

共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領 (案)

(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「障害者差別解消法」という。）第10条の規定に基づき、札幌市職員（非常勤職員及び臨時的任用職員を含む。以下「職員」という。）による障がい者に対する適切な接遇に関して必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 障がい者
障害者基本法（昭和45年5月21日法律第84号）第2条第1項に規定する障害者をいう。
- (2) 社会的障壁
障害者差別解消法第2条第2項に規定されているものをいう。
- (3) 不当な差別的取扱い
障がい者に対し、正当な理由なく、障がいを理由として、財、サービス若しくは各種機会の提供を拒否し、これらの提供に当たって場所、時間帯等を制限し、又は障がい者でない者に対しては付さない条件をつけることなどにより、障がい者の権利又は利益を侵害することをいう。
- (4) 合理的配慮
職員が事務及び事業を行うに当たり、個々の場面において、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、障がい者の権利又は利益を侵害することのないよう、当該社会的障壁の除去のために必要かつ適切な配慮で、その実施に伴う負担が過重でないものをいう。

(職員の責務)

第3条 職員は、障害者差別解消法の目的を達成するため、障がい者に対し、不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供をしてはならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(管理監督者の責務)

第4条 職員のうち、職員を監督する地位にある者(以下「管理監督者」という。)

は、障がい者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項に留意するとともに、障がい者に対する不当な差別的取扱いが行われないように注意し、障がい者に対して合理的配慮の提供がなされるよう努めなければならない。

(1) 日常の業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、当該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及び合理的配慮の不提供に対する相談又は苦情の申出等があった場合には、迅速にその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には、その監督する職員に対し、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 管理監督者は、障がい者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 職員による障がい者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ついては、各部局でその対応をすることを原則とする。ただし、内容が多岐にわたるなど、担当部局が不明確な場合等にあつては、市民の声を聞く課又は各区の広聴係がこれらを受け付けるとともに、担当部局へ繋ぐ役割を担うものとする。

(研修等)

第6条 市長は、各職場において障がい者を理由とする差別の解消の推進を図るため、不当な差別的取扱い、合理的配慮の提供等についての事例を積み上げ及び検証を行うほか、これらを職員に周知し、必要に応じて研修・啓発を行うものとする。

2 職員は障害者差別解消法の趣旨に基づき、障がいへの理解を深め、研修等の積極的な受講に努めること。

3 研修等の実施に当たっては、保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課において各局・区へ必要な情報提供を行う等の支援を行う。

きょうせいしゃかい じつげん む さつぼろししょくいん せつぐうようりょう かか りゅういじこう
共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領に係る留意事項

だい 1 ふとう さべつてきとりあつか きんし
第1 不当な差別的取扱いの禁止

しょくいん しょうがいしゃさべつかいしょうほうだい じょうだい こう きてい じ む また じぎょう
職員は、障害者差別解消法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を
おこな うにあたり、障がい者を理由として、障がい者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、次
の各号に掲げる事項に留意すること。

(1) しょう しょう ちよくせつ りゅう しょう じゅうなら しょう くるま
障がい者を直接の理由とする事由並びに、障がいそのものではないが、車い
す等の福祉用具の利用や盲導犬・介助犬・聴導犬の同行などの間接的な事由
により、障がい者の権利や利益を侵害してはならない。

(2) 以下 じこう ふとう さべつてきとりあつか がいとう
の事項は不当な差別的取扱いには該当しない。

あ しょう しゃ しょう しゃ もの くら ゆうぐう せつきよくてきかいぜん そ ち
ア 障がい者を障がい者でない者と比べて優遇すること（積極的改善措置）。

い しょう しゃ たい ごうりてきはいいりよ ていきょう しょう しゃ もの こと
イ 障がい者に対して、合理的配慮の提供により障がい者でない者と異な
る取扱いをすること。

う ごうりてきはいいりよ ていきょうとう ひつよう はんい ぶら い ぼ し ー はいりよ
ウ 合理的配慮の提供等をするために、必要な範囲でプライバシーに配慮し
つつ、障がいの状況等を確認すること。

だい 2 せいとう りゅう はんたん してん
第2 正当な理由の判断の視点

だい じょうだい ごう せいとう りゅう がいとう はんたん つぎ かくごう かか じこう
第2条第3号の正当な理由に該当するかの判断は、次の各号に掲げる事項によ
り行い、具体的な検討をせずにこれを拡大解釈するなどして障害者差別解消法の
趣旨を損なうことのないよう留意すること。また、職員は正当な理由があると判
断した場合には、障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望
ましい。

(1) しょう りゅう ざい さーびす も かくしゅきかい ていきょう きよひ とう
障がい者を理由として、財、サービス若しくは各種機会の提供を拒否する等
の取扱いが、客観的に見て正当な目的の下に行われ、その目的に照らしてや
むを得ないと言える場合。

(2) こべつ じあん しょう しゃ だいさんしゃ けんりりえき あんぜん かくほ ざいさん ほ
個別の事案ごとに、障がい者、第三者の権利利益（安全の確保、財産の保
全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）及び札幌市の事
務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に
応じて総合的・客観的に判断する。

だい 3 ふとう さべつてきとりあつか ぐたいれい
第3 不当な差別的取扱いの具体例

ふとう さべつてきとりあつか あ う ぐたいれい つぎ かくごう だい
不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は次の各号のとおりである。なお、第

2で示したとおり、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なる。また、ここ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いること、さらに、あくまで例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意すること。

- (1) 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否すること。
- (2) 障がいがあることを理由に対応の順序を劣後させること。
- (3) 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こと。
- (4) 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こと。
- (5) 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、来庁の際に付添人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、付添人の同行を拒むこと。

第4 合理的配慮の提供

職員は、障害者差別解消法第7条第2項の規定のとおり、障がい者の社会的障壁の除去の実施について合理的配慮をしなければならない。これにあたり、次の各号に掲げる事項に留意すること。

- (1) 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、障がい者でない者との比較において同等の機会の提供を受け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。
- (2) 障がい者の状態（障がい種別、障がいの状態、性別、年齢等）や社会的障壁の除去が求められる具体的場面・状況に応じて配慮の内容が異なり、多様かつ個別性が高いものであり、手段及び方法について、第5に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、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応すること。
- (3) 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。
- (4) 意思の表明に当たっては、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（手書き文字等。）など、障がい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。）により伝えられるものであること。また、障がい者からの意思表明のみでなく、知的障がいや精神障がい等により本人の意思の表明が困難な場合には、障がい者の家族、介助者、成年後

けんにとん ことみゅにけーしょん しえん もの ほんにん ほさ おこな いし ひょう
見人等、コ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
めい ふく
明も含むこと。

- (5) いし ひょうめい こんなん しょう しゃ かぞく かいじょしゃ せいねんこうけんにとん ともな
意思の表明が困難な障がい者が家族、介助者、成年後見人等を伴ってい
ない場合、社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるときに
あつては、てきせつ ほいりょ ていあん けんせつてきたい わ はたら
適切な配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自
しゅてき とりくみ つと
主的な取組に努めること。

- (6) さつぽろし じ む また じぎょう いっかん じっし じ む じぎょうしゃ いたくとう
札幌市がその事務又は事業の一環として実施する事務を事業者に委託等
する場合は、ていきょう ごうりてきはいりょ ないよう おお さ い しょう
提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることによ
り しょう しゃ ふり え き う いたくとう じょうけん せつぐうようりよう
障がい者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、接遇要領
ふ ごうりてきはいりょ ていきょう も こ つと
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と。

だい かじゅう ふたん はんだん してん 第5 過重な負担の判断の視点

だい じょうだい ごう かじゅう ふたん ぐたいてき けんとう かくだいかいしゃく
第2条第4号の過重な負担については、具体的な検討をせずに拡大解釈するな
どして法 ほう しゅし そこ こべつ じあん つぎ かくごう かか じこう
の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、次の各号に掲げる事項の
ようそとう こうりょ ぐたいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき きゃっかんてき はんだん
要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断するものとする。

- (1) じ む また じぎょう えいきょう ていど じ む また じぎょう もくてき ないよう き の う そこ
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
かな）。
(2) じつげんかのうせい ていど ぶつりてき ぎじゅつてき じんてきせいやく たいせいじょう せいやく
実現可能性の程度（物理的・技術的・人的制約、体制上の制約）。
(3) ひよう ふたん ていど じ む じぎょう き ぼ ざいせい ざいむじょうきょう
費用・負担の程度、事務・事業規模、財政・財務状況。

だい ごうりてきはいりょ ぐたいてい 第6 合理的配慮の具体例

ごうりてきはいりょ だい しめ ぐたいてき ばめん じょうきょう おう こと た
合理的配慮は、第4で示したとおり、具体的な場面や状況に応じて異なり、多
よう こべつせい たか ぐたいてい つぎ かくごう
様かつ個別性の高いものであるが、具体例として次の各号のようなものがある。

なお、ここに記載した具体例については、だい しめ かじゅう ふたん せんざい
いことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であり、記載され
てい ぐたいてい かぎ りゅうい
ている具体例だけに限られるものではないことに留意すること。

- (1) ごうりてきはいりょ あ う ぶつりてきかんきょう はいりょ ぐたいてい
合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例

あ だんさ ばあい くるまいすりようしゃ き や す た ー あ とう ほじょ けい
ア 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携
たいすろーぷ わた
帯スロープを渡すなどする。

い いかだな たか ところ お ばん ふ れ っ と とう と わた ばん ふ れ っ と
イ 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
とう い ち わ おし
等の位置を分かりやすく教える。

う もくてき ばしょ あんない さい しょう しゃ ほこうそくど あ そくど ある
ウ 目的の場所までの案内の際に、障がい者の歩行速度に合わせた速度で歩
いたり、ぜんご さゆう きより い ち ど しょう しゃ きぼう き
いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞いて

たりする。

エ 障^えがい^{しょう}の特性^{とくせい}により、頻^{ひん}繁^{ばん}に離^り席^{せき}の必要^{ひつよう}がある場合^{ばあい}に、会^{かい}場^{じょう}の座^ざ席^{せき}位置^{いち}を扉^{とびら}付^ふ近^{きん}にする。

オ 不^ふ随^{ずい}意^い運^{うん}動^{どう}等^{とう}により書^{しよ}類^{るい}等^{とう}を押^おさえることが難^{むずか}しい障^{しょう}がい者^{しゃ}に対^{たい}し、職^{しょく}員^{いん}が書^{いん}類^{しよるい}を押^おさえたり、バインダー^{ばいんだー}等^{とう}の固^こ定^{てい}器^き具^ぐを提^{てい}供^{きよう}したりする。

(2) 合^{ごう}理^り的^{てき}配^{はい}慮^{りょ}に当^あたり得^うる意^い思^し疎^そ通^{つう}の配^{はい}慮^{りょ}の具^ぐ体^{たい}例^{れい}

ア 筆^あ談^{ひつだん}、読^よみ上^あげ、手^{しゅ}話^わ、点^{てん}字^じ、拡^{かく}大^{だい}文^{もん}字^じ、手^て書^がき文^{もん}字^じ（手^てのひらに文^{もん}字^じを書^かいて伝^{つた}える方^{ほう}法^{ほう}）な^なのこ^こみ^みゆ^ゆに^けー^しょ^んし^しゅ^{だん}も^{もち}ち

イ 会^{かい}議^ぎ資^し料^{りょう}等^{とう}につい^てて、点^{てん}字^じ、拡^{かく}大^{だい}文^{もん}字^じ等^{とう}で作^{さく}成^{せい}する際^{さい}に、各^{おの}々^{おの}の媒^{ばい}体^{たい}間^{かん}でペー^{ばん}ジ番^{ごう}号^{ごう}等^{とう}が異^{こと}なりうるこ^りに留^{りゅう}意^いして使^し用^{よう}する。

ウ 視^う覚^{しかく}障^{しょう}がい者^{しゃ}に会^{かい}議^ぎ資^し料^{りょう}等^{とう}を事^じ前^{ぜん}送^{そう}付^ふする際^{さい}、読^よみ上^あげソフ^あトに対^{たい}応^{おう}で^きるよ^う電^{でん}子^しデ^ータ^た（テ^てキス^すト形^{けい}式^{しき}）で提^{てい}供^{きよう}する。

エ 意^い思^し疎^そ通^{つう}が不^ふ得^{とく}意^いな障^{しょう}がい者^{しゃ}に対^{たい}し、3色^{しよく}カ^ード^どやこ^こみ^みゆ^ゆに^けー^しょ^んボ^ード^ど等^{とう}を活^{かつ}用^{よう}して意^い思^しを確^{かく}認^{にん}する。

オ 駐^{ちゅう}車^{しゃ}場^{じょう}など^で通^{つう}常^{じょう}、口^{こう}頭^{とう}で行^{おこな}う案^{あん}内^{ない}を、紙^{かみ}にメ^めモ^もを^わたして渡^{わた}す。

カ 書^{しよ}類^{るい}記^き入^いの依^い頼^{らい}時^じに、記^き入^い方^{ほう}法^{ほう}等^{とう}を本^{ほん}人^{にん}の目^めの前^{まえ}で示^{しめ}したり、わ^わか^かり^りや^やす^すい記^き述^{じゆつ}で伝^{でん}達^{たつ}したりする。本^{ほん}人^{にん}の依^い頼^{らい}があ^ある場^ば合^{あい}に^{だい}は、代^{だい}読^{どく}や代^{だい}筆^{ひつ}と^いった配^{はい}慮^{りょ}を行^{おこな}う。

キ 比^ひ喩^ゆ表^{ひょう}現^{げん}等^{とう}が苦^に手^{がて}な障^{しょう}がい者^{しゃ}に対^{たい}し、比^ひ喩^ゆや暗^{あん}喩^ゆ、二^に重^{じゅう}否^ひ定^{てい}表^{ひょう}現^{げん}など^を用^{もち}い^{せつ}ず^{めい}に説^{せつ}明^{めい}する。

ク 知^ち的^{てき}障^{しょう}がい者^{しゃ}か^ら申^{もう}し出^でがあ^{さい}った際^{いじょう}に、2^{どう}つ^じ以^{せつ}上^{めい}のこ^を同^{どう}時^じに説^{せつ}明^{めい}す^るこ^はは避^さけ、ゆ^{てい}っ^いく^くり、丁^{かえ}寧^{せつめい}に、繰^{ない}り返^りし説^り明^{かい}し、内^さ容^{かん}が理^を解^を認^をしな^がら応^{おう}対^{たい}する。ま^た、な^なじ^じみ^じの^ない外^{がい}来^{らい}語^ごは避^さける、漢^{かん}数^{すう}字^じは用^{もち}い^{ない}、時^じ刻^{こく}は24^じ時^じ間^{かん}で^なく午^ご前^{ぜん}・午^ご後^ごで表^{ひょう}記^きする等^{とう}の配^{はい}慮^{りょ}を念^{ねん}頭^{とう}に置^おいたメ^めモ^もを、必^{ひつ}要^{よう}に^おう^うて^てき^きじ^じわ^わた^かみ^かと^とう^うか^かき^きて^てん^たつ^たし^しょ^めん^めし^めば^ばあ^あい^いる^るび^びふ^ふよ^よも^もじ^じも^もち^ちき^きよ^よく^くひ^ひら^らが^がな^なも^もち^ちわ^わが^がぶ^ぶん^んか^かく^くご^ごを^あい^いだ^だく^くう^うは^はく^くを^を置^おく書^かき^か方^{かた}）を行^{おこな}ったりする。

ケ パ^けニ^にク^く状^{じょう}態^{たい}にな^なった^{とき}は、刺^し激^{げき}しな^いよう^に、ま^た危^き険^{けん}がな^いよう^にに配^{はい}慮^{りょ}し、回^わり^の人^{ひと}に^も理^り解^{かい}を求^{もと}め^{なが}ら、落^おち^つ着^つくま^でし^ばら^く見^み守^{まも}る。ま^た、パ^パニ^にク^く状^{じょう}態^{たい}の障^{しょう}がい者^{しゃ}へ落^おち^つ着^つける場^ば所^{しよ}を提^{てい}供^{きよう}する。

(3) ル^るール^ー・慣^{かん}行^{こう}の柔^{じゅう}軟^{なん}な変^{へん}更^{こう}の具^ぐ体^{たい}例^{れい}

ア 順^あ番^{ばん}を待^まつこ^にが^がて^てし^しょう^{しょう}し^しゃ^{しゃ}たい^{たい}じ^じゅん^{ばん}お^おし^しし^しゅう^いもの^{もの}の理^り解^{かい}を^え得^うた^て上^てで手^て続^{つづ}き^{じゅん}順^いを^かえ^かえ^かえ^かたり^{する}。

イ 立^たて^{れつ}列^{なら}に並^{じゅんぱん}んで順^ま番^{ばん}を待^{まち}っている場^{ばあい}合^{しゅうい}に、周^{しゅうい}围^{もの}の者^りの理^り解^{かい}を得^えた上^{うへ}で、
当^{とうがいしやう}該^{しや}障^{じゅんぱん}がい者^くの順^{べっしつ}番^{せき}が来^{ようい}るま^いで別^{べつ}室^{しつ}や席^{せき}を用^{よう}意^いする。

ウ スク^すリ^{くり}ー^んン^{ばん}や板^{ばん}書^{しやう}等^{とう}がよ^みく見え^みるよう^みに、スク^すリ^{くり}ー^んン^{とう}等^{とう}に近^{ちか}い席^{せき}を確^{かく}保^ほ
する。

エ 車^{しや}両^{りやう}乗^{じやう}降^{こう}場^{ばう}所^{しよ}を施^し設^{せつ}出^で入^い口^{ぐち}に近^{ちか}い場^{ばう}所^{しよ}へ変^{へん}更^{こう}する。

オ 札^{さつ}幌^{ぼろ}市^{しや}役^{やく}所^{しよ}本^{ほん}庁^{ちやう}舎^{しや}・区^く役^{やく}所^{しよ}等^{とう}の敷^{しき}地^ち内^{ない}の駐^{ちゅう}車^{しや}場^{じやう}等^{とう}におい^{しやう}て、障^{しや}がい者^{しや}の
来^{らい}庁^{ちやう}が多^た数^{すう}見^み込^こまれ^らる場^{ばあい}合^{しゅうい}、通^{つう}常^{じやう}、障^{しや}がい者^{しや}専^{せん}用^{よう}とされ^くてい^{かく}ない区^く画^{かく}を
障^{しやう}がい者^{しや}専^{せん}用^{よう}の区^く画^{かく}に変^{へん}更^{こう}する。

カ 障^かがい者^{しやう}が多^た数^{すう}で会^{かい}議^ぎ等^{とう}に出^{しゅつ}席^{せき}する場^{ばあい}合^{しゅうい}は、使^し用^{よう}するエ^えレ^れベ^べー^たー^ーを専^{せん}
用^{よう}運^{うん}転^{てん}にする。

キ 他^き人^{たにん}と^の接^{せつ}触^{しよく}、多^た人^{たにん}数^{すう}の中^{なか}に在^{ざい}ることによる緊^{きん}張^{ちやう}により、不^ふ随^{ずい}意^いの発^{はつ}声^{せい}
等^{とう}がある場^{ばあい}合^{しゅうい}、当^{とうがいしやう}該^{しや}障^{じゅんぱん}がい者^くに説^{せつ}明^{めい}の上^{うへ}、施^し設^{せつ}の状^{じやう}況^{きやう}に応^{おう}じて別^{べつ}室^{しつ}を準^{じゅん}
備^びする。

ク 非^く公^{ひこう}表^{ひやう}又^{また}は未^み公^{こう}表^{ひやう}情^{じやう}報^{ほう}を扱^{あつか}う会^{かい}議^ぎ等^{とう}におい^{じやう}て、情^{じやう}報^{ほう}管^{かん}理^りに係^{かか}る担^{たん}保^ぽが得^え
られ^ること^をを前^{ぜん}提^{てい}に、障^{しやう}がい^のある委^{いいん}員^りの理^り解^{かい}を援^{えん}助^{じょ}する者^{もの}の同^{どう}席^{せき}を認^{みと}
める

附 則 (施行期日)

この要^{よう}領^{りやう}は、平^{へい}成^{せい}28年^{ねん}4月^{がつ}1日^{にち}から施^し行^{こう}する。