山鹿市訓令第13号

庁中一般

出先機関一般

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する山鹿市職員対応を次のように定める。

　　平成２９年１１月２４日

山鹿市長　中　嶋　憲　正

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する山鹿市職員対応

第１　この対応（以下「対応」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。以下「基本方針」という。）に即して、法第７条に規定する事項に関し、山鹿市職員（臨時的に任用された職員、条件付採用期間中の職員及び非常勤職員を含む。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ものとする。

第２　この対応において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一　障がい者　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（以下「障がい」という。）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。

二　社会的障壁　障がいがある者にとって日常生活又は社会生活を営む上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。

第３　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、障がいを理由として障がい者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（次条において同じ。）。

第４　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。

第５　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、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、その所管する事務又は事業に関し、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、所管する事務又は事業に関し、障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合は、迅速かつ適切にこれに対処しなければならない。

第６　職員が、その職務の執行に際し、障がい者に対し不当な差別的取扱いをし、又は、過重な負担がないにも関わらず合理的配慮を提供しなかったことにより、障がい者の権利利益を侵害した場合は、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、市政への信頼性を失墜させた行為として懲戒処分等に付されることがある。

第７　職員による障がいを理由とする差別（職務の執行に際し受けた差別に限る。）に関する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。）からの相談等的確に対応するための相談窓口を設置し、次に掲げる職員が応ずることとする。

（１）　障がいを理由とする差別を行った職員の監督者

（２）　総務課長

（３）　その他市長が指定する職員

２　前項の相談に応ずる場合は、相談者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファクシミリ、電子メールに加えて、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を採るものとする。

４　第１項の相談窓口に寄せられた相談の内容及び処理状況は、総務課に集約するとともに、相談者の秘密保持に配慮しつつ、関係者間で情報共有を図り、以後の相談の対応において活用するものとする。

５　第１項の相談窓口は、市民及び職員に広く周知するとともに、必要に応じて充実を図るよう努めるものとする。

第８　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、必要な研修及び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、監督者に対しては、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ために、それぞれ研修を実施する。

３　職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、障がい者へ適切に対応するために必要な要領等により、意識の啓発を図る。

別紙

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する山鹿市職員対応に係る留意事項

第１　不当な差別的取扱い（不利益取扱い）について

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。）では、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禁止している。

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ではない。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。

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る。

その判断は、法の趣旨を損なうことなく、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、損害発生の防止等）及び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、障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努める必要がある。

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。これらは例示であって、不当な差別的取扱いに当たるか否かは個別の事案ごとに判断されるものである。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ないことに留意する必要がある。

【不当な差別的取扱いの具体例】

〇　障がいを理由にサービスの利用を拒否すること

・　窓口対応を拒否する。

・　資料の送付、パンフレットの提供を拒否する。

・　説明会、シンポジウム等への出席を拒否する。

・　身体障害者補助犬の同伴を拒否する。

〇　障がいを理由にサービスの利用を制限すること

・　サービス提供時間を限定し、対応を後回しにする。

・　サービスの利用に必要な情報提供を行わない。

〇　障がいを理由にサービスの利用に際し、条件を付けること

・　事務・事業の遂行上、特に必要でないにもかかわらず、障がいがあることを理由に付き添い者の同行をもとめたり、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。

【不当な差別的取扱いとならない例】

〇　障がい者の事実上の平等を促進するために、障がい者を障がい者でない者と比較して優遇する（積極的改善措置）。

〇　障がい者に対する合理的配慮の提供により、障がい者でない者と異なる取扱いをする。

〇　合理的配慮の提供等に必要な範囲内で、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。

第４　合理的配慮について

１　基本的な考え方

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、均衡を失った又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法では、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、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行な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が、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であるという、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、個々の場面において社会的障壁を除去するための合理的な取組みであり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

≪留意事項≫

〇　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。

〇　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。

〇　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。

２　合理的配慮の提供に当たって求められる対応

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な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、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、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、状況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や、障がい者との関係性が長期にわたる場合には、その都度の合理的配慮とは別に、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。

【環境の整備の例】

〇　障がい者の利用を想定して建築物の出入口に段差がある場合、スロープを設置する等、バリアフリー化を進める。

〇　車いすを使用する者の窓口手続き等のため、書類を書きやすい高さのテーブルなどを用意する。

〇　窓口で筆談ができるように、メモやホワイトボードを備えておく。

○　介助者等の人的支援を行う。

○　情報アクセシビリティの向上を図る。

３　意思の表明

意思の表明に当たっては、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、障がい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らかな場合には、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　業務を委託する場合の対応

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、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、障がい者にその理由を説明するとともに、代替措置の選択も含め、障がい者との対話により理解を得るよう努めることが望ましい。

≪過重な負担の判断の視点≫

〇　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じることによって、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。

〇　実現可能性の程度

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

〇　費用・負担の程度

求められた合理的配慮の提供に当たり、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。

≪留意事項≫

〇　過重な負担に当たるか否かについては、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ってはならない。

〇　過重な負担があると判断した場合、その説明責任は市側にあるため、障がい者に対し、丁寧に説明することが望ましい。

〇　過重な負担があると判断した場合でも、代替措置の選択も含め、障がい者と協議することが望ましい。

〇　合理的配慮の求めがない場合でも、配慮を必要とする者が多く見込まれる場合などは、自主的な改善に向けて取り組むことが望ましい。

第６　合理的配慮の具体例

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、過重な負担が存在しないことを前提にしていること、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。また、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害を理由とする差別を解消するための措置に関する指針～」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ほか、参考となるガイドラインに沿って留意する必要がある。

【合理的配慮の具体例】

〇物理的環境への配慮の具体例

・　段差がある場合に、車椅子利用者にキャスターを上げて段差を越える補助を行う、携帯スロープを渡す等する。

・　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。

・　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。

・　障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合、会場の座席を扉付近　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。

・　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、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。

〇意思疎通の配慮の具体例

・　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。

・　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等が異なりうることに留意して使用する。

・　視覚障害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。

・　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。

・　通常、口頭で行う案内を紙にメモして渡す。

・　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、代読といった配慮を行う。

・　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具体的に説明する。

・　障がい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応対する。また、なじみのない外来語、専門用語は避ける。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。

・　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害をもつ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける等の配慮を行う。また、職員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。

〇　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うえで、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うえで、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。

・　障がい者の来庁が多数見込まれる場合、駐車場とされていない区画を障がい者用駐車場の区画に変更する。

・　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うえ、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を用意する。

・　非公表又は未公開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。