

障がいを理由とする差別を解消するための職員対応要領

(目的)

第1条 この要領（以下「対応要領」という。）は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（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、障がいを理由とする差別を行わないよう、職員が適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

(対応要領の範囲)

第2条 この対応要領の対象範囲は次のとおりとする。

(1) 障がい

身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）その他の心身の機能の障がいをいう。

(2) 障がい者

障がい者手帳等の所持に関わらず、障がいおよび社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいい、障がい児を含む。

(3) 職員

全ての町職員とし、再任用職員、会計年度任用職員を含むものとする。

(不当な差別的取り扱いの禁止)

第3条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障がいを理由として、障がい者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、職員は別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(合理的配慮の提供)

第4条 職員は法第7条第2項の規定により、その事務又は事業を行うに当たり、障がい者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(所属長の責務)

第5条 所属長（部長級・課長級職員をいう。以下同じ。）は、前2条に掲げる事項に関し、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

(1) 日常の執務を通じた指導等により、障がいを理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障がいを理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。

(2) 障がい者等から不当な差別的取り扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

(3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

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

(相談体制の整備)

第6条 職員による、障がいを理由とする差別を受けた障がい者等（以下「相談者」という。）からの相談等に的確に対応するため、当該事務事業を所管する所管課等において、問題解決に向け、事実確認のうえ、対象事案があると認めるときは、速やかに是正措置及び再発防止等をとるものとする。

2 前項の相談の結果、対応が困難な場合には、人権担当部局と協議し、助言を受けて、相談者と再調整をし、必要な措置を行うものとする。

3 相談等を受ける場合は、性別・年齢・状況等に配慮するとともに、対面のほか、手紙、電話、FAX、メールに加え、障がい者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。

4 相談窓口に寄せられた相談等は、人権担当部局に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。

5 相談窓口は、関係各課と連携した対応を行うとともに、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修及び啓発)

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

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

3 職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、障がい者へ適切に対応するために、意識の啓発を図る。

附 則

この要領は、平成29年2月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和2年4月1日から施行する。

別紙

障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

(不当な差別的取扱いの基本的な考え方)

第1 法は、障がい者に対して、正当な理由なく、障がい者を理由として、行政サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がい者でない者に対して付さない条件を付けることなどにより、障がい者の権利利益を侵害することを禁止する。

ただし、障がい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な措置は、不当な差別的取扱いでない。したがって、障がい者を障がい者でない者と比べて優遇する取扱い(いわゆる積極的改善措置)、法に規定された障がい者に対する合理的配慮の提供による障がい者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がい者に障がいの状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がい者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障がい者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

(正当な理由の判断の視点)

第2 正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、障がい者を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。本町においては、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、障がい者、第三者の権利利益(例：安全の確保、財産の保全、損害の発生の防止など)及び本町の事務又は事業の目的・内容の維持などの観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障がい者にその理由を説明し、理解を得るように努めるものとする。

(不当な差別的取扱いの具体例)

第3 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお、第2で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提にしていること、さらにそれらはあくまで例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことを留意する必要がある。

《不当な差別的取扱いに当たり得る具体例》

- (1) 障がいがあることを理由に、窓口対応を拒否する。
- (2) 障がいがあることを理由に、対応の順序を後回しにする。

- (3) 障がいがあることを理由に、イベント、講演会などへの出席を拒む。
- (4) 障がいがあることを理由に、来庁の際や行事への参加等において、特に必要ではないにもかかわらず、付添いの者の同行を必ず求めるなどの条件を付けたりする。
- (5) 車イスや白杖などを使用している人、補助犬を連れてくる人などの入室、入館を拒否する。または、付添いの者の同行を拒んだりする。
- (6) 障がいがあることを理由に、書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。

(合理的配慮の基本的な考え方)

第4 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障がい者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障がい者が受ける制限は、障がいのみ起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい者の個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取り組みであり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、本町の事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障がい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ること、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。

2 合理的配慮は、障がいの特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障がい者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のために手段及び方法について、「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択を含め、双方の建設的な対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。合理的配慮の提供に当たっては、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合、障がい者との関係性

が長期にわたる場合などには、その都度の合理的配慮とは別に、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

- 3 意志の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語(手話を含む。)のほか、点字、音声、絵カード、拡大文字、筆談、代筆、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、障がい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。)により伝えられる。

また、障がい者からの意思表示のみでなく、知的障がいや精神障がい(発達障がいを含む。)等により本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、介助者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐しての意思の表明も含む。

なお、意志の表明が困難な障がい者が家族、介助者等を伴っていない場合など、意志の表明がない場合であっても、当該障がい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場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障がい者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

- 4 合理的配慮は、障がい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、個々の障がい者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がい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ある。

- 5 本町がその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場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障がい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よう努めることが望ましい。

(過重な負担の基本的な考え方)

第5 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・客観的に判断することが必要である。

職員は、過重な負担にあたるかと判断した場合は、障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

- (1) 事務又は事業への影響の程度(事務又は事業の目的、内容等を損なうか否か)
- (2) 実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・体制上等の制約)
- (3) 費用・負担の程度

(合理的配慮の具体例)

第6 第4で示したとおり、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

個別性の高いものであるが、具体例としては、以下のようなものが考えられる。

なお、以下に記載した具体例については、第5で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはいくまで例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

《合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例》

- (1) 段差があるなど、障がい者が不便を感じられるような箇所については、職員が積極的に介助を行う。また、段差がある場合に車イス利用者に対してキャスター上げ等の補助やスロープなどを設置する。
- (2) 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置をわかりやすく伝える。
- (3) 目的の場所までの案内の際に、障がい者の歩行速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞いたりする。
- (4) 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- (5) 疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難な場合には、当該障がい者に事情を説明した上で、対応窓口の近くに長椅子を設置するなど、臨時の休憩スペースを設ける。
- (6) 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がい者に対し、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。
- (7) パニック発作の生じる可能性のある障がい者に対し、発作が生じた際に落ち着くまで休むことができる、パーテーションで仕切られたスペースや別室等の確保に努める。
- (8) 障がい者の負担を軽減する用具等の開発や、新たに実施される国・府等の制度など、常に新たな情報の把握に努め、障がい者への合理的配慮について、積極的に反映できるように努める。

《合理的配慮に当たり得る意志疎通の配慮の具体例》

- (1) 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、代筆などのコミュニケーションの手段を用いる。
- (2) 資料を作成する際には、必要に応じてルビをつけ、文節の切れ目ごとに余白を設けるなどする。
- (3) 資料を配布する場合、読み上げソフトに対応できるよう電子データで提供する。
- (4) ホームページによる情報発信の際には、拡大文字や読み上げソフトの利用に配慮し、テキストデータを付すなどする。
- (5) 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うることに留意して作成する。
- (6) 意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カード等を活用し意志を確認する。
- (7) 窓口などで、通常口頭で行う案内などについては、紙にメモをして渡すなどする。

- (8) 書類に記入する場合などには、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。また、本人の依頼がある場合には、説明や読み聞かせ（代読）や代筆といった配慮を行う。
- (9) 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩や二重否定表現などを用いずに説明する。
- (10) 障がい者やその家族から申し出があった際に、2つ以上のことを同時に説明することは避け、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されていることを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語や専門用語は避け、漢数字は用いず、時刻は24時間ではなく、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渡すなどする。
- (11) 委員会等を開催する場合、委員として障がい者が参加している場合には、あらかじめ、点字版資料の作成や手話通訳者の派遣を受けるなどの配慮を行う。
- (12) 不特定多数が参加するイベントなどについては、手話通訳者・要約筆記者の派遣、式次第などの資料については、点字版資料を準備するなどの配慮を行い、また、車イスで参加可能なスペース等を確保するなど、予期できる事象に対し、関係各課と協議しながら配慮することに努める。
- (13) 講演会などのイベントについて、付添いが必要な障がい者の参加が見込まれる場合には、イベントの参加に必要な経費（入場料等）について、軽減を図るなど、経済的な負担についても配慮するように努める。
- (14) 講演中は、「別紙を参照して下さい。」など、指示語を使った説明の省略は避けるように努める。

《ルール・慣行の柔軟な変更の具体例》

- (1) 順番を待つことが困難な場合には、周囲の者の理解を得たうえで、可能であれば手続き順を入れ替える。
- (2) 立って列に並んで順番を待つ場合、周囲の者の理解を得たうえで、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- (3) 会場では、スクリーンや板書がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- (4) 施設の敷地内においては、車両乗降場所を施設で入口に近い場所にする。
- (5) 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等がある場合、当該障がい者の希望を確認し、施設の状況に応じて別室を準備する。
- (6) 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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。

※窓口での対応については、「公共サービス窓口における配慮マニュアル」（内閣府）や「大阪府障がい者差別解消ガイドライン」（大阪府）などを参考にするなど、具体的な合理的配慮について、職員が整合性を取った対応ができるように関係各課で協議し、職員等に周知するように努める。