

## 岡山県における障害を理由とする差別を解消するための職員対応要領

### (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。以下「基本方針」という。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、岡山県知事部局、議会事務局及び行政委員会（教育委員会及び公安委員会を除く。以下この対応要領において同じ。）に属する職員（非常勤職員を含む。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。

### (不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障害（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をいう。以下この対応要領において同じ。）を理由として、障害のある人（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人。以下同じ。）を障害のない人と不当な差別的取扱いをすることにより、障害のある人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。

なお、別紙中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する（次条において同じ。）。

### (合理的配慮の提供)

第3条 職員は、法第7条第2項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障害のある人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、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害のある人の性別、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（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。

### (監督者の責務)

第4条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、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に留意して障害のある人に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意し、また、障害のある人に対して合理的配慮の提供がなされるよう環境の整備を図らなければならない。

一 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。

- 二 障害のある人等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
  - 三 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。

#### (相談体制の整備)

第5条 職員による障害を理由とする差別に関する障害のある人及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、次のとおり体制を整備する。

- 一 所属(※)ごとに相談対応責任者を設置する。当該責任者は、中核となって所属における相談体制を監督する。
  - 二 職員は、障害の種別や障害のある人の状態等に配慮して、丁寧に相談に応じる。
  - 三 相談者は、手紙、電話、FAX、メールなど任意の方法を用いて相談を行うことができるものとする。
  - 四 職員は、相談内容を相談対応責任者に報告するとともに、所属で情報を共有し組織で対応する。
  - 五 保健福祉部障害福祉課は、職員が適切に対応できるようにするため、所属からの相談に応じる。なお、この場合、保健福祉部障害福祉課は、必要に応じて外部の専門家等に相談又は委託等を行うことができる。
  - 六 所属に寄せられた相談等は、保健福祉部障害福祉課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。
  - 七 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。
- ※「所属」とは知事部局の本庁及び出先機関の各課室等

#### (研修・啓発)

第6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、必要な研修、啓発を行うものとする。

- 2 新たに職員となった者に対しては、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるために、また、新たに監督者となった職員に対しては、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させるために、それぞれ、研修を実施する。
- 3 前2項に定めるもののほか、職員一人ひとりが法の趣旨、社会的障壁の除去の必要性、障害やその状態に応じた配慮等に関する理解を深められるよう、意識の啓発に努める。

#### 附 則

この対応要領は、平成28年4月1日から施行する。

別紙

岡山県における障害を理由とする差別を解消するための  
職員対応要領に係る留意事項

第1	不当な差別的取扱いの基本的な考え方	1
第2	正当な理由の判断の視点	1
第3	不当な差別的取扱いの具体例	1
第4	合理的配慮の基本的な考え方	2
第5	過重な負担の基本的な考え方	3
第6	合理的配慮の具体例	4
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	4
2	合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例	4
3	ルール・慣行の柔軟な変更の具体例	5
4	障害特性に応じた留意点について（障害特性に応じた対応の具体例）	6
(1)	視覚障害（視力障害・視野障害・色覚障害・光覚障害）	6
(2)	聴覚障害	9
(3)	音声・言語機能障害	12
(4)	盲ろう（視覚と聴覚の重複障害）	14
(5)	肢体不自由	16
(6)	高次脳機能障害	18
(7)	内部障害	20
(8)	難病	23
(9)	重症心身障害	25
(10)	知的障害	27
(11)	発達障害	29
(12)	精神障害	33

## 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障害のある人に対して、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又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害のない人に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害のある人の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、障害のある人の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障害のある人を障害のない人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のある人に対する合理的配慮の提供による障害のない人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のある人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、障害のある人を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害のない人より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

## 第2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害のある人に対して、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。岡山県においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障害のある人、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）及び岡山県の事務又は事業の目的・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。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害のある人にその理由を説明し、理解を得よう努めることが望ましい。

## 第3 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2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。

○身体障害者補助犬の同伴を拒否する。

#### 第4 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、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」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、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害のある人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、障害のある人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、障害のある人が受ける制限は、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するいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、障害のある人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をいう。

合理的配慮は、岡山県の事務又は事業の目的・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、障害のない人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、事務又は事業の目的・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、当該障害のある人が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、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て、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。合理的配慮の提供に当たっては、障害のある人の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害のある人が多数見込まれる場合、障害のある人との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供を行うよりも、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につなげる視点が重要である。

3 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害のある人が他者とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。

また、障害のある人からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害のある人の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含む。

なお、意思の表明が困難な障害のある人が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害のある人が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害のある人に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

4 合理的配慮は、障害のある人等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、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、個々の障害のある人に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害のある人との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

5 岡山県がその事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害のある人が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

## 第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、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。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害のある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、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6 合理的配慮の具体例

第4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5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する必要がある。

なお、対応が難しい時や、よくわからない時には専門家等に相談しながら、適切に対応する。

### 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

- 段差がある場合に、車椅子利用者に対してキャスター上げ等の補助をする。または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。
- 目的の場所までの案内の際に、障害のある人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、障害のある人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のある人から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障害のある人に事情を説明し、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のある人に対し、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のある人に対し、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。

### 2 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

- 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や、わかりやすい表現を用いる。
- 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得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、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のある人に対し、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。

- 比喩表現等が苦手な障害のある人に対し、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。
- 障害のある人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。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、必要に応じて渡す。
- 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある委員や知的障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

### **3 ルール・慣行の柔軟な変更の具体例**

- 順番を待つことが苦手な障害のある人に対し、周囲の人の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の人の理解を得た上で、当該障害のある人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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 庁舎の敷地内の駐車場等において、障害のある人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。
- 他者との接触、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、当該障害のある人に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 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、障害のある委員の理解を援助する人の同席を認める。



## 4 障害特性の注意点を踏まえて(障害特性の注意点を踏まえての具体例) ※ 知的障害の項目に絞って示す。

### (10) 知的障害

#### 【①障害の概要】

知的障害は、概ね18歳頃までの心身の発達期に、知的機能の遅延等の障害が現れることによって、日常生活や社会生活上の適応に困難が生じる状態をいう。

知的障害のある人は、文章の読み書きや計算、金銭管理などが苦手であることが多い。重度の場合、常に同伴者と行動する人もいるが、軽度の場合は、会社で働いている人も大勢いる。障害の程度によっては一見して障害の有無が分かりにくい人もいる。また、発達障害と重複する人もいる。まずは、その人の障害の特性をよく理解することが大切である。

#### 【②主な特性】

- 考えたり、理解したり、読んだり、書いたり、計算したり、話したりする等の知的な機能に発達の遅れが生じる。
- 複雑な会話や抽象的な概念を理解するのが苦手。人に尋ねたり、自分の意見や気持ちを表現するのが苦手な場合もある。
- 漢字の読み書きや計算が苦手な人もいる。一つの行動に固執したり、同じ質問を繰り返す人もいる。
- 突発的な出来事に対して、状況に応じた行動をすることが困難である。
- 金銭管理、会話、買い物、家事等の日常生活に状態に応じた援助が必要。
- 主な原因として、ダウン症候群などの染色体異常又は先天性代謝異常や、脳症や外傷性脳損傷などの脳の疾患があるが、原因が特定できない場合もある。ダウン症の場合の特性として、筋肉の低緊張や心臓に疾患を伴う場合がある。
- てんかんを合併する場合もある。

#### 【③主な対応】

##### ■話をする場合

- 「一方的に話す」「独り言を言う」「同じ言葉を繰り返す」等コミュニケーションがうまくとれない場合がある。そのようなときは、内容が理解できるようにゆっくり簡単な言葉で話しかける。また、話しかけるときは、相手が安心するようななるべく優しい口調と表情で話しかけるよう努める。
- 複雑で抽象的な話は理解が難しく混乱してしまうので、なるべく分かりやすくゆっくりと具体的に話をする。
- 相手がきちんと理解しているか、時間がかかっても確認しつつ話を進める。
- 知的障害のある人は使う言葉や表現があいまいなことがあるので、断片的な言葉からでも、できるだけ意図をくみ取るよう努める。
- 絵や写真や実物等を見せて話をする、状況理解がしやすくなり気持ちが通じやすくなる。

#### ■文章を作成する時

- 漢字の読み書きが苦手な人もいるので、会議などで文章を作成するときにはルビ（ふりがな）を付ける等の配慮をする。
- 文章はなるべく分かりやすい表現で、簡潔に記述する。

#### ■その他配慮すること

- 「赤信号でも渡る」「車が来ても避けない」「遮断機が下りても線路に入る」等危険が分からず、助けを求めることができない場合がある。そのようなときは、命に関わる危険な場面であり、まず、安全確保を優先した後、やさしく声をかけ危険であることを知らせることが大切である。
- 状況の変化に柔軟に対応できず、パニック行動が起こることがある。そのようなときは、落ち着ける場所に誘導する。
- 「通行する人を無表情で見ている」「一つのことこだわる」など誤解されやすい行動をする場合がある。そのようなときは思い込みで判断せず見守る。