障害を理由とする差別の解消の推進に関する

蒲郡市職員対応要領

私たちは、障がいの有無にかかわらず、誰もが人格と個性を尊重し支え合うまちづくりを推進いたします。

平成２８年４月

蒲 郡 市

目次

第１章 総説 ····················································· 1

１　法の背景·················································· 1

２　法の基本的な考え方········································ 2

３　蒲郡市の取り組みと姿勢···································· 2

４　対応要領の趣旨 ··········································· 2

５　対応要領の対象············································ 3

６　行政機関等の義務·········································· 3

７　法の対象となる障がい者···································· 3

第２章 障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止················ 4

１　不当な差別的取扱い ······································· 4

２　合理的配慮の提供·········································· 5

３　障がい種別の特性···········································7

４　合理的配慮として考えられる具体例························· 11

第３章 相談等・調整············································· 16

第４章 研修・啓発 ·············································· 17

第５章 附則 ···················································· 17

|  |
| --- |
| ※「障がい」等の表記について  本市では、「障害者」などの「害」の字の表記について、字に対する印象に配慮するとともに、障がい者の人権をより尊重する観点から、可能な限り「害」の字をひらがなで表記しています。  ただし、国の法令などに基づく法律用語は、「害」の字を使用しています。このため、この対応要領では「がい」と「害」が混在する表現となっています。 |

第１章　総説

１　法の背景

⑴　障がい者制度の整備

平成１８年に国連において、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保すること並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進するための包括的かつ総合的な国際条約である「障害者の権利に関する条約」（障害者権利条約）が採択されました。

我が国では、平成１９年に署名し、「障害者基本法」の改正や、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（障害者虐待防止法）」、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）」の施行など、国内法の整備を進めた後、平成２６ 年１月に同条約を締結しました。

|  |  |
| --- | --- |
| 年月 | 「障害者差別解消法」施行に至る法律等の流れ |
| 平成１８年１２月 | 「障害者権利条約」採択 |
| 平成１９年 ９月 | 「障害者権利条約」署名 |
| 平成２３年 ８月 | 「障害者基本法」改正 |
| 平成２４年１０月 | 「障害者虐待防止法」施行 |
| 平成２５年 ４月 | 「障害者総合支援法」施行（一部平成２６年４月施行） |
| 平成２５年 ６月 | 「障害者差別解消法」制定 |
| 平成２６年　１月 | 「障害者権利条約」批准 |
| 平成２８年　４月 | 「障害者差別解消法」施行 |

⑵　障害者差別解消法の制定

我が国においては、平成２３年の障害者基本法の改正において、障がい者に対する差別の禁止が基本原則として明示されました。同法第２条第２号において、社会的障壁については、「障害がある者にとつ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。」と定義され、また、第４条第１項では、「何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない」こと、さらに、同条第２項では、「社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない」ことが規定されました。

そして、平成２５年６月には、行政機関等及び事業者に対し、障がいを理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、社会的障壁の除去の実施について合理的配慮を提供することを義務付ける（事業者は努力義務）、「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。）が制定されました。（平成２８年４月施行）

２　法の基本的な考え方

障がいの有無にかかわらず、誰もが人格と個性を尊重し支え合う社会（共生社会）を実現するためには、日常生活や社会生活における障がい者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くことが不可欠です。

このため、法は、障がい者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取り組みを求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、障がい者も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において、自ら進んで取り組むことを促しています。

３　蒲郡市の取り組みと姿勢

本市においては、第２次障害者基本計画（平成２０年度から平成２９年度まで）において、「ノーマライゼーション」と「リハビリテーション」を基本理念として、「完全参加と平等」の実現を基本目標に掲げ、障がい者を含めた全ての市民が地域社会の中で基本的人権を保障され、可能な限り、その個人の能力を活かし、社会生活と社会の発展に参加できるように支援するとともに、発展によってもたらされる成果を誰もが受けることができるようなまちづくりを進めているところです。

このことから、障がいを理由とする差別の解消の推進に対しても、法の趣旨を踏まえながら、障がいの有無にかかわらず、誰もが人格と個性を尊重し支え合う社会（共生社会）の実現に向け、本市全体の取り組みとして、全庁が一体となり推進していかなくてはならないと考えます。

４　対応要領の趣旨

この対応要領は、法第１０条第１項に基づき定めるものです。

法では、地方公共団体における対応要領の制定は努力義務となっておりますが、本市では、職員が法の趣旨を理解し、障がいのある方に対して適切に対応するために、対応要領を制定することとしました。対応要領は、服務規律の一環として定められるものであり、職員はこれを遵守することとなります。

５　対応要領の対象

⑴　対象となる職員

蒲郡市として統一的な対応及び取組をするために、この対応要領の対象は、市長部局だけでなく、市の機関全ての職員（再任用職員、非常勤職員、短時間職員等全ての雇用形態を含む。）を対象とします。

なお、地方公営企業（水道事業、病院事業及びモーターボート競走事業）については、法上は、「事業者」として扱うことが適当であるとされています。そのため、各事業の主務大臣が定める対応指針とともに、この対応要領に沿った適切な対応が必要となります。

⑵　受託業者等

事務の処理等を委託（指定管理者に公の施設の管理運営を行わせること及び事業者と共同で事業を行うことを含む。）するとき又は公の施設を民営化するときは、受託業者等が、当該事業の主務大臣が定める対応指針に則って、法に適切に対応するとともに、委託等の業務に従事する職員が、この対応要領に準じて、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。

６　行政機関等の義務

法は、第７条において、障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の不提供の禁止を行政機関等の法的義務として定めています。

法の施行により、各職場において、障がいや障がい者に配慮した対応が求められることになります。

７　法の対象となる障がい者

法の対象となる障がい者は、障害者基本法第２条第１号に規定する障がい者、すなわち、「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。）がある者であつて、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」です。

したがって、ここでいう障がい者は、手帳（身体障害者手帳・療育手帳・　　精神障害者保健福祉手帳）の所持者に限られません。何らかの心身の機能の障がいがあって、社会的障壁により日常生活又は社会生活の制限を受ける方を広くとらえています。

なお、雇用の分野（本市が事業主としての立場からの対応）については、この対応要領の範囲外であり、法とは別に、障害者の雇用の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）及び地方公務員法の定めるところによるものとされています。

第２章　障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止

１　不当な差別的取扱い

⑴　基本的な考え方

障がい者に対して、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、障がい者の権利利益を侵害することを禁止しています。

【補足】

障がい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ありません。したがって、以下は、不当な差別的取扱いには当たりません。

ア　障がい者でない者と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置）。

イ　合理的配慮の提供による障がい者でない者との異なる取扱い。

ウ　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者に障がいの状況等を確認すること。

⑵　正当な理由の判断の視点

そ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当たりません。

正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障がい者や第三者の権利利益（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・客観的に判断します。

正当な理由があると判断した場合には、障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることとします。

⑶　不当な差別的取扱いとなりうる事例

ア　障がいがあることを理由に窓口対応を拒否すること。

イ　障がいがあることを理由に書面の交付、資料の送付等を拒否すること。

ウ　障がいがあることを理由に説明会やシンポジウム等への出席を拒むこと。

エ　障がい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こと。

上記に記載された事例はあくまで例示です。

ここに記載されていないものが差別に該当しない訳ではありません。また、記載された事例であっても、差別に該当するかどうかは、個別の事案ごとに判断することとなります。

したがって、客観的に見て正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しないこともあります。

２　合理的配慮の提供

⑴　基本的な考え方

行政機関等がその事務・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、障がい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、必要かつ合理的な配慮（合理的配慮）を行わなければなりません。

合理的配慮は、事務・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・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しなければなりません。

また、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。障がい者が現に置かれている状況を踏まえ、代替措置の選択も含め、双方の話し合い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必要があります。

そして、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。

合理的配慮の提供に当たっては、障がい者の性別、年齢、状態等にも配慮する必要があります。

⑵　意思の表明について

意思の表明は、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の手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられます。

知的障がいや精神障がい等により、本人の意思表明が困難な場合には、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みます。

意思の表明がない場合であっても、社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるならば、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。

⑶　環境整備との関係

合理的配慮は、環境整備を基礎として、個々の障がい者に対し、個別の状況に応じて実施される措置であることから、環境整備の状況により、合理的配慮の内容は異なります。

合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合や、当該障がい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、不特定多数の障がい者を対象とした環境整備を考慮に入れることも重要となります。

⑷　過重な負担の考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、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す。

ア　事務や事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）

イ　実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

ウ　費用や負担の程度

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

３　障がい種別の特性

対応する職員に障がいについての知識がないと、障がい特性に応じた配慮が行われず、結果的に不便や不快な思いをおかけすることになります。ここでは、職員の適切な対応の参考とするため、障がい種別の特性について基本的な内容を記載していますが、障がいの種類は多様で程度もさまざまであり、この内容を参考にしただけでは、十分に対応しきれないことも予想されます。

このため、職員は、実際の障がい者への配慮を通じ、障がいに対する理解を一層深め、よりよい対応を図る必要があります。

⑴　視覚障がい

視覚障がい者の中には、全く見えない方と見えにくい方がいます。見えにくい方の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野狭窄（しやきょうさく））などの方がいます。また、特定の色が分かりにくい（色覚障がい）方もいます。

|  |
| --- |
| ＜主な特性＞  ・　慣れていない場所では一人で移動することが困難な方もいる。  ・　保有視力や音声、手で触ることなどにより情報を入手している。  ・　文章を読むことや書類に文字を記入することが難しい方もいる。 |

⑵　聴覚障がい・言語障がい（音声機能障がい・言語機能障がい）

聴覚障がい者の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。また、言語障がいを伴う方とほとんど伴わない方がいます。生まれつき（先天性）、病気や事故、加齢によるもの（後天性）など障がいとなった年齢や環境などによって聞こえ方には個人差があります。補聴器を利用する方もいます。

外見からは障がいのあることが分かりにくく、周囲に気づいてもらえないことも多いです。

|  |
| --- |
| ＜主な特徴＞  ・　文字や図などの視覚や残存聴力により情報を入手している。  ・　声に出して話せる方もいるが、相手の声は聞こえていない場合がある。  ・　補聴器をつけていても、明瞭に聞こえているとは限らない。  ・　文章を読むことや書類に文字を記入することが難しい方もいる。  ・　発声機能を喪失した方の中には、食道発声法や電動式人口咽頭等を使用して会話をする方もいる。 |

※視覚と聴覚の両方に障がいがあることを「盲ろう」といいます。

盲ろうには、全盲ろう（全く見えず聞こえない）、弱視ろう（見えにくく聞こえない）、盲難聴（全く見えず聞こえにくい）、弱視難聴（見えにくく聞こえにくい）の方がいます。障がいの状態や程度等により、コミュニケーション手段、支援方法も異なります。

⑶　肢体不自由

上肢や下肢を切断している方、機能障がいのある方、座ったり立ったりする姿勢の保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。多くの方が杖や義足などの装具、車いすなどを使用しており複数の障がいが合併していることもあります。

また、脳性マヒの場合は、意思とは関係なく身体が動く不随意運動を伴う方もいます。

|  |
| --- |
| ＜主な特徴＞  ・　移動に制約のある方もいる。  ・　文字の記入が困難な方もいる。  ・　話すことが困難で、自分の意思を伝えにくい方もいる。  ・　体温調節が困難な方もいる。 |

⑷　内部障がい

内部障がいとは、内臓機能の障がいであり、心臓機能、じん臓機能、呼吸器機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、肝臓機能、ヒト免疫不全ウイルス（ＨＩＶ）による免疫機能の障がいが定められています。外見からは障がいのあることが分かりにくく、周囲の理解を得づらいことがあります。

|  |
| --- |
| ＜主な特徴＞  ・　障がいのある臓器だけでなく全身状態が低下しているため疲れやすい。  ・　携帯電話の影響が懸念される方もいる。  ・　トイレに不自由されている方もいる。 |

⑸　知的障がい

知的障がいのある方は、発達時期において脳に何らかの障がいが生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。知的能力の程度や、自閉症等の他障がいとの合併障がいにより、障がいの内容や程度には個人差があります。重度の障がいのため常に援助者と行動される方もいますが、環境整備と適切な支援があれば、特別支援学校などを卒業して、企業で働くなど自立した生活を送ることができる方も大勢います。

|  |
| --- |
| ＜主な特徴＞  ・　複雑な話や抽象的な概念を理解しにくい。  ・　人に尋ねることや、自分の意見を言うことが苦手な方もいる。  ・　未経験の出来事や急な状況変化への対応が苦手な方もいる。  ・　ひとつの行動に執着する方や、同じ質問を繰り返す方もいる。  ・　外見からは分かりにくく、周囲の理解を得づらい方もいる。  ・　漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる。 |

⑹　精神障がい

精神障がいのある方は、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール依存症等の精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている方です。精神疾患は誰でもかかりうる病気ですが、適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば、症状をコントロールできるため、多くの方は地域で安定した生活を送られています。統合失調症では、脳（神経）の働きが活発になりすぎて、幻視や幻聴、妄想が現れたり、その反動で、やる気が起きない、疲労感が濃い状態になったりすることがあります。

|  |
| --- |
| ＜主な特徴＞  ・　ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多い。  ・　外見からは分かりにくく、理解されずに孤立している方もいる。  ・　病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多い。  ・　周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいる。  ・　気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もある。  ・　何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話したりする方もいる。 |

⑺　発達障がい

発達障がいは、脳の機能障がいにより生じるもので、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障がい、学習障がい（LD)、注意欠陥・多動性障がい（ADHD)等、通常低年齢において症状が発現するものです。知的な遅れがある場合もあれば、平均以上の能力がある場合もあります。

|  |
| --- |
| ＜主な特徴＞  ・　外見から分かりにくく、ストレスを感じやすい。  ・　相手の言ったことを繰り返す時は、相手が言っていることが理解できていないことが多い。  ・　遠回しな言い方やあいまいな表現は理解しにくい方もいる。  ・　相手の表情、態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいる。  ・　場面にあった会話や行動ができなかったり、気持ちをうまく伝えられない方もいる。  ・　関心のあることばかり一方的に話す方や、順序立てて論理的に話すことが苦手な方もいる。  ・　周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまうこともあり対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多い。 |

⑻　高次脳機能障がい

事故や脳血管障がい等の病気により、脳にダメージを受けることにより生じる、認知障がいや行動障がい等の症状のことをいいます。身体に障がいが残らないことも多いため、外見からは障がいのあることが分かりにくく、周囲の理解を得づらいことがあります。

|  |
| --- |
| ＜主な特徴＞  ・　記憶障がい（すぐに忘れる、新しいことを覚えられない等）  ・　注意障がい（不注意が多い、集中力が続かない等）  ・　遂行機能障がい（計画を立てて物事を進められない、指示されないと動けない等）  ・　社会的行動障がい（すぐに怒る、欲しいものを我慢できない等）  ・　失語症（言葉が出てこない、話の内容を理解できない、字の読み書きができない等）  ・　情動面の障がい（こだわりが強い、態度や気持ちの表現が苦手、イライラしやすい、落ち込みやすい、怒りっぽくなる等） |

⑼　難病

治療がむずかしく、慢性の経過をたどる疾病もいまだ存在し、このような疾病を難病と呼んでいます。原因不明、治療方法未確立であり、その病態は様々です。

|  |
| --- |
| ＜主な特徴＞  ・　病気のあることが他者から見て分かりやすい人もいれば、外見上にはあまり変化がない人もいる。  ・　外見上・行動上分かりやすいにしても分かりにくいにしても、症状に変化があり、特にストレス・疲労により症状が悪化する場合がある。  ・　大きな周期での回復と悪化を繰り返すことがある。  ・　言語障がいや四肢麻痺（ししまひ）などのため、会話や意思伝達に困難がある場合もある。 |

４　合理的配慮として考えられる具体例

　　合理的配慮については、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ため、以下の具体例は過重な負担が存在しないことを前提としています。したがって、職員は、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。

⑴　案内及び誘導

| 対象となる障がい等 | 具体例 |
| --- | --- |
| 全ての障がい | ・　困っていそうな人を見かけたら、「どうかいたしましたか？」「何かお手伝いすることはありますか？」など声をかける。  ・　誘導が必要かどうか、直接本人にたずねる。  ・　誘導用ブロック上や廊下等の歩行空間には、障害物を置かない。  ・　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。  ・　立って列に並んで順番を待つことが困難な障がい者に対しては、周囲の人の理解を得た上で、順番が来るまで休憩用のいす等を用意する。  ・　こちらの説明に対する理解が困難な人には、「ゆっくり」「ていねいに」わかりやすい言葉で話す。  ・　障がい者用駐車場は目的外の利用がされないよう注意を促す。 |
| 視覚障がい  視覚障がい | ・　「こちら」「あちら」などあいまいな指示語は使わず、「赤色」といった視覚情報を表す言葉を避け、「2歩前」「1メートル右」等、具体的にわかりやすく伝える。  ・　移動を介助する際は、意思を確認し、その人との背の高さの関係でひじや肩などを軽くつかんでもらい、誘導する側が半歩先に立って歩く。階段や段差の手前では「上りです」「一歩先に段差があります」等、声をかける。 |
| 聴覚障がい | ・　その人の用いるコミュニケーション手段を確認し、手話、筆談、ゆっくり話す等、話す相手や場面によっては複数の手段を組み合わせる。  ・　聞き取りにくかった場合は、「聞き返す」「紙に書いてもらう」等、本人の意思を確認する。 |
| 知的障がい  発達障がい | ・　穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。  ・　絵、図、写真等を使用してわかりやすく説明する。  ・　周囲の環境にも気を配り、不安を与えないようにする。 |
| 精神障がい | ・　不安を与えないよう対応する。  ・　落ち着いて話ができる環境で話を聞くように努める。 |
| 内部障がい  難病 | ・　体調に配慮し、必要に応じていす等のあるところに案内し、職員がそちらに出向いて対応する。  ・　できる限り移動を少なくする。 |
| 車いす利用の方 | ・　勝手に車いすを押したりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、必ず本人の意思を確認してから誘導介助を行う。  ・　段差がある場合には、本人の意思を確認してキャスター上げの補助等をする。  ・　少しかがんで目線が合う高さで話しをする。 |

⑵　窓口等での対応

| 対象となる障がい等 | 具体例 |
| --- | --- |
| 全ての障がい  全ての障がい | ・　配慮が必要かどうか、どのように配慮してほしいかを本人に確認する。  ・　話が的確に伝わるように、「ゆっくり」「ていねいに」わかりやすい言葉で話す。  ・　必要に応じて絵・図・写真等を使って説明する。  ・　相手の話を良く聞き、安心して話ができる関係づくりに努める。  ・　記入の仕方が分からない人には、「お手伝いしましょうか」と声をかける。  ・　障がいの状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して代筆を行う（この際、必ず本人に内容を確認していただく）。  ・　来庁が困難な方について、可能なものは郵送やメール等での対応に努める。 |
| 視覚障がい | ・　具体的な言葉でわかりやすく説明し「これ」「あれ」「それ」等の抽象的な指示語は使わない。  ・　書面は必要に応じて、必要な箇所や、希望箇所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）。  ・　代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認していただく。  ・　金銭収受をする場合は、紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡す。 |
| 聴覚障がい | ・　「耳マーク」を窓口に設置し、筆談、読み上げ、手話等を活用し、対応する。  ・　窓口には、筆談できるメモ用紙や小さめのホワイトボード等を用意しておく。  ・　筆談の際は、わかりやすい文字で、必要なことは全て伝達する。  ・　口話の際は、口の動きが読み取れるよう、口をはっきり開けてゆっくりと話す。 |
| 知的障がい  発達障がい  知的障がい  発達障がい | ・　ゆっくり、丁寧に説明し、内容が正しく理解されたことを確認しながら対応する。  ・　特に重要なことはメモ書きして渡す。  ・　なじみのない外来語や漢数字は用いず、必要に応じて、漢字にはふりがなをふる。  ・　周囲の環境にも気を配り、不安を与えないようにする。 |
| 精神障がい | ・　不安を与えないよう対応する。  ・　落ち着いて話ができる環境で話を聞くように努める。 |
| 内部障がい  難病 | ・　体調に配慮し、必要に応じていす等のあるところに案内し、職員がそちらに出向いて対応する。  ・　必要に応じて代筆に応じる（この際、必ず本人に内容を確認していただく）。 |
| 車いす利用の方 | ・　高所など手の届かないところにある配布物等は取って渡す。 |

⑶　行政情報

| 対象となる障がい等 | 具体例 |
| --- | --- |
| 視覚障がい | ・　印刷物による情報提供を行う際は、文字の大きさや配色などに配慮する。  ・　状況に応じて、点字・拡大版での提供を行う。  ・　インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読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。また、PDFファイルを掲載する場合は、文字情報の入った PDF ファイルを提供する、テキスト形式のファイルを併せて提供するなど配慮する。  ・　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など映像以外での情報提供に配慮する。 |
| 聴覚障がい | ・　問合せ先のファックス番号やEメールアドレスを明示する。  ・　動画を通じて情報提供する場合は、字幕やテロップなど音声以外での情報提供に配慮する。 |
| 知的障がい  発達障がい | ・　状況に応じて、難しい漢字にふりがなをつけたり、やさしい日本語で提供する。  ・　絵や図を使ったりして、理解しやすい表現に配慮する。 |

⑷　会議等

| 対象となる障がい等 | 具体例 |
| --- | --- |
| 全ての障がい | ・　必要な配慮について事前に確認し、対応する。  ・　障がい者の利用が可能な会場かどうか、エレベーター、多目的トイレ、障がい者駐車場等の有無について、確認する。  ・　会場までの通路や廊下は車いすで通行可能かどうか、確認する。 |
| 視覚障がい | ・　資料は、点字版や拡大版などの希望を確認し、事前送付に配慮する。 |
| 聴覚障がい | ・　手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。  ・　資料は事前送付に配慮する（手話通訳者や要約筆記者にも同様）。  ・　必要に応じて、補聴援助システム（磁気ループ）を導入する。 |
| 知的障がい  発達障がい | ・　資料は、希望を確認してふりがなをつけ、事前送付に配慮する（支援者にも同様）。 |

⑸　イベント等

| 対象となる障がい等 | 具体例 |
| --- | --- |
| 全ての障がい | ・　事前情報は、広報誌、ホームページだけでなく、ポスター、チラシ、新聞、テレビ、ラジオ等できる限り複数の情報伝達手段を利用する。  ・　障がい者の利用が可能な会場かどうか、エレベーター、多目的トイレ、障がい者駐車場等の有無について、確認する。  ・　会場までの通路や廊下は車いすで通行可能かどうか、確認する。  ・　休憩スペースや救護所の設置に努める。  ・　会場内で大きな音が出る、暗くなるなどの際には事前にアナウンスを行う。 |
| 視覚障がい  視覚障がい | ・　事前申込制の講演会や講座等では、参加申込書等で、点字版や拡大版などの資料の希望を確認し、対応する。  ・　不特定多数の人を対象とするイベント等では、その内容や対象者等により、必要に応じて点字版や拡大版などの資料等を準備するように努める（事前に申し出る機会を設けることが望ましい）。 |
| 聴覚障がい | ・　事前申込制の講演会や講座等では、参加申込書等で、手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。  ・　不特定多数の人を対象とするイベント等では、その内容や対象者等により、必要に応じて、手話通訳や要約筆記の対応を行うよう努める（事前に申し出る機会を設けることが望ましい）。  ・　必要に応じて、補聴援助システム（磁気ループ）を導入する。 |
| 知的障がい  発達障がい | ・　会場内地図の配布や案内所の設置、動線の表示等、会場内の配置や利用方法を分かりやすくするよう努める。 |

第３章　相談等・調整

職員が職務を遂行する中で行った障がいを理由とする差別に関して、障がい者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に応じることが必要です。

相談等は、当該事業を所管する担当課等が受けることを基本とし、必要に応じ、担当課等において問題の解決に向け相談者と調整を行います。

担当課等に相談しにくい場合、担当課等が不明な場合は、企画部人事課又は市民福祉部福祉課が相談を受け、担当課等だけでは困難な場合は、企画部人事課又は市民福祉部福祉課が協議に入り、担当課等と対応について調整することとします。

＜対応の留意事項＞

⑴　障がいの特性は様々であり、それに応じて必要な措置も異なるため、まずは相談者の話を丁寧に聞き、何が課題なのか、何が必要なのかを考えます。

⑵　即時の対応が困難な場合や、過重な負担にあたると判断した場合は、代替手段がないか、検討します。

⑶　必要に応じて、相談者との間で事案の解決に向けた話し合いを行います。

⑷　対応ができない場合は、その理由を説明し、理解を得るよう努めます。

⑸　なお、相談等は、面談や電話によるもののほか、Eメールやファックスでも受け付けることとします。

第４章　研修・啓発

１　職員研修

市が実施する研修は、新たに職員となった者に対しては、障がい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こと、新たに監督者となった職員に対しては、障がい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ことを目的とします。

研修の機会を通じて、職員一人ひとりが、障がいに対する理解と障がいを理由とする差別の解消の理解を深めるとともに、障がい特性に応じた柔軟で丁寧な対応を心掛けられるようにします。

２　各職場における取り組みの推進

管理職員は、各職場において障がいを理由とする差別の解消を推進するため、日常の執務を通じた指導等により、障がいを理由とする差別の解消に関し、職員の注意を喚起し、認識を深めさせるよう努めるとともに、合理的配慮の必要性が確認された場合、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導することとします。

また、障がい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、迅速かつ適切に対処し、その後の取り組みに活かしていきます。

第５章　附則

１　対応要領は、平成２８年４月１日から施行します。

２　対応要領は、国が法に基づき制定する差別解消の推進に関する基本方針や障がいを理由とした差別に関する相談事例等を踏まえ、必要に応じて、見直し、充実を図ることとします。