

## 多摩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

令和2年9月10日

平成29年3月21日

平成28年3月11日

多摩市長 決定

## (目的)

第1条 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。）及び多摩市障がい者への差別をなくし共に安心して暮らすことのできるまちづくり条例（令和2年多摩市条例第34号。以下「条例」という。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、多摩市職員（各行政委員会及び多摩市下水道事業の常勤職員及び会計年度任用職員を含む。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。

## (定義)

第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 障がい者 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（人を直接的に形容するために用いる場合にあつては、障がい）」と総称する。）があり、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者をいう。
- (2) 差別 不当な差別的取扱いをすること及び合理的配慮をしないことをいう。
- (3) 不当な差別的取扱い 正当な理由なく、障害を理由とした区別、排除、制限その他障がいのない者と異なる取扱いをすることにより、当該取扱いを受けた者の権利又は利益を侵害することをいう。
- (4) 合理的配慮 障がい者が障がいのない者と同等の機会及び待遇が確保され、又は権利を同等に行使できるよう、当該障がい者の意向を尊重した上で、性別、年齢、障害の状態その他個々の状況及び具体的場面に応じて行う必要かつ適切な現状の変更又は調整をいう。ただし、人的、物理的又は経済的その他の負担が過重であるものを除く。
- (5) 社会的障壁 障がい者が日常生活又は社会生活を営む上で妨げ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。

## (不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、条例第6条の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障がい者及びその家族に対し、不当な差別的取扱いをしてはならない。

2 職員は、前項の規定を実施するに当たり、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

## (合理的配慮の提供)

第4条 職員は、条例第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（以下「合理的配慮」という。）をしなければならない。

- 2 職員は、障がい者が社会的障壁の除去を求めやすい環境を整備する。
- 3 職員は、第1項の規定を実施するに当たり、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

#### （職員の責務）

第5条 職員は、この要領を遵守し、職務を遂行しなければならない。

#### （監督者の責務）

第6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、前2条に掲げる事項に関し、障害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を実施しなければならない。

- (1) 日常の執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、その監督する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認識を深めさせること。
  - (2) 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。
  - (3) 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しなければならない。

#### （相談体制の整備等）

第7条 職員による障害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窓口を総務部人事課及び健康福祉部障害福祉課に置く。

- 2 前項の規定にかかわらず、多摩市公立学校に勤務する教職員による障害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窓口は教育部教育指導課に置く。
- 3 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面、電話、ファックス、電子メールなど、障がい者が他人とコミュニケーションを図る際に必要とな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。
- 4 第1項及び第2項の相談窓口に寄せられた相談等は、健康福祉部障害福祉課に集約し、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。
- 5 第1項及び第2項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。
- 6 相談等を受けた場合は、障がい者一人ひとりの背景、心情等の理解に努め、それぞれの状況に応じた対応をするものとする。

#### （研修及び啓発）

第8条 多摩市は、条例第14条第1項第2号の規定のとおり、障害を理由とする差別の解消の推進を

図るため、職員に対し、必要な研修及び啓発を行うものとする。

附 則

この要領は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 29 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、令和 2 年 9 月 10 日から施行する。

## 別紙

### 多摩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

#### 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

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こと、提供に当たって場所・時間帯などを制限すること、又は、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る。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ない。したがって、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）、法に規定された障がい者に対する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や、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害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。このように、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者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

なお、条例では、障がい者本人だけでなく、その家族も不当な差別的取扱いの禁止の対象に含むこととしている。

#### 第2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、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言える場合である。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、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）及び多摩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、障がい者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。

#### 第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は以下のとおりである。なお、第2で示したとおり、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る。

（不当な差別的取扱いに当たり得る具体例）

- 障害があることを理由に、窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由に、対応の順序を後回しにする。
- 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等を拒む。
- 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。
- 障害があることを理由に、本人に聞かずに、介護者に意見を求める。

- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、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。
- 障害があることを理由に、言っていることがわからないからと無視をしたり、理解が得られないままに放置する。
- 障害があることを理由に、相手の年齢に合わない話し方や接し方をする。(子ども扱いなどをする)

#### 第4 合理的配慮の基本的な考え方

- 1 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）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」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その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、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障がい者が受ける制限は、障害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。

合理的配慮は、多摩市の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、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に留意する必要がある。

- 2 合理的配慮は、障害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り、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は、「第5 過重な負担の基本的な考え方」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。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る。合理的配慮の提供に当たっては、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮し、また、必要な合理的配慮が一人ひとり異なることを踏まえて、障がい者の求めを適切に理解し、対応するものとする。

なお、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、その都度の合理的配慮とは別に、後述する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 意思の表明に当たっては、具体的場面において、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（通訳等を介するものを含む。）により伝えられる。また、障がい者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、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。なお、意思の表明が困難な障がい者が、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、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、法の趣旨に鑑み、職員は当該障がい者に対して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ものとする。

- 4 合理的配慮は、障がい者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の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。したがって、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こととなる。また、障害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。
- 5 多摩市が事務又は事業の一環として実施する業務を、事業者へ委託等する場合は、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者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。

## 第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、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、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及び直ちに合理的配慮を提供することが困難な場合は、障がい者及び必要に応じて障がい者の家族、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と建設的対話を行うことにより、その理由又はその代替的な措置の実施について説明し、理解を得るよう努めるものとする。

- 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）
- 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

## 第6 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、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、個々の場面において、障がい者から社会的障壁の除去についての意思表示があり、本人の希望を確認した上で対応するものであること、第5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、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。

（合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例）

- 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、移動の支援等の補助や、スロープがある移動経路を案内などする。
- 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。
- 障害の特性により、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。
- 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的休憩スペースを設ける。
- 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。
- 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活用するなど、分かりやすく案内し誘導を図る。

(合理的配慮に当たり得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。
- 視覚障がい者に対し、「あちら」、「こちら」などの指示語は用いずに具体的に説明する。
- 会議や講演会など様々な場面において、出席者の状況に応じ、手話通訳者及び要約筆記者等の配置、点訳、ルビ付きの資料やわかりやすい言葉で作成した資料等を提供する。
- 会議資料や通知物、印刷物等について、点字、拡大文字、ルビやわかりやすい絵や図を用いるなどの対応をするとともに、形式が異なる資料を使用する際は、ページ番号等の違いに配慮した説明を行う。
- 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及び精神障がい（発達障がい者、高次脳機能障がい者を含む）がある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛けるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行うなど、可能な範囲での配慮を行う。
- 視覚障がいのある委員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。
- 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。
- 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。
- 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、分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。
- 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- 意思疎通が不得意な障がい者等に対し、相手のペースに合わせゆっくり、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。

(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。

- 立って列に並んで順番を待っている場合に、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- 事務手続の際に、窓口に来ることが困難な場合に、郵送での手続を行う。
- 事務手続の際に、申請書等の記入が困難な場合に、内容をゆっくりと読み上げ、確認をしながら代筆を行う。
- 会議や講演会において、車椅子の方が出入りしやすいように、出入口に近い席を確保したり、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したりする。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 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。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、当該障がい者に説明し、理解を得た上で、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 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。