

障害を理由とする差別の解消の推進に関する  
下松市職員対応要領

下 松 市

平成28年10月

## 第1 趣旨

### (1) 職員対応要領の趣旨

職員対応要領は、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、また、国が示す障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定）に即して、法第7条に規定する事項に関し、本市の事務又は事業を行うに当たり、障害を理由とする差別を行わないように、職員が適切に対応するために遵守すべき事項について定めたものです。

#### <法の規定>

法第7条、第8条により行政機関等及び事業者には、その事務又は事業を行うに当たり、障害者の権利利益を侵害（差別）することのないよう、次の義務が課せられます。

区分	不当な差別的取扱い	合理的配慮
行政機関等(第7条)	禁止	法的義務
事業者(第8条)	禁止	努力義務

※ 障害を理由とする差別とは、

「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」です。

### (2) 対象範囲

本市では、市全体として統一的な考えの下で必要な対応や取組ができるように市長事務部局だけではなく、全部局を対象とします。

また、法では事業者に位置付けられる上下水道局（地方公営企業）についても、同様の考え方で対応や取組を進めていくため、この対応要領の対象とします。

#### <実施機関>

市長事務部局、教育委員会、選挙管理委員会事務局、監査委員事務局、農業委員会事務局、上下水道局、消防本部、議会事務局

#### <対象となる職員>

実施機関に所属するすべての職員

（臨時的任用職員、パートタイム職員及び非常勤職員を含む。）

## 第2 対象となる障害者及び社会的障壁

### (1) 対象となる障害者

対象となる障害者は、障害者基本法（昭和45年法律第84号）第2条第1号に規定する障害者、即ち、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」です。

したがって、この要領で対象となる障害者は、いわゆる障害者手帳の所持者に限りません。

### (2) 社会的障壁

社会的障壁とは、「障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの」を指します。

- 社会における事物（通行、利用しにくい施設や設備など）
- 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や文化など）
- 観念（障害者への偏見、考え方）

### 第3 不当な差別的取扱い

- ◆ 不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく障害のない人と異なる扱いをすることです。

#### (1) 不当な差別的取扱いの禁止

職員は、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こと、提供に当たって場所・時間帯などを制限すること、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害してはいけません。

#### (2) 積極的改善措置

障害者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にはなりません。

- 障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い
- 合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱い
- 合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認すること。

#### (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るか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなります。

また、以下の具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としており、記載されている例示だけに限られるものではないことに留意する必要があります。

##### (不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- 障害を理由に公共施設等の利用を制限する。
- 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁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、付き添い者の同行を拒んだりする。

#### (4) 正当な理由

正当な理由がある場合には、法により禁止される不当な差別的取扱いには該当しません。

正当な理由となるのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが、客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないといえる場合です。

正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障害者及び第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）並びに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す。

正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するとともに、その理解を得ることが求められます。

## 第4 合理的配慮

### ◆ 合理的配慮をしないことは、差別になります。

#### (1) 合理的配慮の不提供の禁止

職員は、個々の場面において、障害者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があった場合において、その実施に伴う負担が過重ではないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないように合理的配慮を提供しなければなりません。

#### <合理的配慮>

合理的配慮とは、障害者が日常生活や社会生活を送る上で妨げとなる社会的障壁を取り除くために、障害者に対して、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、個々の状況に応じて行われる配慮をいいます。

合理的配慮は、そ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、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであり、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及びません。

#### (2) 留意事項

合理的配慮の提供に当たっては、次の事項に留意する必要があります。

##### ア 状況に応じた対応におけること

- 当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、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す。
- 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り、その提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。

##### イ 意思の表明におけること

- 意思の表明は、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられます。
- 障害の特性等により本人からの意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、支援者、介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。

- 意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるときには、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提供するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組みが望まれます。

#### ウ 環境の整備におけること

- 障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置です。  
したがって、各場面における環境の整備の状況や障害の内容、程度等により、合理的配慮の内容は異なることとなります。  
また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要です。

#### エ 事務事業の委託等におけること

- 事務又は事業の一環として実施する業務を事業者等に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、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ことが望まれます。

### (3) 過重な負担

過重な負担については、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・客観的に判断する必要があります。

過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するとともに、理解を得ることが望まれます。

- 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

#### (4) 合理的配慮の具体例

合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものがありますが、具体例としては、次のようなものがあります。

なお、記載した具体例については、過重な負担が存在しないことを前提としており、記載されている例示だけに限られるものではないことに留意する必要があります。

##### (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、携帯スロープをかけるなどする。
- 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分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、本人に確認し、会場の座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい障害者に対し、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。
- 車椅子利用者等で、備え付けのカウンター等での書類の記入が困難である障害者に対し、ひざ元等で記入できるよう下敷き等の器具を提供したりする。

##### (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、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、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、分かりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。
- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに、具体的に説明する。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。



- 障害者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
- 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

#### （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害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- 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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、本人に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

## 第5 職員の責務

### (1) 職員の責務

この対応要領は、職員が職務を遂行するに当たって、業務及び服務規律上の指針となるものですので、職員はこれを遵守するものとします。

### (2) 管理監督者の責務

職員のうち、課長職以上の地位にある管理監督者は、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、以下の事項を実施する必要があります。

- ア 日常の業務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、管理監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
- イ 障害者及びその家族その他の関係者から不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供に対する相談、又は苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認し、適切に対処すること。
- ウ 不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供が確認された場合は、管理監督する職員に対して適切な対応を行うように指導すること。

## 第6 相談等の体制

障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談については、当該事務又は事業を所管する課等（以下「所管課等」という。）が受けることを基本とし、必要に応じて、所管課等において問題の解決に向け相談者と調整を行うこととします。

所管課等での対応が困難な場合、又は相談者が所管課等に相談しにくい場合については、総務部総務課が、相談者及び所管課等との調整を行い、対応することとします。

また、相談等の対応にあたり健康福祉部福祉支援課は、必要に応じて、助言等を行うこととします。

なお、所管課等及び総務部総務課に寄せられた相談等については、総務部総務課及び健康福祉部福祉支援課に集約するとともに、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、以後の相談に活用することとします。

## 第7 職員の研修・啓発

新規採用職員研修等の機会を通じて、職員一人ひとりの障害に対する理解を深めるとともに、障害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、啓発を実施していきます。