別紙６

山口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対応要領

（趣旨）

第１条　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項の規定に基づき、また、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、山口市職員（非常勤職員を含む。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。

（不当な差別的取扱いの禁止）

第２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（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。以下この対応要領において同じ。）を理由として、障がい者（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もの。以下この対応要領において同じ。）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。これに当たり、職員は、別紙に定める事項に留意するものとする。

（合理的配慮の提供）

第３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、別紙に定める事項に留意するものとする。

（監督者の責務）

第４条　職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、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に留意して障がい者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう監督し、また、障がい者に対して合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。

一　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。

二　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、迅速に状況を確認すること。

三　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５条　市長は、所属ごとに、その職員による障がいを理由とする差別に関する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対応するための相談対応責任者を置く。

２　相談等を受ける場合は、手紙、電話、ファックス、メールなど障がい者が必要とする多様な手段を可能な範囲で用意して、対応するものとする。

３　第１項の相談対応責任者に寄せられた相談等は、障がい福祉課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。
４　第１項の相談対応責任者は、必要に応じ、相談体制の充実を図るよう努めるものとする。

（研修・啓発）
第６条　市長は、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・啓発を行うものとする。
２　市長は、新たに職員となった者に対して、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、また、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。
３　前項の内容、回数等の詳細は、市長が別に定める。
４　市長は、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ハンドブック等により、意識の啓発を図る。

附　則
この要領は、平成２８年４月１日から施行する。

別紙

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

1　対象となる障がい者

対応要領の対象となる障がい者とは、障害者基本法第２条第１号に規定する障がい者、即ち、「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」と総称する。）がある者であって、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もの」である。この場合において対象とする障がい者は、いわゆる障がい者手帳の所持者に限られない。

2　不当な差別的取扱いの基本的な考え方

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する。

（１）　不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がい者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障がい者でない人より不利に扱うこと。

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。

（２）　正当な理由の判断の視点

ア　当該取扱いが、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は正当な理由に相当する。

イ　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、損害発生の防止等）及び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。

ウ　正当な理由があると判断した場合には、障がい者及びコミュニケーションを支援する者（障がい者の家族、介助者等）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。

1 不当な差別的取扱いの例

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、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必要がある。

（1）障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
（2）障がいがあることを理由に対応の順序を劣後させる。
（3）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。
（4）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。
（5）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。

２ 不当な差別的取扱いには当たらない例

（1）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）

（2）合理的配慮の提供による障がい者でない人との異なる取扱い

（3）合理的配慮を提供等に必要な範囲で、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。

３　合理的配慮の基本的な考え方

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に、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組である。

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。

（１）範囲等

ア　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。

イ　障がい者で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こと。

ウ　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。

（２）状況に応じた対応等

ア　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ること。

イ　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、「（６）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こと。

ウ　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こと。

エ　障がいの状態等が変化することもあること。

オ　障がい者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があること。

カ　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、そのつど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）意思の表明

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、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。）により伝えられること。

イ　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明が困難な場合には、コミュニケーションを支援する者（障がい者の家族、介助者等）が本人を補佐

して行う意思の表明も含むこと。

ウ　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、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こと。

（４）環境の整備との関係

ア　環境の整備は、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であり、例えば、次のようなものがある。

・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人的支援

・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の向上

イ　合理的配慮は、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ため、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。

ウ　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こと。

（５）事業者に委託等する場合

事務又は事業の一環として実施する業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がいのある人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。

（６）過重な負担の判断の視点

過重な負担については、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、障がい者及びコミュニケーションを支援する者（障がい者の家族、介助者等）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。

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

1 合理的配慮の例

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、3(6)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。

(1)合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例

ア　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。

イ　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。

ウ　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。

エ　申請等の窓口が複数になる際に、移動が困難な場合は、必要に応じて、職員が必要書類等を持参するなどする。

オ　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。

カ　疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障がい者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。

キ　不随意運動等本人の意思によらない身体の動き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。

(2)合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

ア　点字、拡大文字、読み上げ、手話、筆談などのコミュニケーション手段を用いる。

【障がいに応じた情報提供の方法の例】

(ア)視覚障がい

・点字、音声コードの付与

(イ)低視力

・拡大文字(22 ポイント程度)

(ウ)色覚障がい

・見分けやすい配色＝紺と黄、白と緑など

・見分けにくい配色＝赤と緑、白と黄など

(エ)聴覚障がい

・手話、要約筆記、筆談

・必要に応じてマスクをはずすなど口元がはっきり見えるよう配慮する。

(オ)知的障がい

・ルビを付与

・文字だけでなく絵や図を使う

イ　視覚障がいのある人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。
ウ　封筒に担当部署と電話番号は点字を付与する。
エ　意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
オ　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。
カ　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。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。
キ　比喩表現が苦手な障がいのある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
ク　申し出があった際に、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、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。
ケ　市主催行事に、手話通訳者及び要約筆記者の配置を求められた場合、可能な限り速やかに配置する。

(3)ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

ア　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。
イ　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。
ウ　パニックが起きたときは、別室で対応する。
エ　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。
オ　車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
カ　庁舎の敷地内の駐車場等において、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。
キ　他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、本人の意思によらない発声等がある場合、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。
ク　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。
ケ　行事等に障がい者も参加しやすいように配慮する。

2　事前の環境整備の例

(1)　公共施設の計画策定・設計・整備にあたって、障がい者及びその家族その他の関係者等から意見を聴取しながら、利用者のニーズを反映したバリアフリー整備に努める。
(2)　一定規模以上の市主催行事に、手話通訳者及び要約筆記者を配置する。
(3)　車いすを使用する人の窓口手続等のため、書類を書きやすい高さのテーブル等を用意する。(望ましい高さは70～75cm)
(4)　窓口で筆談ができるように、メモやホワイトボードを備えておく。
(5)　市が制作するビデオ等の映像に字幕を付与するなど、適宜、わかりやすい情報の提供に配慮する。

1　障がい者の権利に関する条約第２条において、「合理的配慮」は、「障がい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。

2　社会モデルとは、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける生活のしづらさは、機能障がいや疾患などのことを考慮しないで作られた社会の仕組みや社会的障壁に原因があるとする考え方。

従来は、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける生活のしづらさは、その人個人の病気や外傷等（機能障がい）に原因がある（医学モデル）と考えられてきた。このため、障がい者への対応は、この生活のしづらさの原因となる機能障がいを治療やリハビリ等によって軽減させることが必要であるとし、専門の福祉施設などに保護して必要な治療やリハビリ等を受けさせることに重点が置かれてきた。しかし、こうした施策は、障がい者を地域社会から排除する社会環境を作ることへつながり、その結果、様々な社会の仕組みが障がい者の存在を考慮しないで作られてきた。

今日では、障がい者を地域社会から排除せず、共生する社会（「ソーシャル・インクルージョン」（誰をも排除しない社会））を目指すことが社会福祉の基本理念になっており、国連総会における「障害者権利条約」の採択によって社会モデルの考え方が国際ルールとなり、障害者基本法にもこの考え方が取り入れられた。

～まずは、声をかけてみましょう～

何らかのバリア（社会的障壁）があるため、それを取り除かなければ、一般の方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いうのが法の趣旨です。

ですから、障がいのある人から明確な意思の表明がない場合や、障がいがあると見受けられない場合であっても、相手が何に困っているのか、そのために何を求めているのかを積極的に知ろうとする姿勢が大切です。

これを見極めたうえで、何らかの配慮が必要と判断される場合に、その状況に応じてどのような配慮を提供できるか否かを考え、対応していくことになります。

バリアを取り除くことを「バリアフリー」といいます。

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、こちらから声をかけてみましょう。

※「害」の字の表記について

『「障害」を「障がい」と表記することについて（指針）』に基づき、「害」の字をできるだけ用いないで、「障がい」と表記しています。