

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

平成29年3月

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 目次

第1章 趣旨

- 1 職員対応要領の策定・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 2 対応要領の対象範囲
 - (1) 障害者（法第2条）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
 - (2) 職員・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
 - (3) 対象分野・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
 - (4) 「合理的配慮」の範囲・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
- 3 対応要領に記載されている事例の取扱・・・・・・・・・・ 3
- 4 作成及び見直し・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

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）・・・・ 4
 - (1) 障害を理由とする不当な差別的取扱の定義・・・・・・・・ 4
 - (2) 障害を理由とする不当な差別的取扱の具体例・・・・ 4
 - (3) 判断の視点・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
 - (4) その他留意すべき点・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- 2 合理的配慮を行う義務（法第7条第2項）
 - (1) 合理的配慮の定義・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
 - (2) 合理的配慮の具体例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
 - (3) 判断の視点・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
 - (4) その他留意すべき点・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 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

- 1 本市における職員に対する研修・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
- 2 受託事業者等における研修・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 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

（1） 障害者（法第2条）

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。

法が対象とする障害者は、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。

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：<http://www.city.sakura.lg.jp/0000003190.html>)も参考にしてください

い。

【社会的障壁とは】

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）

（2） 職員

全ての市職員（再任用職員、臨時職員、非常勤職員、短時間職員等全ての雇用形態を含みます。）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。

（4） 「合理的配慮」の範囲

この対応要領は、「障害を理由とする不当な差別的取扱」及び「合理的配慮」などについて基本的な考え方や具体的な事例等を記載していますが、「合理的配慮」と密接な関わりを持ち、かつ、障害者及び関係者から要望が多いものの中に「環境の整備」があります。

「合理的配慮」は、個々の場面において、障害者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために、職員が個別に行うものです。（第 2 章 2 以降参照）

一方、「環境の整備」は、不特定多数の障害者を主な対象として、事前に行われる恒常的な改善措置（いわゆるバリアフリー化や、情報アクセシビリティの向上等）で、議会による審議等、既存の市の意思決定プロセスを経て実施していく

ものです。この「環境の整備」についても、関係法令、投資負担の軽減をもたらす新しい技術開発の動向をふまえ、第5次佐倉市障害者計画の進行管理を行いながら推進していきます。

3 対応要領に記載されている事例の取扱

不当な差別的取扱や合理的配慮の具体例は、全てを網羅したものではないことに注意してください。

不当な差別的取扱に当たるかどうかは、個別の事例ごとに判断する必要があります。

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、場面に応じて考え、対応することを基本とします。

4 作成及び見直し

対応要領の作成に当たり、障害者その他の関係者の意見を反映させるため、障害者その他の関係者を構成員に含む佐倉市障害者総合支援協議会の意見を聞くとともに、作成後は対応要領を公開します。

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。見直しに当たっても、障害者等の意見を反映させるため、佐倉市障害者総合支援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。

- ・ 窓口対応を拒否する。
- ・ 窓口対応の順序を後回しにする。
- ・ 書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒否する。
- ・ 説明会、シンポジウム、式典等への出席を拒否する。
- ・ 特に必要ではないにも関わらず、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否する。
- ・ 本人の了解なく、介助者・支援者や付き添い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拒否する。または正当な理由のない条件を付ける。
- ・ 施設等の入場や利用を拒否・制限する。
- ・ 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、ほかの利用者と異なる手順を課す。
- ・ 身体障害者補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）（※）を同伴することを拒否する。

（※）身体障害者補助犬 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いる。補助犬の同伴については、身体障害者補助犬法で、様々な場所で受け入れるよう義務付けられている。

(3) 判断の視点

① 正当な理由がある場合

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。

② 不当な差別的取扱いとはならない場合

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）や、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、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りません。

(4) その他留意すべき点

各職場において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します。

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。

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。

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。
- ・会議等では、発言者が変わるたびに名乗ってから話し始める。
- ・会議等では、通訳を介する場合にタイムラグ（時間のずれ）があるので、相手に通じたかどうかを確認しながら進行する。
- ・会議等では、手話通訳者や要約筆記をつけたり、スライド使用時に言葉での説明もつけるなど、目と耳と双方から情報を得られるよう、配慮する。
- ・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、情報が伝わる工夫をする。
- ・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、丁寧話す。
- ・意思疎通が苦手な障害者には、絵カードや図を利用して意思を確認する。
- ・聴覚障害者に説明するときは、本人の希望を確認して、口の動きがはっきり分かるように話し、筆談、手話を用いるなど、柔軟な対応を行う。
- ・障害特性により話が聞き取りにくい場合、わかったふりをせず、一語一語確認するようにする。
- ・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。

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、郵送やFAXでの手続を認める。
- ・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など、必要な配慮を行う。
- ・プライバシーに配慮した対応が必要な場合には、面談室等を利用する。
- ・パニックになった場合、一人になって落ち着くことができる場所に案内・誘導する。
- ・複数の課をまたぐ手続が必要な場合、必要に応じ次の課まで案内誘導する。

(3) 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ふまえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、後述する過重な負担の基本的な考え方を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の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す。更に、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ます。

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、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、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、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。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ります。

※情報アクセシビリティ

年齢や身体障害の有無に関係なく、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。

⑤合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮します。

⑥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

（４） その他留意すべき点

合理的配慮は、障害者が受ける制限は、機能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（※）」の考え方をふまえたものです。

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の提供ではなく、環境の整備を考慮に入れることにより、より人権を尊重した市政運営や、中・長期的なコストの削減・効率化につながることを念頭に、対応を検討していきます。

各職場において、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するものとし、理解を得るよう努めます。

（※） 社会モデル

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じるものであるとする考え方。

第3章 相談体制の整備（法第14条）

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。

障害者差別に限定した新たな相談機関は設置せず、案件の内容に応じた既存の相談窓口を明確にすることにより、障害者差別の解消の推進に資する体制を整備します。

各課等の相談窓口障害者差別に係る相談が入ったときは、以下のとおりとします。相談対応が終わり次第、その概要を障害福祉課に報告してください。また、各職場での対応について合理的配慮を求められたときの対応についても、その概要を障害福祉課に報告してください。障害福祉課は、今後の対応に活かすため、相談状況を集約します。

	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	当該部署が相談者への対応を行う。
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課が、当該団体等に相談者への対応と結果報告を求める。
⑥	福祉サービス事業所（保育所、特別養護老人ホーム、障害者支援施設、訪問型・通所型サービス、介護老人保健施設等）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課が対応する。
⑦	福祉サービス以外の民間事業者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課（なければ障害福祉課）が、当該事業者、相談者への対応と結果報告を求める。

⑧	個人や地域組織の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	個人の場合は、相談を受けた相談窓口が、地域組織の場合は、連絡調整を行う課か相談を受けた相談窓口が対応する。
---	---------------------------------	---

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 受託事業者等における研修

市民と接する機会のある業務を行う受託事業者等との契約または協定においては、当該受託事業者等に対し、障害者に対して適切に対応するため、障害に関する理解を深める研修の実施及びその実施結果の報告を求めることで、法の趣旨の普及を図るとともに、受託事業者等による障害に関する理解の促進に努めるものとします。

附 則

この要領は、平成29年 4月 1日から実施する。