

障がいを理由とする差別の 解消に関する職員対応要領

平成28年3月
二本松市

目的

本要領は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下、法という）において定められた、「行政機関は障がい者に対する不当な差別的取扱いの禁止と、障がい者の求めに応じて合理的な配慮を行わなければならない」との事項に関し、本市職員が適切に対応するために必要な事項を定めるものです。職員は、本要領の趣旨やここで示される具体的例示に留意し、自ら行動するものとします。

本要領における障がい者は、障害者基本法で定める、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む）その他の心身の機能の障がいがある者としてします。

対応要領の対象範囲

本要領は、市の公共施設において法に基づく統一的な対応をとることを前提に、市長部局以外の部局も含めた全職員を対象とします。

民間企業等の事業者は、合理的配慮については努力目標とされており、企業部局やNPO法人等による指定管理者は法において事業者には該当しますが、これらは市と一体的なものとして捉え、本要領が想定する範囲に含めるものとします。

なお、障がい者雇用に関しては、障害者雇用促進法において対応するものであるため、本要領には含めないものとします。

不当な差別的取扱い

◆基本的な考え方

不当な差別的取扱いとは、障がいを理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為をいいます。これは、障がい者の権利利益を侵害するものです。

障がい者に対するこれら行為が、客観的に正当な目的のもとで行われた場合は、不当なものにはあたりません。ただしこの場合、職員は障がい者に対してその理由を説明するように努めなければなりません。

◆不当な差別的取扱いの具体的な例示（一例）

- 障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がいを理由に説明会や講演会等への参加を拒否する。
- 必要がない場合にも、来庁する際に付き添い者の同行を求めたり、特に支障がない場合にも、付き添い者の同行を拒んだりする。
- 視覚障がい者であることを伝えられたのに、通知や広報を通常の形式で発送する。
- 聴覚障がい者であることを伝えられたのに、窓口で口頭でのみ説明する。
- 聴覚障がい者であることを伝えられたのに、避難所で音声のみの対応を行う。
- 本人又はその家族の意思（障がいのある方の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反したサービス（施設への入所など）を行う。

合理的な配慮

◆基本的な考え方

障がいのある方にとって、日常生活や社会生活を送る上で障壁となるようなものに対して、障がいのある方から、配慮（改善）を求める意思表示があった場合には、過重な負担にならない範囲で、対応しなければならないとされており、これを合理的配慮とよびます。重要なことは、合理的な配慮が一人ひとりの障がいの状態に応じて決まるものであることを、職員が十分理解しなければならないということです。

過重な負担とは、事務・事業への影響の程度、実現可能性の程度、費用・負担の程度を考慮して判断されます。ただしこの場合、職員は障がい者に対してその理由を説明するように努めなければなりません。

◆合理的な配慮の具体的な例示（一例）

- 車いすの方が段差のある施設の出入りをする際に補助をする。
- 視覚障がい者に対して、点字、拡大文字などを用いて対応する。
- 視覚障がい者に対して通知文を送付する際、読み上げソフトに対応できるようなコードを貼り付けた文書を作成する。
- 視覚障がい者に対して、広報誌の音訳サービス提供やホームページに読み上げ機能を付けるなどする。

- 色覚障がい者に対して配布する印刷物の色の選定にあたって留意する。
- 聴覚障がい者に対して手話や筆談などの様々な手段で対応する。
- 聴覚障がい者等の個別の障がいを配慮した個別の健康診断の勧奨を行う。
- 目的の場所まで案内する際に、障がい者の歩行速度に合わせた速度で歩く。
- 災害や事故が発生した際、一人では行動が困難な障がい者に対し、その障がいに合わせた対応を行う。
- 意思疎通が不得意な障がい者に対し、メッセージボード等を活用して意思を確認する。
- 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、代読といった配慮を行う。
- 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。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障がいの特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

合理的な配慮に向けた環境整備

◆基本的な考え方

公共施設のバリアフリー化や、案内表示におけるサイン整備といったハード面の対応、また、職員に対する聴覚障がい者向け手話研修や障がいの種別ごとの特性の研修等のソフト面での対応については、前述の合理的な配慮を行うための環境整備として、それぞれ実施に向けた必要な予算の確保に努めるものとします。また、整備された施設等に対しての点検や診断を、継続的に行っていきます。

◆環境整備の具体的な例示（一例）

- 公共施設のバリアフリー化を進める。
 - ⇒段差をなくし、スロープによりスムーズに出入りできるようにする。
 - ⇒階段に手すりを設ける。
- サイン整備計画へ障がいの特性に応じた配慮を含め、実施する。
 - ⇒色覚障がい者に配慮した表示・看板の色を選定する。（仕様書への記載）

- ・施設に車いす用駐車場、思いやり駐車場を設置する。
- ・電光掲示による案内板を設置する。
- ・誘導用点字ブロックや音声ガイドを整備する。
- ・手話や障がい種別に関して職員の研修を行い、窓口対応の向上を図る。

職員の研修・啓発

法に基づいた考え方を職員が理解し、個々の対応に生かすため、職員の研修・啓発を計画的に実施していきます。

研修実施にあたっては、福祉部局と総務部局が連携し、実施するものとします。その際に、各職場の業務に関連する個々の障がい者の困難性の抽出を行うためのヒアリング等の実施や、障がいの基本的な知識、対応法に関する効果的な研修内容の検討を行うものとします。

◆研修・啓発の具体的な例示（一例）

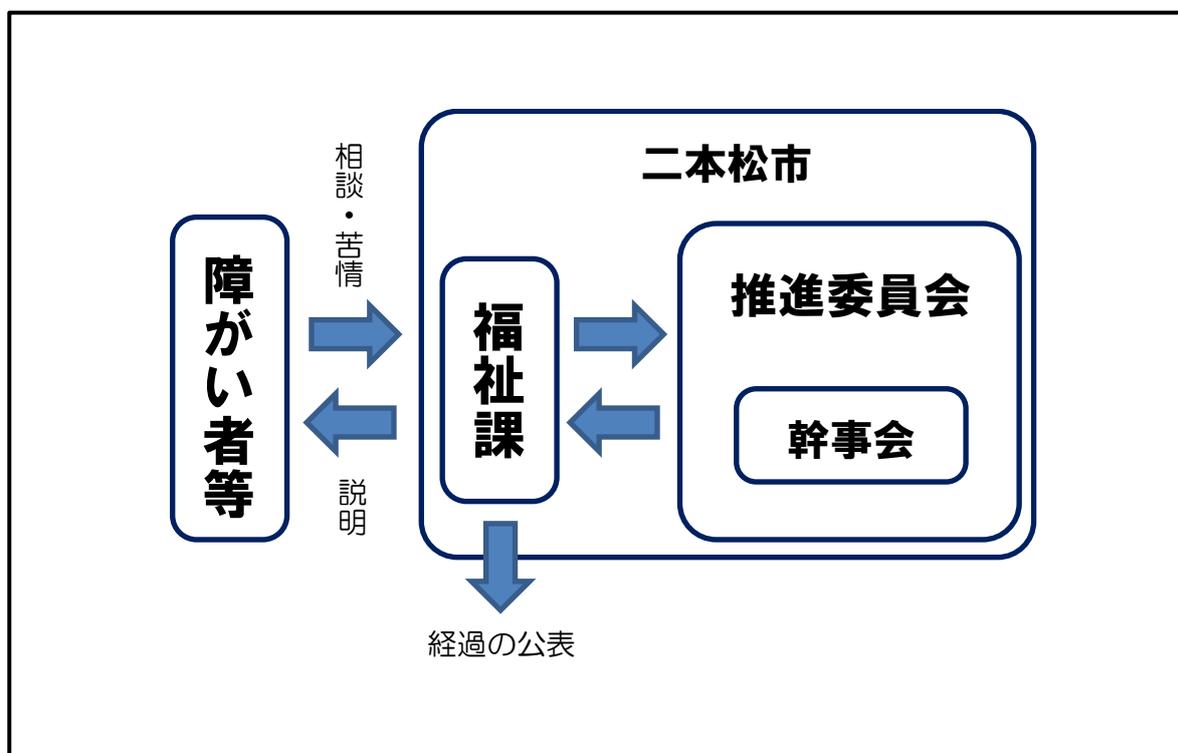
- ・障がいの特性や障がい者の感じる生きづらさの理解、それらの有効な対応方法等の研修。
- ・職員向け手話講習会。
- ・外部団体の実施する講演会や研修会への参加奨励。
- ・個々の職員が意識的に自主研修・自己啓発に努めること。
- ・新規採用職員研修の活用。
- ・庁内の各種会議やイントラネット等を活用した情報発信。

相談体制と対応要領の見直し

法における、障がい者からの個々の相談、苦情を受ける窓口を、福祉部福祉課に置くこととします。市の所管する事項についての相談等については、市内部に設置する障がい者支援施策庁内推進委員会及び幹事会に報告し、改善に向けた検討と対応を行うとともに、その結果については、申出者への説明とプライバシーに配慮しつつ、市ホームページ等による公表を行います。

本要領については、法制度や環境の変化に対応した見直しを随時行うこととし、またその結果についても市ホームページ等により公表します。

《相談体制フロー図》



障がいを理由とする差別の解消に関する職員対応要領

平成28年3月

二本松市福祉部福祉課