

南相馬市における障がい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

（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項の規定に基づき、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。以下「基本方針」という。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、全ての南相馬市職員（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。

＜根拠法令＞

法第10条第1項

地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第7条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領（以下、この条及び附則第四条において「地方公共団体等職員対応要領」という。）を定めるよう努めるものとする。

法第7条

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第七条 行政機関等は、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者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。
2 行政機関等は、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をしなければならない。

＜職員＞

全ての市職員（臨時職員、嘱託職員も含む。）とします。

なお、市の事務又は事業の全部又は一部を委託等する場合は、受託者に対し、適切な対応の指導に努めるものとします。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、法第7条第1項に規定するとおり、市の事務又は事業を行うに当たり、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。以下同じ。）を理由として、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ある者をいう。以下同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

<障がい者>

障害者基本法第2条に規定する障がいである者をいい、対応要領が対象とする障がい者は、いわゆる障がい者手帳の所持者に限られてはいない。また、高次脳機能障がい(*)は精神障がいを含む。

障害者基本法第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。

一 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。）がある者であつて、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。

高次脳機能障がい(*)とは

認知（高次脳機能）とは、知覚、記憶、学習、思考、判断などの認知過程と行為の感情（情動）を含めた精神（心理）機能を総称する。病気（脳血管障害、脳症、脳炎など）や、事故（脳外傷）によって脳が損傷されたために、認知機能に障害が起きた状態を、高次脳機能障害という。例）注意障がい、記憶障がい、失語症、外

<社会的障壁>

法第2条第1項第2号

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又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することを禁止している。

つまり、「不当な差別的取扱い」とは、正当な理由なく、障がい者を、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、同じ障がい者でない者より不利に扱うことがないように留意する必要がある。

なお、障がい者を障がい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。

つまり、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には当たらない。

(合理的配慮の提供)

第3条 職員は、法第7条第2項に規定するとおり、市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。

<合理的配慮>

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。

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ることから、合理的配慮は、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り組みを行うものであり、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、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。

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は、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・効率化につながる点は重要である。

合理的配慮は、障がい者など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ため、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。

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、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。

<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、意思の表明は障がい者本人からのみでなく、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明が困難な場合に、障がい者の家族、支援者・介助者、法定代理人等の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ことも意思の表明に含まれる。

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など、意思の表明がない（できない）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、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、建設的対話を働きかけるなど、自主的な取り組みに努めることが望ましい。

<過重な負担>

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ある。具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなど、法の趣旨を損なうことのないよう留意していく。

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、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

(所属長の責務)

第4条 所属長は、前2条に掲げる事項に関し、障がい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) 日常の業務を通じた指導等により、障がい理由とする差別の解消に関し、職員の注意を喚起し、障がい理由とする差別の解消に関する認識を深めること。
 - (2) 障がい者等から不当な差別的取扱い又は合理的配慮が欠けた対応に対する相談、苦情の申出等があった場合は、その状況を迅速に確認すること。
 - (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合において、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 所属長は、障がい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。

障がい理由とする差別解消の推進には、障がい者及びその家族またはその他関係機関からの相談等に的確に応じることが必要である。特に障がい者本人からの相談に対応するに当たっては、障がいの特性や状況等に配慮することが重要となる。

対応の基本としては、障がいの有無や種別に関わらず、相手の立場に立ち、明るく、丁寧に、分かりやすい対応に心がける必要がある。

各職場において障がい者差別に係る相談や合理的配慮を求められた場合、具体的に、どのような場合が「不当な差別的取扱い」に当たるのか、または、「合理的配慮」として何をすれば良いのかは、障がいの特性や具体的な場面・状況に応じて、多様で個性が高いものとなってくるのが想定される。

(相談体制の整備)

第5条 市は、職員による障がい理由とする差別に関する障がい者及びその家族その他の関係者（以下「関係者」という。）からの相談等に的確に対応するための相談窓口を健康福祉部社会福祉課に設置する。

- 2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面、電話、ファックス、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。
- 3 第1項の相談窓口寄せられた相談等は、社会福祉課において集約し、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。
- 4 第1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6条 市は、障がい者を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修及び啓発を行うものとする。

2 新たに職員になった者に対しては、障がい者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、新たに所属長となった職員に対しては障がい者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、それぞれ研修を実施するものとする。

3 障がいの特性を理解させるとともに、障がい者に適切に対応するため、職員に対し、必要なマニュアル等により、意識の啓発を図るものとする。

<職員等への研修及び啓発>

職員一人ひとりが、障がい者へ適切に対応し、また、障がい者及びその家族またはその他関係者からの相談等に的確に対応するため、法の趣旨の周知、徹底、研修等を実施することで、障がいに関する職員の理解の促進を図るとともに、法及び本対応要領の趣旨の周知及び啓発に取り組んでいく。

<委託事業者等における研修>

本市においては、市民と接する機会のある業務を行う委託事業者等との契約又は協定においては、当該委託事業者等に対し、障がい者に対して適切に対応するため、職場内で研修の実施等を求めていき、本市の対応要領の趣旨の普及を図るとともに、委託事業者等による障がいに関する理解の促進に努めていく。

【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、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こと。

(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・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がい者を理由に、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。

【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、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こと。

(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、障がい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、障がい者の希望を聞いたりする。
- 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。
- 疲労を感じやすい障がい者から休憩の申し出があった際に、可能な範囲で別室を確保したり、長椅子を準備したりするなど休憩できるよう配慮する。
- 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がい者に対し、手書きのボード等を用いて分かりやすく誘導する。

(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、拡大文字等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に配慮して使用する。
- 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるように電子データ（テキスト形式）の提供などに努める。
- 意思疎通が不得意な障がい者に対し、写真や絵などを活用して分かりやすい情報提供を

工夫する。

- 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。
- 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、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。
- 障がい者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、内容が理解できるよう障がいの特性にあった配慮を行う。

(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がい者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 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、当該障がい者の順番が来るまで椅子等を用意する。
- 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に設けるよう努める。
- 敷地内の駐車場等において、障がい者の来庁が多数見込まれる場合、利便性に配慮して障がい者専用の区画を確保するよう努める。
- 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等の確保に努める。
- 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。