

障害を理由とする差別の解消の推進に関する
嘉手納町職員対応要領

令和7年4月
嘉手納町

目次

第1章 趣旨

1 目的	1
2 位置づけ	1
3 適用範囲	1
4 対象となる障害者	1

第2章 障害を理由とする差別を解消するための取り組み

1 不当な差別的取扱いの禁止	3
2 合理的配慮の提供	4

第3章 相談体制

1 相談窓口	7
2 相談対応	7

第4章 役割

1 職員の役割	8
2 管理者の役割	8

第5章 研修・啓発

1 研修の実施	8
2 啓発の推進	8

第1章 趣旨

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・同法の趣旨・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。）を踏まえ、法第7条に規定する事項に関し、嘉手納町職員（会計年度任用職員等全ての雇用形態を含む）（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ことを目的とします。

2 位置づけ

この対応要領は、職員が職務を遂行するに当たり、障害者に対して、障害や社会的障壁（※1）を理由として障害者の権利を侵害することがないように、業務上の対応に関する事項を示した指針となるものです。

3 適用範囲

全ての職員を対象とします。

また、本町の事務事業の一環として実施する業務を、委託や指定管理等により行う場合には、障害者の権利を侵害することがないように、受託事業者等が当該事業分野の主務大臣が定める対応指針を遵守するとともに、本町の対応要領の趣旨を踏まえた、適切な対応を行えるよう必要な措置を講じるものとします。

4 対象となる障害者

この対応要領の対象となる障害者とは、身体障害・知的障害・精神障害・その他の心身機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある方であり、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方です。

※障害者手帳を所持している方に限りません。

※精神障害には発達障害も含まれます。

※18歳未満の障害児も対象です。

※町が事業主の立場として職員に対して行う措置については、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）の規定によることとします。

■障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

（地方公共団体等職員対応要領）

第10条第1項 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（以下この条及び附則第4条において「地方公共団体等職員対応要領」という。）を定めるよう努めるものとする。

■用語の解説

(※1)社会的障壁

障害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。

〈具体例〉

- 社会における事物(施設・設備等による障壁)
 - ・ 段差
 - ・ 狭い通路
- 制度(制度・ルール等による障壁)
 - ・ 活字のみの試験
 - ・ 来店に限定された申込方法
- 慣行(慣習・文化等による障壁)
 - ・ 音声情報のみの告知
 - ・ 文字情報のみの告知
- 観念(無知・無関心・思い込み等による障壁)
 - ・ 差別
 - ・ 偏見

第2章 障害を理由とする差別を解消するための取り組み

1 不当な差別的取扱いの禁止

法第7条第1項では、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止について定めています。

(1) 基本的な考え方

職員は、事務事業を行うに当たり、障害者に対して正当な理由なく、障害者ではない方と比べて、不平等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ととします。

なお、正当な理由があると判断した場合には、その理由を説明し、理解を得るよう努めるものとします。

※次のような、障害者の事実上の平等の促進・達成のために必要な特別な措置は、不当な差別的取扱いではありません。

- 障害者を障害者ではない方と比べて優遇する積極的改善措置
- 障害者に対する合理的配慮の提供による、障害者ではない方との異なる取扱い
- 合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害の状況等を確認すること。

(2) 正当な理由の判断の視点

不当な差別的取扱いであるかの判断については、その取扱いを行う正当な理由の有無が重要です。正当な理由に相当するのは、その取扱いが客観的に見て正当な目的のもとに行われており、その目的に照らしてやむを得ない場合です。

個別の事案ごとに、障害者や第三者の安全の確保・財産の保全・損害発生の防止等の権利利益及び本町の事務事業の目的・内容・機能の維持の観点から、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。

(3) 不当な差別的取扱いの具体例

- 障害を理由に窓口対応を拒否すること。
- 障害を理由に対応の順番を後回しにすること。
- 障害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こと。
- 障害を理由に会議・講演会・イベントなどへの参加を断ること。
- 事務事業を遂行するに当たり、特に必要がないにもかかわらず、介助者等の同行を求めたり、特に支障がないにもかかわらず、介助者等の同行を拒否したりすること。

2 合理的配慮の提供

法第7条第2項では、合理的配慮の提供について定めています。

(1) 基本的な考え方

障害者の権利に関する条約(以下「障害者権利条約」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。

障害者権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、職員は事務事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から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は、その実施に伴う負担が過重でなければ、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とします。

(2) 合理的配慮の提供

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。そのため、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえて、社会的障壁の除去のための手段及び方法について考慮し、話し合いによる相互理解を通じて、柔軟に対応することが必要です。

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・障害者との関係が長期にわたることが見込まれる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、環境の整備を考慮した中長期的なコストの削減・効率化について検討する必要があります。

(3) 意思の表明について

意思の表明は、手話を含む言語・筆談・実物の提示・身振りサインによる合図など、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により伝えられます。障害の特性によって本人の意思の表明が困難な場合には、家族や介助者等のコミュニケーションを支援する方が、本人を補佐して行う場合の意思の表明も含みます。

なお、意思の表明が困難な場合でも、社会的障壁の除去を必要としていることが明白であれば、適切と思われる配慮の提供を申し出るなど、自主的な取り組みに努めることとします。

(4) 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、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。過重な負担に当たると判断した場合は、その理由を説明し、理解を得るよう努めることとします。

〈過重な負担と判断する場合の視点〉

- 事務事業への影響の程度(目的・内容・機能を損なうか否か)
- 実現可能性の程度(物理的・技術的制約又は人的・体制上の制約)
- 費用・負担の程度

(5) 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。

※過重な負担が存在しないことを前提として記載しています。

※例示であるため、記載されている具体例だけに限るものではありません。

〈物理的環境への配慮の具体例〉

- 段差がある場合は、車椅子キャスター上げの補助・携帯スロープの設置を行う。
- 棚の高所に置かれたパンフレット・資料等を取ってお渡しする。
- パンフレット・資料等の位置を分かりやすく伝える。
- 案内の際には、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩き、希望する距離の位置で案内する。
- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合には、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に、別室の確保が困難な場合には、長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- 不随意運動により書類等を押さえることが難しい障害者に対しては、職員が書類等を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- 災害や事故の発生時に、館内放送で避難情報等を聞くことが難しい聴覚障害者に対しては、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。

〈意思疎通の配慮の具体例〉

- 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。
- 会議資料等を点字・拡大文字等で作成する際には、各々の媒体間でページ番号が異なりうることに留意して使用する。
- 視覚障害のある委員等に会議資料を事前送付する場合は、読み上げソフトに対応できるようテキスト形式の電子データで提供する。
- 意思疎通が不得意な障害者に対しては、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 駐車場等において通常は口頭で行う案内を、紙に記してお渡しする。
- 書類の記入依頼を受けた場合は、記入方法を示したり、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、代読を行う。
- 比喩表現等が苦手な障害者に対しては、比喩・二重否定表現等を用いずに具体的に説明する。
- 障害者から申出があった際には、ゆっくりと丁寧に説明し、内容の理解度を確認しながら対応する。また、外来語や漢数字は用いない・時刻は午前午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時お渡しする。
- 会議等については、出席者の障害の特性に合ったサポートや進行を行う。

〈ルール・慣行の柔軟な変更の具体例〉

- 順番を待つことが苦手な障害者に対しては、周囲の方の理解を得た上で、手続の順番を入れ替える。
- 立って列に並んでいる障害者に対しては、周囲の方の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーン・手話通訳者・板書等がよく見える席を確保する。
- 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、障害者の来庁が多数見込まれる場合は、通常では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。
- 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が起こる障害者に対しては、当該障害者に説明をした上で、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 非公表・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方の同席を認める。

(6) 環境の整備との関係

法は、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（バリアフリー化・コミュニケーション等を支援するためのサービスや介助者等の人的支援等）については、環境の整備に努めることとしています。

環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。

■障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第7条第1項 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。

第7条第2項 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をしなければならない。

第3章 相談体制

1 相談窓口

障害を理由とする差別を受けた障害者及びその関係者（以下「相談者」という。）からの相談については、当該事務事業を所管する課等（以下「所管課」という。）が、相談に応じることとします。

福祉課は、所管課からの求めに応じて必要な助言を行うこととします。

また、町の事務事業に関連しない障害を理由とする差別については、福祉課が相談窓口となります。

2 相談対応

相談者からの障害を理由とする差別に関する相談については、次のことに留意し、組織として対応することとします。

〈相談対応の留意事項〉

- 相談者からの相談を受ける過程においても、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供を遵守することとします。
- 即時の対応が困難な場合や過重な負担になると判断した場合は、代替手段の提供について検討することとします。対応ができない場合には、その理由を説明し、理解を得るように努めることとします。
- 相談は、面談・電話・メール・ファックスなどの様々な方法で受け付けることとします。
- 相談内容が、町の事務事業に関連しない場合は、他の適切な相談機関を案内することとします。
- 他の所管課等につなげる際は、丁寧に対応し、必要な情報を提供するなどの適切な対応を行うこととします。
- 障害者差別に関する相談記録票（以下「相談記録票」という。）によって、対応の記録をとり、福祉課に提供することとします。

※提供された相談記録票については、福祉課で一元管理し、相談者のプライバシーに配慮しつつ、関係者間で情報を共有し、今後の相談に活用することとします。

第4章 役割

1 職員の役割

職員は、障害を理由とする差別の解消を図るために、この対応要領を遵守することとします。

2 管理者の役割

職員のうち、課長相当職以上の地位にある者(以下「管理者」という。)は、障害を理由とする差別の解消に向けた取り組みを推進するために対策を講じ、必要に応じて環境の整備に努めなければならないこととします。

障害者から障害を理由とする差別の相談等があった場合は、状況を確認し、不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供がされていないことが確認された場合には、所属の職員に対して適切な指導を行うとともに、必要な対応を講じなければならないこととします。

第5章 研修・啓発

1 研修の実施

障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、総務課と調整の上、職員に対して必要な研修・啓発を行うものとします。

2 啓発の推進

職員に対して、障害の特性を理解させるとともに、障害者に対して適切に対応するために必要なマニュアル等の活用により、意識の啓発を図ることとします。