

特定非営利活動法人アビリティクラブたすけあい 障がい者への対応に関するマニュアル

2023年3月24日

1. マニュアルの目的

我が国は、2007年に障害者権利条約（以下「権利条約」という。）に署名して以来、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の改正を始めとする国内法の整備等を進めてきました。

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。）は、障害者基本法の差別の禁止の基本原則を具体化するものであり、全ての国民が、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に向け、障害者差別の解消を推進することを目的として、2013年に制定されました。

障害者差別解消法は、障がい者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取組を求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、障がい者も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促しています。

障害者差別解消法が2016年4月に施行され、「不当な差別的取扱いの禁止」が行政機関等や民間事業者に対する法的義務となり、また「合理的配慮の提供」が民間事業者においては努力義務とされていました。

今般「改正障害者差別解消法案」（2021年5月28日成立※）では「合理的配慮の提供」が民間事業者に対し法的な義務に厳格化されました。

特定非営利活動法人アビリティクラブたすけあいは、この法律の趣旨をふまえ障がい者への「不当な差別的取り扱いの禁止」および「合理的配慮の提供」について遵守し、業務運営に当たることを確認し、そのため、適切な対応の実施に向けて本マニュアルを制定しました。

業務運営に当たっては、以下に定める具体例等を参照の上、障がい者に対しても障害のない方と同様の対応を行なうことにより差別の解消に努めるものとします。

2. 障がい者の定義

「障がい者」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（以下「障害」と総称する。）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」（障害者差別解消法第2条）であり、いわゆる障害者手帳の所持者に限られません。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれます。

3. 不当な差別的取扱いに当たりうる具体例

不当な差別的取扱いに当た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ります。次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、また、これらはいくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要があります。

また、正当な理由があると判断した場合でも、障がい者に理由を説明し理解を得よう努めます。

- 障害を理由として、窓口対応を拒否する。
- 障害を理由として、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 障害を理由として、商品の提供を拒む。
- 身体障害者補助犬を連れていたり車いすを利用していることを理由として、入店を拒否する。
- 障害を理由として、入店時間や入店場所に条件を付ける。
- 事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障害を理由として、来訪の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付ける。

4.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す。次の具体例については、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、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例に限られるものではないことに留意する必要があります。

〔意思疎通の配慮の具体例〕

- 入店時に声をかけ、障害の状態を踏まえ、希望するサポートを聞き、必要に応じて誘導する。
- (身体的障害のある顧客に対しては、)書類の開封、受渡し等の対応が困難な場合に、必要なサポートを提供する。
- (視覚に障害のある顧客に対しては、)窓口まで誘導し、商品の内容を分かりやすい言葉で丁寧に説明を行う。また、顧客の要請がある場合は、取引関係書類について代読して確認する。
- (聴覚に障害のある顧客に対しては、)パンフレット等の資料を用いて説明し、筆談を交えて要望等の聞き取りや確認を行う。
- (盲ろう者に対しては、)本人が希望する場合、障害の程度に応じて、手のひら書き等によりコミュニケーションを行う。
- (吃音症等の発話に障害のある顧客に対しては、)障害特性を理解した上で、顧客が言い終えるまでゆっくりと待つ、発話以外のコミュニケーション方法も選択できるようにする。
- 明確に、分かりやすい言葉で、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、対応時間の制限などを設けることなく、内容が理解されたことを確認しながら応対するなど顧客に合わせた配慮をする。また、説明に当たっては、馴染みのない外来語は避ける、時刻は午前・午後といった説明を加える、比喩や暗喩、二重否定表現を用いないなど、あいまいな表現を避け、分かりやすい表現で説明を行う。
- 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、わかりやすい記述で伝達したりする。また、書類の内容や取引の性質等に照らして特段の問題が無いと認められる場合に、自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する。
- 顧客の要望がある場合に、意思疎通を援助する者(手話通訳等)の同席を認める。

〔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。
- 車椅子利用者にとってカウンターが高い場合に、カウンター越しの対応ではなく、他のテーブルに移る等して、適切にコミュニケーションを行う。
- 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、左右・前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- 疲労を感じやすい障害者から休憩の申出があった際には、臨時の休憩スペースを設けるなどする。
- 情報提供や取引、相談・質問・苦情受付等の手段を、非対面の手段を含めて複数用意し、障害のある顧客が利用しやすい手段を選択できるようにする。

〔ルール・慣行の柔軟な変更の具体例〕

- 周囲の者の理解を得た上で、手順順を入れ替える。
- 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準備する。
- スクリーンや板書、手話通訳者等がよく見えるように、スクリーンや手話通訳者等に近い席を確保する。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声や吃音等がある場合において、当該障害者が了承した場合には、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

(金融庁対応指針例示より)

以上