

ごうりてきはいりよ　じつげん  
合理的配慮の実現をめざす

せいかちょうしょくいんたいおうようりょう  
精華町職員対応要領

しょうがい　ひと　たいわ　ごうりてきはいりよ　ていあん  
—障害のある人との対話と合理的配慮の提案—

へいせい　ねん　がつ  
平成30（2018）年3月

きょうとふそうらくぐんせいかちょう  
京都府相楽郡精華町



# 目次

はじめに	1
第1章 障害の理解	2
第2章 対応要領の趣旨	3
1 法の規定	3
2 対象となる職員	4
3 要領の位置づけ	4
第3章 不当な差別的取扱や合理的配慮の基本的な考え方	5
1 職員が配慮すべき事項	5
2 対象とする障害のある人	6
3 不当な差別的取扱の基本的な考え方	7
4 合理的配慮の基本的な考え方	8
5 環境の整備	10
6 求められる合理的配慮の例	11
第4章 障害を理由とする差別に対する相談体制の整備	18
1 相談等の体制	18
2 町職員の対応に関する相談について	18
第5章 推進体制	20
1 推進体制	20
2 職員の研修・啓発	20
3 評価、要領の見直し	20
参考資料	
1 職員アンケート	21
2 障害者団体、ボランティアアンケート	23
3 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律	27
4 障害者に関するマーク	33



## はじめに

---

- ・「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(障害者差別解消法、以下、「法」という)」「障害者の雇用の促進等に関する法律(障害者雇用促進法)」が平成28(2016)年に施行され、「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の不提供」が禁止されました。法に基づき、公共サービスにおいて合理的配慮の実施が義務づけられたことから、現場における差別解消の実現が求められています。
- ・これらの新たな動向を受けて本町では、差別の経験や配慮の好事例の把握を目的として、障害者団体やボランティア団体を対象としたアンケートやヒアリングを実施しました。
- ・また、行政サービス現場において、障害のある人に対する配慮で困ったこと、配慮の好事例、配慮の工夫に対する提案などを把握するために、職員や町内小・中学校教職員に対し、アンケートを行いました。
- ・これらの基礎調査の結果を反映させて、合理的配慮の実現をめざす職員対応要領を作成しました。
- ・本町ではこの職員対応要領をもとに、精華町職員(非常勤職員、臨時職員、嘱託職員を含む。以下「職員」という。)が障害を理解すると共に障害のある人との対話によって合理的配慮を提案・実現することをめざします。

## 第1章 障害の理解

- ・ 障害のある人とは、身体障害や知的障害、発達障害を含めた精神障害のある人、その他の障害のある人で、障害や社会的障壁（社会のかべ）によって、暮らしにくく、生きにくい状態が続いている人をいいます。その人たちすべてが、障害者手帳を持っているわけではありません。
- ・ 公共サービスを提供するにあたって、その人の暮らしにくさや、生きにくい状態を理解し、共に解決策を見つけ出そうとする姿勢が求められます。この職員対応要領は、障害の理解を推進するものです。

○障害は誰にでも生じ得るものです。

○障害は多種多様で、同じ障害でも一律ではありません。

○外見ではわからない障害のため、理解されず苦しんでいる方もおられます。

○周囲の理解や配慮があれば、活躍できることがたくさんあります。

だい しょう たいおうようりょう しゅし  
**第2章 対応要領の趣旨**

1 **法の規定**

- 法において、行政機関等や事業者には、その事務又は事業を行うに当たり、障害のある人の権利利益を侵害（差別）することのないよう、次の義務が課せられます（法第7条、第8条）。

区分	不当な差別的取り扱いの禁止	合理的配慮の提供
行政機関等	義務	義務
民間事業者		努力義務

- 行政機関等は、政府の基本方針に即し、職員がこれに適切に対応するために必要な「対応要領」を定めるものとされています（法第9条、第10条）。
- 事業者については、主務大臣が、政府の基本方針に即し、事業者が適切に対応するために必要な「対応指針」（ガイドライン）を事業分野ごとに定めるものとされています（法第11条）。地方公営企業や公営企業型の地方独立行政法人は、行政機関等ではなく事業者に該当します。事業者は、事業分野ごとに定められている「対応指針」（ガイドライン）にも留意してください。

## 2 対象となる職員

- この要領の対象は、精華町や他の執行機関（教育委員会、選挙管理委員会、議会等）の職員です。
- 上下水道部、精華町国保病院等の地方公営企業についても、対象となる職員です。
- 公共施設の指定管理等を受託している事業所の職員や公共施設内で事業を行う事業所の職員も対象となります。

## 3 要領の位置づけ

- 職員が事務事業を行うに当たり、障害を理由とする障害のある人の権利利益を侵害（差別）することがないように、業務上の指針となります。
- 個々の障害のある人に対する合理的配慮を行う環境整備など、ハード面（施設や設備の改善・整備など）やソフト面（制度や体制の改善・整備、職員研修など）の両面において、各部の取組の指針となります。

## 第3章 不当な差別的取扱や合理的配慮の基本的な考え方

### 1 職員が配慮すべき事項

- ・基本的な考え方に入る前に、職員が踏まえておくべき基本的な事項は以下のとおりです。

○相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します。

○障害の有無や種類に関わらず、困っている方には進んで声をかけます。

○コミュニケーションを大切にします。

○柔軟な対応を心がけます。

○不快になる言葉は使いません。

○プライバシーには立ち入りません。

(公共サービス窓口における配慮マニュアル、内閣府障害者施策推進本部、平成17年発行)

## 2 対象とする障害のある人

• 要領の対象とする障害のある人は、「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」（障害者基本法第2条第1号と同義）です（法第2条第1号）。

• 「社会的障壁」とは、「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」（障害者基本法第2条第2号と同義）をいいます（法第2条第2号）。

### 3 不当な差別的取扱の基本的な考え方

#### (1) 基本的な考え方

- ・ 法は、「行政サービスの提供に際して、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。」と規定しています（法第7条第1項、第8条第1項）。
- ・ これは、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由としてサービスの提供を拒否する、提供に当たって場所・時間帯などを制限するなどにより、障害のある人の権利利益を侵害することを禁止するものです。

#### (2) 正当な理由の判断の視点

- ・ 障害のある人に対するサービス提供を拒否し、又は制限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は、「正当な理由」に相当するため、不当な差別的取扱いにはなりません。
- ・ 正当な理由に相当するかどうかは個別の事案ごとに、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になります。判断に際して、障害のある人や第三者の観点、行政サービスの目的・内容の観点が考えられます。
- ・ 正当な理由があると判断した場合には、障害のある人にその理由を説明するものとし、理解を得る必要があります。

## 4 合理的配慮の基本的な考え方

### (1) 基本的な考え方

- ・事務事業を行うにあたり、個々の場面において、障害のある人から現に社会的障壁の除去（行政サービスの改善）が求められます。
- ・行政サービスの改善に伴う負担が過重でないときは、障害の特性や具体的な場面・状況に応じ、社会的障壁を除去するための合理的な配慮をしなければなりません（法第7条第2項、第8条第2項）。合理的配慮に関しては、次のことに留意する必要があります。

### ① 合理的配慮の範囲等

- ・行政サービスの目的・内容に照らして必要とされる範囲であり、本来の業務に付随するものに限られる。サービスの目的・内容の本質的な変更がされないこと。
- ・障害のない人と同等の機会を提供するためのものであること。

### ② 状況に応じた対応等

- ・合理的配慮は具体的な場面や状況に対応するもので、障害のある人に応じた多様な個別性の高いものであること。
- ・代替措置の選択も含め、職員と障害のある人双方のコミュニケーションによる相互理解を通じて、柔軟に対応されること。
- ・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進歩すること。

### ③ 障害に応じた意思表示

- ・障害のある人の意思表示は、手話を含む言語のほか、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、障害のある人が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段により伝えられること。
- ・知的障害や精神障害、発達障害等により本人の意思表示が困難な場合には、障害のある人の家族、介助者等による代弁を受けること。

- ・障害のある人から意思の表明がない場合であっても、社会的障壁除去の必要性が明白な場合には、合理的配慮の提案を働きかけること。

#### ④環境の整備との関係

- ・画一的な合理的配慮でなく、各場面における環境整備の状況に対応した合理的配慮の内容とすること。
- ・多数の障害のある人が困っている社会的障壁や、長期にわたる場合等には、個別的な対応に止まらずに、全体の環境整備を行うこと。

#### (2) 過度な負担の視点

- ・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・客観的に判断する必要があります。

- ①事務事業への影響の程度（目的・内容を損なうか否か）
- ②実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③費用・負担の程度
- ④事務事業規模
- ⑤財政・財務状況

- ・過重な負担にあたると判断した場合は、障害のある人にその理由を説明するものとし、理解を得る必要があります。

## 5 環境の整備

- 法は、「個別の場面において個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うために、必要な環境の整備に努めなければならない。」としています（法第5条）。
- 環境の整備は、不特定多数の障害のある人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ります。

- ① 公共施設や交通機関におけるバリアフリー化
- ② 意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・人的支援
- ③ 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（情報サービスのアクセスのしやすさ・使いやすさ）の向上
- ④ 環境の整備には、ハード面だけでなく、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。

## 6 求められる合理的配慮の例

### (1) 案内

#### 共通の配慮

- ・入口付近で困っていな方を見かけたら「何かお手伝いすることはありますか？」と積極的に声をかけます。
- ・声かけは、介添えの方ではなく、直接本人に対して行います。
- ・こちらの説明に対する理解が困難な方には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ・ドアの開閉が困難な方には開閉を手伝います。
- ・案内板には、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。

#### 障害種別の配慮

- ・視覚障害のある人には、職員であることや名前を名乗った上で、周りの状況を具体的に分かりやすく伝えます。待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、いす等に案内し、順番が来たら名前でも声をかけて知らせます。
- ・聴覚障害のある人には、お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件をうかがいます。呼び出しの音声がかたには、どのような方法で知らせるか予め説明して、不安のないようにします。窓口には、常に筆談のできるメモ用紙や、簡易筆談器などを用意しておきます。
- ・車いす使用の方には、少しかがんで目線が合う高さで、お話しします。窓口には、低くて車いすの入るスペースのあるカウンターを設置します。
- ・立っているのが辛い方は、いすのあるところに案内し、そちらに担当職員が出向いて用件をうかがいます。
- ・知的障害のある人には、絵・図・写真などを使用して分かりやすく説明します。

## (2) 誘 導

### きょうつう はいりよ 共通の配慮

- くるま いどう でも移動できるよう、だんさ じゅうぶん いどう 十分な移動スペースをかくほ 確保します。
- ゆうどう ひつよう ちょうせつほんにん 誘導が必要かどうか、直接本人にたずねます。
- わ 分かりやすいサイン ひょうじ 表示 (はっきりしたコントラスト、かんじ 漢字にふりがな、ず や サインのへいきどう 併記等) により、もくてき ぼしよ み 目的の場所を見つけやすくします。
- ゆうどうよう ブロックの上はもとより、ろうかどう ほこうくうかん つうこう ししゅう 誘導用ブロックの上はもとより、廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたす もの お 物を置かないようにします。

### しょうがいしゅべつ はいりよ 障害種別の配慮

- しかくしょうがい ひと いどう かいじょ ぼあい 視覚障害のある人の移動を介助する場合は、かた せ たか かんけい ひじ その方との背の高さの関係で肘 (ひじ) 肩またはてくび かる にぎ 軽く握ってもらい、ゆうどう がわ はんぼ ぎき た ある 誘導する側が半歩先に立って歩きます。かいだん だんさ てまえ あ 階段や段差の手前では「上がりです」「下りです」とこえ 声をかけます。
- くるま しょう かた くるま しんたい いちぶ かん 車いす使用の方にとって、車いすは身体の一部のようにかんじているので、かって 勝手に くるま お 車いすを押したりせず、ゆうどう かいじょ きぼう 誘導の介助を希望されるかどうか、かなら ほんにん 必ず、本人の いこう かくにん 意向を確認してからゆうどうかいじょ おこな 誘導介助を行います。

### (3) 窓口対応

#### 共通の配慮

- 相手の話を良く聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- 話が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。
- 障害の種類に関わりなく、相手の話をよく聴き、安心して話ができる信頼関係をつくれます。
- 必要に応じて絵・図・写真を使って説明します。
- 相談内容が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で対応します。
- 障害特性に応じた方法で説明ができるよう、予め説明資料等の準備をしておきます。
- ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく一般的な分かりやすい言葉で説明します。

#### 障害種別の配慮

- 視覚障害のある人には、自分の肩書と名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。一時席を離れる際や新たに対応する職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。
- 拡大文字の文書を希望される方には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- 聴覚障害のある人には、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して話します。筆談を求められた場合には、面倒がらずに対応します。また、問い合わせは電話、ファックス、Eメールなどでもできるようにします。
- 口頭での説明の理解が難しい方には、説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要に応じて、漢字にはふりがなをふります。
- 同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をされる方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。

## (4) 文書等の作成・送付

### 共通の配慮

- ・文字について、識別しやすい大きさや色使いとします。
- ・絵・図・写真を使う、ポイントを明確に、短く、分かりやすい文章とします。

### 障害種別の配慮

- ・視覚に障害のある人に送付するものについては、音声データの提供、音声コードの印刷又は点字化する等の配慮を行います。封筒に所属名等を点字化したシールを貼付する等の配慮を行います。文書等の作成に際して、拡大文字や見分けやすい配色について配慮します。
- ・聴覚に障害のある人が問合せできるよう、電話番号に加えてファクス番号やEメールアドレスを記載します。
- ・知的に障害のある人に文書を送付する場合、分かりやすいように漢字にふりがなをふるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく工夫します。

## (5) 会議

### 共通の配慮

- ・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害のある人や知的障害のある人に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行います。
- ・会議の進行に当たり、職員等が障害のある人の障害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います。
- ・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、障害のある人の理解を援助する者の同席を認めます。
- ・障害のある人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、車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更します。

### 障害種別の配慮

- ・聴覚に障害のある人に、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ます。
- ・視覚に障害のある人に会議資料等を事前送付する際は、読み上げソフトに対応できるように電子データ（テキスト形式）で提供します。

## (6) 講演会等のイベント開催

### 共通の配慮

- ・参加申込書等には、車いす使用者用駐車区画の確保や手話通訳等の必要な配慮を申し出てもらう記載欄を設けます。
- ・スロープ、エレベーターや障害者用トイレがある会場で開催します。
- ・車いす使用者用駐車区画が入口近くにある会場で開催します。
- ・町民を対象とする町主催行事に、手話通訳者や要約筆記者の配置を求められた場合、可能な限り配置します。
- ・資料を配る場合は、要望に応じてテキストデータを送ったり、点字の資料を用意します。

## (7) 緊急時の対応

### 共通の配慮

- ・緊急時には、障害の特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。
- ・日常的な避難訓練において、障害のある人を交えたり、車いすやアイマスクを用いた疑似体験を実施し、安全な避難方法を確認するとともに、自力で移動が困難な方の補助体制を確保します。
- ・避難路の段差をなくすとともに、荷物等で通路をふさがないようにします。
- ・急病時に本人がかかりつけ医療機関への連絡を希望する場合は、協力します。

### 障害種別の配慮

- ・てんかんの発作が起きた場合は、体をゆすったり、口にハシなどを押し込んだりしないようにします。

(6) 求められる合理的配慮の例については、「公共サービス窓口における配慮マニュアル、内閣府障害者施策推進本部、平成17年発行」を参考にしています。)

# 第4章 障害を理由とする差別に対する相談体制の整備

## 1 相談等の体制

- ・法では、「国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応じるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。」とされています（法第14条）。
- ・本町では、上記の相談のうち、原則として本町の行政サービスに関する相談を対象とします。本町の事務事業に関わる相談についても、広く対応します。

## 2 町職員の対応に関する相談について

- ・「障害を理由とする差別」に関する相談窓口は、健康福祉環境部 福祉課とします。

担当	役割
福祉課	<p>①所管課等に関する相談があった場合、所管課等の管理職に通知し、所管課等での対応を依頼する。</p> <p>②町職員全体に関する相談があった場合、対応を福祉課に依頼する。</p> <p>③所管課等のみでは対応が困難な場合は、所管課等や福祉課とともに是正措置や再発防止策を採る。</p> <p>④福祉課は、所管課から報告書の写しを受け、事例集として集積し、必要に応じて職員対応要領に反映させる。</p>
所管課	<p>①所管課の管理職は状況を確認し、差別にあたる対応があったと認められる場合は関係職員に指導を行う。また、相談者への対応を行う。</p> <p>②福祉課と共に、是正措置や再発防止策をとる。</p>
各種相談窓口	<p>①各種相談窓口にて、町職員による障害を理由とする差別に関する相談が寄せられた場合、各種相談窓口を所管する課等の管理職が、福祉課に報告する。</p> <p>②福祉課において、個々のケースに沿った対応を行う。</p>

かくしゅそうだんまどぐち せいにかちょうぎょうせい ばん ほうりつそうだんとう かくしゅそうだん ちょうしよくいん  
・各種相談窓口（精華町行政110番、法律相談等の各種相談）に、町職員による  
しょうがい りゆう さべつ かん そうだん よ ばあい かくしゅそうだんまどぐち しょうかん  
障害を理由とする差別に関する相談が寄せられた場合、各種相談窓口を所管す  
かとう かんりしよく ふくしか ほうこく ほうこく う ふくしか ここ  
る課等の管理職が、福祉課に報告します。報告を受けた福祉課において、個々の  
そ たいおう おこな  
ケースに沿った対応を行います。

もんだい かいけつ ぎょうせい しょうかん かとう い か しょうかんかとう  
・問題の解決については、行政サービスを所管する課等（以下「所管課等」とい  
う。）が対応することを基本とし、所管課等だけでは解決が困難な場合、福祉課と  
たいおう きほん しょうかんかとう かいけつ こんなん ばあい ふくしか  
ともに、問題解決・再発防止等に取り組めます。  
もんだいかいけつ さいはつぼうしとう と く

## だい しょう すいしんたいせい 第5章 推進体制

### 1 すいしんたいせい 推進体制

- ・ 障害を理由とする差別の解消に向けた本町の取組について、健康福祉環境部福祉課が庁内全体の統括的な役割を担います。
- ・ 各部課においては、総括的な役割を担う福祉課や人権啓発課の主導の下で主体的に取組を進めます。
- ・ 本町の取組状況等については、精華町地域障害者自立支援協議会に必要な報告を行います。各部等における相談事例やこれを踏まえた取組事例は、継続的に集約し、集積した情報をフィードバックすることで、本町全体の取組の推進に活かしていきます。

### 2 しょくいん けんしゅう けいはつ 2 職員の研修・啓発

- ・ 職員一人ひとりが障害のある人に対して適切に対応し、また、障害のある人や家族や事業者等からの相談に的確に対応するためには、法の趣旨、社会的障壁の除去の必要性、障害やその状態に応じた配慮等に関する理解を深める必要があります。
- ・ そのため、福祉課等において職員研修を実施すると共に、障害のある人たちが参加する精華町地域障害者自立支援協議会と連携して、障害の理解に資する講演会や障害のある人と接することができるイベント等を開催します。

### 3 ひょうか ようりょう みなお 3 評価、要領の見直し

- ・ 定期的に職員や障害者団体等へのアンケート調査を実施し、現場における合理的配慮の実践や差別解消の実現について進捗状況を把握します。
- ・ 取組の進捗状況や法制度の変更等に対応して、要領の見直しを行います。