

保存版



障害を理由とする  
差別の解消の推進に関する  
日野市職員ハンドブック

日野市 障害福祉課

# 目 次

	ページ
はじめに .....	1
<b>1 対応の基本</b> .....	2
<b>2 障害者差別解消法とは</b> .....	4
(1) 対象範囲等	
(2) 差別解消のための措置等	
<b>3 障害を理由とする不当な差別的取扱いについて</b> ...	6
(1) 基本的考え方	
(2) 不当な差別的取扱いの具体例	
<b>4 合理的配慮の提供</b> .....	8
(1) 基本的考え方	
(2) 合理的配慮の具体例	
①物理的環境への配慮の具体例	
②意思疎通の配慮の具体例	
③ルール・慣行の柔軟な変更の具体例	
<b>5 障害特性について</b> .....	17

## はじめに

平成28年4月、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下「障害者差別解消法」という。）が施行されました。

この法律では、地方公共団体等の職員には、「**障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止**」及び「**障害者への合理的配慮の提供**」が義務付けられました。市職員の皆さんは、業務を進める上でこの内容を認識し、各部署においてこの法律の趣旨を踏まえた取組みを行い、対応する必要があります。

このハンドブックは、職員の皆さんに日々の業務の中で心がけていただきたい内容や具体例をまとめたものです。職員一人ひとりが高い意識を持ち、日野市障害者計画「障害者保健福祉ひの6か年プラン」の基本理念である「支援と協働を軸にした ともに生きるまち日野」を目指しましょう。

同時に発行する「障害を理由とする差別の解消の推進に関する日野市職員対応要領」には、さらに詳しい説明や資料が載っていますので参考にしてください。



## 1 対応の基本

- ◇ 「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、障害のある方の個々の状況に応じ、柔軟に対応することを求めています。

### (1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立ち対応しましょう。

- 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しょう。
- 介助者や手話通訳者のみに説明するのではなく、障害者に直接話しかけるように心がけましょう。
- 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しょう。

## **(2) 困っている方には進んで声をかけましょう。**

- 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、障害者本人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しょう。
- 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」を本人に尋ねましょう。

## **(3) コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけましょう。**

- こちらから挨拶や自己紹介をしましょう。
- 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」相手の意思や理解しているかなどを確認し、信頼感の持てる対応を心がけましょう。
- 対応方法がよく分からない時や想定外のことが起きた時は、一人で抱えず周囲の他の職員に協力を求めましょう。

## **(4) 言葉遣いやプライバシーにも配慮しましょう。**

- 差別的な言葉はもとより、子供扱いした言葉は使わず、馴れ馴れしい態度はとらないようにしましょう。
- 障害の原因や内容について、必要ないのに聞いたりしないようにしましょう。
- 仕事上知り得た個人情報については、公務員として守秘義務を徹底しましょう。

## 2 障害者差別解消法とは

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。

### (1) 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。

#### ② 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。

## (2) 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	<b>禁止</b> 不当な差別的取扱いが禁止されます。	<b>法的義務</b> 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	<b>禁止</b> 不当な差別的取扱いが禁止されます。	<b>努力義務</b> 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。



ヘルプカード



ヘルプマーク

※ヘルプカード・ヘルプマークについては、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する日野市職員対応要領」17ページを参照してください。

## 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。

### (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正当な理由（7ページ参照）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。

#### 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。





#### 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。



#### 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

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。

## 4 合理的配慮の提供

### (1) 基本的考え方

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。

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。

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。



## (2) 合理的配慮の具体例

### ① 物理的環境への配慮の具体例

#### 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。



## 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）。

### 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。



### 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作る。
- 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。
- 弱視野の場合、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

### 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、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、必要に応じてメモ等を渡す。メモ等書面を示す場合は、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。



## 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、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）、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。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、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、聴覚障害者に対応する際は、マスクを外し、口を大きく動かし読み取りやすくする。

## 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



#### 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。
- 電動車いす利用者の充電に関して、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、当該障害者や家族に説明の上、希望する場合は、施設の状況に応じて別室を用意する。

### 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。

### 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。

### 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。



## 5 障害特性について

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。主な障害の特性を紹介しますので、合理的配慮の提供の際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ることに留意が必要です。

### 視覚障害

生まれつきの場合もありますが、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の方が多くいます。見え方・見えづらは、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。

- ◇ 声をかける時には、前から近づき「〇〇さん、こんにちは。職員のア△です。」などと自ら名乗りましょう。
- ◇ 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します。
- ◇ 説明する時には、「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しましょう。





## 聴覚障害

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りますが、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ます。

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方も多くいます。

◇ 音声だけで話すことは極力避け、視覚的な情報も併用して対応しましょう。



## 肢体不自由

病気やケガなどにより、上肢・下肢・体幹の機能に障害があるために、「立つ」「座る」「歩く」「食事」「着替え」「物の持ち運び」など、日常生活の中での動作が困難になった状態をいいます。

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や、ある程度の歩行ができる方まで状況は様々です。段差や坂道が移動の大きな妨げになります。

## 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です。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」とも言われています。

記憶障害、注意障害、遂行機能障害、社会的行動障害の症状が現れる場合がありますが、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場合があります。



## 内部障害

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、HIV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ります。

外見からは、障害があることが分かりにくく、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ります。



## 知的障害

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ます。「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ます。

◇ 言葉による説明を理解しにくい場合、説明する際には、ゆっくり、丁寧に、分かりやすく話し、本人の返事をじっくり待ちましょう。



## 発達障害

自閉症や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）、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害 AD/HD）など、脳機能の発達に関する障害です。

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、発達障害に含まれます。

◇ 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、個々の特性に合った対応を本人や家族と一緒に考えましょう。

## 精神障害

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、その障害特性や日常生活への制限の度合いは異なります。代表的な精神疾患として、統合失調症や気分障害等があります。

◇ 障害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しましょう。

## 難病

治療法が確立しておらず、長期の療養を必要とする疾病のことで、疾病数は数百に及びます。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す。

◇ 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しましょう。



障害を理由とする差別の解消の推進に関する  
日野市職員ハンドブック

平成29 (2017) 年 3月

発行／日野市

編集／日野市総務部職員課

日野市健康福祉部障害福祉課

〒191-8686

日野市神明一丁目12番地の1

電 話 042-585-1111 (代表)

042-514-8485、042-514-8489 (直通)

F A X 042-583-0294

Eメール syogaif@city.hino.lg.jp