

浜松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職員対応要領

(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。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、浜松市職員（会計年度任用職員を含む。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。

(任命権者の責務)

第2条 任命権者は、障害を理由とする差別の解消の推進について職員がその能力を十分に発揮できるよう、所属長が行う措置について、調整、指導及び助言を行うものとする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3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。以下同じ。）を理由として、障がいのある人（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。以下同じ。）に対して不当な差別的取扱いをすることによって、当該者の権利利益を侵害してはならない。

2 前項に関し、職員は、別記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4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。

2 前項に関し、職員は、別記に定める留意事項に留意するものとする。

(所属長等の責務)

第5条 所属長（市が管理する施設の長を含む。以下同じ。）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を実施しなければならない。

- (1) 日常の業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、職員の注意を喚起し、及び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。
- (2) 障がいのある人、その家族その他の関係者より、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、各所属で迅速かつ適切に対処すること。
- (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、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。

(相談体制の整備)

第6条 障がいのある人、その家族その他の関係者より、前条第2号の規定による事項に対応するため、次に掲げる相談窓口を置く。

(1)各所属長

(2)別表の左欄に掲げる任命権者に応じてそれぞれ同表の右欄に掲げる人事担当課長

(3)健康福祉部障害保健福祉課長

2 前条第2号の規定による相談、苦情の申し出等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、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より対応するものとする。

3 前条第2号の規定により受けた相談、苦情の申し出等の情報は、健康福祉部障害保健福祉課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ任命権者間で情報共有を図り、以後の相談、苦情の申し出等において活用することとする。

(研修・啓発)

第7条 任命権者は、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 任命権者は、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、研修を実施するように努めるものとする。

3 任命権者は、職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障がいのある人へ適切に対応するために必要なマニュアルの配布等により、意識の啓発を図る。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成29年6月28日から施行する。

附 則

この要領は、令和2年4月1日から施行する。

別表（第6条関係）

消防長	消防総務課長
水道事業及び下水道事業管理者	上下水道総務課長
教育委員会	教育総務課長（教育委員会事務局関係） 教職員課長（教職員関係）
上記を除く任命権者	総務部人事課長

別記

浜松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職員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（第3条関係）

不当な差別的取扱いの基本的な考え方について、法は、障がいのある人に対して、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、障がいのない人に対しては付さ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を禁止している。ただし、障がいのある人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）、法に規定された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がいのある人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、障がいのある人を、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る。

第2 正当な理由の判断の視点（第3条関係）

(1) 正当な理由に相当するのは、障がいのある人に対して、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。

(2) 浜松市においては、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、損害発生防止等）及び浜松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。

職員は、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し、理解を得るよう努めることが望ましい。

第3 不当な差別的取扱いの具体例（第3条関係）

(1) 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。

以下に記載されている具体例については、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る。

ア 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。

イ 障害があることを理由に対応の順序を劣後させる。

ウ 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。

エ 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。

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る。

カ 身体障害者補助犬の同伴を理由に、公共施設の利用を拒否する。

第4 合理的配慮の提供の基本的な考え方（第4条関係）

(1) 法は、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、合理的配慮を行うことを求めている。

(2) 合理的配慮は、障がいのある人が受ける制限は、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、障がいのある人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。

(3) 合理的配慮は、浜松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る。

(4) 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、下記「第7 合理的配慮の提供における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、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮する。

(5) 浜松市がその事務又は事業の一環として実施する事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、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 合理的配慮の提供における意思の表明について（第4条関係）

(1) 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。）により伝えられる。

また、障がいのある人からの意思表示のみでなく、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示が困難な場合には、障がいのある人の家族、関係者等、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。

(2) なお、意思の表明が困難な障がいのある人が、家族、関係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白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該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。

第6 合理的配慮の提供における環境整備についての基本的な考え方（第4条）

(1) 法は、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（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律に基づく公共施設や交通機関におけるユニバーサルデザイン化、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、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等）については、個別の場面において、個々の障がいのある人に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努める。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む。

(2) 障害を理由とする差別の解消のための取組は、このような環境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であり、ハード面でのユニバーサルデザイン化施策、情報の取得・利用・発信におけるアクセシビリティ向上のための施策、職員に対する研修等、環境の整備の施策を着実に進めていく。

第7 合理的配慮の提供における過重な負担の基本的な考え方（第4条）

過重な負担の基本的な考え方については、法の趣旨を踏まえ、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、障がいのある人にその理由を説明し、理解を得るよう努める。

- (1) 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）
- (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

第8 合理的配慮の提供における具体例（第4条）

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、次のようなものがある。なお、記載した具体例については、「第7 合理的配慮の提供における過重な負担の基本的な考え方」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ことに留意する。

(1) 障害特性による合理的配慮の具体例

ア 障がいのある人、その家族その他の関係者が来庁した場合、障がいのある人にも話しかけ確認する等の対応を行う。また、障がいのある人の話をよく聴き、丁寧でわかり易い回答に努める。また、障害があっても、成人に対しては子供扱いしない。

イ 本人の依頼がある場合には、代読や代筆を行う。また、代筆した場合は、本人に内容を確認してもらう。なお、視覚障がいの人には、代読して確認する。この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないよう留意する。

ウ 来庁が困難な障がいのある人について、申請等で可能なものは、郵送等で受付を行うように努める。

エ 窓口にメモ用紙と筆記用具を置く。

オ 障がいのある人の状態に応じ、椅子が設置されている場所等に案内して、職員が窓口から出て対応する。

カ インターネットを通じて情報提供する場合は、アクセシビリティに配慮してホームページを作成する。

キ 印刷物（通知やチラシ、ポスター等）は文字の大きさや色など、ユニバーサルデザインに配慮して作成する。また、印刷物の内容や対象者等により、必要に応じて、難しい漢字にはルビをつけたり、絵や図を使用し、理解しやすい表現に配慮する。

ク 障がいのある人の状態に応じ、施設内の移動の支援を行う。

ケ 視覚障がいのある人には、「あちら」「こちら」「あれ」「これ」といった表現ではなく、実際の方向、長さ、大きさなどを具体的に説明する。

- コ 視覚障がいのある人には必要や希望に応じ、相手の理解を確認しながら、書面を読み上げて説明する。この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないよう留意する。
- サ 視覚障がいのある人に対し、対応中に席を外す場合や、席に戻った際には声をかける。
- シ 視覚障がいのある人への印刷物については、拡大文字、音声コード及び点字プリンタを活用する。また、郵便物を送付する際には、希望に応じて、封筒に差出課等を点字で記載した点字シールを貼る。
- ス 視覚障がいのある人への連絡方法として電子メールを活用する。
- セ 聴覚障がいや言語障がいがある人には、本人の意向を確認して筆談などで対応する。また、窓口における耳マークの設置に努める。
- ソ 聴覚障がいのある人が来庁された場合には、必要に応じて手話通訳者を派遣依頼する。
- タ 聴覚障がいや言語障がいがある人の理解を確認しながら簡潔にゆっくり、はっきりと話す。また、必要に応じ、メモに書いて渡す。
- チ 聴覚障がいや言語障がいがある人と会話するときには、自分の口の動きを相手に見せながら話す。
- ツ 聴覚障がいや言語障がいがある人への連絡については、郵便物だけでなく、FAXや電子メール等も用いること。また、印刷物については、連絡先として電話番号だけでなく、ファックス番号及び電子メールアドレスを記載するように努める。
- テ 段差がある場合に、車いす利用者の補助をする。
- ト 車いす利用者に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。
- ナ 車いす利用者が来庁した場合は、車いすのまま対応できるカウンター等へ案内する。
- ニ 不随意運動等により書類等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。
- ヌ 知的障がい、精神障がい、発達障がいのある人には、不安を感じさせないように、穏やかな対応やコミュニケーションを心がける。
- ネ 知的障がい、精神障がい、発達障がいのある人には、できるだけ落ち着いた場所で話を聞くよう努める。
- ノ 知的障がい、精神障がい、発達障がいのある人へは、相手の理解を確認し、簡潔にゆっくり、わかりやすい言葉で話し、必要に応じ、メモに書いて渡す。

(2) 物理的環境への合理的配慮の具体例

- ア 施設入口に自由に使用できる車いすを用意する。

- イ 入口からの動線に配慮し、通路等に障害物を置かない。
- ウ 点字ブロック上に物を置かない。
- エ 身体障害者用駐車場、思いやり駐車場、ゆずりあい駐車場が設置されている場合は目的外の利用がされないよう注意を促す。
- オ 休憩用のいす等を用意する。
- カ 車いす利用者に配慮した記載台や机等をできる限り用意する。
- キ 文字だけでなく絵や図なども用いた分かりやすい案内表示に努める。

(3) 会議等での合理的配慮の具体例

- ア 障がいのある人の必要な配慮について事前に確認し、対応する。
- イ 会場は、車いす利用者でも参加できるよう、段差のない部屋やエレベーターが設置されている施設で開催する。
- ウ 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を出入口付近にする。
- エ 会議が長時間にわたる場合、途中で休憩をいれる、休憩場所を用意する等、負担軽減に配慮する。
- オ 会議の進行に当たっては、職員が障がいのある人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。
- カ 必要に応じて支援者（介助者）の席や車いす席を用意する。
- キ 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、支援者（介助者）の同席を認める。
- ク 会議資料は事前に送付する。なお、視覚障がいのある人に会議資料等を事前送付する際、音声読み上げソフトに対応できるよう電子データで提供する。
- ケ 案内の際に、障がいのある人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、障がいのある人の希望を聞いたりする。
- コ 視覚障がいのある人を座席に案内する際、会場内の状況を説明する。
- サ 会場内の移動の妨げにならないよう机等の配置に留意する。
- シ 必要に応じて手話通訳者や要約筆記者を依頼する。
- ス 手話通訳者や要約筆記者にも事前に資料を送付する。
- セ スクリーン、手話通訳者、ホワイトボード等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を用意する。
- ソ 聴覚障がいのある人や言語障がいのある人が出席する場合や傍聴する場合、会話するときには、自分の口の動きを相手に見せながら話す。
- タ 進行役は、聞き取りにくかった場合は、推測せず、聞き返す、紙に書いてもらうなど、本人の意思を確認する。
- チ 進行役と出席者は、手話通訳者や要約筆記者にも配慮し、説明や発言の際には早

口にならないよう留意する。また、会議の進行に当たり、事前に打ち合わせを行うよう努める。

ツ 知的障がい、精神障がい、発達障がいのある人へは、不安を感じさせないような配慮を行う。

テ 知的障がい、精神障がい、発達障がいのある人へは、本人の理解を確認し、簡潔にゆっくり、わかりやすい言葉で話し、必要に応じ、メモに書いて渡す。

(4) イベント等での合理的配慮の具体例

市民部ユニバーサル社会・男女共同参画推進課が作成した「誰もが楽しく参加しやすいイベントづくりの手引き」を参考に障がいのある人の性別、年齢、障害の状態等に配慮して行う。

(5) その他

事務・事業の遂行上必要とする場合は、法第11条で規定する事業者のための対応指針も参考に障がいのある人の性別、年齢、障害の状態等に配慮して行う。

備考 「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。