

1 目的

この対応方針は、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「障害者差別解消法」という。）の施行に伴い、障害者差別の解消を推進していくことを目的として、特定非営利法人金沢区民協働支援協会（以下「協会」という。）における対応の基本的な考え方及び取組について定めます。

2 協会における対応の基本的な考え方

障害者差別解消法は、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を目指しており、そのために、事業者が取り組むべき措置として、障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、障害のある人が日常生活や社会生活を送る上での障壁を取り除く合理的配慮の提供について定めています。

また、国の基本方針では、この合理的配慮は「社会モデル」の考えを踏まえたものであるとしています。障害のある人が困難に直面するのは「その人に障害があるから」であり、克服するのはその人（と家族）の責任とする「個人モデル」の考え方に対し、「社会モデル」の考えは、社会こそが「障害（障壁）」をつくっており、それを取り除くのは社会の責務であるとするものです。

これを受けて、横浜市では平成28年2月に「障害者差別解消の推進に関する取組方針」を策定し、自らは率先して取り組むとともに市民や民間事業者にもこの考えや取組を拡大していくこととしています。

協会においても、これらのことを理解し、その上で、障害者差別の解消が障害のある人の権利擁護、人権に関わるテーマであることを認識し、障害のある人も障害のない人も暮らしやすい金沢区の実現を目標とします。なお、障害のある人への配慮については、障害者差別解消法の施行を機会として、障害の基本的な理解を深め、障害のある人との建設的な対話による相互理解を大切にしながら、対応を推進していくこととします。

3 協会の取組

協会は、障害者差別の解消について、次の3つの取組を行います。

(1) 不当な差別的取扱いの禁止

障害者差別解消法は、障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするなどの不当な差別的取扱いを禁止しており、窓口対応や電話対応をはじめとして、施設の利用や自主事業等（以下「施設利用等」という。）においてそのような行為を禁止します。

<不当な差別的取扱いになり得る具体例>

- ・ 障害を理由として、窓口対応や電話対応を拒否する。
- ・ 障害を理由として、施設利用、利用者会議、利用者懇談会等への参加を断る。
- ・ 特に必要がないにも関わらず、言葉が聞き取りにくいなど、障害を理由として、付添いの人が同行しなければならないと条件を付ける。

(2) 合理的配慮の提供

障害者差別解消法は、障害のある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には過重な負担を要する場合を除き、障害のある人にとって日常生活や社会生活を送る上での障壁を取り除くための配慮を行うこと（合理的配慮の提供）を定めており、事業者にとっては、不当な差別的取扱いの禁止と異なり努力義務となっています。

協会は、施設利用等に関して、様々な場面において可能な範囲で合理的配慮の提供に取り組んでいきます。

なお、「過重な負担」に当たるかどうかについては、個別の事案ごとに、事務・事業への影響、実現可能性、費用・負担の程度等を考慮し、総合的・客観的に判断することとします。

合理的配慮の提供については、マニュアル等による対応も部分的には考えられますが、障害の状況等は一人ひとり異なるため、その人の意向を確認し、具体例を参考にしながら場面に応じて判断し、対応していくことを基本とします。具体例や障害についての理解を深めることで、臨機応変な対応をすることが目指すべき方向です。協会が一方的に対応の範囲を一律に定め、それのみを行えばよいというものではないことに留意する必要があります。

なお、求めのあった配慮を行うことができない場合は、その理由を説明し、理解を得るよう努めるとともに、可能な代替措置について話し合うことで解決を図ることとします。

合理的配慮を提供しないことは、不当な差別的取扱いとは異なり、無意識や無関心のうちにそうしていることがほとんどであると考えられるため、そのことを意識する（感度を上げる）必要があります。また、合理的配慮の提供は、「周りの人（応対する人）が少し気を遣うことで、障害のある人の生きにくさを改善していきましょう」というものであるとも言えます。

特別なことでなく、誰もが普通のこととして行うようになることが目指すべき方向です。

ア 合理的配慮の要否の確認

障害のある人からの何らかの配慮を求める意思の表明については、本人に代わって家族や支援者等が代弁することがあることを理解します。また、職員の側からも合理的配慮の要否を本人に確認するよう努めることとします。

イ 理解しておくべき事項

合理的配慮の提供に当たって、まず、次の2つのことを理解します。

(ア) 障害の特性を理解する。

合理的配慮に取り組もうとする姿勢ももちろん大切ですが、障害種別ごとの特性を理解することが適切な配慮につながります。知らないこと、無関心であることや思い込みが、誤った配慮の実践となることもあります。良かれと思って行ったことの中にも誤った配慮があるかもしれません。全ての職員が障害の特性の理解を深めていくよう取り組んでいきます。

<誤った配慮の例>

- ・補聴器の近くで大声で話す（聴覚障害）。
- ・白杖をつかんで誘導する（視覚障害）。

(イ) 一人の利用者として対応する。

障害のある人も障害のない人も同じ一人の利用者です。障害のある人を自分よりも下に見て「やってあげる」の意識でなく、お互いを尊重する関係の中で、その人の意向をきちんと把握し、対応しま

す。また、その人が大人である場合は、当然のことながら子供扱いすることなく、一人の大人として普通の対応をします。

<不適切な対応の例>

- ・障害のある人が大人の場合に、幼児語を用いる。子供に言い聞かせるような過度に丁寧な説明をする。
- ・本人が意思表示できるにも関わらず、本人のことについて家族や介助者とのみ話をする。

ウ 合理的配慮の提供

(7) コミュニケーション（情報の保障）に関する合理的配慮

障害の有無に関わらず、窓口等における対応は、用件を確認する、手続等の説明をするなど、その人とコミュニケーションを図ることから始まります。コミュニケーションに配慮の必要な人の対応に当たっては、配慮についての本人の意向を確認し、障害に応じた配慮を適切に行いながら、情報を「伝えること」、「受けること」（情報の保障）に対応します。

<情報を伝えることの合理的配慮となり得る具体例>

○ 窓口対応・電話対応において

- ・本人の希望を確認し、筆談等で対応する（聴覚障害）。
- ・早口でなく、ゆっくりと話す（聴覚障害）。
- ・電話でなく、ファックスや電子メールでの連絡を基本とする（聴覚障害）。
- ・文章が苦手な人に対して、説明内容の理解の確認を行う（聴覚障害）。
- ・ホームページや資料をご覧くださいではなく、読み上げて説明する（視覚障害）。
- ・あちら、こちらなどの指差しの言葉ではなく、具体的にあなたの右、後ろというように伝える（視覚障害）。
- ・どこに人がいるのか、その人が職員であるのかどうかが分からないことが多いため、職員から声をかける（視覚障害）。
- ・説明を分かりやすい言葉・表現で行う（知的障害）。
- ・説明書類等にルビをふる（知的障害ほか）。
- ・不安になることがあること、話したいことがまとまらないことなどがあることを理解して対応する。勝手に話が終わったことにしない（精神障害）。
- ・文字だけでは理解が難しい人に対して、図や絵を書いて説明する（発達障害）。
- ・話を聞くことが苦手であったり、分からないことを伝えられない人がいることを理解し、説明内容を理解していることの確認を行いながら説明する（発達障害）。

○ 通知、説明書類等について

- ・問合せ先にファックス番号、電子メールアドレスを記載する（聴覚障害）。
- ・ハガキや説明書類等にルビをふる（知的障害ほか）。
- ・自ら署名することが困難な場合に、本人の了解を得て代筆をする（視覚障害、肢体不自由）。
- ・本人が持参した当協会から郵送された書類について、本人の申し出に基づき、プライバシーにも配慮しながら読み上げて伝える（視覚障害）。

- ・ホームページにPDFデータのみでなく、音声に変換できるよう、テキストデータ等も併せて掲載する（視覚障害）。

<情報を受けることの合理的配慮となり得る具体例>

- 窓口対応・電話対応において
 - ・本人の希望を確認し、筆談等で対応する（聴覚障害）
 - ・ファックスや電子メールでの連絡を基本とする（聴覚障害）。
 - ・用件、話を丁寧に聞く（肢体不自由（言語障害））。

(イ) 施設の利用等における合理的配慮

施設の利用等については、(ア)の「コミュニケーション（情報の保障）に関する合理的配慮」を踏まえ、障害のある人を前提とした場合、準備を進める、又は利用申込等の際に必要な配慮事項の申し出を受けるなどの対応を行います。

また、例えば、車いすの人が利用することを考え、施設のレイアウトや駐車場、エレベーター、トイレなどの状況を確認します。

<物理的環境への配慮>

- ・車いす利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に置かれた物品を取って渡すなど（肢体不自由ほか）。

なお、当協会は、業務の仕様書に合理的配慮の提供に関する記載を盛り込むよう努めます。

(3) 職員研修

合理的配慮の提供等の取組は、全ての職員が実践していく必要があるため、法律の趣旨や、障害の基本的な理解が職員に十分浸透するよう、継続的かつ計画的に職員研修を実施します。