

合理的配慮の提供等に関する  
基本方針

令和5年4月

川崎市

## 目 次

1 総論 .....	1
(1) 本方針について .....	1
(2) 法令上の責務 .....	1
(3) 障害の社会モデルについて.....	3
2 合理的配慮の提供にあたっての基本的な考え方 .....	4
(1) 本方針の適用範囲.....	4
(2) 職員に求められる姿勢.....	4
3 社会的障壁の除去に向けた取組.....	5
(1) 環境の整備 .....	5
(2) 本市としてあるべき姿 .....	5
(3) 「本市としてあるべき姿」の実現に向けた取組 .....	5
(4) 合理的配慮の提供～ソフトのバリアフリー～.....	6
4 進行管理 .....	8
(1) 自己評価.....	8
(2) 客観的評価.....	8
(3) 事例の共有化 .....	8
(4) 研修の開催 .....	8
(5) 基本方針及びサポートブックの見直し.....	8
5 管理体制 .....	9
(1) 監督者の責務 .....	9
(2) 服務上の措置 .....	9
(3) 相談体制の整備.....	9
(4) 研修及び啓発 .....	10

## 1 総論

### (1) 本方針について

本市では、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を契機として、「誰もが自分らしく暮らし、自己実現を目指せる地域づくり」を目指し、「人々の意識や社会環境のバリアを取り除き、誰もが社会参加できる環境を創り出す」ことを理念として、かわさきパラムーブメントを推進しています。

かわさきパラムーブメントでは、共生社会の実現に向け、レガシー形成に向けた取組を市民、団体、事業者などと進めています。本市の職員は率先してかわさきパラムーブメントの趣旨を理解し、市職員としてどのように行動すればレガシーの形成に資するかを意識してそれぞれの業務に取り組んでいく必要があります。

さらに、「かわさきノーマライゼーションプラン」では基本理念に掲げる、「障害のある人もない人も、お互いを尊重しながら共に支え合う、自立と共生の地域社会の実現」を目指しており、障害者の活動を妨げている社会的障壁の除去に向け取組を進めていく必要があります。

本方針は、かわさきパラムーブメントやかわさきノーマライゼーションプランで目指す社会の実現に向けて、後述する「**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**)に基づき、本市が一事業者として不当な差別的取り扱いを行わないことは当然のこと、義務付けられている合理的配慮の提供を行うにあたっての基本的な考え方や姿勢、職員として最低限実施しなければならないことを示すものです。

なお、本市ではこれまで、障害者差別解消法第 10 条第 1 項に基づき、「**川崎市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要領**」を策定し、職員が合理的配慮の提供をより確実に行うための必要な体制（相談窓口の明確化、職員の研修・啓発の機会の確保）等について定めていましたが、当該対応要領に代わり、その内容を本方針に反映させることで、障害者差別解消法第 10 条第 1 項に基づき対応してまいります。

併せて、高齢者、外国人、LGBTQ、妊産婦などに対してそれぞれの状況に応じて行政サービスを提供することが必要です。

### (2) 法令上の責務

「障害者基本法」では、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策を総合的かつ計画的に実施することが地方公共団体の責務とされているほか、「障害者差別解消法」では、障害を理由として不当な差別的取扱いにより権利利益を侵害してはならないことや、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合理的配慮の提供を行わなければならないことが定められています。

さらに、これまで努力義務であった民間事業者の合理的配慮の提供は、令和 3 年の法改正により令和 6 年までに義務化されます。このため、本市による合理的配慮の提供については、今後義務化される民間事業者から注視される可能性が高いことを意識する必要があります。

## ア 不当な差別的取扱いの禁止

障害者差別解消法では、行政機関等は障害（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をいう。以下同じ。）を理由として、不当な差別的取扱いをすることを禁止しており、職員は行政サービスを提供する上でその旨を十分に理解しなければなりません。

不当な差別的取扱いとは、障害のある人に対して、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する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害のない人に対して付さない条件を付けることなどにより、障害のある人の権利利益を侵害することです。

具体例は、次のとおりです。なお、本具体例は、正当な理由が存在しないことが前提となります。

- ・障害を理由として窓口での対応を拒否する
- ・障害を理由として施設内への入場を制限する
- ・障害を理由として対応の順序を後回しにする
- ・障害を理由として書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供、情報提供等を拒む
- ・障害を理由として説明会、審議会、シンポジウム等への出席を拒む
- ・障害を理由として、特に必要ではないにも関わらず来庁する際付き添い者の同行を条件とすることや、特に支障がないにも関わらず、付き添い者の同行を拒む など

ただし、これらの行為は正当な理由があると認められる場合は、不当な差別的取扱いに該当せず、その場合は、当事者や必要に応じて、その家族、支援者、介助者、法定代理人等、当事者のコミュニケーションを支援する者にその理由を説明し、理解を得るよう努めなければなりません。

なお、正当な理由に相当するのは、障害を理由に障害のない者と異なる取扱いをすることが客観的にみ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いえる場合です。さらに、正当な理由に相当するか否かは、法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに障害者、第三者の権利利益（安全性、財産の保護など）及び市の事務又は事業の目的・内容等の観点から具体的な場面や状況に応じて総合的かつ客観的に判断することが必要になります。

## イ 合理的配慮の提供

障害者差別解消法第7条第2項の規定に基づき、行政機関は、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行います。なお本市における、合理的配慮の詳細については、5 ページ「3（4） 合理的配慮の提供～ソフトのバリアフリー～」で後述します。

### (3) 障害の社会モデルについて

かわさきパラムーブメントでは「障害の社会モデル」の考え方に基づき、周囲の環境や考え方を変革するための取組を進めています。また、障害者差別解消法においても「社会的障壁」という用語が条文で定義されており、やはり「障害の社会モデル」の考え方に基づいています。

障害は、社会（周囲の環境）と個人の心身機能の状態があいまって作りだされているもので、その障壁を取り除くのは社会の責務であるとし、社会全体の問題として捉えるのが「障害の社会モデル」であり、個人の心身機能に起因し問題は個人で解決するという「障害の医療モデル」と対比されるものです。

例えば、階段しかない環境の場合、車椅子では上階に上がれないので障害があると考えますが、エレベーターが設置されれば上がるので、社会モデルでは障害が解消されたと考えます。

この事例では、車椅子利用者自身は何も変わっていませんが、周囲の環境が変わったことで障害が解消されました。

社会モデルでは、障害とは、本人の医学的な心身の機能の障害を指すもの（医学モデル）ではなく、社会における様々な障壁（社会的障壁）との相互作用によって生じるものだと考えられています。社会モデルに基づくと誰にでも障害はあり得るとも考えられます。

断崖絶壁では上に昇れませんので、障害（障壁）があると考えますが、誰もが使える場所にハシゴを持ってくれば昇れるので障害（障壁）が解消されたと考えます（合理的配慮の提供）。

また、誰もが使える場所に階段を設置すれば、いつでも昇れますので、障害が解消されたと考えます（環境の整備）。

このように障害のない人も、周囲の環境などの社会的障壁しだいで、できる事とできない事が変わってきます。つまり社会モデルでは、程度の差があるだけで、障害のあるなしに関わらず同じ前提なのです。

参考：障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】(平成 29(2017)年 11 月内閣府)

## 2 合理的配慮の提供にあたっての基本的な考え方

### (1) 本方針の適用範囲

行政機関については、障害者差別解消法上合理的配慮の提供が義務付けられており、直営施設や指定管理施設問わず全ての施設で業務に従事する全ての職員は、本方針に基づき、来庁する市民や事業者に対して合理的配慮の提供を行う必要があります。

指定管理者制度を導入している公共施設については、既に指定管理者によって本方針に比べより質の高い合理的配慮の提供が独自になされているケースも想定されますが、その場合は、引き続き、施設独自の合理的配慮の提供を行うものとします。

また、今後指定管理者を選定する際には、最低でも本方針に基づく対応を義務付ける必要があります。さらに、イベントや講演会なども適用範囲に含まれますので、仕様書には合理的配慮の提供について明記していく必要があります。

### (2) 職員に求められる姿勢

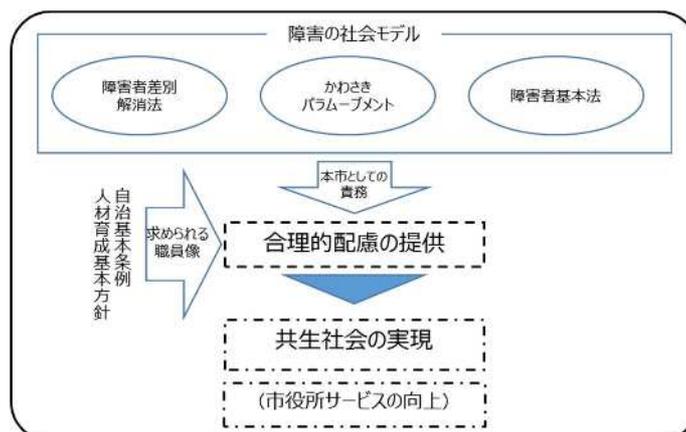
職員(指定管理者や委託先の従業員も含まれます。)は、正当な理由がないのに障害のあるなしによってサービス内容を変えたり、障害のあることを理由にサービス提供を拒むことなどは、不当な差別的取扱いにあたり、法令上行ってはならないことに留意する必要があります。

また、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は、「合理的配慮の提供のサポートブック」(以下、サポートブック)により合理的配慮の提供を行う必要があります。特に本市職員は、自治基本条例や人材育成基本方針に基づき、市民サービスを誠実かつ公正に執行し、市民視点による行動や職員全員の共通認識が必要とされています。

こうした考えを踏まえ、合理的配慮の提供を行う背景を職員一人ひとりが理解し、共生社会の実現に向け自らが率先して社会的障壁を除去する姿勢が求められており、障害のあるなしに関わらず公平にサービスを楽しむ環境を創出するために取り組んでいく必要があります。さらにこうした姿勢が継続され、市役所全体に浸透することで、行政サービスの向上という好影響をもたらすことができます。

なお、本方針は障害者差別解消法に基づき障害者への合理的配慮の提供について定めていますが、高齢者、外国人、LGBTQ、妊産婦などに対してもそれぞれの状況に応じて行政サービスを提供することを意識しなければいけません。

### 【イメージ】



### 3 社会的障壁の除去に向けた取組

#### (1) 環境の整備

社会的障壁の除去に向け、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）や川崎市福祉のまちづくり条例等に基づき、ハードの整備を進めています。ハードのバリアフリー化については、整備基準が明確化されており、新設等の場合は整備基準適合が義務となります。また、既存施設で整備基準不適合の場合には、適合させるよう努めることが求められます。現状、本市の整備基準不適合施設は、代替設備の設置（例：オストメイトに配慮した汚物流しがない施設の既存便器に、オストメイト用簡易式水栓を設置）や軽易工事、トイレ再整備等により対応しています。

更に、什器（カウンター、棚、自動販売機等）や備品を購入等する際には、ユニバーサルデザイン（年齢や性別、障害の有無などに関わらず、できるだけ多くの人々が利用可能なデザイン）に配慮されたものを導入するよう、心掛ける必要があります。

ハードの整備は、障害者差別解消法により、合理的配慮の提供に向けた事前の環境整備として位置づけられていますが、既存の施設を現行の整備基準に適合させることは困難な場合があります。整備基準に満たない部分を補うためには、合理的配慮の提供として、ソフトによる対応を行う必要があります。

#### (2) 本市としてあるべき姿

ハードの整備により全てを除去することのできない行政サービスに関する全ての社会的障壁を、全ての職員が心のバリアフリー<sup>i</sup>を体現し、合理的配慮の提供を行うことで、障害のあるなしに関わらず誰もが同じように行政サービスの提供を受けられる状態を本市としてのあるべき姿とします。

#### (3) 「本市としてのあるべき姿」の実現に向けた取組

ソフトのバリアフリーについて、職員個人の知識や考えでばらつきがないようにするため、行動指針を定め、後述するサポートブックに基づき合理的配慮の提供を行います。

---

<sup>i</sup> 心のバリアフリー：様々な心身の特性や考え方を持つ全ての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うこと（「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画（平成 29 年 2 月ユニバーサルデザイン 2020 関係閣僚会議決定）」より）

#### (4) 合理的配慮の提供～ソフトのバリアフリー～

##### ア 行動指針

合理的配慮の提供においては、次の指針に基づき行動するものとします。

###### 【行動指針】

- **障害当事者の個々の状況（障害の程度、性別、年齢）などを理解し、行動すること**

⇒障害の状況により求められるものが異なります。

- **障害当事者の意思を尊重すること**

⇒基本的には障害当事者とコミュニケーションを図る必要がありますが、介添者とのコミュニケーションが必要な場合があります。

- **障害当事者から求められた際に、負担が過重（※）とならない範囲で行うこと**

⇒事務・事業への影響、実現の可能性、費用などの面から過重な負担になりうるか判断し、さらに過剰なサービスとならないように注意しなければなりません。

※過重であるかどうかは、個人で判断するのではなく、上司へ報告し、組織として対応する

- **個々の施設等の環境（※）を理解して行うこと**

⇒施設等の環境により、合理的配慮の提供の方法も異なります。

必要に応じて、施設独自の最低限実施することを定める必要があります。

##### イ 具体的な対応手法

職員は、既に策定済みのサポートブックに基づいて合理的配慮の提供を行うこととします。

サポートブックについては、職員が障害のある方に対してとるべき望ましい行動として平成 28 年度に策定されており、それらに記載されている内容については、本方針を踏まえ職員が**最低限実施しなければならない具体的な行動を定めたものとして運用していきます。**

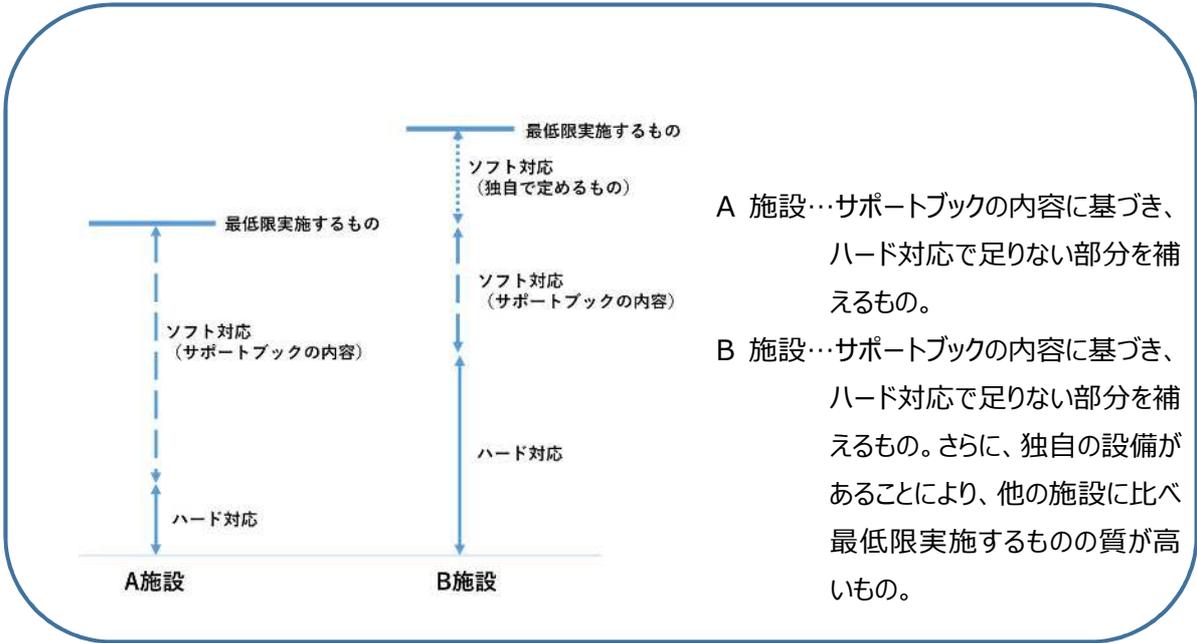
###### (ア) サポートブック…別添

合理的配慮の提供について注意すべき点、サポートを受ける側の視点に立った具体的な内容、及び必要となる知識について、図・写真等も用いて詳細に記載し、障害種別、案内や手続きといった場面別の具体例を示したものであり、職員はこの内容を十分に理解し、行動しなければなりません。

###### (イ) 職場単位でのサポートブックの作成と運用

行動指針に定めているとおり、職場環境や来庁者の特性(特定・不特定)等により合理的配慮の提供内容は異なり、最低限実施すべき内容も異なってくることも考えられます。

こうした例を踏まえ、施設単位で必要に応じてサポートブックに最低限実施すべきことを上乗せして運用していくものとします。



※施設等の違いによる合理的配慮の提供

例) ・傾斜等により敷地内に点字ブロックを敷くことができない施設

⇒インターホン等を活用し、職員を呼び出すことで介添えを行う。

・受付が2階以上であり、エレベーターがない施設

⇒インターホン等を活用し、職員が当事者のいる1階まで降りて対応を行う。

・障害者用の駐車場がない施設

⇒事前に連絡をもらうことで、入口に近い駐車場を確保する。

・入口に傾斜があり、車いすが自走であがることのできない施設

⇒関係者のみが使用できるバリアのない導線で案内する。

## 4 進行管理

### (1) 自己評価

合理的配慮の提供に向けた基本的な考え方、最低限実施しなければならないサポートブックの内容に関する理解状況をチェックシートにより確認していきます。さらに、個人だけではなく、行政考査（自主考査）などを活用し、職場全体の意識共有を図ります。

### (2) 客観的評価

チェックシートの内容等を踏まえ職場を選定し、最低限実施すべきことが実際に実践されているか、第三者による状況調査を行います。

### (3) 事例の共有化

職場ごとに定めるサポートブックの好事例をかわさきパラムーブメント推進本部会議等で共有することで庁内に広げ、他の職場が参考にすることで、市全体のレベルアップを図っていきます。

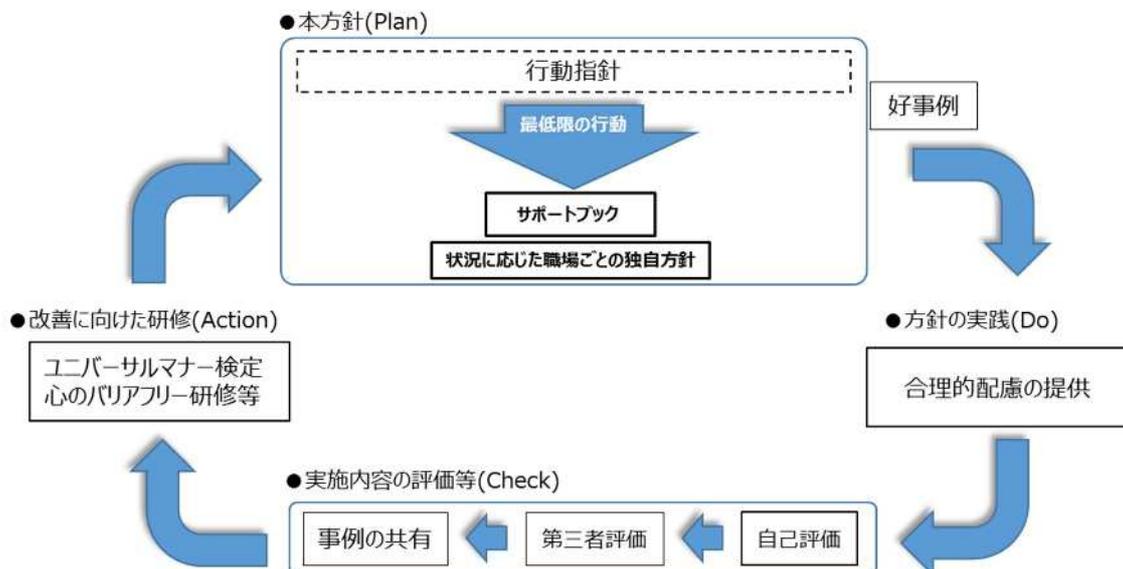
### (4) 研修の開催

チェックシートや客観的評価を踏まえ、合理的配慮の提供に向けた市全体や各職場が抱える課題を分析し、研修を開催します。研修の体制は、10 ページ「5 管理体制 (4) 研修及び啓発」で後述します。

### (5) 基本方針及びサポートブックの見直し

チェックシートや第三者評価の結果、社会情勢等を踏まえ、市全体として新たに必要なことや強化すべき点、変更すべき点などを分析し、本方針やサポートブックの見直しを必要に応じて行います。

#### 【運用イメージ】



## 5 管理体制

この管理体制の項目の内容については、市長事務局の職員（会計年度任用職員等を含む。）に適用し、他任命権者の部局の職員には、この内容に準じて適用されるものとします。なお、指定管理者等の管理体制については、運営法人の定めるところによります。

### (1) 監督者の責務

職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下、「監督者」という。）は、障害を理由とする差別の解消の推進や合理的配慮の提供に向け、以下の項目について実施し、問題が生じた場合は迅速かつ適切に対処するものとします。

#### ア 理解浸透

日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その監督する職員に注意を喚起し、本方針に基づく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。

#### イ 状況確認及び指導

障害者から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。その上で、合理的配慮の提供の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、本方針に基づく合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

### (2) 服務上の措置

職員が、障害者に対し不当な差別的取り扱いをし、又は、過重な負担がないにも関わらず合理的配慮の不提供をした場合等、その態様及び結果並びに故意又は過失の度合い等によっては、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ことに留意するものとします。

### (3) 相談体制の整備

職員による障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族、その他の関係者からの相談等に的確に対応するために、以下の体制を構築します。

#### ア 相談窓口

相談窓口を以下の通り設置します。

##### (ア) 相談対象業務の所管課

(イ) 川崎市事務分掌条例（昭和 38 年川崎市条例第 32 号）第 1 条に規定する局及び本部並びに市民オンブズマン事務局、会計室及び区役所における人事担当課

(ウ) 総務企画局人事部人事課

#### イ 対応方法

相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害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を可能な範囲で用意して対応するものとします。

#### ウ 情報共有

相談窓口に寄せられた相談は、総務企画局人事部人事課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ健康福祉局障害保健福祉部障害計画課、市民文化局パラムーブメント推進担当と情報共有を図り、以後の相談等において活用することとします。

#### (4) 研修及び啓発

障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、研修・啓発を行うものとします。特に以下の職員について、必要な研修を行います。

なお、研修・啓発については、総務企画局人事部人事課、総務企画局人事部人材育成課、市民文化局パラムーブメント推進担当、健康福祉局障害保健福祉部障害計画課等において調整をします。

##### ア 新規採用職員

障害を理由とする差別の解消等に関する基本的な事項についての理解を目的として実施

##### イ 新たに監督者となった職員

障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割についての理解を目的として実施