

第9章 行政における合理的配慮

趣旨

市等の行政機関において、障害のある人の声を十分に聴き、お互いに意見を交換しながら、合理的配慮の提供を徹底します。



施策の展開

1 市等の行政機関の窓口等における障害のある人への合理的配慮の提供の徹底

①全職員が、合理的配慮の提供に関する理解を深めます。

1 市等の行政機関の窓口等における障害のある人への合理的配慮の提供の徹底

(1) 現状・課題（社会的障壁）

本市の全ての事務事業において、障害のある人に対し差別的な取扱いがないか、どのような合理的配慮の提供が可能かを調査するため、平成 26 年 6 月に庁内 16 課で構成される職員ワーキンググループを設置し、平成 28 年 4 月に「白山市職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」をまとめました。

また、共生のまちづくりについては、平成 27 年 8 月に、障害のある人やその家族、学校関係者、公民館、町内会など地域住民の代表者と、障害を理由とする差別について話し合いを行いました。さらに、平成 28 年 7 月には「共生のまちづくり」の条例制定に向け、障害のある人やその家族等と意見交換を行いました。

平成 29 年 10 月には、県内初となる「白山市共生のまちづくり条例」を制定し、職員が率先して障害の特性を学び、合理的配慮の提供を行っています。

今後、さらに障害のある人と十分に対話し、合理的配慮の提供を徹底する必要があります。

(2) 施策の展開（合理的配慮、環境整備、その他の支援）

方針	内容
① 全職員が、合理的配慮の提供に関する理解を深めます。	○障害のある人を講師に、研修会を開催し、日常生活における必要な支援等について体験談を聴き、車いす、ガイドヘルパー、手話を実際に体験し、障害の特性に応じた合理的配慮の提供について、理解を深めます。 ○窓口対応や電話対応などより具体的な「白山市障害者差別の解消の推進に関する職員対応マニュアル」を作成し、合理的配慮の提供を徹底します。

合理的配慮の提供の具体例

（ハード面での配慮）

- 段差がある場合に、車いす利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡す等する。
- 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。
- 目的の場所までの案内の際に、障害のある人に合わせた速度で歩く。前後・左右・距離の位置取りについて、障害のある人の希望を聞く。
- 車椅子利用者専用駐車場を確保する。その他移動の困難な障害のある人に対してはダブルスペースなどの駐車場を確保する。
- 点字ブロックの上に物を置かない。
- 音声装置や誘導チャイムなど、誘導設備を整備する。
- 障害の特性により、聴覚過敏や周りが気になり落ち着けず話が難しい場合は、個別の部屋を用意する。

（意思疎通の配慮）

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- 手話通訳、要約筆記の申し出があった場合は、市が手話通訳者、要約筆記者を配置する。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なりうることに留意して使用する。
- 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電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 意思疎通が不得意な障害のある人に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 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、わかりやすい記述で伝達したりする。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。
- 障害のある人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。

(ルール・慣行の柔軟な変更)

- 順番を待つことが苦手な障害のある人に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の人の理解を得た上で、障害のある人の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーンや板書、手話通訳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。
- 市が主催する行事には、手話通訳・要約筆記者を予め準備する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

引用：白山市職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領