

郡山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

平成28年3月28日制定
郡山市長
郡山市議会議長
郡山市教育委員会
郡山市選挙管理委員会
郡山市代表監査委員
郡山市農業委員会
郡山市水道事業管理者

(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、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。以下「基本方針」という。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、本市の職員（県費負担教職員を含む。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。

(用語の定義)

第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の定義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 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。
- (2) 障がい者 障がいがある者であつて、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的生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。
- (3) 社会的障壁 障がいがある者にとって、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う。
- (4) 所属 次に掲げるものをいう。

ア 郡山市行政組織規則（平成6年郡山市規則第6号）第7条に規定する課、第8条に規定する会計課及び第3章に規定する出先機関（第45条に規定する課に属する出先機関のうち、総務部総務法務課、総務部防災危機管理課、財務部公有資産マネジメント課、文化スポーツ部スポーツ振興課（郡山総合体育館、東部体育館、郡山総合運動場、郡山庭球場、ふるさとの森スポーツパークを除く。）、子ども部子ども支援課、農林部農業政策課、農林部園芸畜産振興課（郡山市園芸振興センターを除く。）、農林部農地課、建設交通部河川課、都市整備部都市計画課、都市整備部公園緑地課に属する出先機関を除く。）

イ 郡山市教育委員会事務局等組織規則（昭和40年郡山市教育委員会規則第5号）第2条に規定する課（課に属する出先機関を含む。）及びセンター並びに第4章から第11章までに規定する教育機関

ウ 議会、選挙管理委員会、監査委員及び農業委員会の事務局

エ 郡山市水道局管理規程（昭和40年郡山市水道局規程第1号）第2条に規定する課

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3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。この場合において、職員は、別紙第1から第3までに規定する事項に留意するものとする。

(合理的配慮の提供)

第4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、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態等に応じた、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。この場合において、職員は、別紙第4から第6までに規定する事項に留意するものとする。

(監督者の責務)

第5条 所属の長（以下「監督者」という。）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。

- (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（以下「相談等」という。）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、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の解消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6条 各所属は、障がい者及びその家族その他の関係者（以下「相談者」という。）からの相談等に的確に対応するため、相談体制を整備する。

2 各所属は、前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げる場合は、関係する所属と連携して対応するものとする。

- (1) 相談者の障がいの状態等により、相談を受けた所属において相談者とコミュニケーションを図ることが困難な場合
- (2) 相談等の内容が当該所属以外の所属に関係する場合

3 相談等を受けた職員が行った対応が障がいを理由とする差別に当たるとして、相談者から当該職員の所属以外の所属に相談したい旨の申出があった場合の相談窓口は、障がい福祉課又は別表に掲げる課とする。

4 職員が相談等を受ける場合は、相談者の性別、年齢、障がいの状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールその他障がいの特性に応じた多様なコミュニケーション手段を用いて対応するものとする。

5 障がい福祉課は、相談等を受けた所属から相談があった場合において、相談者からの相談等の内容について外部の関係機関との調整が必要となるときは、当該所属と連携して対応するものとする。この場合において相談等の内容により必要と認めるときは、障がい福祉課は、外部の専門機関等に相談することができる。

(相談対応責任者の配置)

第7条 市は、相談者からの相談等に迅速かつ的確に対応するため、所属ごとに相談対応責任者

(以下「責任者」という。)を置く。

- 2 責任者は、監督者が指名する。
- 3 責任者は、相談等の内容を相談等記録簿（第1号様式）に記録し、監督者に報告するとともに、相談者のプライバシーに配慮した上で、所属及び関係所属で情報を共有し、以後の相談等において改善を図るものとする。

(相談等記録簿の取扱い)

第8条 相談等を受けた所属は、前条第3項の相談等記録簿の写しを障がい福祉課に提出するものとする。

- 2 障がい福祉課は、前項の相談等記録簿の写しを集約し、各所属において相談等への対応に有用な情報として活用するものとする。この場合において、相談者のプライバシーの保護を最大限に図らなければならない。

(研修及び啓発)

第9条 市は、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、必要な研修及び啓発を行うものとする。

- 2 市は、新たに職員に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、新たに監督者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ものとする。
- 3 市は、職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、障がい者へ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、意識の啓発を図るものとする。

(市民への啓発)

第10条 職員は、市民が障がいによる差別が本人のみならず、その家族等にも深い影響を及ぼすことを認識し、法の趣旨について理解を深めるために、多様な媒体を用いた周知啓発に積極的に取り組むものとする。

- 2 職員は、障がいのある児童生徒が、その年齢及び能力に応じ、可能な限り障がいのない児童生徒と共に、その特性を踏まえた十分な教育を受けることのできるインクルーシブ教育システムを推進する。また、家庭や学校を始めとする社会のあらゆる機会を活用し、子どもの頃から年齢を問わず障がいに関する知識、理解を深め、全ての障がい者が、障がい者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人であることを認識し、障がいの有無にかかわらず共に助け合い、学び合う精神をかん養する。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

別表（第6条関係）

組織	相談窓口
市長部局 議会、選挙管理委員会、監査委員及び農業委員会の事務局	総務部人事課
教育委員会事務局及び教育委員会の所管に属する教育機関（小・中学校を除く。）	教育総務部総務課
小学校及び中学校	学校教育部学校管理課
水道局	水道局総務課

別紙

郡山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

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、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。

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。正当な理由に相当するか否かについては、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し、理解を得るよう努めるものとする。

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、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ものとする。

（不当な差別的取扱いに当たり得る具体例）

- ・身体障がい者補助犬の同伴を拒否すること。
- ・本人を無視して、介助者や付き添い者のみに話しかけること。
- ・障がいを理由として、窓口の対応を拒否、又は対応の順序を後回しにすること。
- ・障がいを理由として、資料の送付、パンフレットの提供を拒むこと。
- ・障がいを理由として、説明会やシンポジウム等への出席等を拒むこと。
- ・事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいを理由として、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ること。

- ・客観的に見て、人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにも関わらず、教育及び保育の提供を拒否することや、提供に当たって正当な理由のない条件を付けること。
- ・教育及び保育の提供に当たって、他の利用者の同意を求めるなど、他の利用者と異なる手順を課すこと。

第4 合理的配慮の基本的な考え方

1 障がい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、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ものとする。

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・効率化につながることに留意するものとする。

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（手話通訳、要約筆記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。

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、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ものとする。

- 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 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等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、郡山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職員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ものとする。

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、障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努めるものとする。

- (1) 事務・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。）
- (2) 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- (3) 費用・負担の程度
- (4) 事務・事業規模
- (5) 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、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ものとする。

(物理的環境への配慮の具体例)

- (1) 市が設置する施設・敷地内において、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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難な場合は、その事情を説明し、対応窓口の近くに椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- (6) 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。
- (7) 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。

(意思疎通の配慮の具体例)

- (1) 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等多様なコミュニケーション手段を用いる。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 会議や講演会、研修会等で手話通訳者や要約筆記者を配置する。
- (5) 会議などの資料や通知文、教材等の紙媒体において、点字や拡大文字、音声形式を用意する。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 障がい者から申出があった際に、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、漢字にはふりがなを付け、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き、必要に応じてメモを適時に渡す。
- (9) 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。
- (10) 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。

(障がい特性に応じたルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- (1) 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。

- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- (5) 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。
- (6) 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張や混乱が見受けられる場合、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。
- (7) 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に配慮する。