

障害を理由とする差別の解消の推進に関する
佐倉市職員対応要領

令和6年3月

目次

第1章 趣旨	- 1 -
1 職員対応要領の策定	- 1 -
2 対応要領の対象範囲等.....	- 1 -
(1) 障害者（法第2条第1項）	- 1 -
(2) 職員.....	- 2 -
(3) 対象分野	- 2 -
3 本対応要領の見直し	- 2 -
第2章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の基本的な考え方	- 3 -
1 障害を理由とする不当な差別的取扱の禁止（法第7条第1項）	- 3 -
(1) 障害を理由とする不当な差別的取扱の定義	- 3 -
(2) 障害を理由とする不当な差別的取扱の具体例.....	- 3 -
(3) 正当な理由の判断の視点.....	- 4 -
2 合理的配慮を行う義務（法第7条第2項）	- 5 -
(1) 合理的配慮の定義.....	- 5 -
(2) 合理的配慮の具体例	- 5 -
(3) 合理的配慮の判断の視点.....	- 7 -
(4) 環境の整備について	- 9 -
第3章 相談体制の整備（法第14条）	- 10 -
第4章 職員等への研修	- 11 -
第5章 その他	- 11 -

障害を理由とする差別の解消の推進に関する佐倉市職員対応要領

第1章 趣旨

1 職員対応要領の策定

「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。）は、行政機関等の事務・事業の公共性から、障害者差別の解消に率先して取り組む主体として、不当な差別的取扱の禁止（第2章1参照）及び合理的配慮の提供（第2章2参照）を行政機関等の法的義務とし、その職員による取組を確実なものとするため、法第10条第1項により対応要領を定めることを求めています。

この「障害を理由とする差別の解消の推進に関する佐倉市職員対応要領」（以下「対応要領」という。）は、法に基づいて、何が差別に当たるのか、合理的配慮としてどのような措置が望ましいのかなどについて基本的な考え方や具体的な事例等を記載することで、障害を理由とする差別について、職員の関心と理解を深めるために策定したものです。また、併せて、職員の適切な対応に必要な相談体制や、職員が適切な対応を身につけるための職員研修等についても記載しています。

2 対応要領の対象範囲等

（1） 障害者（法第2条第1項）

対象となる障害者は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。以下「障害」と総称する。）がある人であって、障害及び社会的障壁¹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です。

ここでいう「相当な制限」とは、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」の考え方を踏まえています。したがって、法が対象とする障害者は、その

¹ 障害者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるようなもの（以下は例）

- ①社会における事物（通行・利用しにくい施設・設備など）
- ②制度（利用しにくい制度など）
- ③慣行（障害者の存在を意識していない慣習・文化など）
- ④観念（障害者への偏見など）

人の状況等に応じて個別に判断されることとなり、いわゆる障害者手帳の所持者に限りません。

また、障害に加えて性別、国籍、年齢により、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障害児には、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることに留意します。

（２） 職員

全ての一般職職員（暫定再任用職員、定年前再任用職員、任期付職員等全ての雇用形態を含みます。）及び会計年度任用職員並びに本市業務の受託事業者や指定管理者（再委託または第三者委託を受ける者を含む。以下「受託事業者等」という。）のうち市民と接する機会のある業務を行う者で、教職員も含みます。

（３） 対象分野

本市が事務・事業を行う分野が、広く対象となります。

ただし、本市が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、法第 13 条により、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和 35 年法律第 123 号）の定めるところによることとされています。

３ 本対応要領の見直し

本対応要領は、技術の進展や、社会情勢の動向等、障害を理由とする差別の解消の推進状況を勘案し、必要に応じて見直しを行うこととします。見直しに当たっては、障害者等の意見を反映させるため、佐倉市障害者差別解消支援地域協議会の意見を聞くとともに、見直し後の対応要領を公開します。

第2章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の基本的な考え方

1 障害を理由とする不当な差別的取扱の禁止（法第7条第1項）

職員は障害者に対して、不当な差別的取扱を行ってはならない。

（1）障害を理由とする不当な差別的取扱の定義

不当な差別的取扱とは、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、市が行う給付及び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など、障害者でない者に対しては付さない条件を付ける、などにより障害者の権利利益を侵害することです。

（2）障害を理由とする不当な差別的取扱の具体例

以下の事例は、あくまでも例示で、差別的取扱いはこれらに限定されたものではありません。また、客観的に見て、正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱に該当しない場合もあります。

○障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。（施設等の入場や利用を含む。）

○障害があることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。

○障害があることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。

○障害があることを理由として、一律に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

○事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付添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、障害を理由に付添者の同行を拒む。

○本人の了解なく、介助者・支援者や付添者のみに話しかける。

○受験、入学、授業等の受講や、実習等校外教育活動などへの参加を障害があることを理由として、一律に拒否する。または正当な理由のない条件を付ける。

○障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。

○施設等を利用するにあたって、事前予約を求める、仮の利用期間を設ける、他の利用者の同意を求める、誓約書の提出を求めるなど、他の利用者と異なる手順を課す。

○業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所で

の対応を行う。

○障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。

○身体障害者補助犬²を同伴することを拒否する。

(3) 正当な理由の判断の視点

① 正当な理由がある場合

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す。

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、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等）及び本市の事務・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す。

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丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めるものとします。その際、職員と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが必要です。

② 正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例

○行政手続を行うため、障害者本人に同行した者が代筆しようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の手続の意思等を確認する。（障害者本人の損害発生の防止の観点）

○実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定する。（障害者本人の安全確保の観点）

○車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行う。（行政機関の損害発生の防止の観点）

² 目や耳、手足に障害のある人の生活を補助する、盲導犬、聴導犬、介助犬のこと。

身体障害者補助犬法に基づいて認定され、特別な訓練を受けており、補助犬の同伴については、公共施設等様々な場所で受け入れるよう義務付けられています。

2 合理的配慮を行う義務（法第7条第2項）

職員は障害者に対して、合理的配慮を行わなければならない。

（１）合理的配慮の定義

合理的配慮とは、市の事務・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行う、必要かつ合理的な配慮です。

（２）合理的配慮の具体例

以下の事例は、あくまでも例示で、これらに限定されたものではありません。合理的配慮は、障害の特性や状況等に応じて異なるため、その人の意向を確認し、具体例も参考にしながら、場面に応じて対応することを基本とします。

物理的環境への配慮

- 段差がある場合に、車いすの移動を補助したり、スロープを渡す。
- 高いところに置かれたパンフレットや書類を取って渡す。位置をわかりやすく伝える。
- 目的の場所に案内する際に、障害者の歩行速度に合わせたり、場所や位置などの希望を聞いたりする。
- 障害特性により頻繁に離席の必要がある場合、出入り口付近に座席を用意する。
- 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場合、休憩室を用意する。別室が用意できない場合、事情を説明し、臨時の休憩スペースを確保する。
- 不随意運動などにより書類を押さえることが困難な障害者に対し、書類を押さえたり、固定器具（バインダーなど）を提供する。
- 災害・事故が発生した際に、館内放送等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、筆談やホワイトボード等を利用して、わかりやすく案内・誘導する。
- イベント会場において知的障害のある子供が発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者から子どもの特性やコミュニケーションの方法

- 等について聞き取った上で、落ち着かない様子ときは個室等に誘導する。
- 視覚障害のある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職員がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。

情報の取得、利用及び意思疎通への配慮

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、手書き文字など、障害者がコミュニケーションを図る際に必要な手段を、可能な範囲で準備する。
- 視覚障害者に資料等を送付する場合、点字や音声コードを添付するなど、情報を取得しやすい工夫をする。
- 説明する際は、わかりやすい言葉、相手に聞き取りやすい声の大きさ、速度で、丁寧に話す。また、必要に応じて内容が理解されたことを確認しながら対応する。
- 意思疎通が苦手な障害者には、コミュニケーションボード等を利用して意思を確認する。
- 不安感などから、来庁目的をつかみかねる話を繰り返す場合、その話に耳を傾けて気持ちが落ち着かれたときを見計らって、用件を聞く。用件に入ることが難しいときは「用件がわかったらまた来てください」と穏やかに伝え、「拒否された」という感情が残らないようにする。
- 会議等で、障害特性により情報の取得や意思疎通が難しい出席者がいる場合は、手話通訳や要約筆記を配置する等必要な配慮（発言者が変わる際の名乗り、通訳を介する際のタイムラグ等、資料における配慮）を行う。

ルール・慣行の柔軟な変更

- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、待ち時間を伝えたり、周囲の理解を得たうえで、順番を入れ替える。
- 立って待つことが苦手な障害者には、周囲の理解を得たうえで、座席等を用意する。
- スクリーンや、手話通訳者、要約筆記、電光掲示板等が良く見えるように、本人の意向を確認したうえで、座席等を移動する。
- 外出が困難な人に対して、窓口による手続以外の手段（郵送やFAXなど）
- 障害の特性に応じて、個別に説明したり、休憩時間や休憩場所を設ける。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、本人に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

（３）合理的配慮の判断の視点

① 合理的配慮は、本市の事務・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、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、事務・事業の本質的な変更には及ばないものです。

② 合理的配慮の提供の際は、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、当該障害者本人の意向を尊重しつつ「過重な負担の基本的な考え方」を考慮し、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、代替措置の選択も含めた柔軟な対応が必要です。建設的対話に当たっては、必要かつ実現可能な対応案を障害者と職員が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要です。

「過重な負担の基本的な考え方」

過重な負担については、各職場において、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・客観的に判断します。

- 事務・事業への影響の程度（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・負担の程度や財政・財務状況
- 事務・事業規模

③ 意思の表明は、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）により伝えられます。

また、障害者からの意思表示のみでなく、障害の特性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、介助者等、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ます。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者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対話を働きかけるなど、自主的な配慮に努めます。

④ 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す。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し、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であることも踏まえた対応が求められます。

また、各職場の環境により、合理的配慮の内容は異なります。加えて、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、見直しを行うことも大切です。

⑤ 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

○試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。

○イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。

○電話利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、他の代替措置を検討せずに対応を断ること。

○介助を必要とする障害者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由として、受講者である障害者本人の個別事情や講座の実施状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断ること。

○自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

⑥ 合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例

○事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。（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の観点）

○抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。（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の観点）

○イベント当日に、視覚障害のある者から職員に対し、イベント会場内を付き添ってブースを回ってほしい旨頼まれたが、混雑時であり、対応できる人員がいないことから対応を断ること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

（４）環境の整備について

合理的配慮は、不特定多数の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、情報アクセシビリティの向上等の「環境の整備」を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて職員が個別に実施する措置です。

各職場における「環境の整備」は、努力義務です。他の障害者等への効果を含めた環境の整備に努める必要があります。

「環境の整備」はバリアフリーに限らず、障害者にも対応した内部規則やマニュアル等の改正等も含まれます。

第3章 相談体制の整備（法第14条）

障害を理由とする障害者差別の解消を効果的に推進するには、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応じることが必要であり、とりわけ障害者本人からの相談に対応する際には、障害の特性や状況等に配慮することが重要です。

各部署等に障害者差別に係る相談が入ったときは、下表により対応します。

相談内容が多岐にわたる場合などは、必要に応じて障害福祉課と共に相談対応を行います。

	場面・例	対応
①	障害者が既存相談窓口で、その所管内容に合う相談をしたとき	既存窓口で対応する。
②	障害者が既存相談窓口で、別の相談窓口が所管する内容の相談をしたとき	その相談内容を所管する相談窓口を案内する。
③	差別ではなく、虐待としての対応が妥当と思われる相談があったとき	佐倉市障害者虐待防止センター（障害福祉課）が対応する。
④	特定部署の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	障害福祉課へ取り次ぎ、障害福祉課が、当該部署へ聞き取り等を行い対応する。
⑤	財政援助団体や出資団体、指定管理者等の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	当該団体等との連絡調整を担当する部署が対応する。
⑥	福祉サービス事業所（保育所等、特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、障害福祉サービス等）の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	当該福祉サービス事業所を所管する部署が対応する。
⑦	福祉サービス以外の民間事業者（各種団体を含む）の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	民間事業者との連絡調整の主となる部署（なければ障害福祉課）が対応する。
⑧	①～⑦に属さない相談を受けたとき	障害福祉課が対応する。
⑨	事業者の障害者差別解消に関する相談体制等の整備に関する相談を受けたとき	障害福祉課が対応する。

第4章 職員等への研修

1 職員に対する研修

本市においては、職員一人ひとりが障害者に対して適切に対応し、また、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、法の趣旨の周知徹底、障害者から話を聞く機会を設けるなどの研修等を実施することにより、職員の障害に関する理解の促進を図るものとします。

2 受託事業者等に関する対応

市民と接する機会のある業務を行う受託事業者等が障害者に適切に対応するため、所管部署が、必要に応じて受託事業者等による障害者差別解消に係る相談窓口等の体制を確認するものとします。

第5章 その他

○障害福祉課は、障害者差別解消に関する主管課として、市民及び市内事業者への情報発信・提供を他部署と協力しながら実施します。

○障害特性を理解するための一助として「障がいのある方へのサポートブック～ともに 支え合う街 佐倉～」(本市ホームページよりダウンロードできます。<https://www.city.sakura.lg.jp/soshiki/shogaifukushika/17972/18561.html>)も参考にしてください。

附 則

この要領は、平成29年 4月 1日から実施する。

附 則 (令和6年3月29日決裁佐障第1055号)

この要領は、令和 6年 4月 1日から実施する。