

鳥取市職員における障がい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（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、鳥取市職員（非常勤職員及び臨時的任用職員を含む。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、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（発達障がいを含む。）その他の心身機能の障がい及びすべての障がいをいう。以下この対応要領に同じ。）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。対応に当たって、職員は、別紙に定める留意事項を参考にするものとする。

(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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の状態に応じて、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。対応に当たって、職員は、別紙に定める留意事項を参考にするものとする。

(監督者の責務)

第4条 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。

- 一 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。
- 二 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。
- 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、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 監督者は、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。

(相談体制の整備)

第5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、相談窓口を鳥取市福祉保健部障が

い福祉課に置く。

(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、定期的に必要な研修・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、障がい者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、新たに監督者となった職員に対しては、障がい者を理由とする差別の解消の推進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 職員は、法の趣旨に基づき、障がいの特性や必要な配慮に関する理解を深めるため、研修等の積極的な受講に努めるものとする。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

別紙

鳥取市職員における障がい者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、正当な理由なく、障がい者を、問題となる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。鳥取市においては、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）及び鳥取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。

第3 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、さらには、それらはい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】

- 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がいがあること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。

- 事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいがあることを理由に、来庁の際に付添人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、付添人の同行を拒む。

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。

合理的配慮は、鳥取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要がある。

- 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、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（通訳等を介するものを含む。）により伝えられる。

また、障がい者からの意思表示のみでなく、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）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、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

思の表明も含むものとする。

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、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 鳥取市が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こと。

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。

- 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、事務・事業規模、財政・財務状況

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、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、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、頻回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申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障がい者に事情を説明し、適切な対応窓口に近くの間

所に長椅子等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】

- 障がい者に対し、理解しやすいコミュニケーション方法を把握したうえで、筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、手書き文字（手のひらに文字を書いて伝える方法）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得ることに留意して使用する。
- 視覚障がい者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がい者に対し、3色カードやコミュニケーションボ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がい者に対し、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。
- 障がい者から申し出があった際に、二つ以上のことを同時に説明することは避け、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時間ではなく午前又は午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。また、紙等を書いて伝達したり、書面を示す場合には、ルビを付与した文字を用いたり、極力平仮名を用いる。
- パニック状態になったときは、危険がないように配慮し、周囲の者にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守る。また、パニック状態の障がい者へ落ち着ける場所を提供する。

【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、順番を教えたり、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替えたりする。
- 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、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。
- 市役所本庁舎、総合支所等の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、不随意の発声等がある場合、当該障がい者に説明の上、障がい者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。

参考：障がいごとの特性と必要な配慮の例

「障がいを知り、共に生きる」（あいサポーター研修テキスト）参照

【視覚障がい】

（特性）

何らかの原因により視機能に障がいがあることにより、全く見えない場合と見えづらい場合とがあります。

（配慮の例）

白杖使用者をみかけたとき、困っているように見えたら声をかけましょう。また、声をかけるときは、できるだけ前方から話しかけましょう。

「こちら、あちら、これ、それ」などの指示語や、「赤い看板」など視覚情報を表す言葉を使わず、「30センチ右」「時計で3時方向」など具体的に説明しましょう。

【聴覚・言語障がい】

（特性）

聴覚障がいには、全く聞こえない「ろうあ」と聞こえにくい「難聴」とがあります。

（配慮の例）

会話の方法が適切でないと話を伝えることができない場合があるので、その方の会話方法（筆談、口語、手話、代用発声など）を確認しましょう。難聴や中途失聴の方には、要約筆記が望まれます。また、連絡手段として、ファクシミリや電子メールの活用も必要です。

伝わりにくい場合があっても、分かったふりをせず、きちんと内容を確認しましょう。

【盲ろう】

（特性）

視覚と聴覚の両方に障がいがあることを「盲ろう」といいます。

全く見えず全く聞こえない状態の「全盲ろう」、全く見えず少し聞こえる状態の「盲難聴」、少し見えて全く聞こえない状態の「弱視ろう」、少し見えて少し聞こえる状態の「弱視難聴」という、大きく分けて4つのタイプがあります。

（配慮の例）

家族や周りの支援者が、手のひらに文字を書いたり、触手話や指点字など、それぞれにあったコミュニケーション方法を生み出す努力と工夫をしています。

話しかけるときには、肩にそっと手を触れて話かけてみましょう。いろいろ試行してその人にあったコミュニケーション方法を見つけましょう。

【肢体不自由】

（特性）

事故などによる手足の損傷あるいは腰や首、脳の血管等に損傷を受けたり、先天性の疾患などによって上肢・下肢にあるマヒや欠損等により、日常の動作や姿勢の維持が不自由になります。

病気や事故で脳に損傷を受けた場合には、言葉の不自由さや記憶力の低下等を伴うこともあります。

（配慮の例）

困っていそうなときは、さりげなく声をかけ、どんな手助けが必要か尋ねましょ

う。望まれる方法で対応することが大切です。

【内部障がい】

(特性)

外見からわかりにくく、周りから理解されにくいいため、心理的ストレスを受けやすい状態にあります。

障がいのある臓器だけでなく、全身状態が低下しているため、体力が低下し疲れやすく、重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

(配慮の例)

障がいの種類や程度は様々です。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のある方がいることを知りましょう。

車内等で携帯電話を使用する時は、内部障がいのある方にとって命に関わるものであることから、決められたルールやマナーを守った行動をしましょう。

【重症心身障がい】

(特性)

重度の身体障がいと重度の知的障がいなどが重複している最も重い障がいです。

自分で日常生活を送ることは困難であり、自宅で介護を受けたり、専門施設等に入所したりして生活をしています。

(配慮の例)

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どときには、介護している方に声をかけてみましょう。

【知的障がい】

(特性)

発達期に何らかの原因で知的な能力が年齢相応に発達していない状態であること及び社会生活への適応に困難があることをいいます。

「ことばを使う」「記憶する」「抽象的なことを考える」などに少し時間がかかります。また、仕事の手順をすぐ覚えることや、人とのやり取りに素早く対応することが困難な場合があります。

(配慮の例)

コミュニケーションがうまく取れないときは、内容が理解できるようゆっくり簡単な言葉で話しかけましょう。

状況の変化に柔軟に対応できず、パニック行動が起こる時は、落ち着ける場所に誘導しましょう。

【発達障がい】

(特性)

養育環境ではなく脳の機能障がいによるもので、どんな能力に障がいがあるか、また、どのくらいの程度なのかは人によって様々です。周りから見ても理解されにくい障がいです。

(配慮の例)

「なぜできないのか」でなく、どうするとよいか抽象的な表現を極力減らし、短

い文で順を追って具体的に伝えましょう。

「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す。言葉だけでなく、絵や写真も使って事前に見通しを示しましょう。

【精神障がい】

(特性)

統合失調症や気分障がい（そううつ病）などの精神疾患では、幻覚や妄想、不安やイライラ感、ゆううつ感、不眠などが認められます。

(配慮の例)

無理な励ましは、本人の過剰なストレスとなることがあります。じっくりと時間をかけて話すなど、本人のペースに合わせた働きかけが必要です。

【依存症】

(特性)

依存症とは、快楽を得るために、依存している物質（アルコールや薬物など）や行為をやめようと思ってもやめられない状態をいいます。

(配慮の例)

依存症は、個人の意志の強さや道徳観によるものではなく、精神的身体的に健康を害している病気であることを理解し、本人が継続して治療を受けることができるよう、声かけや見守りが必要です。

【てんかん】

(特性)

脳の神経の一部が活発に活動しすぎているために、てんかん発作がくり返し起きる病気です。身体の一部あるいは全身が痙攣したり、意識だけが失われるなど症状は様々です。

(配慮の例)

「てんかん」について正しい理解をしたうえで、日常生活を通じて、どのような配慮が必要かについて、普段から本人と話し合っておくことが大切です。

【高次脳機能障がい】

(特性)

交通事故などの頭部外傷や、脳出血・脳梗塞などの脳血管疾患、病気により脳が損傷をうけることによって、「言語」「思考」「記憶」「注意」などの様々な脳機能の一部に障がいが起こることがあり、これが高次脳機能障がいです。

外見からも分かりにくいいため、周囲の人が理解することが難しく、また、本人自身も自分の障がいを十分に認識できないことがあります。

(配慮の例)

情報はメモを書いてわたすなど、ゆっくり、分かりやすく、具体的に話して伝えましょう。

疲労やいらいらする様子が見られたら、一休みして気分転換を促すようにしましょう。