

育もう！心のバリアフリー

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する 福島市職員対応要領

目指す姿

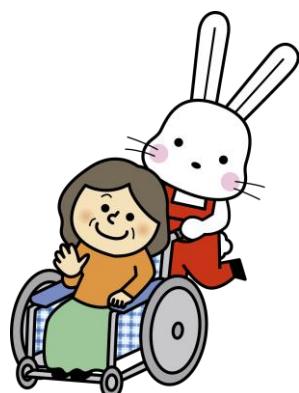
ノーマライゼーションの理念のもと市職員が、障がいのある人への配慮のある接し方を理解し、障がいのある人が元気に活動できるような誰にでもやさしいまちづくりを推進するとともに、心のバリアフリーの醸成を図り、共生社会の実現を目指します。

福島市

令和6年4月1日改訂

目 次

1 対応要領の趣旨	1
2 不当な差別的取扱いの禁止	2
3 合理的配慮の提供	4
4 監督者の責務	9
5 相談体制の整備	10
6 研修・啓発	10
7 避難所における障がいのある方への配慮	11



1 対応要領の趣旨



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。）は、行政機関等における障がいを理由とする差別の禁止を義務付けている。

福島市は、この法の趣旨を実践するため、この要領（以下「対応要領」という。）において、法第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（令和5年3月14日閣議決定。以下「基本方針」という。）に即して、市長部局、議会事務局、水道局、消防本部、教育委員会、選挙管理委員会事務局、監査委員事務局、農業委員会事務局に属する職員（非常勤職員を含む。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。

法の趣旨（法第7条、第8条）

	不当な差別的取扱いの禁止	障がい者への合理的配慮
国の行政機関・ 地方公共団体など	法的義務	法的義務
民間事業者など (営利・非営利)	法的義務	法的義務

【法第10条第1項（地方公共団体等職員対応要領）】

地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第七条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領を定めるよう努めるものとする。

2 不当な差別的取扱いの禁止



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。以下同じ。）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。

留意事項

（1）不当な差別的取扱いの具体例

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。

※下記（3）正当な理由の判断の視点で示すように、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、上記の具体例は、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。

（2）不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障がい者に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービス（注）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。

注）財は機械や家具などの有形物を、サービスは教育や医療などの無形物をいいます。

ただし、次の①～③のような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。

- ①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）
- ②法に規定された障がい者に対する合理的配慮の提供による「障がい者でない者との異なる取扱い」
- ③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。

（3）正当な理由の判断の視点

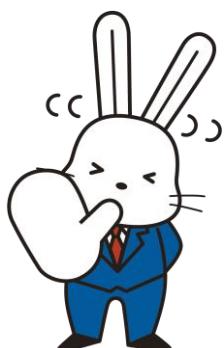
正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。

正当な理由に相当するか否かについては、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、損害発生の防止等）及び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し、理解を得るよう努めるものとする。

【法第7条第1項（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）】

行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。



3 合理的配慮の提供



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るよう、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。

留意事項

（1）合理的配慮の具体例

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、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に、可能な範囲で別室を確保したり、長椅子を準備したりするなど休憩できるよう配慮する。
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。
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誘導する。

②意思疎通の配慮

筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等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得ることに配慮して使用する。
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）の提供などに努める。

意思疎通が不得意な障がい者に対し、写真や絵などを活用して分かりやすい情報提供を工夫する。
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。
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、分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用いずに具体的に説明する。
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応対する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・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。
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を持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛けるなど、障がいの特性にあった配慮を行う。
聴覚障がい者が構成員となっている会議や大勢の市民が参加する講演会等には、できる限り手話通訳者、要約筆記者を用意する。

③ルール・慣行の柔軟な変更

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、手手続き順を入れ替える。
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、当該障がい者の順番が来るまで椅子等を用意する。
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に設けるよう努める。
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、利便性に配慮して障がい者専用の区画を確保するよう努める。
他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、当該障がい者に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室等の確保に努める。
非公表又は未公表情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。

※下記（2）合理的配慮の基本的な考え方で示すように、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。

なお、上記の具体例は、下記（3）過重な負担の基本的な考え方で示すように、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。

（2）合理的配慮の基本的な考え方

①合理的配慮の定義等

合理的配慮とは、「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つて、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」（障害者権利条約第2条）と定義されている。

これを受けて、法は、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るないよう、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に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るないよう、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みであり、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、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。

②状況に応じた対応

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な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、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。

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、下記④環境の整備に示したこと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。

③意思の表明

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、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、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、自主的な取組みに努めるものとする。

④環境の整備

合理的配慮は、障がい者など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、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事業の委託等

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をする場合は、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ものとする。

（3）過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担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、次の①～③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ある。職員は、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するものとし、理解を得るよう努めるものとする。

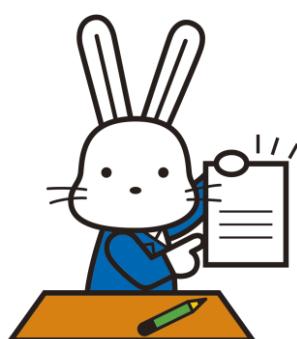
- ①事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か）
- ②実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③費用・負担の程度
- ④事務・事業規模
- ⑤財政・財務状況

【法第7条第2項（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）】

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るよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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をしなければならない。

【内閣府のQ Aより（法第2条第2号に規定）】

「社会的障壁」とは、障害がある方にとって、日常生活や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（通行、利用しにくい施設、設備など）、制度（利用しにくい制度など）、慣行（障害のある方の存在を意識していない慣習、文化など）、観念（障害のある方への偏見など）その他一切のもの。



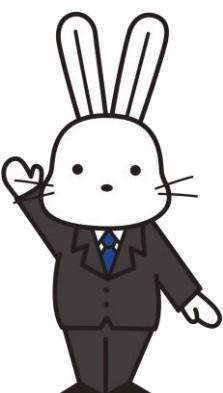
4 監督者の責務



（1）職員のうち、他の職員を監督する地位にあるもの（以下「監督者」という。）は「3 不当な差別的取扱いの禁止」、「4 合理的配慮の提供」に掲げる事項に関し、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、その監督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、その家族又はその他の関係者から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、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、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）監督者は、障がい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。



5 相談体制の整備



- (1) 職員による障がいを理由とする差別を受けた障がい者及びその家族その他関係者からの相談等に的確に対応するため、健康福祉部障がい福祉課に相談窓口を置く。
- (2) 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) (1) の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

6 研修・啓発



- (1) 市は、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・啓発を行うものとする。
- (2) 市は、新たに職員となった者に対しては、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に、また、新たに監督者となった職員に対しては、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させるために、それぞれ、研修を実施する。

7 避難所における障がいのある方への配慮



避難者の受入に際しても、障がい特性に応じた合理的な配慮が求められます。

（1）避難所で生活する障がい児者への支援

【車いすを利用する人】

困ること	配慮の仕方
長時間同じ姿勢でいると体に負担がかかる	車いすを降りてリラックスできるスペースを確保する
着替えやトイレのための移動が難しい	移動せずに着替えやトイレができるように、間仕切りなどを活用したプライバシーの確保に配慮する

【身体障がい者補助犬を使用する人】

困ること	配慮の仕方
使用者と補助犬を分離することはできない	同伴を拒んではならないことが法律で決まっていることを周知し、理解を求める

【聴覚障がい者】

困ること	配慮の仕方
障がいの程度（聞こえの状態など）、情報の取得方法（手話、文字、補聴器など）が人によって異なり、聴覚により情報を取得することができない	その方の状態を確認し、支援のためのニーズを把握し、ホワイトボード、メモ帳等を使用し文字等で必要な情報を視覚的情報だけで分かるよう表示する

【視覚障がい者】

困ること	配慮の仕方
障がいの程度（全盲、弱視など）、情報の取得方法（点字、音声、拡大文字など）がひとつによって異なり、視覚により情報を取得することができない	その方の状態を確認し、支援のためのニーズを把握し、放送やハンドマイク等を使用して、音声情報だけで分かるような説明に配慮する

【知的障がい児者】

困ること	配慮の仕方
読み書きや計算に困難があり、言葉をうまく使うことができない、理解がゆっくり、複雑な会話や抽象的なことを理解することが苦手	たくさんの言葉を使わずに、ゆっくりと話す、文字にはルビを振るなど配慮する

【発達障がい児者等】

困ること	配慮の仕方
コミュニケーションが不得意な人が多く、初めて体験することへの戸惑いが大きい	指示は紙に書き、簡潔な言葉を使うよう配慮する
不安が強くなるとパニック状態になることがある	本人をよく知る人を見つけて配慮の方法を確認する

【精神障がい者】

困ること	配慮の仕方
環境変化のストレスや服薬中止により病状悪化のリスクがある	丁寧に病状、服薬情報を聞き取り、医療機関、保健所等につなげる等の必要な支援に配慮する

【高次脳機能障がい者（事故などにより脳の機能に障害がある状態）】

困ること	配慮の仕方
記憶障害や注意障害など外から判別しにくい症状がある	常に見守りが必要なケースがあるので、声かけや聞き取り等の配慮をする

【医療的ケアを必要とする人】

困ること	配慮の仕方
環境変化による発熱、呼吸状態の悪化等、体調変化を起こしやすい	医療機器（人工呼吸器・吸引器等）の電源の確保の配慮をする
	経鼻経管栄養の場合、液体状の経管栄養剤の確保が必要となるので配慮する
	必要に応じて医療機関への入院や施設等への短期入所も活用する

【人工肛門・人工膀胱保有者】

困ること	配慮の仕方
プライバシーに十分配慮が必要	人工肛門・人工膀胱保有者であることを周りに伝えていない方もいる。同性の担当者が聞き取りに当たるなどプライバシーに十分配慮しながら、ニーズを把握する

（2）常時介護や見守りが必要な重度障がい児者の家族等への配慮

障がい者本人の見守りが必要で家族等が離れられないため、個別に救援物資を届ける、本人の代わりにヘルパーが配給の列に並んだ場合でも、救援物資を渡すなど配慮する。