

## 障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する鎌ヶ谷市職員対応要領

### (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、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、本市が事務・事業を行うに当たり、本市のすべての行政機関の職員（非常勤職員等を含む。以下「職員」という。）が障がい者に対し、適切に対応するための基本事項を定めるものとする。

### (適用範囲等)

第2条 職員は、対応要領を遵守しなければならない。

2 対応要領は、服務規律の一環とする。

### (不当な差別的取扱いの禁止)

第3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者をいう。以下同じ。）でない者と比べて不当な差別的取扱い（正当な理由なく、障がいを理由として財、サービス、機会等の提供を拒否すること、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をいう。以下同じ。）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、前項の規定を遵守するため、別紙に定める留意事項に留意するものとする。ただし、別紙中「努める」とは、それを実施しない場合であっても、直ちに法令に反すると判断されるものではないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の理念及び法の目的を踏まえ、できる限り取り組むことが望まれることを意味するものとする。

### (合理的配慮の提供)

第4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（障がい者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となる社会における事物、制度、慣行、観念その他のものをいう。以下同じ。）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。

- 2 職員は、前項の規定を遵守するため、別紙に定める合理的配慮の例等により留意するものとする。ただし、別紙中「努める」とは、それを実施しない場合であっても、直ちに法令に反すると判断されるものではないが、障害者基本法の理念及び法の目的を踏まえ、できる限り取り組むことが望まれることを意味するものとする。

（監督者の責務）

第5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、職場における障がい者を理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項に留意して障がい者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意するとともに、障がい者に対する合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。

（1） 日常の執務を通じた指導等により、障がい者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、障がい者を理由とする差別の解消に関する職員の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関する相談、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、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、障がい者を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6条 職員は、障がい者に対し不当な差別的取扱いをした場合又は合理的配慮の提供の実施に伴う負担が過重でないにもかかわらず、合理的配慮の提供をしなかった場合は、その具体的態様（状態、様子及び内容をいう。）等により、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、懲戒処分その他の措置に付されることがある。

- 2 前項の懲戒処分その他の措置に関する事項は、人事担当課が所管するものとする。

（相談支援体制の整備）

第7条 職員による障がい者を理由とする差別に関し、障がい者、その家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、相談受付窓口を障がい福祉担当課に置く。

- 2 前項の相談等を受け付ける場合は、相談者と意思疎通が行えるよう配慮に努

め、相談者の思いを傾聴するとともに、必要に応じ、調整及び適切な対応機関の案内をするものとする。

3 第1項の相談等は、手紙、電話、ファクシミリ、メール、直接の訪問その他の方法により行うことができるものとする。

4 第1項の相談等の記録は、障がい福祉担当課に集約し、様式1による記述を行い、相談者のプライバシーに配慮するとともに、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ものとする。

5 障がい福祉担当課長は、必要に応じ、第1項の相談等の体制の充実を図るよう努めるものとする。

(研修及び啓発)

第8条 人事担当課長及び障がい福祉担当課長は、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、必要な研修及び啓発を行うものとする。

2 人事担当課長及び障がい福祉担当課長は、新たに職員となった者に対し、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、新たに監督者となった者に対し、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をさせるため、研修を実施するよう努めなければならない。

3 障がい福祉担当課長は、職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、意識の向上を図るものとする。

#### 附 則

この要領は、平成28年 7月 1日から施行する。

別紙（第3条及び第4条関係）

留意事項

1 各種障がいの特徴とその対応

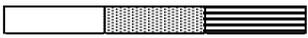
種 別	障がいの特徴等	接する際の留意点等
視覚障がい	視力がない、著しく視力が低い、視野が狭い等のため、音声や触覚で情報を得ている。	接する際は所属と名前を伝え、聞き取りやすく、分かりやすく話す。 必要であれば代筆し、本人に口頭で内容の確認を行う。 弱視の場合、暗い所では周囲がよく見えないので、照明の明るさに気を付ける。
聴覚障がい	聴力がない、又は著しく低いため、視覚で情報を得ている。	筆談や手話で会話をする。相手の唇を読む人もいるので、口を大きく、ゆっくりと話す。筆談の場合、二重否定等は避け、分かりやすく説明する。
言語障がい	聴力に支障はないが、発語に障がいがあり、自分から情報を発信することが難しい。	筆談、コミュニケーションボード、人工喉頭等で会話をする。 聞き取りにくい場合はゆっくり傾聴する。
肢体不自由	四肢に障がいがあり、歩行や座位、手作業が困難である。	車椅子の人には目線を合わせて話す。 移動の際の障害物をよける。 荷物や道具等を置ける場所を用意する。 手が不自由な場合、本人の希望によって、代筆や録音器具を用いる等する。
知的障がい	理解や意思交換等が困難である。	説明は簡単に、難しい漢字は使わずに、必要であればメモを渡す。 パニックになった場合、穏やかに話しかけ、落ち着くのを待つ。
発達障がい（学習障がい、注意欠陥・多動性障が	コミュニケーションや読み書きが苦手なことが多い。	説明の際は絵や図を用いて分かりやすくする。 パニックになった場合、穏やか

い、アスペルガー症候群等)	こだわりが強い、大きな音は苦手等があり、パニックになる事がある。	に話しかけ、落ち着くのを待つ。 待ち時間や手順を具体的に説明しておく。
精神障がい	外見上わからないことが多いが、その症状は多岐にわたり、日常生活に支障のある場合がある。	<p>けっして強い口調では話さず、穏やかにゆっくり話し、せかさな</p> <p>い。</p> <p>服薬の影響等で書くことが苦手な場合があるので、代筆も検討する。</p> <p>記憶が困難になっていることもあるので、大事なことはメモを渡す。</p> <p>パニックになった場合、穏やかに話しかけ、落ち着くのを待つ。</p>
内部障がい 難病	内臓に障がいがある、難病患者である等で、外見上は分からないことが多い。	疲れやすい等があるので、環境に注意が必要である。
高次脳機能障がい	交通事故や脳卒中等の後に、身体症状のほか、記憶や注意力の低下、感情のコントロールができない等、対人関係や生活への適用が難しくなってしまう等の症状がある。	手順を覚えられなかったり、一度に2つ以上のことをしようとすると混乱するので、順番に、またメモなども活用する。

## 2 窓口などでの合理的配慮の具体例

主な対象	事 例
全ての障がい	本人の希望により代筆した場合は、本人に内容を確認してもらう。(視覚障がいの場合は、代読して確認する。この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないよう留意する。)
	来庁が困難な方について、申請等で可能なものは、郵送やメール等で受付できるように努める。
視覚障がい	対応する際は、必ず自分の名を伝える。
	案内や説明をするときは、「こちら」「そこ」といった指示語や「黄色の用紙」といった視覚情報を表す言葉を避ける。場所は「30センチ右」「2歩前」、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明する。
	書面は必要や希望に応じて読み上げて説明する。この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないよう留意する。
	応対中に席を外す場合や、席に戻った際には声をかける。
	申請等で可能なものは、点字文書やメール等で受付できるように努める。
	弱視の場合、照明が暗いと周囲が見えず危険なので、必要以上に暗くしない。
聴覚障がい	本人の意思の表明に基づき、筆談などで対応する。
	筆談の際は、読み書きが困難な聴覚障がい者がいることに留意し、本人の言語能力に合わせて、理解を確認しながら書く。
	補聴器等を使用している場合は、聞こえの状況を確認しながら話す。
	ゆっくり、はっきり口元がわかるように話す。
言語障がい	聞き取りにくかった場合は、推測せず、聞き返す、紙に書いてもらうなど、本人の意思を確認する。焦らせない。
知的障がい 精神障がい 発達障がい	穏やかな口調で、ゆっくり、はっきり、短くわかりやすい言葉で話す。 依頼することは、順番に1つずつ話す。 特に重要なことや、日時・金額などの数字は、メモに書いて渡す。 できるだけ静かな場所で話を聞くよう努める。庁内においては、そのスペースの確保について検討する。
内部障がい 難病	体調に配慮し、必要に応じて、椅子等のある場所に案内して、職員が窓口から出て対応する。

### 3 印刷物における合理的配慮の例

主な対象	事 例
視覚障がい	<p>文字の大きさや配色などに配慮する。 色覚バリアフリー、カラー印刷機を導入する。 「暖色系と寒色系」「明るい色と暗い色」を対比させる。 下線（例1）やパターン（例2）を入れたり、色以外の情報を付加する。 （例1）赤字と下線で強調                      （例2） </p> <p>特定の人を対象とする場合は、点字版や拡大版などの希望を事前に確認して対応する。 不特定多数の人を対象とする場合は、点字版や拡大版などの申し出があった場合に対応する。即時の対応が困難な場合は、本人の意思を確認し、他の手段も含めて検討する。 ○点字版：点字を読むことができる方に有効 ○拡大版：主に弱視の方に有効 ○音声版：文字情報が録音された音声テープやCD等を用意する。 ○テキストファイル：音声読み上げソフトで活用できるようにテキストファイルで提供する。</p> <p>インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読み上げソフトに対応したホームページを作成するよう留意する。PDFファイルを掲載する場合は、テキスト形式のファイルを併せて掲載するなど配慮する。</p> <p>映像形式で情報提供する場合は、ナレーションを入れるなど映像以外での情報提供に配慮する。</p>
聴覚障がい	<p>問い合わせ先として、ファックス番号・メールアドレスを併記する。</p> <p>映像形式で情報提供する場合は、字幕やテロップを入れるなど音声以外での情報提供に配慮する。</p>
知的障がい	<p>やさしい日本語の使用に留意する。</p> <p>印刷物の内容や対象者等により、必要に応じて、難しい漢字にはルビをつけたり、絵や図を使ったりして、理解しやすい表現に配慮する。</p>
発達障がい	<p>絵や図を使ったりして、理解しやすい表現に配慮する。</p> <p>例えの表現に注意し、比喩的表現は避ける。</p>

#### 4 会議などにおける合理的配慮の例

主な対象	事 例
全ての障がい	<p>障がいや疾病の態様は様々であるため、必要な配慮について事前に確認する。</p> <p>会議が長時間にわたる場合は、休憩をはさむ、休憩場所を用意するなど、負担を軽減するよう配慮する。</p> <p>体調等に応じ、途中離席が可能であることを予め周知する。最初に進行予定を示し、時間の見通しが分かるようにする。</p>
言語障がい 知的障がい 発達障がい 高次脳機能障がい 難病	<p>資料は可能であれば事前に送付する（希望を確認してルビをふる）。</p> <p>進行役は、出席者に対し、できるだけ簡潔に発言するよう求める。</p> <p>進行役は、出席者の発言を整理し、審議事項を明確にしながら進める。</p> <p>必要に応じて支援者の席を用意する。</p> <p>不安を感じさせないように、配席等に配慮する。</p>
視覚障がい	<p>本人の意向を確認して、必要があれば当日の案内役等を用意する。</p> <p>席に案内した際、配席など会場内の状況を説明する。</p> <p>スクリーンや映像をやむを得ず使用する場合は、始めにその旨を断り説明はわかりやすく、内容を省略せずに行う。</p>
聴覚障がい	<p>資料は事前に送付する。</p> <p>手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。手話通訳や要約筆記が見えやすい席を配慮する。</p> <p>できるだけマイクを使用し、スピーカーの位置に配慮する。</p> <p>議事録を送付する。</p>
肢体不自由	<p>資料を置く机を用意する。</p> <p>メモを取れない人にはレコーダーの利用について配慮する。</p> <p>最寄り駅又は駐車場からの動線を考慮し、本人の意向を確認して、必要があれば当日の案内役等を用意する。</p> <p>入り口からの動線など、席の位置に配慮する。</p> <p>床のコードやケーブルはカバーし、余分な机等を片付けるなど、会場内の移動の妨げにならないように配慮する。</p> <p>必要に応じて車いす利用者や支援者の席を用意する。</p>

## 5 不当な差別的取扱いの具体例

主な対象	事 例
全ての障がい	障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
	障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにさせる。
	障がいがあることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供を拒む。
	障がいがあることを理由に説明会、シンポジウム、研修会等への出席を拒む。
	障がいがあることを理由に施設への入室を拒否したり、条件をつける。
	事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいがあることを理由に、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、付添者の同行を拒んだりする。
障がいがあることを理由に無視したり、子ども扱いをする。	

## 相談記録票(取扱い注意)

No.

相談日時		記録/ 対応者	
相談者氏名		相談者年齢	
相談者住所/Tel			
対象者氏名		対象者年齢	
対象者住所/Tel			
相談者と対象者の関係		手帳有無	有・無
障がい種別	精・知・身(肢体・視・聴・心・免・腎・膀/直・肝)・難病・その他( )		
ジェノグラム		エコマップ	
主訴			
詳細			
結果	①本日の相談で解決 ②本日の相談では解決できず、次回へ(次回相談日時 ) ③本日 回目の相談で終結した。 ④関係機関へ繋ぐ(関係機関名称: ) ⑤関係機関を照会した(照会先名称: ) ⑥今後、当課と関係機関と連携しながら対応( ) ⑦その他( )		
結果詳細			
備考			