

障害を理由とする差別の
解消の推進に関する
四日市市職員対応要領

四日市市

目次

	ページ数
第1章 趣旨	1
第2章 不当な差別的な取扱い及び合理的な配慮の基本的な考え方	3
第3章 不当な差別的な取扱い及び合理的な配慮の具体例	6
第4章 相談体制の整備	9
第5章 職員研修及び啓発	10
第6章 用語解説等	11

資料 障害者差別に関する相談 対応依頼票（様式A）、対応報告票（様式B）の流れ

障害を理由とする差別の解消の推進に関する四日市市職員対応要領

第1章 趣旨

1-1 対応要領策定の目的

この対応要領は、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「障害者差別解消法」という。）第10条第1項^(*1)の規定及び障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針^(*2)（平成27年2月24日閣議決定。以下「国の基本方針」という。）に即して、障害者差別解消法第7条^(*3)に規定する「障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止」及び「社会的障壁^(*4)を除去するための合理的な配慮の提供」に関し、四日市市職員が積極的かつ適切に対応するために必要な事項を定めるものとします。

1-2 障害者差別解消法制定の背景

平成18年12月に国連において、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保すること、及び障害者の固有の尊厳の尊重を促進することのための包括的かつ総合的な国際条約である「障害者の権利に関する条約（以下「障害者権利条約」という。）」^(*5)が採択されたことを受けて、国においては平成19年9月に同条約に署名し、障害者基本法の改正^(*6)及び障害者差別解消法の制定など所要の国内法整備を進め、平成26年1月に同条約を批准しました。

障害者権利条約は、第2条において、「障害に基づく差別とは、障害に基づくあらゆる区別、排除又は制限であって、政治的、経済的、社会的、文化的、市民的その他あらゆる分野において、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認識し、享有し、又は行使することを害し、又は妨げる目的又は効果を有するものという。障害に基づく差別には、あらゆる形態の差別（合理的配慮の否定を含む。）を含む。」と定義し、その禁止について、締約国に必要な措置を講ずることを求めています。

1-3 対応要領の対象範囲等

①対象となる職員の範囲

障害者差別解消法の理念を幅広く捉え、この対応要領を本市における基本的な指針として位置づける観点から、本市の全ての一般職員を対象となる職員の範囲とします。

組織・部局等	市長部局、議会事務局、選挙管理委員会事務局、監査事務局、公平委員会事務局、農業委員会事務局、教育委員会事務局、消防本部、上下水道局、市立四日市病院
--------	---

また、本市の事務・事業の委託を受ける受託事業者及び指定管理者（第三者への委託を受ける者を含む。）についても、委託等の仕様・条件にこの対応要領に規定する「障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止」及び「社会的障壁の除去のための合理的な配慮の提供」等に関する内容の付加に努めることにより包括的な遵守体制の構築を目指していくこととします。

②対象となる「障害」の定義

身体障害、知的障害、精神障害（発達障害^(*7)を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、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もの（障害者基本法第2条第1号に規定する障害者）とします。

このことは、障害者の日常生活あるいは社会生活において受ける制限が、その障害（難病等に起因するものも含む。）のみに起因して発生するものではなく、社会における様々な障壁（バリア）と相対することにより生じるものとする、いわゆる「社会モデル」^(*8)の考え方を踏まえています。

したがって、この対応要領における「障害（障害者）」の定義についても、身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳などのいわゆる障害者手帳の所持如何を問いません。また、高次脳機能障害^(*9)は精神障害に含まれるものとします。加えて、年齢、性別などにより複合的に困難な状況に置かれている場合があることや障害児には成人の障害者とは異なった対応を求められる場合があることについても留意する必要があります。

③適用される分野

本市の実施する事務・事業において、市民と接する機会のある全ての分野が広く対象となります。

ただし、障害者差別解消法第13条の規定により、本市が事業主としての立場で労働者（市職員）に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）の定めるところによるものとします。

1-4 対応要領の位置づけ及び運用等

①対応要領の位置づけ・組織別対応要領の策定等

この対応要領は、全職員が障害者差別の解消を推進していくための基本的事項を定めています。また、対応要領の運用に当たっては、本市の人権施策を総合的かつ横断的に推進する四日市市人権施策推進本部^(*10)の体制の中で、所要の連携を図っていくこととします。

なお、市長部局以外の組織（行政委員会、地方公営企業等）については、国の基本方針のほか主務大臣により示される対応指針等を踏まえ、各組織の実施する事務・事業の専門性を考慮する観点から、この対応要領との整合を図った上で、各任命権者により対応要領等を策定することができるものとします。

②障害者及び関係者の意見反映

対応要領の内容について、障害者その他の関係者の意見が反映されるように、障害者団体代表者を始め障害福祉施策に関わる関係機関から構成される四日市市障害者施策推進協議会^(*11)において、対応要領の運用状況について報告するとともに、当該協議会の意見を踏まえながら、適宜、改定等の見直しを行っていくこととします。

第2章 不当な差別的取扱い及び合理的な配慮の基本的な考え方

2-1 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止〔障害者差別解消法第7条第1項〕

職員は、障害を理由とする不当な差別的取扱いにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

①定義

- (1) 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（物資や財産などの有形物や教育、福祉、医療などの無形役務）又は各種機会の提供を拒否すること。
- (2) 障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービス又は各種機会の提供に当たって、場所、時間帯等を制限したり、障害のない者に対しては付さない条件を付けること。

これらにより、障害者の権利利益を侵害することは不当な差別的取扱いとなります。

②考え方

- (1) 障害者に対して、障害を理由として、財・サービス又は各種機会の提供について拒否、制限あるいは条件を付する取扱いが、客観的に見て正当な目的のもとに行われ、その目的に照らしてやむを得ない場合は、不当な差別的取扱いとはなりません。
- (2) 正当な理由に当たるか否かについては、個別の事案ごとに、障害者及び第三者の権利利益（例えば、「安全の確保」、「財産の保全」、「事業の目的、内容、機能の維持」、「損害発生の防止」等の場合。）並びに本市の実施する事務及び事業の目的、内容、機能の維持等の観点から、具体的な場面に応じて総合的かつ客観的に判断することが必要となります。
- (3) 客観的な判断とは、対応者の主観や独善に委ねられるものではなく、対応の根拠となる正当な事由に裏付けられ、第三者の立場からも納得の得られるものである必要があります。

③留意点

- (1) 正当な理由があると判断し対応する場合には、その理由を障害者に対して丁寧に説明し、理解を得るように努めなければなりません。
- (2) 権利の享受が図られるよう、実質上の公平性を追求し、又は担保するために必要となる特別の措置は、不当な差別的取扱いには当たりません。
 - 〈i〉 障害者でない者と比べて、権利を保つために必要となる優遇措置を図ること。
 - 〈ii〉 合理的な配慮の提供により、障害者でない者への対応と異なる取扱い。
 - 〈iii〉 積極的な改善を図ったり、合理的な配慮を行うために、プライバシーに配慮しつつ障害の状況等について確認をすること。

2-2 合理的な配慮の提供義務〔障害者差別解消法第7条第2項〕

職員は、社会的障壁の除去について障害者から意思の表明があった場合には、権利利益の侵害とならないように、状況に即して必要となる合理的な配慮を行わなければならない。

①定義

本市における事務・事業の実施に当たり、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で、その実施に伴う負担が過重でないときに、権利利益の侵害とならないための社会的障壁の除去について、具体的な状況に即して行うべき必要な配慮のこと。

障害者の受ける制限が、その障害のみに起因して発生するものではなく、社会における様々な障壁（バリア）と相対することにより生じるものとする考え方に基づき図られる個別的な対応のこと。

②考え方

- (1) 実施する事務・事業の目的・内容・機能に照らして必要とされる範囲であり、かつ本来の業務に付随するものに限られます。
- (2) 障害者でない者との比較において、障害者に対して同等の機会を提供するためのものであり、事務・事業の内容・機能に本質的な変更を及ぼさないことが必要となります。
- (3) 当該障害者の現状を踏まえるとともに、下記(7)に掲げる過重な負担の基本的な考え方の要素を考慮し、対応手段及び方法については代替措置の選択を含め、建設的対話による相互理解を図りながら柔軟に対応する必要があります。
- (4) 合理的な配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変容し得るものであるため、硬直的あるいは画一的な対応に陥らないための工夫が必要となります。また、障害者の性別、年齢、状態等にも配慮しなければなりません。
- (5) 障害者による意思の表明には、言語（手話を含む。）のほか、他者との意思疎通を図るための様々な手段^(*12)が用いられること、知的障害及び精神障害（発達障害を含む。）などにより意思の表明が困難な障害者本人に代わって家族、介助者、法定代理人等の支援者が本人を補佐するかたちで意思の表明がなされる場合があることに留意しなければなりません。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等の支援者を伴っていない場合なども、意思の表明がないものとして取り扱うのではなく、当該障害者が社会的障壁の除去のために職員の対応を必要としていることが明白な場合には、障害者差別解消法の趣旨に鑑みて、当該障害者に対して適切と考えら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必要があります。

- (6) 合理的な配慮は、障害者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、介助者等による人的支援、情報アクセシビリティ^(*13)の向上等の環境整備を基礎として、個々の障害者に対し、状況に応じて個別的に実施されるもの

です。したがって、環境整備の状況や程度によって、合理的な配慮の内容は異なることとなります。特に、障害者との関係性が長期に及ぶ場合等には、提供する合理的な配慮について、適宜、見直しを行うことが重要です。

(7) 過重な負担については、各職場における事務・事業の実施に際して、個別の事案ごとに以下の要素等を考慮しながら、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。

＜i＞ 事務・事業の遂行に与える影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か。）

＜ii＞ 求められる対応について、物理的・技術的制約、人的・体制上の制約等を考慮した上での実現可能性の程度

＜iii＞ 求められる対応に要する費用・負担の程度

＜iv＞ 求められる対応と事務・事業規模との比較

③留意点

(1) 合理的な配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期に及ぶ場合等には、その都度の合理的な配慮の提供ではなく、上述の「考え方(6)」におけ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と効率化につながる点は重要です。

(2) 事務・事業の遂行に際して、合理的な配慮として求められる対応について、過重な負担を伴うものと判断した場合には、代替案の提示、実施による解決を図ることを始めとして、求められる対応を実施できない理由等について障害者に対して丁寧に説明し、理解を得るよう努めることとします。

第3章 不当な差別的取扱い及び合理的な配慮の具体例

障害者差別の解消に向けて、職員としてより適切に対応するために、障害を理由とする不当な差別的取扱いや社会的障壁を取り除くための合理的な配慮に関する具体的な参考事例を以下に示しています。例示の内容以外にも、各職場における事務及び事業の実施にあたっては、多様な事案について提起されることが考えられます。参考事例をもとに、日頃からの各職場における事務及び事業の点検を始めとして接遇等の研修、実践が重要となります。

なお、参考事例については「内閣府本府における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」に記載された事例をもとに記載しています。

3-1 不当な差別的取扱い

①障害を理由とする拒否

- ＜i＞ 窓口対応を拒否あるいは忌避すること。
- ＜ii＞ 書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒むこと。
- ＜iii＞ 説明会、シンポジウム等への出席、参加を拒むこと。
- ＜iv＞ 所管する施設の利用を拒否すること。
- ＜v＞ 所管する施設において介助者や身体障害者補助犬^(*14)を同伴することを拒否すること。

②障害を理由とする制限・条件づけ

- ＜i＞ 対応の順序を後回しにすること。
- ＜ii＞ 来庁、来場等の際に、付添者の同行を求めるなどの条件を付すること。
- ＜iii＞ サービスの提供に当たって、場所や時間を限定したり、障害のない者と分け隔てること。
- ＜iv＞ サービスの提供に当たって、本人の意思に反して、障害のない者には設定しない試行期間やサービスの量的、質的制限を課すこと。
- ＜v＞ サービスの利用に必要な情報の提供を行わないこと。

(留意点)

参考事例の解釈にあたっては、「正当な理由が存しないにもかかわらず行われる取扱い」であることに留意する必要があります。

やむを得ず、上記の参考事例に類する取扱いを行わなければならない場合には、「第2章 2-1 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止」の項において示される内容に則した判断のもと、障害者、第三者に対して、対応に関する説明を丁寧に行い、理解を得ながら事務・事業を実施することが求められます。

3-2 合理的な配慮

①物理的環境への配慮

- ＜i＞ 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行う。また、携帯用スロープを配備する施設等については、必要に応じた設置対応を行う。
- ＜ii＞ 配架棚の高い位置に置かれたパンフレット等を取って渡す。また、パンフレット等の置かれた位置を分かりやすく伝える。
- ＜iii＞ 目的の場所まで案内する際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で移動する。また、前後・左右・距離など案内者の位置取りについて、障害者の要望を確認する。
- ＜iv＞ 障害の特性により、頻回に離席を必要とする場合に、会場の座席位置を出入口付近に用意する。
- ＜v＞ 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場合で、別室の確保が困難なときは、事情を説明し臨時的に休憩スペースを設けるなどの代替策を講じる。
- ＜vi＞ 不随意運動等により書類等を押さえることが困難な障害者に対して、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。
- ＜vii＞ 災害や事故が発生した際に、館内放送で避難情報等の緊急情報を認識することが困難な聴覚障害者に対して、電光掲示板、手書きボード等を用いた分かりやすい案内により避難誘導等を図る。

②意思疎通への配慮

- ＜i＞ 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。また、難聴者の会議出席が予定されている場合には、可能な範囲で磁気誘導ループ^(*15)等の補聴援助機器を用意する。
- ＜ii＞ 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が異なり得ることに留意して使用する。
- ＜iii＞ 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際に、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。
- ＜iv＞ 意思疎通が不得意な障害者に対して、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ＜v＞ 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙に記載して渡す。
- ＜vi＞ 書類記入を依頼する際に、記入方法等を本人の前で示したり、分かりやすい記述で伝えたりする。
- ＜vii＞ 比喩表現等が不得意な障害者に対して、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。
- ＜viii＞ 障害者等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の使用を控える、漢数字の使用を避ける、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きながら、必要に応じて簡潔に内容を記載したメモ等を適宜に渡す。

- ＜ix＞ 会議の進行等に際して、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚あるいは聴覚に障害を有する委員や知的障害を有する委員に対して、ゆっくり、丁寧に進行するなどの配慮を行う。
- ＜x＞ 会議等の進行については、職員等が障害を有する委員の障害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。
- ＜xi＞ 応対の際に、声量、口の動きや表情等にも留意し、理解の得られやすい方法により意思疎通を図る。

③規定（ルール）・慣行の柔軟な変更

- ＜i＞ 順番を待つことが不得意な障害者に対して、第三者（周囲の者）の理解と協力を得た上で、必要に応じて手続順を入れ替える。
- ＜ii＞ 障害のある者が立って列に並ぶことが困難な場合に、第三者（周囲の者）の理解と協力を得た上で、当該障害者の順番が来るまで、必要に応じて順番を待つための別室や席を用意する。
- ＜iii＞ スクリーン、板書、手話通訳者等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を用意する。
- ＜iv＞ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ＜v＞ 庁舎、所管施設等の敷地内駐車場等について、車両による来庁、来館者が多数見込まれる場合、通常時には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。
- ＜vi＞ 他人との接触、多人数の中に居ることによる緊張により、発作やパニック等を起こしやすくなる場合は、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用意する。
- ＜vii＞ 非公表又は非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、障害のある委員等が会議内容等を理解することを援助する要員の同席を認める。

（留意点）

障害の特性に応じた対応の具体例に関しては、下記の『公共サービス窓口における配慮マニュアル－障害のある方に対する心の身だしなみ－』や『合理的配慮サーチ』に代表的な障害の特性、対応の際に配慮すべき事項が示されているので参照してください。

＜参照＞

- 『公共サービス窓口における配慮マニュアル－障害のある方に対する心の身だしなみ－』（内閣府） <http://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html>
- 『合理的配慮サーチ』（内閣府） <http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/>

第4章 相談体制の整備

障害者差別の解消を効果的に推進するためには、障害者、その家族その他関係者からの相談に的確かつ丁寧に応じていくことが必要となります。また、実際の相談等に対応するには、障害者の障害特性のほか性別、年齢等にも配慮することが重要であることから、相談窓口の設置を始めとして、本市における障害者差別の解消の推進のための相談・連携体制を整備していくものとします。

4-1 相談窓口の設置

市長部局においては、健康福祉部障害福祉課（以下「障害福祉課」）に相談窓口を設置し、本市職員による障害を理由とする差別に関する相談等への対応を図ることとします。

また、市長部局以外の組織（行政委員会、地方公営企業等）にあつては、各任命権者（各組織の長）により相談窓口を設置することができるものとします。

4-2 組織・部局間の連携

本市の実施する事務・事業は広範かつ多岐にわたることから、下記の要領により、障害者等からの相談内容への対応について連携を図ることとします。

①相談受付

相談窓口担当部署（市長部局の場合は障害福祉課）において、障害者等からの相談内容を的確に把握し、別添「障害者差別に関する相談記録兼対応依頼票（様式A）」を作成の上、事案担当部署の長に対して対応等の依頼を行う。

②事案調査・対応

「相談記録兼対応依頼票（様式A）」により、発生事案への対応依頼を受けた事案担当部署の長は、速やかに発生事案に係る確認作業を行い所要の対応を講ずるとともに、対応経過について、別添「障害者差別に関する相談対応報告票（様式B）」として作成の上、各相談窓口担当部署の長及び障害福祉課長へ報告することとする。

また、上記①の相談窓口担当部署等を経由せず、事案担当部署が直接、相談を受け付け、対応を行った場合は、様式Bのみを作成し報告するものとする。

4-3 情報の収集、整理及び提供

障害福祉課長は、「障害者差別に関する相談対応報告票（様式B）」により報告される内容を収集、整理し、四日市市障害者施策推進協議会に対して課題検討のための資料等を提供します。また、四日市市人権施策推進本部において職員全体の啓発を推進するために必要となる事項等を報告し、障害者差別の解消に向けた情報共有を図ることとします。

4-4 相談に係る留意事項

相談対応に係る一連の過程及び情報の保管に際しては、相談者等のプライバシー保護に十分に配慮する必要があります。また、適切な対応を行うために、初動段階から相談窓口担当部署及び事案担当部署が緊密に連携することが重要です。

第5章 職員研修及び啓発

5-1 研修体制の構築

各所属においては、障害者差別解消法の趣旨及び障害に対する理解を深め、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、必要な研修及び啓発を行うものとし、ます。

研修の実施にあたっては、新規に職員となった者については、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項の理解を中心に、また、新たに監督者となった職員については、障害を理由とする差別の解消等に向けて求められる役割の理解を中心とする等、職員の階層に応じて研修を実施するものとし、ます。

上述の研修について、研修内容、時期、回数等の詳細については、第1章1-3の①に示す各組織・部局等における研修担当部署が定めることとし、ます。

5-2 啓発の推進等

所属長及び各部長は、各所属における障害を理由とする差別の解消を推進するため、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、職員の注意を喚起し、認識を深めさせるよう努めることとし、ます。

また、職員一人一人が障害の特性を理解し、障害者への対応を適切に行うために、マニュアル等の活用により、意識の醸成を図るものとし、ます。

第6章 用語解説等

(※ 1) 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(障害者差別解消法) 第10条第1項」

(地方公共団体等職員対応要領)

第10条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第7条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領（以下この条及び附則第4条において「地方公共団体等職員対応要領」という。）を定めるよう努めるものとする。

以上のとおり、地方公共団体等における職員対応要領の策定に関し規定しています。

(※ 2) 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」

障害を理由とする差別の解消の推進は、雇用、教育、医療、公共交通等、障害者の自立と社会参加に関わるあらゆる分野に関連し、国の各所掌にまたがる施策であるため、政府として、施策の総合的かつ一体的な推進を図るとともに、各行政機関や各分野の間における取組のばらつきを防ぐために施策の基本的な方向等を示したものです。

(※ 3) 「障害者差別解消法第7条」

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第7条 行政機関等は、その事務又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。

2 行政機関等は、その事務又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をしなければならない。

本条では、障害者に対する障害を理由とする不当な差別的取扱い及び社会的障壁を除去するために必要となる合理的な配慮の不提供について、いずれも行政機関における「禁止事項」として規定しています。

なお、民間事業者（個人事業者、NPO等の非営利事業者を含む。）に対しては、障害者に対する障害を理由とする不当な差別的取扱いについては行政機関と同じく「禁止事項」とし、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な配慮を提供することについては「努力義務」として規定しています。

(※ 4) 「社会的障壁」

障害者基本法第2条第2号においては、社会的障壁とは「障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。」として規定されています。障害者にとって、利用や通行のしにくい施設や設備等、また、利用のしにくい制度のほか、障害者の存在を意識していない慣習・文化や障害者への偏見等があげられます。

(※ 5) 「障害者の権利に関する条約(障害者権利条約)」

障害者権利条約は、平成18年12月13日に国連総会において採択され、平成20年5月3日に発効しました。我が国においては、平成19年9月28日に同条約に署名、平成26年1月20日に批准書を寄託したことに伴い、同年2月19日に条約の効力が発生しています。

【条約の主な内容】

[1] 一般原則

障害者の尊厳、自律及び自立の尊重、無差別、社会への完全かつ効果的な参加及び包容等

[2] 一般的義務

合理的配慮の実施を怠ることを含め、障害に基づくいかなる差別もなしに、全ての障害者のあらゆる人権及び基本的自由を完全に実現することを確保し、及び促進すること等

[3] 障害者の権利実現のための措置

身体的自由、拷問の禁止、表現の自由等の自由権的権利及び教育・労働等の社会権的権利について締約国がとるべき措置等を規定。なお、社会権的権利の実現については漸進的に達成することを許容

[4] 条約の実施のための仕組み

条約の実施及び監視のための国内の枠組みの設置。障害者の権利に関する委員会における各締約国からの報告の検討

(※ 6) 「障害者基本法の改正」

障害者権利条約の締結に向けた国内法整備に伴い、平成23年7月29日に「障害者基本法の一部を改正する法律」として成立、同年8月5日に公布・施行されました。改正の内容には、「障害者の定義の見直し(第2条関係)」、「差別の禁止(第4条関係)」が含まれています。

(※ 7) 「発達障害」

平成17年4月1日に施行された「発達障害者支援法」では、第2条において「発達障害」とは、自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障害であってその症状が通常低年齢において発現するもの。」と定義されています。生まれつき脳の発達が通常と違うために、幼児のうちから症状が現れます。複数タイプの発達障害を併せ持つこともあり、個人差が大きいという特徴を有しています。

(※ 8) 「社会モデル」

「障害」を定義する場合において、障害者自身の有する心身の機能的な状態に着目するのではなく、相対する社会の様態（環境、制度など）が及ぼす影響（不具合）に原因を見出そうとする捉え方を指します。これに対し、「障害」を障害者自身の有する心身の機能的な状態に着目した捉え方を「医学モデル」と呼びます。近年、「共生社会の実現」を目指す国際的な潮流にあつて、従来までの「医学モデル」から「社会モデル」への転換を図ることで、「障害（者）」を取り巻く社会の仕組みを変革していくことが求められています。

「障害」は、個人の能力障害、機能障害に起因するものではなく、社会の障壁によって作り出されるものであるという考え方（社会の障壁には、道路・建物などの物理的なものだけでなく、情報や文化、法律や制度、さらには市民意識上の障壁も含まれる。）で、国の障害者制度改革のベースとなっている障害者権利条約の基本的な考え方です。

(※ 9) 「高次脳機能障害」

交通事故等の際の頭部外傷や脳血管疾患等により脳に損傷を受け、その後遺症として現れる認知機能（高次脳機能）が低下した状態を指します。

【高次脳機能障害の主な特性】

- 記憶障害： すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが困難なため、何度も同じことを繰り返したり、質問したりする。
- 注意障害： 集中力が続かなかつたり、ぼんやりしてしまい、失敗することが多くなる。二つのことを同時にしようとすると混乱する。
- 遂行機能障害： 自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てることが困難となる。
- 社会的行動障害： 些細なことでイライラしてしまい、興奮しやすくなる。こだわりが強く現れたり、思いどおりにならないと大声を出したり、時には暴力をふるってしまったりする。

身体機能的には障害が残らないことも多く、外見からは分かりにくいこともあるために「見えない障害」とも言われます。

(*10) 「四日市市人権施策推進本部」

平成17年3月に本市が策定した人権施策推進プランに基づき、平成17年度から市内横断組織として四日市市人権施策推進本部を設置し、人権諸施策の進捗管理や評価を行っています。市長を本部長とする推進本部は、人権施策推進委員会及びその専門部会として人権施策推進部会、相談体制部会、市民啓発部会、職員啓発部会から構成されており、人権尊重を基本に据えた市政と個別施策や個人権の枠組みを越えた総合性のある施策を推進するために全庁的な取り組みを進めています。

(*11) 「四日市市障害者施策推進協議会」

障害者の社会への完全参加と平等を基本理念に、関係機関が緊密な連携のもとに協議し、本市における障害者福祉に関する諸施策の総合的かつ効果的な推進を図るために、昭和57年9月に設置されました。

【四日市市障害者施策推進協議会 委員構成】

平成29年1月現在

○企業等雇用関係団体の代表者	1名
○障害者団体の代表者	8名
○社会福祉団体の代表者	3名
○教育福祉施設の代表者	3名
○学識経験者	1名
○関係行政機関の職員	2名
○市の職員	2名

(*12) 「他者との意思疎通を図るための様々な手段」

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、障害者が他者とコミュニケーションを図る上で必要とする手段（通訳を介するものを含む。）を指します。

(*13) 「情報アクセシビリティ」

年齢や障害の有無にかかわらず、誰でも必要とする情報に簡単にたどり着くことができ、利用することができることを言います。障害者基本法においては、情報の利用におけるバリアフリー化について、障害者による「情報の取得」、「情報の利用」、「意思表示」、「他者との意思疎通」を可能とするために、国及び地方公共団体は必要な施策を講じなければならないとしています。また、障害者差別解消法に基づく国の基本方針においては、不特定多数の障害者を対象として行われる環境整備に係る事前的な改善措置のひとつとして、障害者による情報の取得、利用、発信のしやすさを向上させる施策の実施を挙げています。

(*14) 「身体障害者補助犬」

身体障害者補助犬には、盲導犬、介助犬、聴導犬の3種類があります。犬種に応じた役割により、身体障害者の自立と社会参加をサポートしています。

【盲導犬】 視覚障害者の安全で快適な歩行をサポートします。道路交通法第14条に定める犬であって、政令で定めるハーネス（胴輪）をつけており、障害物、曲がり角、段差などを教えてくれます。

【介助犬】 肢体不自由者の日常の生活動作をサポートしてくれます。落としたものを拾って渡したり、ドアの開閉、冷蔵庫や引き出しの開閉、スイッチ操作のほか、歩行介助、起立や移乗の補助などを行います。

【聴導犬】 聴覚障害者に音を聞き分けて教え、音源へ誘導します。玄関のチャイム音、ファックス受信音、キッチンタイマー、赤ちゃんの泣き声、車のクラクションや自転車のベル、非常ベルなどを教えてくれます。

「身体障害者補助犬法（平成14年10月1日施行）」に定められたとおり、各補助犬は、認定番号、認定年月日、犬種、認定した団体、連絡先などが明記された表示を外部から見て分かるところに付けています。また、各補助犬を使用する身体障害者は、補助犬について体を清潔に保つとともに、予防接種及び検診を受けさせることにより公衆衛生上の危害を生じさせないように努める義務があります。

(*15) 「磁気誘導ループ」

聴覚障害者用の補聴器では聞こえづらい場面において、補聴器へ直接的に音声を送り込むことで、聞こえをサポートする放送設備です。磁界を発生させるワイヤーを「輪」のように這わせることから、通称「磁気ループ」と呼ばれています。

障害者差別に関する相談 対応依頼票(様式A)、対応報告票(様式B)の流れ

市民

事案担当部署が
相談を受けた場合

相談窓口担当部署が
(市長部局の場合は障害福祉課)
相談を受けた場合

相談窓口担当部署で相談内容を聴取し、
事案担当部署へ対応を依頼

対応依頼票(様式A)を作成し、送付

事案担当部署は、速やかに発生事案に係る調査、確認、対応を実施

対応の実施について、障害福祉課へ報告するとともに、所属部局内で情報共有

対応報告票(様式B)を作成し、送付

障害福祉課長は、対応報告票(様式B)の報告内容を収集、整理し、適宜、四日市市障害者
施策推進協議会及び四日市市人権施策推進本部に対し、資料等の提供を行う

(様式A)

平成 年 月 日

障害者差別に関する相談記録 兼 対応依頼票

部(局)

課(室)長 様

部(局)

課長

下記のとおり、障害者差別に関する相談を受理しましたので、貴所属における対応をお願いします。

相談窓口担当部署 相談受付者	_____部(局) _____課(室) _____係		
	(役職名) _____ (氏名) _____		
	電話:	(内線)	
	FAX:	E-mail:	
相談受理日時・場所	日時: 平成 年 月 日 () 午前・午後 場所:		
相談受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> その他() *「書面」「電子メール」の場合は、文面等を本票に添付してください。		
事案発生部署・施設	(部署・施設名)		
	(場所等の詳細)		
相談者 (*1)	氏名:	性別:	年齢: _____歳
	電話:	FAX:	E-mail:
障害の内容 (*2)	*障害の種類や程度などについて、聴き取りの範囲内で記載してください。		
事案種別	<input type="checkbox"/> 不当な差別的取り扱い 関連事案 <input type="checkbox"/> 合理的な配慮の提供 関連事案		
内容(聴取主訴)	事案発生日時: 平成 年 月 日 () 午前・午後		
	【詳細】(必要に応じて別紙により作成してください。また、事案に係る写真等があれば、本票に添付してください。)		
	返答の可否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要	整理番号

※(*1) (*2) 相談者のプライバシー保護に十分留意してください。なお、障害の内容については相談経過において分かる範囲で記載してください。

※「整理番号」は、障害福祉課で記入します。

(様式B)

平成 年 月 日

障害者差別に関する相談 対応報告票

健康福祉部 障害福祉課長

宛

課(室)長

当課(室)において対応した障害者差別に関する相談内容について、下記のとおり報告します。

相談受理日時	日時：平成 年 月 日 () 午前・午後		
事案担当部署 事案対応担当者	_____部(局) _____課(室) _____係		
	(役職名)_____ (氏名)_____		
	電話：_____ (内線)	FAX：_____ E-mail：_____	
相談受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 対応依頼票(様式A) *「書面」「電子メール」の場合は、文面等を本票に添付してください。		
相談者 (*1)	氏名：_____ 性別：_____ 年齢：_____歳 電話：_____ FAX：_____ E-mail：_____		
障害の内容 (*2)	*障害の種類や程度などについて、聴き取りの範囲内で記載してください。		
事案種別	<input type="checkbox"/> 不当な差別的取り扱い 関連事案 <input type="checkbox"/> 合理的な配慮の提供 関連事案		
相談内容(主訴)	事案発生日時：平成 年 月 日 () 午前・午後		
	【詳細】(必要に応じて別紙により作成してください。また、事案に係る写真等があれば、本票に添付してください。)		
対応内容・経過 および課題等	【詳細】(必要に応じて別紙により作成してください。また、事案に係る写真等があれば、本票に添付してください。)		
相談者等への返答	<input type="checkbox"/> 済 <input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/> 未済		
対応完了の有無	<input type="checkbox"/> 完了(平成 年 月 日) <input type="checkbox"/> 対応継続		整理番号 _____

※(*1)(*2) 相談者のプライバシー保護に十分留意してください。なお、障害の内容については相談経過において分かる範囲で記載してください。

※(様式A)「障害者差別に関する相談記録兼対応依頼票」(写)とともに提出してください。なお、相談を受付けた部署が対応を行った場合は、本票のみを作成し提出してください。

※「整理番号」は、障害福祉課にて記入します。

四日市市 総務部 人事課
健康福祉部 障害福祉課

平成29年2月28日 策定