

## 障害を理由とする差別の解消の推進に関する竹原市職員対応要領

### 第1 目的

この要領（以下「対応要領」という。）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、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）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。

### 第2 定義

- 1 この対応要領において「職員」とは、一般職（会計年度任用職員を含む。）及び特別職の全てを含むものとする。
- 2 この対応要領において「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」という。）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。

### 第3 不当な差別的取扱いの禁止

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。

なお、別紙中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、直ちに法に反すると判断されるものではないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する（第4において同じ。）。

### 第4 合理的配慮の提供

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。）の提供を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。

### 第5 管理・監督者の責務

- 1 管理・監督者は、第3及び第4の趣旨を踏まえ、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、その管理・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、管理・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 管理・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。

## 第6 相談体制の整備

- 1 職員による障害を理由とする差別に関する障害者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、相談窓口を市民福祉部地域支えあい推進課に置く。
- 2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に障害の特性に応じて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 相談者の用意した意思疎通のための器具や手段については、原則として利用を認めるとともに、相談者の意思疎通を補助し、又は支援する同伴者については、原則として同席を認めるものとする。
- 4 1の相談窓口寄せられた相談等は、相談者の意向やプライバシーに配慮しつつ、関係者等において、情報共有を図り、早期の解決に努めるものとする。
- 5 1の相談窓口寄せられた相談等のうち、必要と認められる場合は、速やかに総務部総務課に情報提供を行うものとする。
- 6 1の相談窓口は、プライバシーに配慮し、寄せられた相談等を以後の相談等において活用するとともに、相談体制の充実に努めるものとする。

## 第7 対応措置

相談窓口から情報提供を受けた総務部総務課において、事実関係の調査及び確認の結果、職員が障害者に対して不当な差別的取扱いをした、又は、過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮の提供をしなかったと確認された場合は、事案の内容や程度に応じ、当該職員は懲戒処分（免職、停職、減給又は戒告）を含む人事管理上の措置に付されることがある。

## 第8 研修・啓発

- 1 総務部総務課において、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、全ての職員を対象とし、職位や業務に応じて必要な研修・啓発を行うものとする。
- 2 特に、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、また、新たに管理・監督者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ために、それぞれ必要な研修を実施するものとする。
- 3 前二項の研修の内容、形態、回数等の詳細については、総務部総務課において定める。
- 4 職員に対し、研修資料及び啓発資料により、障害の特性や多様性を理解させ、障害者に適切に対応するよう、意識の啓発を図るものとする。

### 附 則

この対応要領は、令和2年3月1日から施行する。

### 附 則

この対応要領は、令和6年4月1日から施行する。

## 障害を理由とする差別の解消の推進に関する竹原市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、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、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。

「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なく、障害に関連する事由（車椅子、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。

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（いわゆる積極的改善措置）、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、障害者を、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障害者でない者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、障害者に対して、障害を理由として、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。本市においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由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、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）及び本市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ことが望ましい。なお、理解が得られない場合には、相談窓口への相談を考慮することが望ましい。

### 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。

#### 1 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

- (1) 障害を理由に窓口対応を拒否する。

- (2) 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- (3) 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレット、筆談メモの提供等を拒む。
- (4) 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- (5) 事務・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れたり、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。
- (6) 身体障害者補助犬の同伴を拒否する。

#### 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、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、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、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、障害者が受ける制限は、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、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害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。

合理的配慮は、本市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・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、当該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、「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、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、障害者の性別、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害者が多数見込まれる場合、障害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。

3 建設的対話に当たっては、障害者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害者とともに考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要であり、例えば、障害者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、市が対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔

軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。

4 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、要約筆記、筆談、口話、絵カード、コミュニケーションボード、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（手話通訳等の通訳を介するものやICT機器によるものを含む。）により伝えられる。

また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、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害者が、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る場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害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が望ましい。

5 合理的配慮は、障害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、個々の障害者に対して、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、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害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、見直しを行うことが重要である。

6 本市がその事務又は事業の一環として実施する業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害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が望ましい。

## 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、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、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、障害者にも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が望ましい。なお、理解が得られない場合には、相談窓口への相談を考慮することが望ましい。

- 1 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か）
- 2 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 3 費用・負担の程度

## 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。

## 1 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例

- (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をする、携帯スロープを渡すなどする。
- (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分かりやすく伝える。
- (3) 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・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- (4) 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。
- (5) 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際、別室の確保が困難であったことから、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。
- (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。
- (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聴覚障害者に対し、掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

## 2 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

- (1) 点字、拡大文字、要約筆記、筆談、絵カード、コミュニケーションボード、読み上げ、手話等のコミュニケーション手段（ICT機器によるものを含む。）を用いる。特に、意思疎通が不得意な障害者に対しては、絵カード、コミュニケーションボード等を活用して意思を確認する。
- (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。
- (3) 視覚障害のある出席者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。
- (4) 駐車場、会場入口などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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出席者や知的障害のある出席者に対し、ゆっくり、誰が話しているのか分かるように挙手して話す、一人ずつ話すなどの丁寧な進行を心がける配慮を行う。
- (9) 会議の進行に当たっては、出席者の障害の特性に合ったサポートを行う、また、介助員の同席を認めるなどの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具体例

- (1) 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。
- (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、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- (3) 会議、研修、講演などでは、スクリーン、手話通訳者、要約筆記、板書が良く見える場所に席を確保し、手話通訳は話し手の横で通訳するようにする。また、手話通訳が見えるように通訳台を準備する。
- (4) 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- (5) 市庁舎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。
- (6) 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。
- (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、障害のある出席者の理解を援助する者及びコミュニケーションを支援する者（手話通訳者等）の同席を認める。
- (8) 電話による申し込みや本人確認において、電話ができない聴覚障害者のために、ファックスやメールなどの方法も認める。

### 4 各省庁が作成する対応指針等について

厚生労働省作成の各事業者向けガイドラインや、文部科学省作成の「文部科学省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」、その他各省庁が作成する事業者のための対応指針等にも具体的事例等が記載されているので、留意するものとする。