

## 平塚市障がい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留意事項

平成28年4月1日制定  
令和6年4月1日一部改訂

### 第1（目的）

この留意事項は、平塚市障がい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28年4月1日制定。以下「職員対応要領」という。）第2条第2項及び第3条第2項の規定に基づき必要な留意事項について定めるものとする。

### 第2（不当な差別的取扱いの禁止に際し職員が留意すべき事項）

職員対応要領第2条に規定する「不当な差別的取扱いの禁止に際し職員が留意すべき事項」として市長が定めるものとは、障がい者に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、行政サービスや各種機会の提供の拒否、提供に当たっての場所及び時間帯等の制限又は障がい者でない者に対しては付さない条件の設定等により、障がい者の権利利益を侵害することを禁止することについて職員が留意すべき事項であり、次のものをいう。なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障がいを理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

【正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例】

- (1) 障がいがあることを理由に平塚市の行政サービスや公共施設等の利用を制限する。
- (2) 障がいがあることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。
- (3) 障がい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。
- (4) 障がい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等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。
- (5) 障がいがあることを理由として、一律に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- (6) 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かかわらず障がいを理由に付き添い者の同行を拒む。
- (7) 障がい者が家族や支援者等と窓口へ来訪した際、障がい者本人ではなく家族や支援者等のみに話しかける。
- (8) 障がいの種類や程度、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施設利用を拒否する。
- (9) 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障がい者でない者とは異なる場所での対応を行う。
- (10) 障がいがあることを理由として、障がい者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。
- (11) その他、障がい者の権利利益を侵害する。

【正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例】

- (1) 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障がい特性のある障がい者に対し、当該実習とは別の実習を設定する。(障がい者本人の安全確保の観点)
  - (2) 車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行う。(行政機関の損害発生の防止の観点)
  - (3) 行政手続を行うため、障がい者本人に同行した者が代筆しようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障がい者本人に対し障がいの状況や本人の手続の意思等を確認する。(障がい者本人の損害発生の防止の観点)
- 2 不当な差別的取扱いの禁止に際し職員が留意すべき事項は、必要に応じて見直すものとする。

### 第3 (合理的配慮の提供に際し職員が留意すべき事項)

職員対応要領第3条に規定する「合理的配慮の提供に際し職員が留意すべき事項」であって市長が定めるものとは、障がい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を提供することについて職員が留意すべき事項であり、次のものをいう。

【合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例】

- (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、携帯スロープを渡したりする。
- (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。
- (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出があった際、別室を確保すること。又、別室の確保が困難な場合は、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。
- (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のある者に対し、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) イベント会場において知的障がい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、落ち着かない様子ときは個室等に誘導する。

(9) 視覚障がい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、障がい者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。

(10) その他、障がい者からの要請に応じて物理的環境の改善について配慮すること。

【合理的配慮に当たり得る情報の取得、利用及び意思疎通の配慮への例】

(1) 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、触覚による意思伝達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得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、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、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。

(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説明する。

(8) 障がい者から申出があった際に、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。又、障がいの特性に配慮し、わかりやすい標記で記載したメモ等を渡す。

(9) 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のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。

(10) 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。

(11) その他、障がい者からの要請に応じて意思疎通の改善について配慮する。

【ルール・慣行の柔軟な変更の例】

(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、手続き順を入れ替える。

(2) 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。

(3) スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、席順に関わらずスクリーン等に近い席を確保する。

(4) 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

(5) 敷地内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。

(6) 入館時に IC カードゲートを通することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。

- (7) 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、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。
- (8) 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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。
- (9) 手話等の可視的言語の特性を踏まえ、相談内容に応じて他者の視線が届かないスペースや別室等を準備する。
- (10) その他、障がい者からの要請に応じてルールや慣行等の柔軟な変更について配慮する。

【合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例】

- (1) 試験等を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- (2) イベント会場内等の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。
- (3) 電話利用が困難な障がい者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。
- (4) 介助を必要とする障がい者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由として、受講者である障がい者本人の個別事情や講座の実施状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断ること。
- (5) 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障がい者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

【合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例】

- (1) 事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。(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の観点)
  - (2) 抽選申込みとなっている講座等への参加について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。(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の観点)
  - (3) イベント当日に、視覚障がいのある者から職員に対し、イベント会場内を付き添ってブースを回ってほしい旨頼まれたが、混雑時であり、対応できる人員がいなかったことから対応を断ること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)
- 2 合理的配慮の提供に際し職員が留意すべき事項は、必要に応じて見直すものとする。

以上