

知事の事務局における職員対応要領の概要

(平成28年1月1日施行)

1 目的 (第1条関係)

職員 (非常勤職員を含む。以下同じ。) が適切に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

2 用語 (第2条関係)

この要領で使用する用語は、条例で使用する用語の例による。

3 不当な差別的取扱いの禁止 (第3条関係)

職員は、事務・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。

＜不当な差別的取扱いに当たり得る具体例＞ (付表第1抜粋)

- 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- 障害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。
- 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務若しくは事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付け、又は特に支障がないにもかかわらず、付添い者の同行を拒む。 など

4 合理的配慮の提供 (第4条関係)

職員は、事務・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つた場合において、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の提供をしなければならない。

＜合理的配慮に当たり得る配慮の具体例＞ (付表第2抜粋)

(物理的環境への配慮)

- 段差がある場合に、車椅子利用者に対し、キヤスター上げ等の補助をする。携帯スロープがある施設では必要に応じて携帯スロープを渡す。
- 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。
- (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。

(ルール・慣行の柔軟な変更)

- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続の順番を入れ替える。
- 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。 など

5 監督者の責務 (第5条関係)

- (1) 監督者 (課長相当職以上の地位にある者) は、障害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、監督する職員の注意を喚起し、障害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 障害者等から職員による不当な差別的取扱い又は職員の合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申出等があつた場合は、迅速に状況を確認すること。
 - ③ 合理的配慮の提供の必要性が確認された場合は、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) 監督者は障害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。

6 懲戒処分等 (第6条関係)

職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをした場合又は過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮を提供しなかった場合には、その態様等によつては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠つた場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

7 相談体制の整備 (第7条関係)

障害者等からの職員による障害を理由とする差別に関する相談等に的確に対応するため、次の相談窓口を置く。

- ・ 健康福祉部障害福祉課
- ・ 知事の事務局の主管課
- ・ 各地方機関
- ・ 総務部人事局人事課

8 研修及び啓発 (第8条関係)

職員に対し、必要な研修及び啓発を行うものとする。

上記本則のほか、下記の事項を別表及び付表で記載

- ・ 別表 留意事項
- ・ 付表第1 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例
- ・ 付表第2 合理的配慮に当たり得る配慮の具体例
- ・ 付表第3 障害特性に応じた対応

不当な差別的取扱い・合理的配慮の具体例

✕ 不当な差別的取扱いの例 ○ 合理的配慮の例

行政機関など ▶ (各省市等)

※これらの具体例の多くは、各対応指針の具体例にち
共通して見られます。

- ✕ 窓口対応を拒否する、順番を遅くする、書面や資料を渡さない
- ✕ 説明会などへの出席を拒む、必要のない付き添い者の同行など、過剰に条件を求める
- 駐車スペースを施設近くにする (来庁者数に応じて施設に近い一般車両区画も障害者用とする)
- 段差がある場合に補助する (キヤスタワー上げ、携帯スロープなど)
- 高いところにある資料を取って渡す、資料を押さえて見やすいように補助する
- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の理解を得た上で手続き順を変更する
- 会場の座席など、障害者の特性に応じた位置取りにする
- 疲労や緊張などに配慮し別室や休憩スペースを設ける
- 筆談、読み上げ、手話などを用いる
- 案内の際、歩く速度を障害者に合わせる
- 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
- ホームページなど外部情報の発信の際、動画に字幕 (文字情報)、テキストデータを付す

学校など ▶ (文部科学省ほか)

- ✕ 学校への入学出願の受理、受験、入学、事業等の受講、研究指導、実習等校外教育活動、入寮、式典参加の拒否、正当な理由のない条件を付加する
- ✕ 試験等において合理的配慮を受けたことを理由に、試験結果を評価対象から除外したり評価に差をつける
- 聴覚過敏の児童生徒のために机・いすの脚に緩衝材をつけて教室の雑音を軽減する
- 視覚情報の処理が苦手な児童生徒のために黒板周りの掲示物の情報量を減らす
- 支援員等の教室への入室や授業・試験でのパソコン入力支援等を許可する
- 意思疎通のために絵や写真カード、ICT 機器 (タブレット端末等) 等を活用する
- 入学試験において、別室受験、時間延長、読み上げ機能等の使用を許可する

病院・福祉施設など ▶ (厚生労働省 (医療従事者/福祉事業者) ほか)

- ✕ 本人を無視して、介助者・支援者や付き添い者のみに話しかける
- ✕ 仮利用期間を設けたり、他の利用者の同意を求めるなど、他の利用者と異なる手順を課す
- 施設内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりする
- 車椅子の利用者が利用しやすいようカウンターの高さに配慮する
- 障害者に配慮したナースコールの設置を行う
- 障害の特性に応じた休憩時間調整など、ルール、慣行を柔軟に変更する

交通 (鉄道・バス・タクシー・飛行機など) ▶ (国土交通省)

- ✕ 身体障害者補助犬の帯同を理由に乗車を拒否する
- ✕ 障害があることのみをもって、乗車を拒否する
- 券売機の利用が難しい場合、操作を手伝ったり、窓口で対応したりする (鉄道)
- 停留所名表示器などの設置のほか、肉声による音声案内をこまめに行う (バス)
- 車いす等の大きな荷物のトランクへの収納の手助けを行う (タクシー)
- 障害のある利用者が化粧室に行く際に、移動を手伝う (飛行機)
- 障害の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行えるよう教育・研修を行う

住まい ▶ (国土交通省 (宅地建物取引業者))

- ✕ 「障害者不可」「障害者お断り」と表示・広告する
- ✕ 障害者向け物件は扱っていないと門前払いする
- ✕ 障害者の希望に対し、必要な調整を行うことなく仲介を断る
- ✕ 障害を理由とした誓約書の提出を求める
- 最寄駅から一緒に歩いて確認したり、中の様子を手を添えて案内する
- 障害者の求めに応じてバリアフリー物件等があるかを確認する
- 物件案内時に携帯スロープを用意したり、車いすを押して案内する

各省庁の「事業者のための対応指針案」及び対象とする事業分野

省庁	策定単位	対象とする事業分野
内閣府	一括	内閣府が所管する分野における事業者（認定こども園等）
国家公安委員会	一括	国家公安委員会が所管する分野における事業者
金融庁	一括	金融庁が所管する分野における事業者
消費者庁	一括	消費者庁が所管する分野における事業者
復興庁	一括	復興庁が所管する分野における事業者
総務省	一括	総務省が所管する分野における事業者（放送業、郵便業、通信業等）
		債権管理回収業・認証紛争解決事業
法務省	分野毎（3分野）	法務省民事局が所管する事業
		更生保護事業
外務省	一括	外務省が所管する分野における事業者
財務省	一括	財務省が所管する分野における事業者
	一括	学校教育分野
文部科学省	※留意点は分野毎（3分野）	スポーツ分野 文化芸術分野
厚生労働省	分野毎（4分野）	福祉分野（福祉事業者） 医療分野（医療関係事業者） 衛生分野（衛生関係事業者） 社会保険労務士の業務を行う事業者
農林水産省	一括	農林水産省が所管する分野における事業者
経済産業省	一括	経済産業省が所管する分野における事業者
	一括	不動産業関係 設計等業関係 鉄道事業関係 一般乗合旅客自動車運送業関係 一般乗用旅客自動車運送業関係 対外旅客定期航路事業関係 国内旅客船業関係 航空運送業関係 旅行業関係
国土交通省	※具体例は分野毎（9分野）	
環境省	一括	環境省が所管する分野における事業者

銀行など ▶（金融庁ほか）

- 自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施した上で、代筆対応する
- 「筆談対応いたします」などのプレートや、主な手続きを絵文字等で示したコミュニケーション・ボードを用意する
- ATM操作が困難な顧客に声かけし、適切な対応をとる
- 取引、相談等の手段を、非対面の手段を含めて複数用意する

小売店など ▶（経済産業省ほか）

- 困っていると思われるときは、まずは声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応する
- 障害者用の駐車場について、健常者が利用することのないよう注意を促す
- 注文や問合せ等の際し、インターネット画面への入力によるだけでなく電話等でも対応できるようにする
- 精算時に金額を示す際は、金額が分かるようにレジスター又は電卓の表示板を見やすいように向ける、紙等に書く、絵カードを活用する等して示すようにする
- お金を渡す際に、紙幣と貨幣に分け、種類毎に直接手に渡す
- 商品宅配時において具体的要望があった際に、品物を家の中の指定されたところまで運ぶ

飲食店など ▶（厚生労働省（衛生事業者）ほか）

- × 身体障害者補助犬の同伴を拒否する
- × 保護者、介助者の同伴を条件とする
- エレベーターがない施設の上下階に移動する際、スリッパで移動をサポートする
- ホワイトボードを活用する、盲ろう者の手のひらに書く（手書き文字）など、コミュニケーションにおいて工夫する
- メニューを分かりやすく説明したり、写真を活用したりする

※内閣府ホームページでは、「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮」の具体例を収集・整理した、合理的配慮等具体例データベース『合理的配慮サーチ』を公開しています。