

岩美町における障がい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、岩美町職員（非常勤職員を含む。以下「職員」という。）一人ひとりが、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）の趣旨を理解し、差別のない社会の実現に向けた責務を担うという意識を持ち、障がいのある人もない人も、地域社会の一員としてお互いに個性を尊重し、支え合って共生する社会の実現に向けて取り組むことを目的に、法第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、職員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。併せて「別紙」により、職員が適切に対応するために必要な事項についての留意事項を定めるものとする。

(対象範囲)

第2条 この要領の対象となる「障がいのある人」とは、障害者手帳の有無にかかわらず、「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（以下「障がい」と総称する。）がある者であって、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」をいう。

2 前項の「社会的障壁」とは、障害の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務、制度、慣行、観念その他の一切のものをいう。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障がいがない人との不当な差別的取扱いをすることにより、障がいのある人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、法第7条第2項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障がいのある人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、障がいのある人の権利を侵害することとならないよう、当該障がいのある人の性別、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。

(監督者の責務)

第5条 職員のうち、課長級以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、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に留意して障がいのある人に対する不当な差別的取扱いが行われないように注意し、また、障がいのある人に対して合理的配慮の提供がなされるように必要な措置を行わなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障がい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。
- (2) 障がいのある人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。

(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とともに、改善措置を図ること。

(4) 社会的障壁を除去するため、スロープの設置など事前的改善措置を図る必要がある場合には、速やかに対応すること。

2 監督者は、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。

(相談体制の整備)

第6条 職員による障がい等を理由とする差別に関して障がいのある人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、次のとおり相談体制を整備する。

(1) 課、室及び局（以下「所属」という）ごとに相談対応責任者を設置する。当該責任者は、中核となり、所属における所掌の事務・事業についての相談に応じる。

ただし、保育所については、各保育所に相談窓口を置くこととする。

(2) 職員は障がいの種別や障がいのある人の状態等に配慮して、丁寧に相談に応じる。

(3) 相談者は、手紙、電話、FAX、メールなど任意の方法を用いて相談を行うことができるものとする。

(4) 職員は相談内容を相談対応責任者に報告するとともに、所属で情報を共有し組織で対応する。

(5) 福祉課は、職員が適切に対応できるようにするため、所属からの相談に応じる。

(6) 所属に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。

(7) 相談体制は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第7条 総務課は、障がいを理由とする差別の解消を図るため、職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

2 新たに職員となった者に対しては、障がい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ために、また、新たに監督者となった職員に対しては、障がい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ために、それぞれ研修を実施する。

3 職員に対し、障がいの特性を理解させるため、鳥取県で実施しているあいサポート運動と連動した研修を実施することで、意識の啓発を図る。

附 則

1 この要領は、平成28年4月1日より施行する。

2 この要領は、国が法に基づき策定する差別解消の推進に関する基本方針や障がいを理由とした差別に関する相談事例を踏まえ、必要に応じて、見直し、充実を図ることとする。

別紙

岩美町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職員対応要領に係る

留意事項

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障がいのある人に対して、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、障がいのない人に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がいのある人の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、障がいのある人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、障がいのある人を障がいのない人と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障がいのある人に対する合理的配慮の提供による障がいのない人との異なる取扱いや、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のある人に障がいの状況等を確認することは、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、障がいのある人を、問題となる事務・事業について本質的に関係する諸事情が同じ障がいのない人より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

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、障がいのある人に対して、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、個別の事案ごとに、障がいのある人、第三者の権利利益

(例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等)及び町の事務・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が必要である。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人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。

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。

【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- 見えない、聞こえない、歩けないといった機能障がいを理由にして、区別、排除、制限をすること。
- ・聴覚障がいのある人が、役場に相談に来たところ、筆談による応対を拒否したり、手話通訳者の派遣も依頼することなく、面談を断る。
- ・障がいがあることを理由に、窓口対応の順番を後回しにする。
- ・盲ろうを理由に、書面、パンフレットの提供等を拒む。
- ・精神障がいがあることを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- ・視覚障がいのある人に対して、代読・代筆を拒む。
- 車いすや補装具、介助者など、障がいに関連することを理由にして、区別や排除、制限をすること。

・事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいがあることを理由に、来庁の際に付き添いの同行を求めるなどの条件を付す。

なお、「身体障害者補助犬法」により、「国、地方公共団体、公共交通事業者、不特定多数の者が利用する施設の管理者等は、その管理する施設等を身体障害者が利用する場合、身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬及び聴導犬）の同伴を拒んではならない」とされている。

第4 合理的配慮の基本的な考え方

1 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、「合理的配慮」は、「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、行政機関等に対し、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障がいのある人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、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的な配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障がいのある人が受ける制限は、障がいのみ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、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、障がいのある人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、岩美町の事務・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、障がいのない人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、当該障がいのある人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」に掲げた要素を考慮し、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、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。

さらに、合理的配慮の提供に当たっては、障がいのある人の性別、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のある人が多数見込まれる場合、障がいのある人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の提供ではなく、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。

【環境整備の例（ハード整備等）】

バリアフリー法に基づく公共交通施設や建築物等のハード面のバリアフリー化等、不特定の障がいのある人を対象に行われる「事前改善措置」については、施設、設備等の更新に合わせるなどして計画的に実施するよう努める。

- ・町立施設等において、パトライト、電光掲示板など視覚的な情報設備の設置に努める。

- ・町管理道路等において、誘導ブロックの整備、段差解消などの歩道のバリアフリー化に努める。

- ・ウェブ（※）での情報発信

町ホームページを音声読み上げソフトに対応させるなど、通信・放送技術を活用し、視覚や聴覚に障がいのある人が利用しやすいものとするよう努める。

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、障がいのある人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、障がいのある人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、障がいのある人の家族、介助者、後見人等、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。

なお、意思の表明が困難な障がいのある人が、家族、介助者、後見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、当該障がいのある人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、当該障がいのある人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。

4 合理的配慮は、障がいのある人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

※ウェブ／文字や画像、動画などを一体化した文書を、インターネット等のネットワークに接続されているコンピュータを利用して、誰もが情報を閲覧できるように公開するための仕組み。

の整備を基礎として、個々の障がいのある人に対して、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、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がいのある人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。

5 岩美町がその事務又は事業の一環として実施する事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のある人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。

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、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、障がいのある人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。

- 事務・事業への影響の程度（事務・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
- 事務・事業規模
- 財政・財務状況

※バリアフリー／障がい者が社会生活をおくる上で障壁（バリア）となるものを取り除くという意味で、もとは段差等の物理的障壁を取り除くという意味の建築用語。より広く障がい者の社会参加を困難にしている社会的、制度的、心理的などすべての障壁を取り除くという意味でも用いられる。

※情報アクセシビリティ／情報の受け取りやすさ。また、サービスの提供方法を工夫するなどして、高齢者や障がい者を含む誰もが、不自由なく情報を得られるようにすること。

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、具体的な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。

【物理的環境への配慮の具体例】

○設備や施設の形を変える

- ・建物の入り口の段差を解消するために、(簡易)スロープを設置するなど、車いす利用者が容易に建物に入ることができ、かつ施設内でも利用できるように対応する。

○補助器具の提供

- ・車イスが必要な来庁者に車イスを提供する。
- ・目が見えにくい方に眼鏡やルーペを提供する。
- ・耳が聞こえにくい方にマイクレシーバーを提供する。

○サービスの提供

- ・段差がある場合、車いす利用者の補助をする。
- ・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。
- ・多数パンフレットがある場合、パンフレットの内容を口頭で説明する。
- ・目的の場所までの案内の際に、障がいのある人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、障がいのある人の希望に合わせる。
- ・障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合など、会場の座席位置を扉付近にする。
- ・疲労を感じやすい障がいのある人から別室での休憩の申し出があった際、別室を確保する。なお、別室の確保が困難な場合、当該障がいのある人に理由を説明し、室

内に臨時の休憩スペースを準備する。

- ・体力的な負担が大きい研修等の実施に当たっては、参加の可否、配慮事項等について職員本人もしくは所属に確認し、適切に対応する。
- ・不随意運動により書類等を押さえることが難しい障がいのある人に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具の提供など行う。

【意思疎通の配慮の具体例】

○サービスの提供

- ・イベントを開催する際に、必要に応じて手話通訳者、要約筆記者を配置する。
- ・案内表示、チラシ等のカラーユニバーサルデザインの導入
チラシ等の印刷物や案内表示等を作成する際には、色弱者など視力の弱い人にも正しく情報が伝わるように、色の使い方などに配慮する「カラーユニバーサルデザイン」の考え方を取り入れて作成するよう努める。
- ・知的障がいのある人に対し、ふりがなを付けたり、わかりやすい言葉で資料を作成する。
- ・筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション手段を用いる。
- ・窓口などで通常口頭で行う案内を紙にメモして渡す。
- ・書類記入の依頼時、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依頼する。なお、本人記入が難しい場合、代筆等を認める。
- ・資料を作成、説明する際には、文字を大きくしたり、行間を広くして作成し、理解されていることを確認しながら、分かりやすく説明する。
- ・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や「あちら」「こちら」などの指示語は用いず具体的に説明する。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配慮する。

- ・視覚障がいのある人に対して、紙幣や硬貨を声に出して、種別を確認しながら手渡す。
- ・知的障がい、発達障がい、言語障がい等により言葉だけ聞いて理解することや意思疎通が困難な障がいのある人に対し、絵や写真カード、コミュニケーションボード等の活用、視覚的に伝えるための情報の文字化、又は質問内容を「はい」、「いいえ」で端的に答えられるようにすることなどにより、本人の自己選択・自己決定の支援をする。
- ・言語によるコミュニケーションが困難な障がいのある人に対しては、FAX や電子メールなどの連絡手段を用いる。

【ルール・慣行の柔軟な変更の具体例】

○時間、順番、ルールを変える

- ・立って並んで順番待ちする際、周囲の者の理解を得た上で、当該障がいのある人の順番が来るまで別室や席を用意する。
- ・順番を待つことが苦手な障がいのある人に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- ・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用意する。
- ・車両乗降場所を施設出入口（車いすの方はスロープ付近）に近い場所へ変更する。
- ・会議等において、障がいのある人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駐車区画を障がい者専用の区画に変更する。
- ・必要に応じ、障がいの特性に応じた教育・保育時間の調整などのルール、慣行を柔軟に変更する。
- ・合理的配慮を必要としている旨申し出がない場合も、来庁される障がいのある人を見かけた場合に声かけを行うなど、障がいの特性に応じ積極的な対応を行う。

【障がい別の留意事項】

○視覚障がいのある人

白杖使用者を見かけたとき、困っているように見えたら声かけする。突然触れられると驚かれるので、できるだけ前方から話しかける。

○聴覚・言語障がいのある人

会話方法の確認を行う（筆談、手話等）。特に言語障がいがある人への対応は、ひとつひとつの言葉を聞き分けることが大切なので、分かったふりをせず、きちんと確認する。口元を見て言葉を判断される方もおられるため、聴覚障がいのある人と話しをする時はマスクを取り、口をゆっくりはっきりと動かす。

○盲ろうのある人

肩にそっと手を触れて話しかける。聴力が使える方もおられる。手のひらに文字を書く方法でコミュニケーションを取ることができる方もおられる。

○肢体不自由のある人

歩行が困難な方の側を通り過ぎるときは、ゆっくり歩く。水などで濡れて滑りやすい床は転びやすいので、雨天時などに配慮が必要。トイレでの杖おきの設置や靴の履き替えが必要な場合に椅子を用意するなどの配慮が必要。

○内部障がいのある人

外見ではわかりにくく、周りから理解されず苦しんでいる方がおられることを知ることが重要。内部障がいがある方はハートプラスマークを付けておられる方もおられる。携帯電話の利用など生命に関わるものなので、ルール、マナーを守る。

○重症心身障がいのある人

車いすやストレッチャーでの移動時に人手が入りそうな時は介護者等に声をかける。人工呼吸器などの医療機器のアラーム音が鳴っているときは速やかに介護者に知らせる。

○知的障がいのある人

ゆっくり簡単な言葉で話しかける。状況の変化に対応できず「ひっくりかえる」「泣きわめく」などのパニック行動が起こることがある。そのような場合は、落ち着ける場所に誘導する。

○自閉症・発達障がいのある人

「知らないこと」「初めてのこと」や変化に対応することが苦手です。言葉だけではなく、絵や写真も使い本人が納得できるように説明する。

○精神障がいのある人

無理な励ましは、本人の過剰なストレスとなることがある。働きかけは「具体的に」「はっきりと」「簡潔に」伝える。本人のペースに合わせた働きかけが必要。

○てんかんのある人

てんかん発作が始まると、意識を失ったり、体の自由がきかなくなり、本人が安全を確保するのは困難なため、危ないものを遠ざけるなど危険を避ける。無理に動かそうとしないなど動作に自然に寄り添い、あわてずに見守る。また発作の時間を確認するなどの対応が必要。

○高次脳機能障がいのある人

ゆっくり、わかりやすく、具体的に話をする。情報はメモを書いて渡し、絵や写真、図なども使って伝える。