

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

伊 勢 市

目次

I	総論	1
1	趣旨	1
2	対応要領の対象	1
	（1）対象となる職員等	1
	（2）受託業者等	2
3	法の背景と基本的な考え方	2
	（1）障害者制度改革	2
	（2）障害者差別禁止の基本原則	3
	（3）法の基本的な考え方	4
	（4）行政機関等の義務	4
4	対象となる障がい者	4
II	障がいを理由とする差別	6
1	不当な差別的取扱い	6
	（1）基本的な考え方	6
	（2）不当な差別的取扱いとなりうる事例	7
2	合理的配慮	8
	（1）基本的な考え方	8
	（2）合理的配慮として考えられる事例（場面ごとの対応）	10
	① 共通する対応の基本	10
	② 窓口対応	11
	③ 行政情報の提供（印刷物など）	14
	④ 会議などの開催	16
	⑤ イベントなどの実施	18
III	相談等の体制、取組みの推進体制	21
1	相談等の体制	21
	（1）法の規定と相談の対象範囲	21
	（2）相談窓口・調整	21
	（3）フロー図	23
2	障がい者差別解消の取組みを推進するための体制	23
IV	研修・啓発	23
1	職員研修の実施	24
2	各職場における取組みの推進	24
V	見直し等	24

I 総論

1 趣旨

この対応要領は、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 項に基づき、市職員が、法の趣旨を理解し、障がいのある人に対して、適切に対応するための基本的事項を定めるものです。

2 対応要領の対象

（1）対象となる職員等

市全体として統一的な考え方の下で必要な対応及び取組みができるよう、この対応要領は、市長部局だけでなく、全庁を対象とします。

このうち、地方公営企業（上下水道部、市立伊勢総合病院）については、法上は、「事業者」として扱うことが適当であるとされており、各事業の主務大臣が定める対応指針にも留意してください。

区 分		対 応 指 針
上下水道部	公共下水道事業	国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消に関する対応指針
	水道事業	障害者差別解消法 衛生事業者向けガイドライン（衛生分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針）
市立伊勢総合病院		障害者差別解消法 医療関係事業者向けガイドライン（医療分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針）

また、本市が民間事業者と同じ分野の事業を行う場合は、当該事業分野の事業者に向けて主務大臣が定めた対応指針にも留意してください。

事業分野（例）	対 応 指 針
福祉	障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン（福祉分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針）
教育 スポーツ・文化芸術	文部科学省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

(2) 受託業者等

事務の処理等を委託（指定管理者に公の施設の管理運営を行わせること及び事業者と共同で事業を行うことを含む。）するときは、受託業者等が、当該事業の主務大臣が定める対応指針に則って、法に適切に対応するとともに、委託等の業務に従事する職員が、対応要領に準じて、適切な対応を行えるよう、当該業務の内容に応じ、必要な措置を講じる（例：仕様書等に盛り込む）ものとします。

【参考】仕様書等における障がい者差別の解消特記事項（文例）

（障がい者差別の解消）

第●条 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。）第 11 条の規定により主務大臣が定める指針に定めるもののほか、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する伊勢市職員対応要領（平成 28 年 2 月策定。以下「対応要領」という。）に準じて適切な対応を行うものとする。

2 前項に規定する適切な対応を行うに当たっては、対応要領等にて示されている障がい種別の特性について十分に留意するものとする。

※契約の内容等により、加除修正等をお願いします。

3 法の背景と基本的な考え方

(1) 障害者制度改革

平成 18 年、国連において、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保すること並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進するための包括的かつ総合的な国際条約である「障害者の権利に関する条約」（以下「権利条約」という。）が採択されました。

我が国では、平成 19 年に権利条約に署名し、以来、「障害者基本法」の改正や、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（障害者虐待防止法）」、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）」の施行など、様々な法整備を進め、一連の取り組みの成果を踏まえて、平成 26 年 1 月、同条約を批准しました。

また、令和 3 年 6 月には、事業者による合理的配慮の提供を義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、相談体制の充実や情報の収集・提供など障害を理由とする差別を解消するための支援措置の強化を内容とする改正法が公布され、令和 6 年 4 月から施行されました。（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律（令和 3 年法律第 56 号））。

○法関係の経緯

H16. 6. 4	障害者基本法改正 ※ 施策の基本的理念として差別の禁止を規定
H18. 12. 13	第 61 回国連総会において障害者権利条約を採択
H19. 9. 28	日本による障害者権利条約への署名
H23. 8. 5	障害者基本法改正 ※ 障害者権利条約の考え方を踏まえ、合理的配慮の概念を規定
H26. 1. 20	障害者の権利に関する条約締結
H27. 2. 24	障害者差別解消法「基本方針」閣議決定
H28. 4. 1	障害者差別解消法施行
R 3. 6. 4	障害者差別解消法の一部を改正する法律公布 (R6. 4. 1 より施行)
R 5. 3. 14	障害者差別解消法「基本方針（変更）」閣議決定 (R6. 4. 1 より施行)
R 6. 4. 1	改正障害者差別解消法の施行。民間事業者に対しても合理的配慮の提供が義務付けられた。

(2) 障害者差別禁止の基本原則

権利条約は第 2 条において、「『障害に基づく差別』とは、障害に基づくあらゆる区別、排除又は制限であって、政治的、経済的、社会的、文化的、市民的その他のあらゆる分野において、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認識し、享有し、又は行使することを害し、又は妨げる目的又は効果を有するものをいう。障害に基づく差別には、あらゆる形態の差別（合理的配慮の否定を含む。）を含む。」と定義しています。

我が国においては、平成 16 年の障害者基本法の改正において、障がい者に対する差別の禁止が基本的理念として明示されました。さらに、平成 23 年の同法改正の際には、権利条約の趣旨を踏まえ、同法第 2 条第 2 号において、社会的障壁について「障害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。」と定義されるとともに、基本原則として、同法第 4 条第 1 項に、「何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない」こと、また、同条第 2 項に、「社会的障壁の除去は、それを必要

としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない」ことが規定されました。

そして、平成 25 年 6 月、障害者基本法の基本的な理念にのっとり、差別の禁止の基本原則を具体化するものとして、障害者差別解消法が制定されました。

また、雇用の分野における障がい者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供については、「障害者の雇用等の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）」が同月に改正されています。

障害者差別解消法及び改正障害者雇用促進法（差別の禁止にかかる部分）は、平成 28 年 4 月に施行されることとなりました。

（３）法の基本的な考え方

障害者基本法が目指す「全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会」を実現するためには、日常生活や社会生活における障がい者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くことが重要です。

このため、法は、障がい者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取り組みを求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、障がい者も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促しています。

（４）行政機関等の義務

法第 7 条において、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の不提供の禁止を行政機関等の法的義務として定めています。

4 対象となる障がい者

法の対象となる障がい者は、障害者基本法第 2 条第 1 号に規定する障害者、すなわち、「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（以下「障害」と総称する。）がある者であつて、障害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もの」です。

これは、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、目が見えない、歩けないなど、その人の心身の機能の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であるとのいわゆ

る「社会モデル」の考え方を踏まえています。

したがって、対象とする障がい者は、障がい者手帳（身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳）の所持者に限りません。

なお、市が事業主としての立場で労働者である障がい者（障がいのある職員）に対して行う差別解消のための措置は、別途、障害者の雇用の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）及び地方公務員法の定めるところによるものとされています。

コラム：障害の「社会モデル」とは

- このリーフレットでは、障害のある人が日常生活や社会生活で受ける様々な制限（バリア）を取り除くために行うべきことなどについて紹介してきました。
- 共生社会を実現するために、障害のある人が直面するバリアを取り除いていくという考え方は、障害者権利条約の基本理念である障害の「社会モデル」の考え方を踏まえたものです。
- 障害の「社会モデル」とは、障害のある人が日常生活又は社会生活で受ける様々な「制限」は、障害のある人ご自身の心身のはたらきの障害のみが原因なのではなく、社会の側に、様々な障壁（バリア）があることによって生じるもの、という考え方です。

※障害の「社会モデル」に対し、障害は個人の心身のはたらきの障害によるものであるという考えを「医学モデル」といいます。

【社会モデルの考え方】

- 階段しかないので、2階には上がれない
▶「障害」がある

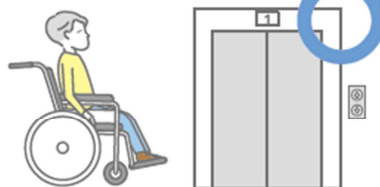


車椅子の方は、何も変わっていない
変わったのは、あくまでも周囲の環境



- 「社会モデル」の考え方に基づけば、「階段」という障壁（バリア）があることで車椅子の方に「障害」が生じていることとなります

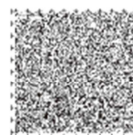
- エレベーターがあれば、2階に上がれる
▶「障害」がなくなった！



<社会的障壁(バリア)の例>

①社会における事物	通行・利用しにくい施設、設備など
②制度	利用しにくい制度など
③慣行	障害のある方の存在を意識していない慣習、文化など
④観念	障害のある方への偏見など

- 障害のある人もない人も分けへだてなく活動できる共生社会の実現のためには、このような考え方に基づき、障害のある人の活動や社会への参加を制限している様々な障壁（バリア）を取り除くことが重要です！



出典

内閣府作成リーフレット

「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます！」



Ⅱ 障がい者を理由とする差別

法では、障がい者に対する「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」を差別と規定しています。市職員には、障がい者に対し不当な差別的取扱いをしないこと、また、合理的配慮の提供について、障がい者から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、これに対応することが求められます。

ここでは、その基本的な考え方と具体例を示していますが、何を差別と感ずるかは、対応の仕方によっても左右されることがあり、また、来庁される人の障がいの有無や種別は、必ずしも明確ではありません。市民サービスにおいては、常に障がいのある人も含まれていることを念頭に置き、丁寧で分かりやすい対応に心がけるとともに、相手の立場に立って、個別の状況に応じた配慮を行うことが重要です。

○個人的な思想や言論は障害者差別解消法の対象外

法は、行政機関や事業者を対象にしており、一般私人の行為や、個人の思想、言論は、法による規制にはなじまないと考えられることから、対象にしていません。

しかし、法第4条では、障がい者を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めることが国民の責務とされており、市職員として、率先して法の趣旨の実現に向けて取り組まなければなりません。

1 不当な差別的取扱い

(1) 基本的な考え方

① 不当な差別的取扱いとは

ア. 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。

イ. なお、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当たりません。

- 障がい者を障がい者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
- 合理的配慮の提供による障がい者でない者との異なる取扱い

- 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

② 正当な理由の判断の視点

- ア. 正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに当たりません。
正当な理由に相当するのは、そ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す。
- イ. 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、損害発生防止等）及び本市の事務・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。
- ウ. 市は、正当な理由があると判断した場合には、障がい者等にその理由をわかりやすく丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが求められます。

（２）不当な差別的取扱いとなりうる事例

- 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・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。

なお、ここに記載された事例はあくまで例示であり、ここに記載されていないものが差別ではないということではありません。また、記載された事例であっても、差別に当たるかどうかは、個別の事案ごとに判断する必要があり、客観的に見て正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに当たらないこともあります。

2 合理的配慮

(1) 基本的な考え方

① 合理的配慮とは

ア. 権利条約第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」と定義されています。

イ. 法は、権利条約における定義を踏まえ、行政機関等がその事務・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、必要かつ合理的な配慮を行うことを求めています。

ウ. 合理的配慮は、事務・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・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ります。

エ. 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。当該障がい者が現に置かれている状況を踏まえ、「④過重な負担の判断の視点」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の話し合い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必要があります。また、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す。

オ. 合理的配慮の提供に当たっては、障がい者の性別、年齢、状態等にも配慮し、相手方の意向を十分尊重する必要があります。

② 意思の表明について

ア. 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サイン等による合図、触覚による意思伝達などの手

段（通訳を介するものを含む。）により伝えられます。

イ. 本人の意思表示が困難な場合には、家族や介助者等、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まれます。

ウ. 意思の表明がない場合であっても、社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるならば、適切と思われる配慮の提供を申し出るなど、自主的な取り組みに努めます。

③ 環境整備との関係

ア. 法は、不特定多数の障がい者を主な対象として行われる事前的改善措置（いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障がい者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティ（利用しやすさ）の向上等）については、個別の場面において、個々の障がい者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとしています。環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。

イ. 障がい者差別の解消のための取組は、このような環境整備を行うための施策と連携しながら進められることが重要であり、ハード面でのバリアフリー化施策、情報の取得・利用・発信におけるアクセシビリティ向上のための施策、職員に対する研修等、環境の整備の施策を着実に進めることが必要です。

ウ. 合理的配慮は、このような環境整備を基礎として、個々の障がい者に対し、個別の状況に応じて実施される措置であることから、環境整備の状況により、合理的配慮の内容は異なります。

エ. 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や、当該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、不特定多数の障がい者を対象とした環境整備を考慮に入れることも重要です。

④ 過重な負担の判断の視点

ア. 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、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す。

- 事務や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）
- 費用や負担の程度

イ. 過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者等にその理由をわかりやすく丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが求められます。

（２）合理的配慮として考えられる事例（場面ごとの対応）

ここでは、障がいの特性に応じて、一般的に考えられる事例を記載していますが、既述のとおり、合理的配慮は、障がいの特性や具体的な状況に応じて異なり、個別性の高いものであるため、記載された事例について、一律に実施することを求めるものではありません。また、記載された事例の他にも、個別の状況に応じて、合理的配慮が必要な場合があります。

それぞれの障がいや疾病の中でも個々の態様は様々であり、例えば、「視覚障がい」といっても、見え方の困難さはそれぞれ違い、多様な見えにくさがあります。対応に迷った際には、相手の方にどのようにすべきかを確認し、個別の状況に応じた対応に努めるよう配慮します。対応が困難な場合にも、何か手立てはないかということを相手の方と共に考える姿勢が大切です。

① 共通する対応の基本

ア. 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応する。

- 相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」わかりやすい対応を心がける。
- 介助者（ヘルパー）等が付き添う場合、介助者（ヘルパー）等ではなく、障がいのある本人に直接対応する。
- 何らかの配慮が必要と思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認する。

イ. 障がいの有無や種類にかかわらず、困っている人には進んで声をかける。

- 窓口を訪れる方の障がいの有無や種類は明確ではないため、常に来庁者の中には障がいのある人も含まれていることを念頭において、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をする。

- 障がいの種類や内容を問うのではなく、どのようなお手伝いが必要かを本人にたずねる。

ウ. コミュニケーションを大切にする。

- コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをせず、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感を持ってもらえる対応を心がける。

エ. 柔軟な対応を心がける。

- 相手の話を良く聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にならないようにする。
- 対応方法がよく分からないときは、一人で抱えず周囲に協力を求める。

オ. 不快になる言葉は使わない。

- 差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使わない。

② 窓口対応

【共通】

- どのように配慮すべきか、本人に確認する。
- 順番を待つことが苦手な人に対しては、周囲の人の理解を得た上で、順番を入れ替える。
- 疲労を感じやすい人や、人との接触により不安や緊張が高まる人には、可能な限り落ち着いて話ができる別室を確保するように努める。
- 本人の希望により代筆した場合は、本人に内容を確認してもらう。（視覚障がいの場合は、代読して確認する。この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないよう留意する。）
- 来庁が困難な方について、申請等で可能なものは、郵送やメール等で受付できるように努める。

【視覚障がい】

- 正面から話しかけ、職員であること及び名前を名乗った上で、案内や説明をするときは、「こちら」「そこ」といった指示語や「黄色の用紙」といった視覚情報を表す言葉を避ける。場所は「30センチ右」「2歩前」、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明する。
- 書面は必要や希望に応じて読み上げて説明する。この際、個人情報に

関わる事項については、周囲に聞こえないよう留意する。

- 応対中に席を外す場合や、席に戻った際には声をかける。
- 金銭収受をする場合は、紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡す。
- 申請等で可能なものは、点字文書やメール等で受付できるように努める。

【聴覚障がい】

- 呼び出しの音声等が聞こえない人には、どのような方法で知らせるか予め説明して、不安のないようにする。
- 耳マーク（※1）または、手話マーク・筆談マーク（※2）を窓口に設置し、本人の意向を確認して筆談など（※3）で対応する。
- 筆談の際は、読み書きが困難な聴覚障がい者がいることに留意し、本人の言語能力に合わせて、理解を確認しながら書く。
- できるだけ静かな場所で話を聞くよう努める。
- ゆっくり、はっきり口元がわかるよう（マスクをしている場合は可能な限り外して）に話す。
- 理解されにくいときは、図や身振りなどを交えて話す。
- 残存聴力を有し補聴器や人工内耳を使用している場合は、聞こえの状況を確認しながら話す。
- 聞き取りにくかった場合は、推測せず、聞き返す、紙に書いてもらうなど、本人の意思を確認する。

※1 耳マーク

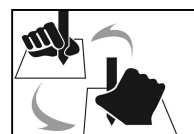
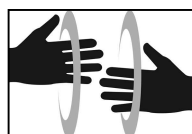
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が制定



※2 手話マーク・筆談マーク

全日本ろうあ連盟が制定

いずれも、聴覚障がい者のコミュニケーションの円滑化を図るために制定されたもので、受付等に掲示し、筆談などに応じることを知らせ、聴覚障がい者がより安心して問い合わせができるよう配慮する。



※3 聴覚障がい者のコミュニケーション手段

筆談：紙などを書いて伝える。

口話：相手の口（唇）の動きを読み取って、話の内容を理解する。

手話：手の形や動作等によって表現される。本来は独自の語彙や文法体系を持つ“言語”である。

（その他、情報提供手段として、「手話通訳」と「要約筆記（話の内容を手書き又はパソコンを用いて、要約してその場で伝える。）」がある。）

【言語障がい】

- 本人の意向を確認して筆談で対応する。
- ゆっくり、はっきり、短くわかりやすい言葉で話す。
- 依頼することは順番に1つずつ話す。
- 特に重要なことや、日時・金額などの数字はメモに書いて渡す。
- 理解されにくいときは、図や身振りなどを交えて話す。

【肢体不自由】

- 車いす利用者に対しては、少しかがんで目線が合う高さで話す。

【内部障がい、難病】

- 体調に配慮し、必要に応じて、いす等のあるところに案内して、職員が窓口から出て対応する。

【知的障がい】

- 穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。
- 短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。
- 言葉の先取りをせず、最後まで話を聞く。
- 依頼することは順番に1つずつ話す。
- 特に重要なことはメモに書いて渡す。

【精神障がい】

- 不安を感じさせないよう、穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。
- 短くわかりやすい言葉でできるだけ具体的に話す。
- できるだけ静かな場所で話を聞くよう努める。

【発達障がい】

- 穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。
- 短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。
- 依頼することは順番に1つずつ話す。

- 特に重要なことはメモに書いて渡す。
- できるだけ静かな場所で話を聞くよう努める。

【高次脳機能障がい】

- 短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。
- 依頼することは順番に1つずつ話す。
- 特に重要なことはメモに書いて渡す。

◇庁内等の物理的環境に関する配慮の例

- 入口からの動線に配慮し、通路等に障害物を置かない。
- スロープ付近や誘導用ブロックに障害物を置かない。
- 障がい者用駐車場は目的外の利用がされないよう注意を促す。
- 休憩用のいす等を用意する。
- 車いす利用者に配慮した記載台や机等を用意する。
- オストメイト対応や大人用介護ベッド対応の多目的トイレを設置する。
- 案内表示は、はっきりしたコントラスト、漢字にふりがな、図やサインの併記など、分かりやすい表示に努め、目的の場所を見つけやすくする。
- 緊急時を含む館内放送を行う場合は、掲示板やホワイトボード等を活用し音声以外での情報提供に配慮する。

＜参考＞法において、不特定多数の障がい者を想定して行われる施設のバリアフリー化は、個々の障がい者を対象として行われる合理的配慮を的確に行うための環境整備として、別途、行政機関等に努力義務が課せられており、市として、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）」等に基づき、引き続き推進していくこととしています。

③ 行政情報の提供（印刷物など）

【視覚障がい】

- 文字の大きさや配色など（※3）に配慮する。
- 図や表には説明書きをつける。（本文に図や表の要旨を入れ、本文を読むだけで理解できるとよい。）
- 特定の人を対象とする場合は、点字版や拡大版など（※4）の希望を事前に確認して対応する。
- 不特定多数の人を対象とする場合は、点字版や拡大版など（※4）の

申し出があった場合は、対応する。即時の対応が困難な場合は、本人の意思を確認し、他の手段（※4）も含めて検討する。

- 郵便物を送付する際は、希望に応じて、封筒に差出課等を点字でも記載する。（点字シールを貼る。点字テプラを高齢・障がい福祉課より貸出。）
- インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読上げソフトに対応したホームページを作成するよう留意する。PDF ファイルを掲載する場合は、文字情報の入った PDF ファイルを掲載する、テキスト形式のファイルを併せて掲載するなど配慮する。
- 広報用ビデオや DVD 等を作成する場合、インターネット動画を通じて情報提供する場合は、ナレーションを入れるなど映像以外での情報提供に配慮する。

【聴覚障がい】

- 問い合わせ先として、ファクス番号を記載する。必要に応じてメールアドレスを併記するように努める。
- 広報用ビデオや DVD 等を作成する場合、インターネット動画を通じて情報提供する場合は、必要に応じて字幕やテロップを付けるなど音声以外での情報提供に配慮する。
- 印刷物の内容や対象者等により、必要に応じて、難しい漢字にはルビをつけたり絵や図を使ったりして、理解しやすい表現に配慮する。

【知的障がい、発達障がい、精神障がい】

- 印刷物の内容や対象者等により、必要に応じて、難しい漢字にはルビをつけたり絵や図を使ったりして、理解しやすい表現に配慮する。
- やさしい日本語の使用に留意する。

※3 配色の配慮の例

- 代表的な例では、赤系統と緑系統の色の区別がつきにくい方がいる。色の組み合わせに注意し、「暖色系と寒色系」「明るい色と暗い色」を対比させると識別しやすい。
- また、色だけに頼ったデザインは、弱視や色覚障がいの方には理解できない場合がある。下線やドットを入れるなど、色以外の情報を付加すると識別しやすくなる。

※4 視覚障がい者の情報提供手段

点字版：点字を読むことができる方に有効。

拡大版：主に弱視の方に有効。拡大コピー・拡大印刷したものを用意する。

音声版：文字情報が録音された音声テープやCD等を用意する。

テキストファイル：音声読み上げソフトで活用できるよう、情報をテキストファイルで提供する。

音声コード（SPコード）：視覚障害者用活字文書読み上げ装置で読み取ることができる音声コード（文字情報をデジタル情報に変換した二次元コード）を紙面に添付する。

④ 会議などの開催

ア. 資料その他の準備など

【共通】

- 障がいや疾病の態様は様々であるため、必要な配慮について事前に確認し、対応する。

【視覚障がい】

- 資料は、点字版や拡大版など（※4）の希望を確認し、事前に送付する。

【聴覚障がい】

- 手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。
- 資料は事前に送付する。（手話通訳者や要約筆記者にも事前に送付する。）
- 議事録を送付する。

【言語障がい、高次脳機能障がい】

- 資料は事前に送付する。（支援者がいる場合は支援者にも事前に送付する。）

【知的障がい、発達障がい】

- 資料は、希望を確認してルビをふり、事前に送付する。（支援者がいる場合は支援者にも事前に送付する。）
- 事前に説明の機会を設けることが望ましい。

【難病】

- 会話や意思伝達が困難な方等について、支援者がいる場合は、支援者にも資料を用意する。

イ. 会場など

【視覚障がい】

- 席に案内した際、配席など会場内の状況を説明する。
- 床のコードやケーブルはカバーし、余分な机等を片付けるなど、会場内の移動の妨げにならないように配慮する。
- 出席者の状況により、必要に応じて、照明やカーテンの開閉など部屋の明るさを調整する。

【聴覚障がい】

- 手話通訳や要約筆記が見えやすい席を配慮する。
- できるだけマイクを使用し、スピーカーの位置に配慮する。
- 出席者の希望等により、必要に応じて、補聴援助システム（ヒアリンググループ（※5））を導入する。

【言語障がい、高次脳機能障がい】

- 必要に応じて支援者の席を用意する。

【肢体不自由、内部障がい、難病】

- 入り口からの動線など、席の位置に配慮する。
- 必要に応じ、体調等により途中退席しやすいよう、出入口の近くや移動しやすい場所に席を設ける。
- 床のコードやケーブルはカバーし、余分な机等を片付けるなど、会場内の移動の妨げにならないように配慮する。
- 必要に応じて車いす利用者や支援者の席を用意する。

【知的障がい】

- 必要に応じて支援者の席を用意する。

【精神障がい、発達障がい】

- 不安を感じさせないように、配席等に配慮する。

※5 ヒアリンググループ

音・声に応じて変化する磁力線を発生するループコイルに誘導コイルを感應させ、増幅して音・声を聞く方法。ループアンテナを会場内に設置し、補聴器の聞こえを補助する仕組み。

ウ. 進行など

【共通】

- 長時間にわたる場合は、休憩をはさむ、休憩場所を用意するなど、負担を軽減するよう配慮する。
- 体調等に応じ、途中離席が可能であることを予め周知する。
- 最初に進行予定を示し、時間の見通しが分かるようにする。

【視覚障がい】

- スクリーンや映像をやむを得ず使用する場合は、始めにその旨を断り、説明はわかりやすく、内容を省略せずに行う。
- 点字資料の場合は、ページの番号が違うので、説明に留意する。

【視覚障がい、聴覚障がい、言語障がい、知的障がい、発達障がい、高次脳機能障がい、精神障がい】

- 進行役は、出席者に対し、できるだけ簡潔に、分かりやすい言葉で発言するよう求める。
- 進行役は、出席者の発言を整理し、審議事項を明確にしながら議事を進める。
- 進行役は、発言が重なることや、あまりにも議論の展開が速まらないように留意する（手話通訳・要約筆記も意識する）。
- 出席者は、説明や発言の際は早口にならないよう留意する（手話通訳・要約筆記も意識する。通常の速さでよい）。
- 発言する際には、挙手→氏名→発言の順で行う。
- 質疑や採決を取る際は、時間を置く（聴覚障がいのある人は、手話または要約筆記通訳を見てからの判断となるため）。

⑤ イベントなどの実施

【共通】

- 開催会場について、障がいのある人の利用が可能かどうか、エレベーター、多目的トイレ、障がい者用駐車場等の有無について確認する。
- 多機能トイレ等の設備について案内表示をする。
- 休憩所（スペース）や救護所の設置に努める。
- 事前に参加申込みを受ける場合は、電話、郵送、ファックス、メール等、できる限り複数の手段で受けるようにする。
- 事前の参加申込書の様式は、以下の例のように障がいのある人が希

望する配慮を事前に把握できるよう努める。

(希望する配慮)

参加するにあたり、希望する配慮がある場合には、項目にチェックを入れてください。

介助者の要否 ☐要 ☐否 (介助の内容)

☐手話通訳 ☐要約筆記 ☐盲ろう者通訳・介助者 ☐拡大文字資料

☐点字資料 ☐ふりがな付資料 ☐車いす使用者席

その他ご希望があれば以下に具体的に記入してください。

()

【視覚障がい】

- 事前申込制の講演会や講座等では、参加申込書等で、点字版や拡大版など(※4)の資料の希望を確認し、対応する。
- 不特定多数の人を対象とする講演会等で、事前に点字版や拡大版など(※4)の資料の希望があった場合は、対応する。事前広報を通じて、事前に申し出る機会を設けることが望ましい。
- 事前広報は、活字媒体だけでなく、インターネットの活用等、幅広い手段で行う。
- 不特定多数の人を対象とするイベント等では、その内容や対象者等により、必要に応じて点字版や拡大版など(※4)の資料等を準備するように努める。

【聴覚障がい】

- 事前申込制の講演会や講座等では、参加申込書等で、手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。
- 不特定多数の人を対象とする講演会等で、事前に手話通訳や要約筆記の希望があった場合は、対応する。事前広報を通じて、事前に申し出る機会を設けることが望ましい。
- 会場内の案内は、電光掲示板やホワイトボードの活用、文書の配布等により、音声以外での情報提供に配慮する。
- 不特定多数の人を対象とするイベント等では、その内容や対象者等により、必要に応じて、手話通訳や要約筆記の対応を行うよう努める。
- 手話通訳や要約筆記による対応を行う場合、手話通訳や要約筆記が見えやすい席を配慮する。

【肢体不自由】

- 受付の配置やパネル展示等は、車いす利用者にも配慮して行う。
- 講演会等では車いす利用者や支援者用のスペースを確保する。

【知的障がい、発達障がい、精神障がい】

- 会場内地図の配布や案内所の設置、動線の表示等、会場内の配置や利用方法を分かりやすくするよう努める。
- 講演会等では静かで落ち着ける場所（部屋）の設置に努める。
- じっとしていることが苦手な人が出席する式典等において、対応の順序を先にする。
- 強い聴覚過敏がある場合、大きな音の使用を避ける。

【難病】

- 難病患者の方の参加が多数見込まれる場合は、休憩所（スペース）を十分確保するとともに、救護所を設置し、医療・看護スタッフを配置するよう努める。

Ⅲ 相談等の体制、取組みの推進体制

障がい者差別の解消を効果的に推進するためには、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応じることが必要です。また、相談事案を集約することにより、障がい者差別に係る事例の集積、共有化を図り、本市における障がい者差別解消の取組みに活かしていく必要があります。

1 相談等の体制

(1) 法の規定と相談の対象範囲

ア. 「国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応じるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。」とされています。(法第14条)

イ. 市では、上記の相談のうち、原則として市職員の対応や市が管理する施設、市が実施する事業等に関する相談を受けるものとします。

ウ. なお、相談内容が市政とは関係のない事案である場合は、他の適切な相談機関等を紹介します。

(2) 相談窓口・調整

ア. 上記の相談は、当該事務事業等を所管する課等（以下「所管課等」という。）が受けること（※【対応の留意事項】参照。）を基本とし、必要に応じ、所管課等において問題の解決に向け相談者と調整を行います。

イ. 担当所管課等が不明確な場合や障がい者等が所管課等に相談しにくい場合等は、広報広聴課または高齢・障がい福祉課が相談を受け、各所管課等と対応について調整することとします。また、高齢・障がい福祉課は、各所管課等における困難事例に対するサポート（助言、情報提供等）も行います。

ウ. 所管課等は、相談内容及び対応結果を記録し、高齢・障がい福祉課に報告するものとします。

【対応の留意事項】

障がいやその特性について理解しようとする姿勢が、障がい者等からの相談を受け、必要な調整をするためのベースになります。

○相談を受ける際には、次の事項に留意してください。

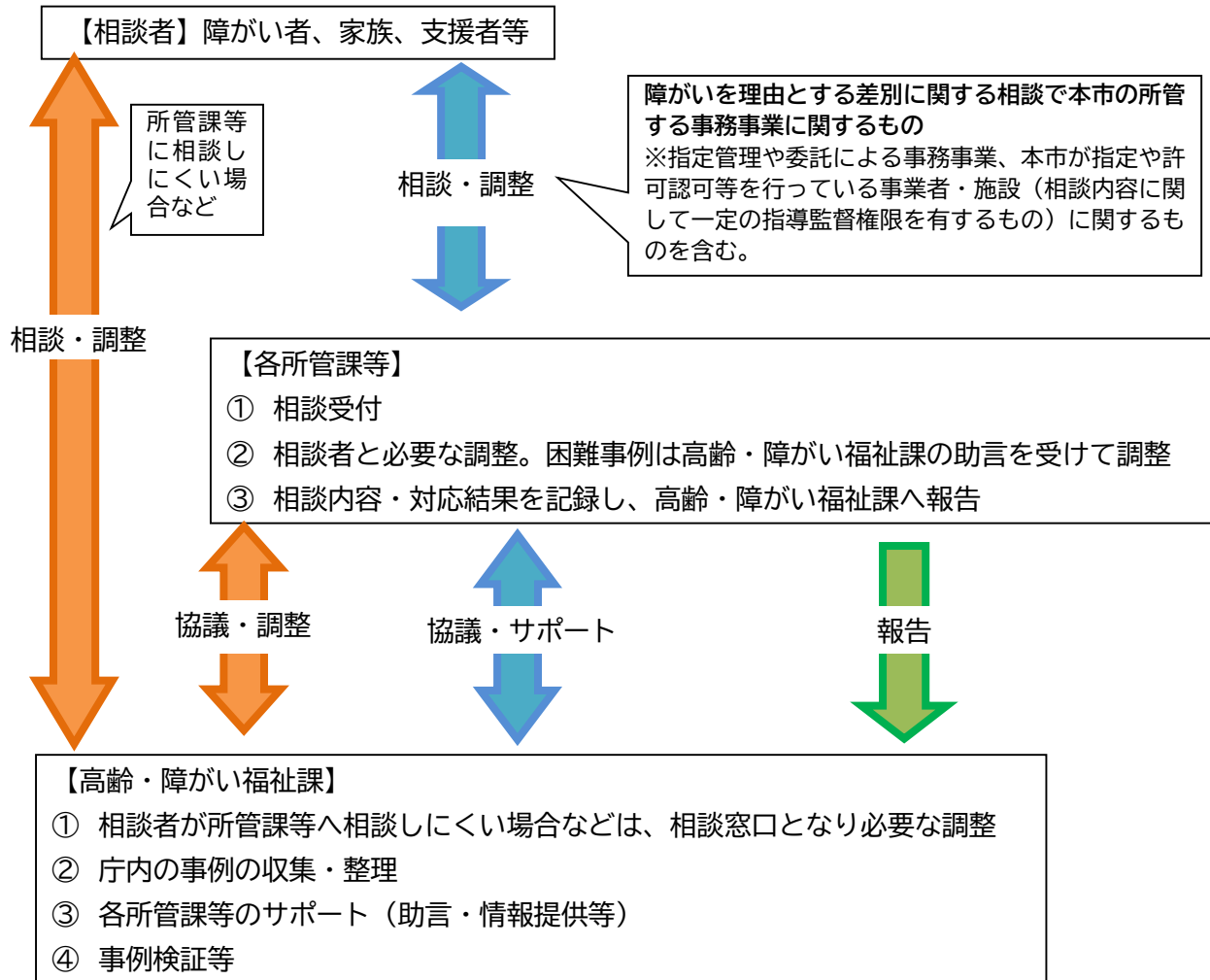
- 相談の方法は、面談や電話によるもののほか、メールやファックスでも受け付けること。
- 障がい者等から相談を受ける過程においても、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供が求められること。
- 女性の相談者には女性職員が対応するなど、障がい者の性別に配慮すること。
- 相談への対応は、職員個人としてではなく、組織として対応するものであること。
- 所管する事務事業に関する相談でない場合は、他の所管課等または他の機関のしかるべき相談窓口につなげること。その際には、いわゆる「たらい回し」とならないよう丁寧に対応すること。

○調整が必要な場合には、次の事項に留意してください。

- 相談者の訴えをよく聴き、「障がいを理由とする差別」とされている事象について、次のようなことを所管課等で検証・検討し、相談者に結果等を伝え、理解を得るよう努めること。
 - 所管する事務事業の在り方や関係職員の対応に何か問題があるのかどうか。
 - あるとすれば、それが何で、どのような原因・理由によるものなのか。
 - やむを得ずサービスや配慮が提供できない場合は、客観的に説明できる「正当な理由」や「過重な負担」があるか。
 - 改善・解決（例えば、再発防止）に向けた方策や方向性は何か。
 - 何ができて何ができないか（今はできなくても将来はどうか）。
- 相談者側に誤解等がある場合や求められた対応ができない場合も、丁寧に説明すること。
- 建設的対話による相互の歩み寄りという点が重要であること。
- 本市の事務事業に関連して事業者・施設に関する相談を受け調整する場合も、以上については同様であり、事業者等の側の事情について検証し（事業者等に検証を求め）、事業者等への指導も含め、必要な対応をすること。

(3) フロー図

～ 相談等の体制（フロー図）～



2 障がい者差別解消の取組みを推進するための体制

各所管課等における相談事例やこれを踏まえた取組み事例を継続的に集約し、集積した情報をフィードバックすることで、市全体の取組みの推進に活かしていきます。

なお、相談事例等については、個人情報の保護に十分に留意するものとします。

IV 研修・啓発

1 職員研修の実施

職員研修（新規採用者研修、人材育成カレッジなども活用）受講などを通じて、職員一人ひとりが障がいに対する理解と障がいを理由とする差別の解消に資する基本的な事項の理解を深めるとともに、障がいのある人に対し、対話と共感をもとにした柔軟で丁寧な対応を心掛けられるように努めます。

2 各職場における取組みの推進

所属長及び所属長その他課長相当職以上の者を監督する地位にある者は、各所管課等における障がいを理由とする差別の解消を推進するため、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、職員の注意を喚起し、認識を深めさせるよう努めるとともに、必要な環境の整備を図ります。また、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、迅速かつ適切に対処し、その後の取組みに活かしていきます。

V 見直し等

- 対応要領は、国の基本方針の見直しや、不当な差別的取扱い、合理的配慮の事例の集積等を踏まえ、必要に応じて、見直し、充実を図ることとします。
- 対応要領を変更するときは、策定するときの手續に準じて、あらかじめ障がい者その他関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、変更後は遅滞なく公表するものとされています。（法第10条第5項）

制定 平成28年2月

改訂 令和3年4月

令和5年4月

令和6年4月