

障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

(目的)

第1条 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（平成27年2月24日閣議決定）に即して、法第7条に規定する事項に関し、本町の職員（職員とは町長及び長瀬町に属する各任命権者により任命された職員をいい、各組織で任命している再任用職員、任期付職員及び非常勤職員並びに臨時的任用職員を含むものとする。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。

(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、障害（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をいう。以下同じ。）を理由として、障害者（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。以下同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者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。

なお、別紙中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する（次条において同じ。）。

ごうりてきはいりよ ていきょう
(合理的配慮の提供)

だい じょう しょくいん ほうだい じょうだい こう きてい じ む また は じぎょう おこなう あたり
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、
しょうがいしゃ げん に しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう むね い し ひょうめい ばあい
障害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、障害者の権利利益を侵害するこ
ととならないよう、当該障害者の性別、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（以下「合理的配慮」という。）の提供
をしなければならない。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。

しょうぞくちょう せきむ
(所属長の責務)

だい じょう しょうぞくちょう ぜん に じょう かか げる じこう かんし しょうがい りゆう さべつ かいしょう
第4条 所属長は、前2条に掲げる事項に関し、障害を理由とする差別の解消を
すいしん つぎ かくごう かか げる じこう じっし
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。

いち にちじょう しつむ つうじたしどうとう しょうがい りゆう さべつ かいしょう かんし
一 日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その
かんとく しょうくいん ちゅうい かんき しょうがい りゆう さべつ かいしょうに かんする にんしき
監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を
ふかめさせる
深めさせること。

に しょうがいしゃとう ふとう さべつてきとりあつかい ごうりてきはいりよ ふていきょうに たいする そうだん くじょう
二 障害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
もうしでとう ばあい じんそく じょうきょう かくにん
申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

さん ごうりてきはいりよ ひつようせい かくにん ばあい かんとく しょうくいんに たいして ごうりてきはいりよ
三 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
ていきょう てきせつ おこなう しどう
提供を適切に行うよう指導すること。

2 しょうぞくちょう しょうがい りゆう さべつに かんする もんだい しょうじたばあい じんそく てきせつ
所属長は、障害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
たいしょ
に対処しなければならない。

ちょうかいしょぶんとう
(懲戒処分等)

だい じょう しょうくいん しょうがいしゃ たいしふとう さべつてきとりあつかい または かじゅう ふたん
第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、又は、過重な負担がない

にも関わらず合理的配慮の不提供をした場合、その対応等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

相談体制

第6条 各所属は、職員による障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族

その他の関係者からの相談等（以下「相談等」という。）を受けた場合は、当該所属において適切に対応するものとする。

2 相談等に的確に対応するため、健康福祉課に相談窓口を置く。健康福祉課は、当該

相談等の内容に応じて関係課と連携し、関係課は必要に応じて適切に対応するものとする。

3 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、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を負担が過重とならない可能な範囲で用意して対応するものとする。

4 健康福祉課は、その受けた相談等について、必要に応じて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、以後の相談等において活用することとする。

研修・啓発

第7条 障害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・啓発を行うものとする。

2 新たに職員となった者に対しては、障害を理由とする差別の解消に関する基本的

な事項について理解させるために、また、所属長に対しては、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させるために、それぞれ、研修を実施する。

3 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者に適切に対応するために

必要なマニュアルの活用等により、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。

別紙

障害を理由とする差別の解消の推進に関する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、障害者に対して、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、障害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、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、障害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、

ふとう さべつてきとりあつかい しょうがいしゃ しょうがいしゃ しゃ くらべてゆうぐう
不当な差別的取扱いではない。したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇す
とりあつかい せつきよくてきかいぜん そち ほう きてい しょうがいしゃにたいするごうりてきはいりよ
る取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の
ていきょう しょうがいしゃ しゃ ことなるとりあつかい ごうりてきはいりよ ていきょうとう ひつよう
提供による障害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
はんい はいりよ しょうがいしゃ しょうがい じょうきょうとう かくにん ふとう
な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害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、障害者を、問題となる
じ むまたはじぎょう ほんしつてき かんけい しょじじょう おなじしょうがいしゃ もの ふり あつかう
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害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

せいとう りゆう そうとう しょうがいしゃにたいして しょうがい りゆう ざい
正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや
かくしゅきかい ていきょう きよひ とりあつかい きやつかんてき み てせいとう もくてき もと おこなわ
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。正当な理由に相当す
かいなか ぐたいてき けんとう せいとう りゆう かくだいかいしゃく ほう しゅし
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
そこなう こべつ じあん しょうがいしゃ だいさんしゃ けんりりえき れい あんぜん かくほ ざいさん
を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産
ほぜん そんがいはっせい ぼうしどう および じ むまたはじぎょう もくてき ないよう きのう い じとう かんてん かんがみ
の保全、損害発生防止等）及び事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、
ぐたいてきばげん じょうきょう おうじてそうごうてき きやつかんてき はんたん ひつよう
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。

しょくいん せいとう りゆう はんたん ばあい しょうがいしゃ りゆう せつめい
職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するもの
りかい える つとめる のぞましい
とし、理解を得るよう努めることが望ましい。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

ふとう さべつてきとりあつかい あたりえるぐたいてい い か だい しめし
不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお、第2で示した
ふとう さべつてきとりあつかい そうとう かいなか こべつ じあん はんたん
とおり、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

ることとなる。また、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)

○障害を理由に窓口対応を拒否する。

○障害を理由に対応の順序を後回しにする。

○障害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れたり、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。

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、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害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、障害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、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、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、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害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、事務又は事業の目的・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、障害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。

2 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、当該障害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」に掲げる要素を考慮し、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。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害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とは別に、後述する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。

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、障害者が他人
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、障害者からの意思表明のみでなく、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明が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、
法定代理人等、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。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っ
ていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の
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、当該障害者
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。

4 合理的配慮は、障害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、個々の障害者に対して、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、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性
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。

5 事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合は、提供される

合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

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、具体的な検討をせずに過重な負担を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、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、障害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。

○事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、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

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が、具体例としては、次のようなものがある。

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。

○配架棚の^{はいかだな たかいところ}高い所に置かれた^{お か}パンフレット等を取って渡す。パンフレット等の^{とう いち}位置を^{わ かり}分かりやすく^{つたえる}伝える。

○目的の場所までの案内の際に、^{もくてき ばしよ}障害者の^{あんない さい}歩行速度に合わせた^{しょうがいしゃ ほんこうそくど}速度で^{あ わ せ た そくど}歩いたり、^{あるい}前後・^{ぜんご}左右・^{さゆう きより}距離の^{いち とり}位置取りについて、^{しょうがいしゃ}障害者の^{きぼう}希望を^{きい}聞いたりする。

○障 害の特性により、^{しょうがい とくせい}頻繁に^{ひんばん}離席の^{りせき}必要がある^{ひつよう}場合に、^{ばあい}会場の^{かいじょう}座席位置を^{ざせき い ち}扉付近に^{とびらふきん}する。

○疲労を感じやすい^{ひろう かんじ}障害者から^{しょうがいしゃ}別室での^{べつしつ}休憩の^{きゅうけい}申し出が^{もうしで}あった際、^{さい}別室の^{べつしつ}確保が^{かくほ}困難^{こんなん}であったことから、^{とうがいしょうがいしゃ}当該^{じじょう}障害者に^{せつめい}事情を^{たいおうまどぐち}説明し、^{ちかく}対応^{ながいす}窓口の^{いどう}近くに^{りんじ}長椅子^{きゅうけい}を^{もうける}移動^{もうける}させて^{りんじ}臨時の^{きゅうけい}休憩^{もうける}スペースを^{もうける}設ける。

○不随意運動等により^{ふずいいうんどうとう}書類等を^{しょういどう}押さえる^{お さ え る}ことが^{むずかしいしょうがいしゃ}難しい^{たいし}障害者^{しょういん}に対し、^{しょうい}職員が^{しょうい}書類を^{お さ え たり}押さえたり、^{とう}バインダー等の^{こてい き ぐ}固定器具^{ていきょう}を提供したりする。

○災害や事故が発生した際、^{さいがい}館内^{じ こ}放送^{はっせい}で^{さい}避難^{かんないほうそう}情報^{ひなんじょうほうとう}等の^{きんきゅうじょうほう}緊急^{きく}情報^{むずかしい}を^{むずかしい}聞く^{むずかしい}ことが^{むずかしい}難しい

^{ちょうかくしょうがいしゃ}聴覚^{たいし}障害者^{でんこうけいじばん}に対し、^{て が き}電光^{とう}掲示板^{もちいて}、^{わ かり}手書き^{あんない}の^{あんない}ボード等^{あんない}を用いて、^{あんない}分かりやすく^{あんない}案内^{あんない}し

^{ゆうどう}誘導^{はかる}を図る。

（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、拡大文字等の^{ひつだん}コミュニケーション^{よ み あ げ}手段^{しゅわ}を用いる。^{てんじ}手話、^{かくだい も じ とう}拡大^{しゅだん}文字^{もちいる}等の^{しゅだん}コミュニケーション^{もちいる}手段^{もちいる}を用いる。

○会議資料等について、^{かいぎしりょうとう}点字、^{てんじ}拡大^{かくだい も じ とう}文字^{さくせい}等で^{さい}作成^{おのおの}する際^{ぼいたいかん}に、^{ばんごう}各々の^{ばんごう}媒体間^{ばんごう}で^{ばんごう}ページ^{ばんごう}番号^{ばんごう}

^{とう}等^{ことなりえる}が^{りゅうい}異なり^{しよう}得る^{しよう}ことに^{しよう}留意^{しよう}して^{しよう}使用する。

○視覚障 害のある^{しかくしょうがい}委員^{い いん}に^{かいぎしりょうとう}会議資料^{じぜんそうふ}等を^{さい}事前^{よ み あ げ}送付^{たいおう}する際、^{たいおう}読み^{たいおう}上げ^{たいおう}ソフト^{たいおう}に対応^{たいおう}できる

^{でんし}よう^{けいしき}電子^{ていきょう}データ^{ていきょう}（^{ていきょう}テキスト^{ていきょう}形式^{ていきょう}）^{ていきょう}で^{ていきょう}提供^{ていきょう}する。

○意思疎通が不得意な^{い し そ つ う}障害者^{ふとくい}に対し、^{しょうがいしゃ}絵^{たいし}カード^{え か}等^{ー ど とう}を^{かつよう}活用^{い し}して^{かくにん}意思^{かくにん}を確認^{かくにん}する。

○駐 車 場 などで^{ちゅうしゃじょう}通常^{つうじょう}、^{こうとう}口頭^{おこなうあんない}で行う^{かみ}案内^{わたす}を、^{わたす}紙^{わたす}に^{わたす}メモ^{わたす}をして^{わたす}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、分かりやすい記述で

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害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに

具体的に説明する。

○障害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応対する。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。

○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害

のある委員や知的障害を持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの

配慮を行う。

○会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害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。

(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害者に対し、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

障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。

○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。

○敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、

しょうがいしゃせんよう くかく しょうがいしゃせんよう くかく へんこう
障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。

たにん せつしょく たにんずう ちゅう きんちょうとう ほっさとう ばあい
○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、

とうがいしょうがいしゃ せつめい うえ しょうがい とくせい しせつ じょうきょう おうじてべっしつ じゅんび
当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

ひこうひょうまたはみこうひょうじょうほう あつかうかいぎとう じょうほうかんり かかるたんぼ えられる
○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

ぜんてい しょうがい いいん りかい えんじょ しゃ どうせき みとめる
を前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。