

保存版



障害を理由とする差別の

解消の推進に関するハンドブック

～「ともに生きるまち日野」を目指して～

日野市 障害福祉課

目 次

ページ

はじめに	2
1 対応の基本	3
2 日野市障害者差別解消推進条例とは	11
(1) 対象範囲・定義等	
(2) 差別解消のための措置等	
(3) 相談体制、紛争防止・解決の仕組み	
3 障害を理由とする不当な差別的取扱いについて.....	15
(1) 基本的考え方	
(2) 不当な差別的取扱いの具体例	
(3) 正当な理由の判断の視点	
(4) 市各部署による相談受付	
4 合理的配慮の提供	20
(1) 基本的考え方	
(2) 合理的配慮の具体例	
5 障害特性について	27

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、「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、国民に、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与する努力義務が課せられました。さらに平成30年10月には、「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例」が施行され、民間事業者にも合理的配慮の提供が義務付けられました。

さらに、令和2年4月には、「日野市障害者差別解消推進条例」(以下「市条例」という。)が施行され、市条例においても、合理的配慮の提供が事業者に義務付けられ、市民の皆様にも「不当な差別的取扱いの禁止」が義務付けられました。市職員や事業者の皆様、そして市民の皆様は、生活するうえでこれらの内容を意識し、法律や条例の趣旨を踏まえて取り組みを行ってください。

このハンドブックは、日野市の行政職員・事業者・市民の方に日々心がけていただきたい内容や具体例を簡単にまとめたものです。一人ひとりが高い意識を持ち、「ともに生きるまち日野」を目指しましょう。

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、まずは人間関係の基本に立ち返り、丁寧な対応を心がけることが大切です。
- ◇ 市条例が求める対応は、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。
- ◇ 市条例は、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。
- ◇ 市条例は、市・事業者・市民(日野市在学・在勤・訪問者を含む)に、障害当事者に加えて障害者の家族に対する不当な差別的取扱いを禁止し、適切な対応を求めています。

◇

(1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場で対応しましょう。

- 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。

- 障害の有無や種類は必ずしも外見からは明確にはわからないため、常に、周囲の人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人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、子供扱いたし言葉は使わず、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、守秘義務を徹底しましょう。

～窓口対応・基本理念のはひふへほ～

窓口対応をするにあたって、基本的な考えをまとめたものです。



ひ

つような情報を
ひつぎひつ

いっぺんに説明されたら
誰でもわかりづらい
ですよね？



ふかいにせない
言葉づかいで

敬語はマナーです。
赤ちゃん言葉で対応され
たら、どう思いますか？





へんけんや思い込み は止めよう

聞こえない人が来たら手話
通訳一択。それって
思い込みじゃないですか？



ほ

んにんを見て

話しまじり

通訳や支援者だけを見て
話さない。あなたは誰と
話をしているのですか？



日野市障害者差別解消推進条例(抜粋)

(基本理念)

第3条 障害を理由とする差別の解消は、次に掲げる事項を基本理念として図られなければならない。

- (1) 障害のある人もない人も等しく全ての人権及び基本的自由を享有する個人としてその尊厳が重んじられ、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。
- (2) 社会的障壁の除去や合理的配慮の提供は、障害の社会モデルを踏まえて、障害の有無にかかわらず全ての市民にとって有益であることを認識し、互いに協力する必要があること。
- (3) 障害者が社会を構成する一員として、生涯にわたって、社会、政治、経済、教育、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されること。
- (4) 障害者は、どこで誰と生活するかについての選択の機会が保障されること。
- (5) 障害者は、言語(手話等を含む。)、点字、音声情報、イラストその他の意思疎通のための手段が最大限に確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会が拡大される必要があること。
- (6) 障害者が性別、年齢、障害の種類や個々の状況等の複合的な原因により困難な状況に置かれている場合は、その状況に応じた適切な配慮がなされること。
特に次に掲げる区分に応じ、それぞれ次に定める事項に留意すること。
 - ア 障害のある女性 障害及び性別による複合的な原因により困難な状態に置かれている場合があること。
 - イ 障害のある児童及び高齢者 それぞれの個別のニーズや置かれた状況に応じた支援の必要があること。

2 日野市障害者差別解消推進条例とは

市条例は、すべての市民が障害の有無によって分け隔てられることなく、互いに人格と個性を尊重し合う共生社会を実現することを目的に制定されました。

(1)対象範囲・定義等

・市民

日野市内に居住する人に加え、日野市に在勤・在学する方、及び市を訪れる方を含みます。買い物や観光等で市を訪れる人を含めている点が、日野市の条例の特徴です。

・障害の社会モデル

障害は個人の機能的な問題であるという「医学モデル」に対する考え方は、個人の心身の機能障害のみに起因するものではなく、社会的障壁と相対することによって生ずるものであると、障害の捉え方が変わってきます。社会的障壁を取り除くことは、社会の責任であり、障害者だけでなくすべての市民が暮らしやすいまちづくりにつながります。

(2)差別解消のための措置等

市・事業者には不当な差別的取扱いを禁止し、合理的配慮の提供を義務付けています。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。市民に対しては、不当な差別的取扱いが禁じられると同時に、障害を理由とする差別の解消の推進に努める義務が課されています。

また、市・事業者・市民に、障害者及びその家族に対する不当な差別的取り扱いを禁止している点が、日野市の条例の特徴です。家族が障害者を隠したり、隔離したりするようなことが起こるのは、家族への差別があるからだという考えに基づいています。

さらに、令和7年4月の改正により、差別解消のための市の職員への研修を義務付け、事業者の従業者への研修も努力義務としています。

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
市 民間事業者	<u>禁止</u> 障害者及びその家族に対する不当な差別的取扱いが禁止されます。	<u>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。
市民	<u>禁止</u> 障害者及びその家族に対する不当な差別的取扱いが禁止されます。	

(3)相談体制、紛争防止・解決の仕組み

市条例の施行に併せて障害を理由とする差別に関する相談窓口の設置と、紛争を解決するための機関「日野市障害者差別解消地域協議会」の設置をしました。

障害者、その家族、関係者・事業者、市民のいずれかは、障害を理由とする差別に該当すると思われる事案について、市(障害福祉課)及び市が指定した相談機関に相談をすることができます。

相談機関で受けた相談は、速やかに障害福祉課に報告(相談受付票)され、障害福祉課にて以下の対応を進めます。

- (1) 事実の確認及び把握
- (2) 必要な情報提供および助言

- (3) 差別事案の関係者間の調整
- (4) 関係行政機関への紹介及び連携

《障害を理由とする差別に関する相談窓口》

相談機関等	所在地	連絡先	受付日時
障害福祉課	神明 1-12-1 日野市役所1階	☎514-8991 ☎583-0294 ✉syogaif_suisin@city.hino.lg.jp	月～金(祝日、 年末年始除く) 8:30～12:00 13:00～17:00
日野市発達・教育センター エール	旭が丘 2-42-8	☎589-8877 ☎514-8740	月～金(祝日、 年末年始除く) 9:00～18:00
自立生活センター日野	高幡 2-9 ウイステリアガーデン 1階	☎594-7401 ☎594-7402 ✉soudan@cilhino.or.jp	月～金(祝日、 年末年始除く) 9:00～17:00
地域生活支援センター ゆうき	日野本町 2-5-33 くつろぎハイツ 1階	☎591-6321 ☎587-4869	月～金(祝日、 年末年始除く) 9:30～17:30
指定相談事業所 やまばと	旭が丘 2-42-5	☎582-3400 ☎582-3302 ✉yamabato-sodan@oozola.org	月～金(祝日、 年末年始除く) 9:00～17:00

日野市障害者差別解消支援地域協議会は、以下の対応を行います。

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、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、効果的かつ円滑におこなうための協議を行います。

- ①障害者差別に関する事例共有、情報交換
- ②障害者差別の解消を推進するための取組
- ③その他障害者差別に関すること

市条例では、障害を理由とする差別に該当するとされる事案(以下、「差別等事案」という)について相談・助言、解決のためのあっせんを申し立てできる仕組みを規定しています。差別等事案には、不当な差別的取扱い及び合理的配慮の提供に関する事象が想定されています。この場合の「あっせん」とは、障害者と差別をしたとされる者の間に入り、当該差別等事案に関して、公正中立な立場から調整案を提示することを言います。

障害者及びその家族・関係者は、市長に対し、市又は事業者を相手として、差別的な事案を解決するためのあっせんの申し立てをすることができます。市長が行ったあっせんに、あっせんを受けた者が従わない場合、市長は当該あっせんに従うよう勧告し、またあっせんを受けたものが正当な理由なく当該勧告に従わない場合はその勧告の内容を公表することができます。

(4)市各部署による相談受付

市の各部署では、当該部署に係る差別等事案(合理的配慮の提供含む。)に関する相談を受け付け、市条例第3条に規定する基本理念を踏まえて各部署で適切な対応をします。相談を受け付け次第、各部署は速やかに市障害福祉課に報告します。



ヘルプカード



ヘルプマーク

※ヘルプカードについては、日野市ウェブサイト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

市条例は、障害者及びその家族に対して、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

市や事業者・市民が行動するに当たり、次のような行為をすることは「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(20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・来店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・店舗等での対応、コミュニケーション

- 障害があることを理由に窓口・店舗等での対応・接客を拒む。
- 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。

教育・療育・保育等

- 障害者や家族の意思を尊重せず、必要な情報提供や説明を行わずに、就学する学校等を決定する。
- 障害があることを理由に、教育の機会を提供することを拒否し、又は提供する教育内容を制限する。
- 障害があることを理由に保育を拒否し又は制限する。

福祉・医療及び保健サービス

- 障害者の意思に反して、福祉サービスの利用に関する適切な相談及

び支援を行わずに、施設入所や通所、訪問等の福祉サービスの利用を強制・拒否・制限する。

- 障害があることを理由に、医療又は保健サービスの提供を拒否・制限する。
- 障害者の意思に反して、長期間の入院を含む医療を受けることを強制し、又は隔離する。

雇用及び就労

- 労働者の募集又は採用に関し、障害者の募集又は採用を行わない。
- 障害者の雇用に関し、賃金、労働時間、配置、昇進、教育訓練、福利厚生等の労働条件について、障害者でない者と異なる不利益な取扱いをする。

公共的施設の提供

- 障害を理由として、障害者の利用を拒否し、制限する。公共的施設とは、官公庁が設置する市役所・公園・道路・図書館・学校(災害時の指定避難所を含む)等のほか、鉄道・バス・タクシーなどの車両等、駅やバス停等の交通施設、病院・店舗・劇場・集会場等の不特定多数の人の利用に供する施設をいう。

公共交通サービス

- 公共交通機関の利用の際、障害があることを理由に、利用を拒否・制限する。

情報の提供等

- 障害者に対する情報の提供を拒否する、障害者本人でなくその家族や支援者のみに対して情報を提供する。
- 障害者が選択した手段による意思表示を受けることを拒否する、障害者から受ける意思表示の手段を制限する。

商品の販売又はサービスの提供等

- 障害があることを理由に商品の販売・サービスの提供を拒否し、制限する。

不動産取引

- 不動産の売買、賃貸借その他の不動産取引の際、障害者や障害者と同居するものに対して、障害を理由に取引を拒否・制限する。

災害・防災

- 避難・避難生活の際、障害者でない者と異なる不利益な取扱いをする。

文化・芸術・スポーツ

- 文化・芸術・スポーツに関する活動の際、障害があることを理由に、参加を拒否する。

(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、市・事業者・市民は、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、損害発生防止等)

・市・事業者の事務又は事業の目的、内容、機能の維持等

市の職員・事業者・市民は、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

市条例は、市及び事業者に対し、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。

合理的配慮とは、障害のある人が、障害のない人と同じように社会生活を送れるよう、それぞれの状況に合わせて行われるちょっとした工夫や調整のことです。相手の要望を聞き、提供する側にとって過度な負担にならない範囲で話し合いながら対応します。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、市及び事業者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

(ア)窓口等で対応を行う場合の具体例

- 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、聴覚障害者が手話を活用できる、視覚障害者が点字を読めるなど、先入観を持たず、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。
- 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。
- 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。
- 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は、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、理解を得る。
- 聴覚障害者が来庁した場合、本人の意思を確認のうえ手話通訳者と共に対応する。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、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。



※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）、子ども包括センターみらいく、防災情報センターへ派遣可能です（原則、平日の昼休みを除く午前8時30分～午後5時00分）。

（イ）教育、療育又は保育を提供する場合の配慮の具体例

- 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。
- 個々の発達や特性に合わせた玩具・教材を用意する。
- 着脱衣の際、必要に応じて椅子を用意する。
- 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ないときに、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。
- 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。
- 授業の際、支援員の同行を認める。
- 状況に応じ、板書等が良く見えるような席を設定する。
- 入学試験において、本来の目的を損ねない範囲で別室受験、時間延長、読み上げ機能等の使用を許可する。

※保護者が障害者の場合であっても、ほかの障害者と同様の合理的配慮が必要です。

(ウ)生活環境に関する施設、設備又はサービスを提供する場合の配慮の具体例

- 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、本人の希望を聞く。
- 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。
- 投票所にわかりやすい移動経路の案内掲示をし、車いすの方等が記入しやすい低い記載台を設置する。



(工)雇用・就労等の環境における具体例

- 障害の特性により頻繁に離席がある場合に、座席位置を出入口付近に設定する。
- 状況に応じ、スクリーン、手話通訳者が良く見えるような席を設定する。
- 障害の特性に応じた労働時間や休憩時間の調整を行う。

- 障害の特性に応じ、仕事内容を一つずつメモで示すなど、ルールを統一する。
- 障害の特性に応じ、室内の温度調整や動線の確保など、労働環境に配慮する。

(オ)災害時の配慮の具体例

- 避難所等の建物に段差がある場合、移動しやすいようスロープを設置する。
- 案内にルビを振る。
- 事故や災害時等、聴覚障害者に対し文字情報等音声以外の方法で情報を伝える。
- 避難所などで、人混みが苦手な障害者が落ち着けるような場所を用意する。
- 災害時、避難が困難な障害者に対し、早めに避難の呼びかけを行う。

(カ)その他日常生活や社会生活全般に関わる場合における配慮の具体例

- 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、又は目的地まで付き添いを行う。
- 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での受付にする。
- 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、館内の電源から充電することを許可する。
- 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。
- 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、漢数字はなるべく用いない(簡単な漢字でも中には読めない方もいるため)、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く。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。
- 視覚障害者に対し、パソコンを使用して読み上げることができるよう、電子データで資料を提供する。

(キ)会議・説明会等における配慮の具体例

- 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。
- 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。
- 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。UDトークを利用する。
- 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。
- 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。

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、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。

- ◇ 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△△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。
- ◇ 「電話リレーサービス」「ヨメテル」を登録・利用している方であれば、電話でやりとりをすることも可能です。

電話リレーサービスとは

聴覚や発話に困難のある方(きこえない方)と、きこえる方(聴覚障害者等以外の方)を、通訳オペレーターが手話・文字とを活用して通訳することにより、電話で双方向につなぐサービスです。

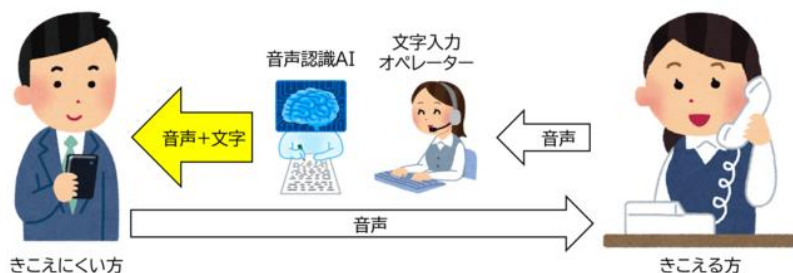


ヨメテルとは

電話で相手先の声が聞こえにくいことがある方(きこえにくい方)に向けた、自身の声で通話相手に伝え、通話相手の声を文字で読むことができる文字表示電話サービスです。

最新の AI(自動音声認識)、または文字入力オペレーターにより、通話相手の声をリアルタイムで文字にして画面に表示します。

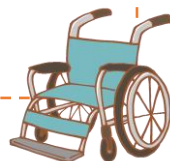
※文字にする方法は、通話の都度選択することができます。



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ため「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いため、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
ハンドブック

～「ともに生きるまち日野」を目指して～

平成29年(2017年)3月 作成

令和2年(2020年)4月 改正

令和8年(2026年)4月 改正

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)

042-514-8991(直通)

FAX 042-583-0294

Eメール syogaif_suisin@city.hino.lg.jp