

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する  
いわき市職員対応要領

平成 28 年 4 月 1 日施行（実施）

## < 目次 >

	頁
第1章 対応要領の趣旨等	1
1 市対応要領策定の目的	1
2 根拠法令	1
3 法制定の背景	2
4 本市の状況	2
5 対応要領の対象範囲	3
6 対応要領における具体例の取扱いについて	5
7 対応要領の策定及び見直しについて	5
第2章 不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方	7
1 障がいを理由とする差別の禁止（法第7条第1項）	7
2 合理的配慮を行う義務（法第7条第2項）	9
第3章 障がい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	12
1 不当な差別的取扱い	12
2 「合理的配慮」の具体例	13
3 その他	14
第4章 相談体制の整備について	16
1 差別に関する相談について	16
2 相談の集約、報告等について	16
第5章 職員等への研修及び啓発について	17
1 職員等への研修及び啓発	17
2 受託事業者等における研修	17
資料編	
「公共サービス窓口における障がい者への配慮マニュアル」（H26.3作成）	
.....	18
国各省庁における対応要領について	31

## 第1章 対応要領の趣旨等

### 1 市対応要領策定の目的

「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条において、「基本方針」に即して、市町村においても、職員が適切に対応するために必要な要領の策定に努めるものとしています。

本市では、「第4次市障がい者計画」の基本理念であるとともに生きる社会の実現を目指すことを目的に、今回、本対応要領を策定することとしたものです。

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律Q&A」（平成25年6月 内閣府障がい者施策担当）

#### 問 13-5

本法律案では、対応要領の作成に係る努力義務は、「地方公共団体の機関」に課せられていることから、原則としては、地方公共団体の判断により、地方公共団体全体（長）として又はその執行機関（教育委員会）ごとに作成することとなる。

### 2 根拠法令

#### 法第10条第1項

##### 法第10条第1項

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。

### 3 法制定の背景

平成 23 年に障害者基本法が改正され、第 4 条において、基本原則として「差別の禁止」が規定されました。

本法は、差別の禁止に関する、より具体的な規定を示し、それが遵守されるための具体的な措置等を定めることで、この基本原則を具体化する法律として位置づけられるものであり、すべての国民が、障がい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、障がいを理由とする差別の解消を推進することを目的とするために制定されました。

### 4 本市の状況

本市においては、平成 25 年度の「第 4 次市障がい者計画」策定に先立ち、障がい者等を取り巻く現状と課題として、障がい児（者）の実態調査を行いました。その中で、「差別を感じるか」の項目では、回答者のうち、特に、知的障がい者と精神障がい者の約 3 割が、「とても感じる」、「どちらかといえば感じる」と回答しています。

また、「障がい者に対する市民の理解度」の項目では、回答者のうち、特に、知的障がい者と精神障がい者の約 5 割が、「まったく理解されていない」、「あまり理解されていない」と回答しています。

このことから、本市では、基本理念「すべての市民が、相互に人格と人権を尊重し、支え合いながら、ともに生きる社会の実現」のため、施策分野及び基本的方向性を定め、取り組んでいます。

#### 施策分野 1 啓発・広報

- ア 「共に生きる社会」の理念普及
- イ 障がい特性に配慮した一層の理解促進
- オ 障がい福祉サービス等に係る情報提供の充実
- キ 権利擁護・成年後見制度に関する啓発及び推進

#### 施策分野 2 生活支援

- ア 当事者本位の相談支援・生活支援体制の整備

## 5 対応要領の対象範囲

### (1) 障がい者

障害者基本法第2条に定める「障害者」とします。

#### 障害者基本法第2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。

### (2) 職員

全ての市職員とします。

なお、市の事務又は事業の全部又は一部を委託等する場合は、受託者に対し、適切な対応の指導に努めるものとします。

### (3) 対象分野

本市が事務・事業を行う分野

ただし、本市が事業主として職員に行う措置を除くものとします。

### (4) 「合理的配慮」と「環境の整備」の関係

本法においては、後述の「合理的配慮」のほかに、法第5条において、「環境の整備」についての条文が設けられています。

「環境の整備」とは、バリアフリー法に基づく公共交通施設や建築物等のハード面のバリアフリー化等、不特定の障害者を対象に行われる「事前改善措置」について規定したものであり、「合理的配慮」の実施に向けたものとして位置づけられています。

このことから、本市では、「環境の整備」への取り組みについては、「第4次市障がい者計画」中の「施策分野4 生活環境」において位置づけていることから、計画の進行管理と併せて、施策の推進に努めることとなります。

## Q & A

### 問 11-1

法第5条に規定する「環境の整備」と法第7条及び第8条に規定する「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」との関係

第5条は、バリアフリー法に基づく公共交通施設や建築物等のハード面のバリアフリー化等、不特定の障害者を対象に行われる「事前の改善措置」について規定したもの。

こうした措置は、第7条及び第8条に規定する「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」の実施に向けた環境の整備として位置づけられるもの。

差別の解消に向けた取組として計画的に推進されることが望ましいこと。

#### (5) 「社会的障壁」について

「社会的障壁」とは、法第2条第2号において、「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」と規定されています。

また、法第2条第1号において、障がい者は、「心身の機能の障害があるものであって、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」と定められています。

これは、機能障がいのある人に対して、「社会的障壁」があることで、いわゆる「障がい者」の状態にある、とするものであり、「障がい」は、社会によって作られ、個人の属性では全くないものとみる、いわゆる「社会モデル」と呼ばれる考え方に基づくものです。

一方、「障がい」を病気や傷害、その他の健康状態から直接引き起こされた人の特性とみる考え方は、「医学モデル」と呼ばれていることから、本法については、「社会モデル」の考え方を踏まえたものである、といわれています。

## 6 対応要領における具体例の取扱いについて

対応要領では、不当な差別的取扱いについて、具体例を記載していますが、記載例のみがすべてではありませんし、記載されていないものは差別ではないということでもありません。

記載例であっても、差別にあたるかどうかについては、個別の事例ごとに判断を要する場合があります。

また、要領では、合理的配慮について、望ましい具体例についても記載していますが、障がいの特性や、配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様で個別性が高いことから、事務・事業毎の取り組みが求められることとなります。

### Q & A

#### 問 13-2

対応要領の具体的内容として、  
例えば、基本方針に即した障害を理由とする差別の基本的考え方や当該機関等における障害を理由とする不当な差別的取扱いになり得る行為の具体例、当該機関等における社会的障壁の除去についての必要かつ合理的な配慮として考えられる好事例等が考えられる。

## 7 対応要領の策定及び見直しについて

### (1) 策定について

要領の策定にあたっては、法第 10 条第 2 項において、「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」よう努めることとされています。

このことから、本市では、地域における障がい者等への支援体制の整備を図ることを目的に設置している「市地域自立支援協議会」及び市内の各障がい者団体へ意見を聞いたうえで策定しました。

また、不当な差別的取扱い及び合理的配慮に係る事案の報告等についても、毎年度、「市地域自立支援協議会」を活用することとします。

#### 法第 10 条第 2 項

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。

### (2) 見直しについて

本法では、法施行後、施行状況の検討にあたり、具体的な相談事例や

裁判例の集積等を踏まえる必要があるとの理由から、事例等の集積に最低限必要な期間として、3年後の見直しが定められています。

このことから、本市においても、見直しが必要となった場合は、策定時と同様、「市地域自立支援協議会」及び市内の各障がい者団体へ意見を聞くこととします。



## 第2章 不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方

### 1 障がい者を理由とする差別の禁止（法第7条第1項）

職員は、障がい者に対して、不当な差別的取扱いを行ってはならない。

#### 第7条第1項

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。

#### (1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

「不当な差別的取扱い」とは、正当な理由なく、障がい者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障がい者でない者より不利に扱うことです。

#### (2) 判断の視点

##### ア 正当な理由がない場合

正当な理由なく、障がい者を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がい者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がい者の権利利益を侵害してはなりません。

正当な理由がない場合は、不当な差別的取扱いとなります。

##### イ 正当な理由に相当する場合

一方、正当な理由に相当する場合とは、障がい者に対して、障がい者を理由として、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ことです。

また、職員は、正当な理由があると判断した場合には、障がい者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが求められます。

##### ウ その他

障がい者を障がい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）、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者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等す

るために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がい者に障がいの状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たりません。

障がい者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いにはならないこととなります。

### (3) 留意すべき点

正当な理由に相当するか否かについては、具体的な検討をせずに、正当な理由を拡大解釈するなどして、法の趣旨を損なわないようにすることが大切です。

また、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重要となることから、個別の事案ごとに、障がい者、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）及び本市の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑みる必要があります。

## 2 合理的配慮を行う義務（法第7条第2項）

職員は、障がい者に対して、合理的配慮を行わなければならない。

### 第7条第2項

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。

#### (1) 合理的配慮の基本的な考え方

合理的配慮とは、その事務又は事業を行うにあたり、障がい者から、現に「社会的障壁の除去」を必要としている旨の「意思の表明」があった場合、その実施に伴う「負担が過重でない」ときは、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について行う、必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないもののことです。

これは、障がい者が受ける制限は、障がい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ずるもの、とのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものです。

#### (2) 判断の視点

##### ア 合理的配慮の多様性及び個別性

ア) 合理的配慮は、障がいの特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであること。

イ) 当該障がい者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法については、「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものであること。

##### イ 合理的配慮を行うにあたっての留意点

ア) 合理的配慮は、本市の事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること。

- イ) 障がい者でない者との比較において、同等の機会の提供を受けるためのものであること。
- ウ) 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。
- エ) 合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものであること。
- オ) 合理的配慮の提供にあたっては、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があること。

### (3) その他留意すべき点

#### ア 意思の表明について

##### ア) 当事者

意思の表明にあたっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障がい者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳等を介するものを含む。）により伝えられる。

##### イ) 家族等

意思表示は、障がい者本人のみだけでなく、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、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意思の表明も含む。

##### ウ) その他

意思の表明が困難な障がい者が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障がい者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障がい者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

#### イ 過重な負担について

過重な負担に相当するか否かについては、具体的な検討をせず過重な負担を拡大解釈するなどして、法の趣旨を損なわないようにすることが大切です。

個別の事案ごとに、次の要素等を考慮し、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。

また、職員は、過重な負担に当たると判断した場合には、障がい者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが求められます。

- ア) 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か）
- イ) 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ウ) 費用・負担の程度

### 第3章 障がい者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

#### 1 不当な差別的取扱い

正当な理由なく、障がい者を、事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障がい者でない者より不利に扱うこと。

##### (1) 「障がい者を理由とする不当な差別的取扱い」の具体例

ア 正当な理由なく、障がい者を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する。

- 障がい者を理由に窓口対応を拒否する。
- 障がい者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。
- 障がい者を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 障がい者を理由に、診療、入院等を拒否すること。
- 本人又はその家族等の意思（障がいのある方の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反したサービス（施設への入所など）を行うこと。

イ 正当な理由なく、障がい者を理由として、提供にあたって場所・時間帯などを制限すること。

- 障がい者を理由に対応の順序を後回しにする。

ウ 正当な理由なく、障がい者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がい者の権利利益を侵害すること。

- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいを理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。

## 2 「合理的配慮」の具体例

第2章2(1)で示したとおり、合理的配慮は、障がいの特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであるが、具体例としては、次のようなものがあります。

なお、記載した具体例については、第2章2(3)で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要があります。

### (1) 物理的環境への配慮

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障がい者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞いたりする。
- 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障がい者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的な休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がい者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- 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障がい者に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

### (2) 意思疎通への配慮

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なりうることに留意して使用する。
- 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際、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障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 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、代読といった配慮を行う。
- 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- 障がい者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、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いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
- 会議の進行に当たり、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委員や知的障がいを持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障がいの特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

### (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者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーン、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。
- 市所管施設敷地内の駐車場等において、障がい者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更する。
- 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、当該障がい者に説明の上、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。

## 3 その他

具体的に、どのような場合が「不当な差別的取扱い」にあたるのかは、具体的場面・状況に応じて異なります。



また、「合理的配慮」として何をすればよいのかは、障がいの特性や具体的場面・状況に応じて、多様かつ個別性の高いものです。

このことから、内閣府では、「合理的配慮等具体例データ集『合理的配慮サーチ』」を立ち上げています。

合理的配慮の概念は、未だ社会に定着しているとはいえず、現時点で掲載できる具体例は少数にとどまります。

今後、法施行とも相まって、さらに具体例を収集・蓄積し、内容を充実させていく予定となっています。

## 第4章 相談体制の整備について

### 1 差別に関する相談について

本市では、平成25年度に、「公共サービス窓口における障がい者への配慮マニュアル」を作成、配布し、啓発に努めてきました。

障がいを理由とする差別解消の推進には、障がい者及びその家族その他関係機関からの相談等に的確に応じることが必要であり、とりわけ当事者からの相談に対応するにあたっては、障がいの特性や状況等に配慮することが重要となります。

対応の基本としては、障がいの有無や種別に関わらず、相手の立場に立った、明るく、ていねいに、分かりやすい対応を心がける必要がありますが、各職場において障がい者差別に係る相談や合理的配慮を求められた場合、具体的に、どのような場合が「不当な差別的取扱い」にあたるのかは、あるいは、「合理的配慮」として何をすればよいのかは、障がいの特性や具体的場面・状況に応じて、多様かつ個別性が高いものとなります。

このことから、本市では、障がい者差別に限定した新たな相談機関は設置せず、案件の内容に応じた既存の相談体制を活用するとともに、相談に対応する職員の業務の明確化等を図ることで、相談体制を整備することとします。

### 2 相談の集約、報告等について

「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮」についての相談については、障がいの特性や具体的場面・状況に応じて、多様かつ個別性が高いものが見込まれることから、本市では、今後の対応に生かすために、対応結果については、保健福祉部障がい福祉課が集約することとします。

また、障がい福祉課は、集約した結果について、毎年度、市地域自立支援協議会全体会議において報告することとします。

## 第5章 職員等への研修及び啓発について

### 1 職員等への研修及び啓発

本市においては、職員ひとりひとりが、障がい者へ適切に対応し、また、障がい者及びその家族その他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、障がい者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で、障がいに関する職員の理解の促進を図るとともに、法の趣旨の普及及び啓発に取り組むこととします。

### 2 受託事業者等における研修

本市においては、市民と接する機会のある業務を行う受託事業者等との契約又は協定においては、当該受託事業者等に対し、障がい者に対して適切に対応するため、職場内で研修の実施等を求めることで、法の趣旨の普及を図るとともに、受託事業者等による障がいに関する理解の促進に努めるものとします。

## 1 対応の基本

- (1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します。
- (2) 障がいの有無や種別に関わらず、困っている方には進んで声をかけます。
- (3) コミュニケーションを大切にします。
- (4) 柔軟な対応を心がけます。
- (5) 不快になる言葉は使いません。
- (6) プライバシーには立ち入りません。

## 2 障がい種別の特性

### (1) 視覚障がいのある方

視覚障がいのある方の中には、全く見えない方と見えづらい方がいます。見えづらい方の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの方がいます。

また、特定の色が分かりにくい方もいます。

#### 主な特徴

##### ◇一人で移動することが困難

慣れていない場所では一人で移動することは困難です。

##### ◇音声を中心に情報を得ている

目からの情報が得にくいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。

##### ◇文字の読み書きが困難

文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多いです。

#### 対応方法

##### ●こちらから声をかける

周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ会話が始められないことがあります。また、知っている相手でも声だけでは誰か分からないことがあります。

##### ●指示語は使わない

「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では「どこか」「何か」分かりません。場所は「30センチ右」「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。場合によっては、相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。

##### ●点字と音声

点字は、指で触って読む文字です。視覚障がいのある方が、必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を使用されるのは1割で、残りの9割の方

は、主に音声や拡大文字により情報を得ています。文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いるほか、文書内容をコード情報に変換して印刷したものを活字文書読み上げ装置を使って音声化する方法もあります。

## (2) 聴覚・言語障がいのある方

聴覚障がいのある方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。さらに、言語障がいを伴う方とほとんど伴わない方がいます。また、言語障がいのある方は、その原因によって、聴覚障がいを伴う場合があります。

### 主な特徴

#### ◇外見から分かりにくい

外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。

#### ◇視覚を中心に情報を得ている

音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入力しています。

#### ◇声を出して話せても聞こえているとは限らない

聴覚障がいのある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。

#### ◇補聴器をつけても会話が通じるとは限らない

補聴器をつけている方もいますが、補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている方も多いです。

### 対応方法

#### ●コミュニケーションの方法を確認する

聴覚障がいのある方との会話には手話、指文字、筆談、口話（こうわ）、読話（どくわ）などの方法があります。人によりコミュニケーション方法は異なるので、どのような方法によればよいか、本人の意向を確認します。

#### ●聞き取りにくい場合は確認する

言語障がいのある方への対応は、言葉のひとつひとつを聞き分けることが必要です。聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい、内容を確認します。

### (3) 肢体不自由のある方

肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障がいのある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。これらの方の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な方、立ったり歩行したりすることが困難な方、身体にマヒのある方、自分の意思とは関係なく身体が動く不随意運動を伴う方などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、自力走行や電動の車いすを使用される方などがいます。また、病気や事故で脳の損傷を受けた方の中には、身体のマヒや機能障がいに加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定などを伴う方もいます。

#### 主な特徴

##### ◇移動に制約のある方もいる

下肢に障がいのある方の中には、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方がいます。歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。

車いすを使用されている方は、高い所には手が届きにくく、床の物は拾いにくいです。

##### ◇文字の記入が困難な方もいる

手にマヒのある方や脳性マヒで不随意運動を伴う方などは、文字を記入できなかつたり、狭いスペースに記入することが困難です。

##### ◇体温調節が困難な方もいる

脊髄を損傷された方は、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。

##### ◇話すことが困難な方もいる

脳性マヒの方の中には、発語の障がいに加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えにくい方もいます。

#### 対応方法

##### ●車いすの方の視線に合わせる

車いすを使用されている場合、立った姿勢で話されると上から見下ろされる感じがして身体的・心理的に負担になるので、少しかがんで同じ視線で話すようにします。

##### ●聞き取りにくい場合は確認する

聞き取りにくいときは、分かったふりをせず、一語一語確認するようにします。

##### ●子ども扱いしない

言葉がうまく喋れない方に対して子どもに対するような言葉づかいや接し方をしないようにします。

#### (4) 内部障がいのある方

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、呼吸器機能、じん臓機能、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（H I V）による免疫機能の7種類の機能障がいと定められています。

##### \*心臓機能障がい

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障がいで、ペースメーカー等を使用している方もいます。

##### \*呼吸器機能障がい

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障がいで、酸素ボンベを携帯している方や、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している方もいます。

##### \*じん臓機能障がい

腎機能が低下した障がいで、人工透析のため定期的に通院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通過障がいで、腹壁に新たな排泄口（ストマ）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を受けている方もいます。

##### \*肝臓機能障がい

肝臓の機能が低下した障がいで、肝臓移植後の抗免疫療法を受けている方などです。

##### \*ヒト免疫不全ウイルス(HIV)による免疫機能障がい

H I Vによって免疫機能が低下した障がいで、抗ウイルス剤を服薬している方です。

#### 主な特徴

##### ◇疲れやすい

障がいのある臓器だけでなく全身の機能が低下している場合があり、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

##### ◇外見から分かりにくい

外見からは分かりにくいいため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

##### ◇携帯電話の影響が懸念される方もいる

心臓機能障がいで心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方は、携帯電話から発せられる電磁波等の影響を受けると誤動作するおそれがあるので、配慮が必要です。

◇タバコの煙が苦しい方もいる

呼吸器機能障がいのある方は、タバコの煙が苦しい方もいます。

◇トイレに不自由されている方もいる

ぼうこう・直腸機能障がいで人工肛門や人工ぼうこうを使用されている方（オストメイト）は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

### 対応方法

#### ●内部障がいについての理解を深める

内部障がいのある方については、外見からは判別しにくいいため、内部障がいのある方であると把握して対応することは困難ですが、疲労感がたまり、集中力や根気にかけるなどの不便さを抱えている方の存在を念頭に置き、本人に配慮してもらいたい事項を申し出られた際には、適切に対応できるようにします。

#### \*ハート・プラスマーク

このマークは、内部機能障がい者であることを示すためのマークで、「ハート・プラスの会」が、全国的に普及活動をしています。

### (5) 知的障がいのある方

知的障がいのある方は、発達時期において脳に何らかの障がいが生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。重度の障がいのため、常に同伴者と行動される方もいますが、障がいが軽度の場合には働いている方も大勢います。

#### 主な特徴

◇複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい

◇人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいる

◇漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる

◇ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいる

### 対応方法

#### ●短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明

一度にたくさんを言われると混乱するので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら応対します。

#### ●具体的に分かりやすく

案内板や説明資料には、漢字にふりがなをふるとともに、抽象的な言葉は



避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。

●子ども扱いしない

成人の方の場合は、子ども扱いしないようにします。

●穏やかな口調で声をかける

社会的なルールを理解しにくいいため、時に奇異な行動を起こす方もいますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず、「どうしましたか?」「何かお手伝いしましょうか?」と、穏やかな口調で声をかけます。

## (6) 発達障がいのある方

発達障がいは、自閉症、アスペルガー症候群の広汎性発達障がい、学習障がい(LD)、注意欠陥・多動性障がい(ADHD)等、脳機能の障がいであって、通常低年齢において、症状が発現するものです。自閉症には、知的障がいを伴う場合と伴わない場合(高機能自閉症)とがあります。

\*広汎性発達障がい

社会性やコミュニケーションの領域に障がいがあり、興味の範囲の狭さやこだわりの強さ等の特徴を持つ障がいの総称です。

\*学習障がい(LD)

知的には標準またはそれ以上ですが、学力の著しい偏り(読み、書き、計算などの一部だけができない)があります。普段の生活には問題がなく学習面においてのみ障がいが起こることが特徴です。

\*注意欠陥・多動性障がい(ADHD)

「不注意」「多動性」「衝動性」の3つを特徴とする行動の障がいで、社会的な活動や学業に困難を抱えています。症状は人によって異なり、不注意が強い、多動性が強いなど、様々です。

### 主な特徴

- ◇外見から分かりにくい
- ◇相手の言ったことを繰り返すときは、相手が言っていることを理解できていないことが多い
- ◇遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい
- ◇相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいる
- ◇順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいる
- ◇年齢相応の社会性が身につけていない方もいる
- ◇関心のあることばかり一方的に話す方もいる

### 対応方法

- 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明
- 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明

## (7) 精神障がいのある方

精神障がいのある方は、統合失調症、双極性障がい、うつ病、てんかん、アルコール依存症等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている方です。適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の方は地域で安定した生活を送られています。

### \*統合失調症

幻覚、思考障がい、感情や意欲の障がいなど、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、さまざまな生活障がいを引き起こしますが、薬によってこれらの症状をおさえることもできます。おおよそ 100 人に 1 人がかかる大変身近なものといわれています。

### \*うつ病

気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味が持てなくなったりして、日常生活に支障が現れます。国内の調査によると、うつ病を経験している人は約 15 人に 1 人とされています。

### \*てんかん

通常は規則正しいリズムで活動している大脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れて、激しい電気的な乱れが生じることによって発作が現れる病気です。薬によって約 8 割の方は発作を止められるようになりました。

### 主な特徴

- ◇ストレスに弱く、疲れやすい
- ◇対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多い
- ◇外見からは分かりにくく、障がいについて理解されずに孤立している方もいる
- ◇精神障がいに対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多い
- ◇周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいる
- ◇学生時代の発病や長期入院のため、社会生活に慣れていない方もいる
- ◇気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もある
- ◇認知面の障がいのために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいる

### 対応方法

- 「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明
- 不安を感じさせない穏やかな対応

### 3 対応における配慮

#### (1) 案内・誘導

##### ① 案内

##### <共通的な配慮>

- ・ 困っているような方を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」と積極的に声をかけます。
- ・ 声かけは、介添えの方ではなく直接本人に対して行います。こちらの説明に対する理解が困難な方には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ・ ドアの開閉が困難な方には開閉を手伝います。
- ・ 案内板は、認知しやすい色で、大きな文字の表記を行うようにします。
- ・ 必要に応じて、漢字にふりがなをふります。

##### <障がい種別の配慮>

##### 【視覚障がいのある方】

- ・ 職員であること及び名前を名乗った上で、どの窓口に行こうとしておられるのかを確認し、必要に応じて誘導します。

##### 【聴覚障がいのある方】

- ・ お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、行き先（用件）を尋ね、案内します。

##### ② 誘導

##### <共通的な配慮>

- ・ 誘導が必要かどうか、直接本人に尋ねます。
- ・ 誘導用ブロックの上はもとより、廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたす物を置かないようにします。
- ・ 誘導用ブロックの上で立ち止まる方も多いため、歩行の邪魔にならないよう他の利用者にも配慮を促します。
- ・ 雨天時に濡れた床で滑らないよう、濡れた床面は早めに拭き取ります。
- ・ 施設管理面においては、車いすでも移動できるよう段差のない十分な移動スペースの確保に努めます。
- ・ 分かりやすい案内表示（はっきりしたコントラスト、漢字にふりがな、図の併記等）により、目的の場所を見つけやすくします。

##### <障がい種別の配慮>

##### 【視覚障がいのある方】

- ・ 移動を介助する場合は、その方との背の高さの関係で肘、肩または手首を軽くもってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。
- ・ 階段や段差の手前では「上りです」「下りです」と声をかけます。

##### 【肢体不自由のある方】

- ・ 車いす使用の方にとって、車いすは身体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押したりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、必ず、本人の意向を確認してから誘導介助を行います。

### 車で来庁された障がいのある方へは「おもいやり駐車場」を…

福島県では、車いすマークのある駐車スペースの利用適正化を図るため、障がい者、要支援高齢者、妊産婦等の車の乗降が困難な方に利用証を発行し、当該駐車場利用の際に提示を求める「おもいやり駐車場利用制度」を実施しています。

本当に必要とする方のために駐車スペースを確保できるよう、市民に理解と協力を呼びかけています。

## (2) 受付

### <共通的な配慮>

- ・ 困っているような方を見かけたら、職員から積極的に声をかけます。
- ・ 声かけは、介助者ではなく直接本人に対して行います。

### <障がい種別の配慮>

#### 【視覚障がいのある方】

- ・ 窓口で待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝え、順番が来たら名前を呼んで声をかけて知らせます。
- ・ 最初に対応した職員と呼び出しを行う職員が異なる場合は、呼び出し方法についてきちんと引き継ぎを行います。

#### 【聴覚障がいのある方】

- ・ 呼び出しの音声聞こえない方には、予めどのような方法で知らせるかを説明して、不安のないようにします。
- ・ 最初に対応した職員と呼び出しを行う職員が異なる場合は、呼び出し方法についてきちんと引き継ぎを行います。

#### 【肢体不自由のある方】

- ・ 車いす使用の方には、少しかがんで目線が合う高さで、対応します。
- ・ 窓口には、低くて車いすの入るスペースのカウンターを配置するようにします。

## (3) 相談・説明

### <共通的な配慮>

- ・ 相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- ・ 話が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。
- ・ 障がい種別に関わりなく、相手の話をよく聞き、安心して話ができる信頼関係をつくります。
- ・ 必要に応じて、絵・図・写真を使って説明します。
- ・ 相談内容が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で対応します。
- ・ 障がい特性に応じた方法で説明ができるよう、予め説明資料等の準備をしておきます。

- ・ ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく一般的な分かりやすい言葉で説明します。

#### ＜障がい種別の配慮＞

##### 【視覚障がいのある方】

- ・ 自分の名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。
- ・ 一時席を離れる際や新たにに対応する職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。
- ・ 拡大文字の文書を希望される方には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。

##### 【聴覚障がいのある方】

- ・ お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して話します。筆談を求められた場合には、面倒がらずに対応します。
- ・ 問い合わせはファックスや E メールなどでもできるよう連絡先を伝えます。

##### 【知的障がい・発達障がい・精神障がいのある方】

- ・ 口頭での説明の理解が難しい方には、説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要に応じて、漢字にはふりがなをふります。
- ・ 同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をされる方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。

#### (4) 手続き

##### ① 書類記入

#### ＜共通的な配慮＞

- ・ 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ず、困っておられるような方には、職員から積極的に声をかけます。
- ・ 障がいの状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して代筆を行います。

#### ＜障がい種別の配慮＞

##### 【視覚障がいのある方】

- ・ 必要に応じて必要な箇所や、希望箇所を読み上げます。読み方としては、まず目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読みます。その際は、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げます。
- ・ 代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。ただし、プライバシーに関する事項を読み上げる際は、周囲の人に聞こえないよう留意します。

### 【肢体不自由のある方】

- ・ 片手で書類を記入する方には、滑りにくいマットや文鎮を置くことで、記入に支障がないようにします。
- ・ 本人からの希望に応じて、代筆を行います。代筆した内容については、本人に確認してもらいます。

### 【知的障がい・発達障がい・精神障がいのある方】

- ・ 「ゆっくり」「ていねいに」「穏やかに」対応することを基本とし、書類の記入などにあたっては、本人の理解の状況に応じて、記載項目ごとに説明や確認などを行います。

### ② 文書交付・閲覧

#### <共通的な配慮>

- ・ 本人が希望される場合には、内容を分かりやすく説明します。

#### <障がい種別の配慮>

### 【視覚障がいのある方】

- ・ 要望があれば、文書を読み上げます。

### 【知的障がいのある方】

- ・ 書類は平易な文章にし、漢字にはふりがなをふります。

### ③ 金銭收受

#### <障がい種別の配慮>

### 【視覚障がいのある方】

- ・ 紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡します。

### 【聴覚障がいのある方】

- ・ 金額はメモや電卓で示します。

### 【肢体不自由のある方】

- ・ 要望があれば、本人の見える位置で、本人に確認してもらいながら財布からのお金の出し入れを手伝います。

## (5) 緊急時の対応

### <共通的な配慮>

- ・ 緊急時には、障がい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、障がい者市民の視点を盛り込むよう努め、緊急時に自力での移動が困難な方の避難に支障をきたさないようにします。
- ・ 避難通路について職員に周知を図るとともに、平常時から荷物等で通路をふさがないように心がけます。
- ・ 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。

## 4 身体障害者補助犬について

### (1) はじめに

平成 14 年に制定された「身体障害者補助犬法」により、平成 14 年 10 月から国・地方公共団体が管理する施設では、「身体障害者補助犬」の同伴の受け入れが義務づけられました。

### (2) 補助犬の種類

#### ① 盲導犬

視覚障がいのある方が外出する際に安全に歩けるように、障害物を避けたり、交差点や段差を知らせます。

#### ② 聴導犬

聴覚障がいのある方の耳の代わりとなり、屋外ではクラクションや自転車の呼び鈴、名前を呼ばれたことなどを知らせます。

#### ③ 介助犬

落とし物を拾って渡す、手の届かないモノを持ってくる、荷物を運ぶ、ドアの開閉、必要に応じて歩行介助、起立、移乗（車いすから車へなど）の補助などを行います。

### (3) 補助犬の表示

盲導犬は、白または黄色のハーネス（胴輪）をしています。

聴導犬と介助犬は、背中にそれぞれ、「聴導犬」、「介助犬」と記載された表示をつけています。

使用者本人には、認定証（盲導犬は使用者証）の携帯が、義務付けられています。

使用者本人は、公衆衛生上の安全性を証明する健康管理手帳を携帯しています。

### (4) 対応のポイント

① 対応の仕方がわからない場合は、使用者本人に直接聞きます。

② 犬のトイレも、犬によって異なりますので、使用者本人に直接聞きます。

### (5) 周りの方への説明のポイント

① 補助犬は、適切な健康管理と予防対策が講じられた犬であり、使用者が行動管理をしているので、迷惑はかけないこと。

② 補助犬は、外に出たらいつでも工作中なので、触ったり、声をかけたり、気を引いたりせず、見守ってほしいこと。

③ 犬が嫌いな方、またはアレルギーのある方には、その旨職員にお知らせいただきたいこと。

**(6) 受け入れステッカー**

身体障害者補助犬法の施行に伴い、施設内への受け入れ啓発ステッカーが、複数の機関から発行されています。

**5 その他（手話）**

本市においては、市主催の講演会や市窓口に来られた聴覚障がいのある方などへ適切に対応するため、手話通訳者及び登録手話通訳者、要約筆記者を派遣できる体制を整えております。



(参考)

## 国各省庁における対応要領について

### 1 対応要領の条項等について

条	項目	内容
第1条	目的	○職員が適切に対応するため必要な事項を定める。
第2条	不当な差別的取扱いの禁止	○別紙に定める留意事項に留意
第3条	合理的配慮の提供	○別紙に定める留意事項に留意
第4条	監督者の責務	○課長相当職以上の地位にある者（監督者）
第5条	懲戒処分等	○職務上の義務に違反 ○職務を怠った場合等
第6条	相談体制の整備	○相談窓口 ○情報聴取、事実確認、是正措置及び再発防止策等 ○相談等の集約 ○情報共有 ○以後の相談等において活用 ○相談窓口の充実
第7条	研修・啓発	○必要な研修・啓発 ○マニュアル等による意識の啓発

### 2 別紙「対応要領に係る留意事項」について

番号	項目	内容
第1	不当な差別的取扱いの基本的な考え方	○障がい者でない者に対しては付さない条件をつけることなどにより、障がい者の権利利益を侵害することを禁止
第2	正当な理由の判断の視点	○目的に照らしてやむを得ないと言える場合
第3	不当な差別的取扱いの具体例	○不当な差別的取扱いに当たり得る具体例
第4	合理的配慮の基本的な考え方	○障がい者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのもの（1～5）
第5	過重な負担の基本的な考え方	○個別の事案ごとに具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断
第6	合理的配慮の具体例	○合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例 ○合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例 ○ルール・慣行の柔軟な変更の具体例 ○障害特性に応じた留意点について (障がい者差別解消法福祉事業者向けガイドライン～福祉分野における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指針～) 第3(3)