

久留米市障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

本方針は、障害を理由とする差別の解消に向けた、久留米市（以下「本市」という。）の施策の総合的かつ一体的な実施に関する基本的な考え方を示すものである。また、久留米市障害を理由とする差別をなくす条例（令和 5 年久留米市条例第 35 号。以下「条例」という。）第 17 条の規定に基づき、条例第 18 条から第 24 条までに定める事項に基づく基本的な施策のほか、市長が特に必要と認める施策及び施策の推進に必要な事項を定めるものである。

第 I 章 本方針策定の背景

1 国の動向

障害者の権利に関する条約への署名を契機とする一連の障害者法制の整備に伴い、国においては、平成 23 年に障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）の改正が行われ、基本原則として、「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」（第 4 条第 1 項）こと、また、「社会的障壁（※1）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っ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」（第 4 条第 2 項）ことが規定された。

障害を理由とする差別の解消に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「法」という。）は、障害者基本法の差別の禁止の基本原則を具体化するものであり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害者差別の解消を推進することを目的として、平成 25 年 6 月に制定、平成 28 年 4 月に施行された。さらに、令和 3 年 6 月には事業者に対する合理的配慮の提供を義務化する改正法が制定され、令和 6 年 4 月に施行された。また、平成 27 年 2 月には、法第 6 条第 1 項に基づき、政府の障害者差別の解消に向けた施策の実施に関する基本的な考え方を示す、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（以下「国基本方針」という。）が策定、令和 5 年 3 月には、改正法の円滑な施行に向け、国基本方針が改定された。

（※1） 社会的障壁

障害者基本法において「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害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」と定義されており、また、法第 2 条においても同様に定義されている。

2 本市におけるこれまでの取組

本市のこれまでの取組としては、平成6年に「人権尊重都市宣言」を行い、平成7年には、障害者差別の撤廃も含む「あらゆる差別の撤廃をめざす人権擁護条例」（平成7年久留米市条例第22号。以下「人権擁護条例」という。）を制定した。また、これらの大きな指針のもと、市政運営の基本となる久留米市新総合計画においても、人権の尊重を基本的姿勢として示すとともに、久留米市人権教育・啓発基本指針等に基づき差別をなくすための人権教育、啓発活動等に取り組んできた。

さらに、平成19年に策定した第1期久留米市障害者計画（平成18年度から平成25年度まで）において、重点施策のひとつに、「障害者理解のための啓発・広報活動の推進」を掲げ、これに基づく取組として、市職員に対しては、各種研修等において、障害者の人権に関する啓発を随時行うとともに、市民向けには、講演会等の実施や、広報くるめ等を活用したノーマライゼーションの意識啓発等を進めてきた。

その後、平成26年に策定した第2期久留米市障害者計画（平成26年度から平成29年度まで）においては、国の動向等を踏まえ、重点施策の一つに「ノーマライゼーションの意識啓発の充実」を掲げ、障害者に対する差別の解消への取組として、「障害者差別解消法の平成28年4月の施行に向けて、基本方針の策定等の差別解消に係る取組を実施する。」とした。

しかしながら、障害を理由とする差別は、現在も日常生活や社会生活の様々な場面で表面化している状況にあり、障害を理由とする差別の解消が困難なことを示している。

本市は、障害者差別の解消をより一層推進するため、令和5年12月に条例を制定し、令和6年4月に施行したところである。

第Ⅱ章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な方向

1 本市が目指す地域社会

法が具体化しようとする基本原則を定める障害者基本法は、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重しながら共生する社会を実現することを目的として掲げている。

このことは、全ての国民が障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有する個人として尊重されるべきという理念に基づく、普遍的な目的である。

よって、本市においても、本市「人権尊重都市宣言」及び「人権擁護条例」の理念も踏まえつつ、条例に基づいて、全ての市民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生することができる地域社会の実現を目指すこととする。

2 施策の基本的な方向性

法は、「共生する社会」の実現のため、行政機関等に対し、障害を理由とする差

別の解消に向けた具体的な取組を求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、障害者も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促している。

なお、障害を理由とする差別とは、「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」のこと(※2)である。

(※2)「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮」の考え方は、条例に定めるとおりである。

本市が目指す地域社会を実現するために、これら法に基づき条例で定める、不当な差別的取扱いの解消と日常生活や社会生活における障害者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くための取組（いわゆる「合理的配慮の提供」）を行うことが必要であり、実現に向けた施策を推進することが必要である。

このことに対する本市の施策の推進に係る基本的な方向性は、条例第3条に規定する基本理念によるものとする。

【抜粋】久留米市障害を理由とする差別をなくす条例（第3条）

（基本理念）

第3条 この条例による障害を理由とする差別の解消は、市、事業者及び市民が、次に掲げる事項を基本理念として、推進するものとする。

(1) 障害者が抱える本質的な問題は、障害と社会的障壁の相互作用によって創り出されているものであり、社会的障壁の除去は社会の責務であること。

(2) 障害は人類が持つ多様な個性の一つであるから、これを包含する地域共生社会を実現すべきこと。

(3) 全ての市民に人権が平等に存することを踏まえ、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尊重されるべきこと。

(4) 障害及び障害者への理解を深め、かつ、障害を理由とする差別に関する学びを継続する必要があること。

(5) あらゆる分野において社会的障壁の除去及び合理的配慮が行われ、誰もが暮らしやすい、共生のまちづくりが促進されること。

(6) 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。

(7) この基本理念の考え方は、日常生活に限らず災害等の非常時の生活においても同様であること。

3 本方針の対象範囲

(1) 障害者

本方針の対象となる障害者は、条例第2条第1号に規定する障害者、すなわ

ち、「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（以下「障害」と総称する。）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」である。

これは、障害の「社会モデル」（※3）の考え方を踏まえている。したがって、本方針が対象とする障害者は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。

（※3） 障害の「社会モデル」

障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。）のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁（いわゆる社会的障壁）と相対することによって生じるとの考え方。

（2） 対象分野

本方針は、条例に定めるとおりあらゆる分野を広く対象とする。ただし、本市又は事業者が、事業主としての立場で市職員又は従業員等に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、法第 13 条により、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和 35 年法律第 123 号）の定めるところによる。

4 基本的な施策

本方針に定める障害を理由とする差別の解消を図るための基本的な施策は、次のとおりとする。

- （1） 啓発及び理解促進（条例第 18 条）
- （2） 情報の発信及び取得環境（条例第 19 条）
- （3） 教育及び保育の促進（条例第 20 条）
- （4） 意思疎通支援（条例第 21 条）
- （5） 相談体制の充実（条例第 22 条）
- （6） 事前的改善措置（条例第 23 条）
- （7） 災害への備え（条例第 24 条）

第Ⅲ章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な施策の内容

1 啓発及び理解促進（条例第 18 条）

（1）－1 市民及び事業者への広報及び啓発活動（条例第 18 条第 1 項第 1 号）

本市では、久留米市人権教育・基本指針や久留米市障害者計画のもと、差別や偏見の解消のための啓発活動に取り組んできた。しかしながら、令和 4 年度に実施した久留米市障害者（児）生活実態調査によると、2 割以上の人々が差別を感じたり、いやな思いをしたと回答している。

障害を理由とする差別については、市民一人ひとりの障害に関する知識・理解の不足、意識の偏りに起因する面が大きいと考えられることから、次の考え方により、市を中心に、関係機関と連携して、各種啓発活動に積極的に取り組み、市民の障害に関する理解を促進するものとする。

- ① 障害を理由とする差別が、本人のみならず、その家族等にも深い影響を及ぼすことを、市民一人ひとりが認識するとともに、法及び条例の趣旨について理解を深めることが不可欠である。また、建設的対話を通じた相互理解が促進されるよう、障害者も含め、広く周知啓発を行うことが重要である。各種啓発活動や研修等の実施に当たっては、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の提供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といった意見があること、障害のある性的マイノリティについても同様の意見があること、障害のあるこどもには、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることについても理解を促す必要があることに留意する。

市を中心に、事業者、障害者団体、その他関連団体等の多様な主体との連携により、インターネットを活用した情報提供、ポスターの掲示、パンフレットの作成・配布、法の説明会やシンポジウム等の開催など、アクセシビリティにも配慮しつつ、多様な媒体を用いた周知啓発活動に積極的に取り組むものとする。

- ② 本市は、グループホーム等を含む、障害者関連事業所等の新設に際しては、周辺住民の同意を求める必要がないことに留意しつつ、住民の理解を得るために積極的な啓発活動が行われるよう努めるものとする。

(1)－2 市の職員等への研修（条例第 18 条第 1 項第 2 号）

① 本市職員に対する研修

本市においては、職員の一人ひとりが障害者に対して適切に対応し、また、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、法の趣旨の周知徹底などの各種研修等を実施することにより、職員の障害に関する理解の促進を図るものとする。

② 障害を理由とする差別の解消に関する対応要領

ア 職員対応要領の作成

行政機関等における差別禁止を確実なものとするためには、差別禁止に係る具体的な取組と併せて、相談窓口の明確化、職員の研修・啓発の機会の確保等を徹底することが重要であることから、法第 10 条第 1 項において、地方公共団体は、国基本方針に即して、職員が適切に対応するために必要な要領を定めるよう努めることとされている。

本市においては、職員の行動規範として、職員の障害者差別解消に関する

対応要領（以下、「職員対応要領」という。）を作成するものとする。

職員対応要領は、法に規定された不当な差別的取扱い及び合理的配慮について、具体例も盛り込みながら分かりやすく示しつつ、本市の職員にその実施を徹底するものとする。

イ 対応要領の位置付け及び作成・変更手続

職員対応要領の作成・変更にあたっては、障害者その他の関係者を構成員に含む会議の開催、障害者団体等からのヒアリングなど、障害者その他の関係者の意見を可能な限り反映させるために必要な措置を講ずるとともに、作成等の後は、職員対応要領を公表するものとする。

ウ 対応要領の記載事項

職員対応要領には、以下の事項などを記載するものとする。なお、具体例を記載する際には、障害特性や年齢、性別、具体的な場面等を考慮したものとなるよう留意することとする。

(ア) 趣旨

(イ) 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方

(ウ) 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例

(エ) 相談体制の整備

(オ) 職員への研修・啓発

(2) 相互理解の機会等及び情報の提供（条例第 18 条第 2 項）

共生社会の実現のためには、同じ地域に住む人同士が、障害の有無に関わらず、お互いを理解・尊重し合いながら、スポーツ・文化芸術活動、地域活動などさまざまな活動に参画していくことが重要である。市を中心に、事業者、障害者団体、その他関連団体等の多様な主体との協働により、さまざまな活動の機会、交流の場を提供し、また、そのような活動について広く情報を提供していくものとする。

(3) 権利学習の推進（条例第 18 条第 3 項）

障害者に対する不当な差別的取扱いや虐待など、障害者の権利を脅かすさまざまな事案が発生していることを踏まえ、障害者等が自ら基本的人権を主張し、合理的配慮を申し出ることができるよう、出前講座などを活用し、障害者等が本来享受できる権利を学習する機会を確保するものとする。

2 情報の発信及び取得環境（条例第 19 条）

意思表示やコミュニケーションの支援、情報の取得・利用におけるアクセシビリティの向上のための施策を積極的に検討・実施するものとする。

特に不特定多数の市民を対象とする情報発信（刊行物の発行、講演会等の開催等）にあたっては、多様な方法による情報提供がなされるよう努めていくものとする。

また、市民の市政への参画や意見表出の機会においても、多様な方法が確保されるよう配慮していくものとする。

3 教育及び保育の促進（条例第 20 条）

(1) 教育機関等との調整（条例第 20 条第 1 項）

- ① 発達の遅れや障害に対し、可能な限り早期に適切な療育や各種支援を提供することにより、発達の遅れや障害のある幼児、児童及び生徒の将来の自立を促す体制を整備する。
- ② 幼児教育・保育においては、障害の有無に関わらず一人ひとりの幼児の人権が尊重され、医療的ケア児をはじめ特別な対応が必要な幼児も可能な限り共に育つことができるよう、関係者に対する啓発を推進し体制整備を進める。
- ③ 学校教育においては、障害の有無に関わらず一人ひとりの児童・生徒の人権が尊重され、障害のある児童生徒が、発達段階や能力に応じ、かつ特性を踏まえた教育を受け、可能な限り共に学ぶことができるよう、環境整備や体制整備、関係者の専門性の向上を進める。

(2) 関係機関との連携（条例第 20 条第 2 項）

発達の遅れや障害のある幼児、児童及び生徒に対して、幼児期から小学校・中学校・高校といった成長段階に応じつつ、一貫した支援が行われるよう、福祉・教育・保健・医療分野の庁内外の連携を強化し、切れ目のない療育・保育・教育体制の確立に取り組む。

4 意思疎通支援（条例第 21 条）

(1) 障害の特質に応じた意思疎通手段の利用（条例第 21 条第 1 項）

情報バリアフリー指針に基づき、情報取得及び活用において制約のある障害者への配慮として、手話、点字、音声、文字の表示、読み仮名の表示、分かりやすい表現を用いた表示、絵図を用いた表示、情報支援機器その他必要とされる適切な手段の利用により、あらゆる障害の特性に応じた意思疎通支援の取組を推進するものとする。

(2) 意思疎通支援者の確保（条例第 21 条第 2 項）

手話通訳者・要約筆記者、盲ろう者向け通訳・介助員の養成を目的とした講習会や音訳・点訳ボランティア養成講座を実施することで、意思疎通支援者の確保を行うこととする。また、聴覚障害者の参加が見込まれる市事業及び聴覚障害者の要請に基づき、手話通訳者や要約筆記者を派遣し、盲ろう者の要請に基づき、盲ろう者向け通訳・介助員を派遣することで、コミュニケーション支援の充実を図る。

5 相談体制の充実（条例第 22 条）

(1) 相談体制の整備（条例第 22 条第 1 項）

条例第 10 条に規定する差別相談の体制の整備として、本市においては、障害者福祉を所管する部局に相談窓口を設けることとし、相談に応じて適切な機関等への繋がりがなされる体制の構築を目指す。なお、相談窓口のみならず日常的に障害者や事業者と関わる部局等も相談の一次的な受付窓口としての機能を担い得る。また、より専門性の高い相談支援として、市内 4 箇所に設置する基幹相談支援センターによる相談対応も進める。

相談対応の基本的なプロセスとしては、以下のような例が考えられる。相談対応過程では相談者及びその相手方から丁寧な事実確認を行った上で、相談窓口や関係部局において対応方針の検討等を行い、建設的対話による相互理解を通じて解決を図ることが望ましい。その際には、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、個人情報の適正な取扱いを確保することが重要である。

また、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、障害者や事業者等からの相談を適切に受け止め、対応する人材の確保・育成が重要である。相談対応を行う人材は、公正中立な立場から相談対応を行うとともに、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、障害特性に関する知識等が備わっていることが望ましい。市は、国、県等が実施する研修等を活用して、相談対応を行う人材の専門性向上、相談対応業務の質的向上を図ることとする。

(2)－1 身近な相談窓口（条例第 22 条第 2 項第 1 号）

相談者となる障害者及びその家族その他の関係者に寄り添い、相談に際して必要な支援を行う役割を担う者を置くことも円滑な相談対応に資すると考えられるため、事業者、障害者団体、その他関連団体等、さらに、地域に配置する身体・知的障害者相談員も地域等で障害者及びその家族その他の関係者からの一次的な相談に対応するものとする。

(2)－2 障害者を含む相談員の確保（条例第 22 条第 2 項第 2 号）

ピア相談員を配置すること。また、相談員に対する研修や情報提供等により相談員の資質を向上させることで、必要な相談員を確保するものとする。

(2)－3 関係機関等との連携（条例第 22 条第 2 項第 3 号）

相談内容によっては、市、相談支援事業所、当事者団体等のさまざまな関係機関が、個人情報の適正な管理のもと情報の共有・協議を行い、各自の役割に応じて事案解決に取り組むものとする。

(2)－4 事業者からの相談窓口の確保（条例第 22 条第 2 項第 4 号）

事業者からの合理的配慮の提供等に関する相談に関しては、中小企業を支援する関係機関等と連携して、対応を行っていくものとする。

6 事前的改善措置（条例第 23 条）

本市においては、これまでも公共施設や道路、公園などの整備に際しては、「バリアフリー法（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律）」や「福岡県福祉のまちづくり条例」などに基づき、バリアフリー化に取り組んできた。今後も新たな施設の建設や既存の施設の改修にあたっては、バリアフリー化やユニバーサルデザインの視点による整備に計画的に取り組んでいくこととする。

また、障害者に配慮したまちづくりのため、公共交通機関や民間施設などの関係事業者に対し、バリアフリー化やユニバーサルデザインによる施設等の整備について理解・協力を求めていくものとする。

7 災害への備え（条例第 24 条）

災害に備えるため、当事者団体、地域活動団体、事業者等と連携し、障害者やその家族、地域住民に対して防災講座等の開催、防災に関する資料の提供などにより防災知識の普及を図るものとする。

また、日頃から要支援者の状況把握に努め、図上訓練等を実施することで、避難行動の実効性を高める。さらに、一般の指定避難所では生活することが困難な、医療的ケアを必要とする障害者を対象として福祉避難所を整備し、避難場所の確保に取り組むものとする。

第Ⅳ章 障害者差別解消支援地域協議会

ア 趣旨

障害を理由とする差別の解消を効果的に推進するためには、障害者にとって身近な地域において、関係機関が連携し、相談への対応等の取組を行っていく必要がある。一方、日常生活、社会生活を営む障害者の活動は広範多岐にわたり、相談等を行うに当たっては、個々の事案ごとの状況及び対応する関係機関ごとに有する権限が異なる場合もあり、相談内容によっては当該機関だけでは対応できない場合がある。このため、様々な関係機関が、相談事例等に係る情報の共有・協議を通じて、各自の役割に応じた事案解決のための取組や類似事案の発生防止の取組など、地域における障害を理由とする差別の解消の機運醸成を図り、それぞれの実情に応じた差別の解消のための取組を主体的に行うネットワークを構築することが有益であると考えられる。

イ 法における協議会に期待される役割

このようなネットワークとして、法は障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を規定している。協議会は、関係機関から提供された相

談事例等について、適切な相談窓口を有する機関の紹介、具体的事案の対応例の共有・協議、協議会の構成機関等における調停、斡旋等の様々な取組による紛争解決、複数の機関で紛争解決等に対応することへの後押し等の役割が期待されている。

ウ 本市における協議会の設置

協議会は、法によって「組織することができる」とされている。当事者団体、関係機関との協力体制の構築は、本市の市制運営の基本的態度である「協働によるまちづくり」の観点からも重要である。本市においては、当事者団体、関係機関から選出された委員によって構成する久留米市障害者差別解消支援地域協議会を設置し、相談事例等の共有、個別事案の解決に向けた助言等、体制整備及び推進方法の検討等を行うこととする。

また、条例第 17 条第 3 項の規定に基づき、本方針に基づく施策の企画立案、実施状況、推進方針等について、久留米市障害者差別解消支援地域協議会から必要な意見の徴取を行い、施策への反映に努めるものとする。

第 V 章 基本方針等の見直し

技術の進展、社会情勢の変化等は、特に合理的配慮について、その内容、程度等に大きな進展をもたらし、また、実施に伴う負担を軽減し得るものであり、こうした動向や不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例の集積等を踏まえるとともに、国際的な動向も勘案しつつ、必要に応じて、本方針の見直しを行い、適時、充実を図るものとする。このことは、別に作成する職員対応要領についても同様とする。

【参考】 「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮」について

(国基本方針「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」から抜粋)

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

3 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

ア 権利条約第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等及び事業者に対し、その事務・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は、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮を行うこと(以下「合理的配慮」という。)を求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相對することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者

が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

イ 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものである。また、その内容は、後述する「環境の整備」に係る状況や、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。

合理的配慮は、行政機関等及び事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、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に留意する必要がある。その提供に当たってはこれらの点に留意した上で、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、当該障害者本人の意向を尊重しつつ「（２）過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素も考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応がなされる必要がある。

建設的対話に当たっては、障害者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害者と行政機関等・事業者が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、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、行政機関等や事業者が対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。

ウ 現時点における合理的配慮の一例としては以下の例が挙げられる。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、あらゆる事業者が必ずしも実施するものではないこと、以下の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。

（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を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る配慮の申出があった場合に、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。

エ 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去を必要としている状況にあることを言語(手話を含む。)のほか、点字、拡大文字、筆談、実物

の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。その際には、社会的障壁を解消するための方法等を相手に分かりやすく伝えることが望ましい。

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。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族や支援者・介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

(2) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、行政機関等及び事業者において、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。行政機関等及び事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に丁寧なその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際には前述のとおり、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、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められる。