

つうたのむつ ふくかん そう かい ちゆう たい ぐう  
通達乙(副監、総、企、庁管1)第34号

へいせい ねん がつ にち  
平成28年3月18日

3 年 保 存

へいせい ねん がつ にち ほぞん  
平成32年3月31日まで保存

ぶ ちょう、さん じ かん  
部 長、参 事 官  
かく  
各  
しょ ぞく ちょう  
所 属 長

ふく そう かん  
副 総 監

けいしちやう しょうがい りゆう きべつ かいしやう すいしん かん たいおうようりやう せいてい  
警視庁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制定につ  
いて

このたび、べつてんのおおりのとおり、けいしちやうにおける障害を理由とする差別の解消の推進に関する  
たいおうようりやう せいてい へいせい ねん がつ にち じっし  
対応要領を制定し、平成28年4月1日から実施することとしたから、運用上誤り  
のないようにされたい。

めい つうたつ  
命によって通達する。

べつてん  
別添

けいしちやう しょうがい りゆう きべつ かいしやう すいしん かん たいおうようりやう  
警視庁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

だい 1 もくてき  
第1 目的

この要領は、しょうがい りゆう きべつ かいしやう すいしん かん ほうりつ へいせい ねん ほうりつ  
第65号。以下「法」という。) だい じやうだい こう きてい もと  
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、けいしちやう しょくいん ひじやうきんしやくいん ふく い かい しょくいん  
警視庁の職員(非常勤職員を含む。以下「職員」という。)が  
てきせつ たいおう ひつやう じこう さだ もくてき  
適切に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

だい 2 しようご ていぎ  
第2 用語の定義

この要領におけるしようご いぎは、つぎ かくごう  
この各号のとおりとする。

- (1) しょうがい しんたいしょうがい ちてきしょうがい せいしんしょうがい へつたつしょうがい ふく た しんしん きのお  
障害 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  
しょうがい  
障害をいう。
- (2) しょうがいしゃ しょうがいおよ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき にちじやうせいかつまた しゃかいせいかつ そうたう せいげん  
障害者 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者をいう。

だい 3 ふたう きべつてきとりあつか きんし  
第3 不当な差別的取扱いの禁止

職員は、法第7条第1項の規定のとおり、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（以下「不当な差別的取扱い」という。）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。

#### 第4 合理的配慮の提供

職員は、法第7条第2項の規定のとおり、その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、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。

#### 第5 所属長の責務

- 所属長は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項を実施しなければならない。
  - 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。
  - 障害者及びその家族その他の関係者（以下「障害者等」という。）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。
  - 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。
- 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。

#### 第6 懲戒処分等

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不提供をした場合は、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、その対応等により懲戒処分等の対象とする。

#### 第7 相談体制

- 総務部企画課に、各部、各警察署等の相談窓口との連絡調整窓口を置く。
- 各部、各警察署等の相談窓口においては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、手紙、電話、ファックス、電子メール等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 相談窓口<sup>そうだんまどぐち</sup>に寄せられた相談等<sup>そうだんとう</sup>については、相談者<sup>そうだんしゃ</sup>のプライバシー<sup>はいりよ</sup>に配慮<sup>はいりよ</sup>しつつ関係者<sup>かんけいしゃ</sup>間で情報共有<sup>じょうほうきょうゆう</sup>を図り、以後<sup>いご</sup>の相談等<sup>そうだんとう</sup>において活用<sup>かつよう</sup>するものとする。

4 前記<sup>ぜんき</sup>2の相談窓口<sup>そうだんまどぐち</sup>については、対応手段等<sup>たいおうしゅだんとう</sup>の充実<sup>じゅうじつ</sup>を図るよう努め<sup>ほか</sup>るものとする。

#### 第8 研修及び啓発

1 警務部長<sup>けいむぶちょう</sup>は、障害<sup>しょうがい</sup>を理由<sup>りゆう</sup>とする差別<sup>さべつ</sup>の解消<sup>かいしょう</sup>の推進<sup>すいしん</sup>を図るため、職員<sup>はか</sup>に対し、必要<sup>しよくいん</sup>な研修<sup>けんしゅう</sup>及び啓発<sup>けいはつ</sup>を行うものとする。

2 警務部長<sup>けいむぶちょう</sup>は、次の各号<sup>つぎ</sup>に掲げる職員<sup>かか</sup>に対し、それぞれ当該各号<sup>しよくいん</sup>に定める内容<sup>たい</sup>について、研修<sup>けんしゅう</sup>を実施<sup>じっし</sup>するものとする。

(1) 新たに職員<sup>あら</sup>となった者<sup>しよくいん</sup> 障害<sup>しょうがい</sup>を理由<sup>りゆう</sup>とする差別<sup>さべつ</sup>の解消<sup>かいしょう</sup>に関する基本的な事項<sup>かん</sup>

(2) 新たに所属長<sup>あら</sup>となった職員<sup>しよくいん</sup> 障害<sup>しょうがい</sup>を理由<sup>りゆう</sup>とする差別<sup>さべつ</sup>の解消等<sup>かいしょうとう</sup>に関して求められる役割<sup>やくわり</sup>

3 所属長<sup>しよくいん</sup>は、職員<sup>たい</sup>に対し、障害<sup>しょうがい</sup>の特性<sup>とくせい</sup>を理解<sup>りかい</sup>させるとともに、障害者<sup>しょうがいしゃ</sup>に適切<sup>てきせつ</sup>に対応<sup>たいおう</sup>するために必要<sup>ひつよう</sup>なマニュアル<sup>かつようとう</sup>の活用等<sup>いしき</sup>により、意識<sup>けいはつ</sup>の啓発<sup>はか</sup>を図るものとする。

#### 第9 苦情等の処理

所属長<sup>しよくいん</sup>は、職員<sup>しょうがいしやとう</sup>が障害者等<sup>くじょう</sup>から苦情<sup>そうだん</sup>、相談<sup>ようぼう</sup>、要望<sup>また</sup>又は意見<sup>いけん</sup>（以下「苦情等<sup>くじょうとう</sup>」という。）の申出<sup>もうしで</sup>を受けた場合は、広聴事案<sup>こうちようじあん</sup>の処理手続<sup>しりてつづき</sup>に関する規程<sup>かてい</sup>（平成13年5月31日東京都市公安委員会規程第3号）等<sup>な</sup>によって処理<sup>へいせい</sup>するほか、当該苦情等<sup>ねん</sup>の申出<sup>にちとうきやうと</sup>に係る報告<sup>こうこく</sup>を受けた所属長<sup>こうあんいん</sup>は、別記様式<sup>べつきやうしき</sup>の「障害者等<sup>しょうがいしやとう</sup>に係る苦情等報告書<sup>かか</sup>」により、総務部長<sup>くじょうとう</sup>（企画課<sup>ほうこく</sup>経由<sup>う</sup>）に報告<sup>ほうこく</sup>するものとする。

#### 別紙（第3、第4関係）

##### 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法<sup>ほう</sup>は、障害者<sup>しょうがいしや</sup>に対して、正当な理由<sup>たい</sup>なく、障害<sup>せいとう</sup>を理由<sup>りゆう</sup>として、財・サービスや各種機会<sup>しょうがい</sup>の提供<sup>りゆう</sup>を拒否<sup>ざい</sup>すること又は提供<sup>かくしゅきかい</sup>に当たって場所・時間帯等<sup>かくしゅきかい</sup>を制限<sup>か</sup>すること、障害者<sup>しょうがいしや</sup>でない者<sup>しょうがいしや</sup>に対しては付さない条件<sup>じょうけん</sup>を付けること等<sup>つ</sup>により、障害者<sup>しょうがいしや</sup>の権利利益<sup>けんりりえき</sup>を侵害<sup>しんがい</sup>することを禁止<sup>きんし</sup>している。ただし、障害者<sup>しょうがいしや</sup>の事実上<sup>じじつじやう</sup>の平等<sup>びやうどう</sup>を促進<sup>そくしん</sup>し、又は達成<sup>また</sup>するために必要<sup>たっせい</sup>な特別<sup>ひつよう</sup>の措置<sup>とくべつ</sup>は、不当な差別的取扱い<sup>ふとう</sup>ではない。

したがって、障害者<sup>しょうがいしや</sup>を障害者<sup>しょうがいしや</sup>でない者と比べて優遇<sup>もの</sup>する取扱い<sup>くら</sup>（いわゆる積極的改善<sup>ゆうぐう</sup>措置<sup>とりあつか</sup>）、法<sup>ほう</sup>に規定<sup>せつぎょくてきかいぜん</sup>された障害者<sup>しょうがいしや</sup>に対する合理的配慮<sup>ごうりてきはいりよ</sup>の提供<sup>ていきやう</sup>による障害者<sup>しょうがいしや</sup>でない者<sup>もの</sup>との異なる取扱い<sup>こと</sup>、及び合理的配慮<sup>ごうりてきはいりよ</sup>を提供等<sup>ていきやう</sup>するために必要<sup>ひつよう</sup>な範囲<sup>はんい</sup>で、プライバシー<sup>はいりよ</sup>に配慮<sup>はいりよ</sup>しつつ障害者<sup>しょうがいしや</sup>に障害<sup>しょうがい</sup>の状況等<sup>じやうきやうとう</sup>を確認<sup>かくにん</sup>することは、不当な差別的取扱い<sup>ふとう</sup>には当たらない。

職員<sup>しよくいん</sup>は、不当な差別的取扱い<sup>ふとう</sup>とは、正当な理由<sup>せいとう</sup>なく、障害者<sup>しょうがいしや</sup>を、問題<sup>もんだい</sup>となる事務<sup>じむ</sup>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、障害者及び第三者の安全の確保、財産の保全、損害発生防止その他の権利利益の観点に加え、警視庁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。

また、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、理解を得るよう努めることが望ましい。

## 第3 不当な差別的取扱いの具体例

以下の1から5までの具体例は、不当な差別的取扱いに相当する。

- 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 障害を理由に、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、来庁の際に付添人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、付添人の同行を拒んだりする。

なお、職員は、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、第2で示したとおり、個別の事案ごとに判断されることに留意するとともに、上記1から5までの具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること及びこ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。

## 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。

職員は、合理的配慮とは、警視庁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、及び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。

- 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。職員は、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。

- 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、文字、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等、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、職員は、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等、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が望ましい。

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 職員は、警視庁がその事務又は事業の一環として設置・実施し、事業者に運営を委託等する場合は、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、この通達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。

#### 第5 過重な負担の基本的な考え方

職員は、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1から3までの要素等を考慮し、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。

また、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。

- 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

以下の1から3までの具体例は、合理的配慮の提供に相当する。

- 1 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・歩行器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わかりやすく教える。

- (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の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、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。

## 2 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、要約筆記、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。
- (2) 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。
- (3) 視覚障害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）を提供する。
- (4) 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。
- (5) 駐車場等で通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- (6) 書類記入の依頼時に、記入方法等を障害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。障害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。
- (7) 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに具体的に説明する。
- (8) 障害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。
- (9) 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。
- (10) 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

など、可能な範囲での配慮を行う。

### 3 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、手続の順番を入れ替える。
- (2) 障害者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) 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- (5) 警察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。
- (6) 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。
- (7) 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、発作等がある障害者の場合、緊張を緩和するため、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。
- (8) 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、障害者の理解を援助する者の同席を認める。

なお、職員は、合理的配慮については、前記第4で示したとおり、具体的場面や状況に応じて異なる多様かつ個別性の高いものであることに留意するとともに、上記の具体例については、前記第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及び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。

### 第7 留意点

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。