

宍粟市障害を理由とする差別解消の推進に関する職員対応要領

平成28年9月

1 策定の趣旨

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条の規定に基づき、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供の義務について、職員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。

2 不当な差別的取扱いの禁止

職員は、障がいのある人に対して、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、又は提供に当たって場所、時間帯などを制限する、あるいは障がいのある人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、障がいのある人の権利利益を侵害してはならない。

なお、障がいのある人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、障がいのある人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）、障がいのある人に対する合理的配慮の提供による障がいのある人でない者との異なる取扱い、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のある人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当たらない。

「法の対象範囲となる障がい者」

法第2条第1項に定義されている障がい者とは、「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がいのある人であって、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」であり、いわゆる障害者手帳の所持者に限られるものではない。

※「正当な理由」とは

障がいのある人に対して、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いえる場合は「正当な理由」に相当するため、不当な差別的取扱いにはならない。

正当な理由として、安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等が想定される。

なお、正当な理由について、障がいのある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めるものとする。

※「財・サービス」とは

人間の欲望を充足させるものを一括して、財・サービスという。そのうち、機械や家具などの有形物が財であり、教育や医療などの無形物がサービスである。

不当な差別的取扱いの具体例

- ① 身体障害者補助犬の同伴を拒否する。
- ② 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
- ③ 障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。

- ④ 事務や事業の遂行上、特に必要でもないにもかかわらず、障害があることを理由に付き添い者の同行を求める等の条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒む。
- ⑤ 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などを拒む。
- ⑥ 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。
- ⑦ 障害があることを理由に指定避難所での受け入れを拒む。
- ⑧ 障害があることを理由に救援物資等の配布を後回しにする。

<留意事項>

- * 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。
- * 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。

3 合理的配慮の提供

職員は、事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障がいのある人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（※）は障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がいのある人の性別、年齢及び障害の特性や具体的な場面、状況に応じて社会的障壁を除去するために必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）をしなければならない。

※「意思の表明」

ア 意思の表明は、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手話を含む言語のほか、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、障がいのある人が他人とコミュニケーションを図る際に必要な多様な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられるものであること。

イ 知的障害や精神障害、及び発達障害等により本人の意思表示が困難な場合には、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ものであること。

ウ 意思の表明が困難な障がいのある人が、家族、支援者、介助者、法定代理人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、その障がいのある人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、適切と思われる配慮を提案するような対話を働きかけるなど、自主的な取組みに努めること。

※「負担が過重でない」の基本的考え方

負担が過重であるかどうかについては、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。

その際には、具体的な検討をせずに負担が過重でないにも関わらず、合理的配慮の不提供をするなど法の趣旨を損なうこととならないよう注意すること。

- ア 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）
- イ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ウ 費用、負担の程度

エ 事務、事業規模

オ 財政、財務状況

合理的配慮の具体例

※共通する対応の基本

- ① 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します。
- ② 障害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ます。
- ③ コミュニケーションを大切にします。
- ④ 柔軟な対応を心がけます。
- ⑤ 不快になる言葉は使いません。
- ⑥ プライバシーには立ち入りません。

※場面ごとの対応

(1) 庁内での案内・誘導（入口・受付付近）

- ① 入口や受付付近で困っていそうな方を見かけたら、「なにかお手伝いすることがありますか？」と積極的に声をかけます。
- ② 声かけは、介添えの方ではなく、直接本人に対して行います。
- ③ 誘導が必要かどうか、直接本人に尋ねます。
- ④ ドアの開閉が困難な人には開閉を手伝います。
- ⑤ 案内板は、必要に応じて分かりやすい表示（漢字にふりがなや図やサイン併記等）にし、目的の場所を見つけやすくします。
- ⑥ 誘導用ブロックの上はもとより、廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたす物を置かないようにします。
- ⑦ 雨天時に濡れた床で滑らないよう、早めに拭き取ります。
- ⑧ 立って列に並んで順番を待つことが困難な障がいのある人に対しては、

周囲の人の理解を得た上で、順番が来るまで休憩スペース等を用意します。

- ⑨ こちらの説明に対する理解が困難な人には、せかさず「具体的に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ⑩ 頻繁に離席の必要がある人には、案内する椅子等の位置を扉や入口の近くにします。

【障害種別による配慮の具体例】

《視覚障害のある人》

- ① 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、「こちら」「あちら」などあいまいな指示語を使わず、「2歩前」「3メートル右」等、周りの状況を具体的に分かりやすく伝えます。
待ってもらふ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、椅子等に案内し、順番が来たら名前で声をかけてお知らせします。
- ② 移動を介助する際は、意向を確認し、その人との背の高さの関係でひじや肩などを軽くつかんでもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。
階段や段差の手前では「上りです」「一歩先に段差があります」等、声をかけます。

《聴覚障害のある人》

- ① コミュニケーションは手話、筆談、ゆっくり話す等、人により様々ですが、どれかひとつあれば十分ということはなく、話す相手や場面によって複数の手段を組み合わせます。
その人の用いるコミュニケーション手段を確認し、用件を伺います。
- ② 窓口には、常に筆談できるメモ用紙等を用意しておきます。

《車いす使用の人》

- ① 段差がある場合には、本人の意向を確認して車いす上げの補助をするなどします。
- ② 少し膝を曲げて目線が合う高さで話します。
- ③ 車いす使用の人にとって、車いすは身体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押したりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、必ず本人の意向を確認してから誘導の介助を行います。

《身体に不自由がある人や(外見からはわかりにくい)体調がすぐれない人》

- ① できる限り移動を少なくします。立っているのがつらそうな場合は、椅子のあるところに案内し、そちらに担当職員が出向いて用件を伺います。

《知的障害のある人や発達障害のある人》

- ① 必要に応じて絵、図、写真等を使用するなどして、分かりやすく説明します。

(2) 窓口対応《相談・説明・手続き》

- ① どのように配慮してほしいか、本人に確認します。
- ② 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、順番を入れ替えます。
- ③ 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、休憩スペースや落ち着いて話ができる別室を確保します。
- ④ 障害の種別に関わりなく、相手の話をよく聞き、安心して話ができる信頼関係をつくれます。
- ⑤ 訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
必要に応じて複数の職員で対応します。

- ⑥ 話が的確に伝わるように、「具体的に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。

その際、ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく一般的な分かりやすい言葉（なじみのない外来語、比喩表現、二重否定表現、指示代名詞等わかりにくい表現は用いない）で説明します。

- ⑦ 意思疎通が図りにくい場合、「はい」「いいえ」で答えられるよう質問内容を工夫します。
- ⑧ 必要に応じて絵・図・写真を使って説明します。
- ⑨ パンフレット等の位置を分かりやすく伝えます。
- ⑩ 障害特性に応じた方法で説明ができるよう、あらかじめ説明資料等の準備をしておきます。
- ⑪ 書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きくわかりやすく表示しておきます。
- 記入の仕方が分からない人には、「お手伝いしましょうか」と声をかけます。
- ⑫ 障害の状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。署名欄の部分だけを切り取った枠（サインガイド）があると署名しやすい人もいます。
- ⑬ 不随意運動等により書類を押さえることが難しい人に対して、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します。
- ⑭ 文書の交付や閲覧の際、本人が希望される場合には、内容を分かりやすく説明します。

【障害種別による配慮の具体例】

《視覚障害のある人》

- ① 自分の職氏名を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりや

すく説明します（「あれ・これ・それ」等の抽象的な指示語は使いません）。

- ② 一時席を離れる際や新たに應對する職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。
- ③ 拡大文字の文章を希望される人には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- ④ 必要に応じて必要な箇所や、希望箇所を読み上げます。読み方としては、まず目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読みます。その際は、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げます。
- ⑤ 代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。
- ⑥ 金銭を収受する場合は、紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡します。

《聴覚障害のある人》

- ① 意思疎通を図る際は、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認し、状況に応じて、筆談、読み上げ、手話等を活用し、必要に応じ設置手話通訳者を呼びます。
- ② 筆談を求められた場合には、筆談で対応します。
- ③ 筆談の際は、分かりやすい文字で、ポイントだけでなく、必要なことは省略せず、伝達します。
- ④ 大きな声で話すのではなく、（マスクをしている場合は外して）口の動きが読み取れるよう、正面から口をはっきり開けてゆっくり話します。
- ⑤ 問い合わせは、ファックス、電子メール等でもできるようにします。
- ⑥ 利用料や手数料などの数字は、メモや電卓で示します。

《車いす使用の人》

- ① 車いすを利用する人に対しては、高所など手の届かないところにある配布物等を取って渡します。

《身体に不自由がある人や(外見からはわかりにくい)体調がすぐれない人》

- ① 必要に応じて署名も含め代筆に応じます。
- ② 窓口スペースや待合スペースを確保します。
- ③ 身体に不自由のある人の金銭収受をする場合、要望があれば、本人の見える位置で、本人に確認してもらいながら財布からのお金の出し入れを手伝います。

《口頭での説明の理解が難しい人や知的障害がある人》

- ① ゆっくり、丁寧に説明し、内容が正しく理解されたことを確認しながら対応する必要があります。説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、なじみのない外来語や漢数字は用いず、必要に応じて漢字には、ふりがなをふります。

《同じ話を何度もくり返し、つじつまの合わない話をする人》

- ① 話を途中でさえぎらずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。
- ② 相手が声の調整ができずに大きい声で話しても、落ち着いた雰囲気に対応することを心がけます。
- ③ 相談内容を箇条書きにし、内容を相互に確認した上で、相手に渡します。次回までに準備してほしいことがあれば、アンダーラインを引くなどをして、課題を明確にします。

【筆談のコツ】

書いているときは、相手から文字が見えるようにし、書き終えたら相手側に向きを変えて提示します。

1 要旨だけを、簡単にまとめて

一字一句丁寧に書くより、必要なことだけを簡単にまとめて書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。

〔良い書き方の例〕

調べるのに、約10分かかります。

〔悪い書き方の例〕

ただ今、込み合っておりますので、お調べするのに、約10分程かかります。

2 漢字を適切に使って、意味が分かるように

難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでもかえって意味が分かりにくくなります。表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。

〔良い書き方の例〕

調べるのに、約10分かかります。

〔悪い書き方の例〕

しらべるのに、やくじゅっぶんかかります。

3 抽象的な言葉や二重否定は使わない。

抽象的な言葉や二重否定を使うと誤解を招くことがあります。遠まわしな言い方は避け、簡単にまとめると言いたいことが伝わります。

〔良い書き方の例〕

資料をお渡しするのに、約30分かかります。

〔悪い書き方の例〕

資料をお渡しできないわけではないのですが、用意するのに時間がかかります。

(3) 行政情報の提供における対応

【電話】

- ① 電話での意思疎通ができない人に対しては、問合せ先のファックス番号や電子メールアドレスを明示します。

【印刷物】

- ① 書類の作成は、ユニバーサルデザインに配慮した文字、レイアウト等に努めるものとします。(※)
- ② 印刷物による情報提供を行う際は、その情報を対象となる人すべてが受け取ることができるのか、配慮する必要があります。
- ③ 文字の大きさはできるだけ12ポイント以上にします。見やすい字体はゴシック体です。
- ④ 状況に応じて、点字または拡大版やふりがな付きで提供します。

※ 「ユニバーサルデザインに配慮した文字」を対象とする文書、印刷物は、ポスター、チラシ、パンフレット、冊子とし、当面、通知や申請書などの公文書については対象外とします。

【郵便物】

- ① 視覚障害のある人への送付物は封筒に発信元の課名を点字で表記するなどの配慮を行います。

【ホームページ】

- ① 閲覧支援ソフトが、ホームページの情報を正しく読み上げられるように、音声だけでもきちんと意味が伝えられる構成になっているか等、ホームペ

ージ作成時には工夫や配慮が必要です。

※ 宍粟市公式ホームページについては、ウェブアクセシビリティ（高齢者や障がいのある人等心身の機能に制約のある人を含め、ウェブサイトで提供されている情報が誰に対してもきちんと伝わり、提供されている機能やサービスを誰もが容易に利用できること）への配慮を実現するため、音声読み上げ、文字拡大、配色変更が可能なホームページ閲覧支援ソフトを導入しています。

（４）会議・講演会の開催での対応

【開催会場の確認】

- ① 障害が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、障害者駐車場等の有無について確認します。
- ② 会場までの通路や廊下は車いすで通行可能かどうか、確認します。

【事前の情報提供】

- ① 講演会やイベントに関する事前情報は、広報誌、ポスター、チラシ、新聞だけでなく、テレビ、ラジオ、ホームページ等、できる限り複数の情報伝達手段を利用します。
- ② 視覚障害のある人に会議に参加してもらう場合、事前に会議資料を（読み上げソフトに対応できるよう）テキストファイルでメール送信し、内容を把握してもらった上で出席いただきます。

【参加申し込み】

- ① 事前に参加申し込みを受ける場合は、電話、郵送、ファックス、電子メール等、できる限り複数の手段で受けるようにします。

【会場内設営】

- ① 会場出入口まで、スムーズに行くことができる敷地内通路かどうか確認します。通路幅（120 c m以上）の確保、視覚障害者誘導用ブロックの有無等を確認します。通路幅が足りない場合は、別ルート of 確保について検討します。
- ② 障がいのある人の来庁が多数見込まれる場合、通常障がいのある人専用とされていない区画を障がいのある人専用の区画に変更できないか検討します。
- ③ 階段や段差がある場合、携帯用スロープを設置するなどの応急措置や係員を配置して、車いすを持ち上げる、杖を使っている人は、介助する等の人的支援を検討します。
- ④ 電源コードの敷設などにより、床面に凹凸ができる場合は、テープなどで被覆し、サインの設置や係員の配置により注意を促すなどの対応を検討します。
- ⑤ 講演会や会議において、手話通訳者や要約筆記者を配置する場合は、聴覚障害のある人の座席を前方にします。
なお、説明者は、手話通訳者や要約筆記者に配慮し、ゆっくりとした説明を心がけます。
- ⑥ 車いす使用の人の座席については、出入口や通路に近い場所を広めに確保します。
- ⑦ スクリーンや板書等が良く見えるように、スクリーン等に近い席を確保します。

（5）災害時の指定避難所、福祉避難所等での対応

- ① 避難情報等の緊急情報を聞いたり理解したりすることが難しい障がいのある人に対し、手書きのボード等を用いて、わかりやすく案内し避難誘導

を図ります。

- ② 各種災害現場においては、通常と違う環境のため、特に意識してゆっくり話す、わかりやすく話すなど、コミュニケーションに配慮し、相手が理解していることを確認しながら対応します。

※福祉避難所の開設は、避難生活が長期化するなどの判断で開設されるため、時間がかかります。

第1次避難は、健常者と同じ指定避難所での避難生活となります。

そのことを理解した上で、合理的配慮の提供を行う必要があります。

※「環境の整備」との関係

「合理的配慮」と、「環境の整備」は密接な関係にあり、合理的配慮が場面に応じた個別的な対応であるのに対し、「環境の整備」は不特定多数の障がいのある人を対象とする事前的な改善措置として位置付けられる。

合理的配慮を必要とする障がいのある人が多数見込まれる場合、障がいのある人との関係性が長期にわたる場合には、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となる。

兵庫県の福祉のまちづくり条例(平成4年兵庫県条例第37号)においては、特定施設の所有者や管理者に対し、障がいのある人その他心身の機能の低下した者等が、安全かつ快適に利用できるよう配慮して整備することを求めており、本市においても当条例に基づき、環境の整備を進めていく。

4 相談体制の整備

- ① 職員が障害を理由とする不当な差別的取扱いを行った場合や合理的配慮の提供を怠った場合に、相手方である障がいのある人やその家族等から

の相談に応じるとともに適切な措置を講じるため、相談窓口を人事担当課及び障害福祉担当課に置く。

- ② 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習得等に努めることとします。
- ③ 各所属に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、全庁での情報共有を図り、以後の相談等に活用することとする。

5 管理職員の責務

管理職員は、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するものとする。

- ① 日常の業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、所属の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知識を深めること。
- ② 障がいのある人等から、不当な差別的取扱い又は合理的配慮が欠けた対応に対する相談、苦情の申出等があった場合は、その状況を迅速に確認すること。
- ③ 合理的配慮の必要性が確認された場合において、所属の職員に対し、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

また、管理職員は、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するものとする。

6 庁内検討委員会の設置

不当な差別的取扱いを行った場合や合理的配慮の提供を怠った場合の相談事例に対する処理結果の検証や過重な負担となる場合の基準の判断、その他庁

内連携を図るため、庁内検討委員会を設置する。

7 研修・啓発の実施

法の趣旨及び対応要領の周知徹底を図るとともに、それぞれの障害の特性やそれに応じた配慮、社会的障壁の除去の必要性などに関する理解を深め、障害を理由とする差別の解消に対する職員の意識と実践力を高めるため、研修を実施する。

また、個々の職員は、講演会等へ積極的に参加するなど自己啓発に努めるものとする。

相談等の体制（フロー図）

