
登別市職員における 障がいのある方へのサポートブック

～ 登別市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領 ～

～ 別冊「あいサポート運動ハンドブック」～

平成29年2月

登別市保健福祉部障がい福祉グループ

目次

1. はじめに

- 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律について . . . 1
- 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例 . . . 2
- 合理的配慮に当たり得る配慮の具体例 . . . 2

2. 基本的な対応

- 障がいのある方への対応の基本及び相談窓口について . . . 4
- 来庁時の対応について . . . 5
- 案内文の作成や通知を発送する際の対応について . . . 6
- 会議や催事などにおける対応について . . . 7
- 災害時における対応について . . . 7
- あいサポート運動について . . . 8
- 基本的な介助方法の例 . . . 9

3. 添付資料

- 登別市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領 . . . 11

4. 障がいへの理解（別冊「あいサポート運動ハンドブック」より）

- 視覚障がいについて
- 聴覚・言語障がいについて
- 盲ろうについて
- 肢体不自由について
- 内部障がいについて
- 重症心身障がいについて
- 知的障がいについて
- 発達障がいについて
- 精神障がいについて
- 依存症について
- てんかんについて
- 高次脳機能障がいについて
- 難病について
- コミュニケーション支援ボードについて
- 身体障がい者補助犬について
- 障害者虐待防止法・障害者雇用促進法について
- 障害者差別解消法について

1. はじめに

○ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律について

(1) 障害者差別解消法の考え方

全ての国民が、障がい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ながら共生する社会を実現するためには、日常生活や社会生活における障がいのある方の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くことが重要です。

このため、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」といいます。）は、障がいのある方に対する「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取組を求めるとともに普及啓発活動などを通じて、障がいのある方も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促しています。

特に、障害者差別解消法に規定された合理的配慮の提供に当たる行為は、既に社会のさまざまな場面において日常的に実践されているものもあり、こうした取組を広く社会に示すことにより、国民一人ひとりの障がいに関する正しい知識の取得や理解が深まり、障がいのある方と対話を重ねることにより相互理解が促進され、取組の裾野が一層広がることを期待するものです。

(2) 不当な差別的取扱いと合理的配慮の基本的な考え方

行政機関等においては、その事務・事業の公共性に鑑み、差別の解消に率先して取り組む主体として、**不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供が法的義務**とされています。

事業者については、不当な差別的取扱いの禁止が法的義務とされる一方で、事業における障がいのある方との関係が分野・業種・場面・状況によってさまざまであり、求められる配慮の内容や程度も多種多様であることから、合理的配慮の提供は努力義務とされています。

【不当な差別的取扱い】

障がいのある方に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財やサービス、各種機会の提供を拒否する、提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がいのない方に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がいのある方の権利利益を侵害することをいいます。（不当な差別的取扱いの具体例は、2ページをご参照ください。）

【合理的配慮】

障がいのある方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、障がいのある方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、必要かつ合理的な配慮を行うことをいいます。（合理的配慮の具体例は、2～3ページをご参照ください。）

(3) 職員対応要領について

国の行政機関及び独立行政法人等においては、当該機関の職員の取組に資するための対応要領を作成することとされており、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人については、地方分権の観点から、対応要領の作成は努力義務とされています。

登別市では、誰もが暮らしやすい共生社会の実現を目指し、平成28年4月に「登別市ぬくもりある手話条例」を施行したほか、平成28年11月に鳥取県と協定を締結した「あいサポート運動」を進めていることを踏まえ、「登別市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」を策定し、このサポートブック及び「あいサポート運動ハンドブック」を基礎として、来庁者に対して適切な対応ができるよう、職員の障がいへの理解や知識を深めていきます。

【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- (ア) 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- (イ) 障がいがあることを理由に行政サービスや公共施設等の利用を認めない。
- (ウ) 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにする。
- (エ) 障がい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。
- (オ) 障がい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。
- (カ) 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がい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る。
- (キ) 身体障がい者補助犬の同伴を拒否する。
- (ク) 本人を無視して、介助者や付き添い者のみに話しかける。

※これらの具体例は、あくまでも例示であって、記載されている具体例だけに限られるものではありません。

【合理的配慮に当たり得る配慮の具体例】

(1) 物理的環境への配慮の具体例

- (ア) 段差がある場合に、車いす利用者に対し、キャスター（前輪）上げ等の補助をする。
- (イ) 手の届かない所に置かれたパンフレット等を取って渡す。
- (ウ) 目的の場所まで案内する際に、障がいのある方に歩行速度を合わせるほか、前後・左右・距離の位置取りについて、障がいのある方の希望を確認する。
- (エ) 障がいの特性により、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。
- (オ) 疲労を感じやすい障がいのある方から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難な場合は、事情を説明し、対応窓口の近くに長いすを移動させるなど臨時的休憩スペースを設ける。
- (カ) 書類を押さえることが難しい障がいのある方に対し、職員が書類を押さえたり、バインダーなどの固定器具を提供したりする。

(2) 意思疎通の配慮の具体例

- (ア) 筆談、読み上げ、手話、身振り、口話、点字、拡大文字（拡大コピー）などのコミュニケーション手段を用いる。
- (イ) 視覚障がいのある方に文書や資料を送付する際、必要に応じて点字のほか、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）での提供など、可能な範囲での配慮を行う。
- (ウ) 意思疎通が不得意な障がいのある方に対し、コミュニケーション支援ボード等を活用して本人にわかりやすい方法で意思を確認する。
- (エ) 書類記入の依頼時に、記入方法など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ほか、本人から依頼がある場合には、代読などの配慮を行う。
- (オ) 比喩表現が苦手な障がいのある方に対し、比喩や暗喩、二重否定表現（～できないわけではない）などを用いず具体的に説明する。
- (カ) 障がいのある方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。
- (キ) 紙などに書いて伝達する際、知的障がいのある方が理解しやすいよう、漢字にルビを振る、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行う。
- (ク) 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がいのある出席者や知的障がいのある出席者に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- (ケ) 会議の進行に当たっては、職員が出席者の障がいの特性に合ったサポートを行うなど、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

- (ア) 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の方の理解を得た上で、当該障がいのある方の順番が来るまで別室や席を用意する。
- (イ) 聴覚に障がいのある方に対し、スクリーン、手話通訳者、ホワイトボードなどがよく見える席を確保する。
- (ウ) 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- (エ) 障がいのある方の来庁が多数見込まれる場合の駐車場について、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更する。
- (オ) 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、当該障がいのある方に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- (カ) 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、障がいのある出席者の理解を援助する者の同席を認める。

※これらの具体例は、あくまでも例示であって、記載されている具体例だけに限られるものではありません。

2. 基本的な対応

【障がいのある方への対応の基本】

(1) 笑顔で明るく対応しましょう

不安を与えることなく話しやすい雰囲気を感じてもらえるよう、笑顔で対応しましょう。

(2) 困っている方には進んで声をかけましょう

まずは、障がいのある方が「困っている内容」や「支援してほしい内容」を理解することが大切です。

また、必要以上の支援は相手にとって迷惑になる場合があります。障がいの種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人に尋ねましょう。

(3) コミュニケーションを大切にしましょう

コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり、わかったふりをしたりせず、「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけましょう。結論をせかさず、時には「待つ」ことも大切です。

(4) 柔軟な対応を心がけましょう

相手の話をよく聞き、来庁目的を明確に把握し、たらい回しにしないようにしましょう。対応の方法がよくわからないときは、一人で抱えず周囲に協力を求めましょう。

(5) 不快になる言葉を使ってはいけません

差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉を使わないように気をつけましょう。

(6) プライバシーには立ち入らないようにしましょう

障がいの原因や内容について、必要がないことは聞かず、仕事上で知り得た個人情報については、守秘義務を守りましょう。

※手話通訳専門員及びミニホワイトボードについて

障がい福祉グループに手話通訳専門員（嘱託員）を配置しています。来庁された方が手話を希望される場合には、障がい福祉グループまでご連絡ください。

また、本庁舎1階の総合案内、1番窓口、7番窓口に筆談用のミニホワイトボードを設置しています。口頭でのやり取りが難しい方がお越しの際にご活用ください。

【相談窓口について】

職員による、障がいを理由とする差別に関する相談を受ける体制を整備するため、相談窓口を総務部人事・行政管理グループと保健福祉部障がい福祉グループに設置しています。

相談窓口では、相談内容の詳細や必要な情報を聴取し、事実確認をしたうえで、改善が必要な事案があると認めるときは、速やかに是正するとともに、関係するグループも含めて再発防止策を検討します。

総務部人事・行政管理グループ 電話：0143-85-1132
メール：staff@city.noboribetsu.lg.jp

保健福祉部障がい福祉グループ 電話：0143-85-3732
FAX：050-3730-8230（グループ専用）
メール：welfare2@city.noboribetsu.lg.jp

【来庁時の対応について】

（１）窓口の前で困っていそうな方には積極的に声をかけましょう

窓口付近まで来ても、なかなか職員に声をかけられない方もいます。

困っていそうな方を見かけたら、障がいの有無にかかわらず「何かお手伝いすることはありますか？」と積極的に声をかけ、目的の窓口案内しましょう。

（２）会話をする際は、ご本人と話しましょう

障がいのある方は、介助者と一緒に来庁される場合もありますが、用事があるのはご本人です。対応するときは、介助者ではなくご本人に対して話しましょう。

（３）状況に合わせてサポートしましょう

障がいの種類や特性によって、車いすの方や座りたくても窓口のいすが引けない方もいます。状況に合わせて、カウンターの前に出てサポートしましょう。

また、窓口にはメモ用紙を常備するほか、手話通訳専門員による手話やミニホワイトボードを用いた筆談など、来庁者がきちんと用件を伝えられるよう、可能な限り対応しましょう。

（４）用件を理解できるまできちんと確認しましょう

言語障がいのある方などの対応をする際、うまく聞き取れない場合は、きちんと聞き返すほか、理解できたことをメモや図で表して用件と一致しているか確認しましょう。

所管する事務の多い窓口では、「〇〇について」などの見出しや、手続き一覧を入れた独自のコミュニケーション支援ボードを作成することで、来庁者が用件を伝える助けになります。

また、相談内容が把握できない場合には、必要に応じて複数人の職員で対応しましょう。

（５）わかりやすい言葉で対応しましょう

障がいの種類や特性によっては、他の来庁者と同じ説明では理解しづらい方もいます。

また、一度に多くの説明をすると混乱する場合があります。一つずつ順を追って説明するとともに、わかりやすい言葉に置き換えたり、要点を紙に書いたりするなど、内容が理解されているかを確認しながらゆっくりと丁寧に説明しましょう。

（６）必要に応じた対応をしましょう

書類を手で押さえることが難しい方や文字の読み書きが困難な方もいます。職員が書類を押さえるなどの補助のほか、必要に応じて読み上げや必要な箇所に印をつけるなどの対応をしましょう。

【案内文の作成や通知を発送する際の対応について】

(1) 点字や音声コードの活用

行事案内などの不特定多数に配布する広報文書や個人あてに発送する文書については、必要に応じて点字や、文面を音声で聞くことができる音声コードの印字、パソコンの音声読み上げソフトに対応できるテキスト形式でのデータ資料の提供など、可能な範囲で対応しましょう。

※詳細は障がい福祉グループまでご相談ください。

(2) 申し込み・問い合わせ先の表示

聴覚に障がいのある方の中には、口頭での意思伝達が困難な方もいます。

市が作成する案内文や通知などに申し込み先や問い合わせ先を記載する場合は、さまざまな意思伝達方法に対応できるよう、電話番号だけではなく、ファクス番号やメールアドレスなど、複数の連絡手段を記載しましょう。

(3) 事前に申し込みを受け付ける案内

市主催の行事や市民に来庁を呼びかける手続きなどを案内する際には、車いすの使用や介助の必要の有無、点訳資料や手話通訳、要約筆記など、障がいの種類に応じた配布資料や配慮の必要を確認する欄を設け、来場、来庁時に可能な限り対応できるようにしましょう。

※詳細は障がい福祉グループまでご相談ください。

点字、点訳について

活字印刷の文字を読むことができない視覚障がいのある方の情報収集手段の一つに点字があります。

市内では、登別市点訳赤十字奉仕団がボランティアにより点訳活動を行っています。

点訳資料の作成が必要な場合は、障がい福祉グループにご相談ください。

音声コードについて

音声コードは、活字文書読み上げ装置のほか、音声コード対応の携帯電話またはスマートフォンにアプリをインストールすることで読み上げることができます。

※音声コードが印字された印刷物には、コードの位置を認識するための切り込みがあります。

【会議や催事などにおける対応について】

(1) 障がいのある方の参加、出席が多数見込まれる場合の駐車場について

市内の各施設には障がい者専用の駐車場が数台分ありますが、障がいのある方の参加、出席が多数見込まれることが想定される場合には、障がい者専用ではない区画も含めて障がい者専用の駐車場を確保するほか、出入口の近くに専用の乗降スペースを設けるなどの配慮をしましょう。

(2) 入場等の順番待ちについて

待つことが苦手な方や疲れやすい方もいます。事前に申し出がある場合やそのような様子が見られた際には、声をかけ、周囲の方の理解を得た上で順番を入れ替えたり、順番が来るまで別室やいすを用意したりするなどの配慮をしましょう。

(3) 動線の確保について

会議などで特に混雑が予測される場合には、車いすの方や介助が必要な方がスムーズに移動できるよう、席までの通路の幅を確保するとともに、状況に応じて入退場の優先や周囲の理解を得た上で道を開けてもらうなどの配慮をしましょう。

(4) 状況に合わせてサポートしましょう

障がいの種類や特性によって、頻繁に離席の必要がある方は出入口に近い席を用意するほか、聴覚に障がいのある方については、手話通訳者やスクリーン、ホワイトボード等がよく見える席を用意するなど、可能な限り配慮しましょう。

(5) 重要な連絡や緊急時の対応について

会場内での重要な連絡や緊急時の情報について、館内放送やスタッフの声ではわからない場合があります。手書きのボード等でわかりやすく案内し、必要に応じて誘導してください。

事前に障がいのある方の来場を把握している場合は、その方がどこにいるのか確認することが必要です。

【災害時における対応について】

(1) 災害が発生した場合

火災や地震等の災害発生時に、近くに障がいのある方がいる場合には、障がいの特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導してください。

また、聴覚障がいのある方の中には、庁内放送や口頭の説明では、何が起こったのか、どのような状況にあるのかわからず必要な情報を得ることができない方もいます。

災害発生時に戸惑っている方を見かけた場合には、積極的に声をかけ、状況に応じて身振り、手振りなどにより避難誘導してください。

(2) 避難所開設時の注意点

避難所に障がいのある方が避難してきた場合には、その方のお名前とどのようなサポートが必要かを確認し、避難所スタッフの共通認識として把握しましょう。

また、災害対策本部と協議のうえ、避難してきた方の障がいの特性に応じて、別室や間仕切りを設けたり、案内や説明の際には大きな紙に書いて掲示したりするなど、柔軟に対応しましょう。

(3) 登録制メール配信サービスに登録しましょう

災害による被害を最小限にするためには、気象情報や防災情報などを迅速に入手し、速やかに行動することが重要です。あらかじめ、登録制メール配信サービス「登別市防災メール」に登録しましょう。

- ・ 登別市防災メール登録サイト

パソコン <https://service.sugumail.com/noboribetsu/member/>

携帯電話 <https://service.sugumail.com/noboribetsu/>



【あいサポート運動について】

(1) あいサポート運動とは

「あいサポート運動」は、さまざまな障がいの特性を理解し、障がいのある人に温かく接するとともに、障がいのある方が困っているときに「ちょっとした手助け」を行うことにより、誰もが暮らしやすい地域社会をつくっていくことを目的に、平成21年に鳥取県でスタートした運動です。

登別市は、平成28年11月に道内の市町村では初めて鳥取県と協定を締結し、「あいサポート運動」に取り組んでいます。

この運動を通じて、登別市民の一人でも多くの方に「あいサポーター」となっていただき、誰もが暮らしやすい共生社会の実現を目指していきます。

(2) あいサポーターの役割

さまざまな障がいの特性を理解し、障がいのある方に温かく接するとともに、障がいのある方が困っているときに「ちょっとした手助け」を行います。

(3) あいサポーターになるには

市が開催する「あいサポーター研修」を受講し、「あいサポート運動ハンドブック」(別添)などを用いて、さまざまな障がいの特性や必要な配慮などを学びます。

あいサポーター研修を受講した方には「あいサポートバッジ」を交付し、あいサポーターとして活動していただきます。



あいサポートバッジ

～ 重要なことは「障がいへの理解を深めること」です ～

障がいのある方を支援するには、障がいや疾患に対する正しい理解と「本人の気持ちを大切にすること」が前提となります。

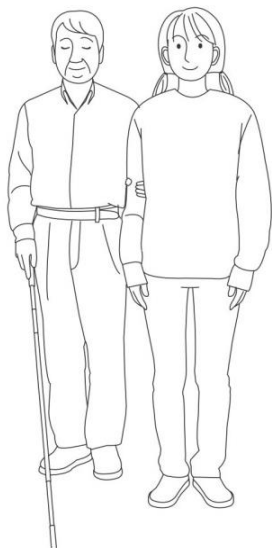
例えば、時間がかかっても本人ができることや本人が求めていることまで支援してしまうのは「おせっかい」につながります。

障がいの特性により、必要な支援は人それぞれ異なります。

別冊の「あいサポート運動ハンドブック」を参照し、どのような障がいがあるのか、どのようなことに支援を必要とするのかを学んだうえで、障がいのある方に必要な範囲のサポートをしていただくようお願いします。

【基本的な介助方法の例】

(1) 視覚障がいのある方



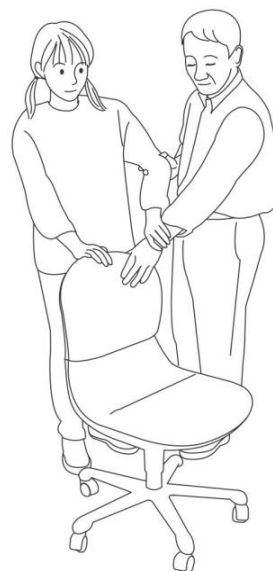
〈正面から見た基本姿勢〉

相手の横半歩前に立ち、常に二人分の幅を確保しながら誘導します。



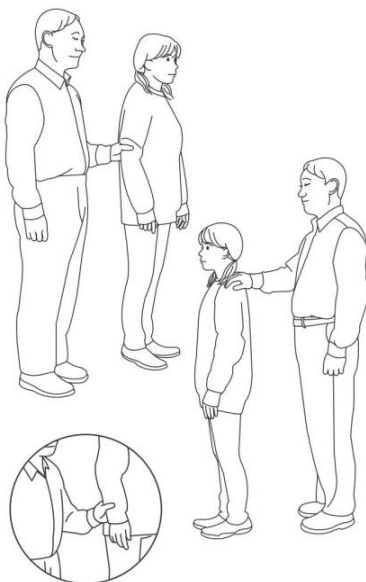
〈白杖を持っている方と階段を上る方法〉

白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。階段が始まることを口頭で告げ、あなたから上り始めます。上るスピードについて口頭で確認し、階段の終わりについても伝えます。



〈背もたれの確認〉

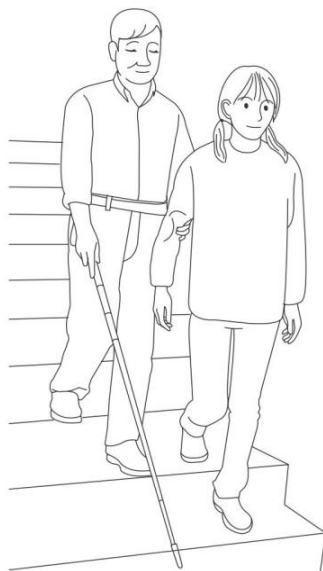
目の不自由な方は、背もたれにさわることによって位置や向き、いすのタイプなどを判断することができます。



〈ヒジや肩、手首をつかんでもらう場合〉

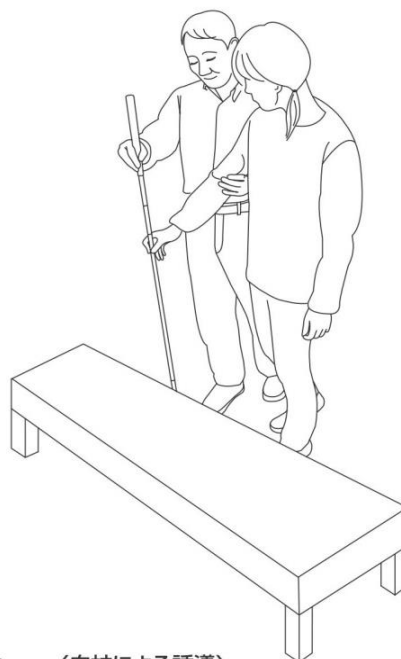
相手のヒジの角度が90度くらいになることで、互いの位置を適度な間隔に保つことができます。持たれているヒジは、体側に軽く付けてごく自然にし、腕はあまり振らないようにします。

相手の背が高い場合には、ご本人に確認した上で、肩をつかんでもらっても良いでしょう。また、逆に、相手が子どもであったり、極端に背が低い場合には、手首のあたりをつかんでもらっても良いでしょう。



〈白杖を持っている方と階段を下りる方法〉

白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。後は、上るときと同様に、階段が始まることを口頭で告げ、あなたから下り始めます。スピードに気をつけ、声をかけながら下り、階段の終わりを知らせます。

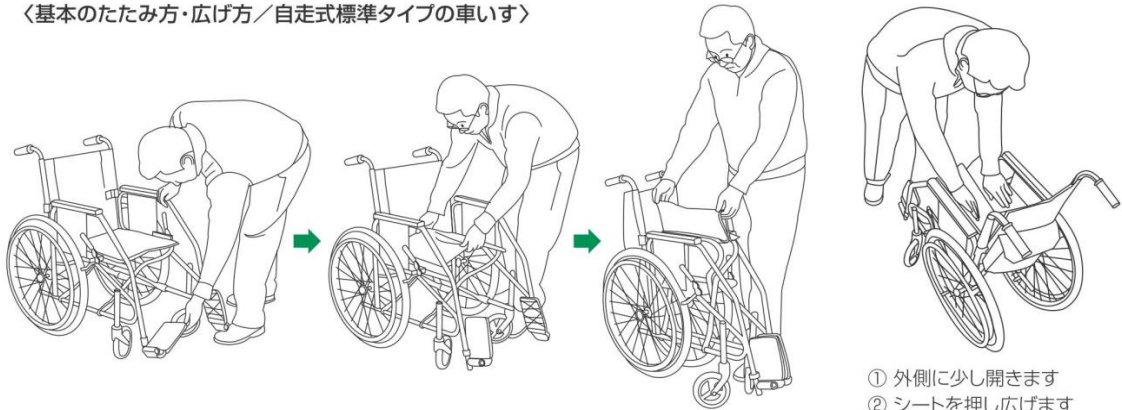


〈白杖による誘導〉

白杖を持っている方には、白杖を垂直に立てた状態でいすにふれるように手を添え、座る場所に導くという方法もあります。その際は、事前に了解を得た上で、白杖のグリップの少し下を持って指し示すようにします。

(2) 車いす使用の方

〈基本のたたみ方・広げ方／自走式標準タイプの車いす〉

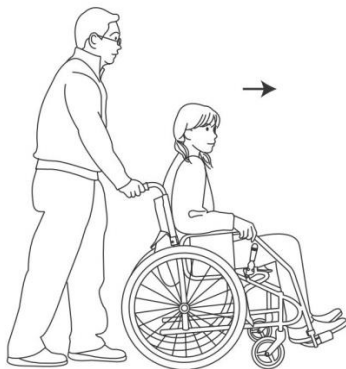


①フットレストを上げます

②シート中央部を持ち上げます

③完全に折りたたみます

- ① 外側に少し開きます
- ② シートを押し広げます
- ③ 両手を「ハ」の字に広げ、シートの両端をしっかり押し広げます



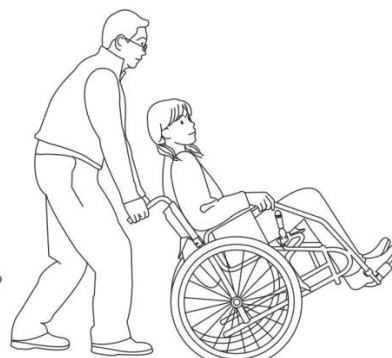
〈自走式標準タイプの車いすの押し方〉
ハンドグリップを握り、重心を安定させ、からだ全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「では押します」などと声をかけてください。



〈ブレーキ(ストッパー)のかけ方〉
車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキ(ストッパー)をかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキ(ストッパー)をかけます。

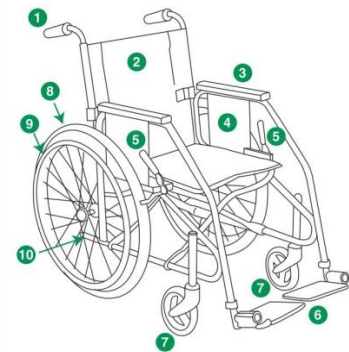


〈キャストラー上げ〉
ティッピングバーを踏み込むと同時に、ハンドグリップに体重をかけ、押し下げます。素早く安定させることが安心につながります。



〈キャストラー上げでの移動〉
ハンドグリップをしっかり握り、ふらつかないようにバランスを取りながら、前に進みます。

〈自走式標準タイプの車いすの各部の名前〉



- ① ハンドル(介助者用にぎり)
- ② バックレスト(背もたれ)
- ③ アームレスト(ひじ当て)
- ④ スカートガード(がわ当て)
=衣服が外に出ないようにします。
- ⑤ ブレーキ(ストッパー)
=両側についています。
- ⑥ フットレスト
- ⑦ キャスター
- ⑧ 後輪(大車輪)
- ⑨ ハンドリム:車輪を回すハンドル
- ⑩ ティッピングバー
=介助者がキャストラー上げをするときに足で踏み込みます。

出典:内閣府ホームページ(<http://www8.cao.go.jp/shougai/manual/25out.pdf>)

登別市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する職員 対応要領

(趣旨)

第1条 この要領は、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「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に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定）に即して、法第7条に規定する事項に関し、登別市職員（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項の規定に基づき、その事務又は事業を行うに当たり、障がい（身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）その他の心身の機能の障がいをいう。以下同じ。）を理由として、障がい者（障がい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。以下同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい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、市長が別に定める事項に留意するものとする。

(合理的配慮の提供)

第3条 職員は、法第7条第2項の規定に基づき、その事務又は事業を行うに当たり、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、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。）をしなければならない。これに当たり、職員は、市長が別に定める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、登別市職員の管理職員等の範囲を定める規則（昭和41年公平委員会規則第1号）別表右欄に掲げる職（人事・行政管理グループ主査を除く。）を有する者（以下「監督者」という。）は、前2条に掲げる事項に関し、障がい者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するものとする。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障がい者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、障がい者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) 障がい者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に関する相談、苦情の申し出等（以下「相談等」という。）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、障がい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 職員による障がいを理由とする差別に関する障がい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、総務部人事・行政管理グループ及び保健福祉部障がい福祉グループに相談窓口を置く。

2 相談等を受ける場合は、性別、年齢及び障がいの状態に配慮するとともに、対面のほか、手紙、電話、ファクシミリ、電子メール等障がい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について、適切に配慮するものとする。

3 相談窓口は、相談者等から相談等の内容、事実の詳細その他必要な情報を聴取し、事実の確認をしたうえで、改善対象となる事案があると認めるときは、速やかに是正するとともに、関係するグループ等を含めて再発防止策を検討するものとする。

4 相談窓口に寄せられた相談等は、保健福祉部障がい福祉グループに集約し、相談者等のプライバシーに配慮しつつ、関係部署間で情報共有を図り、以後の相談等において活用するものとする。

5 相談等を受ける職員は、相談等への的確な対応に必要な知識の修得等に努めるものとする。

（研修及び啓発）

第6条 障がい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する。

附 則

この訓令は、平成29年2月8日から施行する。