

# 栃木県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改定について

令和6(2024)年3月26日  
人事課

## 1 改定の趣旨

障害者差別解消法において、地方公共団体等は、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、当該団体の職員が適切に対応するために必要な要領（以下「職員対応要領」という。）を定めるよう努めるものとされている。

本法の改正（令和3年6月）により、合理的配慮の提供が行政機関と同様に事業者にも義務化されたが、この改正に伴い基本方針が改定（令和5年3月）されたことから、改定基本方針に即して本県の職員対応要領を改定し、内容の充実を図るものである。

## 2 主な改定内容

### （1）性別や年齢等への配慮

- ・ 障害のある女性、性的マイノリティ、子どもへの配慮の追記（職員対応要領第7条、別紙第1）

### （2）不当な差別的取扱い

- ・ 社会的障壁を解消するための手段（車椅子、補助犬など）の利用等を理由とす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旨追記（職員対応要領別紙第2）
- ・ 不当な差別的取扱いに該当する／しないと考えられる例の追記（職員対応要領別紙第4）
  - 該当する例：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 等
  - 該当しない例：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 等

### （3）合理的配慮の提供

- ・ 建設的対話を通じて相互理解に努めることの重要性の追記（職員対応要領別紙第5）
- ・ 合理的配慮の提供義務違反に該当する／提供義務に反しないと考えられる例の追記（職員対応要領別紙第7）
  - 該当する例：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 等
  - 反しない例：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 等

## 3 施行日

令和6年4月1日（法施行と同日）

栃木県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新旧対照表

改定後（案）	現行
<p>（目的）</p> <p>第1条 この要領(以下「対応要領」という。)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10条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(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、栃木県職員(教育委員会及び警察本部を除く。非常勤職員を含む。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ものとする。</p> <p>（不当な差別的取扱いの禁止）</p> <p>第2条 職員は、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。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。</p> <p>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(次条において同じ。)</p> <p>（合理的配慮の提供）</p> <p>第3条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、社会的障壁の除去を必要としている障害者が現に存し、かつ、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。</p> <p>これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。</p>	<p>（目的）</p> <p>第1条 この要領(以下「対応要領」という。)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10条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(平成27年2月24日閣議決定。)に即して、法第7条に規定する事項に関し、栃木県職員(教育委員会及び警察本部を除く。非常勤職員を含む。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ものとする。</p> <p>（不当な差別的取扱いの禁止）</p> <p>第2条 職員は、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。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。</p> <p>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(次条において同じ。)</p> <p>（合理的配慮の提供）</p> <p>第3条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、社会的障壁の除去を必要としている障害者が現に存し、かつ、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。</p> <p>これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。</p>

(所属長の責務)

第4条 職員のうち、所属長は、前2条に掲げる事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号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 所属長は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(職務上の義務違反等)

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提供をしなかった場合、その態様等によっては、職務上の義務違反となることに留意する。

(相談体制の整備)

第6条 職員による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、保健福祉部障害福祉課に相談窓口を置く。

2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。

(所属長の責務)

第4条 職員のうち、所属長は、前2条に掲げる事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号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 所属長は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(職務上の義務違反等)

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提供をしなかった場合、その態様等によっては、職務上の義務違反となることに留意する。

(相談体制の整備)

第6条 職員による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、保健福祉部障害福祉課に相談窓口を置く。

2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。

3 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、経営管理部人事課に集約し、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、以後の相談等において活用することとする。

4 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第7条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、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、新たに所属長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、回数等の詳細は、経営管理部人事課長が定める。

4 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、**性別や年齢等にも配慮しつつ障害者**に適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

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、令和6年4月1日から施行する。**

3 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、経営管理部人事課に集約し、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、以後の相談等において活用することとする。

4 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第7条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、**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、新たに所属長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、回数等の詳細は、経営管理部人事課長が定める。

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

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

## 別紙

栃木県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 障害者の対象範囲等

「障害」とは、「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。)

であり、「障害者」とは、「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」をいい、いわゆる障害者手帳の所持者に限られないことに留意すること。

また、障害のある女性は、障害があることに加えて女性であることにより合理的配慮の提供を申し出る場面等において機会が均等に得られなかったり、不当な差別的取扱いを受けやすかったりする場合があるといった意見があること、障害のある性的マイノリティについても同様の意見があること、障害のある子どもには、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こと。

### 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

## 別紙

栃木県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 障害者の対象範囲等

「障害」とは、「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」であり、「障害者」とは、「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」をいい、対応要領が対象とする障害は難病に起因する障害を含むこと、また障害者は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られないことに留意すること。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれる。

また、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こと。

### 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。

ただし、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

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、事務又は事業を行うに当たり、正当な理由なく、障害者を、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。栃木県においては、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、損害発生防止等)及び栃木県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、理解を得よう努めることが望ましい。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。

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、事務又は事業を行うに当たり、正当な理由なく、障害者を、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。栃木県においては、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、損害発生防止等)及び栃木県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するものとし、理解を得よう努めることが望ましい。

### 第4 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、それらはい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。

(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、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一律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の防止の観点)

(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- 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。
- 障害を理由に説明会、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、栃木県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

## 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。

合理的配慮は、栃木県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。

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

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。

3 建設的対話は、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、要約筆記(口述を要約して文字により表示することをいう。)**、**触手話(手話を行っている者の手に触れることにより意思疎通を行うことをいう。)**、**指点字(点字用のタイプライターを使用する際の手の動作で相手の手に触れることにより意思疎通を行うことをいう。)**、**筆談、代筆、代読、平易な表現、表情、身振り、手振り、実物又は絵若しくは図形の提示、情報通信機器の利用など、障害者が他人との意思疎通を図るための障害の特性に応じた手段(通訳を介するものを含む。)**により行われる。

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われる場合もある。

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

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 建設的対話は、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。)**により行われる。

また、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われる場合もある。

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

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認められる場合には、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、自主的な取組を行うことが重要である。

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 削除

### 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**

会的障壁の除去を必要としていることが認められる場合には、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、自主的な取組を行うことが重要である。

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 栃木県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。**

### 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**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**。

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7 合理的配慮の例

1 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)

○配慮の要否(車椅子を押す、職員の腕をつかんでもらっての誘導、ドアの開閉等)を尋ねる。

○事前申込みや出欠確認を必要とする会議や説明会、イベント等を開催するときは、参加申込書等に必要な配慮(手話通訳、要約筆記、筆談、点字資料、ルビ付き資料、車椅子用席、同行介助者席、ヒアリンググループ等)を記入する欄を設け、障害者の参加を確認の上、配慮の検討を行う。なお、配慮の申し出があった場合には、本人の同意を得た上で、参加者に障害者がいることについて、スタッフ間で事前に情報共有した上で、対応する。

○ヘルプマークを携帯している方を見かけた場合は、こちらから声かけを行い、必要な支援を確認するなど、適切に対応する。

○庁舎等の駐車場や玄関口から会議室やトイレ等までの道順について、障害者が利用しやすいルートを示した図面等を配布する。

○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。

○車椅子での利用が可能な相談スペース(そこまでの動線等も含む。)を確保

○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7 合理的配慮の具体例

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、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6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)

○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。

しておく。

○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。

○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求めがあった際、別室の確保が困難で**ある**場合に、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。

○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。

○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**聴覚障害のある者**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。

○体温の調整が難しい障害者からの求めに応じ、会議室等の温度を調整する。

**○イベント会場において知的障害のある子どもが発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者から子ども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、落ち着かない様子ときは個室等に誘導する。**

**○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。**

**○駐車場にカラーコーン等を置いている場合は、肢体不自由等により自力で動かせないことがあるので、駐車場にスタッフを配置する等の配慮を行う。**

**○視覚障害のある者が点字ブロックを適切に利用できるよう、点字ブロックの上や周囲に立ったり、物を置いたりしないようにし、十分なスペースを確保する。**

(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**)

○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。

○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求めがあった際、別室の確保が困難で**あった**場合に、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。

○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。

○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。

○体温の調整が難しい障害者からの求めに応じ、会議室等の温度を調整する。

(合理的配慮に当たり得る**意思疎通の配慮の具体例**)

○筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、**触覚による意思伝達等**のコミュニケーション手段を用いる。

○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うることに留意して使用する。

○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電子データ(テキスト形式)で提供する。

**○視覚障害のある者等へ対応する場合において、対応者が変わるなど相手方を待たせる必要のある際には、その旨をきちんと伝える。また、場合によっては、相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明する。**

○意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カードやフロー図等を活用して説明や意思の確認を行う。

○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。

○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。本人の求めに応じ、代読や代筆といった配慮を行う。

**○コミュニケーション支援が必要な人のために、筆記用具(筆談ボード等)を備え、表示する。**

**○窓口申請を行う所属は、必要に応じて代読・代筆を行う旨表示をする。**

**○不特定多数が集まるイベントや講演会等を開催するときは、状況に応じた情報保障(点字資料の用意、手話通訳者等の配置等)を行う。なお、会議、イベント等の当日に、配慮等の申し出があった際にも、可能な範囲で対応する。**

○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説明する。

○障害者から**の**求めに応じ、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。

○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、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。

○筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字**など**のコミュニケーション手段を用いる。

○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うることに留意して使用する。

○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電子データ(テキスト形式)で提供する。

○意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カードやフロー図等を活用して説明や意思の確認を行う。

○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。

○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。本人の求めに応じ、代読や代筆といった配慮を行う。

○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説明する。

○障害者から求めに応じ、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。

○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の配慮を行う。

○会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

○広く県民に周知する必要があるイベント等の案内チラシやパンフレット等には、音声コードを作成・添付する。

○ホームページに掲載するときは、ホームページ・アクセシビリティを遵守するとともに、できる限り本文を記載する（読み上げ機能を活用するため。）。

また、問合せ欄には、電話番号に加え、FAX番号及びメールアドレスを掲載し、資料を添付する際には、拡大文字・ルビ付き版も掲載する。

○チラシやパンフレット等の作成に当たっては、視覚障害のある者が見やすい配色にするとともに、音声コードを作成・添付する。また、問合せ欄には、電話番号に加え、FAX番号及びメールアドレスを掲載する。

○視覚障害のある者等に郵便物を発送する際には、郵送したことを電話で伝える、又は課室名等を印刷した点字シールを貼付した封筒を用いるなど、県から資料が届いたことが分かるようにする。また、通知文は、音声コードの添付又は点字版を用意する。

(ルール・慣行の柔軟な変更の例)

○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。

○スクリーンや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。

○車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

○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。

○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。

○会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

○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。

○スクリーンや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。

○車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

○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。

○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。

○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。

○歩行困難等により現地確認が出来ない障害者の求めに応じ、図面や現地写真により説明する。

○申請窓口がエレベーター等の無い庁舎の2階にある場合等において、歩行困難等により移動が難しい障害者の求めに応じ、移動がしやすい1階の個室等を用いて申請を受け付ける。

○障害者に対して障害状況等、個人情報を確認する際は、周囲に状況が漏れることのないよう個室や衝立等のある場所で行うなど、プライバシーの保護に配慮する。

2 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)

○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、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。

○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

○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。

○歩行困難等により現地確認が出来ない障害者の求めに応じ、図面や現地写真により説明する。

○申請窓口がエレベーター等の無い庁舎の2階にある場合等において、歩行困難等により移動が難しい障害者の求めに応じ、移動がしやすい1階の個室等を用いて申請を受け付ける。

○障害者に対して障害状況等、個人情報を確認する際は、周囲に状況が漏れることのないよう個室や衝立等のある場所で行うなど、プライバシーの保護に配慮する。

出があった場合に、当該講座が受講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の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。

○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)

○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)

## 栃木県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(以下「対応要領」という。)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10条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(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、栃木県職員(教育委員会及び警察本部を除く。非常勤職員を含む。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ものとする。

### (不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、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。これに当たり、職員は、別紙に定める留意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(次条において同じ。)

### (合理的配慮の提供)

第3条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、社会的障壁の除去を必要としている障害者が現に存し、かつ、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。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

### (所属長の責務)

第4条 職員のうち、所属長は、前2条に掲げる事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号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 所属長は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処

しなければならない。

(職務上の義務違反等)

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関わらず合理的配慮の提供をしなかった場合、その態様等によっては、職務上の義務違反となることに留意する。

(相談体制の整備)

第6条 職員による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、保健福祉部障害福祉課に相談窓口を置く。

2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。

3 第1項の相談窓口寄せられた相談等は、経営管理部人事課に集約し、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、以後の相談等において活用することとする。

4 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第7条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、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、新たに所属長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、回数等の詳細は、経営管理部人事課長が定める。

4 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、性別や年齢等にも配慮しつつ障害者に適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

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、令和6年4月1日から施行する。

## 別紙

栃木県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 障害者の対象範囲等

「障害」とは、「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。)」であり、「障害者」とは、「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」をいい、いわゆる障害者手帳の所持者に限られないことに留意すること。

また、障害のある女性は、障害があることに加えて女性であることにより合理的配慮の提供を申し出る場面等において機会が均等に得られなかったり、不当な差別的取扱いを受けやすかったりする場合があるといった意見があること、障害のある性的マイノリティについても同様の意見があること、障害のあるこどもには、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こと。

### 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、事務又は事業を行うに当たり、正当な理由なく、障害者を、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。栃木県においては、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、損害発生防止等)及び栃木県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ことが望ましい。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、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一律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の防止の観点)

## 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、栃木県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。

- 3 建設的対話は、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、要約筆記(口述を要約して文字により表示することをいう。)、触手話(手話を行っている者の手に触れることにより意思疎通を行うことをいう。)、指点字(点字用のタイプライターを使用する際の手の動作で相手の手に触れることにより意思疎通を行うことをいう。)、筆談、代筆、代読、平易な表現、表情、身振り、手振り、実物又は絵若しくは図形の提示、情報通信機器の利用など、障害者が他人との意思疎通を図るための障害の特性に応じた手段(通訳を介するものを含む。)により行われる。

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われる場合もある。

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認められる場合には、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、自主的な取組を行うことが重要である。

- 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。

## 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7 合理的配慮の例

1 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)

- 配慮の要否（車椅子を押す、職員の腕をつかんでもらっての誘導、ドアの開閉等）を尋ねる。
- 事前申込みや出欠確認を必要とする会議や説明会、イベント等を開催するときは、参加申込書等に必要な配慮（手話通訳、要約筆記、筆談、点字資料、ルビ付き資料、車椅子用席、同行介助者席、ヒアリンググループ等）を記入する欄を設け、障害者の参加を確認の上、配慮の検討を行う。なお、配慮の申し出があった場合には、本人の同意を得た上で、参加者に障害者がいることについて、スタッフ間で事前に情報共有した上で、対応する。
- ヘルプマークを携帯している方を見かけた場合は、こちらから声かけを行い、必要な支援を確認するなど、適切に対応する。
- 庁舎等の駐車場や玄関口から会議室やトイレ等までの道順について、障害者が利用しやすいルートを示した図面等を配布する。
- 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。
- 車椅子での利用が可能な相談スペース（そこまでの動線等も含む。）を確保しておく。
- 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。
- 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求めがあった際、別室の確保が困難である場合に、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。
- 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。
- 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のある者に対し、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。
- 体温の調整が難しい障害者からの求めに応じ、会議室等の温度を調整する。
- イベント会場において知的障害のあるこどもが発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者からこども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、落ち着かない様子ときは個室等に誘導する。
- 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。
- 駐車場にカラーコーン等を置いている場合は、肢体不自由等により自力で動かさないことがあるので、駐車場にスタッフを配置する等の配慮を行う。
- 視覚障害のある者が点字ブロックを適切に利用できるよう、点字ブロックの上や周囲に立ったり、物を置いたりしないようにし、十分なスペースを確保する。

(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)

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、触覚による意思伝達等のコミュニケーション手段を用いる。
- 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うることに留意して使用する。
- 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(テキスト形式)で提供する。
- 視覚障害のある者等へ対応する場合において、対応者が変わるなど相手方を待たせる必要のある際には、その旨をきちんと伝える。また、場合によっては、相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明する。
- 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カードやフロー図等を活用して説明や意思の確認を行う。
- 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。
- 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。本人の求めに応じ、代読や代筆といった配慮を行う。

- コミュニケーション支援が必要な人のために、筆記用具（筆談ボード等）を備え、表示する。
- 窓口申請を行う所属は、必要に応じて代読・代筆を行う旨表示をする。
- 不特定多数が集まるイベントや講演会等を開催するときは、状況に応じた情報保障（点字資料の用意、手話通訳者等の配置等）を行う。なお、会議、イベント等の当日に、配慮等の申し出があった際にも、可能な範囲で対応する。
- 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説明する。
- 障害者からの求めに応じ、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。
- 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、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。
- 広く県民に周知する必要のあるイベント等の案内チラシやパンフレット等には、音声コードを作成・添付する。
- ホームページに掲載するときは、ホームページ・アクセシビリティを遵守するとともに、できる限り本文を記載する（読み上げ機能を活用するため。）。また、問合せ欄には、電話番号に加え、FAX番号及びメールアドレスを掲載し、資料を添付する際には、拡大文字・ルビ付き版も掲載する。
- チラシやパンフレット等の作成に当たっては、視覚障害のある者が見やすい配色にするとともに、音声コードを作成・添付する。また、問合せ欄には、電話番号に加え、FAX番号及びメールアドレスを掲載する。
- 視覚障害のある者等に郵便物を発送する際には、郵送したことを電話で伝える、又は課室名等を印刷した点字シールを貼付した封筒を用いるなど、県から資料が届いたことが分かるようにする。また、通知文は、音声コードの添付又は点字版を用意する。

（ルール・慣行の柔軟な変更の例）

- 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。
- スクリーンや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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

- 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。
  - 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。
  - 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。
  - 歩行困難等により現地確認が出来ない障害者の求めに応じ、図面や現地写真により説明する。
  - 申請窓口がエレベーター等の無い庁舎の 2 階にある場合等において、歩行困難等により移動が難しい障害者の求めに応じ、移動がしやすい 1 階の個室等を用いて申請を受け付ける。
  - 障害者に対して障害状況等、個人情報を確認する際は、周囲に状況が漏れることのないよう個室や衝立等のある場所で行うなど、プライバシーの保護に配慮する。
- 2 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)

- 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、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。
- 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の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。
- 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)
- 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)