

## 盛岡市職員の障がい理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

平成28年8月26日市長決裁

(趣旨)

第1 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、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、職員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。

なお、法において「事業者」に位置付けられる地方公営企業（上下水道局及び市立病院）の職員は、この要領に準じ、対応するものとする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2 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にあるもの。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。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（第3において同じ。）。)

(合理的配慮の提供)

第3 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。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。

(所属長の責務)

第4 所属長は、第2及び第3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、障がい理由とする差別の解消に関し、所属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させること。
- (2) 障がい者及びその家族その他関係者（以下「障がい者等」という。）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) 合理的配慮の提供の必要性が確認された場合、所属職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 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。

(相談体制の整備)

第5 職員による障がい理由とする差別に関する障がい者等の相談等に的確に対応するため、次に掲げる課に相談窓口を置く。

(1) 総務部職員課

(2) 保健福祉部障がい福祉課

(3) 上下水道局上下水道部総務課

(4) 市立病院事務局総務課

(5) 教育委員会事務局総務課

2 相談窓口の職員が相談等を受ける場合は、性別、年齢及び障がいの状態等に配慮するとともに、対面のほか、手紙、電話、ファックス及び電子メールに加え、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項の相談窓口に寄せられた相談等は、保健福祉部障がい福祉課に集約し、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ものとする。

(研修・啓発)

第6 市長は、障がい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。

(実施期日)

第7 この要領は、平成28年8月26日から実施する。

## 第1 不当な差別的取扱いについて

### 1 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こと、提供に当たって場所・時間帯などを制限すること、障がい者でない者に対しては付さない条件を付すことなどにより、障がい者の権利利益を侵害すること（以下「不当な差別的取扱い」という。）を禁止している。

ただし、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ではない。したがって、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。

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である点に留意する必要がある。

### 2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、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。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なく、個別の事案ごとに、障がい者、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、障がい者にその理由を説明するものとし、理解を得ることが望ましい。

### 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1の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、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。

(1) 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

ア 障がい者を理由に窓口対応を拒否する。

イ 障がい者を理由に対応の順序を後回しにする。

ウ 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。

エ 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。

オ 事務又は事業の遂行上，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。

第2 合理的配慮について

1 合理的配慮の基本的な考え方

(1) 基本的考え方

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」とは、「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。合理的配慮は，障がい者が受ける制限は，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。

(2) 合理的配慮提供の柔軟な対応

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2の2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の提供とは別に、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) 障がい者からの社会的障壁の除去に関する意思表示

障がい者からの意思表示に当たっては、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、障がいにより本人の意思の表明が困難な場合には、障がい者の家族、支援者、介助者等、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ことに留意する。

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、法の趣旨に鑑みれば、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) 合理的配慮の見直し

合理的配慮は、障がい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。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。

### (5) 委託事業等における合理的配慮の提供

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等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、この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。

## 2 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。

ア 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）

イ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

ウ 費用・負担の程度

### 3 合理的配慮の具体例

第2の1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2の2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。

#### (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

ア 施設・敷地内において段差がある場合に、車椅子・歩行器利用者のためにキャスター上げ等の補助をする、段差に携帯スロープを渡すなどする。

イ 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ことやパンフレット等の位置を分かりやすく伝える。

ウ 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。

エ 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場や勤務場所での座席位置を扉付近にする。

オ 疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申し出があった際やパニック状態が発生した際、休憩スペースを設ける等危険がないように対応をする。

カ 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。

キ 障がい者から申し出があった場合には、車椅子等の貸し出しを行い、手話通訳者、介添人等の同行に配慮する。

ク 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、分かりやすく案内し誘導を図る。

#### (2) 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

ア 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。

イ 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。

ウ 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）での説明資料や、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料等）

- エ 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  
に応じた情報の提供（手のひらに文字を書いて伝える等）
- オ 障がい者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、平易な  
表現を用いる、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・午後で表記する等）を行うこと。
- カ 意思疎通が不得意な障がい者に対し、手書きボード等を活用して意思を確認する。
- キ 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。
- ク 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。
- ケ 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説明する。
- コ 障がい者から申し出があった際に、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。
- サ 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障がいのあ  
る委員や知的障がいを持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛けるなどの配慮を行う。
- シ 会議の進行に当たっては、職員等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。
- ス 障がいの有無や種類に関わらず、困っている人には進んで声をかける。
- セ 話しかける時は、障がい者の正面から声をかける。
- ソ 筆談は、長い文章は避け、簡潔な表現で行う。
- タ 障がい者から答えが返ってこなくても、ゆっくり時間をとって、障がい者のペースに合わ  
せて話を聞く。
- チ 介助の人等ではなく、障がいのある本人に話しかける。
- (3) 合理的配慮に当たり得るルール・慣行の柔軟な変更の具体例
- ア 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、手順順を入れ替え  
る。
- イ 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  
順番が来るまで別室や席を用意する。
- ウ スクリーン、手話通訳者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。
- エ 車両乗降場所を施設の出入口に近い区画を確保するよう努める。
- オ 施設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、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。
- カ 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、不随意の発声等がある場合、  
緊張を緩和するため、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を  
準備する。

- キ 障がい者が事務手続きの際に、障がい者から申し出があった際には、職員が必要書類の代筆を行うこと。
- ク 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。