勝山市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領

(趣旨)

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、また、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、勝山市職員(嘱託・臨時職員を含む。以下「職員」という。)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。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2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をいう。以下この対応要領において同じ。)を理由として、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もの。以下この対応要領において同じ。)でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害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3条 職員は、法第7条第2項の規定のとおり、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、当該障害者の性別、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。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。

(監督者の責務)

第4条 職員のうち、部課長級職員(以下「監督者」という。)は、前2条に掲げる事項に関し、障害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、障害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。
- (2) 障害者等から不当な差別的取扱い、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 監督者は、障害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。

(懲戒処分等)

第5条 職員は、市の事務又は事業を行うに当たり、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、又は、過重な負担がないにも関わらず合理的配慮の不提供をした場合、その態様等によっては、信頼失墜行為、全体の奉仕者たるにふさわしくない非行等に該当し、懲戒処分等に付されることがあることに留意しなければならない。

(相談体制等の整備)

- 第6条 職員が、障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、次のとおり体制を整備する。
- (1) 各所属は障害のある人の性別、年齢、状態等に配慮して丁寧に対応するとともに、事実確認した上で、相談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策等を取るものとする。
 - (2) 各所属の職員は相談内容を監督者に報告し、各所属において相談記録を保管する。
 - (3) 各所属の相談記録は、総務課及び福祉・児童課が定期的に把握・整理し個人情報の保護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。
 - (4) 総務課及び福祉・児童課は、職員が適切に対応できるよう、各所属からの相談等に応じる。
- 2 相談を行なおうとする者は、対面のほか、電話、ファクシミリ、電子メールなど任意の方法を用いて、相談を行うことができることとし、職員は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、丁寧に相談に応じる。
- 3 第1項の相談体制は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

- 第7条 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・啓発を行うものとする。
- 2 研修の内容、形態、回数等の詳細については、総務課において定める。
 - 3 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害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。

附 則

この要領は、平成28年9月1日から施行する。

【別紙】

勝山市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領に係る留意事項

第1 対象となる障害者等

この対応要領では、法第2条第1号の規定と同じ範囲の障害者を対象とし、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者をいい、障害者手帳の所持者に限られない。高次脳機能障害は精神障害に含まれる。

また、特に、女性である障害者は、障害に加えて女性であることにより、さらに複合的な困難な状況に置かれている場合があること、障害児には、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることに留意すること。

社会的障壁とは、障害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、文化など)、観念(障害者への偏見など)その他一切のものをいう。

第2 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することを禁止している。

ただし、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な措置は、不当な差別的取扱いではない。従って、障害者を障害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)、法に規定された障害者に対する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、正当な理由なく、障害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害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。

第3 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なわれたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。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(例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等)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ことが望ましい。

第4 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は以下のとおりである。なお、第3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、さらに、そ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。

(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

障害があることのみを理由として、以下のような取扱いを行うこと。

- ① 窓口対応を拒否する。
- ② 対応の順序を後回しにする。
- ③ 書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- ④ 説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- ⑤ 施設の利用を拒否したり、条件を付けたりする。
- ⑥ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、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。
- ⑦ 障害者が家族や支援者等と窓口へ来訪した際、障害者本人ではなく家族や支援者等のみに話しかける。

第5 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、当該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、「第6 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。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の提供ではなく、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(手話も含む。)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、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行う意思の表明も含む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていない場合など、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場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害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ある。従って、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 事務又は事業の一環として設置・実施し、事業者運営を委託等する場合は、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ことが望ましい。

第6 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、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、過重な負担に当たると判断した場合は、障害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、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

第7 合理的配慮の具体例

第5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、次のようなものがある。

なお、記載した具体例については、第6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。

(物理的環境への配慮の具体例)

- ① 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、簡易スロープを渡す、スロープがある移動経路を案内するなどする。
- 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分かりやすく伝える。
- ③ 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。
- ④ 障害者の特性により、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場合、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子・ついたて等を移動させて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。

- ⑦ 災害や事故が発生した際、緊急情報等が聞こえにくい障害者に手書きボード等を用いて、分かりやすく情報を伝え、避難場所への誘導を図る。

(意思疎通の配慮の具体例)

- ① 筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字など多様なコミュニケーション手段や、絵カード等を活用した分かりやすい説明をするなど、意思疎通の配慮を行う。
- ② 情報保障の観点から、見えにくさに応じた情報の提供(聞くことで内容が理解できる説明・資料や拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料等)、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合に応じた情報の提供(手のひらに文字を書いて伝える等)、知的障害に配慮した情報の提供(伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る等)を行う。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 聴覚障害者へは、会議等を開催する際の資料や参加者の座席図等を事前に渡す。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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、わかりやすい記述で伝達したりする。
- ⑧ 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。
- ⑨ 障害者等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。
- ⑩ 「あちら」、「こちら」などの指示語は用いずに具体的に説明する。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- ① 窓口等において、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。
- ② 窓口等において、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。
- ③ 並んで入る必要がある場合に、移動に困難のある障害者を早めに入場させ席に誘導したり、車いすを使用する障害者の希望に応じて、決められた車いす用以外の席も使用できるようにしたりする。
- ④ 行事、講演会等において、視覚障害者や聴覚障害者に配慮して、スクリーンや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。

- ⑤ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ⑥ 庁舎等の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。
- ⑦ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、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等を準備する。
- ⑧ 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。