

しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん  
障害を理由とする差別の解消の推進に関する  
くだまつししよくいんたいおうようりょう  
下松市職員対応要領

くだ まつ し  
下 松 市  
へいせい ねん がつ  
平成28年10月

だい しゅし  
第 1 趣旨

しよくいんたいおうようりょう しゅし  
(1) 職員対応要領の趣旨

しよくいんたいおうようりょう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん  
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  
ほうりつ へいせい ねんほうりつだい ごう いか ほう だい じょうだい こう  
法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第10条第1項  
きてい もと くに しめ しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん  
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  
かん きほんほうしん へいせい ねん がつ にちかくぎけつてい そく ほうだい じょう  
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  
きてい じこう かん ほんし じむまた じぎょう おこな あ しょうがい りゆう  
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  
じこう さだ  
事項について定めたものです。

ほう きてい  
<法の規定>

ほうだい じょう だい じょう ぎょうせいきかんとうおよ じぎょうしゃ じむまた  
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  
じぎょう おこな あ しょうがいしゃ けんりりえき しんがい さべつ  
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。

くぶん 区分	ふとう さべつてきとりあつか 不当な差別的取扱い	ごうりてきはいりよ 合理的配慮
ぎょうせいきかんとう だい じょう 行政機関等（第7条）	きんし 禁止	ほうてきぎむ 法的義務
じ ぎょう しゃ だい じょう 事業者（第8条）	きんし 禁止	どりよくぎむ 努力義務

しょうがい りゆう さべつ  
※ 障害を理由とする差別とは、

ふとう さべつてきとりあつか ごうりてきはいりよ ふていきょう  
「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。）

## だい たいしょう しょうがいしゃおよ しゃかいてきしょうへき 第2 対象となる障害者及び社会的障壁

### たいしょう しょうがいしゃ (1) 対象となる障害者

たいしょう しょうがいしゃ しょうがいしゃきほんほう しょうわ ねんほうりつだい ごう  
対象となる障害者は、障害者基本法（昭和45年法律第84号）

だい じょうだい ごう きてい しょうがいしゃ すなわち しんたいしょうがい ちてきしょうがい  
第2条第1号に規定する障害者、即ち、「身体障害、知的障害、

せいしんしょうがい はったつしょうがい ふく た しんしん きのう しょうがい いか しょうがい  
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」

そうしょう もの しょうがいおよ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき  
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

にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ そうどう せいげん う じょうたい  
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。

しょうりょう たいしょう しょうがいしゃ しょうがいしゃてちょう  
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

しょじしゃ かぎ  
の所持者に限りません。

### しゃかいてきしょうへき (2) 社会的障壁

しゃかいてきしょうへき しょうがい もの にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ  
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

いとな うえ しょうへき しゃかい じぶつ せいど かんこう かんねん た  
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

いっさい さ  
一切のものを指します。

- しゃかい じぶつ つうこう りよう しせつ せつび  
社会における事物（通行、利用しにくい施設や設備など）
- せいど りよう せいど  
制度（利用しにくい制度など）
- かんこう しょうがいしゃ そんざい いしき かんしゅう ぶんか  
慣行（障害者の存在を意識していない慣習や文化など）
- かんねん しょうがいしゃ へんけん かんが かつ  
観念（障害者への偏見、考え方）

だい ふとう さべつてきとりあつか  
第3 不当な差別的取扱い

◆ ふとう さべつてきとりあつか せいとう りゆう しょうがい ひと こと あつか  
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。

ふとう さべつてきとりあつか きんし  
(1) 不当な差別的取扱いの禁止

しょうくいん しょうがいしゃ たい せいとう りゆう しょうがい りゆう ざい  
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・  
かくしゅきかい ていきょう きよひ ていきょう あ ばしょ じかんたい  
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  
せいげん しょうがいしゃ もの たい ふ じょうけん つ  
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  
しょうがいしゃ けんりりえき しんがい  
などにより、障害者の権利利益を侵害してはいけません。

せっきよくてきかいぜんそち  
(2) 積極的改善措置

しょうがいしゃ じじつじょう びやうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ  
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  
そち ふとう さべつてきとりあつか  
の措置は、不当な差別的取扱いにはなりません。

- しょうがいしゃ しょうがいしゃ もの くら ゆうぐう とりあつか  
障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い
- ごうりてきはいりよ ていきょう しょうがいしゃ もの こと とりあつか  
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
- ごうりてきはいりよ ていきょう ひつよう はんい はいりよ  
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  
しょうがいしゃ しょうがい じょうきやうとう かくにん  
つ 障害者に障害の状況等を確認すること。

ふとう さべつてきとりあつか ぐたいれい  
(3) 不当な差別的取扱いの具体例

ふとう さべつてきとりあつか あ いな こべつ じあん はんだん  
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

ることになります。

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。

ふとう さべつてきとりあつか あ う ぐたいれい  
(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- しょうがい りゆう まどぐちたいおう きよひ  
障害を理由に窓口対応を拒否する。
- しょうがい りゆう たいおう じゅんじょ あとまわ  
障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- しょうがい りゆう こうきょうしせつとう りよう せいげん  
障害を理由に公共施設等の利用を制限する。
- しょうがい りゆう しょめん こうふ しりょう そうふ ていきょうとう こば  
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。
- しょうがい りゆう せつめいかい どう しゅつせき こば  
障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- じむまた じぎょう すいこうじょう とく ひつよう しょうがい  
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、  
とく ししょう つ そ しゃ どうこう もと じょうけん つ  
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。

せいとう りゆう  
(4) 正当な理由

せいとう りゆう ばあい ほう きんし ふとう さべつてきとりあつか  
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

がいとう  
該当しません。

せいとう りゆう しょうがいしゃ たい しょうがい りゆう ざい  
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

かくしゅきかい ていきょう きよひ とりあつか きやつかんてき み せいとう  
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

もくてき もと おこな  
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  
ばあい  
場合です。

せいとう りゆう そうとう いな こべつ じあん しょうがいしゃおよ だい  
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  
さんしゃ けんりりえき れい あんぜん かくほ ざいさん ほぜん そんがいはっせい ぼうしとう なら  
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）並び

じむまた じぎょう もくてき ないよう きのう いじとう かんてん かんが ぐたいきばめん  
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  
じょうきょう おう そうごうてき きやつかんてき はんだん ひつよう  
状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

せいとう りゆう はんだん ばあい しょうがいしゃ りゆう せつめい  
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  
りかい え もと  
もに、その理解を得ることが求められます。

だい 4 ごうりてきはいりよ  
第4 合理的配慮

◆ ごうりてきはいりよ さべつ  
合理的配慮をしないことは、差別になります。

ごうりてきはいりよ ふていきょう きんし  
(1) 合理的配慮の不提供の禁止

しょくいん ここ ばめん しょうがいしゃ しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう  
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  
としていく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  
かじゆう しょうがいしゃ けんりえき しんがい  
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  
ごうりてきはいりよ ていきょう  
合理的配慮を提供しなければなりません。

ごうりてきはいりよ  
<合理的配慮>

ごうりてきはいりよ しょうがいしゃ にちじょうせいかつ しゃかいせいかつ おく うえ さまた  
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  
じょきよ ひつよう むね いし ひょうめい ばあい ここ  
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  
じょうきょう おう おこな はいりよ  
状況に応じて行われる配慮をいいます。

ごうりてきはいりよ じむまた じぎょう もくてき ないよう きのう て ひつよう  
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  
はんい ほんらい ぎょうむ ふずい かぎ しょうがいしゃ もの  
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  
ひかく どうとう きかい ていきょう う じむまた じぎょう  
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  
もくてき ないよう きのう ほんしつてき へんこう およ  
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

じょきょ ひつよう めいはく とうがいしょうがいしゃ  
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

たい てきせつ おも はいりよ ていきょう けんせつてきたいわ はたら  
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

じしゆてき とりく のぞ  
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

しょうがいしゃとう りよう そうてい じぜん おこな けんちくぶつ  
○ 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

か かいじょしゃとう じんてきしえん じょうほう こうじょうとう  
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

かんきょう せいび きそ ここ しょうがいしゃ たい じょうきょう  
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

おう こべつ じっし そち  
応じて個別に実施される措置です。

かくばめん かんきょう せいび じょうきょう しょうがい ないよう  
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、

ていどうとう ごうりてきはいりよ ないよう こと  
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。

しょうがい じょうたいとう へんか とく しょうがいしゃ  
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

かんけいせい ちょうき ばあいとう ていきょう ごうりてきはいりよ  
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

てきぎ みなお おこな じゅうよう  
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

じむまた じぎょう いっかん じっし ぎょうむ じぎょうしゃ いたくとう  
○ 事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する

ばあい ていきょう ごうりてきはいりよ ないよう おお さい しょう  
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

しょうがいしゃ ふりえき う いたくとう じょうけん  
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、

たいおうようりょう ふ ごうりてきはいりよ ていきょう も こ  
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

のぞ  
望まれます。

### (3) 過重な負担

かじゅう ふたん こべつ じあん いか ようそとう こうりよ ぐたいてき  
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

ばめん じょうきょう おう そうごうてき きゃっかんてき はんだん ひつよう  
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。

かじゅう ふたん あ はんだん ばあい しょうがいしゃ りゆう せつめい  
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

りかい え のぞ  
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

じむまた じぎょう もくてき ないよう きゆう そこ いな  
(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

こうりてきはいりよ ぐたいれい  
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

ぐたいれい つぎ  
いものでありますが、具体例としては、次のようなものがあります。

きさい ぐたいれい かじゅう ふたん ほんざい ぜんてい  
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

きさい れいじ かぎ りゆうい ひつよう  
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。

ごうりてきはいりよ あ う ぶつりてきかんきょう はいりよ ぐたいれい  
(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的な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。

ごうりてきはいいりよ あ う いしそつう はいりよ ぐたいれい  
(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もち用いる。
- 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応対する。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

いいん たい ていねい しんこう ころろ はいりよ おこな  
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。

- かいぎ しんこう あ しょくいんとう いいん しょうがい とくせい あ  
○ 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。

### かんこう じゅうなん へんこう ぐたいれい (ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- じゅんばん ま ながて しょうがいしゃ たい しゅうい もの りかい え うえ  
○ 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、  
てつづ じゅん い か  
手続き順を入れ替える。

- た れつ なら じゅんばん ま ばあい しゅうい もの りかい え うえ  
○ 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  
とうがいしょうがいしゃ じゅんばん く べっしつ せき ようい  
で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。

- しゅわつうやくしゃ ばんしょとう み とう ちか  
○ 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  
せき かくほ  
い席を確保する。

- しゃりょうじょうこうばしょ しせつでいりぐち ちか ばしょ へんこう  
○ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

- しきちない ちゅうしゃじょうとう しょうがいしゃ らいちょう たすうみ こ ばあい  
○ 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、  
つうじょう しょうがいしゃせんよう くかく しょうがいしゃせんよう くかく へんこう  
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。

- たにん せつしよく たにんずう なか きんちょうとう ほっさとう  
○ 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  
ばあい ほんにん せつめい うえ しょうがい とくせい しせつ じょうきょう おう  
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

べっしつ じゅんぴ  
別室を準備する。

- ひこうひょうまた みこうひょうじょうほう あつか かいぎとう じょうほうかんり かか  
○ 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

たんぼ え ぜんてい しょうがい いいん りかい えんじょ もの  
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

どうせき みと  
同席を認める。

だい しょくいん せきむ  
第 5 職 員 の 責 務

しょくいん せきむ  
(1) 職 員 の 責 務

たいおうようりょう しょくいん しょくむ すいこう あ ぎょうむおよ ふくむ  
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

きりつじょう ししん しょくいん じゅんしゅ  
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。

かんりかんとくしゃ せきむ  
(2) 管 理 監 督 者 の 責 務

しょくいん かちょうしょくいじょう ちい かんりかんとくしゃ ふとう さべつてき  
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

とりあつか きんしおよ ごうりてきはいりよ ていきょう かん しょうがい りゆう さべつ  
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

かいしょう すいしん いか じこう じっし ひつよう  
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 にちじょう ぎょうむ つう しどうとう しょうがい りゆう さべつ かいしょう  
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

かん かんりかんとく しょくいん ちゅうい かんき しょうがい りゆう さべつ  
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

かいしょう かん にんしき ふか  
解 消 に 関 す る 認 識 を 深 め さ せ る こ と。

イ しょうがいしゃおよ かぞく た かんけいしゃ ふとう さべつてきとりあつか  
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

ごうりてきはいりよ ふていきょう たい そうだん また くじょう もうしでとう ばあい  
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

じんそく じょうきょう かくにん てきせつ たいしよ  
は、 迅 速 に 状 況 を 確 認 し、 適 切 に 対 処 す る こ と。

ウ ふとう さべつてきとりあつか ごうりてきはいりよ ふていきょう かくにん ばあい  
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、

かんりかんとく しょくいん たい てきせつ たいおう おこな しどう  
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。

## だい 6 相談等の体制

しょうがいしゃおよ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關す

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。

## だい 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。