

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する 木津川市職員対応要領（概要）

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する木津川市職員対応要領は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「法」という。）」及び「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に基づき、木津川市職員（正職員・嘱託職員・臨時職員）が職務を遂行するにあたって、障がい者の権利を侵害することがないよう、適切に対応するために必要な事項を定めるものです。

■不当な差別的取扱いの禁止

「不当な差別的取扱い」とは、障がいがあるというだけで、正当な理由もなく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、障がいのない方には付さない条件を付け、不利に扱うような行為のことをいい、法により禁止されています。

職員は、事務事業を行うにあたり、不当な差別的取扱いをすることによって、障がいのある方の権利を侵害してはなりません。

なお、正当な理由があると判断した場合は、不当な差別的取扱いにはあたらないとするものの、その理由を説明し、理解を得るよう努めることとします。

▼正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障がいを理由としてサービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが、客観的にみ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ことと言える場合ですが、具体的な検討をせずに拡大解釈するなどして、法の趣旨を損なうないように努める必要があります。

▼不当な差別的取扱いの具体例

- 窓口対応や電話対応を拒否したり、順番を後回しにしたりする。
- 会議、講演会、イベントなどへの参加を断る。
- 特に必要がないにもかかわらず来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件をつけたり、逆に、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。

■合理的配慮の提供

「合理的配慮」とは、障がいのある方から、個々の場面において、日常生活や社会生活で受ける様々な制限をもたらす原因となる社会的障壁の除去を必要とする旨の意思の表明があった場合、個別の状況に応じて行われる配慮のことで、行政機関等がその事務事業を行う

にあたって、障がいのある方から意思の表明があった場合、実施に伴う負担が過重でないときは、合理的配慮の提供を行うことは法的義務となっています。（事業者は努力義務）

また、合理的配慮の提供が過重な負担になると判断した場合は、理由を説明し、理解を得るよう努めるものとします。

▼過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに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、具体的な状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。

【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（事務事業の目的、内容、機能を損なうことが懸念されるかどうか）
- ・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

▼合理的配慮の具体例

①物理的環境への配慮

- 段差がある場合に、車いすのキャスター上げの補助をしたり、携帯スロープの設置をしたりする。
- 車いす使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。
- 案内の際に、障がいのある方の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りの希望を聞いたりする。

②意思疎通の配慮

- 筆談、読み上げ、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- 視覚障がいのある方に会議資料等を事前送付する場合、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 通常は口頭で行う案内でも、本人の希望に合わせて紙にメモをして渡す。
- 本人の依頼がある場合には、代読や代筆などの配慮を行う。

③ルール・慣行の柔軟な変更

- 順番を待つことが苦手な障がいのある方に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 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、当該障がいのある方の順番が来るまで別室や椅子を用意する。
- スクリーン、手話通訳者、ホワイトボードなどがよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。

▼環境の整備との関係

法は、不特定多数の障がいのある方を対象として行われる事前の改善措置については、環境の整備に努めることとしています。合理的配慮を必要とする障がいのある方が多数いると見込まれる場合などは、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のある方を対象とした環境の整備を考慮にいれることが重要です。

【環境の整備の具体例】

①印刷物

- 分かりやすい言葉で表現する
- 難しい漢字にはふりがなをふる
- 図や表を用いる場合は、文章で説明書きをいれる

②問合せ先

- 電話番号だけでなく、FAX番号、メールアドレスも記載する

③公共建設

- 京都府福祉のまちづくり条例等に即したバリアフリーに配慮した配置にする

■相談体制

障がいを理由とする差別に関する相談への対応は、職員個人としてではなく、組織として対応することとします。

市の事務事業に関する障がい者差別の相談は、当該事務事業を所管する課等（以下「所管課」という。）が受けることを基本とし、障がい者福祉担当課は、所管課からの求めに応じ、障がいを理由とする差別に関して必要な助言や調整を行い、また、必要に応じて人権問題担当課とも連携を図ることとします。

▼相談対応の留意事項

障がいを理由とする差別に関する相談を受けた場合は、次のことに留意してください。

- 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、代替手段が提供できないか検討すること
- 対応できない場合は、その理由を説明し、理解を得るように努めること
- 相談内容が市政と関係ない場合は、他の適切な相談機関を案内すること
- 相談記録票等によって、対応の記録をとり、障がい者福祉担当課で集約し、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、今後の相談等に活用することとする。

■職員の役割

職員は、法の趣旨を理解し、障がい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、この対応要領を遵守することとします。

▼管理職の役割

管理職の職員は、障がい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必要な対策を講じ、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。

障がいのある方から障がいを理由とする差別の相談や苦情の申し出等があった場合は、状況等を確認し、不当な差別的取扱いや、合理的配慮の不提供が確認された場合は、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。

また、障がい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こととします。

■職員研修

職員一人ひとりが障がいのある方に対して適切に対応するため、法の趣旨の周知徹底、障がいのある方から話を聞く機会を設けるなどの研修等を実施することにより、職員の障がいに関する理解の促進を図るものとします。

また、研修の計画については研修担当課が定めることとし、研修内容については、障がい者福祉担当課が協力して定めることとします。

■見直し

この対応要領は、技術や社会情勢の進展、事例の集積などを踏まえ、適時、必要な見直しや充実を図るものとします。

見直しをする際には、可能な限り、障がいのある方やその他の関係者の意見を反映させた内容とします。