

健康福祉審議会障害者分科会資料

平成 2 9 年 6 月 2 9 日

資料9

障害者差別解消法における職員対応要領について

「加賀市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」の策定について

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 28 年 4 月施行）

法において、国及び地方公共団体に次の事項が求められている。

- 障害を理由とした「不当な差別的取扱い」をしないこと、「社会的障壁」を取り除くために「合理的配慮」を行うこと。
- 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針に即して、職員が適切に対応するために必要な要領（対応要領）の策定に努めること。



本市職員が、法が求める「不当な差別的取扱いの禁止」や「合理的配慮の提供」について、適切に対応するための「対応要領」を策定

○ 「対応要領」に規定した主な内容

・ 「不当な差別的取扱い」の禁止（第 2 条）

職員は、障がいを理由とした不当な差別的取扱いにより、障がいのある人の権利利益を侵害してはならない。

・ 「合理的配慮」の提供（第 3 条）

職員は、実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去について、必要かつ合理的な配慮を提供しなければならない。

・ 管理職（監督者）の責務（第 4 条）

課長相当職の職員は、差別の解消に関する注意喚起、指導を実施しなければならない。

・ 懲戒処分等の留意（第 5 条）

職員は、差別的取扱いを行ったり、合理的配慮を提供しなかった場合は、懲戒処分等に付されることがあることに留意しなければならない。

・ 相談体制の整備（第 6 条）

市長は、「職員による差別」に関する相談員を設置する。

・ 研修及び啓発の実施（第 7 条）

市長は、障がいを理由とする差別解消のため、職員研修を実施する。

・ 「マニュアル」の作成（第 8 条）

市長は、職員が適切に対応するための「マニュアル」を定める。



○ 「マニュアル」に記載した主な内容

- ・ 障害者差別解消法の概要
- ・ 「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮」の考え方と具体例
- ・ 環境の整備（コミュニケーション支援、情報アクセシビリティの向上など）
- ・ 実務上の参考事項（手話通訳、点訳・音訳等の手続きなど）
- ・ 障がいのある人に求められる配慮

加賀市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

(趣旨)

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、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、加賀市職員(非常勤職員及び臨時的任用職員を含む。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。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、法第7条第1項の規定に基づき、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をいう。以下同じ。)を理由として、障がいのある人(障がい及び社会的障壁(法第2条第2号に規定する社会的障壁をいう。以下同じ。))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。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、障がいのある人の権利利益を侵害してはならない。

(合理的配慮の提供)

第3条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、法第7条第2項の規定の趣旨にのっとり、障がいのある人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、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がいのある人の性別、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。

2 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(法第2条第7号に規定する事業者をいう。)に委託等をする場合は、業務の実施に当たり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のある人が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、行政機関等(法第2条第3号に規定する行政機関等をいう。)に準じた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めるものとする。

(監督者の責務)

第4条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者(次項において「監督者」という。)は、

前2条に掲げる事項に関し、障がい理由とする差別の解消を推進するため、次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、障がい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) 障がいのある人等から不当な差別的取扱いをされたこと、又は合理的配慮がされなかったことに対する相談、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- (3) 合理的配慮をする必要性が確認された場合には、その監督する職員に対して、合理的配慮を適切にするよう指導すること。

2 監督者は、障がい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。

(懲戒処分等)

第5条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、障がいのある人に対し不当な差別的取扱いをし、又は過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮をしなかった場合には、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ることに留意しなければならない。

(相談体制の整備)

第6条 市長は、職員による障がい理由とする差別に関する障がいのある人、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相談員を置くこととし、総務部総務課長が指名する職員をもって充てる。

- 2 相談員は、相談等を受ける際において、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、電子メール等の障がいのある人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について、適切に配慮しなければならない。
- 3 相談員及び各所属に寄せられた相談等は、総務部総務課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ相談員間及び全庁で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。
- 4 相談員は、相談等への的確な対応に必要な知識の修得等に努めなければならない。

(研修及び啓発)

第7条 市長は、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、必要な研修を行うものとする。

(マニュアル等)

第8条 市長は、この要領の施行に関し、職員が適切に対応するために必要な留意事項、具体例等を示したマニュアル等を定めるものとする。

2 前項のマニュアル等は、必要に応じて所属ごとに定めることができる。

(補則)

第9条 この要領に定めるもののほか、この要領の施行に関し必要な事項は、別に定める。

加賀市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領マニュアル

はじめに

平成28年4月1日に「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「法律」という。））が施行されました。

この法律により、地方公共団体では、職員による障がいを理由とする差別が禁止されるほか、障がいを理由とする差別に関する相談体制の整備や施設等の環境の整備、啓発活動等、多くのことが求められます。

そこで、本市では、障がいを理由とする差別の解消を適切に推進するため、法律第10条第1項の規定に基づき「加賀市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（以下「対応要領」という。）」を策定しました。

このマニュアルは、対応要領第8条第1項の規定に基づき、職員の皆さんが、法律の趣旨を正しく理解するとともに、日常の業務における参考となるよう、障がいを理由とする差別の基本的な考え方や具体例、実務における参考事項などを分かりやすく説明したものです。

障がいを理由とする差別の事例は、障がいや障がいのある人に関する情報不足（理解・知識の不足）が原因と考えられることが少なくありません。職員の皆さんには、是非、このマニュアルを活用し、障がいや障がいのある人に対する理解と関心を深めていただくとともに、各々の職場において、障がいを理由とする差別の解消に向けた率先した取組みを進めていただきますようお願いいたします。

なお、対応要領第8条第2項では、必要に応じて各部局ごとにマニュアル等を定めることができることとしています。一般的な行政事務とは異なる配慮が求められる分野においては、必要に応じて分野ごとの留意事項や事例集を作成するなど、積極的な対応をお願いいたします。

1 障害者差別解消法とは

(1) 法律の目的

この法律は、障がいを理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重しあいながら共生する社会の実現に資することを目的としています。

(2) 対象となる障がいのある人

この法律の対象となる障がいのある人は、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がある人であって、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人です。したがって、いわゆる障害者手帳の所持者に限りません。

(3) 法律の概要

この法律では、主に次のことを定めています。

- ① 行政機関及び民間事業者による障がいを理由とする差別を禁止すること。
- ② 行政機関及び民間事業者は、施設の構造の改善や設備の整備等の環境の整備に努めること。
- ③ 国及び地方公共団体は、障がいを理由とする差別に関する相談に応じるとともに、差別に関する紛争の防止・解決のために必要な体制の整備を図ること。
- ④ 行政機関は、それぞれの機関の職員が適切に対応するための対応要領を作成すること（地方公共団体は努力義務）。また、国（主務大臣）は、民間事業者が適切に対応するための対応指針を作成すること。

2 障害者差別解消法で禁止される差別とは

この法律で禁止される「障がいを理由とする差別」には、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮をしないこと（合理的配慮の不提供）」の2種類があります。

「不当な差別的取扱い」とは、障がいがあることのみを理由に、正当な理由なく商品やサービスの提供を拒否したり、制限したり、障がいのない人（障がいのある人ではない者をいう。）には付けない条件を付けたりすることです。

「合理的配慮の不提供」とは、障がいのある人から何らかの配慮を求める意思の表明があり、それを行うのに過重な負担が生じないにもかかわらず、社会的障壁を取り除くための必要かつ合理的な配慮をしないことです。

行政機関では、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」がともに禁止されます。

【参考】社会的障壁とは

障がいがある人にとって日常生活又は社会生活を営む上で支障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います。例えば、車いすを使用している人にとっての「段差」や、知的障がいのある人にとっての「難しい漢字」、視覚障がいのある人にとっての「文書（文字）で通知する制度や慣行」などです。

3 不当な差別的取扱い

(1) 基本的な考え方

「不当な差別的取扱い」とは、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し、又は提供に当たって場所・時間帯等を制限したり、障がいのない人に対しては付け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です。

なお、障がいのある人を障がいのない人と比べて優遇する取扱い（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る障がいのない人との異なる取扱いや、合理的配慮の提供等を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のある人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」には当たりません。

このように、「不当な差別的取扱い」とは、正当な理由なく、障がいのある人を、対象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扱うことである点に留意する必要があります。

《ポイント》 「不当な差別的取扱い」の禁止

職員は、

- その事務・事業を行うにあたり、
- 正当な理由なく、
- 障がいがあることを理由に、
- 障がいのない人と異なる（不利な）取扱いをしてはいけません。

(2) 「正当な理由」の判断と視点

「正当な理由」に当たるのは、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」に当たるかどうかについては、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、損害発生の防止等）及び本市の事務・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り、その際には、「正当な理由」を拡大解釈するなどして法律の趣旨を損なうこととならないよう注意する必要があります。

なお、「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するものとし、理解を得るよう努める必要があります。

(3) 具体例

「不当な差別的取扱い」に当たり得る具体例については、次のような場面が考えられます。

なお、次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、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ります。

【「不当な差別的取扱い」に当たり得る具体例】

- ア 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- イ 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにする。
- ウ 障がい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。
- エ 障がいがあることを理由に説明会、シンポジウム等の出席を拒む。
- オ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいがあることを理由に、来庁の際に付添人の同行を求めるなどの条件を付ける。

【参考】

「正当な理由」に当たり得る事例：国土交通省が作成した事業者向けのガイドラインには

「「正当な理由」があるため、「不当な差別的取扱い」には当たらないと考えられる事例」が掲載されています。私たちの業務分野とは異なりますが、どのような場合に「正当な理由」となり得るのか、イメージをつかむための参考として一例を紹介します。

◆バス・タクシー事業者向けの例

- バス車内が混雑して車いすスペースが確保できない場合、車いす使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。
- 車いすがバスに設置されている固定装置に対応していないため、転倒等により車いす使用者や他の乗客が怪我をする恐れがあるときは、乗車を遠慮してもらう場合がある。
- 車いすからタクシー座席への移乗等に当たって、介助者がおらずタクシードライバーだけでは対応できない場合は乗車を断る。

◆船舶・航空事業者向けの例

- 障がいの程度から客観的に判断して、緊急時に、船舶乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障がいのある人に介助者の付添いを求める。
- 車いす使用者と一般の利用者に円滑に搭乗・降機してもらうため、車いす使用者に対して、最初の搭乗及び最後の降機を依頼する。
- 客室乗務員等の本来の業務に付随するものではないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付添人の同伴を求める。

◆旅行事業者向けの例

- 障がいのある人から、事前に申告のあった障がいの状況や、必要とする条件、措置に適切に対応できる運送等サービスをやむを得ず手配できない場合に、ツアーへの参加を断る、又は旅程の一部に制限を加える。
- ツアー中に、添乗員等において対応可能な医学的・専門的知識を要しない軽微な措置を超える介助、補助その他の支援措置が必要となるにもかかわらず、障がいのある人が介助者の同伴を拒否する場合に、ツアーへの参加を断る、又は旅程の一部に制限を加える。

4 合理的配慮の提供

(1) 基本的な考え方

- ① 職員は、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障がいのある人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。）を行う必要があります。

《ポイント》合理的配慮の提供

職員は、

- その事務・事業に関連して
 - 障がいのある人から（社会的障壁を取り除くための）配慮を求める意思の表明があり、
 - それを行うのに過重な負担が生じない場合は、
 - その配慮をしなければなりません。
- ② 合理的配慮は、本市の事務又は事業の目的・内容・機能に照らして、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ります。
 - ③ 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す。当該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、「(2) 過重な負担の判断の視点」に掲げた要素を考慮し、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、柔軟な対応が必要とされます。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、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。

④ 合理的配慮は、障がいのある人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す。

⑤ 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等、障がい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（通訳を介するものを含む。）により伝えられます。

また、障がいのある人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、障がいのある人の家族や介助者等、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。

なお、意思の表明がない場合であっても、その障がいのある人が社会的障壁の除去を必要としていることが明らかである場合には、障がいのある人に対して適切と思われる配慮を提案するなど、自主的に配慮を行うことが望まれます。

(2) 過重な負担の判断の視点

過重な負担については、個別の事案ごとに、次の要素等を考慮し、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。

また、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ものとし、理解を得るよう努めることとします。

- 事務・事業への影響の程度（当該措置を講ずることにより事務・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

【参考】「過重な負担」と「建設的対話」

障がいのある人から合理的配慮を求められた場合で、体制や予算上の制約により求められた対応ができないときは、配慮を求めた障がいのある人と積極的に対話し、代替案を提案するなど、柔軟な対応をすることが大事です。

「過重な負担」に関しては上述のとおり定量的な基準がなく、明確な線引きを行うことは容易ではありませんが、重要なのは、建設的な対話を通じて、双方が歩み寄りを図り、お互いが納得できる対応を前向きに探っていくことです。

(3) 具体例

合理的配慮の具体例として、次のような配慮が考えられます。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を前提としていること、また、これらはいくつまでも例示であり、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ります。

【合理的配慮に当たり得る身体障がい（視覚障がい）のある人への配慮の具体例】

- ア 視覚障がいのある人に対して誘導（付添い）を行う。
- イ 読み上げ、点字、拡大文字（拡大コピー）等のコミュニケーション手段を用いたり、わかりやすい表現を使って説明を行う。
- ウ 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な電子データ（テキスト形式）で提供する。
- エ 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障がいのある人に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける等の配慮を行う。
- オ 会議や講演会等で、障がいのある参加者からの求めに応じて、点字版や拡大版の資料を用意する。

【合理的配慮に当たり得る身体障がい（聴覚障がい）のある人への配慮の具体例】

- カ 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のある人に対し、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。
- キ 筆談、手話等のコミュニケーション手段を用いたり、わかりやすい表現を使って説明を行う。
- ク 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聴覚障がいのある人に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける等の配慮を行う。
- ケ 会議や講演会等で、障がいのある参加者からの求めに応じて、手話通訳者や要約筆記通訳者を配置する。

【合理的配慮に当たり得る身体障がい（肢体不自由）のある人への配慮の具体例】

- コ 段差がある場合に、車椅子使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等する。
- サ 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。

【合理的配慮に当たり得る知的障がいのある人への配慮の具体例】

- シ 意思疎通が不得意な障がいのある人に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ス 紙等を書いて伝達する際に、知的障がいのある人が理解しやすいよう、漢字にルビを振る、極力平仮名を用いる、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・午後で表記する等の配慮を行う。
- セ 比喩表現等が苦手な障がいのある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに具体的に説明する。
- ソ 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。
- タ 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知的障がいのある人に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける等の配慮を行う。

【合理的配慮に当たり得る障がいのある人（全般）への配慮の具体例】

- チ 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て歩いたり、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。

- ツ 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を出入口付近にする。
- テ 疲労を感じやすい障がいのある人から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障がいのある人に事情を説明し、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。
- ト 不随意運動等により書類を押さえることが難しい障がいのある人に対し、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。
- ナ 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。また、代筆の依頼があった場合に、代わりに書くことに問題がない書類であれば、本人の意思を十分に確認しながら代筆する。
- ニ 障がいのある人から申出があった際に、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、必要に応じて、伝える内容の要点を筆記したメモを渡す等する。
- ヌ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ネ 加賀市の敷地内の駐車場等において、障がいのある人の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がいのある人専用とされていない区画を障がいのある人専用の区画に変更する。
- ノ 他人との接触や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、障がいのある人に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- ハ 会議の進行に当たっては、職員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。
- ヒ 順番を待つことが苦手な障がいのある人に対し、周囲の者の理解を得た上で、障がいのある人に説明し、手続き順を入れ替える。
- フ 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、障がいのある人の順番が来るまで別室や席を用意する。
- ヘ スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、これらに近い席を確保する。

5 環境の整備

(1) 基本的な考え方

環境の整備とは、施設の構造の改善や設備の整備など、不特定多数の障がいのある人を主な対象として行われる事前的改善措置をいい、法律では行政機関・民間事業者ともに努力義務とされています。

環境の整備の例として、次のようなものがあります。

① 施設等のバリアフリー化

(例) 施設にスロープや障がいのある人に配慮したトイレ等を設置する。

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・介助者等の人的支援

(例) 手話講座、手話教室の開催等による手話への理解及び普及の促進

(例) 窓口、市主催の事業等への手話通訳者の配置

③ 障がいのある人による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上

(例) 読み上げソフトが機能しやすいよう画像の少ないHPの作成

また、環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修などのソフト面の対応も含まれます。障がいを理由とする差別の解消のための取組みは、このような環境の整備を行うための施策と連携しながら進められることが重要となります。

(2) 合理的配慮との関係

合理的配慮は、環境の整備を基礎として、個々の障がいのある人に対して、その状況に応じて個別に実施されるものです。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。

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渡る場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、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・効率化につなげていくことも検討していく必要があります。

6 差別に関する相談体制

本市では、職員による障がいを理由とする差別に関する市民からの相談等（相談、苦情、意見、要望等）については、各事業の所管課でその対応をすることを原則とします。

ただし、担当部署が不明確な場合等にあっては、総務課がこれを受け付け、ふれあい福祉課と相談の上、各所管課へ引き継ぐこととします。

なお、差別に関する事例を集約するため、各所管課において相談等に対応した場合は、総務課へ報告をお願いします。総務課は、各所管課が対応するに当たり、ふれあい福祉課と相談の上、適宜、助言等を行うものとします。

7 職員に対する研修・啓発

本市における障がいを理由とする差別の解消に向けた取組みを一層進めていくためには、職員の研修、啓発の機会を確保することが重要です。

そのため、法律の趣旨及び対応要領の周知徹底、障がいに対する理解の促進等の観点から、次のように各種研修等を実施していくこととします。

- ・ 新任研修その他の階層別研修の活用
- ・ 関係団体が開催する講演会等への職員参加の呼びかけ

8 実務における参考事項

(1) 手話通訳者・要約筆記者について

① 窓口での対応

窓口で手話通訳による対応が必要なときは、ふれあい福祉課に専任の手話通訳者がいますので、お問い合わせください。

外出等により不在の場合もあります。やむを得ず対応ができないときは、事情を説明し、筆談等により対応してください。

【手話通訳者の配置】

健康福祉部ふれあい福祉課：2名

② 会議・講演会等での対応

各課の主催する会議や講演会等で、手話通訳者又は要約筆記者が必要な場合は、ふれあい福祉課であっせんしますので、ご連絡ください。なお、派遣にかかる費用（次の表を参照）については、各課で負担してください。

【手話通訳者・要約筆記者の派遣にかかる費用等の目安】

派遣にかかる費用	<p>○謝金の額</p> <table><tbody><tr><td>手話通訳・要約筆記者</td><td>1人あたり1時間超1時間15分以下</td></tr><tr><td>午前6時～午前8時</td><td>@ 2,860円</td></tr><tr><td>午前8時～午後6時</td><td>@ 2,290円</td></tr><tr><td>午後6時～午後10時</td><td>@ 2,860円</td></tr><tr><td>午後10時～午前6時</td><td>@ 3,440円</td></tr></tbody></table> <p>※15分単位で単価あり、詳細はふれあい福祉課 ※手話通訳、要約筆記の源泉徴収区分については、「課税対象外」となります。</p>	手話通訳・要約筆記者	1人あたり1時間超1時間15分以下	午前6時～午前8時	@ 2,860円	午前8時～午後6時	@ 2,290円	午後6時～午後10時	@ 2,860円	午後10時～午前6時	@ 3,440円
手話通訳・要約筆記者	1人あたり1時間超1時間15分以下										
午前6時～午前8時	@ 2,860円										
午前8時～午後6時	@ 2,290円										
午後6時～午後10時	@ 2,860円										
午後10時～午前6時	@ 3,440円										
その他留意事項	<p>○目安として、2時間程度の講演会の場合、手話通訳者は2人、要約筆記者は4人程度の派遣が必要となります。</p> <p>○原則として、手話通訳及び要約筆記の依頼については、派遣希望日の14日前までにご連絡ください。</p> <p>○要約筆記に必要な備品については、ふれあい福祉課にご相談ください。</p>										

(2) 点訳・音訳について

点訳版・音訳版の作成は、次のところで対応しています。費用については各課で負担してください。

①広報かがへの折り込み

依頼先	団体名：社会福祉法人石川県視覚障害者協会 住 所：〒922-0862 石川県金沢市芳斉1丁目15-26 電 話：076-222-8781 F A X：076-222-1821 E-mail：syuppan@ishishikyo.jp
費用	(参考) ・見積金額 (H27.12号に折り込みの「年次報告書」の中のA4両面の文字量の場合) 点訳版の場合 入力料 @1,400円×8p=11,200円 ※A4 両面を点字になおすと8pとなった。文字量により変動。 印刷料 @13円×52枚=676円 発送手数料 @20円×13人=260円 合計 12,136円 音訳版の場合 CD版 マスター制作費 @20,000円×1時間以内=20,000円 ※原稿おこしにかかる費用。この報告書の場合、録音時間は15分程度。 CD装丁料 @300円×16人=4,800円 発送手数料 @20円×16人=320円 計 25,120円 テープ版 マスター制作費 @10,000円×1時間以内=10,000円 CD装丁料 @300円×4人=1,200円 郵送手数料 @20円×4人=80円 計 11,280円 合計 36,400円
納期	約1ヶ月

②その他

依頼先については、上記、石川県視覚障害者協会の他民間業者があります。

(3) 申込書等における配慮

講演会や説明会等において、事前に参加申込みを受け付ける場合は、申込書等に次のような表をとり入れ、障がいのある人が希望するサービスを事前に把握しておく、各種ニーズへの対応を準備することができます。

【記載例】 希望するサービス	<input type="checkbox"/> 手話通訳 <input type="checkbox"/> 要約筆記 <input type="checkbox"/> 点字資料 <input type="checkbox"/> 拡大文字資料 <input type="checkbox"/> ふりがなつき資料 <input type="checkbox"/> 車いす使用者席 <input type="checkbox"/> その他（ ）
-------------------	--

(4) 行政情報を提供する際の配慮

行政情報を提供する際には、次のような点に留意します。

主な対象	配慮の事例
視覚障がい	<ul style="list-style-type: none"> 印刷物による情報提供を行う際に、状況に応じて、点字版や拡大版、音声版、データ版（音声読み上げソフトに対応できるテキストファイルデータ等）を用意する。また、冊子等に音声コード（SPコード）をつける。
	<ul style="list-style-type: none"> 郵便物を送付する際に、封筒に差出課を点字で記載する（点字シールを貼る。）
	<ul style="list-style-type: none"> インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読み上げソフトに対応したホームページを作成するよう留意する。PDFファイルを掲載する場合は、文字情報の入ったPDFファイルを掲載する、テキスト形式のファイルを併せて掲載する等の配慮をする。
聴覚障がい	<ul style="list-style-type: none"> 広報用ビデオやDVD等を作成する場合、インターネット動画を通じて情報提供する場合は、ナレーションを入れる等、映像以外での情報提供に配慮する。
	<ul style="list-style-type: none"> 問合せ先として、ファックス番号やメールアドレスを記載する。 広報用ビデオやDVD等を作成する場合、インターネット動画を通じて情報提供する場合は、必要に応じて字幕やテロップをつける等、音声以外での情報提供に配慮する。
知的障がい	<ul style="list-style-type: none"> 印刷物の内容や対象者等により、漢字にルビをつけたり、絵や図を使ったりする。
発達障がい	<ul style="list-style-type: none"> やさしい日本語の使用や分かりやすい表現に留意する。

※視覚障がいのある人への情報提供手段

点 字	点字を読むことができる方に有効。 なお、視覚障がいのある人が、必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を利用する人は1割で、残りの9割の人は、主に音声や拡大文字により情報を得ている。
拡 大	主に弱視の方に有効。 拡大コピー・拡大印刷により対応する。
音 声	文字情報が録音された音声テープやCD等を用意する。
テキスト ファイル	音声読み上げソフトで活用できるよう、情報をテキストファイルで提供する。
音声コード (SPコード)	「視覚障がい者用活字文書読み上げ装置」で読み取ることができる音声コード（文字情報をデジタル情報に変換した二次元コード）を紙面に添付する。

(5) 市の事業を委託等する場合の合理的配慮の提供について

障がいのある人への合理的配慮の提供は、行政機関は「義務」、民間事業者は「努力義務」とされています。

したがって、同じ業務でも、市が直接事業を実施すると「義務」、民間事業者へ委託等（指定管理を含む。）をすると「努力義務」となります。

この点について、本市では、対応要領第3条第2項において、「本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（法律第2条第7号に規定する事業者をいう。）に委託等をする場合は、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のある人が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、行政機関等（法律第2条第3号に規定する行政機関等をいう。）に準じた合理的配慮の提供について盛り込むよう努める」ものとしています。

9 障がいのある人に求められる配慮

障がいの有無にかかわらず、来庁される全ての人への対応にも参考になります。

(1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応しましょう。

- ・相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけましょう。

- ・介助の人や手話通訳の人ではなく、障がいのある本人に直接対応するようにしましょう。

- ・何らかの配慮の必要があると思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認しましょう。

(2) 障がいの有無や種類に関わらず、困っている人には進んで声をかけましょう。

- ・窓口を訪れる人の障がいの有無や種類は明確ではないため、常に来庁される人の中に障がいのある人も含まれていることを念頭に置いて、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにしましょう。

- ・障がいの種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人にたずねましょう。

(3) コミュニケーションを大切にしましょう。

- ・コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをせず、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけましょう。

(4) 柔軟な対応を心がけましょう。

- ・相手の話をよく聞き、来庁目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにしましょう。

- ・対応方法がよく分からないときは一人で抱え込まず周囲に協力を求めましょう。

- ・想定外のことが起きても落ち着いて対応し、周囲に協力を求める等、素早く柔軟

に対応しましょう。

(5) 不快になる言葉は使わないようにしましょう。

- ・差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使わないようにしましょう。

- ・障がいがあるからといって、特別扱いした言葉は使わないようにしましょう。

(6) プライバシーには立ち入らないようにしましょう。

- ・障がいの原因や内容について必要がないのに聞いたりしないようにしましょう。

- ・仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を負うことに留意しましょう。