

「中野区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」についてのパブリック・コメント手続の結果について

中野区職員が障害者に対して適切に対応するために必要な事項を定める「中野区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」を作成するにあたり、下記のとおりパブリック・コメント手続を実施したので、その結果を報告する。

記

1 パブリック・コメント手続の結果

(1) 意見募集期間

平成28年12月7日(水曜日)～平成28年12月27日(火曜日)

(2) 意見提出方法

電子メール、ファクシミリ、郵送、または直接

(3) 周知方法

区報(12月5日号に掲載)

ホームページ(12月7日(水曜日)付で登載)

区民活動センター、区政資料センター、健康福祉部障害福祉分野、教育委員会事務局子ども教育経営分野での閲覧または複写

(4) 提出された意見

① 意見提出者数

2人(電子メール:2人)

② 提出された意見の概要と区の考え方及び提出された意見により修正した箇所

パブリック・コメント手続実施結果報告(別紙1)

2 中野区における対応要領

(1) 対応要領の考え方(別紙2)

(2) 対応要領に係る留意事項(別紙3)

3 結果の公表時期及び公表方法(予定)

平成29年3月

ホームページ、区民活動センター、区政資料センター、健康福祉部障害福祉分野、教育委員会事務局子ども教育経営分野にて公表

4 その他

パブリック・コメント手続の実施にあわせて、「中野区障害者対応基本マニュアル」についても意見を募集した。

パブリック・コメント手続実施結果報告

◇案件名 「中野区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」について

◇意見募集期間 平成28年12月7日から平成28年12月27日まで

◇提出方法別意見提出者数

◇提出方法	人（団体）数
電子メール	2
ファクシミリ	0
郵送	0
窓口	0

◇ 提出された意見の概要及びそれに対する区の考え方（同趣旨の意見は一括）

- ・項目1 「中野区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の考え方」について（0件）

No.	該当ページ	提出された意見の概要	区の考え方
	なし	—	—

- ・項目2 「中野区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」について（7件）

No.	該当ページ	提出された意見の概要	区の考え方
1	1ページ	<p>第2 正当な理由の判断の視点</p> <p>正当な理由を「客観的に判断する」とありますが、何をもって客観的判断とみなすのか（客観的：客観性を示す説明文）の文言がありません。</p> <p>この文言が無い場合、職員による“不当と思われる「正当な理由」”を根拠に、この差別的取扱いを禁止する法が形骸化していく可能性が十分に考えられます。よって、「客観的に判断する」の客観性の意味を具体的に説明する文言（例えば、第三者からみても納得を得られる「客観性」がある、など）を入れ、形骸化させない根拠を示して下さい。</p>	<p>「対応要領の考え方」で示しているとおり、相談者から不当な差別的取扱い等の相談があった場合は、事実の詳細その他必要な情報を聴取し、事実確認をした上で、対応状況が適切であるか否かについて検証を行う会議を開催し、必要があると認めるときは、速やかに是正措置及び再発防止を図る。また、区の取り組みを点検・評価するため、学識経験者等により構成される第三者機関を設置する。</p>

2	4 ページ	<p>第6 合理的配慮の具体例 （合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例） 「①筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。」とあるが、「手書き文字」も加えて欲しい。</p>	<p>第6 合理的配慮の具体例 （合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例） 「①筆談、読み上げ、手話、点字、<u>手書き文字</u>、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。」と「<u>手書き文字</u>」について追記する。</p>
3	4 ページ	<p>第6 合理的配慮の具体例 （合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例） 指示語（これ、それ、あれ、どれ等）は、視覚障害者には伝わりにくい。また、聴覚障害者に要約筆記をする際にも、具体的に伝えることができない。会議等では使わないように注意して欲しい。</p>	<p>第6 合理的配慮の具体例 （合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例） 「⑧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、<u>指示語</u>などを用いずに具体的に説明する。」と「<u>指示語</u>」について追記する。</p>
4	4 ページ	<p>第6 合理的配慮の具体例 （合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例） 「聴覚障害者のコミュニケーション状況は個々に異なるので、できるだけ事前に確認して、本人の希望に添った意思疎通手段で対応する。」という一文をまず初めに記載して欲しい。</p>	<p>意見の内容は、「第4 合理的配慮の基本的な考え方（2 ページ）」で示しているため、具体例には記載しない。</p>
5	4 ページ	<p>第6 合理的配慮の具体例 （合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例） 「障害のある方の施設・設備等の利用、アクセスに配慮した視覚的な掲示物（耳マーク等）を、カウンター等に優先的に掲示できるようにする。」という一文を記載して欲しい。</p>	<p>耳マークについては、既に全分野に配付している。各窓口の来庁者から見える場所に設置するよう徹底する。</p>
6	4 ページ	<p>第6 合理的配慮の具体例 （合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例） 「広報・啓発や説明等に使用する映像には、可能な限り手話・字幕付きの映像を使用する。」という一文を記載して欲しい。</p>	<p>合理的配慮の提供事例として中野区障害者対応基本マニュアルに記載する。</p>
7	4 ページ	<p>第6 合理的配慮の具体例 （合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例） 「聴覚障害者等の利用に配慮し、駐車場の自動音声や入口のインターホン等を、視覚的表示で使用できるようにしたり、人的対応ができるように配慮する。」という一文を記載して欲しい。</p>	<p>合理的配慮の提供事例として中野区障害者対応基本マニュアルに記載する。</p>

中野区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の考え方

1 不当な差別的取扱いの禁止

職員は、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してはならない。この場合において、職員は、別に定める留意事項に留意するものとする。

2 合理的配慮の提供

職員は、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、実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。この場合において、職員は、別に定める留意事項に留意するものとする。

3 管理職員の責務

障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処するとともに、監督する職員に対して、次の事項を実施する。

- (1) 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する認識を深めさせる。
- (2) 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、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認させる。
- (3) 合理的配慮の必要性がある場合、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導する。

4 相談体制の整備等

- (1) 相談窓口を健康福祉部福祉推進分野に置く。
- (2) 相談者から不当な差別的取扱い等の相談があった場合は、事実の詳細その他必要な情報を聴取し、事実確認をした上で、対応状況が適切であるか否かについて検証を行う会議を開催し、必要があると認めるときは、速やかに是正措置及び再発防止を図る。
- (3) 区において提供した合理的配慮については、集約し、相談者のプライバシーに配慮した上で、職員間で情報共有を図り、以後の相談等において活用する。
- (4) 区の取り組みを点検・評価するため、第三者機関を設置する。

5 研修及び啓発

職員に対し、必要な研修を行い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。

中野区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、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。職員は、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、損害発生防止等）及び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。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお、第2で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

（不当な差別的取扱いに当たり得る具体例）

- ① 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- ② 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- ③ 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。

- ④ 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- ⑤ 事務又は事業の遂行上、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、付き添い者の同行を拒んだりする。

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、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。

2 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、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、「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ものである。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する。

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、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。

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、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、自主的な取組に努めること。

- 4 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。
- 5 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、委託等の条件に、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こと。

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、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、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めること。

- ① 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）
- 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

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、記載した具体例については、第5で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではない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具体例）

- ① 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。

- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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的休憩スペースを設ける。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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、手書きのボード等を活用するなど、分かりやすく案内し誘導を図る。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- ① 筆談、読み上げ、手話、点字、手書き文字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- ② 会議資料等について、点字、拡大文字などの形式が異なる資料を使用する際は、ページ番号等の違いに配慮した説明を行う。
- ③ 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のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛けるなどの配慮を行う。
- ④ 会議の進行に当たっては、職員が委員の障害の特性に合ったサポートを行うなど、可能な範囲での配慮を行う。
- ⑤ 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるように電子データで提供する。
- ⑥ 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。また、通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- ⑦ 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、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。
- ⑧ 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、指示語などを用いずに具体的に説明する。
- ⑨ 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。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- ① 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。

- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 庁舎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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。