

しょうがいを理由とする差別の解消の推進に関する
長浜市職員対応要領

平成28年8月
長 浜 市

目 次

1	趣旨	1
2	職員対応要領の対象範囲	1
	（1） 対象となる職員	
	（2） 事務事業を委託や指定管理等で行う場合の留意事項	
	（3） 対象となるしょうがい者	
3	差別を解消するために求められる基本的な考え方と具体例	2
	（1） 不当な差別的取扱いの禁止	
	ア 基本的な考え方	
	イ 具体例	
	（2） 合理的配慮の提供	
	ア 基本的な考え方	
	イ 具体例	
4	所属長等の責務	8
5	相談体制の整備	8
6	職員の研修・啓発	8

1 趣旨

すべての国民がしょうがい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の実現につなげることを目的として、「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。）が平成 28 年 4 月 1 日から施行されています。

この要領は、本市職員が、しょうがい者に対し不当な差別的取り扱いをすることなく、各業務に適した合理的配慮ができるよう、法第 10 条第 1 項に基づき、「しょうがいを理由とする差別の解消の推進に関する長浜市職員対応要領（以下、職員対応要領）という。」として、基本的な考え方を示します。

2 職員対応要領の対象範囲

（１）対象となる職員

職員対応要領の実施対象は、原則、市長部局をはじめ、議会、各行政委員会及び教育委員会で働く全ての職員（臨時的任用職員・非常勤職員を含む。）です。

※ 地方公営企業（長浜市病院事業）については法律上、「行政機関等」に含まれておらず、各事業の主務大臣が定める対応指針に沿った適切な対応が必要となります。

（２）事務事業を委託や指定管理等で行う場合の留意事項

長浜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や指定管理等する場合は、しょう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内容を盛り込むよう努めるものとします。

（３）対象となるしょうがい者

職員対応要領が対象とするしょうがい者は、「身体障害」、「知的障害」、「精神障害（発達障害および高次脳機能障害を含む。）」、「その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。）」がある者であって、しょう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です。

ここでいうしょうがい者とは、何らかの心身の機能のしょうがいがあって、社会的障壁により日常生活又は社会生活の制限を受ける者を広くとらえるもので、障害者手帳の所持者に限りません。

また、しょうがいの種類や性別、年齢等により、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や、しょうがい児は、成人のしょうがい者とは異なる支援の必要性があることにも留意します。

◎コラム1 ～「社会的障壁」とは？

「社会的障壁」とは、

「しょう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」（障害者基本法第2条第2項）をいいます。



3 差別を解消するために求められる基本的な考え方と具体例

（１）不当な差別的取扱いの禁止

ア 基本的な考え方

しょうがい者に対して、正当な理由なく、しょうがいを理由として、サービス等の提供を拒否する、提供にあたって場所・時間帯などを制限する、又はサービスの利用・提供にあたって他の者と異なる取り扱いをすることなどにより、しょうがい者の権利利益を侵害してはいけません。

なお、しょう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ことに留意する必要があります。

したがって、しょうがい者をしょう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）や、法に規定されたしょうがい者に対する合理的配慮の提供によるしょうがい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しょうがい者にしょう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りません。

イ 具体例

不当な差別的取扱いに当たると考えられる具体例は、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、個別事案ごとに判断されることになります。また、以下に記載した具体例については、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、これらはあくまでも例示であり、記載した具体例だけに限られるものではありません。

(不当な差別的取扱いに当たると考えられる具体例)

- × しょうがいを理由に窓口対応を拒否する。
- × しょうがいを理由に対応の順序を後回しにする。
- × しょうがい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。
- × しょうがいを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- × 特に必要でもないのに、しょうがいを理由に来庁の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないのに付添い者の同行を拒んだりする。
- × しょうがいを理由に本人を無視して、介助者や付添者のみに話しかける。
- × 成人のしょうがい者に対して、幼児の言葉で接する。
- × 言語しょうがいのある者に対し、聞き取れない場合でも話の内容がわかったふりをする。



◎コラム2 ～「正当な理由の判断の視点」とは？～

不当な差別的取扱いであるのかどうかの判断には、その取扱いを行う正当な理由の有無が重要となります。正当な理由に相当するのは、しょうがい者に対して、しょうがいを理由として、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す。



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拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことがないよう、個別の事案ごとに、しょうがい者及び第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止など）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になります。

正当な理由があると判断した場合には、しょう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ます。

(2) 合理的配慮の提供

ア 基本的な考え方

(ア) 基本

法は、行政機関等に対し、その事務または事業を行うに当たり、しょう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、しょう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ます。

しょうがい者が受ける制限は、しょう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、合理的配慮は、長浜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、しょう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して実施します。

(イ) 状況に応じた対応

合理的配慮（※コラム3）は、しょう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す。当該しょう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「過重な負担の基本的な考え方（※コラム4）」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、必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応します。

また、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、その提供にあたっては、しょうがい者の性別、年齢、状態等に配慮します。

なお、合理的配慮を必要とするしょうがい者が多数見込まれる場合や、しょう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の提供でなく、環境整備も視野に入れながら取り組みます。

(ウ) 意思の表明

意思の表明にあたっては、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、しょう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。）により伝えられます。

また、しょうがい者からの意思の表明のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人からの意思の表明が困難な場合には、しょうがい者の家族、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しょうがい者が、家族、介助者等を同伴しておらず、意思の表明がない場合であっても、当該しょう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、当該しょう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ます。

（エ） 環境の整備との関係

合理的配慮は、しょう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整備を基礎として、個々のしょうがい者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置です。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ります。

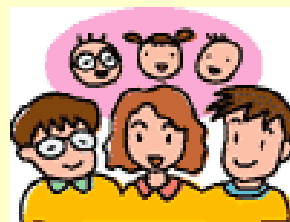
また、しょうがいの状態等が変化することもあるため、特に、しょうがい者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行います。

◎コラム3 ～「合理的配慮」とは？

「合理的配慮」とは、しょうがい者から、社会の中にあるバリア（社会的障壁）を取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応することが求められるものです。

重すぎる負担があるときでも、しょうがい者に、なぜ負担が重すぎるのか理由を説明し、別のやり方を提案することも含め、話し合い、理解を得るように努めることが大切です。

配慮する内容は、しょうがいの特性やそれぞれの場面・状況に応じて異なります。



イ 具体例

合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、具体例としては、次のようなものがあります。

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おり、また、これらはあくまで例示であり、記載されている具体例だけに限られたものではありません。

（合理的配慮に当たると考えられる物理的環境への配慮の具体例）

- ◎ 段差がある場合に、車椅子利用者のキャスターを持ち上げる、携帯スロープを設置する。
- ◎ 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する。
- ◎ 視覚しょうがい者に対して、誘導（付き添い）を行う。
- ◎ 目的の場所までの案内の際に、しょうがい者の歩行速度に合わせて歩く。しょうがい者の希望に合わせて、前後・左右・距離の位置取りをする。
- ◎ しょうがいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、座席位置を扉付近にする。
- ◎ 疲労を感じやすいしょうがい者から休憩の申し出があった際に、別室を用意する。別室の確保が困難な場合は、事情を説明し、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しょうがい者に対し、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しょうがい者に対し、電光掲示板や手書きのボード等を使い、分かりやすく案内し誘導する。
- ◎ 車椅子使用者等の移動が妨げられることのないよう、バリカー（車止めポール・柵）の設置の必要性については慎重に検討し、設置する場合には十分配慮する。

（合理的配慮に当たると考えられる意思疎通の配慮の具体例）

- ◎ 手話のほか、筆談、読み上げ、点字、拡大文字、手書き文字（手のひらに文字を書いて伝える方法）、身振りサイン等による合図などのコミュニケーション手段を用いる。
- ◎ イベント時、手話通訳や要約筆記、点字資料の提供など、想定される参加者のしょうがいの特性に応じた情報保障を行う。
- ◎ 会議資料等について、点字、拡大文字等で別に作成する際に、ページ番号等が異なる場合があることに留意して使用する。
- ◎ 視覚しょうがいのある委員に会議資料等を事前送付する際、必要に応じ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しょうがい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ◎ 駐車場等の案内の際、口頭での説明のほか、紙に書いて渡す。
- ◎ 書類記入の依頼時に、記入方法例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。本人から依頼があれば、代読や代筆といった配慮を行う。

- ◎ 比喩表現等の理解が困難なしょうがい者に対し、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。
- ◎ しょうがいの特性に応じて、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明する。
- ◎ 抽象的な言葉ではなく、具体的な言葉を使ったりし、内容が理解されたことを確認しながら対応する。
- ◎ なじみのない外来語や漢数字は避ける。
- ◎ 時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記する。
- ◎ ルビを付けたり、極力平仮名を使う。分かち書き（文を書くとき、語と語の間に空白を置く書き方）をする。
- ◎ パニック状態になったときは、刺激しないように、また危険がないように配慮し、周りの人にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守る。また、落ち着ける場所を提供する。
- ◎ 郵送だけではなく、電話やFAX、電子メールや点字文書など、しょうがい特性や生活状況に応じた方法で通知する。

（合理的配慮：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しょうがい者に対し、順番を教えたり、周囲の者の理解を得た上で手続き順を入れ替えたりする。
- ◎ 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、当該しょう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、板書等が見やすい席を確保する。
- ◎ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ◎ 庁舎の駐車場等において、しょうがい者の来所が多数見込まれる場合、通常、しょうがい者専用とされていない区画をしょうがい者専用の区画に変更する。
- ◎ 他人との接触や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、当該しょうがい者の申し出により、しょう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、しょうがいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。

◎コラム4 ～ 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、過重な負担にあたと判断した場合は、しょうがい者にその理由を説明し、理解を得るよう努めます。

- (ア) 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）
- (イ) 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- (ウ) 費用・負担の程度

4 所属長等の責務

所属長等の管理監督職員は、しょうがいを理由とする差別の解消を推進するため、以下の事項について適切に対応します。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、職員の注意を喚起し、しょう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。
- (2) しょう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関する相談、苦情の申出等（以下「相談等」という。）があった場合は、迅速に状況を確認する。
- (3) 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等を行う。

5 相談体制の整備

しょうがい者及びその家族その他の関係者からの、職員によるしょうがいを理由とする差別に関する相談については、当該事務事業を所管する所属が対応することを基本としますが、必要に応じて、総務部人事課、市民協働部人権施策推進課、健康福祉部しょうがい福祉課、及び教育委員会教育総務課が問題解決に向け相談者との調整を行います。

相談等を受ける場合は、性別、年齢、及びしょうがいの状態等に配慮するとともに、対面、手紙、電話、ファックスおよび電子メールに加え、しょうがい者が他者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します。

相談窓口は、相談等の内容に応じ関係課等の職員にその対応を依頼することができます。

6 職員の研修・啓発

職員に対し、しょうがいを理由とする差別の解消の推進を図るため、必要な研修・啓発を行います。

例えば、新規採用職員には、しょう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、各所属の職場内研修においては、職員がしょうがい者の特性について理解を深め、職務の内容や職場の環境にあった対応等について考えます。