

おおのし しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん しょうくいんたいおう
大野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
ようりよう
要領

もくてき
(目的)

だい じょう ようりよう い か たいおうようりよう しょうがい りゆう さべつ
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
かいしょう すいしん かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだい ごう い か ほう だい
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
じょうだい ごう きてい もと しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん
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
かん きほんほうしん へいせい ねん ごつ にちかくぎけつてい い か きほんほうしん
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、大野市職員（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。

ふとう さべつてきとりあつか きんし
(不当な差別的取扱いの禁止)

だい じょう しょうくいん ほうだい じょうだい ごう きてい じ むまた じぎょう おこな
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
あ しょうがい しんたいしょうがい ちてきしょうがい せいしんしょうがい はつたつしょうがい ふく
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
た しんしん きのう しょうがい い かおな りゆう しょうがいしゃ しょうがい
他の心身の機能の障害をいう。以下同じ。）を理由として、障害者（障害
およ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ そうとう せいげん う
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
じょうたい いかおな もの ふとう さべつてきとりあつか
状態にあるものをいう。以下同じ。）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、
べっし さだ りゅういじごう りゅうい
別紙に定める留意事項に留意するものとする。

ごうりてきはいりよ ていきょう
(合理的配慮の提供)

だい じょう しょうくいん ほうだい じょうだい ごう きてい じ むまた じぎょう おこな
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
あ しょうがいしゃ げん しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう むね い し ひょうめい
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
ばあい じっし ともな ふたん かじゅう しょうがいしゃ
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
けんりりえき しんがい とうがいしょうがいしゃ せいべつ ねんれいおよ しょうがい
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
じょうたい おう しゃかいてきしょうへき じょきよ じっし ひつよう ごうりてき はいりよ い か
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
ごうりてきはいりよ ていきょう
「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
べっし さだ りゅういじごう りゅうい
は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

そうだんたいせいとう せいび
(相談体制等の整備)

だい じょう しょうくいん しょうがい りゆう さべつ かん しょうがいしゃおよ かぞく た
第4条 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
かんけいしゃ そうだんとう てきかく たいおう そうだんまどぐち じんせいかんきょうぶふくし
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民生環境部福祉こども
か お
課に置く。

- 2 そうだんとう う ばあい せいべつ ねんれい じょうたいとう はいりよ たいめん
相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほ
でんわ
か、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とコミュニケーション
はか さい ひつよう たよう しゅだん かのう はんい ようい たいおう
を図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。
- 3 だい こう そうだんまどぐち よ そうだんとう そうだんしゃ はいりよ
第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、相談者のプライバシーに配慮しつつ
かんけいしゃかん じょうほうきょうゆう はか い ご そうだんとう かつよう
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ものとする。
- 4 だい こう そうだんまどぐち ひつよう おう じゅうじつ はか つと
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。

けんしゅうおよ けいはつ
(研修及び啓発)

だい じょう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん はか しょくいん たい ひつよう
第5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
けんしゅうおよ けいはつ おこな
研修及び啓発を行うものとする。

- 2 しょくいん たい しょうがい とくせい りかい しょうがいしゃ てきせつ たいおう
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
ひつよう かつようとう いしき けいはつ はか
ために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

ふ そく
附 則

ようりょう へいせい ねん がつ にち しこう
この要領は、平成28年9月1日から施行する。

おおのし しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん しょくいんたいおうようりょう
大野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
かか りゆういじこう
係る留意事項

だい ふとう さべつてきとりあつか きほんてき かんが かつ
第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ほう しょうがいしゃ たい せいとう りゆう しょうがい りゆう ざい
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
かくしゆきかい ていきょう きよひ また ていきょう あ ぼしょ じかんたい せいげん
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、
しょうがいしゃ もの たい ふ じょうけん つ しょうがいしゃ
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
けんりりえき しんがい きんし
権利利益を侵害することを禁止している。

ただし しょうがいしゃ じじつじょう びょうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ
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
そ ち ふとう さべつてきとりあつか しょうがいしゃ しょうがいしゃ
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
もの くら ゆうぐう とりあつか せつきよくてきかいぜん そ ち ほう きてい
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
しょうがいしゃ たい ごうりてきはりよ ていきょう しょうがいしゃ もの こと とりあつか
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、
ごうりてきはりよ ていきょうとう ひつよう はんい はいりよ しょうがい
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
しゃ しょうがい じょうきょうとう かくにん ふとう さべつてきとりあつか あ
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
じ む また じぎょう ほんしつてき かんけい しょじじょう おな しょうがいしゃ もの
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 ぶり あつか てん りゆうい ひつよう
り不利に扱うことである点に留意する必要がある。

だい せいとう りゆう はんだん してん
第2 正当な理由の判断の視点

せいとう りゆう そうとう しょうがいしゃ たい しょうがい りゆう ざい
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
かくしゆきかい ていきょう きよひ とりあつか きやつかんてき み せいとう もくてき
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
もと おこな もくてき て え い ばあい
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。せいとう りゆう そうとう いな ぐたいてき けんとう せいとう りゆう
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
かくだいかいしゃく ほう しゆし そこ こべつ じあん しょうがいしゃ
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、障害者、
だいさんしゃ けんりりえき れい あんぜん かくほ ざいさん ほぜん そんがいはっせい ぼうしとう およ じ む
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）及び事務
また じぎょう もくてき ないよう きのう い じとう かんてん かんが ぐたいてきばめん じょうきょう おう
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 せいとう りゆう はんだん ひつよう
総合的・客観的に判断することが必要である。

しょくいん せいとう りゆう はんだん ばあい しょうがいしゃ りゆう せつめい
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す
るものとし、りかい え つと のぞ
理解を得るよう努めることが望ましい。

だい ふとう さべつてきとりあつか ぐたいれい
第3 不当な差別的取扱いの具体例

ふとう さべつてきとりあつか あ う ぐたいれい い か だい
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
しめ ふとう さべつてきとりあつか そうとう いな こべつ
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
じあん はんだん い か きさい ぐたいれい
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
せいとう りゆう そんざい ぜんてい
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、それらはあく
れいじ きさい ぐたいれい かぎ
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
りゆうい ひつよう
留意する必要がある。

ふとう さべつてきとりあつか あ う ぐたいれい
(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- しょうがい りゆう まどぐちたいおう きよひ
・ 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- しょうがい りゆう たいおう じゅんじよ あとまわ
・ 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- しょうがい りゆう しょめん こうふ しりょう そうふ ていきょうとう こぼ
・ 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。
- しょうがい りゆう せつめいかい とう しゅつせき こぼ
・ 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- しょうがい りゆう しせつとう りよう きよひ じょうけん つ
・ 障害を理由に施設等の利用を拒否したり、条件を付けたりする。
- じ む じぎょう すいこうじょう とく ひつよう らいちよう さい つ そ
・ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、来庁の際に付き添
しゃ どうこう もと じょうけん つ とく ししょう
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、
つ そ しゃ どうこう こぼ
付き添い者の同行を拒んだりする。

だい 4 合理的配慮の基本的な考え方

- 1 しょうがいしゃ けんり かん じょうやく い か けんりじょうやく だい じょう
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、
ごうりてきはいりよ しょうがいしゃ た もの びょうどう き そ すべ じんけんおよ
「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
きほんてきじゆう きょうゆう また こうし かくほ ひつよう てきとう へんこう
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
およ ちょうせい とくてい ばあい ひつよう きんこう
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
しつ また か ど ふたん か ていぎ
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。

ほう けんりじょうやく ごうりてきはいりよ ていぎ ふ ぎょうせいきかんとく たい
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
じ む また じぎょう おこな あ こ こ ばめん しょうがいしゃ げん しゃかいてき
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
しょうへき じょきよ ひつよう むね い し ひょうめい ばあい じっし
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
ともな ふたん かじゅう しょうがいしゃ けんりりえき しんがい
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
しゃかいてきしょうへき じょきよ じっし ごうりてきはいりよ おこな もと
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。
ごうりてきはいりよ しょうがいしゃ う せいげん しょうがい きいん
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、
しゃかい さまざま しょうへき あいたい しょう
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「
しゃかい かんが かつ ふ しょうがいしゃ けんりりえき しんがい
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
しょうがいしゃ こ こ ばめん ひつよう しゃかいてきしょうへき
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
じょきよ ひつよう ごうりてき とりくみ じっし ともな ふたん かじゅう
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、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とは別に、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、支援者・介助者、法定代理人等、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、支援者、支援者・介助者、法定代理人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 事務又は事業の一環として設置・実施し、事業者に運営を委託等する場合は、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を受けるとのならないよう、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、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、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。

（合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例）

- ・段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- ・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

位置を分かりやすく伝える。

- ・ 目的の場所までの案内の際に、障害者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、障害者の希望を聞いたりする。
- ・ 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、別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- ・ 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、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。
- ・ 災害や事故が発生した際、避難情報等の緊急情報を聴くことが難しい障害者に対し、手書きボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- ・ 筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字など多様なコミュニケーション手段を用いる。
- ・ 見えにくさに応じた状況の提供（聞くことで内容が理解できる説明・資料や拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料等）、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合に応じた情報の提供（手のひらに文字を書いて伝える等）、知的障害に配慮した情報の提供（伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る等）を行う。
- ・ 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、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。
- ・ 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ・ 通常、口頭で行う案内を、紙にメモして渡す。
- ・ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分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、代読や代筆といった配慮を行う。
- ・ 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- ・ 障害者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、

ないよう りかい かくにん おうたい がいらいご
内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語
は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で
表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。

- ・会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害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。

(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、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ように、スクリーン等に近い
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。

- ・庁舎の敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、
通常、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により、不随意の発声等
がある場合、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室等を準備
する。

- ・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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。