

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する富田林市職員対応要領

(趣旨)

第1条 この要領は、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項の規定及び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）に基づき、法第7条に規定する事項に関し、職員（非常勤職員等を含む。）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。

(定義)

第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (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。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、法第7条第1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。

(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。

(留意事項)

第5条 職員は、前2条の規定に関し、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

- 2 別紙中「望ましい」と記載されている内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する（次条において同じ。）。

(管理職の責務)

第6条 管理職の職員（課長代理級以上の地位にある者をいう。以下同じ。）は、第3条及び第4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、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扱い、合理的配慮の不提供に関する相談、苦情の申出等（以下「相談等」という。）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、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。
- 2 管理職の職員は、障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合は、迅速かつ適切に対処しなければならない。
- （相談窓口の整備）
- 第7条 職員による障がいを理由とする差別に関し、障がい者、その家族その他関係者（以下「相談者」という。）からの相談等に的確に対応するための相談窓口は、当該事務及び事業を所管する課等とする。
- 2 前項の相談窓口での相談の結果、対応が困難な場合は、次に掲げる窓口の助言及び指導を受けて、相談者と再度対応を行うものとする。
- (1) 市長公室人事課
 - (2) 市民人権部人権政策課
 - (3) 子育て福祉部障害福祉課
- 3 職員は、相談等を受ける場合は、性別、年齢、障がいの状態等に配慮するとともに、対面のほか、手紙、電話、ファックス及び電子メールに加え、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 第1項及び第2項に規定する窓口に寄せられた相談等は、障がい者差別に関する相談又は合理的配慮の申出報告書（別紙様式）に記入の上、市長公室人事課に集約し、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ものとする。
- 5 第2項の相談窓口は、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8条 市は、障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、次に掲げる事項を行うものとする。
- (1) 新規職員に対し、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こと。
 - (2) 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必要なマニュアル等により意識の啓発を図ること。

附 則

(施行期日)

- 1 この要領は、平成28年10月1日から施行する。

(検討)

- 2 この要領は、国が法に基づき策定する差別の解消の推進に関する基本方針及び障がいを理由とする差別に関する相談事例等を勘案し、必要があると認めるときは、この要領の施行の状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

個人情報につき取扱注意
障がい者差別に関する相談又は合理的配慮の申出報告書（人事課へ提出）

対応回数： 回目

部課（施設）名	部 課（施設）		
相談日時	年 月 日（ ）	: ~ :	担当者
相談方法	電話 書面 FAX Eメール 来庁面接 訪問面接 その他（ ）		
相談者	本人 家族 事業者 相談支援事業所 その他（ ）		
相談種別	差別的取扱い 合理的配慮 その他（ ）		

【相談者：本人・家族・支援者】

本人氏名	歳 男・女	家族氏名	男・女
支援者氏名	支援者所属団体名		
障がい種別※1	身体障がい（視覚・聴覚・言語）・肢体不自由（ ）・難病（ ）	等	
	知的障がい・精神障がい・発達障がい・高次脳機能・その他（ ）	級	
住所			
連絡先	自宅：	携帯：	
	FAX：	メール：	
相手先への情報開示	可 ・ 不可（理由： ）		
連絡方法	電話 書面 FAX Eメール 来庁面接 訪問面接 その他（ ）		

【相談者：事業所】

ふりがな 事業所名	【相談分野】 商品／サービス 福祉サービス 医療 公共交通機関 住宅 教育 その他（ ）		
代表者名	所在地：		
障がい種別	身体障がい（視覚・聴覚・言語）・肢体不自由（ ）・難病（ ）		
	知的障がい・精神障がい・発達障がい・高次脳機能・その他（ ）		
連絡先	事業所：	代表者：	
	FAX：	メール：	
相手先への情報開示	可 ・ 不可（理由： ）		

※1 話の流れで分かる場合に記入（報告書作成のためだけに聞き出す必要は、ありません。）

相談受付票

相談要旨	
差別を受けた時の状況	<p><事案発生日時及び場所、〇〇をしようとした時等></p>
差別の内容	<p><どういう相手に、どのような差別を受けたか等></p>
解決に係る 本人の意向	
問題点	
対応結果及び対応時の問題点等	
差別したとされた人及び部署からの聞き取り結果等※2	
今後の課題	

※2 差別に関する相談の場合のみ記入

ケース管理票（経過記録） ※連続した相談及び申出の場合は記入し、報告書とともに提出ください。

年 月 日	事 項
年 月 日 ()	
年 月 日 ()	
年 月 日 ()	
年 月 日 ()	

障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する富田林市職員対応要領に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障がい者に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する、提供に当たって場所・時間帯などを制限する又は障がい者でないものに対しては付さない条件を付けること等により、障がい者の権利利益を侵害することを禁止している。

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の措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障がい者を障がい者でないもの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、障がい者を、問題となる事務又は事業において、正当な理由なく、本質的に関係する諸事情が同じ条件で障がい者でないものより不利に扱うことである点に留意する必要がある。

第2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する等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。本市においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせず正当な理由を拡大解釈する等して法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障がい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）並びに本市の事務又は事業の目的、内容、機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面及び状況に応じて総合的かつ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するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

第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具体例は、以下のようなものが考えられる。ただし、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としていること、更に、それ

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)

- 障がい者を理由に窓口対応を拒否する。
- 障がい者を理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がい者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。
- 障がい者を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務及び事業の遂行上、特に必要がないにもかかわらず、障がい者を理由に、来庁、説明会等の際に付添人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、付添人の同行を拒んだりする。

第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（平成26年条約第1号。以下「権利条約」という。）第2条において、「合理的配慮」とは、「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、本市の事務又は事業の目的、内容及び機能に照らし、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並びに事務又は事業の目的、内容及び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、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。更に、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等には、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及び効率化につながる点は重要である。

- 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、身振りサインによる合図、触覚による意思伝達等、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、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、支援者、介助者、法定代理人その他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、意思の表明が困難な障がい者が、家族、支援者、介助者、法定代理人等を伴っていない場合で、意思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等、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、この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。

第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等して法の趣旨を損なうことなく、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かつ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、障がい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ことが望ましい。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容及び機能を損なうか否か。）
- 実現可能性の程度（物理的及び技術的制約、人的及び体制上の制約）
- 費用及び負担の程度

第6 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、合理的配慮は、具体的場面及び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、記載した具体例については、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、かつ、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）

- 車椅子利用者との対応の際は、状況に応じてカウンターの外に出て対応する。
- 車椅子利用者に配慮した記載台、机等を用意する。
- 段差がある場合は、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等をする。
- 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、障がい者の歩行速度に合わせた速度で歩く、前後左右の距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞く等をする。
- 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合は、会場の座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい障がい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、当該障がい者に事情を説明し、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がい者に対し、職員が書類を押さえる、バインダー等の固定器具を提供する等をする。

- 災害及び事故が発生した際に、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がい者に対し、電光掲示板、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。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- 筆談、読上げ、手話、ノートテイク、要約筆記、点字、拡大文字等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がい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 口頭での説明では理解が難しい障がい者に対し、できる限り簡単な言葉を用いたりメモや絵を書いて説明する。
- 視覚障がい者との対応の際は、職員は名前を名乗った上で伝えたい内容を具体的な言葉でわかりやすい表現で説明する。
- 聴覚障がい者との対応の際は、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して話す。筆談を求められたら応対する。必要であればマスクを外し、ゆっくりはっきり口元がわかるように話す。また、問合せは、ファックス、メール等でもできるよう連絡先を伝える。
- 障がい者から申出があった際には、短く、分かりやすい言葉でゆっくり、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、午前又は午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
- 駐車場等で通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 書類の記入を依頼する際に、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。障がいの状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して、代筆を行う。また、代筆した内容については、介助者が一緒にいたとしても本人に確認してもらう(視覚障がい者の場合は、代読して確認する。この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないように留意する。)
- 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩、暗喩、二重否定表現等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及び点字版では図表等がないことに留意して使用する。
- 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際に、読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。

(ルール及び慣行の柔軟な変更の具体例)

- 順番を待つことが苦手な障がい者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続きの順番を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている障がい者に対し、周囲の者の理解を得た上で、当該障がい者の順番が来るまで別室及び席を用意する。
- 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。
- 本市の敷地内の駐車場等において、障がい者の利用が多数見込まれる場合は、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい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、当該障がい者に説明の上、障がい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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。

(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)

- 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視覚又は聴覚に障がいのある委員並びに知的障がいを持つ委員に対し、ゆっくりかつ丁寧な進行を心がける。
- 会議の進行に当たり、可能な範囲で職員等が委員の障がいの特性に合ったサポートを行う。例えば、視覚障がい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。
- 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、図表がないこと等を説明し、会議資料を引用又は言及する際には、当該箇所を読み上げる等、障がい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、円滑に手話通訳ができるように、ゆっくりかつはっきりと発言すること等を求める。
- 聴覚障がいや難聴の委員が出席する会議を開催する際に、ヒアリングループ(磁気ループ)システムを設置する。