

枚方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対応要領

平成 28 年 4 月 1 日

(目的)

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。）に則して、法第7条に規定する事項に関し、枚方市職員（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。

(定義)

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

- (1) 障害者 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。）がある者であつて、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をいう。
- (2) 社会的障壁 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をいう。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第 3 条 職員は、法第7条第1項の定めるところに従い、その事務又は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。この場合において、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、できる限り取り組むことが望まれることを意味する（次条に規定する留意事項において同じ。）。

(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つた場合において、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必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を提供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。

(次長、課長の責務)

第 5 条 職員のうち、次長及び課長の職にある者（以下「人権リーダー」という。）は、前2条に掲げる事項に関し、障害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。

- (1) 日常の執務を通じて、障害を理由とする差別の解消に関し、管理し、又は監督する職員に対して注意喚起を行い、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めるよう指導すること。

(2) 障害者及びその家族その他の関係者（以下「相談者」という。）から不当な差別的取扱い、合理的配慮を提供しないことに対する相談及び苦情（以下「相談等」という。）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は、管理し、又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示・指導すること。

2 人権リーダーは、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しなければならない。

（懲戒処分等）

第6条 職員は、障害者に対して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場合においては、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に該当することにより、懲戒処分等に付されることがある。

（相談体制の整備）

第7条 本市に、職員による障害を理由とする差別を受けた相談者からの相談等に的確に対応するため、別表のとおり相談窓口を置く。

2 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するものとする。

3 相談窓口は、相談者から相談等の内容となる事実の詳細その他必要な情報を聴取した上で、関係する人権リーダーに伝えるとともに、相談等への対応の進捗に関し、適宜、確認を行うものとする。

4 相談等に関わった職員は、相談者に対し、相談をしたことを理由に不利益な取扱いをしてはならず、また、相談等のあった事実及び当該内容、その他相談に関し職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

（研修・啓発）

第8条 本市においては、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対して必要な研修・啓発を行うものとする。

2 新たに職員となった者は、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項の習得のため、また、新たに課長の職となった者は、障害を理由とする差別の解消に関して求められる役割を理解するため、それぞれ必要な内容の研修を受講しなければならない。

3 本市においては、それぞれの障害の特性への理解を図るため、障害者に適切に対応するために作成したマニュアルを活用すること等により、職員への意識の啓発を図るものとする。

附 則

（施行期日）

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

別表（第7条関係）

市長公室 人権政策室
総務部 人材育成室 人事課
福祉部 障害福祉室

本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対応要領に係る留意事項

1. 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、財貨・サービスや各種機会の提供等を拒否する、又は提供にあたって場所・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。

ただし、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために行う必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではないとしています。したがって、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や、合理的配慮を提供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は、不当な差別的取扱いには当たらないこととなります。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく障害者を、問題となる事務又は事業について、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取扱うことである点に留意が必要です。

2. 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として財貨・サービスや各種機会の提供等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判断する場合です。

本市においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討を行わ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）及び本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て、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。

また、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しっかりと説明し、理解を得るよう努めることが望ましいものです。

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、以下のようなものが考えられます。なお、「2. 正当な理由の判断の視点」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になることから、以下に記載し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。
- ・ 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。

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（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、行政機関や独立行政法人等に対して、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、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。

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、いわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたもので、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みであり、その実施に伴う負担が過重でないものです。

合理的配慮は、本市の事務又は事業の目的・内容・機能に照らし合わせ、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、また、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ります。

- (2) 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、「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す。

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、障害者の性別、年齢、障害の状態等に応じて配慮することが必要です。

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や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とは別に、後述する環境の整備等も考慮に入れて行うことにより、中・長期的なコストの削減、効率化につながる点を踏まえることも重要です。

- (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や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。

また、障害者からの意思表示のみでなく、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示が困難な場合には、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。

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が望ましいものです。

- (4) 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あることから、各場面における環境の整備の状況等により、合理的配慮の内容は異なります。

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。

- (5) 本市がその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、障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件の中に、本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ものです。

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、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しっかりと説明し、理解を得るよう努めることが望ましいものです。

- ・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、体制上の制約）
- ・費用・負担の程度

6. 合理的配慮の具体例

「4. 合理的配慮の基本的な考え方」で示したとおり、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性が高いものですが、具体例としては、次のようなものがあります。

なお、記載した具体例については、「5. 過重な負担の基本的な考え方」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ります。

(ルール・慣行等の柔軟な変更の具体例)

- ・エレベーターの設置がない施設において、職員が1階に降りて対応する。
- ・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、屋外ではテント等を用意する。
- ・車両乗降場所を施設出入口に近い場所に変更する。
- ・施設見学等の際に、事前に施設環境を伝えた上で、職員を増員して案内する。
- ・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。
- ・スクリーンや黒板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。
- ・本市の敷地内の駐車場において、障害者の来訪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。

(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、メール、ファクスなどのコミュニケーション手段を用いる。
- ・聴覚障害者からファクスを受信した場合は、まずは受信した旨のファクスを返信する。
- ・市が提供する映像資料等について、字幕入り版を別途作成する。
- ・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、わかりやすい記述で伝達したりする。また、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。
- ・駐車場などで通常、口答で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- ・比喻表現等が苦手な障害者に対し、比喻や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- ・知的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。

(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例)

- ・ 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、また、手引き等の要望について、障害者の希望を聞いた上で対応する。
- ・ 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、別室の確保が困難な状態の場合は、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し、臨時の休憩スペースを設ける。
- ・ 段差がある場合、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助や、携帯スロープを設置したりする。
- ・ 配架棚の高い所に置かれたパンフレットを取って渡す。パンフレットの位置を分かりやすく伝える。
- ・ 障害の特性により、頻繁に離席が見受けられる場合等においては、会場の座席位置を扉付近にする。
- ・ 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。

(その他附属機関等会議の運営における望ましい配慮の具体例)

- ・ 傍聴の事前申込みの際に、希望する支援の内容を聞き、その内容に応じて、障害のある傍聴者に必要な配慮を行う。
- ・ 点字資料等、障害のある委員に配慮した資料を用意する。
- ・ 会議の冒頭で、委員に対し、ゆっくりと、かつ、はっきりと発言するなど障害のある委員や傍聴者に配慮して発言することを求める。