

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29年2月

三郷町

・ 趣旨及目的

この対応要領（以下「要領」という。）は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「法」という。）第10条第1項の規定する対応要領とし、三郷町が所管する事務及び事業において、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（以下「基本方針」という。）に即して、三郷町職員が適切に対応するため必要な事項を定めるものである。

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、法及び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示す、基本方針及び本対応要領の項目のほか、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服務規範

この対応要領は、三郷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服務規範として示したものである。

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。

・ 対象と職員

雇用形態の如何を問わず、三郷町及び三郷町教育委員会に勤務する全職員（以下「職員」という。）とする。

・ 対象と障害

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」という。）がある人であって、障害者手帳等の所持の有無に関らず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とする。

障害のある児童には、障害のある成人とは異なる支援が必要であることに留意する。

・ 郷町職員標

職員は、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、または機会の平等が確保されるように努めるものとする。

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ものとする。

1 不利益な取扱い

不利益な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、また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、不利益な取扱いではない

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、不利益な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、不利益な取扱いには当たらない。

このように、不利益な取扱いとは、正当な理由がなく、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人より不利に扱うことをいう。

正当な理由の判断の視点

不利益な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、第三者の権利利益及び三郷町の事務又は事業の目的・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。

不利益な取扱いの対応

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「不利益な取扱い」となるおそれがある。ここに記載する対応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いければ、「不利益な取扱い」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は、「不利益な取扱い」に該当しない場合があることにも留意する。

< 不利益な取扱いの対応例 >

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窓口対応や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書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。

サービス（事業）の利用に際し条件を付すこと（障害のない人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）の利用の提供にあたって、他の者とは異なる取扱いをする。

- ・正当な理由なく、説明会・シンポジウム等の行事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

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（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。

障害がある人の意思表示があり、その実施に伴う負担が過重でない場合に行う

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、合理的配慮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

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る。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人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

合理的配慮は、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（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、障害のある人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。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。

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。

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。

過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、三郷町及び事業者において、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る。

職員は、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の例 >

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）

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（措置を講ずることによる費用・負担の程度）

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）

「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対応の基本

(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

- ・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。

合理的配慮と考えられる対応

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。

ここに記載する対応例はあくまで例示であり、これに限られるものではない。

<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。
- ・ 乗り合いタクシー等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用に、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、前後・左右、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。
- ・ 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を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、エレベータ（本庁等）を案内する。
- ・ 災害や事故が発生した際、避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害のある人に対し、手書きのボード等を用いて、解かりやすく案内し誘導する。

意思疎通の配慮の対応例

- ・ 音声で広報の提供を行う。
- ・ 町行事での手話通訳、要約筆記の派遣を行う。
- ・ 必要な方には、筆談を行う。また、筆談用の用具（電子メモパッド・用紙等）を備えておく。
- ・ 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。
- ・ 意思疎通が不得意な障害のある人に対し、やっつけは駄目なことを伝えるのではなく、何をするか伝える。また、できるだけ視覚で伝えるようにする。
- ・ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示すなど、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。
- ・ 比喩表現等が不得意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ファックスで配信する。

・ 障害を理由とする差別の解消に関する備

職員が職務を遂行する中で行った障害を理由とする差別に関して、障害のある人及びその家族その他の関係者等からの相談は、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、福祉との連携を要する場合には、第二義的に福祉政策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、職員としての資質等、人事についての相談は、第二義的に総務課で対応するものとする。

・ 啓発の推進に関する研修

1 住民への啓発

法内容及び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等の媒体を通して、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、総務課等が実施する職員研修を受講する。

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。

各担当課においても、障害を理由とする差別の解消等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。

新たに職員となった者に対して、障害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、研修を実施する。

・ 懲戒等

職員が、障害のある人に対し不利益な取扱いをし、または、過重な負担がないにも関わらず合理的配慮を行わなかった場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、または職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。