

# 渋川市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員 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。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、渋川市職員（臨時又は非常勤の職員を含む。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ことを目的とする。

## (定義)

第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 障害者 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。
- (2) 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条 職員は、別紙に定める事項に留意して執務に当たり、障害を理由として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。

## (合理的配慮の提供)

第4条 職員は、別紙に定める事項に留意して執務に当たり、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、当該除去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。)の提供をしなければならない。

(監督者の責務)

第5条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者(以下「監督者」という。)は、前2条の規定に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号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により、監督する職員の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) 障害者から不当な差別的取扱い又は合理的配慮の提供をしないことに対する相談、苦情その他の申出があったときは、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ときは、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ときは、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(サービス上の措置)

第6条 職員は、障害者に対して不当な差別的取扱いをし、又は過重な負担がないにも関わらず合理的配慮の提供をしないときは、懲戒処分その他の措置に付されることがある。

(相談体制の整備)

第7条 人事担当課は、職員が行った障害を理由とする差別に関する相談、苦情その他の申出に的確に対応するため、相談窓口を置く。

2 前項の申出は、手紙、電話、FAX、メールその他の任意の方法によることができる。

(研修・啓発)

第8条 人事担当課は、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対して、必要な研修及び啓発を行うものとする。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

## 別紙

### 渋川市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領に係る留意事項

#### 第1 不当な差別的取扱い

##### 1 基本的な考え方

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程度その他の状況を確認することは、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、障害者を本質的に関係する諸事情が同じ障害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。渋川市においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障害者及び第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止）並びに渋川市の事務又は事業の目的・内容・機能の観点に鑑み、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ときは、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

### 3 具体例

正当な理由が存在しないことを前提とした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1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。

(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- 障害を理由として、窓口対応を拒否する。
- 障害を理由として、対応の順序を劣後させる。
- 障害を理由として、書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供を拒む。
- 障害を理由として、説明会、会議への出席を拒む。
- 障害を理由として、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、付き添い者の同行を拒んだりする。

## 第2 合理的配慮

### 1 基本的な考え方

(1) 「合理的配慮」は、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、「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、地方公共団体に対し、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、当該除去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、合理的配慮を行うことを求めている。

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、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害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、渋川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、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、「第2の2 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。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展その他の社会情勢の変化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、障害者の性別、年齢及び障害の状態に配慮する必要がある。

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には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、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) 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、点字、拡大文字、筆談、実物の提示、身振り手振り、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、意思表示が困難な障害者の場合には、障害者の家族、介助者

その他の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。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者その他コミュニケーションを支援する者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、法の趣旨に鑑みれば、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) 合理的配慮は、障害者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、介助者の人的支援、情報アクセシビリティの向上その他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) 渋川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に委託する場合は、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。

## 2 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、個別の事案ごとに、以下の要素を考慮し、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、障害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。

○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・技術的な制約、人的・体制上の制約）

○費用・負担の程度

## 3 具体例

過重な負担が存在しないことを前提とした合理的配慮に当たり得る具体例は、以下のとおりである。

なお、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。

(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の補助をする。
- 配架棚の高い所に置かれた図書、パンフレットを取って渡す。図書、パンフレットの位置を分かりやすく伝える。
- 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、前後・左右・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、会場の座席位置を扉付近にする。
- 不随意運動により書類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、バインダーの固定器具を提供したりする。

(意思疎通の配慮の具体例)

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字その他のコミュニケーション手段を用いる。
- 窓口で、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 書類の記入方法を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。代読や代筆といった配慮を行う。
- 比喻や二重否定表現などを用いずに説明する。
- 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。また、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記する。
- 会議進行に当たり、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や知的障害を持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛けるなどの配慮を行う。
- 会議進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行うなど、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)

- 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、障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーンや手話通訳者がよく見える席を確保する。
- 障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない駐車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により、不随意の発声がある場合、障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。
- 非公表又は未公表の情報を扱う会議において、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。