

海老名市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職員
対応要領

(趣旨)

第1条 この要領は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（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、法第6条第1項に規定する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、職員（臨時的任用職員等を含む。以下同じ。）が適切に対応するために必要な事項を定める。

(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（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をいう。以下同じ。）を理由として、障がい者（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者をいう。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、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

(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、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関し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。

2 職員は、必要に応じて、適切と思われる合理的配慮の提供に係る提案等に努めなければならない。

(留意事項)

第4条 職員は、前2条に規定する事項に関して、市長が別に定める留意事項に留意

しなければならない。

(監督者の責務)

第5条 職員のうち、課長相当職以上の職にある者（以下「監督者」という。）は、第2条及び第3条に規定する事項に関し、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 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。
- (2) 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、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合は、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は、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(懲戒処分等)

第6条 職員は、正当な事由がないにもかかわらず、障がい者に対する差別的取扱いを繰り返した結果又は実施に伴う負担が過重でないにもかかわらず、障がい者に対して必要かつ合理的配慮の不提供を繰り返した結果、当該障がい者が著しい権利利益の侵害を受けたと認められる場合は、その態様等に応じて、海老名市職員の懲戒処分に関する指針に基づき、懲戒処分等に付されることがあることに留意しなければならない。

(相談体制の整備)

第7条 職員による障がいを理由とする差別に関し、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、次に掲げる課に相談窓口を置く。ただし、本市業務に関することで主管課が不明なものについては、障がい福祉主管課が窓口となり対応するものとする。

- (1) 各業務担当課 本市の業務に関すること。

(2) 人事主管課 本市職員の対応に関すること。

- 2 前項の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、ファクシミリ及び電子メールに加え、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しなければならない。
- 3 職員が事務又は事業を行うに当たり生ずる第2条及び第3条に規定する事項に関する疑義等に的確に対応するため、障がい福祉主管課に相談窓口を置く。
- 4 第1項及び前項の相談窓口に寄せられた相談等は、障がい福祉主管課に集約し、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。
- 5 第1項及び第3項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努める。

(研修・啓発)

第8条 障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対して、障がいの特性理解及び障がい者への適切な対応等を目的とした研修・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障がいを理由とする差別の解消に関する基本的な事項を理解させるため及び新たに管理職手当受給者となった職員に対して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を理解させるため、それぞれの職員に対し、研修を実施する。
- 3 前項の研修に係る内容、回数等は、人事主管課長が定める。

附 則

この要領は、平成28年8月16日から施行する。

附 則

この要領は、平成31年4月1日から施行する。

別紙

海老名市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職員対応要領に係る留意事項

1 作成の目的

海老名市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（平成25年要領）第4条の規定に基づき、職員が留意する事項を定める。

なお、本留意事項中に記載している内容は、それを実施しないことをもって障害者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。）に必ずしも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）第4条の基本的な理念及び法の目的を踏まえた対応を図るものとする。

2 不当な差別的取扱いの禁止（第2条関係）

（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（児童手当のような手当の支給等）・サービス（住民票の発行等）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。従って、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。

(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、障がいを理由として、財（児童手当のような手当の支給等）・サービス（住民票の発行等）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。市においては、正当な理由に相当するか否かについて、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、損害発生防止等）及び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。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障がい者及び必要に応じて障がい者の家族、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にその理由を説明し、理解を得るよう努めること。

(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、2(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、以下の具体例はあくまでも例示であり、記載されているものだけに限らないことに留意する必要がある。なお、具体例は、施行後も障がい者やその他関係者から意見を聴取し、随時必要に応じて見直しを行うものとする。

(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、市の行政サービスや公共施設等の利用を認め

ない。

- 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・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。

3 合理的配慮の提供（第3条関係）

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

ア 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對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、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。

イ 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、「3（2）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の提供ではなく、法第5条に規定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・効率化につなげること。

ウ 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、コミュニケーションボード、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。）により伝えられる。

また、障がい者からの意思表明のみでなく、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明が困難な場合には、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。

なお、意思の表明が困難な障がい者が、家族、介助者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。

エ 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。

オ 市がその事務又は事業の一環として設置・実施し、事業者に運営を委託等する場合は、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。

(2) 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。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者及び必要に応じて障がい者の家族、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にその理由を説明し、理解を得るよう努めること。

(要素等)

- 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

(3) 合理的配慮の具体例

3 (1) 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。

また、記載した具体例については、3 (2) 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、さらに、こ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。

なお、具体例は、施行後も障がい者やその他関係者から意見を聴取し、随時必要に応じて見直しを行うものとする。

(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、携帯スロープを設置する、移動の支援等の補助や、スロープがある移動経路の案内などをする。
- 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。
- 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て対応する。
- 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申し出があった際、別室の確保が困難な場合は、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、分かりやすく情報を伝え、避難場所を案内し誘導を図る。また、個室（会議室やエレベーター、トイレ等）内の安否確認等が必要な場合、聴覚障がい者は音での問いかけに対して反応することが難しいので、対象に光を向けたりしながら確認をする。

（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、ルビ付き等で作成する場合は、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し、説明する。
- 市が開催する会議に出席する視覚障がいのある委員等に会議資料等を事前送付する場合は、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。
- 市の刊行物等について、過重な負担がかからない程度で必要性があれば、DAISY（デイジー）規格等の音声記録媒体や音声データを使用して情報発信を行う。
- ホームページなどで情報発信する場合は、音声読み上げソフトや点訳等に対応できるよう、テキスト（html 形式等）での提供や、動画に字幕を付すなど利用のしやすさに配慮する。
- ホームページなどで動画を配信する場合は、できる限り字幕と手話通訳者の映像を付与する。
- 意思疎通が不得意な障がい者に対し、コミュニケーションボードや絵カード、メモ等の視覚支援を活用して意思を確認する。
- 駐車場などの庁外においても通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す等の情報伝達に向けた配慮をする。
- 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。

- 比喩表現等が苦手な方もいるので、なるべく例え話を使わず、具体的に話す。また二重否定（「～ないわけじゃない」）などを用いずに説明する。
- 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。この場合、口の動きで言葉を理解される方もいるので、可能な限りマスク等は外して対応する。また、なじみのない外来語は避ける、必要性なく幼児語を使用しない、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、職員等が出席者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。
- 市が主催する全ての会議、講演会等において、一般の方が参加・傍聴できるものについては、手話通訳者や要約筆記者等を配置したり、点訳やルビ付き資料等を提供するよう努める。特に、広報等で手話通訳者等が設置される旨を掲載した場合には、参加者の中に対象となる障がい者が事前に確認できない場合も手話通訳者等の設置を行うよう努める。
- 会議で発言をする際、聴覚障がい者は誰が何の発言をしているのかを把握することが難しいので、発言をする前に氏名を名乗る。また内容の把握にも時間がかかるのでゆっくりと話す。
- 会議中、障がいの特性によっては資料を見ながら議論することが困難な場合があるので、十分に時間をとり、ゆっくりと進行する。
- 通知等に記載する問い合わせ先に、電話番号だけでなく、ファックス番号等を記載する。
- 障がい者が家族や支援者といった同行者と共に来庁した際には同行者ではなく、本人に向かって話をする。

（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、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、スポットライトを当てる、手話通訳者が立てるような台を用意する等、環境の整備に努める。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 市の施設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、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。