

第1 障害者差別解消法とは

1 目的

障害者差別解消法は、すべ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向け、障害を理由とする差別の解消を社会において推進することを目的に制定されました。

2 対象範囲等

(1) 障害者

障害者手帳の有無に関わらず、身体障害、知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害、難病、その他の心身の障害（以下「障害」という。）があり、障害及び社会的障壁（※）により継続的又は断続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受ける状態にある人のことです。

※社会的障壁とは、障害者にとって日常生活又は社会生活を営む上で妨げ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います。

【事物】

通行や利用がしにくい施設、設備等（例：入口の幅が狭く、車いすで通れない）

【制度】

利用しにくい制度等（例：障害があると加入できない会員規約）

【慣行】

障害のある方の存在を意識していない慣習や文化等（例：講演会の申込み先が電話番号しか示されていないため、聴覚・言語障害者が申し込めない）

【観念】

障害のある方への偏見等（例：障害のある方は〇〇と思うに違いない）

また女性の障害者は、障害に加えて女性であることにより、さらに複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障害児には、成人の障害者とは異なる支援の必要性があること等にも留意が必要です。

(2) 行政機関等

国の府省庁や独立行政法人等、都道府県や区市町村といった地方公共団体（地方公営企業を除く。）及び地方独立行政法人が対象となります。

(3) 民間事業者

商業その他の事業を行う企業や団体、店舗などのことで、個人事業者や非営利のも

のも含み対象となります（地方公営企業を含みます。）。

（４） 対象となる分野

障害者が日常生活や社会生活で関わるすべての分野が対象です。ただし、行政機関等及び民間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（障害者雇用促進法）の定めるところによります。

３ 差別解消のための措置等

地方公共団体等の職員は、「不当な差別的取扱い」が禁止され、「合理的配慮の提供」が義務付けられています。これらは、各部署の責任において実施されなければなりません。

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
行政機関等	<u>禁止</u> 不当な差別的取扱いが禁止されます。	<u>法的義務</u> 障害者に対し、合理的配慮を行わなければなりません。
民間事業者	<u>禁止</u> 不当な差別的取扱いが禁止されます。	<u>努力義務</u> 障害者に対し、合理的配慮を行うよう努めなければなりません。

第2 対応要領の趣旨

1 目的

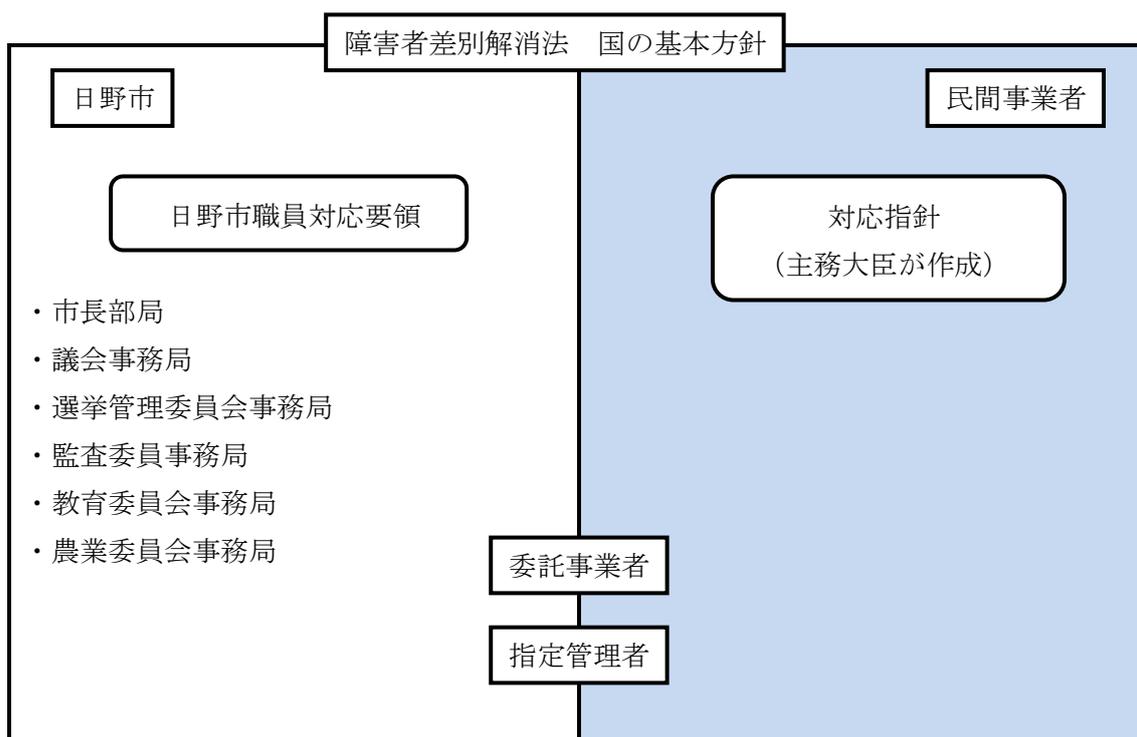
この対応要領は、障害者差別解消法第10条の規定に基づき定めるものです。

地方公共団体における対応要領の策定は努力義務ですが、市では、法の趣旨を市内に浸透させ、障害を理由とする差別の解消に向けた取組みを積極的に推進するために、この対応要領を策定することとしました。

市職員（非常勤職員、臨時職員を含む。以下「職員」という。）は、職務の遂行に当たっては、障害者差別解消法の趣旨を理解し、この対応要領に定める基本的事項に基づき、障害者に対して適切に対応しなければなりません。

また、この要領を受けて各部署の業務に関して適切な対応ができるよう、各課において「障害を理由とする差別の解消の推進に関する 各課対応シート」（34ページ参照）を作成することとします。

2 対象範囲



第3 障害を理由とする不当な差別的取扱いについて

1 基本的考え方

障害者差別解消法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス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、条件を付けるなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。

なお、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ことに留意する必要があります。

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）、障害者差別解消法に規定された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や、合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに考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りません。

2 不当な差別的取扱いの具体例

市が事務又は事業を実施するに当たり、職員が次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となります。

ただし、具体例はあくまで例示であり、個別の事案において次項に述べる正当な理由が認められるときは、不当な差別的取扱いと判断されない場合があることに留意が必要です。

(1) 全般

- 事務又は事業の遂行上、特に必要でないにも関わらず、障害があることを理由に、来庁等の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付ける。
- 身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬など）の同伴を拒む。

(2) 窓口対応、コミュニケーション

- 障害があることを理由に窓口での対応を拒む。
- 障害があることを理由に対応の順番を後回しにする。
- 障害があることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 障害者本人を無視して、介助者や付添者にのみ話しかける。

(3) 会議・講演会・説明会等

- 障害があることを理由に説明会、シンポジウム、行事等への出席・参加を拒む。

3 正当な理由の判断の視点

不当な差別的取扱いであるかどうかは、その取扱いを行う正当な理由の有無により判断されます。

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（※）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のみです。

※財・サービスとは、人にとって価値のあるもののことで、道路のような有形物を「財」、教育や医療のような無形物を「サービス」といいます。

正当な理由に相当するかどうかについて、職員は個別の事案ごとに、下記の観点から、具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。

- ・ 障害者、民間事業者、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）
- ・ 市の事務又は事業の目的、内容、機能の維持等

職員は、障害者に対する不利益な取扱いについて、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説明し、理解を得るよう努める必要があります。

また、「正当な理由」を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する障害者差別解消法の趣旨が形骸化されるべきではありません。単に抽象的に事故の危惧がある、危険が想定されるといった理由によりサービスを提供しないことは適切ではありません。

第4 合理的配慮の提供

1 基本的考え方

(1) 合理的配慮とは

障害者差別解消法は、行政機関等に対し、その事務又は事業を実施するに当たり、障害者本人等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、その実施に伴う負担が過重でない時は、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、必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を行うことを求めています。

合理的配慮は、障害者が受ける制限について、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じ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にならないよう、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みであり、その実施に伴う負担が過重でないものです。

障害のある方は、ある一つの目的について、障害の特性に応じて、障害のない方と違う方法をとることで、障害があっても、障害のない方と平等の結果が得られるようになります。この際、「違う方法」を取れるように調整することが、合理的配慮です。合理的配慮の提供を行わないことは差別に当たります。

また、合理的配慮は、市の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が必要です。

合理的配慮は、障害の特性や具体的場面によって異なる、多様で個別性の高いものです。障害者が実際に置かれている状況を踏まえ、取り得る手段及び方法について、それが過重な負担を伴うものかどうか、様々な要素を考慮し、双方の建設的対話による相互理解を通じ、代替措置の選択も含め、必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応する必要があります。

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遷することにも留意すべきです（合理的配慮の具体例については8ページを参照）。

合理的配慮が必要な障害者の利用が多く見込まれたり、障害者との関係が長期にわたる場合等には、いわゆるバリアフリー化や、情報保障のための機器の導入を行うこと、障害理解等をテーマとした職員研修の実施等により、合理的配慮を円滑に提供できるようにすることが必要です（環境の整備については18ページを参照）。

(2) 意思の表明の方法

意思の表明は、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。）により伝えることをいいます。

また、障害者本人からの意思の表明のみでなく、障害等により本人からの意思の表明が困難な場合には、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ものも含まれます。

なお、意思の表明がない場合であっても、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時には、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提供するために、職員自らが建設的対話を積極的に働きかけるなど、自主的に取り組むことが望まれます。

（3） 合理的配慮における過重な負担の基本的考え方

過重な負担については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努める必要があります。

合理的配慮は、「ここまでしなければならぬ」という一律の考え方は馴染みません。以下のような視点を踏まえ、個別の状況等に基づき、適切に対応することが重要です。

① 事務又は事業の影響の程度

- ・事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か
- ・当該措置を講ずることによるサービス提供への影響、その他の事業への影響の程度

② 物理的・技術的制約、人的・体制上の制約（実現可能性の程度）

- ・実施場所の立地状況や所有形態等、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の制約に応じた実現可能性の程度

③ 費用・負担の程度

- ・当該措置を講ずることによる費用・負担の程度

（4） 指定管理者との協定締結や、委託契約締結にあたっての考え方

市がその事務又は事業の全部又は一部を委託等（指定管理を含む）する場合、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生じることにより、障害者が不利益を被ることのないよう、委託等の条件に、職員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必要があります。

市総務課で行う契約については、仕様書の付記事項として「障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供」を明記することとなっています。各課で行う契約で、事務の詳細を記載する際は、各課で必要な配慮を明記する必要があります。

2 合理的配慮の具体例

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は、職員は次のような合理的配慮を提供することが求められます。

ただし、具体例はあくまで例示であり、これに限られるものではないこと、また、ここに記載する事例は過重な負担が存在しないことを前提としていることに留意する必要があります。

(1) 物理的環境への配慮の具体例

① 全般

- 段差がある場合に、車いす利用者に対して、キャスター上げ等の補助をする、携帯用スロープを渡す等を行う。
- 車いすや杖を使用していて手動の扉を開けられない方に対して、扉の開閉を手伝う。
- 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いたり、左右・前後・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- 高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。また、可能な限り障害者が取りやすいよう配慮をする。
- 市の施設内の表示について、車いすの障害者等が見やすい位置に設置するとともに、絵文字（ピクトグラム）を使用するなど表示内容についても配慮する。

② 窓口対応、コミュニケーション

- 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たり、バインダー等の貸出しを行う。
- 車いす利用者が来庁したら、窓口の椅子をどけて、車いすが入れるスペースを作る。
- 複数の窓口で手続きを行う場合、次の窓口まで職員が同行する、移動が困難な方の場合、担当課の職員を呼ぶなど、その場で手続きができるよう配慮する。
- 利用者の状況に応じて、カウンターに拡大鏡や筆談器等を用意しておく。
- あらかじめ、視覚障害者や聴覚障害者が来庁されることが分かっている場合には、できる範囲で手話通訳者の手配や点字資料等を用意する。時間等の制約で難しい場合には、障害者に理解を得る。

※手話通訳者は、障害福祉課から本庁舎及びひの煉瓦ホール（市民会館）へ派遣可能です（原則、平日の昼休みを除く午前9時～午後5時）。

③ 会議・説明会等

- 車いす利用者には、希望があれば会場出入口の近い所に座席位置を設定する。
- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を出入口付近に設定する。
- 利用者の状況に応じて、スクリーン、手話通訳者、板書等が良く見えるような席を設定する。

④ 保育分野

- 座位が保てない子どもに、ベルト付きの椅子や肘掛付きの椅子を用意する。
- 発達に合わせた玩具を用意する。
- 着脱衣の際、必要に応じて椅子を用意する。
- 転倒防止のため、床に物を置かないようにする。
- 弱視等の場合、なるべく明るい場所に誘導し、座ってもらう。
- 感情のコントロールがうまくいかずイライラしたときに、一人になって落ち着ける場所を設ける。
- 思いを上手に伝えることができない場合は、絵カード等、コミュニケーションを支援するツールを活用する。

(2) 意思疎通の配慮の具体例

① 全般

- 比喩や二重否定表現などを用いずに分かりやすい言葉で説明する。
- 障害者と話す際には、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、馴染みのない外来語は避ける。
- 必要に応じてメモ等を渡す。メモ等書面を示す場合は、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き、必要に応じてルビを付す、ひらがなを用いる、分かち書き（文章を書くとき、語と語の間に空白を置く書き方）を行う。
- 聴覚障害者が来庁した場合、必要に応じて手話通訳者を呼んで対応する。

② 窓口対応、コミュニケーション

- 本人の障害の特性を踏まえ、手話、筆談、読み上げ、手書き文字（手のひらに、指先等でひらがなやカタカナを書いて言葉を伝えること）、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。その際、すべての聴覚障害者が手話を活用できる、すべての視覚障害者が点字を読めるなど、先入観にとらわれずに、できるだけ事前に確認する。
- 代読する場合は、個人情報保護の観点から周りに聞こえないよう配慮する。
- 自筆が困難な場合には、本人の意思を確認した上で、可能な限り代筆を行い、代筆した内容を本人に確認するとともに、その旨を記録しておく。
- 自署する場合は、署名欄の部分だけを切り取った枠（サインガイド）を別途用意することで、位置が明確になり署名しやすい方もいる。
- 意思疎通が不得手な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 聴覚障害の方は相手の口の動きを読み取ってコミュニケーションをとる方もいるため、マスクを外し、口を大きく動かし読み取りやすくする。

③ 会議・説明会等

- 電話、電子メール、ホームページ、ファックスなど多様な媒体で情報提供、利用受付を行う。電子データ（テキスト形式）の資料を、パソコンで読上げソフトを用いて読む視覚障害の方もいます。
- 視覚障害者が参加する会議等では、質疑の際、発言者は毎回必ず氏名等を名乗ってから発言する。
- 講演会等の申込みの際に、必要な配慮の有無を確認し、手話通訳者や要約筆記者の手配をする。
- 会議資料等は、資料や資料の項目に番号をつけ、どの部分の話なのか、すぐに探せる工夫をする。また、視覚障害の方に向けて点字、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に留意する。
- 精神障害や発達障害等により、スケジュールが事前に分からないと不安になる方に対し、休憩時間も含めた一日のスケジュールを見えるようにする。

(3) ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

① 全般

- 来庁が困難な方について、申請等で可能な場合は、郵送やメール等での受付に配慮する。
- 移動に困難を伴う方について、送迎バス等の車両の乗降場所を、施設出入口に近い場所へ変更する。
- 障害者の来庁が多数見込まれる場合、障害者専用とされていない駐車区画を一時的に障害者専用の区画に変更する。
- 建物の入口に段差がある等により、車いす等を使用している方が通常の入口から入館するのが困難な場合、別ルートからの入館を認める。
- 電動車いすの充電に関して、必要に応じて館内の電源から充電することを許可する。
- 体調の変化が大きい方などは、急に体調が悪くなり、動くことができなくなったりすることがあるので、本人に確認し、休憩できる椅子やスペースを用意する等、必要な支援を提供する。また、冷暖房の設定についても本人に確認する。
- 他人との接触や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、当該障害者に説明の上、希望する場合は、施設の状況に応じて別室を用意する。

② 窓口対応

- 聴覚障害などにより、名前や受付番号を呼ばれても、呼ばれたことがわからない、また視覚障害や知的障害などにより「次の方」と呼ばれても自分のことを呼ばれているのかわからないことがあるため、あらかじめ本人や家族と呼出し方法等を確認する。順番が来た際には、直接本人を呼びに行く等の配慮を行う。
- 順番を待つことが苦手な障害者に対し、他の利用者の合意を得て順番を変更する、また、落ち着いた場所で待てるよう、別室等を案内する。

③ 会議・説明会等

- 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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。
- 発達障害や高次脳機能障害により道に迷ってしまう方のために、わかりやすい写真や地図（目印となる建物のイラスト等が入ったもの）を別途用意する。

④ 保育分野

- 生活面、運動面では必要に応じて保育士等が傍につき援助する。

【開催通知等の記載例】

※点字資料、拡大文字資料や手話通訳、要約筆記等をご希望される場合は、事前に下記担当までご連絡ください。

※当日、介助者等の同行があり、座席が必要な場合、あらかじめご連絡ください。

このような文章を追加することで、必要な配慮について事前に確認することができます。

【参加申込書等の例】

〇〇講演会参加申込書

氏名		所属	
連絡先	〒 電話	FAX	
備考	以下について、必要がございましたら、 <input checked="" type="checkbox"/> 印をつけてください。		
	<input type="checkbox"/> 車いすスペース	<input type="checkbox"/> 手話通訳	<input type="checkbox"/> 要約筆記
	<input type="checkbox"/> 点字資料	<input type="checkbox"/> その他（ ）	
	<input type="checkbox"/> 事前資料配布（ <input type="checkbox"/> 点字資料 <input type="checkbox"/> テキストデータ <input type="checkbox"/> 音声コード <input type="checkbox"/> 墨字）		
介助者	<input type="checkbox"/> 同行する		<input type="checkbox"/> 同行しない

対応可能な配慮を記載します。

※個人情報については、本事業以外の目的には使用いたしません。

※状況により、ご希望いただいたご要望に対応できない場合がございます。その場合は、あらかじめご連絡をさせていただきますので、ご了承ください。

身体障害者補助犬とは

「身体障害者補助犬」は、目や耳や手足に障害のある方の生活をお手伝いします。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ます。



【盲導犬】

目の見えない人、見えにくい人が街中を安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。ハーネス（胴輪）をつけています。

【介助犬】

手や足に障害のある方の日常の生活動作をサポートします。物を拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、着脱衣の介助などを行います。「介助犬」と書かれた表示をつけています。

【聴導犬】

音が聞こえない、聞こえにくい人に、生活の中の必要な音を知らせます。玄関のチャイム音・FAX 着信音・赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。「聴導犬」と書かれた表示をつけています。

補助犬の同伴については、身体障害者補助犬法で、人が立ち入ることのできる様々な場所で受け入れるよう義務付けられています。

○補助犬の同伴を受け入れる義務がある場所

- ・国や地方公共団体などが管理する公共施設・公共交通機関（電車、バス、タクシーなど）
 - ・不特定かつ多数の人が利用する民間施設（商業施設、飲食店、病院、ホテルなど）
 - ・事務所（職場）：国や地方公共団体などの事務所、従業員50人以上の民間企業
- ※事務所（職場）で従業員50人未満の民間企業や民間住宅も、努力義務です。

○補助犬の受入れにあたっての留意事項

- ・補助犬は、ユーザーの指示に従い待機することができるので、特別な設備は必要ありません。
- ・補助犬の同伴を受け入れる際に他の来庁者から苦情がある場合は、「身体障害者補助犬法」で受入義務があること、補助犬の行動や健康の管理はユーザーが責任を持って行っていることを説明し、理解を求めてください。
- ・補助犬が通路をふさいだり、周りのにおいを嗅ぎ回ったり、その他、何か困った行動をしている場合は、そのことをユーザーにはっきり伝えてください。
- ・補助犬を同伴していても、補助犬ユーザーへの援助が必要な場合があります。困っている様子を見かけたら、まずは声をかけたり、筆談をしたり、コミュニケーションをとってください。

※「ほじょ犬もっと知ってBOOK」（厚生労働省）より一部引用

音声による情報保障（DAISY・音声コード）

【DAISY（デイジー）とは】

Digital Accessible Information System の頭文字をとったものです。

音声データを独自の形式で圧縮し、章や節ごとに「見出し」をつけることができる検索性の高い音声媒体です。ただし、一般のCD再生機では聞くことができない方式のもので、専用の再生機や専用のソフトをインストールしたパソコンが必要になります。

【音声コードとは】

QRコードと同じ印刷物上の切手大の二次元コードです。漢字を含めた活字文書を約800文字格納できる音声コードは、マイクロソフト社製のワープロソフト「Word」に音声コード作成ソフトをインストールすることで簡単に作成することができ、活字文書読上げ装置で読むことが可能です。

音声コードを印刷する場合は、視覚障害者が音声コードに気付くことができるよう、所定の位置に切り欠きを入れる必要があります。

例



第5 様々な場面における対応例

1 対応の基本と考え方

「障害者だから」と特別扱いをするのではなく、まずは接遇の基本に立ち返り、丁寧な対応を心がけることが大切です。

障害者差別解消法が求める対応は、特に新しいものではなく、従来から様々な場面で行われてきた配慮等もたくさん含まれています。

障害者差別解消法は、すべて一律の対応ではなく、様々な場合や障害のある方の状況に応じ、柔軟に対応することを求めています。

また、障害者は「障害」のある人ではなく、障害のある「人」です。障害に関する配慮は必要ですが、それ以上に、一人の個人として、対応することが大切です。

障害者との対話を通じて、日常生活や社会生活を送る中で生じる、障害を理由とする困難さを少しでも軽減するため、以下を参考にこれまでの取組みを振り返ってみてください。

(1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立ち対応します。

- 相手の立場に立ち、「明確に」「丁寧に」わかりやすい対応を心がけます。
- 介助者や手話通訳者ではなく、障害者に直接対応するように心がけます。
- 思い込みや押しつけにならないよう、どのような配慮が必要か、本人が必要と考えていることを確認します。

(2) 困っている方には進んで声をかけます。

- 窓口等を訪れる方の障害の有無や種類は明確ではないため、常に、来庁者の中には障害者がいるかもしれないこと、自分から合理的配慮を申し出ることが難しい場合もあることを念頭に置いて、困っているような様子が見受けられたら、「お手伝いしましょうか？」等と、こちらから声をかけるようにします。
- その際、障害の種類や内容を問うのではなく、「どのような手助けが必要か」を本人に尋ねます。
- 状況に応じて「はい」「いいえ」で答えられる質問を使い、相手の意思を確認します。
- 本人が「ヘルプマーク」や「ヘルプカード」を持っているときは、書かれた内容を確認し、必要な支援を行います。

(ヘルプマーク・ヘルプカードの詳細は、18ページを参照)

(3) コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけます。

- こちらから挨拶や自己紹介をします。
- 会話が難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをしたりせず、「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。

- 聞き取れなかったり、分からなかった場合は、分かったふりをせず、相手を傷つけないよう尋ね方に留意した上で確認します。
- 相手の話を最後まで聞きます。
- 対応方法は一つではないことに留意し、建設的な対話を通じて個々の場面や障害特性に応じ、柔軟な対応を心がけます。
- 対応方法がよく分からない時や想定外のことが起きたときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。

(4) 言葉遣いやプライバシーにも配慮します。

- 差別的な言葉はもとより、子供扱いした言葉は使わず、馴れ馴れしい態度をとらないようにします。
- 自分では、相手に不快を与えるおそれのある言葉・表現と気付かずに使ってしまうこともないとはいえません。そのような指摘を受けた時は、厳粛に受け止めてお詫びし、今後の対応に生かすことはもとより、職員間で気づいた場合にも見過ごさず、お互いに注意し合うようにします。
- 障害の原因や内容について、必要ないのに聞いたりしません。
- 仕事上知り得た個人情報については、守秘義務を徹底します。

2 様々な場面における共通的な対応

(1) 案内・誘導

- 入口付近で困っていそうな方を見かけたら、「お手伝いしましょうか」等、積極的に声をかけます。
- 障害の特性に応じた方法で「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明します。声かけは、相手のペースに合わせて丁寧に行います。
- ドアの開閉が困難な方には開閉をお手伝いします。
- 受付の手順等については、障害の特性と必要性に応じ、慣行を柔軟に変更します。

(2) 相談・説明

- 相手の話をよく聞き、来庁した目的を的確に把握し、「たらい回し」にならないよう努め、安心して話ができる信頼関係を作ります。また、相談内容の把握が難しい場合は、必要に応じて複数の職員で対応します。
- 的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明します。
- 伝えることや理解することに配慮が必要な方に対しては、必要に応じ、絵、図、写真等も使って説明します。
- 事前に来庁が分かっている場合は、障害特性に応じた方法で説明できるよう、あらかじめ説明資料等の準備をしておきます。
- 専門的な用語を避け、ポイントを明確に、文章は短く、一般的な分かりやすい言葉で説明します。

(3) 手続

- 書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きく分かりやすく表示しておきます。
- 書類の記入の仕方が分からない方には、「お手伝いしましょうか」と声をかけます。

(4) 緊急時の対応

- 火災等の緊急時には、障害の特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。
- 日常的な避難訓練において、障害のある方を交えた上で、車いすやアイマスクを用いた疑似体験を実施し、安全な避難方法を確認するなど、自力での移動が困難な方の補助体制を確保できるように努めます。
- 避難路の段差をなくすとともに、荷物等で通路をふさがないようにします。
- 急病時に本人がかかりつけの医療機関への連絡を希望する場合は、協力します。

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、妊娠初期の方など、外見からは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ができるマークです。

※必要な方には障害福祉課で配布していますので、ご案内ください。

【ヘルプマークに関する問合せ先】東京都福祉保健局障害者施策推進部計画課



ヘルプカード

障害者が普段から身につけておくことで、緊急時や災害時、困った際に、周囲の配慮や手助けをお願いしやすくするカードです。都内の各区市町村が作成・配布しています。

ヘルプカードには、緊急連絡先や必要な支援内容等が記載されています。記載内容に沿った支援をお願いします。

※必要な方には障害福祉課、七生支所、日野市発達・教育支援センター「エール」等で配布していますので、ご案内ください。



《情報カード》

私は 耳が不自由 です。
筆談か手話でお願いします。

※記載内容は一人ひとり違います。

3 環境の整備

障害者差別解消法では、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に努めることとしています。

この環境の整備とは、合理的配慮が必要な障害者の利用が多く見込まれたり、障害者との関係が長期にわたる場合等には、いわゆるバリアフリー化や、情報保障のための機器の導入などの対応を行うことです。

<整備の例>

- 窓口への筆談ボードやコミュニケーションボードの設置とその使用方法を学ぶ研修等の実施
- 受付番号等を表示できる掲示板の設置
- 窓口への簡単な手話ができる職員の配置
- 車いすの貸し出しの準備、車いす対応席の設置
- 新しい施設の建設や施設の改修の際は、バリアフリー化を行う。
- 案内図や掲示物の配色の工夫、絵記号の使用

その都度の合理的配慮の提供ではなく、「環境の整備」を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要です。

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ます。

<研修の例>

- 障害当事者等を講師とした研修
- この職員対応要領を活用した研修

第6 管理者の責務

職員のうち、課長級以上の地位にある者（以下「管理者」という。）は、障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意するとともに、障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう留意しなければなりません。また、職員が障害特性や障害者差別解消法に関することを学ぶ研修等へ積極的に参加できるよう配慮します。

管理者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合は、関係課等と連携し、迅速かつ適切に対応しなければなりません。

第7 相談体制の整備

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、紛争の防止又は解決を図るための相談窓口を設置することとなっています。

基本的には相談内容に係る所管課が窓口となり、相談を受けることとなりますが、所管課で解決することが困難な場合など、障害者及びその家族、その他の関係者は、下記の相談窓口で相談をすることができます。

また、職務を遂行する中で行っている対応や行おうとしている対応が、障害を理由とする差別に当たるか否か迷う場合には、職員は下記の相談窓口で相談することができます。

【相談窓口】 健康福祉部障害福祉課
総務部職員課
教育委員会庶務課

また、職員からの相談事案を集約することにより、障害者差別に係る事例の集積、共有化を図り、当市における障害者差別解消の取組みに生かしていきます。

第8 障害特性と特性に応じた対応

障害には、さまざまな種類があり、特徴も対応方法もそれぞれ異なります。以下に、代表的な障害の特性と対応時の配慮点をまとめていますので、日々の対応の参考にしてください。

ただし、あくまで代表的なものであり、対応する際は一人の個人として尊重し、柔軟に対応することが大切です。合理的配慮の具体例（8～12ページ）も参考にしてください。

1 視覚障害

(1) 主な特性

生まれつきの場合もあるが、糖尿病性網膜症などで受障される方も多く、高齢者では、緑内障や黄斑部変性症が多い。見え方・見えづらはさは、個人差が大きく、外見からでは判断できないことに留意が必要です。

① 視力障害

視覚的な情報を全く得られない又はほとんど得られない人と、文字の拡大や視覚補助具等を使用し保有する視力を活用できる人に大きく分けられる（全盲、弱視といわれることもある）。

- ・視力をほとんど活用できない人の場合、音声、触覚、嗅覚など、視覚以外の情報を手がかりに周囲の状況を把握している。
- ・文字の読取りは、最近では画面上の文字情報を読み上げるソフトを用いてパソコンで行うこともある。（すべての視覚障害者が点字の読み書きができるとは限りません。）
- ・弱視の方は、補助具を使用したり文字を拡大したり近づいて見るなどの様々な工夫をして情報を得ている。

② 視野障害

目を動かさないうで見ることのできる範囲が狭くなる、又は欠ける障害。

- ・「求心性視野狭窄」：見える部分が中心だけになって段々と周囲が見えなくなる
遠くは見えるが足元が見えず、つまづきやすくなる
- ・「中心暗点」：周囲はぼんやり見えるが真ん中が見えない
文字等、見ようとする部分が見えなくなる

(2) 特性に応じた対応

- 声をかける時には、前か横から近づき「〇〇さん、こんにちは。職員の△△です。」などと自ら名乗る。
- 誘導する際は、介助者の腕や肩をつかんでもらい、歩く速度を相手に合わせることを基本とする。腕や白杖をつかんだり、肩や背中を後ろから押さない。

- 音声や点字表示など、視覚情報を代替する配慮を行う。
- 説明するときには「それ」「こっち」「このくらいの」などと指差し表現や指示代名詞で表現せず、「あなたの正面」「〇〇くらいの大きさ」などと具体的に説明する。
- 白杖を用いた歩行や点字の解読が困難な人も多いことに留意する。
- 通路（点字ブロックの上等）に通行の妨げになるものを置かない。
- 日頃、視覚障害者が使用している物の位置を変えない。
- 主に弱視の場合、室内における照明の状況に応じて、窓を背にして座ってもらうなどする。

【対応事例】

① 本人の希望を確認してから誘導を

白杖をつきサングラスをかけた方が窓口等に来庁したら、職員は窓口を出て「こんにちは、職員の〇〇です。ご案内しましょうか？」と声をかけると、その方は必要に応じて介助を頼むことができます。

② アンケートも多様な方法で

アンケート調査を行う際、調査票を印刷物で配布するだけでなく、市ホームページに電子データを掲載するなど、テキストデータで配布することで、パソコンの読上げソフトを利用した回答を受け取ることができます。

2 聴覚障害

(1) 主な特性

- ・生まれつき耳の聞こえない方は、手話でコミュニケーションをとる人も多い。
- ・コミュニケーション方法には手話、筆談、口話など様々な方法があるが、どれか一つで十分ということではなく、多くの聴覚障害者は話す相手や場面によって複数の方法を組み合わせるなど使い分けている。
- ・難聴者（少しでも音声聞こえる人）は、補聴器や人工内耳で聞こえを補うことが多い。
- ・補聴器や人工内耳を装用している場合、スピーカーを通じた音等、残響や反響のある音は、聞き取りにくい。
- ・聴覚障害は外見上分かりにくい障害であり、その人が抱えている困難も他の人からは気づかれにくい側面がある。

(2) 特性に応じた対応

- 手話や文字表示、手話通訳者や要約筆記者の配置など、目で見えて分かる情報を提示したりコミュニケーションをとるよう配慮する。

- 音声だけで話すことは極力避け、視覚的な情報も併用する。
- スマートフォンなどのアプリに音声を変換できるものがあり、これらを使用すると筆談を補うことができる。
- 補聴器や人工内耳を装着している人に、マイクやスピーカーの音声を伝えるために、代替する対応（磁気ループ※の利用等）も必要に応じて検討する。

※磁気ループとは、補聴器を使用している聴覚障害者が、広い空間や騒音の多い場所において、音声を正確に聞き取るために聴力を補うための集団補聴設備の一種です。音声データを磁気に変換し、敷設したワイヤーから発生された磁気を、ループ内側にある補聴器で受信して音声信号に変えることで、目的の音声を届けることができます。磁気ループの貸出しについては障害福祉課にご相談ください。

- 話をする際は、介助者ではなく本人の目や顔をしっかりと見て、十分に理解できたかどうか、表情等を見て確認する。

【対応事例】

① 窓口での呼出し方法の改善

聴覚障害の方は、発語が可能でも、聞取りが困難な場合があります。窓口等に来庁した際は、呼出し方法を事前に確認し、文字情報での呼出しや直接呼びに行くなどの配慮を行う必要があります。

② 研修会等での配慮

聴覚障害者が研修会や会議等に参加する場合は、その方に合ったコミュニケーション方法を事前に伺う必要があります。補聴器で聞き取ることが可能か、手話通訳者や要約筆記者の派遣が必要かを伺い、対応することができます。

3 盲ろう（視覚と聴覚の重複障害）

(1) 主な特性

- ・ 視覚と聴覚の重複障害の人を「盲ろう」と呼んでいるが、障害の状態や程度によって様々なタイプに分けられる（視覚障害、聴覚障害の項も参照のこと）。

<見え方と聞こえ方の組合せによるもの>

- ① 全く見えず聞こえない状態の「全盲ろう」
- ② 見えにくく聞こえない状態の「弱視ろう」
- ③ 全く見えず聞こえにくい状態の「盲難聴」
- ④ 見えにくく聞こえにくい状態の「弱視難聴」

<各障害の発症経緯によるもの>

- ① 盲（視覚障害）から聴覚障害を伴った「盲ベース盲ろう」
- ② ろう（聴覚障害）から視覚障害を伴った「ろうベース盲ろう」
- ③ 先天的、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障害を発症する「先天性盲ろう」

④ 成人期以後に視覚と聴覚の障害が発症する「成人期盲ろう」

- ・盲ろう者が使用するコミュニケーション手段は、障害の状態や程度、盲ろうになるまでの経緯、あるいは成育歴、他の障害との重複の仕方によって異なり、介助方法も異なる。
- ・テレビやラジオを楽しんだり本や雑誌を読むことなどもできず、家族といってもほとんど会話がないために、孤独な生活を強いられることが多い。

(2) 特性に応じた対応

- 障害の状態や程度に応じ、視覚障害や聴覚障害の人と同じ対応が可能な場合もあるが、同様な対応が困難な場合が多く、手書き文字（手のひらに、指先等でひらがなやカタカナを書いて言葉を伝えること）などの代替する対応や移動の際にも配慮する。
- 言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝える。
例：状況説明として、人に関する情報（人数、性別等）や環境に関する情報（部屋の大きさや机の位置、その場の雰囲気等）

4 肢体不自由

(1) 車いすを使用している場合

① 主な特性

- ・脊髄損傷（対麻痺又は四肢麻痺、排泄障害、知覚障害、体温調節障害など）
- ・脳性麻痺（不随意運動、手足の緊張、言語障害等のほか、知的障害重複の場合もある）
- ・脳血管障害（片麻痺、運動失調）
- ・原因となる疾病や障害の程度により、全く立ち上がれない方からある程度の歩行ができる方まで状況は様々である。
- ・ベッドへの移乗、着替え、洗面、トイレ、入浴など、日常の様々な場面で援助が必要な人の割合が高い。
- ・段差や坂道が移動の大きな妨げになる。
- ・自分で車いすを操作できる方は、バリアフリーな場所であれば、移動に支障がない場合もある。

② 特性に応じた対応

- 段差をなくす、車いす移動時に支障のない幅・走行面の斜度、車いす用トイレ、施設のドアを引き戸や自動ドアにするなどの配慮を行う。
- 机へのアプローチ時に車いすが入れる高さや、作業を容易にするために手が届く範囲を考慮する。
- ドア、エレベーターの中のスイッチなどの機器操作のための配慮を行う。

- 車いすを使用する方は目線が低いため、立ったままではなく、目線を合わせて会話する。
- 体温調整障害がある場合は、部屋の温度管理に配慮する。

(2) 杖などを使用している場合

① 主な特徴

- ・脳血管障害（歩行可能な片麻痺、運動失調）、外傷などによる切断などがある。
- ・杖や装具を使用して歩行が可能な方や、義足を使用して歩行可能な場合は、日常生活動作は自立している方が多い。
- ・歩行の障害など目に見える障害だけでなく、失語症や高次脳機能障害がある場合もある。
- ・長距離の歩行が困難であったり、階段、段差、エスカレーターや人ごみでの移動が困難な場合もあり、配慮する必要がある。

② 特性に応じた対応

- エレベーターや手すり、休憩できる椅子やベンチを設置する。
- 滑りやすい床などは転びやすいので、雨天時などの対応に留意する。
- トイレでの杖置きを設置や、靴の履き替えが必要な場合に椅子を用意する。
- 上肢に障害がある場合は、片手や筋力低下等、障害の状況に応じて作業をサポートする。

5 構音障害

(1) 主な特性

- ・本人が話す言葉自体を聞き取ることが困難な状態で、原因は脳性麻痺、脊髄小脳変性症、脳血管障害、喉頭摘出など。

(2) 特性に応じた対応

- しっかりと話を聞く。
- 会話補助装置（入力した内容を音声で読み上げたり、文章を表示する機器など）の使用や、50音表の指さし、筆談などでコミュニケーションをとることを考慮する。

6 失語症

(1) 主な特性

- ・原因は交通事故や脳血管障害など。

<聞くことの障害>

- ・音は聞こえるが「言葉」の理解に障害があり、「話」の内容が分からない。
- ・単語や簡単な文なら分かる人でも、早口や長い話になると分からなくなる。

<話すことの障害>

- ・伝えたいことをうまく言葉や文章にできない。
- ・発語がぎこちない、言いよどみが多くなったり、本人が考えている事と違う言葉が出てしまうこともある。

<読むことの障害>

- ・文字を読んでも理解が難しい。

<書くことの障害>

- ・書き間違いが多い、また、「てにをは」などをうまく使えない、文を書くことが難しい。

(2) 特性に応じた対応

- 表情が分かるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短い言葉や文章で、分かりやすく話しかける。
- 一度でうまく伝わらない時は、繰り返して言ったり、別の言葉に言い換えたり、漢字や絵を描いたり、写真、実物、ジェスチャーで示したりすると理解しやすい。
- 「はい」「いいえ」で答えられるように問いかけると理解しやすい。
- 話し言葉以外の手段（カレンダー、地図、時計など身近にあるもの）を用いると、コミュニケーションの助けとなる。

※「失語症のある人の雇用支援のために」（独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構障害者職業総合センター）より一部引用

7 高次脳機能障害

交通事故や脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受けることで生じる障害。身体的には障害が残らないことも多く、外見では分かりにくい「見えない障害」とも言われている。

(1) 主な特性

- ・以下の症状が現れる場合があるが、症状があることに気付かず、できるつもりで行動してトラブルになる（病識欠如）。
記憶障害、注意障害、遂行機能障害、社会的行動障害（※詳しくは（2）を参照）。
- ・失語症を伴う場合がある（24ページを参照）。
- ・片麻痺や運動失調等の運動障害や、眼や耳の損傷による感覚障害を伴う場合がある。

(2) 特性に応じた対応

特性		特性に応じた対応例
記憶障害	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。	メモを取ってもらい、双方で確認する。

注意障害	<ul style="list-style-type: none"> ・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みられる。 ・二つのことを同時にしようとするとう混乱する。 ・主に左側で食べ物を残したり、障害物に気が付かないことがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・こまめに休憩が取れるよう配慮する。 ・一つずつ順番にやる。 ・左側に危険なものや重要なものを置かない。
遂行機能障害	<p>自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てられない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・手順書を利用する。 ・段取りを決めて目につくところに掲示する。 ・スケジュール表を見ながら行動したり、チェックリストで確認する。
社会的行動障害	<ul style="list-style-type: none"> ・ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい。 ・こだわりが強く現れたり、欲しいものを我慢できない。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・感情をコントロールできない状態にあるときは、話題や場所を変えてクールダウンを図る。 ・予め行動のルールを決めておく。

8 内部障害

(1) 主な特性

- ・心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、肝機能、H I V による免疫機能のいずれかの障害により日常生活に支障がある。
- ・常に医療的対応を必要とすることが多い。
- ・外見からは、障害があることが分かりにくい。
- ・疲れやすく、長時間の立位、早く歩くこと、負荷を伴う歩行や作業が困難な場合がある。

(2) 特性に応じた対応

- 心臓機能障害の場合、ペースメーカーは外部からの電気や磁力に影響を受ける可能性があることに注意する。
- 膀胱・直腸機能障害で、人工肛門・人工膀胱（ストマ）を増設している方（オストミー）は、蓄便袋・蓄尿袋の洗浄等のため、特殊な設備を備えたトイレが必要となることに配慮する。
- じん臓機能障害で人工透析が必要な方については、頻回な通院が必要であること

に配慮する。

- 呼吸器機能障害のある方は、慢性的な呼吸困難、息切れ、咳等の症状があることを理解し、息苦しくならないよう、楽な姿勢でゆっくり話をしてもらうよう配慮する。
- 常時酸素吸入が必要な方は、携帯用酸素ボンベが必要な場合があることを理解する。
- 免疫機能障害の方には、特にプライバシーに配慮する。

9 知的障害

(1) 主な特性

- ・おおむね18歳頃までの心身の発達期に現れた知的機能の障害により、生活上の適応に困難が生じる。
- ・「考えたり、理解したり、読んだり、書いたり、計算したり、話したり」する等の知的な機能に発達の遅れが生じる。
- ・主な原因として、ダウン症候群などの染色体異常、又は先天性代謝異常によるものや、脳症や外傷性脳損傷などの脳の疾患があるが、原因が特定できない場合もある。
- ・てんかんを合併する場合もある。
- ・金銭管理、会話、買い物、家事などの社会生活への適応に、状態に応じた援助を必要とする。
- ・ダウン症候群の場合の特性として、筋肉の低緊張、多くの場合、知的な発達の遅れがみられること、また、心臓に疾患を伴う場合がある。

(2) 特性に応じた対応

- 言葉による説明を理解しにくいいため、ゆっくり、丁寧に、難しい言葉を使わずに、分かりやすく話す。
- 本人の年齢にふさわしい話し方をし、失礼な言動にならないようにする。
- 答えやすいように質問方法を工夫し、本人の返事をじっくり待つ。
- 文書は、漢字を少なくしてルビを振るなどの配慮で理解しやすくなる場合がある。
- 作業などの説明は、優先順位を明確にして伝える。
- 写真、絵、絵文字（ピクトグラム）など分かりやすい情報提供を工夫する。
- 説明が分からないときに提示するカードを用意したり、本人をよく知る支援者が同席するなど、理解しやすくなる環境を工夫する。

10 発達障害

(1) 自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）

① 主な特性

- ・相手の表情や態度などよりも、文字や図形、物の方に関心が強い。
- ・見通しの立たない状況では不安が強く、パニックを起こすことがある。
- ・聴覚や触覚などの感覚刺激への敏感さから、大きな音や光などに過度に反応することがある。
- ・知的障害を伴う方もいる。

② 特性に応じた対応

- 本人をよく知る支援者や家族にサポートのコツを聞く。
- 肯定的、具体的、視覚的な伝え方を工夫する（「○○しましょう」といったシンプルな伝え方、相手の興味関心に沿った内容や図、イラストなどを使って説明するなど）。
- 手順を示す、モデルを見せる、体験練習をする、新しく挑戦する部分は少しずつにするなど、スモールステップによる支援を行う。
- 感覚過敏がある場合は、音や肌触り、室温など感覚面の調整を行う（イヤーマフ（耳全体を覆う防音保護具）を活用する、大声で説明せずホワイトボードで内容を伝える、居場所を衝立で仕切る、クーラー等の設備のある部屋を利用できるように配慮するなど）。
- 本人の返事をじっくり待つ。

(2) 学習障害（LD）

① 主な特性

- ・「話す」「理解」は普通にできるのに、「読む」「書く」「計算する」ことが、努力しているのに極端に苦手である。

② 特性に応じた対応

- 本人をよく知る支援者や家族にサポートのコツを聞く。
- 得意な部分を使って情報アクセスし、表現できるようにする。活用する際は、文字を大きくしたり行間を空けるなど、読みやすくなるように工夫する。
- 苦手な部分について、課題の量・質を適切に加減する、柔軟な評価をする。
- 提出書類等の代筆を行う。

(3) 注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害 AD/HD）

① 主な特性

- ・次々と周囲の物に関心を持ち、周囲のペースよりもエネルギーに様々なことに取り組むことが多い。

- ・その反面、必要な注意をはらったり、それを持続したりすることが難しく、忘れ物やなくし物が多かったり、人の言うことを聞かずに思い込みで行動してしまう。

② 特性に応じた対応

- 本人をよく知る支援者や家族にサポートのコツを聞く。
- 短く、はっきりした言い方で伝える。
- 気の散りにくい座席の位置の工夫、分かりやすいルール提示などの配慮を行う。

(4) その他の発達障害

① 主な特性

- ・体の動かし方の不器用さ、我慢していても声が出たり、体が動いてしまったりするチック、一般的に吃音と言われるような話し方なども、発達障害に含まれる。

② 特性に応じた対応

- 本人をよく知る支援者や家族にサポートのコツを聞く。
- 叱ったり拒否的な態度を取ったり、笑ったり、ひやかしたりしない。
- 一見変わった行動があっても、日常的な行動の一つとして受け止め、時間をかけて待つ、苦手なことに無理に取り組まず、できることで活躍する環境を作るなど、楽に過ごせる方法を一緒に考える。

1 1 精神障害

(1) 全体的な特性

- ・精神障害の原因となる精神疾患は様々であり、原因となる精神疾患によって、その障害特性や制限の度合いは異なる。
- ・精神疾患にはいくつもの種類があり、その中には長期にわたり、日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態が続くものがある。
- ・代表的な精神疾患として、統合失調症や気分障害等がある。
- ・薬物療法が主な治療法となるが、自力での服薬管理が困難な場合がある。
- ・障害の特性も様々であるため、積極的に医療機関と連携を図ったり、専門家の意見を聞くなど関係機関と協力しながら対応する。

※健康福祉部セーフティネットコールセンターでは、「精神疾患等自立支援相談員」を配置しています（原則、予約制）。

(2) 統合失調症の場合

① 主な特性

- ・発症の原因はよく分かっていないが、100人に1人弱がかかる、比較的一般的な病気である。
- ・「幻覚」や「妄想」が特徴的な症状だが、その他にも様々な生活のしづらさが障害

として表れることが知られている。

・ 認知や行動の障害

考えがまとまりにくく何が言いたいのか分からなくなる。相手の話の内容がつかめず、周囲にうまく合わせることができない。

② 特性に応じた対応

- 統合失調症は脳の病気であることを理解し、病気について正しい知識を学ぶ必要がある。
- 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する。
- 社会との接点を保つことも治療となるため、本人が病気と付き合いながら、他人と交流したり、仕事することを見守る。
- 一方で、ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、配慮した対応を心がける。
- 一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報は紙に書くなどして整理してゆっくり具体的に伝えることを心がける。

(3) 気分障害の場合

① 主な特性

- ・ 気分の波が主な症状としてあらわれる病気。うつ状態のみを認める時はうつ病と呼び、うつ状態と躁状態を繰り返す場合には、双極性障害（躁うつ病）と呼ぶ。
- ・ うつ状態では気持ちが強く落ち込み、何事にもやる気が出ない、疲れやすい、考えが働かない、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などの症状が出る。
- ・ 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する。その一方で、ちょっとした事にも敏感に反応し、他人に対して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する。

② 特性に応じた対応

- 専門医の診察の上で、家族や友人、周囲の人が病気について理解する。
- 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する。
- うつ状態のときは無理をさせず、しっかりと休養をとれるよう配慮する。
- 躁状態の時は、金銭の管理、安全の管理などに気を付け、対応が難しい時には専門家に相談する。
- 自分を傷つけてしまったり、自殺に至ることもあるため、自殺などをうかがわせるような言動があった場合には、本人の安全を確保した上で、速やかに専門家に相談するよう本人や家族等に促す。

(4) アルコール依存症の場合

① 主な特性

- ・飲酒したいという強い欲求が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、社会生活上の様々な問題が生じる。
- ・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る。
- ・一念発起して断酒しようとしても、離脱症状の不快感や日常生活での不安感から逃れるために、また飲んでしまう。

② 特性に応じた対応

- 本人に病識がない場合（場合によっては家族も）、アルコール依存症は治療を必要とする病気であるということを、本人・家族・周囲が理解する。
- 周囲の対応が結果的に本人の飲酒につながってしまう可能性があるため、家族も同伴の上で、アルコール依存症の専門家に相談する。
- 一度断酒しても、再度飲酒してしまうことが多いため、根気強く本人を見守る。

(5) てんかんの場合

① 主な特性

- ・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、発作が起きる。
- ・発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うものなど、様々なタイプのものがある。

② 特性に応じた対応

- 誰もがかかる可能性がある病気であり、専門家の指導の下に内服治療を行うことで、多くの方が一般的な生活を送れることを理解する。
- 発作が起こっていないほとんどの時間は普通の生活が可能なので、発作がコントロールされている場合は、過剰に活動を制限しない。
- 薬の内服を適切に続けられるように配慮することが重要である。
- 発作が起こってしまった場合には、本人の安全を確保した上で専門機関に相談する。

(6) 認知症の場合

① 主な特性

- ・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害など認知機能が低下し、生活に支障が出ている状態である。
- ・原因となる主な疾患として、アルツハイマー型認知症、血管性認知症、レビー小体型認知症、前頭側頭型認知症（ピック病など）がある。

- ・認知機能の障害の他に、行動・心理症状（BPSD）と呼ばれる症状（徘徊、不穏、興奮、幻覚、妄想など）がある。

② 特性に応じた対応

- 高齢化社会を迎え、誰もが認知症とともに生きることになる可能性があり、また、誰もが介護者等として認知症に関わる可能性があるなど、認知症は皆にとって身近な病気であることを理解する。
- 各々の価値観や個性、想い、人生の歴史等を持つ主体として尊重し、できないことではなくできることに目を向けて、本人が有する力を最大限に活かしながら、地域社会の中で本人のなじみの暮らし方やなじみの関係が継続できるよう、支援していく。
- 早期に気付いて適切に対応していくことができるよう、小さな異常を感じたときに速やかに適切な機関に相談できるようにする。
- BPSD には、何らかの意味があり、その人からのメッセージとして聴くことが重要であり、BPSD の要因として、様々な身体症状、孤立・不安、不適切な環境・ケア、睡眠や生活リズムの乱れなどにも目を向ける。
- 症状が変化した等の場合には、速やかに主治医を受診し、必要に応じて専門機関に相談することなどを促す。

1 2 難病（難治性疾患）

(1) 主な特性

- ・治療法が確立しておらず、長期の療養を必要とする疾病。
- ・疾病数は数百に及び、医療や福祉の施策により、対象や疾病名が異なる。
- ・病気の状態や症状は個人差があり、重篤で全面介助の生活を送っている人もいれば、介助なく日常生活を送っている人まで様々である。
- ・症状は一定ではなく、進行したり、体調や服薬の状況によって変動することもある。
- ・外見からは障害があることが分かりにくい方もいるなど、必要な配慮についても個々のケースによって大きく異なる。
- ・常に医療的対応を必要とすることが多い。

(2) 特性に応じた対応

- 専門の医師に相談する。
- それぞれの難病により特性が異なるため、その特性に合わせた対応をする。
- 疾患により、「疲れやすい」「トイレに頻繁に行く」「暑さ寒さに気を付ける」ことに留意する。
- 相手の様子に注意をはらい、体調がすぐれない時に休憩できる場所を確保する。
- 進行する場合、病態・障害の変化に対応が必要である。

- 多くの疾患で定期的な通院が不可欠であるため、通院ができるよう配慮する。

1.3 重症心身障害、その他医療的ケアが必要な方

(1) 主な特性

- ・自分で体を動かすことができない重度の肢体不自由と、年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障害が重複している。
- ・てんかんを有していることが多い。
- ・ほとんど寝たままで自力では起き上がれない状態が多い。
- ・食事、移動、寝返り、着替え、洗面、トイレ、入浴などが自力ではできないため、日常の様々な場面で介助者による援助や全面的な介助が必要である。
- ・食事を摂れない方は、鼻に留置した管や胃ろうから注入している方もいる。
- ・常に医学的な管理を必要とし、人工呼吸器を使用する場合や、胃ろうや吸引など医療的ケアが必要な方もいる。

(2) 特性に応じた対応

- 人工呼吸器などを装着して専用の車いすで移動する方もいるため、車等の乗降時等、人手が必要なときは、周囲の人が介助者に声をかけ、何を手伝えればよいか聞くなど配慮する。
- 体温調整がうまくできないことも多く、常に医学的管理が必要なため、急な温度変化や一定の湿度の保持等環境に配慮する。

第9 各部署での取組みについて

市の業務は多岐にわたり、業務の中で障害者との関わりがどの程度あるかは各部署で大きく違います。しかし、職員一人ひとりが日々の業務を進める上で、想定される必要な配慮について常に意識する必要があります。

1 「障害を理由とする差別の解消に関する 各課対応シート」の作成について

各課において、障害者差別解消法の趣旨を踏まえて必要となる配慮について、下記「障害を理由とする差別の解消に関する 各課対応シート」を作成し、課内で回覧後、掲示して共有してください。

また、各部署の対応状況の把握と情報共有を図るため、年1回、障害福祉課で調査を行います。提出は年1回ですが、日々の業務の中で気付いた配慮すべき点を適宜加え、常に更新・進化させていっていただきたいと思います。

(1) 様式について

様式は、35ページのとおりです。庁内情報システムの書式集からご利用ください。

(2) 記入例

参考に、36ページに障害福祉課の記入例、37ページに都市計画課の記入例を掲載します。

<様式>

所属内で回覧⇒掲示

<u>年度 障害を理由とする差別の解消の推進に関する 各課対応シート</u> 業務の中でこんな配慮をしていきます 【 課 】			
課の主な 業務内容			
	場面（主な業務）	具体的な配慮方法	
物理的 環境への 配慮			
意思疎通の 配慮			
ルール・慣行の柔軟な変更			
その他			
作成担当者		対応責任者(所属長)	

<記入例>

所属内で回覧⇒掲示

平成 年度 障害を理由とする差別の解消の推進に関する 各課対応シート			
業務の中でこんな配慮をしています 【 障害福祉 課 】			
課の主な業務内容	障害者手帳に関する手続き 各種手当、医療費助成の受付 障害福祉サービス・障害児通所支援に関する手続き その他障害に関する相談等		
場面（主な業務）	具体的な配慮方法		
物理的環境への配慮	窓口対応 コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・車いす利用者のために、窓口の椅子をどける。 ・窓口に筆談器、老眼鏡を設置する。耳マークを掲示する。 ・プライバシーに配慮が必要な方の手続きは別室で行う。 	
	会議・説明会等	<ul style="list-style-type: none"> ・車いす用スペースを出入口近くに確保する。 ・手話通訳者を配置する。 ・点字資料等を事前に送付する。 	
意思疎通の配慮	窓口対応 コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・障害特性や本人の希望を確認し、筆談、代読、手書き文字、手話通訳者を呼ぶ等の対応をする。 ・必要に応じてメモを渡す。 ・介助者や家族ではなく、直接本人に対応する。 	
	会議・説明会等	<ul style="list-style-type: none"> ・開催案内等は紙の通知以外にホームページにも掲載し、申込受付は電話、FAX、メール等、障害者本人が選択できるようにする。 ・申込の際に必要な配慮の有無を確認し、手話通訳者や点字資料の準備の手配をする。 	
	通知文、配布資料、パンフレット等の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・難しい用語を避け、分かりやすい表現で記載する。 ・視覚障害者のため、できる限り音声コードを印刷する。 	
ルール・慣行の柔軟な変更	窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁が困難な方には、可能な範囲で郵送やメール等で受付する。 ・本人の希望を確認し、次の窓口や玄関まで付き添う。 	
	会議・説明会等	<ul style="list-style-type: none"> ・情報管理の担保を得たうえで障害者の介助者の同席を認める。 ・必要に応じて拡大コピーや点字資料、個別の追加資料を準備する。 	
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・障害福祉課は普段から障害者が多数来庁するため、職員は常に必要な配慮を行うことを意識する必要がある。 ・職員同士で必要な配慮について日頃から話し、指摘し合うことで、職員個人がより良い対応を考えるきっかけとする。 		
作成担当者	障害福祉課 援護係 ○○	対応責任者	障害福祉課長 ○○ ○○

平成 年度 障害を理由とする差別の解消の推進に関する 各課対応シート			
業務の中でこんな配慮をしています 【 都市計画 課 】			
課の主な業務内容	都市計画の基礎的事項、都市計画道路、都市計画公園、緑地施設、地区計画、鉄道駅及び周辺地区のまちづくり（公共交通・ユニバーサルデザインを含む）、住宅、町名地番整理、開発指導に関することの計画及び指導等		
	場面（主な業務）	具体的な配慮方法	
物理的環境への配慮	会議・説明会等	<ul style="list-style-type: none"> ・車いす利用者・視覚障害者が参加するのに支障のない会場選び、座席配置 ・手話通訳者の配置 ・点訳資料の作成・事前送付 ・説明会の開催通知等に個別対応が必要な方へ、事前に連絡をいただけるよう一文を追加し、当日できるだけ支障なくご参加いただくか、後日個別で対応できるようにする。 	
	窓口対応 コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・筆談器の設置 ・耳マークの掲示 ・手話通訳者が常駐していることを周知する掲示 上記については、全庁的な設置・掲示のとりまとめを行う。	
	資料等の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・点字テプラと点字プリンターの利用 ・上記2点の管理と他課への貸し出し 	
意思疎通の配慮	窓口業務	<ul style="list-style-type: none"> ・前述の筆談器・掲示に加えて、窓口カウンターの職員側に簡単なあいさつ等、窓口で必要になる手話を解説した図を掲示しており、聴覚障害者と少しでも歩み寄った意思疎通ができるようにしている。 	
柔軟な変更 ルール・慣行の	窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁が困難な方には、可能な範囲で郵送やメール等で受付する。 ・本人の希望を確認し、次の窓口や玄関まで付き添う。 	
	会議・説明会等	<ul style="list-style-type: none"> ・情報管理の担保を得たうえで障害者の介助者の同席を認める。 ・視覚障害を持つ協議会委員の送迎 	
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサルデザインや公共交通を担当する課であるため、会議等で障害者と関わる機会が多くある。誰もが住みよいまちづくりに反映させるべく意見をいただいている。 ・年に一度、職員向けに「心のバリアフリー研修」を実施し、障害者当事者や関係深い方を講師に招き、講義や体験を通して全庁的に障害者への理解と対応の周知の推進を行っている。 		
作成担当者	都市計画課 交通政策係 ○○	対応責任者(所属長)	都市計画課長 ○○ ○○

資料

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

(平成二十五年六月二十六日) (法律第六十五号)

目次

- 第一章 総則 (第一条—第五条)
- 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)
- 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
(第七条—第十三条)
- 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 (第十四条—第二十条)
- 第五章 雑則 (第二十一条—第二十四条)
- 第六章 罰則 (第二十五条・第二十六条)

附則

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。)その他の心身の機能の障害(以下「障害」と総称する。)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。
- 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ニの政令で定める機関が置かれる機関にあつては、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二百十号）第三条第二項に規定する機関（ホの政令で定める機関が置かれる機関にあつては、当該政令で定める機関を除く。）
 - ニ 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。ロにおいて同じ。）
 - 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基本的な事項
 - 三 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)

第十一条 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)

第十二条 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)

第十三条 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二百二十三号）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ずるとともに、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、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つて、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つ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 雑則

(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することができる。

(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 抄

(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十一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。

障害者に関するマークについて

内閣府障害者施策ホームページより転載

名称・マーク	概要等
<p>障害者のための国際シンボルマーク</p> 	<p>障害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。</p> <p>駐車場などでこのマークを見かけた場合には、障害者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いいたします。</p> <p>※このマークは「すべての障害者を対象」としたものです。特に車椅子を利用する障害者を限定し、使用されるものではありません。</p> <p>【連絡先】 公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会 TEL : 03-5273-0601 FAX : 03-5273-1523</p>
<p>身体障害者標識</p> 	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>【連絡先】 警察庁交通局、都道府県警察本部交通部、警察署交通課 警察庁 TEL : 03-3581-0141 (代)</p>
<p>聴覚障害者標識</p> 	<p>聴覚障害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、義務となっています。</p> <p>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。</p> <p>【連絡先】 警察庁交通局、都道府県警察本部交通部、警察署交通課 警察庁 TEL : 03-3581-0141 (代)</p>
<p>盲人のための国際シンボルマーク</p>	<p>世界盲人会連合で1984年に制定された盲人のための世界共通のマークです。視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークです。</p>

	<p>このマークを見かけた場合には、視覚障害者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いいたします。</p> <p>【連絡先】社会福祉法人日本盲人福祉委員会 TEL : 03-5291-7885</p>
<p>耳マーク</p> 	<p>聞こえが不自由なことを表す、国内で使用されているマークです。聴覚障害者は見た目には分からないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。</p> <p>このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法への配慮について御協力をお願いいたします。</p> <p>【連絡先】一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 TEL : 03-3225-5600 FAX : 03-3354-0046</p>
<p>ほじょ犬マーク</p> 	<p>身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。</p> <p>詳細は、13ページをご覧ください。</p> <p>【連絡先】 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室 TEL : 03-5253-1111 (代) FAX : 03-3503-1237</p>
<p>オストメイトマーク</p> 	<p>人工肛門・人工膀胱を造設している人（オストメイト）のための設備があることを表しています。</p> <p>オストメイト対応のトイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。</p> <p>このマークを見かけた場合には、そのトイレがオストメイトに配慮されたトイレであることについて、御理解、御協力をお願いいたします。</p> <p>【連絡先】公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 TEL : 03-3221-6673 FAX : 03-3221-6674</p>
<p>ハート・プラスマーク</p>	<p>「身体内部に障害がある人」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）に障害がある方は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。</p>

	<p>内部障害の方の中には、電車などの優先席に座りたい、近辺での携帯電話使用を控えてほしい、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。</p> <p>このマークを着用されている方を見かけた場合には、内部障害への配慮について御理解、御協力をお願いいたします。</p> <p>【連絡先】 特定非営利活動法人ハート・プラスの会 TEL : 052-718-1581</p>
<p>障害者雇用支援マーク</p> 	<p>公益財団法人ソーシャルサービス協会が障害者の在宅障害者就労支援並びに障害者就労支援を認めた企業、団体に対して付与する認証マークです。</p> <p>障害者の社会参加を理念に、障害者雇用を促進している企業や障害者雇用を促進したいという思いを持っている企業は少なくありません。そういった企業がどこにあるのか、障害者で就労を希望する方々に少しでもわかりやすくなれば、障害者の就労を取り巻く環境もより整備されるのではないかと考えます。</p> <p>障害者雇用支援マークが企業側と障害者の橋渡しになればと考えております。御協力のほど、宜しく申し上げます。</p> <p>【連絡先】 公益財団法人ソーシャルサービス協会 ITセンター TEL : 052-218-2154 FAX : 052-218-2155</p>
<p>「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク</p>  <p>(社会福祉法人日本盲人会連合推奨マーク)</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>※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、声をかけてサポートをしてください。</p> <p>【連絡先】 岐阜市福祉部福祉事務所障がい福祉課 TEL : 058-214-2138 FAX : 058-265-7613</p>