

滋賀県における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領

目的

第1条 この要領（以下「対応要領」という。）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、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、滋賀県知事部局の一般職の職員（非常勤嘱託員を含む。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。

基本的な考え方

第2条 職員は、全ての障害者（障害および社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にある者。以下この対応要領において同じ。）が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有すること、および障害者が自らの選択・決定に基づき、必要な支援を受けながら社会に参加する主体であることの認識に立って、県の事務または事業を行うものとする。

2 職員は、対応要領第3条および第4条に規定する事項が職務上の義務であることに留意し、日常の執務を通じて障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害

および高次脳機能障害を含む。)その他の心身の機能の障害(難病に起因する障害を含む。)をいう。以下この対応要領において同じ。)を理由とする差別の解消に取り組むものとする。

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)

第3条 職員は、法第7条第1項の規定に基づき、その事務また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。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

ごうりてきはいりよ ていきよう
(合理的配慮の提供)

第4条 職員は、法第7条第2項の規定に基づき、その事務また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、年齢および障害の状態に応じ、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。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

（所属長等の責務）

第5条 所属長等の管理監督職員は、前2条に掲げる事項に関し、障害を理由とする

差別の解消を推進するため、次の各号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、障害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) 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に関する相談、苦情の

申出等（以下「相談等」という。）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、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等を実施すること。

2 所属長等の管理監督職員は、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。

（相談体制の整備）

第6条 職員による障害を理由とする差別に関して、障害者およびその家族その他

の関係者からの相談等に的確に対応するため、次のとおり相談窓口を置く。

(1) 総務部人事課

(2) 健康医療福祉部障害福祉課

2 相談等を受ける場合は、性別、年齢および障害の状態に配慮するとともに、対面、

てがみ でんわ 手紙、電話、ファクシミリおよび電子メールに加え、障害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 相談窓口は、相談等の内容に応じて、関係課等の職員に対応を依頼することができる。

4 相談窓口に寄せられた相談等は、総務部人事課に集約し、相談者等のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等があった場合に活用するものとする。

5 相談体制は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

けんしゅう (研修)

第7条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、法の趣旨の徹底や障害に対する理解を深めるために必要な研修を行うものとする。

みなおとう (見直し等)

第8条 対応要領は、技術や社会情勢の進展、事例の集積などを踏まえ、適宜、必要な見直しおよび充実を図るものとする。

2 対応要領を変更するときは、必要に応じてあらかじめ障害者その他関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めるとともに、変更後は遅滞なく公表するものとする。

付 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

別紙

しがけん しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん しょくいんたいおうようりょう かか
滋賀県における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領に係る

留意事項

第1 障害者の対象範囲等

たいおうようりょう たいしょう しょうがいしゃ しんたいしょうがい ちてきしょうがい せいしんしょうがい ほったつしょうがい
対応要領が対象とする障害者は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害お
よび高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含
む。）がある人であって、障害および社会的障壁により継続的に日常生活または社会
生活に相当な制限を受ける状態にある人のことであり、いわゆる障害者手帳の所持者
に限らない。

第2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ほう しょうがいしゃ たい せいとう りゆう しょうがい りゆう さい かくしゅ
法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種
機会の提供を拒否するまたは提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者で
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、障害者の権利利益を侵害す
ることを禁止している。

ただし、しょうがいしゃ じじつじょう びょうどう そくしん たっせい ひつよう とくべつ そち
は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障害者を障害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）、法に規定された障害者に対する合理的

はいりよ ていきよう しょうがいしゃ もの こと とりあつか ぐうりてきはいいりよ ていきようとう
配慮の提供による障害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害者に障害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、障害者を、問題となる事務

または事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱

ことである点に留意する必要がある。

第3 正当な理由の判断の視点

せいとう りゆう そうとう しょうがいしゃ たい しょうがい りゆう ざい
正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、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。職員は、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、障害者、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) および滋賀県の事務または事業の目的・

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。

しょうくいん せいとう りゆう はんだん ぼあい しょうがいしゃ りゆう せつめい りかい
職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害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。

第4 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3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)

- 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障害があること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。
- 障害があることを理由に説明会、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、障害があることを理由に、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5 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、また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」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

または事業を行うに当たり、個々の場面において、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、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、

障害者が受ける制限は、障害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、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が

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、滋賀県の事務または事業の目的・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、障害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、事務または事業の目的・

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 合理的配慮は、障害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、当該障害者が現に置かれてい

る状況^{じょうきょう}を踏まえ^ふ、社会的障壁^{しゃかいてきしょうへき}の除去^{じょきよ}のための手段^{しゅだん}および方法^{ほうほう}について、「第6 過重^{だいい かじゅう}な負担^{ふたん}の基本的な考^{きほんてき}え方^{かんが}」に掲げ^{かた}る要素^{かか}を考慮^{ようそ こうりよ}し、代替措置^{だいたいそち}の選択^{せんたく}も含め^{ふく}、双方^{そうほう}の建設的対話^{けんせつてきたいわ}による相互理解^{そうごりかい}を通じて^{つう}、必要かつ合理的な範囲^{ひつよう ごうりてき はんい}で、柔軟^{じゅうなん}に対応^{たいおう}がなされるものである。さらに、合理的配慮^{ごうりてきはいりよ}の内容^{ないよう}は、技術^{ぎじゆつ}の進展^{しんてん}、社会情勢^{しゃかいじょうせい}の変化^{へんかどう}等^{おう}に就^じて変わり得^うるものである。合理的配慮^{ごうりてきはいりよ}の提供^{ていきよう}に当た^あっては、障害者^{しょうがいしゃ}の性別^{せいべつ}、年齢^{ねんれい}、状態等^{じょうたいとう}に配慮^{はいりよ}するものとする。

なお、合理的配慮^{ごうりてきはいりよ}を必要とする障害者^{しょうがいしゃ}が多数見込まれる場合^{たさう み こ}、障害者^{しょうがいしゃ}との関係性^{かんけいせい}が長期^{ちようき}にわたる場合等^{ばあいとう}には、中・長期的なコスト^{ちゆう ちようきてき}の削減^{さくげん}・効率化^{こうりつか}の観点^{かんてん}から、その都度^{つど}の合理的配慮^{ごうりてきはいりよ}の提供^{ていきよう}とは別に^{べつ}、後述^{こうじゆつ}する環境^{かんきよう}の整備^{せいび}を考慮^{こうりよ}する。

3 意思^{いし}の表明^{ひょうめい}に当た^あっては、具体的場面^{ぐたいてきばめん}において、社会的障壁^{しゃかいてきしょうへき}の除去^{じょきよ}に関する配慮^{かん はいりよ}を必要^{ひつよう}としている状況^{じょうきょう}にあることを言語^{げんご}（手話^{しゅわ}を含む^{ふく}。）のほか、点字^{てんじ}、拡大文字^{かくだいもじ}、筆談^{ひつだん}、触手話^{しよくしゅわ}、指点字^{ゆびてんじ}、実物^{じつぶつ}の提示^{ていじ}や身振りサイン等^{みぶ}による合図^{どう}など、障害者^{しょうがいしゃ}が他人^{たにん}とコミュニケーション^{はか}を図^さる際に必要^{ひつよう}な手段^{しゅだん}（通訳^{つうやく}を介^{かい}するものを含む^{ふく}。）により伝え^{つた}られる。

また、障害者^{しょうがいしゃ}からの意思表明^{いしひょうめい}のみでなく、知的障害^{ちてきしょうがい}や精神障害^{せいしんしょうがい}（発達障害^{はったつしょうがい}および高次脳機能障害^{こうじのうきのうしょうがい}を含む^{ふく}。）等^{とう}により本人^{ほんにん}の意思表明^{いしひょうめい}が困難^{こんなん}な場合には、障害者^{しょうがいしゃ}の家族^{かぞく}、支援者^{しえんしゃ}・介助者^{かいじょしゃ}、法定代理人等^{ほうていだいじんとう}、コミュニケーション^{しえん}を支援^{もの}する者が本人^{ほんにん}を補佐^{ほさ}して行^{おこな}う意思^{いし}の表明^{ひょうめい}も含^{ふく}む。

なお、意思^{いし}の表明^{ひょうめい}が困難^{こんなん}な障害者^{しょうがいしゃ}が、家族^{かぞく}、支援者^{しえんしゃ}・介助者^{かいじょしゃ}、法定代理人等^{ほうていだいじんとう}を

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、障害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。

○事務または事業への影響の程度（事務または事業の目的、内容、機能を損なうか否か）

○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

第7 合理的配慮の具体例

第5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、第6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し、障害者の特性に配慮する必要がある。

（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。

○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。

○視覚障害者に対して誘導（付き添い）を行う。

○目的の場所までの案内の際に、障害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、障害者の希望を聞いたりする。

○障害の特性により、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害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難な場合、当該障害者に事情を説明し、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害者に対し、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害者に対し、電光掲示板、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）

○手話のほか、筆談、読み上げ、点字、拡大文字、手書き文字（手のひらに文字を書いて伝える方法）、身振りサイン等による合図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に留意して使用する。

○視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、必要に応じ読み上げソフト

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害者に対し、絵カ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。

○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。

○比喩表現等の理解が困難な障害者に対し、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。

○障害の特性に応じて、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明したり、抽象的な言葉で

はなく、具体的な言葉を使ったりし、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。また、紙等を書いて伝達したり、書面を示す場合には、ルビを付与し

た文字を用いたり、極力平仮名を用いたり、分かち書き（文を書くとき、語と語

の間に空白を置く書き方）を行ったりする。

○視覚障害者からの求めに応じて代筆する。

○パニック状態になったときは、刺激しないように、また危険がないように配慮し、

周りの人にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守る。また、パニック

じょうたい しょうがいしゃ お つか ばしょ ていきょう
状態の障害者へ落ち着ける場所を提供する。

し が けん の ホームページにおいて、各コンテンツを一般的な音声読み上げに対応する

そ ち おこな しかくしょうがいしゃ はいりよ じょうほうはっしん おこな
措置を行うなど視覚障害者に配慮した情報発信を行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

じゅんばん ま にがて しょうがいしゃ たい じゅんばん おし しゅうい もの りかい え
○順番を待つことが苦手な障害者に対し、順番を教えたり、周囲の者の理解を得た

うえ てつづ じゅん い か
上で手続き順を入れ替えたりする。

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 どうがい
○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

しょうがいしゃ じゅんばん く べっしつ せき ようい
障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。

○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。

しやりょうじょうこうばしょ しせつでいりぐち ちか 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。

ちやうしゃ ちゅうしゃじょうどう しょうがいしゃ らいちやう たすう み こ ばあい つうじょう
○庁舎の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、

しょうがいしゃせんよう くかく しょうがいしゃせんよう くかく へんこう
障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。

たにん せつしよく たにんずう なか きんちやうどう ほつさどう ばあい
○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、

どうがいしょうがいしゃ せつめい うえ しょうがい とくせい しせつ じょうきやう おう べっしつ じゅんぴ
当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

ひこうひやう みこうひやうじょうほう あつかい かいぎどう じょうほうかんり かか たんぼ え
○非公表また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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。