

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する

## 木津川市職員対応要領

平成 31 年3月

木津川市

## 目 次

はじめに	1
第1 趣 旨	2
1 目的	
2 位置づけ	
3 適用範囲	
4 対象となる障がいのある方	
第2 障がいを理由とする差別を解消するための取り組み	4
1 不当な差別的取扱いの禁止	
2 合理的配慮の提供	
第3 相談体制	10
1 相談窓口	
2 相談対応の留意事項	
第4 職員の役割	12
1 職員の役割	
2 管理者の役割	
第5 職員の研修	12
第6 見直し	12
資料	
【資料 1】障がい特性ごとの基本的な考え方と配慮するポイント	13
【資料 2】障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律	41
【資料 3】障害を理由とする差別の解消に関する基本方針（抜粋）	49

## はじめに

### ＜背景＞

近年、障がいのある方の権利擁護に向けた取り組みが国際的に進む中、平成 18 年 12 月に、国際連合において障がいのある方の人権及び基本的自由の享有を確保し、障がいのある方の固有の尊厳を促進するための包括的かつ総合的な国際条約である「障害者の権利に関する条約」（以下「権利条約」という。）が採択され、我が国は翌年 9 月、権利条約に署名しています。平成 23 年には、この権利条約の考え方を踏まえて「障害者基本法」を改正し、平成 25 年に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。）を公布・一部施行するなど様々な国内法の整備を進め、平成 26 年に権利条約を批准しています。

### 【障害者差別解消法関係の経緯】

平成 18 年 12 月 13 日	国連総会において権利条約を採択
平成 23 年 8 月 5 日	障害者基本法改正（障害者差別禁止の基本原則を規定）
平成 25 年 6 月 26 日	障害者差別解消法公布・一部施行
平成 26 年 1 月 20 日	権利条約批准
平成 28 年 4 月 1 日	障害者差別解消法施行

### ＜法における地方自治体の義務＞

障害者基本法の差別の禁止の基本原則を具体化する法が平成 28 年 4 月 1 日に施行され、法第 7 条において、行政機関等に対し、障がいを理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、社会的障壁の除去について合理的配慮を提供することを義務づけています。

また、法第 10 条においては、地方公共団体等の職員が法第 7 条に規定する事項について、適切に対応するために必要な要領（職員対応要領）を定めるよう努めるものとしています。

### ＜木津川市の取り組み＞

木津川市では、平成 27 年 3 月に策定した「第 2 次木津川市障害者基本計画 支えあいプラン」において、『地域の力で支えあう 安心・生きがいの福祉のまち きづがわ』を基本理念と定め、市民・地域・行政の共通の目標としています。

また、地方自治体において、不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供が義務とされている法の趣旨を踏まえ、障がいを理由とする差別の解消に向けての取り組みを積極的に推進していくため、職員対応要領を策定します。

## 第1 趣旨

### 1 目的

この木津川市職員対応要領（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項の規定及び同法の趣旨を踏まえて、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条及び法第8条に規定する事項に関し、木津川市職員（再任用職員、非常勤職員等、全ての雇用形態を含む。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します。

### 2 位置づけ

この対応要領は、職員が職務を遂行するにあたり、法の趣旨を理解し、障がいのある方に対して、障がいや社会的障壁（注1）を理由として障がいのある方の権利を侵害する事がないように、業務上の対応に関する指針とするものです。

### 3 適用範囲

この対応要領の対象となる職員は、一般職の職員（再任用を含む）、嘱託職員、臨時職員です。

なお、法において事業者として扱うこととされている地方公営企業（水道事業）については、基本方針に即して主務大臣が事業分野ごとに定めている「対応指針」（ガイドライン）と、この対応要領に沿って適切に対応することとします。

また、本市の事務事業の一環として実施する業務を、委託や指定管理等により行う場合は、障がいのある方の権利を侵害する事がないように、受託事業者等が当該事業分野の主務大臣が定める対応指針を遵守することに加え、必要に応じ、本市の対応要領の趣旨を踏まえた適切な対応を求めていくものとします。

### 4 対象となる障がいのある方

この対応要領の対象となる障がいのある方とは、身体障がい、知的障がい、精神障がい、その他の心身の機能に障がい（難病に起因する障がいを含む。）（以下「障がい」という。）のある方であって、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方を指しており、障がい者手帳等を持っている方に限られません。

また、年齢による制限はありませんので、18歳未満の障がい児も対象とします。なお、市が事業主としての立場で職員に対して行う障がいを理由とする差別を解消するための措置については、障害者雇用促進法によるものとされています。

#### （注1）社会的障壁

障がいのある方にとって、日常生活又は社会生活を営む上で障壁になる様々な事柄を指します。

歩道の段差など「物理的障壁」、障がいを理由に資格等を制限するなどの「制度的な障壁」、音声案内や点字の欠如など「文化・情報面での障壁」、心ない言葉や視線等の「意識上の障壁など」、4つの障壁に分類されます。

## 第2 障がいを理由とする差別を解消するための取り組み

### 1 不当な差別的取扱いの禁止（法第7条第1項、法第8条第1項）

「不当な差別的取扱い」とは、障がいがあるというだけで、正当な理由もなく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、障がいのない方には付さない条件を付け、不利に扱うような行為のことをいいます。

職員は、事務事業を行うにあたり、不当な差別的取扱いをすることによって権利利益を侵害してはならないこととします。

なお、正当な理由があると判断した場合は、不当な差別的取扱いにはあたらないとするものの、障がいのある方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) 基本的な考え方

法は、事務事業を行うにあたり、障がいを理由として、サービスや各種機会の提供を拒否したり、提供にあたって場所や時間帯などを制限したり、障がいのない方に対しても付さない条件を付けることなどにより、障がいのある方の権利を侵害することを禁止しています。

ただし、障がいのある方の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な措置は、不当な差別的取扱いにはあたりません。

#### 【不当な差別的取扱いにあたらないもの】

- ・障がい者割引の適用など、障がいのある方を障がいのない方と比べて優遇する取扱いをすること
- ・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のない方との異なる取扱いをすること
- ・合理的配慮を提供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状況等を確認すること

#### (2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由がある場合は、不当な差別的取扱いにはあたりません。正当な理由に相当するのは、障がいを理由として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み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ことと言える場合です。

正当な理由と判断する場合は、具体的な検討をせずに拡大解釈するなどして、法の趣旨を損なうことがないように努める必要があります。

個々の事案ごとに、障がいのある方や第三者の権利利益（安全の確保、財産の保

全、損害の発生の防止)及び事務事業の目的や内容等の観点から具体的な場所や状況に応じて、正当な理由があるかどうかを総合的・客観的に判断することが必要です。

＜例＞

- ・障がいの程度が悪化するような行為をしようとする。(ペースメーカーを植え込んでいる方が過激な競争を求めるスポーツ大会に申し込みをした場合など)
- ・第三者の権利利益に支障がある。(クラシックコンサートで音楽を聞くと興奮して立ち上がる方が来場したときなど)

### (3) 不当な差別的取扱いの具体例

事務事業を行うにあたり、次のような対応をすることは、不当な差別的取扱いとなりうる場合があります。ここに記載された具体例はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 窓口対応や電話対応を拒否する。
- 窓口対応の順番を後回しにする。
- 書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 会議、講演会、イベントなどへの参加を断る。
- 特に必要が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つけたり、逆に、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こと。
- 本人の了解なく、介助者・支援者や付き添い者のみに話しかける。
- 施設等の入場や利用を拒否・制限(人数や曜日など)する。施設等を利用するにあたって事前予約を求める。仮の利用期間を設ける、他の利用者の同意を求める、誓約書の提出を求めるなど、他の利用者と異なる手順を課す。
- 身体障害者補助犬(盲導犬、聴導犬、介助犬)(※)の同伴を理由に入室・入場を拒否する。

(※)身体障害者補助犬：目や耳や手足に障がいのある方の生活を手伝う、盲導犬、聴導犬、介助犬のこと。「身体障害者補助犬法」に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けている。身体障害者補助犬の同伴については、「身体障害者補助犬法」で、人が立ち入ることができるさまざまな場所で受け入れるよう義務付けられている。また身体障害者補助犬を使う身体に障がいのある方は、身体障害者補助犬の体を清潔に保つとともに、予防接種及び検診を受けさせることにより、公衆衛生の危害を生じさせないよう努めることが義務付けられている。

## 2 合理的配慮の提供（法第7条第2項、法第8条第2項）

合理的な配慮の提供をしないことも差別にあたります。

職員が、その事務事業を行うにあたり、障がいのある方から社会的障壁の除去を必要としているという意思の表明があった場合に、実施に伴う負担が過重でないときは、障がいのある方の権利利益を侵害することとなるないように、社会的障壁を除去するために個別の状況に応じた必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を行うこととします。

ただし、合理的配慮の提供が過重な負担になると判断した場合は、障がいのある方に対し、その理由を説明し、理解を得るよう努めるものとします。

また、合理的配慮を必要とする障がいのある方が多数いると見込まれる場合などは、その都度の合理的配慮の提供ではなく、環境の整備を考慮にいれることが重要です。

### （1）基本的な考え方

合理的配慮は、障がいのある方から、個々の場面において、日常生活や社会生活で受ける様々な制限をもたらす原因となる社会的障壁の除去を必要とする旨の意思の表明があった場合において、障がいのある方の個別の状況に応じて行われる配慮のことです。

行政機関等がその事務事業を行うにあたって合理的配慮の提供を行うことは法的義務であり、事業者は努力義務となっています。

### （範囲）

合理的配慮の提供をする場合、事務事業の目的、内容、機能に照らして、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、障がいのない方との比較において、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。

### （状況に応じた対応）

合理的配慮は、具体的な場面や障がい特性に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものです。合理的配慮の提供にあたっては、障がいのある方の性別、年齢、状態等にも配慮する必要があります。

なお、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。

## (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、具体的状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。

### 【過重な負担と判断する場合の視点】

- ・事務事業への影響の程度（事務事業の目的、内容、機能を損うことが懸念されるかどうか）
- ・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

## (3)合理的配慮の具体例

合理的配慮は、障がいの特性や求められる場面に応じて異なり、その内容は社会情勢の変化、技術の進展等に応じて変わりうるものです。

過重な負担がないことを前提に、次の3つの類型に分類して対応事例を例示します。なお、あくまで例示であり、個々の状況に応じて合理的配慮を行う必要があります。

- ① 物理的環境への配慮
- ② 意思疎通の配慮
- ③ ルール・慣行の柔軟な変更

### ① 物理的環境への配慮

- 段差がある場合に、車いす利用者にキャスター上げの補助をしたり、携帯スロープの設置をしたりする。
- 車いす使用者に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。
- 目的の場所までの案内の際に、障がいのある方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、障がいのある方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は、会場の座席位置を扉付近にする。
- 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がある方に対し、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を行う。

### ②意思疎通の配慮

- 筆談、読み上げ、拡大文字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は、各々の媒体間で

ページ番号等が異なりうることに留意する。

- 視覚障がいのある方に会議資料等を事前送付する場合、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方に対し、比喩、暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- 通常は口頭で行う案内でも、本人の希望に合わせて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、代読や代筆などの配慮を行う。
- 障がいのある方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応対する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いないなどの配慮を念頭に置いて説明し、必要に応じてメモを渡す。
- 会議等の進行に当たり、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がいのある方に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。

### ③ルール・慣行の柔軟な変更

- 順番を待つことが苦手な障がいのある方に対し、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、当該障がいのある方の順番が来るまで別室や椅子を用意する。
- 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。
- 駐車場等において、障がいのある方の来庁が多数見込まれる場合、通常は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、当該障がいのある方に説明の上、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。

#### (4) 環境の整備との関係

法は、不特定多数の障がいのある方を対象として行われる事前の改善措置（注2）については、環境の整備に努めることとしています。環境の整備は、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。

合理的配慮を必要とする障がいのある方が多いと見込まれる場合などは、その都度の合理的配慮の提供ではなく、不特定多数の障がいのある方を対象とした環境の整備を考慮にいれることが重要です。

#### 【環境の整備の具体例】

##### ①印刷物

- 分かりやすい言葉で表現する
- 難しい漢字にはふりがなをふる
- 図や表を用いる場合は、文章で説明書きをいれる

##### ②問合せ先

- 電話番号だけでなく、FAX番号、メールアドレスも記載する

##### ③公共建設

- 京都府福祉のまちづくり条例等に即したバリアフリーに配慮した配置にする

#### （注2）事前の改善措置

事前の改善措置には、バリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス、円滑な情報の取得、利用、発信のための情報アクセシビリティの向上などがあります。

### 第3 相談体制

#### 1 相談対応にあたって

障がいを理由とする差別に関する相談への対応は、職員個人としてではなく、組織として対応することとします。

#### 2 相談窓口

市の事務事業に関する障がい者差別の相談は、当該事務事業を所管する課等（以下「所管課」という。）が受けることを基本とします。

障がい者福祉担当課は、所管課からの求めに応じ、障がいを理由とする差別に関して必要な助言や調整を行うこととし、また、必要に応じて人権問題担当課とも連携を図ることとします。

#### 3 相談対応の留意事項

窓口で相談者から、障がいを理由とする差別に関する相談を受けた場合は、次のことに留意してください。

○障がいのある方から相談を受ける過程においても、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供を遵守することとします。

○即時の対応が困難な場合や過重な負担になると判断した場合は、代替手段が提供できないか検討することとします。

○対応できない場合は、その理由を説明し、理解を得るように努めることとします。

○相談の方法は、面談や電話によるもののほか、Eメールやファックスでも受け付けることとします。

○相談内容が市政と関係ない場合は、他の適切な相談機関を案内することとします。

○他の所管課等につなげる際は、丁寧に対応し、必要な情報提供など適切に対応することとします。

○相談記録票等によって、対応の記録をとることとします。

相談記録は、障がい者福祉担当課で集約し、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、今後の相談等に活用することとします。

相談記録票（障害者差別解消法関係）

所属	
相談日時	年 月 日 ( ) 時 分～ 時 分
相談方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> その他 ( )
相談等を行った者	匿名希望 <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ 氏名 (所属機関等) 住所 連絡先（電話・FAX・メールアドレス等）
対応職員	職 氏名 職 氏名
相談等の内容	件名
対応方針	相談者等への回答 年 月 日
対応結果	<input type="checkbox"/> 対応結果について理解を得られた <input type="checkbox"/> 対応結果について理解を得られなかった 内容
備考欄	

## 第4 職員の役割

### 1 職員の役割

職員は、法の趣旨を理解し、障がいを理由とする差別の解消に向けた取り組みを推進するために、この対応要領を、遵守することとします。

### 2 管理職の役割

職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「管理職」という。）は、障がいを理由とする差別の解消に向けた取り組みを推進するために必要な対策を講じ、必要に応じて環境の整備に努めなければならないこととします。

障がいのある方から障がいを理由とする差別の相談や苦情の申し出等があった場合は、状況等を確認し、不当な差別的取扱いや、合理的配慮の不提供が確認された場合は、所属の職員に対して適切な指導を行うとともに、必要な対応を講じなければならないこととします。

また、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こととします。

## 第5 職員研修

本市においては、職員一人ひとりが障がいのある方に対して適切に対応し、また、障がいのある方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、法の趣旨の周知徹底、障がいのある方から話を聞く機会を設けるなどの研修等を実施することにより、職員の障がいに関する理解の促進を図るものとします。

また、研修の計画については研修担当課が定めることとし、研修内容については、障がい者福祉担当課が協力して定めることとします。

## 第6 見直し

この対応要領は、技術や社会情勢の進展、事例の集積などを踏まえ、適時、必要な見直しや充実を図るものとします。

見直しをする際には、可能な限り、障がいのある方やその他の関係者の意見を反映させた内容とします。

## 【資料 1】

### 障がい特性ごとの基本的な考え方と配慮するポイント

障がいのある方と接する際には、それぞれの障がい特性に応じた対応が求められます。

次のページから、代表的な障がい特性に関する基本的な考え方と配慮するポイントを簡単にまとめています。

これらは過重な負担がないことを前提に例示しています。合理的な配慮を行う際には、障がいのある方の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、柔軟に対応する必要があります。また、このほか、障がいのある児童については、成人の障がいのある方とは異なる支援の必要な場合があります。

#### 共通

- 障がいの種類や程度は様々です。障がいの種類や程度が同じでも、障がいの現れ方は一律ではありませんので、その方の障がいの状態に応じた対応を行いましょう。
- 外見からは、障がいがあることがわからない方がいます。支援が必要にもかかわらず周囲に気づかれることは、障がいのある方にとって大きなストレスとなることを理解してください。
- 障がいのある本人に話しかけましょう。支援者等と一緒にあっても、本人の意思を尊重することを心がけましょう。障がいのある方が成人の場合は、相手の立場や年齢などを考慮した言葉を使いましょう。



## ◇視覚障がい

### 基本的な考え方

#### 1 視覚障がいとは

視覚障がいにはその程度に個人差があり、全く見えない方、文字がぼやけて読めない方、視野が狭く、中心しか見えない方、あるいは周りが見えても中心が見えない方など、状態は個人によって異なります。

移動の方法も、白杖を使う方、盲導犬を使う方、介助者に誘導してもらう方と様々です。

点字を使用して文字を読む方もいますが、最近、中高年になってから視覚障がいになられる方も増えていて、視覚障がいのある方で、点字での読み書きが困難な方も多いです。さらに、点字を使わず音声パソコンや拡大文字を使用して情報を得ている方もいます。

目が不自由なため、日常生活の様々な場面で危険や困難と遭遇することがあります。歩行や機器操作など専門的な訓練と適切な援助が得られれば、自立した生活を送ることができます。



#### 2 視覚障がいのある方への応対の基本

目の前に人がおられるかわからないので、困っていても視覚障がいのある方から援助を求めるることは難しいものです。とまどっている視覚障がいのある方を見かけたときは、まず、どんなご用事ですかとか、何かお手伝いしましょうかなどと声をかけてください。そして、援助求められたら、どうすればよいか確認してください。視覚障がいのある方に必要な援助は、個人や場面によって異なります。まずは、その方に今どのような援助が必要か具体的に確認することが重要です。

#### 3 視覚障がいのある方に必要な配慮

視覚障がいのある方に必要な配慮として、「情報に対する配慮」と「移動に対する配慮」があげられます。

「情報に対する配慮」とは、文書を電子データ化・音声化・点字化する、拡大文字を用いて文書を作成するなど、それぞれの状況に応じて、必要な情報を視覚障がいのある方が利用できるかたちにして提供することです。

「移動に対する配慮」とは、視覚障がいのある方が移動するときの誘導や、移動の妨げとなるものを除去することをいいます。

## 配慮するポイント

### 1 コミュニケーションのポイント

- 話しかけるときは、まず名乗ってください。声をかけられても、誰からの声かけかわからないと、返事に困ってしまいます。
- 「あれ」「これ」「あっち」「こっち」など、指示語は使わず、案内や説明は具体的にしてください。  
なお、視覚に障害のある方をトイレに案内する場合、初めてその設備を利用される方には、トイレ内の配置、便器の形状（洋式・和式）、鍵やボタン、トイレットペーパーの位置などの情報も必要となります。
- 何かをすすめるときは、触れさせてください。飲み物をすすめるときはグラスに、椅子をすすめるときは背もたれに、触れてもらうことで、情報がより正確に伝わります。
- 確認事項がある場合などで、職員が窓口から離れるときは、その旨を伝えてください。黙って退席されると、相手がいなくなったことに気づかないことがあります。窓口に戻ったときも、「○○さん、今確認しました」などと伝えてください。

### 2 「情報に対する配慮」のポイント

- まず、どのような配慮が必要か確認してください。個人や場面によって適切な情報提供の方法は異なります。
- 文章を読み上げるときは、省略しないでください。読み手の判断で要約したものではなく、正確な情報を伝えてください。
- 重要な文章は、電子データでも送付する、音声化・点字化する、拡大文字（例：国は 16 から 18 ポイント）を用いて作成するなどの方法があります。  
※紙とは別に、電子データを送付することで、音声読み上げソフトを使って内容を確認できます。
- 印刷物やホームページなどを作成する際は、色の組み合わせを考慮し、むやみに多くの色を使用しないでください。代表的な例では、赤系統と緑系統の色の区別がつきにくい方がいます。色の組み合わせに注意し、コントラストをはっきりさせたうえで、「暖色系と寒色系」「明るい色と暗い色」を対比させると識別しやすくなります。

▼区別のつきやすい色

紺と黄色、黒とピンク、緑と白、青と白、緑と黒など

▼区別のつきにくい色

赤と緑、オレンジと黄緑、白と黄色、水色と緑など

### 3 「移動に対する配慮」のポイント

○ まず、どのような援助が必要か確認してください。援助の受け方は人によって違います。決めつけた対応をしないでください。

○ 腕や白杖をつかんで引っぱったり、後ろから押したりしないでください。無理な誘導をされると安心して歩くことができません。また、急に力を加えるとバランスを失ってしまい、危険です。



○ 歩く速度は相手に合わせ、曲がるときや階段の前ではいったん立ち止まり、周囲の状況を伝えましょう。周囲の状況を伝えるときは、「右に曲がります」「上りの階段です」などと、具体的に伝えてください。

○ 別れるときは、安全な場所で、周囲の状況を伝えてからにしてください。援助者と別れた後で、安全に移動するために必要な情報を伝えてください。



白杖を頭上 50cm程度に掲げてSOSのシグナルを示している視覚に障害のある人を見かけたら、進んで声をかけて支援しようという「白杖SOSシグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。

白杖によるSOSのシグナルを見かけたら、進んで声をかけ、困っていることなどを聞き、サポートをしてください。

※駅のホームや路上などで視覚に障害のある人が危険に遭遇しそうな場合は、白杖によりSOSのシグナルを示していなくても、サポートをしてください。

「白杖 SOS シグナル」普及啓発シンボルマーク

## ◇聴覚障がい

### 基本的な考え方

#### 1 聴覚障がいとは

聴覚障がいにはその程度に個人差があり、全く聞こえない人、補聴器を使用することで大きな音なら聞こえる方、なんとか会話が聞き取れる方など、聴力の度合いは人によって様々です。

また、聴覚障がいのある方は外見上障がいがあるかどうか分かりづらいため、本人が困っていたとしても周囲の人から気づかれにくい側面があります。

聴覚障がいのある方には、生まれつき聞こえない人もいれば、最初は聞こえていたのに、突発性難聴などに人生の途中から耳が不自由になった方もおり、そのコミュニケーション手段も障がいの特性や程度により様々です。

コミュニケーションの方法には、音声での会話、手話、筆談、口話（読み話）などがあり、様々な方法を場面や相手に応じて組み合わせて使っています。



#### ▼聴覚障がいのある方のコミュニケーション手段

手話	聴覚障がいのある方の言語として使用されており、円滑なコミュニケーションが可能です。
筆談	文字によるコミュニケーションの方法。長い文章の読み書きが不得意な方もいますので、その場合は、短い文章で伝えることを心がけてください。
口話 (読み話)	話し手の口の形を読み取る方法です。口の動きだけで話を完全に理解することは困難ですが、他の手段と組み合わせることで、より正確な情報を得ることができます。
補聴器	聴力を補うための音の增幅器です。補聴器の使用により、聞こえが改善する方もいますが、その程度は個人によって異なります。
人工内耳	内耳の蝸牛に入れた電極により脳に音の信号を送る働きをします。人工内耳の装置により聴力の改善が期待できますが、その程度は個人によって異なります。

## 2 聴覚障がいのある方への応対の基本

まず、どのような方法（音声・手話・筆談）でコミュニケーションをとればよいか、確認してください。手話を希望される場合、手話通訳者の派遣が可能かを障がい者福祉担当課または相楽聴覚言語障害センター[相楽会館内（0774-75-2030）]まで問い合わせください。



## 3 聴覚障がいのある方に必要な配慮

一人ひとりが聴覚障がいに対する理解を深め、適切な対応を行うこととあわせて、聴覚障がいのある方に配慮した環境づくりが重要になります。

聴覚障がいのある方の出席が想定されるイベント、研修会などは、手話通訳者、要約筆記者の配置をお願いします。また、広報・ホームページ・チラシなどの周知記事には、「手話通訳・要約筆記あり」と記載してください。耳の不自由な方の社会参加の範囲が広がります。

### 配慮するポイント

#### 1 コミュニケーションのポイント

- まず、コミュニケーション手段を探してください。聴覚障がいは聞こえ方が個人によって異なり、コミュニケーションの方法も一つではありません。コミュニケーションの相手方や場面に応じ、必要な対応は異なります。
- 会議や交流会など、複数の人で話すときは、できるだけゆっくりと一人ずつ発言してください。1対1だと音声での会話ができる方も、複数の方が一度に話すと、言葉の聞き取りが難しくなります。また、聴覚障がいのある方に十分に情報が伝わらないまま話を進めると、会話についていけなくなってしまうため、できるだけゆっくり話すようにしてください。
- 大事な内容を伝えるときは、書いて渡す、復唱してもらうなどしてください。手続きに関することなど、重要な内容については特に配慮してください。
- 話の内容がしっかりと理解できているか確認するようにしてください。話の内容がなかなか理解できず、聞き返したときに嫌な顔をされた経験などから、わからなくても適当に相槌を打っている方もいます。わからなければいつでも聞

き直せる雰囲気を作りましょう。

- 口話（読話）で内容を理解する方もいます。聴覚障がいのある方に対応する際は、マスクをはずし、なるべく口の動きをはっきりとさせて話しましょう。

## 2 聴覚障がいのある方に対して配慮するポイント

- できるだけ静かな場所で対応してください。補聴器などを使用しても、雑音も含め多くの音の中から、必要な情報を聞き取ることは難しいものです。音が反響し易いときは、静かな場所に移動し、会議室を準備するときなども同様の環境づくりを心がけてください。
- 問い合わせ先にファクス番号やメールアドレスを表記してください。聴覚障がいのある方の多くは電話を使うことが困難です。こちらから連絡するときも、どのような方法がいいのか確認してください。
- 聴覚障がいのある方の座席の位置に配慮してください。会議や講演会などでは、話し手やスクリーンに近い、前の方の席に案内してください。
- 窓口や受付に「耳マーク」を掲示し、筆談に必要な道具を備えておいてください。聴覚障がいのある方が来訪された際、スムーズに対応できるよう筆記用具やメモ用紙を準備しておいてください。



耳の不自由な方が、自分の耳が不自由であることを表すときに使用します。また自治体、病院、銀行などがこのマークを掲示し、耳の不自由な方から申し出があれば必要な援助を行うという意思表示を示すのに用います。一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が普及を行っています。

耳マーク

## ◇肢体不自由

### 基本的な考え方

#### 1 肢体不自由とは

肢体不自由とは、四肢（上肢（※）・下肢（※））、体幹（※）が病気や怪我で損なわれ、長期にわたり歩行などの日常生活動作に困難が伴う状態をいいます。原因としては、先天性のもの、事故による手足の損傷、あるいは脳や脊髄などの神経の損傷によるもの、関節などの変形からなるものなどがあります。

障がいの状態や程度によって、姿勢を保つ、歩く、座るなどの動作、文字を書くことや小さいものを作り分ける作業が難しいことがあります。

また、移動においては、杖や装具などを使用して歩行する方や、車椅子を使用する方がいます。

（※）上肢：肩から腕、手までの部分のこと

（※）下肢：股から足までの部分のこと

（※）体幹：体の頭部と四肢を除く胴体部分のこと



#### 【主な特性】

- 下肢の障がいのために歩行が不安定な方や車いす、杖などを使用している方は階段など段差があるところでの昇降に不便さを感じます。また、長距離の歩行が困難であったり、人ごみでの移動が困難な場合があります。
  - 下肢や体幹に障がいのある方は体のバランスをとることが難しいため、転倒したり、よろめいたりしてしまうことがあります。
  - 手や指、腕などに障がいがある方は、高い所にあるものが取りにくく、床に落ちているものは拾いにくことがあります。
  - 肢体に不自由のある方の中には、一定の体温を維持することが困難な方がいます。
  - 肢体に不自由のある方の中には、発声に関わる器官のまひや不随意運動（※）、失語症（※）などにより、コミュニケーションをとることが困難な方がいます。
- （※）不随意運動：自分の意思とは関係なく体が動いてしまう状態  
（※）失語症：脳卒中などの病気や交通事故などで脳の一部に傷を受けたために、言葉を話したり理解したりすることが難しくなる障がい

## 2 肢体に不自由のある方への応対の基本

障がいの状態や程度に応じて、車いすや義肢、装具などを使用することで障がいを補いながら生活している方もおり、不便を感じる度合いにはかなりの個人差があります。本人の意向を尊重しつつ、障がいの状態や程度に合わせた対応をすることが大切です。

## 3 肢体に不自由のある方に必要な配慮

肢体に不自由のある方に必要な配慮として、移動やその他動作などに対する配慮があります。

### 配慮するポイント

#### 1 肢体に不自由のある方に対する配慮のポイント

- 窓口に車いすでお越しになった場合は、イスなどを少し移動して、車いすが入れるスペースを作るなどの配慮をしてください。



- 車いすを動かす場合には、まず、本人に対して、自分で動かしたいか、動かしてほしいか、意向を確認してください。介助者が動かす場合には、次のことに留意してください。

- 動かし始める際には、「動かします」「前に進みます」など声をかけてください。また、方向転換や停止時にも声をかけてください。
- 停止の際はもちろん、介助者が車いすから少しでも離れる場合はブレーキをかけてください。
- 段差があるときは、車いす利用者に、キャスター上げの補助や携帯スロープを置くなどして、安全に移動できるようにしてください。



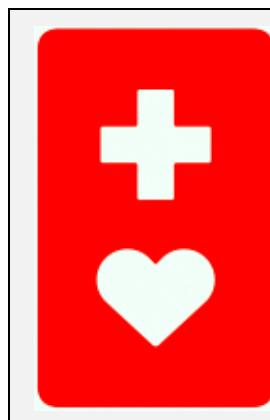
- ・急なスロープを下るときは、後ろ向きでゆっくり下るようにしてください。傾斜がある場所では加速がかかり危険なことが多いので、特に注意してください。
  - ・前輪は、側溝や小さな段差ほどひっかかりやすいので注意してください。
  - ・肢体に不自由のある方が利用する席の周辺、通路、トイレに、移動の支障となるようなものを置かないでください。
- 床が濡れている状態で歩くのは、下肢に不自由がある方や杖を使用している方にとって危険です。雨の日は、出入口付近を中心に床が濡れ、滑りやすくなることがありますので、濡れていることに気づいたら速やかに拭き取ってください。
- 肢体に不自由のある方にとって、手動式の扉の開閉は非常に困難です。通行の際には、扉を開き、手で押さえるなどの手伝いをしてください。
- 手や手の指に障がいがある方が文字を書く必要があるときは、慌てずゆっくり書けるような場所を用意してください。また、文鎮の用意や、紙をおさえることにより、用紙が動かないようにしてください。
- パンフレットなどの配架は車いすを使用する方の目線に配慮してください。また、パンフレットなどを取りにくい様子があれば、声をかけ、手助けをしてください。
- 車いすを使用する方にとって、通路上などで待たなければならないときは、通行の妨げになっているのではないかと、気まずい思いをすることがあります。できるだけ車いすを使用する方が待つためのスペースを確保するようにしてください。
- 肢体に不自由のある方の中には、一定の体温を維持することが困難な方がいます。自分が適温だと思っても「寒くないですか？」などと確認をしてください。
- 発声に関わる器官のまひや不随意運動、失語症などによりコミュニケーションをとることが難しい肢体に不自由のある方と意思疎通を行うときは、丁寧に確認行為を行ないながら、話を進めてください。

## ◇内部障がい

基本的な考え方	
1 内部障がいとは	
内臓機能の障がいであり、身体障害者福祉法では心臓機能、じん臓機能、呼吸器機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、肝臓機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の7種類の機能障がいが認められています。	
心臓機能障がい	心臓の機能が低下した障がいで、動悸や息切れの体力低下が見られます。ペースメーカーなどを体内に埋め込んでいる方もいます。
じん臓機能障がい	じん臓機能が低下した障がいで、人工透析治療を受けています。定期的に一定の時間をかけて受ける必要があり、さまざまな負担がかかります。また、じん臓移植を受け、免疫抑制剤を服用している方もいます。
呼吸器機能障がい	呼吸器機能が低下した障がいで、呼吸困難や息切れなどが見られます。携帯用酸素ボンベを使用している方や人工呼吸器を使用している方もいます。
ぼうこう・直腸機能障がい	ぼうこう疾患や腸管の障がいで、排便や排尿のコントロールが必要です。排せつ物を体外に排泄するためのストマ（人工肛門・人口ぼうこう）を造設している方もいます。
小腸機能障がい	小腸の機能が損なわれた障がいで、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給などを受けています。
肝臓機能障がい	肝臓の機能が損なわれた障がいで、倦怠感、易疲労感、吐き気、嘔吐、けいれん、腹水の貯留などの症状があります。また、肝臓移植を受け、免疫抑制剤を服用している方もいます。
免疫機能障がい	免疫機能が低下した障がいで、発熱、下痢、体重減少、全身倦怠感などが現れます。特定の症状が現れたとき、さまざまな感染症が起きるリスクが高まります。

## 2 内部障がいのある方に必要な配慮

- 外見からは分かりにくい障がいであることを理解してください。障がいの種類や程度はさまざまです。外見では分かりにくく、周りから理解されず苦しんでいる方がいます。ヘルプマーク(※)などを頼りに、こちらから内部障がいのある方に気づき、配慮するようにしてください。



### (※)ヘルプマーク

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで援助を得やすくなるよう、作成されたマークです。

- 障がいのある臓器だけではなく、全身状態が低下しているため、体力低下や疲れやすさといった症状が現れます。また、免疫力が低下していることから、できるだけ負担をかけない対応をすることが重要です。
- 常に医療的な対応を必要とする方が多いことを理解してください。

### 配慮するポイント

#### 1 内部障がいのある方に対する配慮のポイント

##### 【心臓機能障がいのある方への配慮】

- 話をする際には、イスに座ることを勧める、階段はなるべく避けエレベーター やエスカレーターを勧める、重いものを代わって持つなどのほか、本人に聞いて必要な介助をしてください。ゆっくりした日常生活動作は支障がなく ても、活発な動作になると身体的に不調や発作を誘発することがあります。
- ペースメーカーは外部からの電気や磁力に影響をうけることがあるので、携 帯電話等の機器の電波の影響などに注意しましょう。

##### 【じん臓機能障がいのある方への配慮】

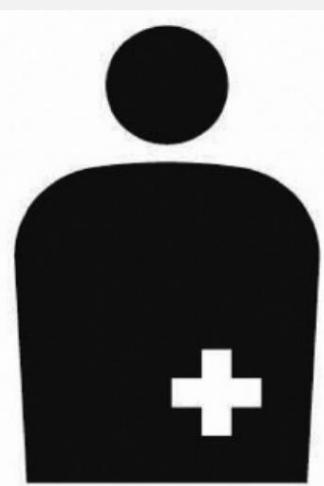
- じん臓機能障がいのある方の多くは体にたまつた老廃物を排泄できないため、人工透析は生命維持のための大切な治療です。人工透析治療のための定期的な通院が必要となります。

### 【呼吸器機能障がいのある方への配慮】

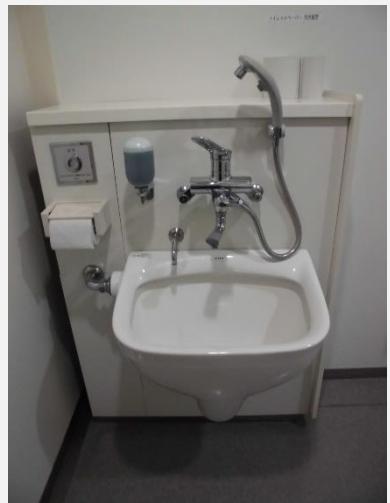
- ゆっくり歩いてもらう、適宜休憩してもらう、イスに座ってもらうなどの対応を心がけてください。対応する際は、楽な姿勢でゆっくりと話してもらい、長時間にならないようにしてください。
- 慢性的な呼吸困難、息切れ、咳などの症状があり、苦しい状態となっています。ゆっくりした日常生活動作は支障がなくても、それ以上になると息苦しさが起こります。息切れが現れたら、休憩して呼吸を整えるよう働きかけてください。
- 風邪などの感染により、気管支炎や肺炎を起こすことがあります。風邪をうつさないよう注意しましょう。

### 【ぼうこう・直腸機能障がいのある方への配慮】

- ストマを装着している方をトイレに案内するときには、オストメイト(※)対応トイレが設置してある場合は、そちらへ案内しましょう。



(※)オストメイトとは、がんなどで人工肛門・人工膀胱を造設している排泄機能に障害のある障害者をいいます。このマークはオストメイトである事と、オストメイトの為の設備（オストメイト対応のトイレ）があることを表しています。



オストメイト／オストメイト用設備マーク

多目的トイレに設置されているオストメイト用設備

【小腸機能障がいのある方への配慮】

- 食事の制限があったり、食べることができなかったりします。栄養補給のために必要な時間への配慮が必要です。

【肝臓機能障がいのある方への配慮】

- 内部障がいの中でも、体力低下や疲れやすさといった症状が、特に顕著に現れる障がいなので、それに伴った配慮が必要です。

【免疫機能障がいのある方への配慮】

- 免疫機能障がい（HIV感染者やAIDS）に対する誤った認識、偏見や差別はいまだに解消されていない状況にあります。プライバシーには十分に配慮するとともに、障がいに対する正しい知識と理解をもって対応することが必要です。
- 弱い病原体によって感染症等が起こりやすくなります。風邪などをうつさないよう注意しましょう。



「身体内部に障がいがある方」を表しています。身体内部（心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能）に障がいがある方は外見からは分かりにくいため、様々な誤解を受けることがあります。

内部障がいのある方の中には、電車などの優先席に座りたい、障害者用駐車スペースに停めたい、といったことを希望していることがあります。

ヘルプマークや、ハートプラスマークを着用されている方を見かけた場合には、内部障がいへの配慮について御理解、御協力をお願いします。

ハートプラスマーク

## ◇知的障がい

### 基本的な考え方

#### 1 知的障がいとは

知的障がいのある方は、知的機能の障がいが発達時期（概ね18歳まで）に現れ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な援助を必要とする方です。

障がいの現れ方は様々ですが、複雑な事柄や抽象的な内容の理解や判断、漢字の読み書きや金銭の計算などが難しいときもあります。

また、年齢に比べて社会に十分に適応できていない状態であるため、人にものを尋ねたり、自分の気持ちを伝えることが難しい方や、一つの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいます。

障がいの程度により、必要な援助の度合いにも差があります。重度の場合、常に同伴者（家族、支援者など）と行動する方もいますが、軽度の場合は一般企業で働いている方も多数います。障がいの程度によっては一見して障がいの有無が分かりにくい方もいるため、まずは、その方の障がいの特性をよく理解することが大切です。

#### 2 知的障がいのある方への応対の基本

まず、本人に話しかけてください。同伴者と共に行動している方もいますが、行動を決めていくのは本人ですから、本人の自主性・意思を尊重してください。

障がいの現れ方は個人差があるため、言葉や行動の意味が相手にうまく伝わらず、周囲から誤解などを受けることがあります、障がいのある方の目線で接することが大切です。

#### 3 知的障がいのある方に必要な配慮

障がいの程度には個人差があるため、説明や書類の記入などに当たっては本人の理解の状況に応じた対応を行ってください。

### 配慮するポイント

#### 1 コミュニケーションのポイント

○ どうしてよいか分からず、何となくその場で動けないでいることがあります。このようなときは、気軽に会話ができるよう、優しく信頼している態度での声かけが必要です。

○ 知的障がいのある方の中には、家族以外の人たちと関わった経験が少なく、

適切な人間関係の取り方ができない場合があります。窓口で接する際には、内容が理解できるように短い文章で簡単に話しましょう。また、「はい」と返事があっても、内容を理解しないまま、何となく返事をしている場合があります。大切なことは、本人が理解しているかどうかを確認しながら話を進めることが必要です。

- 「一方的に話す」「ひとり言を言う」「同じ言葉を繰り返す」などコミュニケーションがうまくとれない場合があります。そのようなときは、内容が理解できるようにゆっくり簡単な言葉で話しかけてください。また、話しかけるときは、相手が安心するようななるべく優しい口調と表情で話しかけるよう努めてください。
- 具体的な表現で、分かりやすく伝えてください。多くの情報の中から重要なポイントを取捨選択したり、抽象的な表現を理解することが不得意な方もあります。一文を短くし、専門用語は避け、一般的な分かりやすい言葉で伝えるようにしてください。また、「はい」「いいえ」で答えられるような質問をすることも、有効な方法です。
- 絵や写真や実物などを見せて話をすると、状況理解がしやすくなり気持ちが通じやすくなります。
- 成人には、子ども扱いせず、相手の年齢に応じた言葉を使って話してください。
- 知的障がいのある方は使う言葉や表現があいまいなことがあるので、断片的な言葉からでも、できるだけ意図をくみ取るよう努めてください。
- 同伴者の参加を求めるときは、必ず本人の同意を得た上で行ってください。説明内容の理解を助けるために同伴者に参加を求めなくてはならないこともありますが、プライバシー保護のために本人の同意を得た範囲に限ってください。
- 必ず本人に用件や意思を確認してください。用件があるのはご本人ですから、用件、内容、意思の確認は本人に行ってください。
- 状況の変化に柔軟に対応できず、パニック行動が起こることがあります。そのようなときは、落ち着ける場所に誘導してください。

## 2 書類・案内板作成時のポイント

- 書類の氏名欄にはふりがなが書けるようにしてください。間違った読み方で呼ばれると自分のことだと気づかず、返事ができないことがあります。
- 書類の記入については、本人に確認し、必要に応じて代筆する、見本を示すなどの援助をしてください。看板、案内板、パンフレット、説明書などには、ひらがなでふりがなをつけたり、絵や記号をつけたりすることで分かりやすくなります。漢字にふりがながついていると、目的の場所や用件を確かめやすくなります。また、文字は分からなくても、絵や記号、図なら理解できる方もあります。

## 3 家族等に連絡が必要なときのポイント

的確な対応をするために、家族や支援者に連絡をしたり、情報を得るときは、必ず本人の同意を得てください。また、本人の前で電話するなどの配慮をしてください。



身体障がい者標識  
(身体障がい者マーク)

肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、努力義務となっています。

危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。

## ◇精神障がい

### 基本的な考え方

#### 1 精神障がいとは

統合失調症、気分障がい、アルコール依存症などの様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさが生じています。適切な治療、服薬により症状をコントロールできれば地域の中で安定した生活を送ることができます。

精神疾患には、いくつもの種類があり、それにより障がい特性や制限の度合いは異なります。その中には長期にわたり、日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態が続くものもあります。

#### 【精神疾患の主な種類と症状】

統合失調症	統合失調症は、発症の原因はよく分かっていませんが、100人に1人がかかる比較的一般的な病気です。幻覚や妄想が特徴的な症状ですが、その他にも様々な生活のしづらさが障がいとして表れることがあります。陽性症状として自分の悪口やうわさ、指図する声等が聞こえる幻覚や周囲のことが何でも自分に関係しているように思える関係妄想などがあり、陰性症状としては、意欲が低下し、以前からの趣味や楽しみにしていたことに興味を示さなくなる、入浴や着替えなど清潔を保つことが苦手となる、などがあります。認知や行動の障がいがでることもあります。
双極性障がい (躁うつ病)	気持ちが強く落ち込んだり(うつ状態)、逆に過剰に活発になったり(躁状態)することを波のように繰り返します。 うつ状態では、気持ちが強く落ち込み、何事にもやる気がでない、疲れやすい、考えがまとまらない、自分が価値のない人間のように思える、死ぬことばかり考えてしまい実行に移そうとする等の症状が出ます。 躁状態では気持ちが過剰に高揚し、普段ならあり得ないような浪費をしたり、ほとんど眠らずに働き続けたりします。その一方、ちょっとした事にも敏感に反応し、怒りっぽくなったり、自分は何でもできると思い込んで人の話を聞かなくなったりします。

アルコール依存症	飲酒したいという強い欲求をコントロールできず、過剰に飲酒したり、昼夜問わず飲酒したりすることで身体的、社会生活上様々な問題が生じます。体がアルコールに慣れることで、アルコールが体から抜けると、発汗、頻脈、手の震え、不安、イライラなどの離脱症状が出ます。
認知症	認知症とは、単一の病名ではなく、種々の原因となる疾患により記憶障がいなど認知機能が低下し、生活に支障が出ている状態です。認知機能の障がいのほかに、徘徊、不穏、興奮、幻覚、妄想などの症状があります。
てんかん	何らかの原因で一時的に脳の一部が過剰に興奮することにより、発作が起きます。発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、認知の変化を伴うものなど、様々なタイプのものがあります。

## 2 精神障がいのある方に必要な配慮

本人の意向を尊重しつつ、障がいの状態に応じた対応を行い、精神障がいのある方が落ち着いた状態を維持できるようにすることが重要です。

### 配慮するポイント

#### 1 精神障がいのある方に対する配慮のポイント

- 相手の伝えたいことをゆっくり聞いてください。
- 相手の話のペースを無視して、一気に話をすると、不安を感じたり、混乱をしてしまうことがあります。また、長い説明や曖昧な説明をすると、聞き落とすことや間違って解釈することがあります。説明や助言は、具体的かつ簡潔に、また、ゆっくり、丁寧に行うようにしてください。
- 書類の記入に時間がかかるときは、落ち着いてゆっくりと書くことができるよう人目が少ない場所を用意してください。

- 対応中や対応直後の職員間の会話に対して、「噂をされている」「批判をされている」と被害的に受け止めことがあるため、職員同士の私語や笑い声は謹んでください。
- 対応困難な主張を繰り返し、大声を上げたり、通常業務に支障をきたすほど繰返し説明を求めたりするような事例があります。即効性のある対処法はありませんが、次の点に留意し、組織的な対応を図っていく必要があります。
  - ・応じることが難しい内容だからといって話を中途半端に聞くことはせず、しっかりと理由を聞き、市民の意見として上司に報告してください。
  - ・一人で対応せず、複数の人数で対応することを基本とします。また、一人で判断せず、組織的な対応を心がけてください。
  - ・情報共有を組織内で図り、説明に矛盾がないよう一貫した対応を図ることが重要です。
  - ・状況に応じて、「1回の相談は30分以内にする。」「1日1回の電話で対応する。」など可能な範囲で一定のルールを作り、事前に伝えてください。



障がい者が利用できる建物、施設であること  
を明確に表すための世界共通のシンボルマーク  
です。マークの使用については国際リハビリテ  
ーション協会の「使用指針」により定められて  
います。駐車場などでこのマークを見かけた場  
合には、障がい者の利用への配慮について、御  
理解、御協力をお願いします。

※このマークは「すべての障がい者を対象」と  
したもので、特に車いすを利用する障がい者  
を限定し、使用されるものではありません。

障がい者のための国際シンボルマーク

## ◇発達障がい

### 基本的な考え方

#### 1 発達障がいとは

発達障害者支援法において、「発達障害」は「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害、その他これに類する脳機能の障がいであってその症状が通常低年齢において発現するもの」と定義されています。

これらのタイプのうちどれに当たるのか、障がいの種類を明確に分けて診断することは大変難しいとされています。障がいごとの特徴がそれぞれ少しずつ重なり合っている場合も多いからです。また、年齢や環境により目立つ症状が違ってくるので、診断された時期により、診断名が異なることもあります。大事なことは、その方がどんなことができて、何が得意なのか、どんな援助が必要かといったことに目を向けることです。

#### 2 発達障がいのある方への応対の基本

発達障がいのある方は、外見からは障がいのあることが分かりにくく、また、本人自身も障がいを十分認識できていなかったり、診断を受けていても、それを受け入れることができない状況にあることもあります。

相手が発達障がいのある方であるかどうかを確認する必要はありません。コミュニケーションの場において、意思疎通がうまくいかないと感じたり、落ち着きのない様子がみられたときには、なんらかの工夫が必要なのは、発達障がいのある方ではなくても同様です。

それまでのやりとりの方法や環境を振り返り、どのような状況下で戸惑っていたのかを確認して、その困難に見合った援助の方法を積極的に試みることが重要です。

#### 3 発達障がいのある方に必要な配慮

発達障がいのある方に必要な配慮は、障がいの特性や、その特性に応じた医療・教育・福祉のサービスを受けてきたか否か等によって個人差があります。

人によっては、普段の生活はそれほど支障がないのに、仕事になるとうまくできない等、限定された場面で症状が表面化することがあります。相手方の戸惑いや困難さに気づき、適切な配慮を選択してください。

## 配慮するポイント

### 1 コミュニケーションのポイント

- 困っていることに気づいてください。日常的なコミュニケーションの方法でやりとりをしているのに、相手方は十分な理解ができていないというときがあります。また、自分が困っているのを訴えることが不得意な方もいます。
- 具体的な表現で、分かりやすく伝えてください。多くの情報の中から重要なポイントを取捨選択したり、抽象的な表現を理解することが不得意な方もいます。具体的に、相手方が「はい」「いいえ」で答えられるような質問をする等は、有効な方法です。
- 視覚的な情報を提示して説明してください。言葉で言われるよりも目で見て分かる情報の方が理解しやすいことが多くあります。絵、写真などその方が理解できる表現を上手に組み合わせてコミュニケーションを取ってみてください。
- 自分の気持ちや考えを表現することや相手にうまく伝えることが苦手なので、「早く」「まだ」など急がずに、じっくりと話を聞くことが大切です。
- 環境を変えてみてください。感覚過敏があり、強い照明や蛍光灯の点滅、雑音がとても気になって、話に集中できないという方、沢山の人の中にいること自体が不得意な方もいます。相手方がリラックスして、安心して話ができるような環境づくりが大切です。
- 肯定的な対応を心がけてください。批判的・攻撃的な受け答えをされる人もありますが、相手方への対応を求める場合には、できるだけポジティブな表現を用い、具体的な改善策を伝えましょう。
- スモールステップを目標にしましょう。相手方が理解しているかどうかを確認しながら、話を進めていきましょう。集中力が長続きしない方や、緊張や疲労により落ち着きを失ってしまう人もいますので、合間に休憩を挟むことも必要です。
- 急な変化に対応することが難しいので、前もってスケジュールや計画など伝えてください。

## 2 広汎性発達障がいのある方（自閉症、アスペルガー症候群等）に対する配慮のポイント

- できるだけ刺激を取り除き、落ち着ける環境を用意してください。
- 言葉かけはゆっくり短く、統一してシンプルにしてください。
- 絵や写真を使って視覚的に伝えてください。（フローチャート、配置図など）
- 区切りを明確に伝え、先の見通しを持たせてください。（時間割など）

## 3 学習障がいのある方（LD）に対する配慮のポイント

- 必要な箇所を読み聞かせるなどの聴覚的支援を行ってください。
- 絵や写真を使って視覚的に伝えてください。（フローチャート、配置図など）
- 文章の記載ではなく簡単なチェックで足りるよう様式を変更してください。
- 漢字にふりがなをふる、代筆をする、電卓を使ってもらう、期限を延ばすなどの配慮を行ってください。

## 4 注意欠陥／多動性障がいのある方（AD／HD）に対する配慮のポイント

- 刺激を少なくし、集中しやすい環境を用意してください。
- メモをとるように促してください。
- 集中力の持続時間に合わせて、休憩を挟んでください。
- クールダウンできる時間や場所を用意してください。

## ◇難病に起因する障がい

### 基本的な考え方

#### 1 難病とは

難病とは、発症の原因が明らかではなく、治療方法が確立されていない希少な疾病であり、長期にわたり療養を必要とするものをいい、その種類は多岐にわたります。

##### 【主な特性】

- 疾病の種類は、神経・筋疾病、骨・関節疾病、感覚器疾病、血液系など多種多様です。神経・筋・感覚系では「パーキンソン病」、血液系では「再生不良性貧血」、消化器系では「潰瘍性大腸炎」などの病名が知られています。
- 多くの場合、常に医療的対応を必要します。
- 症状に変化があり、一日の中でも軽い症状と重い症状になる場合があります。また、日によって変化が大きいなどの特徴があります。進行性の症状がある疾病では、大きな周期でよくなったり悪化したりを繰り返すという難病特有の症状が見られます。
- 合併症のある方も多く、治療のために使用する薬の副作用により別の疾病を発症する、機能障がいが数年かけて進行するなど二次障がいが生じる場合もあります。
- 介護などに著しく人手を要することがあるため、家族や周囲の人の身体的・精神的負担は大きいものとなります。

#### 2 難病に起因する障がいのある方に必要な配慮

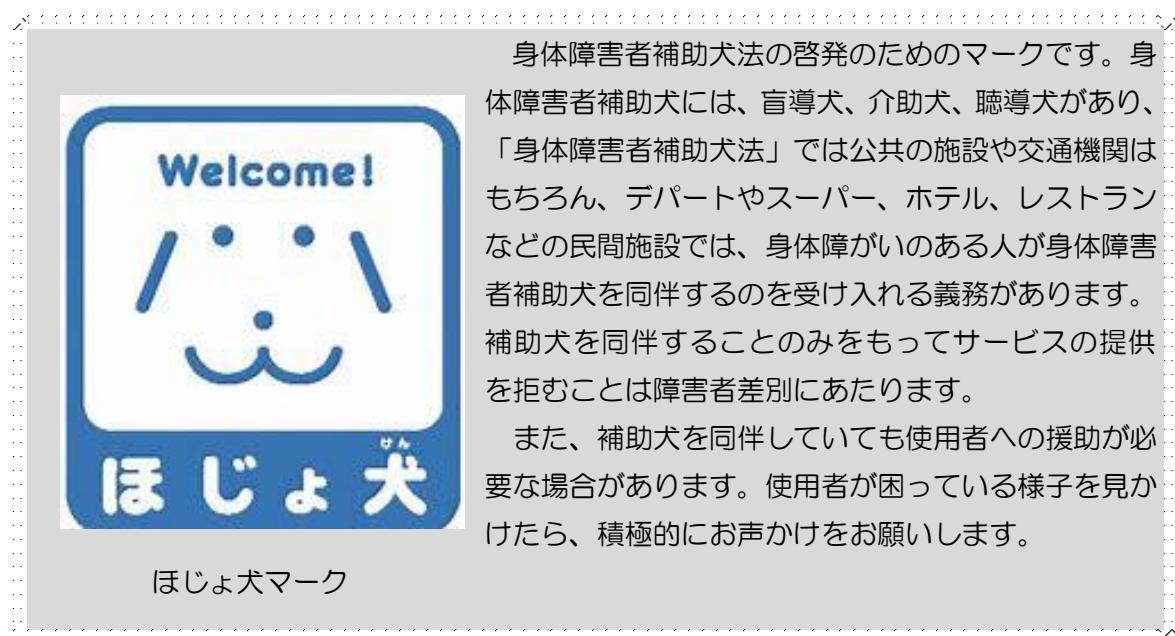
疾病によりその特性が異なります。また、常に医療的対応を必要とする方が多く、病態や障がいの変化に応じた対応をすることが重要です。

### 配慮するポイント

#### 1 難病に起因する障がいのある方に対して配慮するポイント

- 一見して難病であると分かる方もいれば、分かりにくい方もいます。外見上病気があることが分かりにくく、周りから理解されずに苦しんでいる障がいのある方がいることを知って理解と配慮をすることが大切です。

- 排泄の問題、疲れやすさ、関節の痛みなど状態の変動に応じ、対応の時間や場所の選定について、本人の希望や状態に応じた対応を検討してください。
- 症状に変化がある場合、また、進行する場合については、病態や障がいの変化に合った対応が必要です。
- 病気に対する周囲の誤った認識から偏見や差別に苦しんでいる方もいます。プライバシーには十分に配慮するとともに、病気に対する正しい知識と理解をもって対応することが必要です。



## ◇高次脳機能障がい

### 基本的な考え方

#### 1 高次脳機能障がいとは

脳卒中などの病気や事故が原因で脳が損傷を受けて、記憶力や注意力が低下したり、感情のコントロールが困難になるなどの症状が現れ、日常生活や社会生活への適応が困難になる症状のことを高次脳機能障がいと呼びます。

脳の損傷によって起こる障がいですが、重い意識障がいを伴わない脳しんとう等でも高次脳機能障がいになることが分かってきています。

また、高次脳機能障がいは、日常生活や社会生活への適応が困難となる一方、肢体不自由など身体的な後遺症がないときは、外見からは症状が分かりにくい、本人の自覚症状が薄いことも多いなどの実状もあり、周囲からも理解されにくいことから、「見えない障がい」とも言われています。

#### [原因となる疾患]

- ① 外傷性脳損傷（交通事故、転倒、スポーツ事故など）
- ② 脳血管疾患（脳梗塞、脳出血、くも膜下出血などの脳卒中）
- ③ 脳腫瘍、脳炎（ヘルペス脳炎、日本脳炎）、低酸素脳症など

#### 【高次脳機能障がいのある方の主な症状】

記憶障がい	<ul style="list-style-type: none"><li>・すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりする。</li></ul>
注意障がい	<ul style="list-style-type: none"><li>・集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスが多く見られる。</li><li>・二つのことを同時にしようとするとき混乱する。</li></ul>
遂行機能障がい	<ul style="list-style-type: none"><li>・スケジュールや計画の手順が決められない。</li><li>・急な変更に対応できず混乱する。</li></ul>
社会的行動障がい	<ul style="list-style-type: none"><li>・ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい。</li><li>・こだわりが強く表れたり、欲しいものを我慢できない。</li><li>・思い通りにならないと大声を出したり、時に暴力をふるったりする。</li></ul>
病識欠如	<ul style="list-style-type: none"><li>・上記のような症状があることに気づかず、できるつもりで行動してトラブルになる。</li></ul>
失語症	<ul style="list-style-type: none"><li>・言葉を話したり理解したりすることが難しくなる。</li></ul>

## 2 高次脳機能障がいのある方への応対の基本

脳損傷以前の記憶があり、何も変わっていないように見えるのに、今まで当たり前にできていたことができない、今やったこともすぐに忘れてしまう、うっかりミスが多い、意欲がわかない、人間関係づくりが不得意になる、感情のコントロールができないなどの症状に、本人や家族が悩まされたり職場などでのトラブルが発生することがあります。

また、脳損傷以前に獲得したものは失われていないものも多いため、これまでの生活や人生観などを尊重した対応に心掛けましょう。

## 3 高次脳機能障がいのある方に必要な配慮

高次脳機能障がいによる症状は多種多様であり、日常生活に及ぼす影響も個人差があります。

また、自分が障がいを持っていることに対する認識がうまくできず、障がいがないかのような言動をされることがあります。そのため、本人が置かれている状況や症状を理解した上で、本人に合った配慮が求められます。大切なことは、周囲の理解です。

### 配慮するポイント

#### 1 コミュニケーションのポイント

- 短い文章で、言葉だけでなく視覚的にも説明してください。何度も同じことを聞いたり、新しいことを覚えられないときは、単文、単語など短い情報で伝えましょう。絵や写真、図なども有効です。
- 理解できているか頻繁に確認してください。二つのことを同時にしようとすると混乱するので、何かを頼むときは、一つずつ、ゆっくり示しましょう。
- 多くの課題は避け、具体的に説明してください。物事の優先順位を決められないときには、あいまいな指示は避け、具体的に説明しましょう。準備や手順は、紙に書いて説明した方がよい場合もあります。
- 指摘はしても責めたりしないでください。我慢や感情を抑えることができないため、ささいなことで怒ったりすることもあります。また、脳疲労により、疲れやすい傾向にあります。イライラする原因になることは避けましょう。

## 2 高次脳機能障がいのある方に対して配慮するポイント

- 約束などは、メモやカレンダーを活用してください。記憶障がいのために、口頭の説明だけでは忘れてしまう場合があります。大事な約束や事柄は、本人が後で確認できる方法で伝えることが必要です。
- 気が散りやすい様子なら、環境刺激や情報を少なくしてください。騒々しいところで応対すると、周囲の音や動きで物事に集中できずに、話の内容が理解できない、自分の考えもまとまらない状態になることがあります。
- 感情のコントロールが得意な方には、静かな場所や落ち着ける時間を作ってください。疲労やイライラする様子がみられたら、一休みして気分転換を促すようにします。
- メモや携帯電話、地図などを携帯していないか本人に確認してください。口頭で用件をうまく説明できない方の中には、メモや携帯電話を活用していることがあります。また、道順を忘れることがあるため、地図を携帯していることもあります。いずれも持参していること自体を忘れていることもあるため、本人に携帯していないか確認することで思い出すことがあります。

### 京都おもいやり駐車場利用証制度

京都おもいやり駐車場利用証制度とは、障がいや高齢・難病で歩行が困難な方、または、けが人や妊産婦で一時的に歩行が困難な方など本当に必要な方に利用証を交付して車いすマークの駐車場を利用いただくために京都府が実施している制度です。利用できる駐車場には「京都おもいやり駐車場」の表示をしています。



利用証



(申請窓口・問合先：京都府山城南保健所など)



おもいやり駐車場を利用する際に、自動車のルームミラーにかけるなど、外から見えるように掲示します。他府県に設置されたおもいやり駐車場でも利用できます。

## 【資料 2】

### 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）

#### 第一章 総則

##### （目的）

第一条 この法律は、障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。

##### （定義）

第二条 この法律において、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 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、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。
- 二 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。
- 三 行政機関等 国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体（地方公営企業法（昭和二十七年法律第二百九十二号）第三章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業を除く。第七号、第十条及び附則第四条第一項において同じ。）及び地方独立行政法人をいう。
- 四 国の行政機関 次に掲げる機関をいう。
  - イ 法律の規定に基づき内閣に置かれる機関（内閣府を除く。）及び内閣の所轄の下に置かれる機関
  - ロ 内閣府、宮内庁並びに内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第四十九条第一項及び第二項に規定する機関（これらの機関のうち二の政令で定める機関が置かれる機関にあっては、当該政令で定める機関を除く。）
  - ハ 国家行政組織法（昭和二十三年法律第百二十号）第三条第二項に規定する機関（木の政令で定める機関が置かれる機関にあっては、当該政令で定める機関を除く。）
- 二 内閣府設置法第三十九条及び第五十五条並びに宮内庁法（昭和二十二年法

律第七十号) 第十六条第二項の機関並びに内閣府設置法第四十条及び第五十六条(宮内庁法第十八条第一項において準用する場合を含む。)の特別の機関で、政令で定めるもの

ホ 国家行政組織法第八条の二の施設等機関及び同法第八条の三の特別の機関で、政令で定めるもの

ヘ 会計検査院

五 独立行政法人等 次に掲げる法人をいう。

イ 独立行政法人(独立行政法人通則法(平成十一年法律第百三号)第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。口において同じ。)

ロ 法律により直接に設立された法人、特別の法律により特別の設立行為をもって設立された法人(独立行政法人を除く。)又は特別の法律により設立され、かつ、その設立に関し行政庁の認可を要する法人のうち、政令で定めるもの

六 地方独立行政法人 地方独立行政法人法(平成十五年法律第百十八号)第二条第一項に規定する地方独立行政法人(同法第二十一条第三号に掲げる業務を行うものを除く。)をいう。

七 事業者 商業その他の事業を行う者(国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。)をいう。

(国及び地方公共団体の責務)

第三条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

(国民の責務)

第四条 国民は、第一条に規定する社会を実現する上で障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない。

(社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備)

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

## 第二章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

第六条 政府は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に実施するため、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(以下「基本方針」という。)を定めなければならない。

2 基本方針は、次に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向
  - 二 行政機関等が講す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基本的な事項
  - 三 事業者が講す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基本的な事項
  - 四 その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要な事項
- 3 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。
- 4 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成しようとするとときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、障害者政策委員会の意見を聴かなければならない。
- 5 内閣総理大臣は、第三項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。
- 6 前三項の規定は、基本方針の変更について準用する。

### 第三章 行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第七条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、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。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、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、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をしなければならない。

(事業者における障害を理由とする差別の禁止)

第八条 事業者は、その事業を行うに当たり、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。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、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、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をするように努めなければならない。

(国等職員対応要領)

第九条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、基本方針に即して、第七条に規定する事項に関し、当該国の行政機関及び独立行政法人等の職員が適切に対応

するために必要な要領（以下この条及び附則第三条において「国等職員対応要領」という。）を定めるものとする。

- 2 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。
- 3 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
- 4 前二項の規定は、国等職員対応要領の変更について準用する。

（地方公共団体等職員対応要領）

第十条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第七条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領（以下この条及び附則第四条において「地方公共団体等職員対応要領」という。）を定めるよう努めるものとする。

- 2 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- 3 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めなければならない。
- 4 国は、地方公共団体の機関及び地方独立行政法人による地方公共団体等職員対応要領の作成に協力しなければならない。
- 5 前三項の規定は、地方公共団体等職員対応要領の変更について準用する。

（事業者のための対応指針）

第十二条 主務大臣は、基本方針に即して、第八条に規定する事項に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針（以下「対応指針」という。）を定めるものとする。

- 2 第九条第二項から第四項までの規定は、対応指針について準用する。

（報告の徴収並びに助言、指導及び勧告）

第十三条 主務大臣は、第八条の規定の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。

（事業主による措置に関する特例）

第十四条 行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和三十五年法律第百二十三号）の定めるところによる。

#### 第四章 障害を理由とする差別を解消するための支援措置

（相談及び紛争の防止等のための体制の整備）

第十四条 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応じるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

（啓発活動）

第十五条 国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の関心と理解を深めるとともに、特に、障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るために、必要な啓発活動を行うものとする。

（情報の収集、整理及び提供）

第十六条 国は、障害を理由とする差別を解消するための取組に資するよう、国内外における障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

（障害者差別解消支援地域協議会）

第十七条 国及び地方公共団体の機関であって、医療、介護、教育その他の障害者の自立と社会参加に関連する分野の事務に従事するもの（以下この項及び次条第二項において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

- 2 前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めるときは、協議会に次に掲げる者を構成員として加えることができる。
  - 一 特定非営利活動促進法（平成十年法律第七号）第二条第二項に規定する特定非営利活動法人その他の団体
  - 二 学識経験者
  - 三 その他当該国及び地方公共団体の機関が必要と認める者

（協議会の事務等）

第十八条 協議会は、前条第一項の目的を達するため、必要な情報を交換するとともに、障害者からの相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関する協議を行うものとする。

- 2 関係機関及び前条第二項の構成員（次項において「構成機関等」という。）は、前項の協議の結果に基づき、当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を行うものとする。
- 3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成機関等が行う相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関し他の構成機関等から要請があった

場合において必要があると認めるときは、構成機関等に対し、相談を行った障害者及び差別に係る事案に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

- 4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。
- 5 協議会が組織されたときは、当該地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、その旨を公表しなければならない。

（秘密保持義務）

第十九条 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、正当な理由なく、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（協議会の定める事項）

第二十条 前三条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

## 第五章 雜則

（主務大臣）

第二十一条 この法律における主務大臣は、対応指針の対象となる事業者の事業を所管する大臣又は国家公安委員会とする。

（地方公共団体が処理する事務）

第二十二条 第十二条に規定する主務大臣の権限に属する事務は、政令で定めるところにより、地方公共団体の長その他の執行機関が行うこととことができる。

（権限の委任）

第二十三条 この法律の規定により主務大臣の権限に属する事項は、政令で定めるところにより、その所属の職員に委任することができる。

（政令への委任）

第二十四条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な事項は、政令で定める。

## 第六章 罰則

第二十五条 第十九条の規定に違反した者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

第二十六条 第十二条の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、二十万円以下の過料に処する。

## 附 則

（施行期日）

第一条 この法律は、平成二十八年四月一日から施行する。ただし、次条から附則

第六条までの規定は、公布の日から施行する。

（基本方針に関する経過措置）

第二条 政府は、この法律の施行前においても、第六条の規定の例により、基本方針を定めることができる。この場合において、内閣総理大臣は、この法律の施行前においても、同条の規定の例により、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた基本方針は、この法律の施行の日において第六条の規定により定められたものとみなす。

（国等職員対応要領に関する経過措置）

第三条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、この法律の施行前においても、第九条の規定の例により、国等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた国等職員対応要領は、この法律の施行の日において第九条の規定により定められたものとみなす。

（地方公共団体等職員対応要領に関する経過措置）

第四条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、この法律の施行前においても、第十条の規定の例により、地方公共団体等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた地方公共団体等職員対応要領は、この法律の施行の日において第十条の規定により定められたものとみなす。

（対応指針に関する経過措置）

第五条 主務大臣は、この法律の施行前においても、第十一条の規定の例により、対応指針を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた対応指針は、この法律の施行の日において第十二条の規定により定められたものとみなす。

（政令への委任）

第六条 この附則に規定するもののほか、この法律の施行に関し必要な経過措置は、政令で定める。

（検討）

第七条 政府は、この法律の施行後三年を経過した場合において、第八条第二項に規定する社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮の在り方その他のこの法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に応じて所要の見直しを行うものとする。

（障害者基本法の一部改正）

第八条 障害者基本法の一部を次のように改正する。

第三十二条第二項に次の一号を加える。

四 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）の規定によりその権限に属させられた事項を処理すること。

（内閣府設置法の一部改正）

第九条 内閣府設置法の一部を次のように改正する。

第四条第三項第四十四号の次に次の一号を加える。

四十四の二 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）第六条第一項に規定するものをいう。）の作成及び推進に関すること。

## 【資料3】

### 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（抜粋）

#### 第3 行政機関等が講すべき障害を理由とする差別の解消するための措置に関する基本的な事項

##### 1 基本的な考え方

行政機関等においては、その事務・事業の公共性に鑑み、障害者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及び合理的配慮の提供が法的義務とされており、国の行政機関の長及び独立行政法人等は、当該機関の職員による取組を確実なものとするため、対応要領を定めることとされている。行政機関等における差別禁止を確実なものとするためには、差別禁止に係る具体的取組と併せて、相談窓口の明確化、職員の研修・啓発の機会の確保等を徹底することが重要であり、対応要領においてこの旨を明記するものとする。

##### 2 対応要領

###### （1）対応要領の位置付け及び作成手続

対応要領は、行政機関等が事務・事業を行うに当たり、職員が遵守すべき服務規律の一環として定められる必要があり、国の行政機関であれば、各機関の長が定める訓令等が、また、独立行政法人等については、内部規則の様式に従って定められることが考えられる。

国の行政機関の長及び独立行政法人等は、対応要領の作成に当たり、障害者その他の関係者を構成員に含む会議の開催、障害者団体等からのヒアリングなど、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、作成後は、対応要領を公表しなければならない。

###### （2）対応要領の記載事項

対応要領の記載事項としては、以下のものが考えられる。

- 趣旨
- 障害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
- 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例
- 相談体制の整備
- 職員への研修・啓発

##### 3 地方公共団体等における対応要領に関する事項

地方公共団体等における対応要領の作成については、地方分権の趣旨に鑑み、法

においては努力義務とされている。地方公共団体等において対応要領を作成する場合には、2(1)及び(2)に準じて行われることが望ましい。国は、地方公共団体等における対応要領の作成に関し、適時に資料・情報の提供、技術的助言など、所要の支援措置を講ずること等により協力しなければならない。

## 第4 事業者が講す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基本的な事項

### 1 基本的な考え方

事業者については、不当な差別的取扱いの禁止が法的義務とされる一方で、事業における障害者との関係が分野・業種・場面・状況によって様々であり、求められる配慮の内容・程度も多種多様であることから、合理的配慮の提供については、努力義務とされている。このため、各主務大臣は、所掌する分野における対応指針を作成し、事業者は、対応指針を参考として、取組を主体的に進めることが期待される。主務大臣においては、所掌する分野の特性を踏まえたきめ細かな対応を行うものとする。各事業者における取組については、障害者差別の禁止に係る具体的取組はもとより、相談窓口の整備、事業者の研修・啓発の機会の確保等も重要であり、対応指針の作成に当たっては、この旨を明記するものとする。同種の事業が行政機関等と事業者の双方で行われる場合は、事業の類似性を踏まえつつ、事業主体の違いも考慮した上での対応に努めることが望ましい。また、公設民営の施設など、行政機関等がその事務・事業の一環として設置・実施し、事業者に運営を委託等している場合は、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。

### 2 対応指針

#### (1) 対応指針の位置付け及び作成手続

主務大臣は、個別の場面における事業者の適切な対応・判断に資するための対応指針を作成するものとされている。作成に当たっては、障害者や事業者等を構成員に含む会議の開催、障害者団体や事業者団体等からのヒアリングなど、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、作成後は、対応指針を公表しなければならない。

なお、対応指針は、事業者の適切な判断に資るために作成されるものであり、盛り込まれる合理的配慮の具体例は、事業者に強制する性格のものではなく、また、それだけに限られるものではない。事業者においては、対応指針を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待される。

## (2) 対応指針の記載事項

対応指針の記載事項としては、以下のものが考えられる。

### ○趣旨

○障害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

○障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例

○事業者における相談体制の整備

○事業者における研修・啓発

○国の行政機関（主務大臣）における相談窓口

## 3 主務大臣による行政措置

事業者における障害者差別解消に向けた取組は、主務大臣の定める対応指針を参考にして、各事業者により自主的に取組が行われることが期待される。しかしながら、事業者による自主的な取組のみによっては、その適切な履行が確保されず、例えば、事業者が法に反した取扱いを繰り返し、自主的な改善を期待することが困難である場合など、主務大臣は、特に必要があると認められるときは、事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることとされている。

こうした行政措置に至る事案を未然に防止するため、主務大臣は、事業者に対して、対応指針に係る十分な情報提供を行うとともに、事業者からの照会・相談に丁寧に対応するなどの取組を積極的に行うものとする。また、主務大臣による行政措置に当たっては、事業者における自主的な取組を尊重する法の趣旨に沿って、まず、報告徴収、助言、指導により改善を促すことを基本とする必要がある。主務大臣が事業者に対して行った助言、指導及び勧告については、取りまとめて、毎年国会に報告するものとする。

## 第5 その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項

### 1 環境の整備

法は、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前の改善措置（いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等）については、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとしている。新しい技術開発が環境の整備に係る投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待される。また、環境の整備には、ハード面のみならず、職員

に対する研修等のソフト面の対応も含まれることが重要である。障害者差別の解消のための取組は、このような環境の整備を行うための施策と連携しながら進められることが重要であり、ハード面でのバリアフリー化施策、情報の取得・利用・発信におけるアクセシビリティ向上のための施策、職員に対する研修等、環境の整備の施策を着実に進めることが必要である。

## 2 相談及び紛争の防止等のための体制の整備

障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に応じることが必要であり、相談等に対応する際には、障害者の性別、年齢、状態等に配慮することが重要である。法は、新たな機関は設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることとしており、国及び地方公共団体においては、相談窓口を明確にするとともに、相談や紛争解決などに対応する職員の業務の明確化・専門性の向上などを図ることにより、障害者差別の解消の推進に資する体制を整備するものとする。内閣府においては、相談及び紛争の防止等に関する機関の情報について収集・整理し、ホームページへの掲載等により情報提供を行うものとする。

## 3 啓発活動

障害者差別については、国民一人ひとりの障害に関する知識・理解の不足、意識の偏りに起因する面が大きいと考えられることから、内閣府を中心に、関係行政機関と連携して、各種啓発活動に積極的に取り組み、国民各層の障害に関する理解を促進するものとする。

### (1) 行政機関等における職員に対する研修

行政機関等においては、所属する職員一人ひとりが障害者に対して適切に対応し、また、障害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、法の趣旨の周知徹底、障害者から話を聞く機会を設けるなどの各種研修等を実施することにより、職員の障害に関する理解の促進を図るものとする。

### (2) 事業者における研修

事業者においては、障害者に対して適切に対応し、また、障害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、研修等を通じて、法の趣旨の普及を図るとともに、障害に関する理解の促進に努めるものとする。

### (3) 地域住民等に対する啓発活動

ア 障害者差別が、本人のみならず、その家族等にも深い影響を及ぼすことを、国民一人ひとりが認識するとともに、法の趣旨について理解を深めることが

不可欠であり、また、障害者からの働きかけによる建設的対話を通じた相互理解が促進されるよう、障害者も含め、広く周知・啓発を行うことが重要である。内閣府を中心に、関係省庁、地方公共団体、事業者、障害者団体、マスメディア等の多様な主体との連携により、インターネットを活用した情報提供、ポスターの掲示、パンフレットの作成・配布、法の説明会やシンポジウム等の開催など、多様な媒体を用いた周知・啓発活動に積極的に取り組む。

イ 障害のある児童生徒が、その年齢及び能力に応じ、可能な限り障害のない児童生徒と共に、その特性を踏まえた十分な教育を受けることのできるインクルーシブ教育システムを推進しつつ、家庭や学校を始めとする社会のあらゆる機会を活用し、子供の頃から年齢を問わず障害に関する知識・理解を深め、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人であることを認識し、障害の有無にかかわらず共に助け合い・学び合う精神を涵養する。障害のない児童生徒の保護者に対する働きかけも重要である。

ウ 国は、グループホーム等を含む、障害者関連施設の認可等に際して、周辺住民の同意を求める必要がないことを十分に周知するとともに、地方公共団体においては、当該認可等に際して、周辺住民の同意を求める必要がないことに留意しつつ、住民の理解を得るために積極的な啓発活動を行うことが望ましい。