

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する大山崎町職員対応要領

(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、大山崎町職員（非常勤職員を含む。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ことを目的とする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2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（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をいう。以下同じ。）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。

(不当な差別的取扱いの基本的な考え方)

第3条 前条の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、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、障がい者の権利利益を侵害することをいう。ただし、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。したがって、障がい者を障がい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）、法に規定された障がい者に対する合理的配慮の提供による障がい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がい者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がい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。

(正当な理由の判断の視点)

第4条 前条の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、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り、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障がい者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び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・客観的に判断するものとする。

2 職員は、正当な理由があると判断した場合には、障がい者（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は、その家族、介助者等、コミュニケーションを支援する者を含む。）にその理由を説明し、理解を得るよう努めるものとする。

（合理的配慮の提供）

第5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 職員は、前項の合理的配慮の提供に当たっては、第7条に掲げる要素及び当該障がい者の性別、年齢、状態、現に置かれている状況等を踏まえ、代替措置の選択も含め柔軟に対応するとともに、障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、障がいの状態等が変化することがあることを踏まえ、提供する合理的配慮を適宜見直すものとする。

（合理的配慮の基本的な考え方）

第6条 前条第1項の合理的配慮とは、行政機関等が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、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をいい、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ものとする。

2 前項の意思の表明とは、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、障がい者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。）であり、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、その家族、介助者等、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ものも含むものとする。

3 職員は、意思の表明が困難な障がい者から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、当該障がい者の具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断して、合理的配慮の提供を提案するよう努めるものとする。

4 町は、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及び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の提供とは別に、必要な環境の整

備に努めるものとする。

- 5 町は、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ものとする。

(過重な負担の基本的な考え方)

第7条 過重な負担に相当するか否かについては、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・客観的に判断するものとする。

- (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。

- 2 職員は、過重な負担に当たると判断した場合には、障がい者(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は、その家族、介助者等、コミュニケーションを支援する者を含む。)にその理由を説明し、理解を得るよう努めるものとする。

(不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例)

第8条 職員は、第2条に規定する不当な差別的取扱いに当たり得る以下の具体例に留意するものとする。なお、以下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、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ないことに留意する必要がある。

- (1) 障がいを理由に窓口対応を拒否する。
- (2) 障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
- (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否する。
- (4) 事務又は事業の遂行上、特に必要でないにもかかわらず、障がいを理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなど条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒否したりする。

- 2 職員は、第5条に規定する合理的配慮の以下の具体例に留意するものとする。なお、以下の具体例については、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ないことに留意する必要がある。

- (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) パンフレット等は、できるだけ車椅子からでも、手に取ることのできる高さの位置に設置する。やむを得ず配架棚の高いところに置かれたパンフレット等については積極的に声をかけ取って渡す。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、障がい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、障がい者の希望を聞いたりする。

- (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。
- (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。
- (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。
- (7) 災害や事故が発生した際に、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がい者に対し、例えば、電光掲示板、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。
- (8) 筆談、手話、読み上げ、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- (9) 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。
- (10) 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に電子データ（テキスト形式）で提供する。
- (11) 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。
- (12) 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。
- (13) 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。
- (14) 比喩表現等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に説明する。
- (15) 障がい者から申し出があった際には、短く、分かりやすい言葉で、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。
- (16) 会議の進行に当たって、可能な範囲で職員等が出席者の障がいの特性にあったサポートを行う。
- (17) 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うえで、手順順を入れ替える。
- (18) 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うえで、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- (19) 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。
- (20) 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- (21) 町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。

(22) 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、当該障がい者に説明のうえ、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

(23) 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、障がいのある出席者の理解を援助する者の同席を認める。

(監督者の責務)

第9条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、第2条及び第5条に掲げる事項に関し、障がい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、監督する職員に対し、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10条 町に、その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（以下「相談等」という。）に的確に対応するため、次に掲げる相談窓口を置く。

(1) 総務部政策総務課

(2) 健康福祉部福祉課

2 相談窓口は、相談等の内容に応じ関係課等の職員に対応を依頼することができる。

3 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。

4 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、政策総務課に集約し、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項の相談窓口は、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11条 町は、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 町は、新たに職員となった者に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、また、新たに監督者となった職員に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を理解させるよう、必要な研修を実施するよう努めるものとする。

- 3 町は、全ての職員に障がいの特性を理解させるとともに、障がい者に対して適切に対応するよう、意識の啓発を図るものとする。

附 則

この要領は、平成31年4月1日から施行する。