

佐賀市職員における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

(目的)

第1条 この要領（以下「対応要領」という。）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、佐賀市職員（嘱託職員、臨時職員及び日々雇用職員を含む。以下「職員」という。）が、佐賀市の事務又は事業を行うにあたり、障がい者を理由とする差別の解消について適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

【内容】

本要領の制定の目的を規定したものである。

「対応要領」とは、「地方公共団体の機関が、法第7条に規定する事項を適切に対応するために必要な要領」であり、「定めるように努める」とされている。

〔障害者差別解消法〕

(地方公共団体等職員対応要領)

第10条 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。

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第7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。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、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（難病に起因する障がいを含む。）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。この場合において、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

【内容】

障がい者に対し、「不当な差別的取扱い」を禁止しているもの。

「不当な差別的取扱い」とは、障がい者に対し、正当な理由がなく、障がいを理由

として障がい者でない者より不利に扱うことをいう。例えば、正当な理由が無いのに、障がいを理由として、サービスや機会の提供を拒否することなどである。

(合理的配慮の提供)

第3条 職員は、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。この場合において、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

【内容】

障がい者から、「社会的障壁の除去」の要請があった場合に、実施に伴う負担が過重でないときは「合理的配慮」の提供を義務付けているものである。

「社会的障壁」とは、障がい者にとり、日常生活や社会生活を送るにあたり障壁となるような、社会における事物、制度、慣行、観念などであり、

「合理的配慮」とは、社会的障壁を除去するために必要かつ合理的な取組みで、実施に伴う負担が過重でないもの、とされている。

「合理的配慮」の例としては、

- ① 車椅子の利用者のために段差にスロープを準備するなどの「物理的環境への配慮」
- ② 筆談、読み上げ、手話などや、わかりやすい表現を用いるなど「意思疎通の配慮」
- ③ 障がいの特性に応じた休憩時間の配慮などの「ルール・慣行の柔軟な変更」などがある。

(管理者の責務)

第4条 職員のうち、課長級以上の地位にある者（以下「管理者」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しなければならない。

- 一 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。
 - 二 障がい者等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、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
 - 三 合理的配慮の必要性が確認された場合、管理する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。
- 2 管理者は、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。

【内容】

障がいを理由とする差別の解消を推進するために、課長級以上の職員に対して求め事項および問題が生じた際の対処を定めたものである。

求める事項は、次の3点である

- ① 管理する職員への注意の喚起・認識を深めること
- ② 相談・苦情があった場合の状況確認
- ③ 管理する職員への合理的配慮の提供の実施の指導

(相談体制の整備)

第5条 職員による障がい者を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からの相談等に的確に対応するため、保健福祉部障がい福祉課及び総務部人事課に相談窓口を置く。

- 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、対面のほか、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項の相談窓口へ寄せられた相談等は、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。

【内容】

障がい者やその家族、あるいはその関係者からの相談に応じる窓口と、応じる際に準備すべきコミュニケーション手段等について定めたものである。

相談先として、保健福祉部障がい福祉課および総務部人事課の2部署に窓口を設けることとしている。

(研修・啓発)

第6条 市長は、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・啓発を行うものとする。特に、次の各号に掲げる職員に対する研修については、当該各号に掲げる事項の理解を深めるために実施するものとする。

- (1) 新たに職員となった者 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
 - (2) 新たに管理者となった職員 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
- 2 職員は、障がいの特性や必要な配慮について、知識と理解を深めるように努めるものとする。

【内容】

差別の解消を推進するために、職員に対する研修・啓発を定めたものである。

さらに、障がいの特性や必要となる配慮について、知識と理解を深めることを定めている。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

【内容】

この要領の施行日を定めるものである。法の施行日と合わせている。

障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

不当な差別的取扱いとは、障がい者に対し、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いう。

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にはあたらず、例えば、次のような措置があげられる。

- (1) 障がい者を障がい者でない者と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置）
- (2) 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
- (3) 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。

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。

なお、この対応要領で「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。

【内容】

「不当な差別的取扱い」の考え方の留意点を述べている。

「不当な差別的取扱い」とは、障がい者に対し、正当な理由がなく、障がいを理由として障がい者でない者より不利に扱うことであること、に留意する必要がある。

ただし、

- ・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）
- ・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
- ・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、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として、不当な差別的取扱いではない、としている。

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は、次の点に留意する必要がある。

(1) 具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損ないようにすること。

(2) 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。

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、理解を得るよう努めることが望ましい。

【内容】

「正当な理由」を判断する視点として、次の二点を挙げている。

- ① 障がい者に対する取扱いが、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
- ② 正当な理由を拡大解釈することなく、個別の事案ごとに、障がい者、第三者の権利利益、及び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

また、「正当な理由」があると判断した場合に、障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい、とした。

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、第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。
- 本人を無視して、支援者・介助者や付き添い者のみに話しかける。
- 正当な理由なく、本人の意思又はその家族等の意思（障がいのある方の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反して、対応する。
- 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。

【内容】

「不当な差別的取り扱い」の具体例を挙げたもの。

第4 合理的配慮の基本的な考え方

職員は、合理的配慮の提供にあたり、次の点に留意する必要がある。

- 1 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。
- 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、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こと。
- 3 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こと。
- 4 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。）により伝えられるものであること。また、障がい者からの意思表明のみでなく、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は、障がい者の家族、支援者・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意思の表明も含むこと。
- 5 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、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こと。
- 6 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り、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。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こと。
- 7 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こと。

【内容】

「合理的配慮」の考え方の留意点として、以下の点を挙げている。

- ① 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
- ② ・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
・「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
- ③ ・技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るもの
・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
・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、関係性が長期にわたる場合等は、その都度の合理的配慮とは別に環境の整備を考慮する
- ④ ・意思の表明に当たっては、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。）により伝えられること
・障がい者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、障がい者の家族、支援者・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行う意思の表明も含む。
- ⑤ ・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。
- ⑥ ・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
・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。
・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
- ⑦ ・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、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

【内容】

「過度の負担」の考え方の留意点として、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈することなく、個別の事案ごとに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、としている。

また、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し、理解を得るよう努めることが望ましい、とした。

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、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助や携帯スロープを渡すなどを行う。または、見えやすい縁取りを付けて、段差があることが分かるようにする。
- エレベーターがない施設の上下階の移動の際に、マンパワーにより移動をサポートしたり、上階の職員が下階に下りて手続する等の配慮をする。
- 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。また、パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 視覚障がい者に対して誘導（付き添い）を行う。
- 車椅子利用者にとってカウンターが高い場合に、カウンター越しの対応ではなく、他のテーブルに移る等して、適切にコミュニケーションを行う。
- 通行しやすいように通路や壁、手すりの近辺には障がい物や危険物を置かない。また、階段や表示を見やすく明瞭にする。
- 疲労を感じやすい等障がい者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保をする。もしくは、別室の確保が困難であったことから、当該障がい者に事情を説明し、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。

- パニック発作が発生した場合に、臨時の休憩スペースを設ける。
- 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。
- 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、電光掲示板、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

- 筆談、要約筆記、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。
- 情報保障の観点から、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説明・資料や、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料、遠くのものや動きの速いものなど触ることができないものを確認できる模型や写真等の提供等）、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）、知的障がい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、なじみのない外来語は避ける等）を行う。その際、各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。
- パンフレット等の文字を大きくするなどの対応をとる。
- 各種書類をテキストデータで提供する、ルビ振りを行う、書類の作成時に大きな文字を書きやすいように記入欄を広く設ける等、必要な調整を行う。
- 来庁時に声をかけ、障がいの状態を踏まえ、希望するサポートを聞き、必要に応じて誘導する。
- 電子メール、ホームページ、ファックスなど多様な媒体で情報提供、利用受付を行う。
- 説明会等で使用する資料や、受付および会場内の案内・説明等について、点字、拡大文字、音声読み上げ機能、ルビ付与、分かりやすい表現への置換え、手話、筆談など障がい特性に応じた多様なコミュニケーション手段を、可能な範囲で用意して対応する。また、必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置する。
- 言語以外のコミュニケーション手段を使用する障がい者が参加する会議などでは、進行速度に注意する。

(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。
- 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。
- 移動に困難のある障害者を早めに入場させ席に誘導したり、車椅子を使用する障がい者の希望に応じて、決められた車椅子用以外の客席も使用できるようにしたりする。

(4) 障がい特性に応じた配慮の一般的具体例

○視覚障がい

- ・声を掛けるときは、できるだけ前方からかけるようにする。
- ・説明するときは、「これ、あれ、こちら、あちら、これぐらい」などの指示語は用いず、「○時の方向」や「あと、〇〇メートル」など具体的に説明する。
- ・移動の介助を行うときは、ひじか肩を持ってもらい半歩程度前を歩く。また、段差や階段の前では一旦立ち止まる。
- ・点字ブロックの上には物を置かない。

○聴覚障がい・言語障がい

- ・まず会話の方法を確認する。
- ・顔が見える位置で、はっきりと口を動かす。
- ・同時に複数の者が話さないようにする。
- ・連絡方法には、ファックスやインターネットを用いる。

○肢体不自由

- ・通路上に障害物を置かない。
- ・車椅子の方の移動介助をする場合は、「動かします」「進みます」「止まります」など声を掛ける。
- ・車椅子で傾斜を下りるときは、後ろ向きでゆっくりと下るようにする。
- ・体温調節に障がいがある方へは、室内の温度管理に注意する。

○内部障がい

- ・外見からはわかりにくい障がいであることを理解する。
- ・会話をするときは椅子を準備する。

○知的障がい

- ・ゆっくりと簡単な言葉で話す。
- ・文章はわかりやすく、簡潔な表現とする。また、漢字にはふりがなをつける。
- ・パニックになったときは、落ち着ける場所を提供する。

○発達障がい

- ・説明や指示は、短く、ゆっくり、具体的に行う。
- ・視覚的な情報を活用する。

○精神障がい

- ・一度に多くの情報を伝えない。
- ・薬物療法が中心となるので内服への配慮をする。

○高次脳機能障がい

- ・外見からはわかりにくい障がいであることを理解する。
- ・こちらから伝えたい情報などはメモを用いる。
- ・感情をコントロールできないような症状が見られたら、話題や場所を変える。

【内容】

「合理的配慮」の具体例を、「物理的環境」「意思疎通」「ルール・慣行の柔軟な変更」「一般的」事項の4点に分けて挙げている。