

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する秋田市職員対応要領

〔平成28年9月29日〕
市長決裁

(趣旨)

第1条 この要領は、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項の規定により、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）に即して、法第7条に規定する事項に関し、秋田市職員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。

(対象職員)

第2条 この要領の対象となる秋田市職員は、市長事務部局、議会事務局、監査委員事務局、選挙管理委員会事務局、農業委員会事務局、教育委員会事務局および消防ならびに市立学校その他の施設に勤務する一般職の職員とする。

(定義)

第3条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 障がい 身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいおよび高次脳機能障がいを含む。）その他の心身の機能の障がい（難病等により起因する障がいを含む。）をいう。
- (2) 障がい者 障がいおよ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をいう。
- (3) 社会的障壁 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4条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、障がいを理由として障がい者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。

2 職員は、不当な差別的取扱いの禁止に関して別紙に定める事項に留意して、その職務を執行するものとする。

(合理的配慮の提供)

第5条 職員は、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、年齢およ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。

2 職員は、合理的配慮の提供に関して別紙に定める事項に留意して、その職務を執行するものとする。

(監督者の責務)

第6条 職員のうち、他の職員を監督する地位にある者（以下「監督者」という。）は、前2条に掲げる事項に関し、障がい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、その監督する職員の注意を喚起し、障がい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は、監督する職員に対し、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 監督者は、障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合は、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(相談体制の整備)

第7条 市は、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、障がい者およ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ことができるよう各課所室等に相談体制を整備する。ただし、次の各号に掲げる場合は、関係課所室等と連携して対応する。

(1) 相談者の障がいの程度又は状況により、当該課所室等において相談

者の意思の確認が困難な場合

(2) 相談の内容が当該課所室等以外の課所室等に影響する場合

(3) 相談者に対する職員の不適切な対応等が原因で、当該課所室等と相談者との間で理解が得られない場合

(研修および啓発)

第8条 市は、障がい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、基本方針等の周知、障がい者から話を聞く機会の設定など必要な研修の実施に努めるものとする。

2 市は、新たに職員となった者に対しては障がい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させるために、また、新たに監督者となった職員に対しては障がい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させるために、それぞれ研修の実施に努めるものとする。

3 市は、職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、障がい者の性別、年齢、状態等を踏まえて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、意識の啓発を図るものとする。

附 則

この要領は、平成28年10月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和7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秋田市職員対応要領に係る留意事項

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、正当な理由なく、障がい者を理由として、財・サービスおよび各種機会の提供を拒否し、もしくは提供に当たって場所、時間帯等を制限すること、障がい者でない者に対しては付さない条件を付すこと等により、障がい者の権利利益を侵害することを禁止している。

なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用、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、障がい者を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

また、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）および法に規定された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ならびに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。

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、障がい者を理由として、財・サービスおよび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言える場合である。

正当な理由に相当するか否かについては、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈する等により法の趣旨を損なうことなく、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）および秋田市の事務又は事業の目的、内容、機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面又は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。

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丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、職員と障がい者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

3 不当な差別的取扱いの例

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および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は、次に掲げるとおりである。なお、これらの例はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、正当な理由に相当するか否かについては個別の事案ごとに2で示した観点等を踏まえて判断することが必要であることおよび正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意する。

(1) 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

ア 障がいがあることを理由として、窓口対応を拒否する。

イ 障がいがあることを理由として、具体的な検討をせずに対応の順序を後回しにする。

ウ 障がいがあることを理由として、具体的な検討をせずに関文の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒み、又は資料等に関する必要な説明を省く。

エ 障がいがあることを理由として、具体的な検討をせずに関明会、シンポジウム等への出席を拒む。

オ 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添者の同行を求める等の条件を付し、又は特に支障がないにもかかわらず障がいを理由に付添者の同行を拒む。

カ 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の利用を拒否する。

キ 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対応する。

ク 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の接遇の質を下げる。

(2) 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

ア 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）

イ 車椅子の利用者が畳敷きの個室の使用を希望した際に、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）

ウ 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）

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のいわゆる「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。

- (2) 合理的配慮は、市の事務又は事業の目的、内容および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ならびに事務又は事業の目的、内容および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。その提供に当たってはこれらの点に留意した上で、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および方法について、当該障がい者本人の意向を尊重しつつ「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必要がある。

建設的対話に当たっては、障がい者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障がい者と職員が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、障がい者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策、当該行政機関として対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。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し、特に障がいのある女性に対しては、障がいに加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意する。

なお、障がい者との関係性が長期にわたる場合には、その都度の合理的配慮とは別に、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又は効率化につながることに留意する必要がある。

- (3) 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的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。）、点字、拡大文字、筆談、実物の提示、身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達等、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、障がいの特性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、支援者、介助者、法定代理人等、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ものとする。

なお、意思の表明が困難な障がい者が、家族、支援者、介助者、法定代理人等を伴っていない場合等、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、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等、自主的な取組に努めることが望ましい。

- (4) 合理的配慮は、不特定多数の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おいては、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。

なお、多数の障がい者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から他の障がい者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うこと又は相談もしくは紛争事案を事前に防止する観点から合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に内部規則、マニュアルの改正等の環境の整備を図ることは有効である。

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等により法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、次の各号に掲げる要素等を考慮し、具体的場面又は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。職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者に丁寧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。その際には前述のとおり、職員と障がい者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められる。

- (1) 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容および機能を損なうか否か）
- (2) 実現可能性の程度（物理的又は技術的制約、人的又は体制上の制約）
- (3) 費用又は負担の程度

6 合理的配慮の例

4で示したとおり、合理的配慮は、具体的場面又は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、その例は、第1号から第3号までに掲げるとおりである。

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例および該当しないと考えられる例は、第4号および第5号に掲げるとおりである。

なお、これらの例はあくまでも例示であって必ず実施するものではないこと、掲げられている例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることおよび合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては個別の事案ごとに4で示した観点等を踏まえて判断することが必要であることに留意する。

(1) 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例

ア 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。携帯スロープを渡すなどする。

イ 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

レット等の位置をわかりやすく伝える。

ウ 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くとともに、前後、左右および距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞く。

エ 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。

オ 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、別室の確保が困難な場合は、当該障がい者にその事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子等を移動する等、臨時の休憩スペースを設ける。

カ 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、又はバインダー等の固定器具を提供する。

キ 災害又は事故が発生した際、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、わかりやすく案内し誘導を図る。

ク 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する場合に、保護者から子どもの特性、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。

ケ 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。

(2) 合理的配慮に当たり得る情報の取得、利用および意思疎通への配慮の例

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

エ 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。

オ 駐車場等において、通常、口頭で行う案内を紙に書いて渡す。

カ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示し、又はわかりやすい記述で伝達する。本人の依頼がある場合には、代読等の配慮を行う。

キ 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩、暗喩、二重否定表現等を用いずに具体的に説明する。

ク 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。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・午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。

ケ 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もしくは聴覚に障がいのある委員又は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。

コ 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。

(3) ルールおよび慣行の柔軟な変更の例

ア 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、手続順を入れ替える。

イ 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まで別室や席を用意する。

ウ 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。

エ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

オ 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は、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。

カ 入館時に I C カードゲートを通過することが困難な場合は、別ルートからの入館を認める。

キ 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、発作等又は不随意の発声等がある場合は、当該障がい者に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

ク 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。

(4) 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

ア 試験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。

イ イベント会場内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に支援を断ること。

ウ 電話の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が可能とすることとされていることを理由として、メール、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。

エ 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、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。

オ 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、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。

(5) 合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例

- ア 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）
- イ 抽選申込みとなっている講座への参加について、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）
- ウ イベント当日に、視覚障害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、対応できる人員がない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）

7 個別分野に関する留意事項

学校教育分野その他の個別分野における留意事項については、1から6までに示すものによるほか、当該個別分野を所管する機関で別に定めるところによることができる。