

藤沢市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

(目的)

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項の規定に基づき、法第6条に規定する障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針に即して、法第7条に規定する事項に関し、藤沢市職員（地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第2項に規定する一般職の職員及び同条第3項に規定する特別職の職員のうち同項第3号に規定される者に限る。以下「職員」という。）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。

(定義)

第2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（発達障がいを含む。）、難病に起因する障がいその他の心身の機能の障がいをいう。
- (2) 障がい者 障がいがある者であって、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ものをいう。
- (3) 社会的障壁 法第2条第2号に規定する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。
- (4) 合理的配慮 社会的障壁の除去について行う必要かつ合理的な配慮をいう。

(解釈基準)

第3条 この要領において定める規定を解釈するに当たっては、すべての国民が、障がいの有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念を踏まえたものとしなければならない。

(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っては、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。この場合において、職員は、市長が別に定める留意事項に留意しなければならない。

(合理的配慮の提供)

第5条 職員が法第7条第2項に基づきしなければならないとされている社会的障壁の除去の実施に伴う負担が過重であるかどうかを判断するに当たっては、次に掲げる事項を考慮し、具体的な場面や状況に応じて、総合的・客観的に判断しなければならない。

い。

- (1) 当該事務又は事業への影響の程度
- (2) 実現可能性の程度
- (3) 費用・負担の程度
- (4) 当該事務又は事業の規模
- (5) 財政・財務状況

2 職員は、法第7条第2項の規定に基づき合理的配慮をするに当たっては、市長が別に定める留意事項に留意しなければならない。

(藤沢市合理的配慮庁内調整会議)

第6条 法第7条第2項に基づき行う社会的障壁の除去の実施に伴う負担が過重であるかどうかの判断をするに当たっての前条第1項各号に規定する事項に係る課題や問題等の整理及び合理的配慮の提供事例等を蓄積することを目的に、この市に藤沢市合理的配慮庁内調整会議を設置する。

2 会議の組織、運営等については、市長が別に定める。

(課等の長の責務)

第7条 藤沢市事務決裁規程（昭和63年藤沢市訓令甲第5号）第2条第6号に規定する課等の長は、第4条に規定する不当な差別的取扱いの禁止及び第5条に規定する合理的配慮の提供に関し、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、その課等に所属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若しくは合理的配慮の不提供に対する相談又は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、その監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 課等の長は、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。

(懲戒処分等)

第8条 市長が職員に対し懲戒処分等を行う場合には、その判断にあたり、この要領の規定を勘案するものとする。

(相談体制の整備)

第9条 市に、その職員による障がいを理由とする差別についての障がい者及び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、次に掲げる相談窓口を置く。

- (1) 当該職員が所属する課等が属する部等の総務課（藤沢市行政組織規則（昭和59

年藤沢市規則第18号)第3条第2項各号に規定する課をいう。)

(2) 障がい者支援課

(3) 職員課 (人事担当)

- 2 市長は、相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障がい者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。
- 3 第1項の相談窓口寄せられた相談等は、職員課(人事担当)に集約し、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こととする。この場合においては、情報を提供する課等の長は、藤沢市個人情報の保護に関する条例(平成15年藤沢市条例第7号)の規定に抵触することのないよう留意しなければならない。
- 4 市長は、必要に応じ、第1項の相談窓口の充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第10条 市長は、障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、障がいを理由とする差別の解消に関する基本的な事項及び障がいを理由とする差別の解消等に関し、職員が求められる役割について職員に理解させるために、研修を実施する。

- 2 前項の研修の内容、回数等の詳細は、職員課長が定める。
- 3 市長は、職員に対し、「藤沢市職員サポートブック」等により障がいの特性を理解させるとともに、障がい者へ適切に対応するために意識の啓発を図るものとする。

附 則

- 1 この要領は、平成28年4月1日から施行する。
- 2 市長は、この要領の施行後1年を経過した場合において、合理的配慮のあり方その他この要領の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に応じて所要の見直しを行うものとする。

附 則

この要領は、令和3年4月1日から施行する。

(別紙)

藤沢市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

この規定は、藤沢市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（以下「要領」という。）第4条及び第5条第2項に規定する市長が別に定める事項を定めるものとする。

なお、この規定中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、職務命令に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び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。）の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味するものとする。

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障がい者（要領第2条第2号に規定する障がい者をいう。以下同じ。）に対して、正当な理由なく、障がい（要領第2条第1号に規定する障がいをいう。以下同じ。）を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、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）、法に規定された障がい者に対する合理的配慮（要領第2条第4号に規定する合理的配慮をいう。以下同じ。）の提供による障がい者でない者との異なる取扱いや、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者に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。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がい者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障がい者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

第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、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなど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。藤沢市においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして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）及び藤沢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，具体的場面や状況に応じて総合的・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。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお，第2で示したとおり，不当な差別的取扱いに相当するか否かについては，個別の事案ごとに判断されることとなる。また，以下に記載されている具体例については，正当な理由が存在しないことを前提としていること，さらに，それらはあくまでも例示であり，記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

（不当な差別的取扱いに当たり得る具体例）

- 障がいを理由に窓口対応を拒否する。
- 障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障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。
- 障がいを理由に説明会，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，障がいを理由に，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。

第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（要領第2条第3号に規定する社会的障壁をいう。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，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。

合理的配慮は、藤沢市の事務又は事業の目的・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、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。

- 合理的配慮は、障がい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り、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及び方法について、要領第5条第1項各号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ものである。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する。また、合理的配慮の内容及び提供等に関する判断が困難な場合は、障がい者支援課をはじめ、関係課等と連携し対応するほか、必要に応じて「藤沢市合理的配慮庁内調整会議」に判断を仰ぎ、適切な合理的配慮の提供に努めることが望ましい。

なお、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・効率化につながる点は重要である。

- 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。）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、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、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。

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、法の趣旨に鑑みれば、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ることが望ましい。

- 4 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。
- 5 藤沢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しい。

第5 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、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であるが、具体例としては、次のようなものがある。

なお、記載した具体例については、要領第5条第1項で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例)

- 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。
- 色の区別により情報提供を行う場合は、色覚に障がいのある方に配慮し、色を文字で表示したり、模様や濃淡を加えたりする。また、色の組み合わせを工夫する。
- 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休憩の申し出があった際、椅子の確保や、席を譲ってもらうよう案内する。また必要に応じて、臨時の休憩スペースを設ける。
- 障がいの特性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、文鎮やバインダー等の固定器具を提供したりする。
- 災害や事故が発生した際、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、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等の手段を用いる。
- 視覚障がい者にお知らせ等を通知する場合、原則点字付き封筒を使用する。
- 市からの通知について、視覚障がい者が読み上げソフトなどで確認できるよう、特定の人に通知するものを除き、ホームページにテキスト形式で掲載する。
- 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得る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できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カードやコミュニケーションボード等を活用して意思を確認する。
- 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡すほか、身振り手振りを交えて案内をする。
- 障がい者から申し出があった場合には、制度上可能な限り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用いずに具体的に説明する。
- なじみのない外来語は避け、丁寧で簡潔な説明を行い、必要に応じてメモを作成するなどして、内容を理解してもらうよう努める。
- 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又は聴覚に障がいのある委員や知的障がいのある委員に対し、負担を与えないよう、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 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可能な範囲で行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 順番待ちのための整列が困難な障がい者に対し、周囲の人の理解を得た上で、手続きの順番を入れ替える。
- 要約筆記スクリーン、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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 藤沢市の敷地内の駐車場等において、障がい者の来庁が多数見込まれる場合、「障がい者専用（優先）区画」を増やす等の対応をする。
- 他人との接触、多人数の中に居ることにより、極度の緊張状態になる等、心身に影響が生じる可能性がある旨の申し出があった場合、障がいの特性や施設の状況に応

じて別室を準備する。

- 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。

以 上