

すいたし しょう りゆう さべつ かいしょう すいしん かん
吹田市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する

たいおうようりよう りゅういじこう
対応要領の留意事項

へいせい ねん (2016年) 4月 がつ しこう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん
平成28年（2016年）4月に施行された「障害者を理由とする差別の解消の推進

かんするほうりつ い か しょうがいしゃさべつかいしょうほう くに ちほう こうきょうだんたい
に関する法律」（以下「障害者差別解消法」という。）は、国、地方公共団体

およ こくみん しょう りゆう さべつ かいしょう すいしん し せきむ
及び国民が、障がい者を理由とする差別の解消の推進に資することを責務とし

さだめ しょう うむ わ へだ そうご じんかく こせい
て定め、障がい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

そんちよう きょうせい しゃかい じつげん もくてき
尊重しながら共生する社会の実現を目的としています。

ほんし じむ じぎょう じっし しょくいんひとりひとり なに さべつ
本市においても、事務事業を実施するにあたり、職員一人一人が、何が差別

ごうりてきはいりよ なに りかい ほう い と きょうせいしゃかい じつげん
にあたるのか、合理的配慮とは何かを理解し、法の意図する共生社会の実現の

ぜんちょういったい と く ひつよう たいおうようりよう
ために全庁一体となって取り組む必要があります。対応要領はそのための

ふくむきりつ さだ
服務規律として定められるものです。

ふとう さべつてき とりあつか ごうりてきはいりよ ぐたいてき じれい およ しょくいん
また、不当な差別的取扱いや合理的配慮の具体的な事例について、及び職員

つと たいおう そうだん ながれ など ぐたいてき ないよう りゅういじこう さだ
の努めるべき対応や相談の流れ等、具体的な内容についてはこの留意事項に定
めるものとします。

1. ふとう さべつてきとりあつか きんし 不当な差別的取扱いの禁止

しょう しゃ たい せいとう りゆう しょう りゆう ざい さーびすや
障がい者に対して、正当な理由なく、障がい者を理由として財、サービスや

かくしゅきかい ていきよう きよひ また ていきよう ばしょ じかんたいとう せいげん
各種機会の提供を拒否する、又は提供にあたって場所や時間帯等を制限する、

しょうがいしゃでない者^{もの}に対しては付^ふさない条件^{じょうけん}を付けること等^{など}により、しょうがいしゃの権利利益^{けんりりえき}を侵害^{しんがい}することは禁止^{きんし}されます。

1－1．根拠法令^{こんきよほうれい}

しょうがいしゃさべつかいしょうほうだい じょう 障害者差別解消法第7条

ぎょうせいきかんとく じ む また じぎょう おこな あ しょうがい りゆう
「行政機関等は、その事務又は事業を行^あうに当たり、障害を理由として
しょうがいしゃでない者と不当な差別的取扱い^{さべつてきとりあつか}をすることにより、しょうがいしゃの権利利益^{けんりりえき}
を侵害^{しんがい}してはならない。」

1－2．不当な差別的取扱い^{ふとう さべつてきとりあつか}の具体的な事例^{ぐたいてき じれい}

い か じれい
以下の事例はあくまでも例示であり、限定されたものではありません。

また、きゃくかんでき み せいとう りゆう さんざい ばあい ふとう さべつ がいとう
また、客観的に見て、正当な理由が存在する場合は、不当な差別に該当しな
ばあい
い場合があります。

- しょう りゆう まどぐちたいおう きよひ
・ しょうがいを理由に窓口対応を拒否する。
- しょう りゆう たいおう じゅんじょ あとまわ
・ しょうがいを理由に対応の順序を後回しにする。
- しょう りゆう しょめん こうふ しりょう そうふ ばん ふ れ っ と ていきょうとう こば
・ しょうがい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。
- しょう りゆう せつめいかい しん ぽ じ う む とう しゅつせき こば
・ しょうがいを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- じ む じぎょう すいこうじょう とく ひつよう しょう りゆう
・ 事務事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、しょうがいを理由に、
らいちよう さい つ そ しゃ どうこう もと じょうけん つ とく ししょう
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。

1－3. 正当な理由があり、不当な差別的取扱いにあたらないとされること

(1) サービスの提供の拒否及び障がい者でない者と比べて違う取扱いをしても、それが客観的に見て、正当な目的の下に行われたものであり、かつその目的に照らして当該取扱いがやむを得ないといえる場合は、不当な差別的取扱いに該当しません。

(2) 正当な理由に相当するかどうかは、個別の事案ごとに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です。

(3) 例示としては、以下の事例があげられますが、これらについても限定されるものではありません。

またこの取扱いは、障がい者を特別扱いするものではなく、憲法や人権条約で保障されている権利を、障がい者にも同じように保障するためのものです。

・障がい者を障がい者でない者と比べて優遇すること。(雇用率制度などの積極的差別是正措置)

・障がい者を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。

・合理的配慮を提供するために、必要な範囲でプライバシーに配慮しつつ、

しょう しょう しょう しょうきょうとう かくにん
障がい者に障がいの状況等を確認すること。

2. 合理的配慮の提供

しょう しょう なんら はいりよ もと い し ひょうめい ばあい ふたん
障がい者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担にな
りすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために、合理的な配慮を行わなけ
ればなりません。

しゃかいできしょうへき しょう しょう にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ いとな うえ
(社会的障壁とは、障がい者にとって日常生活又は社会生活を営む上で
しょうへき しゃかい じぶつ せいど かんこう かんねん そのた
障壁となるような、社会における事物、制度、慣行、観念その他すべてのもの
をいいます。これは、しょう しょう う せいげん しょう きいん
障がい者が受ける制限は、障がいのみに起因するので
はなく、しゃかい さまざま しょうへき そうたい しょう
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する
いわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものです。)

2-1. 根拠法令

しょうがいしゃさべつかいしょうほうだい じょうだい こう
障害者差別解消法第7条第2項

ぎょうせい きかんとう じ む また じぎょう おこな あ しょうがいしゃ げん
「行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に
しゃかいできしょうへき じょきよ ひつよう むね い し ひょうめい ばあい
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、
じっし ともな ふたん かじゅう しょうがいしゃ けんりりえき しんがい
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、とうがいしょうがいしゃ せいべつ ねんれいおよ しょうがい じょうたい おう しゃかいでき
とならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状況に応じて、社会的
しょうへき じょきよ じっし ひつよう ごうりてき はいりよ
障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。」

2-2. 合理的配慮の具体的な事例

以下の事例はあくまでも例示であり、限定されたものではありません。

内閣府の基本方針によると、合理的配慮は、現時点では3種類に分けることができます。

(1) 物理的環境への配慮

- ・ 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。

- ・ 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、障がい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、障がい者の希望を聞いたりする。

- ・ 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。

- ・ 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、

別室の確保が困難であったことから、当該障がい者に事情を説明し、対応

窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の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がい者に対し、

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。

(2) 意思疎通の配慮

- ・筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字など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うること、点字版では図表がないことに留意して使用する。

- ・視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応した電子データで提供する。

- ・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。

- ・窓口などで通常、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、わ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がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを適切に説明する。

- ・知的障がい者から申し出があった際に、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

がいらいご さ かんすうじ もち じこく じかんひょうき ごぜん
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、

ご ご ひょうき はいりょ ねんとう お ひつよう おう てきじ わた
午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡
す。

(3) ルール、慣行の柔軟な変更

じゅんばん ま て しょう しゃ たい しゅうい もの りかい え うえ
・ 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、
てつづ じゅん い か
手続き 順 を入れ替える。

た れつ なら じゅんばん ま ばあい しゅうい もの りかい え うえ
・ 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、
とうがいしょう しゃ じゅんばん く べっしつ せき ようい
当該障がい者の 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。

しゃりょうじょうこうばしょ しせつでいりぐち ちかいばしょ へんこう
・ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

たにん せつしよく たにんずう なか きんちょう ふずい はつせい
・ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声

とう ばあい とうがいしょう しゃ せつめい うえ しせつ じょうきょう おう べっしつ
等 がある場合、当該障がい者に説明の上、施設の状況に応じて別室
じゅんび
を準備する。

ひこうひょうまた みこうひょうじょうほう あつか かいぎとう じょうほうかんり かか たんぼ え
・ 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。

2-3. 合理的配慮の意思の表明について

しょう しゃ い し ひょうめい ぐたいきばめん しゃかいてきしょうへき
(1) 障がい者からの意思の表明は、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。）

のほか、点字、音声、絵カード、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、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

り伝えられます。

（２）障がい者からの意思表明のみでなく、知的障がいや精神障がい

（発達障がいを含む。）等により本人の意思表明が困難な場合には、障がい

者の家族、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

意思の表明も含みます。

（３）意思の表明が困難な障がい者が、家族、介助者等を伴っていない場合

など、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など、自主的

な取組に努めなければなりません。

2－4．環境の整備

（１）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、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、

かんきょう せいび こうりよ い ちゅうちようきてき こ す と さくげん こうりつか
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・効率化に
つながります。

(2) 合理的配慮は、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す。

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
は異なります。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となります。

2-5. 合理的配慮の範囲

(1) 合理的配慮は、実施を求められた側に無制限の負担を求めるものではな
く、過重な負担が求められる場合には、合理的配慮の不提供に該当しません。

(2) 行政機関、事業者の事務事業の目的に照らし、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り、事務事業の本質的な内容の
変更には及びません。

(3) 過重な負担については、行政機関事業者において、個別の事案ごとに、

以下の要素等を考慮し、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です。

・事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なうかどうか）

・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、負担の程度

・事務、事業規模

・財政財務状況

2-6. その他留意すべき事項

（１）本市がその事務又は事業の一環として実施する業務を事業者等に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障がい者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望まれます。

（２）その他附属機関等会議の運営における望ましい配慮の具体例

傍聴の事前申込みの際に、希望する支援の内容を聞き、その内容に応じて、障がいのある傍聴者に必要な配慮を行います。

点字資料等障がいのある委員に配慮した資料を用意します。

かいぎ ぼうとう いいん たい 会議の冒頭で、委員に対し、ゆっくりと、かつ、はっきりと発言するなど障

がいのある委員や傍聴者に配慮して発言することを求めます。

(3) 市立幼稚園(※)、小学校、中学校における留意点について

がっこう えん 学校・園における合理的配慮の具体例や教職員が対応する上での留意事項

とう かん 等に関しては『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～「ともに学び、ともに育つ」学校づくりをめざして～(教職員研修用

しりょうすいたしばん しめ 資料吹田市版)に示しており、その活用により、特別支援教育への理解を

より一層進めていきます。(※市立幼稚園型認定こども園を含む)

3. 職員が努めるべき対応について

(1) 障がいの有無や種類にかかわらず、困っている方には進んで声をかけ
ましょう。

しょう しゃ めいかく い し ひょうじ とき なに こま なに ひつよう 障がい者から明確な意思表示がない時は、何に困っているのか、何が必要な

のかを聞き、現状で何ができるのかを検討、実施していく姿勢が大切です。

(2) 正当な理由があり、不当な差別的取扱いと判断されない場合、

また もと はんたん 又は求められる合理的配慮が過重な負担にあたると判断された場合、

しょう しゃ りゆう せつめい りかい え つと 障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努めなければなりません。

せいとう りゆう はんたん ていねい せつめい ひつよう 正当な理由であると判断したことについての丁寧な説明が必要です。

また合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の

高いものなので、代替措置がないかという選択も含め、双方の建設的対話によ

る相互理解を通じて、柔軟に対応がなされなければなりません。

対応ができない時にもその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めること

が大切です。

4. 相談体制について

4-1. 根拠法令

障害者差別解消法 第14条

「国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害

を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする

差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を

図るものとする。」

・内閣府の基本方針では、相談体制にあたって、新たな機関は設置せず、既存の

機関等の活用、充実を図ることとしており、相談窓口を明確にするとともに、

相談や紛争解決などに対応する職員の業務の明確化、専門性の向上などを図

ることにより、障がい者差別の解消の推進に資する体制を整備するものとして
ています。

4-2. 相談の流れについて

(1) 障がい者からの相談への対応

(ア) 一次的には当該事務事業を所管する部署が対応します。

(イ) 障がい者虐待としての対応が必要な場合は、障がい福祉室の障がい者虐待防止センターに通報し、関連する所管部署及び関係機関と

連携して対応します。

(ウ) 上記(ア)での対応において、所管部署は調整の困難な事例について、対応要領第7条第1項にある窓口相談し、協議するものとします。

(エ) 上記(ウ)での対応において、所管部署が再調整を必要とする場合、関係機関や既存の相談窓口（障がい福祉室の基幹相談支援センター、

人権政策室等）に相談し、協議するものとします。

(オ) 障がい者が所管部署や対応要領第7条第1項にある窓口での相談を拒否したときは、関係機関や既存の相談窓口（障がい福祉室の基幹相談

支援センター、人権政策室等）が所管部署、対応要領第7条第1項にある窓口と連携して、ともに相談を受けるものとします。

(2) 相談事例の集約及び情報共有について

対応要領第7条第3項により、相談窓口に寄せられた相談は、福祉部障が

ふくししつ ほうこく とうがいじ むじぎょう しょかん ぶしょ けいか へ
い福祉室に報告します。当該事務事業を所管する部署は、(1)の経過を経た

そうだんないよう およ けつか べつびよう ほうこくしょ きにゆう しょう ふくししつ ていしゅつ
相談内容及び結果を、別表の報告書に記入し、障がい福祉室に提出して
ください。

しょう しゃさべつかいしょう しえんちいききょうぎかい そうだんじれい じょうほう
また、障がい者差別解消支援地域協議会において、相談事例の情報

きょうゆう きょうぎ おこな こんご たいおう かつよう およ るいじ じあん はっせいよぼう
共有、協議を行い、今後の対応において活用、及び類似事案の発生予防の

とりくみとう おこな
取組等を行うものとします。

5. たいおうようりよう りゅういじこう みなおし 5. 対応要領の留意事項の見直しについて

しゃかいじょうせい へんか そうだんじれい しゅうせき たいおうようりよう りゅういじこう
社会情勢の変化、相談事例の集積により、対応要領の留意事項について

みなお ひつよう はんだん ばあい しょう しゃさべつかいしょう しえんちいききょうぎかい
見直しが必要と判断される場合には、障がい者差別解消支援地域協議会にお
いてけんとう
いて検討します。

5-1. こんきょほうれい 5-1. 根拠法令

しょうがいしゃさべつかいしょうほうだい じょうだい こう
障害者差別解消法第10条第5項

ぜんさんこう きてい ちほうこうきょうだんたいとうしよくいんたいおうようりよう へんこう じゅんよう
「前三項の規定は、地方公共団体等職員対応要領の変更について準用す
る。」

ふ そく
附 則

ようりよう れいわ ねん がつ にち しこう
この要領は、令和2年4月1日から施行する。

