

おおだし しょう りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりよう 大田市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

へいせい ねん がつ か
平成28年6月9日

もくてき (目的)

だい じょう
第1条 この要領(以下「対応要領」という。)は、しょうがい りゆう さべつ かいしょう
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
じょうだい こう きてい もと しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん
条第1項の規定に基づき、また、しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん
る基本方針(平成27年2月24日閣議決定。)に即して、ほうだい じょう きてい
る事項に関し、おおだししよくいん い か しよくいん てきせつ たいおう
に必要事項を定めるものとする。

たいしょうしよくいん (対象職員)

だい じょう たいおうようりよう しよくいん しちようぶきよく のうぎょういいんかい じ むきよく ぎかい じ
第2条 対応要領において「職員」とは、市長部局、農業委員会事務局、議会事
むきよく かんさいいいんかい じ むきよく せんきよかんりいいんかい じ むきよく きょういくいいんかい きんむ
務局、監査委員会事務局、選挙管理委員会事務局、教育委員会に勤務する
しよくいん
職員をいう。

ふとう さべつてきとりあつかい きんし (不当な差別的取扱いの禁止)

だい じょう しよくいん ほうだい じょうだい こう きてい じ むまた じぎょう おこな あ
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、しょう しんたいしょう ちてきしょう せいしんしょう へったつしょう ふく
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。))
そのた しんしん きのう しょう い か たいおうようりよう おな
その他の心身の機能の障がいをいう。以下この対応要領において同じ。)を
りゆう しょう しゃ しょう およ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき にちじょうせいかつまた
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。以下この対応要領において同じ。) 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。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、法に反すると判断されることはないが、障がい者基本法（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（次条において同じ。）。

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。

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。

管理者の責務

第5条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「管理者」という。）は、前2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、障がい者を理由とする差別の解消に関し、

その管理する職員の注意を喚起し、障がい者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。

三 合理的配慮の必要性が確認された場合、管理する職員に対して、合理的配慮の

提供を適切に行うよう指導すること。

2 管理者は、障がい者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 大田市に、その職員から障がい者を理由とする差別を受けた障がい者及び

その家族その他の関係者(以下「相談者」という。)からの相談等に的確に対応

するための相談窓口を設置する。

2 前項に規定する相談窓口は、地域福祉課長が定める。

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。

4 相談窓口は、相談者から相談の内容となる事実の詳細その他必要な情報を聴取し、事実確認をしたうえで、相談対象事案があると認めるときは、速やかに是正措置及び再発防止策等を採用するものとする。

5 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、地域福祉課に集約し、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。

6 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7条 障がい者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、障がい者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、新たに管理者となった職員に対しては、障がい者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 職員は、障がいの特性や必要な配慮に関する理解を深めるよう努めるものとする。

ふ 則

この要領は、平成28年6月9日から施行する。

おおだし しょう りゆう さべつ かいしょう すいしん かん
大田市における障がい者に対する差別の解消の推進に関する

たいおうようりよう かか りゆういじこう
対応要領に係る留意事項

だい ふう さべつてきとりあつか きほんてき かんが かつ
第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ほう しょう しゃ たい せいとう りゆう しょう りゆう ざい きーびす
法は、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
かくしゅきかい ていきょう きよひ また ていきょう あ ばしょ じかんたい せいげん
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、
しょう しゃ もの たい ふ じょうけん つ しょう しゃ
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
けんりえき しんがい きんし
の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、しょう しゃ じじじょう びやうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ
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
そち ふう さべつてきとりあつか しょう しゃ しょう しゃ
措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障がい者を障がい者でな
もの くら ゆうぐう とりあつか せっきよくてきかいぜん そち ほう きてい しょう
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
しゃ たい ごうりてきはいりよ ていきょう しょう しゃ もの こと とりあつか
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
ごうりてきはいりよ ていきょうなど ひつよう はんい ぶらいぼしー はいりよ しょう
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
しゃ しょう じょうきょうなど かくにん ふう さべつてきとりあつか あ
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、ふう さべつてきとりあつか せいとう りゆう しょう しゃ もんだい
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
じむまた じぎょう ほんしつてき かんけい しょうじじょう おな しょう しゃ もの
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
ふり あつか てん りゆうい ひつよう
り不利に扱うことである点に留意する必要がある。

だい せいとう りゆう はんだん してん
第2 正当な理由の判断の視点

せいとう りゆう そうとう しょう しゃ たい しょう りゆう さい きー
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

び す かくしゆき かい ていきよう きよひ とりあつか きやくかんてき み せいとう もくてき
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

もと おこな もくてき て え い ばあい
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。

おおだし せいとう りゆう そうとう いな ぐたいてき けんとう
大田市においては、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

あん しょう しゃ だいさんしゃ けんりりえき れい あんぜん かくほ さいさん ほぜん せんがいはっせい
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

ぼうしなど およ おおだし じむまた じぎょう もくてき ないよう きのう い じなど かんてん かんが
の防止等）及び大田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、

ぐたいてきばめん じょうきよう おう そうごうてき きやくかんてき はんたん ひつよう
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。

しょくいん せいとう りゆう はんたん ばあい しょう しゃ りゆう せつめい
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ものとする。

だい ふうとう さべつてきとりあつか ぐたいてい 第3 不当な差別的取扱いの具体例

ふうとう さべつてきとりあつか あ え ぐたいてい い か だい しめ
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

りゆう せんざい ぜんてい れい
な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例

じ きさい ぐたいてい かぎ りゆうい
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

ひつよう
必要がある。

ふとう さべつてきとりあつか あ とう ぐたいれい
(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- しょう りゆう まどぐちたいおう きよひ
障がい者を理由に窓口対応を拒否すること。
- しょう りゆう たいおう じゅんじょ あとまわ
障がい者を理由に対応の順序を後回しにすること。
- しょう りゆう しょめん こうふ しりょう そうふ ばんふれつと ていきょうなど こぼ
障がい者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。
- しょう りゆう せつめいかい しんぽ じう むなど しゅつせき こぼ
障がい者を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒むこと。
- じむ じぎょう すいこうじょう とく ひつよう しょう りゆう らいちよう
事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がい者を理由に、来庁
の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもか
かわらず、つきそ しゃ どうこう こぼ
わらず、付き添い者の同行を拒むこと。
- ほんにんまた かぞくなど いし しょう かた いし かくにん こんなん ば
本人又はその家族等の意思（障がいのある方の意思を確認することが困難な場
あい かぎ はん さーびす しせつ にゅうしょ おこな
合に限る。）に反したサービス（施設への入所など）を行うこと。

だい 4 ごうりてきはいりよ きほんてき かんが かつ
第4 合理的配慮の基本的な考え方

- 1 しょうがいしゃ けんり かん じょうやく い か けんりじょうやく だい じょう
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、
「ごうりてきはいりよ しょう しゃ ほか もの びょうどう きそ すべ じんけんおよ
「合理的配慮」は、「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
きほんてきじゆう きょうゆう また こうし かくほ ひつよう てきとう へんこうおよ
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、きんこう しつ
ちようせい とくてい ばあい ひつよう きんこう しつ
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。

ほう けんりじょうやく ごうりてきはいりよ ていぎ ふ ぎょうせいきかんなど たい
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

じむまた じぎょう おこな あ ここ ぼめん しょう しゃ げん しゃかいてき
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

しょうへき じよきよ ひつよう むね いし ひょうめい ばあい じっし
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

ともな ふたん かじゅう
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。

合理的配慮は、大田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 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。）により伝えられる。

また、障がい者からの意思表明のみでなく、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明が困難な場合には、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、法の趣旨に鑑みれば、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が望ましい。

4 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、見直しを行うことが重要である。

- 5 大田市が、事務又は事業の全部又は一部を委託等する場合は、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、具体的な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、障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

- 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）
- 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

第6 合理的配慮に当たり得る配慮の具体例

第4で示したとおり、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、これらはあ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や人的支援の配慮の具体例)

- 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し、又は段差に携帯スロープを渡すなどする。
- 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。
- 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る場合に、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。
- 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。
- 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がい者に対し、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。

○ 配架棚の^{はいかたな たか}高い^{ところ}所に置かれた^おパンフレット^{ばんふれつ}等^とを取って渡す。パンフレット等^{ばんふれつ}等の^{わた}位置^{ばんふれつ}を^と分かりやすく伝える。

○ 目的の場所^{もくてき}までの案内^{ぼしよ}の際に、障がい者^{あんない}の歩行速度^{さい}に合わせた速度^{しょう}で歩いたり、^{しゃ}前後・左右・距離^{ほこうそくど}の位置取り^あについて、障がい者^{そくど}の希望^{ある}を聞いたりする。

(意思疎通の配慮の具体例)

○ 筆談^{ひつだん}、読み上げ^よ、手話^あ、点字^{しゅわ}、拡大文字^{てんじ}などのコミュニケーション手段^{かくだいもじ}を用いる。

○ 会議資料等^{かいぎしりょう}について、点字^{てんじ}、拡大文字等^{かくだいもじ}で作成^{さくせい}する際に、各々の媒体間^{さい}でページ^{おのおの}番号等^{ばいたいかん}が異なり^{ページ}うることに留意^べして使用する。

○ 視覚障がい^{しかくしょう}のある委員^{いいん}に会議資料等^{かいぎしりょう}を事前送付^{じぜんそうふ}する際、読み上げソフト^{さい}に対応^よでき^あるよう電子データ^{そふと} (テキスト形式^{たいおう}) で提供^{ていきょう}する。

○ 意思疎通^{いしそつう}が不得意^{ふとくい}な障がい者^{しょう}に対し、絵カード等^{しゃ}を活用^{たい}して意思^えを確認^かする。

○ 駐車場^{ちゅうしゃじょう}などで、通常口頭^{つうじょうこうとう}で行う案内^{おこな}を、紙^{あんない}にメモ^{かみ}をして渡す^{めも}。

○ 書類記入^{しよるいきにゆう}の依頼時^{いらいじ}に、記入方法等^{きにゆうほうほう}を本人^{ほんにん}の目^めの前^{まえ}で示^{しめ}したり、わかりやすい^{きじゆつ}記述^{きじゆつ}で伝達^{でんたつ}したりする。本人^{ほんにん}の依頼^{いらい}がある場合^{ばあい}には、代読^{だいどく}といった配慮^{はいりよ}を行う^{おこな}。

○ 比喩表現^{ひゆうひょうげん}等の理解^{りかい}が困難^{こんなん}な障がい者^{しょう}に対し、比喩^{しゃ}や暗喩^{たい}、二重否定^{ひゆう}表現^{あんゆう}など^{にじゅうひていひょうげん}を^{もち}用い^ぐずに具体的^{ぐたいてき}に説明^{せつめい}する。

○ 障がい者^{しょう}から申し出^{しゃ}があった際^{もう}に、ゆっくり^{さい}、丁寧に^{ていねい}、繰り返し^く説明^{かえ}し、内容^{せつめい}が^{ないよう}理解^{りかい}されたことを確認^{かくにん}しながら^{おうたい}対応^{おうたい}する。また、なじみのない外来語^{がいらいご}は避^さける、漢^{かん}

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。

- 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などの配慮を行う。

- 会議の進行に当たっては、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。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 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。

- 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。

- 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。

- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

- 大田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。

- 入館時にICカードゲートを通過することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。

- 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準備する。
- 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。

(障がい特性に応じた留意点について)

障がい特性に応じた対応の具体例に関しては、「障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン～福祉分野における事業者が講ずべき障がいを理由とする差別を解消するための措置に関する指針～」第3(3)に代表的な障がい特性と対応時に配慮すべき事項について示されているので、別添に留意されたい。