

能美市職員の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

能美市職員の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 年能美市訓令 号）第2条及び第3条により、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供を行う場合において、職員は次の事項について留意するものとする。

1. 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

(1) 不当な差別的取扱いとは

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。）では、障がい者に対して、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しない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は「不当な差別的取扱い」として禁止されている。

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にあたらぬ。（以下例）

- ① 障がい者を障がい者でない者と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置）
- ② 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
- ③ 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がい者に障害の状況等を確認すること

(2) 正当な判断の視点

障がい者に対して、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は、正当な理由に相当する。

正当な理由に当たるか否かは、個別の事案毎に、以下の観点に鑑み、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。

- ① 障がい者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生を防

止)

② 本市の行政機関としての事務・事業の目的・内容・機能の維持等

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し理解を得るよう努めること。なお、正当な理由に当たるか否かは、組織として判断すること。

(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、(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ものである。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に留意し、さらに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はないことに留意する必要がある。

- 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障害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、障害があること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、特に支障がないにもかかわらず、付添者の同行を拒んだりする。
- 障がい者を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかける。

2. 合理的配慮の基本的な考え方

(1) 「合理的配慮」とは

事務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、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、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組が「合理的配慮」とされるもので、事務事業の目的・内容・機能に照らして、以下のことに留意して判断すること。

- ① 本来の業務に付随するものであること。
- ② 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ものであること。

③ 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。

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な場面や状況に応じて異なり、代替措置の選択も含め、相手方との話し合いによる相互理解を通じ、柔軟に対応すること。

※環境の整備について

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の提供ではなく、下記の例のような環境の整備（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、職員に対する研修等）を考慮に入れる。

- 車いす利用者のための記載台や専用窓口コーナーを設置する
- 式典に出席した聴覚障害者のための手話通訳や要約筆記の配置。
- だれにでもわかりやすいように掲示物の文字にルビをふる。

(2) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、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。

合理的配慮は提供することが前提であり、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈して法の趣旨を損なうことがないよう留意すること。

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こと。なお、過重な負担に当たるか否かは組織として判断すること。

- ① 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）
- 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
- ④ 事務・事業規模
- ⑤ 財政・財務状況

(3) 合理的配慮の具体例

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げられる。なお、記載した具体例に

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、あくまでも例示である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具体例)

- 段差がある場合に、車いす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。
- パンフレット等はできるだけ車いすからでも手に取ることができる位置に配置する。やむを得ず配架棚の高いところに置かれたパンフレット等は声をかけ、取って渡す。パンフレット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がい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。
- 車椅子使用者専用駐車場を確保する。
- 障害の特性により、聴覚過敏や周りが気になり落ち着けず話が難しい場合は個別の部屋を用意する。

(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、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- 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。
- 受付や駐車場などで、通常口頭で行う案内を、紙にメモして渡す。
- 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、わかりやすい記述で伝達したりする。
- 比喩表現が苦手な障がい者に対し、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。

- 障がい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。
- 口話を用いる聴覚障害者等に対しては、口の動きを読み取りやすいよう、口を大きく開けて普通で話す。

(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に変更する。
- 庁舎や支所等の駐車場において、障がい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感により、不随意の発声等がある場合、当該障がい者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 会議等で障がい者が来庁する場合、本人の意向を確認して、必要があれば当日の案内役等を用意する。未公表情報を扱う会議等においては、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。

(市民向けの通知・依頼文書等を作成・提供する場合の具体例)

- 市民全般を対象とする文書は、聴覚障害者等が問い合わせできるよう、FAX番号やメールアドレスを掲載する。
- 視覚障害者等から要望があった場合に点字や拡大文字の文書を提供する。また音声読み上げソフト等を利用している視覚障害者にはテキスト形式の電子データによる情報提供を行うよう努力する。

- 知的障害者等から要望があった場合にルビ付きの文書を提供する。