

大阪府障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、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7条に規定する事項について、大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応規程（平成28年大阪府訓令第六号。以下「規程」という。）に定めるもののほか、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。

(留意事項)

第2条 規程第2条に定める不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に際しての留意事項は、別紙に掲げる事項とする。

- 2 別紙中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、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、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。
- 3 規程第3条第2項に定める措置には、合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導することを含む。

(懲戒処分等)

第3条 職員が、障がい者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、その態様等によっては、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。

(相談体制の整備)

第4条 職員による障がいを理由とする差別に関する障がい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、知事の事務部局に、別表のとおり相談窓口を置く。

- 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する。
- 3 第1項の相談窓口寄せられた相談等は、福祉部障がい福祉室に集約し、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こととする。
- 4 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第5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、法や障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定。）等の周知や、障がい者から話を聞く機会を設けるなど必要な研修・啓発を行うものとする。

- 2 新たに職員となった者に対しては、障がいを理由とする差別の解消に関する基本

的な事項について理解させるために、また、新たに管理職となった職員に対しては、障がいを経由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させるために、それぞれ、研修を実施する。

- 3 前項の研修のうち、センター研修に関するものは、総務部人事局長が定める。
- 4 職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、性別や年齢等にも配慮しつつ障がい者へ適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

附 則

- この要綱は、平成28年4月1日から施行する。
- この要綱は、平成29年4月1日から施行する。
- この要綱は、令和2年4月1日から施行する。
- この要綱は、令和3年11月1日から施行する。
- この要綱は、令和4年4月1日から施行する。
- この要綱は、令和6年〇月〇日から施行する。

別紙

大阪府障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障がい者に対して、正当な理由なく、障がい者を理由として、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、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することを禁止している。なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障がい者を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

また、障がい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、障がい者を障がい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）、法に規定された障がい者に対する合理的配慮の提供による障がい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がい者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、障がい者を、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がい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、障がい者に対して、障がい者を理由として、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ある。大阪府においては、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、障がい者、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）及び大阪府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、障がい者にその理由を丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、職員と障がい者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

第3 不当な差別的取扱いの例

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例は以下のとおりである。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な理由があり不当な差別的取

扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることを留意する。

(正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例)

- ・ 障がいがあることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。
- ・ 障がいがあることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。
- ・ 障がいがあることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。
- ・ 障がいがあることを理由として、一律に説明会、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、障がいを理由に、来庁や説明会等の際に付添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、障がいを理由に付添者の同行を拒む。
- ・ 障がいの種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。
- ・ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障がい者でない者とは異なる場所での対応を行う。
- ・ 障がいがあることを理由として、障がい者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。

(正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例)

- ・ 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障がい特性のある障がい者に対し、当該実習とは別の実習を設定する。(障がい者本人の安全確保の観点)
- ・ 車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行う。(行政機関の損害発生防止の観点)
- ・ 行政手続を行うため、障がい者本人に同行した者が代筆しようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障がい者本人に対し障がいの状況や本人の手続の意思等を確認する。(障がい者本人の損害発生防止の観点)

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、障がい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、障がい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、障がい者が受ける制限は、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい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。

- 2 合理的配慮は、大阪府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。その提供に当たってはこれらの点に留意した上で、当該障がい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、当該障がい者本人の意向を尊重しつつ「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必要がある。建設的対話に当たっては、障がい者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障がい者と職員が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、障がい者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、当該行政機関として対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。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、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮するものとし、特に障がいのある女性に対しては、障がいに加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意する。

なお、障がい者との関係性が長期にわたる場合には、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、音声、絵カード、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等、障がい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、障がい者からの意思表示のみでなく、障がいの特性等により本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、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がい者が、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、当該障がい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、当該障がい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、不特定多数の障がい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、個々の障がい者に対して、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、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がい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。なお、多数の障がい者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障がい者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止する観点から、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、内部規則やマニュアル等の制度改正等の環境の整備を図ることは有効である。

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、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、障がい者に丁寧にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際には前述のとおり、職員と障がい者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められる。

- ・ 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か）
- ・ 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6 合理的配慮の例

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、例としては、次のようなものがある。なお、記載した例はあくまでも例示であり、必ず実施するものではないこと、記載されている例以外であっても合理的配慮に該当するものがある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、障がい者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、障がい者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者から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る場合に、当該障がい者に事情を説明し、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者に対し、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障がいのある者に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、わかりやすく案内し誘導を図る。
- ・ イベント会場において知的障がいのある子どもが発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者から子どもの特性やコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着かない様子ときは個室等に誘導する。
- ・ 視覚障がいのある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職員がいる場合は、障がい者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。

(合理的配慮に当たり得る情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例)

- ・ 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、触覚による意思伝達等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得ること、点字版では図表がないことに留意して使用する。
- ・ 視覚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した電子データで提供する。
- ・ 意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ・ 窓口などで通常、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。
- ・ 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、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。
- ・ 障がい者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。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・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。

(ルール・慣行の柔軟な変更の例)

- ・ 順番を待つことが苦手な障がい者に対し、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、当該障がい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。
- ・ 入館時に IC カードゲートを通過することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。
- ・ 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、当該障がい者に説明の上、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。

(その他附属機関等会議の運営における望ましい配慮の例)

- ・ 傍聴の事前申込みの際に、手話通訳、点字資料の使用等希望する支援の内容を聞き、その内容に応じて、障がいのある傍聴者に対し、可能な範囲での配慮を行う。
- ・ 会議の進行に当たり、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などの配慮を行う。
- ・ 会議の冒頭で、委員に対し、点字資料は墨字資料とはページ番号等が異なり、図表がないことなどを説明し、会議資料を引用したり、言及したりする際には、当該箇所を読み上げるなど障がいのある委員や傍聴者に配慮して発言を行うこと、発言の際は名前を言うこと、また、円滑に手話通訳ができるように、ゆっくりと、かつ、はっきりと発言することなどを求める。
- ・ 会議の運営や進行に当たっては、職員が委員の障がい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。たとえば、視覚障がいのある委員に点字資料を用意するとともに、会議当日は、職員が隣に座ってサポートを行う。また、手話通訳者を用意するとともに、円滑に手話通訳ができるように、手話通訳者に会議資料を事前送付する。

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であることに留意する。

(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

- ・ 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申し出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- ・ イベント会場内の移動に際して支援を求める申し出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。
- ・ 電話利用が困難な障がい者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手

続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。

- ・ 介助を必要とする障がい者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める申し出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由として、受講者である障がい者本人の個別事情や講座の実施状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断ること。
- ・ 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障がい者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申し出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せず「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

(合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例)

- ・ 事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。(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の観点)
- ・ 抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。(障がい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の観点)
- ・ イベント当日に、視覚障がいのある者から職員に対し、イベント会場内を付き添ってブースを回ってほしい旨頼まれたが、混雑時であり、対応できる人員がいなことから対応を断ること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)

(大阪府障がい者差別解消ガイドラインについて)

事業者を含め府民向けには、「大阪府障がい者差別解消ガイドライン」に何が差別に当たるのか、合理的配慮としてどのような措置が望ましいのかなどについて基本的な考え方や具体的事例等を記載しているので、参照されたい。

別表

政策企画部政策企画総務課
総務部法務課
財務部財政課
財務部税務局
スマートシティ戦略部スマートシティ戦略総務課
府民文化部府民文化総務課
I R 推進局企画課
福祉部福祉総務課
健康医療部健康医療総務課
商工労働部商工労働総務課
環境農林水産部環境農林水産総務課
都市整備部都市整備総務課
大阪都市計画局計画推進室総務企画課
会計局会計総務課

大阪府教育委員会障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、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7条に規定する事項について、大阪府教育委員会障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応規程（平成28年大阪府教育委員会訓令第11号。以下「規程」という。）に定めるもののほか、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。

(留意事項)

第2条 規程第2条に定める不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に際しての留意事項は、別紙に掲げる事項とする。

- 2 別紙中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、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、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。
- 3 規程第3条第2項に定める措置には、合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導することを含む。

(懲戒処分等)

第3条 職員が、障がい者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、その態様等によっては、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。

(相談体制の整備)

第4条 職員による障がい者を理由とする差別に関する障がい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、教育庁に、別表のとおり相談窓口を置く。

- 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する。
- 3 第1項の相談窓口寄せられた相談等は、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こととする。
- 4 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第5条 障がい者を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、法や障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定。）等の周知や、障がい者から話を聞く機会を設けるなど必要な研修・啓発を行うものとする。

する。

- 2 新たに職員となった者に対しては、障がい理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるために、また、新たに管理職となった職員に対しては、障がい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理解させるために、それぞれ、研修を実施する。
- 3 職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、性別や年齢等にも配慮しつつ障がい者に適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

この要綱は、令和6年4月1日から施行する。

別紙

大阪府教育委員会障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障がい者に対して、正当な理由なく、障がい者を理由として、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、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することを禁止している。なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障がい者を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

また、障がい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、障がい者を障がい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）、法に規定された障がい者に対する合理的配慮の提供による障がい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がい者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、障がい者を、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がい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、障がい者に対して、障がい者を理由として、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ある。大阪府教育委員会においては、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、障がい者、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）及び大阪府教育委員会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、障がい者にその理由を丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、職員と障がい者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

第3 不当な差別的取扱いの例

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例は以下のとおりである。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の

観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意する。

(正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例)

- ・ 障がいがあることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。
- ・ 障がいがあることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。
- ・ 障がいがあることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。
- ・ 障がいがあることを理由として、一律に説明会、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、障がいを理由に、来庁や説明会等の際に付添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、障がいを理由に付添者の同行を拒む。
- ・ 障がいの種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。
- ・ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障がい者でない者とは異なる場所での対応を行う。
- ・ 障がいがあることを理由として、障がい者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。

(正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例)

- ・ 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障がい特性のある障がい者に対し、当該実習とは別の実習を設定する。(障がい者本人の安全確保の観点)
- ・ 車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行う。(行政機関の損害発生防止の観点)
- ・ 行政手続を行うため、障がい者本人に同行した者が代筆しようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障がい者本人に対し障がいの状況や本人の手続の意思等を確認する。(障がい者本人の損害発生防止の観点)

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、障がい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、障がい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、障がい者が受ける制限は、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい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。

- 2 合理的配慮は、大阪府教育委員会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。その提供に当たってはこれらの点に留意した上で、当該障がい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、当該障がい者本人の意向を尊重しつつ「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必要がある。建設的対話に当たっては、障がい者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障がい者と職員が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、障がい者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、当該行政機関として対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。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、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮するものとし、特に障がいのある女性に対しては、障がいに加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意する。

なお、障がい者との関係性が長期にわたる場合には、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、音声、絵カード、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等、障がい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、障がい者からの意思表示のみでなく、障がいの特性等により本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、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がい者が、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、当該障がい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

該障がい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、不特定多数の障がい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、個々の障がい者に対して、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、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がい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。なお、多数の障がい者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障がい者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止する観点から、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、内部規則やマニュアル等の制度改正等の環境の整備を図ることは有効である。

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、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、障がい者に丁寧にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際には前述のとおり、職員と障がい者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められる。

- ・ 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か）
- ・ 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6 合理的配慮の例

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、例としては、次のようなものがある。なお、記載した例はあくまでも例示であり必ず実施するものではないこと、記載されている例以外であっても合理的配慮に該当するものがある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、障がい者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、障がい者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者から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る場合に、当該障がい者に事情を説明し、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者に対し、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障がいのある者に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、わかりやすく案内し誘導を図る。
- ・ イベント会場において知的障がいのある子どもが発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者から子どもの特性やコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着かない様子ときは個室等に誘導する。
- ・ 視覚障がいのある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職員がいる場合は、障がい者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。

(合理的配慮に当たり得る情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例)

- ・ 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、触覚による意思伝達等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得ること、点字版では図表がないことに留意して使用する。
- ・ 視覚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した電子データで提供する。
- ・ 意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ・ 窓口などで通常、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。
- ・ 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、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。
- ・ 障がい者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。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・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。

(ルール・慣行の柔軟な変更の例)

- ・ 順番を待つことが苦手な障がい者に対し、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、当該障がい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。
- ・ 入館時に IC カードゲートを通過することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。
- ・ 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、当該障がい者に説明の上、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。

(その他附属機関等会議の運営における望ましい配慮の例)

- ・ 傍聴の事前申込みの際に、手話通訳、点字資料の使用等希望する支援の内容を聞き、その内容に応じて、障がいのある傍聴者に対し、可能な範囲での配慮を行う。
- ・ 会議の進行に当たり、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などの配慮を行う。
- ・ 会議の冒頭で、委員に対し、点字資料は墨字資料とはページ番号等が異なり、図表がないことなどを説明し、会議資料を引用したり、言及したりする際には、当該箇所を読み上げるなど障がいのある委員や傍聴者に配慮して発言を行うこと、発言の際は名前を言うこと、また、円滑に手話通訳ができるように、ゆっくりと、かつ、はっきりと発言することなどを求める。
- ・ 会議の運営や進行に当たっては、職員が委員の障がい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。たとえば、視覚障がいのある委員に点字資料を用意するとともに、会議当日は、職員が隣に座ってサポートを行う。また、手話通訳者を用意するとともに、円滑に手話通訳ができるように、手話通訳者に会議資料を事前送付する。

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であることに留意する。

(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

- ・ 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- ・ イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。
- ・ 電話利用が困難な障がい者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手

続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。

- ・ 介助を必要とする障がい者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に、当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由として、受講者である障がい者本人の個別事情や講座の実施状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断ること。
- ・ 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障がい者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せず「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

(合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例)

- ・ 事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断ること。(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の観点)
- ・ 抽選申込みとなっている講座への参加について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。(障がい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の観点)
- ・ イベント当日に、視覚障がいのある者から職員に対し、イベント会場内を付き添ってブースを回ってほしい旨頼まれたが、混雑時であり、対応できる人員がいなことから対応を断ること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の観点)

(大阪府障がい者差別解消ガイドラインについて)

事業者を含め府民向けには、「大阪府障がい者差別解消ガイドライン」に何が差別に当たるのか、合理的配慮としてどのような措置が望ましいのかなどについて基本的な考え方や具体的事例等を記載しているので、参照されたい。

(学校における留意点について)

学校における合理的配慮の例や教職員が対応する上での留意事項等に関しては、『「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」について～「ともに学び、ともに育つ」学校づくりをめざして～』(府立学校教職員研修用資料)に示されているので、留意されたい。

別表

事務又は事業の実施機関	相談窓口
教育庁及び府立学校以外の教育機関	教育総務企画課
府立高等学校	教育振興室高等学校課
府立支援学校	教育振興室支援教育課

○大阪府警察障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員の対応規程（案）

平成28年3月25日本部訓令第11号

（趣旨）

第1条 この訓令は、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、同法第7条に規定する事項に関し、大阪府警察職員（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。

（定義）

第2条 この訓令において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- （1） 障害 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等に起因する障害を含む。）をいう。
- （2） 障害者 障害がある者であつて、障害及び社会的障壁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。
- （3） 社会的障壁 障害がある者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。

（不当な差別的取扱いの禁止）

第3条 職員は、担当業務を行うに当たり、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てはならない。

（合理的配慮の提供）

第4条 職員は、担当業務を行うに当たり、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つた場合において、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（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。

（所属長等の障害を理由とする差別の解消を推進するための措置）

第5条 所属長以上の職にある者（以下「所属長等」という。）は、前2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、次に掲げる措置を講じなければならない。

- （1） 日常の執務を通じた指導等により、その監督する職員の注意を喚起し、及び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。
- （2） 障害者及びその家族その他の関係者（以下「障害者等」という。）から不当な差別的取扱い又は合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申出等があつた場合は、迅速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にあつては、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 所属長等は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

（懲戒処分等）

第6条 職員が、障害者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かかわらず合理的配慮の提供をしなかった場合は、その態様等によっては、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。

(相談体制の整備)

第7条 警察相談室及び警察相談所に、障害を理由とする差別に関する障害者等からの相談等に的確に対応するための相談窓口を置く。

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、ファクシミリ、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する。

3 第1項の相談窓口に寄せられた相談等については、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こととする。

4 第1項の相談窓口については、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第8条 所属長等は、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、法、基本方針等を周知する、障害者から話を聞く機会を設ける等、必要な研修・啓発を行うものとする。

2 所属長等は、次の各号に掲げる職員に対し、当該各号に定める内容について、研修を実施するものとする。

(1) 新たに職員となった者 障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項

(2) 新たに所属長となった職員 障害を理由とする差別の解消等に関して求められる役割

3 所属長等は、職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、性別、年齢等にも配慮しつつ、障害者へ適切に対応するために必要なマニュアル等の活用により、意識の啓発を図るものとする。

附 則

この訓令は、令和6年〇月〇日から施行する。

○大阪府警察障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員の対応規程の制定について
(案)

平成28年3月25日例規(総)第24号

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。)の制定に伴い、大阪府警察障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員の対応規程(平成28年訓令第11号。以下「規程」という。)が制定され、平成28年4月1日から施行されることとなった。

この規程の運用においては、次の事項に留意の上、所属職員に対し、その周知徹底を図りたい。

第1 定義

この例規通達における用語の意義は、規程に定めるところによる。

第2 不当な差別的取扱い(第3条関係)

1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

(1) 法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービス及び各種機会の提供を拒否し、又は提供に当たって場所、時間帯等を制限すること、障害者でない者に対しては付さない条件を付けること等により、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用、介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

(2) 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及び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。

(3) 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。

2 正当な理由の判断の視点

前記1に規定する正当な理由の判断の視点は、次のとおりとする。

(1) 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、財・サービス及び各種機会の提供を拒否する等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いえる場合である。

(2) 大阪府警察においては、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正当な理由を拡大解釈する等して法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者及び第三者の権利利益(例えば、安全の確保、財産の保全、損害発生防止等)及び大阪府警察の事務又は事業の目的、内容及び機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面及び状況に応じて総合的かつ客観的に判断することが必要である。

- (3) 大阪府警察職員（以下「職員」という。）は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、職員及び障害者の双方が、互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められる。

3 不当な差別的取扱いの例

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例は、次のとおりとする。

なお、記載されている例は、あくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断する必要があること及び正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には、別途検討する必要があることに留意するものとする。

(1) 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例

ア 障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。

イ 障害があることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。

ウ 障害があることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒み、又は資料等に関する必要な説明を省く。

エ 障害があることを理由として、一律に説明会等への出席を拒む。

オ 事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付添者の同行を求める等の条件を付し、又は特に支障がないにもかかわらず、付添者の同行を拒む。

カ 障害の種類又は程度、サービス提供の場面における本人又は第三者の安全性等について考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。

キ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行う。

ク 障害があることを理由として、一律に言葉遣い、態度等接遇の質を下げる。

(2) 正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例

ア 実技を伴う講習等において、実技に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実技とは別の実技を設定する。（障害者本人の安全確保の観点）

イ 車椅子の利用者が畳敷き等の施設を利用する際に、敷物を敷く等、畳等を保護するための対応を行う。（行政機関の損害発生の防止の観点）

ウ 行政手続を行うため、障害者本人に同行した者が代筆しようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況、本人の手続の意思等を確認する。（障害者本人の損害発生の防止の観点）

第3 合理的配慮（第4条関係）

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（平成26年条約第1号。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。また、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。

- (2) 合理的配慮の提供に当たっては、次の事項に留意した上、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、当該障害者の意向を尊重しつつ、後記2の(1)のアからウまでに掲げる要素等を考慮し、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必要がある。また、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。

ア 合理的配慮は、大阪府警察の事務又は事業の目的、内容及び機能に照らし、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。

イ 合理的配慮は、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。

ウ 合理的配慮は、事務又は事業の目的、内容及び機能の本質的な変更には及ばないこと。

エ 障害者の性別、年齢、状態等への配慮が必要であり、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であることも踏まえた対応が求められること。

- (3) 障害者との対話に当たっては、社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応策を障害者及び職員が共に考えていくために、双方が互いの状況の理解に努めることが重要である。例えば、障害者本人が社会的障壁の除去のために日常的に講じている対策、大阪府警察として対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられる。

なお、障害者との関係性が長期にわたる場合には、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及び効率化につながる点は重要である。

- (4) 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、音声、絵カード、拡大文字、筆談、実物の提示、身振りサイン等による合図、触覚による意思伝

達等、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、障害の特性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等、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ときには、法の趣旨に鑑み、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等、自主的な取組に努めることが望ましい。

- (5) 合理的配慮は、不特定多数の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。

なお、多数の障害者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障害者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うこと及び相談・紛争事案を事前に防止する観点から、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、内部規程、マニュアル等の制度改正等の環境の整備を図ることは有効である。

2 過重な負担の基本的な考え方

- (1) 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等して法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、次の要素等を考慮し、具体的場面及び状況に応じて総合的かつ客観的に判断することが必要である。

ア 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）

イ 実現可能性の程度（物理的若しくは技術的な制約又は人的若しくは体制上の制約）

ウ 費用又は負担の程度

- (2) 職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に丁寧にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、職員及び障害者の双方が互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められる。

3 合理的配慮の例

- (1) 合理的配慮は、前記1に示すとおり、具体的場面及び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、例としては、次のようなものがある。

なお、記載されている例は、あくまでも例示であり、必ずしも実施するとは限らないこと及び記載されている例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意する必要がある。

ア 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例

- (ア) 段差がある場合に、車椅子又は歩行器の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。
 - (イ) 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡し、又はパンフレット等の位置を分かりやすく教える。
 - (ウ) 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩き、又は前後、左右及び距離の位置取りについて、障害者の希望を聞く。
 - (エ) 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。
 - (オ) 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった場合において、別室の確保が困難であるときに、当該障害者に事情を説明し、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。
 - (カ) 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、職員が書類を押さえ、又はバインダー等の固定器具を提供する。
 - (キ) 災害又は事故が発生した際に、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のある者に対し、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。
 - (ク) イベント会場において、発声又はこだわりのある行動をしてしまう知的障害のある子供に対しては、保護者から子供の特性、コミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着かない様子ときは、個室等に案内する。
 - (ケ) 視覚障害のある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職員がいる場合は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。
- イ 合理的配慮に当たり得る情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例
- (ア) 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、触覚等による意思伝達等のコミュニケーション手段を用いる。
 - (イ) 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得ること及び点字版では図表がないことに留意して使用する。
 - (ウ) 視覚障害のある者に会議資料等を事前送付する際に、読み上げソフトに対応した電子データで提供する。
 - (エ) 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
 - (オ) 窓口等で通常は口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
 - (カ) 書類記入の依頼時に、記入方法等を障害者の目の前で示し、又は分かりやすい記述で伝達する。また、障害者の依頼がある場合には、代読及び代筆といった配慮を行う。
 - (キ) 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩、暗喩、二重否定表現等を用いずに具体的に説明する。
 - (ク) 障害者から申出があった際に、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。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・午後で表記する等の配慮を念

頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。

- (ケ) 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障害者に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける等の配慮を行う。
- (コ) 会議の進行に当たっては、職員等が障害者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。

ウ ルール・慣行の柔軟な変更の例

- (ア) 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続順を入れ替える。
 - (イ) 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又は席を用意する。
 - (ウ) 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。
 - (エ) 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
 - (オ) 大阪府警察の敷地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。
 - (カ) 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、障害者に発作等がある場合は、当該障害者に説明の上、障害の特性及び施設の状況に応じて別室を準備する。
 - (キ) 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、障害者の理解を援助する者の同席を認める。
 - (ク) オンラインでの申込手続が必要な場合に、手続を行うためのウェブサイトが障害者にとって利用しづらいものとなっていることから、手続に際しての支援を求める申出があった場合に、求めに応じて電話又は電子メールでの対応を行う。
- (2) 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものがある。

なお、記載されている例は、あくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに判断する必要があることに留意するものとする。

ア 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例

- (ア) 試験を受ける際に筆記が困難であるため電子機器の使用を求める申出があった場合に、電子機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断る。
- (イ) イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、何かあったら困るという抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断る。
- (ウ) 電話の利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とされていることを理由として、電子メール、電話リレーサービス等の代替措置を検討せずに対応を断る。
- (エ) 介助を必要とする障害者から、講習等の受講に当たり介助者の同席を求める申

出があった場合に、当該講習等が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由として、受講者である障害者本人の個別事情、講習等の実施状況等を確認することなく、一律に介助者の同席を断る。

- (オ) 自由席での開催を予定しているイベントにおいて、弱視の障害者からスクリーン、板書等がよく見える席での参加を希望する旨の申出があった場合に、事前の座席確保等の対応をせずに、特別扱いはできないという理由で対応を断る。

イ 合理的配慮の提供義務違反に該当しないと考えられる例

- (ア) 事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に、その提供を断る。（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の観点）
- (イ) イベント当日に、視覚障害のある者から職員に対し、イベント会場内を付き添ってブースを回ってほしい旨依頼されたが、混雑時であり、対応できる職員がいないことから、その対応を断る。（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

第4 その他

- 1 障害者へ適切に対応するために活用するマニュアル等の内容は、大阪府と共有する情報が具現されたものとなるよう、大阪府との連携に努めるものとする。
- 2 前記第2及び第3において、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、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れることを意味する。