

## 芦屋市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

### (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、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。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、芦屋市職員（非常勤嘱託職員及び臨時的任用職員を含む。以下「職員」という。）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。

### (不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障がい（身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）その他の心身の機能の障がいをいう。以下同じ。）を理由として、障がいのない人と不当な差別的取扱いをすることにより、障がいのある人（障がい及び社会的障壁（障がいのある人にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。以下同じ。）により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。以下同じ。）の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、職員は、別に定める、芦屋市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項（以下「留意事項」という。）に留意するものとする。

### (合理的配慮の提供)

第3条 職員は、法第7条第2項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障がいのある人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、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がいのある人の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、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。）の提供をしなければならない。これに当たり、職員は、別に定める留意事項に留意するものとする。

### (所属長の責務)

第4条 職員のうち、課長級職員以上の者（以下「所属長」という。）は、前2条に掲げる事項に関し、障がい者を理由とする差別の解消を推進するため、

次に掲げる事項を実施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，障がいを理由とする差別の解消に関し，その所属する職員の注意を喚起し，障がい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。
- (2) 障がいのある人等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，苦情の申出等があった場合は，速やかに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，所属する職員に対して，合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 所属長は，障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合は，迅速かつ適切に対処しなければならない。

(懲戒処分等)

第5条 職員が，障がいのある人に対し不当な差別的取扱いをし，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において，その態様等によって，信用失墜行為又は全体の奉仕者たるにふさわしくない非行に該当すると認められるときは，懲戒処分その他の措置に付されることがある。

(職員による差別等の相談体制の整備)

第6条 職員による障がいを理由とする差別に関する障がいのある人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の相談窓口を各部署の人事担当課に置く。

2 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，障がいのある人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する。

3 各相談窓口に寄せられた相談等は，福祉部障害福祉課に集約し，相談者のプライバシーに配慮した上で，関係者間で情報共有を図るほか，芦屋市障がい者差別解消支援地域協議会へ相談等事例として報告し，以後の相談等において活用することとする。

(研修・啓発)

第7条 障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため，職員に対し，必要な研修・啓発を行うものとする。また，職員に対し，障がいの特性への理解

に努めるとともに、障がいのある人へ適切に対応するために必要な情報提供等を行い、意識の啓発を図る。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

(別 紙)

## 芦屋市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

### 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否すること又は提供に当たって場所・時間帯などを制限すること若しくは障がいのない人に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がいのある人の権利利益を侵害することを禁止しています。

ただし、障がいのある人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ありません。したがって、障がいのある人を障がいのない人と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障がいのある人に対する合理的配慮の提供による障がいのない人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がいのある人に障がい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りません。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がいのある人を、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がいのない人より不利に扱うことである点に留意する必要があります。

### 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、障がいのある人に対して、障がいを理由として、財・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す。芦屋市においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障がいのある人、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び芦屋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す。職員は、正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めるものとします。

### 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、以下のとおりです。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ります。また、以下に記載している具体例について、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、それらはあ

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、客観的に見て正当な理由が存在する場合は不当な差別的取扱いに該当しない場合があることに留意する必要があります。

#### (不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

○ 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
○ 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにする。
○ 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。
○ 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。
○ 障がいがあることを理由に施設等の利用やサービスの提供を拒む。
○ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいがあることを理由に、来庁の際に付き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、付き添い者の同行を拒んだりする。
○ 本人を無視して、支援者、介助者や付添者のみに話しかける。
○ 学校への入学の出願の受理、入学、授業等の受講や研究指導、実習等校外教育活動、式典参加を拒むことや、これらを拒まない代わりとして正当な理由のない条件を付すこと。
○ 試験等において合理的配慮の提供を受けたことを理由に、当該試験等の結果を学習評価の対象から除外したり、評価において差をつけたりすること。

#### 第4 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」と定義されています。

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、障がいのある人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、障がいのある人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ます。合理的配慮は、障がいのある人が受ける制限は、障がいのみ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、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、障がいのある人が

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す。

合理的配慮は、芦屋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、障がいのない人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ります。

- 2 合理的配慮は、障がい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、当該障がいのある人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5 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り、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す。合理的配慮の提供に当たっては、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮するものとします。

なお、合理的配慮を必要とする障がいのある人が多数見込まれる場合、障がいのある人との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮とは別に、後述す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す。

- 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、障がいのある人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。)により伝えられます。

また、障がいのある人からの意思表示のみでなく、知的障がいや精神障がい(発達障がいを含む。)等により本人の意思表示が困難な場合には、障がいのある人の家族、介助者等、コミュニケーションを支援する人が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。

なお、意思の表明が困難な障がいのある人が、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、当該障がいのある人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、職員は当該障がいのある人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ものと

します。

- 4 合理的配慮は、障がいのある人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，個々の障がいのある人に対して，その状況に応じて個別に実施される措置です。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ります。また，障がいの状態等が変化することもあるため，特に，障がいのある人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す。
- 5 芦屋市がその事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合は，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がいのある人が不利益を受けることのないよう，委託等の条件に，芦屋市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する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ものとします。

## 第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については，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す。

職員は，過重な負担に当たると判断した場合は，障がいのある人にその理由を説明し，理解を得るよう努めるものとします。

- (1) 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的，内容又は機能を損なうか否か）
- (2) 実現可能性の程度（物理的・技術的制約，人的・体制上の制約）
- (3) 費用・負担の程度
- (4) 事務・事業規模
- (5) 財政・財務状況

## 第6 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり，合理的配慮は，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ります。

なお，以下に記載されている具体例について，過重な負担が存在しないことを前提としていること，さらに，それらはあ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，客観的に見て過重な負担が存在

する場合は合理的配慮の不提供に該当しない場合があることに留意する必要があります。

**(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、障がいのある人の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、障がいのある人の希望を聞いたりする。
○ 障がいの特性により、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。
○ 疲労を感じやすい障がいのある人から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障がいのある人に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の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障がいのある人に対し、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に障がいのある人に対し、電光掲示板や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。
○ 会場等の案内表示を分かりやすいものにする。
○ 聴覚過敏の児童生徒等のために教室等の机・椅子の脚に緩衝材をつけて雑音を軽減する、視覚情報の処理が苦手な児童生徒等のために黒板周りの掲示物等の情報量を減らすなど、個別の事案ごとに特性に応じて教室環境を変更する。

**(合理的配慮に当たり得る意思疎通・情報提供の配慮の具体例)**

○ 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。その場合、文字の大きさ、声の大きさ、話す速度等は当該障がいのある人にとってわかりやすいかどうかを確認しながら行う。
○ 意思疎通が不得意な障がいのある人に対し、ゆっくり、丁寧に、繰り返して説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、比喩や暗喩、二重否定表現、なじみのない外来語、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮をする。

○ 「あちら」、「こちら」などの指示語は用いずに具体的に説明する。
○ 受付などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
○ 視覚に障がい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。
○ 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。
○ 会議の進行に当たっては、障がいのある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける等障がいの特性にあった配慮を行う。
○ 書類記入の依頼時等に、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。

#### (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障がいのある人に対し、周囲の者の理解を得た上で、手順順を入れ替える。
○ 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、当該障がい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、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。
○ 芦屋市の施設敷地内の駐車場等において、障がいのある人の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい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、当該障がいのある人に説明の上、障がい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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。
○ 式典や行事等において、車椅子利用者の席又はスペースを設ける。