

改正

平成29年3月31日庁達第2号

平成31年4月26日庁達第11号

岸和田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

(趣旨)

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、法第7条に規定する事項に関し、市長部局の職員（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。

(不当な差別的取扱いの禁止等)

第2条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、次に掲げる事項を遵守しなければならない。この場合において、職員は、別表に定める事項に留意するものとする。

- (1) 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ないこと。
- (2) 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。）を提供すること。

(部長等の責務)

第3条 部長（岸和田市事務分掌規則（昭和49年規則第11号）第2条第1項の表の部欄に掲げる組織の長をいう。以下同じ。）及び課長（岸和田市事務分掌規則第2条第1項の表の課欄に掲げる組織の長（同表の部欄に組織の規定があるもので、課欄に組織の規定がないものにあつては当該部欄に規定する組織の次長）をいう。以下同じ。）は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次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（以下「障害者等」という。）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。
- (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、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 部長及び課長は、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。

(相談窓口)

第4条 職員による障害を理由とする差別に関し、障害者等からの相談、通報等（以下「相談等」という。）に的確に対応するため、総務部人事課、市民環境部人権・男女共同参画課及び福祉部障害者支援課に相談窓口を置く。

2 前項の相談窓口で相談等を受ける場合においては、相談者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、面接、電話、ファックス又は電子メールのほか、当該相談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項の相談窓口で受けた相談等の概要は、相談を受けた課において記録し、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。

(研修及び啓発)

第5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、必要な研修及び啓発を行う。

2 前項の研修及び啓発に際しては、次の事項に留意するものとする。

- (1) 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こと。
- (2) 新たに課長となった職員に対しては、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させること。
- (3) 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者に適切に対応するために必要な情報を適宜提供し、意識の啓発を図ること。

附 則

この庁達は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（平成29年3月31日庁達第2号）

この庁達は、平成29年4月1日から施行する。（後略）

附 則（平成31年4月26日庁達第11号）

この庁達は、平成31年5月1日から施行する。

別表（第2条関係）

留意事項

第1 障害者の対象範囲等

「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のある人であって、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人をいう。

したがって、障害者手帳（身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳等）を持っていない人も含まれる。また、年齢による制限はなく、18歳未満の障害児も含まれる。

なお、「社会的障壁」とは、障害者にとって日常生活又は社会生活を営む上で支障となることがらを指し、社会における事物（通行又は利用しにくい施設、設備等）だけでなく、慣行（障害者の存在を意識していない慣習、文化等）や観念（障害者への偏見等）も含むものとする。

第2 不当な差別的取扱いについて

「不当な差別的取扱い」とは、正当な理由なく、障害を理由として、サービスその他各種機会の提供を拒否し、又は提供にあたって場所、時間帯等を制限すること（以下「サービス等の提供の拒否等」という。）等障害者でない者に対して付さない条件を付けることにより、障害者の権利利益を侵害することをいう。

（1）基本的な考え方

ア 「障害を理由として」には、直接障害を理由とする場合だけではなく、障害に関連する事由（車いす、補助犬その他の支援器具等の利用、介助者の付添い等の社会的不利を補う手段の利用等）を理由とする場合も含む。

イ 障害者を障害者でない者と比べて優遇すること（雇用率制度等の積極的差別是正措置）、障害者に対して合理的配慮の提供により障害者でない者と異なる取扱いをすること、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状況等を確認することは、「不当な差別的取扱い」には該当しないものとする。

ウ 「正当な理由」とは、サービス等の提供の拒否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、かつ、その目的に照らしてやむを得ないといえる場合をいう。

エ 正当な理由かどうかの判断に当たっては、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、損害発生防止等）並びに当該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かつ客観的に判断する必要がある。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具体的に説明し、理解を得よう努めるものとする。

（2）不当な差別的取扱いの事例

次に掲げる「不当な差別的取扱い」の事例はあくまでも例示であり、すべてを網羅するものではない。また、記載されている事例であっても、差別に当たるかどうかは、個別の事案ごとに判断する必要がある。

ア 障害を理由に窓口対応を拒否する。

イ 障害を理由に対応の順序を後回しにする。

ウ 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。

エ 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

オ 事務及び事業の遂行上、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などの条件を付したり、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3 合理的配慮の不提供について

「合理的配慮の不提供」とは、障害者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、過重な負担を伴わない範囲で社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行わないことで、障害者の権

利利益を侵害することをいう。

(1) 基本的な考え方

ア 「合理的配慮」は、障害の特性や配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様で個別性の高いものである。したがって、障害者が置かれている状況を踏まえて、代替手段の選択も含め、当事者間の対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応するものとする。

また、「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っていくことに留意する必要がある。

イ 「合理的配慮」の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

ウ 「合理的配慮」は、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。

エ 「意思の表明」は、手話を含む言語だけでなく、点字、音声、拡大文字、筆談及び実物の提示並びに身振り、触覚等のコミュニケーション手段（通訳によるものを含む。）により行われる。

また、「意思の表明」には、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）等により障害者本人の意思の表明が困難な場合に、障害者の家族、介助者、支援者その他のコミュニケーションを支援する人が本人を補佐して行う意思の表明も含む。

オ 障害者等から合理的配慮を求める意思の表明がなかった場合は、「合理的配慮の不提供」に該当しない。ただし、配慮を必要としていることが明らかな場合には、障害者と話し合い、適切な配慮を提案するなど、自主的な配慮に努めるものとする。

カ 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、実現可能性の程度、費用及び負担の程度等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的かつ客観的に判断する必要がある。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するものとし、理解を得るよう努めるものとする。

(2) 合理的配慮の事例

次に掲げる「合理的配慮」の事例はあくまでも例示であり、すべてを網羅するものではない。なお、合理的配慮は障害の特性や配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様で個別性の高いものであり、一律に必ず実施することを求めるものではない。

① 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の事例

ア 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げなどの補助をする、携帯スロープを渡すなどする。

イ 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伝える。

ウ 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、距離等その位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。

エ 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。

オ 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった場合において、別室の確保が困難なときは、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。

カ 不随意運動等により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。

② 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の事例

ア 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。

イ 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の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。

ウ 視覚障害のある委員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。

エ 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。

オ 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。

- カ 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。
 - キ 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
 - ク 障害者から申し出があった際に、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、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
 - ケ 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や知的障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
 - コ 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。
- ③ ルール・慣行の柔軟な変更の事例
- ア 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、手続き順を入れ替える。
 - イ 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や席を用意する。
 - ウ 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。
 - エ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
 - オ 施設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、通常、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。
 - カ 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、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
 - キ 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。