

|                  |      |
|------------------|------|
| 平成 28 年度第 1 回    |      |
| 仙台市障害者自立支援協議会    |      |
| 平成 28 年 5 月 24 日 | 資料 9 |

## 障害を理由とする差別に関する相談対応マニュアル

平成 28 年 4 月

仙台市健康福祉局障害企画課

## 目次

|  |    |
|--|----|
| はじめに   | 1  |
| 1. 障害を理由とする差別に関する相談について                          | 2  |
| (1) 差別解消に向けた相談支援のポイント                            | 2  |
| (2) 差別に関する相談の流れ                                  | 3  |
| (3) 差別に関する相談支援にあたっての基本姿勢                         | 5  |
| (4) 個人情報の取扱いについて                                 | 8  |
| (5) その他（実績のカウントについて）                             | 8  |
| 2. 障害を理由とする差別とは                                  | 10 |
| (1) 障害を理由とする差別の禁止                                | 10 |
| (2) 対象となる障害者                                     | 11 |
| (3) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方                            | 11 |
| (4) 合理的配慮の基本的な考え方                                | 14 |
| 3. 差別に関する相談の事例                                   | 17 |
| 【参考資料】   |    |
| 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<br>共に暮らしやすいまちをつくる条例 | 25 |

## はじめに

障害を理由とする差別解消の流れは、平成 18 年の国連における障害者の権利に関する条約（障害者権利条約）の採択を契機に、国際的な取り組みが進められています。

我が国においても、平成 26 年に条約を締結し、平成 28 年 4 月には、障害を理由とする差別の禁止や差別を解消するための取り組みを明確化した、「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）」や「障害者の雇用の促進等に関する法律の一部を改正する法律（以下、平成 25 年改正障害者雇用促進法）」が施行されます。

本市においても、市民全体の取り組みとして差別解消を進めるため「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、条例）」を制定し、平成 28 年 4 月から施行する予定です。

条例では、障害を理由とする差別をなくし、共生社会を実現するため、基本理念、市・事業者・市民の役割、基本的な施策を定め、差別解消のための取り組みを総合的かつ計画的に推進していくこととしています。

また、差別が発生した際の事案解決の仕組みについても定めており、市が差別に関する相談を受け、解決のための助言・あっせん等を行うことや、相談で解決しなかった場合の紛争解決の仕組みについて明記しています。

このマニュアルは障害者の相談支援に携わる職員が、差別に関する相談支援を行う際のマニュアルとして策定したものです。より良い対応が図られるよう、今後条例の運用を行う中で、さらに改善していく予定です。

## 1. 障害を理由とする差別に関する相談について

### (1) 差別解消に向けた相談支援のポイント

差別に関する相談は、差別か差別ではないのかといったいわゆる「白黒つけること」を目的とするものではありません。現在の困っている状況を解決し、お互いがより暮らしやすく、活動しやすくするためにはどうしたらいいかの「橋渡し」をする役割があります。そのため相談支援にあたっては次のことを念頭におきましょう。

#### ○ 相談者が真に求めていることを見極め、適切に対応する相談支援

差別に関する相談は、地域での生活のしづらさ等と密接に関係します。表面上は「差別を受けた」という相談であっても、その本質は本人の生活全般に関わる問題である場合や、逆に、単なる苦情や問い合わせの中に相談者自身が気づいていない差別の問題が潜んでいることがあります。相談者の話を整理し、本当に求めているものは何なのか、訴えの背景に差別の問題はないか等を見極め、必要な対応をしていくことが求められます。

#### ○ 当事者同士がお互いに納得できる解決策をともに考えていく相談支援

相談の中では、差別にあたるかどうか迷う事例もあると思います。しかし、大切なのは、差別にあたるかどうかという観点に終始することなく、相談者がどうすればより良い環境で暮らしていけるかを本人と一緒に考えていくことです。

また、差別をしたとされる相手方との調整の際には、「差別をした」として一方的に非難をするのではなく、相手方の事情も聞き、第三者の立場から、お互いが納得できる解決策を見つけ出す手助けをしていくことが相談員の重要な役割となります。

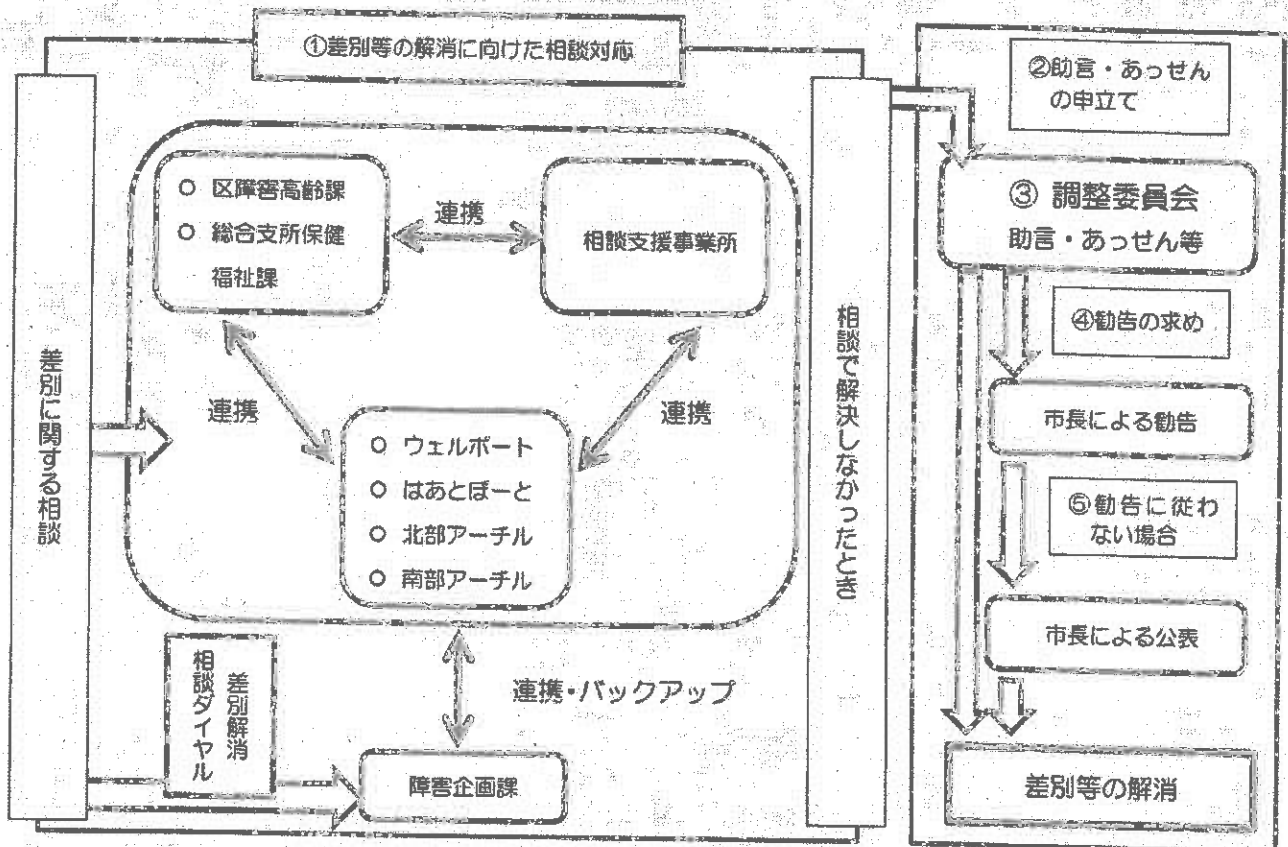
#### ○ 障害理解促進をめざし、地域に働きかけていく相談支援

障害者差別解消法や条例が目指すのは、障害のある人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誰もが暮らしやすい社会を実現することです。仙台市では、この問題を市民全体で共有し、差別のない社会づくりに一緒に取り組んでいきたいと考えています。相談活動の中でも、機会を捉えて積極的に周知活動を行い、障害についての正しい理解を広めるとともに、どうすればお互いがより良い環境で暮らしていけるかを、市民一人ひとりに主体的に考えてもらえるように働きかけていくことが必要です。

## (2) 差別に関する相談の流れ

差別に関する相談は、従来の総合相談の枠組みの中で対応します。また、条例では、相談で解決しなかった場合の調整委員会による解決の仕組みについて定めています。

(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、各区障害高齢課、各総合支所保健福祉課、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・あっせん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 勧告を受けたもの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。

## ○ 仙台市差別相談調整委員会について

日常的な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、申し出を受け、仙台市差別相談調整委員会（以下、調整委員会）の委員が当事者及び関係者へ事実確認を行い、より専門的な立場から必要な助言・あっせん等を行います。

調整委員会は、市の附属機関として設置され、事務局は障害企画課になります。委員は、障害者、弁護士、社会福祉士、社会保険労務士、学識経験者等で構成されます。

調整委員会による調整においては、相手方が悪質である場合などには、市長による勧告を求めるといった対応を行うことも想定していますが、目的とするのは、相談支援における調整と同様に、当事者間での話し合いによる解決を進めていくことです。

### ■ 調整委員会による調整の流れ

- ① 調整委員会に助言・あっせんの求めを行う際は、「助言又はあっせんに関する申立書」を調整委員会事務局（障害企画課）に提出します。申立書に代えて点字で記載した書面の提出や手話通訳等の意思疎通支援者による書面の作成支援も認められます。受付時に事務局職員による聞き取りを行います。
- ② 受付後、適任と思われる委員による相談者からの聴取、必要に応じて、関係者への事実確認調査を行います。
- ③ 調査結果の報告、事案に対する助言・あっせん案に関する検討を行うため、全委員による委員会を開催し、事案についての検討を行います。
- ④ 申立者及び関係者等への助言・あっせんを行います。
- ⑤ 上記の他、調査や助言・あっせんに応じない場合には、委員会において市長の勧告を求めるかどうか検討します。

※調整委員会が行う助言・あっせんの手続きは非公開です。

### ■ 調整委員会で取り扱わない事案

- ① 条例 16 条の除外規定に該当するとき（助言・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とき）
- ② 当該内容が、裁判、裁決又は決定により確定している事項であるとき
- 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、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（近隣住民や知人、家族など、個人間のトラブル等）
- 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 そのほか調整委員会が適当でないとするとき

## ○ 差別解消相談ダイヤルについて

現在、障害企画課で設置している障害者虐待防止ダイヤルで、平成28年4月1日より、障害を理由とする差別に関する相談も受け付けます。ダイヤルに寄せられた相談については障害企画課で集約し、内容によって各関係機関へ情報提供や対応依頼を行います。

### 【仙台市障害者虐待防止・差別解消相談ダイヤル】

電話 022-214-8551

FAX 022-214-8552

※ 24時間365日受付

## (3) 差別に関する相談支援にあたっての基本姿勢

差別に関する相談支援にあたっては次のことを心がけましょう。

### ○ 中立の立場で調整します

障害による差別の問題は、意図的に差別や拒否をしたわけではなく、障害に対する知識のなさや適切な対応を良く知らないために結果的に差別的対応につながってしまう場合も少なくありません。また、障害者に対して十分な説明がなかったり、意思疎通が十分に図られていないことで、誤解や不信感につながってしまう場合もあります。

差別をされた人だけでなく、差別をしたと思われる人からも話を聞き、双方の事情を理解したうえで当事者間の関係が上手く機能するよう、中立の立場に立って調整を行うことが求められます。

### ○ 当事者間の信頼関係が生まれるような支援を目指します

相談活動においては、差別をしたと思われる人も差別をされた人も、その場の助言やあっせんのみでの関わりではなく、その後も長く同じ地域に暮らしていくことを念頭におく必要があります。

相談支援にあたっては、「差別した」「差別していない」という行為よりも、双方の要望や納得のいく方策を考えることに重点をおき、問題解決を通じて、当事者間の関係が上手く機能し、今後も同じような問題が起きないように調整していくことが重要です。

「できるかできないか」という視点だけにとらわれず、「どこまでならできるのか」「別な方法はないのか」などの提案をしながら、お互いの関係をつなぐ橋渡しをするのが相談員の重要な役割です。また、一気に解決を目指すのではなく「今回はここまで」「次はここまで」というように、段階的に相互理解を進めていくといった視点も重要になります。

## ○ 差別解消のための普及啓発の機会と捉えます

差別解消を推進していくためには、個別の事案解決だけでなく、障害についての正しい理解を広げ、合理的配慮が推進していくよう地域に普及啓発していくことが求められます。差別をしたとされる相手方に対して単に差別を指摘するだけでなく、障害への理解と配慮を求める周知活動を行うことで、少しずつ理解者を増やしていくことも差別解消につながる重要な取り組みです。

こうした差別解消に向けた働きかけは、地域の資源開発にもつながり、障害のある人が身近な人たちの手助けを受けながら、安心して生活できる地域をつくることにもつながります。

## ○ ストレングスの視点で関係機関とのネットワークによる支援に取り組みます

差別に関する相談は、障害のある人の生活と密接に関わっている場合も少なくありません。単に当事者間の調整にとどまらず、その後の生活を見据え、困っていることや問題を整理し、必要な福祉サービスが受けられるよう、地域の関係機関が連携して問題解決を図っていくことが必要です。

また、差別の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ます。教育や労働、人権問題など、相談内容に応じて、専門の支援機関に適切につないでいくことが求められます。(表1)

関係機関につなぐ際には、相談者の問題解決能力を適切に勘案し、ただ連絡先を伝えるだけでなく、相談者が何度も同じ説明をする必要がないよう、本人に了解を取ったうえで相談内容や状況を伝え対応を依頼したり、本人の能力や特性に応じて同行し、意思表示や意思決定を支援するなど、本人に寄り添った支援を行うことが重要です。

(表1 人権擁護に関する社会資源一覧)

| 制度(受付方法)   | 実施主体・連絡先等   | 内容等   |
|--|---|---|
| みんなの人権110番<br>(電話)                                   | 仙台法務局人権擁護部<br>(仙台市青葉区春日町7-25<br>仙台第3法務総合庁舎)<br>TEL:0570-003-110<br>※その他県内の各支局で実施  | 不当な差別、職場・学校でのいじめ、相談間のトラブル、インターネットでの誹謗中傷・プライバシー侵害など、「これは人権上問題では?」と思われる相談について、調整や勧告等の救済措置を行う。                 |
| 宮城労働局<br>総合労働相談<br>コーナー<br>個別労働紛争<br>解決制度<br>(電話・面談) | 宮城(仙台)労働局総合労働<br>相談コーナー<br>(仙台市宮城野区鉄砲町1番地)<br>●宮城労働局内<br>TEL:022-299-8834<br>●仙台労働基準監督署内<br>TEL:022-299-9075<br>※その他県内の労働基準監督署で実施 | 労働問題に関するあらゆる分野について、労働者・事業者の相談に応じる。あっせん委員が、当事者双方の主張の要点を確かめ、当事者間の話し合いを取り持ち、あるいは主張をとりなすことにより、当事者間の自主的な解決を支援する。 |



|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>運営適正化委員会<br/>苦情解決部門<br/>(電話・FAX・<br/>面談等)</p>   | <p>宮城県社会福祉協議会<br/>運営適正化委員会<br/>(仙台市青葉区本町3丁目7番4号<br/>宮城県社会福祉会館4階)<br/>TEL:022-716-9674<br/>FAX:022-716-9298</p>                  | <p>福祉サービスに関する利用者等からの苦情について、事業所との話し合いで解決しなかった場合に相談できる第三者機関。専門家の立場からの助言や、必要に応じて事情調査、解決に向けた支援を行う。</p> |
| <p>障害者でんわ相談室<br/>(電話)</p>                          | <p>宮城県身体障害者福祉協会<br/>TEL・FAX:022-296-5053<br/>火曜日定休(留守電・FAX対応)<br/>受付時間:正午~17時<br/>担当日:(日・月)精神障害<br/>(水・木)身体障害<br/>(金・土)知的障害</p> | <p>障害者の権利擁護の電話相談。地域で自立した生活を送れるよう、生活全般にわたる様々な相談に対応し、必要に応じて関係機関を紹介する。</p>                            |
| <p>宮城県障害者<br/>権利擁護センター<br/>(電話・面談等)</p>            | <p>宮城県社会福祉士会<br/>(仙台市青葉区三条町10-19)<br/>TEL:022-727-6101<br/>FAX:022-727-6102</p>   | <p>使用者による虐待の相談・通報の受理、その他、虐待防止に関する連絡調整、必要な支援などを行う。</p>  |
| <p>仙台市権利擁護<br/>センター<br/>「まもりーぶ仙台」<br/>(面談・電話等)</p> | <p>仙台市社会福祉協議会内<br/>(仙台市青葉区五橋2丁目12-2<br/>仙台市福祉プラザ7階)<br/>TEL:022-217-1610<br/>FAX:022-213-6457</p>                               | <p>認知症や知的障害、精神障害などで判断能力の十分でない方が、地域で福祉サービス等を利用しながら自立して生活が送れるよう本人との契約に基づき、金銭管理等のサービスを提供する。</p>       |
| <p>仙台市成年後見総合<br/>センター<br/>(電話・面談・訪問)</p>           | <p>仙台市社会福祉協議会内<br/>(仙台市青葉区五橋2丁目12-2<br/>仙台市福祉プラザ7階)<br/>TEL:022-223-2118<br/>FAX:022-213-6457</p>                               | <p>認知症や知的障害、精神障害などで判断能力が低下した状態になっても、自立した生活が送れるよう、地域包括支援センター等と連携し、成年後見制度の利用を支援する。</p>               |
| <p>教育相談室<br/>(電話・面談)</p>                           | <p>仙台市教育局教育相談課内<br/>(仙台市青葉区上杉1丁目5-12<br/>仙台市役所上杉分庁舎)<br/>TEL:022-214-0002<br/>FAX:022-214-0003</p>                              | <p>仙台市内の児童生徒の学校生活における悩みや特別支援教育、生徒指導上の諸問題についての相談に応じる。</p>   |

## (4) 個人情報の取扱いについて

相談活動の中では、多くの相談者やその家族について他人が容易に知ることのできない個人情報を知ることになります。個人情報の取扱いについては、仙台市個人情報保護条例や委託契約仕様書等により定められているところですが、差別に関する相談への対応にあたっては、特に以下の点について改めて留意してください。

### ○ 守秘義務

職務上、知り得た個人情報をみだりに他人に知らせたり、不当な目的のために使用してはいけません。業務に従事しなくなった場合も同様です。

### ○ 個人情報の収集の制限

個人情報を収集するときは、事案の解決に向けた活動を行うために必要な範囲で、適法かつ公正な手段により行わなければなりません。

### ○ 個人情報の利用及び提供の制限

収集した個人情報を、本人の同意なく、事案解決以外の目的のために利用してはなりません。

また、収集した個人情報を、本人の同意なく、第三者に提供してはいけません。差別をしたと思われる相手方との調整にあたり、相手方に相談者の氏名や相談内容等を伝える必要がある場合には、必ず相談者本人に確認し、同意を得てください。

また、事案解決のため、行政機関や相談支援事業所等が連携し、情報を共有する場合にも、相談者本人に情報を共有する範囲やその目的、内容等をきちんと説明し、同意を得る必要があります。

※ 本人が意思能力を有していない幼児又は未成年の場合には、その法定代理人の同意を得て、個人情報を事案解決のために利用、または第三者に提供することになります。

## (5) その他（差別に関する相談の実績のカウントについて【暫定】）

- ◆ 相談の記録については、現在使用している様式を用いて適切に行ってください。
- ◆ 今後、差別に関する相談について実績の取りまとめを行う予定ですので、該当するものは、記録用紙をコピーして、別途ファイリングするなど、件数や相談内容等がわかるよう管理をしてください。
- ◆ 差別に関する相談は、「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮」に関するもののほか、障害のある人に不快な念を生じさせる差別的な言動についてもカウントします。（表2）
- ◆ 相談の主訴が差別に関することではない場合でも、相談支援を行っていくにあたり差別に関する行為があったと思われる場合については、幅広く捉えてカウントしてください。

(表2 参考：差別に関する相談として想定される例)

|                        | 想定される相談の例 (以下のことで困っている、調整して欲しい等)   |
|------------------------|--|
| 不当な差別的取り扱いに関する相談       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、重度の障害者は受け入れられないと断られた。</li> <li>・障害があることを理由に病院での診療を拒否された。</li> <li>・飲食店で車椅子の人は入店できないと断られた。</li> <li>・障害を理由に、配置転換等の検討もなく、一方的に退職をせまられている。</li> <li>・プールを一人で利用することに問題がないのに、付添いの方の同伴を求められた。</li> <li>・盲導犬を連れて、タクシーに乗ろうとしたら乗車拒否された。</li> <li>・障害のある人同士のグループでスポーツ施設の利用を申し出たが、障害があることを理由に断られた。</li> <li>・障害があることを告げたら、アパートの入居を断られた。</li> </ul>   |
| 合理的配慮の不提供に関する相談        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・バスに乗車する際、乗務員が車いす介助をししてくれなかった。</li> <li>・車いすを利用しており、買い物の際に商品を取れないので、店員に手伝いをお願いしたが、「忙しいから」と取りあってもらえなかった。</li> <li>・スーパーの点字ブロックの上に商品台があり、歩行に支障がある。</li> <li>・生活に必要な手続きに行ったが、渡された書類の内容が難しく、説明を求めたが応じてもらえなかった。</li> <li>・銀行の窓口で、筆談での対応をお願いしたが応じてもらえない。</li> <li>・研修会に参加したいので手話通訳の手配をお願いしたが、事情の説明もなく断られた。</li> <li>・職場で、上司からの指示があいまいでわからないため、具体的な指示や見本の提示を求めたが、応じてもらえなかった。</li> <li>・病気の症状で疲れやすいため、職場に休憩時間の調整を申し出たが、応じてもらえない。</li> </ul> |
| 不快な念を生じさせる差別的な言動に関する相談 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・バスに乗った際、ふれあい乗車証を見せたら嫌な顔をされた。</li> <li>・自分に障害があるため、近所の人から嫌がらせを受けている。</li> </ul>   |

## 2. 障害を理由とする差別とは

### (1) 障害を理由とする差別の禁止

障害者差別解消法では、国の行政機関・地方公共団体に対して、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供を法的義務としています。

また、民間事業者に対しては、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止を法的義務、合理的配慮の提供を努力義務としています。(表3)

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

(表3 障害を理由とする差別の禁止)

|                                | 不当な差別的取扱いの禁止              | 合理的配慮の提供 |
|--------------------------------|---------------------------|----------|
| 国の行政機関・地方公共団体等                 | 法的義務<br>※不当な差別的取扱いが禁止されます | 法的義務     |
| 民間事業者<br>(個人事業者・NPO等の非営利法人も含む) |                           | 努力義務     |

#### ■雇用分野における合理的配慮の提供義務について

平成25年改正障害者雇用促進法で、障害者が働くにあたっての支障を改善するための合理的配慮の提供が義務づけられています。よって、障害者を雇用する事業者は、民間事業者であっても、障害のある従業員に対して合理的配慮の提供を行うことが法的義務となります。

#### ■指定管理者や委託事業者について

市が事務又は事業の全部又は一部を委託等(指定管理者に施設の管理を行わせることを含む)する場合には、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、市民応対等を委託等の内容に含む場合には、委託等の条件に、仙台市職員対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むこととされています。指定管理者や委託事業者においては、市と同水準の合理的配慮の提供が求められることとなります。

## (2) 対象となる障害者

対象となる障害者は、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とされます。（これは、社会モデル※の考え方を踏まえた障害者基本法に規定する「障害者」と同様の考え方です。）

※ 社会モデル

障害者が日常生活・社会生活において受ける制限は、心身の機能の障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものという考え方。

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

## (3) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

### ○ 不当な差別的取扱いとは

障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する、または提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することは『不当な差別的取扱い』として禁止されます。

- 障害者の事実上の平等を促進したり、達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いにあたりません。

（例）障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置）

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

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

## ○ 正当な理由の判断の視点

障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は、正当な理由に相当します。

正当な理由に当たるか否かは、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）の観点から具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断します。

正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが求められます。

## ○ 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

条例では、福祉サービスや医療、教育など、障害者の社会生活における8つの分野ごとに、禁止される「不当な差別的取扱い」について具体的に列挙しています。（表4）

（表4 不当な差別的取扱いの考え方と具体例）

| 分野        | 考え方  | 想定される事例  |
|-----------|--|--|
| 福祉サービス    | <ul style="list-style-type: none"> <li>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、入所施設における生活を強制すること。</li> <li>福祉サービスの提供を拒否、制限、これに条件を付けること又は障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>発達障害のある子どもについて、そのことだけを理由に、障害の状況や必要な配慮の内容等を確認もせず、保育所や学童保育の利用を拒否された。</li> </ul>           |
| 医療        | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>医療の提供を拒否、制限、これに条件を付けること又は障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>精神科に通っていたこと、目や耳が不自由なことなどを理由に、治療を断られた。</li> </ul>  |
| 商品・サービス提供 | <ul style="list-style-type: none"> <li>商品を販売し、又はサービスを提供する場合において、その販売若しくは提供を拒否、制限、これに条件を付けること又は障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>構造上車いすで入場できる施設に、車いすを利用する人と同行したら、「障害のある人は対応できない」という理由で、事情の説明もなく、入場を一方向的に断られた。</li> </ul> |

|              |   |  |
|--------------|---|--|
| 教育           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害者の年齢、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。</li> <li>・ 障害者若しくはその保護者の意見を聴かず、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、就学する学校を決定すること。</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害があることを理由に、遠足や校外学習等に参加させてもらえなかった。</li> <li>・ 本人や保護者の意見を聞かずに、就学する学校を決定された。</li> </ul>       |
| 雇用           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 労働者の募集又は採用を行うに当たり、障害者の応募若しくは採用を拒否、制限、これに条件を付けること又は障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること</li> <li>・ 障害者を雇用する場合において、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、退職を強制すること。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害があることを理由に、採用のための面接に一律に拒絶してもらえない。</li> </ul>   |
| 建物・公共交通機関の利用 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、その利用を拒否、制限、これに条件を付けること又は障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 盲導犬を連れて、タクシーに乗ろうと呼び止めたが、「犬はお断り」と乗車拒否された。</li> </ul>   |
| 不動産          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 不動産の売買、賃貸、転賃若しくは賃借権の譲渡を拒否、制限、これに条件を付けること又は障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 近隣住民とトラブルになるかもしれないという漠然とした理由で、障害者の状況などを確認することなく、アパートの賃貸を拒まれた。</li> </ul>                    |
| 情報提供・意思表示    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、これを拒否、制限、これに条件を付けること又は障害者でない者と異なる不利益な取扱いをすること。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 知的障害のため、内容が分からないという理由で情報の提供を拒まれた。</li> <li>・ 聴覚障害のため、意思疎通に必要な筆談での情報提供のやり取りを拒まれた。</li> </ul> |

## (4) 合理的配慮の基本的な考え方

### ○ 合理的配慮とは

事務事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明※があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときに、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取り組みが『合理的配慮』とされます。

#### ※ 意思の表明

言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。

また、障害者からの意思表明のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表明が困難な場合には、障害者の家族、介助者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含む。

- ▶ 合理的配慮は、事務事業の目的・内容・機能に照らして、以下のことに留意して判断します。
  - ① 本来の業務に付随するものであること
  - ② 障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること
  - ③ 事務事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと
- ▶ 合理的配慮は、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、代替措置の選択も含め、相手方との話し合いによる相互理解を通じ、柔軟に対応することが求められます。

### ■ 環境の整備について

合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供とは別に、事前の環境の整備（建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上、職員に対する研修等）に努めることとされています。

#### <環境の整備の例>

- ・車椅子利用者が、申請書等の記載をしやすいうよう、車椅子用記載台を設置する。
- ・式典に出席した聴覚障害者が、式の内容を把握できるよう、手話通訳者を配置する。
- ・視覚障害者がホームページを閲覧できるよう、ホームページ閲覧支援（読み上げ）サービスを導入する。
- ・選挙の投票事務要領に、障害者への応接方法を掲載し、実践する。



## ○ 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

- ① 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③ 費用・負担の程度
- ④ 事務・事業規模
- ⑤ 財政・財務状況

▶ 過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが求められます。

## ○ 合理的配慮の具体例

個々の場面において、障害者から意思の表明があった場合には、次のような合理的配慮を提供することが求められます。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。事業者の事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが求められます。（表5）

（表5 合理的配慮の具体例）

| 分野        | 具体例  |
|-----------|--|
| 物理的環境への配慮 | <ul style="list-style-type: none"><li>○ 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。</li><li>○ 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。</li><li>○ 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。</li><li>○ 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。</li><li>○ 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。</li><li>○ 不随意運動等により書類を押さえることが難しい障害者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。</li><li>○ 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。</li></ul> |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <p>意思疎通の<br/>配慮</p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 知的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、必要に応じて適時に渡す。</li> <li>○ 口話を用いる聴覚障害者等に対しては、口の動きを読み取りやすいよう、口を大きく開けて普通の速度で話す。</li> </ul> |
| <p>ルール・慣行<br/>の柔軟な変更</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。</li> <li>○ 庁舎の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 会議等で視覚障害者が来庁する際、本人の意向を確認して、必要があれば当日の案内役等を用意する。</li> </ul>                      |

<障害特性に応じた配慮について>

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

### 3. 差別に関する相談の事例

現時点では、本市の事例がないため、先行自治体である千葉県での相談事例を掲載しています。

千葉県では、地域の身近な相談役である地域相談員と相談活動の総括を行う広域専門指導員を配置し、差別に関する相談に対応していますが、本市では、そうした制度はありませんので、相談員と読みかえてください。

今後は本市の事例についても掲載し、内容を充実させていく予定です。

#### ○ 福祉サービスに関する事例

※ 平成21年度「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例」による相談活動実施状況報告書より引用

##### ■ 施設から一方的に通所を休むように言われたという相談

相談者：知的障害のある方の母親

相談内容：

本人は福祉施設に通所しているが、先日施設の嘱託医が来所した際に、パニックを起こしてしまい、その嘱託医から、「すぐにでも入院したほうがよい。」と言われ、次の日から通所休止となり、以来家庭で過ごす日々が続いている。

相談者としては、これまでも本人はパニックを起こすことがあったが、このパニックには必ず理由があるため、小まめに施設職員と連絡をとって対処してきており、施設側も、ある程度このパニックについては理解をしていると思っていた。それにもかかわらず、今回、パニックの場に居合わせた嘱託医の判断だけをもって、一方的に通所休止と判断した施設の対応に納得がいかないとのことであった。

パニックを起こした日の帰宅後、本人は、これまでと変わりなく落ち着いており、主治医の診察を受けたところ、入院の必要はなく、通所には問題ないとの結果であった。

対応：

広域専門指導員は地域相談員と同行して施設を訪問した。相談者の思いを伝えると共に、施設側の事情を確認したところ、施設側としては、即通所休止を考えていたわけではなく、主治医から本人の通所は問題ないとの連絡もあったので、今回の休みは本人や家族側の事情によるものと考えていたとのこと。また、施設も心配して相談者に電話をしていたが、連絡がついていなかったことが判明した。

施設側は、相談者に対して丁寧な説明を行わないまま、嘱託医の意見だけを伝えたことで、相談者に誤解を与えてしまったことを反省し、施設側から本人及び家族に陳謝し、本人がいつ来てもいいように準備を整えているとの回答が得られ、相談者にその旨を伝えた。

結果：

広域専門指導員等の調整活動によって事態の詳細が明らかになり、その後、双方の意思疎通が図られ、相談者は「広域専門指導員が間に入って後押しをしてくれたおかげで助かりました。」と話され、終結となった。

## ○ 医療に関する事例

※ 平成 22 年度「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例」による相談活動実施状況報告書より引用

### ■ 精神障害があることを告げた途端、転院を勧められたという相談

相談者：精神障害のある方

相談内容：

第 1 子を出産した病院の産婦人科で、第 2 子の妊娠を診断された際に、第 1 子出産後に精神病を発症し、服薬していることを話したところ、「精神障害のある人の出産は診られない。出産のための入院もできないので、別の病院を自分で探してください。」と言われた。

今までずっとかかってきた病院で、医療に不満はなかったにもかかわらず、精神障害があることを知った途端、受診拒否されたことがかなりショックである。もうその病院にかかるつもりはないが、病院の対応に納得がいかないという相談であった。

対応：

広域専門指導員は、相談者の了承のもと、相手方である病院を訪問し、事務長と医療ソーシャルワーカーと面談した。

病院としては、服薬をしている方の出産計画は、精神科医と相談していく必要があるが、当該病院には精神科がないため、その対応ができないという事情があった。しかし、医師の説明が結論のみしか患者さん（相談者）に伝わっておらず、説明が足りなかったことを認め、病院として改めていきたいとの話があった。

結果：

その後、病院から、医局、看護部、医事課等を各部署が交えて話し合いをもち、混雑した外来での対応を見直し、今後は患者さんが理解できるようゆっくりと説明していくことを検討したとの報告があり、それについて相談者に伝えたとこ、納得されたため終結となった。

また、広域専門指導員は、相談者の出産に係る支援について、市の保健師に依頼をした。

## ○ 商品・サービス提供に関する事例

※ 平成 22 年度「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例」による相談活動実施状況報告書より引用

### ■ スーパーで、店員に商品をとる手伝いをお願いしたが断られたという相談

相談者：肢体不自由のある方

相談内容：

本人は電動車いすを利用して生活しており、買い物の際、自分で商品をとって買い物かごにいれることができないため、近所のスーパーでは、店員に商品をとってもらっていた。

しかし、いつものように商品を買物かごに入れてもらえるようお願いしたところ、最近交代したばかりの店長から、「ここは、商品を提供する場で、買い物のお手伝いをするところではない。」といて、買い物の介助を断られてしまった。

本人からしてみれば、「今までやってくれたのに、どうしてやってくれないのか。」と納得がいかず、消費者センターに相談、消費者センターから紹介され、相談に至った。

対応：

本人は、数年前に事故で障害を受け、一時はふさぎ込みがちであったが、その後、自分でできることはできるだけ自分でしようと積極的に外出するようにしている。買い物も、本人にとっては一つの社会参加のきっかけと考えているため、この機会を失うことは障害者にとって、社会から排除されるような思いであると語った。

広域専門指導員は本人の意向を踏まえ、相手方であるスーパーを訪問した。

対応した店長は、はじめは、「このお店はセルフサービスを原則としているため、障害のある方だけに付いて商品をとる介助はできない。」との回答であったが、広域専門指導員から、条例の趣旨や相談者の思いを伝えたところ、社として検討していただけることとなった。

結果：

後日、スーパーの店長から広域専門指導員あてに連絡があり、引き続き商品をとる介助をしていただけることになった。

相談者にその旨伝えると納得されたため、終結となった。

## ○ 教育に関する事例

※ 平成 21 年度「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例」による相談活動実施状況報告書より引用

### ■ 他の子どもと同じように運動会に参加させたいという相談

相談者：肢体不自由のある小学 6 年の子どもの母親

相談内容：

昨年の運動会では、本人は歩行器を使用して徒競走に参加したところ、本人がゴールする前に次の走者を発走させたり、他の競技では本人だけ母親の付き添いを求められるなど、学校の対応について不満に思ったが我慢した。

しかし、今年は小学校最後の運動会なので、競技に一人の児童として参加させたい。そのため本人の意向を汲んだ配慮をしてほしい。

対応：

広域専門指導員は、母親が同様に相談をしているという特別支援コーディネーターにまず連絡をとり、事情を確認した上で、学校の会議に参加した。

当初は、配慮することはできないという意見と、本人の意向や努力を認め、出来る限り配慮すべきではないかという意見に二分されていたが、広域専門指導員から条例の趣旨等を説明し、本人への対応についての話し合いをお願いしたところ、可能な限り本人及び相談者の意向に沿う形で対応することとなった。

運動会当日は、入退場やダンスは母親の付き添いなして、他の児童が車椅子を押すなどのサポートに付き、徒競走は本人がゴールするまで次の走者を発走させず、進行が滞っても、場内のアナウンスで、周りの人に理解してもらえるような配慮等を行った。

結果：

相談者は「学校の理解が得られ、対応をしてもらえたことで、本人にとって楽しく思い出に残る運動会となった。」と話され、終結となった。

また、特別支援教育コーディネーターからは、「他の児童たちも自主的に本児への配慮を行っている姿を見て、子どもの力を見直すきっかけとなり、取り組んでよかった。」という意見が聞かれた。

## ○ 雇用に関する事例

※ 平成 23 年度「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例」による相談活動実施状況報告書より引用

### ■ 定年前にリストラされそうだという相談

相談者：聴覚障害のある人

相談内容：

ハローワークの紹介で、全国に賃貸寮を持つ会社の障害者枠で、寮の清掃人として働いていた。定年は 65 歳と聞いていたが、63 歳になった時に自分が勤めている寮がなくなるといふことで、リストラの話があった。同僚から、すでに退職した人がいると聞き、総務課に行って、確認しようとしたら、「いつやめるの？」と聞かれただけだった。入社時には、65 歳まで働けると聞いたのに、障害者だからといふことで先にリストラされるのではないかと。また、2 週間前のある書類にサインしたが、それが退職承諾書だったら困る。本心は、別の寮に転勤してでも働き続けたいので、調整してほしい。

(手話通訳同席での相談)

対応：

事業所を訪問し総務課長と面談した。その会社は、聴覚障害者を数十人、賃貸寮の清掃人として雇用してきたが、不景気で会社が経営難となったため、寮を全て売却することになった。寮がなくなるので、清掃人も解雇されることになり、半年以上前から、各障害者に総務課長が直接会って説明をしていた。相談者には、3 回以上筆談で説明を行い、失業保険についても説明していた。総務課長は、「決して障害者だからという理由で退職を迫ったわけではなく、むしろ障害に配慮して健聴者より半年長く働けるように手配したつもりだった。健聴者はすでに退職し、自分も近いうちに退職予定である。とはいえ、個人の理解はいろいろなので、配慮不足であったことは申し訳なく思う。筆談ではなく、手話通訳を入れて早い時期に本人と面談したい。」と話された。

結果：

総務課長から面談の申し出があったことを伝えたとこ、相談者も広域専門指導員同席の上での面談を希望したので、1 週間後に相談者の働く寮に出向き、手話通訳をつけて総務課長と広域専門指導員と相談者の 3 人で面談をした。

今回の退職理由は失業保険・健康保険の扱い等について総務課長から説明があり、また、心配していた書類は退職承諾書ではなかったことが確認できて、「これからの生活が心配だけれども仕方ない」と納得された。これからの就職先の相談について、市の障害者相談支援センター等の資料を渡して紹介し、相談は終結とした。

## ○ 貨物・公共交通機関に関する事例

※ 平成 22 年度「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例」による相談活動実施状況報告書より引用

### ■ 障害を理由にバスの乗車を拒まれたという相談

相談者：知的障害のある方の母親からの相談

相談内容：

本人は、この 4 月からコミュニティバスを一人で利用するようになったが、バスの同じ運転手から、「子どもが乗ると声が大きくて周りが迷惑している。」、「手帳の提示だけでは割引ができない。証明書を出せ。」等の嫌みのようなことを何度も言われた。これまで、その路線バスの営業所に「本人が怖がるので、きつく言わないでほしい。」等お願いしたことがあり、営業所の人には理解を示してくれたにもかかわらず、バスの運転手はその後も態度が変わらない。本人が安心してバスに乗れるようにしてほしい。

対応：

広域専門指導員は、母親に了承のうえ、相手方であるバスの営業所に事情の確認にいったところ、割引がきかないとか、証明書を出すように言った事実はなく、母親が本人をバス停で出迎えた時に、運転手がバスから降りずに椅子に座ったまま、本人が社内で奇声をあげたことを注意したこと等、単に運転手の態度についての指摘が母からあったということが分かった。母親とバスの営業所の言い分にくい違いがあったが、バスの営業所としては、どんな人にもお客様という姿勢で接するよう努めていきたい、また、相談者に直接お伝えしたいとの話を受けた。

結果：

その後、相談者とバスの営業所・運転手が話し合いを持ち、営業所から誠意のある回答をいただいたとのことで、相談者は納得されていたため終結とした。



## ○ 不動産の取引に関する事例

※ 平成 22 年度「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例」による相談活動実施状況報告書より引用

### ■ 障害のある方の入居の斡旋を断った場合、差別に当たるのかという相談

相談者：不動産仲介業者

相談内容：

精神科の病院から近々退院するため、病院のケースワーカーを介して、アパートの入居を希望されている精神障害のある方がいるが、本人には会えず、また、身内や財産がなく保証人を立てられない状況で、その他の情報についても一切明らかにされていない。そのため、身元が明らかでない中、オーナーの契約を進めていくのは難しい。しかし、この仲介を断れば差別したとされる立場になるかと思い、できれば広域専門指導員に関わってもらい、上手く本人が地域で生活できるよう検討していきたい。

なお、本人のアパート探しはすでに他の複数の不動産仲介業者を巡って、最終的にこの業者を頼ってきたとのことであった。

対応：

広域専門指導員は、双方が納得される形で、障害のある方が地域で暮らしていけるようにするための調整活動を進めることとした。

広域専門指導員は、相談者である不動産仲介業者と入居希望している本人とその病院のケースワーカーを交えて話し合いを行った。

結果：

不動産仲介業者は、本人と実際会うことができ、また、話し合いを通して病院の退院後の支援についても確認することができたことで、当初の不安が解消され、本人の希望した物件を紹介するに至った。

その後、本人は病院等の支援を受けながら、安定した生活を送っているとのことだったため、条例の相談活動は終結した。

## ○ 情報提供・意思表示

※ 平成 26 年度「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例」による相談活動実施状況報告書より引用

### ■ 研修会に参加するため主催者側に手話通訳の手配を依頼したが断られた。

相談者：聴覚障害のある人

相談内容：

県の出先機関が主催する研修会に参加申込をした際、手話通訳の手配をお願いしたが、予算の関係でできないと断られた。これは、聴覚障害のある人に対する合理的配慮の欠如にあたるのではないか。

対応と結果：

- 1 主催者側から事情を聴取したところ、今年度は予算確保が困難な状況であり、次年度からは予算を確保し、対応したいとのことだった。しかし、「障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン」に基づき、聴覚障害のある人に対する合理的配慮として手話通訳の配置は必要であることから、県の担当課と協議し、手話通訳派遣の手続きを取るようになった。
- 2 研修会当日、手話通訳の派遣を受けて研修を受講することができたため終結した。

## 仙台市条例第三号

### 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

#### 目次

#### 前文

#### 第一章 総則（第一条—第六条）

#### 第二章 障害を理由とする差別の禁止（第七条—第九条）

#### 第三章 障害を理由とする差別を解消するための施策等

##### 第一節 基本的な施策（第十条—第十四条）

##### 第二節 差別に関する相談等（第十五条—第二十条）

#### 第四章 雑則（第二十一条）

#### 附則

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おかれることもある。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。

#### 第一章 総則

##### （目的）

第一条 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。

##### （定義）

第二条 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。

（障害を理由とする差別の解消の基本理念）

第三条 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、合理的配慮を行うことが促進される必要があること
- 四 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
- 五 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、障害者の障害の状態のほか、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
- 六 災害時において障害がある者の安全を確保するため、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

（市の責務）

第四条 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。

（事業者の責務）

第五条 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、市が実施する施策に協力するとともに、障害者との対話を行いながら、合理的配慮をするよう努めるものとする。

（市民の責務）

第六条 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。

## 第二章 障害を理由とする差別の禁止

（不当な差別的取扱いの禁止）

第七条 市及び事業者は、次に掲げる取扱いその他の不当な差別的取扱いにより、障害者の権利利益を

侵害してはならない。

- 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、入所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
- 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
- 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
- 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
- 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。
- 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

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

九 障害者に対し情報を提供し、又は障害者から意思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

(市が行う合理的配慮)

第八条 市は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、合理的配慮をしなければならない。

2 市は、障害者を雇任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。

(事業者が行う合理的配慮)

第九条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、合理的配慮をするように努めなければならない。

2 事業者は、障害者を雇任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。

### 第三章 障害を理由とする差別を解消するための施策等

#### 第一節 基本的な施策

(啓発活動及び交流の推進)

第十条 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。

(就労及び雇用に係る支援の充実)

第十一条 市は、障害者の就労及び雇用の促進するため、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。

(意思疎通の支援の充実)

第十二条 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。

(政策形成過程への参画の推進)

第十三条 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。

(関係機関との連携)

第十四条 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。

第二節 差別に関する相談等

(相談)

第十五条 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(第十七条第二項において「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

(助言又はあっせんの求め)

第十六条 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。

(助言又はあっせん)

第十七条 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。

(勧告)

第十八条 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。

(公表)

第十九条 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。

(仙台市障害者差別相談調整委員会)

第二十条 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。

#### 第四章 雑則

(委任)

第二十一条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

附 則

この条例は、平成二十八年四月一日から施行する。



改正履歴

| 改正年月日           | 改正内容 | 制定・実施年月日           |
|-----------------|------|--------------------|
| 平成 28 年 4 月 1 日 | 初版制定 | 制定：平成 28 年 4 月 1 日 |

