

地方独立行政法人 天王寺動物園における障がいを理由とする
差別の解消の推進に関する対応要領

(目的)

第1条 この対応要領は、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「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、障害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。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、地方独立行政法人天王寺動物園（以下「法人」という。）に勤務する職員が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。

(定義)

第2条 この対応要領において「職員」とは、法人の職員及び法人の業務活動に従事する者をいう。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 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、障がい（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（難病に起因するものを含む。）をいう。以下、この対応要領において同じ。）を理由として、障がいのある人（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もの。以下、この対応要領において同じ。）を障がいのない人と比して、不当な差別的取扱いをすることにより、障がいのある人の権利利益を侵害してはならない。
これに当たり、職員は、別紙の示す事項に留意するものとする。

(合理的配慮の提供)

第4条 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、障がいのある人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、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がいのある人の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、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、別紙に定める事項に留意するものとする。

(監督者の責務)

第5条 職員のうち、課長級以上の地位にある者（以下、「監督者」という。）は、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 日常の業務を通じた指導等により、障がい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、障がい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。

(2) 障がいのある人から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に関する相談又は苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

(3) 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。

2 監督者は、障がいを理由とする差別に関する問題等が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(相談体制の整備)

第6条 職員から障がいを理由とする差別を受けた障がいのある人及びその家族その他の関係者（以下、「相談者」という。）からの相談等に的確に対応するための相談窓口を、運営課（広聴担当）におく。

2 相談窓口の設置部門としてより適切な担当部署があると判断した場合は、前項の規定によらず、当該部署に相談窓口を置くことができるものとする。ただし、その場合はホームページ、印刷物など適切な手法により周知するものとする。

3 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障がいのある人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。

4 相談窓口は、相談者から相談の内容となる事実の詳細その他必要な情報を聴取した上で適切な部署に通知し、通知を受けた部署は事実確認をしたうえで、相談対象事案があると認めるときは、速やかに是正措置及び再発防止策等を採用するものとする。

5 第1項の相談窓口に寄せられた相談は、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用し、充実を図るよう努めるものとする。

(職員への研修・啓発)

第7条 障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

2 新たに職員となった者に対しては、障がいを理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるために、また新たに監督者となった職員に対しては、障がいを理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させるため、それぞれ研修を実施する。

3 職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、障がいのある人へ適切に対応するために必要なマニュアル等を整備し、意識の啓発を図る。

附 則

この対応要領は、令和5年8月23日から施行する。

別紙

地方独立行政法人 天王寺動物園における障がいを理由とする差別の解消の 推進に関する留意事項

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、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、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、障がいのない人に対して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。

ただし、障がいのある人の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障がいのある人を障がいのない人と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障がいのある人に対する合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がいのある人に障がいの状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、不当な差別的取扱いとは、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。法人においては、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）及び法人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。

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

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお、第2で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当す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る。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、そ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。

(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- 障がい理由に窓口対応等を拒否する。
- 障がい理由に対応の手順を後回しにする。
- 障がい理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 障がい理由にシンポジウム等への出席を拒む。
- 業務遂行上、特に必要でないにもかかわらず、障がい理由に、来園の際に付き添い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、付き添いの同行を拒んだりする。
- 障がい者の意思を無視して、説明を試みることなく付き添い者だけに説明する。

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、障がいのある人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、障がいのある人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、障がいのある人が受ける制限は、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、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、障がいのある人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。

合理的配慮は、法人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、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。

- 2 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、「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。

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、状態等に配慮するものとする。

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、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ことに留意するものとする。

- 3 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、点字、拡大文字、筆談、実物の表示や身振り手振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障がいのある人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、障がいのある人からの意思表示のみでなく、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障がいのある人の家族、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、意思の表明が困難な障がいのある人が、家族、支援者・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、当該障がいのある人が社会的障壁の除去を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、当該障がいのある人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ものとする。

- 4 合理的配慮は、障がいのある人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、個々の障がいのある人に対して、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、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がいのある人との関係性が長期にわたる場合には、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ことに留意する必要がある。
- 5 法人が、事務又は事業の全部又は一部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ものとする。

第5 過重な負担の基本的な考え方

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。

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し、理解を得るよう努めるものとする。

- 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）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用負担の程度

第6 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、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、記載した具体例については、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、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。

したがって、列挙された具体例のすべてを満たしていなければならないという趣旨ではないが、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、柔軟に対応するものとする。

(合理的配慮に当たり得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、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伝える。
- 障がいのある人に対し、希望に応じて職員が窓口まで誘導する。
- 目的の場所までの案内の際に、障がいのある人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、障がいのある人の意見を聞いたりする。
- 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。
- 障がいのある人の中には疲労を感じやすい人もいるので、別室での休憩の申し出があった際に、別室の確保が困難である場合に、当該障がいのある人に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的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のある人に対し、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。
- 車椅子使用者が通路の幅が狭いため本来の窓口等まで行くことが難しい場合、適切な場所で本人に用件を聞いたり、車椅子が安全に移動できる経路に誘導した上で窓口等の対応を行う。
- 車椅子使用者のローカウンターがない場合、申請手続に際し、本人の了承を得てクリップボードなどを提供して書類に記入してもらう。
- 文字にルビ打ち又は点字化を必要とする障がいのある人が多数閲覧することが想定し得る書類やパンフレット等には、予めルビ打ち又は点字化する。
- 障がいのある人の申し出があった場合、書類やパンフレット等の内容について希望する箇所に職員が手書きでルビをつけて渡す。
- 障がいのある人の申し出に対し、職員が書類やパンフレット等の読み上げをする。
- 施設の案内表示等を写真やイラストの使用により視覚的に分かりやすくする。
- 法人主催で参加者を募る講演会、シンポジウム等を開催する際、事前の依頼に応じて手話通訳者を配置する。

- 法人主催で参加者を募る講演会、シンポジウム等に聴覚障がいのある人が事前の依頼なしに来場した場合、手話通訳がないことを説明した上で資料を配布し、本人と他の参加者の理解を得て、スクリーンや板書等が見やすい席に案内する。
- 法人主催で公開の会議等を開催する際、障がいのある人が見やすい位置に傍聴席を設ける。
- 法人が文書を送付する際、対応可能な部署と連携しながら、障がいのある人の希望により拡大文字等で文書を作成し、郵送する際には、封筒にも同様の配慮を行う。また点字による文書が送付された際は、対応可能な部署と連携しながら必要な対応を行う。
- 災害や事故が発生した際、園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に障がいのある人に対し、手書きのボード等を用いてわかりやすく案内して誘導を図る。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- 筆談、読み上げ、手話、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- 書類記入等の事務手続の際に、記入方法等について身振り手振りを交えて説明したり、わかりやすい記述で伝えたりする。
- 問合わせには、電話だけでなく、ファックスや電子メールでも対応する。
- 会議資料等について、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うることに留意して使用する。
- 障がいのある人の中には、意思疎通が不得意な人もいるので、専門用語や比喩表現などは避け、できるだけわかりやすい言葉や絵カード等で伝えて意思を確認する。
- 窓口などで通常、口頭で行う内容を、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。
- 障がいのある人の中には比喩表現等が苦手な人もいるので、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- 障がいのある人からの申し出により、説明や聴き取りはゆっくり、丁寧に、繰り返しい、内容が理解されたことを確認しながら対応する。
- なじみのない外来語は避け、漢数字は用いず、時間は24時間表記ではなく午前・午後で表記する等の配慮を念頭に置き、必要に応じメモにして渡す。
- 会議の進行に当たっては、資料を見ながら説明を聞くことが困難な障がいであることも想定しうるため、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなど、障がいの特性に合ったサポートを可能な範囲で実施する。

(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のある人に対し、周囲の人の理解を得た上で、手続き順を入れ替えることを考慮する。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の人の理解を得た上で、当該障がい

のある人の順番が来るまで別室や席を用意することを考慮する。

- 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などの配慮をする。
- 他人との接触、多人数な中にいることによる緊張等より、不随意の発声等がある場合、当該障がいのある人に説明の上、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等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、必要により障がいのある委員の理解を支援する人との同席を認める。
- 障がいのある人の申し出に対し、対応可能な申請書類等について、職員が内容の読み上げをしながら代筆し、本人に内容を確認の上で提出する。
- 障がいのある人が疲労感を訴えた際、本人の了承を得て休憩場所に誘導し、その場の対応状況に応じて、本人の同意を得て申請書類を受け取り、内容を確認の上で受理するなど柔軟に対応する。
- 障がいのある人を複数の窓口へ案内する際、一人で行くことが困難な場合は職員が同行し、次の窓口の職員に用件を伝えるなどの配慮を行う。
- 障がいのある人が相談に来た際、内容や周りの混雑状況によって別室等で対応する。