

障害を理由とする差別の解消の推進に関する  
大津市対応要領

平成28年4月

大 津 市

## 目 次

1	はじめに	・・・P2
2	対象範囲	・・・P3
3	不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供	
(1)	対象となる障害者及び社会的障壁	・・・P5
(2)	不当な差別的取扱いの禁止	・・・P5
	ア 不当な差別的取扱いの基本的な考え方	
	イ 正当な理由の判断の視点	
	ウ 不当な差別的取扱いの具体例	
(3)	合理的配慮の提供	・・・P6
	ア 合理的配慮の基本的な考え方	
	イ 過重な負担の基本的な考え方	
	ウ 合理的配慮の具体例	
4	監督者の責務	・・・P10
5	懲戒処分等	・・・P10
6	相談体制の整備	・・・P11
7	職員の研修・啓発	・・・P12

## 1 はじめに

すべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的として、「障害者差別解消法」（平成25年法律第65号。以下「法」という。）が平成28年4月1日から施行されます。

一方、大津市では、これまでから障害のある人もない人も、お互いに個性を尊重し、支え合いながら、一人ひとりが地域社会の一員として心豊かに暮らすことができる共生のまちを目指してきました。

このように、障害を理由とする差別の解消に向けた取組については、法の趣旨を踏まえ、共生社会の実現に向け大津市全体の取組として全庁が一体となって積極的に推進していく必要があります。

本要領では、法で義務化されました障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の基本的な考え方を示すとともに、大津市の障害を理由とする差別の解消に向けた取組の基本体制を示しました。

## 2 対応要領の対象範囲

当該要領の対象となる職員は、以下の組織に属する職員（非常勤職員を含む。）です。

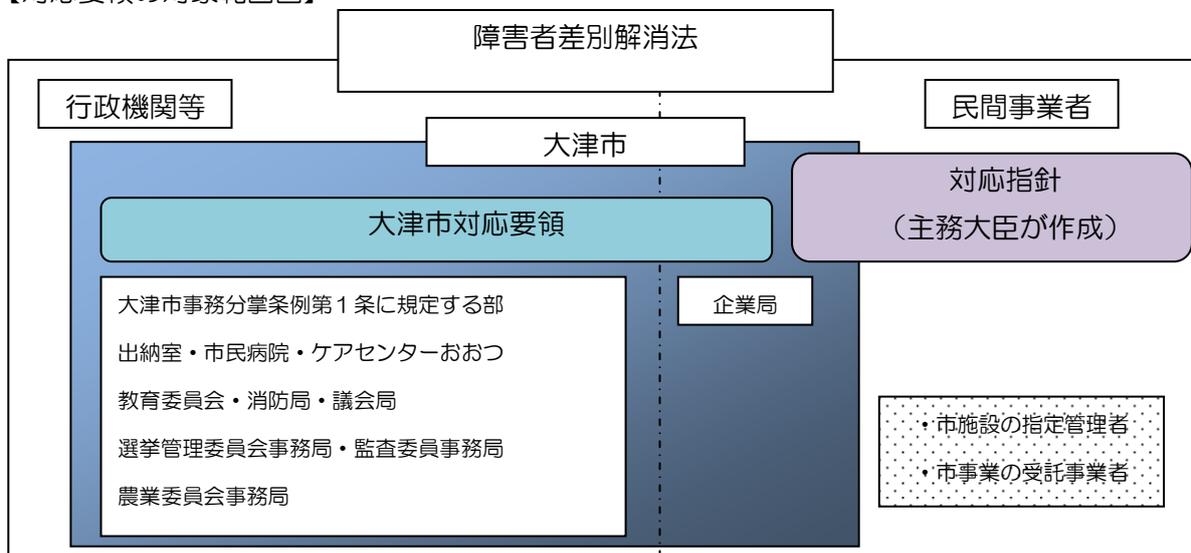
### (1) 対象となる組織

- ア 大津市事務分掌条例第1条に規定する部  
（政策調整部、総務部、市民部、福祉子ども部、健康保険部、産業観光部、環境部  
都市計画部、建設部）
- イ 出納室
- ウ 市民病院及び市民病院附属看護専門学校
- エ 介護老人保健施設ケアセンターおおつ
- オ 大津市教育委員会行政組織規則に規定する事務局及び教育機関
- カ 消防局
- キ 議会局
- ク 選挙管理委員会事務局
- ケ 監査委員事務局
- コ 農業委員会事務局
- サ 企業局

### (2) 事務事業を委託や指定管理等で行う場合の留意事項

大津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や指定管理等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生じることにより障害者が不利益を受けることのないよう、受託者又は指定管理者等に対し、当該事業分野に係る主務大臣の対応指針を遵守することに加え、必要に応じて、大津市の対応要領を踏まえた合理的配慮の提供を求めるものとします。

【対応要領の対象範囲図】



### (3) 対応指針による事項

#### ア 企業局がよるべき主務大臣が定める対応指針

区分	対応指針
水道事業	「障害者差別解消法 衛生事業者向けガイドライン」
ガス事業	「経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」
公共下水道事業	「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」

上記の対応指針に関わらず、相談体制及び職員の研修・啓発については大津市の対応要領に基づいて取り組むこととなります。

なお、各対応指針には、「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮」の具体例が記載されているので、留意してください。

#### イ 民間事業者と同分野の事業を行う場合に留意すべき主務大臣が定める対応指針

大津市が民間事業者と同じ分野の事業を行う場合は、当該事業分野の事業者に向けて主務大臣が定めた対応指針に留意してください。

特に各対応指針には、「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮」の具体例が記載されているので、留意してください。

区分	対応指針
福祉	「障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン」
教育、スポーツ 及び文化芸術	「文部科学省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」
医療関係	「障害者差別解消法 医療関係事業者向けガイドライン」

### 3 不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供

#### (1) 対象となる障害者及び社会的な障壁

##### ア 対象となる障害者

不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供等の対象となる障害者は、「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がある者であって、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」です。

なお、ここでいう障害者は何らかの心身の機能の障害があつて、社会的障壁により日常生活又は社会生活の制限を受ける方を広くとらえるもので、障害者手帳の所持者に限りません。

また、女性である障害者は、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、子どもである障害者は、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることも留意する必要があります。

##### イ 社会的な障壁

「社会的障壁」とは、「障害がある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」をいいます。

#### (2) 不当な差別的取扱いの禁止

##### ア 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、サービス等の提供を拒否する又は提供にあたって場所・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するなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。

なお、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、不当な差別的取扱いではないことに留意する必要があります。

したがって、障害者を障害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)、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供するために必要な範囲で、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りません。

##### イ 正当な理由の判断の視点

不当な差別的取扱いであるのかどうかの判断には、その取扱いを行う正当な理由の有無が重要となります。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す。

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拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことがないように、個別の事案ごとに、障害者及び第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止など）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になります。

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とし、理解を得るよう努めるものとします。

**【補足】**

- (ア)「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実に裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要となります。
- (イ) 正当な理由を説明するに当たり、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の理解が困難な場合は、必要に応じ、家族、介助者等の補佐を求めることができるものとします。

**ウ 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、以下のとおりです。

なお、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別事案ごとに判断されることとなります。また、以下に記載した具体例については、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、これらはいくまでも例示であり、記載した具体例だけに限られるものではありません。

**(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。
- 事務又は事業の遂行上、特に必要でないにもかかわらず、障害を理由に来庁の際に付添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、付添者の同行を拒んだりする。

**(3) 合理的配慮の提供**

**ア 合理的配慮の基本的な考え方**

**(ア) 基本**

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、必要かつ合理的配慮を行う必要があります。

ただし、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、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り、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及びません。

### (イ) 状況に応じた対応

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「過重な負担の基本的な考え方」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、必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応がなされるものです。

また、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り、そ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します。

### (ウ) 意思の表明

意思の表明にあたっては、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。）により伝えられます。

また、障害者からの意思の表明のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人からの意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、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まれます。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていないことなどにより、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ときには、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れます。

### (エ) 環境の整備との関係

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ります。

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や障害者との関係性が長期にわたる場合には、その都度の合理的配慮の提供でなく、環境整備を考慮に入れることが重要になります。

## イ 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り、過重な負担に当たると判断した場合、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ものとします。

- (ア) 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）
- (イ) 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- (ウ) 費用・負担の程度
- (エ) 事務・事業規模
- (オ) 財政・財務状況

## ウ 合理的配慮の具体例

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りますが、具体例としては、次のようなものがあります。

記載した具体例については、過重な負担が存在しないことを前提としており、また、これらはいくまで例示であり、記載されている具体例だけに限られたものではありません。

なお、市立小中学校の児童生徒に向けた合理的配慮の具体例は、別途、教育委員会において定めています。

(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する、携帯スロープをわたすなどする。
- 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、障害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、障害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。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、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に、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害者に対し、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。

(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得ることに留意して使用する。
- 視覚障害のある委員に会議資料等を事前に送付する際、読み上げソフトに対応できるように電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 意思疎通が不得意な障害者に対し、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、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。
- 会議の進行に当たって、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のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛ける。
- 会議の進行に当たって、可能な範囲で職員等が委員の障害の特性にあったサポートを行う。

(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、手順順を入れ替える。
- 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。
- 障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、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。
- 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。
- 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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

## 4 監督者の責務

職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、以下の事項を実施する必要があります。

- （１） 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深めさせる。
- （２） 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関する相談、苦情の申出等（以下「相談等」という。）があった場合は、迅速に状況を確認し、適切に対処する。
- （３） 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等を行う。

## 5 懲戒処分等

この対応要領は、職務を遂行するに当たり、障害を理由とする障害者の権利利益を侵害することがないように、各職員が業務上又は服務上の指針とするもので、職員が障害者に対し、不当な差別的取扱いをし、又は過重な負担を伴わないにもかかわらず合理的配慮の提供をしなかった場合は、その態様によっては、各任命権者による懲戒処分等の対象となります。

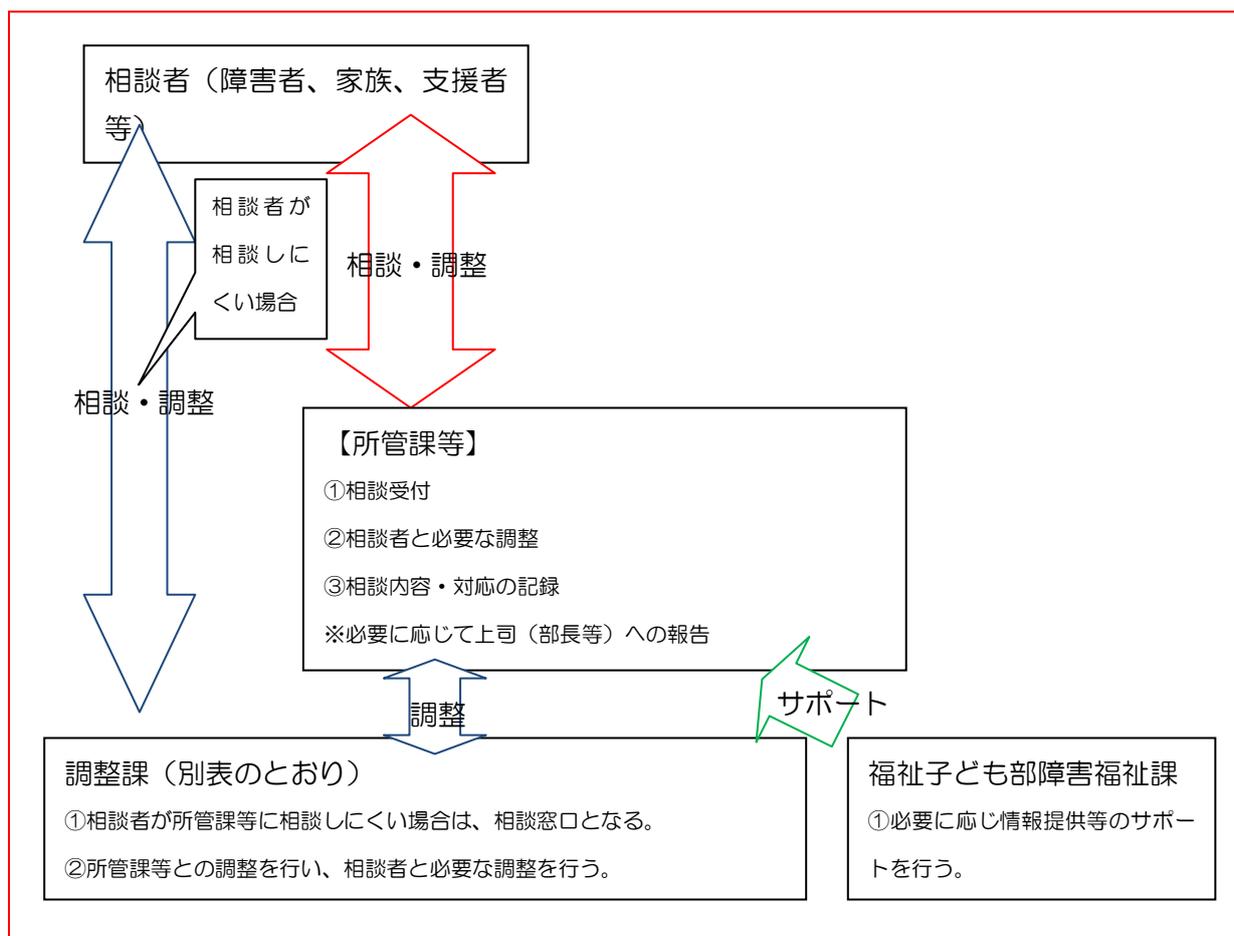
## 6 相談体制の整備

障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談については、適切に対応する必要がありますが、大津市では、大津市が所管する事務事業に関する相談を受けるものとし、

上記の相談は、当該事務事業を所管する課等（以下「所管課等」という。）が受けることを基本とし、必要に応じ、別表の調整課が、問題解決に向け相談者と調整を行います。

なお、福祉子ども部障害福祉課が、必要に応じ情報提供等のサポートをします。

### 〈相談体制図〉



(別表)

所管	調整課
市長部局及び以下所管以外のもの	人事課
教育委員会（小学校及び中学校を除く。）	教育総務課
小学校及び中学校	学校教育課
消防局	消防総務課
企業局	企業総務課
市民病院	患者相談支援室
議会局	議会総務課

#### 【相談を受ける際の留意事項】

- 相談の方法は、面談や電話によるもののほか、Eメールやファックスでも受け付けます。
- 障害のある方から相談を受ける過程においても、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供が求められます。
- 女性の相談者には女性職員が対応するなど、相談者の意向により可能な限り相談者の性別に配慮する必要があります。
- 相談への対応は、職員個人としてではなく、組織として対応します。
- 所管する事務事業に関する相談でない場合は、他の所管課等のしかるべき相談窓口につながります。その際には、いわゆる「たらい回し」とならないよう丁寧に対応する必要があります。

#### 【調整が必要な場合の留意事項】

- 相談者の訴えをよく聴き、「障害を理由とする差別」をされている事象について、次のようなことを所管課等で検証・検討し、相談者に結果等を伝え、理解を得るように努める必要があります。
  - 所管する事務事業の在り方や関係職員の対応に何か問題があるかどうか。
  - あるとすれば、それが何で、どのような原因・理由によるものか。
  - やむを得ずサービスや配慮が提供できない場合は、客観的に説明できる「正当な理由」や「過重な負担」があるか。
  - 改善・解決（例えば、再発防止）に向けた方策や方向性は何か。
  - 何ができて何ができないか（今はできなくても将来はどうか）。

## 7 職員の研修・啓発

### (1) 研修

大津市は、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・啓発を行うものとします。

特に、新たに職員に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の研修を実施します。

また、各所属の職場内研修において、職員が障害者の特性を理解し、その職場の環境にあった対応を考えるものとします。

### (2) 啓発

大津市は、職員に対し、障害の特性等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、意識の啓発を図ります。