

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する
米原市職員対応要領

平成28年11月

米原市

目 次

1	趣旨	・・・ 1
2	対応要領の対象範囲	・・・ 1
3	定義	・・・ 2
	（1）対象となる人	
	（2）社会的障壁	
4	対象分野	・・・ 2
5	不当な差別的取扱いの禁止	・・・ 3
	（1）不当な差別的取扱いの基本的な考え方	
	（2）正当な理由の判断の視点	
6	合理的配慮の提供	・・・ 4
	（1）合理的配慮の基本的な考え方	
	（2）過重な負担の基本的な考え方	
7	所属長の責務	・・・ 6
8	懲戒処分等	・・・ 6
9	相談体制の整備	・・・ 7
10	職員の研修・啓発	・・・ 9
11	用語解説	・・・ 10
別紙	合理的配慮の具体例	・・・ 11

1 趣旨

全ての国民が障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的として、「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「障害者差別解消法」という。）が平成28年4月1日から施行されました。

障害者差別解消法では、第10条で、市が事務または事業を行うに当たっては、障がいを理由として障がいのない人と不当な差別的取扱いをすることにより、障がいのある人の権利を侵害することとならないように社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮の基本的な考え方を示し、地方公共団体の職員が適切に対応するために必要な要領を定めるよう求めています。

本市では、これまで、「米原市障がい者計画（第2期）」「米原市障がい福祉計画（第4期）」を策定し、誰もが共存できる社会づくりを基本に、障がいのある人もない人も地域とともに暮らしている状態こそが自然であり、障がいの有無にかかわらず、地域や家庭で自立した暮らしができるまちを目指す「ノーマライゼーション」の実現を目指してきました。

今回、障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、「障がいを理由とする差別の解消の推進に関する米原市職員対応要領」（以下「対応要領」という。）を策定し、市全体の取組として職員が一体となって、障がいを理由とする差別の解消に向けた取組を積極的に推進するものです。

2 対応要領の対象範囲

対応要領の対象となる職員は、全ての市職員（再任用職員、任期付職員、非常勤職員等を含む。）および本市事務事業の受託事業者や指定管理者（以下「受託事業者等」という。）のうち市民と接する機会がある事務事業を行う者とします。

なお、受託事業者等に事務事業を行わせる場合の留意事項としては、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生じることにより障がいのある人が不利益を受けることのないよう、受託事業者等に対し、当該事業分野に係る主務大臣の対応指針を遵守することに加え、必要に応じて、対応要領を踏まえた合理的配慮の実施について、仕様書等に明記する方法などにより求めるものとします。

3 定義

(1) 対象となる人

政府が定めた「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（以下「基本方針」という。）において、対象となる障がいのある人は、障害者基本法（昭和45年法律第84号）第2条第1号に規定する人とされています。

対応要領において、障がいのある人とは、社会的障壁により日常生活または社会生活の制限を受ける人を広く捉えるもので、身体障害者手帳等の所持者に限らず、高齢者、車椅子利用者、乳幼児、妊婦など、支援の必要性がある人全てを対象とします。

(2) 社会的障壁

社会的障壁とは、障害者基本法第2条第2号に規定するものをいい、障がいのある人にとって日常生活や社会生活を営む上で障壁となるような社会における物事、制度、慣行、観念その他一切のものをいいます。

障害者基本法（抜粋）

第2条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 障害者 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物事、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

4 対象分野

本市が事務事業を行う全ての分野を対象とします。

ただし、市が事業主としての立場で労働者に対して行う障がいを理由とする差別を解消するための措置については、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号。以下「障害者雇用促進法」という。）の定めるところによるとされています（障害者差別解消法第13条）。

障害者雇用促進法

- (1) 雇用に関する事業主の責務（第37条）

事業主は、進んで雇入れに努めなければならない。

- (2) 雇用に関する国及び地方公共団体の義務（第38条）：障がい者雇用率 2.3%

5 不当な差別的取扱いの禁止

(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

障害者差別解消法では、障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、各種サービスや機会の提供を拒否する、または提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がい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、障がいのある人の権利利益を侵害することを禁止しています。

なお、障がいのある人の事実上の平等を促進し、また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こととしています。

したがって、障がいのある人を障がい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）、障害者差別解消法に規定された障がいのある人に対する合理的配慮の提供による障がい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がいのある人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りません。不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がいのある人を、問題となる事務・事業について本質的に関係する諸事情が同じ障がい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ります。

(2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障がいのある人に対して、障がいを理由として、各種サービスや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いえる場合です。

正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、障がいのある人、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）および事務事業の目的・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す。正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努める必要があります。

【補足】

- (ア) 「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要となります。
- (イ) 正当な理由を説明するに当たり、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により本人の理解が困難な場合は、必要に応じ、家族、介助者等の補佐を求めることができます。
- (ウ) 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、以下のとおりです。

なお、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別事案ごとに判断されることとなります。また、以下に記載した具体例については、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、これらは飽くまでも例示であり、記載した具体例のみに限られるものではありません。

(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- 障がいを理由に窓口対応を拒否する。
- 障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がい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。
- 障がいを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 障がいを理由に審議会等の公募委員選出をしない。
- 事務または事業の遂行上、特に必要でないにもかかわらず、障がいを理由に来庁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。
- 本人を無視して介助者や支援者、付添の人だけに話しかける。
- 手話を第一言語とする聴覚障がい者に対し、相手の了解なく筆談での対応しか提案しない。

6 合理的配慮の提供

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

ア 基本

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」と定義されています。

障害者差別解消法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、事務事業を行うに当たり、個々の場面において、障がいのある人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、障がいのある人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、必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を行うことを求めています。

合理的配慮は、障がいのある人が受ける制限は、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、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、障がいのある人が個々の場面に

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す。

合理的配慮は、事務事業の目的・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、障がいのない人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ります。

イ 障がいの状況に応じた対応

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、当該障がいのある人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および方法について、「(2) 過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、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ります。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ます。

合理的配慮の提供に当たっては、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮するものとします。

市は、今後、合理的配慮の具体例（別紙）を蓄積し、市職員が様々な場面で対応できるように取り組めます。

なお、合理的配慮を必要とする障がいのある人の利用が多数見込まれる場合、障がいのある人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となります。

ウ 意思の表明

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、障がいのある人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。）により伝えられます。

また、障がいのある人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、障がいのある人の家族、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まれます。

なお、意思の表明が困難な障がいのある人が、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、当該障がいのある人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、障害者差別解消法の趣旨に鑑みれば、当該障がいのある人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掛けるなど、自主的な取組に努めることが望まれます。

エ 環境の整備との関係

合理的配慮は、障がいのある人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、ホームページ等で提供される情報の利用しやすさの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障がいのある人に対して、その状況に応じて個別に実施される措置です。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ります。また、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がいのある人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となります。

なお、公共施設の環境の整備に当たっては、だれもが住みたくなる福祉滋賀のまちづくり条例（平成6年滋賀県条例第42号）やユニバーサルデザインの考え方を取り入れたバリアフリー化を行っていきます。

（2）過重な負担の基本的な考え方

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す。過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある人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します。

- 事務事業への影響の程度（事務事業の目的・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
- 事務事業の規模
- 財政・財務状況

7 所属長の責務

各所属長は、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、以下の事項を実施します。

- （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。
- （2）障がいのある人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、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認し、適切に対処する。
- （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等を行う。

8 懲戒処分等

この対応要領は、職務を遂行するに当たり、障がいを理由として障がいのある人の権利利益を侵害することがないように、各職員が業務上または服務上の指針とするもので、職員が障がいのある人に対し、不当な差別的取扱いをし、または過重な負担を伴わないにもかかわらず合理的配慮の提供をしなかった場合は、その態様によっては、各任命権者による懲戒処分等の対象とします。

9 相談体制の整備

障がいのある人およびその家族その他の関係者からの障がいを理由とする差別に関する相談または合理的配慮の申出については、適切に対応する必要があります。

市では、市が所管する事務事業に関する相談を受けるものとし、当該事務事業を所管する課等（以下「所管課等」という。）が受けることを基本とします。

なお、必要に応じ、次の調整課が、問題解決に向け相談者と調整を行います。

また、健康福祉部社会福祉課は、調整課への情報提供や相談者との調整をします。

（1）調整課

- ①市長部局ならびに②および③以外のもの 総務課
- ②教育委員会（小学校および中学校を除く。） 教育総務課
- ③小学校および中学校 学校教育課

（2）相談体制および役割分担

【所管課等】

- ①相談受付
- ②相談者と必要な調整
- ③相談内容・対応の記録（様式1および様式2により記録し報告）
※必要に応じて上司（部長等）への報告

【調整課】

○所管課等との調整を行い、相談者と必要な調整を行う。

【健康福祉部社会福祉課】

○相談者が所管課等に相談しにくい場合は、相談窓口となる。また、所管課と調整課に情報提供や相談者と必要な調整を行う。

（3）相談を受ける際の留意事項

- 相談の方法は、面談や電話によるもののほか、Eメールやファクシミリでも受け付けます。
- 障がいのある人から相談を受ける過程においても、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供が求められます。
- 女性の相談者には女性職員が対応するなど、相談者の意向により可能な

限り相談者の性別に配慮する必要があります。

○相談への対応は、職員個人としてではなく、組織として対応します。

○所管する事務事業に関する相談でない場合は、他の所管課等の適切な相談窓口につなぎます。その際には、いわゆる「たらい回し」とならないよう丁寧に対応する必要があります。

○相談者の訴えをよく聴き、「障がいを理由とする差別」をされている事象について、所管課等で検証・検討し、相談者に結果等を伝え、理解を得るように努める必要があります。

(4) 調整が必要な場合の留意事項

□所管する事務事業の在り方や関係職員の対応に何か問題があるかどうか。

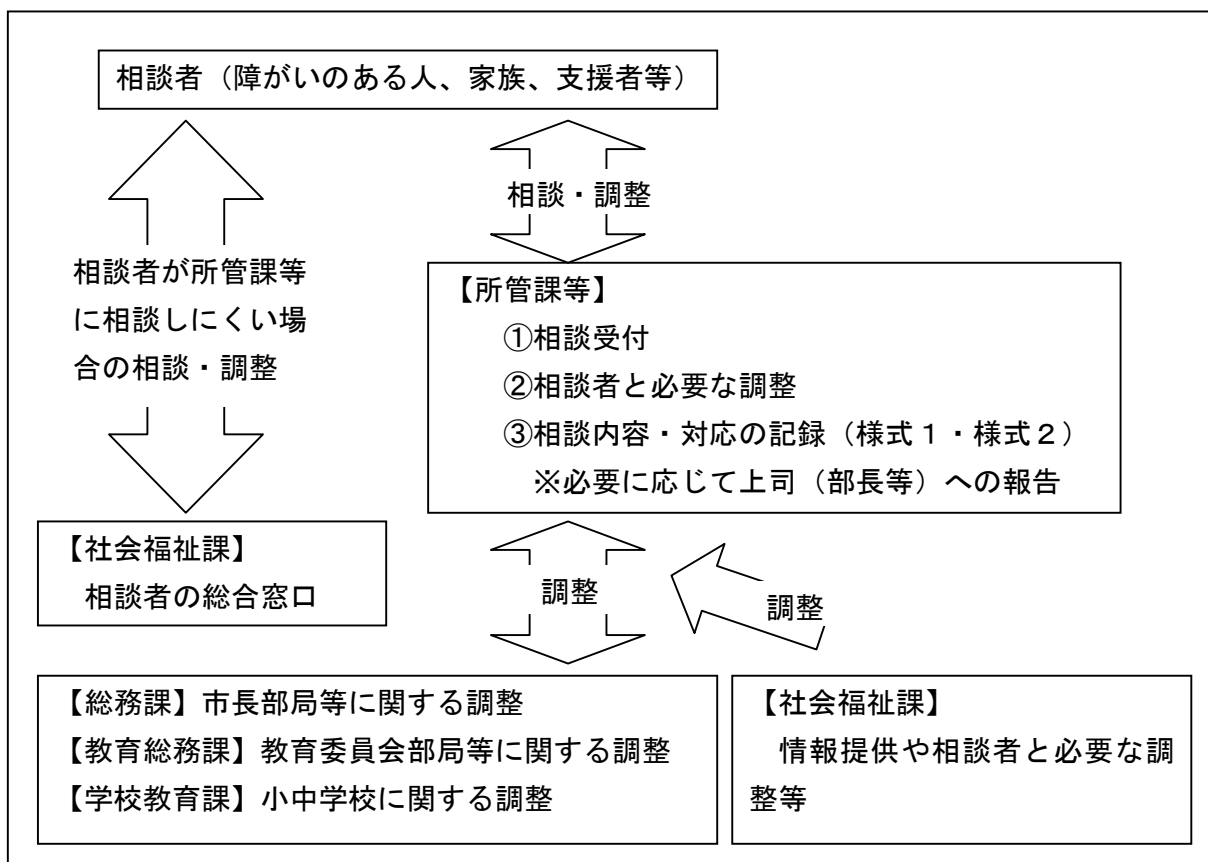
□あるとすれば、それが何で、どのような原因、理由によるものか。

□やむを得ずサービスや配慮が提供できない場合は、客観的に説明できる「正当な理由」や「過重な負担」があるか。

□改善、解決（例えば、再発防止）に向けた方策や方向性は何か。

□何ができて何ができないか（今はできなくても将来はどうか）。

【相談体制フロー図】



10 職員等の研修・啓発

(1) 研修

市は、障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、職員および受託事業者等に対し、必要な研修・啓発を行うものとします。

特に、新たに職員になった者に対しては、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します。

また、各所属の職場内研修において、職員が障がいのある人の特性を理解し、その職場の環境にあった対応を考えるものとします。

(2) 啓発

市は、職員に対し、障がいの特性等を理解させるとともに、障がいのある人に適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図ります。

11 用語解説

◎ノーマライゼーション [normalization]

デンマークのバンク・ミケルセンが知的障がいのある人の処遇に関して唱え、北欧から世界へ広まった障がい者福祉の最も重要な理念。障がいのある人など社会的に不利を負う人々を当然に包含するのが通常の世界であり、そのあるがままの姿で他の人々と同等の権利を享受できるようにするという考え方であり、方法である。障がいのある人々に対する取組が、保護主義や隔離主義など必ずしもその人間性を十分に尊重したものではない状態に陥りがちであったことを反省、払拭しようとするもので、このノーマライゼーションの思想は、「障害者の権利宣言」の底流をなし、「完全参加と平等」をテーマとした「国際障害者年行動計画」に反映されている。

◎障害者の権利に関する条約

平成 18 年 12 月、国連総会において採択された。障がいのある人に対する差別を撤廃し、社会参加を促すことを目的とした条約。この条約は、締約国に対して、障がいのある人が他の人と同じように、市民的・政治的権利、教育、労働、雇用、社会保障の権利等が保障されることを求めている。わが国は平成 19 年 9 月に署名し、平成 21 年 12 月には内閣に障がい者制度改革推進本部を設置して、条約の締結に必要な国内法の整備を行い、平成 26 年 1 月に条約を締結、同年 2 月 19 日に効力を発生しました。平成 27 年 11 月末現在、160 の国や地域が署名している。

様式 1

年 月 日

(調整課) 課長 様

部 課長

障がいを理由とする差別に関する相談または合理的配慮の申出の報告について

障がいを理由とする差別に関する相談または合理的配慮の申出があったことについて、下記のとおり報告します。

記

- 1 問合せ内容等
別紙報告書のとおり
- 2 対応時の問題点等

1 対応時に困った点	
2 対応に対する今後の課題	

様式 2

障がいを理由とする差別に関する相談または合理的配慮の申出 報告書

1 所属部署名	
2 相談または申出の あった日	年 月 日 ()
3 相談者または申出 者の障がいの種類	視覚・聴覚・言語・肢体・内部・知的・発達・精神 ・難病・その他 () (※話の中で分かる場合は、記入してください。あらためて聞く必要はありません。)
4 連絡方法	電話・書面・Eメール・面談・その他 ()
5 相談者または申出 者の主訴	
6 相談または申出の 内容 (詳細)	
7 差別したとされた 人・部署等からの聴き 取り結果	◎聴き取り方法 (電話・書面・Eメール・面談・その他 ()) ◎聴き取った内容 (※差別に関する相談の場合のみ記入してください。)
8 対応結果	
9 当該案件の対応者	

別紙

【合理的配慮の具体例】

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りますが、具体例としては、次のようなものがあります。

記載した具体例については、過重な負担が存在しないことを前提としており、また、これらは飽くまで例示であり、記載されている具体例のみに限られたものではありません。

◎車椅子の利用者のための配慮

- ・ 段差に携帯スロープを設置する。
- ・ 段差がある場合に、キャスター上げ等の補助をする。
- ・ 高い所に置かれたチラシ等を取って渡す。

◎会議や講演会等での配慮

- ・ 手話通訳者や要訳筆記者を配置する。
- ・ 障がいの特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更を行う。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前に送付する際、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。
- ・ 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。
- ・ 非公表また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。
- ・ 会議の進行に当たって、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚または聴覚に障がいのある委員や知的障がいのある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛ける。
- ・ 会議の進行に当たって、可能な範囲で職員等が委員の障がいの特性にあったサポートを行う。
- ・ 盲導犬、介助犬等の帯同を理由に施設への来場、来庁を拒否しない。

◎接客時の配慮

- ・ 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等などによるコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通を行う。

- ・目的の場所までの案内の際に、障がいのある人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、障がいのある人の希望を聞いたりする。
- ・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のある人に対し、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。
- ・時刻は、状況により24時間表記でなく午前・午後で表記するなど、分かりやすい配慮を念頭に置いたメモを必要に応じて適時に渡す。
- ・災害や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に障がいのある人に対し、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。
- ・意思疎通が不得意な障がいのある人に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ・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がいのある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- ・障がいのある人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。
- ・当事者が介助者（家族を含む）を同行しているときに、目線を介助者に向けたり、言葉使いや態度を当事者と介助者で変えたりしない。

◎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がいのある人に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続順を入れ替える。
- ・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、当該障がいのある人の順番が来るまで別室や席を用意する。
- ・障がいのある人の来庁が多数見込まれる場合、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、当該障がいのある人に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。