

尼崎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

(この要領の趣旨)

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、法第7条に規定する事項に関し、職員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。

(用語の定義)

第2条 この要領において、「職員」とは、本市の職員で、次のいずれかに該当するものをいう。

(1) 市長、尼崎市議会（以下「市議会」という。） 尼崎市教育委員会若しくはその所管に属する学校を除く教育機関（以下「教育委員会等」という。） 尼崎市選挙管理委員会（以下「選挙管理委員会」という。） 尼崎市監査委員（以下「監査委員」という。） 尼崎市公平委員会（以下「公平委員会」という。） 尼崎市農業委員会（以下「農業委員会」という。） 又は尼崎市固定資産評価審査委員会（以下「審査委員会」という。）の各事務部に勤務する者

(2) 尼崎市消防局（以下「消防局」という。）に勤務する者

2 前項に規定するもののほか、この要領における用語の意義は、法及び障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定。以下「基本方針」という。）における用語の意義による。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより障害者の権利利益を侵害しないよう、別紙1 不当な差別的取扱いの禁止に係る留意事項に留意して、その事務又は事業に従事しなければならない。

(合理的配慮の実施)

第4条 職員は、その事務又は事業に従事するに当たり、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、別紙2 合理的配慮の実施に係る留意事項に留意して、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（以下「合理的配慮」という。）をしなければならない。

(監督者の責務)

第5条 職員を監督する職にある者（係長、課長補佐の職にある者（これらに相当する職にある者を含む。）を除く。市議会事務局又は各行政委員会事務局内に職員を監督する職

がない場合は、任命権者。以下「監督者」という。)は、法第7条に規定する事項に関し障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる行為をしなければならない。

- (1) 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、その監督する職員の認識を深めさせること。
 - (2) 障害者等から、第3条に規定する不当な差別的取扱い又は合理的配慮の不当な欠如に関する相談、苦情の申出等があったときは、迅速に状況を確認すること。
 - (3) 合理的配慮が必要と認めるときは、その監督する職員に対して、合理的配慮を適切に行うよう指導すること。
- 2 監督者は、第3条に規定する不当な差別的取扱い又は合理的配慮の不当な欠如があったと認めるときは、迅速かつ適切に必要な措置を講じなければならない。

(相談体制の整備)

第6条 次の表の左欄に掲げる職員(以下「人事課等の職員」という。)は、それぞれ同表の右欄に掲げる部局に勤務する職員による障害を理由とする差別に関する障害者、その家族その他の関係者(以下「相談者」という。)からの相談等(以下「障害差別相談等」という。)に応じるものとする。

総務局人事管理部人事課(以下「人事課」という。)又は健康福祉局福祉部障害福祉課に属する職員	市長の事務部局
尼崎市議会事務局総務課に属する職員	市議会の事務部局
尼崎市教育委員会事務局管理部職員課に属する職員	教育委員会等の事務部局
尼崎市選挙管理委員会事務局に属する職員	選挙管理委員会の事務部局
尼崎市監査事務局に属する職員	監査委員の事務部局
尼崎市公平委員会事務局に属する職員	公平委員会の事務部局
尼崎市農業委員会事務局に属する職員	農業委員会の事務部局
尼崎市固定資産評価審査委員会書記	審査委員会の事務部局
尼崎市消防局企画管理課に属する職員	消防局

- 2 人事課等の職員は、相談者から障害差別相談等を受けるときは、性別、年齢、障害の状況等に配慮するとともに、面談、電話、ファックス、電子メールその他の障害者が他人とコミュニケーションを図るための多様な手段を可能な限り用いて対応するものとする。
- 3 人事課等の職員は、障害差別相談等を受けるときは、相談者から職員による障害を理由とする差別に関する事実の詳細その他必要な情報を聴取したうえで、適切な部署の監督者に(市長の事務部局の場合、各局室企画管理担当課を経由して)通知し、通知を受けた部署の監督者は、事実確認をしたうえで相談対象事案があると認めるときは、速やかに是正措置及び再発防止策等を講ずるものとする。
- 4 人事課等の職員は障害者差別相談等に関して、必要な助言をすることができる。
- 5 人事課等の職員が障害者差別相談等を受けた場合は、別記様式に定める記録簿に、その内容を記録するものとする。
- 6 前項で作成した記録簿は、それぞれ当該職員が属する部局(市長の事務部局にあっては、

人事課)において取りまとめ、その後の障害を理由とする差別の解消の推進及び障害差別相談等において活用するため、相談者の個人情報等に配慮のうえ、これらの部局間で相互に情報共有を図るものとする。

(研修及び啓発)

第7条 任命権者は、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、その任用する職員に対し、次の各号に掲げる研修及び啓発を行うものとする。

- (1) 新規採用に係る職員に対する研修で、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項に関するもの
- (2) 新たに監督者になった職員に対する研修で、障害を理由とする差別の解消に関し監督者に求められる役割についての理解の向上を図るための研修
- (3) マニュアルの作成等障害の特性に関する理解を向上させ、障害者に適切に対応させるために必要な意識の啓発

付 則

この要領は、平成28年8月1日から施行する。

不当な差別的取扱いの禁止に係る留意事項

この留意事項は、職員が適切に対応するための視点や参考例を提示するものであり、望ましいとされている事項は、これを実施しない場合であっても違法ではないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できる限り取り組むことが望ましいものである。

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、必要とする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、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

第2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、必要とするサービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見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言える場合である。尼崎市においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして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（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び尼崎市の事務又は事業の目的・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・客観的に判断することが必要である。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者等にその理由を説明するものとし、理解を得よう努めることが望ましい。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。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、以下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、それらはいくまでも例示であり、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必要がある。

(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

障害を理由に窓口対応を拒否する。

障害を理由に対応の順序を後回しにする。

障害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。

障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付添い者の同行を拒んだりする。

本人又はその家族等の意思(障害のある人の意思を確認することが困難な場合に限る。)に反したサービス(施設への入所など)を行うこと。

問合せ・申込方法が電話など音声によるもののみ限定されている(FAX番号が記載されていない)。

本人にではなく、介助者や支援者、付添いの人だけに話しかける。

点字ブロックの上に台車など物を置く。

どのような配慮を必要としているかの申し出を聞かず、一方的な対応をする。

障害者用駐車場に利用すべきでない人が駐車するなどして障害者が必要な時に利用できない。

合理的配慮の実施に係る留意事項

この留意事項は、職員が適切に対応するための視点や参考例を提示するものであり、望ましいとされている事項は、これを実施しない場合であっても違法ではないが、障害者基本法の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できる限り取り組むことが望ましいものである。

第1 合理的配慮の基本的な考え方

1 障害者の権利に関する条約(以下「権利条約」という。)第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、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、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、尼崎市の事務又は事業の目的・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、障害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、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。

2 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、「第2 過重な負担の基本的な考え方」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、柔軟に対応がなされるものである。さらに、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。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、障害の状態等に配慮するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長年にわたる場合等には、その都度の合理的配慮とは別に、4で述べる環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

3 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語(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など、障害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。

また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、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明も含む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

- 4 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。
- 5 尼崎市が、事務又は事業の全部又は一部を委託等する場合は、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障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領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が望ましい。

第2 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害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。

事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損うか否か）
実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
費用・負担の程度

第3 合理的配慮の具体例

第1で示したとおり、合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであるが、具体例としては、次のようなものがある。

なお、記載した具体例については、第2で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはいくまでも例示であり、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必要がある。

（合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例）

段差がある場合に、車椅子のキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。

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、歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、希望を聞いたりする。

障害の特性により、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。

疲労を感じやすいため別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。

不随意運動等により書類等を押さえることが難しい場合に、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。

災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

庁舎内で、目的の窓口が分からない人に対し、その窓口等まで案内する。

車椅子利用者等で記載台の高さが合わない場合、低い記載台に案内するか、バインダーを活用するなどして調整する。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、身振りなどのコミュニケーション手段を用いる。

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人に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。

駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。

書類記入の依頼時に、記入方法等を目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。依頼がある場合には、代読といった配慮を行う。

比喩表現等が苦手な人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。

おだやかな口調でゆっくり、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。また、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、必要に応じてひらがな表記にするなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて渡す。

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害

のある委員や知的障害を持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。

会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

「どのようなお手伝いが必要か」を尋ねたうえで対応する。

刊行物などを作成する際に、文字が見えやすいよう文字の大きさや使用する色などに留意する。

同じ高さの目線で話すようにする。

相手の人格を尊重し、何らかの配慮が必要と思う場合でも、思い込みや押しつけてなく本人が必要と考えていることを確認する。対応に当たってはプライバシーの確保にも留意する。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

順番を待つことが苦手な人に対し、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、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。

スクリーン、手話通訳者、板書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。

車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

庁舎内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。

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、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

混雑したエレベーターに、車椅子利用者や下肢に障害のある人等が乗れそうにない場合、職員がエレベーターから降りて場所を譲る。また、他の人に場所を譲っていただけのように呼び掛ける。

電話だけに限定せず、Eメールを活用するなど、相手の障害の特性に合わせて連絡手段を変更する。

別記様式

職員による障害を理由とする差別への相談・苦情（記録簿）

1 相談日時	
2 相談者氏名	
3 住所	
4 連絡先	
5 性別	
6 年齢	
7 障害等状態	
8 相談対応者	課
9 相談方法 (いずれかに)	対面・電話・FAX・電子メール・その他()
10 相談の概要	
11 対応方針	
12 対応結果	