

伊丹市障害者差別解消の推進に関する職員対応要領

平成 28 年 3 月

1. 伊丹市障害者差別解消の推進に関する職員対応要領の趣旨

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 6 5 号。以下「法」という。）第 10 条第 1 項の規定に基づき、障害を理由とする差別の解消を推進するため、伊丹市が、事務・事業を行うに当たり、職員が遵守すべき事項について定めるものとする。

法では、地方公共団体は、その事務・事業の公共性に鑑み、障害者差別の解消に率先して取り組む主体として、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供が法的義務とされており、職員による取組を確実なものとするため、対応要領を定めることとされている。

法第 10 条第 1 項「地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第 7 条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領を定めるよう努めるものとする。」

2. 用語の定義

この要領における用語の意義は、下表 1 に定める。

【表 1】用語の定義

障がい者	「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。）がある者であつて、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」（障害者基本法第 2 条第 1 号に規定する障害者）である。これは、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、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（難病に起因する障害を含む。）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」の考え方を踏まえている。したがって、法が対象とする障がい者は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれる。 また、特に女性である障がい者は、障害に加えて女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障がい児には、成人の障がい者とは異なる支援の必要性があることに留意する。
社会的障壁	障がい者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。

実施機関	<p>市長、選挙管理委員会、監査委員、公平委員会、農業委員会、固定資産評価審査委員会、教育委員会、消防長及び議会をいう。</p> <p>地方公営企業法（昭和 27 年法律第 292 号）第 3 章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業を除く。また、法第 13 条では、「行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和 35 年法律第 123 号）の定めるところによる。」と規定されている。</p>
職員	実施機関に所属するすべての職員をいう。

3. 不当な差別的取扱いの禁止

職員は、障がい者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、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してはならない。

なお、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、障がい者を、問題となる事務・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。

正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、障害を理由として、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。職員においては、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、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、損害発生の防止等）及び実施機関の事務・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ある。職員は、正当な理由があると判断した場合には、障がい者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しい。

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は下表 2 のとおりである。

【表2】 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

- 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由に対応の順序を劣後させる。
- 障害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。
- 障害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・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害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、付き添い者の同行を拒んだりする。

(留意事項)

- 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。
- 不当な差別的取扱い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。

4. 合理的配慮不提供の禁止

職員は、その事務・事業を行うに当たり、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、当該障がい者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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をしなければならない。

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示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、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む。

なお、意思の表明が困難な障がい者が、家族、介助者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、法の趣旨に鑑みれば、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。

<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、障がい者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しい。

- 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
- 事務・事業規模
- 財政・財務状況

合理的配慮とは、障がい者が受ける制限は、障害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するいわゆる「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。

合理的配慮は、実施機関の事務・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・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。

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、「過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、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。さらに、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、現時点における具体例としては、下表3のようなものがある。

【表3】合理的配慮の現時点における具体例

（合理的配慮に当たり得る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。

- 障害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。
- 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、別室の確保が困難であったことから、当該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。
- 不随意運動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。

(合理的配慮に当たり得る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、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）で提供する。
- 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。
- 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- 知的障がい者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の配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。

(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、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーンや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。

- 公共施設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。
- 入館時に一般のゲートを通過することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。
- 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理解を援助する者の同席を認める。

(留意事項)

- これらは、過重な負担が存在しないことを前提としている。
- 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。
- 学校教育現場における合理的配慮の具体例は、「みんなの教室 みんなの授業～教育のユニバーサルデザイン化」(伊丹市教育委員会 平成27年4月発刊)に示されている。

5. 相談体制の整備

職員は、職務を遂行する中で行っている対応や行おうとしている対応が、障害を理由とする差別に当たるか否か迷う場合には、次の表4の所属に相談を行うことができる。

【表4】

所属・窓口
健康福祉部障害福祉課
こども未来部子育て支援課
市民自治部同和人権推進課
教育委員会事務局人権教育室
教育委員会事務局学校教育部学校指導課
教育委員会事務局学校教育部総合教育センター

また、職員が職務を遂行する中で行った対応が、障害を理由とする差別にあたるとして、障がい者及びその家族その他の関係者（以下「障がい者等」という。）が訴えて、当該職員以外の窓口で相談をしたい旨の申し出があった場合には、次の表5の窓口を紹介するものとする。

【表 5】

所属・窓口
健康福祉部障害福祉課
こども未来部子育て支援課
こども発達支援センター「あすばる」
市民自治部市民相談課
教育委員会事務局学校教育部学校指導課
教育委員会事務局学校教育部総合教育センター

上記所属・窓口の職員は、相談や紛争解決などに対応し、障害を理由とする差別の解消の推進に資する立場であることを自覚し、その業務を明確にし、専門性の向上等に努めなければならない。

障がい者の日常生活、社会生活を営む障がい者の活動は広範多岐にわたり、相談等を行うに当たっては、どの機関がどのような権限を有しているかは必ずしも明らかではない場合があり、また、相談等を受ける機関においても、相談内容によっては当該機関だけでは対応できない場合がある。このため、本市における様々な関係機関が、相談事例等に係る情報の共有・協議を通じて、各自の役割に応じた事案解決のための取組や類似事案の発生防止の取組など、本市の実情に応じた差別の解消のための取組を主体的に行うネットワークとして、伊丹市障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を組織し、事務局は障害福祉課に置くものとする。

表 4、5 における所属・窓口の職員は、協議会に積極的に参画し、相互の連携を図らなければならない。

6. 職員の研修

職員は、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や、障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、環境の整備としての事前的改善措置を積極的に提案するよう努める。

管理職員は、提案に対し技術進歩等の動向を踏まえ、事前的改善措置の実施に努めるものとする。管理職員は、所属職員が合理的配慮を効果的・効率的に提供できるよう、ハード面でのバリアフリー化施策、情報の取得・利用・発信におけるアクセシビリティ向上のための施策、障害者差別解消法の趣旨、障害の特性を学ぶ機会へ積極的に参加させるよう努めなければならない。

法では、「行政機関等は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。」とされている。

不特定多数の障がい者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・介助者等の人的支援、障がい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、個別の場面において、個々の障がい者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は重要である。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必要である。

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、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・効率化につながるという認識に基づいて取組む必要がある。

また、職員一人ひとりが障がい者に対して適切に対応し、また、障がい者等からの相談等に的確に対応するため、法の趣旨の周知徹底、障がい者から話を聞く機会を設けるなどの各種研修等を受講し、障害に関する理解の促進に努めるものとする。

（障害特性理解の一助として、本対応要領別冊ハンドブック「障がいのある市民へのサポートマニュアル」を参考にすること。）

7. 地域住民等への啓発

職員は、地域住民等が障害を理由とする差別が相互に人格と個性を尊重し合う共生社会を実現することを大きく阻害することを認識し、障害を理由とする差別の解消について理解を深め、また、障がい者等からの働きかけによる対話を通じた相互理解が促進されるよう広く周知啓発に取り組むものとする。

グループホーム等を含む、障がい者関連施設の認可等に際して、周辺住民の同意を求める必要がないことに留意しつつ、住民の理解を得るために積極的な啓発活動を行うことも含まれる。

障がいのある児童生徒が、その年齢及び能力に応じ、可能な限り障がいのない児童生徒と共に、その特性を踏まえた十分な教育や保育を受けることのできるインクルーシブ教育システムを推進しつつ、家庭や学校・保育所等を始めとする社会のあらゆる機会を活用し、子どもの頃から年齢を問わず障害に関する知識・理解を深め、全ての障がい者が、障がい者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人であることを認識し、障害の有無にかかわらず共に助け合い・学び合う精神を涵養する。障がいのない児童生徒の保護者に対する働きかけも重要である。