

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

解説版

令和5年12月
仙台市健康福祉局障害企画課
(最終改訂：令和6年8月)

改訂履歴

改訂年月	改訂概要
令和5年12月	策定
令和6年8月	<p>主な修正点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 仙台市障害者保健福祉計画（令和6～11年度）の策定に伴い、「2 解説」の第1章第4条に係る解説を修正（P16）・ 改正「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律」の施行に伴い、「2 解説」の第2章第7条第2号に係る解説を修正（P27）・ 障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン（令和6年3月）、障害者差別解消法医療関係事業者向けガイドライン（令和6年3月）、及び、文部科学省所管事業分野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指針（令和6年1月）が改訂されたことに伴い、障害を理由とする不当な差別的取扱いに当たると想定される事例、及び、障害特性について主な特性や対応の項目を修正（P26、P28～P29、P36、P60～P72）

目次

条例の概要.....	1
1 はじめに.....	2
2 解説.....	4
◆ 第1章 総則	
第1条 目的.....	6
第2条 定義.....	7
第3条 障害を理由とする差別の解消の基本理念.....	12
第4条 市の責務.....	15
第5条 事業者の責務.....	17
第6条 市民の責務.....	18
◆ 第2章 障害を理由とする差別の禁止.....	19
第7条 不当な差別的取扱いの禁止.....	21
第1号 福祉サービスの分野.....	24
第2号 医療の分野.....	27
第3号 商品販売・サービス提供の分野.....	30
第4号 教育の分野.....	34
第5号、第6号 雇用に関する分野.....	37
第7号 建物等・公共交通機関の利用の分野.....	41
第8号 不動産の取引の分野.....	49
第9号 情報提供・意思表示等に関する分野.....	51
第8条 市が行う合理的配慮.....	53
第9条 事業者が行う合理的配慮.....	53
◆ 第3章 障害を理由とする差別を解消するための施策等	
◇ 第1節 基本的な施策（第10条—第17条）.....	73
第10条 啓発活動及び交流の推進.....	73
第11条 教育の推進.....	74
第12条 就労及び雇用に関する支援の充実.....	76
第13条 意思疎通の支援の充実.....	77
第14条 政策形成過程への参画の推進.....	79
第15条 関係機関との連携.....	80
第16条 情報の収集、整理及び提供.....	81
第17条 人材の育成等.....	83

◇ 第2節 差別に関する相談等（第18条—第23条）	84
第18条 相談	84
第19条 助言又はあっせんの求め	87
第20条 助言又はあっせん	89
第21条 勧告	90
第22条 公表	91
第23条 仙台市障害者差別相談調整委員会	92
◆ 第4章 雑則	94
第24条 委任	94
◆ 附則	94
3 巻末資料	95
◆ 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 条例施行規則	95
◆ 仙台市障害者差別相談調整委員会による助言又はあっせん等に関する要領	98

「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」の概要

条例制定の目的

障害を理由とする差別の解消に関して以下の内容を定めます。

- ◆ 基本理念や、市・事業者・市民の責務
- ◆ 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供
- ◆ 差別を解消するために実施すべき、基本的な施策
- ◆ 相談の仕組みと紛争解決のための調整委員会の設置

- 障害を理由とする差別とは何かを市民全体で共有
- 具体的な施策や相談の仕組みを定め、市民全体の課題として取り組む

障害の有無に関わらず、暮らしやすい地域社会の実現を目指します

条例の基本理念

- ◆ 障害者が個人として尊重されること
- ◆ 何人も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こと
- ◆ 社会的障壁を取り除くため、障害者との対話により合理的配慮を行うことが促進される必要があること
- ◆ 全ての障害者は意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られること
- ◆ 全ての事業者及び市民が障害及び障害者に関する理解を深める必要があること
- ◆ 障害がある女性、障害がある児童など、全ての障害者について障害の状態や性別、年齢、状況等に応じた適切な配慮が求められること
- ◆ 災害時における安全及び安心を確保するため、地域における災害時の支援体制の整備及び災害発生時における適切な支援活動が求められること

市、事業者、市民の責務や役割

- ◆ 市 障害及び障害者への理解の促進を図り、障害を理由とする差別解消に関する施策を総合的、計画的に実施する。
- ◆ 事業者・市民 障害及び障害者への理解を深めるとともに、市が実施する施策に協力するよう努める。

『不当な差別的取扱いの禁止』

- ◆ 市と事業者禁止される不当な差別的取扱いの禁止について8つの分野で例示

市
事業者

義務

- | | |
|-------------|------------|
| ○福祉サービス | ○医療 |
| ○商品・サービスの提供 | ○教育 |
| ○募集・採用、雇用 | ○建物・公共交通機関 |
| ○不動産の取引 | ○情報提供・意思表示 |

『合理的配慮の提供』

- ◆ 社会的障壁の除去のための合理的配慮の提供の推進

市
事業者

義務

※令和5年10月の改正により事業者についても努力義務から義務になりました。

基本的な施策

- | | |
|-------------------|--------------|
| ◆ 啓発活動及び交流の推進 | ◆ 教育の推進 |
| ◆ 就労及び雇用に関する支援の充実 | ◆ 意思疎通の支援の充実 |
| ◆ 政策形成過程への参画の推進 | ◆ 関係機関との連携 |
| ◆ 情報の収集、整理及び提供 | ◆ 人材の育成等 |

差別に関する相談等

- ◆ 相談への対応
- ◆ 助言又はあっせん
- ◆ 勧告・公表
- ◆ 紛争解決のための調整委員会の設置

1 はじめに

(1) 解説版作成の目的

仙台市では一人ひとりの多様な人格と個性を認め合い、障害のある人もない人も自分らしく、自立と社会参加を実現できる共生のまち・仙台を目指すため、「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」（以下「本条例」という。）を平成 28 年 4 月に施行しました。

条文にはさまざまな考えや思いが込められています。この解説版では、なるべくわかりやすい言葉を用いて解説を行うことで、普段、法律や条例に触れる機会が少ない方にも、条例の趣旨や考え方について理解を深めていただくことを目的としています。

(2) 法律や他の条例、計画との関係について

◆本条例と「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下「障害者差別解消法」という。）の関係について

- 障害者差別解消法は平成 25 年 6 月に公布され、平成 28 年 4 月に施行されました。国は、この法律の施行に合わせ、地方公共団体が地域の実情に即した障害を理由とする差別に関する条例を制定し、障害者にとって身近な地域において、障害を理由とする差別の解消を推進することが望まれるとしています。さらに令和 3 年 5 月に同法は改正され、令和 6 年 4 月より事業者による合理的配慮の提供が義務付けられました。
- 本市においては、障害者差別解消法には具体的に書かれていない、差別とは何かをわかりやすく定義し、市民全体で共有できるようにすること、また、差別解消のために必要な施策や差別事例の解決の仕組みを具体的に定めることで、障害を理由とする差別をなくし共生社会の実現を目指すという姿勢を明確に示し、市民全体の課題として取り組むために条例を制定しました。
- 本条例は、障害者差別解消法（法律に明記されている「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」を含む）のほか、平成 28 年 4 月に障害者に対する差別の禁止等に関する規定が新設された「障害者の雇用の促進等に関する法律（以下「障害者雇用促進法」という。）」の考え方もあわせたものとなっています。

◆本条例と「仙台市ひとにやさしいまちづくり条例」との関係について

- 「仙台市ひとにやさしいまちづくり条例」は、さまざまな施設が、身体障害者や高齢者などの行動に制約を受ける方々を含めたすべての人にとって利用しやすいものとなるよう、市や事業者等の責務や施設の整備基準等を定めたものです。
- 「仙台市ひとにやさしいまちづくり条例」が目指している、ハード面の障壁、バリアをなくしていく取り組みについては、障害者差別解消法第 5 条でいう「社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備」にあたります。本条例との関係においても、あわせて推進されるものと考えます。

◆本条例と「仙台市障害者保健福祉計画」との関係について

- 「仙台市障害者保健福祉計画」は、障害者基本法第 11 条第 3 項に定める障害者のための施策に関する基本的な計画（市町村障害者計画）として位置付けられ、仙台市基本計画をはじめ、各福祉分野に関わる計画と連携し、障害のある方に関する施策を総合的に推進するための計画として策定されています。
- 本条例に基づく施策についても、「仙台市障害者保健福祉計画」に位置付け、その実施状況等の進捗管理については、仙台市障害者施策推進協議会の監視（モニタリング）において、評価していくものとしています。

2 解説

◆ 前文

すべて人は、かけがえのない個人として尊重されるものであり、市民一人ひとりが、多様な人格と個性を尊重し合いながら、支え合い、生きがいを持って、安心した生活を送ることができる社会の実現は、わたしたちの共通の願いである。

しかしながら、障害のある人は、心身の障害による生活のしづらさに加え、周囲の理解の不足や偏見、障害への配慮が十分ではない仕組みや慣習等のさまざまな社会的な障壁による困難を抱え、時には、障害者虐待など人権を侵害される深刻な状況に置かれることもある。また、未曾有の被害をもたらした東日本大震災においては、災害対策や地域生活において障害への配慮が不十分な現状が明らかになった。

障害を理由とする差別をなくすためには、市民一人ひとりがこの問題を深く受け止め、自分たちの暮らしの中で向き合い、差別の解消に向けて共に取り組むことが必要である。

わたしたちのまち仙台には、「健康都市宣言」や日本で初めての「身体障害者福祉モデル都市」指定など、障害者の生活圏拡張運動や福祉のまちづくりの発祥地と言われる、障害のある人自身が発信し、市民とともに福祉のまちづくりに取り組んできた歴史がある。また、「仙台市ひとにやさしいまちづくり条例」をいち早く制定し、さまざまな施設がすべての人にとって利用しやすいものとなるように、その整備に努めてきた。

こうした福祉のまちづくりの歴史を継承し、市民、事業者、行政が共に知恵と力を出し合い、障害を理由とする差別をなくすことを決意し、一人ひとりの多様な人格と個性を認め合い、障害のある人もない人も自分らしく、自立と社会参加を実現できる共生のまち・仙台を目指すため、この条例を制定する。

【趣旨】

前文は、すべての市民が障害の有無にかかわらず安心して暮らすことのできる共生のまち・仙台の実現に寄与することを目的として本条例を制定することなど、市民へのメッセージとして、伝えたい内容を記載しています。

【解説】

○ 障害のある人は、心身の障害を要因とするもの以外にも、周囲の理解の不足や偏見等の様々な要因により、生活する上で多くの困難な状況を抱えている現状があります。これらの理解の不足や偏見等が、場合によっては障害者虐待などの人権侵害の引き金にもなる場合があることに留意する必要があります。

また、東日本大震災の際の避難生活等においても、障害のある人が多くの困難を抱えていたことが報告されています。

○ こうした生活のしづらさは、障害のある人との関わりが少ない場合には、なかなか意識することが難しいかもしれません。しかし、この現状を理解して向き合い、ともに取り組んでいくことは、障害があってもなくても暮らしやすい共生のまちづくりのためには、とても重要であると考えます。

- 本市には、市民とともに福祉のまちづくりに取り組んできた歴史的な経緯や風土があります。それを改めて確認し、今後の取り組みにおいても継承しながら、市民・事業者・行政が一丸となって、障害を理由とする差別をなくしていくための取り組みを進める決意を表明しています。

<参考>

○ **健康都市宣言**（昭和 37 年 3 月 16 日 議決）

仙台市は、東北開発の中核としての近代的大都市の建設を目ざし、飛躍的発展の段階を迎えようとしている。

このときあたり、本市は真に市民福祉の向上を期するため「市民のすべてが、健康で文化的な生活を営むことのできる都市」の建設を、その基本目標として、産業、交通、建設、教育、文化、民生等あらゆる施策をここに結集し、清く、明るく、住みよい^{まち}都市づくりに総力を傾注して、その目標達成のため邁進しようとするものである。

よって、ここに全市民とともに仙台市を「健康都市」とすることを宣言する。

○ **身体障害者福祉モデル都市**

身体障害者福祉モデル都市は、道路等の生活環境を障害者向けに改善することによって、身体障害者の生活圏を拡大するため、国が身体障害者福祉モデル都市を計画的に設置することとし、48 年 6 市、49 年 17 市、50 年 30 市をモデル都市として指定したものです。

本市は、昭和 48 年 7 月 26 日に国の第 1 号指定を受けました。

○ **障害者の生活圏拡張運動**

昭和 44 年、施設を利用していた車いす利用者と大学生ボランティアが、街中への外出した時に生じる様々な物理的バリアに疑問を持ち、その改善を求める活動を始めたことを皮切りに、「まちはすべての人のために配慮したものでなければならない」という考えを示した「国際シンボルマーク」（車いすマーク）を市内の公共施設や店舗に取り付けることや、東北新幹線開業に伴って新設される新仙台駅を車いすで利用できるようにという要望運動などを展開しました。こうした運動が展開された結果、市内のデパートのトイレが車いす用に改修されたり、公共施設の改修や道路と歩道の段差解消などの整備に取り組みれて行くこととなりました。

○ **仙台市ひとにやさしいまちづくり条例**

本市では、建築物、道路、公園などの施設が障害者、高齢者等にとっても利用しやすいものとなるよう、昭和 60 年に、「仙台市福祉の街づくり環境整備指針」を制定し、施設等の環境整備に努め、福祉のまちづくりをすすめてきました。

この指針を前身として、高齢の方や障害のある方を含め、だれもが使いやすいまちづくりを目指したバリアフリー整備の一層の推進を図るため、「仙台市ひとにやさしいまちづくり条例」が、平成 8 年 6 月に制定されました。

◆ 第1章 総則（第1条—第6条）

（第1条 目的）

第1条 この条例は、本市における障害を理由とする差別の解消に関し、基本理念を定め、市、事業者及び市民の責務を明らかにするとともに、障害を理由とする差別の解消を推進するための基本的な事項を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を総合的かつ計画的に推進し、もって障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に尊重し合う共生社会の実現に寄与することを目的とする。

【趣旨】

- 第1条では、本条例の制定目的を定めています。

【解説】

- 本条例では、障害者に対する市民の理解を深め、障害を理由とする差別の解消を推進することで、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に尊重し合う共生社会の実現を目指しており、その実現のための基本理念、市・事業者・市民の責務、障害を理由とする差別の解消を推進するために基本的な事項などが定められています。
- 本条例で定めている障害を理由とする差別の解消を進めていくための基本的な事項は以下のとおりです。
 - （1） 障害を理由とする差別の禁止
 - ① 不当な差別的取扱いの禁止
 - ② 市が行う合理的配慮
 - ③ 事業者が行う合理的配慮
 - （2） 障害を理由とする差別を解消するための施策等
 - ① 基本的な施策
 - ② 差別に関する相談等
- 本条例は、障害の有無に関わらず、地域の中で当たり前の生活を送ることができ、地域に暮らす誰もが、相互に尊重し合い、支え合うことを目的としており、障害者に対して新たに特別な権利を与えようとするものではありません。
- 共生社会の実現に向けて、障害者に対する社会的障壁を除去するため、「不当な差別的取扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を拡大していくことが必要です。その過程においては、差別をされた側が差別をした相手方を非難し制裁を加えようとするのではなく、双方が解決に向けた対話を行いながら相互理解を促進していくことが求められます。

(第2条 定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 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。
- 二 障害者 障害がある者であって、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をいう。
- 三 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。
- 四 不当な差別的取扱い 正当な理由なく、障害を理由として、障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすることをいう。
- 五 合理的配慮 障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じた社会的障壁の除去のための必要かつ合理的な現状の変更又は調整をいう。
- 六 事業者 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）第二条第七号に規定する事業者をいう。

【趣旨】

第2条では、共通の理解をもって条例の解釈ができるよう、本条例で用いられている重要な文言について、その定義を明らかにしています。

第1号 障害	第2号 障害者
第3号 社会的障壁	第4号 不当な差別的取扱い
第5号 合理的配慮	第6号 事業者

【解説】

➤ 第1号 障害

- 「障害」の定義は、障害者基本法や障害者差別解消法における「障害者」の定義と同様に「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」としており、高次脳機能障害、難病等を原因とする障害も含まれます。

➤ 第2号 障害者

- 法令との整合を図るため、障害者基本法や障害者差別解消法における「障害者」の定義と同様の定義としています。
- 本条例の対象となる障害者に該当するかどうかは、その状況等に応じて個別に判断されることとなり、障害者手帳の所持者に限られません。なお、年齢での区分はしていないため、障害児も含まれます。
- 「障害者」については、仙台市民に限った定義とはしていないため、通勤・通学者や旅行等により来仙していた障害者が、市内において不当な差別的取扱いを受けた事案などについても相談や助言・あっせんの対象となり得ます。

- 「障害がある者」は医学モデル（※1）、「障害者」は医学モデルに社会モデル（※2）の考え方が加わった定義であり、「障害がある者」と区別しています。

※1 障害を病気や傷害、その他の健康状態から直接引き起こされた人の特性（心身の機能の障害）とし、それは専門家による個別的な治療という形での医療を必要とするという考え方。

※2 障害者が日常生活又は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だけではなく、社会における様々な障壁（事物、制度、慣行、観念その他一切のもの）と相対することによって生ずるものとする考え方。

- 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

「継続的」には、症状が連続している場合のほか、難病などで症状が出たり出なかったりするような断続的な場合や周期的な場合も含まれます。ただし、骨折等のケガのように治癒することが見込まれる一時的なものは、「心身の機能の障害があること」に該当しますが、「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」には該当せず、この条例の障害者の定義には含まれません。

なお、ここでいう日常生活とは主に日常の衣食住に関する生活をいい、社会生活とは主に社会の一員として地域社会に関わる生活（職業生活やボランティア活動、地域コミュニティでの活動、趣味や余暇活動等）をいいます。

※「障害者」の要件を満たすと考えられる場合

- ・ 難病などによる障害の症状として疲れやすく、そのために仕事の取り組み状況に波があることなどについて、上司や同僚の理解を得られずに職場に馴染めず、職を転々としたり、部屋を片付けられずに不潔な環境にいたりするなど、短時間勤務や家事援助が必要とされる状態

※「障害者」の要件を満たさないと考えられる場合

- ・ 病気などにより、疲れやすいが、日常生活及び社会生活を送る上では特に支援や配慮を必要としない状態。
- ・ 特に心身の機能に異常はなく、単に職場に馴染めず職を転々としたり、部屋を片付けず不潔な環境にいたりするなどの状態。

➤ 第3号 社会的障壁

- 社会的障壁とは、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、社会における事物（通行、利用しにくい施設、設備など）、制度（利用しにくい制度など）、慣行（障害者の存在を意識していない慣習・文化など）、観念（障害のある方への偏見など）その他一切のものをいいます。

- 「その他一切のもの」とあるように、障害者が日常生活や社会生活を送る上で支障となるあらゆるものが対象となります。これは、障害者が日常生活や社会生活で制限を受ける原因が、個人の心身機能の障害のみにあるのではなく、例えば、車いす

の方が通りにくい道路の段差など、社会の構造側にあるとする、いわゆる社会モデルの考え方に基づくものです。

➤ **第4号 不当な差別的取扱い**

- 「不当な差別的取扱い」の用語は、障害者差別解消法において使用されており、法との整合をはかるため、本条例においても使用しています。
- 正当な理由なく、障害を理由として、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、障害者でないもの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ません。障害者側からの感じ方のみで不当な差別的取扱いに当たると決まるのではなく、具体的な場面や状況に応じて総合的、客観的に判断することになります。
- 禁止される差別は障害者と障害者でない者との不当な差別的取扱いであり、障害者間の異なる取扱い（例えば、身体障害者と知的障害者とで異なる取扱いとすること等）は該当しません。
- 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）、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該当しません。
- 第7条では市及び事業者に対して、障害を理由とする不当な差別的取扱いについて、主要な分野ごとに例示しています。（P21～P52）

➤ **正当な理由**

- 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、「正当な理由」に該当すると考えます。正当な理由に当たるか否かは、個別の事案ごとに、以下の観点について具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。
 - ・ 障害者、事業者、第三者の権利利益
（安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等）
 - ・ 市の事務・事業の目的・内容・機能の維持等
- ※ ただし、客観的な判断とは、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得されるような「客観性」を必要とします。抽象的に危険が想定されるといった理由により、サービスを提供しないとすることは適切ではありません。
- ※ 市及び事業者は、正当な理由があると判断した場合には、相手にその理由を丁寧に説明し、理解を得るように努めることが望まれます。その際には、当事者がお互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められます。
- ※ 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す。

➤ **第5号 合理的配慮**

- 「合理的配慮」とは、障害者の求めに応じて、障害者が障害者でない者と同等の権利を行使するため、又は障害者でない者と同等の機会及び待遇を確保するために必要かつ適切な現状の変更又は調整を行うことです。

あくまで、個々の事案において、現状、障壁となっているものを除去するために講じる措置のことを指しており、不特定多数の障害者を対象に行われる「事前的改善措置（環境の整備）」とは区別されます。

➤ **事前的改善措置（環境の整備）**

- 「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）」に基づく公共交通機関や建築物等のハード面のバリアフリー化や障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上など、あらかじめ不特定の障害者等を対象に行われる環境の整備のことです。

なお、環境の整備にはハード面のみならず、職員に対する研修や規定の整備等の対応も含まれます。

- 障害者差別解消法においては、第5条で「社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備」について規定しており、障害者差別解消のための取り組みは、これらの環境整備を行うための施策と連動して、計画的に進めることとされています。
- 各場面における環境の整備の状況により、提供できる合理的配慮の内容は異なることから、不特定多数の障害者を対象とした環境の整備に係る取り組みを着実に進め、環境の整備と合理的配慮の提供を両輪として進めることが重要です。
- 合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、又は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、事前の環境の整備を考慮に入れることが必要となります。
- 合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る一例としては、以下の例が挙げられます。

- ・ 障害者から申込書類への代筆を求められた場合に円滑に対応できるよう、あらかじめ申込手続における適切な代筆の仕方について、店員研修を行う（環境の整備）とともに、障害者から代筆を求められた場合には、研修内容を踏まえ、本人の意向を確認しながら店員が代筆する（合理的配慮の提供）。
- ・ オンラインでの申込手続が必要な場合に、手続を行うためのウェブサイトが障害者にとって利用しづらいものとなっていることから、手続に際しての支援を求める申出があった場合に、求めに応じて電話や電子メールでの対応を行う（合理的配慮の提供）とともに、以後、障害者がオンライン申込みの際に不便を感じることをないように、ウェブサイトの改良を行う（環境の整備）。

➤ **現状の変更又は調整**

- 具体的には、「物理的環境への配慮（スロープの設置など）」、「意思疎通・情報提供の配慮（電光表示板、点字による表示、手話通訳など）」、「ルール・慣行の柔軟な変更（勤務時間や休憩時間の変更、待合順番の変更など）」について、障害者の状態等に合わせ調整・変更するものです。

※ 合理的配慮の詳細な内容については、本条例第 8 条及び第 9 条の解説において記載しています。（⇒P53～P72 参照）

➤ **第 6 号 事業者**

- 法令との整合を図るため、障害者差別解消法における「事業者」の定義としています。
- 市の区域内において、商業その他の事業を行う者（国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。）であり、事業の目的が営利・非営利、個人・法人を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者をいいます。したがって、個人事業主やボランティア活動をするグループ、町内会、学生・社会人サークル等の市民活動団体なども「事業者」に入ります。また、対面やオンラインなどサービス等の提供形態も問いません。
- 国や県が直営で行う事業に関しては、本条例における「事業者」には含まず、障害者差別解消法に基づいた対応を求めていくものとします。
なお、国や県、市が委託や指定管理により実施する事業を受託している事業者については、「事業者」に含んで対応することとなります。

(第3条 障害を理由とする差別の解消の基本理念)

第3条 障害を理由とする差別の解消の推進は、次に掲げる基本理念（以下「基本理念」という。）の下行われなければならない。

- 一 全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有すること
- 二 何人も、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こと
- 三 社会的障壁の除去のためには、障害者との対話を行いながら、合理的配慮を行うことが促進される必要があること
- 四 全ての障害者は、可能な限り、言語（手話を含む。）その他の意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られること
- 五 障害を理由とする差別は、障害者に関する理解の不足又は偏見から生じ得ることから、全ての事業者及び市民が障害及び障害者に関する理解を深める必要があること
- 六 障害がある女性は障害及び性別による複合的な要因により差別を受けやすいこと、障害がある児童に対しては障害及び年齢に応じた適切な支援が必要であること等を踏まえ、全ての障害者について、障害の状態のほか、その性別、年齢、状況等に応じた適切な配慮が求められること
- 七 災害時の避難、生活等において、障害がある者がより困難な状況に至ることを踏まえ、障害がある者の安全及び安心を確保するため、地域における災害時の支援体制の整備及び災害発生時における適切な支援活動が求められること

【趣旨】

第3条では、本市において、障害を理由とする差別の解消に関する取り組みを行う上で、市や事業者、市民が留意すべき基本的な考え方を定めています。

【解説】

➤ 第1号

- 「全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ」ることは、本条例の基本となるべき考え方です。

➤ 第2号

- 障害の有無に関わらず、全ての人は他者の権利利益を侵害してはならないのが原則ですが、本号は、誰もが障害を理由とする差別によって障害者の権利利益を侵害してはならないという理念を特に規定しています。

➤ 第3号

- 社会的障壁を除去するためには、不当な差別的取扱いを禁止するだけでなく、障害者との対話を行いながら、合理的配慮の提供が積極的に行われていくことが必要です。

➤ 障害者との対話を行いながら

- 合理的配慮の提供に関しては、個々の事案ごとに配慮を求める障害者の状況と事業者等の状況について話し合い、互いの事情をよく考慮しながら、よりよい解決策を模索して行くことが大切です。
- 「対話」には、向かい合って言葉を交わすことだけでなく、「お互いに相手を理解する気持ちをもって伝え合う」という意味が含まれています。
- 合理的配慮の提供にあたっては、障害者からの意思の表明を受け、その提供について検討することになりますが、過重な負担に当たるなどの理由で、求められた配慮が提供できない場合にも、その理由を丁寧に説明することや代替手段を検討し提示するなど、障害者との対話に基づき対応する必要があります。
- 障害者本人との対話に限らず、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により当該障害者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当該障害者を補佐して行う対話も含まれます。
- 本条例の目的は、誰もが共に暮らしやすい共生社会の実現です。そのため、対話に基づく相互理解を深めながら、社会的障壁の除去について話し合うことが大切であり、一方的な非難や要求により、いたずらに対立構造を助長することは、本条例の趣旨に反するものです。

➤ 第4号

- 障害の有無に関わらず、生活をしていく上で他人とのコミュニケーションは欠かすことはできません。特に第3号に規定している合理的配慮については、双方向のコミュニケーションが大きな柱になります。本号では、障害により、情報の取得や利用の場面で不利な立場に置かれることがあってはならないという理念を規定しています。
- 障害特性に応じた意思疎通や情報の取得等のための多様な手段が提供され、その手段を障害者が自ら選択し、日常的に利用できるようにすることが必要です。
- 意思疎通のための手段、及び情報の取得又は利用のための手段には、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。）により伝えられるものなどが広く含まれます。
- コミュニケーションの方法は様々であり、障害の状態だけでなく、障害が先天的なものなのか、後天的なものなのか、あるいは生活環境によっても異なります。例えば、全盲の方が必ずしも点字が読めるとは限りません。障害の種類や程度に応じた手段が選択できるようにすることが必要です。

➤ 第5号

- 障害を理由とする差別は、意図的に行われることよりも、障害に対する知識のなさや障害者への適切な対応をよく知らないために、結果として差別的な対応となってしまう場合が多いと考えられます。そのため、不当な差別的取扱いを禁止す

ることとあわせ、市民や事業者等へ障害者や障害に関する理解を深めてもらうことが必要です。

- 障害福祉関係団体へのヒアリング等では、障害者同士でも偏見や差別があるという意見があり、障害者へも障害者や障害に関する理解を深めてもらうことが必要です。

▶ 第6号

- 障害のある女性は、障害があることに加えて女性であることにより合理的配慮を申し出る場面等において機会が均等に得られなかったり、不当な差別的取扱いを受けやすかったりする場合があることに留意が必要です。このことは、障害のある性的マイノリティについても同様です。
- また、障害のある児童については、障害及び年齢に応じた適切な支援が必要であることに留意が必要です。
- 上記はあくまでも例として記載しているものであり、上記に限らず、全ての障害者に対して、その性別、年齢、状況等に応じた適切な配慮が求められます。

▶ 第7号

- 東日本大震災の教訓から、災害時の避難や避難所等での生活は、障害者が障害者でない者と比べてより困難な状況に置かれることを意識し、平常時から災害へ備えた支援体制を整備し、災害発生時に適切な支援活動ができるよう、支援体制等について考えていく必要があります。

(第4条 市の責務)

第4条 市は、基本理念にのっとり、障害及び障害者に関する理解の促進を図るとともに、障害を理由とする差別の解消に関する施策を総合的かつ計画的に実施するものとする。

【趣旨】

第4条では、本市の責務として、条例の目的を達成するための施策を実施していくことについて定めています。

【解説】

- 施策の実施にあたっては、福祉部局のみに限らず、全庁的な取り組みを行う必要があることから「総合的」に実施するものとしています。
- 本条例に基づく施策については、「仙台市障害者保健福祉計画」に位置付け、その実施状況等の進捗管理については、仙台市障害者施策推進協議会の監視（モニタリング）において、評価していくものとしています。
- 障害者差別解消法においては、地方公共団体の責務を以下のとおり規定しています。

<参考>

◆障害者差別解消法（抜粋）

（国及び地方公共団体の責務）

第3条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

※障害者差別解消法の中では、行政機関には以下の取り組みが求められています。

- ・ 自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めること（法第5条）
- ・ 職員が適切に対応するために必要な要領（職員対応要領）を策定するよう努めること（法第10条）
- ・ 障害者及びその家族その他の関係者からの相談に的確に応じるとともに、紛争の防止又は解決を図るために人材の育成及び確保のための措置その他の必要な体制の整備を図ること（法第14条） ※令和3年5月改正、令和6年4月施行
- ・ 障害を理由とする差別の解消のために必要な啓発活動を行うこと（法第15条）
- ・ 障害を理由とする差別を解消するための取組に資するよう、地域における障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報の収集、整理及び提供を行うよう努めること（法第16条） ※令和3年5月改正、令和6年4月施行
- ・ 当該地方公共団体の区域内において関係機関が行う相談及び相談事例を踏まえた差別解消のための取組を効果的かつ円滑に行うため、障害者差別解消支援地域協議会を組織すること（法第17条）

- 「仙台市障害者保健福祉計画（令和6～11年度）」においては、「一人ひとりが違いを認めあい、尊重しあい、支えあう、誰もが生きがいを感じられる共生のまちをともにつくる」を基本目標としており、基本方針の一つに「共生社会の実現に向けた障害理解の促進と権利擁護の推進」を掲げています。当該基本方針では、障害のある方が自立した生活を送るためには、必要なサービスが提供されるだけでなく、物理的な障壁のほか、意識や制度などに潜む障壁を取り除くことが必要であることから、市民や事業者の障害理解促進を図るため、教育部門等とも連携して、子どもから大人まで、様々な手法を用いて広く取り組みを進めること、また、障害者差別の解消、障害者虐待の防止、成年後見制度の利用支援などの権利擁護の取り組みを推進することを定め、特に以下3つの項目を重点取組としています。

- 地域における理解者の増加を目的とした普及啓発事業の強化
- パラスポーツによる障害理解の促進
- 文化芸術活動を通じた障害理解に関する普及啓発の促進

(第5条 事業者の責務)

第5条 事業者は、基本理念にのっとり、障害及び障害者に関する理解を深めるとともに、市が実施する施策に協力するように努めるものとする。

【趣旨】

第5条では事業者の責務として、障害及び障害者に関する理解を深めること、そして市が実施する施策への協力について定めています。

【解説】

- 障害を理由とする差別の解消にあたっては、行政が施策を行うだけでなく、市民・事業者が一体となって取り組みを進める必要があります。特に事業者については、合理的配慮の提供により、社会的障壁の除去に関して大きな役割を担うことから、障害や障害者に関する理解を深める努力義務がある旨を市民とは別に規定しています。
- 併せて、市が実施する共生社会を推進するための施策に協力することについても、努力義務として規定しています。
- 事業者の定義については、P11を参照のこと。

(第6条 市民の責務)

第6条 市民は、基本理念にのっとり、障害及び障害者に関する理解を深めるとともに、市が実施する施策に協力するよう努めるものとする。

【趣旨】

第6条では、市民の責務として、障害及び障害者に関する理解を深めること、そして市が実施する施策への協力について定めています。

【解説】

- 様々な社会的障壁は、障害や障害者に関する理解の不足に起因している場合が多くあると考えられることから、これらの障壁を解消するため、市民に、障害や障害者に関する理解を深める努力義務がある旨を規定しています。
- 併せて、市が実施する共生社会を推進するための施策に協力することについても、努力義務として規定しています。
- 市民とは市内に居住する者をいいます。市外から市内に通勤・通学する者を含む規定とはしていませんが、通勤・通学者に対しては、所属する会社や学校などにおいて、障害者の差別解消に係る取組みが事業者として求められ、実施されることにより、障害及び障害者に対する理解が深まるものと考えます。
- 市民には障害者と障害者でない者の両方が含まれます。

<参考>

◆障害者差別解消法（抜粋）

（国民の責務）

第4条 国民は、第一条に規定する社会を実現する上で障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない。

◆ 第2章 障害を理由とする差別の禁止（第7条―第9条）

第2章においては、第3条第2項「何人も、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こと」の基本理念のもと、市及び事業者に対して求められる「障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」に関し、より具体的に定めています。

【差別の禁止に関する考え方】

本条例における障害を理由とする差別の禁止に関する考え方は、「障害者基本法」、「障害者差別解消法」及び「障害者雇用促進法」の規定に準拠しています。

『不当な差別的取扱いの禁止』に関する法律の規定

◆ 障害者基本法（抜粋）

（差別の禁止）

第4条 何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。

◆ 障害者差別解消法（抜粋）

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第7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。

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第8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。

◆ 障害者雇用促進法（抜粋）

（障害者に対する差別の禁止）

第34条 事業主は、労働者の募集及び採用について、障害者に対して、障害者でない者と均等な機会を与えなければならない。

第35条 事業主は、賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用その他の待遇について、労働者が障害者であることを理由として、障害者でない者と不当な差別的取扱いをしてはならない。

『合理的配慮の提供』に関する法律の規定

◆ 障害者基本法（抜粋）

（差別の禁止）

第4条（略）

2 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。

◆ 障害者差別解消法（抜粋）

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第7条（略）

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。

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第8条（略）

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。（令和3年5月改正、令和6年4月施行）

◆ 障害者雇用促進法（抜粋）

（雇用の分野における障害者と障害者でない者との均等な機会の確保等を図るための措置）

第36条の2 事業主は、労働者の募集及び採用について、障害者と障害者でない者との均等な機会の確保の支障となつている事情を改善するため、労働者の募集及び採用に当たり障害者からの申出により当該障害者の障害の特性に配慮した必要な措置を講じなければならない。ただし、事業主に対して過重な負担を及ぼすこととなるときは、この限りでない。

第36条の3 事業主は、障害者である労働者について、障害者でない労働者との均等な待遇の確保又は障害者である労働者の有する能力の有効な発揮の支障となつている事情を改善するため、その雇用する障害者である労働者の障害の特性に配慮した職務の円滑な遂行に必要な施設の整備、援助を行う者の配置その他の必要な措置を講じなければならない。ただし、事業主に対して過重な負担を及ぼすこととなるときは、この限りでない。

(第7条 不当な差別的取扱いの禁止)

第7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。

【趣旨】

第7条では、市及び事業者に対して、障害を理由とする不当な差別的取扱いにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止しており、その具体的な取扱いの内容について、障害者が社会生活を送る上での主要な分野に分けて例示しています。

＜第7条で例示している分野＞

- | | |
|------------------|--------------------|
| ① 福祉サービスの分野 | ② 医療の分野 |
| ③ 商品販売・サービス提供の分野 | ④ 教育の分野 |
| ⑤ 雇用に関する分野 | ⑥ 建物等・公共交通機関の利用の分野 |
| ⑦ 不動産の取引の分野 | ⑧ 情報提供・意思表示等に関する分野 |

【解説】

▶ 次に掲げる取扱いその他の不当な差別的取扱い

- 第7条で明記している内容はあくまでも例示であり、不当な差別的取扱いとして禁止する項目を限定するものではありません。

▶ 不当な差別的取扱い

- 第2条第4号の定義では「正当な理由なく、障害を理由として、障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること」と規定しています。
- 正当な理由に関する判断の基準は、定義（P9）においても記載していますが、その運用にあたっては、「正当な理由」を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する趣旨が形骸化してしまうことは避ける必要があります。そのため、拡大解釈を行い、具体的な検討もなく安易に「安全の確保のため」といった理由づけを行うことは適切ではなく、「正当な理由」と判断した内容について、丁寧に説明することが求められます。

※正当な理由の判断の視点

正当な理由に当たるか否かは、個別の事案ごとに、以下の観点について具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。

- ・ 障害者、事業者、第三者の権利利益
（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）
- ・ 市の事務・事業の目的・内容・機能の維持等

ただし、客観的な判断とは、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得されるような「客観性」を必要とします。

<参考>

◆ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（抜粋）

第2 行政機関等及び事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する共通的な事項

2 不当な差別的取扱い

(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ア 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。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。

また、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。

イ 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。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・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。

(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。行政機関等及び事業者においては、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、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）及び行政機関等の事務・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。

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及び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、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こと。
- ・ 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こと。

- 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こと。
- 障害があることを理由として、具体的場面や状況に応じた検討を行うことなく、障害者に対し一律に保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること。

(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こと。(障害者本人の安全確保の観点)
- 飲食店において、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こと。(事業者の損害発生の防止の観点)
- 銀行において口座開設等の手続を行うため、預金者となる障害者本人に同行した者が代筆をしようとした際に、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取引意思等を確認すること。(障害者本人の財産の保全の観点)
- 電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続や保安検査に時間を要することから、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を図った上で必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼すること。(事業の目的・内容・機能の維持の観点)

行政機関等及び事業者は、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丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、行政機関等及び事業者と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。(令和3年5月改定、令和6年4月施行)

※基本方針第2の2の(1)のア、及び第2の2の(2)については、令和3年5月改定、令和6年4月施行

（第1号 福祉サービスの分野）

- 一 障害者に福祉サービス（社会福祉法（昭和二十六年法律第四十五号）第二条第一項に規定する社会福祉事業に係る福祉サービス又はこれに類する福祉サービスをいう。以下この号及び第三号において同じ。）を提供する場合における次に掲げる取扱い
- イ 福祉サービスの利用に関する適切な相談及び支援が行われることなく、障害者の意思に反して、福祉サービスを行う施設への入所（入居を含む。）及び当該施設における生活を強制すること
- ロ 障害者の生命又は身体の保護のためにやむを得ないと認められる場合その他の客観的に合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、福祉サービスの提供を拒否し、若しくは制限し、又は当該提供に条件を付することその他の障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること

【趣旨】

第1号では、福祉サービスの分野において禁止される取扱いを定めています。

なお、障害を理由とする差別を解消するための取り組みを行うにあたって、各事業に関連する法令等の規定を遵守することは当然求められています。

【解説】

➤ 福祉サービス

- 「社会福祉法」で定める第一種社会福祉事業及び第二種社会福祉事業及びそれに類する福祉サービスで、保護施設、児童福祉施設、老人福祉施設、障害福祉施設、その他の各種施設サービスやその他の各種福祉サービスを提供する事業を総称しています。

＜社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業その他の福祉分野に関わる事業＞

- ・ 生活保護関係事業（救護施設、更生施設を経営する事業など）
- ・ 児童福祉、母子福祉関係事業（乳児院、母子生活支援施設、児童養護施設、障害児入所施設、児童心理治療施設、児童自立支援施設を経営する事業、障害児通所支援事業、障害児相談支援事業、保育所、母子・父子福祉施設を経営する事業など）
- ・ 老人福祉関係事業（養護老人ホーム、特別養護老人ホームを経営する事業、老人居宅介護等事業、老人デイサービス事業など）
- ・ 障害福祉関係事業（障害者支援施設を経営する事業、障害福祉サービス事業、身体障害者生活訓練等事業、補装具製作施設を経営する事業など）
- ・ 隣保事業
- ・ 福祉サービス利用援助事業 など

➤ 第1号イ

- 障害者の居住する場の決定については、その選択の機会が確保されることなどにより、本人の自己決定が最大限尊重されることが必要です。そのため、福祉サービスの内容等に関する適切な情報の提供や助言といった支援や相談が行われることなく、障

害者の意思に反して福祉サービスを行う施設への入所等による生活を強制することを不当な差別的取扱いとしています。

➤ **障害者の意思に反して**

- 障害者本人の自己決定を尊重しないことを指します。したがって、障害者が納得せず拒否しているにもかかわらず、施設への入所や入居を強制してはいけません。
- 重度の障害により、障害者自身が意思表示を行うことが困難な場合でも、漫然と長期に入所させるのではなく、できる限り本人の意思を確認するよう努め、家族状況や地域の支援体制等を踏まえ、障害者本人にとって最善の選択となるよう運用することが必要です。
- 施設への入所や入居そのものを不当な差別的取扱いとしているわけではなく、あくまでも障害者の意思に反した入所や入居を不当な差別的取扱いとして規定しています。
- なお、本号に規定している施設への入所等のみならず、通所や訪問、その他のサービスの利用についても、障害者の意思に反して強制されるべきものではありません。

➤ **第1号ロ**

- 障害者への福祉サービスの提供の拒否や制限等について定めています。福祉サービス提供の拒否に関する事など、各事業に関連する法令等においても定められているところです。

➤ **障害者の生命又は身体の保護のためにやむを得ないと認められる場合**

- 障害者の生命又は身体の保護のためにやむを得ないと認められる場合に該当するかどうかは、それぞれの事案に応じて個別具体的に判断します。
- 例えば、障害者が福祉サービスを利用している際に、病状の悪化等により体調を崩し、入院等の措置が必要となることにより、当該サービスを打ち切る場合などがあります。

➤ **その他の客観的に合理的な理由がある場合**

- 指定障害者支援施設等が、提供するサービスの主たる対象とする障害の種類を定めているために、その障害種別以外の障害者についての申し込みを断る場合などがあります。
- その他、法令や通達等で、サービス提供を拒むことのできる正当な理由がある場合として、以下のような場合が挙げられています。
 - ・ 当該事業所の現員からは利用申し込み内容に応じられない場合
 - ・ 施設の数に限られているため、入所調整が行われている場合 など

▶ 障害を理由とする不当な差別的取扱いに当たると想定される事例

障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン（令和6年3月厚生労働大臣決定）より抜粋

○ サービスの利用を拒否すること

- サービス提供の場面における障害者本人や第三者の安全性などについて具体的に考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由として施設利用を拒否すること
- 人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、医療的ケアの必要な障害者、重度の障害者、多動の障害者の福祉サービスの利用を拒否すること
- 身体障害者補助犬の同伴を拒否すること

○ サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- 正当な理由なく、対応を後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
- 正当な理由なく、他の者とは別室での対応を行うなど、サービス提供場所を限定すること
- 正当な理由なく、サービス事業所選択の自由を制限すること（障害当事者が望まないサービス事業者をすすめるなど）
- サービスの利用に必要な情報提供を行わないこと

○ サービスの利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）

- 保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること
- サービスの利用に当たって、他の利用者と異なる手順を課すこと（仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど）

○ サービスの利用・提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること

- 正当な理由なく、行事、娯楽等への参加を制限すること
- 正当な理由なく、年齢相当のクラスに所属させないこと
- 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こと
- 障害者本人の尊厳を軽視して、見下したような言葉遣いや幼児を相手にするような言葉で接すること
- 正当な理由なく、本人の意思又はその家族等の意思（障害のある方の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反して、福祉サービス（施設への入所、通所、その他サービスなど）を行うこと

※ 記載する事例はあくまで例示であり、これに限られるものではありません。

また、客観的にみて正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があります。

(第2号 医療の分野)

- 二 障害者に医療を提供する場合における次に掲げる取扱い
- イ 法令に特別の定めがある場合を除き、障害者が希望しない入院その他の医療を受けることを強制し、又は自由な行動を制限すること
 - ロ 障害者の生命又は身体の保護のためにやむを得ないと認められる場合その他の客観的に合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、医療の提供を拒否し、若しくは制限し、又は当該提供に条件を付することその他の障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること

【趣旨】

第2号では、医療の分野において禁止される取扱いを定めています。

【解説】

➤ 医療

- 病院、診療所又は居宅等において、医師、歯科医師、薬剤師、看護師等の医療従事者から提供を受ける治療等のことで、疾病の予防から治療、リハビリテーションに至る包括的なものをいいます。

➤ 第2号イ

- 医療の提供に関しては、障害の有無にかかわらず、本人の同意に基づいて行われることが求められており、本人の同意に基づかない治療行為については、人権への配慮から法律に基づいた適正な手続を確保し、それに沿った医療行為を実施することが必要です。

ここでは、法令に特別な定めがある場合を除いて、障害を理由として本人が希望しない入院や医療を受けることについて強制することを禁止しています。

- 「法令に特別の定めがある場合」とは、
 - ① 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第29条の規定による「措置入院」
 - ② 同法第29条の2の規定による「緊急措置入院」
 - ③ 同法第33条の規定による「医療保護入院」
 - ④ 同法第33条の6の規定による「応急入院」
 - ⑤ 心神喪失等の状態で重大な他害行為を行った者の医療及び観察等に関する法律第43条の規定による「入院医療」
 - ⑥ 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律第19条の第3項及び第20条の第2項の規定による「入院」

※ 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第20条の規定による「任意入院」は、「法令に特別の定めがある場合」には該当しませんが、同法第21条第3項又は第4項の規定により一時的に退院させない場合は、「法令に特別の定めがある場合」に該当します。

➤ **自由な行動を制限する**

- 出入りの自由でない個室への隔離や身体の拘束、面会や電話の制限をすることなどが該当します。
- 精神医療については、閉鎖病棟といった治療の必要性から法に基づいて自由を制限する対応も想定されることから、「隔離」を含めた行動の制限としています。

➤ **第2号ロ**

- 障害の有無に関わらず、必要な医療を受けることは保障されるべきものです。特に障害者は、障害に関連する疾病やリハビリテーションなども含め、医療機関との関わりが大きい一方で、日常的な受診等において困難を感じているという事例も寄せられており、医療分野において、障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止しています。

➤ **障害者の生命又は身体の保護のためにやむを得ない必要があると認められる場合**

- 歯科治療中にパニックになり、治療を続けることで口腔内を傷付けてしまうため、患者本人の身体の保護のため医療の提供を一時的に中断する場合などが該当します。

➤ **その他の客観的に合理的な理由がある場合**

- 治療上の必要から、専門的医療機関に紹介する
- 救急医療の提供を優先させるため、診療できなかった
- 他の患者の治療の妨げになる場合に、他の患者への配慮として異なる取扱いを行った
- その他、医師法や歯科医師法で正当な理由とされる場合 など

➤ **障害を理由とする不当な差別的取扱いに当たると想定される事例**

障害者差別解消法医療関係事業者向けガイドライン（令和6年3月厚生労働大臣決定）より抜粋

- サービスの提供を拒否すること
 - ・ サービス提供の場面における障害者本人や第三者の安全性などについて具体的に考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否すること
 - ・ 医療機関や薬局において、人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、障害があることを理由に診療・入院・調剤等を拒否すること。特に、緊急の対応を要する場面も想定されることに十分留意が必要です。
 - ・ 正当な理由なく、医療機関や薬局内に、身体障害者補助犬を同伴することを拒否すること
- サービスの提供を制限すること（場所・時間帯などの制限）
 - ・ 正当な理由なく、診察などを後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
 - ・ 正当な理由なく、診察室や病室の制限を行うこと
 - ・ 医療の提供に際して必要な情報提供を行わないこと

- サービスの提供に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）
 - ・ 正当な理由なく、保護者や支援者・介助者の同伴を診察・治療・調剤等の条件とすること
 - ・ 正当な理由なく、保護者や支援者・介助者の同伴を拒否すること

- サービスの提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること
 - ・ 正当な理由なく、本人（本人の意思を確認することが困難な場合は家族等）の意思に反した医療の提供を行うこと又は意思に沿った医療の提供を行わないこと
 - ・ 正当な理由なく、病院や施設が行う行事等への参加や共用設備の利用を制限すること
 - ・ 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こと
 - ・ 大人の患者に対して、赤ちゃん言葉で接すること
 - ・ わずらわしそうな態度や、患者を傷つけるような言葉をかけること
 - ・ 診療等に当たって患者の身体への丁寧な扱いを怠ること

(第3号 商品販売・サービス提供の分野)

三 障害者に商品を販売し、又はサービス（福祉サービスを除く。）を提供する場合において、障害者に対して、客観的に合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、当該販売若しくは提供を拒否し、若しくは制限し、又はこれらに条件を付することその他の障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること

【趣旨】

第3号では、商品販売やサービス提供に関する分野において禁止される取扱いを定めています。

【解説】

➤ サービス

- 有償無償を問わず、あらゆる商業サービスや公共サービスを指しています。ただし、第1号「福祉サービス」、第2号「医療」、第7号「公共交通機関」など、他の号で不当な差別的取扱いを規定しているサービスについては、各号を適用します。
- 障害者が地域の中で、障害のない人と同様に商品を購入することや各種サービスを利用することは、自立した社会生活を送っていくための必要不可欠な要素です。

- 人が社会生活を営むに際し結ぶ契約は、公の秩序や強行法規（当事者間の合意に優先して適用される条項。強行法規に抵触する契約条項は無効。）に反しない限り、当事者が自由に締結できるという「契約自由の原則」があり、具体的には、契約締結の自由、契約相手方選択の自由、契約内容の自由、契約方式の自由などが含まれるとされています。

しかし、契約自由の原則は、契約する者がお互いに対等な関係にあることが前提であり、障害者については、必ずしも対等な関係にあるとは言えないため、自立した社会生活を営むために一定の配慮を行う必要があると考えられます。そのため、契約自由の原則を主張し、障害者に対して、障害だけを理由に一方的に契約を拒むことは、禁止される差別に当たると考えられます。

➤ 当該販売若しくは提供を拒否し、若しくは制限し、又はこれらに条件を付することその他の障害者でない者と異なる不利益な取扱いをする

- 客観的に合理的な理由がなく、障害を理由に以下のような取扱いを行うことは、不当な差別的取扱いとなる可能性があります。
 - ・ 車いすを利用しているというだけで、レストランなどへの入店を断ること
 - ・ 店内への身体障害者補助犬の同伴を拒否すること
 - ・ 対応を後回しにすること、サービス提供場所を限定すること
 - ・ 資料の送付、パンフレットの提供、説明会やシンポジウム等への出席等を拒むこと
 - ・ サービス提供にあたり特に必要ではないにもかかわらず、来訪の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付けること
 - ・ 本人を無視して、支援者・介護者や付添者のみに話しかけること など

➤ **客観的に合理的な理由がある場合**

- 下記の例示は一例であり、個別の事案ごとに、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す。
- 客観的に合理的な理由がある場合には、その理由について、障害者に説明し、理解を得られるよう丁寧に説明する必要があります。
 - ・ 障害特性により大声を出したり、じっとしてられないなど、劇場や映画館、クラシックコンサートにおいて、サービスの提供に不可欠な静寂を保てず、他の観客の受忍限度を超え、そのサービスの本質を著しく損なう場合
 - ・ 建物の構造上、介助なしでは入店が難しい車イス利用者に対して、飲食店の繁忙時間であり、スタッフ数が十分でないため、入店を待ってもらうなどの措置をとらざるを得なかった場合
 - ・ ハーネスを付けていない盲導犬や胴着に表示のない介助犬などの入店に際し、使用者に対して使用者証の提示を求めたが、提示されないために入店を断った場合
 - ・ 旅行ツアー参加にあたり、登山等の体力が必要とされる行程があるため、参加に支障がない旨の診断書等の提出を求める場合
 - ・ 合理的配慮の提供等のために必要な範囲で、プライバシーの保護に配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する場合

➤ **障害を理由とする不当な差別的取扱いの例**

国土交通省所管事業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指針

(令和5年11月国土交通省)より抜粋

【旅行業関係】

①正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例

- ・ 障害があるということだけを理由として、障害の状況、ツアー（参加者を募集するパッケージツアーを言う。以下同じ。）の内容、介助者の同行の有無にかかわらず、一律に、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加える。
- ・ 障害があるということだけを理由として、一律にツアーへの参加を認めず、また、ツアー料金を増額する。（ただし、専用車の手配等の障害者への対応に必要な費用について、事前に丁寧な説明を行ったうえで、別途請求することは除く。）
- ・ ツアーの内容、障害の状況、介助者の同行の有無に照らし、当該障害者がツアーに参加しても、ツアーの安全かつ円滑な実施に支障が生じるおそれがないにもかかわらず、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加える。なお、「ツアーの安全かつ円滑な実施に支障が生じる」場合とは、ツアー中の参加者全員（障害者本人を含む。）の安全を確保できない場合や、いずれかの参加者に対し旅程どおりのサービスを提供できなくなる場合等を指す。
- ・ 障害者について、ツアー中の介助、補助その他の支援措置が必要ない、又は、支援措置が必要であるとしても、添乗員等において対応可能な医学的、専門的知識

を要しない軽微な措置で足りるにもかかわらず、一律に、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加える、又は、介助者の同行をツアー参加の条件とする。

- 障害者が、車椅子の使用、身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬（以下、「身体障害者補助犬」という。）の同伴、特別食の準備等、ツアー参加に当たり必要となる条件、措置を旅行申込み時に申告しているにもかかわらず、ツアー中に利用する運送機関等における対応の可否、旅程への影響の有無、及び、他の参加者への影響の有無を確認することなく、一律に、ツアーへの参加を拒否したり、旅程の一部に制限を加える、又は、障害者が必要とする条件、措置を拒否する。
- 車椅子利用の障害者が貸切バスツアー（添乗員付き）に申し込んだ際に、具体的な事情に基づかず、添乗員が他のお客様をケアできなくなるといった抽象的な懸念のみを理由として、特段の代案の検討のためのコミュニケーションを取ろうとすることなく、参加を断る。
- 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
- 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。

②障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらな いと考えられる事例

- 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。（権利・利益の保護）
- 障害者から、事前に申告のあった障害の状況や、必要とする条件、措置に適切に対応できる運送等サービスをやむを得ず手配できない場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。（事業の目的・内容・機能の維持）
- 障害者について、ツアー中に、添乗員等において対応可能な医学的、専門的知識を要しない軽微な措置を超える介助、補助その他の支援措置が必要となるにもかかわらず、障害者が、介助者の同伴を拒絶する場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。（安全の確保）
- 障害者から、障害の状況や必要とする条件、措置について、旅行申込み時に申告がなく、事前に、運送機関等における対応の可否、旅程への影響の有無、又は、他の参加者への影響の有無を確認することができず、当該障害への適切な対応を確保できない場合に、ツアーへの参加を拒否する、又は、旅程の一部に制限を加える。（事業の目的・内容・機能の維持）

- 契約を行うに当たって障害者が来店した際、互いの置かれた状況を踏まえて、コミュニケーションの方法を工夫し、障害の状況等を確認しようと試みたが、それにもかかわらず、円滑なコミュニケーションが取れないため、やむを得ず契約を断る。(事業の目的・内容・機能の維持)

<参考>身体障害者補助犬について

◆ 身体障害者補助犬法に規定される「盲導犬」、「介助犬」、「聴導犬」

⇒身体障害者補助犬の同伴については、法により以下のことが定められています

- 補助犬を同伴して公共施設や公共交通機関をどこでも利用できる。
- ホテルやレストランなど不特定多数の人が利用する民間施設に同伴できる。
- 障害者を1人以上雇用しなければならない事業主の職場に同伴できる。

◆ ペットとの区別

- 盲導犬は白または黄色のハーネス（胴輪）が目印であり、介助犬・聴導犬は胴着などに表示をつけています。また、使用者本人には認定証（盲導犬の場合は使用者証）の携帯が義務づけられているほか、補助犬の公衆衛生上の安全性を証明する「身体障害者補助犬健康管理手帳」などの健康管理記録を携帯することとなっています。
- これらの表示等をする事なく、犬同伴のお客様が「補助犬」と称して施設などの利用を主張しても、規定の表示をしていない場合は事業者側に受け入れの義務はありません。
- 補助犬かどうかの確認が必要な場合、事業者は使用者に認定証の提示を求めることができ、補助犬を受け入れる際に「認定証を確認させていただけますか？」と声をかけることについては、補助犬使用者に対して失礼にはあたりません。

(第4号 教育の分野)

四 障害者に教育を行う場合における次に掲げる取扱い

- イ 障害者の年齢及び能力に応じ、かつ、その特性を踏まえた十分な教育が受けられるようにするために必要な指導又は支援を講じないこと
- ロ 障害者若しくはその保護者（学校教育法（昭和二十二年法律第二十六号）第十六条に規定する保護者をいう。）の意見を聴かず、若しくは意思を尊重せず、又はこれらの者に必要な説明を行わずに、就学する学校（同法第一条に規定する小学校、中学校、中等教育学校（前期課程に限る。）又は特別支援学校（小学部及び中学部に限る。）をいう。）を決定すること

【趣旨】

第4号では、教育の分野において禁止される取扱いについて定めています。教育に関しては、教育基本法や学校教育法をはじめとする各種の教育関係法令等により、具体的に定められていますが、本条例では、これら教育関係法令と障害者基本法等の趣旨を踏まえ規定しているものです。

【解説】

➤ 第4号 イ

- 教育基本法第4条第2項で「国及び地方公共団体は、障害のある者が、その障害の状態に応じ、十分な教育を受けられるよう、教育上必要な支援を講じなければならない。」と教育の機会の均等について定めています。
- 障害者基本法第16条第1項では、「国及び地方公共団体は、障害者が、その年齢及び能力に応じ、かつ、その特性を踏まえた十分な教育が受けられるようにするため、可能な限り障害者である児童及び生徒が障害者でない児童及び生徒と共に教育を受けられるよう配慮しつつ、教育の内容及び方法の改善及び充実を図る等必要な施策を講じなければならない。」と定めています。
- 本条例では、教育基本法や障害者基本法の規定も踏まえ、幼稚園、小学校、中学校、高等学校、中等教育学校、特別支援学校等において、本人の年齢及び能力に応じ、かつ、その特性を踏まえた十分な教育が受けられるようにするために必要な指導又は支援を講じないことを不当な差別的取扱いとして禁止しています。

➤ 十分な教育

- 幼児児童生徒一人ひとりの障害の状態、発達段階等に応じた支援等の内容・方法により、教育を行うことを指しています。
- 学校教育においては、障害のある幼児児童生徒の自立や社会参加に向けた主体的な取組を支援するという視点に立ち、一人ひとりの教育的ニーズを把握し、その持てる力を高め、生活や学習上の困難を改善又は克服するため、適切な指導及び必要な支援を行うために「特別支援教育」が位置付けられています。

➤ **必要な指導又は支援を講じないこと**

- 必要な指導又は支援を講じないこととは、以下のような指導や支援を行わないことを指します。
 - ① 障害のある子供の教育的ニーズの適切な把握
 - ② 支援内容の明確化
 - ③ 関係者間の共通認識の醸成
 - ④ 家庭や医療、福祉、保健、労働等の関係機関との連携
 - ⑤ 学校が必要に応じて作成する個別の教育支援計画（※）等の定期的な見直しによる継続的な支援

※個別の教育支援計画とは

乳幼児期から学校卒業後までの長期的な視点に立って、一貫した支援を行うために、幼児児童生徒一人ひとりの障害等に応じて作成する長期的な支援計画のこと。

➤ **第4号ロ**

- 本号では、義務教育における就学に関し規定しています。

➤ **保護者の意見を聴かず、若しくは意思を尊重せず**

- 就学先の決定にあたっては、学校教育法施行令第18条の2において、保護者からの意見聴取が義務付けられています。
- 障害者基本法第16条第2項では「国及び地方公共団体は、障害者である児童及び生徒並びにその保護者に対し十分な情報の提供を行うとともに、可能な限りその意向を尊重しなければならない。」と規定しており、本号においても障害者本人も含めた意見聴取や意思の尊重を規定しています。
- 就学先の決定にあたっては、本人又は保護者に対して十分な説明や情報提供が行われ、総合的に判断される必要があることから、これらの法律の趣旨に反し、本人又は保護者への意見聴取及び必要な説明を行わずに、就学先を決定することを不当な差別的取扱いとして禁止しています。

※ 本号においては、義務教育における就学について定めているところですが、高等学校、大学教育等の教育機関での修学等についても、障害者等の意思を尊重し、その機会の均等について配慮される必要があります。

▶ 障害を理由とする不当な差別的取扱いに当たると想定される事例

文部科学省所管事業分野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指針

(令和6年1月文部科学省)より抜粋

- 障害があることを理由として、学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、一律に窓口対応を拒否し、又は対応の順序を後回しにすること。
- 障害があることを理由として、一律に資料の送付、パンフレットの提供、説明会やシンポジウムへの出席等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりすること。
- 障害の種類や程度、サービスの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、一律にあるいは漠然とした安全上の問題を理由に社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等の施設利用を拒否すること。例えば、車いす利用者が体育館の利用を希望した場合に、他の利用者の活動に支障がないにも関わらず、単にタイヤの跡がついてしまうという理由で体育館の利用を拒否すること。
- 具体的な場面や状況に応じた検討を行うことなく、入学の出願の受理、受験、入学、授業等の受講や研究指導、実習等校外教育活動、入寮、式典参加を拒むことや、これらを拒まない代わりとして正当な理由のない条件を付すこと。
- 試験等において合理的配慮の提供を受けたことを理由に、当該試験等の結果を学習評価の対象から除外したり、評価において差を付けたりすること。

▶ 不当な差別的取扱いに当たらないと考えられる事例

文部科学省所管事業分野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指針

(令和6年1月文部科学省)より抜粋

- 学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、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、障害者である利用者に障害の状況等を確認すること。(障害者本人の安全確保の観点)
- 通級による指導、特別支援学級及び特別支援学校において、特別の教育課程を編成すること。(障害者本人の損害発生防止の観点)
- 手続きを行うため、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きの意思等を確認すること。(障害者本人の損害発生防止の観点)

(第5号、第6号 雇用に関する分野)

五 労働者の募集又は採用を行うに当たり、業務の性質上やむを得ない場合その他の客観的に合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、障害者の応募若しくは採用を拒否し、若しくは制限し、又はこれらに条件を付することその他の障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること

六 障害者を雇用する場合において、当該障害者が合理的配慮を行ってもなおその業務を遂行することができない場合その他の客観的に合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、賃金、労働時間、配置、昇進、教育訓練、福利厚生その他の労働条件について障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること又は解雇し、若しくは退職を強制すること

【趣旨】

第5号及び第6号は、雇用に関する分野において禁止される取扱いを定めています。

【解説】

➤ 第5号

- 第5号では、労働者の募集又は採用を行うにあたって、正当な理由なく障害者であることを理由として、不利益な取扱いをすることを禁止しています。具体的には、
 - ・ 対象から障害者を排除すること
 - ・ 障害者に対してのみ不利な条件をつけること
 - ・ 採用の基準を満たす者の中から障害者でない者を優先して採用することなどが考えられます。ただし、積極的差別是正措置として、障害者でない者と比較して障害者を有利に取り扱うことは差別にあたりません。

➤ 募集又は採用

- 「募集」は労働者を雇用しようとする者が、自ら又は他人に委託して、労働者となろうとする者に対し、その被用者となることを勧誘することであり、「採用」とは、労働契約を締結することをいい、応募の受付、採用のための選考等募集を除く労働契約の締結に至る一連の手続を含みます。

➤ 業務の性質上やむを得ない場合

- 事業遂行上、必要とされる業務を適切に遂行できないことが明らかな以下のような場合をいいます。
 - ・ 運転や機械操作の必要があるが、障害の状態から運転や機械操作が困難である
 - ・ 接客の機会が多い業務において接客が十分にできない

※ 募集又は採用に際して一定の能力を有することを条件とすることについては、当該条件が当該企業において業務遂行上、特に必要なものと認められる場合には、障害を理由とする差別に該当しませんが、業務遂行上特に必要でないにもかかわらず、障害者を排除するために条件を付すことは、障害を理由とする差別に該当すると考えます。

※ また、募集又は採用に際して一定の能力を有することを条件としている場合、当該条件を満たしているか否かの判断は、過重な負担にならない範囲での合理的配慮の提供を前提に行われるものであることを留意しなければなりません。

➤ **客観的に合理的な理由がある場合**

- 車いす使用者を採用するためには、事務所等の構造上、大掛かりな工事を行わなければならないが、工事費用を捻出することが過重な負担となり、他の手段もなく採用できない場合などが考えられます。

➤ **第6号**

- 第6号では、労働者として雇用されている障害者が、賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用その他の待遇について、正当な理由なく障害者であることを理由として、不利益な取扱いをすること又は解雇や退職の強制を禁止しています。

➤ **客観的に合理的な理由がある場合**

- 従業員が疾病等による障害で、車いす使用者となり、事務所等の構造上、大掛かりな工事を行わなければならない業務に継続して従事することができないが、工事費用を捻出することが過重な負担となり、他に選択できる方法もないため、解雇せざるを得ない場合などが考えられます。

➤ **賃金**

- 給料、手当、賞与その他名称のいかんを問わず、労働の対償として使用者が労働者に支払う全てのものを指します。
- 賃金に係る不当な差別的取扱いの例として、以下が考えられます。
 - ・ 障害のみを理由として、障害者でない人よりも給料を低くすること
 - ・ 障害のみを理由として、障害者に対して一定の手当等の支払をしないこと など

➤ **配置**

- 労働者を一定の職務に就けること又は就いている状態をいい、従事すべき職務における業務の内容及び就業の場所を主要な要素とするものです。

なお、配置には、業務の配分及び権限の付与が含まれます。業務の配分とは、特定の労働者に対し、ある部門、ラインなどが所掌している複数の業務のうち一定の業務を割り当てることをいい、日常的な業務指示は含まれません。

- 配置に係る不当な差別的取扱いの例として、以下が考えられます。
 - ・ 一定の職務への配置に当たって、障害者であることを理由として、その対象から排除すること
 - ・ 一定の職務への配置に当たって、障害者に対してのみ資格の取得や研修の実績を求めること など

➤ **教育訓練**

- 事業主が、その雇用する労働者に対して、その労働者の業務の遂行の過程外において又は当該業務の遂行の過程内において、現在及び将来の業務の遂行に必要な能力を付与するために行うものをいいます。
- 教育訓練に係る不当な差別的取扱いの例として、以下が考えられます。
 - ・ 障害者であることを理由として、障害者に教育訓練を受けさせないこと
 - ・ 教育訓練の実施に当たって、障害者に対してのみ不利な条件を付すこと
 - ・ 教育訓練の対象となる労働者を選定するに当たって、障害者でない者を優先して対象とすること など

➤ **福利厚生その他の労働条件**

- 福利厚生その他の労働条件とは、労働者の福祉の増進のために定期的に行われる金銭の給付や住宅の貸与その他の労働者の福利厚生を目的とした社内制度や、休日や休暇、職種の変更、雇用形態の変更等などが考えられます。
- 福利厚生その他の労働条件に係る不当な差別的取扱いの例として、以下が考えられます。
 - ・ 障害者であることを理由として、障害者に対して福利厚生の措置を講じないこと
 - ・ 福利厚生の措置の実施に当たって、障害者に対してのみ不利な条件を付すこと
 - ・ 障害者でない者を優先して福利厚生の措置の対象とすること など

➤ **解雇し、若しくは退職を強制すること**

- 解雇、若しくは退職を強制することは、労働契約を将来に向かって解約する事業主の一方的な意思表示をいい、労使の合意による退職は含まれません。
- 解雇、若しくは退職を強制することに係る不当な差別的取扱いの例として、以下が考えられます。
 - ・ 障害者であることを理由として、障害者を解雇の対象とすること
 - ・ 解雇の対象を一定の条件に該当する者とする場合において、障害者に対して不利な条件を付すこと
 - ・ 解雇の基準を満たす労働者の中で、障害者を優先して解雇の対象とすること
 - ・ 病気のために障害者となったことだけを理由に、退職を強制すること など

➤ **不当な差別的取扱いに当たらないと考えられる事例**

- 積極的差別是正措置として、障害者でない者と比較して障害者を有利に取り扱うこと。
- 合理的配慮を提供し、労働能力等を適正に評価した結果として、障害者でない者と異なる取扱いをすること。
- 合理的配慮に係る措置を講じた結果として、障害者でない者と異なる取扱いとなること。
- 障害者専用の求人採用選考又は採用後において、仕事をする上での能力及び適性の判断、合理的配慮の提供のためなど、雇用管理上必要な範囲で、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。

※ 雇用している労働者が、事故や病気等による障害のために従前の業務に従事できなくなった場合には、「業務を遂行することができない場合」に該当します。
本人と話し合った上で、過重な負担とならない合理的配慮の提供、配置転換や降格などの対応を行っても、業務を適切に遂行することができないと認められる場合に解雇することは、不当な差別的取扱いには当たりません。但し、その前提として、適正な労務管理を行い、雇用の継続に配慮することが求められます。

(第7号 建物等・公共交通機関の利用の分野)

七 障害者が不特定多数の者の利用に供されている建物等又は公共交通機関を利用する場合において、建物等又は旅客施設若しくは車両等の構造上やむを得ないと認められる場合その他の客観的に合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、当該利用を拒否し、若しくは制限し、又は当該利用に条件を付することその他の障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること

【趣旨】

第7号は、不特定多数の人が利用する建物等・公共交通機関の利用にあたっての不当な差別的取扱いについて定めています。

【解説】

➤ 不特定多数の者の利用に供されている建物等

- 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（以下「バリアフリー法」という。）施行令第5条に規定する病院、劇場、観覧場、集会場、展示場、百貨店、ホテルその他不特定かつ多数の者が利用する建築物などで、施設・設備も含まれます。本条例においては、特に対象となる建物等の規模に関する要件はありません。

➤ 公共交通機関

- バリアフリー法第2条第5号に規定される鉄道、バス、タクシー、船舶、航空機などをいいます。

➤ 建物等の利用

- 建物等への出入りや建物内の移動など、建物や施設そのものの利用を指します。建物内で提供されるサービス（商品の販売や劇場内のコンサートなど）に関する不当な差別的取扱いについては、第3号の「商品販売・サービス提供」の規定により対応することになります。

➤ 旅客施設

- バリアフリー法第2条第6号に規定される鉄道施設やバスターミナル、航空ターミナル施設などをいいます。

➤ 構造上やむを得ないと認められる場合

- 施設や公共交通機関の物理的な構造上、車いすで中に入ろうとした場合に、施設等を損傷させてしまう場合や、施設等の老朽化のため障害者の安全を確保できない場合などが挙げられます。

➤ 客観的に合理的な理由がある場合

- 気圧の変化、酸素濃度の低下などにより身体に悪影響を及ぼす機能障害のある者について、飛行機の搭乗を断る場合など、障害者の生命又は身体の保護のためやむを得ない理由などが挙げられます。

▶ 障害を理由とする不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例

国土交通省所管事業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指針

(令和5年11月国土交通省)より抜粋

○ 鉄道事業関係

- 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として、乗車を拒否する。
- 段差が解消されていないなど施設がバリアフリー化されていないことのみをもって、駅の利用を一律に拒否する。
- 車椅子利用者等であることのみをもって、鉄道駅の利用に事前の連絡を必須とする。
- 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみを理由として、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、一方的に乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障害者でない者に対して付さない条件をつける。
- 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。
- 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。
- 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。

○ 一般乗合旅客自動車運送業関係（バス）

- 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等のみをもって、乗車を拒否する。
- 他の乗客に迷惑が掛かるという漠然とした理由で、お互いに相手の立場を尊重しながら、相互理解を図ることなく、利用を拒否する。
- 運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車椅子利用者だけ乗車を拒否する。
- 車椅子固定場所の座席を別の乗客が利用している状況において、固定場所の座席を利用している乗客に対し協力を求めることなく、すでに他の乗客が当該座席を利用していることのみをもって車椅子利用者の利用を拒否する。
- 車椅子利用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。
- 車椅子利用者であることのみを理由に、その必要性についての情報提供を適切に行うことなく、路線バス利用に際して事前の連絡を条件とする。
- 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。
- 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
- 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。

○ 一般乗用旅客自動車運送業関係（タクシー）

- ・ 車椅子使用者、白杖使用者等外見上障害者と認識して止まることなく、乗車を拒否する。又は障害者と認識した時点で、乗車を拒否する。
- ・ 車椅子の乗車設備、固定装置等がある車両であるにもかかわらず、車椅子使用者の乗車を拒否する（乗務員の身体的理由から乗車の引受けが困難な場合を除く）。
- ・ 運転手が車椅子をトランクに積むことで乗車が可能であるにもかかわらず、セダン型タクシーであることのみを理由に車椅子使用者の乗車を拒否する。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。
- ・ 障害者割引に対して、割引タクシー券の利用や領収書の発行を拒否する。
- ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
- ・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。

○ 対外旅客定期航路事業関係（フェリー船舶）

- ・ 障害があることを理由に窓口手続きを拒否する。
- ・ 障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。
- ・ お互いに相手の立場を尊重しながら、相互理解を図ることなく、障害があることやそれに伴い車椅子を利用する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、単独での乗船を拒否する。
- ・ 船内宿泊の際、障害があることを理由に、個室の予約を断る。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。
- ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
- ・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。
- ・ 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由に、一律に介助者の同伴を求める。

○ 国内旅客船業関係（船舶）

- ・ お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、障害があることやそれに伴い車椅子を利用する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、単独での乗船を拒否する。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗船を拒否する。
- ・ 船内宿泊の際、障害があることを理由に、個室の予約を断る。
- ・ お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることなく、事前連絡が無かったことを理由に乗船を拒否する。

- 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
- 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。
- 障害があることや車椅子の利用等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由に、一律に介助者の同伴を求める。

○ 航空運送業関係（航空機）

- 航空旅行に関して特段の支障等がない利用者に対し、診断書の提出を求める。
- 安全上の問題（職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難等）などがないにもかかわらず、又は、安全上の問題があるとしても当該安全上の問題について丁寧な説明を行うことなく、障害のみを理由に搭乗を拒否する。
- 車椅子使用者であることのみを理由に搭乗を拒否する。
- 安全上の問題（職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難等）などがないにもかかわらず、又は、安全上の問題があるとしても当該安全上の問題について丁寧な説明を行うことなく、障害のみを理由に付き添いの方の同伴を求める。
- 同伴者がいないことを理由に、軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否する。
- 安全上の理由（非常口の横の座席であり、避難時に、素早く移動し、及び避難の手伝いを行っていただく必要があること等）などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、又は、安全上の理由があるとしても当該安全上の理由について丁寧な説明を行うことなく、座席を制限する。
- 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬（以下「身体障害者補助犬」という。）の帯同を理由として搭乗を拒否する。
- 車椅子を受託手荷物として預かる際、運送中の破損等に係る会社の損害賠償責任を一切免除する条件など、正当な理由の説明がないにもかかわらず、他の受託手荷物と異なる受託条件を付す。
- 搭乗に係る規則等に抵触する際、当該規則等の趣旨、必要性などを説明することなく、規則等に抵触することだけを伝えて搭乗を拒否する。
- 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。

➤ 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらな
と考えられる事例

国土交通省所管事業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指針

(令和5年11月国土交通省)より抜粋

○ 鉄道事業関係

- ・ 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。(権利・利益の保護)
- ・ 車椅子等を使用して駅構内の移動や列車に乗車をする場合、段差があることなどによって、係員が補助を行っても車椅子利用者、高齢者、ベビーカー利用者等の安全確保が困難等の理由により、利用できる駅や列車等を提示する。(安全の確保)
- ・ 車椅子等を使用して列車に乗車する場合、関係者間の情報共有など待ち時間短縮に係る取組みを実施したうえで、段差に渡り板を渡す等乗降時の対応にかかる人員の手配等により、やむを得ず乗降に時間がかかる。(安全の確保)
- ・ 車椅子利用者等に対し、事前に関係個所との調整を行い、スムーズな乗降補助により待ち時間を短縮するため、列車に乗車する場合に、乗降に必要な利用者の情報の提供を求める。(権利・利益の保護)

○ 一般乗合旅客自動車運送業関係(バス)

- ・ 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。(権利・利益の保護)
- ・ 車内が混雑していて車椅子スペースが確保できない場合、車椅子使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。(安全の確保)
- ・ 低床式車両やリフト付きバスでない場合、運転者ひとりで車椅子使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の利用者に車内マイクを使って協力をお願いしたが、車内で利用者の協力が得られず乗車できない場合、説明をした上で発車する。(事業の目的・内容・機能の維持)
- ・ 車椅子又はベビーカーの乗客がすでに車椅子固定場所を利用中のため、乗車を断る。
- ・ 車椅子の形態により、車椅子がバスに備え付けられている装置等によって固定できないため、転倒等により車椅子利用者や他の乗客が怪我をするおそれがあるため、乗車を遠慮してもらう。(安全の確保)
- ・ 車椅子使用者がバスに乗車する際、合理的配慮の提供等や、車椅子使用者が安心して乗車でき、車内の利用者にも車椅子スペースを開けてもらうよう協力していただきやすいように、可能な限り乗車予定の事前連絡の協力をお願いについてホームページ等で周知する。

○ 一般乗用旅客自動車運送業関係(タクシー)

- ・ 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。(権利・利益の保護)

- 車椅子の乗車設備、固定装置等がない車両の場合、車椅子を使用したままの乗車を断る。(安全の確保)
- セダン式タクシーの場合、手動車椅子や簡易電動車椅子等の折りたたみ可能なものは、法令等の基準内においてトランクに(ひも等で縛り)積載が可能であるが、大型電動車椅子等の折りたたみが不可能なものについては積載できないため、乗車を断る。(法令等の遵守)
- 車椅子からタクシー座席への移乗等にあたって、介助人がおらずタクシードライバーだけでは対応ができない場合は乗車を断る。(安全の確保)
- 駐停車禁止除外標章等の交付を受けていない車両において、駐停車禁止場所での乗降や、車両を離れての介助行為等道路交通法等の法規制に抵触するサービスの提供を断る。(法令等の遵守)

○ 対外旅客定期航路事業関係(フェリー船舶)

- 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。(権利・利益の保護)
- 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。(安全の確保)
- 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。(安全の確保)
- 障害者から誘導や介助を求められた際に、限られた乗組員により運航している関係上すぐに対応が困難である場合、丁寧に説明したうえで、待ってもらう。(事業の目的・内容・機能の維持)
- 乗組員の不足により障害者のアテンドが困難であり、安全性等に問題がある場合、予約時点で理由を丁寧に説明するなどして、別日・時間への変更等を提案する。(事業の目的・内容・機能の維持)
- 車椅子ご利用団体(一定数以上)乗船の場合において、限られた施設(エレベーターの数など)で対応するため、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を図った上でも、やむを得ず通常の乗船時間前に乗船手続及び乗船を行う。(事業の目的・内容・機能の維持)
- 利用中の車椅子の他に、手荷物として別途車椅子を持ち込む場合(競技用車椅子の持ち込みなど)には、格納場所等の確保の観点から、乗船日程や便をあらかじめ提案する。(事業の目的・内容・機能の維持)
- 乗客タラップ損傷の一時的なハード面における課題時において、車椅子利用者の乗船日程をハード面の課題解決後とする。(安全の確保)

○ 国内旅客船業関係(船舶)

- 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。(権利・利益の保護)

- 障害の程度から客観的に判断して、緊急時に、乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障害者に介助者の付き添いを求める。(安全の確保)
- 乗組員が乗降を補助する必要がある場合において、限られた乗組員で船舶を安全に離着岸させる都合上、乗下船の順番を前後させる。(事業の目的・内容・機能の維持)

○ 航空運送業関係（航空機）

- 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。(権利・利益の保護)
- コミュニケーション等に係る合理的配慮の提供等を行っても、障害の種類や程度、人的体制・設備等から客観的に判断して、緊急時に職員の安全に関する指示が理解できないおそれがあり、職員が他の乗客の安全を図りつつ、可能な範囲で十分補助に努めたとしても安全に避難することが困難と考えられる場合に、当該障害者に介助者の付き添いを求める。(安全の確保)
- 特別なお手伝いが必要な場合に、緊急時を含め十分なサービスを提供できるようにするため、搭乗当日、障害等の状況確認を含めた搭乗手続に時間を要する。(安全の確保)
- 車椅子使用者及び一般の利用者に円滑に搭乗・降機をしてもらうため、車椅子使用者に対して、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ったうえで、必要最小限の範囲で、最初の搭乗、最後の降機等を依頼する。(事業の目的・内容・機能の維持)
- 国土交通省通達により、身体が不自由な利用者、身体障害者補助犬を同伴される利用者等の緊急脱出時の援助者として行動することが困難と考えられる利用者に対して、非常口座席の利用を制限する。(安全の確保)
- 保安上の理由により、障害者を含め全ての利用者を保安検査の対象とする。この場合において、補助具（義足、インプラント等）を利用しているお客様から、「金属探知機は補助具に反応しているので更なるチェックは不要である」との申し出があっても、航空保安の観点から、改めて補助具を外して金属探知機を通ってもらう、又は触手による検査を行う。(安全の確保)
- 客室乗務員等の本来の業務に付随するものでないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。ただし、食事は不要である旨利用者より申し出があった場合は、食事の介助のための同伴は求めない。(事業の目的・内容・機能の維持)
- 本来の業務に付随するものでないため、包帯の交換や注射等医療行為は実施しない。(事業の目的・内容・機能の維持)
- 電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続や保安検査に時間を要することから、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を行った上で必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼する。(事業の目的・内容・機能の維持)

- 車椅子の受託に当たり取り外せる部分を取り外すなどの工夫を十分に行っても、なお使用機材、空港車両、人員等の理由により、車椅子のサイズと重量が搭載の規定範囲を超えていると判断される場合は、車椅子の受託を断る。(事業の目的・内容・機能の維持)
- 受託する車椅子の運搬ルート等の検討を十分に行っても、なお空港要件(エレベーターの有無や天候、車椅子の重さなど)により航空機のドア付近(機側)で車椅子の受託又は返却を行うことができないと判断される場合は、機側での車椅子の受託又は返却を断る。(事業の目的・内容・機能の維持)
- 短時間でのストレッチャーの着脱は不可能であるため、ストレッチャー使用者が希望される搭乗便の機材上の前後の便が満席であることを理由に、搭乗便の変更を依頼する。(安全の確保)
- ストレッチャーの取り付け可能な空港が限られているため、搭乗便の変更を依頼する。(事業の目的・内容・機能の維持)
- 混雑時に視覚障害のある利用者から搭乗の補助を求められた場合において、状況を丁寧に説明した上で、周囲の混雑状況が解消するまで、待合スペースでの待機を提案する。(安全の確保)
- 車椅子利用者の搭乗に際し、搭乗当日の待機時間の短縮を目的とした空港スタッフや客室乗務員の連携に必要な準備を行うために事業者が必要とする最小限の範囲で、あらかじめ書面の提出を求める。(権利・利益の保護)

(第8号 不動産の取引の分野)

八 不動産の取引を行う場合において、建物等の構造上やむを得ないと認められる場合その他の客観的に合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、不動産の売買、賃貸、転貸若しくは賃借権の譲渡を拒否し、若しくは制限し、又はこれらに条件を付することその他の障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること

【趣旨】

第8号では、不動産の取引の分野において禁止される不当な差別的取扱いについて定めています。

【解説】

▶ 不動産の取引を行う場合

- 不動産の売買、賃貸、転貸若しくは賃借権の譲渡を指します。
- 不動産の売買、賃貸借等において、その所有者が自由に相手方を選び契約を締結することは、「契約自由の原則」として認められています。しかし、障害者が住居を確保することは、地域で暮らすために必須であるため、この「契約自由の原則」についても、障害者に対する一定の配慮が求められます。障害があるという理由だけで契約を拒否することは、禁止される差別にあたります。

▶ 建物等の構造上やむを得ない場合

- アパートの構造上、車いすでは入室できないため、賃貸契約の申し込みに応じられない場合などが考えられます。

▶ 客観的に合理的な理由がある場合

- アパートの構造上、車いすでは入室できない居室について、退去時の原状回復を条件に改修を許可することにしたが、原状回復の誓約に同意しないため、賃貸契約の申し込みに応じられない場合などが考えられます。

▶ 障害を理由とする不当な差別的取扱いにあたりと想定される事例

国土交通省所管事業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指針

(令和5年11月国土交通省)より抜粋

- 不動産業関係
 - ・ 物件一覧表や物件広告に「障害者不可」などと記載する。
 - ・ 障害者に対して、「当社は障害者向け物件は取り扱っていない」として話も聞かずに門前払いする。
 - ・ 賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、障害があることを理由に、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく仲介を断る。
 - ・ 賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、先に契約が決まった事実がないにもかかわらず、「先に契約が決まったため案内できない」等、虚偽の理由にすり替えて説明を行い、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく仲介を断る。

- 障害者に対して、客観的に見て正当な理由が無いにもかかわらず、「火災を起こす恐れがある」等の懸念を理由に、仲介を断る。
 - 一人暮らしを希望する障害者に対して、一方的に一人暮らしは無理であると判断して、仲介を断る。
 - 車椅子で物件の内覧を希望する障害者に対して、車椅子での入室が可能かどうか等、賃貸人との調整を行わずに内覧を断る。
 - 障害者に対し、障害を理由とした誓約書の提出を求める。
 - 賃貸物件への入居を希望する障害者に対し、障害があることを理由として、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。
 - 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
 - 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。
 - 障害があることやその特性による事由を理由として、契約の締結等の際に、必要以上の立会者の同席を求める。
- **障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例**

国土交通省所管事業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指針

(令和5年11月国土交通省)より抜粋

○ 不動産業関係

- 障害の状況等を考慮した適切な物件紹介や適切な案内方法等を検討するため、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。(権利・利益の保護)

(第9号 情報提供・意思表示等に関する分野)

九 障害者に対し情報を提供し、又は障害者から意思の表示を受ける場合において、当該障害者が情報の内容を確認することができる手段により情報を提供することに著しい支障がある場合、当該障害者が選択した方法によってはその表示しようとする意思を確認することに著しい支障がある場合その他の客観的に合理的な理由がある場合を除き、障害を理由として、当該情報の提供若しくは意思の表示を受けることを拒否し、若しくは制限し、又はこれらに条件を付することその他の障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること

【趣旨】

第9号では、情報提供や意思表示等における不当な差別的取扱いについて定めています。

【解説】

➤ 第9号

- 日常生活や社会生活を営む上で、必要な情報の取得や自分の意思を伝達することは、欠かせないことであり、あらゆる場面で留意される必要があります。特に、災害などの非常時においては情報が届けられない場合、生命に危険が及び可能性もあります。

➤ 当該障害者が情報の内容を確認することができる手段により情報を提供することに著しい支障がある場合

- 例えば、盲ろうの障害者などで、確認できる手段が指点字や触手話だった場合など、盲ろう者通訳・介助員による通訳以外に情報提供のための代替手段もないなどの状況では情報の提供が困難です。この場合、盲ろう者通訳・介助員がいない状況において、すぐに情報提供できないことが不当な差別的取扱いとはなりません。ただし、その後、当該障害者に速やかに情報提供ができるような手立てを講じることが求められます。

➤ 当該障害者が選択した方法によってはその表示しようとする意思を確認することに著しい支障がある場合

- 障害者が電話で意思表示をしようとする際に、構音障害などのため、電話では相手方が十分にその意思を理解することができず、ファックスやメールなど他の通信手段により対応を行った場合、電話での対応を行わないこと自体は、不当な差別的取扱いとはなりません。ただし、代替方法の提示などについては、当該障害者の意向を確認しながら丁寧に行うことが求められます。
- 障害者が選択した意思表示の手段が手話だった場合、手話を理解できない人は手話通訳がいない状況では意思の確認ができない状況となります。すぐに通訳が用意できる状況にない場合は、筆談等の代替手段で対応することとなり、この場合に、筆談で対応することやすぐに手話通訳を用意できないことをもって不当な差別的取扱いとはなりません。ただし、代替方法の提示などについては、当該障害者の意向を確認しながら丁寧に行うことが求められます。

➤ **その他の客観的に合理的な理由がある場合**

- 聴覚障害者が参加する会議で、手話通訳者を配置する予定としていたが、会議当日に急病等により、手話通訳者の配置が困難となり、手話による対応ができない場合などが考えられます。ただし、筆談等で当該障害者に説明し、代替手段について話し合うなど丁寧に対応することが必要です。
- 障害者が求める情報の内容が、個人のプライバシーを侵害するような個人情報に該当する場合などに、その情報の提供を拒むことは不当な差別的取扱いにはあたりません。

➤ **拒否し、若しくは制限し、又はこれらに条件を付することその他の障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること**

- 具体的には以下のような例が考えられます。
 - ・ 聴覚障害者が意思疎通のために必要な筆談での情報の提供を求めたときに、それを拒むこと
 - ・ 障害者から情報の提供を求められた場合において、障害者に対して、特定の媒体（手段）でしか情報を提供せず代替手段による情報提供を拒むこと
 - ・ 手話通訳者等がない場合に一律に付添人の同伴を求め、情報提供をしない、あるいは意思表示を受け付けないこと
 - ・ 知的障害者には分からないだろうと判断して情報提供をしないこと
 - ・ 本人を無視して、介助者や支援者、付添人だけに話しかけること

(第8条 市が行う合理的配慮)

第8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。

(第9条 事業者が行う合理的配慮)

第9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。

2 事業者は、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。

【趣旨】

第8条、第9条では、市と事業者が行う事務事業における社会的障壁の除去のための合理的配慮の提供について定めています。

【解説】

➤ 合理的配慮

- 「合理的配慮」とは、「障害者の求めに応じて、障害者が障害者でない者と同等の権利を行使するため又は障害者でない者と同等の機会及び待遇を確保するために必要かつ適切な現状の変更又は調整を行うこと」です。
- 現状に何らかの障壁があり、それを除去しなければ、同等の機会や待遇を確保できない場合には、求められた合理的配慮を行わないこと（結果的に障害者でない者と同じ取扱いであること）は差別に当たる可能性があります。
- 合理的配慮は、それを受ける側に特別の優越的な地位を与えるようなものではなく、無理のない範囲で等しく平等な関係になるようにするためのものをいいます。
- 合理的配慮の提供に当たっては、事務や事業の目的・内容・機能に照らして、以下のことに留意する必要があります。
 - ・ 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
 - ・ 事務や事業の目的、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、障害の特性やその具体的な場面、配慮を求められる相手方の状況も多様であるため、一律に基準を設けることはできません。そのため、その個別の状況を

考慮しながら、代替方法の選択も含め、丁寧に話し合いながら対応していくことが必要です。

➤ **第8条第1項、第9条第1項**

- 第8条第1項、及び第9条第1項は、事業等を実施する際に合理的配慮を行わなければならないことを定めています。
- 本市では、障害者差別解消法第10条の規定により「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」を定めており、これに基づいて対応します。
- 第9条第1項において、これまで事業者による合理的配慮は「努力義務」と定められていましたが、令和3年5月の障害者差別解消法の改正に伴い本条例を改正し、令和5年10月より事業者による合理的配慮の提供は「義務」となりました。

➤ **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**

- 障害者差別解消法と同様に、合理的配慮の提供については、「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」としており、意思の表明がない場合の合理的配慮の不提供について、差別であるとは判断されません。
- なお、条例の趣旨に鑑みれば、意思の表明がなくても、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、当該障害者に確認した上で、実施可能な合理的配慮の提供を行うことが望ましいと考えられます。

➤ **意思の表明**

- 意思の表明には言語（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。）により伝えられるものなどが広く含まれます。
- 障害者からの意思の表明のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により当該障害者の意思の表明が困難な場合には、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当該障害者を補佐して行う意思の表明も含まれます。

➤ **その実施に伴う負担が過重でないとき**

- 求めがあった合理的配慮の実施について、具体的な検討もなく、「過重な負担である」と拡大解釈することは条例の趣旨を損なうため、事案ごとに以下の要素等を考慮して、総合的・客観的に判断する必要があります。

※「過重な負担」の判断の視点

- ・ 事務・事業への影響の程度（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
 - ・ 事務・事業の規模
 - ・ 財務状況
- 過重な負担かどうかの判断については、合理的配慮の提供を前提に具体的に検討した結果として、組織的に行う必要があります。

- 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て代替方法などを丁寧に話し合い、理解を得るよう努めなければなりません。
- 「もし何かあったら」という漠然としたリスクでは断る理由になりません。どのようなリスクが生じ、そのリスク低減のためにどのような対応ができるのか、具体的に検討する必要があります。
- 過重な負担に当たる場合として、以下のような場合が考えられます。
 - ・ 膨大な分量の資料の全文読み上げを求められた
 - ・ 筆談で十分対応できる簡潔なやり取りに手話通訳者の派遣を求められた
 - ・ 必要性がないのに買物中は常に店員が同行することを求められた
 - ・ 個人的な外出予定に沿うよう公共交通機関の時間変更を求められた
 - ・ 否定されるとストレスで症状が悪化してしまうからと過度な要望であっても否定せずに実行することを求められた

➤ **第8条第2項、第9条第2項**

- 第8条第2項、及び第9条第2項は、障害者を雇用する場合の合理的配慮の提供について定めています。意思の表明や過重な負担の考え方については第1項と同様です。

➤ **障害者でない者との均等な機会の確保**

- 労働者の募集・採用について、障害者に対して障害者でない者と等しい機会を与えることをいいます。例えば、以下のような取り組みが考えられます。
 - ・ 視覚障害により通常の書面のみでの筆記試験では支障がある場合に、点字や音声等による試験を実施すること
 - ・ 聴覚障害により口頭による面接試験では支障がある場合に、面接を筆談で行うことや面接時に就労支援機関の職員等の同席を認めること

➤ **均等な待遇その他の取扱いの確保**

- 雇用している障害者に対して、障害者でない労働者と同様の待遇を享受することや、障害者である労働者が、障害があることにより、その能力を発揮できない場合に、職務遂行の支障となっている事情を取り除き、能力を發揮して職務を遂行できるようにすることなどを指します。例えば、以下のような取り組みが考えられます。
 - ・ 視覚障害者が障害者でない職員と同様に職場における研修の受講など教育訓練を受けるために、研修において、点字や音声等による資料を提供すること
 - ・ 発達障害により光や音の刺激に敏感な障害者に対し、サングラスや耳栓の使用を認めること
 - ・ 車いすの障害者が届く高さに仕事で使用する物品等を配置すること

【参考】各分野における合理的配慮の具体例等

「合理的配慮」に関して、実際にどのような内容がどの程度求められるかは、障害の特性や場面、相手方の負担の程度や財務状況などによって異なります。そのため、過重な負担とならない範囲で、それぞれのケースに応じて個々に判断していくことになります。

「合理的配慮」に一律の基準を設けることはできませんが、一般的に想定される主な具体例については、以下のようなものが考えられます。

ただし、ここに記載する事例はあくまで例示であり、これに限られるものではありません。また、事業者一律に強制するものではなく、個々の事業者の事業規模等の要素を踏まえて、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待されます。

➤ 物理的環境への配慮の具体例

- 段差がある場合に、車いすの携帯スロープの設置や、車いす利用者にキャスター上げ等の補助などをする。
- エレベーターがない施設で車いす利用者が上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートする。
- 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、従業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。

➤ 意思疎通の配慮の具体例

- 手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、本人が希望する方法でわかりやすい説明を行う。
- 説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（コード化したものを含む）の提供や、必要に応じて代読・代筆を行う。
- 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カードやコミュニケーションボード等を活用して意思を確認する。
- 電子メール、ホームページ、ファックスなど多様な媒体で情報提供、利用受付を行う。
- 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、必要に応じて渡す。
- 口話を用いる聴覚障害者等に対しては、マスクは外し、口の動きを読み取りやすいよう、口を大きく開けて普通で話す。
- 館内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりする。
- 必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置する。
- ICT（コンピューター等の情報通信技術）を活用したコミュニケーション機器（データを点字に変換して表示する、音声文字変換する、表示された絵などを選択することができる機器など）を設置する。

▶ 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。
- 駐車場等において、障害者の来訪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。
- 会議や打合せ等で視覚障害者が来訪することが事前に分かっている時、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。

<参考>各種法令等

障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（抜粋）

第2 行政機関等及び事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する共通的な事項

3 合理的配慮

（合理的配慮の例）

- 車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境に係る対応を行うこと。
- 筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードの活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明するなどの意思疎通に係る対応を行うこと。
- 障害の特性に応じた休憩時間の調整や必要なデジタル機器の使用の許可などのルール・慣行の柔軟な変更を行うこと。
- 店内の単独移動や商品の場所の特定が困難な障害者に対し、店内移動と買物の支援を行うこと。

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、自社マニュアル上、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。
- 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）

- 飲食店において、食事介助等を求められた場合に、当該飲食店が当該業務を事業の一環として行っていないことから、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）

- 抽選販売を行っている限定商品について、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、当該商品をあらかじめ別途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）
- オンライン講座の配信のみを行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に対面での個別指導を求められた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備も有していないため、当該対応を断ること。（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の観点）
- 小売店において、混雑時に視覚障害者から店員に対し、店内を付き添って買物の補助を求められた場合に、混雑時のため付添いはできないが、店員が買物リストを書き留めて商品を準備することができる旨を提案すること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

また、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し、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意する。

※基本方針第2の3については、令和3年5月改定、令和6年4月施行

➤ 障害特性に応じた対応について

- 障害者と接する際には、それぞれの障害特性に応じた対応が求められます。代表的な障害特性と対応時に配慮すべき点については次ページ以降に例示しています。
- 仙台市のホームページや内閣府の障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト等もご参照ください。
 - 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
（仙台市ホームページ）
<https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/kurashi/kenkotofukushi/shogai/kyose/oshirase/jire.html>
 - 障害のある人もない人も共に認め合い支え合うためのポイント集
（仙台市ホームページ）
<https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/kurashi/kenkotofukushi/shogai/kyose/oshirase/point.html>
 - 障害のある人への「合理的配慮」って何？（仙台市ホームページ）
<https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/gouritekihairyō/pamphlet.html>

- 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト
(内閣府ホームページ)
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp>
- 障害者差別解消に関する事例データベース (内閣府ホームページ)
<https://jireidb.shougaisha-sabetukaishou.go.jp>
- 障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】(内閣府ホームページ)
https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/pdf/gouriteki_jirei.pdf

- 同じ障害種別でも程度などによって適切な配慮が異なりますので、一括りにしないで検討する必要があります。
- 内部障害や難病の方、精神障害、知的障害、発達障害の方等、外見からは分からないために周囲から理解されずに苦しんでいる人がいることについても理解する必要があります。
- 障害児については、成人の障害者とは異なる支援の必要性があります。また、医療的ケアを要する場合は、配慮を要する程度に個人差があることに留意し、医療機関等と連携を図りながら、個々の状態や必要な支援を丁寧に確認し、適切な支援を行うことが必要です。

<参考>障害特性について

障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン (令和6年3月厚生労働大臣決定) より抜粋

◇視覚障害 (視力障害・視野障害)

<主な特性>

- 先天性で受障される方のほか、最近では糖尿病性網膜症などで受障される人も多く、高齢者では、緑内障や黄斑部変性症が多い
- 視力障害：視覚的な情報を全く得られない又はほとんど得られない人と、文字の拡大や視覚補助具等を使用し保有する視力を活用できる人に大きく分けられる (全盲、弱視といわれることもある)
 - *視力をほとんど活用できない人の場合、音声、触覚、嗅覚など、視覚以外の情報を手がかりに周囲の状況を把握している
 - *文字の読みとりは、点字に加えて最近では画面上の文字情報を読み上げるソフトを用いてパソコンで行うこともある (点字の読み書きができる人ばかりではない)
 - *視力をある程度活用できる人の場合は、補助具を使用したり文字を拡大したり近づいて見るなどの様々な工夫をして情報を得ている
- 視野障害：目を動かさないと見ることのできる範囲が狭くなる
 - 「求心性視野狭窄」見える部分が中心だけになって段々と周囲が見えなくなる
 - 遠くは見えるが足元が見えず、つまずきやすくなる

「中心暗転」周囲はぼんやり見えるが真ん中が見えない

文字等、見ようとする部分が見えなくなる

- ・ 視力障害、視野障害の状況によって、明るさの変化への対応が困難なため、移動などに困難さを生じる場合も多い

<主な対応>

- ・ 音声や点字表示など、視覚情報を代替する配慮
- ・ 中途受障の人では白杖を用いた歩行や点字の触読が困難な人も多いため留意が必要
- ・ 声をかける時には前から近づき「〇〇さん、こんにちは。△△です。」など自ら名乗る
- ・ 説明する時には「それ」「あれ」「こっち」「このくらいの」などと指差し表現や指示代名詞で表現せず、「あなたの正面」「〇〇くらいの大きさ」などと具体的に説明
- ・ 普段から通路（点字ブロックの上等）に通行の妨げになるものを置かない、日頃視覚障害者が使用しているものの位置を変えないなど周囲の協力が不可欠
- ・ 主に弱視の場合、室内における照明の状況に応じて、窓を背にして座ってもらうなどの配慮が必要

◇聴覚障害

<主な特性>

- ・ 聴覚障害は外見上わかりにくい障害であり、その人が抱えている困難も他の人からは気づかれにくい側面がある
- ・ 聴覚障害者は補聴器や人工内耳を装用するほか、コミュニケーション方法には手話、筆談、口話など様々な方法があるが、どれか一つで十分ということではなく、多くの聴覚障害者は話す相手や場面によって複数の手段を組み合わせるなど使い分けている
- ・ 補聴器や人工内耳を装用している場合、スピーカーを通じる等、残響や反響のある音は、聞き取りにあまり効果が得られにくい
- ・ 聴覚の活用による言葉の習得に課題があることにより、聴覚障害者の国語力は様々であるため、筆談の場合は、相手の状況にあわせる

<主な対応>

- ・ 手話や文字表示、手話通訳や要約筆記者の配置など、目で見てわかる情報を提示したりコミュニケーションをとる配慮
- ・ 補聴器や人工内耳を装用し、残響や反響のある音を聞き取ることが困難な場合には、代替する対応への配慮（磁気誘導ループの利用など）
- ・ 音声だけで話すことは極力避け、視覚的なより具体的な情報も併用
- ・ スマートフォンなどのアプリに音声を文字に変換できるものがあり、これらを使用すると筆談を補うことができる

◇盲ろう（視覚と聴覚の重複障害）

<主な特性>

- ・ 視覚と聴覚の重複障害の人を「盲ろう」と呼んでいるが、障害の状態や程度によって様々なタイプに分けられる（視覚障害、聴覚障害の項も参照のこと）

*見え方と聞こえ方の組み合わせによるもの

- ① 全く見えず聞こえない状態の「全盲ろう」
- ② 見えにくく聞こえない状態の「弱視ろう」
- ③ 全く見えず聞こえにくい状態の「盲難聴」
- ④ 見えにくく聞こえにくい状態の「弱視難聴」

*各障害の発症経緯によるもの

- ① 盲（視覚障害）から聴覚障害を伴った「盲ベース盲ろう」
 - ② ろう（聴覚障害）から視覚障害を伴った「ろうベース盲ろう」
 - ③ 先天的、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障害を発症する「先天性盲ろう」
 - ④ 成人期以後に視覚と聴覚の障害が発症する「成人期盲ろう」
- ・ 盲ろう者がそれぞれ使用するコミュニケーション手段は、障害の状態や程度、盲ろうになるまでの経緯、あるいは生育歴、他の障害との重複の仕方によって異なり、介助方法も異なる
 - ・ テレビやラジオを楽しんだり本や雑誌を読むことなどもできず、家族といってもほとんど会話がないため、孤独な生活を強いられることが多い

<主な対応>

- ・ 盲ろう者関係機関に相談し、対応に関する助言を受ける
- ・ 障害の状態や程度に応じ視覚障害や聴覚障害の人と同じ対応が可能な場合があるが、同様な対応が困難な場合が多く、手書き文字や触手話、指点字などの代替する対応や移動の際にも配慮する
- ・ 言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝える
(例) 状況説明として、人に関する情報（人数、性別等）や環境に関する情報（部屋の大きさや机の配置、その場の雰囲気等）など

◇肢体不自由

- 車椅子を使用されている場合

<主な特性>

- ・ 脊髄損傷（対麻痺又は四肢麻痺、排泄障害、知覚障害、体温調節障害など）
- ・ 脳性麻痺（不随意運動、手足の緊張、言語障害、知的障害重複の場合もある）
- ・ 脳血管障害（片麻痺、運動失調）
- ・ 病気等による筋力低下や関節損傷などで歩行が困難な場合もある
- ・ ベッドへの移乗、着替え、洗面、トイレ、入浴など、日常の様々な場面で援助が必要な人の割合が高い

- 車椅子利用者にとっては、段差や坂道が移動の大きな妨げになる
- 手動車椅子の使用が困難な場合は、電動車椅子を使用する場合もある
- 障害が重複する場合には、呼吸器を使用する場合もある

<主な対応>

- 段差をなくす、車椅子移動時の幅・走行面の斜度、車椅子用トイレ、施設のドアを引き戸や自動ドアにするなどの配慮
- 机アプローチ時に車椅子が入れる高さや作業を容易にする手の届く範囲の考慮
- ドア、エレベータの中のスイッチなどの機器操作のための配慮
- 視線をあわせて会話する
- 脊髄損傷者は体温調整障害を伴うことがあるため、部屋の温度管理に配慮

○ 杖などを使用されている場合

<主な特性>

- 脳血管障害（歩行可能な片麻痺、運動失調）
- 麻痺の程度が軽いため、杖や装具歩行が可能な場合や、切断者などで義足を使用して歩行可能な場合は、日常生活動作は自立している人が多い
- 失語症や高次脳機能障害がある場合もある
- 長距離の歩行が困難な場合や、階段、段差、エスカレーターや人ごみでの移動が困難な場合もあり、配慮が必要

<主な対応>

- 上下階に移動するときのエレベーター設置・手すりの設置
- 滑りやすい床など転びやすいので、雨天時などの対応
- トイレでの杖おきの設置や靴の履き替えが必要な場合に椅子を用意するなどの配慮
- 上肢の障害があれば、片手や筋力低下した状態で作業ができる配慮

○ 上肢に障害がある場合

<主な特性>

- 上肢（肩から関節を含む手指）に欠損がある、あるいは可動域に制限が生じる変形障害、動作に制限が生まれる運動機能障害等に分類
- 身体のバランスを上手にとることが難しいため、歩行が困難になる方もいる
- 両上肢に障害がある場合は、配慮すべき場面が多くなり、支援が必要となることがある
- 物を掴んだり持ち上げたりといった行為が難しい場合もある

<主な対応>

- 片手に荷物をもったときのドアや鍵の開閉の補助や、買物等で会計をする際に荷物を置くスペースや置台を設置する等の対応
- 機器操作や瓶やペットボトル等の蓋開けの配慮

- ・ 食事面では、ナイフ・フォークの使用が難しいときは、一口サイズにカットする等の配慮や、バイキング形式の食事ではトレーで食べ物を運ぶのが難しいため配膳の補助やワゴンを用意する等の配慮

◇構音障害

<主な特性>

- ・ 話す言葉自体を聞き取ることが困難な状態
- ・ 話す運動機能の障害、聴覚障害、咽頭摘出などの原因がある

<主な対応>

- ・ しっかりと話を聞く
- ・ 会話補助装置などを使ってコミュニケーションをとることも考慮する

◇失語症

<主な特性>

- ・ 聞くことの障害
音は聞こえるが「ことば」の理解に障害があり「話」の内容が分からない
単語や簡単な文なら分かる人でも早口や長い話になると分からなくなる
- ・ 話すことの障害
伝えたいことをうまく言葉や文章にできない
発話がぎこちない、いいよどみが多くなったり、誤った言葉で話したりする
- ・ 読むことの障害
文字を読んでも理解が難しい
- ・ 書くことの障害
書き間違いが多い、また「てにをは」などをうまく使えない、文を書くことが難しい

<主な対応>

- ・ 表情がわかるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短いことばや文章で、わかりやすく話しかける
- ・ 一度でうまく伝わらない時は、繰り返して言ったり、別のことばに言い換えたり、漢字や絵で書いたり、写真・実物・ジェスチャーで示したりすると理解しやすい
- ・ 「はい」「いいえ」で答えられるように問いかけると理解しやすい
- ・ 話し言葉以外の手段（カレンダー、地図、時計など身近にあるもの）を用いると、コミュニケーションの助けとなる

* 「失語症のある人の雇用支援のために」（独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構障害者職業総合センター）より一部引用

◇高次脳機能障害

交通事故や脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知や行動に生じる障害。身体的には障害が残らないことも多く、外見ではわかりにくい
ため「見えない障害」とも言われている。

<主な特性>

- 以下の症状が現れる場合がある

記憶障害：すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何
度も同じことを繰り返したり質問したりする

注意障害：集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまったりして、何かをすると
ミスが多く見られる

二つのことを同時にしようとするとうる乱する

主に左側で、食べ物を残す、障害物に気が付かないことなどがある

遂行機能障害：自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てたりできな
い

社会的行動障害：ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい

こだわりが強く表れる、欲しいものを我慢できない

思い通りにならないと大声を出したり、時に暴力をふるったりす
る

病識欠如：上記のような症状があるという認識が乏しく、できるつもりで行動して
トラブルになる

- 失語症を伴う場合がある（失語症の項を参照）
- 片麻痺や運動失調等の運動障害や眼や耳の損傷による感覚障害を持つ場合がある

<主な対応>

- 本障害に詳しいリハビリテーション専門医やリハ専門職、高次脳機能障害支援普
及拠点機関、家族会等に相談する

- 記憶障害

手がかりがあると思い出しやすいので、手帳やメモ、アラームを利用したり、ル
ートマップを持ち歩いてもらったりする

自分でメモを取ってもらい、双方で確認する

残存する受傷前の知識や経験を活用する（例えば、過去に記憶している自宅周囲
では迷わず行動できるなど）

- 注意障害

短時間なら集中できる場合もあるので、こまめに休憩を取るなどする

ひとつずつ順番にやる

左側に危険なものを置かない

- 遂行機能障害

手順書を利用する

段取りを決めて目につくところに掲示する

スケジュール表を見ながら行動したり、チェックリストで確認したりする

• 社会的行動障害

感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図る

予め行動のルールを決めておく

◇内部障害

<主な特性>

- 心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、肝機能、HIV による免疫機能等の障害により日常生活に支障がある
- 疲れやすく長時間の立位や作業が困難な場合がある
- 常に医療的対応を必要とすることが多い

<主な対応>

- ペースメーカーは外部からの電気や磁力に影響をうけることがあるので注意すべき機器や場所などの知識をもつ
- 排泄に関し、人工肛門の場合、パウチ洗浄等特殊な設備が必要となることへの配慮
- 人工透析が必要な人については、通院の配慮
- 呼吸器機能障害のある方は、慢性的な呼吸困難、息切れ、咳等の症状があることを理解し、息苦しくならないよう、楽な姿勢でゆっくり話をしてもらうよう配慮
- 常時酸素吸入が必要な方は、携帯用酸素ボンベが必要な場合があることを理解

◇重症心身障害・その他医療的ケアが必要な者

<主な特性>

- 自分で体を動かすことが困難な重度の肢体不自由と、年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障害が重複している場合がある
- ほとんど寝たまま自力では起き上がれない状態が多く、特殊型車椅子を使用
- 移動、食事、着替え、洗面、トイレ、入浴などが自力ではできないため、日常の様々な場面で介助者による援助が必要（紙おむつを使用していることが多い）
- 常に医学的管理下でなければ、呼吸することも栄養を摂ることも困難な人もいる
- 鼻に留置した管や胃ろう等から医療用ミルクやミキサー食を注入する人がいる
- 重度の肢体不自由や重度の知的障害はないが、人工呼吸器を装着するなど医療的ケアが必要な人もいる
- 言葉でのコミュニケーションが困難な人が多い

<主な対応>

- 人工呼吸器などを装着して大型の車椅子で移動する人もいるため、電車やバス、エレベーターの乗降時等において、周囲の人が手伝って車椅子を持ち上げたり、本人又は介助者と対話し、対応可能な配慮を行うなどの配慮が必要
- 体温調整がうまくできないことも多いので、急な温度変化を避け、本人又は介助者と対話し、対応可能な配慮を行う
- 医療機器や器具の衛生面での配慮が必要

◇知的障害

<主な特性>

- 概ね 18 歳頃までの心身の発達期に現れた知的機能の障害により、生活上の適応に困難が生じる
- 「考えたり、理解したり、読んだり、書いたり、計算したり、話したり」する等の知的な機能に発達の遅れが生じる
- 金銭管理、会話、買い物、家事などの社会生活への適応に状態に応じた援助が必要
- 主な原因として、ダウン症候群などの染色体異常、または先天性代謝異常によるものや、脳症や外傷性脳損傷などの脳の疾患があるが、原因が特定できない場合もある
- てんかんを合併する場合もある
- ダウン症候群の場合の特性として、筋肉の低緊張、多くの場合、知的な発達の遅れがみられること、また心臓に疾患を伴う場合がある

<主な対応>

- 言葉による説明などを理解しにくいいため、ゆっくり、ていねいに、わかりやすく話すことが必要
- 文書は、漢字を少なくしてルビを振る、文書をわかりやすい表現に直すなどの配慮で理解しやすくなる場合があるが、一人ひとりの障害の特性により異なる
- 写真、絵、ピクトグラムなどわかりやすい情報提供を工夫する
- 説明が分からないときに提示するカードを用意したり、本人をよく知る支援者が同席するなど、理解しやすくなる環境を工夫する

◇発達障害

○自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）

<主な特性>

- コミュニケーションの場面で、言葉や視線、表情、身振りなどを用いて相互的にやりとりをしたり、自分の気持ちを伝えたり、相手の気持ちを読み取ったりすることが苦手な部分もある
- 特定のことに強い関心をもっていたり、こだわりが強かったりする

- 感覚の過敏さを持ち合わせている場合もある
- 強い関心や感覚の鋭さを社会の中で活かして活躍される方もいる

<主な対応>

- 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- 肯定的、具体的、視覚的な伝え方の工夫（「〇〇をしましょう」といったシンプルな伝え方、その人の興味関心に沿った内容や図・イラストなどを使って説明するなど）
- スモールステップによる支援（手順を示す、モデルを見せる、体験練習をする、新しく挑戦する部分は少しずつにするなど）
- 感覚過敏がある場合は、音や肌触り、室温など感覚面の調整を行う（イヤーマフを活用する、大声で説明せずホワイトボードで内容を伝える、人とぶつからないように居場所を衝立などで区切る、クーラー等の設備のある部屋を利用できるように配慮するなど）

○学習障害（限局性学習障害）

<主な特性>

- 「話す」「理解」は普通にできるのに、「読む」「書く」「計算する」ことが、努力しているのに極端に苦手

<主な対応>

- 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- 得意な部分を積極的に使って情報を理解し、表現できるようにする（ICTを活用する際は、文字を大きくしたり行間を空けたりするなど、読みやすくなるように工夫する）
- 苦手な部分について、課題の量・質を適切に加減する、柔軟な評価をする

○注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）

<主な特性>

- 年齢に比べて、落ち着きがない、待てない（多動性・衝動性）、注意が持続しにくい、作業にミスが多い（不注意）といった特性がある
- 多動性・衝動性と不注意の両方が認められる場合も、いずれか一方が認められる場合もある
- また、いろいろなことに興味を持ったりエネルギーに仕事等に取り組みたりする方もいる

<主な対応>

- 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- 短く、はっきりとした言い方で伝える
- 気の散りにくい座席の位置の工夫、分かりやすいルール提示などの配慮

- ・ ストレスケア（傷つき体験への寄り添い、適応行動が出来たことへのこまめな評価）

○その他の発達障害

<主な特性>

- ・ 体の動かし方の不器用さ、我慢していても声が出たり体が動いてしまったりするチック、一般的に吃音と言われるような話し方なども、発達障害に含まれる

<主な対応>

- ・ 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く
- ・ 叱ったり拒否的な態度を取ったり、笑ったり、ひやかしたりしない
- ・ 日常的な行動の一つとして受け止め、時間をかけて待つ、苦手なことに無理に取組まず出来ることで活躍する環境を作るなど、楽に過ごせる方法を一緒に考える

◇精神障害

- ・ 精神障害の原因となる精神疾患は様々であり、原因となる精神疾患によって、その障害特性や制限の度合いは異なる
- ・ 精神疾患の中には、長期にわたり、日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態が続くものがある
- ・ 代表的な精神疾患として、統合失調症や気分障害等がある
- ・ 障害の特性もさまざまであるため、積極的に医療機関と連携を図る、専門家の意見を聴くなど、関係機関と協力しながら対応する

○統合失調症

<主な特性>

- ・ 発症の原因はよく分かっていないが、100人に1人弱かかる、比較的一般的な病気である
- ・ 「幻覚」や「妄想」が特徴的な症状だが、その他にも様々な生活のしづらさが障害として表れることが知られている
- ・ 陽性症状

幻覚：実態がなく他人には認識できないが、本人には感じ取れる感覚のこと。

なかでも、自分の悪口やうわさ、指図する声等が聞こえる幻聴が多い

妄想：明らかに誤った内容を信じてしまい、周りが訂正しようとしても受け入れられない考えのこと。誰かにいやがらせをされているという被害妄想、周囲のことが何でも自分に関係しているように思える関係妄想などがある

- ・ 陰性症状

意欲が低下し、以前からの趣味や楽しみにしていたことに興味を示さなくなる
疲れやすく集中力が保てず、人づきあいを避け引きこもりがちになる

入浴や着替えなど清潔を保つことが苦手となる など

- ・ 認知や行動の障害：

考えがまとまりにくく何が言いたいのか分からなくなる

相手の話の内容がつかめず、周囲にうまく合わせるができない など

<主な対応>

- ・ 統合失調症は脳の病気であることを理解し、病気について正しい知識を学ぶ必要がある
- ・ 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する
- ・ 社会との接点を保つことも治療となるため、本人が病気と付き合いながら、他人と交流したり、仕事に就くことを見守る
- ・ 一方で、ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、配慮した対応を心掛ける
- ・ 一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報は紙に書くなどして整理してゆっくり具体的に伝えることを心掛ける
- ・ 症状が強い時には無理をさせず、しっかりと休養をとることや、速やかに主治医を受診することなどを促す

○気分障害

<主な特性>

- ・ 気分の波が主な症状としてあらわれる病気。うつ状態のみを認める時はうつ病と呼び、うつ状態と躁状態を繰り返す場合には、双極性障害（躁うつ病）と呼ぶ
- ・ うつ状態では気持ちが強く落ち込み、何事にもやる気が出ない、疲れやすい、考えが働かない、自分が価値のない人間のように思える、死ぬことばかり考えてしまい実行に移そうとするなどの症状がでる
- ・ 躁状態では気持ちが過剰に高揚し、普段ならあり得ないような浪費をしたり、ほとんど眠らずに働き続けたりする。その一方で、ちょっとした事にも敏感に反応し、他人に対して怒りっぽくなったり、自分は何でも出来ると思い込んで人の話を聞かなくなったりする

<主な対応>

- ・ 専門家の診察の上で、家族や本人、周囲の人が病気について理解する
- ・ 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する
- ・ うつ状態の時は無理をさせず、しっかりと休養をとれるよう配慮する
- ・ 躁状態の時は、金銭の管理、安全の管理などに気を付け、対応が難しい時には専門家に相談する
- ・ 自分を傷つけてしまうことや、自殺に至ることもあるため、自殺などを疑わせるような言動があった場合には、本人の安全に配慮した上で、速やかに専門家に相談するよう本人や家族等に促す

○依存症（アルコール）

<主な特性>

- ・ 飲むことが良くない状況やタイミング等を分かっているにもかかわらず、飲酒したいという強い欲求がコントロールできず、過剰に飲酒したり、昼夜問わず飲酒したりすることで身体的、社会生活上の様々な問題が生じる
- ・ 体がアルコールに慣れることで、アルコールが体から抜けると、発汗、頻脈、手の震え、不安、イライラなどの離脱症状が出る
- ・ 一念発起して断酒しようとしても、離脱症状の不快感や、日常生活での不安感から逃れるために、また飲んでしまう

<主な対応>

- ・ 本人に病識がなく（場合によっては家族も）、アルコール依存症は治療を必要とする病気であるということを、本人・家族・周囲が理解する
- ・ 周囲の対応が結果的に本人の飲酒につながってしまう可能性があるため、家族も同伴の上で、アルコール依存症の専門家に相談する
- ・ 一度断酒しても、再度飲酒してしまうことが多いため、根気強く本人を見守る

○認知症

<主な特性>

- ・ 認知症とは、単一の病名ではなく、種々の原因となる疾患により記憶障害など認知機能が低下し、生活に支障が出ている状態である
- ・ 原因となる主な疾患として、アルツハイマー型認知症、血管性認知症、レビー小体型認知症、前頭側頭型認知症等がある
- ・ 認知症に伴う行動・心理症状（BPSD）と呼ばれる症状（歩き周り、不穏、興奮、幻覚、妄想など）がある

<主な対応>

- ・ 認知症は誰もがなりうるものであり、家族や身近な人が認知症になることなどを含め、多くの人にとって身近なものであることを理解する
- ・ 認知症の人を個性、想い、人生の歴史等を持つ主体として尊重し、各々の意思や価値観に共感し、できないことではなく、できることやできる可能性のあることに目を向けて、本人が有する力を最大限に活かしながら、地域社会の中で本人のなじみの暮らし方やなじみの関係が継続できるよう、伴走者として支援していく
- ・ 早期に気付いて適切に対応していくことができるよう、小さな異常を感じたときに速やかに適切な機関に相談できるようにする
- ・ 認知症に伴う行動・心理症状（BPSD）には、何らかの意味があり、その人からのメッセージとして聴くことが重要であり、BPSDの要因として、さまざまな身体症状、孤立・不安、不適切な環境・ケア、睡眠や生活リズムの乱れなどにも目を向ける
- ・ 症状が変化した等の場合には、速やかに主治医を受診し、必要に応じて専門機関に相談することなどを促す

○てんかん

<主な特性>

- 何らかの原因で、一時的に脳の一部が過剰に興奮することにより、発作がおきる
- 発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うものなど、様々なタイプのものがある

<主な対応>

- 誰もがかかる可能性がある病気であり、専門家の指導の下に内服治療を行うことで、多くの者が一般的な生活を送れることを理解する
- 発作が起っていないほとんどの時間は普通の生活が可能なので、発作がコントロールされている場合は、過剰に活動を制限しない
- 内服を適切に続けることが重要である。また、発作が起きてしまった場合には、本人の安全を確保した上で専門機関に相談する

◇難病

<主な特性>

- 神経筋疾病、骨関節疾病、感覚器疾病など様々な疾病により多彩な障害を生じる
- 常に医療的対応を必要とすることが多い
- 病態や障害が進行する場合が多い

<主な対応>

- 専門の医師に相談する
- それぞれの難病の特性が異なり、その特性に合わせた対応が必要
- 進行する場合、病態・障害の変化に対応が必要
- 排泄の問題、疲れやすさ、状態の変動などに留意が必要
- 薬の効き具合による日内変動などに留意が必要
- 体調がすぐれない時に休憩できる場所を確保する。

◆ 第3章 障害を理由とする差別を解消するための施策等 (第10条―第23条)

第3章においては、本市における障害を理由とする差別の解消を促進するために実施する施策を定めています。

第1節において、本市が取り組む具体的な施策を、第2節において、障害を理由とする差別に関する個々の事案に対する解決に向けた相談の仕組みを定め、障害者だけの問題とせず、市民全体の課題として取り組むこととしています。

◇第1節 基本的な施策（第10条―第17条）

本市は、以下の施策を実施します。

- 啓発活動及び交流の推進（第10条）
- 教育の推進（第11条）
- 就労及び雇用に関する支援の充実（第12条）
- 意思疎通の支援の充実（第13条）
- 政策形成過程への参画の推進（第14条）
- 関係機関との連携（第15条）
- 情報の収集、整理及び提供（第16条）
- 人材の育成等（第17条）

（第10条 啓発活動及び交流の推進）

第10条 市は、事業者及び市民の障害及び障害者に関する関心と理解を深めるために必要な啓発活動を行うとともに、障害者と障害者でない者又は障害者同士の交流の推進に必要な施策を実施するものとする。

【趣旨】

第10条では、本市による障害及び障害者に関する理解を深めるための啓発事業の実施、及び障害者と障害のない人又は障害者同士の交流のための施策の実施について定めています。

【解説】

- 障害を理由とする差別については、障害に対する知識の少なさや、障害者への適切な対応をよく知らないために、結果として差別的対応となる場合が考えられるため、継続的に啓発活動を行う必要があります。
- また、障害のない人が、障害や障害者について理解を深めるためには、障害のない人が障害者と知り合い、交流する機会が必要です。
- 障害福祉関係団体へのヒアリング等では、障害者も自分の障害以外のことはよくわからないといった声も多く聞かれ、障害者同士の交流を通じ、互いの障害の特性について理解することも必要です。

(第 11 条 教育の推進)

第 11 条 市は、市民の障害及び障害者に関する関心と理解を深めるための教育の推進に必要な施策を実施するものとする。

【趣旨】

第 11 条では、障害及び障害者に関する理解を深めるための教育が推進されるよう、市が必要な施策を行うことについて定めています。

【解説】

- 障害福祉関係団体へのヒアリング等では、子供の頃からの継続的な教育や、障害者と交流しながら学ぶことの必要性について多くの意見がありました。
- 教育の対象は子供のみに限らず、教職員や保護者等を含む市民全体も対象です。
- 学校教育に限らず、地域で学ぶ機会等、様々な場面で障害理解の促進を図ることができよう施策を実施する必要があります。

〈参考〉

◆仙台市特別支援教育推進プラン 2023（抜粋）

第 4 章 基本方針

1 仙台市の特別支援教育が目指す理念

「大切なひとり 共に生きるみんな」

本プランでは、プラン 2018 の基本理念を継承し、これからの本市の特別支援教育が目指すものを、「大切なひとり 共に生きるみんな」と定めます。今後、本市では、「障害の社会モデル」の考え方を踏まえつつ、子ども一人ひとりを大切にしたい教育の実施と、「共生社会」の実現に向けたインクルーシブ教育システムの構築を両輪として、急速に進む技術革新など時代の変化にも対応した特別支援教育を推進していきます。

第 5 章 各施策及び具体的取組

基本方針Ⅰ ふかめる

多様性を認め合い、相互理解を深めることで、子ども一人ひとりが安全で、安心して過ごせる学校・地域を目指します。

■施策 A 児童生徒における相互理解の促進

1 各教科等での理解促進

- ・ 特別の教科「道徳」などの教科の学習等において、教育委員会や福祉部局が作成する啓発資料を活用するなどして、障害理解や差別解消に関する教育を推進します。
- ・ 児童生徒が自分の特性の理解を深めつつ、多様な他者との相互理解を深められるよう、学校生活全体を通して適宜機会をとらえた指導・支援を行います。

2 交流及び共同学習の推進

- 児童生徒の相互理解を更に深めていくため、心のバリアフリー推進事業や「ともに生きるプログラム」、「ココロンスクール」などを活用し、聴覚障害や知的障害、心臓や呼吸器・排せつ機能等の内部障害、発達障害等、外見からは分かりにくいとされる障害も含めて、当事者主体の障害理解教育を推進します。
- 障害理解教育に関する既存の社会資源等（各種刊行物、研修・イベント等）に関する情報発信を積極的に行います。

3 居住地校交流の推進

- 鶴谷特別支援学校の居住地校交流においては、これまで行ってきた通常の学級や特別支援学級との交流を更に充実させます。
- 従来行ってきた対面での交流形態のほか、オンラインや間接交流などの工夫も行い、新しい生活様式に対応した居住地校交流を推進します。

■施策B 教職員における障害理解・障害者理解の促進

4 校内での理解促進

- 学校が行う児童生徒の理解・支援に資する情報交換会やケース会議等において、対象児童生徒の障害をよりよく理解することを通して、身近なところから障害理解を深めます。

5 関係機関との情報共有による多角的な児童生徒理解の推進

- 保護者等の了解のもと支援者会議等において関係機関から得られた情報を校内で適宜共有し、多角的な視点からの障害理解を行います。

6 特別支援教育推進資料等による理解促進

- 教育委員会が作成する「特別支援教育推進資料」等を活用し、教職員一人ひとりが「障害の社会モデル」等、障害に関する内容の理解を深めます。

■施策C 保護者・市民に対する特別支援教育の理解促進

7 特別支援教育の理解促進

- 市民団体と教育委員会が共催している「私たちの作品展」を継続するとともに、令和3年度に開始した「特別支援教育フェスティバル」を充実させ、児童生徒の作品展示及び理解啓発に関する情報発信等を通して、保護者や市民の理解を深めます。

8 障害のある児童生徒の地域交流の推進

- より身近な地域において、障害のある児童生徒と市民との交流の接点を作ることで、特別支援教育を含めた障害理解を推進していけるように、学校、地域、教育委員会が連携した取組（とも生きアート展）を行います。

9 本プランの積極的広報

- 「特別支援教育推進プラン2023 分かりやすい版」により本プランの趣旨を広く市民に伝えるなど、「障害の社会モデル」の考え方や本市の特別支援教育の取組などを分かりやすく広報し、子ども一人ひとりが安全で、安心して過ごせる学校や地域になるよう努めます。

(第 12 条 就労及び雇用に関する支援の充実)

第 12 条 市は、障害者の就労及び雇用を促進するため、障害者の就労に関する相談及び支援の充実を図るものとする。

2 市は、事業者に対し、障害者の雇用及び障害者が働きやすい環境の整備の必要性に関する啓発及びこれらに関する情報の提供を行うものとする。

【趣旨】

第 12 条では、本市が障害者の就労及び雇用を促進するための取組みを行うことについて定めています。

【解説】

- 障害福祉関係団体へのヒアリング等において、障害者が職場で必要な配慮が得られず、就労を継続できない状況が多くあるという意見がありました。
- 一方、事業者等へのヒアリング等において、障害者を戦力として雇用したいが、適切な仕事の与え方がよくわからないことや、一緒に働く職員が障害者への対応に不安を抱えているといった意見もありました。
- 障害者が必要な配慮を得られ、就労を継続しやすくなるよう、また、雇用する側の不安を解消していくことで障害者雇用が拡大するよう、障害者と企業の双方に対する支援の一層の充実を図ることが必要です。

(第 13 条 意思疎通の支援の充実)

第 13 条 市は、他者との意思疎通を図ることが困難である障害者に対してサービス若しくは情報を提供し、又はその意思の表示を受ける場合において、その意思疎通が円滑に行われるよう、障害の状態に応じた適切な配慮を行うために必要な体制の整備その他の意思疎通に関する支援の充実を図るものとする。

2 市は、事業者に対し、他者との意思疎通を図ることが困難である障害者に対してサービス若しくは情報を提供し、又はその意思の表示を受ける場合における障害の状態に応じた適切な配慮の必要性に関する啓発及び当該配慮の方法に関する情報の提供を行うものとする。

【趣旨】

第 13 条では、本市が障害により意思疎通を図ることが難しい人に対して支援する取り組みの充実について定めています。

【解説】

▶ 意思疎通の支援

- 障害のあるなしに関わらず、生活をしていく上で人とのコミュニケーションは欠かすことはできません。視覚や聴覚などに障害のある人にとっては、適切な配慮を行わないと、情報を得たり、伝えたりすることに大きな支障が生じてしまいます。
- 障害者と障害のない人との意思疎通を支援する手段は、聴覚障害者への手話通訳や要約筆記に限られず、盲ろう者への触手話や指点字、視覚障害者への代読や代筆、知的障害や発達障害のある人とのわかりやすい言葉によるコミュニケーション、重度の身体障害者に対するコミュニケーションボードによる意思の伝達などもあり様々です。
- 障害者総合支援法においては「意思疎通支援」という名称を用いて、概念的に幅広く解釈できるようにしています。

▶ 第 13 条 第 1 項

- 市は、情報の発信や受け取りを行うときは、意思疎通が困難な障害者に対し、それぞれの障害の特性を理解し、必要な配慮を行うこととしています。
 - ・ 本市が実施する事業等における、手話通訳や要約筆記等による情報保障
 - ・ 聴覚等に障害のある方が、病院での診察や地域行事への参加など、日常生活の様々な場面で意思疎通の支援を必要とする場合の、手話通訳者・要約筆記者・要約筆記奉仕員の派遣
 - ・ 聴覚と視覚に重複して障害のある方が、日常生活におけるコミュニケーション支援を必要とする場合の、盲ろう者通訳・介助員の派遣
 - ・ 障害企画課、各区・宮城総合支所障害高齢課に設置しているタブレットによるテレビ電話を通じた遠隔手話通話や、音声文字化アプリケーションによるコミュニケーションの支援

- 重度障害者用意思伝達装置等の適切な使用を確保するための技術支援を行い、生活の質の向上や尊厳の保持を図ることを目的とした重度障害者コミュニケーション支援センターによる支援

➤ 第13条 第2項

- 市は、事業者が、障害者が地域で生活するために必要なサービス提供の際に、意思疎通が難しい障害者に対し、それぞれの障害の特性を理解し適切な配慮を行うことができるよう、啓発を進め、理解を深めるための情報提供等を行うこととしています。

(第 14 条 政策形成過程への参画の推進)

第 14 条 市は、市政に関する政策形成過程における障害者の参画を推進するため、政策の企画、立案等に当たっては、障害者に対する適切な情報提供や障害者からの意見の聴取を行うよう努めるものとする。

【趣旨】

第 14 条では、本市が施策の企画や立案等を行っていく段階において、障害者の参画を推進していくことについて定めています。

【解説】

- 地域には、心身に障害のある人をはじめ、子供や高齢者など多様な住民が暮らしています。市が施策を実施していくにあたっては、子供、高齢者、障害者といった各事業分野に関する事業においてのみ、対象となる市民について考えるということだけでなく、多様な住民が暮らしているということを前提に、障害のある市民の存在も念頭において、施策の検討を行う必要があります。
- 障害のある市民を念頭に置いた施策展開を行っていくことが、社会的障壁を減らしていくことに繋がります。
- 施策の企画や立案等を行う時、障害者に対する適切な情報提供を行うことや障害者から意見を聴取することなど、障害者の参画について推進する必要があります。

<参考>

◆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) (抜粋)

7 障害のある市民を念頭に置いた施策展開

(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具体例)

- 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。

(第 15 条 関係機関との連携)

第 15 条 市は、障害を理由とする差別の解消の施策の推進に当たっては、関係機関との連携の強化に努めるものとする。

【趣旨】

第 15 条では、障害を理由とする差別の解消を進めていくために、本市が各関係機関との連携の強化を図っていく必要があることについて定めています。

【解説】

- 障害者差別解消法においては、国と地方公共団体の機関が、地域における障害者差別に関する相談等について情報を共有し、障害者差別を解消するための取組みを効果的かつ円滑に行うためのネットワークとして障害者差別解消支援地域協議会を組織することができる」と規定しています。
- 差別に関する相談は、幅広い分野にわたるため、従来の福祉の領域に関わる機関だけでは解決が難しい場合もあり、障害者差別に関する相談に対応する各機関と相談事例の共有や蓄積を行い、円滑に相談事案の解決を図っていくことが求められています。
- また、障害を理由とする差別の解消を進めるための取組みに関して情報交換や協議を行い、より効果的に市内において実施していくことが必要です。
- 本市では障害者差別解消法並びに本条例に基づき、「仙台市障害者差別解消・虐待防止連絡協議会」を設置し、障害者の権利擁護に関わる関係機関のネットワークを構築し、市内における障害を理由とする差別の解消及び障害者への虐待防止に関する連携強化と相談体制の充実を図っています。

(第 16 条 情報の収集、整理及び提供)

第 16 条 市は、障害を理由とする差別を解消するための取組に資するよう、障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報を収集し、及び整理するよう努めるとともに、事業者及び市民に対し、当該情報の提供を行うよう努めるものとする。

【趣旨】

第 16 条では、差別や差別解消のための取組に関する情報を収集、整理し、事業者及び市民に対して情報提供を行うことについて定めています。

【解説】

- 障害を理由とする差別の解消を推進するためには、事業者や市民と差別や差別を解消するための取組に関する情報を共有し、共通認識を図ることが重要です。
- 障害を理由とする差別の事例や差別解消のための取組については、仙台市のホームページや内閣府の障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイトをご参照ください。
 - ・ 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
(仙台市ホームページ)
<https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/kurashi/kenkotofukushi/shogai/kyose/oshirase/jire.html>
 - ・ 障害のある人もない人も共に認め合い支え合うためのポイント集
(仙台市ホームページ)
<https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/kurashi/kenkotofukushi/shogai/kyose/oshirase/point.html>
 - ・ 障害のある人への「合理的配慮」って何？
(仙台市ホームページ)
<https://www.city.sendai.jp/kenko-kikaku/gouritekihairyo/pamphlet.html>
 - ・ 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト
(内閣府ホームページ)
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp>
 - ・ 障害者差別解消に関する事例データベース
(内閣府ホームページ)
<https://jireidb.shougaisha-sabetukaishou.go.jp>

- 障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】

(内閣府ホームページ)

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/pdf/gouriteki_jirei.pdf

(第 17 条 人材の育成等)

第 17 条 市は、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決が図られるよう、障害及び障害者に関する専門的な知識及び技能を有する者の育成その他の必要な施策を実施するものとする。

【趣旨】

第 17 条では、差別に関する紛争の防止や解決を図るため、障害及び障害者に関する専門的な知識や技能を有する職員の育成等について定めています。

【解説】

➤ 障害及び障害者に関する専門的な知識及び技能を有する者の育成

- 障害を理由とする差別に関する相談の解決を図るためには、障害者や事業者等の相談を適切に受け止め、当事者間の調整に対応できる人材の育成が必要です。
- 相談対応を行う人材には、法や解決事例に関する知識、当事者間を調整する能力、連携・協力すべき関係機関に関する知識、障害特性等に関する知識等が求められます。
- 人材の育成に向けた具体的な施策として、定期的な研修の実施等が考えられます。

➤ その他必要な施策

- 相談体制の整備や維持等が含まれます。
- 障害福祉関係団体へのヒアリング等では、そもそもどこに相談したら良いのかが分からない障害者が多いという意見があり、引き続き、相談窓口の周知を図ることが必要です。

◇ 第2節 差別に関する相談等（第18条—第23条）

第2節（第18条—第23条）は、本市の障害者差別に関する相談の仕組みについて定めています。

本条例では、障害者に対して不当な差別的取扱い等の行為がなされた場合には、当事者間の話し合いのもとに解決を図ることを目指しています。

本節においては、本市が障害を理由とする差別の相談を受け解決のための調整を行うことや、通常の相談支援による調整では解決しない場合の紛争解決のための仕組みについて規定しています。

（第18条 相談）

第18条 障害者及びその家族、後見人その他の関係者又は事業者は、市に対し、障害を理由とする差別に関する相談を行うことができる。

2 市は、前項の規定による相談を受けた場合は、必要に応じて次に掲げる対応を行うものとする。

- 一 助言及び情報提供その他障害を理由とする差別を解消するための必要な支援
- 二 当該事案の当事者（第二十条第二項において「関係当事者」という。）その他の関係者に対する事実の確認及び関係者間の調整
- 三 次条の規定による助言又はあっせんの求めを行うために必要な支援

【趣旨】

第18条では、障害を理由とする差別を受けた際に、市に対して相談できる旨を定めています。

本条例は、「共に暮らしやすいまちづくり」を目指しており、障害者の生活のしづらさを解消し、地域で暮らし続けていけるよう、当事者間の話し合いによる解決を支援します。

【解説】

▶ 第18条 第1項

- 本市に対して相談できる関係者としては、障害者本人やその家族、代理人の他、障害者と関わりのある関係者も含まれます。また、障害者側の関係者のみに限らず、相手方となる事業者についても相談を行うことができると規定しています。
- 障害を理由とする差別の相談は、日常生活や社会生活の中での生活のしづらさ等と密接に関係しています。そのため、本市においては、従来の障害者総合相談の枠組みの中で、対応することとしています。
- そのため、「市に対し」とは、本市の障害者総合相談窓口の一つとなっている委託障害者相談支援事業所も含まれます。

➤ 第18条 第2項

- 第2項においては、相談を受けた場合に市が行う対応等について定めています。
- 第1号で定める助言及び情報提供その他の支援を行うこととは、相談者の相談内容を整理し、訴えの本質を見極めて、解決に必要な助言や情報提供を行うことであり、相談内容によっては、より適切な専門の相談機関に関する情報提供も含まれます。関係機関に繋ぐ場合には、相談者の問題解決能力を適切に勘案して、必要な支援を行う必要があります。
- 第2号に規定する関係者間の調整を行うにあたっては、本条例の趣旨が、障害者が感じている生活のしづらさを解消し、障害の有無に分け隔てられることなく、ともに暮らしやすい社会を実現することを目指すものであり、差別か差別でないか「白黒つけること」や「差別した」として非難することが目的ではないことに留意する必要があります。
- 相談内容の事実確認を行うにあたっては、中立の立場に立って、双方の事情をよく理解することが求められます。
- 第3号では、第19条で規定する助言・あっせんの求めに関して、申立てを求める障害者の状況に応じて、申立先の仙台市障害者差別相談調整委員会への手続きに関する教示や、自身では申立てすることが困難な場合の手続の補助といった支援を行うことを規定しています。

➤ 相談窓口

- 仙台市障害者虐待防止・差別解消相談ダイヤル（24時間365日受付）

電話：022-214-8551 Fax：022-214-8552

E-mail：fuk005330@city.sendai.jp（障害企画課メールアドレス）

※Fax、E-mailの場合は返信までにお時間をいただく場合がございます。

○ 総合相談窓口 受付時間：平日 8 時 30 分から 17 時

名称	電話番号	Fax 番号
青葉区障害高齢課（※）	022-225-7211	022-211-5117
宮城総合支所障害高齢課（※）	022-392-2111	022-392-0250
宮城野区障害高齢課（※）	022-291-2111	022-291-2410
若林区障害高齢課（※）	022-282-1111	022-282-1280
太白区障害高齢課（※）	022-247-1111	022-247-3824
秋保総合支所保健福祉課	022-399-2111	022-399-2580
泉区障害高齢課（※）	022-372-3111	022-372-8005

- ・（※）の課には、差別相談員（障害者差別相談に係る専門相談員）、及び手話に対応できる職員がいます。
- ・各相談員が在席している曜日や時間帯については各窓口にお問い合わせください。

○ 障害に関する専門相談窓口 受付時間：平日 8 時 30 分から 17 時

名称（対象とする障害）	電話番号	Fax 番号
障害者総合支援センター〈ウェルポートせんだい〉 （身体、高次脳機能障害、難病）	022-771-6511	022-371-7313
北部発達相談支援センター〈北部アーチル〉 （発達、知的、重症心身障害、障害のある児童） ※青葉区、宮城野区、泉区にお住まいの方	022-375-0110	022-375-0142
南部発達相談支援センター〈南部アーチル〉 （発達、知的、重症心身障害、障害のある児童） ※若林区、太白区にお住まいの方	022-247-3801	022-247-3819
精神保健福祉総合センター〈はあとぽーと仙台〉 （精神障害、こころの悩み）	022-265-2191	022-265-2190

(第 19 条 助言又はあっせんの求め)

第 19 条 障害者及びその家族、後見人その他の関係者は、現に障害を理由とする差別を理由とした紛争が生じている場合であって、前条第二項第二号の規定による調整が図られてもなお当該紛争が解決されないとき（当該助言又はあっせんの求めを行うことが当該障害者の意思に反していることが明らかである場合を除く。）は、第二十三条第一項に規定する仙台市障害者差別相談調整委員会（以下「調整委員会」という。）に対し、当該紛争を解決するために必要な助言又はあっせんを求めることができる。

【内容】

第 19 条では、第 18 条に規定する障害を理由とする差別に関する相談において、相手方との調整等を行っても解決が困難であり、障害当事者等が相手方との更なる調整等を求める場合に、調整委員会に対して、専門的な視点からの助言・あっせんを求めることができることについて定めています。

【解説】

➤ 助言又はあっせんの求め

- 本条例における助言・あっせんの求めについては、障害者本人の意思を尊重する立場から、障害者以外の申立てにおいて「当該障害者の意思に反している場合を除く」としてしています。
- 障害者本人が意思表示することが難しい場合には法定代理人や家族が申立てを行うことができることとしていますが、支援者については、本人の意思に基づく申立てを支援し、申立てそのものは本人が行うものと考えことから、原則として、申立者には含めていません。
- 調整の対象とするのは、第 18 条に規定する相談による調整を経た、不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供に関する事案としてしています。
- ただし、個別事案への対応としては、現にある社会的障壁の解消が求められている事案について、双方の話し合いによる解決を図っていくことを基本としています。そのため、以下のような事案については、相談調整委員会に対する申立て事案としてはそぐわないと考えます。
 - ・ 条例第 19 条の除外規定に該当するとき
（申立てが障害者本人の意思に反しているとき）
 - ・ 裁判、裁決又は決定により確定している事項
 - ・ 現に係属している訴訟又は不服申立てに関する事項
 - ・ 現に議会に請願、又は陳情している事項
 - ・ 本条例第 2 章に規定する事項以外の事項
（近隣住民や知人、家族など、個人間のトラブル等）
 - ・ 申立てが当該事実のあった日から起算して 1 年を経過した日以後になされたとき

- 既に対応を行った事項と同一の事項
- そのほか調整委員会が適当でない認めるとき

(第20条 助言又はあっせん)

第20条 調整委員会は、前条の規定による求めに係る事案について、当該事案の解決のために必要な助言又はあっせんを行うことができる。

2 調整委員会は、前項の規定による助言又はあっせんを行うために必要があると認めるときは、関係当事者その他の関係者に対し、説明又は必要な資料の提出を求めることができる。

【趣旨】

第20条では、第19条の規定による求めがあった場合に、調整委員会が事案の解決に向けた助言・あっせんを行うこと、また、そのために必要な調査を行うことができることについて定めています。

【解説】

➤ 助言又はあっせん

- 本条例においては、助言とは、「一方の当事者に対する解決策の提示」を指します。また、あっせんとは、「当事者双方に対する解決策の提示」を指します。
- 調整委員会における助言・あっせんは、通常の相談支援では解決が困難な事案の解決への道を探るものです。本条例の目指すところは、「共に暮らしやすいまちづくり」であり、調整委員会の役割としても、対話に基づいた当事者間の解決を進めていくために、専門的な視点を持つ第三者として助言やあっせんを行います。
- 関係当事者その他の関係者に対し、説明又は必要な資料の提出を求めることができる
 - 助言又はあっせんに必要な調査のほか、助言又はあっせんの実施の判断のために必要な関係当事者への事実関係等の調査も含まれます。

(第21条 勧告)

第21条 調整委員会は、市長に対して、次の各号のいずれかに該当する者に対して必要な措置を講ずべきことを勧告するよう求めることができる。

- 一 調整委員会が前条第一項の規定による助言又はあっせんを行った場合において、正当な理由なくその助言又はあっせん案を受諾しなかった者
- 二 調整委員会が前条第二項の規定による求めを行った場合において、正当な理由なく当該求めに応じず、又は虚偽の説明をし、若しくは資料を提出した者

2 市長は、前項の規定による求めがあった場合において、必要があると認めるときは、当該求めに係る者に対し、当該事案の解決のために必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

【趣旨】

第21条では、調整委員会が市長に対して、勧告するよう求めることができることについて定めています。

【解説】

▶ 必要な措置を講ずべきことを勧告するよう求めることができる

○ 調整委員会が市長に勧告を求める場合の具体例

- ① 正当な理由なく調整委員会の助言案を受諾しなかったとき
- ② 正当な理由なく調整委員会のあっせん案を受諾しなかったとき
- ③ 正当な理由なく委員の調査（聴取、資料の提出等）を拒否したとき
- ④ 委員の調査に対して、虚偽の報告や虚偽の資料の提出を行ったとき

※「正当な理由」とは、病気などにより入院治療が必要な場合や天災など対象者の責任が問えない事情がある場合などが想定されます。

○ 調整委員会においては、専門的な視点を持つ第三者として、助言・あっせんを行い、対話に基づいた当事者間の解決を進めていくこととしています。客観的な視点からも悪質であると判断される事案については、市長に対し勧告を求めることができることとしています。

▶ 第21条第2項

○ 市長は、調整委員会からの勧告の求めがあった場合には、当該求めに係る事業者等に対して、事案の解決に向け必要な措置を講じるよう勧告することができることとしています。

(第22条 公表)

第22条 市長は、前条第二項の規定による勧告を受けた者が正当な理由なく当該勧告に従わないときは、その旨を公表することができる。

2 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、当該公表に係る者に対し、あらかじめ、その旨を通知し、その者又はその代理人の出席を求め、意見陳述の機会を与えなければならない。

【趣旨】

第22条では、市長の勧告に従わない場合の公表について定めています。

【解説】

- 公表は勧告に従わない場合の最終的な対応であり、条例の実効性を担保するため規定しているものです。
- 本条例における勧告・公表は、仙台市行政手続条例における行政指導にあたり、不利益処分にはあたりません。しかし、公表に関しては、その効果として社会的制裁機能も有するものと考えられることから、意見陳述の機会を与えて意見を聴取し、慎重に判断することとなります。

<参考>

◆仙台市行政手続条例（平成7年3月16日 仙台市条例第1号）（抜粋）

（定義）

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

（略）

四 不利益処分 行政庁が、条例等に基づき、特定の者を名あて人として、直接に、これに義務を課し、又はその権利を制限する処分をいう。ただし、次のいずれかに該当するものを除く。

イ 事実上の行為及び事実上の行為をするに当たりその範囲、時期等を明らかにするために条例等上必要とされている手続としての処分

ロ 申請により求められた許認可等を拒否する処分その他申請に基づき当該申請をした者を名あて人としてされる処分

ハ 名あて人となるべき者の同意の下にすることとされている処分

ニ 許認可等の効力を失わせる処分であって、当該許認可等の基礎となった事実が消滅した旨の届出があったことを理由としてされるもの

五 行政指導 行政機関(市の機関(議会を除く。))をいう。以下同じ。)がその任務又は所掌事務の範囲内において一定の行政目的を実現するため特定の者に一定の作為又は不作為を求める指導、勧告、助言その他の行為であって処分に該当しないものをいう。

(第 23 条 仙台市障害者差別相談調整委員会)

第 23 条 障害を理由とする差別に関する紛争の解決を図ることを目的として、仙台市障害者差別相談調整委員会を設置する。

2 調整委員会は、委員七人以内で組織する。

3 委員は、障害者及び福祉、医療、教育、雇用その他障害者の権利の擁護について優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

4 前三項に定めるもののほか、調整委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、市長が定める。

【趣旨】

第 23 条では、仙台市障害者差別相談調整委員会の組織について定めています。

【解説】

- 仙台市障害者差別相談調整委員会（以下「調整委員会」という。）は、障害を理由とする差別に関する紛争の解決を図ることを目的とした、地方自治法第 138 条の 4 第 3 項の規定に基づく市長の附属機関として設置しています。
- 調整委員会では、条例、条例施行規則及び要領に基づき、障害者差別に関する個別の相談事案に対して、以下の対応を行います。
 - ① 相談支援において解決が図られず、障害当事者等が相手方との更なる調整等を求める場合に申立てを受け、委員による当事者及び関係者へ事実確認等を行った上で、必要な助言・あっせん等を行います。（条例第 20 条）
 - ② 調整にあたり、正当な理由なく調査を拒否又は助言・あっせん案を受諾しない場合等において、市長による勧告を求めます。（条例第 21 条）
- 調整委員会は、上記の対応を行うにあたって、事案に応じた専門的な見地から、中立の立場で公正に対応することが求められることから、委員構成については、障害当事者も含め、福祉、医療、教育、雇用その他障害者の権利の擁護について優れた識見を有する者から選任し、市長が委嘱することとしています。

<参考>各種法令関係

◆地方自治法（昭和 22 年 4 月 17 日 法律第 67 号）（抜粋）

第 138 条の 4 普通地方公共団体にその執行機関として普通地方公共団体の長の外、法律の定めるところにより、委員会又は委員を置く。

2 普通地方公共団体の委員会は、法律の定めるところにより、法令又は普通地方公共団体の条例若しくは規則に違反しない限りにおいて、その権限に属する事務に関し、規則その他の規程を定めることができる。

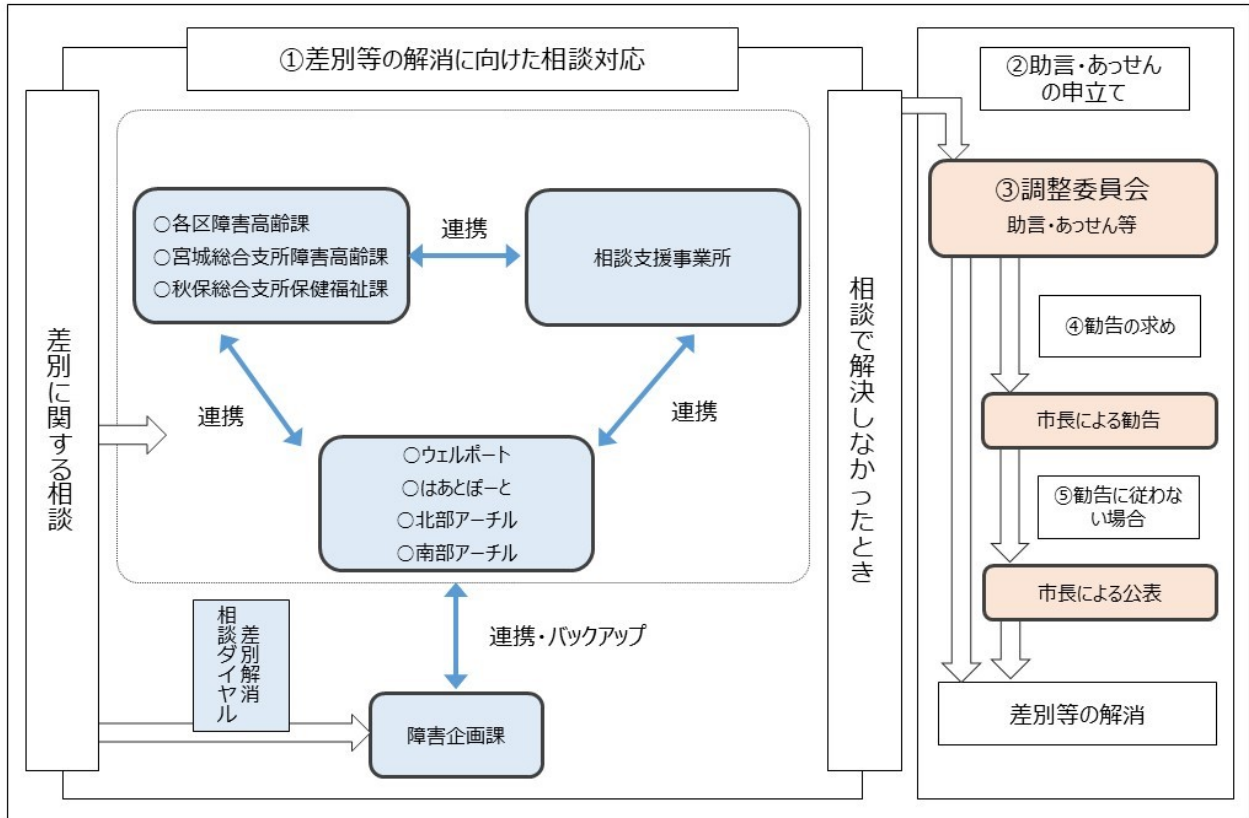
3 普通地方公共団体は、法律又は条例の定めるところにより、執行機関の附属機関として自治紛争処理委員、審査会、審議会、調査会その他の調停、審査、諮問又は調査のための機関を置くことができる。ただし、政令で定める執行機関については、この限りでない。

障害を理由とする差別に関する相談の流れについて

差別に関する相談（第 18 条）は、従来の総合相談の枠組みの中で対応します。

また、相談で解決しなかった場合、障害者等からの求め（第 19 条）により、仙台市障害者差別相談調整委員会（第 23 条）が助言・あっせんを行う（第 20 条）こととしています。

（図 1 差別に関する相談の流れ）



■差別に関する相談の流れ （図 1）

- ① 差別に関する相談については、各区・宮城総合支所障害高齢課、秋保総合支所保健福祉課、障害者相談支援事業所等の既存の相談窓口で受け付けます。事案解決にあたっては各機関が連携しながら、状況の調査や問題解決に向けた相談支援を行います。
- ② ①の相談支援で解決が図られない場合は、調整委員会に対して、解決するために必要な助言・あっせンを求めることができます。
- ③ 調整委員会は、助言・あっせんの求めのあった事項について事実の調査を行い、必要があると認めるときは、助言・あっせんを行います。
- ④ 助言・あっせんを行っても解決しない場合は、必要な措置を講じるよう勧告することを市長に求めることができます。
- ⑤ 勧告を受けた者が正当な理由なく当該勧告に従わないときは、その旨を公表することができます。公表しようとするときは、公表に係る者に対し、意見陳述の機会を設ける必要があります。

◆第4章 雑則（第24条）

（第24条 委任）

第24条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

【趣旨】

第24条は、この条例の施行に必要な事項について、条例施行規則等で定める旨を規定したものです。

◆附則

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

【趣旨】

本条は、この条例の施行期日について、定めるものです。

本条例は、障害者差別解消法の施行とあわせ、法律及び条例が一体となって、効果的に実施することができるよう、平成28年4月1日に施行されました。

◆附則（令五、六・改正）

この条例は、令和5年10月1日から施行する。

【趣旨】

本条は、改正した条例の施行期日について、定めるものです。

本条例は令和3年の障害者差別解消法の改正を踏まえた見直しを行い、令和5年10月1日より改正条例が施行されました。

3 巻末資料

◆ 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施行規則

平成 28 年 3 月 31 日

仙台市規則第 73 号

(趣旨)

第 1 条 この規則は、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（平成二十八年仙台市条例第三号。以下「条例」という。）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(助言又はあっせんの求めの手續)

第 2 条 条例第十九条の規定による助言又はあっせんの求めは、次に掲げる事項を記載した書面（点字によるものを含む。）を条例第二十三条第一項の仙台市障害者差別相談調整委員会（以下「調整委員会」という。）に提出することにより行うものとする。

- 一 助言又はあっせんを求める者（以下「請求者」という。）の氏名、住所及び連絡先
- 二 当該紛争に係る障害者以外の者が請求者である場合にあっては、当該障害者の氏名、住所及び連絡先並びに当該障害者との関係
- 三 当該紛争の相手方の氏名又は名称及び住所又は所在地
- 四 当該紛争の概要
- 五 助言又はあっせんを求める内容
- 六 その他参考となる事項

(令五、八・改正)

(助言又はあっせんの打ち切り)

第 3 条 調整委員会は、条例第十九条の規定による助言又はあっせんの求めを受けた事案について、当該紛争の解決が見込めないと認めるときその他事案の性質上助言又はあっせんをすることが適当でないとき、助言又はあっせんを打ち切ることができる。

2 調整委員会は、前項の規定により助言又はあっせんを打ち切ったときは、関係当事者に対しその旨を通知するものとする。

(令五、八・改正)

(公表)

第 4 条 条例第二十二条第一項の規定による公表は、次に掲げる事項について、仙台市公報への登載その他の市長が適当と認める方法により行うものとする。

- 一 公表に係る者の氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、その名称及び所在地並びに代表者の氏名）

二 勧告の要旨

三 勧告に従わない事実

(令五、八・改正)

(意見陳述の機会の付与)

第5条 条例第二十二条第二項の意見陳述の機会（以下「意見陳述の機会」という。）

におけるその方法は、市長が口頭であることを認めたとときを除き、意見を記載した書面（以下「意見書」という。）を提出してするものとする。

2 条例第二十二条第一項の規定による公表に係る者は、前項の規定により意見を述べるときは、証拠書類又は証拠資料（次条及び第七条において「証拠書類等」という。）を提出することができる。

3 市長は、第一項の規定により口頭による意見陳述の機会を与えたときは、職員をして意見を録取させ、調書を作成させるものとする。

(令五、八・改正)

(意見陳述の機会の付与の通知等)

第6条 市長は、意見陳述の機会を与えるときは、当該公表に係る者に対し、次に掲げる事項を書面により通知するものとする。

一 公表が予定される事項及び公表の根拠となる条例の条項

二 公表の原因となる事実

三 意見書及び証拠書類等の提出先及び提出期限（口頭による意見陳述の機会を与える場合にあっては、その旨並びに出頭すべき日時及び場所）

2 公表に係る者は、代理人を選任することができる。

3 代理人の資格は、書面で証明しなければならない。

(意見書の提出期限の延長等)

第7条 前条第一項の規定による通知を受けた者又はその代理人は、やむを得ない事情のある場合には、市長に対し、意見書及び証拠書類等の提出期限の延長又は出頭すべき日時若しくは場所の変更を申し出ることができる。

2 市長は、前項の規定による申出又は職権により、意見書及び証拠書類等の提出期限を延長し、又は出頭すべき日時若しくは場所を変更することができる。

3 市長は、正当な理由なく、前条第一項第三号の提出期限若しくは前項の規定により延長した提出期限までに意見書が提出されない場合又は意見陳述の当日に公表に係る者若しくはその代理人が出頭しない場合には、改めて意見陳述の機会を与えることを要しない。

(調整委員会の委員)

第8条 調整委員会の委員の任期は、三年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

3 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(令五、八・改正)

(委員長及び副委員長)

第9条 調整委員会に委員長及び副委員長一人を置き、委員の互選により定める。

2 委員長は、会務を総理し、調整委員会を代表する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第10条 委員長は、調整委員会の会議を招集し、その議長となる。

2 調整委員会の会議は、委員の過半数が出席しなければ、開くことができない。

3 調整委員会の会議の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(庶務)

第11条 調整委員会の庶務は、健康福祉局障害福祉部障害企画課において処理する。

(平二九、三・改正)

(実施細目)

第12条 この規則の実施細目は、健康福祉局長が定める。

附 則

この規則は、平成二十八年四月一日から施行する。

附 則 (平二九、三・改正)

この規則は、平成二十九年四月一日から施行する。

附 則 (令五、八・改正)

この規則は、令和五年十月一日から施行する。

◆ 仙台市障害者差別相談調整委員会による助言又はあっせん等に関する要領
(平成 28 年 3 月 29 日健康福祉局長決裁)

(趣旨)

第 1 条 この要領は、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。）第 19 条に規定する助言又はあっせんの求め及び第 20 条に規定する助言又はあっせんについて、条例及び同条例施行規則に定めるもののほか、必要な事項を定めるものとする。

(申立書)

第 2 条 条例第 19 条の規定による助言又はあっせんの求めは、「助言又はあっせんに関する申立書（様式第 1 号）」により行うものとする。

2 前項の規定に関わらず、視覚障害者は、前項の申立書に代えて、その内容を点字で記載した書面を提出することができる。

3 第 1 項の規定に関わらず、申立書の作成が困難であることについて相当な理由が認められる場合には、手話通訳者、要約筆記者その他の意思疎通を支援する者を同行させ、その作成を支援させることができる。

(申立書の提出)

第 3 条 申立書の提出は、持参又は郵送とし、提出先は条例第 23 条第 1 項の仙台市障害者差別相談調整委員会（以下「調整委員会」という。）の庶務を処理する健康福祉局障害福祉部障害企画課とする。

(助言又はあっせんの開始等)

第 4 条 調整委員会は、条例第 20 条第 1 項の規定による助言又はあっせんを行うこととしたときは、関係当事者（同条第 2 項に規定する関係当事者をいう。以下同じ。）に対して、その旨を通知するものとする。ただし、当該申請の内容が次の各号のいずれかに該当する場合は助言又はあっせんを行わないものとする。

(1) 条例第 19 条の除外規定に該当するとき

(2) 当該内容が裁判、裁決又は決定により確定した事項であるとき

(3) 当該内容が現に係属している訴訟又は不服申立てに関する事項であるとき

(4) 当該内容が現に議会に請願し、又は陳情している事項であるとき

(5) 当該内容が条例第 2 章に規定する事項以外の事項であるとき

(6) 申請が当該事実のあった日から起算して 1 年を経過した日以後になされたとき

(7) 申請内容が既に対応を行った事項と同一の事項であるとき

(8) 前各号に掲げるほか調整委員会が適当でない認めるとき

2 前項各号の規定により助言又はあっせんを行わないこととしたときには、当該請求者に対して、遅滞なくその旨を通知するものとする。

(委員による調査手続)

第5条 調整委員会は、必要があると認めるときは、委員長が指名する委員に、条例第20条第2項の規定による関係当事者その他の関係者に対する説明又は必要な資料の提出を求めなどの調査をさせることができる。

(助言又はあっせん案の提示)

第6条 条例第20条第1項の規定による助言は、次に掲げる事項を記載した書面を関係当事者の一方に提示することにより行うものとする。

- (1) 当該助言案の内容及びその理由
- (2) 当該助言案に対する諾否の応答をすべき期限及びその方法
- (3) その他参考となるべき事項

2 条例第20条第1項の規定によるあっせんは、次に掲げる事項を記載した書面を関係当事者の双方に提示することにより行うものとする。

- (1) 当該あっせん案の内容及びその理由
- (2) 当該あっせん案に対する諾否の応答をすべき期限及びその方法
- (3) その他参考となるべき事項

(手続の非公開)

第7条 条例第20条の規定により調整委員会が行う助言又はあっせんに関する手続(次条において「手続」という。)は、公開しない。

(報告)

第8条 調整委員会は、手続を終了したとき(請求者が申立書を取り下げたとき及び第4条各号の規定により助言又はあっせんを行わないこととしたときを含む。)は、当該事案の概要及びその経過並びに結果を市長に報告するものとする。

(委員の除斥)

第9条 調整委員会の委員は、自己又はその親族が調整委員会による助言又はあっせんの求めがあった当該事案において直接の利害関係にある場合は、審議から除斥される。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から実施する。

附 則(平成29年3月31日改正)

この改正は、平成29年4月1日から実施する。

附 則(令和3年3月29日改正)

この改正は、令和3年4月1日から実施する。

附 則(令和5年8月25日改正)

この改正は、令和5年10月1日から実施する。

発行 仙台市健康福祉局障害福祉部障害企画課企画係
〒980-8671 仙台市青葉区国分町 3-7-1
電話 022-214-8163
Fax 022-223-3573
E-mail fuk005330@city.sendai.jp