

## 障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領

平成 28 年 4 月

平群町

# 目 次

I はじめに	
1 障害を理由とする差別解消のための平群町職員対応要領作成の背景	・・・ 2
2 障害を理由とする差別解消のための平群町職員対応要領の趣旨及び目的	・・・ 2
II 対象となる職員	・・・ 3
III 対象となる障害	・・・ 3
IV 平群町職員が目指す姿	・・・ 3
V 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的事項	
1 不当な差別的取扱い	
① 不当な差別的取扱いの基本的な考え方	・・・ 3
② 正当な理由の判断の視点	・・・ 4
③ 不当な差別的取扱いの対応例	・・・ 4
2 合理的配慮の提供	
① 合理的配慮の基本的な考え方	・・・ 5
② 過重な負担の基本的な考え方	・・・ 7
③ 対応の基本	・・・ 7
④ 合理的配慮と考えられる対応例	・・・ 8
VI 障害を理由とする差別に関する相談体制の整備	・・・ 10
VII 理解促進のための研修・啓発	・・・ 10
VIII 参考資料	・・・ 11
障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律概要	

### 1 障害を理由とする差別解消のための平群町職員対応要領作成の背景

#### 障害者権利条約の採択

障害のある人の尊厳と権利を保障するための人権条約である障害者権利条約が平成18年に国連で採択され、平成20年に発効するなど、近年、国際社会において権利保護が進んでいる。

#### 障害者基本法の改正

国においては、平成16年に障害者基本法の改正を行い、「何人も障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない」との規定が追加された。

更に、平成23年には、障害者権利条約の締結に向けて、障害者基本法の改正を行い、法律の目的を「全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現」とした。

加えて、それまで「身体障害、知的障害又は精神障害があるため、継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける者」としていた障害者の定義を「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（以下「障害」と総称する。）がある者であって、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もの」と改めた。

この改正により、障害の範囲については「その他の心身の機能の障害」として、難病等に起因する障がいを含めるとともに、社会的障壁が日常生活等で受ける制限の原因であるという考え方が取り入れられた。

また、差別には合理的配慮の否定を含むという障害者権利条約の考え方に沿って「社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって差別等の禁止規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない」ことを新たに規定した。

#### 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の制定

平成25年6月には、差別の禁止に関するより具体的な規定を示すとともに、その規定が順守される為の措置等を定めることにより、障害者差別基本法の差別禁止規定を具体化する法律として、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「差別解消法」という。）が公布され、附則の一部を除き、平成28年4月から施行される。

### 2 障害を理由とする差別解消のための平群町職員対応要領の趣旨及び目的

#### 国の基本方針に即して作成

この対応要領は、法第11条第1項の規定に基づき、平群町が所管する事業及び事務において、差別の解消に向けた具体的取組を適切に行うために必要な事項について、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。）に即して作成するものである。

## 関連する法令等の規定を順守

法の目的を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟な対応を積極的に行うことが期待されるものであるが、障害を理由とする差別を解消するための取組を行うにあたり、法、基本方針及び本対応要領に示す項目のほか、各事業に関連する法令等の規定を順守するものである。

## 障害のある人への対応時の基本的考え方や対応例を示した職務規範

この対応要領は、平群町職員が障害や障害のある人についての理解を深め、業務上、障害のある人に対応する際の基本的な考え方や具体的な事例等を示した服務規範である。

職員がそれぞれの職場や立場で、障害のある人に対し、できる配慮や工夫をすることにより、差別や障壁がなくなれば、障害のある人だけではなく、全ての人にとって暮らしやすい町になっていくという考えのもと、この対応要領を作成するものである。

## Ⅱ 対象となる職員

雇用形態を問わず、平群町を雇用主とする全職員とする。

## Ⅲ 対象となる障害

法第2条第1項の規定に基づき、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（以下「障害」と称する。）がある者であって、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者とする。

## Ⅳ 平群町職員が目指す姿

町行政すべての分野において、事務又は事業の企画立案及びその実施にあたっては、障害のある人が、障害のない人と等しく権利を行使できるよう、また、機会の平等が確保されるように努める。

また、日頃から、障害に関する理解や障害者の人権・権利擁護に関する認識を深めるとともに、より高い意識と行動規範をもって障害を理由とする差別を解消するための取組を進めていく。

## V 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的事項

### 1 不当な差別的取扱い

#### ①不当な差別的取扱いの基本的な考え方

正当な理由なく、障害者の権利利益を侵害することを禁止

法は、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等の提供を拒否する又は提供にあたって場所・時間帯などを制限する、障害がない人に対しては付さない条件を付するなどにより、障害のある人の権利利益を侵害することを禁止している。

平等を促進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

なお、障害のある人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ことに留意する必要がある。したがって、障害のある人を障害のない人と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）や合理的配慮の提供による障害のない人との異なる取扱い、及び合理的配慮を提供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のある人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。

#### 不当な差別的取扱いとは…

正当な理由なく、障害のある人を、該当する事務・事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害がない者より不利に扱うことである。

### ②正当な理由の判断の視点

不当な差別的取扱いであるのかどうかの判断には、その取扱いを行う正当な理由の有無が重要となる。正当な理由に相当するのは、障害のある人に対して、障害を理由として、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。

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、障害のある人及び平群町の権利利益の観点に鑑み、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。

#### <権利利益の観点（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 など

正当な理由があると判断した場合には、障害のある人にその理由を説明するものとし、理解を得よう努めることが望まれる。

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事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものである。また、「正当な理由」を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨が形骸化されるべきではなく、抽象的に事故の危惧がある、危険が想定されるといった理由によりサービスを提供しないとといったことは適切ではない。

### ③不当な差別的取扱いの対応例

事務、事業をするに際して、次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがある。ここに記載する事例はあくまで例示であり、これに限られるものではない。また、ここに記載されていなければ、差別に該当しないということではない。

客観的にみて正当な理由が存在する場合（②正当な理由の判断の視点を参照）は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることに留意する。

### <不当な差別的取扱いの対応例>

#### ○サービス（事業）の利用を拒否すること

- ・人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、障害があることを理由として、障害のある人のサービスの利用を拒否する。
- ・身体障害者補助犬の同伴を拒否する。

#### ○サービス（事業）の利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・正当な理由なく、対応を後回しにしたり、サービス提供時間を限定する。
- ・正当な理由なく、他の者とは別室での対応を行うなど、サービス提供場所を限定する。
- ・サービスの利用に必要な情報提供を行わない。

#### ○サービス（事業）の利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）

- ・保護者や介助者の同伴をサービスの利用条件とする。
- ・サービスの利用にあたって、他の利用者と異なる手順を課す。（仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど）

#### ○サービス（事業）の利用・提供にあたって、他の者とは異なる取扱いをする。

- ・正当な理由なく、行事等への参加を制限する。
- ・本人を無視して、介助者や付き添い者のみに話しかける。
- ・正当な理由なく、本人又はその家族等（障害のある人の意思を確認することが困難な場合に限る。）の意思に反したサービスを行う。

## 2 合理的配慮の提供

### ① 合理的配慮の基本的な考え方

#### 障害者権利における定義

障害者権利条約第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。

#### 障害がある人の意志表明があり、その実施に伴う負担が過重でない場合に行う

差別解消法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、その業務を行うに当たり、個々の場面において、障害のある人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、障害のある人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、必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を行うことを求めている。

#### 本来の業務に付随するものに限る

合理的配慮は、業務の目的・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、障害がない人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り、業務の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばない。

### 合理的配慮とは…

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、多様かつ個性性の高いものであり、当該障害のある人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様々な要素を考慮し、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、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、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遷することにも留意すべきである。

### 意思の表明の考え方

意思の表明にあたっては、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、障害のある人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。）により伝えられることが想定される。

また、障害のある人からの意思の表明のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人からの意思の表明が困難な場合には、障害のある人の家族、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る。

なお、意思の表明が困難な障害のある人が、家族、介助者等を伴っていないことなどにより、意思の表明がない場合であっても、当該障害のある人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ときには、法の趣旨に鑑みれば、当該障害のある人に対して適切と思われる配慮を提供するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組みに努めることが望まれる。

### 環境整備との関係

差別解消法は、不特定多数の障害のある人を主な対象として行われる事前的改善措置（いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等）については、個別の場合において、個々の障害のある人に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとしている。

新しい技術開発が環境の整備に係る投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待されている。また、環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれることが重要である。障害者差別の解消のための取組みは、このような環境の整備を行うための施策と連携しながら進められることが重要であり、ハード面でのバリアフリー化施策、情報の取得・利用・発信における情報アクセシビリティ向上のための施策、職員に対する研修等、環境の整備の施策を着実に進めることが必要である。

合理的配慮は、上述の障害のある人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、その上で、個々の障害のある人に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。従って、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、障害のある人との関係性が長期にわたる場合には、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。

## ② 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、事業者において、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的な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り、過重な負担に当たると判断した場合、障害のある人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が望まれる。

### <過重な負担の基本的な考え方（例）>

○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）

当該措置を講ずることによるサービス提供への影響、その他の事業への影響の程度

○実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

施設の立地状況や機能、業務内容等に応じた当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の実現可能性の程度

○費用・負担の程度

当該措置を講ずることによる費用・負担の程度。複数の障害者から合理的配慮に関する要望があった場合、それらの複数の障害者に係る必要性や負担を勘案して判断することとなる。

○事務・事業規模

当該施設の規模に応じた負担の程度

○財政状況

当該施設の財政状況に応じた負担の程度

## ③ 対応の基本

（奈良県障害のある人もない人もともに暮らしやすい社会づくり条例に係るガイドラインに基づく）

### 1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応する

- ・相手の立場に立って、「ていねいに」分かりやすい対応を心がけることが大切である。
- ・障害のある人に直接対応するようにし、介助の人や手話通訳の人等には、対応に行き詰まったときに助言を求めるようにする。
- ・何からかの配慮の必要があると思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認し、必要に応じて、介助の人の意見も聞くようにする。
- ・必要がない時は、障害の原因や内容を聞かない。
- ・差別的な言動はもとより、不快に感じられる言動や子ども扱いした言動は行わない。
- ・障害があるということで、特別扱いした言葉は使わない。



## 2) 障害の有無や種類に関わらず、困っている人には進んで声をかける。

- ・窓口を訪れる人の障害や種類はわからないため、常に訪れる人の中に障害のある人もいることを念頭において、困っているような状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をする。
- ・障害の種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人に尋ねる。

## 3) コミュニケーションを大切にする。

- ・コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり、分かったふりをせず、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、理解しようとして対応することが大切である。

## 4) 柔軟な対応を心がける

- ・相手の話をよく聞き、「たらい回し」にならないようにする。
- ・対応方法がよくわからないときは、一人で抱え込まず、他の職員に協力を求める。
- ・想定外の状況が起きても、慌てず、落ち着いて回避方法を考える。

### ④ 合理的配慮と考えられる対応例

個々の場面において、障害のある人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は、次のような合理的配慮を提供することが求められる。合理的配慮を提供する際には、障害のある人の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要である。

ここに記載する事例はあくまで例示であり、これに限られるものではない。また、職員に強制する性格のものではなく、ここに記載された事例であっても、事業規模や業務内容等によっては過重な負担となる可能性があるため、(②過重な負担の基本的な考え方を参照)法、基本方針及び本対応要領を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待される。

### <合理的配慮と考えられる対応例>

#### ○ルール、慣行の柔軟な変更

- ・障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール、慣行を柔軟に変更する。
- ・他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、当該障害のある人に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。
- ・コミュニティバスの運行や乗降において、ゆとりをもてるような時間設定を行う。

#### ○物理的環境への配慮

- ・施設来所及び町行事来所に、車椅子が乗降できるスペースのある駐車スペースを確保する。
- ・エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートする。
- ・目的の場所までの案内の際に、障害のある人の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、左右・前後、距離の位置取りについて、障害のある人の希望を聞いたりする。
- ・車椅子が通るのを妨げないように、通路には、椅子や書類等の障害物をおかない。

## <合理的配慮と考えられる対応例>

### ○物理的環境への配慮

- ・既存の施設備品は、いつでも使用できる状態で管理し、わかりやすいように表示しておく。
- ・誘導ブロックの有無にかかわらず、視力に障害のある方（白杖の使用等で確認できた場合）には、本人の求めの有無を確認したうえで、目的地まで誘導する。
- ・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。
- ・車椅子の入るカウンターの設置の有無にかかわらず、車椅子を利用している方との対応は、本人が話をしやすい位置で対応する。
- ・階段の昇降が困難な方に対し、昇降機（本庁のみ）を案内する。



車椅子の入るカウンター



誘導ブロック



昇降機

## <合理的配慮と考えられる対応例>

### ○意思疎通の配慮の対応例

- ・声の広報の提供を行う。
- ・手話通訳者を役場内に設置する。その際に、聴覚や言語に障害のある方が手話通訳者を呼ぶ方法として、呼び鈴を設置する。（呼び鈴の設置は、福祉課）
- ・町行事での手話通訳、要約筆記の派遣を行う。
- ・筆談によるコミュニケーション手段を用いることを表示した案内板を来所者が目につきやすい場所に設置するとともに、必要な方には、筆談を行う。
- ・下肢に障がいがある方と専用のパソコンでメールの送受信を行う。（あすのす平群）



手話通訳者の設置を示す表示及び呼び鈴



筆談案内表示

### <合理的配慮と考えられる対応例>

#### ○意思疎通の配慮の対応例

- ・意思疎通が不得意な障害のある人に対し、図解やふりがな付文書を使用するなど、わかりやすい書類の作成や説明を行う。
- ・書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示す等により、わかりやすい方法で伝達する。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。
- ・比喩表現等が苦手な障害のある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- ・音声での情報配信の授受が困難な人への災害時等の緊急情報を携帯電話やファックスで配信する。

## VI 障害を理由とする差別に関する相談体制の整備

職員が職務を遂行する中で行った障がい理由とする差別に関しての障害のある人等からの相談は、第一義的には、担当課で対応するものとする。

障害に関する関係機関等との調整を要する場合等、福祉課との連携を要する場合に、第二義的に福祉課と連携して対応するものとする。

また、障害を理由とする差別を未然に防止する観点から、職員が行おうとする行為の適切性についての相談は、総務防災課で対応するものとする。

## VII 理解促進のための研修・啓発

### 1 住民対象

法内容及び本対応要領の周知とあわせ、障害特性やその特性に応じた配慮、社会的障壁の除去の必要性等に関する理解を深めていただくことを目的とし、広報やホームページを通して、啓発を行う。

### 2 職員対象

差別の原因として、障害に対する無理解や偏見等が指摘されていることから、職員は、障害やその特性に応じた配慮、社会的障壁の除去の必要性等に関する理解を深めるため、総務防災課が実施する職員研修を受講する。

また、職員研修のみならず、障害の理解に資する講演会や障害のある人と接することができるイベント等には積極的に参加するように努める。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律概要