

## 障害を理由とする差別の解消の推進に関する四街道市職員対応要領

### (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、四街道市職員（非常勤職員を含む。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。

### (定義)

第2条 この対応要領において、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) 障害のある者 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。）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ものをいう。
- (2) 社会的障壁 障害がある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社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

### (不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として、障害のない者と比べて不当な差別的取扱いをすることにより、障害のある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。

なお、別紙中「望ましい」と記載している内容は、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法の目的を踏まえ、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。）。

### (合理的配慮の提供)

第4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、障害のある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、障害のある者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害のある者の性別、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5条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、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に留意して障害のある者に対する不当な差別的取扱いが行われないう注意し、また、障害のある者に対して合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。

- (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) 障害のある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6条 職員が、障害のある者に対し不当な差別的取扱いをし、若しくは、合理的配慮の不提供をした場合、その具体的態様（状態・様子・内容）等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分その他の措置に付されることがある。

(相談体制の整備)

第7条 職員による障害を理由とする差別に関する障害のある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の相談受付窓口は福祉サービス部障害者支援課（以下「障害者支援課」という。）とする。

- 2 相談を受け付ける場合は、相談者との意思疎通が行えるよう配慮に努め、相談者の思いを傾聴する。また、必要に応じ、相手方との調整や、適切な対応機関の案内をする。
- 3 相談を行おうとする者は、手紙、電話、ファクシミリ、電子メール、直接の訪問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する。
- 4 相談の記録は、障害者支援課に集約し、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こととする。
- 5 障害者支援課は、必要に応じ、相談体制の充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第8条 総務部長及び福祉サービス部長は、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 総務部長は、新たに職員となった者に対しては、障害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に、また、新たに監督者となった職員に対しては、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させるために、研修を実施するよう努めることとする。
- 3 福祉サービス部長は、前項の研修の実施について、総務部長の求めがある場合は、必要な協力を努めることとする。
- 4 福祉サービス部長は、職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、意識の啓発を図るものとする。

#### 附 則

この対応要領は、平成30年3月1日から施行する。

## 別紙 障害を理由とする差別の解消の推進に関する四街道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、障害のある者に対して、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、障害のある者の権利利益を侵害することを禁止している。

なお、障害のある者の家族や支援者に対する不当な差別的取扱いが障害のある者本人の権利利益に不利益を与えることがあり得ることに留意すること。

ただし、障害のある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、障害のある者を障害の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のある者に対する合理的配慮の提供による障害の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のある者やその家族、支援者等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、障害のある者を、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の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、障害のある者に対して、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。

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に正当な理由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、障害のある者、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）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、障害のある者やその家族、支援者等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、具体的な検討をせずに正当な理由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)

- 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障害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。
- 障害があることを理由に説明会、シンポジウム、研修会等への出席を拒む。
- 障害があることを理由に施設への入室を拒否したり、条件を付ける。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害があることを理由に、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、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。
- 障害があることを理由に無視をしたり、子ども扱いをする。

#### 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」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、障害のある者やその家族、支援者等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、障害のある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、障害のある者が受ける制限は、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、障害のある者の権利利益を侵害することとならないよう、障害のある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。なお、障害のある者の家族や支援者に対し合理的配慮を提供しないことが、障害のある者本人の権利利益に不利益を与えることがあり得ることに留意すること。

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、当該障害のある者が現に置かれ

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（それに見合う他の方法等）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、障害のある者の性別、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のある者が多数見込まれる場合、障害のある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・効率化につながる事となり得る。

- 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、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、障害のある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、障害のある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、障害のある者の家族、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、意思の表明が困難な障害のある者が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害のある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、当該障害のある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、障害のある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、個々の障害のある者に対して、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、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害のある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実施する業務を事業者へ委託等する場合は、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のある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、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、障害のある者やその家族、支援者等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。

- 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）
- 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

## 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、次のようなものがある。

なお、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し、障害のある者の特性に配慮する必要がある。

（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。
- 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、障害のある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、障害のある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。
- 研修会等を開催する場合には、移動距離が少なく、移動のしやすさ（階段、エレベーター利用）に配慮した部屋を利用する。なお、障害のある者の意向を確認した上で可能な限り移動と受講・閲覧がしやすい席を案内する。
- 疲労を感じやすい障害のある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、当該障害のある者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。
- 不随意（本人の意によらない）運動等により書類等を押さえることが難しい障害のある者に対し、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。
- 事務室等が2階等にあるため、障害のある者が窓口に行くことが困難な場合は、職員が1階で受付対応をしたり、事務室等への移動の補助をする。
- 庁舎内に多目的トイレ等が設置されている場合は、必要に応じて案内する。
- 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のある者に対し、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。

(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、指点字、拡大文字、手書き文字（手のひらに文字を書いて伝える方法）等の障害のある者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる手段を可能な範囲で用意して対応する。
- 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うることに留意して使用する。
- 会議等の場面では、発言者が変わる度に発言者の名前を告げてから話し始める。
- 会議等においては、通訳を介することにより時差が生まれるので、相手に通じたことを確認してから進行する。特に質問の有無の問いかけ、多数決の場面は、タイムラグがあることを考慮する。
- 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できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 聴覚障害のある者に説明をするときは、口が見えるようにして話し、視覚的な補助を行ったり、並行して動作を取り入れる。
- 意思疎通が不得意な障害のある者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 盲ろう者（視覚と聴覚の両方に障害のある者）に必要な応じて、その者のコミュニケーション方法（指点字、触手話等）での情報提供と通訳及び移動を支援する。
- 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（たとえによる表現）等が苦手な障害のある者に対し、比喩（たとえ）や暗喩（たとえるものとたとえられるものをそれとなく示すこと）、二重否定表現などを用いずに説明する。
- 説明をする際には、短く分かりやすい言葉で、口頭に加え手順書で行うなど、複数の方法で実施する。
- 障害のある者から申出があった際に、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・午後で表記したり、時計盤を使用して伝達するなどの配慮を念頭においたメモを、必要に応じて適時に渡す。また、紙等を書いて伝達したり、書面を示す場合には、ルビを付与した文字を用いたり、極力ひらがなを用いたり、分かち書き（文を書くとき、語と語の間に空白を置く書き方）を行ったりする。
- パニック状態になったときは、刺激しないように、また、危険がないように配慮し、周りの人にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守る。また、パニック状態の障害のある者へ落ち着ける場所を提供する。なお、提供に当たっては、可能な限り本人の意思を尊重した配慮を行う。
- 意思疎通が難しい障害のある者に対し情報を伝えるときは、本人が頷いていたとし



ても、口頭のみならずメモを渡し、伝達事項を確認する。

- 複数の伝達事項がある場合、一枚の紙に箇条書きにして伝える等の配慮を行う。
- 会議等の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な障害のある者に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける等の配慮を行う。
- 会議等の進行に当たっては、職員等が例えば進行の予定や約束事などを事前に紙でまとめて知らせるなど、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。

(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のある者に対し、順番を教えてあとどのくらい待つのか見通しを示したり、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 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、当該障害のある者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、本人の意向を聞いた上で、スクリーン等に近い席を確保する。
- 車両乗降場所や駐車場を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 敷地内の駐車場等において、障害のある者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害のある者専用とされていない区画を障害のある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により、不随意（本人の意によらない）の発声等がある場合、当該障害のある者に説明の上、施設の状況に応じて別室等のスペースを準備する。
- 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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。
- 説明会や会議等において、定期的な休憩を入れたり、個別に説明をする時間を設ける。休憩の際には、場所の確保等について障害特性に応じた配慮を行う。