

# 財政福祉委員会

## 説明資料

障害者差別解消法の対応について

平成 27 年 10 月 26 日

健康福祉局

## 目 次

1	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律について (障害者差別解消法) .....	1
2	検討体制 .....	2
3	障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領 (案)	
(1)	総論 .....	3
(2)	障害を理由とする差別 .....	4
(3)	市民からの相談 .....	9
(4)	研修・啓発 .....	9
(5)	その他 .....	9
4	障害者差別に関する相談及び紛争防止等のための体制	
(1)	基本的な考え方 .....	10
(2)	各相談窓口の役割 .....	10
(3)	障害者差別解消支援地域協議会 (案) .....	11
5	今後の予定 .....	12

# 1 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律について

## (1) 目的

障害者基本法第4条の差別の禁止の基本原則を具体化し、障害を理由とする差別の解消を推進することにより、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、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を目的とする。(平成25年6月26日公布、平成28年4月1日施行)

## (2) 概要

### 障害者基本法第4条 差別禁止の基本原則

具体化

#### I 差別を解消するための措置

区 分	不当な差別的取扱いの禁止	合理的配慮の不提供の禁止
国・地方公共団体等	法的義務	法的義務
民間事業者		努力義務

#### 具体的な対応

##### 内閣府

政府全体の方針として、差別解消の推進に関する「基本方針」を策定(平成27年2月閣議決定)

##### 国・地方公共団体の機関等

当該機関における取組に関する要領「職員対応要領」を策定

##### 主務大臣(省庁)

事業者が適切に対応するための事業分野別の指針「対応指針」を策定

(実効性の確保：主務大臣による民間事業者に対する報告徴収、助言・指導、勧告)

#### II 差別を解消するための支援措置

- 相談・紛争防止等のための体制整備
- 障害者差別解消支援地域協議会における地域の関係機関等の連携
- 普及・啓発活動の実施

## 2 検討体制

### (1) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律施行準備部会

名古屋市障害者施策推進協議会の下に、障害当事者や地域の関係機関も委員として参加する部会を設けて検討。

<構成員（計26名）>

- ・障害者施策推進協議会の委員の一部  
（学識経験者、障害福祉事業従事者、障害当事者等）
- ・同協議会の臨時委員  
（名古屋市医師会、名古屋市歯科医師会、名古屋市薬剤師会、名古屋商工会議所、名古屋市社会福祉協議会、名古屋法務局、愛知労働局から推薦された者等）

<主な検討事項>

- ・障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領（案）について
- ・障害を理由とする差別に関する相談及び紛争防止等のための体制整備及び障害者差別解消支援地域協議会について

### (2) 名古屋市障害者差別解消庁内推進会議

職員一人ひとりが障害のある方に対して適切な対応ができるよう、副市長をトップとする庁内会議を設けて検討。

<組 織>

**推進会議** 会長：岩城副市長 構成員：各局室長等  
└───┬───  
**幹事会** 各局室人事担当課長等で構成

<主な検討事項>

- ・障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領（案）について

### 3 障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領 (案)

#### (1) 総論

##### ア 趣旨

- 障害者差別解消法に基づき、市職員が、法の趣旨を理解し、障害のある方に対して、適切に対応するための基本的事項を定めるもので、国の基本方針に即し、服務規律の一環として策定。

##### イ 対応要領の対象

- 常勤の特別職職員、一般職職員、臨時職員等
  - ・ 地方公営企業については、法上、事業者として扱われるため、各事業の主務大臣が定める対応指針とともに、本市対応要領に沿った対応が必要となる。
  - ・ 受託事業者や指定管理者等にも、本市対応要領に準じた対応を求める。

##### ウ 対象となる障害者

- 障害者基本法に定める障害者であり、障害者手帳所持者に限られない。
  - ・ 具体的には、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。）がある者で、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。
  - ・ 市が事業主の立場で障害のある本市職員に対して行う差別解消のための措置は、別途、障害者雇用促進法及び地方公務員法の定めるところによる。

## (2) 障害を理由とする差別

法では、「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」が禁止される。

### ア 不当な差別的取扱い

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こと
- 提供に当たって場所・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こと

などにより、障害者の権利利益を侵害すること

### <正当な理由の判断の視点>

- 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言える場合である。
- 正当な理由に相当するか否かは、個別の事案ごとに、障害者や第三者の権利利益及び本市の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する。
- 正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努める。

### ■不当な差別的取扱いとなりうる事例

- ・ 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
- ・ 障害があることを理由に対応の順序を劣後させる。
- ・ 障害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。
- ・ 障害があることを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- ・ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害があることを理由に、来庁の際に付き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、付き添い者の同行を拒んだりする。

※なお、記載事例はあくまで例示であり、記載されていないものが差別ではないということではない。また、記載された事例であっても、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る。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る。

## イ 合理的配慮

- 事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障害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、障害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、必要かつ合理的な配慮を行わなければならない。
- 合理的配慮は、事務・事業の目的・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こと、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。
- 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的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ある。当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、後述の「過重な負担の判断の視点」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の話し合い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。また、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。
- 合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等にも配慮する必要がある。

### <意思の表明>

- 意思の表明は、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達などの手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。
- 本人の意思表示が困難な場合には、家族や介助者等、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。
- 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ならば、適切と思われる配慮の提供を申し出るなど、自主的な取り組みに努める。

### <過重な負担の判断の視点>

- 個別の事案ごとに、次の要素等を考慮し、具体的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。
  - ・ 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）
  - ・ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
  - ・ 費用や負担の程度
- 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し、理解を得るよう努める。

### <環境整備との関係>

- 不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置<sup>※</sup>については、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとされている。環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれる。

#### ※事前的改善措置の例

- ・ 公共施設や交通機関におけるバリアフリー化
  - ・ 意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援
  - ・ 情報アクセシビリティの向上 等
- 障害者差別解消の取組は、このような環境整備を行うための施策と連携しながら進めることが重要である。
  - 合理的配慮は、このような環境整備を基礎として、個々の障害者に対し、個別の状況に応じて実施される措置であることから、環境整備の状況により、合理的配慮の内容は異なる。



■合理的配慮として考えられる事例（窓口での対応の例）

- 合理的配慮は、障害の特性や具体的な状況に応じて異なり、個別性の高いものであるため、記載事例について一律に実施することを求めるものではない。
- 記載された事例の他にも、個別の状況に応じて、合理的配慮が必要な場合がある。
- 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ある。

主な対象	事 例
全ての障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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おう。（視覚障害の場合は、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。）</li> <li>・ 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。</li> </ul>
視 覚 障 害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 応対中に席を外す場合や、席に戻った際には声をかける。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
聴 覚 障 害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 耳マークを窓口に設置し、本人の意向を確認して筆談などで対応する。</li> <li>・ 筆談の際は、読み書きが困難な聴覚障害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。</li> <li>・ ゆっくり、はっきり口元がわかるように話す。</li> <li>・ 残存聴力を有し補聴器や人工内耳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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

主な対象	事 例
言語障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本人の意向を確認して筆談で対応する。</li> <li>・ ゆっくり、はっきり、短くわかりやすい言葉で話す。</li> <li>・ 依頼することは順番に1つずつ話す。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 理解されにくいときは、図や身振りなどを交えて話す。</li> </ul>
内部障害 難病	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 体調に配慮し、必要に応じて、いす等のあるところに案内して、職員が窓口から出て対応する。</li> </ul>
知的障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。</li> <li>・ 短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。</li> <li>・ 依頼することは順番に1つずつ話す。</li> <li>・ 特に重要なことはメモに書いて渡す。</li> </ul>
精神障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 不安を感じさせないように、穏やかな口調で話す。</li> <li>・ できるだけ静かな場所で話を聞くよう努める。</li> </ul>
発達障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。</li> <li>・ 短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。</li> <li>・ 依頼することは順番に1つずつ話す。</li> <li>・ 特に重要なことはメモに書いて渡す。</li> <li>・ できるだけ静かな場所で話を聞くよう努める。</li> </ul>
高次脳機能 障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。</li> <li>・ 依頼することは順番に1つずつ話す。</li> <li>・ 特に重要なことはメモに書いて渡す。</li> </ul>

### (3) 市民からの相談

- 市職員の対応や市が管理する施設、市が実施する事業等に関して、障害を理由とする差別に関する相談を受けた場合は組織として対応する。
- 相談事案を集約することにより、障害者差別に係る事例の集積、共有化を図り、本市における障害者差別解消の取り組みに活かしていく。

### (4) 研修・啓発

- 新規採用者研修、人権指導者養成研修その他の研修の機会を通じて、職員一人ひとりが障害に対する理解と障害を理由とする差別の解消に資する基本的な事項の理解を深めるとともに、障害のある方に対し、対話と共感をもとにした柔軟で丁寧な対応を心掛けられるような「意識のバリアフリー」の向上を果たしていく。
- 管理職員は、日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、職員の注意を喚起し、認識を深めさせるよう努めるとともに、必要な環境の整備を図る。また、障害者等から相談や苦情の申し出等があった場合は、迅速かつ適切に対処し、その後の取り組みに活かしていく。

### (5) その他

- 対応要領は、国の基本方針の見直しや、不当な差別的取扱い、合理的配慮の事例の集積等を踏まえ、必要に応じて、見直し、充実を図ることとする。
- 対応要領の見直しに当たっては、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずることとする。

## 4 障害者差別に関する相談及び紛争防止等のための体制

### (1) 基本的な考え方

- 障害者差別に関する相談にワンストップで対応する相談窓口を新たに設置し、既存の相談窓口と連携して、円滑に相談が行える体制を整備する。
- 相談事案への対応は、相談を受け付けた各相談窓口で行うことを基本とするが、各相談窓口で対応が困難な事案や複数の相談機関にまたがる事案等については、各機関が連携して対応にあたる。

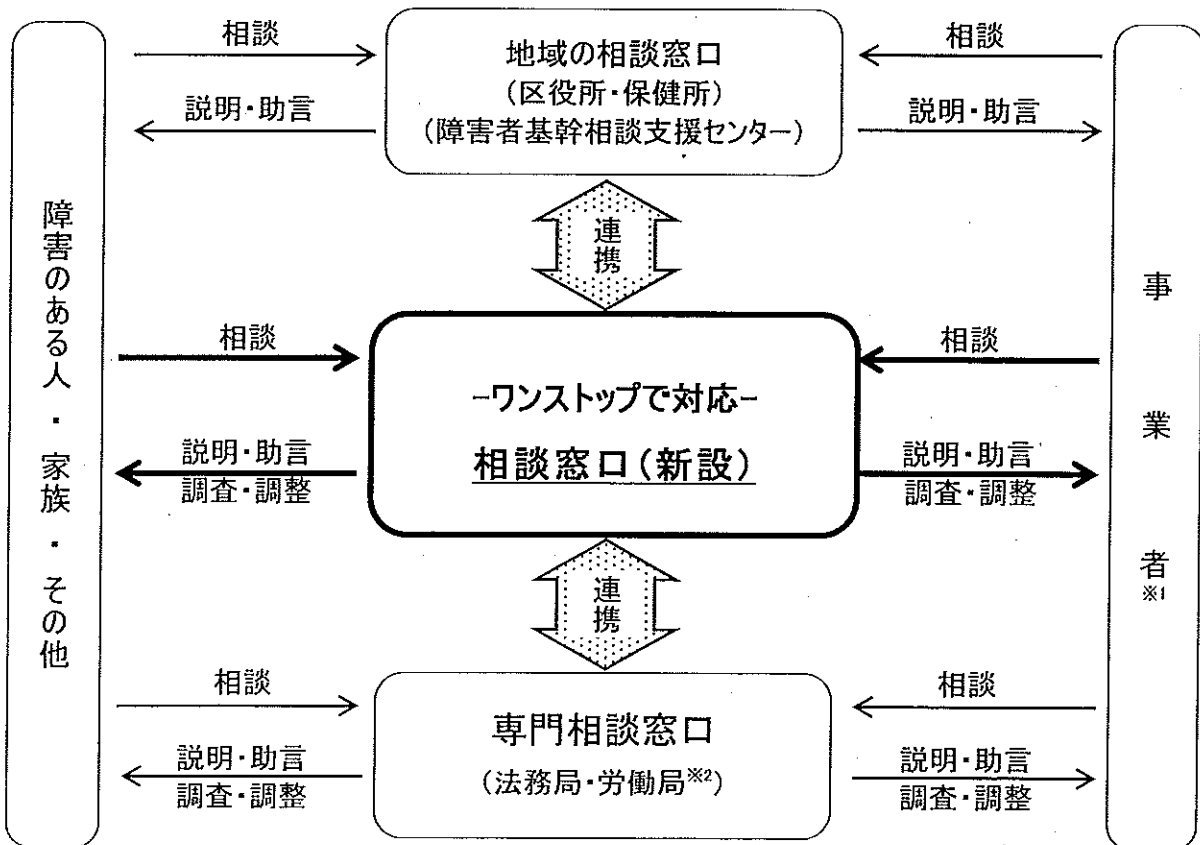
### (2) 各相談窓口の役割

区分	機 関	役 割
新 設	ワンストップで対応する 相談窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 相談受付、説明、助言</li> <li>● 相談事案の調査、関係者間の調整</li> <li>● 地域の相談窓口との連携 (助言、困難事案の引継等)</li> <li>● 専門相談窓口との連携 (相談等)</li> <li>● 困難事案や複数の機関にまたがる事案等について関係機関と協議し、中心となって対応</li> </ul>
既 存	地域の相談窓口 (区役所・保健所、障害者基 幹相談支援センター)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 相談受付、説明、助言</li> <li>● 他の相談窓口との連携 (相談、連絡等)</li> </ul>
	専門相談窓口 (名古屋法務局 (人権相談) 愛知労働局 (総合労働相談))	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 相談受付、説明、助言</li> <li>● 相談事案の調査、関係者間の調整</li> <li>● 他の相談窓口との連携 (専門的見地からの助言、専門領域に係る事案の引継等)</li> </ul>

(3) 障害者差別解消支援地域協議会（案）

構 成 員	各相談機関、地域の関係機関（医療、事業者） 学識経験者、障害福祉事業従事者、障害当事者、市職員
役 割	本市における障害者差別解消のための取り組みを効果的かつ円滑に行うため、以下に掲げる事項について意見交換及び意見聴取。 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 障害を理由とする差別に関する相談事例に関すること。</li> <li>● 相談事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取り組みに関すること。</li> <li>● 相談事例の解決を後押しするための相談機関相互の連携の推進に関すること。</li> <li>● 障害及び障害者に対する市民の理解の促進に関すること。</li> <li>● その他本市における障害者差別解消の推進に関すること。</li> </ul>

※相談及び紛争防止等のための体制（イメージ）



※1 相談事案の相手方にあたる場合や差別解消の取り組みについて相談のある場合等

※2 障害者雇用促進法に基づく苦情処理・紛争解決援助

## 5 今後の予定

障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領（案）について

平成 27 年 11 月	市民意見の募集（パブリックコメント）
平成 27 年 12 月 ～平成 28 年 1 月	名古屋市障害者差別解消庁内推進会議において報告 公表
平成 28 年 2 月～	職員研修の実施