

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する  
沼津市職員対応要領

平成 28 年 4 月  
令和 4 年 4 月改定  
令和 6 年 4 月改定

## 目次

第1 はじめに	2頁
参考 障害者差別解消法条文抜粋	
第2 趣旨	4頁
1 対応要領の目的	
2 対象となる職員	
(1) 基本的な考え方	
(2) 地方公営企業の職員	
(3) 受託業者及び指定管理者制度による施設の職員	
第3 障がいを理由とする差別の禁止	5頁
1 差別等に関する基本的な考え方	
2 法に定められている禁止・義務事項の区分	
3 不当な差別的取扱いの考え方	
(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方	
(2) 正当な理由の判断の視点	6頁
(3) 留意事項	
4 合理的配慮の考え方	7頁
(1) 合理的配慮の基本的考え方	
(2) 意思の表明	8頁
(3) 過重な負担の考え方	
第4 意識啓発・体制整備	9頁
1 職員研修等	
2 啓発推進体制	
3 事例検証	
第5 相談体制	
1 所属における組織的対応	
2 本市の相談窓口	
第6 対応要領の見直し	
第7 附則	
別紙 障がい者差別解消事案対応報告書	10頁

### 「障がい」の表記について

沼津市は、障がいや障がいのある人に対するさらなる理解の醸成を図るため、取扱方針を定め、令和4年4月1日から、次のとおり「障がい」の表記に取り組んでいます。

- 「障がい」と表記するもの  
人や人の状態を表すもの、市の組織名称、市の計画等
- 「障がい」表記を適用しないもの  
法令・例規内の名称や用語、他の機関・団体・行事などの固有名詞、医学用語などの専門用語、人や人の状態でないもの

## 第1 はじめに

平成 28 年4月1日に、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。通称「障害者差別解消法」、以下「法」という。）が施行されました。

この法は、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項や、国の行政機関、地方公共団体等及び民間事業者における障がいを理由とする差別を解消するための措置などについて定めることによって、すべての国民が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尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的としています。

また、令和6年4月1日には、事業者による合理的配慮の提供を義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、相談体制の充実や事例の収集・提供の確保などを内容とする改正法が施行されました。

本対応要領は、法の規定に基づき定めるもので、用いる用語は基本的に法で用いられている用語に準拠することとします。

### 【参考：法条文抜粋】

（定義）

第2条 この法律において、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) **障害者** 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（以下「障害」と総称する。）がある者であって、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。
- (2) **社会的障壁** 障害がある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。
- (3) **行政機関等** 国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体（地方公営企業法（昭和 27 年法律第 292 号）第 3 章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業を除く。第 7 号、第 10 条及び附則第 4 条第 1 項において同じ。）及び地方独立行政法人をいう。

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第7条 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。

2 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らないよう、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。

(事業者における障害を理由とする差別の禁止)

第8条 事業者は、その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。

2 事業者は、その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らないよう、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。

(地方公共団体等職員対応要領)

第10条 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7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（以下この条及び附則第4条において「地方公共団体等職員対応要領」という。）を定めるよう努めるものとする。

※法第2条第1号に定められる「障害者」は、障害者手帳の有無で区別されていない

※法第2条第3号の「第3章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業」については、第2・2・(2)を参照

## 第2 趣旨

### 1 対応要領の目的

本対応要領は、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、本市が行う事務及び事業（以下「事務等」という。）において、本市職員が障がい者差別解消に関して正しい認識を持ち、一人ひとりが適切な対応を行えるよう定めるものです。

### 2 対象となる職員

#### (1) 基本的な考え方

本対応要領の対象となる職員は、原則として、会計年度任用職員を含む全ての一般職職員とします。

#### (2) 地方公営企業の職員

水道部及び市立病院については、地方公営企業法の適用を受ける地方公共団体の経営する企業であることから、法第8条の「事業者」とであると説明されています。また、各事業の主務大臣は事業者向けの対応指針を示すこととなっています。

しかしながら、この取扱いは、事業者の事業規模等によって過重な負担となることへの配慮と説明されていることから、本市においては地方公営企業に所属する職員についても、本対応要領に準じた適切な対応を行うこととします。

#### (3) 受託業者及び指定管理者制度による施設の職員

本市の業務を受託、あるいは指定管理者として指定された事業者は、法第8条の適用を受けますので、当該事業分野における主務大臣が示す対応指針により対応することになります。

その上で、当該施設を所管する所属長は、各事業者において本対応要領に準じた適切な対応がなされるよう、委託等の条件に盛り込む等の措置を講じるものとします。

### 第3 障がいを理由とする差別の禁止

#### 1 差別等に関する基本的な考え方

障がい者差別は、法第7条第1項の「不当な差別的取扱い」及び同条第2項の「合理的配慮」の不提供とし、本市の事務等においてこれを禁止します。

しかし、本人の申し出がなければ障がいの有無がわからないことも多々あり、どのようなことが差別と受け止められるかは、その場の状況や心理状態も影響することが考えられるので、誰に対しても親切・丁寧・分かりやすいといった接遇の基本に立ち返ることが重要です。

なお、以下の各項目に掲載されている事例の内容はあくまでも例示であり、個別の事案ごとに判断が必要であることに留意するものとします。

#### 2 法に定められている禁止・義務事項の区分

	不当な差別的取扱い	合理的配慮
行政機関等 (法第7条関係)	禁止	義務
事業者 (法第8条関係)	禁止	義務

※事業者には、個人事業者、NPO等の非営利事業者を含む。

#### 3 不当な差別的取扱いの考え方

##### (1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がいを理由として、サービスや機会の提供を拒否する、または提供にあたって場所や時間などを制限する、障がいのない人には付さないような条件を付す、本来行うべき配慮を失念することなどが考えられます。

なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障がい

を理由とする不当な差別的取扱いに該当します。

不当な差別的取扱いの例としては、次のようなものが考えられます。

- 障がいがあることを理由として、一律に窓口対応を拒否、または対応の順序を後回しにする。
  - 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、障がい
- を理由に付き添い者の同行を

拒む。

- 障がいの種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。
- 身体障がい者補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）の立ち入りを拒む。

## (2) 正当な理由の判断の視点

何が正当な理由に該当するかについては、個別の事案ごとに判断されることとされており、適切な具体例を示すことは困難です。

しかしながら、市が障がい者に対して正当な理由をもってサービス等の提供を行わない、または制限する場合は、市側に説明責任が生じることとなりますので、次のような視点を総合的に勘案して判断してください。

- 第三者的視点から考えても妥当な理由がある。
- 障がい者の生命、身体の安全上やむを得ない理由がある。
- 第三者の権利、利益の保全上やむを得ない理由がある。

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丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めます。その際、職員と障がい者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが大切です。

いずれにしても、どのような事案においても、相手方との対話のなかで円満に解決する姿勢が求められると理解してください。

## (3) 留意事項

次の合理的配慮にも通じることですが、障がい者の障がいの特性を踏まえて、臨機応変に特段の配慮を行う行為は、障がいの無い人に行わないようなことであっても、不当な差別的取扱いには該当しません。

本人や介助者の意向やプライバシーに配慮した上で、次のような例が考えられます。

- 知的障がいや精神障がいのため長時間の順番待ちが難しい人に対し、受付の順番を繰り上げる対応をする。
- 聴覚障がいのある人が参加する講演会で、その人の座席を手話通訳者との位置に近い最前席にする。

- あらかじめ視覚障がい（弱視）があることが分かっている人に、拡大文字を用いた通知を送付する。

職員による対応のばらつきが生じないよう、所属において事前に協議しておくことが大切です。

## 4 合理的配慮の考え方

### (1) 合理的配慮の基本的考え方

合理的配慮は、個別具体的な場面において、障がいのある人から、社会的障壁を取り除くための配慮を求める意思の表明がされた場合、その実施に伴う負担が過重でない限り、その対応が求められるものです。

なお、障がい者自らが意思の表明が困難な場合であっても、障がい者の介助をする人が合理的配慮を求めれば、同等に対応することが必要です。

合理的配慮の例としては、次のようなものが考えられます。

- 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。
- 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のある者に対し、電光掲示板、手書きのボード等を活用するなど、分かりやすく案内し誘導を図る。
- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、触覚による意思伝達等のコミュニケーション手段を用いる。
- 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、手続き順を入れ替える。

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものが考えられます。

（合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例）

- 電話利用が困難な障がい者から電話以外の手段により各種手続きが行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続きは利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断る。
- 介助を必要とする障がい者から、講座の受講に当たり介助者の同席を



求める申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由として、受講者である障がい者本人の個別事情や講座の実施状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断る。

(合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例)

- 事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断る。
- イベント当日に、視覚障がいのある者から職員に対し、イベント会場内を付き添ってブースを回ってほしい旨頼まれたが、混雑時であり、対応できる人員がないことから対応を断る。

## (2) 意思の表明

基本的に合理的配慮の提供は、本人等が配慮を求めていることを前提としています。

しかし、その意思の表明は、聴覚・言語障がいや知的障がい、精神障がいなど障がいの特性によってはわかりにくい場合も想定されます。

そのため、その場の状況から何かを求めている様子が窺える場合は、職員側から、筆談やわかりやすいことばを用いるなど臨機応変に話しかけてください。

## (3) 過重な負担の考え方

合理的配慮の提供にかかる負担が過重であるかどうか、職員単独では判断に迷う場合、個別の事案ごと次のような点を考慮し、実施可能な代替案の検討も含めて、所属内で組織的な判断をしてください。

- 事務等への影響の程度（事務等の目的・内容・機能を損なうか）
- 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

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者に丁寧にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めます。その際には、前述のとおり、職員と障がい者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められます。

## 第4 意識啓発・体制整備

### 1 職員研修等

障がい福祉課は、職員一人ひとりが障がいに対する正しい認識を持ち、障がいを理由とする差別の解消に関する基本的事項の理解が深められるよう、職員研修会を実施するほか、職員及び所属に対し法の運用に関する助言を適宜行うこととします。

### 2 啓発推進体制

所属長は、所属内での障がい者差別解消のリーダーとなる「障がい者差別解消推進員」（以下「推進員」という。）を指名します。推進員は、所属内における差別事案の未然防止と解決及び合理的配慮の適切な実施が図られるよう努めることとします。

### 3 事例検証

本市で発生した障がい者差別事案及び合理的配慮の対応事例は、障がい福祉課が収集・蓄積し、職員間で情報共有するとともに、沼津市障がい者自立支援協議会の意見を伺い、公表することができることとします。

各所属長は、自らの所属で起きた事案について、別紙により障がい福祉課へ報告することとします。

## 第5 相談体制

### 1 所属における組織的対応

各所属においては、職員個人の判断で行える対応と組織的な判断が必要な対応を整理し、職員間で共通認識を図るようにしてください。

なお、この法に基づく対応は、自らの所管する事務等において求められることを常に意識し、相談者の話を十分に聞かずにたらいまわしにする等、安易に対応することがないようにしてください。

### 2 本市の相談窓口

障がい福祉課は、本市における障がい者差別に関する市民の相談窓口を設置します。障がい福祉課は、相談内容に応じて関係する所属の対応を求めます。

## 第6 対応要領の見直し

本対応要領は、必要に応じて見直しを図ることとします。

## 第7 附則

本対応要領は、平成28年4月1日から施行する。

### 附則

本対応要領は、令和4年4月1日から施行する。

### 附則

本対応要領は、令和6年4月1日から施行する。

## 障がい者差別解消事案対応報告書

- ・「□」項目は該当する部分を「■」に変更
- ・所属長の決裁後、障がい福祉課へ送信

報告年月日	
所属名	
報告者職・氏名	
電話番号・内線	

相手方情報	※対応のなかで判明した範囲で記載 (本書の作成を理由に障害者手帳の提示を求めないこと。)			
年齢	歳 (または推定 歳代)			
性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性			
障害手帳の有無	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 不明			
障がいの区分・等級等	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%; vertical-align: top;"> <p>種類</p> <p><input type="checkbox"/>身体障がい:(手帳の色「赤」)</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/>視覚 <input type="checkbox"/>聴覚・平衡機能 <input type="checkbox"/>言語</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/>上肢 <input type="checkbox"/>下肢 <input type="checkbox"/>体幹</p> <p><input type="checkbox"/>内部</p> <p style="margin-left: 20px;">( <input type="checkbox"/>心臓 <input type="checkbox"/>腎臓 <input type="checkbox"/>呼吸器 <input type="checkbox"/>排せつ )</p> <p style="margin-left: 20px;">( <input type="checkbox"/>小腸 <input type="checkbox"/>肝臓 <input type="checkbox"/>免疫 )</p> <p><input type="checkbox"/>知的障がい:(手帳の色「緑」)</p> <p><input type="checkbox"/>精神障がい:(手帳の色「紺」)</p> <p><input type="checkbox"/>状況から上記のとおり推測される</p> </td> <td style="width: 40%; vertical-align: top;"> <p>等級</p> <p>⇒<input type="checkbox"/>1級 <input type="checkbox"/>2級 <input type="checkbox"/>3級</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/>4級 <input type="checkbox"/>5級 <input type="checkbox"/>6級</p> <p>⇒<input type="checkbox"/>A <input type="checkbox"/>B</p> <p>⇒<input type="checkbox"/>1級 <input type="checkbox"/>2級 <input type="checkbox"/>3級</p> </td> </tr> </table>		<p>種類</p> <p><input type="checkbox"/>身体障がい:(手帳の色「赤」)</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/>視覚 <input type="checkbox"/>聴覚・平衡機能 <input type="checkbox"/>言語</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/>上肢 <input type="checkbox"/>下肢 <input type="checkbox"/>体幹</p> <p><input type="checkbox"/>内部</p> <p style="margin-left: 20px;">( <input type="checkbox"/>心臓 <input type="checkbox"/>腎臓 <input type="checkbox"/>呼吸器 <input type="checkbox"/>排せつ )</p> <p style="margin-left: 20px;">( <input type="checkbox"/>小腸 <input type="checkbox"/>肝臓 <input type="checkbox"/>免疫 )</p> <p><input type="checkbox"/>知的障がい:(手帳の色「緑」)</p> <p><input type="checkbox"/>精神障がい:(手帳の色「紺」)</p> <p><input type="checkbox"/>状況から上記のとおり推測される</p>	<p>等級</p> <p>⇒<input type="checkbox"/>1級 <input type="checkbox"/>2級 <input type="checkbox"/>3級</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/>4級 <input type="checkbox"/>5級 <input type="checkbox"/>6級</p> <p>⇒<input type="checkbox"/>A <input type="checkbox"/>B</p> <p>⇒<input type="checkbox"/>1級 <input type="checkbox"/>2級 <input type="checkbox"/>3級</p>
<p>種類</p> <p><input type="checkbox"/>身体障がい:(手帳の色「赤」)</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/>視覚 <input type="checkbox"/>聴覚・平衡機能 <input type="checkbox"/>言語</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/>上肢 <input type="checkbox"/>下肢 <input type="checkbox"/>体幹</p> <p><input type="checkbox"/>内部</p> <p style="margin-left: 20px;">( <input type="checkbox"/>心臓 <input type="checkbox"/>腎臓 <input type="checkbox"/>呼吸器 <input type="checkbox"/>排せつ )</p> <p style="margin-left: 20px;">( <input type="checkbox"/>小腸 <input type="checkbox"/>肝臓 <input type="checkbox"/>免疫 )</p> <p><input type="checkbox"/>知的障がい:(手帳の色「緑」)</p> <p><input type="checkbox"/>精神障がい:(手帳の色「紺」)</p> <p><input type="checkbox"/>状況から上記のとおり推測される</p>	<p>等級</p> <p>⇒<input type="checkbox"/>1級 <input type="checkbox"/>2級 <input type="checkbox"/>3級</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/>4級 <input type="checkbox"/>5級 <input type="checkbox"/>6級</p> <p>⇒<input type="checkbox"/>A <input type="checkbox"/>B</p> <p>⇒<input type="checkbox"/>1級 <input type="checkbox"/>2級 <input type="checkbox"/>3級</p>			

事案発生年月日	
事案区分	<input type="checkbox"/> 差別等の苦情 <input type="checkbox"/> 合理的配慮の要望
内容	
対応方法	
結果等	