

しょうがい りゆう きべつ かいしょう すいしん かん ほうりつ もと しょくいん
障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく職員
たいおう かん ようりょう
対応に関する要領

へいせい ねん がつ にち
平成28年11月18日

すず か し
鈴 鹿 市

もくてき
(目的)

だい じょう ようりょう しょうがい りゆう きべつ かいしょう すいしん かん
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
ほうりつ へいせい ねんほうりつだい ごう い か ほう だい じょうだい こう
法律(平成25年法律第65号。以下「法」という。)第10条第1項
きてい もと しょうがい りゆう きべつ かいしょう すいしん かん
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
きほんほうしん へいせい ねん がつ にちかくぎけつてい い か きほんほうしん
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。)
そく ほうだい じょう きてい じこう かん すずかししょくいん い か しょくいん
に即して、法第7条に規定する事項に関し、鈴鹿市職員(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。

ふとう きべつてきとりあつか きんし
(不当な差別的取扱いの禁止)

だい じょう しょくいん ほうだい じょうだい こう きてい じ むまた じぎょう
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
をおこな あたり しょう しんたいしょう ちてきしょう せいしんしょう
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
はつたつしょう ふく た しんしん きのう しょう い かおな
(発達障がいを含む。)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、障がい者(障がい及び社会的障壁により継続的
にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ そうとう せいげん う じょうたい もの い か
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者。以下
おな たい ふとう きべつてきとりあつか しょう しゃ
同じ。)に対して不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の
けんりりえき しんがい しょくいん べっし かか りゅういじこう
権利利益を侵害してはならない。なお、職員は、別紙に掲げる留意事項
りゅうい じ むまた じぎょう おこな
に留意し、その事務又は事業を行うものとする。

ごうりてきはいりよ ていきょう
(合理的配慮の提供)

だい じょう しょくいん ほうだい じょうだい こう きてい じ むまた じぎょう
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
をおこな あたり しょう しゃおよ かぞく た かんけいしゃ い か しょう
を行うに当たり、障がい者及びその家族その他の関係者(以下「障が
しゃとう げん しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう むね
い者等」という。)から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の
いし ひょうめい ばあい じっし ともな ふたん かじゅう
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、当該障がい者の性別、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。なお、職員は、別紙に掲げる留意事項に留意し、その事務又は事業を行うものとする。

（所属長等の責務）

第4条 所属長 その他課長相当職以上の地位にある者（以下「所属長等」という。）は、前2条に定める事項に関し、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 日常の事務又は事業を通じた指導及び助言により、障がいを理由とする差別の解消に関し、職員の注意を喚起し、及び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又は合理的配慮の不提供に対する相談及び苦情（以下「相談等」という。）の申し出があった場合は、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は、職員に対し、その提供を適切に行うよう指導すること。

2 所属長等は、障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合は、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 職員による障がいを理由とする差別に関して、障がい者等からの相談等に的確に対応するため、健康福祉部障がい福祉課、総務部人事課及び教育委員会事務局教育支援課に相談窓口を設置する。

2 相談等を受ける場合は、性別、年齢及び障がいの状態に配慮する

とともに、対面、電話、ファクシミリ、電子メールその他障がい者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。

3 相談窓口に寄せられた相談等については、相談者のプライバシーに配慮しつつ職員間で情報共有を図り、以後の相談等において活用するものとする。

4 相談窓口は、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6条 障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、法の趣旨の徹底並びに障がいに対する理解を深めるために必要な研修及び啓発を行うものとする。

附則

(施行期日)

1 この要領は、平成29年1月4日から施行する。

(検討)

2 この要領は、法及び基本方針の改正及び見直し並びに障がいを理由とする差別に関する相談事例の蓄積を踏まえ、必要に応じて見直しを行うものとする。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく職員 の対応に関する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（物資や財産などの有形物や教育、福祉、医療などの無形役務）や各種機会の提供を拒否し、場所・時間帯などを制限するなど、障がい者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、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、問題となる事務又は事業について、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。

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るものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。

正当な理由に当たるかどうかは、具体的な検討をせずに正当な理由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、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・

ないよう きのう いじ そんがいはっせい ぼうしとう およ ぎょうせいきかんとく じ むまた じぎょう
内容・機能の維持，損害発生の防止等）及び行政機関等の事務又は事業
もくてき ないよう きのう いじとう かんてん ぐたいてきばめん じょうきょう おう
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
そうごうてき きやくかんてき はんだん ひつよう きやくかんてき はんだん
総合的・客観的に判断することが必要である。なお，「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
じじつ じゆかんてき はんだん ゆだ しゅちよう きやくかんてき
事実によって裏付けられ，第三者の立場から見ても納得が得られるような
きやくかんせい ひつよう
客観性が必要となるものである。

しよくいん せいとう りゆう はんだん ぼあい しょう しゃとう り
職員は，正当な理由があると判断した場合には，障がい者等にその理
ゆう ていねい せつめい りかい え つと のぞ
由をわかりやすく丁寧に説明し，理解を得るよう努めることが望ましい。

なお，「望ましい」と記載している内容は，それを実施しない場合であ
っても，法に反すると判断されることはないが，障がい者基本法（昭和4
ねんほうりつだい ごう きほんてき りねんおよ ほう もくてき ふまえ かぎ と
5年法律第84号）の基本的な理念及び法の目的を踏まえ，できる限り取
り組むことが望まれることを意味する（以下同じ。）。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

ふとう きべつてきとりあつか ぐたいれい
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，
だい しめ ふうとう きべつてきとりあつか そうとう いな
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，
こべつ じあん はんだん い か きさい
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
ぐたいれい せいとう りゆう せんざい ぜんてい
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。

- 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がい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。
- 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。
- 事務又は事業の遂行上，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，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かかわらず，付き添い者の

どうこう こば
同行を拒んだりする。

だい 第4 合理的配慮の基本的な考え方

1 法の考え方

しょうがいしゃ けんり かん じょうやく い か けんりじょうやく だい じょう
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。

ほう けんりじょうやく ごうりてきはいりょ ていぎ ふ ぎょうせいきかんと
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、合理的配慮を行うことを求めている。

2 社会モデルの考え方

ごうりてきはいりょ しょう しゃ う せいげん しょう きいん
合理的配慮は、障がい者が受ける制限は、障がいのみに起因するも
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
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。

ごうりてきはいりょ じ むまた じぎょう もくてき ないよう きのう て ひつよう
合理的配慮は、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。

3 社会的障壁除去の方法

合理的配慮は、障がい者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。また、求めている内容に対応できない場合におい
ても、代替手段がないか検討することが重要である。

4 情勢の変化

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、障がい者の性別、
年齢、状態等に配慮し、その際、相手方の意向を十分尊重するもの
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、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。

5 意思の表明

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、障がい者からの意思表明のみでなく、知的障がいや精神障が
い(発達障がいを含む。)等により本人の意思表明が困難な場合には、
障がい者の家族、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がい者が、家族、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、法の趣旨に則り、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ことが望ましい。

6 状況に応じた対応

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。

7 業務の委託

市の事務又は事業を事業者等に委託する場合は、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がい者が不利益を受けることのないよう、委託の条件に、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。

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、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、障がい者等にその理由をわかりやすく丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、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

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。

また、内部障がい等、外見から分かりにくい障がいがあるので、その旨の申し出があった際は、合理的配慮の提供を行うこと。

(物理的環境への配慮の具体例)

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 配架棚の高い所や低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。
- 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、障がい者の希望を聞いたりする。
- 障がいの特性により、頻繁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。
- 介助者等が付き添う場合、本人だけでなく介助者等の席を隣に用意する。

- 疲労を感じやすい障がい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、障がい者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。また、ついたて等の活用や設置場所を工夫するなど、プライバシー保護等の配慮を行う。
- 不随意運動(自分の意思とは関係なく体が動いてしまう症状)等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を提供したりする。
- 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難しい聴覚障がい者や難聴者に対し、電光掲示板、手書きボード等を用いて、わかりやすく案内し誘導を図る。
- 弱視の方から申し出があった際に、会場の座席位置を照明の近くなどその見え方に応じたふさわしい場所に案内する等、障がい者の特性に応じた案内を行う。

(意思疎通の配慮の具体例)

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。また、難聴者の会議への出席が予定されている場合など、可能な範囲で、磁気誘導ループなどの補聴援助機器を用意することが望ましい。
- 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。
- 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ(テキスト形式)を提供する。
- 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障がいのある出席者や知的障がいのある出席者等に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が出席者の障がいの特性にあっ

たサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

○案内や通知文書等の問合せ先、連絡先にFAX番号やメールアドレスを併記する。

○意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。

○駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。

○書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。

○窓口等では筆談できるよう、筆記用具とメモを配置する。

○比喻表現等が苦手な障がい者に対し、比喻や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。

○障がい者から申し出があった際の説明は、ゆっくり、丁寧に、繰り返すし、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は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間ではなく午前・午後で伝えるなどの配慮を念頭に置き、必要に応じてわかりやすい内容のメモを適時に渡す。

○介助者等が付き添う場合、介助者等ではなく、本人に話をする。

○車いす利用者等との会話においては、視線の高さを本人に合わせる。

○手話通訳や要約筆記を配置する講演会やイベント等の告知において、その旨の表記を行う。

○手話通訳を配置する際に、手話が見やすいよう、照明及び手話通訳者の場所等に配慮する。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

○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、手続き順を入れ替える。

○立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た

上で、障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。

- スクリーン、手話通訳者、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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所とする。
- 庁舎等の駐車場等において、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区画を障がい者専用の区画に変更する。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、発作等がある場合、障がい者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。
- 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、障がいのある委員の意思疎通や理解を支援・援助する者の同席を認める。

第7 その他（用語解説）

○社会的障壁

障がい者にとって日常生活や社会生活を営む上で支障となることとがらを指す。社会における事物（通行，利用しにくい施設，設備等）だけでなく，慣行（障がい者の存在を意識していない慣習，文化等）や観念（障がい者への偏見等）も含む。

○障害者の権利に関する条約

障がい者に関するはじめての国際条約として，平成18年12月に国連総会で採択され，わが国は平成19年9月に条約に署名を行い，その後，条約の批准をめざして，必要な国内法の整備を進め，それらの準備を経て，平成26年1月に条約を批准，平成26年2月からわが国においても条約の効力が発生している。

○社会モデル

障がいしょうがいは個人こじんの能力障がいのうりょくしょうがい、機能障がいきのうしょうがいに起因きいんするものではなく、社会しゃかいの障壁しょうへきによって作り出つくされるものであるという考え方かんが（社会しゃかいの障壁しょうへきには道路どうろ・建物たてものなどの物理的ぶつりてきなものだけではなく、情報じょうほうや文化ぶんか、法律ほうりつや制度せいど、さらには市民意識上しみんいしきじょうの障壁等しょうへきとうも含まれる）で、わが国くにの障害者制度改革しょうがいしゃせいどかいかくのベースとなっている権利条約けんりじょうやくの基本的な考え方きほんてきかんが。これに対して、個人こじんに起因きいんするという従来じゅうらいの概念がいねんを医学モデルいがくという。