

**(別紙)**

**障がいを理由とする差別の解消の推進に関する  
日南市職員対応要領に係る留意事項**



## 不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方

### 1 法の対象となる障がい者

対象となる障がい者は、障害者手帳の所持者に限りません。

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（以下「障がい」という。）のある人であって、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生活に相当な制限を受ける状態にある人すべてが対象です。

また、特に女性である障がい者は、障がい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、障がい児には、成人の障がい者とは異なる支援の必要性があることに留意する必要があります。

### 2 不当な差別的取扱い

#### （1）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あたって場所・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ます。

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、事務又は事業について諸事情が同じ障がい者でない者と比較して、障がい者を不利に扱うことです。

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ありません。

したがって、次のようなことは、不当な差別的取扱いにはあたりません。

- ・障がい者を障がい者でない者と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置）
- ・合理的配慮の提供による障がい者でない者と異なる取扱い
- ・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がい者に障がいの状況等を確認すること。

#### （2）「正当な理由」の判断の視点

当該取扱いが、客観的に見て正当な目的の下に行われ、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、障がい者や第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び本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す。

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が望ましい。

### (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としては、以下のような取扱いが考えられます。なお、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断することとなります。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、これらに限られるものではありません。

障がい者を理由に窓口対応を拒否する。

障がい者を理由に対応の順序を後回しにする。

障がい者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。

障がい者を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

視覚障がいのある人が施設を利用する時に、盲導犬の同伴を断る。

イベント会場で、電動車いすを使用していることを理由に入場を拒否する。

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

### (1) 基本的な考え方

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、障がいの特性や具体的場面・状況に応じ、社会的障壁を除去するために必要かつ合理的な配慮を行わなければなりません。

なお、合理的配慮の提供に当たっては、次のことに留意する必要があります。

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。

障がいのない人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。

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。

提供する合理的配慮の内容については、相手方と代替措置を含め十分なコミュニケーションを図り、合理的配慮の提供義務を果たされるようにすることが必要である。

障がい者の性別、年齢、状態等に配慮する必要がある。

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、合理的配慮を必要とする障がい者への対応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、環境の整備を考慮に入れることが重要である。

### 「社会的障壁」とは

障がいのある人にとって、日常生活や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。

- ・ 事物（建築物や公共交通機関の段差など）
- ・ 制度（障がいを理由とした資格制限など）
- ・ 慣行（会議で点字資料や手話通訳がないことなど）
- ・ 観念（障がいのある人に対する偏見、誤解、差別的な意識など）

### 「意思の表明」とは

- ・ 意思の表明は、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や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。）により伝えられるもの。（障がいのある人の家族支援者・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。）

## （２）過重な負担の考え方

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す。

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が望ましい。

- 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）
- 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

本要領中、「望ましい。」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法の基本的な理念及び目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。

### (3) 合理的配慮の具体例

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すが、具体例としては、次のようなものがあります。

なお、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、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ります。

#### 具体例（代替措置・事前的措施含む。）

##### 案内（入口・受付）・誘導

- ・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。
- ・庁舎の入口や駐車場などで通常、口頭で行う案内を紙にメモをして渡す。

##### 相談・説明・窓口対応

- ・障がい者から申し出があった場合、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。
- ・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。
- ・本人の依頼がある場合には、代読や代筆を行う。
- ・筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などによる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用いて、可能な範囲で対応する。

##### 文書等の作成・送付

- ・聴覚障がい者が問合わせできるよう、電話番号に加えてFAX番号やメールアドレスを記載する

##### 庁舎管理

- ・施設整備に係る合理的配慮について、即時の対応が困難な場合は、今後の改修工事の際に考慮するなど検討していく。
- ・建物に入るに当たり、車いすを使用する人から配慮を求められた場合、スロープの設置場所まで案内する。又は建物入口の段差を解消する携帯スロープを設置する。

## 会議・講演会等の開催

- ・ 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のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- ・ 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。
- ・ 庁舎の敷地内の駐車場において、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。
- ・ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ・ 聴覚障がい者に、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。

## 緊急時の対応

- ・ 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。

障がいのある人は、障がいのない人が当たり前のように出来ることが、とても難しい事が多くあります。

何らかのバリア（社会的障壁）があるために、それを取り除かなければ障がいのない人と同じようにサービスを受けることができない場合に、必要な配慮をしようと言うのが法の趣旨です。

障がいのある人から明確な意思表示がない場合や障がいがあると見受けられない場合であっても、「自分が同じ立場だったらどんな思いをするか、どんなことが難しいか」を考えて、意識の壁（バリア）を作らずに自然体で接するよう心掛けましょう。

相手の立場になって考えよう、相手のことを知ろうとする気持ちが

「心のバリアフリー」を進める第一歩です。

「まずは、声をかけてみましょう！」