

## 高松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要領

### (目的)

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、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（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、高松市職員（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。

### (不当な差別的取扱いの禁止)

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当たり、障がい（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をいう。以下この対応要領において同じ。）を理由として、障がい者（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ものをいう。以下この対応要領において同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい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、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

なお、別紙中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する（次条において同じ。）。

### (合理的配慮の提供)

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当たり、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、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。）の提供をしなければならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

### (監督者の責務)

第4条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、前2条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、障がいを理由とする差別の解消に関し、監督

する職員の注意を喚起し、障がい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、監督する職員に対して、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、障がい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5条 職員が、障がい者に対し不当な差別的取扱いをし、若しくは、過重な負担がないにも関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等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

(相談体制の整備)

第6条 職員が職務を遂行する中で行った障がい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（以下「相談者」という。）からの相談等に的確に対応するための相談窓口を、健康福祉局福祉事務所障がい福祉課に置く。

2 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、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障がい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を可能な範囲で用意して対応するものとする。

3 相談窓口は、相談者から相談の内容となる事実の詳細その他必要な情報を聴取し、事実確認をしたうえで、相談対象事案があると認めるときは、速やかに是正処置及び再発防止策等を採用するものとする。なお、事案によっては総務局人事課（病院局においてはみんなの病院事務局総務課）と連携を図るものとする。

4 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 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。

(研修・啓発)

第7条 障がい理由とする差別の解消の推進を図るため、各所属の職場内研修推進員を通じて、職員に対し、必要な研修、啓発を行うものとする。

2 新たに職員となった者に対しては、障がい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ために、また、監督者となった職員に対しては、障がい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ために、それぞれ、研修を実施する。

- 3 職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、前2項の研修を通じて、障がい者へ適切に対応するための意識啓発を図る。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

別紙

障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

### 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、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る。

ただし、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ない。したがって、障がい者を障がい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）、法に規定されて障がい者に対する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や、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は、不当な差別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、障がい者を、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がい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。

### 第2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、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など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である。高松市においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障がい者、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）及び高松市の事務又は事業の目的・内容・機能等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、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が望ましい。

### 第3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のようなものが考えられる。なお、第2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。

(サービスの利用を拒否する具体例)

- ① 障がいを理由に、窓口対応を拒否する。
- ② 障がいを理由に、説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- ③ 利用条件を満たしているにも関わらず、障がいがあることを理由に、市が所有する公共施設の利用を拒む。
- ④ 障がいがあることを理由に、申請を受理せず市民サービスの提供を行わない。
- ⑤ 身体障害者補助犬（盲導犬・聴導犬・介助犬）の同伴が、可能であるにも関わらず拒否する。
- ⑥ 障がいを理由に、診療、入院等を拒否すること。

(サービスの利用を制限する具体例)

- ① 障がいを理由に、対応の順序を後回しにする。
- ② 障がいを理由に、書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- ③ 障がいを理由に、相手を見下したり威圧的な口調や態度で対応するなど、サービスの利用に関する必要な行政説明や情報提供を行わない。
- ④ 本人又は、その家族等の意思（障がいのある方の意思を確認することが困難な場合に限り。）に反したサービス（施設への入所など）を行うこと。

(サービスの利用に際し条件を付す具体例)

- ① 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障がいを理由に、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関わらず、付き添い者の同行を拒んだりする。
- ② 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障がいがあることを理由に、不必要な質問をしたり不要な届出や手続きをさせる。
- ③ 障がいにより、パソコン等の使用が困難であるにも関わらず、電子メールで申請するよう強要する。
- ④ 障がいにより、自筆が困難であるにも関わらず、自筆を強要する。

#### 第4 合理的配慮の基本的な考え方

- 1 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、「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。

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、その事務又は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、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障がい者が受ける制限は、障がいのみに起因するものではなく、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いわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい者が個々の場面において必要としている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である。

合理的配慮は、高松市の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あり、当該障がい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、障がい者の性別、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がい者が多数見込まれる場合、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、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。）により伝えられる。

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む。

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、法の趣旨に鑑みれば、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ことが望ましい。

- 4 合理的配慮は、障がい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、個々の障がい者に対して、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、障がいの状態等が変化することもあるため、特に障がい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 高松市が、事務又は事業の全部又は一部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がい者が不利益を受けることのないよう、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が望ましい。

- 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、機能を損なうか否か）
- ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③ 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、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あるが、具体例としては次のようなものが考えられる。

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）

- ① 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。
- ② 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。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- ③ 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。また、必要に応じて職員が手を携えるなどの移動を補助する。

- ④ 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。
- ⑤ 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の休憩スペースを設ける。
- 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。
- 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がい者に対し、電光掲示板、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。
- ⑧ 市有施設内に多目的トイレ等が設置されている場合は、必要に応じて案内する。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- ① サービスや制度を利用しやすいよう、窓口等では、ゆっくり、丁寧に対応し、必要に応じて、筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- ② 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。
- ③ 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）で提供する。
- ④ 意思疎通が不得意な障がい者に対し、メモ、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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・代筆といった配慮を行う。
- ⑦ 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具体的に説明する。
- ⑧ 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、漢字にはルビをふり、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。
- ⑨ 対人関係の苦手な障がい者の場合に、安心して相談できるよう、可能な限り以前対応した職員が対応する。
- ⑩ 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又は聴覚に障がいのある委員や知的障がいを持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- ⑪ 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障がい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)

- ① 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、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意したり、状況に応じて手続き順を入れ替える。
- ② 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。
- ③ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ④ 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。
- ⑤ 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等のスペースを準備する。
- ⑥ 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。
- ⑦ 手続きの苦手な障がい者が、家族等の同席を希望している場合、事務遂行上可能な限り、家族等の同席を認める。
- ⑧ 身体不自由により、来庁して手続きすることが困難な障がい者に対し、可能な限り郵送で対応する。