

西脇市障害者差別解消の推進に関する職員対応要領

1 趣旨

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、法第7条に規定する事項の実施に関し、職員（地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第2項に規定する一般職の職員並びに同条第3項第3号に規定する調査員、嘱託員及びこれらの者に準ずる者をいう。以下同じ。）が適切に対応するために必要な事項について定めるものとする。

2 不当な差別的取扱いの禁止

職員は、法第7条第1項の規定に基づき、その事務又は事業を行うに当たり、障害（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（難病に起因する障害を含む。）をいう。以下同じ。）を理由として、障害のない人と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者（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者をいう。以下同じ。）の権利利益を侵害してはならない。

3 合理的配慮の提供

職員は、法第7条第2項の規定に基づき、その事務又は事業を行うに当たり、障害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、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去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。

4 留意事項

職員は、前2項に規定する事項を実施するに当たり、別紙留意事項に定める事項に留意するものとする。

5 管理監督職員の責務

職員のうち、管理又は監督の地位にある職員は、第2項及び第3項に規定する事項の指導及び監督をしなければならない。

6 相談窓口の設置

障害者及びその家族等からの障害を理由とする差別に関する相談窓口は、障害福祉担当課及び委託相談支援事業所に設置し、関係機関等と連携し適切に対応するものとする。

7 職員の指導

前項の相談内容が、職員の不適切な対応が原因であるときは、人事担当課と協議し、当該職員の指導に当たるものとする。

8 職員研修

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を行うものとする。

附 則

この要領は、平成29年4月1日から施行する。

別紙

西脇市障害者差別解消の推進に関する職員対応要領に係る留意事項

1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、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又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害のない人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することを禁止している。

なお、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ではない。したがって、障害者を障害のない人と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害のない人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害者に障害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、対象となる事務又は事業において、正当な理由なく、障害者を障害のない人より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、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言える場合である。

職員は、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、障害者、第三者の権利利益（安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び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ある。

職員は、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し、理解を得るよう努めるものとする。

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り得る具体例としては次のようなものが考えられるが、前項で示したとおり、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。

なお、この具体例は、正当な理由が存在しないことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であり、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。

(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、来庁や説明会等の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付添者の同行を拒んだりする。
実習等校外教育活動、式典参加の拒否など正当な理由のない条件を付加する。

4 合理的配慮の基本的な考え方

(1) 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、障害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、障害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、障害者が受ける制限は障害のみに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、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が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組であり、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、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

害のない人との比較において同等の機会の提供を受けるものであること、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、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、次項に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。

また、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、障害者の性別、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害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮とは別に、第4号に記載する環境の整備を考慮するものとする。

- (3) 意思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、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。）により伝えられる。

また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、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む。

なお、障害者が意思の表明が困難で、家族、支援者・介助者、法定代理人者等を伴っておらず、意思の表明がない場合であっても、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、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掛けるものとする。

- (4) 合理的配慮は、障害者、高齢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、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ある。

- (5) 市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よう努めるものとする。

5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、次の要素等を考慮し、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、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めるものとする。

- (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、機能を損なうか否か）
- (2) 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- (3) 費用・負担の程度

6 合理的配慮の具体例

第4項のとおり、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、次のようなものが考えられる。なお、この具体例は、前項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、これらはいくまでも例示であり、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）

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、携帯スロープを渡すなどする。
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、会場の座席位置を扉付近にする。
障害者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難であったことから、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聴覚障害者に対し、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。
聴覚過敏の児童生徒のために机・椅子の脚に緩衝材を付けて教室の雑音を軽減する。

(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。
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、点字版では図表がないことに留意して使用する。
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した電子データで提供する。
意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード、ICT機器(タブレット端末)等を活用して意思を確認する。
窓口などで通常、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説明する。
障害者から申出があった際に、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。
市が送付する書面やイベントのチラシ等には、ファックス番号等を記載する。また、イベントへの申込書等は、参加希望者が手話や介護支援などの必要性を記載できるよう作成する。

(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、手続順を入れ替える。

<p>障害者が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、順番が来るまで別室や席を用意する。</p>
<p>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。</p>
<p>車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。</p>
<p>他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。</p>
<p>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。</p>
<p>イベント等を行う際、一般的な駐車場をゆずりあい駐車場や障害者等用駐車場に変更するなどして、必要に応じてゆずりあい駐車場等の台数を増やす。</p>

(その他附属機関等会議の運営における望ましい配慮の具体例)

<p>傍聴の事前申込みの際に、手話通訳、点字資料の使用等希望する支援の内容を聞き、その内容に応じて、障害のある傍聴者に対し、可能な範囲での配慮を行う。</p>
<p>会議の進行に当たり、障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛けるなどの配慮を行う。</p>
<p>会議の冒頭で、委員に対し、点字資料は墨字資料とはページ番号等が異なり、図表がないことなどを説明し、会議資料を引用したり、言及したりする際には、当該箇所を読み上げるなど障害のある委員や傍聴者に配慮して発言を行うこと、発言の際は名前を言うこと、また、円滑に手話通訳ができるように、ゆっくりと、かつ、はっきりと発言することなどを求める。</p>
<p>会議の運営や進行に当たっては、職員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。例えば、視覚障害のある委員に点字資料を用意するとともに、会議当日は、職員が隣に座ってサポートを行う。また、手話通訳者を用意するとともに、円滑に手話通訳ができるように、手話通訳者に会議資料を事前送付する。</p>