

1.16 The general duty requires authorities not only to have due regard to disability equality when making decisions about the future. They will also need to take action to tackle the consequences of decisions in the past which failed to give due regard to disability equality. This is best approached by working towards closing the gaps in service or employment outcomes, so that, for example, disabled and non-disabled people express the same level of satisfaction with their social housing, or achieve a more equal pattern of educational achievement.

Specific duties under the Act [Chapter 3]

s.49D Disability Discrimination (Public Authorities) (Statutory Duties) Regulations 2005, SI 2005/2966

1.17 In addition to this general duty, certain public authorities are subject to what are known as "specific" duties, laid down in regulations. These bodies are listed in Appendix A. Some of them, such as the British Broadcasting Corporation (BBC), are bound by these duties only so far as their public functions are concerned.

1.18 The regulations set out steps which must be taken to assist public authorities in fulfilling the general duty.

1.19 In particular, the specific duties require public authorities which are listed in Appendix A to produce a Disability Equality Scheme, and the duties set out what must be included within that Scheme.

More details are given on the specific duties in Chapter 3.

Secretary of State duties [Chapter 4]

1.20 As well as placing duties upon the public authorities listed in Appendix A, the regulations (which are known as the specific duties regulations) place a duty upon certain Secretaries of State and the National Assembly for Wales to publish a report which:

- gives an overview of progress made by public authorities operating in the relevant policy sector towards equality of opportunity between disabled people and other people; and
- sets out the proposals for the co-ordination of action by public authorities operating in that sector so as to bring about further progress towards equality of opportunity between disabled people and other people.

1.21 More detail on these duties is given in Chapter 4.

1.16 一般的義務は、将来についての決定を行う際に障害者の平等に十分に配慮することの
みを機関に求めているわけではない。障害者の平等を十分に配慮してこなかった過去の決
定の結果についても対処する措置を講じる必要がある。これは、障害者と障害のない者が
自身の公営住宅に対して同じレベルの満足度を持つことや、より平等な形式での教育業績
を達成することなど、サービスや雇用の結果のギャップを縮める方法で努力することによ
り最善のアプローチが可能となる。

本法に基づく特別義務（第3章）

（2005年障害者差別禁止規則第49D条（公的機関）（法律上の義務）SI2005/2966）

1.17 この一般的義務に加えて、特定の公的機関は、規則で規定された「特別」義務に従
う。当該機関については、添付書類 A に記載されている。英国放送協会（BBC）など、
いくつかの機関は、その公的機能が関係するかぎり、これらの義務により拘束される。

1.18 規則は、一般的義務を履行するにあたり公的機関を支援するために講じなければな
らない措置を規定している。

1.19 特に、特別義務は、添付書類 A に記載された公的機関に対し障害平等計画を構築す
ることを求めており、かつその計画に含めなければならない事項を定めている。

詳細については、第3章の特別義務に記載されている。

国務大臣義務（第4章）

1.20 添付書類 A に記載されている公的機関に対して義務を課すことに加えて、規則（特
別義務規則として知られている。）は、特定の国務大臣及びウェールズ議会に対し、以下
の報告書を発行する義務を課している。

- 障害者とその他の者との間の機会均等に向けた関連する政策分野に従事する公的機
関が行った進歩の概要を示す。
- 障害者とその他の者との間の機会均等に向けたさらなる進歩をもたらすために、当該
分野に従事する公的機関による協調行動の提案を記載する。

1.21 これらの義務の詳細については、第4章に記載されている。

Which organisations are subject to the general duty? [Chapter 5]

s.49A

1.22 The Act states that the general duty applies to public authorities. The general duty will therefore apply for example to:

- ministers, government departments and executive agencies (such as the Home Office and its executive agencies, including the Prison Service, Probation Service and the Immigration and Nationality Directorate)
- local authorities
- the National Assembly for Wales
- governing bodies of further and higher education institutions, colleges and universities
- governing bodies of educational establishments maintained by local education authorities (including schools)
- NHS trusts
- Chief Officers of Police, Police Authorities, the Independent Police Complaints Commission, the Criminal Injuries Compensation Authority
- The Crown Prosecution Service
- courts and tribunals (for exceptions in relation to courts and tribunals, see paragraph 5.10)
- inspection and audit bodies and agencies, such as the National Audit Office
- certain publicly-funded museums.

1.23 Equivalent public authorities in Scotland are also covered by the general duty. Further detail is provided in relation to the duties as they apply to Scottish public authorities in the Code of Practice (Disability Equality Duty) Scotland.

s.49B(1)(a)

1.24 The Act also specifies that the term "public authority" includes any organisation which exercises some functions of a public nature. For example a private company which is brought in by the Secretary of State to run a maintained school would be exercising a function of a public nature.

1.25 There is no definitive list of public authorities to whom the general duty applies, as there is in the amended Race Relations Act 1976 (RRA) (and subsequent regulations made under it). All those who fall within the RRA's lists of authorities covered by the race duty will also be subject to the disability equality duty (unless the subject of an exclusion from the Act, details of which are given in paragraph 5.9). More detail is given in Chapter 5.

どういった組織が一般的義務に従うのか（第5章）

（第49A条）

1.22 本法は、公的機関に対して一般的義務が適用されると規定している。例として、一般的義務は、以下の機関に適用される。

- 大臣、政府部門及び行政機関（内務省及びその執行機関（刑務所、保護観察所及び移民・国籍局など））
- 地方自治体
- ウェールズ議会
- 高等教育機関、大学及び大学の監督機関
- 地方教育委員会（学校を含む）が維持する教育機関の監督機関
- NHS トラスト
- 警察、警察当局、独立警察苦情委員会、犯罪被害補償審査会の長
- 検察庁
- 裁判所及び審判所（裁判所及び審判所に関する例外については、第5.10項を参照）
- 検査機関及び監査機関（会計検査院）
- 特定の公的資金による博物館

1.23 スコットランド内の同等の公的機関も一般的義務の対象とされる。スコットランドの公的機関に適用される義務の詳細は、スコットランド行為準則（障害者の平等義務）に定められている。

（49B条1項a号）

1.24 また、本法は、「公的機関」という用語は公的性格を持つ機能を果たす組織を含むと定めている。例えば、公立学校を運営するために国務大臣が参加させる民間企業は、公的性格を持つ機能を果たしている。

1.25 改正1976年人種関係法（RRA）（及びその後同法に基づき制定された規則）にあるような、一般的義務が適用される公的機関の明確な一覧はない。人種義務で対象とされるRRAの機関リストに含まれる機関は、すべて、障害平等義務にも従う（本法の除外の対象でないかぎり。その詳細は第5.9項に定められている）。詳細は、第5章に記載されている。

Enforcement of the Disability Equality Duty [Chapter 6]

s.49D; s.49E

1.26 As indicated above at paragraph 1.12, the duty does not create individual rights for disabled people. However, a breach of the general duty can be the subject of a claim for judicial review of a public authority's action (or inaction). If the specific duties are not met, the Disability Rights Commission can take enforcement action. More detail of this is given in Chapter 6.

The Appendices

1.27 Appendix A provides a list of authorities to which the specific duties described in Chapters 3 and 4 apply.

1.28 Appendix B sets out the definition of disabled people which is used in the Act.

1.29 Appendix C sets out the full text of the specific duty regulations.

1.30 Appendix D gives an overview of the Act's non-discrimination provisions in relation to disabled people.

1.31 Appendix E is a glossary of terms used in the Code.

How will the general duty help public authorities to function better?

1.32 Government-sponsored research demonstrates that high performing public and private sector organisations are also those that integrate equality and diversity into their business culture and processes. This duty is a key element of diversity and will facilitate integration of disability equality into the business culture and processes of public authorities.

1.33 A diversity focus is essential not only for reasons of equal opportunities and fairness but because it makes good business sense to design and deliver better public services which respond to the individual needs of all groups and contribute to effective, efficient and high performing public authorities.

障害者の平等義務の履行（第6章）

（第49D条；第49E条）

1.26 上記の第1.12項に記載のとおり、この義務は障害者に対して個人的権利を付与しない。しかし、一般的義務の違反は、公的機関の作為（又は不作為）に対する司法審査請求の対象となる場合がある。特別義務が満足されない場合、障害者権利委員会は、義務の履行を求める行為を行うことができる。詳細は、第6章に記載されている。

添付書類

1.27 添付書類Aには、第3章及び第4章に定める特別義務が適用される機関の一覧が記載されている。

1.28 添付書類Bには、本法で使用される障害者の定義が記載されている。

1.29 添付書類Cには、特別義務規則の全文が記載されている。

1.30 添付書類Dには、障害者に関する本法の差別禁止規定の概要が記載されている。

1.31 添付書類Eは、準則で使用する用語集である。

一般的義務は、公的機関がより良く機能するにあたってどんな風に役に立つか

1.32 政府後援の研究により、高いパフォーマンスの公的組織や民間組織では平等と多様性を自己の企業文化とプロセスに取り入れていることが証明されている。この義務は多様性の重要な要素であり、公的機関の企業文化やプロセスに障害者の平等を取り入れることを促進している。

1.33 多様性に着目することが不可欠なのは機会均等と公正さのためだけではなく、こうした観点を持つことで、すべてのグループの個人的ニーズに対応する優れた公共サービスを設計、提供し、さらに効果的、効率的かつパフォーマンスの高い公的機関に貢献する優れたビジネスセンスが養われるからである。

1.34 Overall, effectively meeting this duty will:

- Improve both the effectiveness and the efficiency of public authorities, by ensuring that the resources invested in services actually benefit all those they are aimed at, or who need them. Additionally, making services effective for disabled people can offer benefits to the general population; for instance, improving information access for disabled people generally benefits all service users.
- Enable authorities to make a real, positive change to the lives of disabled people.
- Increase confidence in authorities' ability to deliver first-class services. One in four of the population has a disability and thus a significant section of authorities' customers and staff are disabled. This duty will enable authorities to demonstrate a commitment to improving outcomes for disabled people.
- Enable authorities to better meet the requirements of audit and inspection bodies, which are also required to comply with the disability equality duty and which will be considering public authorities' performance within their inspections or assessments.

1.35 There are many practical ways in which public authorities will benefit from implementing the requirements of the disability equality duty. Some general examples are:

- better targeted policies
- representation of different groups at all levels
- improvements in perceptions of services, and more satisfaction with services
- greater confidence in services
- filling gaps in services
- better involvement and more participation by service users and members of the public
- better targeted information about public services; and
- better access to public services.

1.36 In terms of policy and service delivery, authorities will be able to:

- encourage policy makers to be more aware of issues concerning particular groups
- encourage better co-ordination across departments and functions (for example, spatial planning and transport infrastructure, or the planning of new schools or health services)
- contribute to more informed decision-making
- ensure that policies are properly targeted
- improve the ability to deliver suitable and accessible services, and to carry out functions so that they meet various needs
- encourage greater openness in policy-making
- increase involvement of disabled people in policy-making

1.34 全体的に見て、この義務を効果的に満たすことで、以下のような効果をもたらす。

- サービスに投資された資源が実際にターゲットとする又は必要とするすべての人の利益となることを保証することによって、公的機関の効果と効率が改善される。さらに、サービスを障害者にとって効果的なものにするすることで、一般の人にとっても利益となる。例えば、障害者に対する情報アクセスを改善することにより、すべてのサービス・ユーザーにとっても利益となる。
- 機関が障害者の生活に対して望ましい実際の変化を与えることを可能とする。
- 最高のサービスを提供するという機関の能力に対する信頼が増す。全人口の4分の1は障害者である。したがって、機関の顧客やスタッフの大部分が障害者である。この義務により、機関が障害者に対する成果を高める旨の確約を実証することができる。
- 機関が、障害者の平等義務を順守するために必要であり、かつ検査又は評価の範囲内にある公的機関の活動について考慮する、監査機関や検査機関の要件をより良く満たすことが可能となる。

1.35 公的機関が障害平等義務の要件を実現することでメリットが得られる実用的な方法が多くある。以下にその例を挙げる。

- 政策の対象をより優れたものにする。
- あらゆるレベルの異なるグループの代表を確保する。
- サービスの認知度を上げ、サービスの満足度を向上させる。
- サービスに対する信頼を高める。
- サービスにおけるギャップを埋める。
- サービス利用者と一般のメンバーによるより良い関与とより多くの参加
- 公共サービスの情報提供の対象をより優れたものにする
- 公共サービスへのより良いアクセス

1.36 方針やサービスの提供に関し、機関は、以下の事項を行うことができる。

- 政策立案者が特定のグループに関する問題をもっと認識することを奨励する。
- 部門や機能横断的なより良い協調を奨励する（例えば、空間計画や輸送インフラ、又は新たな学校や医療サービスの立案）。
- 情報に基づいた意思決定に寄与する。
- 方針が適切に目標設定されることを確実にする。
- 適切かつアクセス可能なサービスを提供し、かつ様々なニーズを満足する機能を果たす能力を向上させる。
- 政策決定における開放性の向上を奨励する。
- 政策決定における障害者の関与を増やす。

- increase confidence in public services, particularly amongst disabled people.

1.37 Meeting the duty can also bring considerable advantages to public authorities in terms of their employment functions. It can help authorities to:

- achieve a more representative workforce
- attract able staff
- avoid losing or undervaluing able staff
- improve staff morale and productivity
- improve staff management
- identify and develop good practice; and
- avoid claims of unlawful discrimination.

1.38 In relation to education, in successfully applying the duty, schools and further and higher education providers will be able to ensure that their disabled pupils and learners can reach their potential by tackling the barriers to their learning. Ofsted has found that the best lessons take place where the delivery of teaching and learning responds effectively to the individual needs of the pupil or student. A common characteristic of the highest performing schools and post-16 education providers is an inclusive ethos that focuses on raising achievement for all learners.

1.39 The duty will mesh with the existing development plans and performance improvement strategies of schools and post-16 institutions to take account of the particular barriers to achievement for disabled pupils and learners.

1.40 In particular, the duty will:

- provide a framework to consolidate education provision for disabled children
- mesh with the existing development plans and performance improvement strategies of schools and post-16 institutions to take account of the particular barriers to achievement for disabled pupils and learners
- help widen participation and retention in further and higher education
- create an emphasis on equality for disabled pupils and give a greater imperative to schools and local authorities to implement the planning duties which are imposed by the Special Educational Needs and Disability Act 2001
- ensure effective transition of disabled young people in choosing routes of education
- lead to an increase in the representation of disabled people in the teaching profession and the retention of staff who become disabled

- 特に障害者における、公共サービスに対する信頼を高める。

1.37 義務を満たすことにより、公的機関は雇用機能に関して相当なメリットを得る。これは、機関が以下の事項を行うのを支援する。

- 障害者等多様な集団の代表性を反映した労働力を得ることができる。
- 有能なスタッフを引きつける。
- 有能なスタッフを失ったり、過小評価したりすることを無くす。
- スタッフの士気と生産性を高める。
- スタッフマネジメントを改善する。
- 良好な慣行を特定、開発する。
- 違法な差別についての請求を無くす。

1.38 教育に関しては、義務を上手に適用することで、学校や高等教育の提供者は、障害のある生徒や学習者が学習に対する障壁に立ち向かいながら自己の潜在的な能力を得ることを保証することができる。教育水準査察局（Ofsted）は、教育や学習の提供が生徒や学生の個人的ニーズに効果的に対応している場合に最高の授業が生まれることに気付いた。最高の実績をあげている学校及び 16 歳以上の生徒への教育提供者に共通して見られる特徴は、すべての学習者の学力を高めることに重点を置いたインクルーシブな精神である。

1.39 障害のある生徒や学習者の学力に対する特定の障壁を考慮し、当該義務は学校や 16 歳以上の生徒への教育機関の既存の育成計画やパフォーマンス向上戦略と組み合わせられることがある。

1.40 特に、義務は以下の事項を行う可能性がある。

- 障害のある子供に対する教育規定をまとめた枠組みを提供する。
- 障害のある生徒や学習者の学力に対する特定の障壁を考慮し、学校や 16 歳以上の生徒に対する教育機関の既存の育成計画やパフォーマンス向上戦略と組み合わせられる。
- 高等教育への参加やつなぎ止めの拡大を支援する。
- 障害のある生徒に対する平等を強調し、かつ 2001 年特別な教育のニーズ及び障害に関する法により課される立案義務を実現するために、学校や地方自治体により大きな命令を課す。
- 教育ルートを選択するにあたり、障害のある青年の効果的な移行を確実にする。
- 教職における障害者の代表及び障害者になったスタッフのつなぎ止めの増加をもたらす。

- help to avoid claims of unlawful disability discrimination
- encourage education institutions to think strategically about other disabled stakeholders, including parents and people using school premises, as well as promoting a greater knowledge and understanding of disability amongst all learners with benefits to society at large.

7 Code of Practice Rights of Access: services to the public, public authority functions, private clubs and premises

5 The duty not to treat a disabled person less favourably in relation to services

Introduction

5.1 This chapter addresses the duty of providers of services to the public, public authorities carrying out functions, and private clubs, to ensure that disabled people are not treated less favourably than other people when using their services. The circumstances in which it is unlawful to discriminate in respect of these three areas of activity are detailed in Chapters 10, 11 and 12.

5.2 The principles relating to less favourable treatment in relation to the three areas of activity are similar. Therefore, in this chapter, as explained in paragraph 1.18, the term 'service provider' and terms which flow from this are used generically to refer to all those who have duties in these areas.

What does the Act say?

5.3 One form of discrimination against a disabled person occurs where a service provider:

s 20(1)(a), s 21D(1)(a), s 21G(1)(a)

- treats a disabled person less favourably for a reason relating to the disabled person's disability, than it treats (or would treat) others to whom that reason does not (or would not) apply; and

s 20(1)(b), s 21D(1)(b), s 21G(1)(b)

- cannot show that it is justified.

- 違法な障害者差別についての請求の回避を支援する。
- 教育機関がその他の障害のある利害関係者（親や学校施設使用する人を含む。）について戦略的に考えること、一般社会にとってメリットのある、すべての学習者間における障害についての知識や理解を高めることを奨励する。

7 アクセス権に関する行為準則：公衆へのサービス、公的機関の職務、私的クラブ及び諸施設

5章 障害者をサービスに関して不利に取り扱わない義務

はじめに

5.1 本章では、公衆へのサービス提供者、職務を執行する公的機関及び私的クラブの提供するサービスを障害者が利用する場合に他者より不利に取り扱われることのないよう、上記サービス提供者、公的機関及び私的クラブの義務を取り扱う。これら3分野の活動に関し差別が違法である状況については、第10章、11章及び12章で詳細に規定される。

5.2 3分野の活動における不利な取扱いに関する原則は類似している。したがって本章では、第1.18項で説明された通り、「サービス提供者」及びこれから派生する用語は総称的に、上記諸分野で義務を負うすべての当事者を指す。

本法について

5.3 サービス提供者が下記に該当する場合、障害者に対する差別の一形態が生ずる。

(第20条1項a号、21D条1項a号、21G条1項a号)

- サービス提供者が障害者をその障害に関連する理由のため、この理由が該当しない（又はしないに違いない）人よりも不利に取り扱い（又は取り扱うに違いなく）、かつ

(第20条1項b号、21D条1項b号、21G条1項b号)

- この取扱いの正当性を立証できない場合。

Less favourable treatment

s 20(1), s 21D(1), s 21G(1)

5.4 A service provider discriminates against a disabled person if it treats him less favourably for a disability-related reason (and it cannot show that the treatment is justified). In establishing whether a disabled person has been treated less favourably, the treatment of the disabled person is compared to how the service provider treats (or would treat) other people to whom the reason for the treatment does not (or would not) apply. Whether and when a service provider might be able to justify the less favourable treatment of a disabled person is considered in Chapter 8 and in the activity-specific Chapters 10, 11 and 12.

A football club admits visiting supporters to its stadium. However, one visiting supporter is refused entry because he has cerebral palsy and has difficulty controlling and co-ordinating his movements. No other visiting supporter is refused entry. This would amount to less favourable treatment for a reason related to disability and, unless the football club can justify its actions, would be an unlawful refusal of service contrary to the Act.

5.5 Bad treatment is not necessarily the same as less favourable treatment, although, where a service provider acts unfairly or inflexibly, a court might draw inferences that discrimination has occurred.

All the supporters of a visiting team are refused entry to the stadium by the football club in the example in paragraph 5.4 above. A visiting supporter with cerebral palsy is being treated no differently from all the other visiting supporters. He has not been subjected to any less favourable treatment for a reason related to disability. However, if the football club refused entry to all the visiting supporters because one of their number has cerebral palsy, that could amount to unlawful discrimination against the disabled supporter.

5.6 The comparison can also be between the way in which one disabled person is treated and the way in which people with other disabilities are treated.

The football club in the example in paragraph 5.4 above refused entry to the disabled supporter with cerebral palsy. It cannot claim that it did not discriminate simply because people with other disabilities were allowed entry. The supporter with cerebral palsy has been less favourably treated in comparison with other members of the public, including the supporters with other disabilities.

不利な取扱い

(第 20 条 1 項、21D 条 1 項、21G 条 1 項)

5.4 サービス提供者が障害者を障害に関連する理由に基づいて不利に取り扱い（かつその取扱いの正当性を立証できない）場合、このサービス提供者は当該障害者を差別したものとする。障害者が不利に取り扱われたことの立証においては、障害者に対するサービス提供者の取扱いが、その取扱いの理由の該当しない（又はしないに違いない）他者をサービス提供者がどのように取り扱うか（又は取り扱うに違いないか）と比較される。サービス提供者が障害者を不利に取り扱うことが正当化できるかどうか、またそれはいかなる場合かについては、第 8 章、並びに活動に関する第 10 章、11 章及び 12 章で検討される。

あるフットボールクラブがそのスタジアムにやってきたサポーターの入場を許した。しかし訪れたサポーターの 1 人は脳性麻痺があり、自分の運動の制御と調節が困難であったため入場を断られた。訪れたサポーターで他に入場を断られた者はいなかった。これは障害に関連する理由による不利な取扱いとされ、フットボールクラブがその行動を正当化できない限り、本法に反する違法なサービス拒否とされる可能性が高い。

5.5 劣悪な取扱いは必ずしも不利な取扱いと同一ではないが、サービス提供者が不公平又は硬直的に行為した場合、裁判所は差別が生じたと推論する可能性がある。

上記第 5.4 項の例で、フットボールクラブは訪問チームの全サポーターのスタジアム入場を断った。脳性麻痺を持つサポーターも、訪れた他の全サポーターと区別なく取り扱われた。このサポーターは障害に関連する理由に基づくいかなる不利な取扱いも受けていない。しかし訪れたサポーター全員のうちの 1 人が脳性麻痺であったためフットボールクラブがサポーター全員の入場を断ったならば、これは障害を持つサポーターに対する違法な差別となり得る。

5.6 ある障害者に対する取り扱い方とそれとは異なる障害を持つ者に対する取り扱い方との比較が行われることもある。

上記第 5.4 項の例で、フットボールクラブは脳性麻痺の障害を持つサポーターの入場を断った。フットボールクラブは、他の障害を持つ者については入場を許したという理由だけで、差別がなかったと主張することはできない。脳性麻痺のサポーターは、他の障害を持つサポーターをも含む他の公衆と比べ、不利に取り扱われたのである。

5.7 A disabled person does not have to show that others were treated more favourably than they were. It is still less favourable treatment if others would have been treated better.

A party of adults with learning disabilities has exclusively booked a restaurant for a special dinner. The restaurant staff spend most of the evening making fun of the party and provide it with worse service than normal. The fact that there are no other diners in the restaurant that evening does not mean that the disabled people have not been treated less favourably than other people. Other diners would not have been treated in this way.

A visually impaired couple applies to adopt a child. At the first interview, the local authority officer responsible for the matter says that they are 'wasting his time', as their visual impairment would make it too difficult for them to adopt. The fact that no one else is being interviewed there at that time does not mean that the disabled people have not been treated less favourably than other people. Others attending their first adoption interview would not have been treated in this manner.

5.8 There must be a connection between the less favourable treatment and a reason related to the disabled person's disability.

A publican refuses to serve a disabled person whom he knows has epilepsy. He gives her no reason for refusing to serve her. Other customers in the pub are not refused service. A court is likely to draw an inference of discrimination in the absence of a reasonable explanation. However, if the ground for refusing her service is because she has no money, then the treatment is not for a reason which is related to the disabled person's disability.

5.9 If the treatment is caused by the fact that the person is disabled, that is treatment which 'relates to' the disability. Treating a disabled person less favourably for a reason related to their disability cannot be excused on the basis that another customer who behaved similarly (but for a reason not related to disability) would be treated in the same way. Broadly speaking, this means that a disabled person will have been treated less favourably if they would not have received the treatment but for their disability.

5.7 障害者は自分よりも他者が有利に取り扱われたことを立証する必要はない。しかし、もし他者ならば自分より有利に取り扱われたに違いないならば、この障害者は不利に取り扱われたことになる。

学習障害を持つ成人の団体が特別ディナーを催すためレストランを貸切り予約した。レストランのスタッフはその夕べのほとんどを通じてパーティを物笑いの種にし、通常より劣悪なサービスしか提供しなかった。その夕べにレストランで他に催されたディナーがなかったという事実は、これら障害者が他者より不利に扱われなかったということを意味しない。他のディナーであったらこのようには取り扱われなかっただろう。

視力損傷を持つある夫婦が養子縁組を申請した。初回の面接で現地当局の事案担当者は、視力損傷のため養子縁組は困難であり、この夫婦は「私の時間を無駄にしている」と述べた。その時そこで他に面接を受けた者がいなかったという事実は、これらの障害者が他者より不利に扱われなかったということを意味しない。他の人々が初回の養子縁組面接に出席した場合であれば、このようには取り扱われなかった可能性が高い。

5.8 不利な取扱いと障害者の障害に関連する理由は関連がなければならない。

ある居酒屋の主人がてんかん障害者へのサービス提供を断った。この主人は障害者にサービス提供を拒否した理由を説明しなかった。パブにいた他の客はサービス提供を拒否されなかった。裁判所は、合理的な説明がない限り、差別であるとの推論を引き出す可能性がある。しかしサービス提供拒否の理由がその障害者に所持金がなかったことであるならば、この取扱いは障害者の障害に関連する理由によるものではない。

5.9 何らかの取扱いがその人に障害があるという事実に起因するならば、その取扱いは障害に「関連した」取扱いである。障害者をその障害に関連する理由に基づいて不利に取り扱った場合、同様に振る舞った（ただし障害とは無関係の理由で）別の顧客も同様に扱うだろうと弁明することはできない。つまり一般的に言えば、障害者がその障害さえなければ不利な取扱いを受けなかったに違いないなら、その障害者は不利な取扱いを受けたことになる。

A deaf couple who use British Sign Language (BSL) are refused entry to a private club as guests of a club member. The person overseeing entry to the club assumes that other members might mistake communication using BSL as threatening gestures. This refusal to admit them as guests of the club is for a reason related to disability. It is likely to be unlawful even though the private club would have refused entry to any potential guest who made similar gestures.

A mother seeks admission to a privately run nursery for her son who has Hirschprung's disease, which means that he does not have full bowel control. The nursery says that they cannot admit any child until the child is toilet trained. The refusal to admit the boy is for a reason related to his disability. It will be unlawful unless it can be justified under the Act.

A private members' club rejects applicants for membership who do not satisfy its 'image' in one respect or another. A woman with a severe facial disfigurement is refused membership of the club. Even though the club also does not allow entrance to many non-disabled people, for example, because it does not consider that they are attractive enough, the woman with the severe disfigurement has been treated less favourably for a reason related to her disability. This is likely to be unlawful.

5.10 Nevertheless, the Act cannot be used as a pretext for disruptive or antisocial behaviour unrelated to a person's disability.

A disco ejects a person with an artificial arm because he has drunk too much and has become abusive and disorderly. The disco would have ejected any other patron in similar circumstances. The ejection (or refusal to serve) is not for a reason related to the disabled person's disability and is unlikely to be unlawful.

7 Reasonable adjustments in practice

Introduction

7.1 Chapter 6 outlines the concept of the duty to make reasonable adjustments and provides an overview of the legal principles which underpin it. This chapter explains and illustrates how the duty works in practice.

英国手話を使う聴覚障害の夫婦が私的なクラブにクラブ会員の招待客として立ち入ることを拒否された。入場監視人は、英国手話を使ったコミュニケーションが脅迫的なジャスチャーであると他の会員に誤解されるかもしれない、と推測した。クラブの客としてこの障害者の立入りを拒否したことは障害に関連する理由によるものである。たとえこのクラブが同様なジャスチャーを行う可能性がある他の客の立入りを拒否したとしても、上例の場合は違法となる可能性がある。

ある母親がヒルシュブラング病を持つ息子のために私営保育園への入園を申請した。この病気のためその子供は排便を十分にコントロールできない。保育園は、子供に排便のしつけない限り受け入れられない、と告げた。この入園拒否は子供の障害に関連した理由によるものである。これは本法の下で正当化できない限り違法とされる。

ある私的会員制クラブは何らかの点でクラブの「イメージ」に合わない入会申請者を断っている。顔面がひどく変形した女性は入会を断られた。クラブが多くの人々の入会を、例えば十分に魅力的であるとは思えないとの理由で許さなかったとしても、顔面がひどく変形したこの女性はその障害に関連する理由で不利に取り扱われたのである。これは違法となる可能性がある。

5.10 それにもかかわらず、本法をある者の障害とは無関係な破壊的又は反社会的振舞いの口実として利用することはできない。

あるディスコが義手を付けた人を、酒に酔いすぎているため態度が悪く秩序を乱すとして退場させた。ディスコは同様な状態にある他のどんな客をも退場させただろう。この退場（又はサービスの拒否）は障害者の障害に関連した理由によるものではなく、違法とは言い難い。

7章 実際の合理的調整

はじめに

7.1 第6章では合理的調整を行う義務の概念が概述され、その根拠となる法的原則の概要が示された。本章ではこの義務が実際にどのように機能するかを説明し例示する。

7.2 As explained in Chapter 6, the duty to make reasonable adjustments comprises a series of duties falling into three areas:

- changing practices, policies and procedures
- providing auxiliary aids and services
- overcoming a physical feature by:
 - removing the feature
 - altering it
 - providing a reasonable means of avoiding it; or
 - providing the service by a reasonable alternative method.

7.3 A physical feature includes, for example, a feature arising from the design or construction of a building or the approach or access to premises (and see paragraph 7.43 below).

7.4 This chapter considers each of these duties in turn.

7.5 The three areas of activity (services to the public, public authority functions and private clubs) are governed by the same underlying principles in relation to discrimination. Therefore, in this chapter, as explained in paragraph 1.18, the term 'service provider' and terms which flow from this are used generically to refer to all those who have duties in these areas.

7.6 In addition, in this chapter the term 'impossible or unreasonably difficult' encompasses 'unreasonably adverse' (the equivalent phrasing in relation to certain public authority functions - see Chapter 6, paragraphs 6.34 to 6.36, and Chapter 11 for further details).

PRACTICES, POLICIES AND PROCEDURES

What is a practice, policy or procedure and what is the duty to change it?

7.7 When a service provider is providing services to its customers, it will have established a particular way of doing this. Its practices (including policies and procedures) may be set out formally, or may have become established informally or through custom. The terms practice, policy or procedure cover:

- what a service provider actually does (its practice)
- what a service provider intends to do (its policy); and
- how a service provider plans to go about it (its procedure).

7.2 第6章で説明された通り、合理的調整を行う義務には下記の通り3分野に該当する一連の義務が含まれる。

- 慣行、方針、及び手順の変更。
- 補助的な支援手段及びサービスの提供。
- 下記による物理的特徴の克服。
 - 物理的特徴の除去。
 - 物理的特徴の変更。
 - 物理的特徴を回避する合理的手段の提供。又は、
 - 合理的な代替方法によるサービスの提供。

7.3 物理的特徴には、例えば、ビルの設計又は建設あるいは施設への進入路又は接近路に由来する特徴が含まれる。(下記第7.43項も参照)。

7.4 本章では上記の義務それぞれについて順を追って検討する。

7.5 活動の3分野(公衆へのサービス、公的機関の職務、及び私的クラブ)は差別に関し同一の基本原則に支配される。したがって本章では、第1.18項で説明された通り、「サービス提供者」及びこれから派生する用語は総称的に上記諸分野で義務を負うすべての当事者を指す。

7.6 さらに本章で「不可能又は不当に困難」の用語には「不当に不都合」(特定の公的機関の職務に関連する語法に相当する。詳細については第6章第6.34~6.36項、及び第11章を参照)という意味が含まれる。

慣行、方針、及び手順

慣行、方針又は手順、またこれらを変更する義務について

7.7 サービス提供者は、その顧客にサービスを提供するとき、そのための特定の方法を確立しているはずである。その慣行(方針と手順を含む)は正式に規定されることもあり、あるいは非公式又は習慣的に確立されていることもある。これら慣行、方針又は手順の各用語は下記を対象とする。

- サービス提供者が実際に何を行うか(サービス提供者の慣行)。
- サービス提供者が何を行いたいのか(サービス提供者の方針)。及び、
- サービス提供者がそれをどのように実施する計画なのか(サービス提供者の手順)。

7.8 The three terms overlap, and it is not always sensible to treat them as separate concepts.

**s 21(1), s 21E(1), s 21E(2), The Disability Discrimination (Private Clubs etc) Regulations 2005
SI 2005/3258 regs 6(1), 7(1), 8(1), 9(1)**

7.9 A service provider might have a practice which - perhaps unintentionally - makes it impossible or unreasonably difficult for disabled people to make use of its services. In such a case, the service provider must take such steps as it is reasonable for it to have to take, in all the circumstances, to change the practice so that it no longer has such an effect. This may simply mean instructing staff to waive a practice or amending a policy to allow exceptions, or abandoning it altogether. Often, such a change involves little more than an extension of the courtesies which most service providers already show to their customers.

A private club has a policy of refusing entry during the evening to male members who do not wear a collar and tie. A disabled member who wishes to attend in the evening is unable to wear a tie because he has psoriasis (a severe skin complaint) of the face and neck. Unless the club is prepared to waive its policy, its effect is to exclude the disabled member from the club. This is likely to be unlawful.

A video rental shop allows only people who can provide a driving licence as proof of their identity to become members. This automatically excludes some disabled people from joining because the nature of their disabilities prevents them from obtaining a driving licence (for example, blind people or some people with epilepsy or mental health problems). The shop would be required to take reasonable steps to change this practice. It does so by being prepared to accept alternative forms of identification from its customers. This is likely to be a reasonable step for the shop to have to take.

A prison has a policy of opening its library and health centre every morning from 10am until 11am. This makes it unreasonably difficult for disabled prisoners who have morning medical appointments at the health centre to use the library. The prison amends its policy to allow the library to open for an hour in the evening as well. This is likely to be a reasonable step for the prison to have to take.

7.8 これら3つの用語は互いに重複しており、それぞれ別個の概念として扱うことは必ずしも賢明ではない。

(第21条1項、21E条1項、21E条2項。2005年障害者差別(私的クラブ等)禁止規則(I 2005/3258)、6条1項、7条1項、8条1項、9条1項)

7.9 サービス提供者が、障害者によるサービスの利用を不可能にする、あるいは不当に困難にする慣行を行っていることがあるが、おそらくそれはサービス提供者が意図するものではない。このような場合サービス提供者は、あらゆる状況で合理的に可能な限りの対策を講じ、以後そのような結果をもたらさないよう慣行を変更しなければならない。これは、ある慣行を放棄し又はある方針を変更して例外を許すようスタッフに指示し、あるいはこれら慣行と方針をすべて放棄することによって済む場合もある。多くの場合このような変更は、ほとんどのサービス提供者がすでに顧客たちに示している優遇を拡張する以上のことを包含しない。

ある私的クラブは、襟とネクタイを着用しない男性メンバーが夜間クラブに立ち入ることを断る方針を持っていた。ある障害者メンバーは夜会に出席したいと思ったが、顔と首に乾癬(重度の皮膚症状)があったためネクタイを着用することができなかった。クラブにその方針を放棄する用意がない限り、この障害者メンバーはクラブから排除される結果となる。これは違法となる可能性がある。

あるビデオレンタル店は、身元保証として運転免許証を提示できる人だけをメンバーとして受け入れている。これは、障害の性質のため運転免許が取得できない一部の障害者(例えば視覚障害者、あるいはてんかん、精神衛生上の問題を持つ人)を自動的に排除することになる。この店はその慣行を変えるよう合理的措置を要求されることになる。店はこの措置を取るため、別の形で顧客の身元確認を行う用意を整えた。これは店が取るべき合理的措置といえる。

ある刑務所では毎朝10時から11時まで図書室と保健センターを開く方針を持っていた。このことは、保健センターで午前中の医療措置を予約した障害者4人にとって図書室の利用を不当に困難にする。刑務所はその方針を改め、図書室を夜間にも1時間開けるようにした。これは刑務所が取るべき合理的措置といえる。

What are 'reasonable steps' in relation to practices, policies and procedures?

7.10 The Act does not define what are 'reasonable steps' for a service provider to have to take in order to change its practices. The kinds of factors which may be relevant are described in paragraphs 6.24 to 6.25 above.

7.11 The purpose of taking the steps is to ensure that the practice no longer has the effect of making it impossible or unreasonably difficult for disabled people to use a service. Where there is an adjustment that the service provider could reasonably put in place and which would make the service accessible, it is not sufficient for the service provider to take some lesser step that would not result in the service being accessible.

A medium-sized supermarket installs one extra-wide checkout lane designed for customers who are wheelchair users or are accompanied by infants. However, the checkout lane is also designated as an express lane available only to shoppers with 10 or fewer items. The effect of this practice is to exclude wheelchair users from taking advantage of the accessible checkout unless they are making only a few purchases. It is likely to be a reasonable step for the supermarket to have to take to amend its practice by designating another checkout lane as the express lane.

AUXILIARY AIDS AND SERVICES

What is the duty to provide auxiliary aids or services?

s 21(4), ss 21E(6)-(7), The Disability Discrimination (Private Clubs etc) Regulations 2005 SI 2005/3258 regs 6(3), 7(2), 8(2), 9(2) s 21(4)

7.12 A service provider must take reasonable steps to provide auxiliary aids or services if this would enable (or make it easier for) disabled people to make use of any services.

What is an auxiliary aid or service?

7.13 The Act gives two examples of auxiliary aids or services: the provision of information on audio tape and the provision of a sign language interpreter.

A building society provides information on an audio tape about its savings accounts. A customer with a visual impairment can use the audio tape at home or in a branch to decide whether to open an account. This is an auxiliary aid.

慣行、方針及び手順に関する「合理的措置」について

7.10 本法は、サービス提供者がその慣行を変えるために取るべき「合理的措置」とは何であるか、定義していない。これに関連し得る種類の諸要素については上記第 6.24 項～6.25 項に記述されている。

7.11 この措置を取る目的は、障害者によるサービスの利用を不可能にする、又は不当に困難にする結果を以後もたらさないようにすることである。ある調整をサービス提供者が合理的に実施でき、かつその調整によってサービスの利用が可能になるのであれば、サービス提供者が、小規模で結果としてサービスが利用可能にならない措置のみを実施することは十分ではない。

ある中規模のスーパーマーケットが、車椅子を使う顧客又は幼児を連れた顧客のために幅広のレジのレーンを1つ設置した。しかし同時にこのレーンは10品目以下の商品を購入する客だけが利用できる急ぎのレーンとしても計画されていた。この慣行の結果、車椅子の客は数品目しか買い物をしない場合のみ、このレーンを利用することが可能であった。このスーパーマーケットにとっては、慣行を修正して、もう1つのチェックアウトレーンを急ぎのレーンとして設置するのが合理的な措置であるといえる。

補助的な支援手段とサービス

補助的な支援手段又はサービスを提供する義務について

(第 21 条 4 項、21E 条 6 項～7 項。 2005 年障害者差別（私的クラブ等）禁止規則（SI 2005/3258） 6 条 3 項, 7 条 2 項, 8 条 2 項, 9 条 2 項, 21 条 4 項)

7.12 サービス提供者は、補助的な支援手段とサービスにより障害者が何らかのサービス利用が可能となる（又は容易となる）ならば、これら支援手段とサービスを提供するための合理的措置を取らなければならない。

補助的な支援手段又はサービスについて

7.13 本法は補助的な支援手段又はサービスについて2つの例を挙げている。それは音声テープによる情報提供、及び手話通訳者の提供である。

ある住宅金融組合はその定期預金口座について音声テープで情報を提供している。視力損傷のある顧客は家庭で、又は支店でこのテープを聴き、口座を開設するかどうか決定することができる。これは補助的な支援手段である。

A Jobcentre Plus office has a member of staff able to communicate with deaf clients who use British Sign Language. This is an auxiliary service.

7.14 But these are only illustrations of the kinds of auxiliary aids or services which a service provider might need to consider. An auxiliary aid or service might be the provision of a special piece of equipment or simply extra staff assistance to disabled people. In some cases a technological solution might be available.

A large supermarket provides specially designed shopping baskets and trolleys that can be easily used by disabled shoppers in a wheelchair or with reduced mobility. It also provides electronic hand-held bar code readers with synthesised voice output which help customers with a visual impairment to identify goods and prices. These are auxiliary aids that enable disabled shoppers to make use of the supermarket's services.

Disabled customers with a visual impairment or a learning disability may need assistance in a large supermarket to locate items on their shopping list. The supermarket instructs one of its employees to find the items for them. The supermarket is providing an auxiliary service which makes its goods accessible.

7.15 In any event, service providers should ensure that any auxiliary aids they provide are carefully chosen and properly maintained. It would also be advisable to have in place contingency arrangements in case of an unexpected failure of an auxiliary aid.

A person with a hearing impairment is attending a performance at a theatre. When booking the tickets he is told that the theatre auditorium has an induction loop. However, the theatre does not check that the loop is working and on the day of the performance the system is not working properly. Although the theatre has provided an auxiliary aid, its failure to check that the loop is working properly means that the theatre is unlikely to have taken reasonable steps to enable disabled people to make use of its services.

ある公共職業紹介所では英国手話を使う聴覚障害者と会話できるスタッフを用意している。これは補助的サービスである。

7.14 しかしこれらはサービス提供者が検討する必要がある種類の補助的支援手段又はサービスの数例にすぎない。補助的な支援手段又はサービスは、障害者への特殊な装置の提供あるいは単に追加スタッフの援助だけでよい場合もある。また技術的解決策が利用できる場合もある。

ある大型スーパーマーケットは、車椅子に乗ったあるいは移動能力の劣る障害者顧客でも簡単に使用できる特別設計の買い物かごとカートを用意している。またこのスーパーマーケットは、視力損傷のある顧客でも品物と価格が容易にわかるよう合成音声を発音する電子式手持ちバーコードリーダーも備えている。これらは障害者顧客にスーパーマーケットのサービスを利用できるようにする補助的支援手段である。

視力損傷又は学習障害を持つ障害者顧客は、大規模なスーパーマーケットでは、目的の品物を見つけるために援助を必要とすることがある。あるスーパーマーケットは障害者のためにその品物を探すよう1人の労働者に指示した。このスーパーマーケットは商品を見つけるための補助的サービスを提供したことになる。

7.15 いずれにせよ、サービス提供者は、提供する補助的支援手段が慎重に選ばれ適切に維持されるように保証すべきである。また、補助的支援手段が予想外に故障した場合に備え、臨時的な措置を用意しておくのが望ましい。

ある聴力損傷者が劇場での上演を観ようとしていた。チケットを予約する時、劇場の観客席には誘導ループがあることが告げられた。しかし劇場側はその誘導ループの動作を点検せず、上演当日そのシステムは適切に作動しなかった。劇場が補助的支援手段を提供したにもかかわらず、誘導ループが適切に作動するか点検をしていなかったのであれば、障害者がそのサービスを利用できるよう劇場が合理的措置を取っていたとは言い難い。

A polling station is located in a building with a small step. To ensure access for disabled voters, the presiding officer ensures that there is a portable ramp. However, the officer does not check that the ramp is in a good state of repair and on the day of the election the ramp is unusable. Although an auxiliary aid has been provided, the failure to check that it is usable means that it is unlikely that reasonable steps have been taken to enable disabled people to make use of the voting facilities.

7.16 Nothing in the Act requires a service provider to provide an auxiliary aid or service to be used for personal purposes unconnected to the services being provided or to be taken away by the disabled person after use.

A solicitors' firm lends an audio tape recorder to a client with multiple disabilities who is unable to communicate in writing or to attend the firm's office. The client uses this auxiliary aid in order to record his instructions or witness statement. The client would be expected to return the recorder after use.

Health workers at a blood donation centre provide a pager to an individual whose impairment means that she is unable to speak so that she can alert the staff members if she needs to attract their attention. The blood donor would be expected to return the pager after use.

What are 'reasonable steps' in relation to auxiliary aids or services?

7.17 The duty to provide auxiliary aids or services requires the service provider to take such steps as it is reasonable for it to have to take, in all the circumstances of the case, to make its services accessible to disabled people. What might be reasonable for a large service provider (or one with substantial resources) might not be reasonable for a smaller service provider. The size of the service provider, the resources available to it, and the cost of the auxiliary service are relevant factors.

A large national museum has hourly guided tours of a popular major exhibition. It provides a radio microphone system for hearing-aid users to accompany the tour and on one day a week has a BSL interpreter available. The museum advertises this service and encourages BSL users to book space with the interpreter on tours for that day. These are likely to be reasonable steps for the museum to have to take.

ある投票所が小さな階段のあるビルに設けられた。障害者が投票に来られるよう、投票所の責任者は移動式の傾斜台を設けた。しかしその責任者は傾斜代が良い状態であるかを確認せず、選挙当日それは使用不能であった。補助的支援手段が提供されたにもかかわらず、それが使用可能であるか確認が行われなかったのであれば、障害者が投票施設を利用できるようにするため合理的措置が取られたとは言い難い。

7.16 本法はサービス提供者に対し、提供されるサービスとは無関係の個人的目的で使用され、あるいは障害者が利用後持ち去る補助的な支援手段又はサービスの提供を要求するものではない。

ある弁護士事務所では、複数の障害を持ち、文書で意志疎通すること又は事務所に来ることができない依頼人に音声テープレコーダーを貸与している。依頼人はこの補助的支援手段を利用して自分の指示や証言を録音することができる。依頼人はこのレコーダーを使用後返却することが期待される。

ある献血センターの医療従事者は、言語能力に損傷を持つ献血者にポケットベルを提供し、スタッフを呼びたい時に使用できるようにしている。献血者はこのポケットベルを使用した後返却することが期待される。

補助的な支援手段又はサービスに関する「合理的措置」について

7.17 補助的な支援手段又はサービスを提供すべき義務は、サービス提供者に対し、そのサービスが障害者に利用可能となるよう、該当するあらゆる場合に合理的な措置を取るよう要求する。大規模なサービス提供者（又は多くのリソースを持つサービス提供者）にとって合理的な措置は、小規模なサービス提供者にとって合理的とは言えないこともある。これに関連する諸要因として、サービス提供者の規模、サービス提供者が利用できるリソース、そして補助的サービスのコストが挙げられる。

ある国立の博物館では人気のある大規模な展示のためガイド付きのツアーを1時間おきに行っている。そこではツアーに参加した補聴器使用者のために無線マイクロホンシステムを提供し、週に1度は英国手話通訳も提供している。博物館ではこのサービスを宣伝し、英国手話付きのツアー予約を英国手話の使用者に勧めている。これらは博物館が取るべき合理的措置といえる。

A small, private museum with limited resources provides a daily guided tour of its exhibits. It investigates the provision of equipment for hearing-aid users such as an induction loop in the main gallery or a radio microphone system to accompany the tour, but, after careful consideration, it rejects both options as too expensive and impracticable. Instead, with little effort or cost, the museum decides to provide good quality audio-taped guides (with an option of plug-in neck loops) that can be used by people with hearing aids who want to follow the guided tour. This is likely to be a reasonable step for the museum to have to take.

7.18 The reasonableness of the service provider's response to disabled people's requirements will inevitably vary with the circumstances. The kinds of factors which may be relevant are described in paragraphs 6.24 to 6.25 above.

7.19 A service provider will have to consider what steps it can reasonably take to meet the individual requirements of disabled people. How effectively the service provider is able to do so will depend largely on how far it has anticipated the requirements of its disabled customers. Many things that seem impossible at the time they are confronted might have been accommodated relatively easily if prior thought had been given to the question.

7.20 The Act leaves open what particular auxiliary aids or services might be provided in specific circumstances. Disabled people may be able to help the service provider to identify difficulties in accessing the service and what kind of auxiliary aid or service will overcome them. It is good practice to include disabled customers in the process of considering what reasonable adjustments should be made. However, the duty remains on the service provider to determine what steps it needs to take.

Using auxiliary aids or services to improve communication

7.21 In many cases, a service provider will need to consider providing auxiliary aids or services to improve communication with people with a sensory impairment (such as those affecting hearing or sight), a speech impairment, or learning disabilities. The type of auxiliary aid or service will vary according to the importance, length, complexity, or frequency of the communication involved. In some cases, more than one type of auxiliary aid or service might be appropriate, as different people have different communication requirements. Account should also be taken of people with multiple communication disabilities, such as deafblindness or combined speech and hearing disabilities.

限られたリソースしかないある小規模の民間博物館では、その展示品のガイド付きツアーを毎日行っている。博物館では補聴器使用者のための設備、例えばメインギャラリーでの誘導ループやツアーに付随する無線マイクロホンシステムを用意できないか検討したが、慎重な検討の結果両方とも費用が過大で実現不可能として導入しなかった。その代わり博物館では、僅かな努力あるいは費用で、良質の音声テープガイド（差し込み式ネックループのオプション付き）を提供し、ガイド付きツアーに参加を希望する補聴器使用者に利用してもらうことにした。これはこの博物館が取るべき合理的措置といえる。

7.18 障害者の要求に対するサービス提供者の対応が合理的かどうかは、状況によって変わらざるを得ない。これに関連し得る種類の諸要素については上記第 6.24 項～6.25 項に記述されている。

7.19 サービス提供者は、障害者の個別的な要求を満たすためどのような合理的な措置を取ることができるかを検討しなければならない。この措置をどれほど効果的に取ることができるかは、障害者顧客の要求をどの程度予想していたかに大きく依存する。提起された時には対処不能に見える多くの事柄も、その問題の検討が事前に行われていたならば比較的容易に便宜を図ることができた可能性がある。

7.20 本法では、特定の状況において具体的にどのような補助的支援手段又はサービスが提供可能であるかについては規定していない。障害者がサービスを利用するに当たってどんな困難があるか、又はどのような種類の補助的支援手段又はサービスによりこの困難が克服されるかを特定する上で、障害者はサービス提供者を支援できる可能性がある。どのような合理的調整が行われるべきかを検討するプロセスに障害者顧客を加えることは良い慣行である。しかし、取るべき措置を決定する義務はあくまでサービス提供者にある。

意志疎通を改善するための補助的な支援手段又はサービスの利用

7.21 多くの場合、サービス提供者は、感覚損傷（例えば聴覚や視覚の損傷）、発話能力損傷、あるいは学習障害を持つ人との意志疎通を改善するために補助的な支援手段やサービスの提供を考慮する必要がある。補助的支援手段又はサービスの種類は、行われる意思疎通の重要性、時間的長さ、複雑さ、あるいは頻度によって変わる。人によって意志疎通の要求も異なるため、場合によっては1種類以上の補助的支援手段又はサービスが適当な場合もある。意志疎通を妨げる多重障害を持つ者、例えば聴覚視覚障害や言語・聴覚障害を持つ者についても考慮が必要である。

A cinema offers patrons a telephone booking service. Its booking office installs a textphone and trains its staff to use it. This offers access to deaf patrons and is likely to be a reasonable step for the cinema to have to take.

The operator of a booking office of a small heritage railway decides to communicate with passengers who have speech or hearing impairments by exchanging written notes. This is likely to be a reasonable step for this service provider to have to take.

However, it is unlikely to be a sufficient reasonable adjustment for the operator of a ticket office at a mainline rail terminus to make for such passengers. Instead, it installs an induction loop system and a textphone. These are likely to be reasonable steps for a large station to have to take.

A person with both learning and mobility disabilities needs to move to a more accessible property. The local authority choice-based letting scheme advertises properties in a weekly paper as available to people with different categories of assessed need. The properties are allocated on a first-come, first-served basis. The local authority agrees with the disabled person that it will allocate a staff member to provide the necessary assistance to enable him to have equal access to housing choice. This is likely to be a reasonable step for the local authority to have to take.

Provision for people with a hearing disability

7.22 For people with hearing disabilities, the range of auxiliary aids or services which it might be reasonable to provide to ensure that services are accessible might include one or more of the following:

- written information (such as a leaflet or guide) using clear accessible language
- a facility for taking and exchanging written notes
- an electronic or manual note-taking service
- induction loop or infrared broadcast systems
- a radio microphone system
- subtitles
- videos/DVDs or CD-ROMs with BSL interpretation
- access to a video interpreting service
- information displayed on a computer screen

ある映画館では客に電話予約サービスを提供している。その予約事務所ではテキストフォンを設置し、スタッフにその使用訓練を行っている。これにより聴力障害者の客も予約サービスを利用することができる。これは映画館が取るべき合理的措置といえる。

ある小さな保存鉄道の予約事務担当者は、発話能力又は聴覚に損傷を持つ乗客と筆談により意志疎通を図ることにした。これはこのサービス提供者が取るべき合理的措置といえる。

しかし鉄道幹線のターミナル駅のチケット売場担当者にとっては、このような措置は十分に合理的な調整であるとは言い難い。代わりにこの駅では誘導ループとテキストフォンを用意した。これらは大きな駅が取るべき合理的措置といえる。

学習と移動能力の両方に障害を持つある人は、もっとアクセスしやすい住宅に転居する必要がある。現地当局は選択に基づく賃貸方式を採用しており、様々な必要性が認められた人々に対して物件を週刊広報誌で広告していた。物件は先着順に割り当てられていた。現地当局は転居を必要としている障害者と協議して、この障害者が住宅の選択に平等に参加できるよう、必要な援助を提供するスタッフを任命することにした。これは、この現地当局が取るべき合理的措置といえる。

聴覚障害者のための対策

7.22 様々なサービスが利用できるよう、聴覚障害者に対し提供するのが合理的と考えられる一連の補助的支援手段又はサービスには、次のうちの1つ、あるいはいくつかが含まれるだろう。

- 明確で読みやすい言葉で書かれた文書情報（リーフレット又はガイドなど）
- 筆談のための設備
- 電子的又は手作業によるノート取りサービス
- 誘導ループ又は赤外線放送システム
- 無線マイクロホンシステム
- 字幕
- 英国手話通訳付きビデオ/DVD 又は CD-ROM
- ビデオ通訳サービスの利用
- コンピューター画面での情報表示

- accessible websites
- textphones, telephone amplifiers and telephones with built-in inductive couplers
- teletext displays
- videophones
- audio-visual fire alarms or a vibrating pager linked to the alarm system
- qualified BSL interpreters, lip-speakers or deaf-blind manual communicators
- a verbatim speech-to-text transcription service, provided by a qualified speech-to-text reporter.

A deaf defendant (or defender) in court proceedings uses BSL as his main form of communication. The court arranges for a qualified BSL interpreter to interpret and voiceover his evidence in court. This is likely to be a reasonable step for the court to have to take.

A probate office offers BSL interpreters for BSL users at probate appointments. This is likely to be a reasonable step for the probate office to have to take.

A hearing-impaired person who lip-reads as her main form of communication wants a secured loan from a bank. In the initial stages it might be reasonable for the bank to communicate with her by providing printed literature or information displayed on a computer screen. However, before a secured loan agreement is signed, this particular bank usually gives a borrower an oral explanation of its contents. At that stage it is likely to be reasonable, with the customer's consent, for the bank to arrange for a qualified lip-speaker to be present so that any complex aspects of the agreement can be fully explained and communicated.

A television broadcasting company provides teletext subtitles to some of its programmes. This allows viewers with a hearing impairment to follow the programmes more easily. This is likely to be a reasonable step for the broadcasting company to have to take.

- 利用しやすいウェブサイト
- テキストフォン、電話アンプ、及び誘導カプラー内蔵電話
- 文字多重放送表示装置
- ビデオフォン
- 視聴覚的火災警報装置、又は警報システムに接続された振動ポケットベル
- 適格な英国手話通訳者、口話術者、又は視聴覚障害者と掌で意志疎通できる人
- 適格な口述筆記者による発話を文書に一語一句転記するサービス。

裁判では、聴覚障害者の被告（又はその擁護者）は意志疎通の主な手段として英国手話を利用する。裁判所は適格な英国手話通訳を手配し、当人の法廷での証言が音声で表されるようにする。これは裁判所が取るべき合理的措置といえる。

遺言検認事務所では検認の際に英国手話使用者のために英国手話通訳を提供する。これは遺言検認事務所が取るべき合理的措置といえる。

主な意志疎通手段として読唇に頼っている聴力損傷者が銀行から担保付き融資を受けることを望んだ。銀行がこの人に印刷物又はコンピューター画面上の情報を示して意志疎通を行うことは、当初の段階では合理的といえる。しかしこの特定の銀行は担保付き融資契約の調印に先立って借り手に融資内容について口頭で説明するのが常であった。この段階で、契約の複雑な点を十分に説明し理解してもらうため、顧客の同意の下に、銀行が適格な口話術者の同席を手配するのは合理的であるといえる。

あるテレビ放送局はいくつかの番組で文字多重放送の字幕を提供している。これにより聴覚に損傷を持つ視聴者は番組をより容易に理解することができる。これは放送局が取るべき合理的措置といえる。

A hospital physiotherapist has a new patient who uses BSL as his main means of communication. The hospital arranges for a qualified BSL interpreter to be present at the initial assessment, which requires a good level of communication on both sides. At this initial assessment the physiotherapist and the disabled patient also discuss what other forms of communication services or aids would be suitable. They agree that for major assessments a BSL interpreter will be used but that at routine treatment appointments they will communicate with a notepad and pen. This is because these appointments do not require the same level or intensity of communication. These are likely to be reasonable steps for the hospital to have to take.

Several pupils at a primary school have deaf parents whose preferred means of communication is BSL. The parents communicate with their children's class teachers individually through note-taking and lip-reading on a day-to-day basis. However, at a special event arranged for parents, the school arranges for a BSL interpreter to attend so that the required level of detail can be communicated between the parents and their children's teachers. These are likely to be reasonable steps for the school to have to take.

7.23 Service providers should bear in mind that hearing impairments take many forms and are of varying degrees. What might be a reasonable auxiliary aid or service for a person with tinnitus or reduced hearing might not be a reasonable adjustment for someone who is profoundly deaf.

The operator of a coach station fits an induction loop system at its ticket office. This ensures that customers who have reduced hearing and use hearing aids are able to communicate effectively with the booking office staff. However, this does not help profoundly deaf customers. The operator of the coach company instructs its staff to take time to communicate by using a pen and notepad to discover what the customer wants and to give information. Staff are also trained to speak looking directly at the customer to allow those customers who can lip-read to do so. These are likely to be reasonable steps for the coach station to have to take.

7.24 For a deaf person who uses British Sign Language as his or her main form of communication, having a qualified BSL interpreter is the most effective method of communication. This is because for people whose first language is BSL (rather than spoken or written English) exchange of written notes or lip-reading can be an uncertain means of communication.

ある病院の理学療法士は、英国手話を主な意思疎通手段とする新規の患者を受け持った。病院は初回の評価に適格な英国手話通訳を同席させた。この評価では、双方に十分なレベルの意思疎通が要求されていた。また初回の評価では、他にどんなサービス又は支援手段が意思疎通のために適切であるか、双方の間で話し合われた。重要な評価では英国手話通訳を利用し、日常的処置の際にはメモとペンを使って意思疎通を図ることで双方は合意した。なぜならば、日常的処置では主要な評価で必要とされるようなレベル又は密度の意思疎通は要求されないからである。これらは病院が取るべき合理的措置といえる。

ある小学校の数人の生徒の親は聴覚障害者であり、意思疎通の方法として英国手話の使用を好んだ。日常的には、この親たちは子供のクラスの教師とは筆談と読唇によって個別に意思疎通を図っていた。しかしながら、親たちのためのある特別なイベントで、この親たちとその子供の教師たちとの間で必要なレベルの詳細が伝わるように、学校は英国手話通訳を手配した。これらは学校が取るべき合理的措置といえる。

7.23 サービス提供者は、聴覚損傷に多くの形態がありその程度も様々であることを念頭に置くべきである。耳鳴りがある又は聴力が低い者にとって合理的な補助的支援手段又はサービスは、重度の聴覚障害者にとっては合理的調整ではない可能性がある。

あるバス会社の運営者はチケット売り場に誘導ループシステムを設置した。これにより聴力の低い客や補聴器を使用する客も売り場スタッフと効果的に意思疎通を図ることが可能になった。しかし、この設備は重度の聴力障害者の客には有効ではない。バス会社の運営者はスタッフに、客の要望を知り情報を与えるため時間をかけて筆談で意思疎通するよう指示した。またスタッフを訓練して客を直視して話すようにさせ、読唇術が使える客がスタッフを直視できるようにした。これらはバス会社が取るべき合理的措置といえる。

7.24 英語手話を主な意思疎通手段として使う聴覚障害者にとっては、適格な英国手話通訳の使用は最も効果的な意思疎通の方法である。なぜなら、第一言語が英国手話（英語の話し言葉、書き言葉ではなく）である人にとっては、筆談や読唇は意思疎通手段として不確実であり得るからである。

A private club has a number of deaf members who use BSL. A member of staff attends a BSL sign language course so that he can communicate with the members. However, for special events, shows and presentations organised for all members, the club arranges for a BSL interpreter to attend. These are likely to be reasonable steps for the club to have to take.

7.25 British Sign Language interpretation may not be easily available and should be arranged in advance wherever possible. If an interpreter is not available, the service provider should consider an alternative method of communication, in consultation with the deaf person.

7.26 Where sign language interpretation is used as an auxiliary service the interpreter should be capable of communicating accurately and efficiently with both the disabled person and the other parties involved. Other interpretation services such as lip-speakers and Makaton communicators should similarly be capable of communicating accurately and effectively.

Provision for people with a visual impairment

7.27 For people with visual impairments, the range of auxiliary aids or services which it may be reasonable to provide to ensure that services are accessible might include one or more of the following:

- readers
- documents in large or clear print, Moon or Braille
- information on computer disk or email
- information on audio tape
- telephone services to supplement other information
- spoken announcements or verbal communication
- accessible websites
- assistance with guiding
- audio description services
- large-print or tactile maps/plans and three-dimensional models; and
- touch facilities (for example, interactive exhibits in a museum or gallery).

ある私的なクラブには英国手話を使う聴覚障害者メンバーが何人かいる。スタッフの1人はこれらメンバーと意思疎通が図れるよう、英国手話訓練コースに通っている。しかしメンバー全員のために行われる特別のイベント、ショー、プレゼンテーションでは、クラブは英国手話通訳の同席を手配する。これらはこのクラブが取るべき合理的措置といえる。

7.25 英国手話通訳は依頼が容易でないことがあり、可能な限り事前に手配すべきである。通訳が利用できない場合、サービス提供者は聴覚障害者当人と相談して代替の意思疎通方法を検討すべきである。

7.26 手話通訳が補助的サービスとして使用される場合、通訳者は障害者及びその他関係者の両方と正確かつ効果的に意思疎通ができなければならない。その他の通訳サービス、例えば口話術者やマカトン法で意思疎通を図る人も、同じく正確かつ効果的に意思疎通ができなければならない。

視力損傷者のための対策

7.27 様々なサービスが利用できるよう、視力損傷者に対し提供するのが合理的と考えられる一連の補助的支援手段又はサービスには、次のうちの1つ、あるいはいくつかが含まれるだろう。

- 朗読者
- 大きく明確な印字、ムーン式線字又は点字による文書
- コンピュータディスク又は電子メールによる情報伝達
- 音声テープによる情報伝達
- 他の情報伝達を補完するための電話サービス
- 会話による案内又は意思疎通
- 利用しやすいウェブサイト
- 案内による援助
- 音声説明サービス
- 大型印字又は触知式の地図/図面、及び3次元モデル。及び、
- 接触可能な設備（例えば博物館又は美術館の接触可能な展示物）

A private club's dining room changes its menus daily. For that reason it considers that it is not practicable to provide menus in alternative formats, such as Braille. However, its staff spend a little time reading aloud the menu for blind diners, and the restaurant ensures that there is a large-print copy available. These are likely to be reasonable steps for the club to have to take.

A utility company supplying gas and electricity to domestic customers sends out quarterly bills. On request, the company is willing to provide the bills in alternative formats such as Braille or large print for customers with visual impairments. This is likely to be a reasonable step for the utility company to have to take.

Every year a local authority sends out information to its residents about new council tax rates. Because the information is important, the council provides copies in large print. On request, it is also prepared to supply the information in alternative media such as Braille or audio tape, or to explain the new rates to individual residents with visual impairments. These are likely to be reasonable steps for the council to have to take.

A customer with a visual impairment wishes to buy a compact disc player from a small specialist hi-fi shop. The shop arranges for a member of staff to assist the customer by reading out product details, packaging information, or prices. This is likely to be a reasonable step for the shop to have to take.

7.28 As with other forms of sensory impairments, visual disabilities are of varying kinds and degrees. Service providers need to consider what is the most appropriate auxiliary aid or service to provide. More than one auxiliary aid or service may be necessary according to the circumstances.

A small estate agent is reviewing the accessibility of its sales literature for clients who are partially sighted or blind. Because of the nature of the service it provides and the size of its business, the estate agent concludes that it is not practicable to make particulars of houses for sale available in Braille. However, the estate agent decides to change the print size and redesign the appearance of its written sales particulars. This makes the estate agent's sales information more accessible to its partially sighted clients, but does not assist those who are blind. It therefore also decides to put the information on audio tape on request. These are likely to be reasonable steps for the estate agent to have to take.

ある私的クラブのダイニングルームではメニューを毎日変えている。このため、クラブはメニューを点字など別の形で提供するのには現実的でないと考えていた。しかし、ダイニングルームのスタッフは少しの時間を割いて視覚障害がある食事客に対してメニューを読み上げることとし、レストランも大型印字のメニューを用意した。これらはこのクラブが取るべき合理的措置といえる。

家庭にガスと電力を供給しているある公益事業会社は四半期毎に顧客に請求書を送っていた。要求があれば、その会社は視力障害を持つ顧客に請求書を点字や大型印字による別の様式で送付している。これはこの公益事業会社が取るべき合理的措置といえる。

ある地方自治体当局は毎年住民に新規の住民税の情報を送付する。この情報は大切なものなので、当局はこの情報の文書を大型印字で作成して送付する。また、要求があれば、視力損傷を持つ個々の住民にこの情報を別の媒体、例えば点字や音声テープで送ったり、新規の税率について説明したりする用意もある。これらは地方自治体当局が取るべき合理的措置といえる。

ある視力損傷者が小さなハイファイ専門店でも CD プレイヤーを買おうとした。店側ではこの客を援助するスタッフを手配し、製品の詳細、パッケージ内容の情報、価格などについて読み聞かせた。これは店が取るべき合理的措置といえる。

7.28 視覚障害は、その他の形態の感覚損傷と同様、その種類と程度は様々である。サービス提供者は、最も適切な補助的支援手段又はサービスとして何が提供されるべきか検討する必要がある。状況によっては、複数の補助的支援手段又はサービスが必要となることもある。

ある小さな不動産業者は、一部聴力又は視力に損傷を持つ客に、販売資料をどのようにして読んでもらうか検討している。業者は、その提供するサービスの性質と事業規模のため、売家の詳細情報を点字で提供することは現実的でないと判断した。しかし業者は、販売資料の印字を大きくし外観デザインも変更することにした。これにより業者の販売情報は一部視力損傷を持つ客には理解されやすくなったが、聴力障害者にとっては有効ではない。そのため、業者はさらに要求に応じて音声テープでも情報を提供することに決めた。これらは不動産業者が取るべき合理的措置といえる。

A housing benefit office ensures that claim forms and information literature are available in large print for partially sighted claimants. It also arranges for the forms and literature to be provided in Braille or on audio tape on request. These are likely to be reasonable steps for the housing benefit office to have to take.

A tax office ensures that copies of self-assessment forms are available in large print to enable visually impaired people who require large print to complete their tax returns. It also provides assistance for visually impaired people in completing the forms. These are likely to be reasonable steps for the tax office to have to take.

Provision for people with other disabilities or multiple disabilities

7.29 There are many examples of how auxiliary aids or services can be used to improve communication with people who have hearing disabilities or visual impairments. Service providers should also consider how communication barriers can be overcome for people with other disabilities. For example, a customer with a learning disability may be able to access a service by the provision of documents in large, clear print and plain language, or by the use of colour coding and illustrations.

A coach company issues its ticket office staff with cards showing destinations, types of tickets and prices. It trains the staff so that customers with learning disabilities can point to or ask for the options on the card that they want. These are likely to be reasonable steps for the coach company to have to take.

7.30 Service providers should not assume that their services are made accessible to customers with multiple disabilities simply by providing auxiliary aids or services that are suitable for people with individual disabilities.

7.31 For example, deaf-blind people (individuals who have a severe combined sight and hearing impairment) are not necessarily assisted in accessing services by the simple provision of communication aids designed for use by people with hearing disabilities or visual impairments. Such aids could assist deaf-blind people if appropriately used (for example, information leaflets produced in Braille or Moon, or good lighting and acoustics, induction loop systems, etc). However, what is appropriate will depend on the nature and extent of the individual's dual sensory impairment and the methods he or she uses to communicate and access information. Adjustments which may be of assistance to a deaf-blind person might include engaging a deafblind manual interpreter for

ある住宅給付局は一部視力損傷を持つ申請者のために、申請書と情報文書を大型印字で作成して提供している。また要求があれば、これらの書類を点字又は音声テープでも提供している。これは住宅給付局が取るべき合理的措置といえる。

ある税務署は、納税申告書を作成するのに大きな文字での印刷を必要とする視覚損傷者のために、申告書フォームを大型印字で作成して提供している。また申告書の記入についても視覚損傷者に援助を提供している。これらは税務署が取るべき合理的措置といえる。

その他障害者又は多重障害者のための対策

7.29 聴覚障害者又は視覚障害者との意思疎通を改善するために、補助的支援手段又はサービスをどのように利用できるかについては多くの例がある。サービス提供者は、その他の障害を持つ人についても意思疎通の障壁がどのようにして克服できるかを考えるべきである。例えば、学習障害を持つ顧客については、大きく明確に印字され分かりやすい言葉で書かれた文書を提供することにより、あるいは色識別や図解を利用することにより、サービスの利用が可能になり得る。

あるバス会社は、チケット売り場スタッフにカードを発行し、行先、チケットの種類、価格を表示させている。会社は、学習障害を持つ客がカードに示された希望する選択肢を指し示したり質問したりできるよう、スタッフを訓練している。これらはバス会社が取るべき合理的措置といえる。

7.30 サービス提供者は、個々の障害を持つ人に適した補助的支援手段又はサービスを提供しさえすれば、多重障害を持つ人にとってもそのサービスが利用可能になると考えるべきではない。

7.31 例えば視聴覚障害者（視力と聴力に重度の損傷を持つ人）は、聴覚障害者あるいは視覚損傷者による利用を意図した意思疎通支援手段の提供だけでは、必ずしもサービスを利用できるようになるわけではない。そのような支援手段は、もし適切に使用されれば、視聴覚障害者を支援する可能性がある（例えば、点字又はムーン式線字で作成された情報リーフレット、良好な照明と音響設備、誘導ループシステムなど）。しかし何が適切であるかは、各個人が二重に被っている感覚的損傷の性質と程度と、この人が意思疎通と情報利用のために使用する方法来に依存する。重要な会合に視聴覚障害者と掌で通訳できる人を配置すること、あるいは視聴覚障害者を支援するために特別な方法でスタッ

important meetings or having a member of staff trained in specific ways to help a deaf-blind person. Where service providers give their staff disability awareness training, they should consider including ways of helping deaf-blind people, such as guiding them safely and tracing capital letters and numbers on the palm of the hand.

A branch of a bank with a regular customer who is deaf-blind has a particular staff member trained in communicating with deaf-blind people. At the customer's request, the bank arranges for statements and letters to be sent in Braille. These are likely to be reasonable steps for the bank to have to take.

OVERCOMING BARRIERS CREATED BY PHYSICAL FEATURES

What is the duty to make reasonable adjustments in relation to physical features?

s 21(2), ss 21E(3)-(4), The Disability Discrimination (Private Clubs etc) Regulations 2005 SI 2005/3258 reg 6(2)

7.32 Where a 'physical feature' makes it impossible or unreasonably difficult for disabled people to make use of a service, a service provider must take reasonable steps to:

- remove the feature
- alter it so that it no longer has that effect
- provide a reasonable means of avoiding the feature; or
- provide a reasonable alternative method of making the service available to disabled people.

7.33 The meaning of a 'physical feature' is explained in paragraph 7.43 below and includes, for example, a feature arising from the design or construction of a building or the approach or access to premises. Appendix B provides information about how Building Regulations and leases affect reasonable adjustments to physical features.

What are a service provider's obligations in respect of physical features?

s 21(2), ss 21E(3)-(4), SI 2005/3258 reg 6(2)

7.34 The Act and Regulations do not require a service provider to adopt one way of meeting its obligations over another. The focus of the Act and Regulations is on results. Where there is a physical barrier, the service provider's aim should be to make its services accessible to disabled people and, in particular, to provide access to a service as close as it is reasonably possible to get to the standard normally offered to the public at large.

フを訓練することなどは、視聴覚障害者に役立つ調整といえる。サービス提供者がスタッフに障害意識向上訓練を実施する場合、視聴覚障害者を助ける方法、例えばこれら障害者を安全に誘導したり、掌に書かれた大文字や数字をなぞるなどの方法を含めることを検討すべきである。

視聴覚障害を持つ得意客を持つある銀行支店は、視聴覚障害者との意思疎通の訓練を受けた特別スタッフを用意している。顧客が要求した場合、銀行側は明細書や手紙を点字で作成して送るよう手配する。これらはこの銀行が取るべき合理的措置といえる。

物理的特徴によって生じた障壁の克服

物理的特徴に関して合理的調整を行う義務について

(第 21 条 2 項、21E 条 3 項～4 項。2005 年障害者差別 (私的クラブ等) 禁止規則 (SI 2005/3258) 6 条 2 項)

7.32 「物理的特徴」のため障害者がサービスを利用することができない場合、あるいはそのサービス利用が不当に困難である場合、サービス提供者は下記の事柄を目的として合理的措置を取らねばならない。

- 物理的特徴を除去する。
- 物理的特徴を除去し、その効果を及ばなくする。
- 物理的特徴を回避するための合理的手段を提供する。又は、
- 障害者のサービス利用を可能にする合理的な代替方法を提供する。

7.33 「物理的特徴」の定義は下記第 7.43 項で説明されるが、これには、例えばビルの設計又は建設、あるいは施設への進入路又は接近路に由来する特徴が含まれる。建築規制と賃貸借契約が物理的特徴への合理的調整にどのように影響を及ぼすかについては付録 B に規定される。

物理的特徴に関するサービス提供者の義務について

(第 21 条 2 項、21E 条 3 項～4 項。SI 2005/3258 規則 6 条 2 項)

7.34 本法と本規則はサービス提供者に対し、義務を果たすための何らかの方法を他の方法に優先して採用するよう求めてはいない。本法と本規則が重視するのは結果である。物理的障壁がある場合、サービス提供者は、そのサービスを障害者が利用できること、とりわけこの利用可能性を、通常一般公衆に提供されている標準に合理的に可能な限り近づけることを目的とすべきである。

7.35 For example, a service provider may decide to provide a service through the option of an alternative method. If a disabled person were to bring a claim against the service provider for a failure to make reasonable adjustments, the court determining the claim will be able to consider the other options which the service provider could have adopted in making the service accessible.

An estate agent is marketing a new residential property development. It decides to hold detailed presentations for prospective buyers at the company's premises, at which there will be a talk illustrated with slides. However, the only meeting room available in the building is inaccessible to many disabled people. The estate agent obtains a quotation to make its premises more accessible, but the cost is more than it anticipated, and it delays making the alterations.

When disabled people who are unable to attend a presentation, because the room is inaccessible to them, make enquiries, they are merely sent copies of comparatively brief promotional literature. This is unlikely to be a reasonable alternative method of making the service available.

If an issue arose under the Act as to whether the estate agent had failed to comply with its obligations to disabled people who are unable to make use of its service, consideration would be given to the reasonableness of making the service available by any of the four different ways set out in the Act for complying with the duty to make reasonable adjustments in relation to barriers created by physical features.

In this case, this would involve consideration of whether it would have been reasonable to avoid the feature, such as by holding the meeting at another venue, whether there was a more effective alternative method of providing the service that could reasonably have been adopted, or whether the cost the company would have incurred in altering its premises was such that this would have been a reasonable step for it to have to take.

Adopting an 'inclusive' approach

7.36 It is in the interests of both service providers and disabled people to overcome physical features that prevent or limit disabled people from using the services that are offered. The Act does not place the different options for overcoming a physical feature explicitly in a hierarchy. However, when considering which option to adopt, service providers must balance and compare the alternatives in light of the policy of the Act, which is, so far as is reasonably practicable, to approximate the access enjoyed by disabled persons to that enjoyed by the rest of the public. Adopting this approach is in any event good practice, achieves an inclusive solution and resolves the problem permanently.

7.35 例えばサービス提供者は、何らかの代替方法の選択によってサービスを提供することを決定してもよい。もし障害者がサービス提供者に対し合理的調整を行わなかったことを理由に請求訴訟を起したならば、裁判所は決定を示すに当たって、サービス提供者がサービスを利用可能にするため採用することができた他の選択肢を検討することもできる。

ある不動産業者は新規の住宅開発物件をマーケティングしている。この業者は自社施設で見込み客に対し詳細なプレゼンテーションを行い、スライド表示を使用して説明することに決めた。しかしその建物内で利用できる唯一の会議室は多くの障害者にとってアクセスできない部屋であった。業者には、その施設をもっとアクセスし易くするための見積もりを取ったが、その費用は予想したより高く、変更の実施は遅れた。

会議室にアクセスできないためプレゼンテーションに出席できなかった障害者が問い合わせた時、彼らには比較的短い販売促進用資料の文書が送られただけであった。これはサービスを利用可能にするための合理的な代替方法とは言い難い。

この不動産業者がそのサービスを利用できない障害者に対する義務に反したか否かが本法の下で争点とされた場合、物理的特徴から生じた障壁に関して合理的調整を行う義務順守のため本法で規定された4方法のいずれかにより、サービスを利用可能にすることが合理的であったかが検討されることになる。

この場合、この検討には、例えば会合を別の場合で行うことにより当該物理的特徴を回避することが合理的であったかどうか、サービス提供のためのより効果的な代替方法を合理的に採用できたかどうか、あるいは施設変更のために会社に負担する費用は、会社が取るべき合理的措置に見合ったものであったかどうかが含まれることになる。

「インクルーシブ」なアプローチの採用

7.36 提供されたサービスを障害者が利用するのを妨げ又は制限する物理的特徴の克服は、サービス提供者と障害者双方にとって利益となる。本法は物理的特徴を克服するための様々な選択肢を明示的に序列化するものではない。しかしサービス提供者はどの選択肢を採用するか検討する場合、本法の方針に照らして様々な代替手段を秤量し比較せねばならない。本法の方針とは障害者による利用可能性を非障害者による利用可能性に合理的に可能な限り近づけるということである。このようなアプローチの採用はいかなる場合も良い慣行であり、インクルーシブな解決策をもたらし、問題を恒久的に解消する。

7.37 It is, in particular, recognised good practice for a service provider to consider first whether a physical feature that creates a barrier for disabled people can be removed or altered.

7.38 This is because removing or altering the barriers created by a physical feature is an 'inclusive' approach to adjustments. It makes the services available to everyone in the same way. In contrast, an alternative method of service offers disabled people a different form of service than is provided for non-disabled people.

7.39 Removing or altering the barriers created by a physical feature is also preferable to any alternative arrangements from the standpoint of the dignity of disabled people. In addition, it is likely to be in the long-term interests of the service provider, since it will avoid the ongoing costs of providing services by alternative means and may expand the customer base.

7.40 Therefore, it is recommended that :

- a service provider should first consider whether any physical features that create a barrier for disabled people can be removed or altered
- if that is not reasonable, a service provider should then consider providing a reasonable means of avoiding the physical feature
- if that is also not reasonable, the service provider should then consider providing a reasonable alternative method of making the service available to disabled people.

How can service providers identify possible adjustments?

7.41 Service providers are more likely to be able to comply with their duty to make adjustments in relation to physical features if they arrange for an access audit of their premises to be conducted by a suitably qualified person and draft an access plan or strategy. Acting on the results of such an evaluation may reduce the likelihood of legal claims against the service provider.

7.42 In carrying out an audit, it is recommended that service providers seek the views of people with different disabilities, or those representing them, to assist in identifying barriers and developing effective solutions. Service providers can also draw on the extensive experience of local and national disability groups or organisations of disabled people.

7.37 とりわけ、サービス提供者にとって良い慣行であると認識されているのは、まず障害者にとっての障壁を生み出す物理的特徴が除去可能か又は変更可能かを検討することである。

7.38 これは物理的特徴によって生じた障壁の除去又は変更が調整への「インクルーシブ」なアプローチだからである。このアプローチはサービスを誰にも同様に利用可能にする。これに対し、代替方法によるサービス提供は、障害者に対し非障害者に提供される場合とは異なる形態でサービスを提供することになる。

7.39 また物理的特徴から生じた障壁の除去又は変更は、障害者の尊厳の見地から見てもいかなる代替手段よりも望ましい。さらに、それはサービス提供者の長期的利益にもなり得る。なぜならそれは代替手段によるサービス提供のための継続的コストを回避させ、顧客基盤を拡大させる可能性があるからである。

7.40 したがって、以下のような対応が推奨される。

- サービス提供者はまず、障害者にとって障壁となる物理的特徴を除去又は変更できるか否か検討すべきである。
- 次に、上記除去又は変更が合理的でない場合、サービス提供者は物理的特徴を回避する合理的手段の提供を検討すべきである。
- もしこれも合理的でないならば、サービス提供者は障害者がサービスを利用できるようにするための合理的な代替方法の提供を検討すべきである。

サービス提供者による実施可能な調整の特定について

7.41 サービス提供者が、適格な者による施設のアクセス状況の監査を手配し、アクセス計画又は戦略を作成すれば、物理的特徴に関する調整の義務を果たす可能性が高くなる。このような評価の結果に基づく行動は、サービス提供者に対する法的要求の可能性を低減し得る。

7.42 監査を実施する場合、障壁の特定及び効果的解決策の策定を支援するため、サービス提供者は異なる障害を持つ者又は彼らの代表者の見解を求めるのが望ましい。またサービス提供者は、地方や全国の障害者団体又は障害者組織の広範な経験に頼ることができる。

What is a 'physical feature'?

The Disability Discrimination (Private Clubs etc) Regulations 2005 SI 2005/3258 reg 10, The Disability Discrimination (Service Providers and Public Authorities Carrying Out Functions) Regulations 2005 SI 2005/2901 reg 9

7.43 Regulations describe the following things as physical features:

- any feature arising from the design or construction of a building on the premises occupied by the service provider
- any feature on those premises of any approach to, exit from, or access to such a building
- any fixtures, fittings, furnishings, furniture, equipment, or materials in or on such premises
- any fixtures, fittings, furnishings, furniture, equipment, or materials brought onto premises (other than those occupied by the service provider) by or on behalf of the service provider in the course of (and for the purpose of) providing services
- any other physical element or quality of land contained in the premises occupied by the service provider.

7.44 All these features are covered, whether temporary or permanent. A building means an erection or structure of any kind.

7.45 Physical features include steps, stairways, kerbs, exterior surfaces and paving, parking areas, building entrances and exits (including emergency escape routes), internal and external doors, gates, toilet and washing facilities, public facilities (such as telephones, counters or service desks), lighting and ventilation, lifts and escalators, floor coverings, signs, furniture, and temporary or movable items (such as equipment and display racks). Physical features also include the sheer scale of premises (for example, the size of an airport). This is not an exhaustive list.

7.46 Where physical features are within the boundaries of a service provider's premises and are making it impossible or unreasonably difficult for disabled people to use the service, then the duty to make reasonable adjustments will apply. This will be the case even if the physical features are outdoors - for example, the paths and seating in a pub garden.

Removing the physical feature

7.47 Removing the physical feature may be a reasonable step - and the most effective one - for a service provider to take.

「物理的特徴」について

(2005年障害者差別(私的クラブ等)禁止規則(SI 2005/3258)10条。2005年障害者差別(サービス提供者及び職務を執行する公的機関)禁止規則(SI 2005/2901)9条)

7.43 これらの規則は下記を物理的特徴として規定している。

- サービス提供者が占有する施設内の建物の設計又は建設に由来するすべての特徴。
- 上記建物への進入、これからの退出、又はこれへの接近に関する上記施設の何らかの特徴。
- 上記施設内又は施設上の何らかの器具、付属品、設備、備品、装備又は素材。
- サービス提供者により、又はサービス提供者の代理人によって、サービス提供の過程で(かつサービス提供の目的で)施設(サービス提供者が占有するものを除く)に持ち込まれた何らかの器具、付属品、設備、備品、装備又は素材。
- サービス提供者が占有する施設内の土地に関するその他何らかの物理的要素又は性質。

7.44 これらすべての特徴は一時的か恒久的かを問わず対象となる。建物とは、あらゆる種類の建設物又は建造物をいう。

7.45 物理的特徴には、段差、階段、縁石、外面及び舗装、駐車場、建物出入り口(緊急脱出路も含む)、内部及び外部のドア、門、トイレット及び洗浄設備、公共設備(例えば電話、カウンター、サービスデスク)、照明及び通風、エレベーター及びエスカレーター、床カバー、標識、備品、及び一時的又は可動式品目(例えば器具ラック及び表示ラック)が含まれる。また物理的特徴には、施設の規模(例えば空港の規模)も含まれる。ただし上記は網羅的なリストではない。

7.46 物理的特徴がサービス提供者の施設内にあり、障害者のサービス利用を不可能又は不当に困難にしている場合、合理的調整を行う義務が適用される。これには物理的特徴が戸外にある場合、例えばパブの庭の通路や座席配置も該当する。

物理的特徴の除去

7.47 物理的特徴の除去は、サービス提供者が取るべき合理的措置であり、かつ最も効果的措置であるといえる。

Display units at the entrance of a small shop restrict the ability of wheelchair users to enter the shop. The owner decides that, without any significant loss of selling space, the display units can be removed and repositioned elsewhere in the shop. This is likely to be a reasonable step for the shop to have to take.

Altering the physical feature

7.48 Altering the physical feature so that it no longer has the effect of making it impossible or unreasonably difficult for disabled people to use the services may also be a reasonable step for a service provider to take.

A private members' club has a high bar, making it unreasonably difficult for wheelchair users to be served at the bar. The club lowers the bar so that wheelchair users can be served more easily. This is likely to be a reasonable step to have to take.

Providing a reasonable means of avoiding the physical feature

7.49 Providing a reasonable means of avoiding the physical feature may also be a reasonable step for a service provider to take.

A probation service holds meetings in its offices with offenders who have been given community rehabilitation orders. The meeting room has two steps into it, which means that those who are wheelchair users or who have mobility impairments cannot use the room. The probation service decides to install a permanent ramp at the side of the two steps to enable disabled offenders to attend meetings. This is likely to be a reasonable step for the probation service to have to take.

7.50 The Act requires that any means of avoiding the physical feature must be a 'reasonable' one. Relevant considerations in this respect may include whether the provision of the service in this way significantly offends the dignity of disabled people and the extent to which it causes disabled people inconvenience or anxiety.

A local authority's planning office is located in a building whose front entrance is only accessible by a flight of stairs. At ground level there is a bell and a sign saying 'Please ring for disabled access'. However, the bell is not answered promptly, even in bad weather, so that a disabled person meeting officials often has to wait for an unreasonable amount of time before gaining access to the building. This is unlikely to be a reasonable means of avoiding the feature.

ある小さな店舗の入口に設置された展示のため、車椅子使用者は店舗に入るのが困難であった。店主は売り場スペースを大きく減らすことなく、展示を除去し店内の別の場所に移すことに決めた。これは店が取るべき合理的措置といえる。

物理的特徴の変更

7.48 物理的特徴を変更して、障害者のサービス利用が不可能でないように又は不当に困難でないようにすることも、サービス提供者が取るべき合理的措置といえる。

ある私的会員制クラブではバーが高い位置にあり、車椅子使用者がバーでサービスを受けることを不当に困難にしていた。クラブはバーを低くし、車椅子使用者がより容易にサービスを受けられるようにした。これは取るべき合理的措置といえる。

物理的特徴を回避する合理的手段の提供

7.49 物理的特徴を回避するための合理的手段を提供することも、サービス提供者が取るべき合理的措置といえる。

ある保護観察局では、その事務所で、地域リハビリテーション命令を受けた反則者と会合を持っていた。会議室に入口には2段の階段があり、そのため車椅子使用者又は移動能力の損傷者はその部屋を利用できなかった。保護観察局は2段の階段の横に常設の傾斜台を設け、障害を持つ反則者でも会合に出席できるようにした。これは保護観察局が取るべき合理的措置といえる。

7.50 本法は、物理的特徴を回避するためのいかなる手段も「合理的な」手段であることを要求している。この点に関して考慮すべきことには、上記手段に従ったサービスの提供が障害者の尊厳を大きく損なわないかどうか、そしてそれが障害者にとってどの程度不便又は不安を引き起こすか、ということが含まれるといえる。

ある地方当局の計画事務所がある建物は、一連の階段を通過のみ正面入口に到達できる。1階にはベルと「障害者の方のアクセスはベルを鳴らしてください」と書かれた標識がある。しかしベルを鳴らしても、悪天候の時でさえ迅速な返答はなく、当局者に会いに来た障害者は建物に入るまで不当に長い時間待たされることになった。これは物理的特徴を回避するための合理的手段とは言い難い。

Providing a reasonable alternative method of making services available

7.51 Providing a reasonable alternative method of making services available to disabled people may also be a reasonable step for a service provider to take. The Act requires that any alternative method of making services available must be a 'reasonable' one. Relevant considerations in this respect may include whether the provision of the service in this way significantly offends the dignity of disabled people and the extent to which it causes disabled people inconvenience.

The changing facilities in a women-only gym are located in a room that is only accessible by stairs. The service provider suggests to disabled users of the gym with mobility impairments that they can change in a corner of the gym itself. This is unlikely to be a reasonable alternative method of making the service available, since it may significantly infringe upon their dignity.

サービスを利用可能にするための合理的代替方法の提供

7.51 サービスを利用できるように障害者に合理的な代替方法を提供することも、サービス提供者が取るべき合理的措置といえる。本法は、サービスを利用可能にするいかなる代替方法も「合理的な」方法であることを要求している。この点に関して考慮すべきことには、上記方法に従ったサービスの提供が障害者の尊厳を大きく損なわないかどうか、そしてそれが障害者にとってどの程度不都合を引き起こすか、ということが含まれるといえる。

ある女性専用ジムの更衣施設は階段を通過のみ行ける部屋にあった。サービス提供者は移動能力に損傷があるジム利用障害者に対し、ジム本体の一隅で更衣を行うよう提案した。これはサービスを利用可能にする合理的な代替方法とは言い難い。なぜなら障害者の尊厳を著しく損なうからである。

