矢板市における障がい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、矢板市職員（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。

（不当な差別的取扱いの禁止）

第２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

い者でない者と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。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。）。

（合理的配慮の提供）

第３条　職員は、その事務又は事業を行うに当たり、社会的障壁の除去を必要と

している障がい者が現に存し、かつ、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

齢及び障がいの状態に応じて、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。

（所属長の責務）

第４条　職員のうち、所属長は、前２条に掲げる事項に関し、障がいを理由とす

　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。

⑴　日常の執務を通じた指導等により、障がい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。

⑵　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、

　苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

⑶　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　所属長は、障がい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。

（職務上の義務違反等）

第５条　職員が、障がい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提供をしなかった場合、その態様等によっては、

職務上の義務違反となることに留意する。

（相談体制の整備）

第６条　職員による障がいを理由とする差別に関する障がい者及びその家族その

他の関係者からの相談等に的確に対応するため、総務課に相談窓口を置く。

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可能な範囲で用意して対応するものと

する。

３　第１項の相談窓口に寄せられた相談等は、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。

４　第１項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

（研修・啓発）

第７条　障がい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、障がい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、新たに所属長となった職員に

　対しては、障がい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、障がいの特性を理解させるとともに、障がい者に適切に対応す

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

矢板市における障がい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　障がい者の対象範囲等

「障がい」とは、「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」であり、「障がい者」とは、「障がいが

ある者であって、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もの」をいい、対応要領が対象とする障がい

は難病に起因する障がいを含むこと、また障がい者は、いわゆる障害者手帳の

所持者に限られないことに留意すること。なお、高次脳機能障がいは精神障が

いに含まれる。

また、特に女性である障がい者は、障がい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こと。

第２　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することを禁止している。

ただし、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

障がい者に障がい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、事務又は事業を行うに当たり、正当

な理由なく、障がい者を、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３　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。矢板市においては、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なく、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、

損害発生の防止等）及び矢板市の事務又は事業の目的・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。

第４　不当な差別的取扱いの具体例

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。

○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。

○事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいを理由に、

　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。

第５　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。

合理的配慮は、矢板市の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

がある。

２　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、「第６　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、障がい者の性別、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　建設的対話は、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。）により行われる。

また、障がい者の家族、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われる場合もある。

なお、意思の表明が困難な障がい者が、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、当該障が

い者が社会的障壁の除去を必要としていることが認められる場合には、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、自主的な取組を行うことが重要である。

４　合理的配慮は、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。

５　矢板市がその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

がい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。

第６　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７　合理的配慮の具体例

第５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６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、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求めがあった際、別室の確保

　が困難であった場合に、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。

○災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難

しい聴覚障がい者に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かり

やすく案内し誘導を図る。

○体温の調整が難しい障がい者からの求めに応じ、会議室等の温度を調整する。

（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、絵カードやフロー図等を活用して説明

　や意思の確認を行う。

○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、分かりやすい

記述で伝達したりする。本人の求めに応じ、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。

○障がい者から求めに応じ、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

に障がいのある委員や知的障がいを持つ委員に対し、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。

（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。

○敷地内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。

○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、当該障がい者に説明の上、障がいの特性や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。

○歩行困難等により現地確認が出来ない障がい者の求めに応じ、図面や現地写

　真により説明する。

○申請窓口がエレベーター等の無い庁舎の２階にある場合等において、歩行困

難等により移動が難しい障がい者の求めに応じ、移動がしやすい１階の個室

等を用いて申請を受け付ける。

○障がい者に対して障がい状況等、個人情報を確認する際は、周囲に状況が漏

れることのないよう個室や衝立等のある場所で行うなど、プライバシーの保

護に配慮する。