

たかつきすいどうぶ しょう りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう 高槻市水道部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

もくてき (目的)

だい じょう ようりょう い か たいおうようりょう しょうがい りゆう さべつ かいしょう
第1条 この要領(以下「対応要領」という。)は、障害を理由とする差別の解消
すいしん かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだい ごう い か ほう だい じょうだい
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
こう きてい もと しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん きほんほうしん へい
項の規定に基づき、また、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
せい ねん がつ にちかくぎけつてい い か きほんほうしん そく ほうだい じょう きてい
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
じこう かん すいどうぶ しょくいん ひ じょうきんしょくいんおよ りんじてきにんようしょくいん ふく い か
する事項に関し、水道部の職員(非常勤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の指針であって、職員はこれを遵守する
ものとする。

ふとう さべつてきとりあつか きんし (不当な差別的取扱いの禁止)

だい じょう しょくいん ほうだい じょうだい こう きてい じ むまた じぎょう おこな
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
あ しょう しんたいしょう ちてきしょう せいしんしょう ほつたつしょう ふく
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。))
ほか しんしん きのう しょう い か たいおうようりょう おな りゆう
その他の心身の機能の障がいをいう。以下この対応要領において同じ。)を理由とし
しょう しゃ しょう およ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ
て、障がい者(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
そうどう せいげん う じょうたい い か たいおうようりょう おな もの
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。)でない者と
ふとう さべつてきとりあつか しょう しゃ けんりりえき しんがい
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。
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。

ごうりてきはいりよ ていきょう (合理的配慮の提供)

だい じょう しょくいん ほうだい じょうだい こう きてい じ むまた じぎょう おこな
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
あ しょう しゃ げん しゃかいてきしょうへき じよきよ ひつよう むね い し ひょうめい
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
ばあい じっし ともな ふたん かじゅう しょう しゃ けんりりえき
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
しんがい どうがいしょう しゃ せいべつ ねんれいおよ しょう じょうたい
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態に

おう しゃかいできしょうへき じょきよ じっし ひつよう ごうりてき はいりよ い か ごうりてきはいりよ
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」
ていきょう 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
じこう りゆうい
事項に留意するものとする。

かんとくしゃ せきむ (監督者の責務)

だい じょう しょくいん しょぞくちょうおよ しせつ ちょう い か かんとくしゃ しょう
第4条 職員のうち、所属長及び施設長(以下「監督者」という。)は、障がい
りゆう さべつ かいしょう すいしん つぎ かくごう かか じこう じっし
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。

- にちじょう しつむ つう しどう など しょう りゆう さべつ かいしょう かん
(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
かんとく しょくいん ちゅうい かんき しょう りゆう さべつ かいしょう かん にんしき
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
ふか
を深めさせること。
- しょう しゃなど ふとう さべつてきとりあつか ごうりてきはいりよ ふていきょう たい そうだん くじょう
(2) 障がい者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
もう で など ばあい じんそく じょうきょう かくにん
の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- ごうりてきはいりよ ひつようせい かくにん ばあい かんとく しょくいん たい ごうりてきはいりよ
(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
ていきょう てきせつ おこな しどう
提供を適切に行うよう指導すること。

- かんとくしゃ しょう りゆう さべつ かん もんだい しょう ばあい じんそく てきせつ
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
たいしよ
に対処しなければならない。

そうだんたいせい せいび (相談体制の整備)

だい じょう しょくいん しょう りゆう さべつ かん しょう しゃおよ かぞく
第5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
ほか かんけいしゃ そうだんなど てきかく たいおう そうだんまどぐち すいどうぶそうむきかくか
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水道部総務企画課に
おく。
置く。

- そうだんなど おこな もの てがみ でんわ ふあつくす ほうほう もち そうだん
2 相談等を行おうとする者は、手紙、電話、FAX、メールなどの方法を用いて相談を
おこな
行うことができることとする。
- だい こう そうだんまどぐち よ そうだんなど そうだんしゃ はいりよ
3 第1項の相談窓口に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
かんけいしゃかん じょうほうきょうゆう はか い ご そうだんなど かつよう
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、充実に努めるものとする。

けんしゅう けいはつ
(研修・啓発)

第6条 障がい者に対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 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等により、意識の啓発を図る。

ふ そく
附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

たかつきすいどうぶ
高槻市水道部におけるしょう りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう かか りゆういじこう
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だい ふとう さべつてきとりあつか きほんてき かんが かつ
第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ほう しょう しゃ たい せいとう りゆう しょう りゆう ざい
法は、障がい者に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービス
かくしゅきかい ていきょう きよひ また ていきょう あ ぼしょ じかんたい せいげん しょう
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
りえき しんがい きんし
利益を侵害することを禁止している。

ただし、しょう しゃ じじつじょう びやうどう そくしん また たっせい ひつよう とくべつ
ただし、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
そち ふとう さべつてきとりあつか しょう しゃ しょう しゃ もの
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
くら ゆうぐう とりあつか せつきよくてきかいぜんそち ほう きてい しょう
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
たい ごうりてき はいりよ ていきょう しょう しゃ もの こと とりあつか ごうりてき
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
はいりよ ていきょうなど ひつよう はんい はいりよ しょう しゃ しょう
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
じょうきょうなど かくにん ふとう さべつてきとりあつか あ
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、ふとう さべつてきとりあつか せいとう りゆう しょう しゃ もんだい
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
じむまた じぎょう ほんしつてき かんけい しょじじょう おな しょう しゃ もの
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
ふり あつか てん りゆうい ひつよう
不利に扱うことである点に留意する必要がある。

だい せいとう りゆう はんだん してん
第2 正当な理由の判断の視点

せいとう りゆう そうとう しょう しゃ たい しょう りゆう ざい
正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、障がいを理由として、財・サー
かくしゅきかい ていきょう きよひ とりあつか きやくかんてき み せいとう もくてき もと
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
おこな もくてき て え い ばあい すいどうぶ
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。水道部
せいとう りゆう そうとう いな こべつ じあん しょう しゃ
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、障がい者、
だいさんしゃ けんりりえき れい あんぜん かくほ ざいさん ほぜん そんがいはっせい ぼうしなど およ すいどうぶ
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）及び水道部の

じむまた じぎょう もくてき ないよう きのう いじなど かんてん かんが ぐたいてきばめん じょうきょう おう
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

そうごうてき きやくかんてき ほんだん ひつよう
じて総合的・客観的に判断することが必要である。

しょくいん せいとう りゆう ほんだん ばあい しょう しゃ りゆう せつめい
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、
りかい え つと のぞ
理解を得るよう努めることが望ましい。

だい 3 ふとう さべつてきとりあつか ぐたいれい 第3 不当な差別的取扱いの具体例

ふとう さべつてきとりあつか あ う ぐたいれい いか だい しめ
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、ふとう さべつてきとりあつか そうとう いな こべつ じあん ほんだん
たおり、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、い か きさい ぐたいれい せいとう りゆう そんざい
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、きさい
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。

ふとう さべつてきとりあつか あ う ぐたいれい (不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- しょう りゆう まどぐちたいおう きよひ
・障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- しょう りゆう たいおう じゅんじょ れつご
・障がいがあることを理由に対応の順序を劣後させる。
- しょう りゆう しょめん こうふ しりょう そうふ ていきょうなど こぼ
・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。
- しょう りゆう せつめいかい など しゅつせき こぼ
・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。
- じむ じぎょう すいこうじょう とく ひつよう しょう りゆう
・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
らいちょう さい つ そ しゃ どうこう もと じょうけん つ とく ししょう
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、つ そ しゃ どうこう こぼ
付き添い者の同行を拒んだりする。

だい 4 ごうりてきはいりよ きほんてき かんが かつ 第4 合理的配慮の基本的な考え方

- しょうがいしゃ けんり かん じょうやく い か けんりじょうやく だい じょう ごうりてき
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
はいりよ しょうがいしゃ ほか もの びょうどう きそ すべ じんけんおよ きほんてきじゆう
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
きょうゆう また こうし かくほ ひつよう てきとう へんこうおよ ちょうせい
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、
とくてい ばあい ひつよう きんこう しつ また かど ふたん か
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、
「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。

合理的配慮は、水道部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。

※ 「社会モデル」とは、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、
心身の機能の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(事物、
制度、慣行、観念その他一切のもの)と相対することによって生ずるものとする考
え方。

- 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、多様かつ個性性の高いものであり、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、「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、障がい者の性別、
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者が多数見込まれる場合、障がい者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ではなく、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、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明のみでなく、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明が困難な場合には、障がい者の家族、介助者等、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、介助者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、自主的な取り組みと努めることが望ましい。

- 4 合理的配慮は、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。

- 5 水道部がその事務又は事業の一環として実施する業務を委託又は指定管理等により行う場合は、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

い者が不利益を受けることのないよう、委託又は指定管理等の条件に、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、具体的場面や状況に応じて異なり、多様な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。

(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。

しょう とくせい ひんぼん りせき ひつよう ばあい かいじょう ざせき いち とびらふきん
・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。

ひろう かん しょう しゃ べっしつ きゅうけい もう で さい べっしつ かくほ
・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 に、別 室 の確保 が
こなん どうがいしょう しゃ じじょう せつめい たいおうまどぐち ちか ながいす
困 難 であ ったこと から、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
いどう りんじ きゅうけい もう
移 動 させて臨 時 の休 憩 スペース を設 ける。

ふずい いうんどう など しよるい など お むずか しょう しゃ たい しょくいん
・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
しよるい お など こていきぐ ていきょう
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。

ごうりてきはいりよ あ う いしそつう はいりよ ぐたいれい
(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

ひつだん よ あ しゅわ てんじ かくだいもじ しゅだん もち
・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。

かいぎしりょう など てんじ かくだいもじ など さくせい さい おのおの ぼいたいかん ほんごう
・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
など こと りゅうい しょう
等 が異 なり うるこ とに留 意 して使 用 する。

しかくしょう いいん かいぎしりょう など じぜんそうふ さい よ あ たいおう
・視 覚 障 がい のある 委 員 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 でき
るよ う電 子 デー タ (テ キス ト形 式) で 提 供 する。

いしそつう ふとく いしょう しゃ たい え など かつよう いし かくにん
・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。

ちゅうしゃじょう つうじょう こうとう おこな あんない かも わた
・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。

しよるいきにゅう いらい じ きにゅうほうほう など ほんにん め まえ しめ きじゅつ
・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

でんたつ ほんにん いらい ばあい だいどく だいひつ はいりよ おこな
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。

ひ ゆひょうげん など にがて しょう しゃ たい ひ ゆ あんゆ にじゅうひていひょうげん もち
・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
せつめい
に説 明 する。

ちてきしょう しゃ もう で さい ていねい く かせ せつめい ないよう
・知 的 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

りかい かくにん おうたい がいらいご さ
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、

かんすうじ もち じこく じかんひょうき ごぜん ごご ひょうき はいりよ
漢 数 字 は用 いな い、時 刻 は 2 4 時 間 表 記 で はな く午 前 ・午 後 で表 記 する などの 配 慮

ねんとう お ひつよう おう てきじ わたす
を念 頭 に置 いたメ モを、必要 に 応 じて 適 時 に 渡 す。

かんこう じゅうなん へんこう ぐたいれい
(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。
- ・ スクリーンや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。
- ・ 施設の敷地内の駐車場等において、障がい者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区画に変更する。
- ・ 入館時にICカードゲート等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により、不随意の発声等がある場合、当該障がい者に説明の上、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援助する者の同席を認める。