

青梅市職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

1 目的

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項の規定にもとづき、法第7条に規定する事項に関し、青梅市職員（非常勤職員等を含む。以下「職員」という。）が障害者に対し適切に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

2 不当な差別的取扱いの禁止

職員は、法第7条第1項の規定により、その事務または事業を行うに当たり、障害（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をいう。以下同じ。）を理由として、障害者（障害がある者であって、障害および社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。以下同じ。）を障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害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、別記「対応要領にかかる留意事項」に留意するものとする。

3 合理的配慮の提供

職員は、法第7条第2項の規定により、その事務または事業を行うに当たり、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、当該障害者の性別、年齢および障害の状態に応じて、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、別記「対応要領にかかる留意事項」に留意するものとする。

4 職員の責務

(1) 職員は、前2項に規定する事項に関し、障害を理由とす

る差別と思われる言動をすることがないように、または、過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮の提供をしないことがないように注意しなければならない。

(2) 職員は、他の職員が前2項に規定する事項を怠り、またはそのおそ

れがある場合は、適切な対応を促すよう対処しなければならない。

5 管理職の責務

(1) 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「管理職」という。）は、第2項および第3項に掲げる事項に関し、障害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。

ア 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、その所属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こと。

イ 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。

ウ 合理的配慮の必要性が確認された場合、所属職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

(2) 管理職は、障害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。

6 相談体制の整備

(1) 職員による障害を理由とする差別に関する障害者およ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、人事担当課および障害者福祉担当課に相談窓口を置く。

(2) 相談等を行おうとする者は、手紙、電話、ファクシミリ、メール等任意の方法を用いて、相談等を行うことができることとする。

(3) 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、関係部署で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。

(4) 相談窓口の職員は、相談等への的確な対応に必要な知識の修得等に努めなければならない。

7 研修・啓発

(1) 青梅市（以下「市」という。）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・啓発を行うものとする。

(2) 市は、新たに職員と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に、また、新たに管理職となった職員に対しては、障害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、職員に対し障害の特性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、意識の啓発を図るものとする。

8 実施期日

この要領は、平成28年9月20日から実施する。

別記（第2項、第3項関係）

対応要領にかかる留意事項

1 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、財・サービスや各種機会の提供を拒否することまたはこれらの提供に当たって場所・時間帯などを制限すること、障害者でない者に対しては付さない条件を付することなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。ただし、障害者の事実上の平等を促進し、また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、障害者を、問題となる事務または事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害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、障害者、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）および市の事務または事業の目的・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、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努める。

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、次のとおりである。なお、前記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、次に記載されてい

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)

- 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障害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。
- 障害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、障害があることを理由に、来庁の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付ける。
- 本人を無視して、介助者や付添者のみに話しかける。
- やむを得ない理由がないにもかかわらず、身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬および聴導犬）の同伴を拒む。

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、その事務また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、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮とは、障害者が受ける制限は障害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、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害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、市の事務または事業の目的・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ること、事務または事業の目的・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および方法について、「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、障害者の性別、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害者が多数見込まれる場合、障害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、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) 障害者からの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。）により伝えられる。

また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、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む。

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場合など、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場合には、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しい。

(4) 合理的配慮は、障害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、個々の障害者に対して、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、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害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) 市がその事務または事業の一環として実施する事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害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が望ましい。

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、次の要素等を考慮し、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、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

- 事務または事業への影響の程度（事務または事業の目的・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

6 合理的配慮の具体例

前記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、前記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。

(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。
- 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。
- 講演会等において障害の特性により、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。
- 疲労を感じやすい障害者から別の場所での休憩の申出があった場合に、別室の確保が困難なときは、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的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。
- エレベーターが設置されている会場が確保できず、エレベーターがない会場で、説明会や講演会を開催することになった場合に、移動の介助等が行えるよう、入口や階段付近などに、職員を配置する。
- 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害者に対し、紙等を用いて、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、手話などのコミュニケーション手段を用いる。
- 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。
- 車椅子利用者には、目線の高さを合わせて会話する。
- 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、わかりやすい記述で伝達したりする。
- 会議、講演会などで、手話通訳者等を配置する。
- 視覚障害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。

- 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説明する。
- 一度の説明で理解できず、再度の説明を求められたときには、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。
- 障害者からヘルプカード（別記様式）の提示等があった際、記載内容に沿った支援を行う。
- 申請書等の記入が困難な場合に、内容をゆっくりと読み上げ、一つずつ確認をしながら代筆を行う。
- 会議等において、通常の資料のほか、ルビを振った資料、音訳した資料（コード化したものを含む。）、可能な範囲で文字を拡大した資料などを用意する。
- 電話、ファクシミリ、電子メールなど、多様な媒体を用いて情報提供、利用受付等を行う。
（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、手続順を入れ替える。
- 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の場所や席を用意する。
- 事務手続の際に、窓口に来ることが困難な場合に、郵送での手続を行う。
- 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。
- 市の施設の敷地内の駐車場等において、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による不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別の場所を

準備する。

- 非公表または未公表情報を扱う会議等において、情報管理にかか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。
- 障害の特性により、疲労を感じやすい委員がいる場合に、会議の途中で、適宜、休憩時間を設ける。
- 複数の窓口には用事があり、障害が原因で本人だけで回るのが困難な場合は、窓口の状況（混雑等）も考慮しながら付き添う。
- 車椅子で来庁した方に対して、窓口の椅子をどける。
- 窓口を待っている方の中に聴覚障害の方がいる場合があるので、番号札の番号を読んだ後に、直接該当番号の方がいないか確認しに行く。
- 申請等の書類を記入することが困難な方の代筆をする。

あなたの支援が必要です。

ヘルプカード




ゆめ・うめ・おうめ

青梅市

市の花「うめ」

ワクの中にシールをお貼りください。

ヘルプカード貼りつけシール

必要な情報を記入してヘルプカードに貼り付けてください。

ふりがな
名前 _____

あなたの支援が必要です。

詳しくは、_____に
入っているヘルプカードをご覧ください。
よろしくお願いします。

私には _____ の障害があります。

お願いしたいこと。

ゆっくりと話してください。

わかりやすい言葉で話してください。

家族に電話（番号 _____ ）してください。

(_____) してください。

(_____) してください。

ふりがな
名前 _____

・障害名 _____

・特徴 _____

・苦手なこと _____

・手助けしてほしいこと _____

ふりがな
私の名前 _____

緊急時の連絡先

連絡先(家族・会社等) _____

電話番号 _____

呼んでほしい人の名前 _____

私は耳が不自由です。(指差して使います)

- 筆談をお願いします。
- 手話通訳者を探しています。
- 何が起こっているか紙に書いて教えてください。
- 電話してください。
警察 救急車 消防車 タクシー 家族

ふりがな
私、_____ は
下記の医療機関で医療にかかっています。

病院名 _____

電話 _____ 担当医 _____

医療情報(病名など) _____

飲んでいる薬 _____

血液型 _____ 型 Rh(+ ・ -) _____

ふりがな
私の名前は _____ です。

私はコミュニケーションを取るのが苦手です。
下記に電話を掛けてください。お願いします。

連絡先の電話 _____

連絡先名(家族・会社等) _____

(自由記述)

私がこのカードを記入した日 _____ 年 _____ 月 _____ 日

↑ ↑
自由記述シールになります。