

対応要領とは

- ・対応要領は、地方公共団体の機関で事務等に従事する職員全般に対して法的義務違反の防止を図るもの。
- ・対応要領は、行政機関等が事務・事業を行うに当たり、職員が遵守すべき服務規律の一環として定められるもの。
- ・地方自治法等に規定する地方公共団体の機関ごとに定めることが求められている。
- ・服務規律の一環としての位置付けを持つことから、対応要領の内容を理解し、服務規律に違反することがないように職員に対する研修は必須。

対応要領本文

1. 目的

- ①ノーマライゼーション条例を踏まえることを規定
- ②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（水道事業、病院事業、下水道事業）及び教職員を除外。

2. 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供

- ①不当な差別的取扱いの禁止を規定
- ②合理的配慮の提供しなければならない旨を規定

3. 相談体制の整備等

- ①課長相当職以上の地位にある者を監督者とし、障害者差別の申し出があった場合の迅速な対応や職員を指導することなどを規定

- ②相談窓口として、人事担当課及び障害者施策担当課を指定

※これまでどおり、一次相談は支援課又は障害者生活支援センターにおいて実施

- ③障害者差別をした場合における、職員に対する懲戒があり得ることを規定

4. 職員への研修・啓発

- ①職員に対する研修の実施を規定
- ②マニュアルの整備を規定

別紙留意事項

■不当な差別的取扱いの基本的な考え方

- ・正当な理由なく、サービス等の提供に当たり、拒否や制限、条件を付すことなどが不当な差別的取扱いに当たり得ること
- ・障害者割引の適用や各種手当の給付など、事実上の平等を促進するための措置は、不当な差別的取扱いとはならないこと

■正当な理由の判断の視点

- ・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こと

■合理的配慮の基本的な考え方

合理的配慮とは・・・

- ・行政機関等及び事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らして、本来の業務に付随するもの
- ・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
- ・事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと
- ・バリアフリー化、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、個別に実施されるもの

■過重な負担の基本的な考え方

- ・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た柔軟な対応をすること、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すること

さいたま市職員対応要領（案）における合理的配慮の具体例

合理的配慮の具体例

合理的配慮は、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すが、以下の3つの類型があげられます。

- ①段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境への配慮
- ②筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション手段を使うなどの意思疎通への配慮
- ③障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更

なお、さいたま市の対応要領（案）における主な具体例としては、場面や障害別に以下のものを記載しています。

※具体例は、過重な負担が存在しないことを前提。また、実際の合理的配慮は対応要領に書かれた例に限られない。

【公共施設】

- ・車椅子でも入りやすい入口から入場してもらい座席に案内する。（肢体不自由）
- ・資料の検索結果や施設の空き状況を読み上げる。（視覚障害）
- ・市の施設の敷地内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、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。（各障害共通）

【窓口一般】

- ・複数の窓口で手続きを行う場合、他の窓口で職員が同行する。（視覚障害など）
- ・筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション手段を用いる。（聴覚障害）
- ・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、手続き順を入れ替える。（知的障害など）

【イベント・講演会・講座等】

- ・イベント開催時にはトイレが混みあうため、別のフロアのトイレも利用できるよう手配する。（肢体不自由）
- ・講座等において、スケジュールが事前に分からないと不安定になる方に対し、休憩時間も含めた1日のスケジュールを見えるようにする。（精神障害・発達障害など）
- ・要約筆記のスクリーンや手話通訳が見やすい場所に案内する。（聴覚障害）

【保健福祉分野】

- ・面談を実施するときは、相談室などにできるだけ物を置かないなど刺激を減らす。（知的障害など）
- ・別室を用意する等、静かな環境を作り、対応をする。（精神障害・発達障害など）
- ・待合室の混雑などが苦手な方に対し、早めに面接室に案内し落ち着けるよう配慮する。（精神障害・発達障害など）

【保育分野】

- ・感情のコントロールがうまくいかずイライラしたときに、一人になって落ち着ける場所を設ける。（知的障害など）
- ・言葉を伝える際には、わかりやすいように保育士の口元を見せ、ゆっくり話す。（聴覚障害など）
- ・子供の年齢ではなく発達段階に応じた体制で保育する。（各障害共通）

【消防分野】

- ・講習開催時において、実技については可能な範囲で良いことを予め伝えるとともに、職員が補助をする。（各障害共通）
- ・救急活動において、症状や訴えを把握するため、コミュニケーション支援ボード（イラスト・文字）を利用して意思の疎通を図る。（各障害共通）
- ・病院に受診の問い合わせをしたいがうまく伝えられないため、救急隊が状況を伝える。（各障害共通）