

障害者差別解消法を踏まえた札幌市の対応方針
～共生社会の実現に向けて～
改訂版

札幌市

目 次

はじめに	1
1 対応方針の位置づけ	3
2 障害者差別解消法及び国の基本方針の概要	
(1) 法制定の背景及び経過	4
(2) 法の概要	4
(3) 国の基本方針の概要	5
3 札幌市における障がい者を理由とする差別を解消するための体制整備	
(1) 環境の整備	14
(2) 職員対応要領の作成	18
(3) 相談窓口体制の整備	19
(4) 障害者差別解消法の趣旨の普及・啓発	20
(5) 障害者差別解消支援地域協議会の設置	22
4 資料編（事例集）	
(1) 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	25
(2) 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	25
(3) 合理的配慮の例	26
(4) 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例	26
(5) 合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例	27
(6) 合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例	28

はじめに

障がい福祉を取り巻く環境につきましては、平成 18 年に国連において「障害者の権利に関する条約（以下、「障害者権利条約」という。）」が採択されるなど、権利擁護に向けた取組が進展しております。

我が国では障害者権利条約の批准に向けて国内法の整備を行い、平成 23 年の障害者基本法の改正により、基本原則として「障がいを理由とする差別の禁止」が規定されました。この規定をより具体化し、遵守するための措置を定める法律である「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下、「障害者差別解消法」という。）」が平成 25 年に公布され、平成 28 年から施行されました（我が国は、平成 26 年に障害者権利条約を批准しました）。

また、令和 3 年には、事業者による合理的配慮の提供を義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、相談体制の充実や情報の収集・提供など障害を理由とする差別を解消するための支援措置の強化を内容とする改正法が公布され、令和 6 年 4 月から施行されます。

障害者差別解消法では「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」を差別と規定しており、障害者差別解消法に基づき国から示された基本方針では、障がいのある方への差別については、障がいに関する知識・理解の不足、意識の偏りを起因とした面が大きいとの考えが示されています。障害者差別解消法は、国や地方公共団体、事業者に対し、差別の解消に向けた具体的な取組を求めるとともに、普及啓発活動等を通じて地域住民や事業者の障がいに関する理解を促すことを求めています。

札幌市では、障がいのある方もない方も誰もが互いにその個性や能力を認め合い、共生する社会の実現を基本理念に「さっぽろ障がい者プラン 2024」を策定し、障がいのある方が地域で安心して生活していくことができるよう、

障がい者施策の充実に向け、取組を進めております。

本対応方針は、これまでの取組に加えて、障害者差別解消法により求められていることに、札幌市が率先して取り組んでいく姿勢を示し、札幌市民全体で障がいを理由とする差別の解消を推進するためのものです。

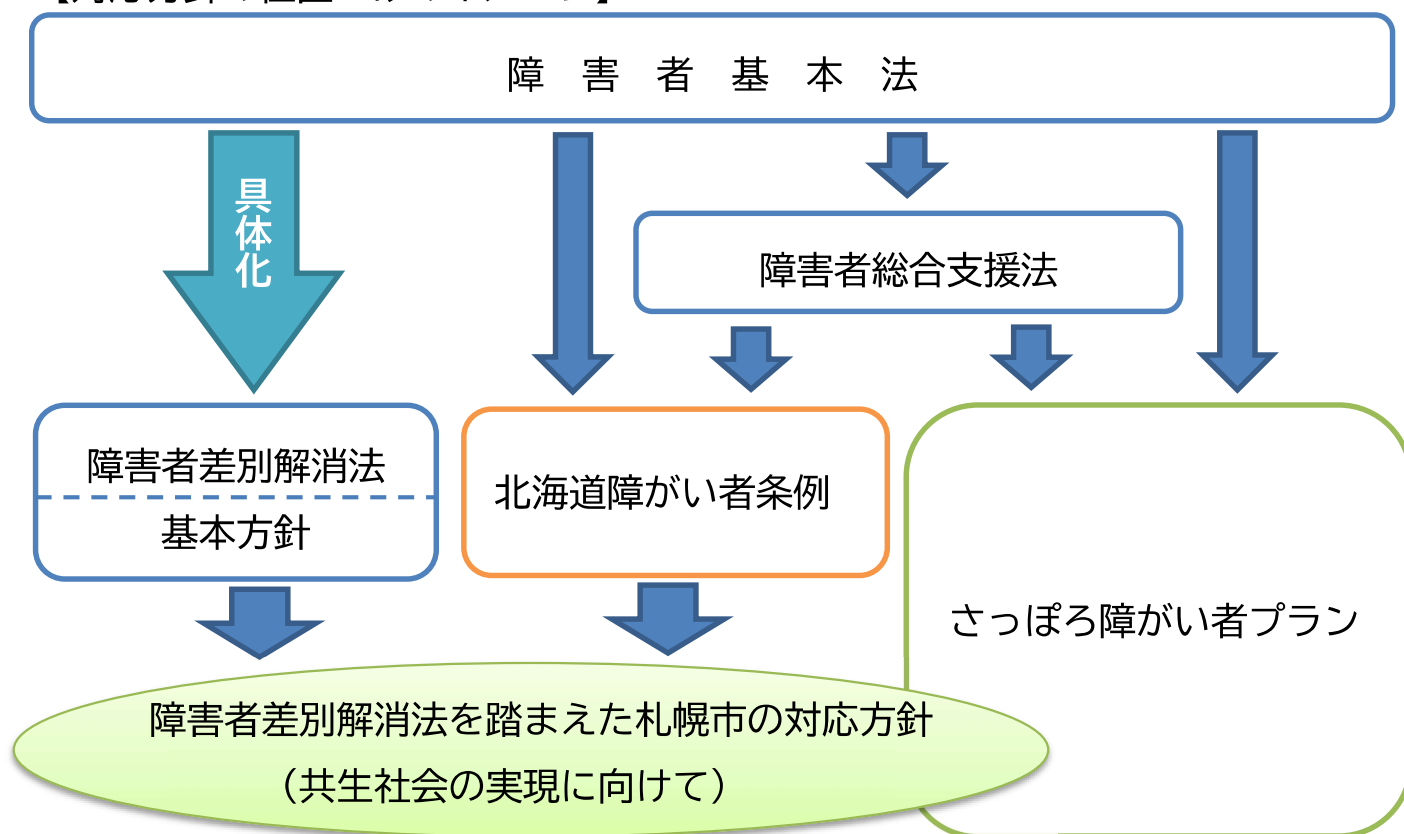
【漢字の表記について】

札幌市では障害の「がい」の文字は、漢字の「害」という言葉に否定的な印象があるため、原則としてひらがなで標記しています。ただし、「障害者基本法」や「身体障害者手帳」といった法律で定められた用語については、その言葉そのものが固有名詞であるため、漢字をそのまま使っています。

1 対応方針の位置づけ

札幌市は、さっぽろ障がい者プラン 2024（※）において、「障がいを理由とする差別の解消の推進」や「障がいに配慮した市政情報や行政サービスの提供に関する取組」を示しているところですが、障害者差別解消法及び「北海道障がい者及び障がい児の権利擁護並びに障がい者及び障がい児が暮らしやすい地域づくりの推進に関する条例（以下、「北海道障がい者条例」という。）」の考え方を踏まえ、改めて障がいを理由とする差別の解消に向けて、札幌市が率先して取り組む姿勢を示し、札幌市民全体で障がいを理由とする差別の解消を推進するため、本対応方針を定めています。

【対応方針の位置づけのイメージ】



※ さっぽろ障がい者プラン 2024（令和6年3月策定）

障害者基本法に基づく障がい者計画など複数の計画を一体的に策定したもので、本市における障がい者施策全般に関する基本的な計画

2 障害者差別解消法及び国の基本方針の概要

(1) 法制定の背景及び経過

我が国では、平成 19 年に障害者権利条約に署名して以来、国内法の整備等を進め、平成 26 年 1 月に障害者権利条約を批准しました。この国内法の整備の一環で行われた、平成 23 年の障害者基本法改正により、「障がいを理由とする差別の禁止」が基本原則とされ、同原則の具体化のため、平成 25 年に障害者差別解消法が成立し、平成 28 年に施行されました。令和 3 年には、事業者による合理的配慮の提供の義務付けなどを内容とする改正法が公布され、令和 6 年 4 月から施行されます。

(2) 法の概要

ア 国・地方公共団体等及び事業者による「障がいを理由とする差別」を禁止します。

イ 障がいのある方に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の提供にかかる責務は次のとおりです。

	不当な差別的取り扱いの禁止	合理的配慮の提供
国・地方公共団体等	法的義務	
事業者（※）		
	（民間事業者については令和 6 年 4 月から法的義務化）	

※ 事業者には地方公営企業（交通局・水道局・病院局など）や個人事業者、NPO 法人等の非営利事業者も含まれます。

ウ 国及び地方公共団体は、障がいを理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策の効率的かつ効果的な実施が促進されるよう、適切な役割分担を行うとともに、相互に連携を図りながら協力しなければなりません。

エ 国民は、障がいを理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努め

なければなりません。

オ 政府は、差別を解消するための取組について、政府全体の方針を示す「障がい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。）を定めなければなりません。

カ 職員が適切に対応するために必要な要領である「対応要領」、事業者が適切に対応するために必要な指針である「対応指針」の作成にかかる責務は次のとおりです。

	職員対応要領	事業者のための対応指針
国	法的義務	
地方公共団体	努力義務	

キ 国及び地方公共団体は、相談に的確に応ずるとともに、障がいを理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう人材の育成及び確保のための措置その他の必要な体制の整備を図るものとしします。

ク 地方公共団体は、障がいを理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報（事例等）の収集、整理及び提供を行うよう努めるものとしします。

(3) 国の基本方針の概要

ア 基本的な考え方

- ◆ 共生社会の実現には、障がいのある方の社会参加等を制約している社会的障壁を取り除くことが重要です。
- ◆ 合理的配慮の提供については、既に社会の様々な場面において日常的に実践されているものもあります。こうした取組を広く社会に示しつつ、また、権利条約が採用する、障がいのある方が日常生活又は社会生活において受ける制限は、身体障がい、知的障がい、精

神障がい（発達障がい及び高次脳機能障がいを含む。）その他の心身の機能の障がい（難病等に起因する障がいを含む。）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對することによって生ずるものとする、いわゆる「社会モデル」の考え方の国民全体への浸透を図ることによって、国民一人一人の障がいに関する正しい知識の取得や理解が深まるとともに、障がいのある方や行政機関等・事業者、地域住民といった様々な関係者の建設的対話による協力と合意により、共生社会の実現という共通の目標の実現に向けた取組の推進が期待されます。

イ 対象範囲

◆ 対象となる障がいのある方

- 身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がい及び高次脳機能障がいを含む。）その他の心身の機能の障がい（難病等に起因する障がいを含む。）（以下、「障がい」と総称する。）がある方であって、障がい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方です（障害者基本法に規定する障害者の定義と同義）。
- 「社会モデル（※）」の考え方を踏まえており、障がい者手帳の所持者に限られません。

※ 社会モデル

障がいのある方が日常生活等において受ける制限は、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）その他の心身の機能の障がい（難病に起因する障がいを含む。）のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁（人々の偏見など）と相對することによって生ずるもの、という考え方です。

◆ 対象となる事業者

- 目的の営利・非営利、個人・法人を問わず、商業その他の事業を行う方で、対面やオンラインなどサービス等の提供形態の別も問いません。

◆ 対象分野

- 日常生活及び社会生活全般。事業主が労働者に対して行うものは障害者雇用推進法の規定によります。

ウ 不当な差別的取扱いの禁止

<基本的な考え方>

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の拒否又は提供に当たっての場所等の制限、障がいのない方に対して付さない条件を付けることなどにより、権利利益を侵害することを禁止します。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、障がいを理由とする不当な差別的取扱いに該当します。

◆ 留意点

- 障がいのある方を優遇する取扱いなど、必要な特別な措置は、不当な差別的取扱いではありません。
- 正当な理由の判断の視点
 - 当該取扱いが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場合。
 - 個別の事案ごとに、具体的場面や状況に応じて、障がいのある方、事業者、第三者の権利利益（安全の確保、財産の保全など）等の観点から総合的、客観的に判断します。

エ 合理的配慮の提供

<基本的な考え方>

障がいのある方から現に社会的障壁の除去を必要とする旨の意思の表明があった場合において、その障壁を除去するために、障がいのある方の権利利益を侵害せず、実施に伴う負担が過重でない範囲で行う配慮のことです。

◆ 留意点

- 具体的な場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性が高く、その内容は、後述する「環境の整備」に係る状況や、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す。
- 建設的対話にあたっては、障がいのある方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がいのある方と行政機関等・事業者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す。
- 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、身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達などの手段により行われ、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ことが望まれます。また、通訳者や障がいのある方の家族・支援者等コミュニケーションを支援する方が行うものも含まれます。
- 過重な負担について、行政機関等及び事業者は個別の事案ごとに、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・客観的に判断します。
 - 事業・事務への影響の程度 ● 費用・負担の程度
 - 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

なお、その際には前述のとおり、行政機関等及び事業者と障がいのある方の双方が、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ます。

- 行政機関等及び事業者は、合理的配慮を的確に行うため、不特定多数の障がいのある方を主な対象として行う事前的改善措置（バリアフリー法に基づく公共施設や交通機関のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス、介助者等の人的支援、障がいのある方による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上など）に係る環境の整備に努めることとします。
- 新しい技術開発が環境整備に係る投資負担の軽減をもたらすことがあるため、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待されます。
- 職員に対する研修や規定の整備等のソフト面の対応も含まれることが重要です。

オ 行政機関等及び事業者が講ずべき基本的な事項

◆ 対応要領の作成

- 基本方針に即して、国の行政機関等は、職員の取組に資するための「対応要領」を作成します。
- 国の行政機関等は、職員が遵守すべき服務規律の一環として定め、差別的取扱い及び合理的配慮の具体例や相談窓口、職員の研修・啓発の確保等について明記します。なお、具体例を記載する際には、障がい特性や年齢、性別、具体的な場面等を考慮したものとなるよう留意します。
- 地方公共団体等は地方分権の観点から対応要領の作成が努力義

務とされており、これを作成する場合は、国の対応要領に準拠することが望ましいとされています。

◆ 対応指針の作成

- 基本方針に即して、主務大臣は、事業者の取組に資するための「対応指針」を作成します。
- 令和3年の法改正により、事業者による合理的配慮の提供が法的義務へと改められたことを契機として、事業者においては、各主務大臣が作成する対応指針に基づき、合理的配慮の必要性につき一層認識を深めることが求められます。

カ その他障がいを理由とする差別の解消の推進に関する重要事項

◆ 相談及び紛争の防止等のための体制の整備

- 障がいを理由とする差別の解消を効果的に推進するには、公正・中立な立場である相談窓口等の担当者が、障がいのある方や事業者等からの相談等に的確に応じることが必要です。
- 相談対応の基本的なプロセスとしては、相談者及びその相手方から丁寧な事実確認を行った上で、相談窓口や関係部局において対応方針の検討等を行い、建設的対話による相互理解を通じて解決を図ることが望まれます。
- 差別相談の特性上、個々の相談者のニーズに応じた相談窓口等の選択肢が複数あることが望ましく、国及び地方公共団体においては、適切な役割分担の下、相談窓口等の間の連携・協力により業務を行うことで、障がいを理由とする差別の解消に向けて、効率的かつ効果的に対応を行うことが重要です。
- 相談対応を行う人材は、公正中立な立場から相談対応を行うとともに、法や解決事例に関する知識、当事者間を調整する能力、

連携・協力すべき関係機関に関する知識、障がい特性に関する知識等が備わっていることが望ましく、国及び地方公共団体においては、必要な研修の実施等を通じて、相談対応を行う人材の専門性向上、相談対応業務の質の向上を図ることが求められます。

◆ 啓発活動

- 内閣府を中心に関係行政機関等と連携して、いわゆる「社会モデル」の考え方も含めた各種啓発活動に積極的に取り組み、国民各層の障がいに関する理解を促進するものとします。また、各種啓発活動や研修等の実施に当たっては、障がいのある女性は、障がい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、障がい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、障がいのあるこどもには、成人の障がいのある方とは異なる支援の必要性があることについても理解を促す必要があります。
- 行政機関等は、職員一人一人が、障がいのある方に対して適切に対応し、障がいのある方や事業者からの相談等にも的確に対応するため、障がいのある方から話を聞く機会を設けるなどの各種研修等を実施することにより、職員の障がいに関する理解の促進を図るものとします。
- 事業者は、障がいのある方に対して適切に対応し、また、障がいのある方やその家族その他の関係者からの相談等にも的確に対応するため、研修等を通じて、障がいに関する理解促進に努めるものとします。

- 内閣府を中心に、関係省庁、地方公共団体、事業者、障がい者団体、マスメディア等の多様な主体との連携により、インターネットを活用した情報提供、ポスターの掲示、パンフレットの作成・配布、法の説明会やシンポジウム等の開催など、アクセシビリティにも配慮しつつ、多様な媒体を用いた周知・啓発活動に積極的に取り組むこととします。

◆ 情報の収集・整理及び提供

- 事例の共有等を通じて障がいを理由とする不当な差別的取扱いや合理的配慮の考え方等に係る共通認識の形成を図ることも重要です。内閣府では、引き続き各府省庁や地方公共団体と連携・協力して事例を収集し、参考となる事案の概要等を分かりやすく整理してデータベース化するなど、ホームページ等を通じて公表・提供することとします。

◆ 障害者差別解消支援地域協議会

- 国及び地方公共団体は、様々な機関が地域における障がいを理由とする差別の解消の機運醸成を図り、それぞれの実情に応じた差別の解消のための取組を主体的に行うネットワークとして障害者差別解消支援地域協議会を組織することができます。また、情報やノウハウを共有し、関係者が一体となって事案に取り組むという観点から、地域の事業者や事業者団体についても協議会に参画することが有効です。

◆ 各種試験等の実施における配慮

- 行政機関等においては、各種の国家資格の取得等において障がいのある方に不利が生じないように、高等教育機関に対し、入学試験の実施や国家資格試験の受験資格取得に必要な単位の修得に係る試

験の実施等において合理的配慮の提供等を促すとともに、国家資格試験の実施等に当たり、障がい特性に応じた合理的配慮を提供する必要があります。また、民間資格の試験を実施する事業者に対しても同様に、試験の実施等にあたっての合理的配慮の提供を促すことが必要です。

3 札幌市における障がいを理由とする差別を解消するための体制整備

札幌市では、障がいのある方もない方も誰もが互いにその個性や能力を認め合い、共生する社会の実現に向けて、障害者差別解消法において求められる以下の取組を、着実に進めていきます。

(1) 環境の整備

ア バリアフリー環境分野

◆ 建築物・移動・住まいのバリアフリー

○ 民間公共的施設バリアフリー補助事業

⇒ 障がいのある方や高齢の方などが安全で快適に利用できるよう、2,000㎡未満の小規模店舗や医療施設等を営む事業者に対して、バリアフリー整備のための改修費用を一部補助しています。

○ 優しさと思いやりのバリアフリーの推進

⇒ 新たな施設を整備する際に、障がいのある方や高齢者の力を借りて、人の目や感覚で確認していく「公共施設のバリアフリーチェックシステム」を実施しています。

○ 札幌市バリアフリー基本構想 2022（※）に基づく整備推進

⇒ お互いに思いやり支えあう「行ける」が広がるまちづくりを目指し、総合的かつ一体的なバリアフリー化を促進しています。

※ 札幌市バリアフリー基本構想 2022（令和4年6月策定）

全ての人々が安心して暮らし、分け隔て無く社会活動に参加できるまちづくりを目指し、総合的かつ一体的なバリアフリー化をさらに促進するために、平成18年12月に施行された「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（バリアフリー新法）に基づき策定したものです。

○ 交通バリアフリー推進事業

⇒ 障がいのある方や高齢の方などが公共交通機関を利用して移動する際の利便性及び安全性の向上の促進を図るため、公共交通事業者が行うバリアフリー化整備について補助を行い、各施設管理者と連携しながら取組を進めています。

○ 住宅確保要配慮者に対する居住の安定確保の取組

⇒ 障がいのある方などに対し、市営住宅入居者募集の抽選時に優遇を行っています。また、民間住宅を含む住宅市場全体で住宅セーフティネット（安全網）を構築し、入居から退去までをサポートする相談体制の充実などにより、高齢の人や障がいのある人など、住宅確保要配慮者の居住の安定確保を目指します。

イ 療育・教育分野

◆ 療育の充実

○ 医療的ケア児等の支援体制構築事業

⇒ 医療的ケア児等支援者養成研修を実施するとともに、医療的ケア児等の受入に関して助言・指導をするサポート医師を配置しています。

○ 障がい児保育巡回指導

⇒ 保育が必要な心身に障がいのある児童を、障がいのない児童とともに集団保育をすることにより、成長発達を促進するとともに児童福祉の増進を図っています。実施保育所に対し、障がい児保育の充実を図るため、札幌市は巡回指導を行い、必要に応じて保育者または保護者への指導、助言を行っています。

◆ 学校教育の充実

○ 「人間尊重の教育」推進事業

⇒ 札幌市学校教育の重点の基盤に位置付けている「人間尊重の

教育」について、生命の尊重、人格の尊重、基本的人権、人間愛などの根底を貫く国境や文化なども超えた普遍的な精神を基に、子ども一人一人が「自分が大切にされている」と実感できる学校づくりの推進を図っています。

○ 一人一人が学び育つための教育的支援の充実

⇒ 特別な教育的支援を必要とする児童生徒が個々のもつ力を最大限発揮できるよう、「サポートファイルさっぽろ（※１）」や、「学びのサポーター（※２）」の活用により一人一人に応じた教育的支援の充実を図っています。

○ 地域で学び育つための教育環境の整備

⇒ 特別な教育的支援を必要とする児童生徒が身近な地域で適切な支援を受けることができるよう、特別支援学級や通級指導教室（※３）の整備を推進しています。

※１ サポートファイルさっぽろ

札幌市が作成したファイルで、保護者が子どもの成長を記録し、関係者がその子どもの個性や特徴、これまでの発達の経過を共通理解するためのものです。

※２ 学びのサポーター

特別な教育的支援を必要とする児童生徒に対して、教員の補助として、学校生活及び学習を行ううえで必要となる支援を行う有償ボランティアです。

※３ 通級指導教室

小学校・中学校の通常の学級に在籍している障がいの軽い児童生徒が、ほとんどの授業を通常の学級で受けながら、一部の指導を特別な場で受ける制度です。札幌市では、言語障がい、難聴、弱視及び発達障がい等の通級指導教室を設置しています。

ウ 情報アクセシビリティの向上・意思疎通支援分野

◆ 障がい特性に応じたコミュニケーション手段の理解促進・障がい に配慮した市政情報や行政サービスの提供

○ 手話が言語であることについての普及啓発

⇒ 手話が日本語などの音声言語とは異なる独自の言語であることについて、より多くの市民に理解が広がるよう、ホームページやパンフレット、動画など、様々な媒体を活用し、分かりやすい普及啓発を行っています。

○ 点字・音声による情報提供

⇒ 視覚に障がいのある方のために、広報さっぽろの点字版「点字さっぽろ」、録音版「声のさっぽろ」を発行するなど、市政情報の点字・音声による情報提供の充実に努めています。

○ 様々な障がいに配慮した情報提供

⇒ 特に、障がい福祉に関するパンフレットやガイドブックなどは、分かりやすい表現に心がけ、漢字へのルビ、専門用語等への注釈、二次元コードを付けるなど、読みやすくする工夫に努めています。

○ カラーユニバーサルデザインの推進

⇒ 人によって色の感じ方が異なることに配慮し、情報を正しく伝えるための指針として「広報に関する色のガイドライン」を作成し、カラーユニバーサルデザインへの配慮に努めています。また、職員等を対象にカラーユニバーサルデザインを学べる研修を開催するなど、色弱者にも分かりやすい情報提供を促しています。

(2) 職員対応要領の作成

障害者差別解消法では、地方公共団体における「職員対応要領」の作成が、地方分権の観点から、努力義務とされています。

札幌市では、多くの職員が各区役所の窓口等において障がいのある方と接する機会が多く、率先して「合理的配慮の提供」等に取り組む必要があることから、「共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領」（以下、「接遇要領」という。）を定めています。

接遇要領では、障がいのある方に対する接遇の姿勢や、市役所内部の相談体制、職員の研修・啓発の機会の確保等を記載し、服務規律の一環として札幌市の全職員がこの内規に沿った対応を行うこととしています。

この接遇要領と、各省庁が定める事業者が個別の場面において適切な対応・判断をするための対応指針を併せて広く札幌市民に周知を図り、努力義務である民間事業者の「合理的配慮の提供」の促進を目指します。

<職員への研修・啓発>

ア 新規採用職員研修及び一般職・役職者向けの研修にて障害者差別解消法の趣旨や障がい特性等に関する研修を実施します。

イ 各職場において実施する、新任職員研修や服務規律研修において、障害者差別解消法の趣旨や障がい特性、各職場における合理的配慮の事例に関する研修を実施します。

これらの研修を全ての職員が積極的に受講することにより、職員一人一人が障害者差別解消法の趣旨や障がい特性等の理解を深めていきます。

なお、学校等の教育機関では、幼児から高校生までの一定の年齢層に対して、継続的に適切な教育を行う必要があることから、障害者差別解消法の趣旨を踏まえた対応について、学校職員等の一層の理解が必要となるため、教育委員会では「札幌市立学校職員における対応要領」を別途作成しています。

(3) 相談窓口体制の整備

障がい理由とする差別の解消を効果的に推進するには、障がいのある方及びその家族その他の関係者からの相談に的確に応じることが必要であり、様々機関が相談を受けています。

障害者差別解消法でも、既存の機関等の活用・充実を図り、障がい理由とする差別の解消の推進に資する体制を整備するものとされていることから、以下の相談窓口を 1 次的な相談窓口とし、さらに対応が必要なケースは、「石狩圏域障がい者が暮らしやすい地域づくり委員会」において、協議・あっせんを行うこととしています。

ア 1 次的な相談窓口

障がいのある方の 権利や生活に関する相談

- ◆ 障がい者あんしん相談
⇒ 障がいのある方やその家族の方が地域で安心して生活できるよう、障がいのある方の権利擁護に関する相談を中心に相談に応じています。
- ◆ 相談支援事業所
⇒ 障がいのある方に関する、日常生活のこと、福祉サービスの利用のこと、ご家族や友人との人間関係のことなど、さまざまな相談に応じています。 など

市政や日常生活の困り ごとに関する相談

- ◆ 市民の声を聞く課
 - ◆ 各区の広聴係
- など

いずれの相談窓口も、その窓口では問題が解決できない場合があります。その場合は、より専門的な相談窓口（弁護士会や消費者センターなど）や権限のある機関（法務局や裁判所など）を紹介するなどの役割を担っています。

イ さらに対応が必要な場合の相談窓口

◆ 石狩圏域障がい者が暮らしやすい地域づくり委員会

北海道障がい者条例に基づき、道内の 14 圏域に「障がい者が暮らしやすい地域づくり委員会」を設置し、市町村などと連携しながら、障がいのある方が受けた差別や虐待などの解決に向けた協議・あっせんを行っています。

また、障がいのある方の地域生活を支えるサービスや暮らしづらさに関する相談も受けています。

(4) 障害者差別解消法の趣旨の普及・啓発

研修や出前講座の活用、パンフレットの作成など、様々な機会を通して障害者差別解消法の趣旨に関する普及、啓発等を行うことにより、障がいのある方へのさらなる理解の促進に努めています。

ア 障がい等の理解促進分野

◆ 普及啓発活動、福祉教育などの推進

○ 出前講座や普及啓発冊子等を活用した啓発・広報

⇒ 地域に出向いて障がい福祉に関する取組を紹介することで、市民の皆さんと情報共有を行い、一緒に考えています。

また、普及啓発冊子を様々な機会で配布することにより、障がいのある方への理解の促進を図っています。

○ 心のバリアフリー研修の実施

⇒ 心のバリアフリーについて学び、実践につなげることを目的として、市民、企業などを対象に「札幌市心のバリアフリー研修」を実施しています。

○ ヘルプマークやヘルプカード（※）の配布

⇒ 難病や内部障がい、認知症など外見上分かりづらい障がいのあ

る方にヘルプマークをお持ちいただくことで、周囲の人たちが配慮しやすい環境づくりを推進しています。また、災害時など、いざというときに必要な配慮事項を記載したヘルプカードとあわせて、広めています。

札幌市で発行している障がいに関する普及啓発冊子等

- ・ 心のバリアフリーガイド
- ・ 知的障がいのある方とのコミュニケーションハンドブック
- ・ 虎の巻シリーズ（発達障がいのある人の支援について）
- ・ 知的障がい理解促進 DVD など

○ 福祉教育のための教材の作成・配布（福祉読本など）

⇒ 学校教育において障がいのある方に対する理解を深めてもらうため、福祉読本を作成し、市内の小学校に配布しています。

○ 障害者週間記念事業の実施

⇒ 札幌市民の障がい者福祉についての関心と理解を深めるとともに、障がいのある方の社会参加の更なる促進を図るため、札幌市は障害者週間（12月3～9日）の期間中、啓発事業等を行っています。

※ ヘルプマーク・ヘルプカード

ヘルプマークは、周囲の方々に援助や配慮が必要なことを知らせることができるストラップ型のマークです。ヘルプカードは、緊急連絡先や必要な支援内容などが記載でき、障がいのある方などが普段から身に着けておくことで、日常場面で困ったとき、緊急時、災害時などに、周囲の援助や配慮をお願いしやすくするカードです。

◆ 公共サービス従事者・企業・学校などに対する理解促進

○ 障がい当事者の講師派遣

⇒ 障がい当事者を講師として養成・登録し、その講師の方を学校、企業等に派遣して、講義やディスカッション等を行う機会を拡充することで、障がいのある方に対する理解促進を図っています。

(5) 障害者差別解消支援地域協議会の設置

障害者差別解消法において、任意とされている障害者差別解消支援地域協議会の設置については、市民・事業者・行政機関等が手を携えて札幌市全体における共生社会の実現を目指す観点から、以下のとおり、設置しています。

ア 協議会名称

札幌市共生社会推進協議会

イ 設置目的

障がいのある方の日常生活等のさまざまな場面における関係機関が、情報共有・協議を行うことにより、それぞれの機関の自主的な差別の解消の取組を推進し、障がいのある方が地域で安心して生活することができる環境づくりを目的とします。

ウ 協議会の構成員

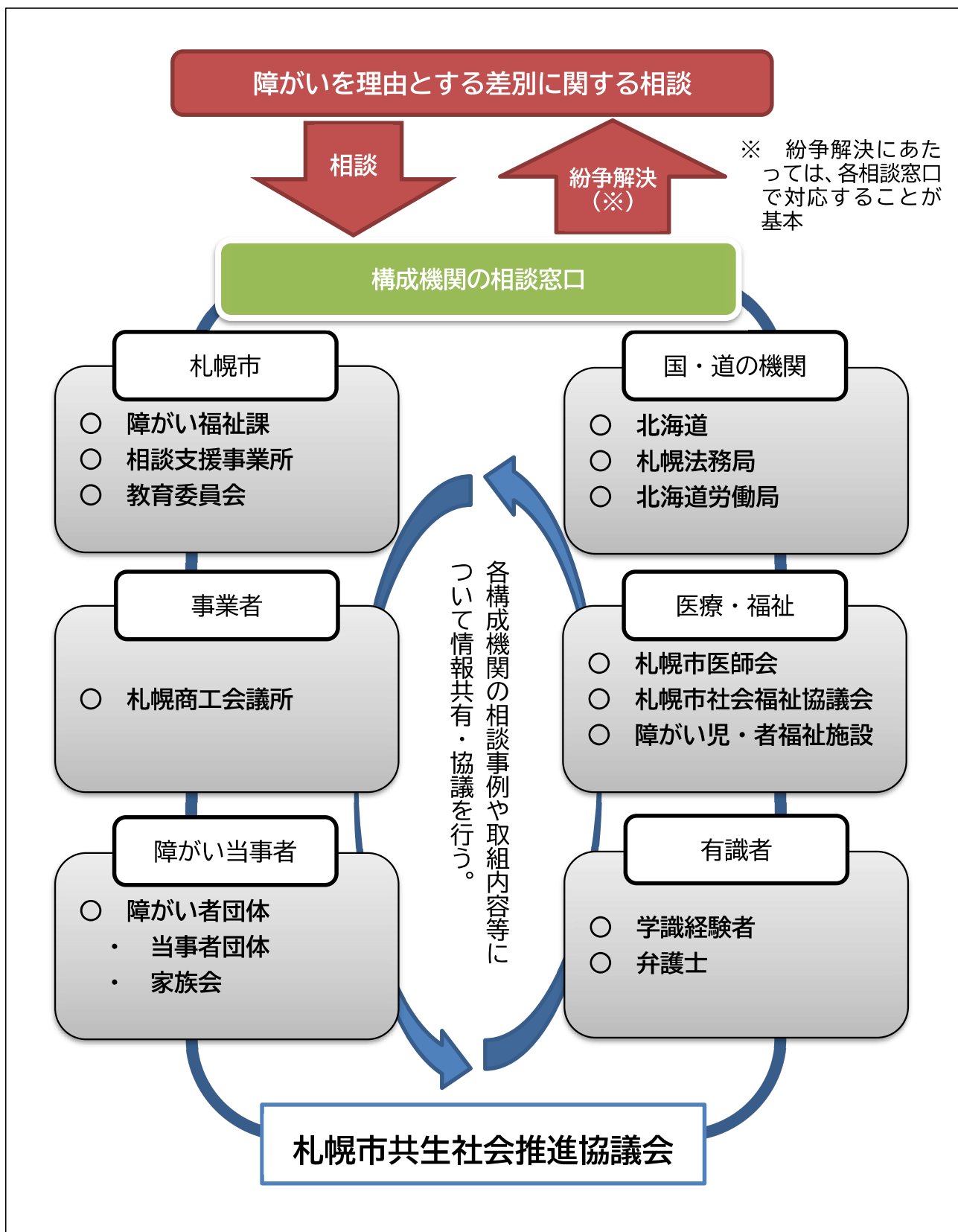
札幌市、国・道の機関、事業者、医療・福祉関係者、障がい当事者（家族を含む）、有識者等から構成されます。

エ 協議会のその他の詳細は別途要綱にて定めています。

本対応方針に示した内容について、各部局においては、障がいのある方の差別の解消に向けた札幌市職員の接遇要領に基づく接遇等を行うことはもとより、各部局が所管する各種事業の実施においては、法の趣旨に鑑み、環境の整備など障がいのある方に対して適切な配慮を行うなど、全庁を挙げて取り組んでまいります。

また、障がい保健福祉部では、率先して各部局への助言を行うほか、各部局の実施状況等を集約の上、進捗管理を行い、さらには、さっぽろ障がい者プラン 2024 に関係する取組を掲載するなど、全庁における着実な実施に向けた体制を構築します。

【札幌市共生社会推進協議会 概念図】



4 資料編（事例集）

(1) 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

ア 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こと。

イ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障がいのない方とは異なる場所での対応を行うこと。

ウ 障がいがあることを理由として、障がいのある方に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げること。

エ 障がいがあることを理由として、具体的場面や状況に応じた検討を行うことなく、障がいのある方に対し一律に保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること。

(2) 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

ア 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のある方に対し、当該実習とは別の実習を設定すること（障がいのある方本人の安全確保の観点）。

イ 飲食店において、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こと（事業者の損害発生の防止の観点）。

ウ 銀行において口座開設等の手続を行うため、預金者となる障がいのある方本人に同行した者が代筆をしようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障がいのある方本人に対し障がいの状況や本人

の取引意思等を確認すること（障がいのある方本人の財産の保全の観点）。

エ 電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続や保安検査に時間を要することから、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を図った上で必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼すること（事業の目的・内容・機能の維持の観点）。

(3) 合理的配慮の例

ア 車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境に係る対応を行うこと。

イ 筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードの活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行うこと。

ウ 障がいの特性に応じた休憩時間の調整や必要なデジタル機器の使用の許可などのルール・慣行の柔軟な変更を行うこと。

エ 店内の単独移動や商品の場所の特定が困難な障がいのある方に対し、店内移動と買物の支援を行うこと。

(4) 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

ア 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 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。

ウ 電話利用が困難な障がいのある方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、自社マニュアル上、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。

エ 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障がいのある方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。

(5) 合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例

ア 飲食店において、食事介助等を求められた場合に、当該飲食店が当該業務を事業の一環として行っていないことから、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）。

イ 抽選販売を行っている限定商品について、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、当該商品をあらかじめ別途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（障がいのある方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）。

ウ オンライン講座の配信のみを行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に対面での個別指導を求めら

れた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備も有していないため、当該対応を断ること（事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことの観点）。

エ 小売店において、混雑時に視覚障がいのある方から店員に対し、店内を付き添って買物の補助を求める配慮の申出があった場合に、混雑時のため付添いはできないが、店員が買物リストを書き留めて商品を準備することができる旨を提案すること（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）。

(6) 合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例

ア 障がいのある方から申込書類への代筆を求められた場合に円滑に対応できるよう、あらかじめ申込手続における適切な代筆の仕方について店員研修を行う（環境の整備）とともに、障がいのある方から代筆を求められた場合には、研修内容を踏まえ、本人の意向を確認しながら店員が代筆する（合理的配慮の提供）。

イ 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、障がいのある方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）とともに、以後、障がいのある方がオンライン申込みの際に不便を感じることはないよう、ウェブサイトの改良を行う（環境の整備）。

【参考】国ホームページの参照先

●障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト

<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>

障害者差別解消法を踏まえた札幌市の対応方針 ～共生社会の実現に向けて～ 改訂版

令和6年(2024年)3月発行

企画・編集

札幌市 保健福祉局 障がい保健福祉部 障がい福祉課

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目

電話 011-211-2936

ファクス 011-218-5181

ホームページ

<https://www.city.sapporo.jp/shogaifukushi/sabetukaishou/sabetukaishou.html>

SAPPORO

笑顔になれる街



さっぽろ市