

障害を理由とする差別の解消の推進に関する加古川市職員対応要領

平成 28 年 1 月 26 日

加古川市長

1 策定の趣旨

この要領は、加古川市職員が事務・事業を行うに当たり、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「障害者差別解消法」という。）第 7 条に規定される不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供の義務について正しく理解し、障害の有無によって分け隔てることなく適切に対応するために、同法第 10 条第 1 項の規定に基づき必要な事項を定めるものである。

2 対象となる職員

加古川市職員

3 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方向

(1) 障害者差別解消法制定の背景

昭和 56 年の「国際障害者年」を契機として、世界的にノーマライゼーションの理念が広がり、障がい者の権利の実現が進展した。そのような中、平成 18 年に国連で障害者権利条約が採択され、わが国においては障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）の改正を初めとする関連法の整備が行われ、平成 26 年に条約が締結された。

このような一連の制度改革の中で成立した障害者差別解消法は、障害者基本法の基本原則である「差別の禁止」を具体化したものであり、障がい者に対する「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」について示したものである。

時期	主な出来事	備考
平成 18 年	国連で障害者権利条約が採択	障がい者の人権や基本的自由の享受を確保し、障がい者固有の尊厳の尊重の促進を目的とした、障がい者に関する初めての国際条約である。「障害」は障がい者の心身の機能の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（事物、制度、慣行、観念その他一切のもの。以下「社会的障壁」という。）と相対することによって生ずるという「社会モデル」が反映されている。
平成 19 年	日本が障害者権利条約に署名	条約の内容に賛同したことで署名を行い、締結に向けて関連法の整備（※）を開始した。
平成 20 年	国連で障害者権利条約が発効	

平成 23 年	障害者基本法の改正	権利条約の内容を踏まえて改正が行われた。
平成 25 年	障害者差別解消法の公布	障害者基本法第 4 条の「差別の禁止」をより具体化したものとして制定された。
平成 26 年	日本が障害者権利条約を締結 (批准)	国内法の整備が進んだことで締結に至った。
平成 28 年	障害者差別解消法の施行	

(※) 関連法の整備

- ・ 障害者基本法（平成 16 年及び平成 23 年改正）
基本理念としての「差別の禁止」及び障害者権利条約の考え方を踏まえた「合理的配慮の概念」が規定された。
- ・ 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）（平成 24 年制定）
障がい者の日常生活及び社会生活を総合的かつ計画的に支援することを基本理念とし、障害者自立支援法から名称を変更した。障がい者の定義に難病等を追加するとともに、障害福祉サービスの充実を図った。
- ・ 障害者の雇用の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）（平成 25 年改正）
雇用分野における障がい者差別を禁止し、障がい者が働く上での支障を改善するための措置を講ずることを義務付けた。

(2) 障害者差別解消法の対象範囲となる障がい者

障害者差別解消法第 2 条第 1 項に定義されている「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」であり、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。

(3) 加古川市の基本姿勢

本市では、障がい者の人権尊重の基本姿勢に立ち、障がいのある人もない人もともに生きる社会（共生社会）の実現に向けた施策を展開しているところである。

また、本市職員においては、これまで人権感覚を養うための研修により繰り返し学習しているところである。

このたびの障害者差別解消法の制定を受け、その理念にのっとり、「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」を更に推進するとともに、ユニバーサルデザイン化や情報アクセシビリティの向上など、「事前的改善措置としての環境整備」に組織を挙げて取り組むこととする。

4 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本事項

職員は、市の事務・事業を行うに当たり、障害の有無によって分け隔てることのないよう適切に対応するため、以下3点の基本事項を踏まえて取り組むものとする。

(1) 不当な差別的取扱いの禁止

不当な差別的取扱いとは、正当な理由（※）がないにもかかわらず、障害を理由として、拒否、排除、制限及び条件を付ける等を行うことにより、障がい者の権利利益や人権を侵害することである。

(※) 正当な理由に基づく行為

差別的取扱いが必要なものとして正当な理由により行われたものであり、かつ、ほかに代わる手段がない等のやむを得ない事情が認められる場合には、障害者差別解消法が禁止する差別には当たらない。正当な理由として、安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等が挙げられる。

なお、正当な理由についての説明責任は市にあり、その内容は第三者の立場から見ても納得を得られるような合理性を備えたものでなければならない。

～不当な差別的取扱いの具体例～

以下の例は、障害者差別解消法が禁止している障害を理由とした不当な差別的取扱いとなり得るものである。ただし、あくまで例示であるため、これらに限定されるものではない。また、客観的に見て、正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しないものがあると考えられる。

- ・保護者、介護者、その他の支援者の同伴をサービス利用の条件とする。
- ・サービスの利用に必要な情報提供を行わない。
- ・書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- ・イベントの参加を拒む。
- ・対応を後回しにする。
- ・サービスの提供時間や場所を限定する。
- ・手続き等を行う際、本人を無視して介護者等にしか説明を行わない。
- ・障がい者との意思疎通が十分でないのに、手続きを進めたり拒否したりする。

(2) 合理的配慮の提供

合理的配慮は、それぞれの場面において、障がい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状況にあるということの意思の表明があった場合に、あるいは、自ら意思を表明することが困難であり、本人の家族等の支援者が補佐をして意思の表明がなされた場合に、対応が義務付けられるものである。もちろん、前述のような意思の表明がない場合においても、障害者差別解消法の趣旨に照らし、自主的に適切な配慮を行うことが望ましい。ただし、事務・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・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。

また、必要とされる配慮は障害の特性やそれぞれの具体的場面や状況によって異なり、多様かつ個別性の高いものであるため、社会的障壁の除去に当たっては、その方法及び手段について、当該障がい者等と可能な限り十分にコミュニケーションを図ることが重要である。

なお、合理的配慮の提供に伴う負担が過重である場合（※）には、その提供について法的義務は課せられないこととされている。ただし、その場合であっても、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、柔軟に対応することが望ましく、過重な負担に当たる理由を丁寧に説明しなければならない。

（※） 過重な負担についての考え方

合理的配慮が求められた場合の対応が、過重な負担に該当するかどうかの判断に当たっては、『経済的負担』、『業務遂行に及ぼす影響』などを考慮する必要がある。なお、過重な負担についての説明責任は市にあるため、合理的配慮の提供を求めた者に対する丁寧な説明等によりその責任を果たさなければならない。

『経済的負担』

過重な負担となる一定の基準金額は、一概に明示できるものではないが、合理的配慮を提供するために多額の費用を要する場合には対応が困難になることもあり得る。そうした場合には、求められた合理的配慮の内容について、その代替案がないか検討するなど、相手方と十分にコミュニケーションを図り、合理的配慮の提供義務を果たせるよう努めることが必要である。

『業務遂行に及ぼす影響』

合理的配慮の提供により、業務遂行に著しい支障があるか否か、あるいは、提供される行政サービス等の本質が損なわれるか否かといった観点からの判断が必要である。

～合理的配慮の具体例～

以下の例は、障がい者等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、障がい者の権利利益を侵害することのないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組みである。ただし、これらは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ため、これらを合理的配慮として提供しないことが直ちに障害者差別解消法に違反するものではない。

◆全般

【行政手続きの場面等において】

- ・施設内の段差にスロープを渡す、または、職員自身が移動をサポートする。
- ・自ら申請書類等に記入することが困難な場合に、本人の同意を得て代筆する。
- ・来庁が困難な障がい者に対して、代理人が来庁して手続きすることを可能とするなど、代替案を提示する。
- ・立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得た上で、順番が来るまで別室や席を用意するなどの個別対応を提案する。
- ・面談など長時間にわたり話をする場合は、精神面等において不安定になることもあるため、障害の特性に応じて適切な場所で行えるよう事前に要望を聞き取る。(開放的な所、静かな所等)
- ・手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、障害の特性に応じた手段で説明を行う。
- ・丁寧に説明する、簡潔に説明する、ゆっくり説明するなど、障害の特性に応じた方法で説明を行う。
- ・相手が理解していることを確認しながら手続きを進める。
- ・障害の特性により、障がい者が情報を収集する手段は様々であるため、電子メール、ホームページ、FAX、郵送など、多様な媒体で情報提供や利用受付を行う。

【市のイベント等において】

- ・大勢の人が集まる市のイベントなどでは、スムーズに移動できるよう優先の出入口や待機スペースを設けたり、案内表示を見やすくするなど、参加しやすいように工夫する。
- ・説明会などの会場において、必要に応じて出入りしやすいように、会場の座席位置を出入口付近にする。
- ・施設出入口付近に車両の乗降場所を確保したり、会場から近い場所に駐車場を用意したりする。
- ・事前に申込受付が必要となるスポーツ関連の大会や講演会、職員採用試験などにおいて、障がい者が主催者側に必要な配慮をあらかじめ伝えることができるよう、参加申込書や願書等に、求めたい配慮を記入できる欄を設ける。

【災害時において】

- ・避難情報等の緊急情報を聞いたり理解したりすることが難しい障がい者に対し、手書きのボード等を用いて、わかりやすく案内し避難誘導を図る。
- ・各種災害現場においては、通常と違う環境のため、特に意識してゆっくり話す、わかりやすく話すなど、コミュニケーションに配慮し、相手が理解していることを確認しながら対応する。
- ・火災や救急等の119番通報の際、FAX等電話に代わる連絡手段を可能とする。

- ・避難所では、トイレ近くにスペースを設けたり障がい者やその家族などだけで利用することができる個別の部屋を用意するなど、障害の特性に応じた場所を確保する。

◆視覚障害のある場合

視覚障害とは？

⇒全く見えない場合からほんの少しだけ見える場合まで様々である。例えば、全盲で何も見えない、文字がぼやけて読めない、物が部分的にしか見えない、物がゆがんで見える、色の区別が難しいなどがあり、見え方によって必要な配慮が異なってくる。何が必要なのか知るために、十分にコミュニケーションを取ることが大切である。

- ・困っている人がいたら、「お手伝いすることはありますか？」と声をかけ、必要があれば目的地まで誘導する。
※誘導の際はいきなり体に触れず、声をかけてから必要な誘導方法について尋ねる。
基本的には誘導者が前に立ち、腕や肩につかまってもらい、歩く速度は障がい者に合わせる。
- ・どこに何があるのか、物の位置をわかりやすく伝える。
- ・説明会などの会場において、スクリーンや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。

◆聴覚障害のある場合

聴覚障害とは？

⇒生まれながらに聞こえない先天性の場合と、聞こえていたがある時から聞こえなくなった後天性の場合がある。つまり、既に音声言語を取得した後に聴覚障がい者になった人は、自ら声を出し話すことができる場合もあり、また、全く聞こえない場合と、少しではあるが聞こえる場合があるなど、聞こえる程度によってコミュニケーション方法は異なってくるものである。「聴覚障害＝手話」ではなく、筆談などその都度相手が望む手段を取ることができるよう、コミュニケーションを図ることが大切である。

- ・手話でコミュニケーションを取る際に、その周囲に手話がわかる人がいる場合は、手話という特性から視覚的に第三者に内容が知られてしまうことがあるため、特に個人情報が含まれる場合は、プライバシーに配慮した場所で手続きを行う。
- ・窓口では番号札の順に呼ぶだけでなく、目で見てわかるよう指で数字を示す。
- ・各種問い合わせに際し、FAX等の電話に代わる連絡手段を可能とする。
- ・口話が読めるようにマスクを外して話をする。

◆肢体障害のある場合

肢体障害とは？

⇒手や足など体の一部又は全部に障害がある場合や、体を支える体幹に障

害があり姿勢を維持することが困難な場合など、障害の部位やその症状、原因は様々である。肢体障害と併せて言語障害がある場合は、意思の伝達にも困難を要する。また、本人の意思に反して手足が動いてしまうという症状を持つ場合もある。障害の特性により複合的な障壁が生じることを考慮して、合理的な配慮を行う必要がある。

※言語障害：音声・発音・話し方など音声機能に困難が生じる場合と、表現や理解など言語機能に困難が生じる場合がある。

- ・高い所にある資料を取って渡す、資料を広げて見やすい位置に持ってくる。
- ・低い所に置けるものは取りやすい位置に置く。
- ・言語障害によりコミュニケーションが難しい場合は、ゆっくりと一つずつ確認を取りながら説明するなど、相手の理解度に合わせて説明を行う。

◆知的障害のある場合

知的障害とは？

⇒発達途上（おおむね18歳未満）において、様々な原因によって脳の発達がうまくいかなかったか、脳に障害を受けたために生じる障害である。障害の特性として以下のような場合がある。

- ・複雑な会話や抽象的な事柄を理解することが苦手な場合がある。
 - ・読み書きや計算が苦手な場合がある。
 - ・考えることに時間がかかり、適切な状況判断をすることが苦手な場合がある。
 - ・自分の考えや気持ちを伝えることが苦手な場合がある。
 - ・大きな声で話したり、急に体に触れたりするとパニックになる場合がある。
- ・ゆっくり穏やかに、短い言葉や文章でわかりやすく話しかける。
 - ・質問をする場合は答えやすい聞き方をする。（はい・いいえで答えられるようにする等）
 - ・比喩表現、なじみのない外来語、漢数字、24時間の時刻表示などの使用は避ける。
 - ・目で見たものは理解しやすい場合が多いので、絵や図を用いて情報提供を行う。

◆発達障害のある場合

発達障害とは？

⇒発達障害者支援法において、自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障害と定義されており、脳機能の発達が関連する生まれつきの障害であり、対人関係が苦手というような傾向がある。成長に伴って本人自身が生きにくさを感じている場合があるので、周囲の理解と適切な支援が必要である。障害の特性として以下のような場合がある。

- ・自閉症：コミュニケーションを取ることが苦手な場合があり、こだわりが

強い場合がある。

- ・アスペルガー症候群：社会的なルールに従うのが苦手（順番を待つ等）、言葉の真意を読み誤ったり、突然の予定変更でパニックになったりする場合がある。
- ・学習障害：知的な遅れはないが、聞く・話す・書く・計算するといった能力のうち特定のものの習得に困難を示す場合がある。
- ・注意欠陥多動性障害：不注意、多動性、衝動性の三つの大きな特徴があり、落ち着きがなかったり、突然行動を起こしたりする場合がある。

- ・待ち時間が長くなると落ち着きがなくなり、精神的に不安定になることがあるので、待ち時間や順番の目安を伝える。
- ・窓口が混雑しており、パニックになる可能性があるときは、別室を用意するなどの個別対応を提案する。
- ・曖昧な表現は避け、簡潔でわかりやすい言葉で話しかける。

◆精神障害のある場合

精神障害とは？

⇒うつ病や統合失調症などの精神疾患があることで、判断能力や行動のコントロールが低下した状態である。神経が繊細で緊張することが多く、過度のストレスを感じているため、リラックスできる環境を作ることが重要である。

- ・一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報を紙に書くなどして簡潔に整理し、ゆっくりと伝える。
- ・疲労や緊張などに配慮し、別室での対応が必要かどうか本人に確認し対応する。

◆重症心身障害のある場合

重症心身障害とは？

⇒重度の肢体障害と重度の知的障害が重複している状態である。障害が重複していることで、障壁となることも多方面で想定される。また、食事や排泄などの場面において常時介護を必要とする場合が多く、障がい者本人に対してはもちろんであるが、障がい者を介護する家族等に対して配慮を行うことも重要である。

- ・イベントや市役所等に長時間滞在する場合に、おむつ交換や痰吸引などの医療ケアをプライバシーに配慮した場所で適宜行えるよう、場所を提供する。

(3) 環境の整備

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、また、配慮を求める障がい者との関係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、事前的改善措置としての環境の整備を行うことにより、主体的に社会的障壁の除去に取り組むものである。

ア ユニバーサルデザイン化

障害の有無にかかわらず等しく市の施設を利用できるよう、所管する施設の新設や改修を行う場合は、事前に障がい者団体等の意見を聞く機会を設けるなど、誰もが使いやすい施設となるよう努める。

また、各種制度が障がい者にとって利用しやすいものとなるよう見直しを図る。

イ 情報アクセシビリティの向上

各種制度や施策等についての情報を提供する際、誰もが円滑に情報を取得し、利用することができるよう、障害の特性に応じて提供方法を工夫する。

～環境の整備の具体例～

- ・施設内に段差がある場合等は手すりやスロープを設置する。
- ・容易に別の階に行けるようエレベーターを設置する。
- ・車椅子を使用する人でも利用しやすいようローカウンターを設置する。
- ・施設内の表示は見やすくてわかりやすいものにする。
- ・講演会やイベントを開催する際、必要に応じて手話通訳者や要約筆記者を配置する。
- ・磁気誘導ループなどの補聴装置の設置を行う。
- ・災害や事故が発生した際、避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい障がい者でも情報を取得できるよう、光による警報装置などの設備を整える。
- ・障害の特性に応じた情報提供を行う。

(例)

視覚障害	点字、パソコン音声読み上げソフト対応のテキストデータの使用、文書への音声コードの貼付、拡大文字での表記、見やすい配色
聴覚障害	手話通訳、要約筆記、筆談、口話や表情での表現
知的障害	ふりがな付き文書、図や絵などでのわかりやすい表現

5 相談窓口

職員が障害を理由とする不当な差別的取扱いを行った場合や合理的配慮の提供を怠った場合に、相手方である障がい者やその家族等からの相談に応じるとともに適切な措置を講じるため、相談窓口を障がい者支援課に置く。

なお、必要がある場合には、別途関係部署による組織を定め対応する。

6 管理職員及び監督職員の責務

各部局等における管理職員及び監督職員は、所属職員に対し、障害を理由とする不当な差別的取扱いが行われないよう管理監督し、また、障がい者に対して必要な合理的配慮の提供がなされるよう指導しなければならない。

また、障害を理由とする不当な差別的取扱いを行う、または、合理的配慮の提供を怠るなどの問題が生じた場合には、迅速かつ適切に当該事案に対処しなければならない

い。

7 研修・啓発の実施

障害者差別解消法の趣旨及び対応要領の周知徹底を図るとともに、それぞれの障害の特性やそれに応じた配慮、社会的障壁の除去の必要性などに関する理解を深め、障害を理由とする差別の解消に対する職員の意識と実践力を高めるため、研修を実施する。また、個々の職員は、講演会等へ積極的に参加するなど自己啓発に努める。