

境港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

(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、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（令和5年3月14日閣議決定。以下「基本方針」という。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、境港市職員（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する。併せて「別紙」により、職員が適切に対応するために必要な事項についての留意事項を定めるものとする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障がい（身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がい及び高次脳機能障がいを含む。）その他の心身機能の障がい（難病等により起因する障がいを含む。）をいう。以下同じ。）がない者との不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

(合理的配慮の提供)

第3条 職員は、法第7条第2項の規定のとおり、その事務又は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、年齢及び障がいの状態等に応じて、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（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。

(監督者の責務)

第4条 職員のうち、課長級以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、障がい者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に注意して障がい者に対する不当な差別的取扱いが行われないように注意し、また、障がい者に対して合理的配慮の提供がなされるように必要な措置を行わなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障がい者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、障がい者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) 障がい者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、その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とともに、改善措置を図ること。
- (4) 社会的障へきを除去するため、スロープの設置など事前的改善措置を図る必要がある場合には、速やかに対応すること

2 監督者は、障がい者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5条 福祉保健部福祉課に、不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供に係る職員からの相談に対応するための相談窓口を置く。

(研修・啓発)

第6条 障がい者を理由とする差別の解消を図るため、職員に対し、法や基本方針等の周知や、障がい者から話を聞く機会を設けるなど必要な研修・啓発を行うものとする。

2 職員に対し、障がいの特性を理解させるため、鳥取県が実施しているあいサポート運動と連動した研修を実施することで、意識の啓発を図る。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和6年4月1日から施行する。

別紙

境港市障がい者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

法は、障がい者に対して、正当な理由なく、障がい者を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否すること又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がい者ではない者に対しては付さない条件を付することなどにより、障がい者の権利利益を侵害することを禁止している。なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障がい者を理由とする不当な差別的扱いに該当する。

また、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。

このように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。

第2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、障がい者を理由として、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。境港市においては、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、損害発生防止等）及び境港市の事務・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丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めること。その際、職員と障がい者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

第3 不当な差別的取扱いの例

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例は以下のとおりである。なお、記載されている内容はあくまで例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、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、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意する。

【正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例】

○見えない、聞こえない、歩けないといった機能障がいを利用して、区別、排除、制限をすること。

(例1) 聴覚障がいのある者が、市庁舎に相談に来たところ、筆談による応対を拒否したり、手話通訳者の派遣も依頼することなく、面談を断る。

(例2) 視覚障がい者に対して、代読・代筆を拒む。

(例3) 障がいがあることを理由に、窓口対応の順番を後回しにする。

(例4) 盲ろうを理由に、書面、パンフレットの提供等を拒む。

(例5) 精神障がい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。

○車いすや補装具、介助者など、障がいに関連することを理由にして、区別や排除、制限をすること。

(例1) 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、車いすであることを理由に、

来庁の際に付き添いの同行を求めるなどの条件を付す。

(例2) 障がいの種類や程度、サービス提供の場面における本人等の身体の状態を考慮せずに漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。

(例3) 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障がい者でない者とは異なる場所で対応する。

【正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例】

(例1) 車いすの利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行う。(行政機関の損害発生防止の観点)

(例2) 行政手続きを行うため、障がい者本人に同行した者が代筆しようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障がい者本人に対し障がいの状況や本人の手続きの意思等を確認する。(障がい者本人の損害発生防止の観点)

第4 合理的配慮の基本的な考え方

1 障害者の権利に関する条約(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。

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、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、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、社会的障壁の除去の実施について、合理的な配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障がい者が受ける制限は、障がい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。

2 合理的配慮は、境港市の事務・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、事務又は事業の目的・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。その提供に当たってはこれらの点に留意した上で、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、「第5 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必要がある。建設的対話に当たっては、障がい者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障がい者と職員が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、障がい者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、当該行政機関として対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。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。合理的配慮の提供に当たっては、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮するものとし、特に障がいのある女性に対しては、障がいに加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意する。

なお、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・効率化につながる点は重要である。

なお、環境の整備の具体例は次のようなものがある。

【環境整備（例）】

- ・市庁舎等入り口等において、スロープを設置する。点字ブロックを整備する。階段に手すりを設置する。

3 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、意思の表明は、障がい者からの意思表示のみでなく、障がいの特性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、後見人等、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ものとする。

なお、意思の表明が困難な障がい者が、家族、介助者、後見人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。

4 合理的配慮は、不特定多数の障がい者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、個々の障がい者に対して、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こととなる。また、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がい者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。なお、多数の障がい者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障がい者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛失事案を事前に防止する観点から、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、マニュアル等の制度改正等の環境の整備を図る。

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、障がい者に丁寧にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努める。その際には前述のとおり、職員と障がい者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められる。

○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

第6 合理的配慮の例

第4で示したとおり、合理的配慮は、具体的な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、例としては、次のようなものがある。

なお、記載した例はあくまでも例示であり、必ず実施するものではないこと、記載されている例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意する必要がある。

【合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例】

○設備や施設の形を変える

（例）建物の入り口の段差を解消するために、（簡易）スロープを設置するなど、車いす利用

者が容易に建物に入ることができ、かつ施設内も安全かつ円滑に利用できるように対応する。

○補助器具の提供

（例）車いすが必要な来庁者に車いすを用意する。

○人的支援等

（例1）段差がある場合、車いす利用者の補助をする。

（例2）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。

（例3）多数パンフレットがある場合、パンフレットの内容を口頭で説明する。

(例4) 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、障がい者の希望に合わせる。

(例5) 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合など、会場の座席位置を扉付近にする。

(例6) 疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申出があった際、別室を確保する。なお、別室の確保が困難な場合、当該障がい者に理由を説明し、室内に臨時の休憩スペースを準備する。

(例7) 体力的な負担が大きい研修等の実施に当たって研修担当者は、障がいのある職員本人に参加の可否、配慮事項等について確認し、適切に対応する。

(例8) 不随意運動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の提供など行う。

【合理的配慮に当たり得る情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例】

(例1) 障がい者から直接、手話通訳、要約筆記及び磁気テープ等の手配申し出があった際は手配を行うよう努める。

(例2) 案内表示、チラシ等のカラーユニバーサルデザインの導入。

色覚（色の感じ方）は人それぞれ違う。チラシ等の印刷物や案内表示物等を作成する際には、誰に対しても正しく情報が伝わるように、色の使い方などに配慮する「カラーユニバーサルデザイン」の考え方を取り入れて作成するよう努める。

(例3) 知的障がいのある人に対し、振り仮名を付けたり、わかりやすい言葉で資料を作成する。

(例4) 筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション手段を用いる。

(例5) 受付などで通常口頭で行う案内を紙にメモして渡す。また、受付などで通常口頭で名前・番号をお呼びする際もボードへの掲示等視覚でもわかるようにする。

(例6) 書類記入を依頼する際、記入方法等を本人の目の前で示すなど、分かりやすい方法を用いる。また、視覚障がいのある人で記述で本人記入が難しい場合、代筆等を認める。

(例7) 知的障がいのある人から申出があった際に、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おいたメモを、必要に応じ適時渡す。

(例8) イベント会場において知的障がいのある子供が発生やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者から子供の特性やコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着かない様子ときは個室等に誘導する。

【ルール・慣行の柔軟な変更の例】

○時間、順番、ルールを変える

(例1) 立って並んで順番待ちする際、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、手続順を入れ替えたり、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。

(例2) スクリーンや看板等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を用意する。

(例3) 車両乗降場所を施設出入口（車いすの方はスロープ付近）に近い場所へ変更する。

(例4) 会議において、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駐車区画を障がい者専用の区画に変更する。

また、合理的配慮の提出義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であることに留意する。

【合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例】

(例1) イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。

(例2) 電話利用が困難な障がい者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とす

ることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。

【合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例】

(例1) 事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。

(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の観点)

(例2) イベント当日に、視覚障がいのある者から職員に対し、イベント会場内を付き添ってブースを回してほしい旨頼まれたが、混雑時であり、対応できる人員がいないことから対応を断ること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)

また、法では合理的配慮の申出があった場合に配慮を行うこととなっているが、第4の3にも記載しているとおり、鳥取県が取り組んでいる「あいサポート運動」の趣旨に鑑み、申出がなくても積極的な対応に努める。

《障がい別の留意事項》

【視覚障がい者】

白杖使用者を見かけたとき、困っているように見えたり、白杖を前で頭上50センチ程度持ち上げている白杖SOSシグナルを見かけたら、「何か手伝いましょうか」と声かけする。突然触れられると驚かれるので、できるだけ前方から話しかける。

【聴覚・言語障がい者】

会話方法の確認を行う(筆談、手話等)。特に言語障がいがある方への応対は、ひとつひとつの言葉を聞き分けることが大切なので、分かったふりをせず、きちんと確認する。また、口元を見て言葉を判断される方もいるため、聴覚障がいの方と話をする時はマスクを取ることも必要。

【盲ろう者】

肩にそっと手を触れて話しかける。耳が聞こえる方もおられる。手のひらに文字を書く方法でコミュニケーションを取ることができる方もおられる。

【肢体不自由児・者】

言葉がうまく話せない人（大人）に対して、子どもに接するような接し方はやめる。どのような手助けが必要か尋ねることも大切。

【内部障がい者】

外見ではわかりにくく、周りから理解されず苦しんでいる障がい者の方がおられることを知ることが重要。内部障がいがある方の中にはハートプラスマークを付けておられる方もおられます。携帯電話の利用など生命に関わるものなので、使用を禁止された場所では携帯電話の電源を切るなどルール、マナーを守る。

【重症心身障がい者】

車いすやストレッチャーでの移動時に人手がいりそうな時は介護者に声をかける。人工呼吸器などの医療機器のアラーム音が鳴っているときは速やかに介護者に知らせる。

【知的障がい者】

ゆっくり簡単な言葉で話しかける。状況の変化に対応できず「ひっくりかえる」「泣きわめく」などのパニック行動が起こることがある。そのような時は、落ち着ける場所に誘導する。

【発達障がい者】

「知らないこと」「初めてのこと」や変化に対応することが苦手である。言葉だけではなく、絵や写真も使い本人が納得できるように説明する。

【精神障がい者】

無理な励ましは、本人の過剰なストレスとなることがある。働きかけは「具体的に」「はっきりと」「簡潔に」伝える。本人のペースに合わせた働きかけが必要。

【てんかんの方】

発作が起きたとき、まず、あわてずに見守る。危ないものを遠ざけるなど危険を避ける、無理に動かそうとせず、発作の時間を確認するなど発作の様子を詳しく見る。また、発作時、けいれんの最中は名前を呼んだり、体を押さえたり、揺さぶったり、舌をかまないようにと口の中にタオル、指を入れてもいけない。自然に回復するのを待つこと。

【高次脳機能障がい者】

ゆっくり、わかりやすく、具体的に話をする。情報はメモを書いて渡し、絵や写真、図なども使って伝える。