

障害を理由とする差別の解消の推進に関する美里町職員対応要領

（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、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、美里町職員（非常勤職員及び臨時職員を含む。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 この要領において、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 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。
- （2）障害者 障害がある者であって、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。
- （3）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 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、サービス及び各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所、時間帯等を制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けること等により、障害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。

2 正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財、サービス及び各種機会の提供を拒否する等の取扱いが、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とする。

3 正当な理由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等して法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに障害者及び第三者の権利利益（安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）並びに町の事務又は事業の目的、内容及び機能の維持等の観点を考慮して、具体的場面、状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要であり、職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることとする。

(合理的配慮の提供)

- 第4 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合理的な配慮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。
- 2 意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者、介助者、法定代理人等を伴っていない場合等、意思の表明がない場合であっても、当該障害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、法の趣旨を考慮し、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案する等、自主的な取組に努めることとする。
- 3 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、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）及び費用・負担の程度の要素等を考慮し、総合的・客観的に判断することが必要であり、職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めるとともに、代替措置の検討又は選択による積極的対応にも努めることとする。
- 4 町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害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とする。

(監督者の責務)

- 第5 職員のうち、所属長相当職の地位にある者（以下「監督者」という。）は、前条に関する事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の事項を実施しなければならない。
- (1) 日常の執務等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) 障害者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関する相談、苦情等の申出等（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において、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。

（相談体制の整備）

第6 職員による障害を理由とする差別に関する障害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窓口は、総務課及び健康福祉課とする。

- 2 相談等を受ける場合は、性別、年齢及び障害の状態等に配慮するとともに、対面のほか、障害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 相談窓口に寄せられた相談等は、健康福祉課に集約し、相談者のプライバシーに配慮した上、以降の相談対応の充実等のために活用するものとする。

（研修及び啓発）

第7 町長は、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、必要な研修を行うものとする。

- 2 町長は、職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために意識の啓発を図るものとする。
- 3 第1項の研修に関する計画は、総務課及び健康福祉課が協力して定める。

（見直し）

第8 この対応要領は、障害を理由とする差別の解消の推進状況等に応じて、必要な見直しを行うものとする。

附 則

この要領は、平成29年11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美里町職員対応要領 に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いについて

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財、サービス及び各種機会の提供を拒否する、提供に当たって場所、時間等等を制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けること等により、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。ただし、障害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、障害者を障害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)、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱い、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者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。

第2 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、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。

【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

○ 障害を理由に窓口対応を拒否する。
○ 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
○ 障害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。
○ 障害を理由に説明会、講演会等への出席を拒む。
○ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求める等の条件を付けたり、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。
○ (障害者本人の状態を確認せず、)付き添い者のみにだけ説明等を行う。
○ 車椅子の使用や補助犬の同伴等を理由として、会議の出席、施設の利用等を拒む。

第3 合理的配慮について

- 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。

合理的配慮は、障害者が受ける制限は、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、それを取り除くのは社会の責務であるという「社会モデル」の考え方を踏まえたもので、町の事務又は事業の目的、内容及び機能に照らし、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ている。また、障害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り、事務又は事業の目的、内容及び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、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。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害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で、中・長期的なコストの削減及び効率化につながる点は重要である。

- 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、障害者の家族、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む。

- 4 合理的配慮は、障害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。

第4 合理的配慮の具体例

合理的配慮の具体例としては、次のようなものがある。

なお、合理的配慮は、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。また、以下に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、さらに、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。

【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教える。
○ 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、左右、前後、距離の位置取りについて、障害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、会場の座席位置を出入口付近にする。
○ 疲労を感じやすい障害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る場合は、当該障害者に事情を説明し、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。
○ 書類等を押さえることが難しい障害者に対し、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、事故が発生した際は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。

【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は、各々の資料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。
○ 視覚障害のある委員等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。
○ 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。

○ 駐車場等で通常は口頭で行う案内を、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、代読及び代筆といった配慮を行う。
○ 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩、暗喩、二重否定表現等を用いずに具体的に説明する。
○ 障害者から申出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、必要に応じてメモを渡す際には、なじみのない外来語は避け、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。
○ 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害のある委員、知的障害を持つ委員等に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける等、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者に対し、周囲の者の理解を得た上で、順番を入れ替える。
○ 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、当該障害者の順番が来るまで別室、席を用意する。
○ スクリーン、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。
○ 町の敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合には、通常は障害者専用とされていない区画を障害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、当該障害者に説明の上、障害の特性、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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。