

障がいを理由とする差別の解消の
推進に関する高岡市職員対応要領

平成 29 年 3 月
高 岡 市

目次

障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する高岡市職員対応要領

1	目的	1
2	適用範囲	1
3	不当な差別的取扱いの禁止	1
4	合理的配慮の提供	1
5	監督者の責務	1
6	相談体制	2
7	研修・啓発	2

障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する高岡市職員対応要領に係る留意事項

1	障がい者の対象範囲等	5
2	不当な差別的取扱いの禁止	5
	(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方	
	(2) 正当な理由の判断の視点	
	(3) その他留意事項	
3	合理的配慮の提供	6
	(1) 合理的配慮の基本的な考え方	
	(2) 合理的配慮の提供方法	
	(3) 社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明	
	(4) 状況に応じた合理的配慮	
	(5) 事務事業の業務委託を行う場合	
	(6) 過重な負担の基本的な考え方	
	(7) その他の留意事項	
4	障がい者を理由とする差別への相談・苦情（記録簿）	9

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する高岡市職員対応要領

(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、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）に即して、法第7条に規定する事項に関し、対応要領が適用される市職員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。

(適用範囲)

第2条 対応要領は、高岡市の市長部局（市民病院を含む。）、議会事務局、選挙管理委員会事務局、監査委員事務局、農業委員会事務局、教育委員会、消防本部、上下水道局の職員（非常勤職員及び臨時的任用職員を含む。以下「職員」という。）に適用する。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、法第7条第1項の規定に基づき、その事務又は事業（以下「事務等」という。）を行うに当たり、障がい（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をいう。以下この要領において同じ。）を理由として、障がい者（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。以下この要領にて同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

- 2 前項に定める不当な差別的取扱いを例示すると概ね別表第1のとおりとする。
- 3 第1項の不当な差別取扱いに該当するかどうかは、諸般の事情を考慮し、個別の事案ごとに判断するものとする。

(合理的配慮の提供)

第4条 職員は、法第7条第2項の規定に基づき、その事務等を行うに当たり、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、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。

- 2 前項に定める合理的配慮を例示すると、概ね別表第2のとおりとする。

(監督者の責務)

第5条 職員のうち、課長相当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を実施しなければならない。

- 一 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。
- 二 障がい者及びその家族その他の関係者（以下「障がい者等」という。）から不

当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に関する相談又は、苦情の申出等（以下「相談等」という。）があった場合は、迅速に状況を確認すること。

三 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等を実施すること。

- 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）

第6条 事務等を行う上で職員が関わる、障がいを理由とする差別に関する障がい者等からの相談等に的確に対応するため、総務部人事課及び福祉保健部社会福祉課に相談等受付窓口を置く。

2 相談等を受ける場合は、性別、年齢及び障がいの状態に配慮するとともに、対面、電話、ファックス及び電子メールに加え、障がい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 相談等受付窓口は、相談等の内容に応じ関係課等の職員に前項の処理を依頼することができる。

4 第1項の相談等受付窓口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。

5 第1項の相談等窓口は、必要に応じ、相談体制の充実を図るよう努めるものとする。

（研修・啓発）

第7条 市は、障がい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 前項の研修は、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こと、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ことを目的として実施するものとする。

3 第1項の啓発を行うに当たっては、職員が、障がいの特性を理解するとともに、マニュアル等の利用により、障がい者に対して適切な対応を行うことができることとなるよう努めるものとする。

附 則

この要領は、平成29年4月1日から施行する。

別表第1（第3条関係）

1 障がいを理由に窓口対応を拒否すること。
2 障がいを理由に対応の順序を後回しにすること。
3 障がい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こと。
4 障がいを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒むこと。
5 事務等の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいを理由に、来庁の際に、付添者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付添者の同行を拒んだりすること。

別表第2（第4条関係）

項 目	内 容
物理的環境への配慮	1 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助や、携帯スロープを渡したりなどすること。
	2 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わかりやすく伝えること。
	3 目的の場所までの案内の際に、障がい者の歩行速度に合わせて歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞いたりすること。
	4 障がいの特性により、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こと。
	5 疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障がい者に事情を説明し、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こと。
	6 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がい者に対し、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こと。
	7 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい障がい者に対し、電光掲示板や手書きのボード、絵カード等を用いて、わかりやすく案内、誘導を行うこと。
	8 災害や事故が発生した際、掲示された避難情報等の緊急情報を知ることが難しい障がい者に対し、直接口頭で伝えたり、手を引いて誘導したりすること。
意思疎通の配慮	1 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こと。
	2 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こと。
	3 視覚障がい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）で提供すること。
	4 意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認すること。
	5 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こと。
	6 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こと。本人の依頼がある場合には、代読や代筆等を行うこと。
	7 比喩表現が苦手な障がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いず具体的に説明すること。
	8 障がい者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応すること。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分かりやすさを念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡すこと。
	9 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がいのある委員や知的障がいを持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける等の配慮を行うこと。
	10 会議の進行に当たり、職員等が委員の障がい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こと。
ルール・慣行の柔軟な変更	1 順番を待つことが苦手な障がい者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替えること。
	2 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、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意すること。
	3 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こと。
	4 車両乗降場所を施設出入口に近い場所に変更すること。
	5 市の敷地内の駐車場等において、障がい者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区画を障がい者専用の区画に変更すること。
	6 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、発作等がある場合、当該障がい者に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を用意すること。
	7 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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認めること。

(別紙)

障がい者を理由とする差別を解消するための高岡市職員対応要領に係る留意事項

第1 障がい者の対象範囲等

「障がい」とは、「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」であり、「障がい者」とは、「障がいがある者であって、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」をいい、対応要領が対象とする障がい者は、いわゆる障がい者手帳の所持者に限られないことに留意すること。なお、高次脳機能障がいは精神障がいに含まれる。

また、特に女性である障がい者は、障がいに加えて女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障がい児には、成人の障がい者とは異なる支援の必要性があることに留意すること。

第2 不当な差別的取扱いの禁止（要領第3条関連）

(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

不当な差別的取扱いとは、障がい者に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、行政サービスや各種機会等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、障がい者では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、障がい者の権利利益を侵害することである。

不当な差別的取扱いとは、事務等において、障がい者を正当な理由なく、障がい者でない者より不利に扱うことであり、障がい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には当たらないことに留意すること。

○ 不当な差別的取扱いとならないもの

- ・障がい者を障がい者でない者と比べて優遇する扱い。（いわゆる積極的改善措置）
- ・障がい者に対する「第3(2)合理的配慮の提供方法」に掲げる要素を考慮した上で、障がい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がい者に障がいの状況等を確認する。

(2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、障がいを理由として、行政サービスや各種機会等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、障がい者、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）及び市の事務等の目的、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。

なお、職員は、正当な理由があると判断した場合には、障がい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こと。

(3) その他留意事項

要領で例示した不当な差別的取扱いの具体例については、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、不当な差別的取扱いは、記載されている具体例だけにかぎられるものではないことに留意すること。

第3 合理的配慮の提供（要領第4条関連）

「合理的配慮」の定義（障害者の権利に関する条約第2条参照）

障がい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されている。

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律は、障がい者の権利に関する条約における合理的配慮の定義（上記参照）を踏まえ、行政機関等に対し、その事務等を行うに当たり、個々の場面において、障がい者から現に社会的障壁（障がいのある方にとって、日常生活や社会生活を送る上で活動を妨げるもの）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、障がい者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、合理的配慮を行うことを求めている。

合理的配慮は、障がい者が受ける制限は、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい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。

また、合理的配慮は、市の事務等の目的、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、事務等の目的、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こと。

(2) 合理的配慮の提供方法

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、(6)に定める過重な負担の基本的な考え方の要素を考慮し、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。

合理的配慮の提供に当たっては、障がい者の性別、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者が多数見込まれる場合、障がい者との関係

性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮とは別に、後述する環境の整備を考慮に入れ、中・長期的なコストの削減及び効率化を検討すること。

(3) 社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明

社会的障壁の除去を必要としている意思の表明を例示すると以下のとおりである。

- ・手話を含む言語
- ・点字、拡大文字及び筆談等の文書の提示
- ・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

上記で例示した障がい者からの意思表示のみでなく、本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、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者が、家族、支援者・介助者、法定代理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、当該障がい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。

(4) 状況に応じた合理的配慮

合理的配慮は、障がい者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の整備を基礎として、個々の障がい者に対して、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、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がい者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。

(5) 事務事業の業務委託を行う場合

市がその事務等の一環として実施する業務を事業者等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者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領等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こと。

(6) 過重な負担の基本的な考え方

社会的障壁の除去に伴う「過重な負担」の判断に当たっては、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及び条例の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、次に掲げる要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に決定すること。

なお、職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい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こと。

- ・事務等への影響の程度（事務等の目的、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

(7) その他の留意事項

要領で例示した合理的配慮の具体例については、(6)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、合理的配慮は、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こと。

障がいを理由とする差別への相談・苦情（記録簿）

1. 相談日時	平成 年 月 日 () 午前・午後 時 分
2. 相談者氏名	
3. 住 所	
4. 連絡先	(TEL)
5. 障がい者氏名	
6. 年齢	
7. 障がい状態等	
8. 相談対応者	
9. 相談方法	対面 ・ 電話 ・ F A X ・ 電子メール
10. 相談の概要	
11. 問題点	
12. 対応方針	
13. 具体的な改善	

※ 可能な範囲で記入してください。

