障害を理由とする差別の解消の推進に関する

広島市職員対応要領

令和７年（２０２５年）　５月

健康福祉局障害福祉部障害福祉課

＜目　次＞

まえがき・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１

1. 趣旨・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２

１　広島市職員対応要領の策定　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２

２　広島市職員対応要領の位置付け　・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

３　広島市職員対応要領の対象となる職員　・・・・・・・・・・・・・・・４

４　本市が事務・事業を委託する場合等の取扱い・・・・・・・・・・・・・５

1. 障害者差別解消法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・７

１　経緯　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・７

２　概要　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８

３　障害者差別解消法の対象範囲　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・９

1. 広島市の取組・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１

第１節　障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止・・・・１１

１　不当な差別的取扱いの禁止　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１

２　不当な差別的取扱いに当たり得る具体例　・・・・・・・・・・・・・１２

３　正当な理由があると認める場合の対応　・・・・・・・・・・・・・・１２

第２節　障害者への合理的配慮の提供・・・・・・・・・・・１５

１　障害者への合理的配慮　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１５

２　合理的配慮の具体例　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１７

３　過重な負担があると認める場合の対応　・・・・・・・・・・・・・・２４

第３節　相談体制の整備・・・・・・・・・・・・・・・・・２６

１　相談体制　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２６

２　相談事例の活用　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２８

３　フロー図（相談体制）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３０

第４節　研修・啓発の実施・・・・・・・・・・・・・・・・３４

第５節　環境の整備・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３５

第６節　事業者への適切な情報提供や報告徴収等・・・・・・３７

1. 広島市職員対応要領の見直し・・・・・・・・・・・・・４０
2. 資料編・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４１

まえがき

　本市では、令和２（2020）年２月に策定した市政推進に当たっての基本的な考え方や施策の方向性を示す「第６次広島市基本計画」において、障害者施策について「障害者を取り巻く環境の変化を踏まえ、障害のある人もない人も、全ての市民が互いに人格と個性を尊重し、支え合うことで、一人一人の暮らしと生きがい、地域を共に創っていく地域共生社会を目指す必要がある。また、障害者の活動を制限し、社会への参画を制約している要因を取り除き、障害者が住み慣れた地域において自立して生活できるように社会のバリアフリー化を推進するとともに、自立を支援していく必要がある。」としています。

こうした障害者施策を総合的に推進していくため、障害福祉分野を始め、住宅、交通、教育、就労など幅広い分野の施策を盛り込んだ「広島市障害者計画〔２０２４－２０２９〕」を令和６年３月に策定し、障害者関連施策を網羅する６本の施策の柱を掲げ、具体的な事業・取組を展開しています。

障害者差別解消の分野においては、平成２８年４月１日の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。）施行に伴い、本市が事務・事業を実施するに当たり、また、職員が障害者に対応するに当たり、同法を遵守し、障害を理由として不当な差別的取扱いを行わないため、また、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提供するために、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する広島市職員対応要領」を策定し、全庁を挙げて取り組んできました。

今回の改訂では、令和６年４月１日に施行された改正障害者差別解消法と、それに合わせて変更された国の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」を踏まえ、事業者による合理的配慮の提供の義務化、合理的配慮の提供における建設的対話・相互理解の重要性や合理的配慮の提供と環境の整備の関係について、新たな記載を加えるなどの内容の見直しを行っています。

　引き続き、障害者差別解消法その他の関係法令や、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」、本要領を遵守するとともに、障害の特性や障害者が抱える困難等についての理解を深めた上で、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止と障害者への合理的配慮の提供に向けて、全庁を挙げて取り組みます。第１章　趣旨

≪ポイント≫

■　障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律が平成２８年４月１日に施行されることに伴い、本市職員が障害を理由として不当な差別的取扱いを行わないため、また、障害者への合理的な配慮を提供するため、「広島市職員対応要領」を策定した。

■　広島市職員対応要領は服務規律の一環として策定するものであり、職員はこれを遵守しなければならない。

■　広島市職員対応要領の対象となる職員の範囲は、市長事務部局、消防局、水道局、議会事務局、教育委員会、市選挙管理委員会事務局、人事委員会事務局、監査事務局、農業委員会事務局に勤務するすべての一般職の職員（再任用職員及び会計年度任用職員を含む。）

■　本市が事務・事業を事業者に委託して実施する場合（本市の公の施設について指定管理者が管理を行う場合を含む。）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、受託事業者や指定管理者に対し、障害者差別解消法や当該事業分野に係る主務大臣が定めた対応指針を遵守することに加え、広島市職員対応要領を踏まえ、市の事務・事業であることを十分に念頭において障害者へ合理的配慮を提供するなど適切に対応することを求める。

１　広島市職員対応要領の策定

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。）が平成２８年４月１日から施行されることに伴い、本市は、平成２７年６月に「広島市障害者差別解消庁内連絡会議」（以下「庁内連絡会議」という。）を設置し、関係部局が連携し、及び情報交換を行い、関係諸施策の調査・研究、実施を通じて、障害を理由とする差別の解消の推進に向けて全庁を挙げて取り組んできました。

この取組を将来にわたって実効性のあるものとするため、本市が事務・事業を実施するに当たり、また、職員が障害者に対応するに当たり、障害者差別解消法を遵守し、障害を理由として不当な差別的取扱いを行わないよう、また、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提供するよう、障害者差別解消法第１０条第１項の規定に基づき、平成２８年３月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する広島市職員対応要領」（以下「広島市職員対応要領」という。）を策定しています。

（※）社会的障壁：障害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（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（障害者への偏見など）その他一切のものをいう。

●　障害者差別解消法

　　（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。

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。

　　（地方公共団体等職員対応要領）

第１０条　地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第７条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び独立行政法人の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ものとする。

●　基本方針（※）

第１　障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向

　　２　基本的な考え方

　　（２）基本方針と対応要領・対応指針との関係

基本方針に即して、国の行政機関の長及び独立行政法人等においては、当該機関の職員の取組に資するための対応要領を、主務大臣においては、事業者における取組に資するための対応指針を作成することとされている。地方公共団体及び公営企業以外の地方独立行政法人については、地方分権の観点から、対応要領の作成は努力義務とされているが、積極的に取り組むことが望まれる。

対応要領及び対応指針は、障害者差別解消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、障害種別に応じた具体例も盛り込みながら分かりやすく示しつつ、行政機関等の職員に徹底し、事業者の取組を促進するとともに、広く国民に周知するものとする。

　（※）●　基本方針：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）

２　広島市職員対応要領の位置付け

広島市職員対応要領は、政府において定められた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「基本方針」という。）に即して、本市職員が職務を遂行するに当たり適切に対応するために服務規律の一環として策定する要領であり、職員はこれを遵守する必要があります。

●　障害者差別解消法

　　（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。

　２　国及び地方公共団体は、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の効率的かつ効果的な実施が促進されるよう、適切な役割分担を行うとともに、相互に連携を図りながら協力しなければならない。

　　　　第二章　障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

第６条　政府は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に実施するため、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「基本方針」という。）を定めなければならない。

２　基本方針は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一　障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向

二　行政機関等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基本的な事項

三　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基本的な事項

四　国及び地方公共団体による障害を理由とする差別を解消するための支援措置の実施に関する基本的な事項

五　その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項

●　基本方針

第３　行政機関等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基本的な事項

　　２　対応要領

　　（１）対応要領の位置付け及び作成・変更手続

対応要領は、行政機関等が事務・事業を行うに当たり、職員が遵守すべき服務規律の一環として定められる必要があり、国の行政機関であれば、各機関の長が定める訓令等が、また、独立行政法人等については、内部規則の様式によって定められることが考えられる。

　　（２）対応要領の記載事項

　　　　対応要領の記載事項としては、以下のものが考えられる。

　　　○　趣旨

　　　○　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

　　　○　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

　　　○　相談体制の整備

　　　○　職員への研修・啓発

３　広島市職員対応要領の対象となる職員

広島市職員対応要領の対象となる職員の範囲は、市長事務部局、消防局、水道局、議会事務局、教育委員会、市選挙管理委員会事務局、人事委員会事務局、監査事務局、農業委員会事務局に勤務するすべての一般職の職員（再任用職員及び会計年度任用職員を含む。）及び非常勤職員です。

なお、水道局は、障害者差別解消法第２条第１項第３号で定める行政機関等の定義の除外規定である「地方公営企業法第３章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業」に当たり、障害者差別解消法第８条の「事業者」に位置付けられますが、広島市職員対応要領は服務規律の一環として定めるものであることから、厚生労働大臣が定めた対応指針のほか、広島市職員対応要領に基づき、障害者に対する不当な差別的取扱いを禁止し、合理的配慮を提供するものとします。

●　障害者差別解消法

　　（定義）

第２条　この法律において、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。

三　行政機関等　国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体（地方公営企業法（昭和二十七年法律第二百九十二号）第三章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業を除く。第七号、第十条及び附則第四条第一項において同じ。）及び地方独立行政法人をいう。

４　本市が事務・事業を委託する場合等の取扱い

本市が事務・事業を事業者に委託して実施する場合（本市の公の施設について指定管理者が管理を行う場合を含む。）は、受託事業者や指定管理者に対し、障害者差別解消法や当該事業分野に係る主務大臣が定めた対応指針を遵守することに加え、広島市職員対応要領を踏まえ、市の事務・事業であることを十分に念頭において障害者へ合理的配慮を提供するなど適切に対応することを求めます。

●対応指針：<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>

●　障害者差別解消法

　　（定義）

第２条　この法律において、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。

七　事業者　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。）をいう。

　　（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。

　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。

　　（事業者のための対応指針）

　第１１条　主務大臣は、基本方針に即して、第８条に規定する事項に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針（以下「対応指針」という。）を定めるものとする。

第２章　障害者差別解消法

●　基本方針

第４　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基本的な事項

１　基本的な考え方

　　事業者については、令和３年の法改正により、合理的配慮の提供が法的義務へと改め られた。これを契機として、事業者においては、各主務大臣が作成する対応指針に基づ き、合理的配慮の必要性につき一層認識を深めることが求められる。

≪ポイント≫

■　障害者差別解消法は、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項、国、地方公共団体等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置や、相談体制の整備、啓発活動、障害者差別解消支援地域協議会の設置などの差別を解消するための支援措置等について定めている。

■　行政機関等及び事業者は、障害を理由とする不当な差別的取扱いが禁止され、障害者から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、障害者への合理的配慮の提供が義務付けられている。

■　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、高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。）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。障害者手帳の所持者に限られない。

■　対象となる事業者は、商業その他の事業を行う者であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者である。

■　対象となる分野は、日常生活及び社会生活全般に係る分野である。行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者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、障害者の雇用の促進等に関する法律の定めるところによる。

１　経緯

障害者の権利擁護に向けた取組の国際的な進展を踏まえ、平成１８年１２月、国連において、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保すること並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進するための包括的かつ総合的な国際条約である「障害者の権利に関する条約」（以下「障害者権利条約」という。）が採択されました。国は、平成１９年９月に障害者権利条約に署名し、以来、国内法の整備を始めとする障害者施策に関する取組を進めてきました。この取組の一環で、平成２３年８月の障害者基本法の改正により、基本原則として障害を理由とする差別その他の権利利益の侵害行為が禁止され、この差別の禁止規定を具体化するものとして、平成２５年６月に障害者差別解消法を制定しました（平成２８年４月１日施行）。こうした一連の障害者施策に係る取組の成果を踏まえ、平成２６年１月に障害者権利条約を締結しました。

また、障害者差別解消法の規定に基づき、平成２７年２月に、障害を理由とする差別の解消に向けた政府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基本方針を策定（閣議決定）しました。

令和３年６月には、共生社会の実現に向けた社会全体での取組を進めるべく、事業者による合理的配慮の提供を義務化すること等を盛り込んだ障害者差別解消法の一部を改正する法律を公布（令和６年４月１日施行）し、令和５年３月に、法改正を踏まえた、障害を理由とする差別の解消に向けた政府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基本方針を策定（閣議決定）しました。

●　障害者差別解消法に関する主な経緯

　平成１６年　６月　４日　　障害者基本法改正（議員立法）

　　　　　　　　　　　　　　※　施策の基本的理念として差別の禁止を規定

　平成１８年１２月１３日　　第６１回国連総会において障害者権利条約を採択

　平成１９年　９月２８日　　日本による障害者の権利に関する条約への署名

　平成２３年　８月　５日　　障害者基本法改正

　　　　　　　　　　　　　　※　障害者権利条約の考え方を踏まえ、合理的配慮の概念を規定

　平成２５年　６月２６日　　障害者差別解消法の制定、公布

　平成２６年　１月２０日　　障害者の権利に関する条約締結

　平成２６年　２月１９日　　障害者の権利に関する条約効力発生

　平成２７年　２月２４日　　障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針の策定（閣議決定）

　平成２８年　４月　１日　　障害者差別解消法の全体施行

　令和　３年　６月　４日　　障害者差別解消法の一部を改正する法律の公布

　令和　５年　３月１４日　　法改正を踏まえた、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針の策定（閣議決定）

　令和　６年　４月　１日　　改正障害者差別解消法の施行

２　概要

障害者差別解消法は、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項、国の行政機関、地方公共団体等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置や、相談体制の整備、啓発活動、障害者差別解消支援地域協議会の設置などの差別を解消するための支援措置等について定めることによって、すべ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つなげることを目的としています。

障害を理由とする差別を解消するための措置として、行政機関等（国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体、地方独立行政法人）は、障害を理由とする不当な差別的取扱いが禁止され、障害者から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合理的配慮の提供が義務付けられています。この不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に関し、国等の職員が適切に対応するために必要な要領（国等職員対応要領）を定めることを義務付け、地方公共団体等の職員が適切に対応するために必要な要領（地方公共団体等職員対応要領）を定めるよう努力義務を課しています。

また、事業者においても、障害を理由とする不当な差別的取扱いが禁止され、障害者への合理的配慮の提供は義務となっています。各主務大臣は、所掌する分野における対応指針を定めており、事業者は、この対応指針により適切に取り組みます。

【障害を理由とする差別を解消するための措置】

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 区　　分 | 不当な差別的取扱い | 障害者への合理的配慮 |
| 行政機関等 | 禁止 | 法的義務 |
| 事業者 | 禁止 | 法的義務 |

　　・　不当な差別的取扱い

　　　　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などにより、障害者の権利利益を侵害すること。

　　・　障害者への合理的配慮

　　　　行政機関等及び事業者が、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者やその家族及び関係者（以下「障害者等」という。）から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、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。

●　障害者差別解消法

　　（目的）

第１条　この法律は、障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）の基本的な理念にのっとり、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を踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、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資することを目的とする。

３　障害者差別解消法の対象範囲

1. 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、高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。）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」です。障害者差別解消法が対象とする障害者は、障害者手帳（身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳）の所持者に限られません。

1. 事業者

対象となる事業者は、商業その他の事業を行う者（地方公共団体の経営する企業及び公営企業型地方独立行政法人を含み、国、独立行政法人等、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人を除く。）であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者です。

個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行う者、非営利事業を行う社会福祉法人や特定非営利活動法人も対象となり、また対面やオンラインなどサービス等の提供形態の別も問いません。

1. 対象分野

日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象となります。ただし、行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者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、障害者差別解消法第１３条により、障害者の雇用の促進等に関する法律の定めるところによることとされています。

●　障害者差別解消法

　（事業主による措置に関する特例）

第１３条　行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者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、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和三十五年法律第百二十三号）の定めるところによる。

第３章　広島市の取組

第１節　障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止

≪ポイント≫

■　本市職員は、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、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などにより、不当な差別的取扱いを行ってはならない。

■　なお、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱いなど、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。

■　正当な理由があるか否かについては、正当な理由の拡大解釈などにより障害者差別解消法の趣旨を損なうことのないよう、障害者の立場に立って、個別の事案ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益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から、窓口対応や事務・事業を実施する課等において、具体的場面や状況に応じて客観的に判断する。

■　正当な理由があると認める場合には、障害者等にその理由についての理解が得られるよう説明に努めるとともに、可能であれば、代替案を提示するほか、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討をする。

１　不当な差別的取扱いの禁止

本市職員は、窓口対応や施設・執務環境の整備、事務・事業の実施等に当たり、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、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などにより、不当な差別的取扱いを行ってはいけません。

また、車椅子、身体障害者補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）（※）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します。

（※）身体障害者補助犬：目や耳や手足に障害のある人の生活をお手伝いする、盲導犬、聴導犬、介助犬のこと。身体障害者補助犬法に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けている。補助犬の同伴については、「身体障害者補助犬法」で、人が立ち入ることのできる様々な場所で受け入れるよう義務づけられている。

なお、以下に掲げるような、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いには当たりません。

〔不当な差別的取扱いには当たらないもの〕

・　障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い

・　障害者差別解消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

・　合理的配慮を提供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

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ります。

２　不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

本市職員が、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、以下に列記するような対応をすることは、不当な差別的取扱いに当たる可能性があります。（あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。）

〔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〕

　○　窓口対応を拒否する。

　○　窓口対応の順序を後回しにする。

　○　書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。

　○　説明会、シンポジウム、式典等への出席を拒む。

　○　来庁の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、付添い者の同行を拒んだりする。

　○　本人の了解なく、介助者・支援者や付添い者のみに話しかける。

　○　施設等の入場や利用を拒否・制限（人数や曜日など）する。施設等を利用するに当たって、事前予約を求める、仮の利用期間を設ける、他の利用者の同意を求める、誓約書の提出を求めるなど、他の利用者と異なる手順を課す。

　○　身体障害者補助犬の帯同を理由に入室・入場を拒否する。

　○　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。

３　正当な理由があると認める場合の対応

正当な理由があるか否かについては、正当な理由の拡大解釈などにより障害者差別解消法の趣旨を損なうことのないよう、障害者の立場に立って、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、損害発生の防止等）及び本市の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点から、具体的場面や状況に応じて客観的に判断します。

〔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）

○　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。（行政機関の損害発生の防止の観点）

○　行政手続を行うため、障害者本人に同行した者が代筆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）

窓口対応や事務・事業を実施する課等（以下「所管課等」という。）において正当な理由があると認め、障害の有無によって異なる取扱いをせざるを得ない場合には、障害者等にその理由についての理解が得られるよう説明に努めるとともに、障害者の権利相談ダイヤル「広島市障害者１１０番」や障害福祉課などの相談窓口が設けられていることを伝えます。

可能であれば、代替案を提示するほか、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討をするなど、双方にとって建設的な解決を目指します。

また、これらの事案については、差別事例・対応事例として、庁内連絡会議等を通じ全庁的に情報共有します（プライバシー・個人情報に配慮します。）。

窓口対応、施設・執務環境の整備、事務・事業の実施等

　　【不当な差別的取扱いの禁止】

（不当な差別的取扱いの例）

○　財・サービスや各種機会の提供を拒否する。

　　　　　　　○　場所・時間帯などを制限する。

　　　　　　　○　障害者でない者には付さない条件を付ける。　等

【職員の対応・言動が「不当な差別的取扱い」に当たるとの指摘や懸念があった場合（当事者からに限定しない）】

所管課等で検討

＜正当な理由＞

・　障害の程度が悪化するような行為をしようとする。（心臓ペースメーカーを植え込んでいる障害者が過激な競争を求めるスポーツ大会に申込みした場合など）

・　本市の事務・事業の目的・内容・機能の維持等に支障がある。（施設の出口まで見送りをした際、近くのスーパーまで買物に付き合うよう言われるなど）

※１２ページの「正当な理由があると認める場合の対応」に記載されている観点を踏まえ、よく検討してください。

　　　　　正当な理由があると認める場合　　　　　　正当な理由がない場合

　障害者等にその理由についての理解が　　　　速やかに改善処置を行い、障害者等

得られるよう説明に努めるとともに、　　　　に報告する。

　　　　「広島市障害者１１０番」や障害福祉

　　　　課などの相談窓口が設けられているこ

　　　　とを伝える。

◎　差別事例・対応事例として、庁内連絡会議等を通じ全庁的に情報共有します。

（プライバシー・個人情報に配慮）

第２節　障害者への合理的配慮の提供

≪ポイント≫

■　本市職員は、不当な差別的取扱いの禁止の本旨を踏まえ、窓口対応や施設・執務環境の整備、事務・事業の実施等に当たる際には、障害者からの申し出を待つまでもなく、障害者が日常生活や社会生活を送る上で障壁となるような事物、制度、慣行、観念等（社会的障壁）をなくすため、常に、その実施に伴う負担が過重にならない範囲で必要かつ合理的な配慮を行う。

■　過重な負担があるか否かについては、個別の事案ごとに、具体的場面や状況に応じて客観的に判断する。

■　過重な負担があると認める場合は、障害者等にその理由についての理解が得られるよう説明に努めるとともに、障害者の権利相談ダイヤル「広島市障害者１１０番」や障害福祉課などの相談窓口が設けられていることを伝える。

１　障害者への合理的配慮

　(1)　合理的配慮の提供義務

　　障害者権利条約第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」と定義されています。また、基本方針では、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。」と記述しています。

障害者差別解消法は、障害者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、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を求めています。

本市職員は、不当な差別的取扱いの禁止の本旨を踏まえ、窓口対応や施設・執務環境の整備、事務・事業の実施等に当たる際には、障害者からの申し出を待つまでもなく、社会的障壁を取り除くため、常に、その実施に伴う負担が過重にならない範囲で障害者が個々の場面において必要としている合理的な配慮を提供します。

合理的配慮は、本市の事務・事業等の目的・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

・　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

・　事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばない

ことに留意します。

　　合理的配慮は、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す。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ります。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す。

また、不必要な善意の押し付けとならないよう、障害者の意向や具体的な必要性に沿って運用することも大事です。

(2)　合理的配慮の提供に際する留意点

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ます。また、多様かつ個別性の高いものであり、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は「３　過重な負担があると認める場合の対応」（２４ページ）に掲げた要素を考慮し、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ものです。さらに、合理的配慮の内容は、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す。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します。

また、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本市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す。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、本市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ます。

なお、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ではなく、「第５節　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す。

(3)　意思の表明に係る留意点

　　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、要約筆記、筆談、口話、絵カード、コミュニケーションボード、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（通訳を介するものやICT機器によるものを含む。）により伝えられます。

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、支援者・介助者、法定代理人等、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みます。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者、法定代理人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、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ます。

２　合理的配慮の具体例

　　合理的配慮の具体例としては以下に列記するような対応が考えられます。（あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。）

　　合理的配慮を提供するに当たっては、「第５章　資料編」資料５の、「障害種別による障害の特性及び障害者との接し方」やその他の情報を参照し、各々の障害の特性や支援方法、障害者への接し方や抱えている課題等への理解に努めるようにします。

1. 共通（複数の障害種別に該当）

| 想定される  主な場面等 | 合理的配慮の具体例 |
| --- | --- |
| 窓口対応等 | ○　現金を徴収する際は、金額が分かるように、紙に書く、絵カードやコミュニケーション支援ボードを活用する、口頭で述べるなど、障害の特性に応じて適切に対応する。  ○　順番を待つことが苦手な人に対しては、周囲の人の理解を得た上で、順番を入れ替える。 |
| 施設・執務環境の整備等 | ○　駐車スペースを利用する施設の入口に近い場所に設ける。  ○　会場に専用の出入口や通路を設ける、専用の座席を確保する。 |
| 事務・事業、イベントの実施等 | ○　会場の案内や説明の際は、スタッフが人的な支援を行う。  ○　駐車場、駐輪場などで「減免」と表示したタグ（付け札）などを取り付けることにより持ち主が障害者だと分かり、持ち主から「分からないようにしてもらいたい。」と要望がある場合は、表示方法を工夫する。  ○　イベントなどで、バリアフリー情報を入れた会場案内図を用意する。  ○　参加申込を要する事業を実施する場合、申込書に配慮の必要性及びその内容を記載してもらい、適切に対応できるよう準備する。 |
| 説明会の開催等 | ○　本人の希望に応じ、施設（建物）の出入口と執務室・会議室の間の介助を行う。 |
| 文書の送付、広報物の掲載等 | ○　問合せや申請等を、電話、FAX、インターネット、メール等、多様な方法で対応する。  〇　広報物等には電話番号、FAX番号、メールアドレス等、多様な連絡手段を記載する。 |

1. 視覚障害（視力障害・視野障害・色覚障害・光覚障害）

| 想定される  主な場面等 | 合理的配慮の具体例 |
| --- | --- |
| 窓口対応等 | ○　資料を渡すだけでなく、本人が希望する場合は読み上げて説明する。その際、個人情報については周囲に聞こえないように留意する。  ○　窓口に備え付けている点字器、ルーペ、老眼鏡等を貸す。  ○　移動の際、本人の希望に応じ、手を引く、肩に手を置いてもらうなど、介助を行う。  ○　段差がある場合や階段の昇り降り等の際は、その旨伝えるなど注意を促す。  ○　目的地までの方向や距離等を具体的に説明する（右に曲がって〇ｍ先に受付があります等）。 |
| 説明会の開催等 | ○　看板、チラシ、書類などの作成に当たっては、文字の大きさや配色、設置する位置等に留意する。  ○　点字や拡大文字等で作成した資料を渡す。  ○　点字を利用する参加者がいる場合などは、ゆっくり、分かりやすい言葉で説明する。 |
| 文書の送付、広報物の掲載等 | ○　公文書等を送付する際に、必要に応じ、その文書の概要を説明する点字文書の同封や、記載された情報を音声で聞くことができる音声コードの貼付サービスを行う。 |

1. 聴覚障害

| 想定される  主な場面等 | 合理的配慮の具体例 |
| --- | --- |
| 窓口対応等 | ○　必要に応じて、筆談、手続や案内を文字等で示した説明文、コミュニケーションボード等で対応する。  〇　案内や緊急時の連絡等を、口頭や館内放送だけでなく、張り紙やボード、電光掲示板などを活用して文字表記を行う。 |
| 説明会の開催等 | ○　資料を見ながら説明を聞くことが困難な人に対し、資料やスクリーン、ボード等を指しながら、ゆっくり、分かりやすい言葉で説明する。  ○　要約筆記者や手話通訳者を配置している場合も同様に、ゆっくり、分かりやすい言葉で説明する。また、なじみのない外来語や二重否定表現などを用いない。 |

1. 音声・言語障害

| 想定される  主な場面等 | 合理的配慮の具体例 |
| --- | --- |
| 窓口対応、説明会の開催等 | ○　表情が分かるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短い言葉や文章で分かりやすく話す。  ○　本人の理解度に合わせて、やさしい言葉に言い換える、字や絵で書く、写真や実物を見せる、ジェスチャーで示すといった方法を用いる。  ○　「はい」、「いいえ」で答えられるように問いかける。  ○　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。 |

1. 肢体不自由

| 想定される  主な場面等 | 合理的配慮の具体例 |
| --- | --- |
| 窓口対応等 | ○　高いところにある資料を取って渡す。  ○　車椅子等の乗降や移動、収納等の介助を行う。  ○　階段を利用できない人には、エレベーターの場所を案内する。  ○　車椅子に対応したカウンターや記載台等を用意する。  ○　書類等を押さえることが難しい障害者に対し、滑り止めのビニールマットやバインダー、文鎮等を用意する。また、職員が資料を押さえるなどして、見やすい、めくりやすい、書きやすいように補助する。  ○　字が書けない人には、本人の希望を確認しながら代筆する。 |
| 施設・執務環境の整備等 | ○　段差がある場合に補助する。（キャスター上げ、携帯スロープの設置など）  ○　入口扉が重くて開けにくい場合は、代わりに扉を開ける。  ○　歩行・移動が円滑に行えるよう、通路や執務室・会議室等のスペースを十分確保する、支障となる物を置かない。  ○　施設に備え付けている貸出し用の車椅子を貸す。 |
| 事務・事業、イベントの実施等 | ○　段差や電源コード等、通行の支障になる物があれば、テープ等で覆う、囲いを設けて注意を促すなどの処置を行う。 |

1. 内部障害

| 想定される  主な場面等 | 合理的配慮の具体例 |
| --- | --- |
| 窓口対応等 | ○　椅子を用意する、重い荷物を代わりに持つ、階段の利用はなるべく避ける。  ○　ペースメーカーを付けている人に接するときは、携帯電話の電源を切る。 |
| 事務・事業、イベントの実施等 | ○　頻繁な離席が必要な者に対して、出入口近くに席を確保する。  ○　適切に休憩を設け、栄養補給のために必要な時間を確保する。 |
| 説明会の開催等 | ○　説明や協議等が長時間にならないよう気をつける。楽な姿勢で応じるよう勧める。 |

1. 重症心身障害

| 想定される  主な場面等 | 合理的配慮の具体例 |
| --- | --- |
| 窓口対応、説明会の開催等 | ○　アイコンタクトやスキンシップ、口話等、本人に合った意思疎通を図る。また、介護している人等を通して意思疎通を図る方法もある。  ○　車椅子やストレッチャーでの移動時に人手が必要なときは、介護している人に声をかけるなど、周囲の人が手伝う。  ○　人工呼吸器などの医療機器のアラームが鳴っているときは、速やかに介護している人に知らせる。 |
| 施設・執務環境の整備等 | ○　体温調整がうまくできないことも多いため、急な温度変化を避ける。 |

1. 知的障害

| 想定される  主な場面等 | 合理的配慮の具体例 |
| --- | --- |
| 窓口対応等 | ○　書類の記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したりする。  ○　電話や面接等で話す際は、ゆっくりと分かりやすい言葉を使う。  ○　意思疎通のため、目で見ても分かるように絵や写真、図表、実物、ICT機器（タブレット端末等）、コミュニケーション支援ボード等を使用する。  ○　現金を渡す際に、紙幣と貨幣に分け、種類毎に直接手渡しする。  ○　一つずつ順番に説明し、理解・納得を得ながら手続等を進める。  ○　話した内容をメモなどに書いて渡し、後で確認できるようにする。（メモに振り仮名を付け、分かりやすい表現にする。） |
| 説明会の開催等 | ○　比喩表現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。 |
| 文書の送付、広報物の掲載等 | ○　なじみのない外来語や難しい言葉は使用しない。 |

1. 精神障害

| 想定される  主な場面等 | 合理的配慮の具体例 |
| --- | --- |
| 窓口対応、説明会の開催等 | ○　順番を待つことが苦手な人には、周囲の理解を得た上で手続順を変更する。  ○　順番待ちに時間がかかるときは、「時間が許せば〇分後に再度お越しください。」と声掛けをする。  ○　疲労や緊張などに配慮し別室や専用の協議机、休憩スペースなどを案内する。 |
| 施設・執務環境の整備等 | ○　聴覚過敏の障害者のために机・椅子の脚に緩衝材をつけて雑音を軽減するなど、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。 |
| 事務・事業、イベントの実施等 | ○　障害の特性に応じた休憩時間の調整など、ルール・慣行を柔軟に変更する。 |

1. 発達障害

| 想定される  主な場面等 | 合理的配慮の具体例 |
| --- | --- |
| 窓口対応等 | ○　ゆっくりと落ち着いた声で一つ一つ段階を追って分かりやすく説明する。  ○　端的に説明し、あいまいな表現をしないようにする。  ○　所要時間、手続の手順などを具体的に説明する。  ○　主述関係を明確に話す。また、説明の途中で、理解ができているかどうかを確認する。  ○　「何を」、「どれだけの量」、「いつ終わるのか」、「終わったら何があるのか」の４つの情報を視覚的に明確に伝える。 |
| 施設・執務環境の整備等 | ○　オープンな雰囲気では刺激が多すぎてしまうので、掲示物の除去、BGMの停止、イヤーマフや耳栓の着用などを行い、必要なもののみ置く。  ○　カーテンや仕切りなどで活用するエリアを設定し、目の前の活動に集中できるように工夫する。  ○　周囲との壁があるような専用の部屋を案内する。 |
| 事務・事業、イベントの実施等 | ○　初めてのことをするときや初めて行く場所には、順序よく絵や写真で説明したり、本番前にリハーサルをしたりイメージや見通しが持てるようにする。  ○　「いつ」、「どこで」、「何をするのか」など、スケジュールやすることなどを、具体的に端的に記入したものを用意する。  ○　運動会のスタートの合図などで、ピストルではなく、シグナルや旗  を使う。 |

※　発達障害はその障害特性上、周囲の環境や接し方によってその現れ方が多様に変化するため、個々の状況に応じた配慮が特に求められる。

1. 高次脳機能障害

| 想定される  主な場面等 | 合理的配慮の具体例 |
| --- | --- |
| 窓口対応、説明会の開催等 | ○　一度にたくさんのことを言わず、要点をしぼってゆっくり、はっきり、分かりやすく説明する。文字や図を活用すると、後で確認をすることもできる。  ○　必要に応じて「はい」、「いいえ」で答えられるように問いかける。  ○　約束を忘れたり、何度も同じことを繰り返して質問する場合は、メモなどを書いて渡したり、目の届きやすい所に貼る。  ○　自分でメモを取ってもらい、双方で確認する。  ○　不安感が高まって泣き出したり、ささいなことで怒り出したりすることがあるが、無理に鎮めようとしたりせず、静かな場所を確保するなどして、ゆっくりと時間をかけて落ち着くのを待つ。  ○　短時間であれば集中できる場合もあるので、こまめに休憩を取る。  ○　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。  ○　あらかじめ行動のルールを決めておく。 |

1. 難病

| 想定される  主な場面等 | 合理的配慮の具体例 |
| --- | --- |
| 窓口対応、説明会の開催等 | ○　無理のない生活支援など、その人に合った理解と配慮を行う。  ○　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を行う。例えば、「言語障害」や「四肢麻痺」などの症状のために、会話や意思伝達が困難な場合があり、症状に合ったコミュニケーションをとる。  ○　病状が進行する場合、病態・障害の変化に応じた対応を行う。  ○　排泄の問題、疲れやすさ、状態の変動などに留意する。 |

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものがあります。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、判断することが必要であることに留意してください。

〔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、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違反に該当しないと考えられる例〕

○　事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。（必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られることの観点）

○　抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。（障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであることの観点）

○　イベント当日に視覚障害のある人から職員に対し、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）

３　過重な負担があると認める場合の対応

過重な負担があるか否かについては、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客観的に判断します。

○　事務・事業の本来の目的・内容・機能を損なうおそれがないか

○　施設・設備面で物理的な制約はないか

○　体制上、負担が過大にならないか

○　費用面で負担が過大にならないか

○　事務・事業の規模が大きすぎないか

合理的配慮の提供に当たって、過重な負担があるのではないかと懸念される場合は、所管課等において必要性、費用対効果や予算措置、代替手段等も含めて検討します。

障害者から社会的障壁を取り除くよう申し出があった場合に、過重な負担があると認め、２の具体例に示した対応ができない場合には、障害者等にその理由についての理解が得られるよう説明に努めるとともに、障害者の権利相談ダイヤル「広島市障害者１１０番」（「第３節　相談体制の整備」参照）や障害福祉課などの相談窓口が設けられていることを伝えます。

また、これらの事案については、合理的配慮の提供（不提供）事例として、庁内連絡会議等を通じ全庁的に情報共有します（プライバシー・個人情報に配慮します。）。

窓口対応、施設・執務環境の整備、事務・事業の実施等

　　【障害者への合理的配慮の提供】

（合理的配慮の例）

○　書類の記入を介助（代筆）する

○　会場の案内や説明の際は、人的な支援を行う　等

●過重な負担が懸念されるとき

所管課等で検討

・　必要性はあるか

・　体制上、著しい制約を受けないか

・　周辺の利用者の理解を得られるか（順番の変更等）

・　費用対効果はどうか

・　予算措置は可能か（予算計上、既定予算対応、流用対応等）

・　代替手段はないか

・　事務・事業の本質的な目的・内容・機能を損なわないか　等

　　　　過重な負担がない場合　　　　　　　　　　　過重な負担があると認める場合

速やかに必要かつ合理的な配慮を行う。　　　障害者等にその理由についての理解が

得られるよう説明に努めるとともに、

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　「広島市障害者１１０番」や障害福祉

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　課などの相談窓口が設けられているこ

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　とを伝える。

◎　合理的配慮の提供（不提供）の事例として、庁内連絡会議等を通じ全庁的に情報共有します。（プライバシー・個人情報に配慮）

第３節　相談体制の整備

≪ポイント≫

■　障害者等からの相談は、所管課等が受けることを基本とし、職員の対応・言動が「不当な差別的取扱い」に当たるとの指摘や懸念があった場合は、速やかに問題の解決・改善を図る。

■　正当な理由があると認める場合や合理的配慮の提供において過重な負担があると認める場合は、障害者等にその理由についての理解が得られるよう説明に努めるとともに、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。

■　所管課等において調整が困難なケースは、当該障害者等の了解の下、障害福祉課に連絡し、必要な対応等について、検討・協議を行う。また、障害者等が所管課等に相談することをためらう場合や拒否する場合などは、障害福祉課が一義的に相談を受け、当該障害者等の了解の下、必要な対応等について、所管課等から事情を聴取し、所管課等と協議を行う。

■　障害者の権利相談ダイヤル「広島市障害者１１０番」（広島市手をつなぐ育成会に委託）は障害者の差別に関する相談を受け付け、その内容に応じ、障害福祉課を経由して所管課等に対応を依頼する。

■　所管課等及び広島市手をつなぐ育成会は、「相談記録票」により障害福祉課に報告する。

■　「市民の声」としての相談等については、所管課等が「市民の声」処理手順により対応する。その場合、所管課等は、相談等の内容及び対応結果等を「相談記録票」に代えて「市民の声検討結果報告書」により障害福祉課に報告することができる。

１　相談体制

障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者等からの相談等に的確に応じるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図ることが必要です。

障害者差別解消法は日常生活及び社会生活全般に係る分野を広く対象としており、職員の対応やあらゆる事務・事業に関係することから、障害者等からの相談は、所管課等が受けることを基本とし、所管課等において、問題の改善・解決に向け相談者等に対応方針等についての理解が得られるよう説明に努めます。

また、本市（障害福祉課）が広島市手をつなぐ育成会（※）に委託して実施している、障害者の権利相談ダイヤル「広島市障害者１１０番」（※）も、障害者の差別に関する相談を受け付けます。「広島市障害者１１０番」に入った差別に関する相談については、市政に関すること等その内容に応じ、障害福祉課を経由して所管課等に対応を依頼します。（市政に直接関係のない事案については、広島市手をつなぐ育成会が相談者に他の適切な相談機関等を紹介します。）

　（※）広島市手をつなぐ育成会：障害のある人の自立と社会参加を支援し、差別されることなく安心して豊かに暮らせる地域づくりを目指す知的障害児・者の親の会

（※）広島市障害者１１０番：電話・FAX番号（０８２）５３７－１７７７

　　　　　相談日　　月曜日から金曜日

　　　　　費　用　　無料

　　　　　受付時間　電話・FAX・面接　９：００～１７：００

そのほか、「市民の声」として相談等があることも想定されます。その場合は、所管課等が「市民の声」処理手順により対応します。

所管課等は、下記に掲げるものを除き、「相談記録票」（３３ページ）により、相談内容、対応方針及び対応結果等必要事項を記録し、障害福祉課に報告するものとします。

基本的に、障害者から不当な差別的取扱いを受けたと苦情があったものはその内容を報告するものとし、合理的配慮の提供については、２５ページのフロー図にあるように、過重な負担が懸念されるときに所管課等で検討したものは報告するものとします。

（障害福祉課への報告を要しないもの）

　○　合理的配慮の提供について職員がその場で対応したもの（高いところにある資料を取って渡した。車椅子等の乗降や移動、収納等の介助を行った。書類の記入を介助（代筆）した。等）

　○　障害者からの日常的な相談や要望（障害福祉サービスの活用など）

　○　所管課等の上司や所属長に報告するまでもないもの

　○　理不尽な要求で対応のしようがないもの（担当者の異動や交代を要求するなど）

○　障害者が障害福祉課への報告を望まないもの

　○　その他軽易なもの

　※　報告の適否について判断に迷う場合は、障害福祉課に相談してください。

広島市手をつなぐ育成会は、「相談記録票」により、相談内容、対応方針及び対応結果等必要事項を記録し、障害福祉課に報告するものとします。市政に直接関係のない事案で、他の適切な相談機関等を紹介した場合であっても、障害福祉課に報告します。

「市民の声」として相談等があった場合、所管課等は、相談等の内容及び対応結果等を「相談記録票」に代えて「市民の声検討結果報告書」により障害福祉課に報告することができるものとします。

なお、所管課等において調整が困難な場合は、当該障害者等の了解の下、障害福祉課に連絡し、必要な対応等について、検討・協議を行います。

また、障害者等が所管課等に相談することをためらう場合や拒否する場合、直接障害福祉課に相談があった場合などは、障害福祉課が一義的に相談を受け、当該障害者等の了解の下、必要な対応等について、所管課等から事情を聴取し、所管課等と協議を行います。

　＜相談体制＞

|  |  |
| --- | --- |
| 組織・機関 | 相談内容等 |
| ○　所管課等 | ・　本市職員が行った不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供に関する相談・苦情等  ・　事業者が行った不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供に関する相談・苦情等  ・　社会的障壁を取り除くための話し合い　など |
| ○　障害者の権利相談ダイヤル  「広島市障害者１１０番」  （広島市手をつなぐ育成会へ委託） |
| ○　障害福祉課 | ・　障害者等が所管課等に相談することをためらう場合や拒否する場合  ・　直接障害福祉課に相談があった場合など |

２　相談事例の活用

所管課等における相談事例や取組事例は、障害福祉課が継続的に収集・整理し、集積した情報を、庁内連絡会議等を通じて全庁的に共有し、本市全体の取組の推進に活かしていきます。

また、障害を理由とする差別に関する相談や、当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別の解消に向けた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」（※）を設置（事務局：障害福祉課）し、必要に応じて、当該協議会で相談事例の共有・協議を行い、構成する各団体の役割に応じた事案解決や類似事案の発生防止などに取り組みます。

当該協議会での本市の相談事例等に係る協議内容等についても、庁内連絡会議等を通じて全庁的に共有していきます。

（※）障害者差別解消支援地域協議会：有識者や行政機関、障害者団体等の関係者で構成する協議会。同協議会は、適切な相談窓口機関の紹介、具体的事案の対応例の共有・協議、調停・斡旋等の紛争解決に向けた専門機関への紹介、複数機関等による差別の解消のための取組などを行う。

●　障害者差別解消法

　（相談及び紛争の防止等のための体制の整備）

第１４条　国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう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ものとする。

（情報の収集、整理及び提供）

第１６条

２　地方公共団体は、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、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ものとする。

　（障害者差別解消支援地域協議会）

第１７条　国及び地方公共団体の機関であって、医療、介護、教育その他の障害者の自立と社会参加に関連する分野の事務に従事するもの（以下この項及び次条第２項において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする差別に関する相談及び当該機関に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

２　前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めるときは、協議会に次に掲げる者を構成員として加えることができる。

　一　特定非営利活動促進法（平成十年法律第七号）第二条第二項に規定する特定非営利活動法人その他の団体

　二　学識経験者

　三　その他当該国及び地方公共団体の機関が必要と認める者

　（協議会の事務等）

第１８条　協議会は、前条第１項の目的を達するため、必要な情報を交換するとともに、障害者からの相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関する協議を行うものとする。

２　関係機関及び前条第２項の構成員（次項において「関係機関等」という。）は、前項の協議の結果に基づき、当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を行うものとする。

３　協議会は、第１項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成機関等が行う相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関し他の構成機関等から要請があった場合において必要があると認めるときは、構成機関等に対し、相談を行った障害者及び差別に係る事案に関する情報の提供、意思の表明その他の必要な協力を求めることができる。

４　協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

５　協議会が組織されたときは、当該地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、その旨を公表しなければならない。

３　フロー図（相談体制）

　【ケース１】所管課等に相談があった場合

【相談者】　（障害者、家族、関係者等）

・障害者等からの相談

・相談者と調整

フィードバック

【所管課等】

1. 相談受付
2. 相談者と必要な調整（困難事例は障害福祉課と協議・検討）
3. 相談内容、対応方針及び対応結果等必要事項を相談記録票に記録し、障害福祉課に報告（例外有り）

協議・検討

（困難事例等）

報告（相談記録票）

【障害福祉課】

①　困難事例等の所管課等との協議、所管課等による検討の支援

②　相談対応事例を集約、庁内連絡会議等を通じて全庁的に共有

③　関係団体等への意見聴取、連絡調整

④　障害者差別解消支援地域協議会への情報提供（事務局）

フィードバック

【障害者差別解消支援地域協議会】

1. 適切な相談窓口機関の紹介
2. 具体的事案の対応例の共有・協議
3. 調停・斡旋等の紛争解決に向けた専門機関への紹介
4. 複数機関等による差別の解消のための取組など

◎　所管課等において調整が困難なケースについては、当該障害者等の了解の下、障害福祉課に連絡し、必要な対応等について、検討・協議を行います。

◎　障害者等が所管課等に相談することをためらう場合や拒否する場合、障害福祉課に相談があった場合などは、障害福祉課が一義的に相談を受け、当該障害者等の了解の下、必要な対応等について、所管課等から事情を聴取し、所管課等と協議を行います。

　【ケース２】「広島市障害者１１０番」に相談があった場合

【相談者】　（障害者、家族、関係者等）

・障害者等からの相談

・相談者と調整

・市政に直接関係のない事案は他の適切な相談機関等を紹介

【広島市障害者１１０番】

1. 相談受付
2. 相談者と必要な調整
3. 相談内容、対応方針及び対応結果等必要事項を相談記録票に記録し、障害福祉課に報告

報告（相談記録票）

フィードバック

【障害福祉課】

1. 所管課等へ対応の依頼（市政に関すること等）
2. 困難事例等の所管課等との協議、所管課等による検討の支援
3. 相談対応事例を集約、庁内連絡会議等を通じて全庁的に共有
4. 関係団体等への意見聴取、連絡調整
5. 障害者差別解消支援地域協議会への情報提供（事務局）

協議・検討

（困難事例等）

【所管課等】

1. 相談受付
2. 相談者と必要な調整（困難事例は障害福祉課と協議・検討）
3. 相談内容、対応方針及び対応結果等必要事項を相談記録票に記録し、障害福祉課に報告

【障害者差別解消支援地域協議会】

1. 適切な相談窓口機関の紹介
2. 具体的事案の対応例の共有・協議
3. 調停・斡旋等の紛争解決に向けた専門機関への紹介
4. 複数機関等による差別の解消のための取組など

フィードバック

＜対応時の留意事項＞

●　相談を受ける際には、次の事項に留意してください。

　・　障害やその特性について理解しようとする姿勢で相談者の訴えを丁寧に聴くこと。

　・　所管課等で改善・解決に向けた方策や方向性を、代替手段の選択も含めて検討し、相談者に対応方針等を回答すること。

・　相談者から求められたサービスや合理的配慮が提供できない場合は、障害者等にその理由についての理解が得られるよう説明に努めるとともに、「広島市障害者１１０番」や障害福祉課などの相談窓口が設けられていることを伝えること。

・　相談記録票については、不要な写しを保持せず、限られた者のみが見られるよう、相談者のプライバシーや個人情報の管理について万全を期すこと。一方で、プライバシーや個人情報が特定できないようにした上で、庁内関係部局や障害者差別解消支援地域協議会等と、事例としての情報共有を図ること。

**相談記録票（障害者差別解消法関係）**

障害福祉課への報告年月日

　　　年　　　月　　　日

|  |  |
| --- | --- |
| 所　属 | |
| 相談日時 | 年　　　月　　　日（　　　）　　　　　時　　　分～　　　時　　　分 |
| 相談方法 | □電話　　　　　　□来所　　　　　　□FAX　　　　　　　　□電子メール  □その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 相談等を行った者  ※相談者の同意の範囲で聴取 | 匿名希望　□はい　　□いいえ　　　　性別　□男　　□女　　　　　年齢　　　　歳  氏　名　　　　　　　　　　　　　　（所属機関等　　　　　　　　　　　　　　　　　）  住　所  連絡先（電話番号・FAX番号・メールアドレス等） |
| 対応職員 | 職　　　　　　　　　　　　　　　　　　　職  氏　名　　　　　　　　　　　　　　　　　氏　名 |
| 相談等の内容 | 件名 |
|  |
| 対応方針 | 年　　　月　　　日　対応方針回答（相談者への回答） |
| 対応結果 | □　対応結果について理解を得られた  □　対応結果について理解を得られなかった  　内容 |
| 備考欄 |  |

第４節　研修・啓発の実施

≪ポイント≫

■　新規採用職員研修、人権問題職場研修リーダー養成講座、福祉のまちづくり職員研修等の機会に、障害者差別解消法や広島市職員対応要領について説明し、周知を図る。

■　障害者差別解消法に関する研修を行うなどにより、すべての職員が障害に対する理解や意識啓発に向けて取り組む。

■　市民や事業者等に対しても、障害を理由とする差別の解消について理解と関心が深まるよう、講演会の開催や市政出前講座の実施、広報パンフレット・ポスター等の作成、広報紙「市民と市政」やホームページ等を通じ、広く普及・啓発を図る。

本市においては、新規採用職員を対象とする障害者福祉行政に関する研修において、要約筆記や車椅子体験などに取り組んでいるほか、毎年、局・区等から推薦された者を対象に人権問題職場研修リーダー養成講座を実施しています。

　　また、建築物や道路などの整備に携わる職員等が「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律（ハートビル法）」や「広島市公共施設福祉環境整備要綱」等について理解を深め、各々の業務遂行に当たって知識を得ることを目的とする福祉のまちづくり職員研修を実施しています。

　　こうした様々な研修の機会に障害者差別解消法や広島市職員対応要領について説明し、周知を図るとともに、障害者差別解消法に関する研修において障害当事者を講師として招へいすることや、障害当事者や障害者団体と連携した研修、職員を対象とする疑似体験の場を設けるなどにより、すべての職員が障害に対する理解や意識啓発に向けて取り組みます。

　　また、市民や事業者等に対しても、障害を理由とする差別の解消について理解と関心が深まるよう、講演会の開催や市政出前講座の実施、広報パンフレット・ポスター等の作成、広報紙「市民と市政」やホームページ等を通じ、広く普及・啓発を図ります。

●　障害者差別解消法

　　（啓発活動）

第１５条　国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の関心と理解を深めるとともに、特に、障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るため、必要な啓発活動を行うものとする。

第５節　環境の整備

≪ポイント≫

■　本市が設置し又は管理する施設については、「広島市公共施設福祉環境整備要綱」に規定する公共施設整備基準により、これを整備する。

■　公共施設の管理及び運営に当たっては、障害者や高齢者等が利用しやすいよう、公共施設を常時良好な状態に保持するよう努めるとともに、案内、誘導、接遇、介助などの人的対応に配慮する。

■　障害者施策として、生活支援、保健・医療、教育・文化芸術活動・スポーツ等、雇用・就業・経済的自立の支援、情報アクセシビリティ等に資する事務・事業を実施しており、今後もこれらの事務・事業を推進する。

■　イベント等においては、「広島県ユニバーサルデザインイベントマニュアル」を参考にしながら、障害者にも広く楽しんでいただけるよう十分に配慮した会場設営や運営に努める。

障害者差別解消法第５条では、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を的確に行うため、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なければならないとしています。

これは、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、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等）については、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めるというものです。

また、基本方針には、「環境の整備においては、新しい技術開発が投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待される。また、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ることが重要である。障害を理由とする差別の解消のための取組は、法や高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成１８年法律第９１号）等不特定多数の障害者を対象とした事前的な措置を規定する法令に基づく環境の整備に係る施策や取組を着実に進め、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ある。」と記述しています。

本市においては、「広島市公共施設福祉環境整備要綱」を制定し、本市が設置し又は管理する施設については障害者や高齢者などを含めたすべての市民が安全かつ快適に利用できるよう、その構造及び設備の整備に関する基準（公共施設整備基準）を定め、これを整備することにより、福祉のまちづくりを推進しています。

公共施設整備基準は、公共施設の新設、増設、改修及び大規模な模様替えに際して適用するものとし、既存公共施設についても、公共施設整備基準に適合するよう計画的に必要な改善に努めるとしており、地形、敷地等の制約により公共施設整備基準の適用が困難なときは、代替的又は補完的措置を講ずるとしています。

また、公共施設の管理及び運営に当たっては、障害者や高齢者等が利用しやすいよう、公共施設を常時良好な状態に保持するよう努めるとともに、案内、誘導、接遇、介助などの人的対応に配慮するとしています。

さらに、本市においては、障害者施策として、生活支援、保健・医療、教育・文化芸術活動・スポーツ等、雇用・就業・経済的自立の支援、情報アクセシビリティ等に資する事務・事業を実施しています。

加えて、イベント等の実施に当たっては、「広島県ユニバーサルデザインイベントマニュアル」を参考にしながら、障害者にも広く楽しんでいただけるよう十分に配慮した会場設営や運営に努めています。

今後とも、「広島市公共施設福祉環境整備要綱」に基づく施設整備や様々な障害者施策等を推進するなど、環境の整備に努めるものとします。

●　障害者差別解消法

（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）

第５条　行政機関等及び事業者は、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を的確に行うため、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なければならない。

●　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

３ 合理的配慮

（３）環境の整備との関係

ア 環境の整備の基本的な考え方

法は、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に 行うための不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（施設や 設備のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、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等）を、環境の整備として行政機関等及び事業者の努力義務としている。環境の整備においては、新しい技術開発が投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待される。また、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ることが重要である。

障害を理由とする差別の解消のための取組は、法や高齢者、障害者等の移動等の 円滑化の促進に関する法律（平成１８年法律第９１号）等不特定多数の障害者を対象とした事前的な措置を規定する法令に基づく環境の整備に係る施策や取組を着実に進め、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ある。

第６節　事業者への適切な情報提供や報告徴収等

≪ポイント≫

■　事業者による差別的取扱い等に関して本市に情報提供や相談があれば、必要に応じて実態把握のため状況を聴取し、適切な対応を要請する。また、事業者に対して対応指針に係る十分な情報提供を行う。

■　各事業法等における監督権限に属する事務を政令指定都市の長等が行うこととされているときは、障害者差別解消法第１２条に規定する主務大臣の権限（報告の徴収並びに助言、指導及び勧告）に属する事務を当該政令指定都市の長等が行うため、これに該当する場合はその権限も行使する。

　　基本方針には、「事業者における障害を理由とする差別の解消に向けた取組は、主務大臣の定める対応指針を参考にして、各事業者により自主的に取組が行われることが期待される。しかしながら、事業者による自主的な取組のみによっては、その適切な履行が確保されず、例えば、事業者が障害者差別解消法に反した取扱いを繰り返し、自主的な改善を期待することが困難である場合などには、主務大臣は、法第１２条に基づき、特に必要があると認められるときは、事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができることとされている。また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律施行令（平成２８年政令第３２号）第３条により、各事業法等における監督権限に属する事務を地方公共団体の長等が行うこととされているときは、法第１２条に規定する主務大臣の権限に属する事務についても、当該地方公共団体の長等が行うこと。」と規定されています。

この権限行使を地方公共団体の長が行うこととされている場合の具体的な方法や判断基準については、基本的には業を所管する主務大臣が定めた対応指針に基づき判断することとなります。

　●対応指針：<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>

　　仮に、市に指導・勧告権限のない事業者による不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供等に関して障害者等から本市に情報提供や相談等があれば、政令で委任されているかどうかに関わらず、必要に応じて、実態把握のため当該事業者から状況を聴取し、適切に対応するよう要請することが重要です。

　　なお、事業者が障害者差別解消法第１２条の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をすれば、２０万円以下の過料が科せられます。

●　障害者差別解消法

　　（報告の徴収）

第１２条　主務大臣は、第８条の規定の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。

　　（地方公共団体が処理する事務）

　第２２条　第１２条に規定する主務大臣の権限に属する事務は、政令で定めるところにより、地方公共団体等の長その他の執行機関が行うこととすることができる。

　　　　　第６章　罰則

　第２６条　第１２条の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、二十万円以下の過料に処する。

●　障害者差別解消法施行令

（地方公共団体の長等が処理する事務）

第３条　法第１２条に規定する主務大臣の権限に属する事務は、事業者が行う事業であって当該主務大臣が所管するものについての報告の徴収、検査、勧告その他の監督に係る権限に属する事務の全部又は一部が他の法令の規定により地方公共団体の長その他の執行機関（以下この条において「地方公共団体の長等」という。）が行うこととされているときは、当該地方公共団体の長等が行うこととする。ただし、障害を理由とする差別の解消に適正かつ効率的に対処するため特に必要があると認めるときは、主務大臣が自らその事務を行うことを妨げない。

事業者による不当な差別的取扱い

　　【障害者等から情報提供・相談等】

（不当な差別的取扱いの例）

○　財・サービスや各種機会の提供を拒否する

　○　場所・時間帯などを制限する

　○　障害者でない者には付さない条件を付ける　等

＜実態把握のため当該事業者から状況を聴取、適切な対応を要請＞

・　事実確認

・　主務大臣が定めた対応指針の情報提供等

・　事業者からの照会・相談に対応

※　事業者が障害者差別解消法に反した取扱いを繰り返し、自主的な改善を期待することが困難である場合など、特に必要があると認めるとき

各事業法等における監督権限（報告の徴収、検査、勧告等）に属する事務

主務大臣　　　　　　　　　　　　地方公共団体の長等

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　政令指定都市の長等に委任

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　されている場合は政令指定

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　都市の長等

報告の徴収、検査、助言・指導・勧告

　　　　※　報告をしない、又は虚偽の報告をした　⇒　２０万円以下の過料

第４章　広島市職員対応要領の見直し

≪ポイント≫

■　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、必要に応じて具体例等を加筆・修正するなど、適宜見直しを図る。

■　国の見直し状況・内容に合わせ、広島市職員対応要領を見直し、一層の充実を図る。

改正障害者差別解消法の施行（令和６年４月１日）を受け、より一層障害者等から不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供に関する様々な相談が寄せられることが考えられます。

また、基本方針にもあるとおり、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、程度等に大きな変化をもたらし、また、実施に伴う負担を軽減し得るものです。

このため、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、必要に応じて、具体例等を加筆・修正するなど、適宜見直しを図ります。

また、国の見直し状況・内容に合わせ、広島市職員対応要領を見直し、一層の充実を図ります。

第５章　資料編

資料１　[障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律](\\\\cl5snasint001\\全庁フォルダ\\04健康福祉局\\▼障害福祉課\\障害者差別解消法の対応状況調査\\広島市職員対応要領\\資料1_障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律.docx)

資料２　[障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針](file:///\\cl5snasint001\全庁フォルダ\04健康福祉局\▼障害福祉課\障害者差別解消法の対応状況調査\広島市職員対応要領\資料2_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）.pdf)

資料３　[広島市障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例](file:///\\cl5snasint001\全庁フォルダ\04健康福祉局\▼障害福祉課\障害者差別解消法の対応状況調査\広島市職員対応要領\資料3_広島市障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例(令和2年3月24日条例第16号).docx)

資料４　[広島市公共施設福祉環境整備要綱](file:///\\cl5snasint001\全庁フォルダ\04健康福祉局\▼障害福祉課\障害者差別解消法の対応状況調査\広島市職員対応要領\資料4_広島市公共施設福祉環境整備要綱.doc)

資料５　[障害種別による障害の特性及び障害者との接し方](file:///\\cl5snasint001\全庁フォルダ\04健康福祉局\▼障害福祉課\障害者差別解消法の対応状況調査\広島市職員対応要領\資料5_障害種別による障害の特性及び障害者との接し方.doc)

資料６　[広島市障害者差別解消庁内連絡会議設置要領](file:///\\cl5snasint002\1203110500_障害福祉課\令和７年度\事業\00　総括\07　障害者差別解消法\04_庁内連絡会議\R7年度\要領改訂\障害者差別解消庁内連絡会議設置要領（R7.4.1）.doc)

|  |  |
| --- | --- |
| 登録番号 | Ｇ５－２０２５－１６３ |
| 名称 | 障害を理由とする差別の解消の推進に関する広島市職員対応要領 |
| 主管課 | 広島市健康福祉局障害福祉部障害福祉課  〒730-8586  　広島市中区国泰寺町一丁目６番３４号  代表電話０８２－２４５－２１１１  直通電話０８２－５０４－２１４７  FAX　　０８２－５０４－２２５６  e-mail　[shougai@city.hiroshima.lg.jp](mailto:shougai@city.hiroshima.lg.jp) |
| 発行年月 | 令和７年５月 |