・いすの脚に緩衝材をつけて教室の雑音を軽減する。
- 視覚情報の処理が苦手な児童生徒のために黒板周りの掲示物の情報量を減らす。
- 支援員等の教室への入室や授業・試験でのパソコン入力支援等を許可する。
- 意思疎通のために絵や写真カード、ICT機器(タブレット端末)等を活用す

② 病院・福祉施設など

【不当な差別的取扱いの例】

- ×本人を無視して、介助者・支援者や付添者のみに話し掛ける。
- ×仮利用期間を設けたり、他の利用者の同意を求めるなど、他の利用者と異なる手順を課す。

【合理的配慮の例】

- 施設内放送を文字化したり、電光表示板で表示する。
- 車いす使用者が利用しやすいようカウンターの高さに配慮する。
- 障害のある人に配慮したナースコールの設置を行う。
- 視覚障害のある人が服薬の際、薬の種類や個数が触って分かるようにシール等で工夫する。

③ 交通（鉄道・バス・タクシー・飛行機など）

【不当な差別的取扱いの例】

- ×障害のあることのみをもって、乗車を拒否する。
- ×身体障害者補助犬（40ページ参照）の同伴を理由に乗車を拒否する。

【合理的配慮の例】

- 鉄道の券売機の利用が難しい場合、操作を手伝ったり、窓口で対応したりする。
- バスの利用がしやすいように、停留所名表示器などの設置や肉声による音声案内をこまめに行う。
- タクシー利用の際、車いす等の大きな荷物のトランクへの収納の手助けを行う。

④ 住まい

【不当な差別的取扱いの例】

- ×「障害者不可」「障害者お断り」と表示・広告する。
- ×障害者向け物件は扱っていないと門前払いする。
- ×障害のある人の希望に対し、必要な調整を行うことなく仲介を断る。
- ×障害を理由とした誓約書の提出を求める。

【合理的配慮の例】

- 最寄駅から一緒に歩いて周辺の状況や移動に支障がないかを確認したり、中の様子を手を添えて案内する。
- 障害のある人からの求めに応じてバリアフリー物件等があるか確認する。
- 物件案内時に携帯用スロープを用意したり、車椅子を押して案内する。

⑤ 銀行など

【合理的配慮の例】

- 自筆が困難な障害のある人からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する。
- 「筆談対応いたします」などのプレートや、主な手続きを絵文字等で示したコミュニケーション・ボードを用意する。

⑥ 小売店など

【合理的配慮の例】

- 困っていると思われるときは、まず声を掛け、手伝いの必要性を確かめてから対応する。
- 障害者用の駐車場について、健常者が利用することのないよう注意を促す。
- 注文や問い合わせ等に際し、インターネット画面への入力によるものだけでなく電話等でも対応できるようにする。
- 精算時に金額を示す際は、レジスター又は電卓の表示板を見やすいように向ける、紙等を書く、絵カードを活用する等により、金額が確認できるようにする。

⑦ 飲食店など

【不当な差別的取扱いの例】

- ×身体障害者補助犬（40ページ参照）の同伴を拒否する。
- ×保護者、介助者の同伴を条件とする。

【合理的配慮の例】

- エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートする。
- ホワイトボードを活用する、盲ろう者の手のひらに書く(手書き文字)など、コミュニケーションにおいて工夫する。
- メニューを分かりやすく説明したり、写真を活用したりする。



■ 身体障害者補助犬とは

「身体障害者補助犬」は、目や耳や手足に障害のある人の生活をお手伝いする、「盲導犬」・「介助犬」・「聴導犬」のことです。

身体障害者補助犬法に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けています。



【盲導犬】

目の見えない人、見えにくい人が街中を安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。ハーネス(胴輪)をつけています。

【介助犬】

手や足に障害のある人の日常の生活動作をサポートします。物を拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、着脱衣の介助などを行います。“介助犬”と書かれた表示をつけています。

【聴導犬】

音が聞こえない、聞こえにくい人に、生活の中の必要な音を知らせます。玄関のチャイム音・FAX着信音・赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。“聴導犬”と書かれた表示をつけています。

※補助犬の同伴については、「身体障害者補助犬法」で、人が立ち入ることのできる様々な場所で受け入れるよう義務付けられています。「犬だから」という理由で受け入れを拒否しないでください。

【補助犬の同伴を受け入れる義務がある場所】

- ・ 国や地方公共団体等が管理する公共施設・公共交通機関（電車・バス・タクシー等）
 - ・ 不特定かつ多数の人が利用する民間施設－商業施設、飲食店、病院、ホテル等
 - ・ 事務所（職場）－国や地方公共団体などの事務所－従業員 50 人以上の民間企業
- ※ 事務所（職場）で、従業員 50 人未満の民間企業や 民間住宅も努力義務です。

【補助犬の受入施設の方へ】

- ・ 補助犬はユーザーの指示に従い待機することができるので、特別な設備は必要ありません。
- ・ 補助犬の同伴を受け入れる際に他のお客様から苦情がある場合は、「身体障害者補助犬法」で受け入れ義務があること、補助犬の行動や健康の管理はユーザーが責任をもって行っていることを説明し、理解を求めてください。
- ・ 補助犬が通路をふさいだり、周りのにおいを嗅ぎ回ったり、その他、何か困った行動をしている場合は、そのことを補助犬ユーザーにはっきり伝えてください。
- ・ 補助犬を同伴していても、補助犬ユーザーへの援助が必要な場合があります。補助犬ユーザーが困っている様子を見掛けたら、まずは声を掛けたり、筆談をしたりコミュニケーションをとってください。

2 環境の整備

障害者差別解消法では、個々の障害のある人に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備に努めることとされています。

障害のある人が多数利用すると見込まれる場合や障害のある人との関係性が長期にわたる場合には、その度、合理的配慮を提供するのではなく、「環境の整備」を行うことにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる場合があります。

また、「環境の整備」はハード面だけではなく、職員対応等のソフト面を含むものであるため、職員研修（障害当事者を講師とした研修、本ハンドブックを活用した研修等）及び啓発を実施していきます。

【環境整備の例】

- ・ 受付や相談・手続等の窓口への筆談ボードやコミュニケーションボードの設置、簡単な手話のできる職員の配置、受付番号等を表示できる掲示板の設置等を行う。
- ・ 行事等で、車いす利用者の参加が見込まれる場合、あらかじめ車いす対応席を設定する。
- ・ 参加者から申出があった場合に対応できるよう、車いす等の貸し出しを行うほか、手話通訳者や介助者等の同行に配慮する。
- ・ 新しい施設の建設や施設の改修の際は、「東京都福祉のまちづくり条例」に従い段差の解消やだれでもトイレの設置などのバリアフリー化を行う。
- ・ 色の組み合わせによる見にくさを解消するため、掲示物や案内図等の配色を工夫する。
- ・ トイレ、作業室などの部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設ける。
- ・ 不特定多数の人が集まるホール等において、聴覚障害のある人が、補聴器を通じて、音声 を正確に聞き取ることができるよう、磁気ループ（34ページ参照）を設置する。

福祉のまちづくりの取組みを紹介

東京都では、全ての人が安全で、安心して、かつ、快適に暮らし、訪れることができるよう、ハード・ソフトの両面からユニバーサルデザインの視点に立った福祉のまちづくりを進めています。（各 URL は令和 4 年 1 月現在）

○区や事業者のための「心のバリアフリー」及び「情報バリアフリー」ガイドライン

学校や地域における学習や事業者内での社員教育、障害者等の理解促進に向けた普及啓発等の心のバリアフリー、また、音声や文字による情報化のほか、点字、拡大文字、手話、筆記、絵文字・記号、多言語による対応等、様々な手段で情報提供を進める情報バリアフリーに向けた取組みの考え方と効果的な実例を掲載

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/kokoro_joho/kokoro_joho.html

○東京都福祉のまちづくり条例「施設整備マニュアル」（平成 31 年 3 月改訂版）

東京都福祉のまちづくり条例で定める「整備基準」について、図解も含めて詳しく解説するとともに、より高い水準である「望ましい整備」について説明

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/manual.html>

○店舗等内部のユニバーサルデザイン整備ガイド

店舗等内部※のテーブル配置やカウンターの高さなど、条例に定める整備基準だけでは補いきれない整備の考え方をまとめたもの

※店舗等内部：洋品店であれば商品の陳列棚や試着室まで、飲食店であれば、飲食を提供するテーブルまで、医療施設であれば診察を受ける席や診察台までの経路や設備などで、条例に定める整備基準の対象とならない部分

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/tenponaibu.html>

○みんながまた来たくなるお店づくり～だれにでもおもてなしのサービス～

バリアフリー整備が困難な小規模な店舗などで、「おもてなしのサービス」の対応する際の具体的なポイントを整理

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/omise.html>

○障害者等専用駐車区画の適正利用に向けたガイドライン

障害者等専用駐車区画を設置・管理する事業者の方へ、適正利用に向けた対策を実施する際の参考として、効果的な対策事例を紹介

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/machizukuri/kanren/guideline-park.html>

第7 区の相談体制の整備

区民から相談を受ける場合は、障害のある人の性別、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、障害のある人が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します。実際の相談事例については、相談者のプライバシーに配慮しつつ順次蓄積し、以後の合理的配慮の提供等に活用していきます。

○障害者差別解消法は、幅広い分野の行政機関等や民間事業者が対象となるため、それぞれの事業を所管する部署が、区民からの相談に的確に応じられることが大切です。そのため、区では相談窓口を下記のとおり設置します(51ページ参照)。

区民からの相談内容	相談窓口(担当所管)
各課の事業・所管する施設に関する事	当該事案に係る事務を所管する課及び学校
区職員・教員による差別に関する事	総務部人事課、教育委員会事務局教育指導課
民間事業者に関する事	事業の指導監督権限を有する所管課

○民間事業者による差別については、一義的には当該事業者において対応することとなりますが、区における事業所の指導監督権限を有する部署では、事業者に対して、対応指針に係る十分な情報提供を行うとともに、区民や事業者からの照会・相談に丁寧に対応するなどの取組みを積極的に行うものとします(指導監督権限を有する業務及び担当部署については、「第8 職員受付マニュアル」※地方公共団体の長が処理する事務を参照)。

第8 職員受付マニュアル

1 庁内の窓口の対応について

各課が担当する事業やイベント、所属職員の対応や管理する事業所や施設等に関して、障害を理由とする差別についての相談があった場合は、各課で内容を聞き取り対応する。

(1) 相談受理課で解決できる案件の場合

- ① 各課で内容を聞き取りして、その場で解決できる案件の場合は、障害者差別解消法に係る民間事業者等の対応に関する相談受付票（以下「受付票（様式1）」という。）（47ページ参照）に記入し、メールにて障害施策推進課（計画推進係）あて送付する。

※受付票保存先：要綱・要領>健康福祉部>障害施策推進課>計画推進係>障害者差別解消法>受付票（様式1）

(2) その場で解決できない案件の場合

- ① 必要に応じて、差別をしたとされる対象者や事業者等に状況を確認する。
- ② 相談内容に応じて関係部署等と連携し、合理的配慮について相談受理課内で検討する。
- ③ 事業者等の改善がなされない場合には、所管省庁や次頁の所管課に相談・対応を依頼する。
- ④ 相談受理課は、必要に応じて申出者に電話等により、その結果を報告する。
- ⑤ 障害者差別解消法に係る民間事業者等の対応に関する相談対応記録（以下「対応記録（様式2）」という。）（49ページ参照）に記入し、メールにて障害施策推進課（計画推進係）あて送付する。

(3) 対応に困窮した場合等

相談受理課内で協議した結果、対応に困窮した場合や他の事例や他課での対応等について情報が必要な場合は、健康福祉部障害施策推進課（計画推進係）に相談してください。

※地方公共団体の長が処理する事務

各事業法において、その事業者に対する監督権限が地方公共団体の長が行うとされているときは、障害者差別解消法においても、主務大臣の監督権限に属する事務について、併せて地方公共団体の長が行うこととされている。

【地方公共団体の長が処理する事務（内閣府が把握している一例）】

対象事業	所管課	根拠法令	所管省庁等
介護保険に関する事	介護保険課	介護保険法	厚生労働省
薬局開設、医薬品の販売、高度管理医療機器等の販売の許可、届出に関する事	生活衛生課	医薬品医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律	同上
毒物、劇物の販売業及び業務上取扱者の登録、届出に関する事	生活衛生課	毒物及び劇物取締法	厚生労働省
家庭用品の試買調査に関する事	生活衛生課	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律	同上
診療所、施術所、助産所等の許可、届出に関する事	生活衛生課	医療法、柔道整復師法、あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律	同上
食品関係の営業に関する事	生活衛生課	食品衛生法	同上
旅館業の営業者に関する事	生活衛生課	旅館業法	同上
興行場の営業者に関する事	生活衛生課	興行場法	同上
公衆浴場の営業者に関する事	生活衛生課	公衆浴場法	同上
理美容所の開設者に関する事	生活衛生課	美容師法 理容師法	同上
クリーニング所の営業者に関する事	生活衛生課	クリーニング業法	同上
化製場等に関する事	生活衛生課	化製場等に関する法律	同上
一般廃棄物処理業者に関する事	清掃リサイクル課	廃棄物の処理及び清掃に関する法律	環境省
指定障害児通所支援事業者等に関する事	障害施策推進課	児童福祉法	厚生労働省
指定障害福祉サービス事業者等に関する事	障害施策推進課	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律	同上

対象事業	所管課	根拠法令	所管省庁等
放課後児童健全育成事業者に関すること	子育て支援課	児童福祉法	同上
家庭的保育事業等を行う者に関すること	保育課	同上	同上
児童福祉施設の設置者に関すること	子育て支援課	同上	同上

(4) その他

- ① 雇用関係に関する問題については、品川労働基準監督署を紹介する。
- ① 区職員についての問題であれば、職員が所属する課が対応し、人事課にもその旨を連絡する。
- ② 教職員の問題については、区立学校に関しては所属する学校が対応し、教育委員会事務局教育指導課にもその旨を連絡する。
- ③ 上記に該当しない内容の相談は、障害者支援課（相談者が知的・身体障害のある人の場合）又は保健予防課（相談者が精神障害のある人の場合）を案内する。

2 障害者差別解消法に関する相談受付票について

相談内容について、障害者差別解消法の対応における事例として取り扱うことの同意を得た事例については、障害施策推進課において年2回、各課の受付票をまとめ、各課に内容をフィードバックします。

障害者差別解消法に係る民間事業者等の対応に関する相談受付票 (様式1)

受付者	所属	課	係	氏名		内線	
受付日時	令和 年 月 日 時 分 ~ 時 分						
相談の方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> その他 ()						
相談者氏名	氏名: 性別 男 ・ 女 住所: <input type="checkbox"/> 匿名希望 (性別・年齢は必須) 年齢: 10歳未満、10代、20代、30代、40代、50代、60代、70代以上 連絡先電話番号 (- -)						
障害者との関係	<input type="checkbox"/> 障害者本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 支援者 <input type="checkbox"/> その他 ()						
障害種別	身体障害 (<input type="checkbox"/> 視覚 <input type="checkbox"/> 聴覚 <input type="checkbox"/> 肢体不自由 <input type="checkbox"/> 内部) <input type="checkbox"/> 精神障害 <input type="checkbox"/> 知的障害 <input type="checkbox"/> 難病 <input type="checkbox"/> その他 (具体的:)						
事業者名等	事業者名 () 住所 () 担当者名 () 電話番号 (- -)						
相談の具体的内容	(いつ) (どこで) (だれが) (何をした時) (どのような問題が生じたか) ※書ききれない場合は、「様式1別紙」に記入						
相談内容の整理	<input type="checkbox"/> 差別的取扱い 正当な理由の説明 有 ・ 無 <input type="checkbox"/> 合理的配慮の不提供 事業者への申出 有 ・ 無 事業者から提供できない理由の説明 有 ・ 無 代替手段の提案 有 ・ 無 代替手段では不可の理由 ()						
所属が事業者等への聴き取りをすることについての可否	可 ・ 否 相談者が特定されないように配慮を要するか。 要 ・ 不要						
相談者への対応、結果の報告の必要性	有 ・ 無 報告先電話番号 (- -)						
相談時点での相談受付者の判断	<input type="checkbox"/> 障害を理由とした差別的取扱い、合理的配慮の提供や不提供の際に説明が適切にされていないと思われる。→ 所属として判断を要する。(様式2提出) <input type="checkbox"/> 障害者差別解消法に関する相談ではない。 <input type="checkbox"/> 判断ができないため、後日、回答することを伝える。(様式2提出)						

事例としての取り扱い の可・否（電話対応）	本人特定ができない形で事例として取り扱うことについて <input type="checkbox"/> 同意する <input type="checkbox"/> 同意しない
--------------------------	--

障害者差別解消法に係る民間事業者等の対応に関する相談受付票（様式1別紙）

※相談の具体的内容（いつ、どこで、だれが、何をした時、どのような問題が生じたか）

Blank area for providing specific consultation details.

障害者差別解消法に係る民間事業者等の対応に関する相談対応記録（様式
2）

相談・苦情受付日	令和 年 月 日
所属の相談内容についての判断 （複数回答可）	<input type="checkbox"/> 障害を理由とした差別的取扱いの事実があった。（可能性が高い。） <input type="checkbox"/> 合理的配慮の提供や不提供の際に説明が適切にされていない。 <input type="checkbox"/> 判断のため、さらに情報収集等を要する。 <input type="checkbox"/> 上記のいずれにも該当しない。
今後の対応の判断 （複数回答可）	<input type="checkbox"/> 民間事業者に状況等の確認（令和 年 月 日確認予定） <input type="checkbox"/> 相談者に状況の再聴き取り（令和 年 月 日実施予定） <input type="checkbox"/> 民間事業者への助言等の実施（令和 年 月 日実施予定） <input type="checkbox"/> 障害者差別解消法の範囲の相談として判断できないため、対応しない。 <input type="checkbox"/> 差別的取扱い、合理的配慮の不提供と判断できないため、対応しない。 <input type="checkbox"/> その他 （ ）
所属としての判断日	令和 年 月 日
判断、対応の判断の 具体的内容	

※以下は民間事業者等への対応を行った場合記載してください。

民間事業者への対応日	令和 年 月 日
対応内容	
民間事業者等への 事後対応の結果	

※以下は、相談者から回答希望があった場合記載してください。

相談者への回答	令和 年 月 日	所属	課	係	氏名
---------	----------	----	---	---	----

回答に対する相談者の 反応等	
-------------------	--

同意書

令和 年 月 日

目黒区長 あて

令和 年 月 日付けで目黒区に対し行った障害者差別に係る相談について、「障害者差別解消法に係る民間事業者等の対応に関する相談受付票」及び「障害者差別解消法に係る民間事業者等の対応に関する相談対応記録」に記載した内容を、本人特定ができないように配慮の上、障害者差別解消法の対応における事例として取り扱うことに同意します。

以 上

住所.....

氏名.....

代理人（相談者本人が署名できない場合）

住所.....

氏名.....

3 相談対応マニュアル

(1) 電話等で相談があったら

- 落ち着いて、聴き取ることに専念し、内容を把握します（53ページ参照）。
- 相談の対象である民間事業者等の指導の権限を有する所属を確認します。
- 相談を受け付けた所属が、民間事業者等への権限を有する所属ではない場合、権限を有する所属に電話を転送します。

（ 転送する前に、転送する所属に確認をとった上で転送してください。
 転送する際は、相談を受け付けた所属では民間事業者等に対応できないことから、対応する権限を有する所属に転送する旨を伝えてください。 ）

- 指導の権限を有する所属が分からない場合は、相談を受け付けた所属が、権限を有する所属を調べ、権限を有する所属又は相談を受け付けた所属から、折り返し相談者に連絡することを伝えます。連絡先を確認してください。

- ・ 障害のある本人や、その家族、関係者等からの障害者差別解消法に関する相談については、まず、相談を受け付けた所属が、相談者から相談の対象となっている民間事業者等の種別を確認し、当該民間事業者等に対する指導等の権限を所属が有しているかについて検討します。
- ・ 相談を受け付けた所属が、当該民間事業者等に対する指導等の権限を有していない場合は、電話を転送する旨を相談者に伝え、権限を有する所属に転送します。
- ・ 権限を有する行政機関が他の区市町村又は国の機関等である場合は、当該機関の電話番号をお伝えし、直接連絡をしていただくよう説明します。
- ・ 権限を有する所属が分からない場合は、所属で調べてから、折り返し電話をすることをお伝えし、相談者の連絡先電話番号を聴き取ります。

※権限を有していない場合は、「権限がありません」とだけ伝えて、対応を終了するのではなく、権限を有する所属を探すなどの対応をお願いします。

※受付所属が民間事業者等の指導権限を有する所属を探してもわからない場合は、障害施策推進課（計画推進係）にご連絡をお願いします。担当所管を探すお手伝いをします。

(2) 相談内容の聴き取り

- 様式に基づき相談内容を聴き取り、記録をします。
- 相談を聴き取る中で、各省庁が作成した対応指針を参考に「障害を理由とする差別的取扱いに当たるか」、「合理的配慮の不提供に当たるか、また、不提供についての説明は十分されているか」等、内容が明確に障害者差別解消法の対象ではないと判断できる場合は、その旨を伝えます。

※相談者から、所属の判断として捉えられますので、相談中に回答する場合は、慎重に判断をお願いします。
- 所属等として、判断が必要な場合は、回答希望や、事後の対応の必要性についても聴き取ります。
- 相談内容について所属で判断をする際に、相談者を特定できる情報を伏せたまま、当該民間事業者等に聴き取り等を行ってもよいか確認を取ります。
- 今回の相談内容を記録し、今後の参考に事例として取り扱うことに同意していただけるか、書面(電話の場合は口頭)により確認します。

- ・ 相談は、「誰が（事業者名及び支店名等、分かれば担当者名）」、「何を（誰に対して、障害の種別などの障害者の状況、相談者はどのような関係なのか等）」、「いつ（対応があった詳しい日時）」、「どこで（事業者名及び支店名のどのような場面で、電話対応なのか）」、なぜ（障害を理由とした差別的取扱いと考えられる理由、合理的配慮の不提供と考えられる理由と、取扱い等を行った理由の説明があったか、どのような説明だったのか）」、「どのような（具体的な対応の詳細）、区が相談を受けた後の対応についての報告の必要性について」を受付票（様式1）に記録し、整理して聴き取ります。
- ・ 相談に関する民間事業者等に対し、相談内容を所属で判断するための情報収集や、事後の対応を行ってもよいか、また、今回の相談内容を記録し、今後の参考に匿名で対応事例として取り扱ってよいか、相談者に確認します。
 - 相談者が、事後の対応を希望しない場合は、事例の聴き取りと、事例の判断、対応事例としての取扱いについての同意確認、同意確認書の作成、記録の作成をして対応は終了となります。
 - 相談者から事後の対応について回答希望がある場合、事業者に助言、指導等を行った結果（以下、「事後対応」といいます。）を、必要に応じて相

談者に内容を伝達する等の対応の検討をします。事後対応の報告の希望は、対応記録（様式2）に記録として残します。なお、対応の伝達については義務ではありません。

※ 点字、手話等による相談があった場合は、障害者支援課（身体障害者相談係）までご相談ください。

【聴き取りを行う際に配慮していただきたいこと】

- ・相談者は、「差別をされている」、「当たり前のことと思っているのに、対応してもらえない」等を感じ、相談されています。怒りや悲しみの気持ちを抱えていることもあるでしょう。すぐに、所属としての対応について説明するのではなく、まずは、聴き取ることを優先しましょう。相談者の話をゆっくり、せかさず、先回りせず、訴えていることが何かを考えながら、聞き取りを行ってください。
- ・相談者が、切れ間なく話される場合は、聞き取りを行っている職員が、あらかじめ「いつ（対応があった詳しい日時）」、「どこで（事業者名及び支店名のどのような場面で、電話対応なのか）」、「誰が（分かれば担当者名）」、「何をした時（誰に対して、障害の種別などの障害のある人の状況、相談者はどのような関係なのか、等）」、「どのような問題が発生したか（本人はどのように申し出たか、事業者等からどのような対応をされたか、どのような説明を受けたか、等）」について質問をし、相談者に答えてもらいながら整理していきましょう。最後に、聞き取りを行う職員が、「ご相談の内容は、～ということよろしいでしょうか」と再度確認を取ってください。
- ・相談者の障害の状況により、相談内容がわかりづらい場合には、丁寧に聞き返す、筆記で確認する等の聞き取りの工夫をお願いします。

※ 最後に、今回の相談内容について、今後の参考とするため、本人の特定ができないように配慮した上で、対応事例として取り扱ってよいかを確認し、承諾いただける場合には、同意書（50ページ参照）への署名（代理可）をお願いしてください。電話による対応の場合は、口頭により確認の上、「事例としての取り扱い可・否（電話対応）」欄にチェックをしてください。

第9 参考ホームページ

○障害特性に応じた配慮事項等を知るには、例えば、以下のようなホームページがあります。

【東京都福祉保健局障害者施策推進部】ハートシティ東京
<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/tokyoheart/>
【東京都心身障害者福祉センター】改訂版「障害のある方への接遇マニュアル」
http://koureifukusi.web.fc2.com/mypage_index.files/link/setuguu.pdf
【内閣府】公共サービス窓口における配慮マニュアル-障害のある方に対する心の身だしなみ <https://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html>
【内閣府】「合理的配慮サーチ」(合理的配慮等具体例データ集)
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html>



○国では、各府省庁ごとに対応要領、対応指針を作成しています。各府省庁の対応要領・対応指針は、こちらの内閣府ホームページから確認できます。

・対応要領

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioyoryo.html>

・対応指針

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>

○雇用に関しては、障害者雇用促進法において差別解消のための具体的な措置が定められています。詳しくは、厚生労働省のホームページを参照してください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaisakoyou/shougaisa_h25/index.html

○障害者差別解消法に関する内容等について、詳しくは内閣府のホームページを

参照してください。「障害を理由とする差別の解消の推進」

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

○「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例」（平成 30 年 10

1 日施行）について、詳しくは東京都のホームページを参照してください。

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/kaisyoujourei/sabetsu_kaisho_jourei.html

○障害者差別解消に関する普及啓発について、詳しくは東京都のホームページを

参照してください。

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/sabetsukaisho_yougo/sabekaikeihatsu.html

○東京都障害者差別解消支援地域協議会（東京都福祉保健局）

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/chiikikyougikai01.html

○障害者に関するマーク（東京都福祉保健局）

https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/mark.html

參考資料

目黒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

第1 目的

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項の規定に基づき、区が事務又は事業を行うに当たり、目黒区職員（会計年度任用職員及び特別職非常勤職員を含む。）及び区立学校の都費負担教職員（会計年度任用職員及び臨時的任用教員を含む。）（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。

第2 定義

対応要領において、障害とは、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い、障害者とは、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をいう。

第3 不当な差別的取扱いの禁止

職員は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として、障害者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。

第4 合理的配慮の提供

職員は、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。

第5 留意事項

職員は、第3及び第4の適用に当たっては、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

第6 管理職員の責務

職員のうち、課長職以上の地位にある者、校長（園長を含む。）及び副校長（副園長を含む。）（以下「管理職員」という。）は、第3及び第4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 管理職員は、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。

第7 相談体制

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に的確に対応するため、次の相談窓口を置く。

- (1) 当該事案に係る事務を所管する課及び学校
 - (2) 総務部人事課
 - (3) 健康福祉部障害施策推進課
 - (4) 教育委員会事務局教育指導課
- 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、手紙、電話、FAX、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 相談窓口寄せられた相談等は、健康福祉部障害施策推進課に集約し、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 相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。
- 5 この要領に定めるもののほか、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寄せられた相談等のうち、意見、提案、要望及び苦情については、区民の声取扱要綱に基づき対応するものとする。

第8 研修・啓発

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、新たに管理職員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、それぞれ研修を実施する。
- 3 2による研修の内容、回数等は総務部人事課長、健康福祉部障害施策推進課長及び教育委員会事務局教育指導課長が協議の上定める。

- 4 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、意識の啓発を図る。

第9 適用日等

- 1 この要領は平成28年4月8日から適用する。
- 2 この要領の改正は、総務部人事課長、健康福祉部障害施策推進課長及び教育委員会事務局教育指導課長が協議の上行う。

付則

この要領は、令和2年4月1日から施行する。

付則

この要領は、令和3年4月1日から施行する。

別紙

目黒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。区においては、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）及び区の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

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、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)

- 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- 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。
- 障害を理由に説明会、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、障害を理由に、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。
- 障害者本人を無視して、支援者や付添者のみに話しをする。

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。

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ること並びに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示のみでなく、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示が困難な場合には、障害者の家族、介助者、コミュニケーションを支援する者等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かけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

- 4 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる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等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、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こととなる。また、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、見直しを行うことが重要である。

- 5 区がその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、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ことが望ましい。

第5 過重な負担の基本的な考え方

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。

○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）

○実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

○費用・負担の程度

第6 合理的配慮の具体例

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。

（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。

○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。

○エレベーターに乗るのに時間のかかる障害者のために「開延長ボタン」を押したり、ボタンを押すことが困難な障害者のために行き先の階を押す。

○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。

○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等を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。

（合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例）

○初めに利用者本人にとって理解しやすいコミュニケーション方法を把握した上で、筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。

○会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害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。

- 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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うることに留意して使用する。
 - 会議の際は、発言の前に名前を名乗り、また、他の者と同時に発言しないようにし、視覚障害者の理解や手話通訳者の通訳を妨げないように留意する。
- (ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)
- 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。
 - 区の事業等への申込みにあたっては、電話のみではなく、FAXやメール等、さまざまな障害特性に配慮した申し込み方法を可能とする。また、先着順により特定の障害者が利用できないことが想定される場合は抽選による方法とする。
 - 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
 - 区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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 疲労を感じやすい障害者が参加することがあらかじめ想定される会議や講演会等を開催する場合は、開催時間に応じて適切な休憩時間を設ける

おわりに

障害者差別解消法は、障害の有無によって分け隔てられることなく、誰もがお互いの個性と人格を尊重し、理解し合うことによって、共生社会を実現することを目的としています。

そのために、この法律をきちんと理解し、誰もが暮らしやすい社会をつくるための行動が、職員のみなさん一人ひとりに求められています。

障害を理由とする権利侵害が起きないようにするために、日常業務の中でこのハンドブックを活用いただき、障害をもつ方と対話しながら、お互いにどうすれば良いかを考え、理解し合うきっかけにいただければ幸いです。

なお、ハンドブックを作成するにあたり、障害のある当事者の皆様、ご家族並びに関係者の皆様にアンケートにご回答いただきました。寄せられた内容は、ハンドブックの事例等の記載に反映させております。多くの皆様にご協力いただきまして、ありがとうございました。





目黒区障害者差別解消法対応ハンドブック

【令和4年1月版】

編集：人事課・障害施策推進課・教育指導課