

知事の事務部局における職員対応要領の概要

(平成28年1月1日施行)

1 目的 (第1条関係)

職員(非常勤職員を含む。以下同じ。)が適切に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

2 用語 (第2条関係)

この要領で使用する用語は、条例で使用する用語の例による。

3 不当な差別的取扱いの禁止 (第3条関係)

職員は、事務・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。

<不当な差別的取扱いに当たり得る具体例> (付表第1抜粋)

- 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- 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等を拒む。
- 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務若しくは事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付け、又は特に支障がないにもかかわらず、付添い者の同行を拒む。 など

4 合理的配慮の提供 (第4条関係)

職員は、事務・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の提供をしなければならない。

<合理的配慮に当たり得る配慮の具体例> (付表第2抜粋)

(物理的環境への配慮)

- 段差がある場合に、車椅子利用者に対し、キャスター上げ等の補助をする。携帯スロープがある施設では必要に応じて携帯スロープを渡す。
- 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。

(意思疎通の配慮)

- 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。

(ルール・慣行の柔軟な変更)

- 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、手続の順番を入れ替える。
- 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。 など

5 監督者の責務 (第5条関係)

- (1) 監督者(課長相当職以上の地位にある者)は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項を実施しなければならない。
- ① 日常の執務を通じた指導等により、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。
 - ② 障害者等から職員による不当な差別的取扱い又は職員の合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
 - ③ 合理的配慮の提供の必要性が確認された場合は、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。

6 懲戒処分等 (第6条関係)

職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをした場合又は過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮を提供しなかった場合には、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

7 相談体制の整備 (第7条関係)

障害者等からの職員による障害を理由とする差別に関する相談等に的確に対応するため、次の相談窓口を置く。

- ・健康福祉部障害福祉課
- ・知事の事務部局の主管課
- ・各地方機関
- ・総務部人事局人事課

8 研修及び啓発 (第8条関係)

職員に対し、必要な研修及び啓発を行うものとする。

上記本則のほか、下記の事項を別表及び付表で記載

- ・別表 留意事項
- ・付表第1 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例
- ・付表第2 合理的配慮に当たり得る配慮の具体例
- ・付表第3 障害特性に応じた対応

(例：視覚障害者に対して音声や点字表示等視覚情報を代替する配慮を行う等)