

米沢市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応マニュアル

平成28年8月

1 趣旨

このマニュアルは、「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、「障がい者を理由とする差別の解消に関する基本方針（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、米沢市職員（非常勤職員を含む）が適切に対応するために必要な事項を定めるものです。

2 用語の定義

このマニュアルの用語の定義は、表1のとおりです。

【表1】用語の定義

障がい者	身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）その他の心身の機能の障がいがある者であって、障がい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者をいいます。障がい者手帳の所持者には限られません。
社会的障壁	障がい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のみでなく、制度、慣行、観念その他一切のものをいいます。
合理的配慮	社会的障壁を取り除くために、障がい者に対し個別の状況に応じて行われる配慮で、その実施に伴う負担が過重でないものをいいます。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。
事前的改善措置	不特定多数の障がい者を対象として事前に行われる環境整備で、建築物等のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するための人的支援、誰でも必要とする情報に簡単にたどり着け、利用できるような体制整備の向上等をいいます。

3 不当な差別的取扱いの禁止

障がいのある人に対して、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

したり、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してはなりません。

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例の一部は表2のとおりです。

【表2】 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例の一部

- 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障がいがあることを理由に対応の順序を劣後させる。
- 障がい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。
- 障がい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。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、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。

4 合理的配慮

(1) 合理的配慮の提供

事務・事業を行うに当たり、障がい者が社会的障壁の除去が必要なときはその意思の表明に基づき、その実施に伴う負担が過重でない場合は、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、社会的障壁の除去について必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。

社会的障壁の除去についての意思の表明は、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、障がい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。）が考えられます。

また、障がい者からの意思表示のみでなく、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、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まれます。

なお、意思の表明が困難な障がい者が、家族、介助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、法の趣旨に鑑みて、当該障がい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ようにしましょう。

(2) 過重な負担

過重な負担については、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。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するものとし、理解を得るよう努めましょう。

- 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）及び規模
- 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 ● 財政・財務状況

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すが、現時点における具体例としては、表3のようなものがあります。

【表3】合理的配慮の現時点における具体例

（物理的環境への配慮の具体例）

- 段差がある場合に車いす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。
- 受付窓口に着いす用のスペースを設ける。
- パンフレット等の設置場所について、車いす利用者が取りやすい高さに配慮する。
- 目的の場所までの案内の際に、障がい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、障がい者の希望を聞いたりする。
- 障がい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がい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がい者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的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がい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。

（意思疎通の配慮の具体例）

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なりうることに留意して使用する。

- 視覚障がい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）を提供する。
- 意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 駐車場などで通常口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。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、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、代読や代筆といった配慮を行う。
- 知的障がいや発達障がい等のある者で、比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- 知的障がい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、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。

（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がい者に対し、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、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーンや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。
- 公共施設等の駐車場等において、障がい者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更する。
- 入館時に一般のゲートを通過することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。
- 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、当該障がい者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。
- 非公開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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。

5 相談体制の整備

(1) 職員の相談窓口

職務を遂行する中で行っている対応や行おうとしている対応が、障がい理由とする差別に当たるかどうか迷う場合には、社会福祉課にご相談ください。

また、職務を遂行する中で行った対応が障がい理由とする差別に当たるとして、障がい者及びその家族やその他の関係者（以下「障がい者等」という。）が、他の窓口へ相談をしたい旨の申し出があった場合には社会福祉課の窓口を紹介するようにしてください。

(2) 連携の相談窓口

日常生活、社会生活を営む障がい者の活動は広範多岐にわたり、相談等を行うに当たっては、どの部署がどのような権限を有しているかは必ずしも明らかではない場合があります。また、相談等を受ける部署においても、相談内容によっては当該部署だけでは対応できない場合があります。このことから、本市における様々な関係機関が、相談事例等に係る情報の共有・協議を通じて、各自の役割に応じた事案解決のための取組や類似事案の発生防止の取組など、本市の実情に応じた差別の解消のための取組を主体的に行うことができるよう、ネットワークを構築する必要があります。現段階では、米沢市地域自立支援協議会(※)が法に規定されている「障害者差別解消支援地域協議会」の役割を担うこととします。

6 環境整備・研修

(1) 環境の整備

法第5条では「行政機関等は社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。」とされています。

職員は、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、障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、環境の整備としての事前的改善措置を、所属長に積極的に提案するよう努めましょう。

所属長は、提案に対し技術進歩等の動向を踏まえ、事前的改善措置の実施に努め、職員が合理的配慮を効果的・効率的に提供できるよう、ハード面でのバリアフリー化施策、だれもが利用しやすい情報の取得・利用・発信のための施策、障害者差別解消法の趣旨、障がいの特性を学ぶ機会への参加を積極的に推進するよう努めましょう。

(2) 職員の研修

職員一人ひとりが障がい者に対して適切に対応し、また、障がい者等からの相談等に的確に対応するため、法の趣旨の周知徹底、障がい者から話を聞く機会を設けるなどの各種研修等を受講し、障がいに関する理解の促進に努めましょう。

7 市民への周知

法では市民に対し義務や罰則を課していませんが、法第4条の規定により、差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならないとされています。

市民が、障がいを理由とする差別の解消について理解を深め、また、障がい者等からの働きかけによる対話を通じた相互理解が促進されるよう周知を図ります。

※「米沢市地域自立支援協議会」とは

「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」に基づき平成21年度より設置している。

委員は、学識経験者、福祉や保健事業等の関係者、障がい者福祉団体の代表者、就労支援機関の代表者、教育機関の代表者等で組織している。

処遇困難な障がい者への支援に関する事、関係機関のネットワークの構築に関する事、地域の社会資源の開発や改善に関する事、その他障がい者等の保健福祉向上のために必要な事項を協議する場としている。