

○京丹後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

平成29年3月2日

訓令第1号

(目的)

第1条 この訓令は、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、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（令和5年3月14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、職員が適切に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

(定義)

第2条 この訓令において、次に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 職員 京丹後市職員定数条例（平成16年京丹後市条例第47号）第2条各号（第7号を除く。）に掲げる職員、臨時的に任用されている職員及び非常勤職員をいう。
- (2) 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等により起因する障害を含む。以下「障害」と総称する。）がある者であって、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をいう。
- (3) 社会的障壁 障害がある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、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として、障害者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。

(不当な差別的取扱いの基本的な考え方)

第4条 前条の不当な差別的取扱いとは、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、時間帯等を制限すること、障害者でない者に対しては付さない条件を付けること等、障害者の権利利益を侵害することをいう。

- 2 前項の場合において、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措置として、障害者を障害者でな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、合理的配慮の提供等を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。

- 3 前2項に掲げるとおり、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不利に扱うことである点に留意する必要がある。

(正当な理由の判断の視点)

第5条 前条の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・サービスや各種機会の提供を拒否する等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いえる場合である。

- 2 前項の場合において、正当な理由に相当するか否かについては、法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び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かつ客観的に判断することが必要である。

- 3 職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者（本人の意思表示が困難な場合は、その家族、介助者等、コミュニケーションを支援する者を含む。）にその理由を説明し、理解を得るよう努めるものとする。

(合理的配慮の提供)

第6条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、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。）をしなければならない。

(合理的配慮の基本的な考え方)

第7条 前条の合理的配慮とは、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、障害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をいう。

- 2 社会的障壁の除去に当たっては、次の各号に掲げる事項に留意する必要がある。

- (1) 事務又は事業の目的、内容、機能等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。
- (2) 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。
- (3) 事務又は事業の目的、内容、機能等の本質的な変更には及ばないこと。

- 3 合理的配慮は、障害者の性別、年齢、状態や障害の特性、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る。したがって、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の検討に当たっては、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、柔軟な対応が求められることに留意する必要がある。
- 4 第1項の意思の表明とは、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等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（通訳者を介するものを含む。）により伝えられることをいい、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、その家族、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を含むものとする。
- 5 職員は、意思表示が困難な障害者で、その家族、介助者等の本人を補佐する者がい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、自主的な合理的配慮の提供に努めるものとする。
- 6 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おいては、その都度の合理的配慮の提供とは別に、必要な環境の整備に努めるものとする。
- 7 事務又は事業の一環として実施する業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害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、この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ものとする。

（過重な負担の基本的な考え方）

第8条 過重な負担に相当するか否かについては、個別の事案ごとに次の各号に掲げる要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的かつ客観的に判断するものとする。

- (1) 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容又は機能を損なうか否か）
- (2) 実現可能性の程度（物理的・技術的な制約、人的・体制上の制約）
- (3) 費用・負担の程度

- 2 職員は、過重な負担に当たると判断した場合には、障害者（本人の意思表示が困難な場合は、その家族、介助者等、コミュニケーションを支援する者を含む。）にその理由を説明し、理解を得るよう努めるものとする。

（不当な差別的取扱い及び合理的配慮に係る留意事項）

第9条 職員は、第3条から前条までの規定に関し、別表に掲げる具体例に留意するものとする。

(監督者の責務)

第10条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（市立保育所にあつては保育所長とする。以下「監督者」という。）は、第3条から前条までに掲げる事項に関し、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) 日常の執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、その所属職員の注意を喚起し、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) 障害者及びその家族その他の関係者（以下「障害者等」という。）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、苦情の申出等（以下「相談等」という。）があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、その所属職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 監督者は、障害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。

(懲戒処分等)

第11条 職員が、その事務又は事業を行うに当たり、障害者に対し、不当な差別的取扱いをし、又は過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮の不提供をした場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

(相談体制の整備)

第12条 職員による障害を理由とする差別に関する障害者等からの相談等に的確に対応するための相談窓口を市長公室人事課（以下「人事課」という。）に置く。

- 2 人事課は、相談等の内容に応じ関係課等の職員に対応を依頼することができる。
- 3 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、電話、ファクシミリ、電子メール等障害者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ついて、適切に配慮しなければならない。
- 4 人事課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こととする。
- 5 人事課は、必要に応じ、相談窓口における相談体制の充実を図るよう努めるものとする。

(研修及び啓発)

第13条 人事課は、健康長寿福祉部障害者福祉課と連携し、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、法や基本方針等の周知や、障害者から話を聞く機会を設けるなど必要な研修及び啓発を行うものとする。

2 新たに職員となった者が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し、新たに監督者となった職員が障害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するよう、必要な研修等を実施する。

3 前項の内容、回数等の詳細は、人事課が定める。

4 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、性別や年齢等にも配慮しつつ障害者に適切に対応する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。

附 則

この訓令は、平成29年3月2日から施行する。

附 則（平成30年3月30日訓令第6号）

この訓令は、平成30年4月1日から施行する。

附 則（令和6年3月29日訓令第18号）

この訓令は、令和6年4月1日から施行する。

別表（第9条関係）

京丹後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具体例

第1 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

次の各号に掲げる事例は、正当な理由が存在しないことを前提とした場合、不当な差別的取扱いに当たり得る事案の一例である。ただし、あくまでも例示であり、各号の事例だけに限られるものではないこと、また、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ものである。

- (1) 障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否すること。
- (2) 障害があることを理由として、一律に対応の順序を後回しにすること。
- (3) 障害があることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりすること。
- (4) 障害があることを理由として、一律に講演会、説明会、シンポジウム等への出席を拒むこと。
- (5) 事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に来場（園・所）の際に付添人の同行を求める等の条件を付けたり、特に支障がないにもか

かわらず、障害があることを理由に付添人の同行を拒んだりすること。

(6) 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行うこと。

(7) 障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。

(8) 障害者の意思を確認せず、親族と職員のみで入所施設を決めること。

(9) 障害があることを理由として、障害者の意に反して医療の提供を行うこと、又は意に沿った医療の提供を行わないこと。

(10) 障害者の障害の状態や求められる配慮等を聞こうとせず、障害があることを理由に診療を断ること。

(11) 障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に、建物その他の施設の利用を拒んだり、制限したり、これに条件を付ける等不利益な取扱いをすること。

(12) 障害があることを理由として、情報の提供を拒んだり、制限したり、これに条件を付ける等不利益な取扱いをすること。

(13) 聴覚障害者が筆談での情報提供を申し出た際に、それを一律に断り、手話通訳者の付添いを要求すること。

(14) 市公報紙等を知的障害者は分からないだろうと勝手に判断し、知的障害者に限って配付（回覧を含む。）しないこと。

(15) 盲ろう者が触手話によりコミュニケーションを行うために通訳者又は介助者の同席を求めた際に、それを断ること。

(16) 障害者の障害の状態や求められる配慮等を聞こうとせず、障害があることを理由に採用面接を一律に拒否すること。

(17) 障害者が、状態が悪くなり仕事を思いどおりに進められないときに、職場の配置転換等の検討を何らすることなく退職を勧奨すること。

(18) 親に障害があることを理由として、その子どもの入園・入所を認めないこと。

(19) 市の一方的な判断で、障害のある幼児の就学先を決めたり、保護者の付添い・介助等を入園又は入所の条件とすること。

(20) 障害のある幼児について、その障害の状態や求められる配慮等を聞こうとせず、障害があることを理由に、遠足、水泳授業等への参加を一律に認めないこと。

第2 合理的配慮の具体例

次の各号に掲げる事例は、過重な負担が存在しないことを前提とした場合、合理的配慮の一例であるが、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、また多様かつ個別性の高いものであることに留意する必要がある。

- (1) 車椅子を利用する者が利用しやすいカウンターや机、それに代わるものを備えること。
- (2) 窓口等に拡大鏡、老眼鏡を設置すること。
- (3) 文字を書くことに時間を要する者に対して、急がすことのないよう空いている机を案内すること。
- (4) 書類の記入を依頼する際に、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こと。また、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こと。
- (5) 通路の妨げになるような物を置かないこと。
- (6) 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こと。
- (7) 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害のある者に対し、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図ること。
- (8) イベント会場において知的障害のある子どもが発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者から子どもの特性やコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着かない様子のときは個室等に誘導すること。
- (9) 視覚障害のある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職員がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内すること。
- (10) 聴覚障害者から筆談による情報提供の申出があった場合は、メモやボードを利用して対応すること。
- (11) 視覚障害者が来庁の際は、名前と所属を名乗ってから具体的に書類を読み上げて説明すること。
- (12) 視覚障害者の向きを中心として説明をすること。向かい合っている場合には、説明者とは左右が反対になることを考慮すること。
- (13) 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難な場合は、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

ペースを設ける等の代替の対応をすること。

(14) パンフレット等の位置を分かりやすく伝えること。また、パンフレット等が配架棚の高い所に置かれている場合に、パンフレット等を取って渡すこと。

(15) 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、希望を聞いたりすること。

(16) 講演会、セミナー等の参加申込みは、電話やファクシミリによる受付も可能とすること。

(17) 障害の特性により、頻回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こと。

(18) オストメイト等多機能トイレ、スロープ等の整備を計画的に検討すること。

(19) 車いすを利用する者や介助者と移動する者が通行しやすい通路を確保すること。

(20) 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こと。

(21) 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚障害者、聴覚障害者又は知的障害者である委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける等の配慮を行うこと。

(22) 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こと。

(23) 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こと。

(24) 知的障害者から申出があった場合、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応対すること。また、なじみのない外来語や漢数字を避け、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記する等の配慮を念頭に置いて対応し、必要に応じて適時にメモを渡すこと。

(25) 障害者とコミュニケーションをとる時は、まず、どのような方法（音声、手話、筆談等）がいいのか、本人に確認すること。

(26) 聴覚障害者とコミュニケーションをとる時は、説明がわかりやすいよう口を大きく開け、身振り等を使い説明すること。

(27) 手話通訳者や要約筆記者が同席する場合であっても、できるだけ聴覚障害者本人に話しかけること。

(28) 精神障害者とコミュニケーションをとる時は、不安を感じさせない穏やかな

言葉で話し、相手の伝えたいことをゆっくり根気よく聞くよう心がけること。

(29) 職場では、各々の障害特性を理解し、机や椅子の配置、通勤手段や時間、休息時間等の相談を受けた場合は、本人から状態を十分聴き取った上で、必要な配慮をし、及び周囲の職員に対し障害の内容、必要な配慮等の説明をすること。

(30) 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、手続順を入れ替えること。

(31) 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別席を用意すること。

(32) 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こと。

(33) 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更すること。

(34) 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は、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こと。

(35) 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備すること。

(36) 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、障害者である委員の理解を援助する者の同席を認めること。

(37) 園・所外活動等について、多機能トイレがある場所を選定するなど、障害のある幼児が活動しやすい環境を整えること。

(38) 本人のプライバシーや意向に配慮した上で、他の幼児に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること。

第3 正当な理由があると考えられる具体例

(1) 講演会等において、他の観客に対して本来のサービス提供が困難になるため、障害の特性により大声をあげてしまう者の入場を断らざるを得なかった。

(2) 福祉サービスを提供中に障害者の体調が悪化し、医療機関への受診を促すために、サービスの提供を中止せざるを得なかった。

(3) 歯の治療の際、障害者がパニックを起こしてしまい、治療を継続すると口腔内を傷つけてしまうおそれがあるため、診療を中断せざるを得なかった。

(4) 保護者が話し合い等を拒否したため、その意向が十分に把握できず、就学先の判断をせざるを得なかった。

(5) 施設等の老朽化により、障害者の安全を確保できないため、入場を制限せざる

を得なかった。

(6) 施設の構造を変更すると代替不可能な文化的な価値を損ねてしまう等の理由により、段差解消やエレベーターの設置等ができないため、車いすでの入場を制限せざるを得なかった。

(7) 障害者の求める情報の内容が第三者のプライバシーを侵害する個人情報に該当するため、情報の提供に応じなかった。

(8) 聴覚障害者が手話によるコミュニケーションを求めた際に、手話を理解することができないため、代替手段として筆談等の他の方法を求めざるを得なかった。

(9) 業務遂行上必要とされる業務（大型車両の運転、危険性の高い機械の操作等）ができないため、採用を断らざるを得なかった。

(10) 障害のある幼児及びその保護者の意見を可能な限り尊重して対応したものの、一部の内容についてその意向が反映できなかった。