

障害を理由とする差別の解消の推進に関する
堺市職員対応要領

平成28年3月
令和3年3月改定
堺市

目次

1	趣旨	1
2	この対応要領の位置づけ	1
3	本市の障害者施策の基本理念	1
4	基本的な考え方	2
	(1) 対象となる障害者	2
	(2) 対象範囲	3
5	不当な差別的取扱いの禁止	3
	(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方	4
	(2) 正当な理由の判断の視点	4
	(3) 不当な差別的取扱いの具体例	5
6	合理的配慮の提供	5
	(1) 合理的配慮の基本的な考え方	6
	(2) 過重な負担の基本的な考え方	8
	(3) 合理的配慮の具体例	8
7	管理監督者の責務	10
8	懲戒処分等	10
9	相談体制の整備	10
10	研修・啓発	11
11	見直し等	11

1 趣旨

この対応要領は、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。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、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します。

2 この対応要領の位置付け

この対応要領は、市が事務・事業を行うに当たり、職員が遵守すべき服務規律の一環として定めるものとし、対象となるのは以下の部局です。

市長公室、危機管理室、総務局、財政局、市民人権局、文化観光局、環境局、健康福祉局、子ども青少年局、産業振興局、建築都市局、建設局、各区役所、会計室、消防局、上下水道局、教育委員会事務局、選挙管理委員会事務局、監査委員事務局、農業委員会事務局、人事委員会事務局、議会事務局

なお、法では事業者として位置付けられる地方公営企業についても、市の職員として、障害者に適切に対応することが求められることから、この対応要領を遵守するものとします。

3 本市の障害者施策の基本理念

「第4次堺市障害者長期計画」には、本市がめざすべき共生社会の目標像として、次のように定めています。

障害者が住み慣れた地域で、主体的に、共生、協働のもと
生き活きと輝いて暮らせる社会の実現

基本理念の趣旨は以下のとおりです。

「障害者が住み慣れた地域で、主体的に」暮らすことのできる社会とは、
障害者がその生活・人生を尊重され、その人にとって、必要なサービスや支援を活用しながら、地域の中で自らの意思で自立した生活を送ることができる社会を表しています。

「共生、協働のもと」で暮らすことのできる社会とは、

障害に対する正しい理解と認識、一人ひとりの個性と人格を尊重する人権意識が社会全体に行きわたり、障害の有無に関わらず、誰もが地域の中で主体性をもってあたり前に生活できる社会、また、そうした地域を障害者、地域、行政が共につくる社会を表しています。

「生き活きと輝いて暮らせる」社会とは、

上記の地域社会が実現され、障害者が地域の中で安心して、心豊かに暮らしながら、それぞれの個性や能力を発揮し、生きがいをもって輝いて生きることのできる社会を表しています。

なお、「生き活き」とは、誰もが元気で、活力のある質の高い生活の実現の願いを含め、このような表記にしています。

4 基本的な考え方

法は、国の行政機関や地方公共団体等に対し、障害を理由とする差別として、障害者に対する「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」を禁止し、事業者に対しては、「不当な差別的取扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を行うよう努める事を定めています。

また、令和3年4月1日より、大阪府障がい者差別解消条例（正式名称：「大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例」以下、「府条例」という。）が改正施行され、事業者においても「合理的配慮の提供」が法的義務化となりました。当市も府条例を適用していますので、市内事業者の「合理的配慮の提供」が法的義務化されます。

（1）対象となる障害者

法の対象となる障害者は、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者、すなわち、「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がある者であって、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、障害者手帳をもっている人に限られません。これは、いわゆる「社会モデル（※）」の考え方を踏まえています。

※「社会モデル」とは、障害者が受ける社会的な不利益は、その人の持つ機能障害だけでなく、障害者のことを考えずに作られた社会のしくみにも原因があり、そのような社会と人の関わりから障害が生じるとする考え方です。なお、「社会モデル」に対して、障害は、その人の持つ機能障害が原因であり、主に治療やリハビリ等による機能向上によって問題解決が図られるという考え方は、「医学モデル」と呼ばれます。

(2) 対象範囲

	障害者差別解消法		大阪府障がい者差別解消条例
	行政機関等	事業者	行政機関等／事業者
不当な差別的取扱い	禁止 (してはいけません)	禁止 (してはいけません)	禁止 (してはいけません)
合理的配慮の提供	法的義務 (しなければなりません)	努力義務 (行うよう努めなければなりません)	法的義務 (しなければなりません)

※法において、民間事業者における合理的配慮の提供は、努力義務となりますが、大阪府障がい者差別解消条例では、令和3年4月1日より、民間事業者における合理的配慮の提供も法的義務となります。

※一般私人の行為、個人の思想や言論は、法の対象とされていません。

5 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いけません。

(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障害者に対して、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又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害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、障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。

ただし、障害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ありません。したがって、以下のような場合は、不当な差別的取扱いには当たりません。

- 障害者を障害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）
- 合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱い
- 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害者に障害の状況等を確認すること

以上のことから、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、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害者でない者より不利に扱うことである点に留意してください。

(2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、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す。

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、障害者、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す。また、正当な理由に相当するという判断をする際には、一人で判断せず、職員を管理し、又は監督する地位にある職員（以下、「管理監督者」という。）と一緒に判断するよう努めてください。

なお、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めてください。

(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す。

- 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劣後させる。
- 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。
- 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。

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ります。また、上記の具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、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してください。

6 合理的配慮の提供

障害者は、その障害ゆえに、生活にさまざまな困難を抱えています。それに加え、社会のさまざまな領域に存在する障壁が、障害者の生活を制限・制約するものとなっています。こうした障壁は、ハード面のみならず、社会慣行や人々の考え方などのソフト面にも存在します。障害者の社会参加や生活の安心において、こうした社会的障壁を取り除いていくこと（アクセシビリティの向上）が必要となります。

そのため、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（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければいけません。

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

ア 合理的配慮とは

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」と定義されています。

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、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義務付けています。

合理的配慮は、障害者が受ける制限は、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、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害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す。

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、障害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してください。

イ 合理的配慮を提供する際の留意事項

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す。当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、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、柔軟に対応してください。

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す。また、合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等

に配慮するものとします。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害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の提供ではなく、後述する環境の整備についても検討してください。

ウ 意思の表明について

意思の表明に当たっては、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、障害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。）により伝えられます。

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、障害者の家族、介助者等、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まれます。

意思の表明が困難な障害者が、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てください。

エ 環境の整備

合理的配慮は、障害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、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置です。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ります。

また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害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、見直しを行ってください。

オ 委託等における合理的配慮

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害者が不利益を受けることのないよう、必要に応じて、仕様書等に、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てください。

(2) 過重な負担の基本的な考え方

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、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す。

- 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
- 事務・事業規模
- 財政・財務状況

なお、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めてください。

(3) 合理的配慮の具体例

合理的配慮の具体例としては、次のようなものがあります。なお、記載した具体例については、過重な負担が存在しないこと、こ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してください。

(物理的環境への配慮)

○ 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。
○ 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、障害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、障害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害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、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を

<p>移動させて臨時の休憩スペースを設ける。</p>
<p>○ 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、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。</p>
<p>(意思疎通の配慮)</p>
<p>○ 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。</p>
<p>○ 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うることに留意して使用する。</p>
<p>○ 視覚障害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。</p>
<p>○ 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。</p>
<p>○ 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。</p>
<p>○ 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。</p>
<p>○ 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。</p>
<p>○ 知的障害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配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。</p>
<p>(ルール・慣行の柔軟な変更)</p>
<p>○ 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。</p>
<p>○ 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、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。</p>
<p>○ 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。</p>
<p>○ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。</p>
<p>○ 敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。</p>
<p>○ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。</p>
<p>○ 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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。</p>

7 管理監督者の責務

管理監督者は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の事項に留意して障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意し、また、障害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るものとします。

- 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。
- 障害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。
- 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。
- 管理監督者は、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すること。

8 懲戒処分等

職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、若しくは、過重な負担がないにも関わらず合理的配慮の不提供をした場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがあります。

9 相談体制の整備

障害を理由とする差別に関する障害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原則として以下のとおりとします。

(別紙「堺市における障害者差別解消のための相談フロー図」参照)

相談内容	相談窓口
障害者差別に関する相談全般、障害者虐待	障害施策推進課
各課の主管事業における相談	各事業主管課
職員による差別に関する相談	人事課 ※
生活上の相談	各地域福祉課 各子育て支援課 各保健センター 各基幹相談支援センター

※ 消防局、教育委員会事務局、上下水道局にあつては各人事担当課

相談の内容によっては、窓口が複数にまたがることも想定されるため、その場合は連携して対応します。また、事案に応じて、法第17条第1項に基づく障害者差別解消支援地域協議会として位置付けられる「堺市障害者施策推進協議会 権利擁護専門部会」や、大阪府の「広域支援相談員」「大阪府障害者差別解消協議会」に支援要請を行い、助言を受けます。

相談等を行おうとする者は、手紙、電話、FAX、メールなど任意の方法を用いて、相談を行うことができることとします。

また、相談窓口に寄せられた相談等は障害施策推進課に集約し、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します。

10 研修・啓発

障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、市は職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとします。

特に、新たに職員となった者が、障害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できるよう、また、新たに監督者となった職員が、障害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できるよう、それぞれ、研修を実施するものとします。

11 見直し等

この対応要領は、法の見直しや、その他状況の変化に応じて、内容の見直しや充実を図ることとします。

また、法第10条第5項の規定に基づき、変更の際には、あらかじめ、障害者その他関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、変更後は遅滞なく公表するものとします。