

## 障がいを理由とする差別の解消の推進に関する八頭町職員対応要領

### (目的)

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。以下「基本方針」という。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、八頭町職員（非常勤職員等を含む。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。併せて「別紙」により、職員が適切に対応するために必要な事項についての留意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。）その他の心身機能の障がいをいう。）がない者との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。

### (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等に応じて、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。

### (監督者の責務)

第4条 職員のうち、課長級以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、障がい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注意して障がい者に対する不当な差別的取扱いが行われないように注意し、また、障がい者に対して合理的配慮の提供がなされるように必要な措置を行わなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障がい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、その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とともに、改善措置を図ること。

(4) 社会的障壁を除去するため、スロープの設置など事前的改善措置を図る必要がある場合には、速やかに対応すること。

2 監督者は、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、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5条 福祉事務所障がい福祉係に、不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供に係る職員からの相談に対応するための相談窓口を置く。

(研修・啓発)

第6条 障がいを理由とする差別の解消を図るため、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に、また、新たに監督者となった職員に対しては、障がいを理由とする差別の解消の推進に関し、求められる役割について理解させるために、それぞれ研修を実施する。

3 職員に対し、障がいの特性を理解させるため、本町で実施しているあいサポート運動と連動した研修を実施することで、意識の啓発を図る。なお、あいサポーター研修及び障害者差別解消法の概要に係る職場研修等については、福祉事務所障がい福祉係で受け付けることとする。

附 則

この規範は、平成28年6月1日から施行する。

## 障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する八頭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（※1）や各種機会の提供を拒否すること又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がい者ではない者に対しては付さない条件を付することなどにより、障がい者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・事業について本質的に関係する諸事情が同じ障がい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。

#### 財・サービス（※1）

人間の欲望を充足させるものを一括して財（貨）・サービスという。そのうち、機械や家具などの有形物が財であり、教育や医療などの無形物がサービス（用役）である。

### 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。町においては、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、障がい者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）及び町の事務・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。

### 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】

○見えない、聞こえない、歩けないといった機能障がいを理由にして、区別、排除、制限をすること。

(例1) 聴覚障がいのある者が、窓口相談に来たところ、筆談による応対を拒否したり、手話通訳者の派遣も依頼することなく、面談を断る。

(例2) 視覚障がい者に対して、代読・代筆を拒む。

(例3) 障がいがあることを理由に、対応の順番を後回しにする。

(例4) 盲ろうを理由に、書面、パンフレットの提供等を拒む。

(例5) 精神障がい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。

○車いすや補装具、介助者など、障がいに関連することを理由にして、区別や排除、制限をすること。

(例) 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、車いすであることを理由に、来訪の際に付き添いの同行を求めるなどの条件を付す。

#### 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・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、合理的な配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障がい者が受ける制限は、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい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、町の事務・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。

2 合理的配慮は、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」に掲げた要素を考慮し、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。

さらに、合理的配慮の提供に当たっては、障がい者の性別、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、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（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。

また、意思の表明は、障がい者からの意思表示のみでなく、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、介助者、後見人等、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ものとする。

なお、意思の表明が困難な障がい者が、家族、介助者、後見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、法の趣旨に鑑みれば、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。

4 合理的配慮は、障がい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、情報アクセシビリティ（※2）の向上等の環境の整備を基礎として、個々の障がい者に対して、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、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がい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 町がその事務又は事業の一環として実施する事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事業者等により大きな差異が生ずることにより、障がい者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、行動規範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。

#### 情報アクセシビリティ（※2）

アクセシビリティとは、年齢や身体・知的・精神など障がいの有無に関係なく、誰でも必要とする情報に簡単にたどり着け、利用できること。

## 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、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。

- 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）
- 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
- 財政・財務状況

## 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る。

なお、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。

### 【物理的環境への配慮の具体例】

#### ○設備や施設の形を変える

(例) 建物の入り口の段差を解消するために、(簡易) スロープを設置するなど、車いす利用者が容易に建物に入ることができ、かつ施設内も安全かつ円滑に利用できるように対応する。

#### ○補助器具の提供

(例) 車いすが必要な来訪者に車いすを用意する。

#### ○人的支援等

(例1) 段差がある場合、車いす利用者の補助をする。

(例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。

(例3) 多数パンフレットがある場合、パンフレットの内容を口頭で説明する。

(例4) 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、障がい者の希望に合わせる。

(例5) 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合など、会場の座席位置を扉付近にする。

(例6) 疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申出があった際、別室を確保する。なお、別室の確保が困難な場合、当該障がい者に理由を説明し、室内に臨時的休憩スペースを準備する。

(例7) 体力的な負担が大きい研修等の実施に当たって研修担当者は、障がいのある職員本人に参加の可否、配慮事項等について確認し、適切に対応する。

(例8) 不随意運動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の提供など行う。

### 【意思疎通の配慮の具体例】

#### ○サービスの提供

(例1) イベントで手話通訳者等を手配する。

町では参加予定者数がおおむね200人を超えるイベントについては、原則手話通訳者若しくは要約筆記者又はその両方を配置する。また、200名以下であっても、障がい者から直接、手話通訳、要約筆記及び、磁気ループ等の手配申出があった際は手配を行うよう努める。

(例2) 案内表示、チラシ等のカラーユニバーサルデザインの導入

色覚(色の感じ方)は人それぞれ違う。チラシ等の印刷物や案内表示等を作成する際には、誰に対しても正しく情報が伝わるように、色の使い方などに配慮する「カラーユニバーサルデザイン」の考え方を取り入れて作成するよう努める。

(例3) ウェブでの情報発信

町ホームページ等ウェブにおいて情報発信を行う際は、PDFのみならず、テキストファイルも併せて添付する。

(例4) 知的障がいのある人に対し、振り仮名を付けたり、わかりやすい言葉で資料を作成する。

(例5) 筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション手段を用いる。

- (例6) 受付などで通常口頭で行う案内を紙にメモして渡す。また、受付などで通常口頭で名前・番号をお呼びする際もボードへの掲示等視覚でもわかるようにする。
- (例7) 書類記入を依頼する際、記入方法等を本人の目の前で示すなど、分かりやすい方法を用いる。また、視覚障がいのある人で、記述で本人記入が難しい場合、代筆等を認める。
- (例8) 知的障がいのある人から申出があった際に、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応対する。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配慮を念頭においたメモを、必要に応じ適時渡す。
- (例9) 精神障がいは、見た目では分かりづらく、会話や行動、表情や感情の変化に現れる特性がある。そのため、こうした変化に気づいた場合は、機敏に体調や精神面の具合を確認しながら、「場を変える」、「間を置く」(緊張を解いて一呼吸する。服薬する機会を作る。)等適切に対応する。

### 【ルール・慣行の柔軟な変更の具体例】

#### ○時間、順番、ルールを変える

- (例1) 立って並んで順番待ちする際、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、手順順を入れ替えたり、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- (例2) スクリーンや看板等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を用意する。
- (例3) 車両乗降場所を施設出入口(車いすの方はスロープ付近)に近い場所へ変更する。
- (例4) 会議において、障がい者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駐車区画を障がい者専用の区画に変更する。
- また、法では合理的配慮の申出があった場合に配慮を行うこととなっているが、本町においては、「あいサポート運動」に取り組んでいるので、社会的障壁をなくすよう取組を行うなど申出がなくても積極的な対応に努める。

### 《障がい別の留意事項》

#### 【視覚障がい者】

白杖使用者を見かけたとき、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、「何か手伝いましょうか」と声をかけする。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。

#### 【聴覚・言語障がい者】

会話方法の確認を行う(筆談、手話等)。特に言語障がいがある方への応対は、ひとつひとつの言葉を聞き分けることが大切なので、分かったふりをせず、きちんと確認する。また、口元を見て言葉を判断される方もいるため、聴覚障がい者の方と話す時はマスクを取ることも必要。

#### 【盲ろう者】

肩にそっと手を触れて話しかける。耳が聞こえる方もおられる。手のひらに文字を書く方法でコミュニケーションを取ることができる方もおられる。

#### 【肢体不自由児・者】

言葉がうまく話せない人(大人)に対して、子どもに接するような接し方はやめる。どのような手助けが必要か尋ねることも大切。

**【内部障がい者】**

外見ではわかりにくく、周りから理解されず苦しんでいる障がい者の方がおられることを知ることが重要。内部障がいがある方の中にはハートプラスマークを付けておられる方もおられる。携帯電話の利用など生命に関わるものなので、使用を禁止された場所では携帯電話の電源を切るなどルール、マナーを守る。

**【重症心身障がい者】**

車いすやストレッチャーでの移動時に人手が必要な時は介護者に声をかける。人工呼吸器など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。

**【知的障がい者】**

ゆっくり簡単な言葉で話しかける。状況の変化に対応できず「ひっくりかえる」「泣きわめく」などのパニック行動が起こることがある。そのような時は、落ち着ける場所に誘導する。

**【発達障がい者】**

「知らないこと」「初めてのこと」や変化に対応することが苦手である。言葉だけではなく、絵や写真も使い本人が納得できるように説明する。

**【精神障がい者】**

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。働きかけは「具体的に」「はっきりと」「簡潔に」伝える。本人のペースに合わせた働きかけが必要。また、外見ではわかりにくく、なかには自ら意思表示が難しい方は周りから理解されず苦しんでいる方もおられることを知ることが重要で、状況、場面に応じて様々な特性に合わせた対応をする配慮が必要。

**【てんかんの方】**

発作が起きたとき、まず、あわてずに見守る。危ないものを遠ざけるなど危険を避ける、無理に動かそうとせず、発作の時間を確認するなど発作の様子を詳しく見る。また、発作時、けいれんの最中は名前を呼んだり、体を押さえたり、揺さぶったり、舌をかまないようにと口の中にタオル、指を入れてもいけない。自然に回復するのを待つこと。

**【高次脳機能障がい者】**

ゆっくり、わかりやすく、具体的に話をする。情報はメモを書いて渡し、絵や写真、図なども使って伝える。

詳しくはあいさポーター研修冊子を確認すること。