

## 障がいを理由とする差別の解消の推進に関する赤穂市職員対応要領

### (目的)

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）に即して、法第7条に規定する事項に関し、赤穂市職員（地方公営企業職員、臨時職員、非常勤職員、嘱託職員、再任用職員を含む。）並びに本市業務の受託事業者及び指定管理者（以下「職員等」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 この要領において、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) 障がいのある人 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（以下「障がい」と総称する。）のある人であって、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ものをいう。
- (2) 社会的障壁 障がいのある人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。
- (3) 障がいを理由とする差別 障がいのある人に対し、客観的に正当かつやむを得ないと認められる特別な事情なしに、障がいを理由として、障がいのない人と異なる不利益な取扱いをすること又は社会的障壁の除去の実施に必要なかつ合理的な配慮を怠ることをいう。
- (4) 合理的配慮 社会的障壁の除去の実施に現に必要とする意思を表明している障がいのある人又はその家族等（障がいのある人がその意思を表明することが著しく困難である場合に限る。）に対し、社会通念上相当と認められる人的負担、物的負担又は経済的負担その他負担の範囲内で、障がいのない人との平等な待遇を確保するために行う必要かつ適当な変更又は調整をいう。

### (不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員等は、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、障がいを理由として、障がいのない人と比べて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利益を侵害してはならない。これに当たり、職員等は、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4条 職員等は、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、当該障がいのある人の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、合理的配慮の提供を行

うものとする。これに当たり、職員等は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(管理職員の責務)

第5条 赤穂市職員のうち、課長級以上の職にある者（以下「管理職員」という。）は、前2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、次の各号に掲げる事項を実施するものとする。

- (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、その管理する職員等の注意を喚起し、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) 障がいのある人及びその家族その他の関係者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（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、管理する職員等に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 管理職員は、障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(相談体制の整備)

第6条 職員等による障がいを理由とする差別に関する相談等は、当該事務及び事業を所管する課等（以下「所管課等」という。）において対応することとし、所管課等の管理職員は事実確認後、速やかに是正措置及び再発防止策等を講じることとする。

2 相談等を受ける場合は、性別や年齢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、障がいのある人がコミュニケーションを図る際に必要とす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 寄せられた相談等は、社会福祉課で集約し、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。

(職員等の意識の向上)

第7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、職員等に対し、必要な研修及び啓発を行うよう努める。

2 職員等に対し、障がいの特性を理解させるとともに、障がいのある人へ適切に対応するため、赤穂市職員対応要領（別冊）サポートマニュアル等の活用により、意識の啓発を図る。

(その他)

第8条 地方公営企業については、事業者として取扱うことが適当であるとされていることから、各事業の主務大臣が定める対応指針等についても留意するものとする。

付 則

この要領は、平成28年12月22日から施行する。

## (別紙)

### 障がい理由とする差別の解消の推進に関する赤穂市職員対応要領にかかる留意事項

#### 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障がいのある人に対して、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、障がいのない人に対しては付さない条件を付すことなどにより、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る。

ただし、障がいのある人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。例えば、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）、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、障がいのある人を、問題となる事務及び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、障がいのある人に対して、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。

職員等は、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に拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことのないよう、個別の事案ごとに、障がいのある人及び第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）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。

職員等は、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。

#### 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、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)**

|   |
|---|
| ●障がいを理由に窓口対応や施設の利用等を拒否する。   |
| ●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。   |
| ●身体障害者補助犬法に定める盲導犬等の身体障害者補助犬の同伴を拒否する。  |
| ●事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障がいを理由に、来庁や説明会等の際に、付き添い者の同行を求めるなどの条件を付したり、特に支障がないにも関わらず、付き添い者の同行を拒んだりする。 |
| ●「障がい者不可」「障がい者お断り」と表示・広告する。   |
| ●試験等において合理的配慮を受けたことを理由に、試験結果を評価対象から除外したり評価に差をつける。   |
| ●本人を無視して、介助者・支援者や付き添い者のみに話しかける。   |

**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（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る。

合理的配慮とは、障がいのある人が受ける制限は、障がい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・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り、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する。

なお、合理的配慮を必要とする障がいのある人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。

- 3 意思の表明は、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、手話を含む言語のほか、点字、拡大文字、音声、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。）により伝えられる。

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場合も含む。

なお、意思の表明が困難な障がいのある人が、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、意思の表明ができない場合であっても、当該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ものとする。

- 4 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、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あり、各場面における環境の整備の状況等により、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必要である。

5 赤穂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、障がいのある人が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、本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。職員等は、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。

- 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する必要がある。

### 1 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、車いす利用者にキャスタ上げ等の補助をしたり、携帯スロープなどを渡すなどする。   |
| ●パンフレット等は車いすからでも手の届く高さに設置する。やむを得ず配架棚の高い所に置かれたパンフレットを必要としている場合は、積極的に声をかけて、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くなどする。                         |
| ●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設ける。   |
| ●疲労を感じやすい障がいのある人から、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ことから、当該者に事情を説明し、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抑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。             |
| ●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。 |
| ●聴覚過敏の児童生徒のために、机・いすの脚に緩衝材をつけて教室の雑音を軽減する。                                       |

## 2 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、拡大文字など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、それぞれの媒体間でページ番号等が異なり得ること、点字版では図表がないこと等に留意して使用する。  |
| ●視覚障がいのある委員に会議資料を事前送付する際、読み上げソフトに対応した電子データ（テキスト形式）で提供する。  |
| ●意思疎通が不得意な障がいのある人に対し、絵カード、ICT機器（タブレット端末）等を活用して意思を確認する。  |
| ●窓口などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモを残して渡す。   |
| ●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。  |
| ●比喻表現等が苦手な障がいのある人に対し、比喻や暗喩、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、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・午後で表記する。 |
| ●言葉での理解が難しい場合は、必要に応じてメモにして渡す。   |

## 3 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うえで、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うえで、当該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、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。  |
| ●他者との接触、多人数の中にいることによる緊張により、発作等がある場合、当該者に説明の上、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。  |

#### 4 その他付属機関等会議の運営における望ましい配慮の具体例

|   |
|---|
| ●傍聴の事前申し込みの際に、手話通訳、点字資料の使用等希望する支援の内容を聞き、その内容に応じて、障がいのある傍聴者に対し、可能な範囲での配慮を行う。   |
| ●会議の進行に当たり、障がいのある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。   |
| ●会議の冒頭で、委員に対し、点字資料は墨字資料（記入、印刷された資料）とはページ番号等が異なり、図表がないことなどを説明し、会議資料を引用したり、言及したりする際には、当該箇所を読み上げるなど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、また、円滑に手話通訳ができるように、ゆっくりと、かつ、はっきりと発言することなどを求める。 |
| ●会議の運営や進行に当たっては、職員が委員の障がい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。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。                        |

### 第7 相談体制等について

法第14条において、「国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応じるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。」とされている。

市は、原則として市が実施する事務又は事業、市が管理する施設等にかかる相談等を受けるものとし、相談等があった場合、当該事務又は事業の所管課等が事実確認のうえ、速やかに対応するものとする。

#### 1 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、メールやファックスでも受け付けること。



- 障がいのある人から相談等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ること。
- 女性の相談者には女性職員が対応するなど、障がいのある人の性別にも配慮すること。
- 相談への対応は、職員個人としてではなく、組織として対応するものであること。
- 所管する事務又は事業に関する相談でない場合は、相手の立場に立った丁寧な対応を心がけ、適切に他の所管課等又は他の機関につなげること。
- 相談者の訴えをよく聴き、障がいを理由とする差別と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、理解を得るよう努めること。
- 相談者側に誤解等がある場合や、求められた対応ができない場合も、丁寧に説明すること。
- 建設的な対話等による相互の歩み寄りを重視して対応すること。
- 本市の事務又は事業に関連する施設・事業者等に関する相談等を受け、調整する場合も、施設・事業者等に検証を求め、施設・事業者等への指導を含め、必要な対応を実施すること。

## 2 相談の流れ

相談等については、当該事務及び事業の所管課等が相談を受け、所管課等の管理職員が相談者と問題の解決に向けた必要な調整を行う。

必要に応じて、関係機関と連携し、また社会福祉課が助言等を行う。

所管課等は、相談内容、相談結果等を記録し、社会福祉課に報告する。

報告を受けた社会福祉課は、必要に応じ関係機関と情報共有するとともに、赤穂市障害者自立支援協議会等で事例検証等を行う。

相談等の体制フロー図

