

## 東松島市各部署の窓口対応、相談体制について

各部署が担当する事業やイベント、所属職員の対応や管理する事業所や施設等に関して、合理的配慮の要望や障害を理由とする差別についての相談等があった場合は、各部署で内容を聞き取り対応します。

なお、該当部署が不明確な場合等の場合は、福祉課が相談内容を聞き取り担当部署へ繋がります。

○相談等を受ける場合は、障害者の性別、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。実際の相談事例について、相談者のプライバシーに配慮しつつ順次事例を蓄積し、以後の合理的配慮の提供等に活用することが望まれます。

### 1. 対応要領フロー（2ページ参照）

①各部署は、障害者差別解消の推進に係る相談等の受付票（様式3）を用いて内容を聞き取る。

②必要に応じて、差別をしたとされる対象者の状況の事実確認をする。

③対応の必要があると認めるときは、速やかに是正措置、再発防止策等の必要な対応を行う。  
また、相談内容に応じ関係する部署等と連携し、合理的配慮について受理部署内で検討する。

④各部署は、電話等にて相談者に検討した結果等を報告する。  
（②～④の間、福祉課は必要に応じて情報提供や助言を行う。）

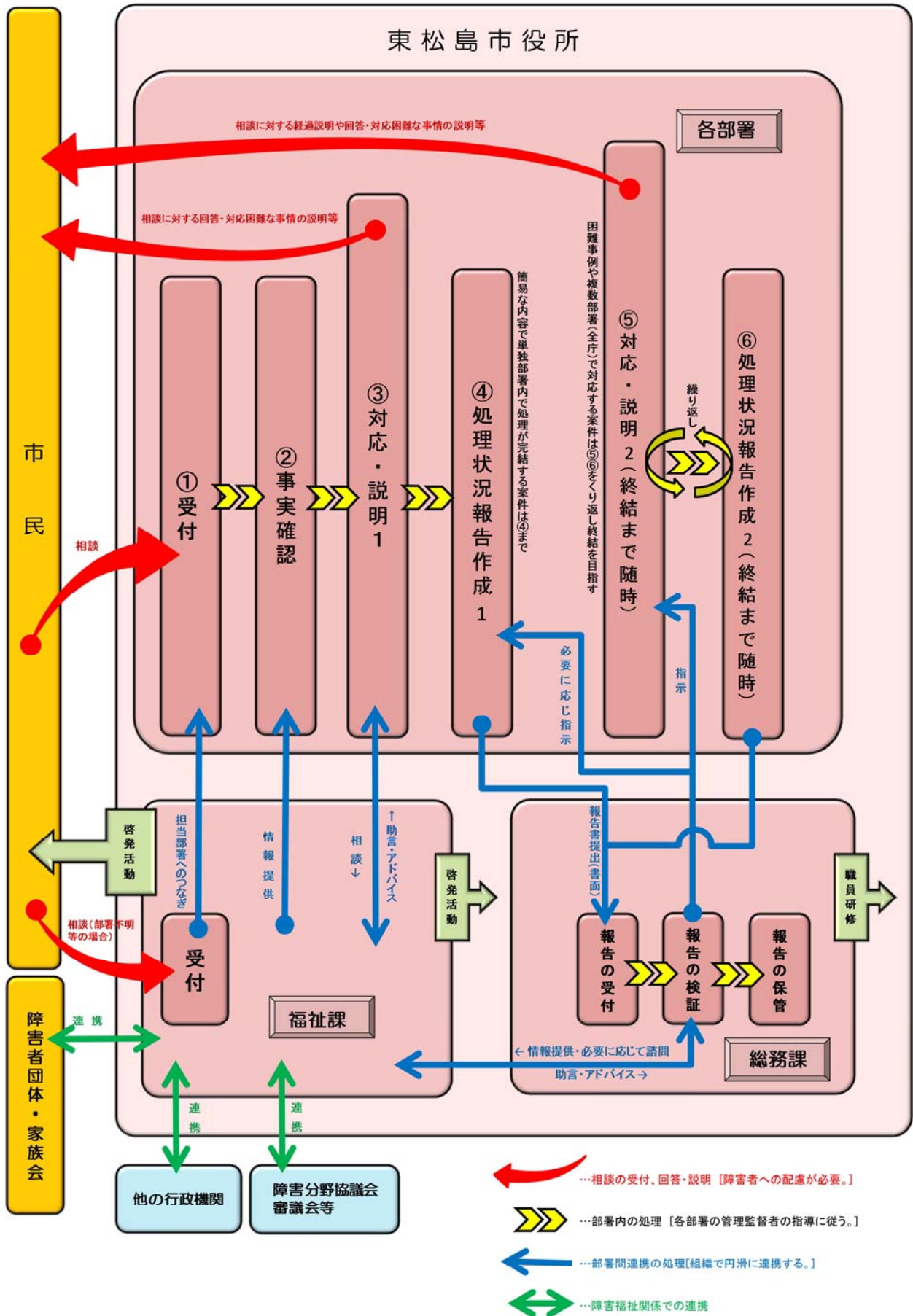
⑤各部署は、障害者差別解消の推進に係る相談等の報告書（様式2）を記入し、総務課に障害者差別解消の推進に係る相談等の報告（様式1）を提出する（報告書保存先：総務課）。

⑥総務課は、様式1及び様式2の記載内容を検証した上で、必要に応じて処理状況に対する指示を行う。  
（⑤（報告）～⑥（指示）の間は、案件により繰り返し行う場合がある。）

### 2. 情報の共有

集約した報告等について、障害者（相談者）のプライバシーに配慮しつつ、関係者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。

# 東松島市における障害者差別解消の推進に関する対応要領フロー図



様式1

年 月 日

部 課長 様  
(人事担当課扱い)

部 課長

障害者差別解消の推進に係る相談等の報告

記

1. 相談内容 別紙報告書（様式2）のとおり
2. 相談、対応時の問題点等

相談、対応時に困ったところ	
報告書提出時点の状況	
今後の課題	

障害者差別解消の推進に係る相談等の報告書

相談等を受けた日	年 月 日 ( )			
受理部署	部 (局)		課 (施設名)	
案件の所管部署	部 (局)		課 (施設名)	
相談等の方法	電話	書面	電子メール	面接 その他 ( )
事案区分	<input type="checkbox"/> 差別等の苦情		<input type="checkbox"/> 合理的配慮の要望	
相談等の相手方	本人 ・ 家族 ・ その他 ( )			
相談等に関する 障害種別・性別・ 年齢	身体障害 ( 視覚 聴覚 言語 肢体 内部 ) 知的障害 精神 (発達) 障害 その他 ( ) ※相手方から申し出があった場合にわかる範囲で記載のこと			
	性別	男・女	年齢	歳 (推定 歳代)
案件の発生日	年 月 日 ( )			
相談等の主訴	について してほしい			
具体的な相談内容				
差別等の苦情に関 する事実確認の状 況	確認方法 電話 書面 面接 その他 ( )			
	確認内容			
※合理的配慮の要望 の場合は記載不要				
対応結果	相談者への対応			
	部署内の指導等			
この相談等の担当 者 (電話番号)	課 班 ( )			

※対応のためやむを得ない場合を除き個人情報にかかる記載は避けること。

※障害による差別にあたり認められなかった場合も本書作成のこと。

※記載欄が足りない場合は適宜様式を加工すること。



## 障害者に対する対応の基本と考え方（本市の取組）

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律で求められている個々の対応は、特に新しいものではなく、従来から障害者と接することに対して、様々な場面で行われてきた配慮等が多く含まれています。障害者に配慮した接遇対応は、既にそれぞれの課等において業務の中で実践してきているものと考えられますが、同法の施行を機会として取組の裾野を更に広げ、障害への基本的な理解を深め、障害者との相互理解を大切にしながら、取組を推進していくこととします。

「障害者だから」と特別扱いをするのではなく、まずは接遇の基本に立ち返り、丁寧な対応を心がけることが大切です。

このことを踏まえ、障害者差別の解消について、次の5つの取組の実施を目指します。

### **取組① 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立ち対応します。**

- ・相手の立場に立ち、「明確に」「丁寧に」分かりやすい対応を心がけます。
- ・対応するときは、同行している介助者、手話通訳者等だけではなく、障害者に直接対応するように心がけます。
- ・思い込みや押し付けにならないよう、どのような配慮が必要か、本人が必要と考えていることを確認します。

### **取組② 困っている方には進んで声をかけます。**

- ・窓口等を訪れる方の障害の有無や種類は明確ではないため、常に来庁者の中には障害者がいるかもしれないこと、自分から合理的配慮<sup>1</sup>を申し出ることが難しい場合もあることを常に念頭に置いて、困っているような様子が見受けられたら、こちらから声をかけるようにします。
- ・その際、障害の種類や内容を問うのではなく、「どのような手助けが必要か」を本人に尋ねます。
- ・状況に応じて「はい」「いいえ」で答えられる質問によって、相手の意思を確認します。

---

<sup>1</sup> 個々の場面において、障害者から現に社会的障壁（障害者にとって、日常生活や社会生活を送る上で障壁となるような①社会における事物（通行、利用しにくい施設、設備など）、②制度（利用しにくい制度など）、③慣行（障害者の存在を意識していない慣習、文化など）、④観念（障害者への偏見など）をいいます。）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、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、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な配慮（合理的配慮）を行わなければなりません。

### **取組③ コミュニケーションを大切にします。**

- ・会話が難しいと思われる場合でも、敬遠したり分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す<sup>2</sup>。

### **取組④ 柔軟な対応を心がけます。**

- ・相手の話をよく確認し、来庁された目的を的確に把握します。
- ・聞き取れなかったり、分からなかったりした場合は、分かったふりをせず確認します。
- ・対応方法は1つではないことに留意し、建設的な対話を通じて個々の場面や障害特性<sup>3</sup>に応じ、柔軟な対応を心がけます。
- ・対応方法がよく分からないときや想定外のことが起きたときは、1人で抱えず周囲に協力を求めます。

### **取組⑤ 言葉遣いやプライバシーにも配慮します。**

- ・差別的な言葉はもとより、子供扱いした言葉や馴れ馴れしい態度は使わないようにします。
- ・相手に不快を与えるおそれのある言葉・表現を自分では気付かずに使ってしまうこともないといえませんが、そのような指摘を受けたときは、厳粛に受け止めてお詫びし、今後の対応に生かすとともに、職員間で気づいた場合にも見過ごさず、お互いに注意し合うようにします。
- ・障害の原因や内容について、必要がなければ聞かないようにします。
- ・職務上知り得た個人情報については、守秘義務を徹底します。

---

<sup>2</sup> 障害の有無にかかわらず、窓口における対応は、用件を確認する、手続の説明をするなどの、来庁者とコミュニケーションを図ることから始まります。コミュニケーションに配慮する必要がある人への対応に当たっては、配慮することについて本人に意向を確認し、障害に応じた配慮を適切に行いながら、対応を行います。

<sup>3</sup> 合理的配慮に取り組もうとする姿勢はもちろん大切ですが、障害種別ごとの特性を理解することが適切な配慮に繋がります。知らないことや思い込みが、誤った配慮の実践となることもあります。