

宇土市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する

職員対応要領に係る留意事項

## 【はじめに】

- 平成28年4月から「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という。）が施行されました。
- 平成24年4月から「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」が施行されました。
- 「障害者差別解消法」では、行政機関の職員が、障がいのある人に対して、適切に対応することができるよう、職員対応要領の策定が定められています。
- 宇土市において、宇土市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領（平成30年訓令第4号）を定めました。
- 本書は、宇土市職員対応要領に掲げる事項について、障がいのある人と接する上での留意点をまとめたものです。
- 我々職員は、「障害者差別解消法」及び「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」の趣旨に沿って、様々な障がい特性を理解し、障がいのある人に対して、適切な行動をとることが求められます。

## 【「障害」のひらがな表記】

- ・ 「障害」の表記については、「障害」という言葉が単語あるいは熟語として用いられ、前後の文脈から人や人の状態を表す場合は、「障がい」と一部ひらがなで表記しています。
- ・ 条例の条文、条文を引用した部分、国の法令やこれらにより定義されている固有名称等の表記は、「障害」と漢字で表記しています。

# 目 次

---

第1	用語の定義	3
第2	不当な差別的取扱い（不利益取扱い）について	5
1	基本的な考え方	5
2	「正当な理由」の判断の視点	5
3	不当な差別的取扱い（不利益取扱い）の具体例	6
第3	合理的配慮について	7
1	基本的な考え方	7
2	合理的配慮の提供に当たって求められる対応	7
3	業務を委託する場合の対応	8
4	「過重な負担」の考え方	9
5	合理的配慮の具体例	9
第4	所属長に求められること	11
第5	職員が心得ておくべきこと	11
第6	相談体制について	12
第7	理解促進のための研修について	12
	障がい特性に応じた配慮について	13

## 第1 用語の定義

### (1) 障がい者

身体障がい，知的障がい，精神障がい（発達障がい含む。），難病による障がいその他の心身の機能の障がいがある者であって，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の制限を受ける状態にあるもの

#### 《ポイント》

この通知で定める障がい者の定義は，「障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例」第2条第1項に規定する「障害者」と同義であり，障害者手帳の所持者とは限らない。

### (2) 社会的障壁

障がいのある人にとって，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

- 「**事物**」とは，障がいのある人にとって，利用しにくい施設，設備  
例）建築物や公共交通機関における段差など
- 「**制度**」とは，障がいのある人にとって，利用しにくい制度  
例）障がいを理由とした資格制限など
- 「**慣行**」とは，障がいのある人の存在を意識していない慣習  
例）会議での点字資料や手話通訳者の欠如など
- 「**観念**」とは，障がいのある人への偏見，考え方  
例）心ない言葉や視線，障がい者は保護されるべき存在とする意識上の障壁など

### (3) 不当な差別的取扱い（不利益取扱い）

⇒ 詳細6ページ

障がいのある人に対して，**正当な理由なく**，障がいを理由とし，障がいのない人と区別する，排除する，制限する，条件を付ける等の異なる取扱いをすることであって，障がいのある人の権利利益を侵害すること。

### (4) 合理的配慮

⇒ 詳細7ページ

障がいのある人から，社会的障壁を取り除くための配慮を必要とする旨の意思表示があった場合，その実施に伴う**負担が過重でない**ときに，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に求められる必要かつ合理的な取組

## 法律と条例における用語の違いについて

障害を理由とする差別の禁止に係る条文について、障害者差別解消法は「**不当な差別的取扱い**」と規定されているところを、障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例では「**不利益取扱い**」とし、具体的に8分野を明示している。

### 【障害者差別解消法】（H28.4 施行）

（行政機関における障害を理由とする差別の禁止）

第7条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と**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。

2 行政機関等は、その事務又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、年齢及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をしなければならない。

### 【障害のある人もない人も共に生きる熊本づくり条例】（H23.7 制定，H29.4 一部改正）

第2章 第1節 障害を理由とする差別の禁止

（不利益取扱いの禁止）

第8条 何人も、次に掲げる行為（以下「**不利益取扱い**」という。）をしてはならない。

※下記の8分野について、具体的に列挙し、不利益取扱いを禁止している。

- ①福祉サービス ②医療 ③商品販売・サービス提供 ④労働者の雇用
- ⑤教育 ⑥建物等・公共交通機関の利用 ⑦不動産の取引 ⑧情報の提供等

（社会的障壁の除去のための合理的な配慮）

第9条 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って障害者の権利利益を侵害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（第11条第1項において「合理的配慮」という。）がされなければならない。

## 《ポイント》

障がい理由とする差別には、「不当な差別的取扱い(不利益取扱い)をすること」と「合理的配慮の提供をしないこと」の2種類がある。

## 第2 不当な差別的取扱い（不利益取扱い）について

### 1 基本的な考え方

法律及び条例では、障がいのある人に対して、**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、障がいのない人に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することを禁止している。

不当な差別的取扱い（不利益取扱い）とは、正当な理由なく、障がいのある人を、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のない人より不利に取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、障がいのある人に対して、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、その目的と照らしてやむを得ないと言える場合である。

その判断は、個別の事案ごとに、障がいのある人、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）及び市の事務又は事業の目的、内容、機能等の観点から、具体的な場面や状況に応じて総合的及び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必要がある。

#### 《ポイント》

- 不当な差別的取扱い（不利益取扱い）とは、正当な理由なく、諸事情が同じ障がいのない人と比較して、障がいのある人を不利に扱うこと。
- 正当な理由に当た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してはならない。
- 正当な理由の判断の視点は、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かどうかである。
- 正当な理由があると判断した場合、その説明責任は市側にあるため、障がいのある人に対し、丁寧に説明する必要がある。

### 3 不当な差別的取扱い（不利益取扱い）の具体例

不当な差別的取扱い（不利益取扱い）に当たり得る具体例は、以下のとおりである。これは例示であって、不当な差別的取扱い（不利益取扱い）に当たるか否かは個別の事案ごとに判断されるものであり、ここに掲げた例に限らないことに留意する必要がある。

#### 【不当な差別的取扱い（不利益取扱い）の具体例】

##### 障がいを理由にサービスの利用を拒否すること

- ・窓口対応を拒否する。
- ・資料の送付，パンフレット等の提供を拒否する。
- ・説明会，シンポジウム等への出席を拒否する。
- ・身体障害者補助犬の同伴を拒否する。

##### 障がいを理由にサービスの利用を制限すること

- ・サービスの提供時間を限定し，対応を後回しにする。
- ・サービスの利用に必要な情報提供を行わない。

##### 障がいを理由にサービスの利用に際し，条件を付けること

- ・保護者，介助者等の同伴をサービスの利用条件にする。

#### 【不当な差別的取扱い（不利益取扱い）とならない例】

- 障がいのある人の事実上の平等を促進するために，障がいのある人を障がいのない人と比較して優遇する（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り，障がいのない人と異なる取扱いをする。
- 合理的配慮の提供等に必要範囲内で，プライバシーに配慮しつつ，障がいのある人に障がいの状況等を確認する。

## 第3 合理的配慮について

### 1 基本的な考え方

法律及び条例では、障がいのある人から、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、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、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組が求められている。

合理的配慮は、障がいのある人が受ける制限が、障がいのみ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じるものであるという、いわゆる**社会モデル**の考え方を踏まえたものであり、障がいのある人の個人的な問題ではなく、社会的な問題として取組む必要がある。

#### 《ポイント》

- 合理的配慮とは、障がいのある人が日常生活や社会生活で受けている制限や制約を解消するために、必要な改善や変更を周りの人が行うこと。
- 障がいのある人から、合理的配慮を求める申出があった場合、その実施に伴う負担が過重でない限り、配慮しなければならない。

#### 【留意事項】

- ① 市の事務又は事業の目的、内容及び機能に照らし、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。
- ② 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こと。
- ③ 事務又は事業の目的、内容及び機能の本質的な変更には及ばないこと。

### 2 合理的配慮の提供に当たって求められる対応

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な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、障がいのある人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、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り、また、合理的配慮の提供に当たっては、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮する必要がある。

なお、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等には、その都度の合理的配慮とは別に、中・長期的コストの削減・効率化につながる**事前の環境整備**を考慮に入れることが重要である。



### 3 業務を委託する場合の対応

市がその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じ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、委託先等の条件に、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。

#### 【意思の表明】

- 意思の表明は、言語（手話含む。）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がある。
- 障がいのある人自ら意思の表明をすることが困難な場合には、その家族や介助者等が本人を補佐して行う意思の表明も含まれる。
- 意思の表明が困難な障がいのある人が、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、社会的障壁の除去を必要としていることが明らかな場合には、自主的な配慮を行うことが望ましい。

#### 【社会モデル】

「社会モデル」とは、障がいのある人が日常生活や社会生活において受ける生活のしづらさは、障がいのことを考慮しないで作られた社会の仕組みに原因があるとする考え方をいう。

例えば、聴覚障がいのある人が、講演会を聴きに行きたいと思っても行かないのは、手話通訳者などが配置されていない（配置する慣行がない）ことが原因であり、主催者が多様な参加者を想定し、はじめから手話通訳者などを配置しておけば、このような問題は生じない。

現在は、「社会モデル」の考え方が国際ルールとなっているが、以前は、障がいのある人が受ける生活のしづらさは、その人が持つ機能障がいや疾患に原因があると考えられていた。このような考え方は「医学モデル」と呼ばれている。

#### 【事前の環境整備】

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や、障がいのある人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、事前の環境整備に努める必要がある。

#### 【事前の環境整備の例】

- 建物の出入口に段差がある場合、スロープの設置工事をする。
- 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。
- 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。

#### 4 「過重な負担」の考え方

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ながら具体的な場面や状況に応じて、総合的及び客観的に判断する必要がある。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある人にその理由を説明するとともに、代替措置の選択も含め、障がいのある人と対話により理解を得るよう努める必要がある。

##### 《ポイント》

- 合理的配慮は、障がいの特性や具体的な場面や状況に応じて異なり、求められる配慮も多種多様である。

##### 【「過重な負担」の判断視点】

###### ① 事務又は事業への影響の程度

求められた合理的配慮を講じることによって、事務又は事業の目的、内容や機能、行政サービス等の本質が損なわれないか。

###### ② 実現可能な程度

求められた合理的配慮の提供に当たり、物理的・技術的制約、人的・体制上の制約等がないか。

###### ③ 費用・負担の程度

求められた合理的配慮の提供に当たり、必要な費用は、事務又は事業の実施に影響を及ぼさない程度であるか。

- 過重な負担に当たるか否かについては、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈してはならない。
- 過重な負担があると判断した場合、その説明責任は、市側にあるため、障がいのある人に対し、丁寧に説明する必要がある。
- 過重な負担があると判断した場合でも、別の方法で対応できないか、障がいのある人と協議する必要がある。
- 合理的配慮の求めがない場合でも、配慮を必要とする人が多く見込まれる場合などは、自主的な改善に向けて取り組むことが望ましい。

#### 5 合理的配慮の具体例

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、これらの例示であって、ここに掲げた例に限らないことに留意する必要がある。

### 【物理的環境への配慮の具体例】

- 高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。
- 障がいのある人の歩行速度に合わせ、目的場所まで案内する。
- 疲労を感じやすい障がいのある人の申出に対し、休憩のための臨時スペースを確保する。
- 災害や事故が発生した際、聴覚に障がいのある人に対し、手書きボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

### 【意思疎通の配慮の具体例】

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- 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。
- 障がいのある人から申出があった際は、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対応する。
- 比喩表現等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分かりやすく具体的に説明する。
- なじみのない外来語は避ける。漢字は用いない。時刻は24時間表記でなく、午前・午後で表記する。

### 【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がいのある人に対し、周囲の人の理解を得た上で、手順順を入れ替える。
- 立って並んで順番を待っている場合、周囲の人の理解を得た上で、障がいのある人の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーン、手話通訳者、看板等よく見える席を確保する。
- 障がいのある人の来庁が多数見込まれる場合、駐車場とされていない区画を障がい者専用駐車場の区画に変更する。

## 第4 所属長に求められること

- ・ 部下職員に対して、日常の業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注意喚起を行うとともに、職場研修などを通じて、障がいの特性等に関する知識を深めさせなければならない。
- ・ 障がいのある人に対する不当な差別的取扱い（不利益取扱い）や合理的配慮が提供されていない状況を確認した場合は、その改善に向けた措置について、迅速かつ適切に対応する。
- ・ 障がいのある人に対する不当な差別的取扱い（不利益取扱い）や合理的配慮の提供について、部下職員から相談しやすい雰囲気づくりや体制づくりに努める。

## 第5 職員が心得ておくべきこと

- ・ 障がいのある人に対する不当な差別的取扱い（不利益取扱い）や合理的配慮に欠けた行動は、法律や条例に反するだけでなく、市の信頼性を損ねることになる。
- ・ 不当な差別的取扱い（不利益取扱い）や合理的配慮の提供について、障がいのある人との認識の違いをなくすため、十分なコミュニケーションを図るようにする。

### < 正当な差別的取扱い（不利益取扱い）に関して >

- ・ 正当な理由があると判断した場合、その説明責任は市側にあるため、障がいのある人に対して、丁寧に説明する必要がある。

### < 合理的配慮に関して >

- ・ 過重な負担がある場合、法的義務は課されないが、別の方法で対応できないか、配慮を求める障がいのある人と協議する必要がある。
- ・ 過重な負担であると判断した場合、その説明責任は市側にあるため、障がいのある人に対して、丁寧に説明する必要がある。
- ・ 合理的配慮の申出がない場合、法的義務は課されないが、配慮を必要とする障がいのある人が多く見込まれる場合などは、自主的に改善に向けた配慮を行うことが望ましい。

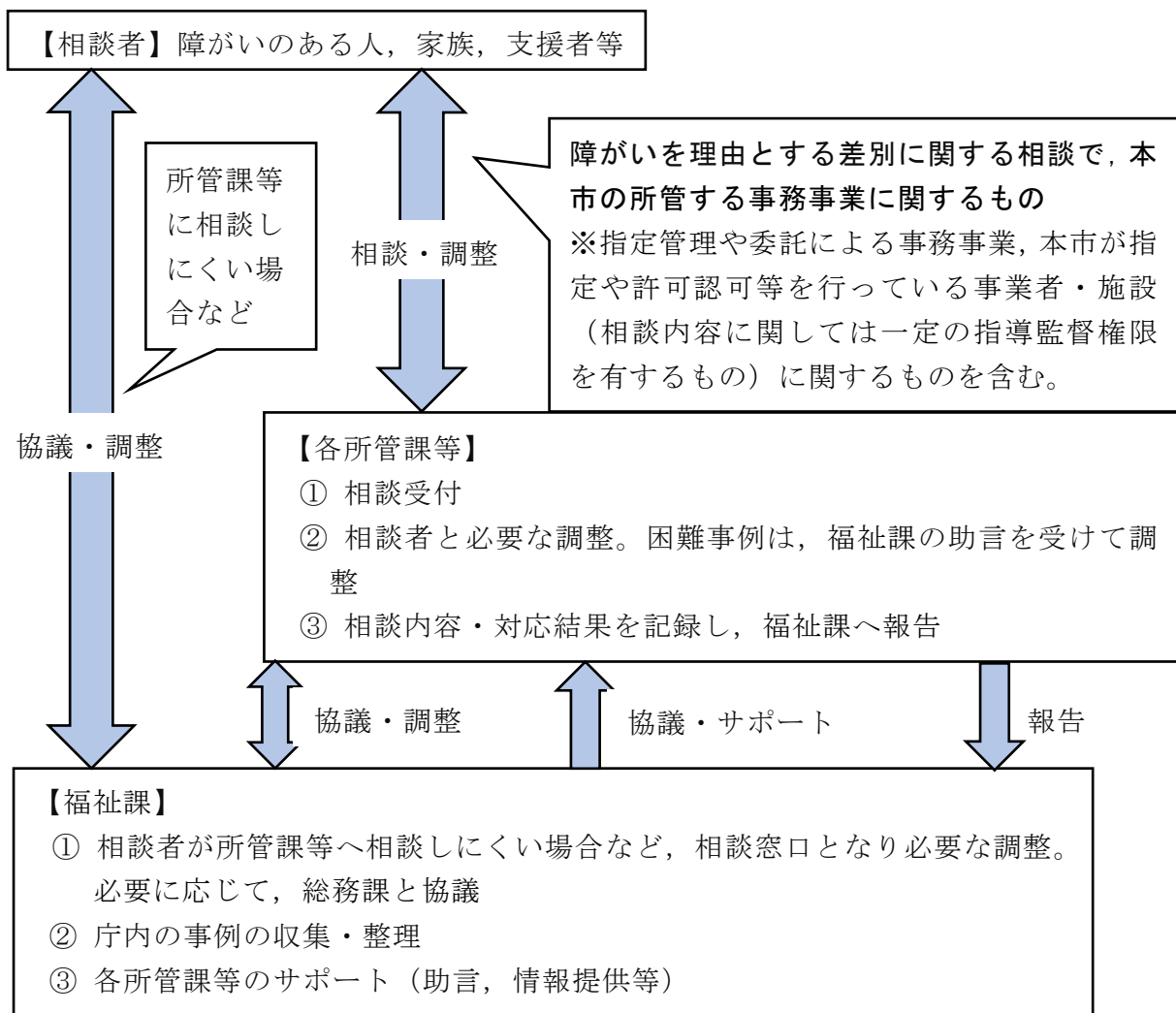
## 第6 相談体制について

職員の対応に関する相談には、事務又は事業を所管する部署等（以下「所管課等」という。）が受けることを基本とし、必要に応じて所管課等において問題の解決に向け、相談者との調整を行う。

担当所管課等が不明な場合又は相談者等が所管課等に相談しにくい場合は、福祉課が相談を受け、各所管課等との対応について調整する。この場合において、福祉課は、必要に応じて総務課と協議するものとする。

所管課等に寄せられた相談等は、福祉課で集約し、以後の相談等において活用する。

### ～ 相談等の体制（フロー図） ～



## 第7 理解促進のための研修について

職員一人一人が、障がいのある人に対して適切に対応するためには、法律及び条例の趣旨や、様々な障がいに関する理解を深めることが求められている。

そのため、職員は、各階層別研修や職場研修などの受講を通じて、障がい特性に応じた配慮について正しく理解する必要がある。

## 【障がい特性に応じた配慮について】

視覚障がい	<p>〈主な特性〉 視覚障がいのある人の見え方は、「全く見えない」「ぼやけて見える」「中心又は周りが見えない」など様々である。</p> <p>〈配慮の例〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「あちら」「こちら」「これ」「それ」などの指示語は使わない。</li> <li>・「30センチ右」「時計で3時の方向」など具体的に説明する。</li> </ul>
聴覚障がい	<p>〈主な特性〉 音などほとんど聞こえない人や聞こえにくい難聴の人がいる。また、事故や病気で聞こえなくなった中途失聴の人がいる。</p> <p>〈配慮の例〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会話には、筆談、口話、手話、要約筆記などを使う。</li> </ul>
言語障がい	<p>〈主な特性〉 話し言葉が、一般の話し方とは異なるため、コミュニケーションに支障が生じる場合がある。</p> <p>〈配慮の例〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聞き取りにくかったときは、聞き直すなどして確認する。</li> </ul>
盲ろう	<p>〈主な特性〉 視覚と聴覚の両方に障がいがある。</p> <p>〈配慮の例〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・話しかける際には、まず肩をそっと手で触れて話しかける。</li> </ul>
肢体不自由	<p>〈主な特性〉 病気やけがなどによって、上肢や下肢などの機能に障がいがあるため、日常生活には車いすや杖、義足などが必要な人がいる。</p> <p>〈配慮の例〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・困っていそうなときは、さりげなく声をかけ、どんな手助けが必要か尋ねる。</li> </ul>
内部障がい	<p>〈主な特性〉 体力が低下し、疲れやすい状態にある。重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの負担を伴う行動が制限される。</p> <p>〈配慮の例〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外見からは分かりにくく、周りから理解されず苦しんでいる人がいることを理解する。</li> </ul>
知的障がい	<p>〈主な特性〉 何らかの原因で知的機能の発達が遅れ、社会生活への適応が難しい場合がある。</p> <p>〈配慮の例〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内容が理解できるよう、ゆっくり簡単な言葉で話しかける。</li> </ul>

重症心身障がい	<p>〈主な特性〉  重度の身体障がいと重度の知的障がいなどを重複する障がいがある。</p> <p>〈配慮の例〉  ・車いすやストレッチャーでの移動時に人手がいるようなときは、介護をしている方に声をかけてみる。</p>
高次脳機能障がい	<p>〈主な特性〉  交通事故や脳卒中など、脳が損傷を受けることによって、認知面などに障がいがある。</p> <p>〈配慮の例〉  ・大事なことはメモを取るよう促す。  ・伝えたいことを簡潔に伝え、理解できたか確認する。</p>
精神障がい	<p>〈主な特性〉  精神疾患のために障がいが生じ、日常生活や社会生活を送ることが難しい場合がある。</p> <p>〈配慮の例〉  ・相手に不安を感じさせないよう穏やかな対応を心がける。</p>
発達障がい	<p>〈主な特性〉  脳の一部の機能障がいで、理解や行動の点で生活しづらいことがある。</p> <p>〈配慮の例〉  ・複雑で遠回しな印象を受ける言い方はしない。  ・会話するとき「ゆっくり」「はっきり」話す。</p>
てんかん	<p>〈主な特性〉  脳の神経の一部が活発に活動しすぎるために、身体の一部あるいは全身がけいれんしたりすることなど様々な症状がある。</p> <p>〈配慮の例〉  ・意識を失う発作や倒れる危険性がある場合には、危険なものから遠ざけたり、頭を打たないように柔らかいものを敷く。</p>
難病	<p>〈主な特性〉  原因不明で、治療方針が未確立であり、また後遺症を残すおそれが少なくなく、長期にわたり療養を必要とする。</p> <p>〈配慮の例〉  ・個々の疾患により、その特性や注意する点が異なるため、職場環境や働き方などの配慮が必要。</p>