

## 障害を理由とする差別の解消の推進に関する広島市職員対応要領 概要（案）

### 第1章 趣旨

#### 1 策定趣旨

障害者差別解消法が平成28年4月1日から施行されることに伴い、国や地方公共団体等の行政機関は、事務・事業を行うに当たり、障害を理由とする不当な差別的取扱いが禁止され、障害者から日常生活や社会生活を送る上で障壁となるような事物（利用しにくい施設・設備など）、制度（利用しにくい制度など）、慣行（障害者の存在を意識していない慣習・文化など）、観念（障害者への偏見など）等（以下「社会的障壁」という。）を取り除くよう申し出があった場合に、その実施に伴う負担が過重でないときは、これらの障壁を取り除くために合理的配慮を提供することが義務付けられる。

この規定に関し、本市職員が適切に対応することができるよう、不当な差別的取扱いの具体例及び合理的配慮の好事例等を示した「広島市職員対応要領」を策定する。

#### 2 位置付け

障害者差別解消法及び政府において定められた「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即して、本市職員が職務を遂行するに当たり適切に対応するため、服務規律の一環として策定する。

#### 3 対象職員

全部局（市長事務部局、消防局、水道局、議会事務局、教育委員会、市選挙管理委員会事務局、人事委員会事務局、監査事務局、農業委員会事務局）の一般職の職員（臨時的任用職員を含む。）及び非常勤職員

〔広島市立大学及び広島市立病院機構の対応〕

公立大学法人広島市立大学及び地方独立行政法人広島市立病院機構においては、それぞれの法人で職員対応要領の策定について検討中である。

#### 4 本市が事務・事業を委託する場合等の取扱い

本市が事務・事業を民間事業者へ委託して実施する場合（本市の公の施設について指定管理者が管理を行う場合を含む）は、市の事務・事業であることを十分に認識させるため、受託事業者や指定管理者に対し、当該事業分野に係る主務大臣が定めた対応指針及び広島市職員対応要領に基づき、適切に対応するよう求める。

## 第2章 障害者差別解消法

### 1 経緯

時期	主な経緯
平成16年6月4日	障害者基本法改正（議員立法） ※ 施策の基本的理念として差別の禁止を規定
平成18年12月13日	第61回国連総会において障害者権利条約を採択
平成19年9月28日	日本による障害者の権利に関する条約への署名
平成23年8月5日	障害者基本法改正 ※ 障害者権利条約の考え方を踏まえ、合理的配慮の概念を規定
平成25年6月26日	障害者差別解消法の制定、公布
平成26年1月20日	障害者の権利に関する条約締結
平成26年2月19日	障害者の権利に関する条約効力発生
平成27年2月24日	障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針の策定（閣議決定）
平成28年4月1日	障害者差別解消法の全体施行

### 2 概要

#### (1) 目的

障害を理由とする差別を解消するため、行政機関及び事業者において行うべき措置などについて定めることによって、すべての国民が障害の有無によって分け隔てることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的とする。

#### (2) 内容

ア 差別を解消するための措置

##### (イ) 障害を理由とする差別の禁止等

区 分	障害を理由とする 不当な差別的取扱い	障害者への合理的配慮
国・地方公共団体等	禁止	法的義務
民間事業者	禁止	努力義務

##### (ロ) 職員対応要領の作成

国及び地方公共団体等は、事務・事業を行うに当たり、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び障害者への合理的配慮の提供に関して、職員が適切に対応するため、服務規律の一環として、必要な要領を定める。（地方公共団体は努力義務）

(ウ) 事業者のための対応指針の作成

国は、事業者における不当な差別的取扱いの禁止及び障害者への合理的配慮の提供に関して、事業者が適切に対応するために必要な指針を定める。

イ 差別を解消するための支援措置

(ア) 相談体制の整備

(イ) 啓発活動

(ウ) 障害者差別解消支援地域協議会の設置

### 3 障害者差別解消法の対象範囲

#### (1) 障害者

身体障害、知的障害、精神障害（発達障害、高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害がある者であつて、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。障害者手帳（身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳）の所持者に限られない。

#### (2) 事業者

商業その他の事業を行う者であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者

#### (3) 対象分野

日常生活及び社会生活全般に係る分野

## 第3章 広島市の取組

### 第1節 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止

#### 1 不当な差別的取扱いの禁止

本市職員は、窓口対応や施設・執務環境の整備、事務・事業の実施等に当たり、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、場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けるなどにより、不当な差別的取扱いを行ってはならない。

#### 2 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、以下に列記するような対応をすることは、不当な差別的取扱いに当たる可能性がある。

- 窓口対応を拒否する。
- 窓口対応の順序を後回しにする。
- 書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 説明会、シンポジウム、式典等への出席を拒む。
- 特に必要ではないにもかかわらず、来庁の際に付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、付添い者の同行を拒んだりする。

- 本人の了解なく、介助者・支援者や付添い者のみに話しかける。
- 施設等の入場や利用を拒否・制限（人数や曜日など）する。施設等を利用するに当たって、事前予約を求める、仮の利用期間を設ける、他の利用者の同意を求める、誓約書の提出を求めるなど、他の利用者と異なる手順を課す。
- 身体障害者補助犬の帯同を理由に入室・入場を拒否する。など

### 3 正当な理由に当たる場合の対応

正当な理由に当たるか否かについては、個別の事案ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等）及び本市の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点から、具体的場面や状況に応じて客観的に判断する。

正当な理由があると判断し、2の具体例に示したような対応をせざるを得ない場合には、障害者等にその理由を説明し、理解を得るよう努める。

## 第2節 障害者への合理的配慮の提供

### 1 障害者への合理的配慮

本市職員は、窓口対応や施設・執務環境の整備、事務・事業の実施等に当たり、社会的障壁を取り除くため、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、必要かつ合理的な配慮を提供する。

合理的配慮は、本市の事務・事業等の目的・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
- ・ 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
- ・ 事務・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。

### 2 合理的配慮の具体例

合理的配慮の具体例としては以下のような対応が考えられる。

障害区分	合理的配慮の具体例
共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 駐車スペースを施設近くに設ける。</li> <li>○ 問い合わせや申請等を、電話、FAX、インターネット、メール等、多様な方法で対応する、また、広報物等には電話番号、FAX 番号、メールアドレス等、多様な連絡手段を記載する。 など</li> </ul>
視覚障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 資料を渡すだけでなく、周囲の状況等に留意しながら読み上げる。</li> <li>○ 音声案内装置、点字ブロック等を設置する。 など</li> </ul>
聴覚障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 案内や緊急時の連絡等を、口頭や館内放送だけでなく、貼り紙やボード、電光掲示板などを活用して文字表記を行う。</li> <li>○ 講演会やイベント等の際に、筆談、要約筆記、手話通訳などを用意する。 など</li> </ul>

障害区分	合理的配慮の具体例
肢体不自由	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 車いす等の乗降や移動、収納等の介助を行う。</li> <li>○ 書類等を押さえることが難しい障害者に対し、滑り止めのビニールマットやバインダー、文鎮等を用意する。 など</li> </ul>
内部障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ いすを用意する、重い荷物を代わりに持つ、階段の利用はなるべく避ける。</li> <li>○ ペースメーカーを付けている人に接するときは、携帯電話の電源を切る。 など</li> </ul>
知的障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 意思疎通のために絵や写真カード、図表、ICT 機器（タブレット端末等）等を使用する。</li> <li>○ パンフレットや映像等の字幕にふり仮名を付ける。 など</li> </ul>
精神障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 疲労や緊張などに配慮し別室や専用の協議机、休憩スペースなどを設ける。</li> <li>○ 障害の特性に応じた休憩時間の調整など、ルール・慣行を柔軟に変更する。 など</li> </ul>

### 3 過重な負担に当たる場合の対応

過重な負担に当たるか否かについては、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客観的に判断する。

- 事務・事業の本来の目的・内容・機能を損なうおそれがないか
- 施設・設備面で物理的な制約はないか
- 体制上、負担が過大にならないか
- 費用面で負担が過大にならないか
- 事務・事業の規模が大きすぎないか

合理的配慮の提供に当たって、過重な負担に当たるのではないかと懸念される場合は、窓口対応や事務・事業を実施する課等（以下「所管課等」という。）において必要性、費用対効果や予算措置、代替手段等も含めて検討する。

障害者から社会的障壁を取り除くよう申し出があった場合に、過重な負担に当たると判断し、2の具体例に示した対応ができない場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努める。

## 第3節 相談体制の整備

### 1 相談体制

障害者差別解消法は日常生活及び社会生活全般に係る分野を広く対象としており、職員の対応やあらゆる事務・事業に関係することから、障害者等からの相談は、所管課等が受けることを基本とし、所管課等において、問題の改善・解決に向け相談者等に対応方針等を説明し、理解を得るよう努める。

また、本市（健康福祉局障害福祉課）が広島市手をつなぐ育成会に委託して実施している、障害者の権利相談ダイヤル「広島市障害者110番」も、障害者の差別に関する相談を受け付ける。「広島市障害者110番」に入った差別に関する相談については、市政に関

すること等その内容に応じ、障害福祉課を経由して所管課等に対応を依頼する。

「市民の声」として相談があった場合は、所管課等が「市民の声」処理手順により対応する。

所管課等及び広島市手をつなぐ育成会は、「相談記録票」により、相談内容、対応方針及び対応結果等必要事項を記録し、障害福祉課に報告する。

所管課等において調整が困難な場合は、障害福祉課に連絡し、必要な対応等について、検討・協議を行う。

障害者等が所管課等に相談することをためらう場合や拒否する場合、直接障害福祉課に相談があった場合などは、障害福祉課が一義的に相談を受け、必要な対応等について、所管課等と協議を行う。

組織・機関	相談内容
○ 事務・事業を実施する課等	・ 本市職員が行った不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供に関する相談・苦情等 ・ 事業者が行った不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供に関する相談・苦情等 ・ 障害者が日常生活や社会生活を送る上で障壁となるような事物、制度、慣行、観念等を取り除くための話し合い など
○ 障害者の権利相談ダイヤル 「広島市障害者110番」 (広島市手をつなぐ育成会へ委託)	
○ 健康福祉局障害福祉課	・ 障害者等が所管課等に相談することをためらう場合や拒否する場合 ・ 直接障害福祉課に相談があった場合 など

## 2 相談事例の活用

所管課等における相談事例や取組事例は、障害福祉課が継続的に収集・整理し、集積した情報を全庁的に共有し、本市全体の取組の推進に活かしていく。

また、差別の解消に向けた取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関等で構成する「障害者差別解消支援地域協議会」を設置し、当該協議会で相談事例の共有・協議を行い、構成する各団体の役割に応じた事案解決や類似事案の発生防止などに取り組む。

### 第4節 研修・啓発の実施

新規採用職員研修、人権問題職場研修リーダー養成講座、福祉のまちづくり職員研修等の機会に、障害者差別解消法を紹介する。

障害者差別解消法に関する研修を行うなどにより、全ての職員が障害に対する理解や意識啓発に向けて取り組む。

市民や事業者等に対しても、講演会の開催や広報パンフレット・ポスター等の作成、広報紙「市民と市政」やホームページ等を通じ、広く普及・啓発を図る。

### 第5節 民間事業者への適切な情報提供や報告徴収等

民間事業者による差別的取扱い等に関して所管課等に情報提供や相談があれば、必要に応じて実態把握のため状況を徴収し、適切な対応を要請する。また、民間事業者に対して、

主務大臣が定めた対応指針に係る十分な情報提供を行う。

各事業法等における監督権限（報告の徴収、助言、指導、勧告）に属する事務を政令指定都市（地方公共団体）の長等が行うこととされているときは、障害者差別解消法に規定する主務大臣の権限に属する事務を当該政令指定都市（地方公共団体）の長等が行う。

## 第4章 広島市職員対応要領の見直し

不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例を収集し、必要に応じて加筆・修正する。

障害者差別解消法施行後3年を目途に、政府において必要な見直しを検討することとされており、国の動向等を踏まえ、適宜、広島市職員対応要領を見直す。

## 第5章 資料編

- 資料1 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律
- 資料2 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律施行令
- 資料3 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律施行規則
- 資料4 地方公共団体の長等が処理する事務
- 資料5 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針
- 資料6 障害者の定義
- 資料7 障害区分による障害の特性及び障害者との接し方
- 資料8 広島市障害者差別解消庁内連絡会議設置要領