

1 神奈川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対応要領（素案）

2 （目的）

3 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
4 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、
5 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）
6 に即して、法第7条に規定する事項に関し、知事部局、議会事務局及び行政委員会（教育委
7 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
8 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。

9 （不当な差別的取扱いの禁止）

10 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
11 （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。
12 以下同じ。）を理由として、障害者（障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会
13 生活に相当な制限を受ける状態にあるもの。以下同じ。）でない者と不当な差別的取扱いを
14 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
15 定める留意事項に留意するものとする。

16 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、
17 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
18 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

19 （次条において同じ。）。

20 （合理的配慮の提供）

21 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、障害者
22 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
23 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
24 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
25 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、
26 職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

27 （監督者の責務）

28 第4条 職員のうち、所属長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、前2
29 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
30 項を実施しなければならない。

31 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
32 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。

33 二 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対する相談、苦情の申し出等

- 1 があつた場合は、迅速に状況を確認すること。
- 2
- 3 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。
- 4 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ぬ。
- 5
- 6 (懲戒処分等)
- 7 第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、又は、過重な負担がないにも関わらず合理的配慮の不提供をした場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠つた場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。
- 8
- 9
- 10 (相談体制の整備)
- 11 第6条 県に、その職員による障害を理由とする差別に関する障害者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、各局総務室等（議会事務局及び行政委員会においては、人事を所管する課等）に相談窓口を置く。
- 12
- 13 2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、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。
- 14
- 15 3 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、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関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。
- 16
- 17 4 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。
- 18
- 19
- 20 (研修・啓発)
- 21 第7条 県において、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。
- 22
- 23 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、新たに管理職手当受給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。
- 24
- 25 3 前項の内容、回数等の詳細は、人事課長が定める。
- 26
- 27 4 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者に適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。
- 28
- 29

30 附 則

- 31 この訓令は、平成28年4月1日から施行する。
- 32

2 神奈川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対応要領に係る留意事項

3 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

4 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
5 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、障害者でない者に対して
6 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。
7 ただし、障害者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
8 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
9 (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配慮の提供による障害
10 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
11 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
12 い。

13 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、問題となる事務又は
14 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うことである点
15 に留意する必要がある。

16 2 県は、すべての県民を対象に「ひとりひとりを大切にする」という「かながわ障害者計画」
17 の基本理念に基づき、障害者の自立及び社会参加を促進するため、障害者の活動を制限し、
18 社会の参加を制約している社会的障壁(社会的障壁とは、障害がある者にとって日常生活又
19 は社会生活を営む上で障壁となるような社会における様々な事柄や物、制度、慣行、觀念そ
20 の他一切のものをいう。)の除去に努めるものとする。

21 第2 正当な理由の判断の視点

22 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
23 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
24 の目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。県においては、正当な理由に相当する
25 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
26 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、
27 損害発生防止等)及び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
28 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。

29 職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者及び必要に応じて障害者の家族、
30 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にその理由を説明するも
31 のとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

32 第3 不当な差別的取扱いの具体例

33 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
34 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

- 1 なる。
- 2 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
- 3 いること、さらに、そ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
- 4 るものではないことに留意する必要がある。
- 5 なお、具体例は、施行後も必要に応じて見直しを行うものとする。
- 6 (不当な差別的取扱いは当たり得る具体例)
- 7 ○ 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- 8 ○ 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- 9 ○ 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供、情報提供等を拒む。
- 10 ○ 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 11 ○ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付
- 12 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
- 13 い者の同行を拒んだりする。
- 14 第4 合理的配慮の基本的な考え方
- 15 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」
- 16 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
- 17 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
- 18 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
- 19 る。
- 20 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
- 21 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
- 22 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
- 23 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
- 24 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
- 25 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いわゆる「社会
- 26 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、
- 27 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
- 28 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。
- 29 合理的配慮は、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
- 30 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
- 31 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
- 32 ないことに留意する必要がある。
- 33 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
- 34 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を踏まえ、社
- 35 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
- 36 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、

1 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、
2 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。

3 合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。な
4 お、合理的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わた
5 る場合等には、その都度の合理的配慮とは別に、後述する環境の整備を考慮に入れることに
6 より、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

7 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
8 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
9 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、障害者が他人とコミュニケーション
10 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。

11 また、障害者からの意思表明のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等に
12 より本人の意思表明が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コ
13 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。

14 なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていな
15 い場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要とし
16 ていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われ
17 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
18 い。

19 4 合理的配慮は、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
20 者等の人的支援、情報アクセスビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者
21 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
22 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
23 することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的
24 配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

25 5 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
26 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者が不利益を受けることのないよ
27 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
28 とが望ましい。

29 第5 過重な負担の基本的な考え方

30 過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣
31 旨を損なうことなく、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
32 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
33 合は、障害者及び必要に応じて障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コミュニケ
34 ーションを支援する者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望まし
35 い。

36 ○ 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）

- 1 ○ 実現可能性の程度 (物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)
- 2 ○ 費用・負担の程度

3 第6 合理的配慮の具体例

- 4 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。
- 5 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

7 ていること、また、こ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
8 ものではないことに留意する必要がある。

- 9 なお、具体例は、施行後も必要に応じて見直しを行うものとする。

10 (合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例)

- 11 ○ 段差がある場合に、車椅子利用者にキヤスタワー上げ等の補助をする、携帯スロープを渡す、移動の支援等の補助や、スロープがある移動経路を案内などする。
- 12

- 13 ○ 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。
- 14

- 15 ○ 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。
- 16

- 17 ○ 障害者の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を肩付近にする。

- 18 ○ 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、別室の確保が困難であったことから、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。
- 20

- 21 ○ 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。
- 22

- 23 ○ 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、分かりやすく情報を伝え、避難場所を案内し誘導を図る。
- 24
- 25

26 (合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- 27 ○ 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。

- 28 ○ 会議資料等について、点字、拡大文字、ルビ付き等で作成する際に、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し、説明する。
- 29

- 30 ○ 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に電子データ (テキスト形式) で提供する。
- 31

- 32 ○ 会議資料等をホームページ等で公開する際、読み上げソフトや点訳に対応できるように電子データ (テキスト形式) やルビ付きでも提供する。
- 33

- 34 ○ 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。

- 35 ○ 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。

- 36 ○ 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、分かりやすい口述で伝達

- 1 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。
- 2 ○ 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に
- 3 説明する。
- 4 ○ 障害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
- 5 たことを確認しながら応対する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、
- 6 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
- 7 要に応じて適時に渡す。
- 8 ○ 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
- 9 る委員や知的障害や精神障害（発達障害者、高次脳機能障害者を含む）等のある委員に対
- 10 し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 11 ○ 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
- 12 な範囲での配慮を行う。
- 13 ○ 知的障害者、精神障害者（発達障害者）等から、発言等を求める場合は、時間に余裕を
- 14 持つなどの対応を行う。
- 15 ○ 県が開催する会議、セミナー等において出席者の状況に並び、手話通訳者や要約筆記者
- 16 等の配置、点訳やルビ付き資料等を提供する。
- 17 (ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)
- 18 ○ 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
- 19 える。
- 20 ○ 立つ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、当該障害者の
- 21 順番が来るまで別室や席を用意する。
- 22 ○ 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
- 23 る。
- 24 ○ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 25 ○ 県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
- 26 用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。
- 27 ○ 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、当該障
- 28 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。
- 29 ○ 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
- 30 提に、障害のある委員の理解を援助する者、介助者等の同席を認める。