

岡山市における  
障害を理由とする差別の解消の推進に関する  
職員対応要領

平成28年3月24日  
保健福祉局障害福祉課

# 1 趣旨

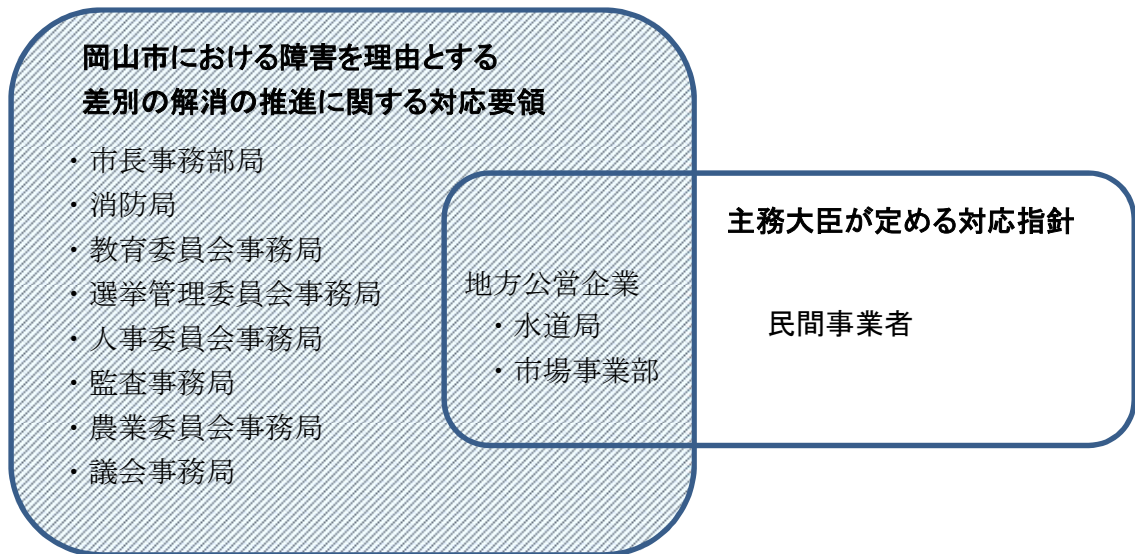
この対応要領は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に係る基本方針（平成27年2月24日閣議決定）に即して、法第7条に規定する事項に関し、市の職員が適切に対応するために必要な事項を定めるものです。

なお、この要領に定めるもののほか、障害を理由とする差別の解消に向け必要な事項は、各任命権者において別に定めることができますものとします。

## (1) 対象職員

この対応要領の対象職員は、市長、消防局長、教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会、代表監査委員、農業委員会、市議会議長、水道事業管理者及び市場事業管理者が任命する全ての職員（再任用職員、任期付職員、臨時的任用職員及び嘱託員を含む。）とします。

＜対応要領の対象範囲＞



※法では、「事業者」に該当する地方公営企業（水道局、市場）についても、可能な限り同様の考え方で対応・取組を進めていくため、この対応要領の対象とします。

## (2) 対象となる障害者

この対応要領において、障害者（「障害児」を含む。以下同じ。）とは、障害者基本法第2条第1号に規定する「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」と総称する。）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」とします。

### ➤ 対象となる障害者の考え方

障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、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であるとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえて、この要領では障害者を定義しています。したがって、障害者手帳（身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳）の所持者に限るものではありません。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれます。また、難病に起因する障害もここでいう障害に含まれます。

### ➤ 女性である障害者や障害児への対応の留意点

特に女性である障害者は、障害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、障害児には、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることに留意する必要があります。

## (3) 法の考え方

全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現するためには、日常生活や社会生活における障害者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くことが重要です。

このため、法は、後述する、障害者に対する不当な差別的取扱い及び社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）の不提供を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取組を求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、障害者も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促しています。

特に、法に規定された合理的配慮の提供に当たる行為は、既に社会の様々な場面において日常的に実践されているものもあり、こうした取組を広く社会に示すことにより、国民一人ひとりの、障害に関する正しい知識の取得や理解が深まり、障害者との建設的対話による相互理解が促進され、取組の裾野が一層広がることが期待されています。

## 2 障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員の対応

法第7条において、行政機関等には、不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供が義務付けられており、職員は、その事務・事業の公共性に鑑み、障害者差別の解消に率先して取り組む主体として、次のとおり対応することとします。

### (1) 不当な差別的取扱いの禁止

職員は、その事務・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りません。

#### ア 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ます。

##### ➤ 不当な差別的取扱いに当たらないもの

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ありません。したがって、次の取扱いは不当な差別的取扱いには当たりません。

- ・ 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
- ・ 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

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・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ります。

## イ 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す。

### ➤ 具体的場面や状況に応じた判断の必要性

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、損害発生防止等）及び市の事務・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す。

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とします。

## ウ 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す。

なお、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ります。

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れるものではないことに留意する必要があります。

### ＜不当な差別的取扱いに当たり得る具体例＞

○障害を理由に窓口対応を拒否する。
○障害を理由に対応の順序を後回しにする。
○障害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。
○障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
○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んだりする。

## (2) 合理的配慮の提供

職員は、その事務・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合理的配慮の提供をしなければなりません。

### ア 合理的配慮の提供の基本的な考え方

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」と定義されています。

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・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ます。

#### ➤ 社会的障壁の除去

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す。

### イ 合理的配慮の提供の留意点

合理的配慮の提供にあたっては、下記の点に留意する必要があります。

#### ➤ 市の事務・事業との関係

合理的配慮は、市の事務・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・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ります。

➤ **具体的場面や状況に応じた対応の必要性**

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、後述する「(ウ) 過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、代替措置や次善の措置の選択も含め、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す。

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すから、単に前例を踏襲することのないよう努める必要があります。また、合理的配慮の提供にあたっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとします。

➤ **環境の整備**

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の提供ではなく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す。

➤ **さまざまな手段による意思の表明**

○本人が行う意思の表明

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（通訳を介するものを含む。）により伝えられます。

○本人を補佐して行う意思の表明

障害者からの意思表明のみでなく、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明が困難な場合には、障害者の家族、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意思の表明も含まれます。

○意思の表明がない場合

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者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とします。

## ウ 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す。

- 事務・事業への影響の程度（事務・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
- 事務・事業規模
- 財政・財務状況

市は、過重な負担に当たると判断した場合は、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とします。必要に応じ、障害者の家族、介助者等、コミュニケーションを支援する者の協力も得ながら、丁寧な説明をすることが必要です。

## エ 合理的配慮の具体例

合理的配慮の具体例を以下に示しますが、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すから、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ります。

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す。

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とします。

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ります。



### <合理的配慮に当たり得る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上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
○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。
○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。
○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的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。
○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、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。

### <合理的配慮に当たり得る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番号等が異なり得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害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
○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。
○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。
○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。

○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。
○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委員や知的障害を持つ委員に対し、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、職員等が委員の障害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。
○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。
○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。
○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。
○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。
○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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

### 3 相談体制

障害者差別の解消を効果的に推進するには、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応じることが必要であることから、各課等において相談等を受けることを基本とし、所属長が中核となる体制で問題の解決に向け相談者と調整を行います。なお、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する必要があります。

#### ○多様な手段による対応

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します。

#### ○各課等における取組

各課等では、所属長及びその他の管理職は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、各課等において次のとおり取り組む必要があります。

- ・ 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、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。
- ・ 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。
- ・ 合理的配慮の必要性が確認された場合、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。

#### ○相談体制の充実

障害者等の相談には、各課等の他、保健福祉局障害福祉課（以下「障害福祉課」という。）でも応じます。また、障害福祉課は、職員が適切に対応できるようにするため、各課等からの相談に応じます。なお、この場合、障害福祉課は、必要に応じて外部の専門家等に相談等を行うことがあります。

障害者等及び各課等から障害福祉課に寄せられた相談等は集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ情報共有を図り、以後の相談等において活用します。

相談体制は、必要に応じ、充実を図るよう努めます。

### 4 研修

市は、所属する職員一人ひとりが障害者に対して適切に対応し、また、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、法の趣旨の周知徹底、障害者から話を聞く機会を設けるなどの各種研修等を実施することにより、職員の障害に関する理解の促進を図ります。