

## 広陵町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職員対応要領

### (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。）に即して、町が所管する事務及び事業において、広陵町職員（非常勤職員、臨時職員、嘱託職員を含む。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。

### (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・高次脳機能障がいを含む。）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、障がいのない人と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい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及び奈良県障害のある人もない人もともに暮らしやすい社会づくり条例に係るガイドライン（以下「条例ガイドライン」という。）に記載された分野別の具体例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、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がいのある人の性別、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及び条例ガイドラインに記載された分野別の具体例に留意するものとする。

### (所属長の責務)

第4条 所属長（施設長も含む。以下同じ。）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、日常の執務を通じて職員に注意を喚起し、認識を深めさせるよう努めるとともに、必要な環境の整備を積極的に図るものとする。

2 障がいのある人等からの不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供に対する相談、

苦情等の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処するよう努めるとともに、合理的配慮の必要性が確認された場合は、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導すること。

(相談体制の整備)

第5条 職員が職務を遂行する中で行った障がい理由とする差別に関する障がいのある人等からの相談等の対応は、その事務及び事業を所管する課等（以下「所管課等」という。）の職員が行うものとする。

- 2 所管課等において対応が困難な場合は、当該障がいのある人等の了解の下、障がい福祉担当課に連絡し、必要な対応を行う。
- 3 所管課等で対応した相談等は、障がい福祉担当課に報告し、プライバシーに配慮しつつ関係課で情報共有を図るものとする。

(研修・啓発)

第6条 障がい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、障がい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 地方公営企業や指定管理者制度導入の公共施設に所属する職員は、法の規定上、事業者と位置づけられることから、直接には対応要領の対象とはならないが、同等の対応を求めるものとし、当該施設等を所管する課の職員が対応要領を解説するなど、障がい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。

附 則

この要領は平成30年4月1日から施行する。

## 《別紙》

### 広陵町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 職員対応要領に係る留意事項

#### 【Ⅰ. 障がい者の対象範囲等】

この対応要領が対象とする障がいのある人とは、障がい者手帳の所持の有無に関わらず、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人とする。なお、支援の際には、対象者が児童であるか成人であるかによって必要な支援が異なることや、性別によって支援の方法を変えなければならない場合があることにも留意が必要である。

#### 【Ⅱ. 不当な差別的取扱いの禁止】

##### 1. 不当な差別の取扱いの基本的な考え方

法は、障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、サービス等の提供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、障がいのない人に対しては付さない条件を付するなどにより、障がい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、障がい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ことに留意する必要がある。したがって、障がいのある人を障がい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）や合理的配慮の提供による障がいのない人との異なる取扱い、及び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のある人に障がいの状況を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

#### 「不当な差別的取扱い」とは？

正当な理由なく、障がいのある人を、該当とする事務及び事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障がいがない人より不利に扱うことである。

##### 2. 正当な理由の判断の視点

不当な差別的取扱いである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る。正当な理由に相当するのは、障がいのある人に対して、障がいを理由として、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、個別の事案ごとに、障がいのある人及び第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止など）、本町の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点から、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、障がいのある人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。

#### 「客観的に判断する」とは？

主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けされ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要である。具体的な検証をせずに「正当な理由」を拡大解釈して不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨が損なわれるべきではなく、抽象的に「事故の危惧がある」「危険が想定される」などの理由でサービスを提供しないことは適切ではない。

### 3. 不当な差別的取扱いと考えられる対応

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. 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となる。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、さらに、そ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と考えられる対応の具体例

- サービス等の利用を拒否すること
  - ・障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
  - ・人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、障がいがあることを理由としてサービスの利用等を拒否する。
  - ・特に支障がないにもかかわらず、付き添い者や身体障がい者補助犬の同伴を拒否する。
  - ・障がいがあることを理由に公共施設の利用（町営住宅の申込み等）を拒む。
- サービス等の利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）
  - ・正当な理由なく、対応を後回しにしたり、サービス提供時間を限定する。
  - ・正当な理由なく、他の者とは別室での対応を行うなど、サービス提供場所を限定する。

- ・障がいがあることを理由に、サービスの利用に必要な情報提供（書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等）を行わない。
- サービス等の利用に際し条件を付すこと（障がいのない人には付さない条件を付すこと）
  - ・事務及び事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいがあることを理由に保護者や介護者の同伴をサービスの利用条件とする。
  - ・サービスの利用にあたって、他の利用者と異なる手順を課す。（仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど）
- サービス等の利用・提供にあたって、他の者とは異なる取扱いをする。
  - ・正当な理由なく、会議や講演会、説明会、イベントなどへの参加を制限する。
  - ・本人を無視して介助者や付き添いの者のみに話しかける。
  - ・正当な理由なく、本人又はその家族等（本人の意思を確認することが困難な場合に限る。）の意思に反したサービスを行う。

### 【Ⅲ. 合理的配慮の提供】

#### 1. 合理的配慮の基本的な考え方

障がい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、「障がい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、障がい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**<sup>①</sup>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、障がいのある人の権利権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、障がいのある人が受ける制限は、障がいによるのみ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、障がいのある人の権利権益を侵害することとならないよう、障がい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り組みであり、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、本町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、障がい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。

### 《④1 意思の表明の考え方》

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、障がいのある人が他者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。）により伝えられることが想定される。

また、障がいのある人からの意思の表明のみでなく、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により本人からの意思の表明が困難な場合には、障がいのある人の家族、介護者等、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る。

なお、意思の表明が困難な障がいのある人が、家族、介護者等を伴っていないことなどにより、意思の表明ができない場合であっても、当該障がいのある人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、法の趣旨に鑑みれば、当該障がいのある人に対して適当と思われる配慮を提供するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取り組みに努めることが望まれる。

### 「合理的配慮」とは？

障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あり、当該障がい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様々な要素を考慮し、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、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。

☆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遷することにも留意する。

☆合理的配慮の提供にあたっては、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

☆合理的配慮を必要とする障がいのある人が多数見込まれる場合や、障がいのある人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はなく環境の整備<sup>②</sup>を考慮することにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

### 《④2 環境の整備》

合理的配慮は、不特定多数の障がいのある人を主な対象として行われる事前的改善措置（公共施設や交通機関のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、円滑な情報の取得・利用・

発信のための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、個々の障がいのある人に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。従って、各場面における環境整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。

また、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がい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。

環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれる。障がいを理由とする差別の解消のための取り組みは、このような環境の整備を行うための施策と連携しながら着実に進めることが必要である。

## 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、障がいのある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

### 過重な負担の判断要素（例）

- 事務及び事業への影響の程度（事務及び事業の目的・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

## 3. 対応の基本

(奈良県障害のある人もない人もともに暮らしやすい社会づくり条例に係るガイドラインに基づく)

### (1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応する

- ・相手の立場に立って、「ていねいに」わかりやすい対応を心がける。
- ・障がいのある本人に直接対応するようにし、介助の人や手話通訳の人等には、対応に行き詰まったときに助言を求めるようにする。
- ・何らかの配慮の必要があると思う場合でも、思い込みや押しつけではなく、本人が必要と考えていることを確認し、必要に応じて介助の人の意見も聞くようにする。
- ・障がいの原因や内容について、必要がないのに聞かない。
- ・差別的な言動はもとより、不快に感じられる言動や子ども扱いした言動は行わない。
- ・障がいがあるからといって、特別扱いした言葉は使わないようにする。

## (2) 障がいの有無や種類に関わらず、困っている人には進んで声をかける

- ・窓口を訪れる人の障がいの有無や種類はわからないため、常に訪れる人の中に障がいのある人も含まれていることを念頭に置いて、困っているような状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をする。
- ・障がいの種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人に尋ねる。

## (3) コミュニケーションを大切にす

- ・コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをせず、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、理解しようと対応すること。

## (4) 柔軟な対応を心がける

- ・相手の話をよく聞き、「たらい回し」にならないようにする。
- ・対応方法がよく分からないときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求める。
- ・対応中に想定していないことが起きても、あわてず落ち着いて回避方法を考える。

## 4. 合理的配慮と考えられる対応

個々の場面において、障がい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表示があった場合には、次のような合理的配慮を提供することが求められる。合理的配慮を提供する際には、障がいのある人の性別、年齢、状況等に充分配慮することが必要である。

ここに記載する対応例はあくまでも例示であり、これに限られるものではない。

また、例示は過重な負担が存在しないことを前提としており、個々に記載された事例であっても、事業規模や業務内容等によっては過重な負担のとなる可能性があるため、法、基本方針及び本対応要領を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが望まれる。

### 合理的配慮と考えられる対応の具体例

#### ●物理的環境への配慮

- ・段差のある施設等では、簡易なスロープを準備して車いす利用者の移動に配慮する。スロープがない場合はキャスター上げなどの補助を行う。
- ・施設やイベント等の駐車場に車いすが乗降できるスペースのある駐車スペースを確保する。
- ・目的の場所までの案内の際に、障がいのある人の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、左右・前後、距離の位置取りについて、希望を聞いたりする。



- ・車いすの通行を妨げないよう、通路に障害物を置かない。
- ・車いすの利用者にも取りやすいよう、パンフレットの置く位置を工夫する。
- ・会議や講演会等において、障がいの特性により頻繁に離席する必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近に配置する。
- ・誘導ブロックの有無にかかわらず、視力に障害のある人（白杖の使用等で確認できた場合）には、本人の求めの有無を確認したうえで、目的地まで誘導する。
- ・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困難な障がいのある人に対し、手書きのボード等を用いてわかりやすく案内し、誘導を図る。
- ・封筒や通知文には、電話番号だけでなくファックス番号やメールアドレスも記載する。

#### ●情報提供への配慮

- ・ホームページや広報において、記事の内容を簡潔かつ、わかりやすく作成するよう努める。
- ・ホームページにおいて、外部の音声機能を使用する際に対応できるよう、PDFのみの掲載やタイトルの長文を避ける。
- ・各課からの連絡において、相手に障がいがあることがわかっている場合、最も伝わりやすい連絡方法を用いるよう配慮する。

#### ●意思疎通の配慮

- ・窓口等において、必要な方に筆談、読み上げ、拡大文字、手話等のコミュニケーション手段を用いる。また、筆談用の用具を窓口に備えておく。
- ・比喩表現等が苦手な人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的にわかりやすく説明する。
- ・障がいのある人から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、くり返し説明し、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や専門用語は避ける、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行う。
- ・窓口での案内において、口頭の説明に加え、必要に応じて用紙にメモをして情報を伝達する。
- ・会議の進行に当たり、障がいにより資料を見ながら説明を聞くことが困難な人が委員として参加している場合は、ゆっくり、丁寧な進行を心がける。
- ・窓口等において、障がいのある人が書類に記入する際は、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述を伝達する。依頼があれば、代読や代筆といった配慮を行う。
- ・町行事での手話通訳や要約筆記の派遣を行う。
- ・行事等への参加申し込み手段を単一の方法に限定せず、複数の選択肢を設ける。

## ●ルール、慣行の柔軟な変更

- ・窓口等において、順番を待つことが苦手な障がいのある人に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- ・行事、講演会等において、スクリーンや手話通訳者、板書がよく見えるよう配慮した席を配置する。
- ・他人との接触や多人数の中にいることによる緊張により、発作や不随意の発生等がある場合、施設の状況等に応じて別室を準備する。
- ・敷地内の駐車場において、障がいのある人の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更する。
- ・式典や行事等において、車いす利用者の席又はスペースを設ける。

## 【V. 理解促進のための研修・啓発】

### 1. 職員研修の実施

差別の原因として、障がいに対する無理解や偏見等が指摘されていることから、障がいやその特性に応じた配慮、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の職員研修を実施する。

新たに職員となった者に対しては、採用後に行われる職員研修の一環として、対応要領等により、障がいを理由とする差別の解消のため、職員として行うべき適切な対応等について理解させるものとする。

### 2. 住民への啓発

法内容及び本対応要領の周知とあわせ、障がいの特性やそれに応じた配慮、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、広報やホームページ、各種イベント等を通して啓発を行う。