

小千谷市障がい等を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領

(目的)

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項の規定に基づき、市が事務又は事業を実施するに当たり、小千谷市職員（議会事務局、市長部局、各行政委員会（所管施設を含む。）、ガス水道局及び消防本部に属する職員（非常勤職員を含む。以下、「職員」という。））が障がいのある人に「いたわりと真心」を持って適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要領において次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 障がい 身体障がい、知的障がい、精神障がい、発達障がい、難病¹を原因とする障がいその他の心身の機能の障がいをいう。
- (2) 社会的障壁 障がいのある人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社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。
- (3) 障がいのある人 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人をいう。障害者手帳の所持者に限らない。
- (4) 不当な差別的取扱い 正当な理由なく、障がいのある人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のない人より不利に扱うことをいう。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、障がいを理由として、障がいのない人と比べ不当な差別的取扱いをすることにより、障がいのある人の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(合理的配慮の提供)

第4条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、障がい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、又は障がいのある人が社会的障壁の除去を必要としている場合であって、周囲の人がそのことを認識しうるときにおいて、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がいのある人の性別、年齢及び障がい等の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な変更及び調整（以下「合理的配慮」という。）を行わなければならない。これに当たり、職員は、別紙に定め

¹ 難病とは 原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残すおそれのある疾病で、慢性的期間をたどり、本人や家族の身体的・精神的・経済的負担が大きい疾病。平成25年4月から、障害児・者の範囲に難病が加わり、障がい福祉サービスの対象となった。

る留意事項に留意するものとする。

なお、合理的配慮の提供に当たっては、障がいのある人の人格、人権及び意向を尊重しなければならない。

(監督者の責務)

第5条 職員のうち、監督者（係長職以上にある者をいう。）は、第3条に掲げる事項に関し、障がい等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) 日常の執務を通じた指導等により、障がい等を理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障がい等を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
- (2) 障がいのある人等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、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、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 監督者は、障がい等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。

(相談体制の整備)

第6条 市は、障がいのある人及びその家族その他の関係者からの障がい等を理由とする差別に関する相談等に的確に対応するため、次に掲げる課に相談窓口を置く。

- (1) 総務課（職員の言動に起因するもの）
- (2) 社会福祉課（職員の言動に起因するもの以外のもの）

2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障がい特性に応じた多様なコミュニケーション手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。

(研修・啓発)

第7条 市は、障がい等を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修及び啓発を行うものとする。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

別紙

小千谷市障がい等を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応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

法では、「不当な差別的取扱い」として、例えば、障がいを理由として、正当な理由なくサービス等の提供を拒否すること、サービス等の提供に当たって場所や時間帯などを制限すること、障がいのない人には付けない条件を付けるような行為を禁止している。

ただし、障がい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措置は、不当な差別的取扱いではない。

【不当な差別的取扱いにならない対応】

- 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の状況等を確認すること。
- 障がいのある人を優遇する取扱いをすること。（積極的改善措置）

第2 正当な理由の判断の視点

障がいのある人に対して、障がい等を理由として、サービス等の提供を拒否し又は制限するなどの行為が、客観的に見て正当な目的や理由の下に行われたものであり、やむを得ないと認められる場合は「正当な理由」に相当するため、不当な差別的取扱いにはならない。

【留意点】

- 正当な理由に相当するか否かについて、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がないよう留意する。
- 個別の事案ごとに、障がいのある人、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び市の事務又は事業の目的・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総合的・客観的に判断することが必要である。
- 正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めること。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

第2で示したとおり、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。

以下に記載されている具体例については、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、それらはいくつでも例示であり、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。

【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

窓口対応	○障がいを理由に窓口対応を拒否する。 ○障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
サービスの提供	○提供に当たって場所、時間帯を制限する。 ○事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、付き添い者の同行を求めるなどの条件を付ける。 ○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。
会議・説明会など	○障がい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。 ○障がいを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

第4 合理的配慮の基本的な考え方

「合理的配慮」は、障がいのある人が、日常生活及び社会生活において受ける様々な制限をもたらす原因となる「社会的障壁」を取り除くために何らかの対応を必要としている意思の表明があった場合、その負担が過重でない範囲で対応することが求められるものである。

【社会的障壁の具体例】

社会における事物	○通行・利用しにくい施設、設備など ○トイレなどの表示が分かりづらい
制度	○難しい漢字ばかりで理解しづらい ○専門用語の説明がない ○制度を分かりやすく説明するパンフレットなどが無い
慣行	○障がいのある人の存在を意識していない慣習や文化など
観念	○障がいへの偏見など

【留意点】

(1) 合理的配慮を提供する範囲

- 事務・事業の目的、内容、機能の中で、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。

(2) 対応など

- 合理的配慮は、障がい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こと。
- 障がいのある人が現に置かれている状況を踏まえ、代替措置の選択も含め、対話による相互理解を通じて、柔軟に対応がなされるものであること。
- 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こと。
- 障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮する必要があること。

※障がいのある女性は、障がいに加えて女性であることにより、さらに複合的に

困難な状況に置かれている場合があること。

※障がいのある子どもには、成人とは異なる支援の必要性があること。

(3) 環境

- 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。
- 合理的配慮を必要とする障がいのある人が多数見込まれる場合、また、障がいのある人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が重要であること。

(4) コミュニケーション

- 意思の表明は、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やサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障がい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。
- 知的障がい、精神障がい、発達障がい等により本人の意思表示が困難な場合には、障がいのある人の家族、支援者（介助者）等が本人を補佐して行う意思の表明も含むこと。
- 意思の表明がない場合にあっても、障がい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な場合には、適切と思われる配慮を提案するための対話を働きかけるなど、自主的な取組みに努めること。

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、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、障がいのある人にその理由を説明するものとし、原則として理解を得るよう努めること。また、相手方と代替案の検討等について十分なコミュニケーションを図り、合理的配慮の提供義務を果たせるようにすることが必要である。

【過重な負担の判断の視点】

- 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

【代替案の具体例】

- 建物入口の段差を解消するスロープを設置する工事が実施できない場合に、車いす利用者のために携帯スロープ（無い時は板で代用）を設置する。また、これが無い時は人力で車いすを持ち上げる。

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。

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、これらはい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。

【具体的な配慮の例】

(1) 施設や駐車場などでの配慮

主な対象	事 例
全ての障がい	<ul style="list-style-type: none"> ○車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ配慮する。 ○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、緊張やストレスを軽減するため、当該障がいのある人に説明の上、施設の状況に応じて別室を用意する。 ○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。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。 ○目的の場所までの案内の際に、障がい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、障がいのある人の希望を聞いたりする。
聴覚障がい 知的障がい	<ul style="list-style-type: none"> ○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。
肢体不自由	<ul style="list-style-type: none"> ○車いす利用者のために、段差に携帯スロープを設置する。 ○肢体不自由のある人に、職員が歩行の手助けをする。

(2) 窓口などでの相談や説明時の配慮

主な対象	事 例
全ての障がい	<ul style="list-style-type: none"> ○相手の話をよく聞き、目的を的確に把握するよう努め、たらい回しにしない。 ○話が的確に伝わるように「ゆっくりと」「丁寧に」「繰り返して」話す。 ○必要に応じて、絵、図、写真を使って説明する。 ○相談内容を把握することが難しい場合には、本人の理解を得た上で、複数の職員で対応する。 ○ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく、一般的な分かりやすい言葉で説明する。 ○障がいの状況から自筆が困難な場合や、本人の希望により代筆した場合、本人に内容を確認してもらう。 (視覚障がいの場合は、代読して確認する。その際、個人情報に係る内容については周囲の状況に配慮する。) ○口頭での説明の理解が難しい方には、説明のポイントをメモ書きして渡す。その際、必要に応じて漢字にふりがなを付ける。

主な対象	事 例
全ての障がい	<p>○同じ話を何度も繰り返すなど、辻褃の合わない話をされる方には、話を途中で遮らずにタイミングを見計らって用件を確認し、内容に沿った対応をする。</p> <p>○順番を待つことが苦手な方に対し、周囲の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。</p>
視覚障がい	<p>○職員であることや自分の名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明する。</p> <p>○席を離れる場合や新たに対応する職員が加わる場合は声をかける。</p> <p>○拡大文字の文書を希望される方には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明する。</p> <p>○案内や説明をする時は、「こちら」「そこ」などの指示語や「黄色の用紙」などの視覚情報を表す言葉を使わない。</p> <p>○必要に応じて内容や希望箇所を読み上げる。</p>
聴覚障がい	<p>○筆談にいつでも対応できるようにメモ用紙を用意する。</p> <p>○問い合わせは、電話、ファックス、電子メールなどで対応し、問い合わせ方法を表示する。</p> <p>○ゆっくり、はっきり口元が分かるように話す。</p> <p>○補聴器などを使用している場合は、聞こえの状況を確認しながら話す。</p> <p>○筆談では、読み書きが困難な方がいることも留意し、理解している様子を確認しながら分かりやすい言葉で書く。</p>
内部障がい 肢体不自由 難病	<p>○体調に配慮し、必要に応じていす等に案内し、職員が窓口から出て対応する。</p>
知的障がい 発達障がい	<p>○穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。</p> <p>○短く分かりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。</p> <p>○できる限り視覚で分かりやすい説明資料を用意する。</p>
精神障がい	<p>○不安を感じさせないように、穏やかな口調で話す。</p>

(3) 文書やパンフレット等の印刷物への配慮

主な対象	事 例
視覚障がい	<p>○文字の大きさや配色などに配慮する。</p> <p>○特定の人を対象とする場合は、点字版や拡大版などの希望の有無を事前に確認して対応する。</p> <p>○不特定多数の方を対象とする場合は、点字版などの申し出があった場合は対応する。対応が難しい場合は、本人の意思を確認し、他の対応を含めて検討する。</p> <p>○インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読み上げソフトに対応したものを作成するよう留意する。</p>

主な対象	事 例
聴覚障がい	○問い合わせ先はファックス番号を記載する。必要に応じて、メールアドレスを記載する。
知的障がい	○印刷物の内容や対象者等により、必要に応じて難しい漢字にはふりがなを付けるなど、絵や図を使用し、分かりやすい表現に配慮する。 ○行政用語など難しい言葉は、分かりやすい言葉に置き換えるなど、注釈を付ける。

(4) 会議開催時等への配慮

ア 開催前準備

主な対象	事 例
全ての障がい	○障がいや疾病の状態は様々であるため、必要な配慮について確認する。例：車いす利用、手話通訳者、要約筆記者、拡大文字資料、ふりがな付き資料、点字資料等 <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>(参加申込書記載例)</p> <p>参加に当たり、配慮が必要なことがありましたら、次の項目にチェックをお願いします。</p> <p><input type="checkbox"/>車いす利用 <input type="checkbox"/>手話通訳 <input type="checkbox"/>要約筆記 <input type="checkbox"/>拡大文字資料</p> <p><input type="checkbox"/>点字資料 <input type="checkbox"/>データ資料の事前送付 <input type="checkbox"/>ふりがな付き資料</p> <p><input type="checkbox"/>その他配慮が必要なことを記入してください。</p> </div> <p>○会議に支援者（介助者）が同席する場合は、同じ資料を配布するなど、情報の共有を図る。</p> <p>○会議資料は、データ媒体による事前配布、データ形式の音声ソフトへの対応の編集も可能な限り配慮する。</p>
視覚障がい 肢体不自由	○駐車場からの動線を配慮し、本人の意向を確認し、必要があれば案内者を配置する。
聴覚障がい	○手話通訳や要約筆記の希望の有無を確認し、対応する。 ○本人に加え、当日の支援者（手話通訳等）にも事前に資料を送付する。
知的障がい	○本人の意向を確認して、ふりがな付きの資料を用意する。

イ 会場など

主な対象	事 例
全ての障がい	○障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を出入口付近にする。 ○必要に応じて支援者（介助者）の席を用意する。
視覚障がい	○配席など会場内の状況を説明する。 ○床のコードやケーブルなど、会場内の移動の妨げにならないよう配慮する。 ○状況又は必要に応じて、照明やカーテンの開閉などにより、部屋の明るさを調整する。

主な対象	事 例
聴覚障がい	○手話通訳や要約筆記が見えやすい席を用意する。
肢体不自由	○車いす利用者がある場合は、席までの通路は十分な幅を確保する。

ウ 進行について

主な対象	事 例
全ての障がい	○長時間にわたる場合は休憩をはさむ。また休憩スペースを用意するなど、負担を軽減するよう配慮する。 ○途中離席が可能であることを予め周知する。 ○最初に進行予定を示し、時間の見通しが分かるようにする。 ○出席者は、説明や発言の際は、早口にならないように留意する。
視覚障がい	○スクリーンや映像をやむを得ず使用する場合は、始めにその旨を断り、説明は分かりやすく、内容を省略せずに行う。 ○点字資料の場合は、ページ番号が違うことがあるので、説明に留意する。 ○発言者は名前を名乗って発言する。
聴覚障がい	○発言者は手を挙げて発言する。

(5) イベント開催時等への配慮

主な対象	事 例
全ての障がい	○トイレ等の位置について、分かりやすい案内表示をする。 ○必要に応じて休憩所や救護所の設置に努める。 ○事前申込制の講演会等は、申込書等で点字版や拡大版などの資料や手話通訳、要約筆記の希望の有無を確認し対応する。
視覚障がい	○不特定多数の方を対象とする場合は、点字版などの申し出があった場合は対応する。対応が難しい場合は、本人の意思を確認し、他の対応を含めて検討する。 ○インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読み上げソフトに対応したものを作成するよう留意する。
肢体不自由	○受付やパネル等の展示は、車いす利用者にも配慮して行う。 ○会場内では、車いす利用者や支援者（介助者）用のスペースを確保する。
知的障がい 発達障がい	○会場案内図や動線の表示等、会場内の配置や利用方法を分かりやすく表示するよう努める。