

障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び 障害者への合理的配慮の提供に関する方針

公益財団法人広島平和文化センター
(広島国際会議場指定管理者)

当財団は、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。）の施行に関し、同法に基づき国が定めた基本方針（以下、「基本方針」という。）、主務大臣が定めた対応指針（以下、「対応指針」という。）、広島国際会議場の管理に関する基本協定書第 20 条の 2 及び広島国際会議場指定管理業務仕様書を遵守することに加え、障害を理由とする差別の解消の推進に関する広島市職員対応要領（以下、「職員対応要領」という。）を踏まえ、公の施設の管理を行うに当たり、当財団職員が障害を理由とする不当な差別的取扱いをせず、また、障害者等（障害者、その家族、介助者等。以下、「障害者等」という。）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、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮をするように努めます。

1 不当な差別的取扱いの禁止

- (1) 当財団職員は、窓口対応や事務・事業の実施等に当たり、障害者に対して、正当な理由なく、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、場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けるなどにより、不当な差別的取扱いを行いません。
- (2) 例えば、職員が、障害者に対して正当な理由なく、障害を理由として、以下に列記するような対応をすることは、不当な差別的取扱いに当たる可能性がありますので、障害者の立場に立って、個別の事案ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等）及び公の施設の事務・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客観的に判断し、適切に対応します。（あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。）
 - 窓口対応を拒否する。
 - 窓口対応の順序を後回しにする。
 - 書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
 - 説明会、シンポジウム、式典等への出席を拒む。
 - 特に必要ではないにもかかわらず、来館の際に付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、付添い者の同行を拒んだりする。
 - 本人の了解なく、介助者・支援者や付添い者のみに話しかける。
 - 施設等の入場や利用を拒否・制限（人数や曜日など）する。施設等を利用するに当

たつて、事前予約を求める、仮の利用期間を設ける、他の利用者の同意を求める、誓約書の提出を求めるなど、他の利用者とは異なる手順を課す。

- 身体障害者補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）の帯同を理由に入室・入場を拒否する。
- (3) 正当な理由があると認め、(2)に示したような対応をせざるを得ない場合には、障害者等にその理由についての理解が得られるよう説明に努めます。

2 障害者への合理的配慮の提供

- (1) 当財団職員は、窓口対応や事務・事業の実施等に当たり、障害者等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（日常生活や社会生活を送る上で障壁となるような事物（利用しにくい施設・設備など）、制度（利用しにくい制度など）、慣行（障害者の存在を意識していない慣習・文化など）、観念（障害者への偏見など）等を取り除くよう意思の表明）があれば、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、必要かつ合理的な配慮を提供します。
- (2) 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等に応じて異なり、また、多様かつ個別性が高いものであるため、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、以下に掲げる「過重な負担の基本的な考え方」等を考慮し、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、柔軟に対応します。

[過重な負担の考え方]

- 事務・事業の本来の目的・内容・機能を損なうおそれがないか
- 施設・設備面で物理的な制約はないか
- 体制上、負担が過大にならないか
- 費用面で負担が過大にならないか
- 事務・事業の規模が大きすぎないか
- (3) 合理的配慮の提供に当たって、過重な負担に当たると懸念される場合は、当財団において必要性、費用対効果や予算の確保、代替手段等も含めて検討します。判断が難しい場合は、当該障害者等の了解の下、必要に応じて公の施設の設置者である広島市（契約元課）と協議します。
- (4) 障害者から社会的障壁を除去するよう意思の表明があり、過重な負担に当たると認め、合理的配慮の提供ができない場合には、障害者等にその理由についての理解が得られるよう説明に努めます。

3 相談体制の整備

(1) 相談窓口の設置

当財団は、障害者等からの相談等に的確に応じるとともに、障害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、相談窓口を設置（既存の相談窓口を活用）します。

また、ホームページ等を活用し、相談窓口、相談方法等に関する情報を広く周知・広報するよう努めます。

当財団の相談窓口や指定管理を行う施設に、障害を理由とする不当な差別的取扱いに関する相談や苦情、社会的障壁の除去に関する意思の表明等があれば、「相談記録票」により、相談内容、対応方針及び対応結果等必要事項を記録し、契約元課を通じ障害福祉課に報告するものとします。

当財団において調整が困難な場合は、契約元課に連絡し、必要な対応等について、契約元課や障害福祉課と検討・協議を行います。

また、障害者から直接障害福祉課に相談があった場合などは、必要な対応等について、契約元課や障害福祉課と検討・協議を行います。

なお、「相談記録票」の作成・報告に当たっては、当財団の個人情報保護方針と整合を図り、その取扱いには十分留意します。

【相談窓口】

公益財団法人広島平和文化センター 担当：国際会議場

電話：(082) 242-7777 (受付時間：9：00～17：00)

FAX：(082) 242-8010

E-Mail：kanri-icch@pcf.city.hiroshima.jp

住所：〒730-0811

広島市中区中島町1番5号

(2) 対応時の留意事項

障害者等から相談を受ける際には、次の事項に留意します。

- ・ 障害やその特性について理解しようとする姿勢で相談者の訴えを丁寧に聴きます。
- ・ 当財団において改善・解決に向けた方策や方向性を、代替手段の選択も含めて検討し、相談者に対応方針等を回答します。
- ・ 相談者から求められたサービスや合理的配慮が提供できない場合は、障害者等にその理由についての理解が得られるよう説明に努めます。

(3) 相談時のコミュニケーションへの配慮

様々な障害特性を持つ障害者等からの相談が想定されることから、必要に応じて障害者団体等とも連携し、相談時には、電話、FAX、電子メールのほか、手話、点字、拡大文字、要約筆記、筆談、口話、絵カード、コミュニケーションボード、実物の展示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達、ルビ付与、分かりやすい表現への置換え、手書き文字（手のひらに指で文字を書いて伝える方法）など、障害特性に応じた多様なコミュニケーション手段を、可能な範囲で用意して対応するよう努めます。

なお、相談等に対応する際には、障害者の性別、年齢、状態等にも配慮します。

(4) 相談事例の蓄積と活用

相談事例等は、順次蓄積を行うこととし、蓄積した事例は、相談者の個人情報やプライバシーに配慮しつつ、当財団内で共有を図り、必要に応じて障害者団体等とも調整を行うなど、今後の合理的配慮の提供等に当たって適宜活用するものとします。

4 研修・啓発

- (1) 当財団は、障害者に対して適切に対応し、また、障害者等からの相談等に的確に対応するため、障害特性などを理解することができるマニュアルや各種研修等を通じて法の趣旨の普及を図るとともに、障害への理解の促進に努めるなど、従業員における認識の共有化を図ります。
- (2) また、広島市が指定管理者や民間事業者を対象とする研修を実施する際は、積極的に参加するよう努めます。

5 行政機関からの情報提供や報告徴収等への対応

当財団は、公の施設の管理に当たり、障害を理由とする不当な差別的取扱いをせず、障害者から社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的配慮の提供に努めます。また、基本方針によると、「事業者における障害者差別解消に向けた取組は、対応指針を参考にし、各事業者により自主的に取組が行われることが期待される。」と規定があり、当財団はこの規定に従い、障害者差別の自主的な解消、改善、解決に取り組みます。

しかしながら、仮に職員が障害者差別解消法に反した取扱いを繰り返し、自主的な改善が困難である場合などは、速やかに広島市に報告し、障害者差別解消法や基本方針、対応指針、職員対応要領により、広島市による事情聴取に誠意を持って対応します。

また、不当な差別的取扱い等の内容や頻度等によっては、障害者差別解消法第 12 条及び同法第 22 条に基づき、主務大臣又は地方公共団体による報告の徴収並びに助言、指導及び勧告に従います。