



さいたま市職員における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

(目的)

第1条 この要領は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第9条第1項の規定に基づき、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定。以下「基本方針」という。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、さいたま市誰もが共に暮らすための障害者の権利の擁護等に関する条例（平成23年条例第6号）第3条に規定する基本理念及び第9条の規定を踏まえ、さいたま市職員（地方公営企業法（昭和27年法律第292号）第3章の規定の適用を受ける事業に従事する職員及びさいたま市立学校職員における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領第1条に規定する学校職員を除く。以下「職員」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、法第7条第1項の規定に基づき、事務又は事業を行うに当たり、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等により起因する障害を含む。）をいう。以下同じ。）を理由として、障害者（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。以下同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 職員は、前項の規定の実施にあたっては、別紙第1から第3までに示す事項に留意するものとする。

なお、別紙中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する（次条において同じ。）。

(合理的配慮の提供)

第3条 職員は、法第7条第2項の規定に基づき、事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。

2 職員は、前項の規定の実施にあたっては、別紙第4から第6までに示す事項に留意するものとする。

(監督者の責務)

第4条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、前2条に掲げる事項に関し、障害者を理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項を実施しなければならない。

- 一 日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
 - 二 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
 - 三 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。
- 2 監督者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、当該問題に迅速かつ適切に対処しなければならない。

(懲戒処分等)

第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、又は、過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮の不提供をした場合は、その態様等によっては、職務上の義務違反、職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

(相談体制の整備)

第6条 障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するための相談窓口は、次のとおりとする。

- 一 総務局人事部人事課
 - 二 教育委員会事務局管理部教育総務課
 - 三 消防局総務部消防職員課
 - 四 福祉局障害福祉部障害政策課
- 2 相談等を行おうとする者は、手紙、電話、FAX、メールなど任意の方法を用いることができる。
- 3 相談窓口に寄せられた相談等は、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。
- 4 第1項各号に掲げる相談窓口は、必要に応じ、相談体制の充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第7条 市長その他の任命権者は、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、当該所属職員に対し、法や基本方針等の周知や、障害者から話を聞く機会を設けるなど必要な研修・啓発を行うものとする。

2 新たに職員となった者に対しては、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるために、また、新たに監督者となった職員に対しては、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させるために、それぞれ、研修を実施する。

3 前項の内容、実施時期等については、障害政策課長が定める。

4 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために必要なマニュアル等により、意識の啓発を図る。

(補則)

第8条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和5年4月3日から施行する。

附則

この要領は、令和6年4月1日から施行する。

別紙

さいたま市職員における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。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き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。したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

なお、この対応要領で「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。

第2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。市職員においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び市の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

なお、「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、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を得られるような「客観性」が必要とされるものである。また、「正当な理由」について、拡大解釈を行ったり具体的な検討を行うことなく、例えば単に安全の確保などという説明のみでサービスを提供しないといったことは、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨を形骸化する対応であり適切ではない。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

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は以下のとおりである。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事例ごとに、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を留意する。

(正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例)

- 障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。
- 障害があることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。
- 障害があることを理由として、一律に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付添者の動向を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、障害を理由に付添者の同行を拒む。
- 障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。
- 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行う。
- 障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度などに市立に接遇の質を下げる。

(正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例)

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

第4 合理的配慮の基本的な考え方

- 1 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合に

において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

- 合理的配慮は、市長の事務部局の事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。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「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる必要がある。建設的な対話に当たっては、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職員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、当該行政機関として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ている。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとし、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。なお、障害者との関係性が長期にわたる場合には、その都度の合理的配慮とは別に、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

- 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。
また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、介助者等、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、介助者等を伴っていない場合など、意思

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

- 4 合理的配慮は、不特定多数の障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の「環境の整備」を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。なお、多数の障害者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障害者等への波及的効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止する観点から、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、内部規則やマニュアル等の制度改正等の環境を図ることは有効である。

第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に丁寧にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際には前述のとおり、職員と障害者の双方が、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。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用・負担の程度

第6 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであるが、具体例としては、次のようなものがある。

なお、記載した例はあくまでも例示であり必ず実施するものではないこと、記載されている例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意する必要がある。

1 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例

【公共施設】

- 各障害共通
 - ・ 障害者用車両が来館した場合、警備員が専用駐車場へ誘導する。
- 身体障害（肢体不自由）
 - ・ 車椅子でも入りやすい入口から入場してもらい座席に案内する。
 - ・ 閲覧席利用のため椅子をはずして車椅子で閲覧できるようにする。

- ・車椅子利用者が移動しやすいように、椅子を片付けるなどして動線を確保する。
- ・エレベーターホールが狭く方向転換が難しい場合、必要に応じて介助する。
- ・車椅子利用者がコピー機の操作台に届かない場合、代わりにコピー機を操作する。
- ・段差がある場所では、職員が介添えする。
- ・車椅子を貸出すときに、必要に応じて乗降を補助する。
- ・障害者用スペースに駐車するときに、必要に応じて入庫を補助する。
(視覚障害)
- ・点字ブロック等がない場合、出入口まで職員が付き添う。

【窓口対応一般】

○各障害共通

- ・複数の窓口で手続きを行う場合、他の窓口で職員が同行する。
- ・必要に応じて代筆する。

○身体障害

(肢体不自由)

- ・段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- ・配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。
- ・通常片開きになっている入口のドアを、車椅子利用者が出入りできるよう両開きにする。
- ・車椅子利用者が来所したら、窓口の椅子をどけて、車椅子ごと入れるスペースを作る。
- ・車椅子利用者等に対して、低い記載台等に案内して必要な申請用紙やパンフレット等を手渡したり受付したりするなどして対応する。
- ・障害部位により窓口カウンターでの対応が難しい場合は、職員がカウンターから外へ出て対応する。
- ・立った状態で対応するのではなく着席できる窓口案内して着席のままに対応する。
(視覚障害)
- ・弱視・ロービジョンの方に対し、記入する様式を見やすい位置に置きなおす。

【イベント・講演会・講座等】

○身体障害

(肢体不自由)

- ・イベント開催時にはトイレが混みあうため、別のフロアのトイレも利用できるよう手配する。
- ・講演会開催時に車椅子利用者が参加したときに、移動しやすいように入出口付近の席を案内する。

【保健・福祉分野】

○身体障害

(肢体不自由)

- ・片麻痺の方が荷物を置きやすい側に荷物置きを配置する。
- ・症状によって水分等を用意する。

○知的障害

- ・面談を実施するときは、相談室などにできるだけ物を置かないなど刺激を減らす。

○精神障害

- ・面談を実施するときに、利便性や秘密保持のため、会場を居住区に限定したりせずに希望する場所を会場に設定する。
- ・別室を用意する等、静かな環境を作り、対応をする。
- ・対人不安がある方が来所時に窓口で担当者呼び出しやすいよう呼び鈴を設置する。
- ・相談者が安心できるよう、必要に応じて常に同じ場所で相談を実施する。

○発達障害

- ・別室を用意する等、静かな環境を作り、対応をする。
- ・面談を実施するときは、相談室などにできるだけ物を置かないなど刺激を減らす。

【保育分野】

○各障害共通

- ・着脱衣の際には椅子を用意し、脱ぎ履きしやすいように補助する。

○身体障害

(肢体不自由)

- ・冷水器から飛び出す水をすすって飲めない子どものために、紙コップを用意する。
- ・座位を保てないため、食事はシートベルト付きの椅子を用意する。
- ・座位を保てないため、トイレは持ち手付きの補助便座、着替えは肘かけ付の椅子を使用する。
- ・子供に合わせた玩具を作る。
- ・座位がうまく取れないため子供用のトイレを使用できない場合、大人用のトイレに子ども用の便座カバーを付けて対応する。

(視覚障害)

- ・弱視等の場合、なるべく明るい場所に誘導し、座ってもらう。
- ・転倒防止のため、床に物を置かないようにする。
- ・玄関がバリアフリーで段差がないため、靴の脱ぎ履きの際に簡易に移動できる子ども用ベンチを使う。
- ・分かりやすいようにクラスの入り口にフェルトを貼る。

○知的障害

- ・感情のコントロールがうまくいかずイライラしたときに、一人になって落ち着ける場所を設ける。

○発達障害

- ・思いを上手に伝えることができない場合があるので、意思を伝えられる絵カード等を用いるなどコミュニケーションを支援するツールを活用する。
- ・部屋の出入りや靴の脱ぎ履きの際に保育士が介助する。

【消防分野】

○身体障害

(肢体不自由)

- ・講習開催時において、実技については可能な範囲で良いことを予め伝え、各種の手技を行う際に職員が補助をする。

(視覚障害)

- ・視覚障害がある傷病者を救急車まで案内する際に介添えをする。

2 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

【公共施設】

○身体障害

(視覚障害)

- ・資料の検索結果や施設の空き状況を読み上げる。
- ・施設の避難経路などの案内を読み上げる。

【窓口対応】

○各障害共通

- ・筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション手段を用いる。
- ・意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ・通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡したり、身振りで表現する。
- ・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。

○身体障害

(視覚障害)

- ・話しかけた者が職員であることを明らかにするため、名乗ってから要件を伺う。
- ・視覚障害者が相談に来所した際には、障害物を避けるよう先導し、相談室等まで案内する。
- ・電子メールで質問や照会を受付けたり回答したりする。

(聴覚障害)

- ・配置されている手話通訳者を呼んで対応する。
- ・コミュニケーションボードなどを利用して筆談を行う。
- ・コミュニケーションボードでは多くの情報を伝えられないため、パソコンの画面を見てもらい操作を指示してもらう。
- ・難聴者の場合、大きめの声でゆっくりと話すようにする。
- ・極度の難聴者については、内容を筆記して提示する。
- ・FAXや電子メールで質問や照会を受付けたり回答したりする。

○知的障害

- ・書類に記入することが必要なときに、記入例等を本人の目の前で示すとともに、ゆっくりとわかりやすく説明する。
- ・極力平易な表現を用いる
- ・重要な事柄を箇条書きにして示す。

○発達障害

- ・ 比喩表現（たとえによる表現）等が苦手であるので、比喩（たとえ）や暗喩（例えるものと例えられるものをそれとなく示すこと）、二重否定表現など用いずに説明する。
- 高次脳機能障害
 - ・ 話の内容が記憶できない方に、ホワイトボードを利用して説明し、その内容を撮影して写真を渡す。
 - ・ 道に迷ってしまう方のために、写真や地図などを送る。

【イベント・講演会・講座等】

- 身体障害
（聴覚障害）
 - ・ 筆談ができるよう紙と筆記用具を渡し、質疑応答を行う。
 - ・ 手話通訳が不在のときは、読み原稿を印刷して渡す。
- 精神障害
 - ・ 講座等において、スケジュールが事前に分からないと不安定になる方に対し、休憩時間も含めた1日のスケジュールを見えるようにする。
- 発達障害
 - ・ 講座等において、スケジュールが事前に分からないと不安定になる方に対し、休憩時間も含めた1日のスケジュールを見えるようにする。

【保健・福祉分野】

- 身体障害
（視覚障害）
 - ・ 弱視の方に説明するパンフレットを拡大コピーする。
- （聴覚障害）
 - ・ 面談するときマスクを外し、口を大きく動かしわかりやすくする。
- 知的障害
 - ・ 本人の興味のある物を例にとり説明する。
 - ・ 長文での質問を避ける。
 - ・ 平易な言葉で言い換える。
 - ・ ホワイトボードを利用して説明する。
- 精神障害
 - ・ 面接に使用する資料を作成するとき文字にふり仮名をふったり、平仮名にしたり、図やフローチャートにする。
 - ・ 相談者に合わせて、できるだけわかりやすい言葉、短い言葉を使って対応する。
 - ・ 相談者の言葉を否定せず、落ち着いて丁寧な対応を心掛ける。
- 発達障害
 - ・ ホワイトボードを利用して説明する。
 - ・ 意思疎通が不得意である場合は、絵カード等を活用して意思の確認をする。また、口頭のみならずメモを渡し、伝達事項を確認する。

【保育分野】

○各障害共通

- ・言葉を伝える際には、わかりやすいように保育士の口元を見せ、ゆっくり話す。

○発達障害

- ・思いを上手に伝えることができない場合があるので、意思を伝えられる絵カード等を用いるなどコミュニケーションを支援するツールを活用する。
- ・本人が自信を持って活動できるよう、一目で何をするのか、この場所は何をする場所なのかが分かるようにする。終わりを明確にする。

【消防分野】

○身体障害

(聴覚障害)

- ・救急活動において、症状や訴えを把握するため、コミュニケーション支援ボード（イラスト・文字）を利用して意思の疎通を図る。
- ・救急活動に伴う感染防止資器材であるマスクを外し、口を大きく動かしゆっくり話すことにより意思疎通を図る。
- ・病院に受診の問い合わせをしたいがうまく伝えられないため、救急隊が状況を伝えている。

○知的障害

- ・知的障害がある傷病者に対してわかりやすい言葉を選びコミュニケーションをとる。
- ・救急現場において、症状や訴えを把握するため、コミュニケーション支援ボード（イラスト・文字）を利用して意思の疎通を図る。
- ・病院に受診の問い合わせをしたいがうまく伝えられないため、救急隊が状況を伝えている。

○発達障害

- ・救急現場において、症状や訴えを把握するため、コミュニケーション支援ボード（イラスト・文字）を利用して意思の疎通を図る。
- ・急に体に触られると驚く場合もあるので必ず「これから触ります」と声掛けをしたうえで触れるようにする。

3 ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

【公共施設】

○身体障害

- ・市の施設の敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。
- ・一般の方とは別に車椅子利用者のための動線を設け、必要に応じて職員が付き添う。
- ・スポーツ教室等において、講師と相談し、参加可能な部分を体験してもらう。
- ・電動車椅子利用者の電池切れに対し、館内の電源から充電することを許可する。

(内部障害)

- ・出入り口に無断持ち出しを防止するための磁気・タグ装置があるため、ペースメーカー

を装着している利用者には、関係者専用出入口から入退館をしてもらう。

【窓口対応】

○各障害共通

- ・ 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。

【イベント・講演会・講座等】

○各障害共通

- ・ 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。

○身体障害

(視覚障害)

- ・ 弱視等の場合、スクリーンなどが見やすい場所に案内する。
- ・ 視覚障害のある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職員がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。

(聴覚障害)

- ・ 要約筆記のスクリーンや手話通訳が見やすい場所に案内する。

○知的障害

- ・ イベント会場において知的障害のある子供が発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者から子供の特性やコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着きのない様子の時は個室等に誘導する。

【保健・福祉分野】

○身体障害

(視覚障害)

- ・ 重要な文書の内容が見えず読めない場合、家庭訪問し内容を確認する。

(聴覚障害)

- ・ 難聴の方と面談する場合、声の響く部屋から聞き取りやすい部屋へ変更する。

(内部障害)

- ・ プライバシーに配慮し窓口ではなく、別室の個室に案内し対応をする。

○精神障害

- ・ 一時的に休憩をとり、落ち着いた状態で面談を再開する。
- ・ 待合室の混雑などが苦手な方に対し、早めに面接室に案内し落ち着けるよう配慮する。
- ・ 他の人に障害の有無、内容等を知られたくない場合、希望に応じて相談室（個室）で手

帳交付・各種申請受付をする。

- ・相談者が安心できるよう、担当者を固定して対応する。

○発達障害

- ・道に迷ってしまう方のために、会場から最寄り駅までの分かりやすい地図（写真や目印となる建物のイラスト等が入った）を用意する。

○高次脳機能障害

- ・道に迷ってしまう方のために、写真や地図などを送付する。

【保育分野】

○各障害共通

- ・生活面・運動面では保育士が傍につき必要に応じて援助し、散歩時は手をつなぎ歩く。

○身体障害

- ・子供の年齢ではなく発達段階に応じた体制で保育する。
- ・半身に麻痺があり、片足に装具をつけている場合など、身体のバランスを崩して転ぶことがあるため、保育士が傍らにつく。

4. 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

【イベント・講演会・講座等】

○身体障害

- ・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。
- ・介助を必要とする障害者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に、当該講座が受講者である障害者本人のみの参加をルールとしていることを理由として、受講者である障害者本人の個別事情や講座尾実施状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断ること。

(視覚障害)

- ・試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の仕様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。
- ・自由席で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。

(聴覚障害)

- ・電話利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。

5. 合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例

- ・事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。

(必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られることの観点)

【イベント・講演会・講座等】

- ・抽選申込みとなっている口座への参加について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。(障害者でない者との比較において藤堂の機会の提供を受けるためのものであることの観点)
- ・イベント当日に、視覚障害のある者から職員に対し、イベント会場内を付き添ってブースを回ってほしい旨頼まれたが、混雑時であり。対応できる人員がいないことから対応を断ること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)