

障がい理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

(趣旨)

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、及び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守谷市の職員(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、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。

(合理的配慮の提供)

第3条 職員は、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。)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。

(監督者の責務)

第4条 職員のうち、課長(これに相当する職にある者を含む。)以上の職にある者(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、障がい者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意するとともに、障がい者に対して合理的配慮の提供がなされるよう努めなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障がい理由とする差別の解消に関し、監督下にある職員の注意を喚起し、障がい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) 障がい者及びその家族その他の関係者(第6条において「障がい者等」という。)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、苦情の申出等があったときは、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ときは、監督下にある職員に対して、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、障がいを理由とする差別に関する問題が生じたときは、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(懲戒処分等)

第5条 職員は、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かかわらず合理的配慮を提供しなかったときは、その行為の態様等によっては、守谷市職員の懲戒処分等に係る基準（平成17年守谷市訓令第11号）の規定に基づき懲戒処分等に付されることがある。

(相談体制の整備)

第6条 職員による障がいを理由とする差別に関する障がい者等からの相談等に的確に対応するため、相談窓口を設置する。

2 相談窓口は、保健福祉部社会福祉課とする。

3 相談等を受ける場合には、障がいの特性等に配慮し、対面のほか、電話、ファクシミリ、電子メール等の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、障がい者等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、必要に応じて、速やかに是正措置、再発防止策等を講じるものとする。

(研修・啓発)

第7条 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。

附 則

この要領は、平成29年2月1日から施行する。

別紙

障がい者に対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

1 不当な差別的取扱いについて

(1) 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。

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。

(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。正当な理由に相当するか否かについては、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（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）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、正当な理由があると判断したときは、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必要である。

(3) 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、上記（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、これらの具体例は正当な理由が存在しないことを前提としており、不当な差

別的取扱いがこれらの具体例に限定されるものではない。

【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

障がい者を理由として次のような取扱いを行うこと。

- 窓口対応を拒否する。
- 対応の順序を後回しにする。
- 書面の交付，資料の送付，パンフレットの提供等を拒む。
- 説明会，シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務又は事業の遂行に当たり特段の必要がないにもかかわらず，介助者や付添い者の同行を条件とする。
- 事務又は事業の遂行に支障がないにもかかわらず，介助者や付添い者の同行を拒む。
- 本人を無視して，介助者や付添い者だけに話しかける。

2 合理的配慮について

(1) 基本的な考え方

ア 障害者の権利に関する条約第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，この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，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。

イ 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、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、以下の（２）に示す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り、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や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ではなく、中・長期的な視点に立って環境の整備を考慮することも重要である。

ウ 意思の表明に当たっては、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。）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示のみでなく、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示が困難な場合には、障がい者の家族、支援者、介助者、法定代理人等の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、当該障がい者に対して適切と思われる配慮を提案するなど、自主的な取組に努めるものとする。

エ 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。

オ 市が実施する事務又は事業の全部又は一部を委託等する場合は、委託等を受けた者が市と同様に合理的配慮を提供できるよう、委託等の条件に、この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。

(2) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、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、過重な負担に該当す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

(3) 具体例

合理的配慮は、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るが、具体例としては次のようなものがある。

なお、これらの具体例は過重な負担が存在しないことを前提としており、合理的配慮がこれらの具体例に限定されるものではない。

【物理的環境への配慮】

- 段差がある場合に、車椅子利用者のキャスター上げ等を補助し、又は携帯スロープを渡すなどする。
- 高い場所に配架されたパンフレット等を取って渡す。
- 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く。
- 障がいの特性により頻繁に離席の必要がある場合に、その方の席を会場の出入口付近にする。
- 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った場合に、別室を確保したり臨時の休憩スペースを設ける等の対応をする。
- 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。

【意思疎通の配慮】

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等の障がいの特性に応じたコミュニケーション手段を用いる。
- 通常は口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 書類の記入に当たり、記入方法等を目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したりする。本人等から依頼があったときは、可能な範囲で代読や代筆を行う。
- 物事の説明に当たっては、相手の理解の度合いを確認しつつ、ゆっくり、丁寧に行うこととし、必要に応じて説明事項をメモにして渡す等、障がいの特性に応じて対応する。
- イベント、講演会等で、手話通訳者や要約筆記者を配置する。
- パンフレットや配布資料にルビを振る。

【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、手順順を入れ替えたり、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、席の位置に配慮する。
- 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に、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。
- 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。