

障害を理由とする差別の解消の推進に関する 千歳市職員対応要領に係る留意事項

はじめに

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法 以下「法」という。）は、第7条において、障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮を行政機関等の法的義務として定めています。

市職員も「障がいのある人もない人も共に生きる社会（共生社会）」の実現を目指し、率先して障がいや障がい者の理解を深め、各職場において配慮した対応が求められることになります。

法では、障がい者に対する「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」を差別と規定しており、市職員には、障がい者に対し不当な差別的取扱いをしないこと、また、合理的配慮の提供について、障がい者から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、これに対応することが求められます。

以下の留意事項では、その基本的な考え方と具体例を示しますが、何を差別と感じるかは、応対の仕方によっても左右されることがあり、また、来庁される人の障がいの有無や種別は、必ずしも明確ではありません。市民サービスにおいて、常に障がいのある人も含まれていることを念頭に置き、丁寧で分かりやすい応対に心がけるとともに、相手の立場に立って、個別の状況に応じた配慮を行うことが重要です。

第1 不当な差別的取扱いの禁止

- (1) 障がいを直接の理由とする事由、車いす等の福祉用具の利用や盲導犬・介助犬・聴導犬の同行などの間接的な事由により、障がい者の権利や利益を侵害してはなりません。
- (2) 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ありません。したがって、次のようなことは、不当な差別的取扱いには当たりません。
 - ア 障がい者を障がい者でない者と比べて優遇すること（積極的改善措置）。
 - イ 障がい者に対して、合理的配慮の提供により障がい者でない者と異なる取扱いをすること。
 - ウ 合理的配慮の提供等を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。

第2 正当な理由の判断の視点

- (1) 正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに当たりません。正当な理由に相当するのは、そ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いえる場合です。

- (2) 正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障がい者や第三者の権利利益（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に鑑み、具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。
- (3) 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説明し、理解を得るよう努めることができます。

第3 不当な差別的取扱いとなりうる事例

- (1) 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- (2) 障がいがあることを理由に対応の順序を遅らせる。
- (3) 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等を拒む。
- (4) 障がいがあることを理由に説明会等への出席を拒む。
- (5) 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。

ここに記載した事例はあくまで例示であり、ここに記載していないものが差別ではないということではありません。また、記載した事例であっても、差別に当たるかどうかは、個別の事案ごとに判断する必要があり、客観的に見て正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに当たらないこともあります。

第4 合理的配慮の提供

市職員は、法第7条第2項の規定のとおり、障がい者の社会的障壁の除去の実施について合理的配慮をしなければなりません。

- (1) 事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされている範囲で本来の業務に付随するものに限られていること、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ものであること、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ことが必要です。
- (2) 障がい者の状態（障がいの種別・状態、性別、年齢等）や社会的障壁の除去が求められる具体的な場面・状況に応じて配慮の内容が異なり、多様かつ個別性が高いものであり、手段方法について、「第5」で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する必要があります。
- (3) 合理的配慮の内容は、技術の進展や社会情勢の変化等に応じて変わり得るものであることを認識しなければなりません。
- (4) 障がい者の意思の表明に当たっては、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文

字、筆談、実物の展示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達（手のひらに文字を書いて伝える「手書き文字」や通訳を介するもの等を含む。）など、障がい者が他の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。）により伝えられます。

- (5) 本人からの意思表明が困難な場合には、障がい者の家族、介助者、成年後見人等、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みます。
- (6) 意思の表明が困難な障がい者が、家族、介助者、成年後見人等を伴っておらず、意思の表明がない場合であっても社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるときは、適切と思われる配慮の提供の申し出や解決策を提案するために建設的対話を働きかけるなどの自主的な取り組みに努めることが必要です。
- (7) 合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合や、当該障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、不特定多数の障がい者を対象とした環境整備を考慮に入れることも重要です。
- (8) 千歳市が委託等する事務又は事業を実施する事業者、特に障がい者との関わりが想定される業務にあっては障がい者が不利益を受けることのないよう、必要に応じて対応要領等を踏まえた合理的配慮の提供について仕様書等に盛り込むことが必要です。

第5 過重な負担の判断の視点

- (1) 過重な負担については、個別の事案ごとに、次の要素等を考慮し、具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。
 - ア 事務や事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）。
 - イ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）。
 - ウ 費用・負担の程度、事務・事業規模、財政・財務状況。
- (2) 過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが求められます。

第6 障がい者からの相談や依頼の対応

障がい者からの相談や依頼の対応は、障がいがない人からの対応と同様に各担当で行ってください。また、障がい者からの相談等の対応については、障がい福祉担当において集約し、事例等の積み上げ等を行います。

なお、相談内容が市政とは関係のない事案である場合は、他の適切な相談機関を紹介します。