

(別紙)

交通局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かかる留意事項

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又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、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る。

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ない。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ある。交通局においては、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、損害発生防止等）及び交通局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する。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

地下鉄・ニュートラム事業及びバス事業における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り、その他一般的な事項は市の留意事項に準拠する。

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、それらはあくまでも例示であり、

記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)

【地下鉄・ニュートラム事業関係】

- 障がいがあることのみをもって、乗車を拒否する。
- 障がいがあることのみをもって、乗車できる場所や時間帯を制限し、又は障がいのない人に対して付さない条件を付ける。
- 障がいがあることのみをもって、施設（トイレ等）の使用を拒否する。
- 障がいがあることのみをもって、介助人の付き添いを求める。
- 障がいがあることのみをもって、乗車券購入などを後回しにする。
- 障がいがあることを理由に混雑時の乗車を避けるよう求める。
- 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。

【バス事業関係】

- 障がいがあることのみをもって、乗車を拒否する。
- 運転手が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車いす利用者だけ乗車を拒否する。
- 車いす利用者に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。
- 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬、介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。

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、行政機関等及び事業者に対し、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る。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ある。

合理的配慮は、交通局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る。

- 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、障がいのある人の性別、年齢、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の提供とは別に、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ことに留意するものとする。

- 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。）により伝えられる。

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、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、法の趣旨に鑑みれば、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する。

- 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あることに留意する必要がある。

- 5 交通局が、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、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する。

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する。

- 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 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、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るが、地下鉄・ニュートラム事業及びバス事業における具体例としては、次のようなものがあり、その他一般的な事項は各事業の実態に応じつつ、市の留意事項に準拠するものとする。

なお、記載した具体例については、第5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。

したがって、列挙された具体例のすべてを満たしていなければならないという趣旨ではないが、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、柔軟に対応するものとする。

(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例)

【地下鉄・ニュートラム事業関係】

- 車いす利用者が操縦が不慣れな場合は、降車時に手を添えるなどの手助けをする。
- 車いす利用者が乗車される際などに、他のお客さまに声を掛けてスペースを空けてもらうよう依頼する。

- 障がいのある人が乗車に際して座席を必要とされている場合は、乗車介助を行う際、他のお客さまに席を譲っていただくよう協力を依頼する。
- 車いす利用者にスロープ板を使用した介助を行う際、車いす利用者から申し出があった場合は、車いすを押して乗降の介助を行う。
- 障がいのある人が券売機の利用が難しい場合は、障がいの特性に応じ、窓口での販売や券売機操作を手伝う。
- 障がいのある人が乗車する、または乗降のために駅構内を移動する際に手伝う。
- エスカレーター更新工事やイベント等の多客時等における運行方向変更時は、音声で誘導案内を行う。

【バス事業関係】

- 車いす利用者がバスに乗車する際、車内の他の利用者へ車いすスペースを空けてもらうよう車内案内により協力を依頼する。
- 運賃支払いの手助けを必要とする障がいのある人については、障がいの特性に応じた配慮をする。
- 道路状況等に応じて、可能な限りバスと歩道等のすき間が広く開かないように停車する。
- 視覚障がいのある人、聴覚障がいのある人のため、音声合成装置や停留所名表示器を装備するなど、可能な限りハード面での充実を図るとともに、肉声による車内案内をこまめに行う。
- 車いす利用者が乗車できないことがないように、スロープや車いす固定装置の整備・点検を徹底する。
- 高齢者や障がいのある人等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことができるよう、運転手へ教育を行う。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

【地下鉄・ニュートラム事業関係】

- 車いす利用者と会話する時は、目線を同じ高さにあわせる。
- 視覚障がいのある人の乗車介助を行った際、乗車した車両位置を伝える。
- コミュニケーションボード、筆談、読み上げ、手話などにより対応を行う。

【バス事業関係】

- コミュニケーションボード、筆談などにより対応を行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

【地下鉄・ニュートラム事業関係】

- 障がいのある人から要望があった場合は、エスカレーターの運転方向を臨時に変更する。
- 乗り換える際、エレベーターの設置場所が離れている場合などで、改札外のエレベーターを利用の方が利便性が良い場合は、改札外のエレベーターの使用を認める。
- 駅構内で万一電動車いすのバッテリーが切れてしまった場合には充電を認める。

【バス事業関係】

- スロープ板を出すことが困難なバス停では、道路状況等に応じて、前後で乗降可能な位置にバスを停車する。

(障がい特性に応じた留意点について)

障がい特性に応じた対応の具体例に関しては、「障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン～福祉分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する指針～」第3(3)に代表的な障がい特性と対応時に配慮すべき事項について示されているので、合理的配慮の提供時の参考とすること。

また、大阪府作成の「大阪府障がい者差別解消ガイドライン」において、法に基づいて、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な事例が記載されているので、その考え方にも留意すること。



大阪市水道局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

制 定 平成28年3月31日局長決

この要領は、すべてのお客さまが障がいの有無にかかわらず、基本的人権を持ったひとりの人として尊重されるとの理念のもと、障がいを理由として分け隔てられたり、排除されたりすることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共に生活することができる社会を実現するための責務を、大阪市水道局職員（非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が負うことを明らかにするものである。

今日、共生社会の実現に向けて、障がいのある人の日常生活や社会生活を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くための取組みが強く求められている。

障がいのある人への配慮は、すでに社会の様々な場面において日常的に実践されつつあるが、こうした取組みを広く社会に示すことにより、お客さま一人ひとりの障がいに関する正しい知識の習得や理解を深め、障がいのある人との建設的対話による相互理解の促進をもって共生社会の実現を目指すものである。

共生社会の実現に向けて、職員は、その事務・事業の公共性に鑑み、障がいのある人の差別の解消に率先して取り組む主体として、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮を提供していく責務があるとともに、大阪市水道局（以下「水道局」という。）の全ての職員が自らの責務を認識し、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。）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。）の趣旨に則り、当局における取組みの実践に資するものとして、対応要領を制定する。

（目的）

第1条 この要領（以下「対応要領」という。）は、大阪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（平成28年3月23日 大阪市長通達）及び衛生分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針（平成27年11月11日 厚生労働大臣決定。以下「対応指針」という。）に即して、法第8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。

（不当な差別的取扱いの禁止）

第2条 職員は、法第8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（難病に起因するものを含む。）をいう。以下この対応要領において同じ。）を理由として、障がいのある人（障がい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。以下この対応要領において同じ。)を障がいのない人と比して不当な差別的取扱いをすることにより、障がいのある人の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項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8条第2項の規定の趣旨に鑑み、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、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(監督者の責務)

第4条 職員のうち、課長職以上の地位にある者(以下「監督者」という。)は、障がい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、その監督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、苦情の申し出等があった場合は、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、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 監督者は、障がい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。

(相談体制の整備)

第5条 職員から、障がいを理由とする差別を受けた障がいのある人及びその家族その他の関係者(以下「相談者」という。)からの相談等に的確に対応するための相談窓口を、総務課に置く。

- 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 相談窓口は、相談者から相談の内容となる事実の詳細その他必要な情報を聴取した上で適切な部署に通知し、通知を受けた部署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採用するものとする。

- 4 第1項の相談窓口寄せられた相談等は、大阪市障がい者施策推進協議会に集約し、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。
- 5 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6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。

- 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、新たに監督者となった職員に対しては、障がい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 前項の研修は、市全体で実施するものとあわせて、各所属が実施する人権に関する研修等も活用して、障がいのある人に対する職員の意識の向上に常に努めるものとする。
- 4 職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、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。

(別紙)

水道局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又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、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る。

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ない。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ある。水道局においては、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）及び水道局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する。

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)

- 障がいを理由に窓口対応を拒否又は放置する。
- 障がいを理由に説明を拒否又は放置する。
- 障がいを理由に特に必要ではないにもかかわらず対応の順序を後回しにする。
- 障がい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否又は放置する。
- 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。
- 事務・事業の遂行上、障がいがあることを理由に、特に必要ではないにもかかわらず、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。
- 障がいのある人が説明してほしいと意思表示しているにもかかわらず、説明を試みることなく付き添い者だけに説明する。
- 施設設備上、障がいのある人の利用が不可能な客観的理由が無いにもかかわらず、障がいがあることを理由に一律に水道局が主管または主催する事業にかかる受付、利用等を拒否したり、障がいのある人にとって事実上の対応が不可能であることが明白な過重な条件を付す。
- 本人又はその家族等の意思（障がいのある人の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反したサービスを行うこと。

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る。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對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ある。

合理的配慮は、水道局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る。

- 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、障がいのある人の性別、年齢、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の提供とは別に、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ことに留意するものとする。

- 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。）により伝えられる。

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、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、法の趣旨に鑑みれば、

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する。

- 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あることに留意する必要がある。

- 5 水道局が、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、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する。

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する。

- 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 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、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5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。

したがって、列挙された具体例のすべてを満たしていなければならないという趣旨ではないが、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、柔軟に対応するものとする。

(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わかりやすく伝える。
- 障がいのある人に対し、希望に応じて職員が窓口まで誘導する。
- 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。
- 障がいのある人の中には疲労を感じやすい人もいるので、別室での休憩の申し出があった際で、別室の確保が困難である場合に、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、パイnder等の固定器具を提供したりする。
 - 車いす利用者が通路の幅が狭いため本来の窓口等まで行くことが難しい場合、適切な場所で本人に用件を聞いたり、車いすが安全に移動できる経路に誘導したりして窓口等の対応を行う。
 - 車いす使用者用のローカウンターがない場合、申請手続きに際し、本人の了承を得てクリップボードなどを提供して書類に記入してもらう。
 - 駐車場に車いす使用者用駐車区画などがなく、業務遂行上特段の支障や負担がない限り、障がいのある人にとって利用しやすいよう駐車スペースの確保を図る。
 - 文字にルビ打ち又は点字化を必要とする障がいのある人が多数閲覧することが想定し得る書類やパンフレット等には、予めルビ打ち又は点字化する。
 - 障がいのある人の申し出があった場合、書類やパンフレット等の内容について希望する箇所に職員が手書きでルビをつけて渡す。
 - 障がいのある人の申し出に対し、職員が書類やパンフレット等の読み上げをする。
 - ホームページに音声読み上げ機能を付加する。
 - 施設の案内表示等を写真やイラストの使用により視覚的に分かりやすくする。
 - 水道局主催で参加者を募る説明会、講演会、シンポジウム等を開催する際、事前の依頼に応じて手話通訳者を配置する。
 - 水道局主催で参加者を募る説明会、講演会、シンポジウム等に聴覚障がいのある人が事前の依頼なしに来場された場合、手話通訳がないことを説明した上で資料を配布し、本人と他の参加者の理解を得て、スクリーンや板書等が見やすい席に案内する。
 - 水道局主催で公開の会議等を開催する際、障がいのある人が見やすい位置に傍聴席を設ける。
 - 水道局が文書を送付する際、対応可能な部署と連携しながら、障がいのある人の希望により拡大文字や点字で文書を作成し、郵送する際には、封筒にも拡大文字や同封物の概要が理解できる点字シールを添付するなどの配慮を行う。また、点字による文書が送付された際は、対応可能な部署と連携しながら必要な対応を行う。
 - 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障がいのある人に対し、手書きのボード等を用いてわかりやすく案内して誘導を図る。

(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、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- 障がいのある人が説明してほしいと意思表示していることが明白でない場合であっても、まずは本人に意思を確認し、付き添い者に説明するときは、本人に了解を得た上で行う。

- 障がいのある人が書類記入等の事務手続の際に、記入方法等について身振りを交えて説明したり、わかりやすい記述で伝えたりする。
- 障がいのある人からの問合せには、電話だけでなく、ファックスや電子メールなどでも対応する。
- 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。
- 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できるよう電子データで提供する。
- 障がいのある人の中には意思疎通が不得意な人もいるので、専門用語や比喩表現などは避け、できるだけわかりやすい言葉や絵カード等で伝えて意思を確認する。
- 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。
- 障がいのある人の中には比喩表現等が苦手な人もいるので、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- 障がいのある人からの申し出により、説明や聴き取りはゆっくり、丁寧に、繰り返し行い、内容が理解されたことを確認しながら対応する。
- なじみのない外来語は避け、漢数字は用いず、時間は 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き、必要に応じメモにして渡す。
- 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障がいのある委員等に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がける。
- 会議の進行に当たっては、職員等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。

(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、周囲の人の理解を得た上で、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障がいのある人に対し、周囲の人の理解を得た上で、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。
- 水道局の管理が及ぶ駐車場等において、障がいのある人の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がいのある人専用とされていない区画を障がいのある人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、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支援する者の同席を認める。

- 障がいのある人の申し出に対し、対応可能な申請書類等について、職員が内容の読み上げをしながら代筆し、本人に内容を確認の上で提出する。
- 障がいのある人が疲労感を訴えられた際、本人の了承を得て休憩場所に誘導し、その場の状況に応じて、本人の同意を得て申請書類を受け取り、内容を確認の上で受理するなど柔軟に対応する。
- 障がいのある人を複数の窓口へ案内する際、一人で行くことが困難な場合は職員が同行し、次の窓口の職員に用件を伝えるなどの配慮を行う。
- 障がいのある人が相談に来た際、内容や周りの混雑状況によって別室等で対応する。

(障がい特性に応じた留意点について)

障がい特性に応じた対応の具体例に関しては、対応指針第3(3)に代表的な障がい特性と対応時に配慮すべき事項について示されているので、合理的配慮の提供時の参考とすること。

また、大阪府作成の「大阪府障がい者差別解消ガイドライン」において、障害者差別解消法に基づいて、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な事例が記載されているので、その考え方にも留意すること。

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する教職員対応要領

(目的)

第1条 この対応要領は、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）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）に即して、公立大学法人大阪市立大学に勤務する教職員（公立大学法人大阪市立大学教職員就業規則第3条第3項各号に掲げる者を含む。）が適切に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

(基本理念)

第2条 障害者基本法（昭和45年法律第84号。以下「基本法」という。）の基本理念に基づき、障がいの有無によって分け隔てることなく相互に人格と個性を尊重し合う開かれた大学を目指す。また、大阪市立大学（以下「本学」という。）構成員一人ひとりが障がいについて共に学び、協働することにより、障がいを理由とした不利益な取扱いを解消し、その能力を最大限に発揮できる環境を整える。

(定義)

第3条 この対応要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 障がい者 基本法第2条第1号に規定する障がい者、即ち、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（難病に起因する障がいを含む。）（以下「障がい」と総称する。）がある者であって、障がい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。
- 二 社会的障壁 障がい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。

(障がいを理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方)

第4条 この対応要領において、不当な差別的取扱いとは、障がい者に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、教育及び研究、その他本学が行う活動全般についての機会の提供の拒否、又は提供に当たって場所・時間帯などを制限すること、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いう。なお、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な措置は、不当な差別的取扱いではない。

- 2 前項の正当な理由に相当するか否かについては、単に一般的・抽象的な理由に基づいた判断ではなく、個別の事案ごとに、障がい者、第三者の権利利益及び本学の教育及び研究、その他

本学が行う活動の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的な状況等に応じて総合的・客観的に検討を行い判断するものとする。教職員は、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説明し、理解を得るよう努めなければならない。

- 3 この対応要領において、合理的配慮とは、障がい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重な負担を課さないものをいう。
- 4 前項の過重な負担については、単に一般的・抽象的な理由に基づいた判断ではなく、個別の事案ごとに、次の各号の要素等を考慮し、具体的な状況等に応じて総合的・客観的に検討を行い判断するものとし、教職員は、過重な負担に当たると判断した場合には、障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努めなければならない。
 - 一 教育及び研究、その他本学が行う活動への影響の程度（その目的・内容・機能を損なうか否か）
 - 二 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
 - 三 費用・負担の程度
 - 四 本学の規模、財政・財務状況

(対象)

第5条 この対応要領の対象は、本学における教育及び研究、その他本学が行う活動全般において、そこに参加する障がいのある者すべてとする。

(障がいを理由とする差別の解消に関する推進体制)

第6条 本学における障がいを理由とする差別の解消の推進（以下「障がい者差別解消の推進」という。）に関する責任者の役割は、以下の各号のとおりとする。

- 一 最高管理責任者 学長をもって充て、障がい者差別解消の推進及びそのための環境整備等（施設等のバリアフリー化の促進、必要な人材の配置、障がいのある入学希望者や学内の障がいのある学生等に対する受入れ姿勢・方針の明示、情報アクセシビリティの向上等）に関し、本学全体を統括し、総括監督責任者及び監督責任者が適切に障がい者差別解消の推進を行うようリーダーシップを発揮するとともに、最終責任を負うものとする
 - 二 総括監督責任者 障がい学生支援室長をもって充て、最高管理責任者を補佐するとともに、教職員に対する研修・啓発の実施等、本学全体における障がい者差別解消の推進に関し必要な措置を講ずるものとする
 - 三 監督責任者 所属長及び総括監督責任者の指定する者をもって充て、当該部局における障がい者差別解消の推進に関し責任を有するとともに、当該部局における障がい者差別解消の推進に必要な措置を講じ、次条に規定する責務を果たすものとする
- 2 監督責任者、教職員、障がい学生支援室との間の相互連絡につとめる。

(監督責任者の責務)

第7条 監督責任者は、障がい者差別解消の推進のため、次の各号に掲げる事項に注意して障がい者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう監督し、また障がい者に対して合理的配慮の提供がなされるよう努めなければならない。

- 一 日常の業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、教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
 - 二 障がい者から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に関する相談、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
 - 三 合理的配慮の必要性が確認された場合、教職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること
- 2 監督責任者は、障がいを理由とする差別に関する問題等が生じた場合には、総括監督責任者に報告するとともに、その指示に従い、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第8条 教職員は、その事務又は事業を行うに当たり、障がいを理由として不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

2 教職員は、前項に当たり、別紙留意事項に留意する（附属病院については、厚生労働省「障害者差別解消法 医療関係事業者向けガイドライン」に準じる）ものとする。

(合理的配慮の提供)

第9条 教職員は、その事務又は事業を行うに当たり、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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状況に応じて、社会的障壁の除去の実施について合理的配慮の提供をしなければならない。

2 前項の意思の表明は、言語（手話を含む。）のほか、点字、筆談、身振りサイン等による合図など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により伝えられること及び本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、介助者等の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ことに留意するとともに、意思の表明がない場合であっても、当該障がい者がその除去を必要としていることが明白である場合には、当該障がい者に対して適切と思われる合理的配慮を提案するよう努めなければならない。

3 教職員は、前二項の合理的配慮の提供を行うに当たり、別紙留意事項に留意する（附属病院については、厚生労働省「障害者差別解消法 医療関係事業者向けガイドライン」に準じる）ものとする。

(相談窓口)

第10条 障がい者及びその家族その他の関係者からの障がいを理由とする差別に関する相談に的確に応じるための相談窓口は、下記のとおりとする。また、その留意事項については、別途

定める（附属病院については、厚生労働省「障害者差別解消法 医療関係事業者向けガイドライン」に準じる）ものとする。

- 一 障がい学生支援室
- 二 学生なんでも相談窓口
- 三 保健管理センター
- 四 各部局
- 五 学生生活相談窓口教員
- 六 その他理事長が特に必要と認める者

（支援に対する不服申し立ての取扱い）

第11条 第10条に定めた相談窓口において、支援に関する相談等を受けた者と本人・保護者との対話による合意形成が困難である場合は、問題解決に向けた検討を組織的に行う。また障がいを理由とする差別（正当な理由のない不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供等）に関する問題の解決につとめるための委員会は、下記のとおりとする。

- 一 障がい学生支援会議
- 二 人権問題委員会

（教職員への研修・啓発）

第12条 本学は、障がい者差別解消の推進を図るため、教職員に対し、次の各号のとおり研修・啓発を行うものとする。

- 一 教職員となった者に対して、障がいを理由とする差別に関する基本的な事項について理解させるための研修及び障がい特性を理解させるとともに、障がい者へ適切に対応するために必要なマニュアル等による、意識の啓発
- 二 監督責任者となった教職員に対して、障がいを理由とする差別の解消等に関し求められる責務・役割について理解させるための研修

（対応要領の見直し）

第13条 本学は、技術の進展、社会情勢の変化等が、合理的配慮の内容や程度等に大きな発展をもたらすとともに、実施に伴う負担を軽減し得ることを鑑み、必要に応じて対応要領を改正し、適時、充実を図るものとする。この際には、不当な差別的取り扱い及び合理的配慮の具体例の集積等を踏まえるとともに、国際的な動向も勘案しなければならない。

附 則

この対応要領は、平成28年4月1日から施行する。