

# 天童市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

平成30年3月 天童市

(趣旨)

第1条 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。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、本市の職員（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ものとする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、法第7条第1項の規定により、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。以下この対応要領において同じ。）を理由として、障がい者（法第2条第1号に規定する「障害者」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。この場合において、職員は、別紙に定める事項に留意するものとする。

(合理的配慮の提供)

第3条 職員は、法第7条第2項の規定により、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（法第2条第2号に規定する「社会的障壁」をいう。以下同じ。）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。）をしなければならない。この場合において、職員は、別紙に定める事項に留意するものとする。

(監督者の責務)

第4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、障がい者を理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項に留意して、障がい者に対する不当な差別的取扱いが行われることのないようにし、及び障がい者に対し合理的配慮が提供されるよう環境の整備を図らなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障がい者を理由とする差別の解消に関し、監督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。
- (2) 障がい者から不当な差別的取扱い又は合理的配慮の不提供に対する相談又は苦情の申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には、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、障がい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5条 職員による障がい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からの相談等に的確に対応するため、次に掲げる課等に相談窓口を置く。

(1) 当該職員が所属する課等

(2) 総務部総務課

2 前項の相談等を受ける場合は、障がい者の性別、年齢、障がいの状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス及び電子メールに加え、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。

3 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、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。

4 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。

(研修及び啓発)

第6条 市長は、障がい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 前項の研修は、障がいの特性を理解すること及び障がいのある人も障がいのない人と同じ一人の市民として尊重し対応することが適切な対応につながることを踏まえた内容とする。

## 附 則

この要領は、平成30年4月1日から施行する。

## 別紙

### 天童市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する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、障がい者に対して、正当な理由なく、障がい者を理由として、財・サービス及び各種機会の提供を拒否すること又はこれらの提供に当たって場所、時間帯等を制限すること、障がい者でない者に対しては付さない条件を付すこと等により、障がい者の権利利益を侵害することを禁止している。

他方、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及び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、対象となる事案について、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、障がい者を理由として、財・サービス及び各種機会の提供を拒否する等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、個別の事案ごとに、障がい者及び第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）の保護並びに本市の事務又は事業の目的、内容及び機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面又は状況に応じて総合的かつ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するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

#### 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。さらに、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及び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。

（不当な差別的取扱いに当たり得る具体例）

- 障がいがあることを理由に窓口又は電話の対応を拒否する。
- 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がいがあること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。
- 障がいがあることを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 障がいがあることを理由に事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、来庁の際に付添者の同行を求める等の条件を付し、又は特に支障がないにもかかわらず、付添者の同行を拒む。

#### 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（平成26年条約第1号。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」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、本市の事務又は事業の目的、内容及び機能に照らし、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並びに事務又は事業の目的、内容及び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な場面又は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、障がいの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、障がい者等の利用を想定して事前に行われ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及び効率化につながる点は重要である。

- 3 障がい者からの意思の表明は、具体的な場面において、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。）、点字、拡大文字、筆談、実物の提示又は身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達等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の表明のみでなく、本人の意思の表明が困難な場合には、当該障がい者の家族、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、当該障がい者の家族、支援者、介助者、法定代理人等を伴っていない場合等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ときには、法の趣旨に鑑み、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な対話を働きかけるなど、自主的な取組に努める。

- 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。なお、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 本市が事務又は事業の一環として実施する業務を事業者等に委託等をする場合は、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、当該委託等の条件に、「天童市における障がいを理由とする差別の解消の促進に関する対応要領」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。

## 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等を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、具体的場面又は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ものとし、理解を得るよう努める。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容及び機能を損なうか否か）

- 物理的及び技術的な制約、人的及び体制上の制約等による実現可能性の程度
- 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、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又は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、例としては、以下のとおりである。なお、記載した例については、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及びこれらはあくまでも例示であり、記載されている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。

(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例)

- 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たり、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出がある場合において、別室の確保が困難なときは、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。
- 災害又は事故が発生した際、庁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する。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の例)

- 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。
- 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前に送付する際、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。

- 駐車場等において、通常は口頭で行う案内を、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、代読又は代筆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、暗喩、二重否定表現等を用いずに説明する。
- 障がい者から申出があった際に、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・午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に提示する。
- 会議の進行に当たっては、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚若しくは聴覚に障がいのある委員又は知的障がいを持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛ける等の配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、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。  
(ルール・慣行の柔軟な変更の例)
- 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、手続順を入れ替える。
- 障がい者が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又は席を用意する。
- 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。
- 障がい者が車で来庁する場合を想定して、車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 多数の障がい者が車で来庁すると見込まれる場合には、来庁者用駐車場において、通常は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等の配慮をする。
- 他人との接触又は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は、当該障がい者に説明の上、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。

## 第7 天童市職員接遇マニュアルに基づく対応

住民への対応については、天童市職員接遇マニュアル（平成24年3月26日発行）の趣旨を十分理解し、同マニュアル第4章第5節に記載されている事項を遺漏なく実行すること。