

## 障害を理由とする差別の解消の推進に関する美浜町職員対応要領

(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、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）を踏まえ、法第7条に規定する事項に関し、美浜町職員（臨時職員及び非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が、美浜町の事務又は事業を行うに当たり、障害を理由とする差別の解消について適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

(障害のある人)

第2条 この要領の対象となる「障害のある人」とは「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。）がある者であって、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。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として、障害のある人でない人と不当な差別的取扱いをすることにより、障害のある人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、障害のある人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、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害のある人の性別、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。）の提供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。

(管理職の責務)

第5条 管理職は、前2条の趣旨を踏まえ、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) 日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その管理する職員の注意を喚起し、障害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) 障害のある人等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、苦情の申し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、管理する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 管理職は、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。

(相談体制の整備)

第6条 職員による障害を理由とする差別に関する障害のある人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、健康推進課に相談窓口を置く。

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、電話、ファックス、電子メールに加え、障害のある人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 相談窓口以外に寄せられた相談等は、健康推進課に集約し、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、以降の相談等において活用することとする。

(研修・啓発)

第7条 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、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に対しては、障害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理解させるものとする。
- 3 職員は、法の趣旨、障害特性やその状態に応じた配慮、社会的障壁の除去の必要性等に関する理解を深めるため、自己啓発に努める。

#### 附 則

この要領は、平成29年10月1日から施行する。

## 別紙

### 障害を理由とする差別の解消の推進に関する美浜町職員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、障害のある人に対して、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拒否する又は提供にあたって場所・時間帯等を制限する、障害のない人に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害のある人の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、障害のある人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、障害のある人を障害のない人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のある人に対する合理的配慮の提供による障害のない人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害のある人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。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害のある人を、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のない人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、障害のある人に対して、障害を理由として、客観的に見て正当な目的のもと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、個別の事案ごとに、障害のある人、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）及び事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に照らし合わせ、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ある。

#### 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次のとおりである。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。また、次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、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る。

##### 1 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

- (1) 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- (2) 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- (3) 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレット、筆談メモの提供等を拒む。
- (4) 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- (5) 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。
- (6) 身体障害者補助犬の同伴を拒否する。

#### 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（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、障害のある人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、障害のある人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、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、障害のある人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、障害のない人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。

- 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、当該障害のある人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あたっては、障害のある人の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。
- 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、要約筆記、筆談、口話、絵カード、コミュニケーションボード、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、障害のある人が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（手話通訳等の通訳を介するものやICT機器（パソコンやスマートフォンなどの情報通信機器によるものを含む。））により伝えられる。  
また、障害のある人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、障害のある人の家族、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。
- 4 合理的配慮は、障害のある人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、情報アクセスの利便性の向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害のある人に対して、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、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害のある人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 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のある人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。

## 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、個別の事案ごとに、次の要素等を考慮し、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ある。

- 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

## 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、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るが、具体例としては、次のようなものがある。なお、記載した具体例については、「第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。

- 1 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例
  - (1) 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する。
  - (2) 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。
  - (3) 目的の場所までの案内の際に、障害のある人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、障害のある人の希望を聞く。
  - (4) 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。
  - (5) 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のある人に対し、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する。
  - (6) 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障害のある人に対し、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を図る。
- 2 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例
  - (1) 要約筆記、筆談、読みあげ、コミュニケーション手段（ICT機器によるものを含む。）を用いる。
  - (2) 駐車場、会場入口などで通常、口頭で行う案内を、ジェスチャーで示したり、紙にメモをしたり、文字媒体にして伝えるように努める。
  - (3) 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、分かりやすい記述伝達したりする。本人から代筆や代読の依頼がある場合には、代わりに職員が記入するなど配慮を行う。
  - (4) 比喩表現等が苦手な障害のある人に対し、比喩や暗喩、二重否定（～でないことはない。）などの表現を用いずに具体的に説明する。
  - (5) 障害のある人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。
  - (6) 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある出席者や知的障害のある出席者に対し、ゆっくり、誰が話しているのか分かるように挙手して話したり、一人ずつ話すなどの丁寧な進行を心がけるように努める。
  - (7) 会議の進行に当たっては、出席者の障害の特性に合ったサポートを行う。また、付き添い者の同席を認めるなどの配慮を行う。

## 第7 主な障害別の留意事項

### 1 視覚障害者

視力や視野に障害があり、目の見え方が不自由な人をいう。視覚障害者は、白杖を使用することがあるが、困っているように見えたり、白杖を前で頭上50センチ程度持ち上げている白杖SOSシグナルを見かけたら、声かけをする。突然触れられると驚かれるので、できるだけ前方から話しかける。

## 2 聴覚障害者

聴覚に障害があり、耳が不自由な人をいう。聴覚障害のある人への対応は、分かったつもりにならず、本人が伝えたいことを筆談等を用いて確認する。そして、聴覚障害者全ての人が、手話を理解できるわけではない。また、口元を見て言葉を判断される人もいるため、話をする時はマスクを取る必要がある。

## 3 盲ろう者

視覚障害と聴覚障害の両方に障害のある人をいう。目と耳が完全に不自由な人や一部で弱視や難聴の人もある。肩にそっと手を触れて話しかけたり、手のひらに文字を書く方法等で、その人に応じたコミュニケーション手段を施行する。

## 4 肢体不自由者

手や足に障害のある人をいう。車椅子や義手、義足等を利用している人もいる。障害の状態や程度に応じて、代筆や移動の支援等が必要である。

## 5 内部障害者

内臓や呼吸器系など身体の内部に障害のある人をいう。外見では分かりにくく、周りから理解されにくい状況である。ペースメーカーを使用している人は、生命に関わるものなので、携帯電話の使用等を禁止された場所では、電源を切るなどマナーを守る。

## 6 重症心身障害者

重度の身体障害と重度の知的障害が重複した状態を、重症心身障害者という。通常、ひとりでは日常生活を送ることは難しく、医学的管理があつて日常生活を送れるくらい重度の障害がある人もいる。

車椅子やストレッチャーでの移動時に、介護者が人手を必要としている時は声をかける。人工呼吸器等の医療機器のアラーム音が鳴っているときは速やかに介護者に知らせる。

## 7 知的障害者

発達期までに生じた知的機能の遅れがある人をいう。日常生活において、必要な判断は自分でできる人が多い。説明する時には、ゆっくり簡単な言葉で話しかけ、相手の様子に合わせて対応する。

## 8 発達障害者

脳機能の発達が生まれつきアンバランスで、その人が過ごす環境や周囲の人との関わりの相違から、社会生活に困難が発生する人をいう。自閉症、ADHD（注意欠陥多動性障害）、広汎性発達障害等も含まれる。初めてのことや変化に対応することが苦手、一度にたくさんのことを言われると頭の中が整理できずパニック状態に陥ることがある。

## 9 精神障害者

統合失調症やうつ病、気分障害等の障害のある人をいう。外見からは分かりにくく、周囲から誤解を受けたり、理解がされにくい状況である。「頑張る」等の無理な励ましは本人の過剰なストレスとなることがある。具体的に、はっきりと簡潔な言葉で伝え、本人のペースに合わせた働きかけが必要である。

## 10 てんかんの方

てんかんは、脳の神経の一部が異常に興奮することで、意識を失ったり、けいれんが起きる状態をいう。発作の時には、あわてずに見守り、危ないものを遠ざけるなど危険を避け、無理に動かそうとせず、自然に回復するのを待つことが必要である。

## 1 1 高次脳機能障害者

脳卒中などの病気や事故が原因で、脳が損傷を受けて記憶力や注意力が低下したり、感情のコントロールが困難になる等の症状が現れ、日常生活や社会生活への適応が困難になる人をいう。配慮として、理解できているかを頻繁に確認しながら、短い文章で、ひとつずつ丁寧に伝えていくことが必要である。