

佐賀市職員における障がい理由とする差別の解消の推進に関する対応要領 (概要版)

1. 目的 (第1条)

- ・職員が事務・事業を行うにあたり、障がい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。

2. 不当な差別的取扱いの禁止 (第2条)

- ・障がいを理由として、障がい者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。
- ・別紙に定める留意事項に留意する。

3. 合理的配慮の提供 (第3条)

- ・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、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。
- ・別紙に定める留意事項に留意する。

4. 管理者の責務 (第4条)

- ・課長級以上の地位にある者（以下「管理者」という。）は、次の事項を実施しなければならない。
 - ① 管理する職員への注意の喚起。認識を深めさせること。
 - ② 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の状況の確認
 - ③ 合理的配慮の必要性が確認された場合、職員に対して合理的配慮の提供を適切に行うよう指導
- ・管理者は、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。

5. 相談体制の整備 (第5条)

- ・相談窓口を、保健福祉部障がい福祉課及び総務部人事課に置く。

6. 研修・啓発 (第6条)

- ・職員に対し、必要な研修・啓発を行う。
- ・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。

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

- ・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、制限する、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。
- ・正当な理由なく、障がい者を、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に留意
- ・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。

- ・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。

※ 本要領中「望ましい」と記載している内容について

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。

第2 正当な理由の判断の視点

- ・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
- ・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正当な理由を拡大解釈するなどして、法の趣旨を損なわないようにすること。
 - ・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・客観的に判断すること。
- ・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。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

- ・以下の具体例は、正当な理由が存在しないことを前提としたうえでのあくまでも例示したもの。
 - 障がい者を理由に窓口対応を拒否する。
 - 障がい者を理由に対応の順序を後回しにする。
 - 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。
 - 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。
 - 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、障がい者を理由に、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。

第4 合理的配慮の基本的な考え方

- ・次の点に留意が必要
 - ・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
- ・社会的障壁の除去のための手段及び方法について、第5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。
- ・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やそ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、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
- ・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。
- ・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本人を補佐して行う意思の表明も含む。
- ・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。

- ・合理的配慮は、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。また、障がいの状態等が変化することもあるため、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
- ・業務を事業者に委託等する場合は、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。

第5 過重な負担の基本的な考え方

- ・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。
 - 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
- ・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。

第6 合理的配慮の具体例

- ・以下の具体例は、過重な負担が存在しないことを前提としたうえでのあくまでも例示したもの。
- (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。
- (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。

(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。

(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、○○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。
- 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、ファックスやインターネットを用いる。
- 肢体不自由
 - ・ 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。
- 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。
- ・ 会話をするときには椅子を準備する。
- 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。
- 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。
 - ・ 否定的な言葉ではなく、肯定的な言葉で話す。
 - ・ 穏やかな対応やコミュニケーションを心掛ける。
- 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。
- 難病のある方
 - ・ 症状や体調に応じて、対応して欲しい内容を確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心掛ける。