

障害を理由とする差別の解消の推進に関するかつらぎ町職員対応要領

(趣旨)

第1条 この訓令は、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、かつらぎ町の事務又は事業の実施に当たり、法第7条に規定する事項に関し、かつらぎ町職員（臨時的任用職員を含む。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ものとする。

(対象となる障害者)

第2条 この訓令の対象となる障害者とは、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（以下「障害」と総称する。）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。

(障害を理由とする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てはならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(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にならないよう、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。）を提供しなければならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(監督者の責務)

第5条 職員のうち、課長相当職以上の職にある者（以下「監督者」という。）は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項に注意して障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意し、また、障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。

- (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 監督者は、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。

(相談体制の整備)

第6条 職員による障害を理由とする差別に関する障害者等からの相談に的確に対応するため、次のとおり体制を整備する。

- (1) 相談者は、手紙、電話、ファックス、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。
- (2) 職員は障害の種別や障害者の状態等に配慮して、丁寧に相談に応じる。また、相談内容を所属長に報告するとともに、所属課等で情報を共有し、組織で対応する。
- (3) 住民福祉課は、職員が適切に対応できるよう、所属課等からの相談に応じる。この場合、住民福祉課は、必要に応じて外部の専門家に相談又は委託等を行うことができる。
- (4) 所属課等に寄せられた相談は、住民福祉課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しながら情報の共有を図り、以後の相談に活用する。
- (5) 相談体制は、必要に応じ、充実を図るよう努める。

(研修・啓発)

第7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・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ために、研修を実施する。
- 3 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために別に定めるマニュアル等により、意識の啓発を図る。

附 則

- 1 この訓令は、発令の日から施行する。
- 2 この訓令は、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害を理由とした差別に関する相談事例を踏まえ、必要があると認めるときは、所要の見直しを行うこととする。

別 紙

障害を理由とする差別の解消の推進に関するかつらぎ町職員対応要領に係る留意事項

第1 対象となる障害者

この対応要領では、障害者基本法第2条第1号の規定と同じ範囲の障害者を対象としている。これは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、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（難病に起因する障害を含む。）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というモデルの考え方（「社会的モデル」）を踏まえているためである。そのため、対象となる障害者は障害者手帳の所持者に限られないことに留意する必要がある。

また、高齢者、女性及び外国人住民である障害者は、障害に加えて、個々の立場により、さらに複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障害児には成人の障害者とは異なる支援や発達段階に応じた支援の必要性があることなどに留意する必要がある。

第2 障害を理由とする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、行政サービスや各種機会の提供を拒否する、提供に当たって場所・時間帯などを制限する又は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。このように、不当な差別的取扱いとは、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ条件である場合、正当な理由なく、障害者を障害者でない人より不利に扱うことである。

「障害を理由として」とは、障害そのものを直接の理由とする場合だけでなく、障害者が車いす等福祉用具を利用することや補助犬を同行させることなど障害に関連する事由を理由とする場合も含まれる。

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（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及び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当たらない。

（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、行政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に基づき、その目的の達成のためにやむを得ないと考えられる場合である。

正当な理由に相当するかどうかについては、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及びかつらぎ町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、客観的に判断する必要がある。

職員は、「正当な理由」があると判断した場合は、障害者やその家族等に理由を説明し、

理解を得るよう努めることが望まれる。そのため、「正当な理由」についての説明責任を果たすことができるよう、その内容は第三者の立場から見ても納得が得られるような合理性、客観性を備えたものであることが必要である。

（３）不当な差別的取扱いに相当する具体例

不当な差別的取扱いに相当するかについては、個別の事案ごとに判断されるものであるが、以下のような事例が具体例として考えられる。なお、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、また、記載されている具体例に限定されるものではないことに留意すること。

（不当な差別的取扱いに相当する具体例）

- ・特に必要がないにも関わらず、付き添い者の同行を求める。
- ・聴覚障害者に手話通訳や筆談を利用せず、口話のみで説明する。
- ・「分からないだろう」と思い込み、知的障害者に詳しく説明しない。
- ・聴覚障害者の参加を考慮せず、講演会やシンポジウムに手話通訳や要約筆記を配置しない。
- ・補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）を連れている障害者の入室を断る。
- ・障害者の入居を断る。
- ・時間がかかると考えて、障害者の対応を後回しにする。

（４）不当な差別的取扱いに相当しない具体例

不当な差別的取扱いに相当しないかについても、個別の事案ごとに判断されるものであるが、以下のような事例が具体例として考えられる。なお、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ていることを前提としていること、また、記載されている具体例に限定されるものではないことに留意すること。

（不当な差別的取扱いに相当しない具体例）

- ・障害者を障害者でない人と比べて優遇する取扱い。（積極的措置と言われる。＝平等を確保したり、不平等な状況を解消したりするための取扱い。）
- ・法に規定された合理的配慮の提供による障害者でない人との異なる取扱い。
- ・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ながら障害者に障害の状況等を確認すること。

第３ 合理的配慮

（１）基本的な考え方

「合理的配慮」とは、その事務又は事業を行うに当たり、個々の具体的場面において、障害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旨の意思の表明があった場合に、その実施による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に求められる必要かつ合理的な取組みである。

「合理的配慮」は、かつらぎ町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、障害者で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り、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。

また、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、合理的配慮を求めている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様々な要素を考慮し、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されるものである。さらにその内容は、技術の進展や社会情勢の変化等に応じて変遷し得るものであり、合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するなど、留意する必要がある。

なお、合理的配慮の実施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なっているが、その場合であっても、配慮を求める障害者と協議して過重な負担とならない別の方法で合理的配慮を提供するよう努める必要がある。

（２）社会的障壁について

「社会的障壁」とは、障害者にとって日常生活や社会生活のうえ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。

社会における事物	利用しにくい施設や設備 (歩道の段差、車いす使用者の通行を妨げる障害物、乗降口や出入口の段差等の物理的な障壁等)
制度	利用しにくい制度 (障害があることを理由に資格・免許等の付与を制限する等の制度的な障壁等)
慣行	障害者の存在を意識していない慣習や文化 (音声案内、点字、手話通訳、字幕放送、分かりやすい表示の欠如等の文化・情報面での障壁等)
観念	障害者への偏見、考え方 (心ない言葉や視線、障害者を庇護されるべき存在としてとらえる等の意識上の障壁（心の壁）等)

（３）意思の表明について

「意思の表明」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、身振りやサイン等による合図、触覚による意思伝達等、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によって伝えられる。

また、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）などにより、本人が自ら意思を表明することが困難な場合、その家族や介助者などコミュニケーションを支援する者による意思の表明も含まれる。

なお、意思の表明が困難な障害者が家族や介助者などを伴っていないなど、意思の表明がない場合であっても、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れば、適切と思われる配慮を提供するために建設的な対話を働きかけるなど自主的な取組みに努めることが望ましい。

（４）過重な負担の基本的な考え方

提供を求められた合理的配慮が「過重な負担」であるかどうかの判断については、個別の事案ごとに、以下の点について考慮しながら、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要がある。

① 事務又は事業への影響の程度

求められた合理的配慮を講ずることによって事務又は事業の目的、内容や機能、行政サービス等の本質が損なわれないか。

② 実現可能性の程度

求められた合理的配慮の提供にあたり、物理的・技術的制約、人的・体制上の制約等がないか。

③ 費用負担の程度

求められた合理的配慮の提供にあたり、必要な費用は事務又は事業の実施に影響を及ぼさない程度であるか。

「過重な負担」に当たると判断した場合、障害者や家族等にその理由を分かりやすく説明し、理解を得よう努める必要がある。そのため、「過重な負担」についての説明責任を果たせるよう、合理的配慮の提供を求めた者に対して丁寧な説明を行うとともに、権利利益を侵害することのないよう努め、その判断は第三者の立場から見ても納得が得られるような合理性を備えている必要がある。

また、提供を求められた合理的配慮が「過重な負担」であると判断した場合であっても、相手方と代替案について協議するなど、合理的配慮の提供義務を果たせるよう努める必要がある。

（５）合理的配慮の具体例

合理的配慮は、具体的な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。なお、記載した具体例は、過重な負担が存在しないことを前提に記載していること、また、記載されている具体例に限定されるものではないことに留意すること。

① 受付窓口等の案内、誘導に関する配慮例（あいさつや声かけは、明るく笑顔で）

- ・駐車場、庁舎の入口や受付窓口では、口頭説明に加えて状況に応じて案内図やメモ等の手渡しを行う。
- ・介助が必要と感じられる場合は、安全確保に留意しながら目的窓口まで案内し、用件と用件が終了後の介助が必要なこと等について対応の伝達を行う。
- ・車いす使用者が来庁した際、必要な対応を声かけ確認して誘導補助に努める。（段差がある場合は介助対応を行う。また、階上への用事の場合は、エレベーターがない施設や

エレベーターがあっても利用が困難な場合は、担当者に連絡をとりその場等での対応を行う。)

- ・重い手荷物等を運ぶ際は、意思を確認したうえで手伝う。

② 窓口対応に関する配慮例

- ・ドアを開閉する等入室の際に介助を行う。
- ・いすを引く等座りやすいよう介助を行う。
- ・家族、介助者等の席の用意を行う。
- ・窓口カウンターでの対応が困難な場合は、プライバシーに注意し、待合席や相談室等で対応を行う。
- ・弱視の人から申出があった際は、眼鏡を提供する等工夫を行う。
- ・その人の状態や状況に応じて、筆談、読み上げ、手話等でのコミュニケーションを行う。
- ・緊張がやわらぐよう、穏やかな対応を心がける。
- ・説明は、ゆとりを感じてもらえるようゆっくりした対応を心がける。
- ・手話通訳が行えない場合、筆談で対応したり、身振り、図や表示物を使用して説明等したりする。
- ・難しい内容を理解することが苦手な人に説明する際、絵や図を利用したり、モデル（実物）を示したりしながら説明する。また、分かりやすく丁寧に説明する。
- ・抽象的な話が苦手な人に対し、比喻や二重否定表現などを用いずに、具体的に、また、簡潔に分かりやすい表現を使って説明する等、意思疎通に配慮する。
- ・コミュニケーションが苦手な人に対して、コミュニケーションボード等を利用して意思を確認する。
- ・筆談を必要とする人の対応のため、筆談用のメモやホワイトボード等を用意する。
- ・障害者から申出があった場合、ゆっくりと、丁寧に、また、必要に応じて繰り返し説明する。また、内容が理解できているか、時折確認する。
- ・言葉による説明だけで理解することが難しい障害者には、メモ等を渡す。
- ・疲労を感じやすい障害者から別室で休憩の申出があり、別室の確保が難しい場合、本人等に事情を説明し、対応窓口の近くに長いすを移動する等、臨時的に休息できるスペースを確保する。
- ・他人との接触や、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、周囲の人の理解を得たうえで、状況に応じて別室を用意する。
- ・長時間立って待つことに負担がある人が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得たうえで、障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。

③ 書類の記入等に関する配慮例

- ・書類を記入してもらう際、記入方法を示したり、分かりやすく説明したりする。
- ・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、書類を押さえたり、バインダー等を提供したりする。
- ・視覚障害者や読み書きが苦手な人に書類手続きをしてもらう際、必要に応じてその内容を読み上げて説明する。また、記名等が必要な場合、本人の要請に応じて代筆する。

④ 文書作成に関する配慮例

- ・聴覚障害者や会話が苦手な人が問い合わせできるように、連絡先に電話番号に加えてファックス番号やメールアドレスを記載する。
- ・視覚障害者に資料を送付する場合、音声データの提供、音声コードの印刷、点字や拡大文字による資料を作成する等その人の障害の状態に応じた資料を提供する。メールで送信する際、音声読み上げソフトに対応した電子データ（テキスト形式）で提供する。
- ・視覚障害者への文書を作成する際、拡大文字や見分けやすい配色について配慮する。
- ・難しい内容を理解することが苦手な障害者への文書を作成する際、文字を大きくしたり、漢字にふりがなを振ったりする。また、比喻や抽象的な表現をさけ、簡潔で分かりやすい言葉で表現するほか、絵や図を活用する等分かりやすい文書作成に配慮する。

【文書作成時の配慮ポイント】

1 文字の大きさ

○読みやすい文字の大きさに配慮する。

➤「A4」サイズの場合12～14ポイントが見やすい。

2 字体（フォント）

○読みやすい字体を選択する。

➤一般的にゴシック体は文字の太さが均一で読みやすい。

3 字間・行間・余白

○読みやすさを考えて、適度な字間・行間・余白をとる。

4 文章表現

○正確に、分かりやすく表現する。

○難しい用語はできるだけ分かりやすい言葉に替える。

○難しい人名や地名等にはふりがなを振る。

○専門用語や外来語を使用する場合、必要に応じて注釈を付ける。

5 色づかい

○色覚特性のある人に配慮した色づかいを心がける。

（詳しくは「情報のユニバーサルデザインガイドライン」を参照）

⑤ 会議に関する配慮例

- ・スロープ、エレベーターや障害者用トイレ、障害者等用駐車区画が設置されている会場で開催するよう心がける。
- ・障害者の来場が多数見込まれる場合、必要に応じて、一般の駐車区画を障害者用の駐車区画として確保する。
- ・車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ・非公表又は未公開情報を扱う会議等において、守秘義務が守られることを前提に、障害者の意思疎通や理解を援助する者の同席を認める。
- ・手話通訳者が同席した場合、手話通訳が見やすい席の配置を行う。要約筆記者が同席し、ノートテイクを行う場合、本人の隣に席を確保する。

- ・難聴の方の出席が予定されている会議等において、可能な場合、磁気ループ等の補聴援助機器を用意する。
- ・会議を進行する際、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚障害、聴覚障害や知的障害者に配慮し、ゆっくりと、丁寧なペース配分を心がける。
- ・拡大文字、点字版、ふりがなを振るなど、出席者の状態に応じた資料の用意に配慮する。
- ・拡大文字や点字版の資料を用意した場合、障害者でない人に配付した資料とページ番号が異なる場合があるため、ページ番号を示しながら説明する際は注意する。

⑥ 講演会等に関する配慮例

- ・障害者の参加が想定される町主催行事には、手話通訳及び要約筆記の配置に配慮し、参加申込書には手話通訳や要約筆記等の必要な配慮を申し出てもらう記載欄を設ける。
- ・事前申込みを必要としない不特定多数の参加者が来場する町主催行事には、手話通訳や要約筆記の配置に配慮する。広報の際には手話通訳や要約筆記を配置していることを記載する。（広報かつらぎに掲載依頼を行う際は、手話通訳や要約筆記を配置していることを明記する。）
- ・手話通訳や要約筆記を配置した場合、手話通訳やスクリーンが見やすい座席を確保する。
- ・入場口に階段や段差等がある場合に段差解消を図る。

⑦ 庁舎管理に関する配慮例

- ・施設設備に係る合理的配慮について、すぐに対応することが困難な場合、改修工事の機会に考慮する等、計画的な環境整備を検討する。
- ・移動に配慮を要する人のために、障害者等用駐車区画（車いす使用者用駐車区画、ゆずりあい駐車区画）を建物の入口やスロープの近くに用意する。
- ・受付カウンターを設置する際、車いす使用者が利用しやすいカウンターの設置に配慮する。
- ・車いす使用者の移動に支障がないよう、庁内の整理整頓を心がけ、移動スペースを確保する。

⑧ その他の配慮例

- ・災害や事故が発生した場合、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、メモやボード等を用いて、筆談によって分かりやすく案内し、誘導する。
- ・映像資料を制作した場合、字幕の付与に配慮する。
- ・「身体障害」「身体障害者」の表記に配慮する。
（※略称（「身障」「身障者」）で呼ばれることを不快と感じる当事者もいることから、平成17年3月22日付人権第210号及び障第810号「人権の立場に立った「身体障害者」に対する表現について」において略称を用いないよう通知している。）
- ・高い所に置かれたパンフレット等を取って手渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- ・パンフレットを作成する際、音声コードを添付するなど、視覚障害者に配慮する。

第4 障害に応じた留意点

- (1) 和歌山県職員対応要領（P12～P51）
- (2) 和歌山県障害福祉の啓発パンフレット（コミュニケーションボード・サポートハンドブック）
- (3) 内閣府・公共サービス窓口における配慮マニュアル

以上のマニュアル等を参考にしながら、障害者と応対する際は、それぞれの障害の特性の把握や理解に努め、親切で丁寧な対応や配慮に留意する。

なお、この障害に応じた留意点については、かつらぎ町職員及びかつらぎ町身体障害者会等から意見集約を行い、『障害を理由とする差別の解消を推進するためのかつらぎ町職員対応マニュアル』（障害のある人もない人もあたたかい心のつながあい）をまとめ、必携として日常の事務及び事業の推進に活用する。

～参 考～

内閣府ホームページ「合理的配慮等具体例データ集 合理的配慮サーチ」

（ <http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html> ）

※合理的配慮例や参考事例が掲載されている。