

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領に係る留意事項

1 不当な差別的取扱い（不利益取扱い）について

(1) 基本的な考え方

法及び障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例（平成23年熊本県条例第32号。以下「条例」という。）では、障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、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、障がいのない人には付さない条件を付けることなどにより、障がいのある人の権利利益を侵害することを禁止している。

不当な差別的取扱い（不利益取扱い）とは、正当な理由なく、障がいのある人を、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がいのない人より不利に扱うことに留意する必要がある。

(2) 「正当な理由」の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障がいのある人に対して、障がいを理由として、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。

その判断は、個別の事案ごとに、障がいのある人、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）及び県警察の事務又は事業の目的・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、障がいのある人にその理由を説明し、理解を得るよう努める必要がある。

〔ポイント〕

- 不当な差別的取扱い（不利益取扱い）とは、正当な理由なく、諸事情が同じ障がいのない人と比較して、障がいのある人を不利に扱うこと。
- 正当な理由に当たるか否かについては、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈してはならない。
- 正当な理由の判断の視点は、客観的に見て正当な目的の下に行われ、その目的に照らしてやむを得ないと言えるかどうかである。
- 正当な理由があると判断した場合、その説明責任は警察側にあるため、障がいのある人に対し、丁寧に説明する必要がある。

(3) 不当な差別的取扱い（不利益取扱い）の具体例

不当な差別的取扱い（不利益取扱い）に当たり得る具体例は、以下のとおりである。これらは例示であって、不当な差別的取扱い（不利益取扱い）に当たるか否かは個別の事案ごとに判断されるものであり、ここに掲げた例に限らないことに留意する必要がある。

【不当な差別的取扱い（不利益取扱い）の具体例】

サービスの利用を拒否すること

- ・ 障がいがあることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。
- ・ 障がい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。
- ・ 障がい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。
- ・ 障がいの種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全等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。

サービスの利用を制限すること

- ・ 障がい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。
- ・ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障がい者でない者とは異なる場所での対応を行う。

サービスの利用に際し、条件を付けること

- ・ 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、障がいを理由に、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、障がいを理由に付添者の同行を拒む。

その他不当な差別的取扱いに当たること

- ・ 障がいがあることを理由として、障がい者に対して、言葉遣いや態度等接遇の質を一律に下げる。

【不当な差別的取扱い（不利益取扱い）とならない例】

- 行政手続を行うため、障がい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、障がい者本人に対し、障がいの状況や本人の手続の意思等を確認する（障がい者本人の損害発生の防止の観点）。
- 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がい特性のある障がい者に対し、当該実習とは別の実習を設定する（障がい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、敷物を敷くなど、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）。

2 合理的配慮について

(1) 基本的な考え方

法及び条例では、障がいのある人から、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、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がいのある人の権利利益を侵害することがないように、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組が求められている。

合理的配慮は、障がいのある人が受ける制限が、障がいのみ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であるという、いわゆる社会モデルの考え方を踏まえたものであり、障がいのある人の個人的な問題ではなく、社会的な問題として取り組む必要がある。

〔ポイント〕

- 合理的配慮とは、障がいのある人が日常生活や社会生活で受けている制限や制約を解消するために必要な改善や変更を、周りの人が行うこと。
- 障がいのある人から、合理的配慮を求める申出があった場合、その実施に伴う負担が過重でない限り、配慮をしなければならない。

《留意事項》

- ① 警察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。
- ② 障がいのない人との比較において、同等の機会の提供を受けるためのものであること。
- ③ 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。

(2) 合理的配慮の提供に当たって求められる対応

合理的配慮は、障がいの特性や社会的障壁の除去が求められる具体的な場面に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、障がいのある人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、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り、また、合理的配慮の提供に当たっては、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮する必要がある。

なお、合理的配慮を必要とする障がいのある人が多数見込まれる場合や、障がいのある人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、中・長期的なコストの削減・効率化につながる事前の環境整備を考慮に入れることが重要である。

(3) 業務を委託する場合の対応

警察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がいのある人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が望ましい。

【意思の表明】

- 意思の表明は、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がある。
- 障がいのある人自らが意思の表明をすることが困難な場合には、その家族や介助者等が本人を補佐して行う意思の表明も含まれる。
- 意思の表明が困難な障がいのある人が、家族、介助者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、社会的障壁の除去を必要としていることが明らかな場合には、自主的に配慮を行うことが望まれる。

【社会モデル】

「社会モデル」とは、障がいのある人が日常生活や社会生活において受ける生活のしづらさは、障がいのことなどを考慮しないで作られた社会の仕組みに原因があるとする考え方。

例えば、聴覚障がいのある人が、講演会を聞きに行きたいと思っても行かないのは、手話通訳が配置されていない（配置する慣行がない）のが原因であり、主催者が多様な参加者を想定し、はじめから手話通訳を配置しておけば、このような問題は生じない。

現在は、「社会モデル」の考え方が国際ルールとなっているが、以前は、障がいのある人が受ける生活のしづらさは、その人が持つ機能障がいや疾患に原因があると考えられていた。このような考えは「医学モデル」と呼ばれている。

【事前の環境整備】

合理的配慮を必要とする障がいのある人が多数見込まれる場合や、障がいのある人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、事前の環境整備に努める必要がある。

【事前の環境整備の例】

- 建物の出入口に段差がある場合、スロープの設置工事をする。
- 車いすを使用する人の窓口手続等のため、書類を書きやすい高さのテーブルなどを用意する。
- 窓口で筆談ができるように、メモやホワイトボードを備えておく。

(4) 「過重な負担」の考え方

過重な負担については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮しながら具体的な場面や状況に応じて、総合的・客観的に判断する必要がある。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある人にその理由を説明するとともに、代替措置の選択も含め、障がいのある人との対話により理解を求める必要がある。

〔ポイント〕

- 合理的配慮は、障がいの特性や具体的な場面に応じて異なり、求められる配慮も多種多様である。

≪「過重な負担」の判断の視点≫

① 事務又は事業への影響の程度

求められた合理的配慮を講じることによって、事務又は事業の目的、内容や機能、行政サービス等の本質を損なわれないか

② 実現可能性の程度

求められた合理的配慮の提供に当たり、物理的・技術的制約、人的・体制上の制約等がないか

③ 費用・負担の程度

求められた合理的配慮の提供に当たり、必要な費用は事務又は事業の実施に影響を及ぼさない程度であるか

- 過重な負担に当たるか否かについては、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈してはならない。
- 過重な負担があると判断した場合、その説明責任は警察側にあるため、障がいのある人に対し、丁寧に説明する必要がある。
- 過重な負担があると判断した場合でも、別の方法で対応できないか、障がいのある人と協議する必要がある。
- 合理的配慮の求めがない場合でも、配慮を必要とする人が多く見込まれる場合などは、自主的な改善に向けて取り組むことが望ましい。

(5) 合理的配慮の具体例

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、これらは例示であって、ここに掲げた例だけに限らないことに留意する必要がある。

【物理的環境への配慮の具体例】

- 段差がある場合に、車椅子・歩行器利用者にキャスター上げ等の補助、携帯スロープを渡すなどする。
- 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わかりやすく教える。
- 目的の場所までの案内の際に、障がい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、障がい者の希望を聞いたりする。
- 障がいの特性により、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がい者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難である場合に、当該障がい者に事情を説明し、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がい者に対し、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がいのある者に対し、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。
- イベント会場において知的がい害のある子供が発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者から子供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、落ち着かない様子のときは個室等に誘導する。
- 視覚がい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、障がい者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。

【意思疎通の配慮の具体例】

- 筆談、要約筆記、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。
- 会議で使用する資料等について、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。
- 視覚障がいのある者に会議で使用する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がい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 駐車場等で通常、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、記入方法等を障がい者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。障がい者の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。
- 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに具体的に説明する。
- 障がい者から申出があった際に、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。
- 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がいのある委員や知的障がいのある委員に対し、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、職員等が委員の障がい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。

【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がい者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続の順番を入れ替える。
- 障がいのある人が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、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- 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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 庁舎の敷地内の駐車場等において、障がい者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更する。
- 入館時にＩＣカードゲートを通過することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。
- 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、発作等がある障がい者の場合、緊張を緩和するため、当該障がい者に説明の上、障がい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、障がい者の理解を援助する者の同席を認める。
- オンラインでの申込手続が必要な場合に、手続を行うためのウェブサイトが障がい者にとって利用しづらいものとなっていることから、手続に際しての支援を求める申出があった場合に、求めに応じて電話や電子メールでの対応を行う。

【合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる具体例】

- 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。
- 電話利用が困難な障がい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。
- 介助を必要とする障がい者から、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、受講者である障がい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。
- 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障がい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、事前の座席確保等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。

【合理的配慮の提供義務に違反しないと考えられる具体例】

- 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（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、抽選申込みの手続き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（障がい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、視覚障がい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（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）。

3 職員が心得ておくべきこと

- ・ 障がいのある人に対する不利益な取扱いや合理的配慮に欠けた言動、行動は、法や条例に反するだけでなく、警察の信頼性を損ねることになる。
- ・ 合理的配慮を求める申出があった場合は、障がいのある人との認識の違いをなくすため、十分なコミュニケーションを図るようにする。

<不当な差別的取扱い（不利益取扱い）に関して>

- ・ 正当な理由があると判断した場合は、その説明責任は警察側にあるため、障がいのある人に対して、丁寧な説明を行う必要がある。

<合理的配慮に関して>

- ・ 過重な負担がある場合、法的義務は課されないが、別の方法で対応できないか、配慮を求める障がいのある人と協議する必要がある。
- ・ 過重な負担であると判断した場合は、その説明責任は警察側にあるため、障がいのある人に対して、丁寧な説明を行う必要がある。
- ・ 合理的配慮の申出がない場合は、法的義務は課されないが、配慮を必要とする障がいのある人が多く見込まれる場合などは、自主的に改善に向けた配慮を行うことが望ましい。

4 相談及び苦情への対応について

職員の対応に関する相談等は、広報県民課警察安全相談室において受理し、「警察安全相談業務の運用要領について（通達）」（令和5年3月15日付け熊広県第142号）又は「警察職員の職務執行に関する苦情の取扱い運用要領について（通達）」（令和3年12月22日付け熊監第399号）により対応することとする。

5 理解促進のための研修・啓発について

職員一人一人が、障がいのある人に対して適切に対応するためには、法及び条例の趣旨や、様々な障がい特性に応じた配慮について、理解を深めることが求められている。

そのため、職員は、各種教養の機会を通じて、障がいについて正しく解する必要がある。

【障がい特性に応じた配慮について】

視覚障がい	<p><主な特性> 視覚障がいのある人の見え方は、「全く見えない」「ぼやけて見える」「中心または周りが見えない」など様々である。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「あちら」「こちら」「これ」「それ」などの指示語を使わない。 ・ 「30センチ右」「時計で3時の方向」など具体的に説明する。
聴覚障がい	<p><主な特性> 全く聞こえない状態（ろう）と聞こえにくい難聴の人がいる。また、事故や病気で聞こえなくなった中途失聴の人がいる。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会話には筆談、口話、手話、要約筆記^{※1}などを使う。
言語障がい	<p><主な特性> 話し言葉が一般の話し方と異なるため、コミュニケーションや人間関係に支障が生じることがある。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 聞き取りにくい時は、聞き返すなどして確認する。
盲ろう	<p><主な特性> 視覚と聴覚の両方に障がいがあり、目と耳からの情報が全くないため、自分が置かれている状況を判断できず、自分から話しかけることができないことがある。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 話しかける時は、肩や腕にそっと手を触れて話しかける。
肢体不自由	<p><主な特性> 病気やけがなどによって、四肢、体幹の機能に障がいがあるため、日常生活には車いすや杖、義足などが必要な人がいる。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 困っている様子が見られたら、声をかけ、どんな手助けが必要か尋ねる。

※1）要約筆記：話の重要な部分を要約し、文字にして伝える方法。手書きのほか、パソコンで入力した要約部分をスクリーン等に写して伝える要約筆記がある。要約筆記者には守秘義務がある。

内部障がい	<p><主な特性> 心臓や呼吸器等の内臓機能の障がいであり、体力が低下やすく疲れやすい。重い荷物を持ったり、長時間立っていることなど負担を伴う行動ができない。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 外見からは分かりにくく、周りから理解されず苦しんでいる人がいることを理解する。
知的障がい	<p><主な特性> 発達時期に生じた脳の障がいにより、知的能力が年齢相応ではなく、社会生活への適応が難しい。人の話をうまく理解できない、自分の考えや気持ちを表現できないことがある。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 内容が理解できるように、ゆっくり簡単な言葉で話しかける。 ・ 子ども扱いしない。
重症心身障がい	<p><主な特性> 重度の身体障がいと重度の知的障がいなどが重複している障がいで、自分で日常生活を送ることは困難である。常に介助者が側にいることがほとんどである。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 移動で人手がいるような時は、介助者に声をかけ、積極的に手伝う。
高次脳機能障がい	<p><主な特性> ケガや病気により脳が損傷を受けたことが原因で、注意力や記憶力が低下したり、感情のコントロールができなくなる障がいで、本人も自分の障がいを十分認識できないことがある。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 大事なことはメモを取るよう促す。 ・ 伝えたいことを簡潔に伝え、理解できているか確認する。
発達障がい	<p><主な特性> 生まれながらの脳の一部の機能障がいで、言語、運動、社会的な能力や技術の習得に得意・不得意がある。自閉症、アスペルガー症候群、ADHD、学習障がい等がある。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 複雑で遠回しな印象を受ける言い方はしない。 ・ 会話する時は、「ゆっくり」「はっきり」話す。

精神障がい	<p><主な特性> 統合失調症、うつ病、アルコール依存症などの様々な精神疾患のために障がいが生じ、日常生活や社会生活を送ることが難しい。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> 相手に不安を感じさせないよう穏やかな対応を心がける。
てんかん	<p><主な特性> 脳の神経の一部が活発に活動しすぎるために、てんかん発作が繰り返しおきる病気で、体の一部・全部がけいれんしたり意識を失うなど、発作の起き方は様々である。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> てんかんについて正しい理解をする。
難病	<p><主な特性> 原因不明、治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残す恐れがある疾病で、本人や家族の身体的・精神的・経済的負担が大きい。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> 個々の疾患により、その特性や注意する点が異なるため、職場環境や働き方などの配慮が必要である。

【「障害」のひらがな表記について】

- 「障害」の表記については、「障害」という言葉が単語あるいは熟語として用いられ、前後の文脈から人や人の状態を表す場合は「障がい」とひらがなで表記しています。
- 条例の条文、条文を引用した部分、国の法令やこれらにより定義されている固有名称等の表記は、「障害」と漢字で表記しています。