

障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領 留意事項

(平成 28 年 3 月 25 日健康福祉局長決裁)

改正 令和 6 年 3 月 27 日

施行 令和 6 年 4 月 1 日

1 趣旨

この留意事項は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領（平成 28 年 3 月 25 日市長決裁）」に規定する「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」に関し、留意すべき事項及び「仙台市障害を理由とする差別をなくし障害のある人もない人も共に暮らしやすいまちをつくる条例（平成 28 年仙台市条例第 3 号。以下、「条例」という。）」に規定する事項に関し、本市の事務事業における対応について示すものとする。

2 障害を理由とする差別の禁止

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法。以下、「法」という。）は、第 7 条において、障害者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供の禁止を国の行政機関・地方公共団体等の法的義務として定めている。

また、条例においても、障害を理由とする差別の禁止について、法と同様の扱いとしている。

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

法第七条 行政機関等は、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。

2 行政機関等は、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をしなければならない。

（不当な差別的取扱いの禁止）

条例第七条 市及び事業者は、次に掲げる取扱いその他の不当な差別的取扱いにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

（市が行う合理的配慮）

条例第八条 市は、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、合理的配慮をしなければならない。

2 市は、障害者を雇用する場合において、障害者から障害者でない者との均等な機会の確保又は均等な待遇その他の取扱いの確保を求められた場合であって、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的配慮をしなければならない。

※ 社会的障壁

障害者にとって、日常生活や社会生活を送る上で障壁となるようなものを指す。

①事物（通行、利用しにくい施設、設備など）、②制度（利用しにくい制度など）

③慣行（障害者の存在を意識していない慣習、文化など）、④観念（障害者への偏見など）

事業者について

これまで事業者の合理的配慮の提供は努力義務であったが、令和3年の法改正により、不当な差別的取扱いの禁止と併せ合理的配慮の提供も法的義務となった。（施行日は令和6年4月1日）

本市においては法改正に伴い条例を改正し、令和5年10月1日に施行している。

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

法第八条 事業者は、その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。

2 事業者は、その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をしなければならない。

（不当な差別的取扱いの禁止）

条例第七条 市及び事業者は、次に掲げる取扱いその他の不当な差別的取扱いにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

（事業者が行う合理的配慮）

条例第九条 事業者は、その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、合理的配慮をしなければならない。

■事業の委託等

- ・事務又は事業の全部又は一部を委託等（指定管理者に施設の管理を行わせることを含む）する場合で、市民応対等を委託等の内容に含む場合は、事業者による合理的配慮の提供が適切になされるよう、仕様書に本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。なお、合理的配慮の具体的な提供内容や程度については、本対応要領を参考に、受託者と都度協議を行うことが望ましい。

（仕様書等への記載例）

「受託者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領及び留意事項（ここには対応要領及び留意事項を掲載している市ホームページURLを記載してください）に準じて、合理的配慮の提供を行うものとする。」

- ・仕様書への記載と併せて、法第11条に規定される「主務大臣の定める対応指針」の内容について、事業者への周知に努めること。

3 対象とする障害者

身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等により起因する障害を含む。）がある者であって、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。（社会モデル※の考え方を踏まえた障害者基本法に規定する「障害者」と同様。）

※ 社会モデル

障害者が日常生活・社会生活において受ける制限は、心身の機能の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いう考え方。

- 対象とする障害者は、障害者手帳の所持者に限られない。
- 特に女性である障害者は、障害に加えて女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障害児には、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることに留意する。

4 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とは

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は「不当な差別的取扱い」として禁止される。なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

- 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にあたらぬ。（以下例）
 - ① 障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置）
 - ② 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
 - ③ 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

（２）正当な理由の判断の視点

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は、正当な理由に相当する。

- 正当な理由に当たるか否かは、個別の事案ごとに、以下の観点に鑑み、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。
 - ① 障害者、事業者、第三者の権利利益
（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）
 - ② 行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等

- ▶ 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丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めること。またその際、相手方の立場を尊重し、相互理解が図られるよう努めること。なお、正当な理由に当たるか否かは、組織として判断すること。

(3) 不当な差別的取扱いの例

以下に記載されている内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、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、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意する。

(正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例)

- 障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。
- 障害があることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。
- 障害があることを理由として、一律に説明会、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、障害を理由に付添者の同行を拒む。
- 障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。
- 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行う。
- 障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる
- 障害者本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかける。

(正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例)

- 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定する。(障害者本人の安全確保の観点)
- 車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行う。(行政機関の損害発生の防止の観点)
- 行政手続を行うため、障害者本人に同行した者が代筆しようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の手続の意思等を確認する。(障害者本人の損害発生の防止の観点)

5 合理的配慮の基本的な考え方

(1) 合理的配慮等

①合理的配慮とは

事務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に、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組が「合理的配慮」とされる。

※ 意思の表明

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、障害の特性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。

- 合理的配慮は、事務事業の目的・内容・機能に照らして、以下のことに留意して判断すること。
 - ① 本来の業務に付随するものであること
 - ② 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
 - ③ 事務事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと
- 合理的配慮は上記 3 つの点に留意した上で、代替措置の選択も含め、相手方との話し合いによる相互理解を通じ、柔軟に対応すること。
- 話し合いを行うに当たっては、障害者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、本市として対応可能な取組等を共有する等でお互いの状況の理解に努めること。

②環境の整備について

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、事前の環境の整備（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、職員に対する研修等）を考慮に入れる。

（環境の整備の例）

- ・車椅子利用者が、申請書等の記載をしやすいよう、車椅子用記載台を設置する。
- ・式典に出席した聴覚障害者が、式の内容を把握できるよう、手話通訳者を配置する。
- ・視覚障害者がホームページを閲覧できるよう、ホームページ閲覧支援（読み上げ）サービスを導入する。
- ・選挙の投票事務要領に、障害者への応接方法を掲載し、実践する。
- ・知的障害者をはじめ、だれでもわかりやすいよう、地下鉄の駅名表示や庁舎の案内板等にルビを振る。

(2) 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。

- ① 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
 - ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
 - ③ 費用・負担の程度
 - ④ 事務・事業規模
 - ⑤ 財政・財務状況
- 合理的配慮は、提供を前提とすること。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、総合的・客観的に判断すること。
- 過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に丁寧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。またその際、相手方の立場を尊重しながら、話し合いを通じた相互理解を図り、代替措置の選択を含めた対応を柔軟に検討すること。なお、過重な負担に当たるか否かは、組織として判断すること。

(3) 合理的配慮の例

記載した例はあくまでも例示であり、必ず実施するものではないこと、記載されている例以外であっても合理的配慮に該当するものがある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出があった際、別室の確保が困難である場合に、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的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のある者に対し、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。
- イベント会場において知的障害のある子供が発声やこだわりのある行動をしてし

まう場合に、保護者から子供の特性やコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着かない様子ときは個室等に誘導する。

- 視覚障害のある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職員がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の例)

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、触覚による意思伝達などのコミュニケーション手段を用いる。
- 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、わかりやすい記述で伝達したりする。
- 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。
- 障害者から申出があった際に、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。
- 口話を用いる聴覚障害者等に対しては、口の動きを読み取りやすいよう、口を大きく開けて普通の速度で話す。

(ルール・慣行の柔軟な変更の例)

- 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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 庁舎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。
- 会議等で視覚障害者が来庁する際、本人の意向を確認して、必要があれば当日の案内役等を用意する。

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、

合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であることに留意する。

(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

- 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。
- 電話利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。
- 介助を必要とする障害者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由として、受講者である障害者本人の個別事情や講座の実施状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断ること。
- 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

(合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例)

- 事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。(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の観点)
- 抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。(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の観点)
- イベント当日に、視覚障害のある者から職員に対し、イベント会場内を付き添ってブースを回ってほしい旨頼まれたが、混雑時であり、対応できる人員がないことから対応を断ること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)

<障害特性に応じた配慮について>

障害特性に応じた対応の具体例に関しては、「障害のある人もない人も暮らしやすい仙台を目指すための事例集」に代表的な障害特性と対応時に配慮すべき事項について示されている。

6 情報保障の推進

情報保障とは、視覚・聴覚・知的・精神・発達障害等により、意思疎通や情報の取得が困難な者に対し、その者にあった方法により情報を提供することである。

情報保障は、これらの障害者が社会生活を送る上での基盤となるものであり、適切な配慮が必要となることから、窓口での筆談等の職員が個別に行う意思疎通の配慮とあわせて、イベントへの手話通訳者の配置や知的障害者向けの分かりやすいパンフレットの作成等の事業としての情報保障を推進する。

必要とされる情報保障は、障害種別や程度により、さまざまであることから、以下の具体例及び別に定めるガイドラインを参考としつつ、個別に本人と相談のうえ、意思を尊重しながら、柔軟に対応する。

(審議会・協議会等を開催する場合の例)

- 傍聴を希望する聴覚障害者等から要望があった場合に、手話通訳者・要約筆記者^{※1}・盲ろう者通訳・介助員^{※2}を配置する。
- 傍聴を希望する視覚障害者等から要望があった場合に、点字・拡大文字・ルビ付きの資料の用意を行う。
- 開催の周知を行う際、情報保障の事前申込みを受け付ける。

※1 要約筆記者

聴こえない人に話の内容、会議の進行、講演の内容等をリアルタイムで文字通訳する筆記通訳者のこと。要約筆記には、ノートテーク（手書き）、OHP（オーバーヘッドプロジェクター）使用の手書き、パソコン要約筆記などがあります。

※2 盲ろう者通訳・介助員

視覚と聴覚の両方に障害のある方のコミュニケーション・移動等を支援する方のことです。

(イベント等を開催する場合の例)

- 参加を希望する聴覚障害者等から要望があった場合に、手話通訳者・要約筆記者等を配置する。
- 開催の周知を行う際、情報保障の事前申込みを受け付ける。
- 多くの市民の参加が見込まれるイベント等であって、聴覚障害者等の参加が見込まれる場合は、あらかじめ会場全体に向けた手話通訳者・要約筆記者等を設置するとともに、これらを見やすい席（情報保障席）を用意する。

(障害者を委員等とする会議を開催する場合の例)

- 委員から要望があった場合に、手話通訳者・要約筆記者等を配置する。
- 会議資料等を事前送付する際に、視覚障害のある委員から要望があった場合、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。
- 会議に知的障害者が参加する場合、必要があれば、事前に会議内容の説明の機会を設ける。
- 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、障害者の理解を援助する者の同席を認める。

- 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障害者に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける。
- 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。

(市民に向けた通知・依頼文書等を作成・提供する場合の例)

- 市民全般を対象とする文書は、聴覚障害者等が問い合わせできるように、FAX番号やメールアドレスを掲載する。
- 視覚障害者等から要望があった場合に、点字や拡大文字の文書を提供する。また、音声読み上げソフト等を活用している視覚障害者等については、電子データ（テキスト形式）による情報提供を行う。
- 知的障害者等から要望があった場合に、ルビ付きの文書を提供する。
- 回答期限がある場合は、文書のやりとりや内容理解に時間がかかることを考慮し、期限を長めに設定する。

7 障害のある市民を念頭に置いた施策展開

地域には、心身に障害のある者をはじめ、多様な住民が暮らしていることから、障害者差別解消の推進にあたっては、障害者の存在を念頭においた施策を展開する必要がある。

そのため、施策の企画・立案等の段階において、障害者に対する適切な情報提供や障害者からの意見聴取に努めることとし、政策形成過程における障害者の参画を推進する。

(施策の企画・立案等の段階における情報提供や意見聴取を行う方法の例)

- パブリックコメント・市民説明会等において、手話通訳・要約筆記・点字資料等を用意し、障害者へ適切な情報提供を行う。
- 計画の策定や新たな事業を実施する際に、障害者団体へのアンケート調査等の実施をする。
- 審議会・協議会等において、必要に応じて、障害者を委員に登用する。