

# 栗原市職員対応要領の概要

## 対応要領とは

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条において、地方公共団体は国が定める基本方針に即して「職員対応要領」を定めるよう努めることとされています。

「対応要領」は、職員が事務や事業を行うに当たり、障害を理由とした差別を行わないよう適切に対応するための事項を定めるものです。

## 対応要領本文

### ■対象者

- ①障害者 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者（いわゆる障害者手帳の所持者に限られない）
- ②職員 市の全職員（臨時及び非常勤の職員を含む）

### ■基本的な考え方

- ①障害を理由とする不当な差別的な取扱いの禁止
- ②合理的配慮の提供  
※①②とも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

課長補佐以上の監督者は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の事項を実施する。

- ①監督下にある職員の注意を喚起し、認識を深めさせる。
- ②障害者等からの相談、苦情の申出等について、迅速に状況確認する。
- ③監督下にある職員に対し、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導する。

### ■相談体制の整備

相談窓口として、総務部人事課及び市民生活部社会福祉課を指定（内容に応じ関係課等に処理を依頼することも可）

### ■職員への研修・啓発

職員に対し、必要な研修を行い、意識の啓発を図るものとする。

## 別紙留意事項

### ■不当な差別的取扱いの基本的な考え方

- ・正当な理由なく、サービス等の提供に当たり、拒否や制限、条件を付すことなどが不当な差別的取扱いに当たり得ること
- ・障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置）等、事実上の平等を促進するための措置は、不当な差別的取扱いとはならないこと

### ■正当な理由の判断の視点

- ・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こと

### ■合理的配慮の基本的な考え方

合理的配慮とは・・・

- ・市の事務・事業の目的・内容・機能に照らして、本来の業務に付随するもの
- ・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
- ・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
- ・バリアフリー化、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、個別に実施されるもの

### ■過重な負担の基本的な考え方

- ・法の趣旨を損なうことのないよう、総合的客観的に判断することが必要
- ・過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明すること

# 栗原市職員対応要領における合理的配慮の具体例

## 合理的配慮の具体例

合理的配慮は、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、以下の3つの類型があげられます。

- ①段差がある場合に、車椅子利用者の補助をする、高所に置かれたパンフレットを取って渡すなどの**物理的環境への配慮**
- ②筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション手段を使うなどの**意思疎通への配慮**
- ③障害の特性に応じた休憩時間の調整などの**ルール・慣行の柔軟な変更**

なお、栗原市の対応要領における主な具体例としては、以下のものを記載しています。

※具体例は、過重な負担が存在しないことを前提。また、実際の合理的配慮は対応要領に書かれた例に限られない。

### 【物理的環境への配慮の具体例】

- 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。
- 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。
- 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、障害者の希望を聞いたりする。
- 障害の特性により、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、別室の確保が困難である場合は、当該障害者に事情を説明し、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。
- 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急報告を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、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。

### 【意思疎通の配慮の具体例】

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等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得ることに留意して使用する。
- 視覚障害のある委員等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。
- 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。
- 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、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、代読や代筆といっ

た配慮を行う。

- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、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。
- 障害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。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、配慮を念頭に置いたメモを必要に応じて適時に渡す。
- 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害のある委員等や知的障害のある委員等に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛けるなど、可能な範囲で配慮を行う。

### 【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。
- 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。
- 市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。
- 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、発作等がある場合は、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。
- 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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。