

おおたくくんれいこうだい ごう
 大田区訓令甲第1号

ちよう ちゆう いつ ばん
 庁 中 一 般
 ふく し じ む しょ
 福 祉 事 務 所
 ほ けん じょ
 保 健 所
 とく べつ しゅつ ちよう じょ
 特 別 出 張 所
 じ ぎょう しょ
 事 業 所
 じ む しょ
 事 務 所
 きょういく いん かい じむ むきょく
 教 育 委 員 会 事 務 局
 しょう がっ こう
 小 学 校
 ちゆう がっ こう
 中 学 校
 とく べつ し えん がっ こう
 特 別 支 援 学 校
 こう がい し せつ
 校 外 施 設
 きょういく いん かい じぎょう しょ
 教 育 委 員 会 事 業 所
 せんきょ かんり いん かい じむ きょく
 選 挙 管 理 委 員 会 事 務 局
 かん さ じ む きょく
 監 査 事 務 局
 ぎ かい じ む きょく
 議 会 事 務 局

しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん おおたく しよくいんたいおうようりょう つぎ
 障 害 を 理 由 と す る 差 別 の 解 消 の 推 進 に 関 す る 大 田 区 職 員 対 応 要 領 を 次 の よ
 う に 定 め る。

へいせい ねん がっ にち
 平成28年3月25日

おおたくちよう まつ ばら ただ よし
 大田区長 松 原 忠 義

しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん おおたく しよくいんたいおうようりょう
 障 害 を 理 由 と す る 差 別 の 解 消 の 推 進 に 関 す る 大 田 区 職 員 対 応 要 領

もくてき
 (目的)

だい じょう ようりょう い か たいおうようりょう しょうがい りゆう さべつ
 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

かいしょう すいしん かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだいい ごう い か ほう だい じょう
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
だい こう きてい もと 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
第1項の規定に基づき、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方
しん へいせい ねん がつ にちかくぎけつてい そく ほうだい じょう きてい じこう かん
針（平成27年2月24日閣議決定）に即して、法第7条に規定する事項に関し、
おおたくしょくいん ひじょうきんしょくいんおよ りんじしょくいん ふく い か しょくいん
大田区職員（非常勤職員及び臨時職員を含む。以下「職員」という。）が
てきせつ たいおう ひつよう じこう さだ もくてき
適切に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

ていぎ (定義)

だい じょう たいおうようりよう つぎ かくごう かか ようご いぎ とうがいかくごう
第2条 対応要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号
さだ
に定めるところによる。

(1) しょうがいしゃ 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 へつたつしょうがい ふく
障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その
た しんしん きのう しょうがい い か しょうがい そうしょう もの
他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、
しょうがいおよ 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 そうどう せいげん
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
う じょうたい
を受ける状態にあるものをいう。

(2) しゃかいてきしょうへき しょうがい もの にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ いとな うえ
社会的障壁 障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上
しょうへき しゃかい じぶつ せいど かんこう かんねん たいつさい
で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの
をいう。

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 しょくいん じむまた じぎょう おこな あ しょうがい りゆう しょうがいしゃ
第3条 職員は、事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として、障害者
もの ふとう さべつてきとりあつか しょうがいしゃ けんりりえき しんがい
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。

2 しょくいん ぜんこう きてい じっし べつき さだ じこう りゆうい
職員は、前項の規定を実施するため、別記に定める事項に留意しなければな
らぬ。なお、別記中「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合
べつきちゆう のぞ きさい ないよう じっし ばあい
であっても、ほう はん はんたん しょうがいしゃきほんほう しょうわ ねん
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
ほうりつだいい ごう きほんてき りねんおよ ほう もくてき ふ
が望まれることを意味する（次条において同じ。）。

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 しょくいん じむまた じぎょう おこな あ しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき
第4条 職員は、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、状態等に応じて、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。

2 職員は、前項の規定を実施するため、別記に定める事項に留意しなければならない。

（職員の責務）

第5条 職員は、対応要領を遵守し、職務を遂行しなければならない。

（管理監督者の責務）

第6条 職員のうち、係長級以上の職にある者（以下「管理監督者」という。）は、前3条に規定する事項に関し、その管理監督する職員が適切に対応するために、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、その管理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、その家族又はその他の関係者（以下「障害者等」という。）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、管理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7条 区は、障害者等からの障害を理由とする差別に関する相談等に的確に

対応するため、次に掲げる部署に相談窓口を置く。

(1) 福祉部障害福祉課

(2) 福祉部地域福祉課

(3) 障がい者総合サポートセンター

2 相談等を受ける場合は、対面、電話、ファクシミリ、電子メールのほか、障害者等がコミュニケーションを図る際に必要となる多様な連絡手段の確保に努めるとともに、障害者の性別、年齢、障害の特性等に配慮して対応するものとする。

3 相談窓口は、障害者等から相談等の内容となる事実の詳細その他必要な情報を聴取し、必要な対応を行うものとする。

4 相談窓口に寄せられた相談等は、福祉部障害福祉課に集約し、障害者等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 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実に努めるものとする。

(研修及び啓発)

第8条 区は、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、必要な研修及び啓発を行うものとする。

(その他)

第9条 対応要領の施行に際し必要な事項は、別に定める。

付 則

この訓令は、平成28年4月1日から施行する。

別記（第3条、第4条関係）

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。正当な理由に相当するか否かについては、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、損害発生の防止等）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するものとし、理解を得ることが望ましい。

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。

(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、講演会等への出席を拒む。
- 区の事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害があることを理由に、来庁の際に付添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、付添者の同行を拒んだりする。
- 本人を無視して、介助者や付添者のみに話しかける。
- やむを得ない理由がないにもかかわらず、身体障害者補助犬(盲導犬、介助犬及び聴導犬)の同伴を拒む。

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。

ほう けんりじょうやく ごうりてきはいりよ ていぎ ふ ぎょうせいきかんとう たい
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、
じ むまた じぎょう おこな あたり ここ ぼめん しょうがいしゃ げん しゃかいでき
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
しょうへき じょきよ ひつよう むね いし ひょうめい ばあい
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
じっし ともな ふたん かじゅう しょうがいしゃ けんりりえき しんがい
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
をもと ごうりてきはいりよ しょうがいしゃ う せいげん しょうがい きいん
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、しゃかい さまざま しょうへき あいたい しょう
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、しょうがいしゃ
けんりりえき しんがい しょうがいしゃ ここ ぼめん ひつよう
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
じっし ともな ふたん かじゅう
実施に伴う負担が過重でないものである。

ごうりてきはいりよ く じ むまた じぎょう もくてき ないよう きのう て ひつよう
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
れるはんい ほんらい ぎょうむ ふずい かぎ しょうがいしゃ もの
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
ひかく どうとう きかい ていきょう う く じ むまた
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、区の事務又
はじぎょう もくてき ないよう きのう ほんしつてき へんこう およ りゆうい ひつよう
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 ごうりてきはいりよ しょうがい とくせい しゃかいできしょうへき じょきよ もと ぐたいでき ぼめん
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
じょうきょう おう こと たよう こべつせい たか どうがいしょうがいしゃ
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
げん お じょうきょう ふ しゃかいできしょうへき じょきよ しゅだんおよ ほうほう
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、
だいたい そ ち せんたく ふく そうほう けんせつてきたいわ そうごりかい つう ひつよう
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
つごうりてき はんい じゅうなん たいおう ごうりてきはいりよ
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
のないう ぎじゆつ しんてん しゃかいじょうせい へんかとう おう か う
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。
ごうりてきはいりよ ていきょう あ しょうがいしゃ せいべつ ねんれい じょうたいどう はいりよ
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。

ごうりてきはいりよ ひつよう しょうがいしゃ たすうみ こ ばあい しょうがいしゃ
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、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及び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、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(以下「介助者等」という。)の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、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、自主的に取り組むことが望ましい。

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、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、具体的な検討をせずに過重な負担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、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は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得ることが望ましい。

- 区の事務又は事業への影響の程度（区の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

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、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したり、携帯スロープを渡したりする。
- 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、障害の特性により、頻り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。

- 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長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設けたりする。

- エレベーターが設置されている会場が確保できず、エレベーターがない会場で、説明会や講演会を開催することになった場合に、移動の介助等が行えるよう、入口や階段付近などに、職員を配置する。

(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。
- 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。
- 抽象的な言葉、比喩や暗喩、二重否定などの複雑な表現は避け、具体的に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、繰り返し説明を行い、内容が理解できたかを一つずつ確認するとともに、必要に応じて、要点をまとめたメモを渡すなどする。
- 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード、写真、図などを活用して意思の確認をする。
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したりする。
- 申請書等の記入が困難な場合に、内容をゆっくりと読み上げ、一つずつ確認をしながら代筆を行う。
- 会議等において、通常の資料のほか、ルビを振った資料、音訳した資料

(コード化したものを含む。)、可能な範囲で文字を拡大した資料などを用意する。

- 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。

(合理的配慮に当たり得るルール・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、窓口に来ることが困難な場合に、郵送での手続を行う。

- 説明会や講演会などで、車椅子の方が出入りしやすいように、出入口に近い席を確保したり、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席を確保したりする。

- 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、発作等がある場合、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。

- 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。