

## 府中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対応要領(案)

平成 28 年 月

府中市障害者等地域自立支援協議会

## (目的)

第 1 条 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 9 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、府中市職員(非常勤職員を含む。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 項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障害(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をいう。以下この対応要領において同じ。)を理由として、障害者(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。以下この対応要領において同じ。)でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害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 1 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 3 条 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ならない。これに当たり、職員は、別紙 1 に定める留意事項に留意するものとする。

## (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(以下「監督者」という。)は、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らなければならない。

一 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。

二 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。

三 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。

(懲戒処分等)

第5条 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る。

(相談体制の整備)

第6条 府中市に、その職員による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を置く。

一 職員課

二 広報課市民相談室

三 障害者福祉課

四 各事業等実施主体主管課

2 相談等を行おうとする者は、**対面**、手紙、電話、FAX、**電子メール**など任意の方法を用いて、前項各号に掲げる相談窓口のうち、いずれの窓口にも相談を行うことができることとする。

3 第1項の相談窓口寄せられた相談等は、障害者福祉課に集約し、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。

4 第1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。

( 研修・啓発 )

第 7 条 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・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させるために、それぞれ、研修を実施する。

3 前項の内容、回数等の詳細は、職員課長が定める。

4 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために必要なマニュアル等により、意識の啓発を図る。

附 則

この要領は、平成 2 8 年 月 日から施行する。

## 別紙 1

### 府中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る。

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ない。したがって、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）法に規定された障害者に対する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害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する必要がある。

#### 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ある。府中市においては、正当な理由に相当するか否かについて、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、損害発生防止等）及び府中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。

なお、「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものである。

職員は、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るとともに代替策を提示することが望ましい。

### 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。

### 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求めている。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ある。

合理的配慮は、府中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、当該障害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、「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、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

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。）により伝えられる。

また、障害者からの意思表明のみでなく、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明が困難な場合には、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む。

なお、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、当該障害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、当該障害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。

- 4 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、見直しを行うことが重要である。

- 5 府中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、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、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は、障害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。

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、別紙2のようなものがある。

なお、記載した具体例については、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、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。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り、また、障害の特性や個々人の状況によって様々であるため、引き続き具体例を収集し、別紙2は適宜改定していくことが必要である。

( 1 ) 物理的環境への配慮
-----------------

## 【出入口・受付およびその周辺について】

## 増改築・新規建設等の際に配慮してもらいたいこと

- ワンストップを目指す（1階に窓口業務を全て集める）
- 車いす用駐車場の設置（建物内にも車いすへの配慮がある前提）
- 車いす用駐車場に他の人が駐車しないよう、**パーキング・パーミット制度（身障者用駐車場利用証）**の導入等の工夫をする
- エレベーターの設置
- 車いす対応のカウンターの増設（**車いすの方が2名以上同時に利用可能な幅**を設ける）
- 自動ドアの設置（開閉しにくいドア、重いドアは避ける）
- 階段に手すりをつける
- 段差の解消
- 点字ブロックの各階設置（**車いすの方にとって移動が円滑になるよう、設置位置を工夫する**）
- 受付カウンターは玄関から入ってすぐ目につくところに設置

## 努力により配慮可能なこと

- **疲れやすい方へ必要に応じてイスを出せるように、総合受付カウンター内に準備しておく（案内の待ち時間等に利用できる）**
- 点字ブロックの上に荷物を置かない
- 点字案内板の増設
- カウンターの上の棚や荷物を減らし、見通しをよくする（**声をかけやすくする**）
- **声を出しにくい方が職員を呼びやすいように、カウンターに呼び鈴を設置**
- 入口ドアが開けられない方が使える呼び出しスイッチの設置
- **窓口カウンターで職員に呼びかける際や、対応を待つ時など、立ち位置がわかるような足跡型やガイドテープ等の工夫をする**
- ピクトグラムなどを活用し、わかり

ピクトグラム例





やすい表示に変更する

- 表示や案内板へふりがなをつける
- 周りが気になり集中できない方のために、一部パーティション等で仕切られたカウンターを用意

## 【廊下・通路・室内全般】

増改築・新規建設等の際に配慮してもらいたいこと

- 車いすでも十分に通れる通路の幅を確保（角が曲がれるように）
- 壁と床の配色を変える（視覚障害者への配慮）
- 多量の水分摂取を必要とする方のために水飲み場を増やす

努力により配慮可能なこと

- 廊下等の通路に物を置かない（通路の幅と安全性の担保）
- 点字ブロック・案内板の点字表記の増設
- ガイドテープなど、誘導ツールの活用
- 部屋の配置や備品等の設置場所の固定化（視覚障害・発達障害への配慮）
- ピクトグラムなどを活用し、わかりやすい表示に変更する
- 表示や案内板へふりがなをつける
- 災害等の緊急時に聴覚障害の方でもすぐに状況がわかるようなランプや電光掲示板等の設置
- 車いすでも使用可能な公衆電話・自動販売機等の設置
- 静かで集中できる環境での相談や面接
- 疲れやすい方のために建物内のところどころに、休憩コーナーを設け、椅子を置いておく

## 【トイレ】

増改築・新規建設等の際に配慮してもらいたいこと

- 車いす用トイレの各階設置
- 右マヒ用・左マヒ用・二人介助用など、いろいろなタイプの方に合わせたトイレの設置
- オストメイトの設置（普通の個室のうち一つをオストメイト有りにする 目立ちすぎない配慮）
- 洋式トイレの増設
- 大人の方用のおむつ替えスペースの確保

### 努力により配慮可能なこと

- トイレの介助方法を知り、求められたら援助する
- 同性介助の徹底
- トイレの場所を示す表示を、すぐにわかるよう目立ちやすいところにいくつも掲げる
- トイレの位置（男性用・女性用・誰でもトイレ等）が表示だけではわからない視覚障害の方のために、アナウンスを流す方法があるが、常にアナウンスが流れている状況だと落ち着かない人もいる。人が近づいたらアナウンスが流れるセンサー式など、工夫が必要

## (2) 意思疎通の配慮

情報伝達のためのツールを多種多様に用意しておく  
災害時にも対応（情報伝達・避難誘導）できるようにしておく  
障害別に分けているがすべての障害に適應する配慮

### 【視覚障害の方へ】

- 書類の点字対応化をはかる
- 文書を読み上げる
- 代筆への対応

### 【聴覚障害の方へ】

- 筆談やパソコン等を使った意思表示への対応
- 説明会や講演会には手話通訳をつける
- 文字による情報案内機器の設置
- 災害時の伝達方法の徹底

### 【その他の身体障害の方へ】

- 文字やイラストでの意思表示に対応（言語障害で話せない方やマヒで字を書くことが難しい方などに対応するため）
- 介助者を通じた意思表示にも対応（言葉によるコミュニケーションが難しい人で介助者がいる場合、介助者が代弁するため）

### 【知的・発達障害の方へ】

- わかりやすく簡潔な表現をする（比喩表現や遠回しな表現などは使わない）

- ふりがなをふる
- イラストや写真、図などを活用する（人によって、文字情報が有効な場合、イラストが有効な場合などがあるので、十分に伝わっているかを確認しながら、複数のツールを試す）
- 手順書や指示書を活用する
- 大きな声や威圧的な話し方を避ける（大きい声で話されると怒られていると思い、感情が高ぶって内容が伝わりにくくなるため）
- 伝わるまで繰り返して説明する

### 【精神障害の方へ】

- 難しい言葉は使わずに、わかりやすく、ゆっくりと繰り返し伝える（強い口調や早口は、自分が責められていると感じるため）
- 伝える事柄で重要なことは、紙にメモで書いて手渡す（緊張による聞き落とし、聞き違いを防ぐため）

### （ 3 ）ルール・慣行の柔軟な変更

- 書類の記入や各種申請の手続きについて、窓口での申請が難しい場合、さまざまな方法を検討する

### 【選挙に関すること】

- 選挙に関する情報のわかりやすいものを用意する
- 投票所に順序を示した数字ボードや、投票の手順をわかりやすく示した説明ボード等を用意する