

宜野湾市障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領

令和3年10月

目次

第1 趣旨	3
1 目的.....	3
2 位置づけ	3
3 適用範囲.....	3
4 対象となる障がい者.....	4
第2 障がい理由とする差別を解消するための取り組み	5
1 不当な差別的取扱いの禁止(法第7条第1項、法第8条第1項)	5
(1)基本的な考え方.....	5
(2)正当な理由の判断の視点	5
(3)不当な差別的取扱いの事例	6
2 合理的配慮の提供(法第7条第2項、法第8条第2項)	6
(1)基本的な考え方.....	7
(2)過重な負担の基本的な考え方.....	7
(3)合理的配慮の具体例	8
(4)環境の整備との関係	10
第3 相談体制	11
1 相談窓口	11
(1)市の事務事業における差別に関する相談窓口	11
(2)沖縄県共生条例に規定している差別に関する相談窓口	11
2 相談対応の留意事項	12
第4 職員の役割	13
1 職員の役割.....	13
2 所属長の役割.....	13
第5 職員研修	13
第6 見直し.....	13

第1 趣旨

1 目的

この要領(以下「対応要領」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(平成25年法律第65号。以下「法」という。)第10条第1項の規定及び同法の趣旨を踏まえて、また、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、法第7条及び法第8条に規定する事項に関し、宜野湾市職員(非常勤職員を含む。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します。

2 位置づけ

この対応要領は、職員が職務を遂行するにあたり、法の趣旨を理解し、障がいのある方に対して、障がいや社会的障壁¹を理由として障がいのある方の権利を侵害することがないように、業務上の対応に関する指針とするものです。

3 適用範囲

市長事務部局、消防本部、教育委員会、議会事務局、選挙管理委員会、監査委員、上下水道局の職員を対象とします。なお、法において事業者として扱うこととされている地方公営企業(上下水道局)の職員も対象としています。

上下水道局等については、基本方針に即し主務大臣が事業分野ごとに定めている「対応指針」(ガイドライン)と、この職員対応要領に添って適切に対応することとします。

なお、本市の事務事業の一環として実施する業務を委託や指定管理等により行う場合は、障がいのある方の権利を侵害することがないように、受託事業者等が当該事業分野の主務大臣が定める対応指針を遵守することに加え、必要に応じ、本市の対応要領の趣旨を踏まえた適切な対応を求めていく(仕様書等に盛り込む)ことに努めます。

¹ 社会的障壁

障がいのある方にとって、日常生活又は社会生活を営む上で障壁になる様々な事柄を指します。利用しにくい施設や設備だけでなく、制度、障がいのある方の存在を意識していない慣習、障がいのある方に対する理解不足から生じる偏見などがあります。

例えば、点字ブロックの上に物がおいてあると、視覚に障がいのある方はぶつかってしまいます。文字が小さすぎたり、漢字ばかりあるパンフレットだと理解が難しい方がいます。窓口で何も案内されずに長時間待たされると、パニックをおこしてしまう方がいます。

4 対象となる障がい者

この対応要領の対象となる障がい者とは、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいや高次脳機能障がいを含む。）その他の心身の機能に障がい（難病に起因する障がいを含む。）（以下「障がい」という。）のある方のみならず、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、いわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえ、障がい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方を指しており、障害者手帳等を持っている方に限られません。

また、年齢による制限はありませんので、18歳未満の障がい児も対象です。

なお、市が事業主としての立場で職員に対して行う障がいを理由とする差別を解消するための措置については、障害者雇用促進法によるものとされています。

第2 障がい者を理由とする差別を解消するための取り組み

1 不当な差別的取扱いの禁止(法第7条第1項、法第8条第1項)

⇒「不当な差別的取扱い」とは、障がいのない方と異なる扱いをすることです。

職員は、事務事業を行うにあたり、障がいのある方に対して、障がいのない方と異なる取扱いをすることにより権利利益を侵害してはならないこととします。

なお、正当な理由があると判断した場合は、不当な差別的取扱いにはあたらないとするものの、障がいのある方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。

その際、障がいにより意思疎通が難しい場合、その障がいに応じた適切な方法で理解を得るよう努めるものとします。

(1)基本的な考え方

法は、事務事業を行うにあたり、障がいを理由として、サービスや各種機会の提供を拒否したり、提供にあたって場所や時間帯などを制限したり、障がいのない方に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がいのある方の権利を侵害することを禁止しています。

ただし、障がいのある方の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な措置は、不当な差別的取扱いにはあたりません。

【不当な差別的取扱いに当たらないもの】

- ・ 障害者割引の適用など障がいのある方を障がいのない方と比べて優遇する取扱い(いわゆる積極的改善措置)
- ・ 人ごみでパニックとなる障がいのある方から申し出があった場合に別室を用意するなど、合理的配慮の提供による障がいのない方との異なる取扱い
- ・ 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がいの状況等を確認すること

(2)正当な理由の判断の視点

正当な理由がある場合は、不当な差別的取扱いにはあたりません。正当な理由に相当するのは、障がい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み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ことと言える場合です。

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、障がい者、事業者、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)及び行政機関等の事務・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。

(3) 不当な差別的取扱いの事例

事務事業を行うにあたり次のような対応をすることは、不当な差別的取り扱いとなりうる恐れがあります。ここに記載された事例はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 障がい者を理由として、窓口対応や電話対応を拒否すること。
- 障がい者を理由として、対応の順番を後回しにすること。
- 障がい者を理由として、書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒むこと。
- 障がい者を理由として、会議、講演会、イベントなどへの参加を断ること。
- 障がい者を理由として、特に必要がないにもかか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つけたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりすること。
- 障がい者を理由として、本人の意思に反したサービス(施設への入所等)の提供を行うこと。

2 合理的配慮の提供（法第7条第2項、法第8条第2項）

⇒合理的な配慮の提供をしないことも差別にあたります。

職員が、その事務事業を行うにあたり、障がいのある方から社会的障壁の除去を必要としているという意思の表明があった場合²に、実施に伴う負担が過重でないときは、障がいのある方の権利利益を侵害することとならないように、社会的障壁を除去するために個別の状況に応じた必要かつ合理的な配慮(以下「合理的配慮」という。)を行うこととします。

ただし、合理的配慮の提供が過重な負担になると判断した場合は、障がいのある方に対し、その理由を説明し、理解を得るよう努めるものとします。

その際、障がいにより意思疎通が難しい場合、その障がいに応じた適切な方法で理

² 言語（手話を含む。）、点字、拡大文字、筆談、実物を示すことや身振りなどのサインによる合図、触覚など様々な手段により意思が伝えられることをいいます。通訳や障がいのある人の家族、支援者、介助者、法定代理人など、障がいのある人のコミュニケーションを支援する人のサポートにより本人の意思が伝えられることも含まれます。

解を得るよう努めるものとします。

また、合理的配慮を必要とする障がいのある方が多数いると見込まれる場合などは、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が重要です。

(1)基本的な考え方

合理的配慮は、障がいのある方から、個々の場面において、日常生活や社会生活で受ける様々な制限をもたらす原因となる社会的障壁の除去を必要とする旨の意思の表明があった場合において、障がいのある方の個別の状況に応じて行われる配慮のことです。

行政機関等がその事務事業を行うにあたって合理的配慮の提供を行うことは法的義務であり、事業者は努力義務となっています。

(範囲)

合理的配慮の提供をする場合、事務事業の目的、内容、機能に照らして、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、障がいのない方との比較において、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ります。

(状況に応じた対応)

合理的配慮は、具体的な場面や障がい特性に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものです。

合理的配慮の提供にあたっては、障がいのある方の性別、年齢、状態等にも配慮する必要があります。

なお、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。

(2)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、具体的状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。

【過重な負担と判断する場合の視点】

- ・事務事業への影響の程度
(事務事業の目的、内容、機能を損なうことが懸念されるかどうか)
- ・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

(3)合理的配慮の具体例

合理的配慮は、障がいの特性や求められる場面に応じて異なり、その内容は社会情勢の変化、技術の進展等に応じて変わりうるものです。

過重な負担がないことを前提に、次の3つの類型に分類して対応事例を例示します。例示ですので、個々の状況に応じて合理的配慮を行う必要があります。

- ①物理的環境への配慮
- ②意思疎通の配慮
- ③ルール・慣行の柔軟な変更

①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の補助をしたり、携帯スロープの設置をしたりする。
- 車椅子使用者に配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。
- 目的の場所までの案内の際に、障がいのある方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、障がいのある方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は、会場の座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい障がいのある方から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であれば、当該障がいのある方に事情を説明し、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。
- 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に障がいがある方に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を行う。

②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。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際には、各々の媒体間でページ番号等が異なりうることに留意する。
- 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)で提供する。
- 意思疎通が不得意な方に対し、比喩、暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明したり、絵カード等を活用して意思を確認したりする。
- 通常は口頭で行う案内でも、本人の希望に合わせて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、代読や代筆などの配慮を行う。
- 障がいのある方から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、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 時間表記ではなく午前・午後で表記するなど配慮を念頭に置いて説明し、必要に応じてメモを渡す。
- 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委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。

③ルール・慣行の柔軟な変更

- 順番を待つことが苦手な障がいのある方に対し、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、当該障がいのある方の順番が来るまで別室や椅子を用意する。
- 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へ変更する。
- 駐車場等において、障がいのある方の来庁が多数見込まれる場合、通常は、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等により、発作等がある場合、当該障がいのある方に説明の上、障がいの特性や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理解を援助する者の同席を認める。

(4) 環境の整備との関係

法は、不特定多数の障がいのある方を対象として行われる事前的改善措置³については、環境の整備に努めることとしています。環境の整備は、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ます。

合理的配慮を必要とする障がいのある方が多数いると見込まれる場合などは、その都度の合理的配慮の提供ではなく、不特定多数の障がいのある方を対象とした環境の整備を考慮に入れることが重要です。

【環境の整備の事例】

①印刷物

- 分りやすい言葉で表現する。
- 難しい漢字にはルビをふる。
- 図や表を用いる場合は、文章で説明書きをいれる。

②問合せ先

- 電話番号だけでなく、FAX 番号、メールアドレスも記載する。

③公共建設

- 沖縄県福祉のまちづくり条例等に即したバリアフリーやユニバーサルデザインに配慮した配置にする。

³ 事前的改善措置

事前的改善措置には、バリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、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、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などがあります。

第3 相談体制

1 相談窓口

⇒市の事務事業に関する障がい者差別の相談窓口は、所管課になります。

障がいを理由とする差別を受けた障がいのある方、その家族及びその関係者(以下「相談者」という。)からの相談については、次の窓口にて、相談に応じることとします。

また、障がい福祉課は、当該事務事業を所管する課等(以下「所管課」という。)からの求めに応じ、障がいを理由とする差別に関して必要な助言を行うこととします。

	内 容	相談窓口
1	市の事務事業における差別	所管課 (又は各任命権者の人事担当課又は、障がい福祉課)
2	沖縄県共生条例に規定する差別 (1以外の差別)	福祉推進部障がい福祉課

(1)市の事務事業における差別に関する相談窓口

所管課が相談窓口となります。

なお、所管課において相談がしにくい場合などは、その所管課が属している各任命権者の人事担当課若しくは福祉推進部障がい福祉課が相談窓口となります。

(2)沖縄県共生条例⁴に規定している差別に関する相談窓口

福祉推進部障がい福祉課が相談窓口となります。

⁴ 沖縄県共生条例

「沖縄県障がいのある人もない人も共に暮らしやすい社会づくり条例」が正式名称で、平成26年4月1日に施行されています。同条例では10分野において差別の禁止について具体的に規定しています。

2 相談対応の留意事項

⇒相談への対応は、組織として行います。

窓口で相談者から障がいを理由とする差別に関する相談を受けた場合は、次のことに留意し、相談への対応は、職員個人としてではなく、組織として対応することとします。

- 障がいのある方から相談を受ける過程においても、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供を遵守することとします。
- 即時の対応が困難な場合や過重な負担になると判断した場合は、代替手段が提供できないか検討することとします。
- 対応できない場合は、その理由を説明し、理解を得るように努めることとします。
- 相談の方法は、面談や電話によるもののほか、Eメールやファックスでも受け付けることとします。
- 相談内容が市政と関係ない場合は、他の適切な相談機関を案内することとします。
- 他の所管課等につなげる際は、丁寧に対応し、必要な情報提供など適切に対応することとします。
- 相談記録票等によって、対応の記録をとることとします。

相談記録は、総務部人事課及び福祉推進部障がい福祉課にて集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、今後の相談等に活用することとします。

第4 職員の役割

1 職員の役割

職員は、法の趣旨を理解し、障がいを理由とする差別の解消に向けた取り組みを推進するために、この対応要領を、遵守することとします。

2 所属長の役割

職員のうち、課長相当職以上の地位にある者(以下「所属長」という。)は、障がいを理由とする差別の解消に向けた取り組みを推進するために必要な対策を講じ、必要に応じて環境の整備に努めなければならないこととします。

障がいのある方から障がいを理由とする差別の相談や苦情の申し出等があった場合は、状況等を確認し、不当な差別的取扱い及び合理的配慮の提供がされていないことが確認された場合は、所属の職員に対して適切な指導を行うとともに、必要な対応を講じなければならないこととします。

また、障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならないこととします。

第5 職員研修

国の基本方針を踏まえつつ、障がいのある方に対して適切に対応できるようになることを目的に研修を行うこととします。

第6 見直し

この対応要領は、技術や社会情勢の進展、事例の集積などを踏まえ、適時、必要な見直しや充実を図るものとします。

職員一人ひとりの、障がいに関する正しい知識の取得や理解を深め、障がい当事者やその家族等との建設的対話による相互理解が促進し、見直しをする際には、あらかじめ、障がいのある方やその他の関係者の意見を反映させることとします。