

# 障害を理由とする差別の解消の推進に関する 京都市対応要領

平成28年1月  
京 都 市

私たちは、障害のあるひともないひとも、すべてのひとが違いを認め合い、  
つながりを持ち、支え合うまちづくりを推進します。

# 目 次

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| はじめに                               | 1  |
| 1 この対応要領の趣旨                        | 2  |
| （１）策定理由及び対象範囲（障害者差別解消法の規定と本市の考え方）  |    |
| （２）位置付け                            |    |
| 2 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮         | 7  |
| （１）対象となる障害者，社会的障壁                  |    |
| （２）不当な差別的取扱いの禁止                    |    |
| ア 基本的な考え方                          |    |
| イ 正当な理由の判断の視点                      |    |
| ウ 具体例                              |    |
| （３）合理的配慮の提供                        |    |
| ア 基本的な考え方                          |    |
| イ 過重な負担の考え方                        |    |
| ウ 具体例                              |    |
| 3 環境の整備                            | 14 |
| （１）法の趣旨                            |    |
| （２）「みやこユニバーサルデザイン」の取組を踏まえた環境の整備の推進 |    |
| 4 相談等の体制，取組の推進体制                   | 16 |
| （１）相談等の体制                          |    |
| ア 相談の対象                            |    |
| イ 相談窓口・調整                          |    |
| （２）障害を理由とする差別の解消に向けた取組を推進するための体制   |    |
| ア 相談等の体制を活用した取組の推進                 |    |
| イ 基本体制                             |    |
| （３）フロー図                            |    |
| ア 相談等の体制                           |    |
| イ 取組の推進体制                          |    |
| （４）記録・報告の様式等                       |    |
| ア 記録・報告の様式                         |    |
| イ 報告の方法等                           |    |
| 5 職員の研修・啓発                         | 26 |
| 6 見直し等                             | 28 |
| 参考資料（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）       | 29 |

## はじめに

### ＜背景、国の動向＞

- 平成 18 年に国連において、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保すること並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進する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」（障害者権利条約）が採択されました。我が国では、平成 19 年に署名し、国内法の整備を進めた後、平成 26 年 1 月に条約を締結しました。
- 障害者権利条約には、いわゆる「社会モデル」の考え方が随所に反映されています。これは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の障害のみに起因するものではなく、様々な社会的障壁と相対することによって生ずるものとの考え方です。したがって、このような社会的障壁の除去が必要との認識に立つことが社会全体に求められることとなります。
- 平成 23 年の障害者基本法の改正では、障害者に対する差別の禁止が基本原則として明示されるとともに、この社会モデルの考え方を踏まえ、社会的障壁の除去を怠ることによって障害者の権利利益を侵害することのないよう、必要かつ合理的な配慮がされなければならないことが規定されました。
- 平成 25 年 6 月には、障害者基本法の基本原則を具体化する「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）が制定されました。同法では、行政機関等及び事業者に対し、障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、社会的障壁の除去の実施について合理的配慮を提供することを義務付けています（事業者は、努力義務）。
- また、雇用の分野における障害者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮については、同月に改正された「障害者の雇用の促進等に関する法律」（障害者雇用促進法）に規定されています。
- 障害者差別解消法及び改正障害者雇用促進法（差別の禁止に係る部分）は、平成 28 年 4 月に施行されることとなりました。

### ＜京都市の姿勢＞

- 一方、本市においては、平成 22 年 12 月に策定した「はばたけ未来へ！京プラン」（京都市基本計画）に「障害のあるひともないひとも、すべてのひとが違いを認め合い、支え合うまちづくりを推進する」ことを掲げ、このような方針の下で「支えあうまち・京都ほほえみプラン」（平成 25 年 3 月）に基づき具体的な障害者施策を進めているところです。
- また、京都市人権文化推進計画（平成 27 年 2 月）においても、「障害者の人権尊重と互いに支え合うまちづくり」を人権に関わる本市の重要課題の一つに位置付けており、人権に関わる課題については、全庁的な組織である「京都市人権文化推進会議」を中心に、人権文化の構築に向けた施策の総合的、効果的な推進を図っています。
- このように、障害を理由とする差別の解消に向けた取組については、法の趣旨を踏まえながら、共生社会の実現に向け、京都市全体の取組として全庁が一体となって積極的に推進していく必要があります。

---

**【障害者権利条約】** 障害者に関する初の国際条約。障害に基づくあらゆる差別を禁止するとともに、他の人と平等に、住みたい場所に住み、受けたい教育を受け、地域社会におけるサービスを利用できるよう、障害者の自立した生活と地域社会への包容について定めている。

条約の起草に関する交渉には、障害者団体も同席し、当事者のスローガン「“Nothing About Us Without Us”（私たちのことを、私たち抜きに決めないで）」を具現化したと評価される。

# 1 この対応要領の趣旨

## (1) 策定理由及び対象範囲（障害者差別解消法の規定と本市の考え方）

### ＜法の規定＞

- ◇ 障害者差別解消法（以下「法」という。）により、行政機関等及び事業者には、その事務又は事業を行うに当たり、障害者の権利利益を侵害（差別）することのないよう、次の義務が課せられます。（法第7条、第8条）

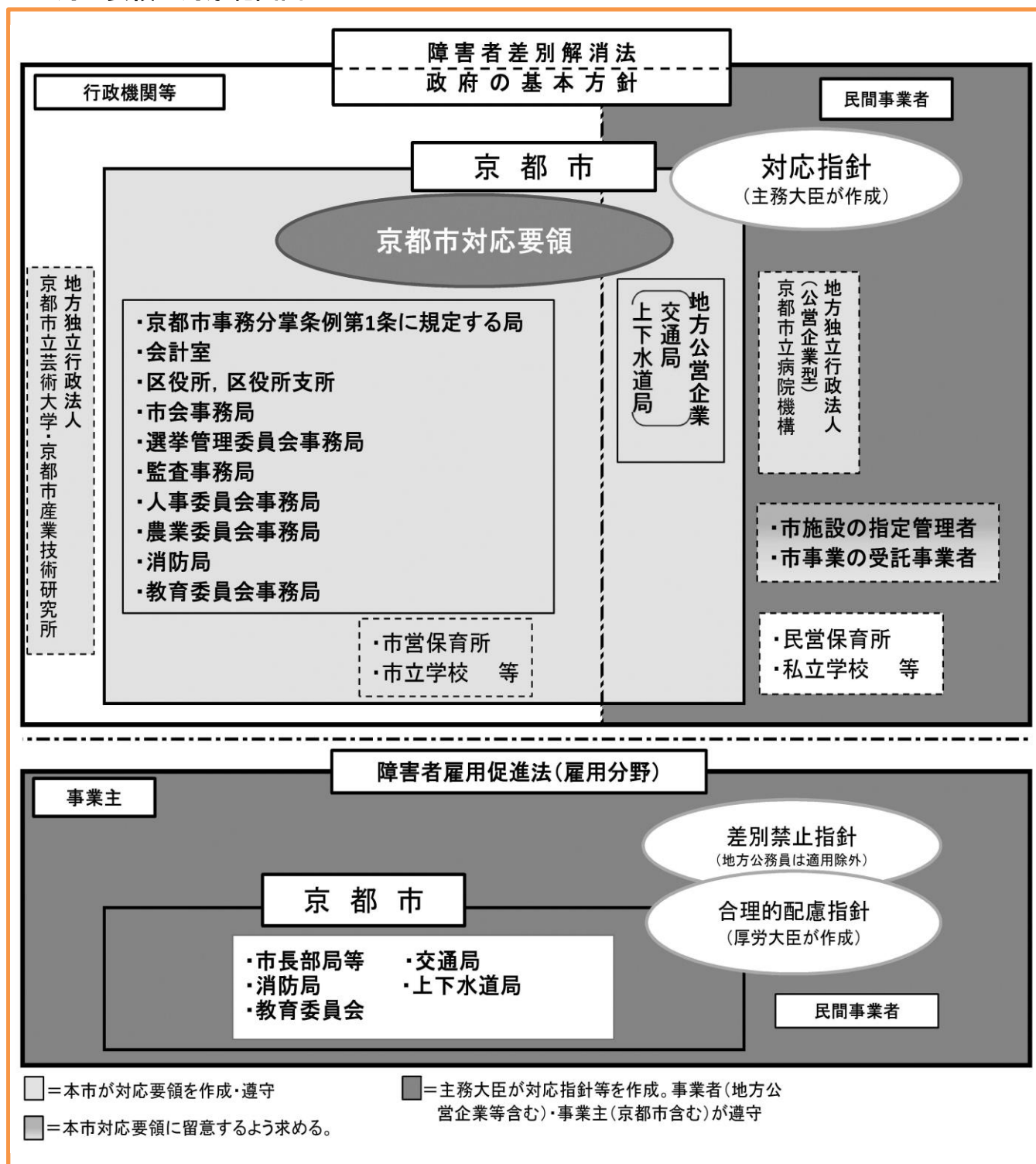
| 区 分   | 不当な差別的取扱いの禁止 | 合理的配慮の提供 |
|-------|--------------|----------|
| 行政機関等 | 法的義務         | 法的義務     |
| 事業者   |              | 努力義務     |

- ◇ 行政機関等は、政府の基本方針に即し、職員がこれに適切に対応するために必要な「対応要領」を定めるものとされています。ただし、地方公共団体の機関及び地方独立行政法人による対応要領の策定は、努力義務です。（法第9条、第10条）
- ◇ 事業者については、主務大臣が、政府の基本方針に即し、事業者が適切に対応するために必要な「対応指針」（ガイドライン）を事業分野ごとに定めるものとされています。（法第11条）
- 地方公営企業及び公営企業型の地方独立行政法人は、行政機関等ではなく事業者に該当します。
- ◇ なお、行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者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（募集・採用時の応募者や採用後の職員への対応）については、障害者雇用促進法の定めるところによります。（法第13条）

### ＜本市の考え方＞

- ◇ この対応要領は、法第10条の規定に基づき定めるものです。
- 地方公共団体における対応要領の策定は努力義務ですが、本市では、法の趣旨や本市の姿勢を庁内に浸透させ、障害を理由とする差別の解消に向けた取組を積極的に推進するために、この対応要領を策定することとしました。
- ◇ また、京都市全体として統一的な考え方の下で必要な対応・取組ができるよう、この対応要領は、市長部局だけでなく、全任命権者及び本市設立の地方独立行政法人を併せた全庁を対象とします。
- 主務大臣が定める対応指針によるべき交通局、上下水道局及び京都市立病院機構（地方公営企業及び公営企業型地方独立行政法人）についても、各対応指針の内容と齟齬が生じるものではないため、この対応要領の対象に含めています。
- ◇ 雇用の分野（本市の事業主としての立場からの対応）については、この対応要領の範囲外ですが、障害者雇用促進法及び同法に基づく厚生労働大臣の「差別禁止指針」「合理的配慮指針」（平成27年3月）等により適切に対応するよう、各人事労務担当部署において、必要な措置を講じるものとします。

# <対応要領の対象範囲図>



【障害者差別解消法条文】 巻末に掲載 (29 ページ～)

【行政機関等】【事業者】 定義については、法第 2 条第 3 号～7 号を参照 (29～30 ページ)

【政府の基本方針】 法に基づき政府が定める基本方針であり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策の基本的な方向や行政機関等及び事業者が講ずべき措置に関する基本的な事項などを示すもの。平成 27 年 2 月閣議決定。

【不当な差別的取扱い】【合理的配慮】 8, 10 ページ参照

### ＜この対応要領の対象となる局区等及び地方独立行政法人＞

|          |                                                                                                                                                |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 局区等      | 京都市事務分掌条例第1条に規定する局（環境政策局，行財政局，総合企画局，文化市民局，産業観光局，保健福祉局，都市計画局，建設局），会計室，区役所，区役所支所，市会事務局，選挙管理委員会事務局，監査事務局，人事委員会事務局，農業委員会事務局，消防局，交通局，上下水道局，教育委員会事務局 |
| 地方独立行政法人 | 京都市立病院機構，京都市立芸術大学，京都市産業技術研究所                                                                                                                   |

※ この対応要領においては，地方独立行政法人（上記の3法人。以下同じ。）を含め，「本市」又は「市内」の語を用いています。

### ＜交通局，上下水道局及び京都市立病院機構がよるべき対応指針＞

- 交通局，上下水道局及び京都市立病院機構がよるべき主務大臣の定める「対応指針」は，それぞれ次のとおりです。

| 区 分             |         | 対応指針                                                                                    |
|-----------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 交 通 局           | 自動車運送事業 | 【国土交通省】<br>「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消に関する対応指針」                                         |
|                 | 鉄 道 事 業 |                                                                                         |
|                 | 公共下水道事業 |                                                                                         |
| 上下水道局           | 水 道 事 業 | 【厚生労働省】<br>「障害者差別解消法 衛生事業者向けガイドライン」<br>（衛生分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針）   |
| 京 都 市 立 病 院 機 構 |         | 【厚生労働省】<br>「障害者差別解消法 医療関係事業者向けガイドライン」<br>（医療分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針） |

- 上記の各対応指針には，趣旨や不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方が記載されており，これらについては，本市の対応要領とも共通するものです。また，相談体制の整備や職員の研修・啓発の重要性等が示されており，これらについては，本市の対応要領に基づいて取り組むこととなります。
- 各対応指針には，不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例等も記載されていますので，留意してください。
- 各省庁が作成した対応指針は，内閣府のホームページに掲載されています。  
<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>



### ＜民間事業者と同じ分野の事業を行う場合の留意事項＞

- 本市が民間事業者と同じ分野の事業を行う場合は、当該事業分野の事業者に向けて主務大臣が定めた対応指針にも留意してください。

例えば、福祉分野や教育分野の事業者の対応指針には、当該事業分野における不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例等が記載されています。

| 事業分野（例）          | 対 応 指 針                                                                               |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 福 祉              | 【厚生労働省】<br>「障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン」<br>（福祉分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針） |
| 教 育<br>スポーツ・文化芸術 | 【平成 27 年文部科学省告示第 180 号】<br>「文部科学省所管事業分野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指針」                  |

### ＜委託や指定管理等により事務事業を行う場合の留意事項＞

- 本市の事務事業の一環として実施する業務を委託や指定管理等により行う場合（例：公設民営の施設の運営、直営業務と同種業務の委託など）は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生じることにより障害者が不利益を受けることのないよう、受託者又は指定管理者等に対し、当該事業分野に係る主務大臣の対応指針を遵守することに加え、必要に応じ、本市の対応要領を踏まえ合理的配慮を提供することを求める（例：仕様書等に盛り込む）ものとします。

## (2) 位置付け

### ア 職員の業務上、服務上の指針

◇ この対応要領は、職務を遂行するに当たり、障害を理由とする障害者の権利利益を侵害（差別）することがないように、各職員が業務上、服務上の指針とするものです。

#### <補足>

- 業務上、服務上の指針であることから、職員が障害者に対し、不当な差別的取扱いをし、又は過重な負担を伴わないにもかかわらず合理的配慮を提供しなかった場合は、その態様（例えば、不当な差別的取扱いを繰り返すなど）によっては、各任命権者による懲戒処分や分限処分の対象となります。

### イ 各局区等の取組の指針

◇ この対応要領は、個別の場面において個々の障害者に対する合理的配慮を的確に行えるようにするための環境の整備など、ハード面（施設や設備の改善・整備など）及びソフト面（制度や体制の改善・整備、職員研修など）の両面において、各局区等（地方独立行政法人を含む。以下同じ。）が積極的に取組を進めなければならないことを示すものです。

#### <補足>

- この対応要領には、環境の整備のほか、相談等の体制や取組の推進体制、職員の研修・啓発等についても記載しており、必要な予算の確保等も含め、各局区等が組織的な取組を継続的・積極的に進めていくための指針として位置付けられるものです。



## 2 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮

### (1) 対象となる障害者、社会的障壁

- ◇ 法及びこの対応要領の対象となる障害者は、「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（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号と同義）です。（法第2条第1号）
- ◇ 「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」（障害者基本法第2条第2号と同義）をいいます。（法第2条第2号）

### <補足>

- ここでいう障害者は、何らかの心身の機能の障害があって、社会的障壁（バリア）により日常生活又は社会生活の制限を受ける方を広くとらえるもので、障害者手帳の所持者に限りません。
- 高次脳機能障害は、精神障害に含まれます。また、難病に起因する障害も、ここでいう障害に含まれます。
- 女性である障害者は、障害に加えて、女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障害児には、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることにも留意する必要があります。
- 制度や慣行等も障害者の社会的障壁になることがありますので、既存の制度等（条例や規則等の規定を含む。）について、障害を理由とする差別を解消する観点から点検・改善することも必要です。（「3 環境の整備」（14 ページ）と関連します。）

## （２）不当な差別的取扱いの禁止

### ア 基本的な考え方

- ◇ 法は、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と規定しています。（法第７条第１項、第８条第１項）
- ◇ これは、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提供を拒否し、提供に当たって場所・時間帯などを制限し、又は障害者でない者に対して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するものです。

### <補足>

- 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となる次のような特別の措置は、不当な差別的取扱いではありません。
  - ・ 障害のない者と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置）
  - ・ 合理的配慮の提供による障害のない者との異なる取扱い
  - ・ 合理的配慮の提供等のために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害の状況等を確認すること。
- 不当な差別的取扱いとは、その事務・事業について、本質的に関係する諸事情が同じであるのに、正当な理由なく、障害者を障害のない者よりも不利に扱うことです。

---

**【積極的改善措置】** 社会的・構造的な差別によって不利益を被っている者に対して、一定の範囲で特別の機会を提供すること等により、実質的な機会均等を実現することを目的として講じる暫定的な措置。アフーマティブ・アクション、ポジティブ・アクションともいう。例えば、障害者雇用促進法による義務雇用率などがある。

**【合理的配慮】** 10 ページ参照

## イ 正当な理由の判断の視点

- ◇ 障害者に対するサービス等を拒否し、又は制限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は、「正当な理由」に相当するため、不当な差別的取扱いにはなりません。
- ◇ 正当な理由に相当するか否かは、個別の事案ごとに、障害者や第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害の発生の防止等）及び事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点から、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断します。
- ◇ 正当な理由があると判断した場合には、障害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ものとします。

### <補足>

- 「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものです。
- また、「正当な理由」を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨が形骸化されるべきではなく、抽象的に事故の危惧がある、危険が想定されるといった理由によりサービスを提供しないとといったことは適切ではありません。
- 正当な理由について説明するに当たり、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の理解が困難な場合（障害の特性により本意が伝わりにくい場合もある。）は、必要に応じ、家族、介助者等の補助を求めることができるものとします。

## ウ 具体例

不当な差別的取扱いの具体例については、別途、保健福祉局障害保健福祉推進室が整理し、庁内に示すこととします。

### （３）合理的配慮の提供

#### ア 基本的な考え方

◇ 事務事業を行うに当たり、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る旨の意思の表明があった場合は、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、障害の特性や具体的場面・状況に応じ、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な配慮（合理的配慮）をしなければなりません。（法第7条第2項、第8条第2項）

◇ 合理的配慮に関しては、次のことに留意する必要があります。

##### （範囲等）

- ・ 事務事業の目的・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。
- ・ 障害のない者と同等の機会を提供するためのものであること。
- ・ 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。

##### （状況に応じた対応等）

- ・ 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ること。
- ・ 当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、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、柔軟に対応がなされるものであること。
- ・ 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こと。
- ・ 障害の状態等が変化することもあること。
- ・ 障害者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があること。

##### （意思の表明）

- ・ 意思の表明は、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、障害者が他人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。）により伝えられること。
- ・ 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（障害の特性により本意が伝わりにくい場合もある。）には、障害者の家族、介助者等が本人を補助して行う意思の表明も含むこと。
- ・ 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ていることが明白である場合には、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掛けるなど、自主的な取組に努めることが望ましいこと。

##### （環境の整備との関係）

- ・ 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。
- ・ 多数の障害者に共通する社会的障壁が存在する場合、障害者との関係性が長期的にわたる場合等には、個別的な対応（合理的配慮）をその都度するのではなく、環境の整備を考慮に入れることが重要であること。

【過重な負担】 12 ページ参照

【環境の整備】 14 ページ参照

## ＜補足＞

- 障害者権利条約第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」と定義されています。
- 「合理的配慮」と「環境の整備」は密接な関係にあります。合理的配慮が個別的な対応であるのに対し、環境の整備は不特定多数の障害者を主な対象とする事前的な改善措置です。

同様の合理的配慮を必要とするケースが多数又は継続的に見込まれる場合は、そのための環境の整備を進めることで、合理的配慮に要する人的負担・コストの軽減や合理的配慮の質の向上が期待されます。個別の対応では負担が過重となるために実現できなかった社会的障壁の除去も、環境の整備を進めることで実現できることがあります。

- 障害やその特性について理解しようとする姿勢が、障害者から意思の表明を受け、状況に応じた合理的配慮をするためのベースになります。

なお、各々の事務・事業を行うに当たっては、ミスや誤解を与えることにより市民に不利益が生じないように、丁寧な対応、正確・簡潔な説明等が求められることは言うまでもありません。障害者に対する合理的配慮も、そのような基本姿勢に立って行われるものです。

- 障害のある方の状況に応じて、対応する職員や課が変わるなど複数の関係者が関わる場合があります（例えば、子どもの発達状況によって支援の内容が変わるなど）。このような場合に合理的配慮が的確に行われるためには、関係職員、関係課、あるいは関係機関の相互の連携（情報共有や引継ぎ等）が大切です。

## ＜地方公営企業等＞

- 交通局、上下水道局及び京都市立病院機構（地方公営企業及び公営企業型地方独立行政法人）においては、法により合理的配慮の提供が努力義務とされていますが、負担が過重でない限り、必要な配慮をすべきであることは、他の局区等と同様です。

## イ 過重な負担の考え方

- ◇ 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・客観的に判断する必要があります。
  - ① 事務・事業への影響の程度（目的・内容・機能を損なうか否か）
  - ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約，人的・体制上の制約）
  - ③ 費用・負担の程度
  - ④ 事務・事業規模
  - ⑤ 財政・財務状況
- 
- ◇ 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ものとし、理解を得るよう努めるものとします。

### <補足>

- 社会的障壁の除去のための措置について、体制や予算上の制約により求められた対応ができない場合でも、まずはその訴えを傾聴し、代替案や次善策など他の方法がないか、将来的な見通しはどうか、「環境の整備」につなげることはできないか等をよく検討したうえで、その結果を本人に丁寧に説明するものとします。
- なお、過重な負担に当たるとする判断に「客観性」が必要なことや、合理的配慮を義務付ける法の趣旨を形骸化することのないようにすべきことは、「正当な理由」の場合（9 ページ参照）と同様です。
- 説明するに当たり、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の理解が困難な場合（障害の特性により本意が伝わりにくい場合もある。）は、必要に応じ、家族、介助者等の補助を求めることができるものとします。

## ウ 具体例

合理的配慮の具体例については、別途、保健福祉局障害保健福祉推進室が整理し、庁内に示すこととします。



◆◇ 声を掛けること，しっかり聴くこと ◇◆

Q 意思の表明が明確でない場合や，障害の有無が分からない場合は，どうしたらよいの？

A 何らかのバリア（社会的障壁）があるため，それを取り除かなければ，他の方と同じようにサービスを受けることができない方に対して，必要な配慮，できる配慮をしようというのが法の趣旨です。

障害のある方の中には，なかなか自分から声を掛けられない方，どうしてよいかわからず迷っている方もいるかもしれません。そのような場合は，相手が何に困っているのか，こちらから積極的に声を掛けてみましょう。

また，外見からは障害があると見受けられない方や，分かりやすく話をするのが苦手な方もいます。ですから，答えを急がずに，まずは，しっかりと話を聴こう，何を求められているのか理解しようという姿勢が大切です。

その結果，何らかの配慮が必要と判断される場合に，その状況に応じてどのような配慮ができるか否かを考え，対応していくことになります。このような姿勢は，相手の方に障害があるかないかにかかわらず大切です。

バリアを取り除くことを「バリアフリー」といいます。相手の立場になって考えよう，相手のことを知ろうという気持ちを持って，まずは「心のバリアフリー」を進めましょう。そのような気持ちがあれば，実現できる「合理的配慮」も多いのではないのでしょうか。



### 3 環境の整備

#### (1) 法の趣旨

- ◇ 法は、個別の場面において個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うために、必要な環境の整備に努めなければならないとしています。(法第5条)
  
- ◇ 環境の整備は、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置であり、例えば、次のようなものがあります。
  - ・ 公共施設や交通機関におけるバリアフリー化
  - ・ 意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・人的支援
  - ・ 円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティ（情報サービスのアクセスのしやすさ・使いやすさ）の向上
  
- ◇ 環境の整備には、ハード面だけでなく、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。

#### <補足>

- 環境の整備には、予算措置が必要なもの、制度改正が必要なものなども想定されるため、あらかじめ各局区等において組織的・計画的に取り組むことが不可欠です。
- 障害のある方に複数の課等が関わる場合は、合理的配慮が的確に行われるためには関係課等の連携が大切です（11 ページ参照）が、このような連携を確保する体制を整えておくことも「環境の整備」の一つであると言えます。
- 職員の研修・啓発については、「5 職員の研修・啓発」（26～27 ページ）のとおり、取り組むこととします。

## (2)「みやこユニバーサルデザイン」の取組を踏まえた環境の整備の推進

- ◇ 本市においては、平成 17 年に京都市みやこユニバーサルデザイン推進条例を制定し、年齢、性別、言語、習慣、心身の状態にかかわらず、全ての人にとってできる限り生活しやすい社会環境の整備に積極的に取り組むこととしています。  
このような「みやこユニバーサルデザイン」の取組を庁内で進めることが、法でいう「環境の整備」の推進にもつながります。
- ◇ 地方独立行政法人を除く各局区等には、京都市みやこユニバーサルデザイン推進主任設置要綱により「みやこユニバーサルデザイン推進主任」（各局区等の庶務担当課長）が設置され、各局区等の所管事業において次の取組が進むよう、その推進役としての役割を担っています。
  - ① 所管事業の実施において、すべての人にとってできる限り利用しやすい「場所」、「もの」、「情報」、「サービス」となるよう、予算編成や事業企画段階から配慮するとともに、点検・評価を行い改善に取り組むこと。
  - ② 計画の策定、事業の推進及び施設の整備等に当たり、多様な立場にある市民から意見聴取する機会を設けるよう努めること。
  - ③ 局区等が設置又は管理する施設（市民が利用するもの）及び施設が提供するサービスについて、すべての人にとってできる限り利用しやすいものとなるよう配慮すること。
  - ④ 印刷物の発行やイベントの実施において、情報保障やアクセスの保障などの配慮（点字化、音声化、カラーユニバーサルデザイン、手話通訳や要約筆記の用意、車いす利用者への配慮、託児場所の設置、外国語による案内等）を行うこと。
- ◇ 各局区等（地方独立行政法人を含む。）においては、上記の①～④について、「障害のある方にとっても、できる限り利用しやすい」という視点から、積極的な取組を進めていくこととします。

### <補足>

- 法の施行に伴い、障害のある方の権利利益の侵害がないよう、これまで以上に適切な対応が求められます。所管する事務事業について、このような観点から意識的・継続的に点検し、予算措置も含め、改善を進めていく必要があります。
- 障害のある方にとって利用しやすい施設や制度とするためには、企画の段階で当事者の意見を聴くことが大切です。（ある利用者にとって使いやすいものが別の利用者の支障となることもあるので、できるだけ多様な視点を組み入れることが望ましい。）
- 上記の④の情報保障等は、障害のある方に対する災害発生時等の緊急情報の発信においても配慮される必要があることはもちろん、様々な行政サービスの場面で求められるものです。また、絵記号やイラストを用いて分かりやすく説明・案内ができるようにしたり、漢字にふりがなを付けたりすることも情報保障の一つです。

【ユニバーサルデザイン】製品、設備、施設及び建築物その他の工作物をすべての人にとってできる限り利用しやすいデザインにすることを目指す考え方。障害者権利条約において、特定の障害者の集団のための支援装置が必要な場合には、これを排除するものではないとされている。

【みやこユニバーサルデザイン】長い歴史の中ではぐくまれてきた支え合いの精神、芸術、技術等の京都が有する多様かつ豊かな蓄積にユニバーサルデザインを採り入れた社会環境の整備（製品の製造及び情報の伝達その他のサービスの提供を含む。）

## 4 相談等の体制，取組の推進体制

### (1) 相談等の体制

#### ア 相談の対象

- ◇ 「国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応じるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。」とされています。(法第 14 条)
- ◇ 本市では、上記の相談のうち、原則として本市の所管する事務事業に関する相談を受けるものとします。

#### <補足>

- 「その他の関係者」とは、介助者、代理人等の障害者の相談を支援する者を指します。また、「障害を理由とする差別」とは、不当な差別的取扱いをすること及び合理的配慮をしないことであり、環境の整備や制度の運用の在り方も視野に入れることになります。
- 本市の指定管理や委託による事務事業、本市が指定や許認可等を行っている事業者・施設（相談内容に関して、本市が一定の指導監督権限を有するもの）に関する相談についても、「本市の所管する事務事業に関する相談」として、本市で受けることとします。これは、本市の事務事業に関わるものについては、広く対応しようという趣旨です。
- なお、本市の事務事業に関わらない事業者の対応などに関する相談については、既に京都府が条例による体制を整備しており、府の相談窓口となる広域専門相談員（障害者支援課）につなげることが基本となります。  
(<http://www.pref.kyoto.jp/shogaishien/jyorei.html>)  
また、人権全般に関する相談については、これまでから人権擁護委員（京都地方方法務局・人権相談所）が受けています。  
([http://www.moj.go.jp/jinkennet/kyoto/kyoto\\_sdn.html](http://www.moj.go.jp/jinkennet/kyoto/kyoto_sdn.html))
- 日常的に様々な相談を受けている関係団体や相談支援事業者等から本市に問い合わせ等がされることもありますので、適切に対応してください。

**【京都府障害のある人もない人も共に安心していきいきと暮らしやすい社会づくり条例】**平成 26 年 3 月制定，平成 27 年 4 月施行。府及び事業者による障害を理由とする不利益取扱いの禁止や合理的配慮の提供について規定（市への義務付けはない）。また、府による啓発活動，交流の推進，雇用・就労の推進，文化芸術活動の推進等についても規定している。

相談体制については、幅広く相談に対応する相談員（地域相談員及び広域相談員）が、助言等の援助，関係者の調整，関係機関への通報等の業務を担っている。また、事業者による不利益取扱いについて、一定の調査権限等をもって、助言又はあっせんを行う「京都府障害者相談等調整委員会」が設置されている。

## イ 相談窓口・調整

- ◇ アの相談は、当該事務事業を所管する課等（以下「所管課等」という。）が受けることを基本とし、必要に応じ、所管課等において問題の解決に向け相談者と調整を行います。
- ◇ 所管課等は、調整の困難なケースについては、所属する各局区等の庶務担当課を通じて「人権行政推進主任」（庶務担当部長）に協議し、その助言等を得て、相談者と調整・再調整を行います。
- ◇ 障害者等が所管課等に相談しにくい場合は、保健福祉局障害保健福祉推進室（以下「障害保健福祉推進室」という。）が相談を受け、各局区等と対応について協議・調整します。また、同室は、各局区等における困難事例に対するサポート（助言、情報提供等）も行います。
- ◇ 所管課等は、相談内容及び対応結果を記録し、各局区等の庶務担当課を通じて、障害保健福祉推進室に報告するものとします。

## <補足>

- 相談等の体制については、新たな機関を設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることが法の考え方です。各事務事業の所管課等が窓口となることは、当該事務事業を自律的に見直す契機にもなるものです。
- 「所管課等」とは、各局区等の室（課を置かないもの）、課、センターのほか、区役所出張所、事業所（事業所に課又はセンターが置かれている場合は当該課等）、学校、幼稚園などです。
- 出張所や事業所は統括課及び各局区等の庶務担当課を通じて、学校や幼稚園は教育委員会事務局の担当課及び総務課を通じて、人権行政推進主任や障害保健福祉推進室に必要な協議又は報告をしてください。
- 地方独立行政法人及び農業委員会事務局には人権行政推進主任は置かれていませんので、地方独立行政法人では庶務を担当する部長級の職員が、農業委員会事務局では産業観光局の人権行政推進主任が、それぞれその役割を担うものとします。  
また、農業委員会事務局は、障害保健福祉推進室への報告も、産業観光局を通じて行うものとします。
- フロー図は、21 ページを参照してください。
- 相談内容及び対応結果の記録・報告の方法及び様式等については、23～25 ページを参照してください。

---

**【人権行政推進主任】**京都市人権行政推進主任設置規程に基づき設置。局区等の庶務担当部長であり、人権行政に関する事務事業の統括、啓発事業の推進、職員研修の推進等を担う。

## ＜対応時の留意事項＞

- 相談を受ける際には、次の事項に留意してください。
  - ・ 相談の方法は、面談や電話によるもののほか、Eメールやファックスでも受け付けること。
  - ・ 障害のある方から相談を受ける過程においても、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供が求められること。
  - ・ 女性の相談者には女性職員が対応するなど、相談者の性別に配慮すること。
  - ・ 相談への対応は、職員個人としてではなく、組織として対応するものであること。
  - ・ 所管する事務事業に関する相談でない場合は、他の所管課等又は他の機関のしかるべき相談窓口につなげること。その際には、いわゆる「たらい回し」とならないよう丁寧に対応すること。
- 調整が必要な場合には、次の事項に留意してください。
  - ・ 障害者の権利利益の確保を図るという観点に立つべきであること。
  - ・ 相談者の訴えをよく聴き、「障害を理由とする差別」とされている事象について、次のようなことを所管課等で検証・検討し、相談者に結果等を伝え、理解を得るよう努めること。

- ▶ 所管する事務事業の在り方や関係職員の対応に何か問題があるのかどうか。
    - ▶ あるとすれば、それが何で、どのような原因・理由によるものなのか。
    - ▶ やむを得ずサービスや配慮が提供できない場合は、客観的に説明できる「正当な理由」や「過重な負担」があるか。
    - ▶ 改善・解決（例えば、再発防止）に向けた方策や方向性は何か。
    - ▶ 何ができて何ができないか（今はできなくても将来はどうか）。
  - ・ 相談者側に誤解等がある場合や求められた対応ができない場合も、丁寧に説明すること。
  - ・ 双方の建設的対話による相互理解を通じて柔軟に対応することが重要であること。
  - ・ 本市の事務事業に関連して事業者・施設に関する相談を受け調整する場合も、以上については同様であり、事業者側の事情について検証し（事業者を検証を求め）、事業者への指導も含め、必要な対応をすること。この場合、次のことにも留意すること。

- ▶ 法第22条の規定により、事業者に対する国の指導権限が本市に委譲されている場合があること（33ページ参照）。
    - ▶ 事業者による不当な差別的取扱い（不利益取扱い）については、府の条例に基づく調整機関「京都府障害者相談等調整委員会」（16ページ脚注参照）が設置されていること。
- なお、障害やその特性について理解しようとする姿勢が、障害者等から相談を受け、必要な調整をするためのベースになります。

## （２）障害を理由とする差別の解消に向けた取組を推進するための体制

### ア 相談等の体制を活用した取組の推進

◇ 各局区等における相談事例やこれを踏まえた取組事例は、継続的に集約し、集積した情報をフィードバックすることで、本市全体の取組の推進に活かしていきます。

#### <補足>

- （１）の相談等の体制を活用して、障害保健福祉推進室が庁内の相談対応事例等を収集・整理し、各局区等に定期的に情報をフィードバックします。

また、同室では、国や他の地方公共団体、地域の関係機関等における事例その他の情報収集にも努めます。

- 法は、地域の関係機関が、
  - ・ 障害を理由とする差別に関する相談
  - ・ 当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別の解消に向けた取組を効果的かつ円滑に行うため、「障害者差別解消支援地域協議会」を組織することができるとしています。（法第 17 条）

地域のネットワークを構築し、相談等に係る情報の共有や協議を通じて、障害者差別の解消に向けた地域における主体的な取組を推進することが法の趣旨であり、各構成機関等が、協議会での協議結果を踏まえ、事案解決のための取組や、類似事案発生の防止のための取組等を行うことが期待されるものです。

本市では、構成等を見直したうえで「京都市障害者自立支援協議会権利擁護部会」（事務局：障害保健福祉推進室）に「障害者差別解消支援地域協議会」の機能を付加します。障害保健福祉推進室は、同部会での本市の相談事例等に係る協議内容等も併せて各局区等に情報提供します。

なお、相談事例等について同部会で協議する場合は、個人情報の保護に十分に留意するものとします。また、同部会の協議資料や協議概要は、ホームページで公表することが基本となります。

---

**【京都市障害者自立支援協議会権利擁護部会】**「京都市障害者地域自立支援協議会」（障害者総合支援法第 89 条の 3 に規定する協議会）は、地域における障害者等への支援体制に関する課題について情報を共有し、関係機関等が連携を図るとともに、地域の実情に応じた体制の整備について協議を行う組織。圏域ごとの 5 つの「地域協議会」と、本市全体の課題を集約し施策への反映等を協議する 1 つの「市協議会」がある。

「権利擁護部会」は、障害者の権利擁護に関する課題について事例の集約や検討を行う専門部会として、「市協議会」の下に平成 26 年 4 月に発足。障害者や家族の団体、弁護士等の専門職、5 圏域の地域協議会などの構成でスタートしている。

## イ 基本体制

- ◇ 障害を理由とする差別の解消に向けた本市の取組について、障害保健福祉推進室が庁内全体の統括的な役割を担います。
- ◇ 各局区等においては、法の趣旨及び障害者差別の解消が本市の人権行政の重要課題の一つであることを踏まえ、人権行政推進主任の主導の下で（人権行政推進主任が設置されていない場合であっても組織的に）、主体的に取組を進めます。
- ◇ 本市の取組状況等については、京都市人権文化推進会議に必要な報告を行います。

### <補足>

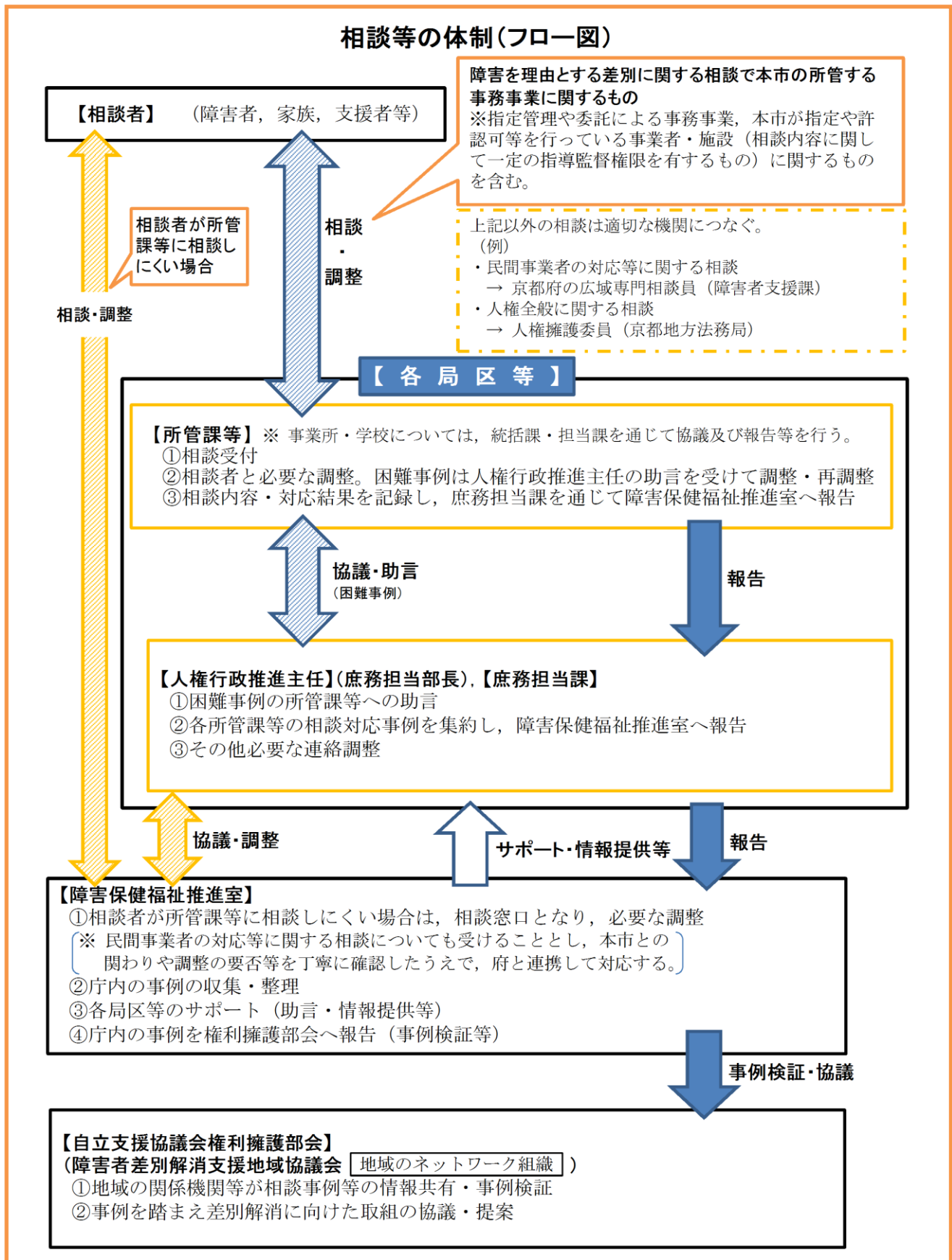
- 障害保健福祉推進室の役割は、次のようなものです。
  - ・ 障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策・取組の企画推進（関係部署との連携による啓発事業や職員研修等の推進も含む。）
  - ・ 庁内の取組の把握・管理，連携・サポート
  - ・ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する情報の収集及び提供
  - ・ 関係する審議会，協議会，団体等との連絡調整
  - ・ 相談者が所管課等に相談しにくい場合の相談窓口
  - ・ 調整の困難な相談事案について各局区等のサポート など
- 各局区等における取組は、次のようなものです。
  - ・ 環境の整備の推進
  - ・ 各局区等内における啓発事業や職員研修の推進
  - ・ 他の局区等又は地方独立行政法人との連携，連絡調整（障害保健福祉推進室との連携，情報交換）
  - ・ 調整の困難な相談事案について所管課等への助言
  - ・ 所管課等による取組の推進，サポート など

---

**【京都市人権文化推進会議】** 副市長及び局長級職員で構成。京都市人権文化推進会議規則に基づき、本市における人権文化の構築に関する施策について、相互に連絡し、調整を行うことにより、その円滑かつ総合的な推進を図るために設置されている。

### (3) フロー図

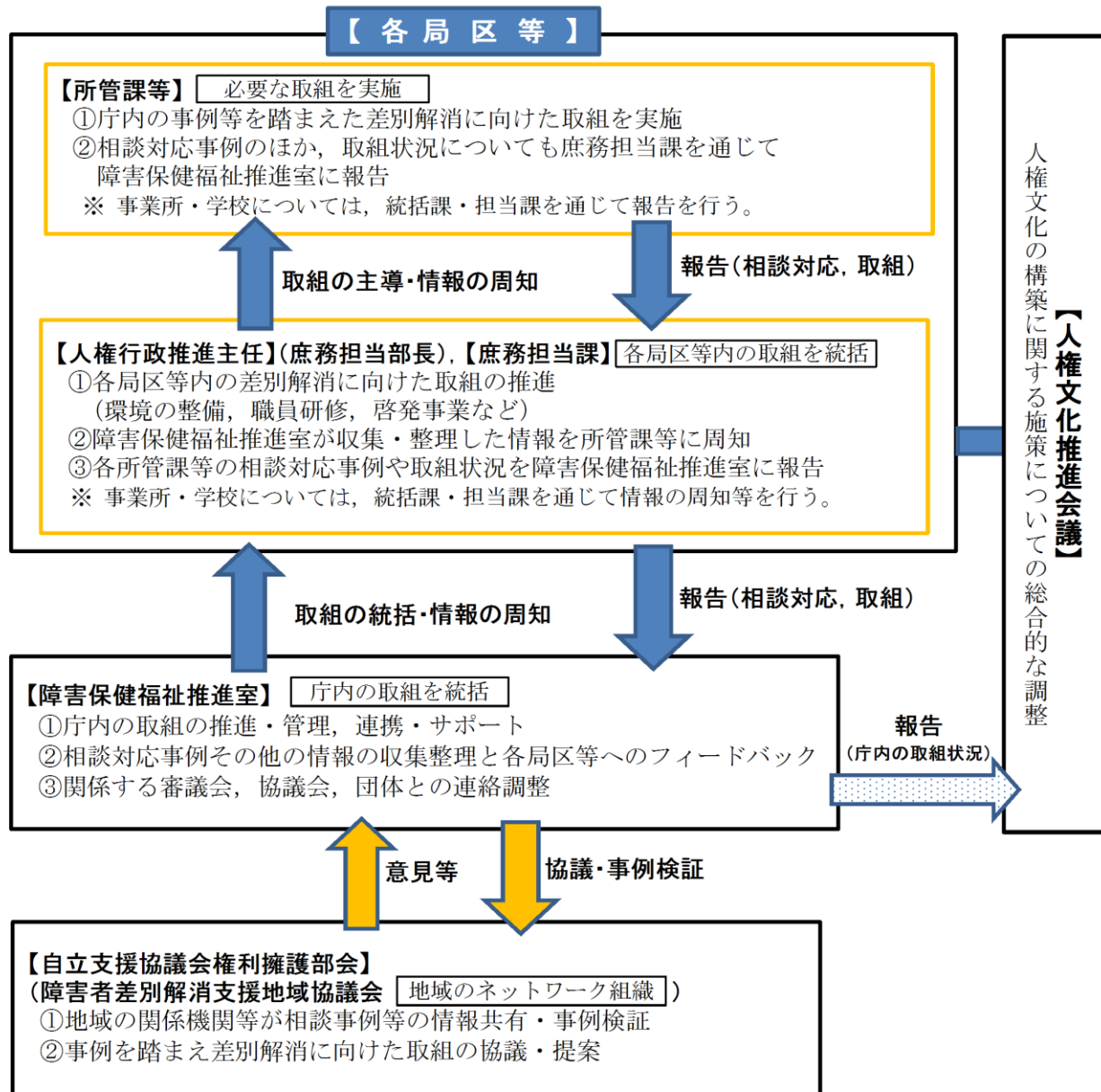
#### ア 相談等の体制





## イ 取組の推進体制

### 障害を理由とする差別の解消に向けた取組の推進体制(フロー図)



(4) 記録・報告の様式等

ア 記録・報告の様式

障害を理由とする差別に関する相談 記録兼報告書

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |          |       |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------|-------|
| 対応状況                                            | <input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 終結(それ以上の対応ができない状態になったときを含む。)                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |          |       |
| 所属                                              |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |          | 連絡先   |
| 対応者                                             | 担当者<br>(対応者と異なる場合)                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |          |       |
| 相談年月日                                           | 年                                                                                                                                                                                                                  | 月                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 日  | 記録の最終更新日 | 年 月 日 |
| 相談の方法                                           | <input type="checkbox"/> 来庁 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 「市長への手紙」<br><input type="checkbox"/> その他( ) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |          |       |
| 相談者                                             | 氏名                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |          | 連絡先   |
|                                                 | 本人との関係                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> その他(例: 成年後見人, 地域生活支援センター)                                                                                                                                                                                                                           |    |          |       |
| *可能な範囲で記載                                       | 住所                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |          |       |
| 障害者本人<br>*可能な範囲で記載<br>*本人が相談者である場合は、性別、障害種別のみ記載 | 氏名                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 性別 |          | 連絡先   |
|                                                 | 障害種別                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> 視覚 <input type="checkbox"/> 聴覚 <input type="checkbox"/> 言語 <input type="checkbox"/> 肢体 <input type="checkbox"/> 内部<br><input type="checkbox"/> 知的 <input type="checkbox"/> 精神 <input type="checkbox"/> 発達 <input type="checkbox"/> 高次脳機能<br><input type="checkbox"/> 難病 ( ) <input type="checkbox"/> その他( ) |    |          |       |
|                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |          |       |
|                                                 |                                                                                                                                                                                                                    | 住所                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |          |       |
| 相談内容                                            | <input type="checkbox"/> 本市の事務事業に関する相談(本市の対応等)<br><input type="checkbox"/> 本市の事務事業に関する相談(委託先又は指定管理者、許可等を行っている事業者の対応等)<br><input type="checkbox"/> 本市の事務事業に関すること以外の相談                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |          |       |
|                                                 | <input type="checkbox"/> 不当な差別的取扱いに関する相談<br><input type="checkbox"/> 合理的配慮に関する相談<br><input type="checkbox"/> 環境の整備や制度の運用に関する相談<br><input type="checkbox"/> その他( )                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |          |       |
|                                                 | <概要>                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |          |       |
|                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |          |       |
|                                                 |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |          |       |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <p><input type="checkbox"/> ほかの相談機関やほかの部署を紹介した。</p> <p>(<input type="checkbox"/> 京都府 <input type="checkbox"/> 人権擁護委員 <input type="checkbox"/> その他( ) )</p> <p><input type="checkbox"/> 特に説明や対応を求めるものではなかった。</p> <hr/> <p>(上記以外の対応内容、経過、特記事項、参考情報等を記載)</p>                                           |
| 対応内容         | <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px;"> <p>〔記載例〕</p> <p>〇年〇月〇日 〇〇〇の説明をしたが、相談者から改めて〇〇〇について検討するよう求められた。</p> <p>〇年〇月〇日 人権行政推進主任と協議</p> <p>〇年〇月〇日 再度相談者と面談し、〇〇〇の旨を説明し、理解を得た。</p> </div>                                                                                                  |
| 当該事業を踏まえた取組等 | <p>(所属内や局区等内において、研修等への反映、事務の改善、体制整備、予算措置などにつながった場合は、検討中であるものも含めてその内容を記載)</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px;"> <p>〔記載例〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・〇年〇月〇日に職場ミーティングを行い、今後の〇〇について、〇〇するよう確認した。</li> <li>・〇〇の設置について、〇〇年度から実施できないか、予算措置も含めて検討する。</li> </ul> </div> |

※ この様式は、イントラネットの保健福祉局障害保健福祉推進室のページからダウンロードすることができます。

## イ 報告の方法等

### (ア) 所管課等

- 相談を受けたとき及び当該相談事案が終結したとき（それ以上の相談者への対応ができない状態になったときを含む。）は、速やかにアの「障害を理由とする差別に関する相談 記録兼報告書」（以下「記録兼報告書」という。）を作成し、その都度、各局区等の庶務担当課に提出します。
- 相談を受けた後の対応経過や事案が終結した後の取組については、随時、記録兼報告書に追記・上書きします。経過等について障害保健福祉推進室から各局区等の庶務担当課を通じて照会があった場合は、経過等を追記・上書きした記録兼報告書を各局区等の庶務担当課に提出します。

※ 1件の事案について、通常は少なくとも2回（相談を受けた日に事案が終結した場合は1回）、記録兼報告書を提出することになります。

### (イ) 各局区等の庶務担当課

- 所管課等から記録兼報告書の提出があったときは、その都度、その内容を確認したうえで、速やかに障害保健福祉推進室に送付します。
- 各局区等内における相談事案に係る対応又は取組の経過等について障害保健福祉推進室から照会があった場合は、直近の状況を取りまとめ、同室に回答します。

### (ウ) 障害保健福祉推進室

- 各局区等から送付された記録兼報告書を基に、庁内の相談・対応事例及びこれを踏まえた取組事例を集約し、整理します。  
なお、整理した情報には、相談者や障害者が識別される情報（氏名、住所等）又は事業者が識別される情報（法人名、屋号等）は含めないものとします。
- 整理した情報は、京都市障害者自立支援協議会権利擁護部会に報告し、相談等の事案について協議します。
- 整理した情報及び権利擁護部会における協議内容については、定期的に各局区等にフィードバックします。また、必要に応じ、各局区等内における相談事案に係る対応の経過又は障害を理由とする差別の解消に向けた取組の状況について、照会します。
- なお、障害保健福祉推進室が相談を受けた場合は、同室が記録兼報告書を作成し、これを用いて、各局区等又は所管課等と必要な協議をします。

※ 相談等に関して知り得た情報については、個人情報の保護及び守秘義務の観点から適切に取り扱うものとします。

なお、権利擁護部会は、法の「障害者差別解消支援地域協議会」の機能を担うものであり、その事務に従事する者又は従事していた者は、法第19条の規定により秘密保持義務が課せられます。

## 5 職員の研修・啓発

- ◇ 本市における障害を理由とする差別の解消に向けた取組を確実なものとするためには、職員の研修・啓発の機会の確保等を徹底することが重要です。
- ◇ そのため、次のような観点から、各種研修等を積極的に実施するものとします。
  - ・ 法の趣旨及びこの対応要領の周知徹底
  - ・ 障害に関する理解の促進（障害者から話を聞く機会を設ける等）

### ＜組織及び職員の基本姿勢＞

- 各局区等（複数の局区等又は地方独立行政法人にまたがる場合を含む。）又は各職場において研修計画等を企画・立案し、又は研修等を実施する際には、法の趣旨、この対応要領又は障害の理解等に関するテーマを積極的に取り上げるものとします。
- ※ 以下、「研修等」とは、上記のテーマを取り上げる研修・啓発をいいます。
- 各任命権者の職員研修担当部署（次に掲げるとおり）及び障害保健福祉推進室は、庁内における効果的な研修等の実施に向け、必要な連携・情報交換等を行うものとします。

| 局 区 等    | 部 署 名                |
|----------|----------------------|
| 行財政局     | 人材育成推進室              |
| 消防局      | 消防学校（教養課）            |
| 交通局      | 企画総務部研修所             |
| 上下水道局    | 総務部職員課               |
| 教育委員会事務局 | 総務部総務課、総合教育センター（研修課） |

- 各職場の管理監督者は、積極的に職場内の研修等の取組を推進するとともに、所属職員が各種研修等（手話等のコミュニケーションに関する内容のものや自主研修を含む。）に参加することを奨励するものとします。
- 研修等の対象者については、次の視点を持って考える必要があります。
  - ・ サービスや相談の窓口、交通機関、福祉や医療の現場、学校など、障害者に接する機会の多い職場の職員に対する研修が必要であること。
  - ・ 一方で、法の趣旨を踏まえながら、共生社会の実現に向け、本市が一体となって取組を進めていくためには、日常業務等で障害者に接すること（障害を意識すること）の少ない職員の理解の促進が重要であること。
  - ・ 本市が提供する市民サービスの担い手として、民間委託による場合の事業者の従業員等にも意識を浸透させる必要があること。
- 各職員は、自主研修等に努めるものとします。

- 障害保健福祉推進室は、庁内の各種会議やイントラネット等を活用し、法の趣旨、この対応要領又は障害の理解等に関して、職員の啓発のために効果的な情報を発信するものとします。

### ＜研修等の方法や内容の例示＞

（企画等）

- 庁内で実施されている新任職員研修その他の階層別研修、人権月間に実施する研修の機会を活用することと併せ、次のようなことも考えられます。
  - ・ 研修内容や講師派遣などについて、障害者や家族等又はその関係団体に協力・紹介を求めること。
  - ・ 庁外で開催される講演会等に職員が参加すること。

（形式、方法）

- 講義形式やビデオ・書籍を活用することに加え、次のような方法も考えられます。
  - ・ 障害者施設を見学することや障害者等の話を聞くこと。
  - ・ 対話や介助、グループワークなど障害者に接する体験をすること。
  - ・ 車椅子に乗る、目隠しをするなど、障害者の不自由さ等を体感すること。

（題材、内容）

- 法や対応要領を題材にするほか、次のような内容も考えられます。
  - ・ 障害や障害の特性、支援方法、障害者の置かれている立場について考えること（性別や年齢等による複合的な原因で困難な状況に置かれることもある）。
  - ・ 具体的な業務に応じたコミュニケーション、情報保障、配慮の方法などを採り入れること。
  - ・ 庁内の事例を題材にすること。
  - ・ 障害者から市に寄せられる具体的な声（例えば、〇〇のような言動で傷付いた、〇〇の対応がされずに困った、〇〇のような配慮があり嬉しかった、〇〇のような考えを持っている、など）を知ること。
- 次のような関係者の話を聞くことも効果があると考えられます。
  - ・ 障害者や家族等から直接話を聞くこと。
  - ・ 障害の特性や障害者の事情に通じた専門家や支援者の話を聞くこと。
  - ・ 本市職員の体験等を採り上げること。

※ 以上は、あくまでも例示であり、他にも様々な工夫が望まれます。

## 6 見直し等

- ◇ この対応要領は、技術や社会情勢の進展、事例の集積などを踏まえ、適時、必要な見直し・充実を図るものとします。
- ◇ 対応要領を変更するときは、策定するときの手續に準じて、あらかじめ障害者その他関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、変更後は遅滞なく公表するものとされています。(法第 10 条第 5 項)

### <補足>

- 法施行後 3 年を経過した時点で、法の施行状況に係る検討と併せて、政府の基本方針についても所要の検討を行うものとされています。  
この対応要領は、これに伴うものはもちろん、必要に応じて見直し・充実を図るものとします。
- この対応要領の見直し等による変更や修正については、その内容に応じて、京都市障害者施策推進審議会に諮るなど関係者の意見を聴くものとします。
- 公表については、「京都市情報館」(京都市のホームページ)に掲載することとします。

## 参考資料

### 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

(平成二十五年法律第六十五号)

#### 目次

- 第一章 総則(第一条—第五条)
- 第二章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(第六条)
- 第三章 行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置(第七条—第十三条)
- 第四章 障害を理由とする差別を解消するための支援措置(第十四条—第二十条)
- 第五章 雑則(第二十一条—第二十四条)
- 第六章 罰則(第二十五条・第二十六条)
- 附則

#### 第一章 総則

##### (目的)

第一条 この法律は、障害者基本法(昭和四十五年法律第八十四号)の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。

##### (定義)

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 障害者 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(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をいう。
- 二 社会的障壁 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。
- 三 行政機関等 国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体(地方公営企業法(昭和二十七年法律第二百九十二号)第三章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業を除く。第七号、第十条及び附則第四条第一項において同じ。)及び地方独立行政法人をいう。
- 四 国の行政機関 次に掲げる機関をいう。
  - イ 法律の規定に基づき内閣に置かれる機関(内閣府を除く。)及び内閣の所轄の下に置かれる機関
  - ロ 内閣府、宮内庁並びに内閣府設置法(平成十一年法律第八十九号)第四十九条第一項及び第二項に規定する機関(これらの機関のうち二の政令で定める機関が置かれる機関にあつては、当該政令で定める機関を除く。)



ハ 国家行政組織法(昭和二十三年法律第百二十号)第三条第二項に規定する機関(ホの政令で定める機関が置かれる機関にあつては、当該政令で定める機関を除く。)

ニ 内閣府設置法第三十九条及び第五十五条並びに宮内庁法(昭和二十二年法律第七十号)第十六条第二項の機関並びに内閣府設置法第四十条及び第五十六条(宮内庁法第十八条第一項において準用する場合を含む。)の特別の機関で、政令で定めるもの

ホ 国家行政組織法第八条の二の施設等機関及び同法第八条の三の特別の機関で、政令で定めるもの

ヘ 会計検査院

五 独立行政法人等 次に掲げる法人をいう。

イ 独立行政法人(独立行政法人通則法(平成十一年法律第百三号)第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。ロにおいて同じ。)

ロ 法律により直接に設立された法人、特別の法律により特別の設立行為をもって設立された法人(独立行政法人を除く。)又は特別の法律により設立され、かつ、その設立に関し行政庁の認可を要する法人のうち、政令で定めるもの

六 地方独立行政法人 地方独立行政法人法(平成十五年法律第百十八号)第二条第一項に規定する地方独立行政法人(同法第二十一条第三号に掲げる業務を行うものを除く。)をいう。

七 事業者 商業その他の事業を行う者(国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。)をいう。

(国及び地方公共団体の責務)

第三条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

(国民の責務)

第四条 国民は、第一条に規定する社会を実現する上で障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない。

(社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備)

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

## 第二章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

第六条 政府は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に実施するため、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(以下「基本方針」という。)を定めなければならない。

2 基本方針は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向

二 行政機関等が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項

三 事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項

四 その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項

3 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。

- 4 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、障害者政策委員会の意見を聴かなければならない。
- 5 内閣総理大臣は、第三項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。
- 6 前三項の規定は、基本方針の変更について準用する。

### 第三章 行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置

#### （行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第七条 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。

#### （事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第八条 事業者は、その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 事業者は、その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するように努めなければならない。

#### （国等職員対応要領）

第九条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、基本方針に即して、第七条に規定する事項に関し、当該国の行政機関及び独立行政法人等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三条において「国等職員対応要領」という。）を定めるものとする。

- 2 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。
- 3 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
- 4 前二項の規定は、国等職員対応要領の変更について準用する。

#### （地方公共団体等職員対応要領）

第十条 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、第七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四条において「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。

- 2 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- 3 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めなければならない。

- 4 国は、地方公共団体の機関及び地方独立行政法人による地方公共団体等職員対応要領の作成に協力しなければならない。
- 5 前三項の規定は、地方公共団体等職員対応要領の変更について準用する。

(事業者のための対応指針)

第十一条 主務大臣は、基本方針に即して、第八条に規定する事項に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針(以下「対応指針」という。)を定めるものとする。

- 2 第九条第二項から第四項までの規定は、対応指針について準用する。

(報告の徴収並びに助言、指導及び勧告)

第十二条 主務大臣は、第八条の規定の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。

(事業主による措置に関する特例)

第十三条 行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者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(昭和三十五年法律第百二十三号)の定めるところによる。

#### 第四章 障害を理由とする差別を解消するための支援措置

(相談及び紛争の防止等のための体制の整備)

第十四条 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

(啓発活動)

第十五条 国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の関心と理解を深めるとともに、特に、障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るため、必要な啓発活動を行うものとする。

(情報の収集、整理及び提供)

第十六条 国は、障害を理由とする差別を解消するための取組に資するよう、国内外における障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

(障害者差別解消支援地域協議会)

第十七条 国及び地方公共団体の機関であって、医療、介護、教育その他の障害者の自立と社会参加に関連する分野の事務に従事するもの(以下この項及び次条第二項において「関係機関」という。)は、当該地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される障害者差別解消支援地域協議会(以下「協議会」という。)を組織することができる。

- 2 前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めるときは、協議会に次に掲げる者を構成員として加えることができる。

- 一 特定非営利活動促進法(平成十年法律第七号)第二条第二項に規定する特定非営利活動法人その他の団体

- 二 学識経験者

### 三 その他当該国及び地方公共団体の機関が必要と認める者

(協議会の事務等)

第十八条 協議会は、前条第一項の目的を達するため、必要な情報を交換するとともに、障害者からの相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関する協議を行うものとする。

- 2 関係機関及び前条第二項の構成員(次項において「構成機関等」という。)は、前項の協議の結果に基づき、当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を行うものとする。
- 3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成機関等が行う相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関し他の構成機関等から要請があった場合において必要があると認めるときは、構成機関等に対し、相談を行った障害者及び差別に係る事案に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。
- 4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。
- 5 協議会が組織されたときは、当該地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、その旨を公表しなければならない。

(秘密保持義務)

第十九条 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、正当な理由なく、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(協議会の定める事項)

第二十条 前三条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

## 第五章 雑則

(主務大臣)

第二十一条 この法律における主務大臣は、対応指針の対象となる事業者の事業を所管する大臣又は国家公安委員会とする。

(地方公共団体が処理する事務)

第二十二条 第十二条に規定する主務大臣の権限に属する事務は、政令で定めるところにより、地方公共団体の長その他の執行機関が行うこととすることができる。

(権限の委任)

第二十三条 この法律の規定により主務大臣の権限に属する事項は、政令で定めるところにより、その所属の職員に委任することができる。

(政令への委任)

第二十四条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な事項は、政令で定める。

## 第六章 罰則

第二十五条 第十九条の規定に違反した者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

第二十六条 第十二条の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、二十万円以下の過料に処する。

## 附則

### （施行期日）

第一条 この法律は、平成二十八年四月一日から施行する。ただし、次条から附則第六条までの規定は、公布の日から施行する。

### （基本方針に関する経過措置）

第二条 政府は、この法律の施行前においても、第六条の規定の例により、基本方針を定めることができる。この場合において、内閣総理大臣は、この法律の施行前においても、同条の規定の例により、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた基本方針は、この法律の施行の日において第六条の規定により定められたものとみなす。

### （国等職員対応要領に関する経過措置）

第三条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、この法律の施行前においても、第九条の規定の例により、国等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた国等職員対応要領は、この法律の施行の日において第九条の規定により定められたものとみなす。

### （地方公共団体等職員対応要領に関する経過措置）

第四条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、この法律の施行前においても、第十条の規定の例により、地方公共団体等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた地方公共団体等職員対応要領は、この法律の施行の日において第十条の規定により定められたものとみなす。

### （対応指針に関する経過措置）

第五条 主務大臣は、この法律の施行前においても、第十一条の規定の例により、対応指針を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた対応指針は、この法律の施行の日において第十一条の規定により定められたものとみなす。

### （政令への委任）

第六条 この附則に規定するもののほか、この法律の施行に関し必要な経過措置は、政令で定める。

### （検討）

第七条 政府は、この法律の施行後三年を経過した場合において、第八条第二項に規定する社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮の在り方その他この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に応じて所要の見直しを行うものとする。

### （障害者基本法の一部改正）

第八条 障害者基本法の一部を次のように改正する。

第三十二条第二項に次の一号を加える。

四 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成二十五年法律第六十五号)の規定によりその権限に属させられた事項を処理すること。

(内閣府設置法の一部改正)

第九条 内閣府設置法の一部を次のように改正する。

第四条第三項第四十四号の次に次の一号を加える。

四十四の二 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に関する法律(平成二十五年法律第六十五号)第六条第一項に規定するものをいう。)の作成及び推進に関すること。