

新宿区における障害を理由とする差別の解消を推進するための  
職員対応要領の施行に関する要綱

平成 28 年 2 月 22 日 27 新福障福第 1263 号 区長決定

(趣旨)

第 1 条 この要綱は、新宿区における障害を理由とする差別の解消を推進するための職員対応要領（平成 28 年新宿区訓令第 3 号。以下「訓令」という。）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(障害を理由とする差別の禁止に関する基本的事項)

第 2 条 訓令第 3 条の規定により定める事項は、別紙のとおりとする。

(相談体制の整備等)

第 3 条 訓令第 6 条の相談体制の整備として、次の課を相談窓口とする。

- (1) 総合政策部区政情報課
- (2) 福祉部障害者福祉課

2 相談窓口に寄せられた相談は、福祉部障害者福祉課に集約し、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、以後の相談や訓令第 7 条の研修等において活用を図るものとする。

(研修及び啓発)

第 4 条 訓令第 7 条の研修の内容、回数、対象者等の詳細は、総務部人材育成等担当課及び福祉部障害者福祉課が協議の上定めるものとする。

2 訓令第 7 条の啓発は、障害者に適切に対応するために必要なマニュアルを活用する等適宜の方法により行うものとする。

(補則)

第 5 条 この要綱に定めるもののほか、この要綱の施行に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

## 別紙（第2条関係）

### 新宿区における障害を理由とする差別の禁止に関する基本的事項

#### 第1 趣旨

この基本的事項は、新宿区における障害を理由とする差別の解消を推進するための職員対応要領（平成28年新宿区訓令第3号。以下「訓令」という。）第3条の規定により、職員がその職務を遂行するに当たり、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7条に規定する事項に関し適切に対応するための基本的な留意事項を定めるものとする。

#### 第2 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。

#### 第3 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。区においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由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、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) 及び区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丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努める。その際、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相互理解を図ることが求められる。

#### 第4 不当な差別的取扱いの例

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当たり得る例)

事例
<u>・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。</u>
<u>・障害があることを理由として、一律に対応の順序を正当な理由なく後回しにする。</u>
<u>・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。</u>
<u>・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。</u>
・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、来庁の際に付き添い者の同行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、 <u>障害を理由に</u> 付き添い者の同行を拒んだりする。
<u>・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。</u>
<u>・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。</u>
<u>・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。</u>

(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)

事例
<u>・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)</u>
<u>・車椅子の利用者が畳敷きの室を利用する際に、敷物を敷く等、畳を保護するため対応を行う。(行政財産の保護)</u>
<u>・行政手続きを行うため、障害者本人に同行したものが代筆しようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の手続きの意思等を確認すること。(障害者本人の損害発生の防止の観点)</u>

## 第5 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。

2 合理的配慮は、区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6 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区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、区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で円滑な対応に資すると考えられる。

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等には、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。

- 3 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。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。

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、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む。

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、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、自主的に行うよう努めること。

- 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の整備を図ることは有効である。

- 5 区がその事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合や指定管

理者による管理業務及び自主事業において、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、委託等の条件や基本協定等に、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よう努める。

## 第6 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。

その際には、区と障害者の双方が、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。

- 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
- 事務・事業規模
- 財政・財務状況

## 第7 合理的配慮の例

第5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、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。

（合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例）

主な対象	事例
全ての障害	・目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
	・障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
	・疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難な場合には、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的休憩スペースを設ける。
	・内容等により別室での相談を希望された際、担当課で別室又はパーティションのある窓口の用意ができない場合には、状況に応じて他課の個室を借りる等により対応する。
	・庁舎の工事、臨時窓口の設置等通常と異なる状況において、障害者の利用を妨げていないか確認を行う。



身体障害	<ul style="list-style-type: none"> <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<u>聴覚障害のある者</u>に対し、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>
	<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。また、入口の構造上入場に補助が必要な場合に備え、呼び鈴等による職員（または警備員）の呼び出し、出入りの介助をスムーズに行えるように配慮する。</li> </ul>
身体障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・探している又は手が届かないところにあるパンフレット等を取って渡す。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、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> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子利用者が会議等に出席する場合に、十分な座席スペースや通路を確保する。また、補助者同席の場合はその座席を用意する。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乗り降りに時間がかかる障害者がエレベーターを利用する際に、安全に配慮しながら自動扉の開閉を補助する。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誰でもトイレのユニバーサルベッドを利用したいとの要望があったが、設備の用意がないことから、一時的に施設内の空きスペース等を提供する。</li> </ul>

(合理的配慮に当たり得る情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例)

主な対象	事例
全ての障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・庁舎内で移動に困っている様子の障害者に対し、職員であることを述べた上で、本人の希望を聞きながら移動の補助を行う。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手話通訳者や介助者等の支援者同伴の障害者が窓口申請に来た際、支援者でなく本人に向かって話すことを心がける。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード、イラスト、図、ふりがな等を活用して意思を確認する。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、<u>触覚による意思伝達等</u>のコミュニケーション手段を用いる。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類記入を依頼する際に、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。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。</li> </ul>
身体障害 知的障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある委員や知的障害を持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなど障害の特性に応じたサポートを行う。</li> </ul>

知的障害 精神障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>文字情報の記憶や理解が難しい障害者に対しては、通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。</li> </ul>
身体障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際は、要望に応じて読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。</li> </ul>
身体障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>視覚障害者あて郵送する際、封筒等に点字テプラを貼り、郵送物が何かを分かるようにする。大きな字なら読める人から要望があった場合は、大きな文字で送付物の内容を記載したものを用意する。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>視覚障害者に声をかける際は、前から近づき「○課の△です」など自ら名乗る。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>聴覚障害者からの問い合わせがあると見込まれるものについては、事業の内容等についてファックスで問い合わせできるように、問合せ先にはファックス番号を記載する。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>脳性マヒ等で書字も声の表出も困難な障害者の投票補助に入る際、本人のみにしか見えないように指さしで候補者を確認する等、障害の特性を理解して対応する。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>車椅子利用者の投票補助をする際に、本人の「秘密投票の権利」を保証するため、立ち位置等に配慮する。</li> </ul>
知的障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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てメモを作成し、必要に応じて適時に渡す。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要に応じて家族や支援者へ確認の連絡をするなど再確認を行う。</li> </ul>
精神障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>精神障害の原因となる精神疾患は様々であり、原因となる精神疾患によって、その障害特性や制限の度合いが異なることがあるため、配慮も個別的に対応する。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害の特性に配慮し、不安を感じさせないよう穏やかな口調で話す。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>症状や状況により考えがまとまりにくくなることもあるので、話の要点を整理するためにメモを取りながら、十分に話を聞く。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>一度に多くの情報が入ると混乱する場合があるので、必要項目を書き出す等情報を整理しながら説明する。</li> </ul>

(ルール・慣行の柔軟な変更の例)



主な対象	事例
全ての障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。</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> </ul>
知的障害 精神障害	<ul style="list-style-type: none"> <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発作・発声・興奮等がある場合は、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。</li> </ul>
身体障害	<ul style="list-style-type: none"> <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>・手話通訳者同伴の聴覚障害者の窓口対応では、聴覚障害者が、手話通訳者と職員を同一視野で確認できるように、立ち位置に配慮する必要があるが、窓口が狭い場合は、手話通訳者を窓口の中に入れる。または、必要に応じて別室や広い窓口等で対応する。</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>・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。</li> </ul>
知的障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・混雑した場でパニックを起こしてしまう等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> </ul>

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、個別の案件ごとに、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)

主な対象	事例
全ての障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>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。</u></li> <li>・<u>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。</u></li> </ul>
身体障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>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、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。</u></li> <li>・<u>自由席での開催を予定している講習会等において、弱視の障害者からスク</u></li> </ul>

	<u>リーンや板書等がよく見える席での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。</u>
--	---

(合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例)

<u>主な対象</u>	<u>事例</u>
<u>全ての障害</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>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。</u> (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)</li> <li>・<u>抽選申し込みとなっている講座への参加について、抽選申し込みの手続き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)</u></li> </ul>
<u>身体障害</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>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)</u></li> </ul>