

## 障害を理由とする差別の解消を推進するための田辺市職員対応要領

### （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、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。以下「基本方針」という。）を踏まえ、法第7条に規定する事項に関し、田辺市の職員（非常勤職員等を含む。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。

### （障害者）

第2条 この要領の対象となる「障害者」とは、「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」という。）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。

### （障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止）

第3条 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。そのため、職員は、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必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を提供しなければならない。そのため、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

### （相談体制の整備）

第5条 市の事務又は事業に関する障害を理由とする差別的取扱いや合理的配慮の提供について、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、次のとおり体制を整備する。

- （1）相談者は、対面のほか、手紙、電話、ファックス、メールなど任意の方法を用いて相談を行うことができるものとする。
- （2）職員は障害の種別や障害者等の状態等に配慮して、丁寧に相談に応じるものとする。
- （3）相談の内容等は、所属長へ報告するとともに所属内での情報共有を図ったうえで、保健福祉部やすらぎ対策課障害福祉室（以下「障害福祉室」という。）へ報告するものとする。

- (4) 障害福祉室に集約された相談の内容等は、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で共有を図るとともに、以後の相談等において活用することとする。
- (5) 障害福祉室及び当該事務又は事業に関連する課等においては、職員が適切な対応を行うことができるよう、所属からの相談に応じるものとする。

(研修・啓発)

- 第6条 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・啓発を行うものとする。
- 2 新たに職員となった者に対しては、障害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、研修を実施する。
  - 3 職員は、法の趣旨、障害特性やその状態に応じた配慮、社会的障壁の除去の必要性等に関する理解を深めるため、自己啓発に努める。

附 則

この要領は、平成30年4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田辺市職員対応要領に係る留意事項

#### 第1 対象となる障害者（要領第2条関係）

この要領では、障害者基本法第2条第1号の規定と同じ範囲の障害者を対象としている。

これは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、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（難病に起因する障害を含む。）を理由とするものだけではなく、社会における様々な障壁（社会的障壁）によっても生ずるものとの考え方を示しており、この要領も同様の考え方を踏まえている。そのため、対象となる障害者は障害者手帳の所持者に限られないことに留意する必要がある。

#### 第2 障害を理由とする不平等な差別的取扱い（要領第3条関係）

##### 1 基本的な考え方

不平等な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害を理由として、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、障害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、障害者の権利利益を侵害することである。

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（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。

##### 2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、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どうかは、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）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、障害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。

##### 3 不当な差別的取扱いに当たりうる具体例

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する必要があるが、以下のような事例が具体例として考えられる。なお、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、ま

た、あくまでも例示であり、記載されている具体例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】

- 障害を理由に窓口での対応を断る。
- 障害を理由に講演会やシンポジウム等への参加を拒む。
- 聴覚障害のある人に手話通訳や筆談を利用せず、口話のみで説明する。
- 「分からないだろう」などと思い込み、くわしく説明しない。
- 時間がかかると考えて、対応の順序を後回しにする。
- 特に必要がないにもかかわらず、来庁の際に付き添い者の同行を求めたり、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。
- 盲導犬を連れてくる視覚障害のある人の入室を断る。

### 第3 合理的配慮（要領第4条関係）

#### 1 基本的な考え方

合理的配慮とは、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から「社会的障壁」を取り除くための配慮を必要としている旨の意思の表明があった場合に、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に求められる必要かつ合理的な取組である。

合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて、障害者の性別、年齢及び障害の状態等を考慮して行われる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、「4 過重な負担の基本的な考え」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が、事務又は事業の目的や内容の本質的な変更には及ばないものである点に留意する必要がある。

#### 2 社会的障壁

社会的障壁とは、障害のある人にとって日常生活や社会生活の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。

社会における事物	利用しにくい施設や設備 (歩道の段差、車いす使用者の通行を妨げる障害物、乗降口や出入口の段差等の物理的な障壁等)
制度	利用しにくい制度 (障害があることを理由に資格・免許等の付与を制限する等の制度的な障壁等)
慣行	障害のある人の存在を意識していない慣習や文化 (音声案内、点字、手話通訳、字幕放送、分かりやすい表示の欠如等の文化・情報面での障壁等)
観念	障害のある人への偏見、考え方 (心ない言葉や視線、障害のある人を庇護されるべき存在としてとらえる等の意識上の障壁(心の壁)等)

### 3 意思の表明

意思の表明は、社会的障壁の除去を必要としていることを言語（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、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人が自ら意思を表明することが困難な場合には、家族、支援者や介助者、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ものも含まれる。

なお、意思の表明が困難な障害者が、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、当該障害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 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担であるかどうかについては、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮しながら、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り、具体的な検討をせずに拡大解釈して法の趣旨を損なうことがないよう留意する必要がある。

#### 【過重な負担であるかどうかの判断要素】

##### ○事務又は事業への影響の程度

求められた社会的障壁の除去を講ずることによって事務又は事業の目的や内容、行政サービス等の本質が損なわれないか、あるいは著しい支障を生じないか

##### ○実現可能性の程度

求められた社会的障壁の除去に当たり、物理的・技術的制約や人的・体制上の著しい制約等がないか

##### ○費用負担の程度

求められた社会的障壁の除去に必要な費用は、事務又は事業の実施に著しい影響を及ぼさない程度であるか

職員は、求められた社会的障壁の除去が過重な負担に当たると判断した場合には、障害者や家族等はその理由を分かりやすく丁寧に説明し、理解を得ることが望ましい。併せて、代替案の提供について協議する等、合理的配慮の提供義務を果たせるよう努める必要がある。

### 5 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、次のような取組が具体例として考えられる。

なお、記載した具体例は、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、あくまでも例示であり、記載されている具体例に限定さ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、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をしたり、携帯スロープを渡したりする。
- 棚の高い位置に置かれたパンフレット等を取って手渡したり、パンフレットの位置をわかりやすく伝えたりする。
- 目的の場所まで案内する際、障害者の歩行速度に合わせて歩いたり、歩く位置（前後、左右や距離）について、障害者の希望を聞いたりする。
- 視覚障害や会話が苦手な人が問い合わせ等できるよう、封筒や文書には、電話番号のほかFAX、Eメール等を記載する。
- 災害や事故が発生した場合、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のある人に対し、メモやボード等を用いて、分かりやすく案内し、誘導を図る。

### 【意思疎通への配慮の具体例】

- 筆談、読み上げ、手話など相手の障害の特性に応じたコミュニケーションに配慮する。
- 式典や講演会などの開催にあたっては必要に応じ、手話通訳及び要約筆記の配置に配慮する。
- 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。
- 対人関係が苦手な人の場合、緊張がやわらぐよう、穏やかな対応を心がける。
- 言葉で説明することが苦手な人に対応する場合、本人をあせらせることがないよう、ゆっくりとした対応を心がける。また、相手の様子等から内容を推測して尋ねるなど、意思確認に配慮する。
- 難しい内容を理解することが苦手な人に説明する際は、絵や図を利用するなどともに、わかりやすく丁寧な説明を行う。
- ゆっくり、丁寧に、内容が理解されたことを確認しながら対応するとともに、必要に応じ繰り返し説明する。

### 【ルール・慣行の柔軟な変更の具体例】

- 長時間立って待つことに負担がある人が、列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得たうえで、障害のある人の順番が来るまで別室や席を用意する。
- 他人との接触や、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、周囲の方の理解を得たうえで、状況に応じて別室を用意する。
- 手話通訳や要約筆記を配置した場合、手話通訳やスクリーンが見やすい座席を確保する。
- 障害者の来場が多数見込まれる場合は、一般の駐車区画を障害者用駐車区画として確保する。

#### 第4 相談体制の整備（要領第5条関係）

##### 1 基本的な考え方

市の事務又は事業に関する障害を理由とする差別的取扱いや合理的配慮の提供について、障害者及び家族その他の関係者から相談等があった場合については、当該事務事業を所管する課等（以下「所管課等」という。）が対応することを基本とし、障害福祉室ならびに当該事務事業に関連する課等（以下「関連課等」という。）においては、所管課等の職員が適切な対応を行うことができるよう相談に応じる。

それぞれの役割についての説明は、以下のとおり。

区 分	役 割
所管課等	相談の受理、相談者への対応、所属内での情報共有 障害福祉室への報告（様式1）
関連課等	所管課等の職員からの相談に応じる。 報告書（様式1）作成への協力
障害福祉室	所管課等、関連課等からの相談に応じる。 報告を受けた相談内容等につき、相談者のプライバシーに配慮した うえ、関係者間で共有を図る。 国及び県の依頼に応じ、相談事例等の情報を提供する。