

## 茨木市における障害を理由とする差別を解消するための職員対応要領

### (目的)

第1 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、障害を理由とする差別を行わないよう、本市職員（再任用職員、任期付職員及び非常勤嘱託員並びに臨時的任用職員を含む。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。

### (対象となる職員)

第2 対応要領の対象は、職員とする。

### (不当な差別的取扱いの禁止)

第3 職員は、法第7条第1項の規定により、その事務又は事業を行うに当たり、障害（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をいう。以下この対応要領において同じ。）を理由として、障害者（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であり、障害者手帳の所持者に限られない。以下この対応要領において同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害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4 職員は、法第7条第2項の規定により、その事務又は事業を行うに当たり、障害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、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、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。

### (監督者の責務)

第5 職員のうち、監督者（職員を監督する地位にある者）は、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に留意して障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意し、また、障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。

- (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、その監督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) 障害者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、監督者が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。

2 監督者は、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 職員による、障害を理由とする差別を受けた障害者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に、相談窓口を置く。

2 前項の相談窓口は次に掲げる者とする。

(1) 障害福祉課長又は障害福祉課長が指名する者

(2) 人事課長又は人事課長が指名する者

(3) 教育政策課長又は教育政策課長が指名する者

(4) 水道部総務課長又は水道部総務課長が指名する者

(5) 消防本部総務課長又は消防本部総務課長が指名する者

3 相談窓口にご相談等を行おうとする者は、手紙、電話、FAX、メール等の任意の方法を用いて、前項各号に掲げる相談窓口のうち、いずれの窓口にも相談等を行うことができることとする。

4 相談窓口へ寄せられた相談等は、人事課に集約し、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、以後の相談等において活用することとする。

5 相談窓口は、関係各課と連携した対応を行うとともに、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修及び啓発)

第7 各任命権者は、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、必要な研修及び啓発を行うものとする。

2 各任命権者は、新たに職員となった者に対して、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ための研修を実施する。また新たに監督者となった職員に対して、障害を理由とする差別の解消に関し求められる役割について理解させるために、研修を実施する。

3 各任命権者は、職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために、意識の啓発を図る。

## 附 則

この要領は、平成28年4月1日から実施する。

## 別紙

### 茨木市における障害を理由とする差別を解消するための職員対応要領に係る留意事項

#### (不当な差別的取扱いの基本的考え方)

第1 法は、障害者に対して、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、障害者でない者に対しては付さない条件を付すことなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、障害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、障害者を障害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）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害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害者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害者で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、不当な差別的取扱いには、第4に掲げる合理的配慮の不提供も含まれると解されることに留意する必要がある。

#### (正当な理由の判断の視点)

第2 正当な理由に相当するのは、障害者に対して、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である。本市においては、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、障害者、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）及び本市の事務又は事業の目的・内容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、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めるものとする。

#### (不当な差別的取扱いの具体例)

第3 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、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、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》

- (1) 障害があることを理由に、窓口対応を拒否する。または、対応時に嫌な顔をする。
- (2) 障害があることを理由に、対応の順序を後回しにする。
- (3) 障害があることを理由に、イベント、講演会等への出席を拒む。
- (4) 障害があることを理由に、来庁の際や行事への参加等において、特に必要ではないにもかかわらず、付き添い者の同行を必ず求めるなどの条件を付ける。
- (5) 車イスや白杖などを使用している人、補助犬を連れてくる人などの入室、入館を拒否する。または、付き添い者の同行を拒む。
- (6) 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。
- (7) 障害があるため、どうしてもできないにもかかわらず、障害のない人と同じことを求める（視覚障害者にその場で申請書の記入を求める、聴覚障害者に折返しの電話連絡を求めるなど）。
- (8) 障害があることを理由に、窓口等において説明を拒否する。また、詳しい説明が必要な場合（申請に必要な書類の書き方など）、障害者が理解できていないのに説明を終える。
- (9) 庁舎及び各施設内等のカウンターや机等の配置において、車イスの通行や付き添い者と並んで歩くこと等を想定した配置にしない。

（合理的配慮の基本的な考え方）

第4 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、障害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る。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害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、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者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、本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、障害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。

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、多様性かつ個別性の高いものであり、当該障害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、「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当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害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とは別に、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、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。

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、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、障害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。）により伝えられる。

また、障害者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害者が、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、当該障害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、法の趣旨に鑑みれば、当該障害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必要である。

4 合理的配慮は、障害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、誰もが支障なく情報を利用できるようにする等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、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、見直しを行うことが重要である。

5 本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等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合理的配慮の提供について盛り込むよう努めるものとする。

（過重な負担の基本的な考え方）

第5 過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担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、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、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めるものとする。

- (1) 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容等を損なうか否か）
  - (2) 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上等の制約）
  - (3) 費用・負担の程度
- （合理的配慮の具体例）

第6 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、以下のようなものがある。

なお、以下に記載した具体例については、第5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。

《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) 段差があるなど、障害者が不便を感じられるような箇所については、職員が積極的に介助を行う。また、段差がある場合に、車椅子利用者に対してキャスター上げ等の補助やスロープなどを設置する。
- (2) エレベーターがない施設の上下階の移動の際に、職員が移動をサポートする。また、上（下）階の職員が下（上）階に行き、介助するなどの配慮をする。
- (3) 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わかりやすく伝える。
- (4) 視覚障害者に対して誘導（付き添い）を行う。
- (5) 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩く。また、左右・前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞く。
- (6) 障害の特性により、頻回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。また、会議等において、障害の特性に応じた座席の配置などに努める。
- (7) 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難な場合には、当該障害者に事情を説明した上で、対応窓口の近くに長椅子を準備して臨時的休憩スペースを設ける。
- (8) 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者に対し、職員が書類を押さえる。また、バインダー等の固定器具を提供する。
- (9) パニック発作の生じる可能性のある障害者に対し、発作が生じた際に落ち着くまで休むことのできる、パーテーションで仕切られたスペースや別室等の確保に努める。

《合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例》

- (1) 来庁時に積極的に声をかけ、障害の状態を踏まえ、希望するサポートを聞き、必要に応じて、手話通訳、ケースワーカーや心理士及び保健師などに依頼するなど、

他課との連携を図る。

- (2) 筆談、読み上げ、手話、電子データ、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、イラストカードなどのコミュニケーション手段を用いる。
- (3) 資料を作成する際は、必要に応じルビをつけ、文節の切れ目ごとに余白を設ける。
- (4) 資料を配布する場合、読み上げソフトに対応できるように電子データを事前配布することや、図やイラストがある場合にはそれらの説明のテキスト化を行うことを検討する。
- (5) ホームページによる情報発信の際に、拡大文字や読み上げソフトの利用に配慮し、テキストデータを付す。
- (6) 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なりうることに留意して使用する。
- (7) 絵カード・点字資料等を活用して意思を確認する。
- (8) グラウンドなどの屋外で、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- (9) 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示すなど、わかりやすい記述で伝達する。本人の依頼がある場合には、説明や読み聞かせ（代読）や代筆といった配慮を行う。
- (10) 障害当事者（知的障害、精神障害など）やその家族等から申し出があった際に、2つ以上のことを同時に説明することは避け、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や専門用語の使用はさける、漢数字は用いない、時刻は24時間ではなく午前・午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。また、紙等を書いて伝達する場合や書面を示す場合には、ルビを付与した文字の使用、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）、極力平仮名を用いるなどの配慮をする。
- (11) 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、回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、パニック状態の障害者へ落ち着ける場所を提供する。

※なお、必要な配慮は障害の態様や状況によって異なることに留意する。

#### 《ルール・慣行の柔軟な変更の具体例》

- (1) 順番を待つことが困難な場合には、周囲の者の理解を得た上で、可能であれば手続き順を入れ替える。また、立って列に並んでいる場合など、要望に応じて当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。その際には、周囲の者との不公平が生じないように番号札の配付など、必要な対応をする。
- (2) スクリーンや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。
- (3) 市役所及び各施設の敷地内において、車両乗降場所を施設出入り口に近い場所へ変更する。
- (4) 市役所及び各施設の敷地内の駐車場等において、障害者の来訪が多数見込まれる

- 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。
- (5) 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等がある場合、当該障害者の希望を確認し、施設の状況に応じて別室を準備する。
  - (6) 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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。