

荒尾市における障がいを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（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）に即して、法第7条に規定する事項に関し、職員（臨時職員及び非常勤職員を含む。以下同じ。）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、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。）、難病による障がい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（障がいがある者であって、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。以下同じ。）を障がいのない者と比べて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、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。）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。

(所属長の責務)

第4条 所属長は、前2条に掲げる事項に関し、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 日常の業務を通じた指導等により、障がいを理由とする差別の解消に関し、職員の注意を喚起し、障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こと。

- (2) 障がい者、その家族その他の関係者（以下「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又は苦情の申し出等（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こと。
 - (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すること。
- 2 所属長は、障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合には、その改善に向けて迅速かつ適切に対処しなければならない。

（相談等への対応）

第5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、総務課に相談窓口を設置する。

- 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、ファックス、電子メールに加え、障がい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 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、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、以後の相談等において活用することとする。
- 4 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

（研修・啓発）

第6条 市は、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

この対応要領は、平成28年4月1日から施行する。

荒尾市における障がい者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

第1 不当な差別的取扱いについて

1 基本的な考え方

職員は、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、障がいのない者に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してはいけない。

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、障がい者を障がいの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。

このように、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の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。

なお、障がい者とは、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）、難病による障がいその他の心身の機能の障がいがある者であって、いわゆる障害者手帳の所持者に限らない。

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、具体的な検討をせ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、障がい者、第三者の権利利益及び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、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。

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するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

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、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、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。

【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- 障がい者を理由に窓口対応を拒否する。
- 障がい者を理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がい者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。
- 障がい者を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務・事業の遂行上、特に必要がないにもかかわらず、障がい者を理由に、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関わらず付き添い者の同行を拒んだりする。

【不当な差別的取扱いとならない例】

- 障がい者の事実上の平等を促進するために、障がい者を障がいのない者と比較して優遇する（いわゆる積極的改善措置）。
- 障がい者に対する合理的配慮の提供により、障がいのない者と異なる取扱いをする。
- 合理的配慮の提供等に必要な範囲内で、プライバシーに配慮しつつ、障がいのある者に障がいの状況等を確認する。

第2 合理的配慮について

1 基本的な考え方

職員は、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、合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を行う。

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。

意思の表明に当たっては、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（例：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）により伝えられる。

また、障がい者から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、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、当該障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ることが望ましい。

社会的障壁	事物	障がい者にとって利用しにくい施設、設備 例) 施設の段差など
	制度	障がい者にとって利用しにくい制度 例) 障がいを理由とした資格制限など
	慣行	障がい者の存在を意識していない慣習 例) 会議での点字資料、手話通訳者の欠如など
	観念	障がい者への偏見、考え方 例) 心ない言葉や視線、障がい者は保護されるべき存在とする意識上の障壁など

2 過重な負担の考え方

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。職員は、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が望ましい。

- 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、人的・体制上の制約）
- 費用・負担の程度
- 事務・事業規模

3 合理的配慮の具体例

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、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に限られるものではないことに留意し、障がい者の特性に配慮する必要がある。

【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、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする。
- 高いところ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伝える。
- 障がい者の歩行速度に合わせ、目的の場所まで案内する。
- 障がいの特性により、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の申し出に対し、休憩のための臨時スペースを確保する。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がい者に対し、職員が書類を押さえたりする。

【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、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- 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。
- 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。
- 比喩表現等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分かりやすく具体的に説明する。
- 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。

【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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 説明会等において、定期的な休憩を入れたり、個別に説明する時間を設ける。

【障がい特性に応じた配慮】

視覚障がい	<p>＜主な特性＞ 視覚障がいのある者の見え方は、「全く見えない」「ぼやけて見える」「中心または周りが見えない」など様々な場合がある。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none">・「あちら」「こちら」「これ」「それ」などの指示語を使わない・「30センチ右」「時計で3時の方向」など具体的に説明する
聴覚障がい	<p>＜主な特性＞ 音などがほとんど聞こえない者や聞こえにくい難聴の者がいる。また、事故や病気で聞こえなくなった中途失聴の者がいる。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none">・会話には、筆談、口話、手話、要約筆記などを使う
言語障がい	<p>＜主な特性＞ 話し言葉が一般の話し方と異なるため、コミュニケーションに支障が生じる場合がある。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none">・聞き取りにくかった時は、聞き返すなどして確認する
盲ろう	<p>＜主な特性＞ 視覚と聴覚の両方に障がいがある。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none">・話かける際には、まず肩にそっと手を触れて話しかける
肢体不自由	<p>＜主な特性＞ 病気やけがなどによって、上肢や下肢などの機能に障がいがあるため、日常生活には車いすや杖、義足などが必要な者がいる。</p> <p>＜配慮の例＞</p> <ul style="list-style-type: none">・困っていそうな時は、さりげなく声をかけ、どんな手助けが必要か尋ねる

内部障がい	<p><主な特性> 体力が低下し、疲れやすい状態にある。重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの負担を伴う行動が制限される。</p> <p><配慮の例> ・外見からは分かりにくく、周りから理解されず苦しんでいる者がいることを理解する</p>
知的障がい	<p><主な特性> 何らかの原因で知的機能の発達が遅れ、社会生活への適応が難しい場合がある。</p> <p><配慮の例> ・内容が理解できるように、ゆっくり簡単な言葉で話しかける</p>
重症心身障がい	<p><主な特性> 重度の身体障がいと重度の知的障がいなど重複する障がいがある。</p> <p><配慮の例> ・車いすやストレッチャーでの移動時に人手がいるような時は、介護をしている方に声をかけてみる</p>
高次脳機能障がい	<p><主な特性> 交通事故や脳卒中など、脳が損傷を受けることによって、認知面などに障がいがある。</p> <p><配慮の例> ・大事なことはメモを取るように促す ・伝えたいことを簡潔に伝え、理解できているか確認する</p>
精神障がい	<p><主な特性> 精神疾患のために障がいが生じ、日常生活や社会生活を送ることが難しい場合がある。</p> <p><配慮の例> ・相手に不安を感じさせないように穏やかな対応を心がける</p>

発達障がい	<p><主な特性> 脳の一部の機能障がい、理解や行動の点で生活しづらいことがある。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・複雑で遠回しな印象を受ける言い方はしない ・会話する時は、「ゆっくり」「はっきり」話す
てんかん	<p><主な特性> 脳の神経の一部が活発に活動しすぎるために、身体の一部あるいは全身がけいれんしたりするなど様々な症状がある。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・意識を失う発作や倒れる危険性がある場合には、危険なものから遠ざけたり、頭を打たないように柔らかいものを敷く
難病	<p><主な特性> 原因不明で、治療方針が未確立であり、また後遺症を残す恐れが少なくなく、長期にわたり療養を必要とする。</p> <p><配慮の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・個々の疾患により、その特性や注意する点が異なるため、疲れやすさや状態の変動などに留意が必要