

茅ヶ崎市障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領 にかかる留意事項

第1（不当な差別的取扱いの禁止に際し職員が留意すべき事項）

職員対応要領第2条に規定する「不当な差別的取扱いの禁止に際し職員が留意すべき事項」として市長が定めるものは、障がい者に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、行政サービスや各種機会の提供の拒否、提供に当たっての場所及び時間帯等の制限又は障がい者でない者に対しては付さない条件の設定等により、障がい者の権利利益を侵害することを禁止することについて職員が留意すべき事項であり、次のものをいう。

- (1) 障がいがあることを理由に茅ヶ崎市の行政サービスや公共施設等の利用を制限してはならないこと。
- (2) 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否してはならないこと。
- (3) 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにしてはならないこと。
- (4) 障がい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又は情報提供等を拒んではならないこと。
- (5) 障がいがあることを理由に説明会又はシンポジウム等への出席を拒んではならないこと。
- (6) 事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がい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てはならないこと。
- (7) 障がい者が家族や支援者等と窓口へ来訪した際、障がい者本人ではなく家族や支援者等のみに話しかけてはならないこと。
- (8) その他、障がい者の権利利益を侵害することをしてはならないこと。

2 不当な差別的取扱いの禁止に際し職員が留意すべき事項は、必要に応じて見直すものとする。

第2（合理的配慮の提供に際し職員が留意すべき事項）

職員対応要領第3条に規定する「合理的配慮の提供に際し職員が留意すべき事項」であって市長が定めるものは、障がい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って、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を提供することについて職員が留意すべき事項であり、次のものをいう。

【1 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例】

- (1) 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したり、携帯スロープを渡したりすること。
- (2) 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こと。
- (3) 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こと。
- (4) 障がいの特性により、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

ること。

- (5) 疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申し出があった際、別室を確保すること又は別室の確保が困難な場合は、当該障がい者に事情を説明し、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こと。
- (6) 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こと。
- (7) その他障がい者からの要請に応じて物理的環境の改善について配慮すること。

【2 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例】

- (1) 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こと。
- (2) 意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認すること。
- (3) 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こと。
- (4) 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こと。
- (5) 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説明すること。
- (6) 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対応すること又は障がいの特性に配慮し、わかりやすい標記で記載したメモ等を渡すこと。
- (7) 市からの通知文等の連絡先には電話だけではなく FAX やメールアドレスを記載すること。
- (8) その他障がい者からの要請に応じて意思疎通の改善について配慮すること。

【3 ルール・慣行の柔軟な変更の具体例】

- (1) 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こと。
- (2) 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別室や席を用意すること。
- (3) スクリーンや板書等がよく見えるように、席順に関わらずスクリーン等に近い席を確保すること。
- (4) 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、当該障がい者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備すること。
- (5) 非公表又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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認めること。
- (6) 手話等の可視的言語の特性を踏まえ、相談内容に応じて他者の視線が届かないスペースや別室等を準備すること。
- (7) その他障がい者からの要請に応じてルールや慣行等の柔軟な変更について配慮すること。

2 合理的配慮の提供に際し職員が留意すべき事項は、必要に応じて見直すものとする。