

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する宮崎県職員対応要領

1 目的

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）に即して、法第7条に規定する事項に関し、職員（臨時職員及び非常勤職員を含む。）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、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という。以下同じ。）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者。以下同じ。）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「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マニュアル（以下「マニュアル」という。）」に留意するものとする。

なお、別紙中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する（3において同じ。）。

3 合理的配慮の提供

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、別紙に定めるマニュアルに留意するものとする。

4 監督者の責務

(1) 職員のうち、職員を監督する地位にある者（以下「監督者」という。）は、2及び3に掲げる事項に関し、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を実施しなければならない。

ア 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。

イ 障がい者及びその家族その他の関係者（以下「障がい者等」という。）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。

ウ 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。

5 相談体制の整備

- (1) 職員による障がい理由とする差別に関する障がい者等からの相談の窓口は、障がい福祉課とする。
- (2) 相談等を受ける場合は、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、手紙、電話、ファックス、電子メールに加え、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。
- (3) 相談内容への対応に当たっては、関係課と協議の上対応するものとする。
- (4) (1)の相談窓口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。

6 研修・啓発

- (1) 障がい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) 新たに職員となった者に対しては、障がい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) 職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、障がい者に適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

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マニュアル

1 関係法令

障害者基本法 (昭和45年法律第84号) [抄]

(定義)

第2条 この法律において、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) 障害者 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」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をいう。
- (2) 社会的障壁 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。

(差別の禁止)

第4条 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。

- 2 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。
- 3 国は、第一項の規定に違反する行為の防止に関する啓発及び知識の普及を図るため、当該行為の防止を図るために必要となる情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

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) [抄]

(定義)

第2条 この法律において、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) 障害者 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」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をいう。
- (2) 社会的障壁 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。
- (3) 行政機関等 (略)

(行政機関等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つた場合において、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。

(地方公共団体等職員対応要領)

第10条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第7条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領(中略)を定めるよう努めるものとする。

2～5 (略)

2 障がい者

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。

※1 ここで定める障がい者の定義は、「障がいのある人もない人も共に暮らしやすい宮崎県づくり条例」第2条第1号に規定する「障がいのある人」と同義であり、障害者手帳の所持者に限らない。

※2 高次脳機能障がいのある人や難病に起因する障がいのある人も含む。

※3 女性である障がい者は、障がいに加えて女性であることにより、複合的に困難な状況に置かれている場合があることや、障がい児には、成人の障がい者とは異なる支援の必要性があることに留意する必要がある。

3 社会的障壁(障害者基本法第2条第1項第2号・法第2条第1項第2号)

障がい者にとって、日常生活や社会生活を送る上で障壁となるようなものをいい、社会における事物、制度、慣行、観念などが挙げられる。

◇社会における事物 … 通行、利用しにくい施設、設備など

◇制度 …… 利用しにくい制度など

◇慣行 …… 障がい者の存在を意識していない慣習、文化など

◇観念 …… 障がい者への偏見、誤解など

4 障がいを理由とする差別

(1) 不当な差別的取扱い(法第7条第1項)

(2) 合理的配慮の不提供(法第7条第2項)

5 不当な差別的取扱い

(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。

ただし、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、障がい者を障がいのない人と比べて優遇する取扱い、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のない人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がい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、障がいのない人より不利に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等

ア 正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、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、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。

イ 正当な理由に相当するか否かについては、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）及び県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。

ウ 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するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

(3) 不当な差別的取扱いの例

※ 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。

- ◎ 障がいを理由に窓口対応を拒否する。
- ◎ 障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
- ◎ 障がい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。
- ◎ 盲導犬を帯同した視覚障がいのある人が施設に入館しようとした際に入館を断る。
- ◎ 聴覚障がい者に手話通訳や筆談を利用せずに口頭のみで説明を行う。

(4) 不当な差別的取扱いには当たらない例

- ◎ 障がい者を障がいのない人と比べて優遇する取扱い
- ◎ 合理的配慮の提供による障がいのない人との異なる取扱い
- ◎ 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

6 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

ア 法は、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。

合理的配慮は、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、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。

※ 意思の表明

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。

また、障がい者からの意思表示のみでなく、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、法の趣旨に鑑みれば、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ことが望ましい。

イ 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、後述の「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。

なお、合理的配慮の提供に当たっては、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

(2) 過重な負担の基本的な考え方

個別の事案ごとに、以下の点を考慮し、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。

なお、職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者にその理由を説明するものとし、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

合理的配慮を講ずることによって、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。

イ 実現可能性の程度

合理的配慮の提供に当たって、物理的・技術的制約、人的・体制上の制約等がないか。

ウ 費用・負担の程度

合理的配慮の提供に当たって、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か。

(3) 合理的配慮の例

※ 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。

【物理的環境への配慮の例】

- ◎ 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したり、携帯スロープを渡すなどする。
- ◎ 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、障がいのある人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、障がいのある人の希望を聞いたりする。
- ◎ 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設ける。
- ◎ 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。
- ◎ 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。
- ◎ 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。
- ◎ 講演会等の開催に当たって、手話通訳や要約筆記を行うスタッフを配置するとともに、磁気ループを設置する。
- ◎ 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。
- ◎ 障がい者から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。

- ◎ 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のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- ◎ 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障がいの特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

【ルール・慣行の柔軟な変更の例】

- ◎ 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、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。
- ◎ 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する。
- ◎ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ◎ 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の上、障がい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。