

静岡市職員のための

# 障がいのある人への 配慮マニュアル

～障害者差別解消法に適切に対応するために～



令和元年 11 月

はじめに	3
第1章 障害者差別解消法について	4
1. 障害者差別解消法とは	4
(1)法の目的	4
(2)公布・施行年月日	4
(3)対象となる障がいのある人	4
(4)法の概要	4
2. 障害者差別解消法で禁止される差別とは	5
3. 不当な差別的取扱い	6
(1)基本的な考え方	6
(2)正当な理由の判断の視点	6
(3)具体例	6
4. 合理的配慮の提供	8
(1)基本的な考え方	8
(2)過重な負担の判断の視点	9
(3)具体例	10
5. 環境の整備	11
(1)基本的な考え方	11
(2)合理的配慮との関係	12
6. 差別に関する相談体制	13
7. 実務における参考事項	14
(1)手話通訳者・要約筆記通訳者について	14
(2)点字印刷について	15
(3)申込書等における配慮	15
(4)行政情報を提供する際の配慮	16
(5)市の事業を委託等する場合の合理的配慮の提供について	17
<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">知っていますか？</span> 障がいのある人に配慮した設備等	17
第2章 障がいの特性と求められる配慮	18
1. 対応の基本	18
2. 障がいの特性	19
(1)視覚障がいのある人	19

(2)聴覚・言語障がいのある人	20
(3)肢体不自由のある人	22
(4)内部障がいのある人	24
(5)知的障がいのある人	25
(6)発達障がいのある人	26
(7)精神障がいのある人	27
(8)高次脳機能障がいのある人	28
(9)難病を原因とする障がいのある人	29
3. 場面ごとの配慮	30
(1)案内	30
(2)誘導	32
(3)相談・説明	35
(4)手続き	37
(5)庁舎・施設の利用	39
(6)緊急時の対応	42
<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">気付いていますか？</span> 障がいのある人・家族等の声	43

### 第3章 参考資料 45

- ・ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 45
- ・ 静岡県における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領 52

#### 《おことわり》

○このマニュアルでは、「障害」という言葉が単語あるいは熟語として用いられ、前後の文脈から人や人の状況を表す場合は、「害」の字を「ひらがな」で表記します。

※ 適用除外とするもの

- (1)団体等の固有名詞
- (2)法令及び制度の名称に関するもの
- (3)医学用語、学術用語等の専門用語として漢字使用が適当な場合、他の文書等を引用する場合
- (4)人の状態を表すものでないもの

○第2章については、次の冊子を参考・引用しています。

「公共サービス窓口における配慮マニュアル ～障害のある方に対する心の身だしなみ～」

(発行：障害者施策推進本部、事務局：内閣府)

## はじめに

平成 28 年 4 月 1 日から「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）が施行されました。

この法律により、地方公共団体では、職員による障がい理由とする差別が禁止されるほか、障がいを理由とする差別に関する相談体制の整備や施設等の環境の整備、啓発活動など、多くのことが求められます。

そこで、本市では、障がいを理由とする差別の解消を適切に推進するため、法第 10 条の規定に基づき「静岡市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を策定しました。

このマニュアルは、対応要領第 8 条第 1 項の規定に基づき、職員の皆さんが、法の趣旨を正しく理解するとともに、日常の業務における参考となるよう、障がいを理由とする差別の基本的な考え方や具体例、実務における参考事項などを分かりやすく説明しています。また、第 2 章では、障がいの特性を理解し、状況に応じた適切な配慮が行えるよう、障がい種別ごとの特性や対応の基本について紹介しています。

障がいを理由とする差別の事例は、障がいや障がいのある人に関する情報不足（理解・知識の不足）が原因と考えられることが少なくありません。職員の皆さんには、是非、このマニュアルを活用し、障がいや障がいのある人に対する理解と関心を深めていただくとともに、各々の職場において、障がいを理由とする差別の解消に向けた率先した取り組みを進めていただきますようお願いいたします。

なお、対応要領第 8 条第 2 項では、必要に応じて各部局ごとにマニュアル等を定めることができます。一般的な行政事務とは異なる配慮が求められる分野等においては、必要に応じて分野ごとの留意事項や事例集を作成するなど、積極的な対応をお願いします。

# 第1章 障害者差別解消法について

## 1. 障害者差別解消法とは

### (1) 法の目的

この法律は、障がい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あいながら共生する社会の実現に資することを目的としています。

### (2) 公布・施行年月日

平成25年6月26日 公布、平成28年4月1日 施行

### (3) 対象となる障がいのある人

この法律の対象となる障がいのある人は、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）、難病その他の心身の機能の障がいがある者であって、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にある人です。

したがって、いわゆる障害者手帳の所持者に限りません。

### (4) 法の概要

この法律では、主に次のことを定めています。

- ① 行政機関及び民間事業者による障がいを理由とする差別を禁止すること。
- ② 行政機関及び民間事業者は、施設の構造の改善や設備の整備などの環境の整備に努めること。
- ③ 国及び地方公共団体は、障がいを理由とする差別に関する相談に応ずるとともに、差別に関する紛争の防止・解決のために必要な体制の整備を図ること。
- ④ 行政機関は、それぞれの機関の職員が適切に対応するための対応要領を作成すること（地方公共団体は努力義務）。また、国（主務大臣）は、民間事業者が適切に対応するための対応指針を作成すること。

#### 【参考】（民間）事業者とは

法では、「商業その他の事業を行う者」と定義されており、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者は全て含まれます。したがって、例えば、個人事業者や対価を得ない無報酬の事業を行う者、非営利事業を行う社会福祉法人や特定非営利活動法人も対象となります。なお、地方公営企業及び公営企業型地方独立行政法人は、法律上は事業者として取扱うこととされています。

## 2. 障害者差別解消法で禁止される差別とは

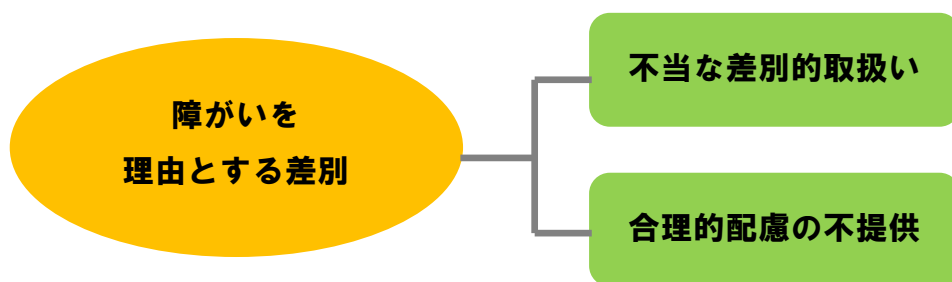
この法律で禁止される「障がいを理由とする差別」には、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮をしないこと（合理的配慮の不提供）」の2種類があります。

「不当な差別的取扱い」とは、障がいがあることのみを理由に、正当な理由なく商品やサービスの提供を拒否したり、制限したり、障がいのない人（障がいのある人ではない者をいう。）には付さない条件を付けたりすることです。

「合理的配慮の不提供」とは、障がいのある人から何らかの配慮を求める意思の表明があり、それを行うのに過重な負担が生じないにもかかわらず、社会的障壁（8ページ参照）を取り除くための必要かつ合理的な配慮をしないことです。

行政機関では、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」がともに禁止されます。

民間事業者では、「不当な差別的取扱い」は禁止、「合理的配慮の提供」は努力義務となります。



### 【行政機関と民間事業者の比較】

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
行政機関 (国・地方公共団体等)	【禁止】 不当な差別的取扱いをしてはいけません。	【法的義務】 障がいのある人に対し、合理的配慮を行わなければなりません。
民間事業者 (個人事業者やNPO等の非営利事業者も含まれます。)	【禁止】 不当な差別的取扱いをしてはいけません。	【努力義務】 障がいのある人に対し、合理的配慮を行うよう努めなければなりません。

### 【参考】個人（一般私人）の行為等について

事業者ではない一般私人の行為や個人の思想・言論は法の対象外とされています。個人の行為等については、啓発活動を通じ、法の趣旨の周知を図っていきます。

### 3. 不当な差別的取扱い

#### (1) 基本的な考え方

不当な差別的取扱いとは、障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、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、障がいのない人に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がいのある人の権利利益を侵害することです。

なお、障がいのある人を障がいのない人と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、障がいのある人に対する合理的配慮の提供による障がいのない人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のある人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。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がいのある人を、対象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のない人より不利に扱うことである点に留意する必要があります。

#### 《ポイント》 不当な差別的取扱いの禁止

職員は、

- その事務・事業を行うにあたり、
- 正当な理由なく、
- 障がいがあることを理由に、
- 障がいのない人と異なる（不利な）取り扱いをしてはいけません。

#### (2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由に当たるのは、障がいのある人に対して、障がいを理由として、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です。

正当な理由に当たるかどうかについては、個別の事案ごとに、障がいのある人、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）及び静岡市の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、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。

なお、正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努める必要があります。

#### (3) 具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例として、次のような場面が考えられます。

なお、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、また、そ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。

【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- (ア) 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- (イ) 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにする。
- (ウ) 障がい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。
- (エ) 障がいがあることを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- (オ) 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいがあることを理由に、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る。

【参考】「正当な理由」に当たり得る事例

国土交通省が作成した事業者向けのガイドラインには、「正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにはあたらないと考えられる事例」が掲載されています。私たちの業務分野とは異なりますが、どのような場合に「正当な理由」となり得るのか、イメージをつかむための参考として紹介します。

◆バス・タクシー事業者向けの例

- ・バス車内が混雑していて車いすスペースが確保できない場合、車いす使用者に説明した上で、次の便への乗車をお願いする。
- ・車いすがバスに設置されている固定装置に対応していないため、転倒等により車いす利用者や他の乗客が怪我をする恐れがある場合は、乗車を遠慮してもらう場合がある。
- ・車いすからタクシー座席への移乗等にあたって、介助人がおらずタクシードライバーだけでは対応できない場合は乗車を断る。

◆船舶・航空事業者向けの例

- ・障がいの程度から客観的に判断して、緊急時に、船舶乗組員が他の乗客の安全の確保を図りつつ補助を行ったとしても、安全に避難することが困難と考えられる場合において、当該障がいのある人に介助者の付き添いを求める。
- ・車いす使用者および一般の利用者に円滑に搭乗・降機してもらうため、車いす使用者に対して、最初の搭乗および最後の降機を依頼する。
- ・客室乗務員等の本来の業務に付随するものではないため、食事・化粧室の利用などの介助が必要な利用者に対して、付き添いの方の同伴を求める。

◆旅行事業者向けの例

- ・障がいのある人から、事前に申告のあった障がいの状況や、必要とする条件、措置に適切に対応できる運送等サービスをやむを得ず手配できない場合に、ツアーへの参加を拒否する、または、旅程の一部に制限を加える。
- ・ツアー中に、添乗員等において対応可能な医学的、専門的知識を要しない軽微な措置を超える介助、補助その他の支援措置が必要となるにもかかわらず、障がいのある人が介助者の同伴を拒否する場合に、ツアーへの参加を拒否する、または、旅程の一部に制限を加える。



## 4. 合理的配慮の提供

### (1) 基本的な考え方

- ① 職員は、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障がいのある人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、障がいのある人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（「合理的配慮」という。）を行う必要があります。

#### 《ポイント》合理的配慮の提供

職員は、

- その事務・事業に関連して
- 障がいのある人から（社会的障壁を取り除くための）配慮を求める意思の表明があり、
- それを行うのに過重な負担が生じない場合は、
- その配慮をしなければなりません。

- ② 合理的配慮は、静岡市の事務又は事業の目的・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、障がいのない人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する必要があります。
- ③ 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す。当該障がいのある人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、「(2) 過重な負担の判断の視点」に掲げた要素を考慮し、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、柔軟な対応が必要とされます。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わり得るものです。また、合理的配慮の提供に当たっては、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。
- ④ 合理的配慮は、障がいのある人が受ける制限は障がいのみ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。

#### 【参考】社会的障壁とは

障がいがある人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います。

例えば、車いすを利用している人にとっての「段差」や、知的障がいのある人にとっての「難しい漢字」、視覚障がいのある人にとっての「文書（文字）で通知する制度や慣行」などです。

- ⑤ 意思の表明に当たっては、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、障がいのある人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。）により伝えられます。

また、障がいのある人からの意思表示のみでなく、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、障がいのある人の家族、介助者等、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まれます。

なお、意思の表明がない場合であっても、その障がいのある人が社会的障壁の除去を必要としていることが明らかである場合には、障がいのある人に対して適切と思われる配慮を提案するなど、自主的に配慮を行うことが望まれます。

## （２）過重な負担の判断の視点

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。

また、過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある人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とします。

- 事務・事業への影響の程度（当該措置を講ずることにより事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- 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

### 【参考】「過重な負担」と「建設的対話」

障がいのある人から合理的配慮を求められた場合で、体制や予算上の制約により求められた対応ができないときは、配慮を求めた障がいのある人と積極的に対話し、代替案を提案するなど、柔軟な対応をすることが大事です。

「過重な負担」に関しては上述のとおり定量的な基準がなく、明確な線引きを行うことは容易ではありませんが、重要なのは、建設的な対話を通して、双方が歩み寄りを図り、お互いが納得できる対応を前向きに探っていくことです。

### (3) 具体例

合理的配慮の具体例として、次のような配慮が考えられます。

なお、記載した具体例については、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、これらはい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。

#### 【合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例】

- (ア) 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。
- (イ) 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。
- (ウ) 目的の場所までの案内の際に、障がいのある人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、障がいのある人の希望を聞いたりする。
- (エ) 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。
- (オ) 疲労を感じやすい障がいのある人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、当該障がいのある人に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- (カ) 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のある人に対し、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。
- (キ) 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のある人に対し、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。
- (ク) 視覚障がいのある人に対して誘導（付き添い）を行う。

#### 【合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例】

- (ケ) 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字（拡大コピー）等のコミュニケーション手段を用いたり、わかりやすい表現を使って説明を行う。
- (コ) 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。
- (サ) 意思疎通が不得意な障がいのある人に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- (シ) 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、分かりやすい記述で伝達したりする。また、代筆の依頼があった場合に、代わりに書くことに問題がない書類であれば、本人の意思を十分に確認しながら代筆する。
- (ス) 比喩表現等が苦手な障がいのある人に対し、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。
- (セ) 障がいのある人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、必要に応じて、伝える内容の要点等を筆記したメモを渡すなどする。

- (ソ) 紙等を書いて伝達する際に、知的障がいのある人が理解しやすいよう、漢字にルビを振る、極力平仮名を用いる、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行う。
- (ナ) 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のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- (ニ) 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。
- (ヌ) 会議や講演会等で、障がいのある参加者からの求めに応じて、手話通訳者や要約筆記通訳者を配置したり、点字版や拡大版の資料を用意する。

#### 【ルール・慣行の柔軟な変更の具体例】

- (ネ) 順番を待つことが苦手な障がいのある人に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- (ノ) 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、当該障がいのある人の順番が来るまで別室や席を用意する。
- (ハ) 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。
- (ヒ) 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- (フ) 静岡市の敷地内の駐車場等において、障がいのある人の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がいのある人専用とされていない区画を障がいのある人専用の区画に変更する。
- (ヘ) 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、当該障がいのある人に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- (ホ) 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。

## 5. 環境の整備

### (1) 基本的な考え方

環境の整備とは、施設の構造の改善や設備の整備など、不特定多数の障がいのある人を主な対象として行われる事前的改善措置をいい、法では行政機関・民間事業者ともに努力義務とされています。環境の整備の例として、次のようなものがあります。

#### ① 施設等のバリアフリー化

(例) 施設にスロープや障がいのある人に配慮したトイレ等を設置する。

#### ② 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

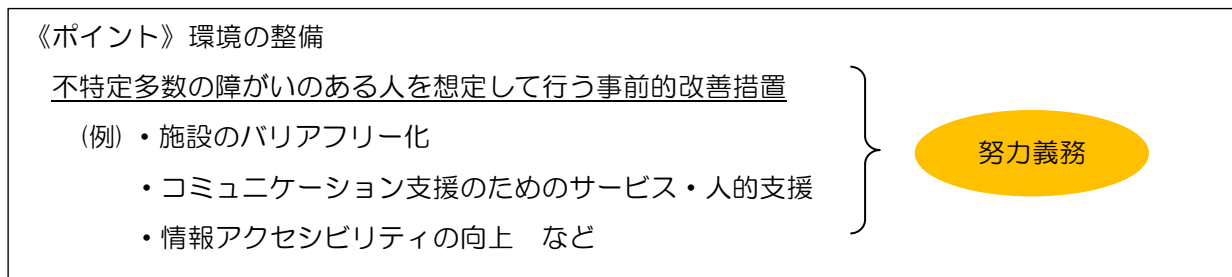
(例) 窓口等への手話通訳者の配置

#### ③ 障がいのある人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

(例) 読み上げソフトが機能しやすいよう画像の少ないHPの作成

また、環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修などのソフト面の対応も含まれます。

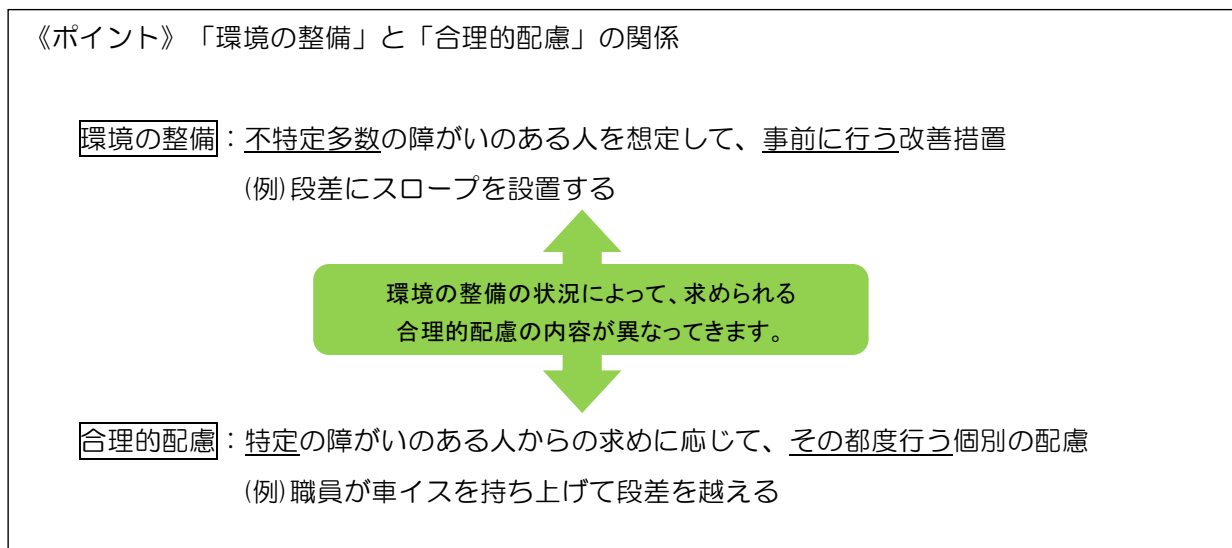
障がい者を理由とする差別の解消のための取組みは、このような環境の整備を行うための施策と連携しながら進められることが重要となります。



## (2) 合理的配慮との関係

合理的配慮は、環境の整備を基礎として、個々の障がいのある人に対して、その状況に応じて個別に実施されるものです。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなります。

合理的配慮を必要とする障がいのある人が多数見込まれる場合、障がいのある人との関係性が長期に渡る場合等には、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・効率化につなげていくことも検討していく必要があります。



## 6. 差別に関する相談体制

地方公共団体は、障がいのある人及びその家族その他の関係者からの障がい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、障がい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ことが求められています。

また、国の示す基本方針では、相談等への対応に際しては、新たな機関は設置せず、既存の機関の活用等により対応することとしています。

本市では、障がいを理由とする差別に関する市民からの相談等（相談、苦情、意見、要望など）については、各事業等の所管課でその対応をすることを原則とします。ただし、担当部署が不明確な場合等にあつては、障害福祉企画課または精神保健福祉課がこれを受け付け、各所管課へ引き継ぐこととします。

なお、差別に関する事例を集約するため、各所管課において相談等に対応した場合は、「相談等対応報告書（54 ページ参照）」により障害福祉企画課へ報告をお願いします。

障害福祉企画課（身体・知的障がい）及び精神保健福祉課（精神障がい）は、各所管課が対応するに当たり、適宜、助言等を行うものとします。

### ○報告徴収、助言、指導、勧告の権限について

法第 12 条において、主務大臣は、特に必要があると認めるときは、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ができることとされています。

また、法第 22 条及び政令（法施行令）第 3 条により、各事業法等においてその事業者に対する監督権限（報告徴収・助言・指導・勧告の一部やその他検査など何かしらの監督権限）に属する事務が地方公共団体の長等に委譲されている場合には、法第 12 条に規定する主務大臣に属する事務についても、地方公共団体の長等が行うこととされています。

## 7. 実務における参考事項

### (1) 手話通訳者・要約筆記通訳者について

#### ① 窓口での対応

窓口で手話通訳による対応が必要なときは、各庁舎に専任の手話通訳者（非常勤職員）がいますので、関係課までお問い合わせください。

外出中などにより不在の場合もあります。やむを得ず対応ができないときは、事情を説明し、筆談等により対応してください。

#### 【手話通訳者の配置】

庁舎	課名	人数
静岡市役所	障害福祉企画課（地域生活支援係）	1名
葵区役所	葵福祉事務所 障害者支援課	1名
駿河区役所	駿河福祉事務所 障害者支援課	1名
清水区役所	清水福祉事務所 障害者支援課	1名

#### ② 会議・講演会等での対応

各課の主催する会議や講演会等で、手話通訳者または要約筆記通訳者が必要な場合は、障害福祉企画課であっせんしますので、地域生活支援係（ダイヤル 221-1198、内線 81-2625）までご連絡ください。

なお、派遣にかかる費用（下記の表を参照）については、各課で負担してください。

#### 【手話通訳者・要約筆記通訳者の派遣にかかる費用等の目安】

派遣にかかる費用	<p>○謝金の額</p> <p>手話通訳者 1人あたり</p> <p>午前5時～午後10時 @3,180円/時間</p> <p>午後10時～午前5時 @4,770円/時間</p> <p>要約筆記通訳者 1人あたり</p> <p>午前5時～午後10時 @2,080円/時間</p> <p>午後10時～午前5時 @3,120円/時間</p> <p>※手話通訳、要約筆記の源泉徴収区分については、「課税対象外」となります。</p>
その他留意事項	<p>○目安として、2時間程度の講演会の場合、手話通訳は2人、要約筆記は4人程度の派遣が必要となります。</p> <p>○原則として、手話通訳の場合、派遣希望日の7日前、要約筆記の場合、派遣希望日の14日前までにご連絡ください。</p> <p>○要約筆記に必要な備品については、障害福祉企画課にご相談ください。</p>

## (2) 点字印刷について

点字印刷は、次のところに対応しています。

静岡県視覚障害者情報支援センター

静岡市葵区駿府町1番70号 静岡県総合社会福祉会館2階 ☎054-253-0228

品名：情報誌点字版（冊子） / 会議資料の点訳

※事業所の受注状況等によっては、製作に時間がかかったり、対応できない場合もあります。

費用につきましても注文内容により異なりますので事前にお問い合わせください。

ワーク春日

静岡市葵区春日三丁目3番10号 ☎054-221-1630

※ワーク春日は、静岡県済生会が運営する障がい者の就労継続支援事業所です。

※事業所の受注状況等によっては、製作に時間がかかったり、対応できない場合もありますので、事前にお問い合わせください。（点字名刺等）

※「広報しずおか」や「市議会だより」点字版の作成実績があります。

※消費税法に基づき、点字名刺のみ課税対象物品となります。

### 【製作期間・費用の目安】

（令和元年年11月時点）

品名	分量（原稿）	数量（点字版）	製作期間	費用
選挙投票用紙の 点字印刷	—	100枚程度	1週間程度	10円/枚
封筒への点字印刷	—	1,000枚	1カ月程度	10円/枚
点字シール	—	100枚	1週間から	10円/枚
点字名刺	—	100枚	1週間	10円/枚（税別）

## (3) 申込書等における配慮

講演会や説明会等において、事前に参加申込みを受け付ける場合は、申込書等に次のような表をとり入れ、障がいのある人が希望するサービスを事前に把握しておくこと、各種ニーズへの対応を準備することができます。

### 【記載例】

希望するサービス	<input type="checkbox"/> 手話通訳	<input type="checkbox"/> 要約筆記	<input type="checkbox"/> 点字資料
	<input type="checkbox"/> 拡大文字資料	<input type="checkbox"/> ふりがなつき資料	<input type="checkbox"/> 車いす使用者席
	<input type="checkbox"/> その他（ ）		



#### (4) 行政情報を提供する際の配慮

行政情報を提供する際には、次のような点に留意します。

主な対象	配慮の事例
視覚障がい	・印刷物による情報提供を行う際に、状況に応じて、点字版や拡大版、音声版、データ版（音声読み上げソフトに対応できるテキストファイルデータなど）を用意する。また、冊子などに音声コード（SPコード）をつける。（※）
	・郵便物を送付する際に、封筒に差出課を点字で記載する（点字シールを貼る。）
	・インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読み上げソフトに対応したホームページを作成するよう留意する。PDF ファイルを掲載する場合は、文字情報の入った PDF ファイルを掲載する、テキスト形式のファイルを併せて掲載するなどの配慮をする。
	・広報用ビデオや DVD 等を作成する場合、インターネット動画を通じて情報提供する場合は、ナレーションを入れるなど映像以外での情報提供に配慮する。
聴覚障がい	・問合せ先として、ファックス番号やメールアドレスを記載する。
	・広報用ビデオや DVD 等を作成する場合、インターネット動画を通じて情報提供する場合は、必要に応じて字幕やテロップをつけるなど音声以外での情報提供に配慮する。
知的障がい 発達障がい	・印刷物の内容や対象者等により、漢字にルビをつけたり、絵や図を使ったりする。
	・やさしい日本語の使用や分かりやすい表現に留意する。

#### ※視覚障がいのある人への情報提供手段

点 字 版	点字を読むことができる方に有効。 なお、視覚障がいのある人が、必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を利用する人は1割で、残りの9割の人は、主に音声や拡大文字により情報を得ている。
拡 大 版	主に弱視の方に有効。 拡大コピー・拡大印刷により対応する。
音 声 版	文字情報が録音された音声テープやCD等を用意する。
テキストファイル	音声読み上げソフトで活用できるよう、情報をテキストファイルで提供する。
音 声 コ ー ド (SPコード)	「視覚障がい者用活字文書読み上げ装置」で読み取ることができる音声コード（文字情報をデジタル情報に変換した二次元コード）を紙面に添付する。

## (5) 市の事業を委託等する場合の合理的配慮の提供について

障がいのある人への合理的配慮の提供は、行政機関は「義務」、民間事業者は「努力義務」とされています。

したがって、同じ業務でも、市が直接事業を実施すると「義務」、民間事業者へ委託等（指定管理を含む。）をすると「努力義務」となります。

この点について、本市では、「静岡市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」第4条第2項において、「静岡市がその事務又は事業の一環として実施する業務を事業者（法第2条第7号に規定する事業者をいう。）に委託等をする場合は、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、行政機関等（法第2条第3号に規定する行政機関等をいう。）に準じた合理的配慮の提供について盛り込むよう努める」となっています。

### 知っていますか？

#### 庁舎における障がいのある人に配慮した設備等

庁舎	設備等
静岡市役所 葵区役所	<ul style="list-style-type: none"> <li>○多目的トイレ：新館1階、2階、3階、17階 新館低層棟3階（オストメイト対応） 本館1階</li> <li>○障がい者専用駐車場：地下1階駐車場 2台 ※乗り降りについては、御幸町通り側正面玄関前スペースで可能（駐車は不可）</li> <li>○車いす対応エレベーター：新館 高層棟 1号機、低層棟 7号機 本館 8号機</li> <li>○車いすの貸出：1階出入り口付近に置いてあります。</li> </ul>
駿河区役所	<ul style="list-style-type: none"> <li>○多目的トイレ：1階（オストメイト対応）、2階、3階</li> <li>○障がい者専用駐車場：駿河区役所駐車場 2台</li> <li>○車いす対応エレベーター：2基</li> <li>○車いすの貸出：1階駐車場側出入り口付近に置いてあります。</li> <li>○1階点字プレート案内図（インターホン付）：SBS側、駐車場側出入口2台</li> </ul>
清水区役所	<ul style="list-style-type: none"> <li>○多目的トイレ：1階、4階（オストメイト対応）</li> <li>○障がい者専用駐車場：正面玄関前駐車場 4台</li> <li>○車いす対応エレベーター：高層棟 1号機、低層棟 5号機</li> <li>○車いすの貸出：1階正面出入り口付近に置いてあります。</li> </ul>

## 第2章 障がいの特性と求められる配慮

### 1. 対応の基本

障がいの有無にかかわらず、来庁されるすべての人への対応にも参考になる項目です。

(1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応しましょう。

- 相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけましょう。
- 介助の人や手話通訳の人等ではなく、障がいのある本人に直接対応するようにしましょう。
- 何らかの配慮の必要があると思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認しましょう。

(2) 障がいの有無や種類に関わらず、困っている人には進んで声をかけましょう。

- 窓口を訪れる人の障がいの有無や種類は明確ではないため、常に来庁される人の中に障がいのある人も含まれていることを念頭に置いて、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにしましょう。
- 障がいの種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人にたずねましょう。

(3) コミュニケーションを大切にしましょう。

- コミュニケーション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せず、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけましょう。

(4) 柔軟な対応を心がけましょう。

- 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しょう。
- 対応方法がよく分からないときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求めましょう。
- 想定外のことが起きても落ち着いて対応し、周囲に協力を求めるなど、素早く柔軟に対応しましょう。

(5) 不快になる言葉は使わないようにしましょう。

- 差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使わないようにしましょう。
- 障がいがあるからといって、特別扱いした言葉は使わないようにしましょう。

(6) プライバシーには立ち入らないようにしましょう。

- 障がいの原因や内容について、必要が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の情報については、守秘義務を守りましょう。

## 2. 障がいの特性

### (1) 視覚障がいのある人

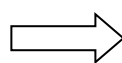
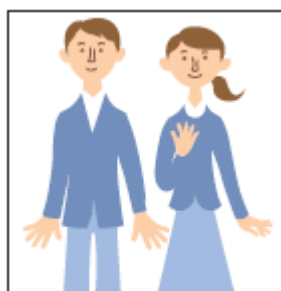
視覚障がいのある人の中には、全く見えない人と見えにくい人がいます。

見えにくい人の中には、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）などの人がいます。また、特定の色がわかりにくい人もいます。

#### 主な特徴

- 慣れていない場所では一人で移動することは困難です。
- 目からの情報を得にくいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。
- 文字を読むことや書類に文字を記入することが難しい人が多いです。

《こんな風に見える人もいます》



〔細部が良く見えない  
光がまぶしい など〕



〔見える範囲が狭い〕

### 【コミュニケーションについて】

#### こちらから声をかけましょう

- 周りの状況が分からないため、こちらから声をかけなければ会話が始められないことがあります。
- 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。

#### 指示語は使わないで具体的に！

- 「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しょう。
- 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しょう。

### 点字と音声について

- 点字は、指先で触って読む文字です。視覚障がいのある人が、必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を利用する人は1割で、残りの9割の人は、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（音声コード）を活字文書読上げ装置を使って音声化する方法もあります。

## (2) 聴覚・言語障がいのある人

聴覚障がいのある人の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人とがいます。

また、聴覚障がいが原因で、言語障がいを伴う場合があります。

### 主な特徴

- 外見からは聞こえないことが分かりにくいと、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。
- 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手しています。
- 聴覚障がいのある人の中には声に出して話せる人もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。
- 補聴器をつけている人もいますが、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人も多くいます。

## 【コミュニケーションについて】

### コミュニケーションの方法を確認しましょう

- 聴覚障がいのある人との会話には手話、指文字、筆談、口話・読話<sup>こうわ・どくわ</sup>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良いか、本人の意向を確認しましょう。

### 聞き取りにくい場合は確認しましょう

- 言語障がいがある人への対応は、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要になります。
- 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しょう。

## 《様々なコミュニケーション方法》

### 手話

- 手指の形や動きで表現し、目で読むコミュニケーション手段です。聴覚障がいのある人たちの間で自然に生まれ、国による標準手話の確定などを通じて発展してきましたが、地方によって表現の仕方が異なるものがあります。

### 指文字

- 指の形で「あいうえお～」を一文字ずつ表すものです。まだ手話になっていない新しい単語や、固有名詞などを表すのに使います。
- 通常は、手話と組み合わせて使用します。

### 筆談

- メモ用紙や小さめのホワイトボードなどに、文字を書いて伝える方法です。
- パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやりとりする方法もあります。

### 口話・読話

- 相手の口の動きを読み取る方法です。
- 口の動きが分かるよう正面からはっきりゆっくり話しましょう。
- 口の形が似ている言葉は区別がつかないので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補いましょう。
- マスク等で口が見えない場合は、マスクをとりましょう。

## 《筆談のコツ》

### (1) 筆談とは？

- 紙や手のひらなどに字を書いてコミュニケーションをとる方法です。

### (2) 要旨だけを、簡単にまとめて

- 一字一句でいねいに書くより、必要なことだけを簡単にまとめて書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。

### 書き方の例

○・・・調べるのに 約10分 かかります。

×・・・只今、込み合っておりますので、お調べするのに、約10分程かかります。

### (3) 漢字を適切に使って、意味がわかるように

- 難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでもかえって意味がわかりにくくなります。
- 表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。

### 書き方の例

○・・・調べるのに 約10分 かかります。

×・・・しらべるのに、やくじゅつぶんかかります。

### (4) 抽象的な言葉や二重否定は使わない

- 抽象的な言葉や二重否定を使うと、誤解を招くことがあります。
- 遠まわしな言い方は避け、簡潔にまとめると言いたいことが伝わります。

### 書き方の例

○・・・資料をお渡しするのに、約30分かかります。

×・・・資料をお渡しできないわけではないのですが、用意するのに時間がかかります。

### (3) 肢体不自由のある人

肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢に切断や機能障がいのある人、座ったり立ったりする姿勢転換や保持が困難な人、脳性麻痺の人などがいます。

これらの人の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な人、身体に麻痺のある人、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う人などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用する人、義足を使用する人、自力走行や電動の車いすを使用する人などがいます。また、※病気や事故で脳が損傷を受けた人の中には、身体の麻痺や機能障がいに加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う人もいます。

(→※部分は 28 ページ、「(8) 高次脳機能障がいのある人」も参照してください。)

#### 主な特徴

##### 移動に制約のある人

- 下肢に障がいのある人は車椅子や杖などを使っているため、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない人や、歩行が不安定で転倒しやすい人がいます。
- 車いすを使用している人では、高い所には手が届きにくく、床のものは拾いにくいです。

##### 文字の記入が困難な人

- 手に麻痺のある人や脳性麻痺で不随意運動を伴う人などでは、読める文字を書けなかったり、狭いスペースに記入することが困難だったりします。

##### 体温調節が困難な人

- 脊髄を損傷された人では、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なため、外出先で体調不良などを起こす可能性があります。

##### 話すことが困難な人

- 脳性麻痺の人の中には、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人がいます。

#### 【コミュニケーションについて】

##### 困ったことがないか積極的に声をかけましょう

- トイレなど他人の手を借りなければならないことが多いため、必要な援助を遠慮しがちで、健康に良くない場合があります。

##### 車いすの人の視線に合わせましょう

- 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、体を低くし同じ目線で話すようにしましょう。

##### 聞き取りにくい場合は確認しましょう

- 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しょう。

## 《身体障害者補助犬について》

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。そのため、来庁される人に対しても、必要に応じてその趣旨を説明する必要があります。

### (1) 種類

「身体障害者補助犬（補助犬）」は、盲導犬・聴導犬・介助犬の3種類の犬の総称です。

#### 盲導犬

- 目の不自由な人の歩行補助をするための犬で、行く手を阻むものなどの存在を知らせ、安全に歩ける事の補助を行います。

#### 聴導犬

- 聴覚に重度の障がいのある人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。

#### 介助犬

- 落とし物を拾って渡す、手の届かないものを持って来る、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。

### (2) 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。

### (3) 対応のポイント

- 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しょう。
- 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しょう。

### (4) 周りの人への説明のポイント

- 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、迷惑はかけないようにしましょう。
- 補助犬は、外に出たらいつでも仕事なので、触ったり、声をかけたり、気を引いたりせず、見守りましょう。
- 犬が嫌いな人、またはアレルギーのある人には、その旨を職員にお知らせしていただくようにしましょう。

《受け入れステッカーの一例》





## (4) 内部障がいのある人

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、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の6種類の機能障がい定められています。

### 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、ペースメーカー等を使用している人がいます。

### 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、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人がいます。

### じん臓機能障がい

- じん臓機能が低下した障がい、定期的な人工透析に通院されている人がいます。

### 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、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している人がいます。

### 小腸機能障がい

- 小腸の機能が損なわれた障がい、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人がいます。

### ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障がい

- HIVによって免疫機能が低下した障がい、抗ウイルス剤を服薬している人です。

## 主な特徴

- 外見からは分からないため、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。
- 障がいのある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、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。

### 携帯電話の影響が懸念される人

- 心臓機能障がい、心臓ペースメーカーを埋め込んでいる人では、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人

- 呼吸器機能障がいのある人では、タバコの煙などが苦しい人がいます。

### トイレに不自由されている人

- ぼうこう・直腸機能障がい、人工肛門や、人工ぼうこうを使用されている人（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。

## 【コミュニケーションについて】

### 負担をかけない対応を心がけましょう

- 内部障がいのある人は、外見からは分かりにくい不便を抱えていることや医療的な処置が必要な場合があることを理解し、できるだけ負担をかけない対応を心がけましょう。

## (5) 知的障がいのある人

知的障がいのある人は、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人です。重度の障がいのため常に同伴者と行動される人もいますが、障がいが軽度の場合には会社で働いている人も大勢います。

### 主な特徴

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくいです。
- 人に尋ねたり、自分の意見を言うのが苦手な人がいます。
- 漢字の読み書きや計算が苦手な人がいます。
- ひとつの行動に執着したり、同じ質問をくり返す人がいます。

## 【コミュニケーションについて】

### 短い文章で「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明しましょう

- 一度にたくさんのことを言われると混乱するので、短い文章で「明確に」「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対応しましょう。

### 具体的に分かりやすく説明しましょう

- 案内板や説明資料は、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しょう。例えば大きさを伝えるときには、「リンゴの大きさ」など具体的に表現しましょう。

### 子ども扱いしないようにしましょう

- 成人の場合は、子ども扱いしないようにしましょう。

### 穏やかな口調で声をかけましょう

- 社会的なルールを理解しにくいいため、時に周囲を驚かすような行動を起こす人もいますが、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しょう。

## (6) 発達障がいのある人

発達障がいは、自閉症、アスペルガー症候群等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とがあります。

### 主な特徴

- 外見からは分かりにくいいため、障がいについて理解されず、支援を受けにくいことが多いです。
- 相手の言ったことをくり返す時は、相手が言っていることを理解できていないことが多いです。
- 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくいいため、具体的に分かりやすく説明しましょう。
- 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人がいます。
- 順序だてて論理的に話すことが苦手な人がいます。
- 社会的なルールを理解しにくいため、年齢相応の社会性が身につけていない人がいます。
- 相手とのコミュニケーションがうまく取れず、自分の関心があることばかり一方的に話す人がいます。

### 【コミュニケーションについて】

短い文章で「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明しましょう

- 一度にたくさんのことを言われると混乱するので、短い文章で「明確に」「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対応しましょう。口頭よりも、メモで伝えた方が理解しやすい場合があります。

具体的に分かりやすく説明しましょう

- 抽象的な表現は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明しましょう。



## (7) 精神障がいのある人

精神障がいのある人は、統合失調症、気分障がい（うつ病等）、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人です。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、大半の人は地域で安定した生活を送っています。

### 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言われています。

### うつ病

- 気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を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 割の人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、疲れやすい人がいます。
- 対人関係やコミュニケーションが苦手な人が多いです。
- 外見からは分かりにくいいため、障がいについて理解されずに孤立している人がいます。
- 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人が多いです。
- 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう人がいます。
- 学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない人がいます。
- 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合があります。
- 認知面の障がいのために、何度も同じ質問をくり返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す人がいます。

## 【コミュニケーションについて】

### 短い文章で「明確に」「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「明確に」「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対応しましょう。

### 穏やかな口調で声をかける

- 不安を感じさせないように、穏やかな口調で声をかけましょう。

## (8) 高次脳機能障がいのある人

高次脳機能障がいとは、脳の損傷により、脳の精密な情報処理（高次脳機能）がうまくいかなかった状態のことです。

主な原因としては、次のようなものがあげられます。

- 脳の外傷（交通事故・転落事故・スポーツ中の転倒など）
- 脳の炎症、酸素不足（脳炎・窒息や喘息発作・心肺停止などによる低酸素脳症・脳腫瘍など）
- 脳の血管が切れたり、詰まったりする（脳出血・くも膜下出血・脳梗塞など）

### 記憶障がい

- 物の置き場所を忘れる人がいます。
- 新しいできごとを覚えていられない人がいます。
- 少し前のことをすぐ忘れてしまう人がいます。
- 何度も同じことをくり返し話したり、質問したりする人がいます。

### 注意障がい

- ぼんやりしていて、何かをするとミスばかりする人がいます。
- いくつかのことを同時にしようとすると混乱する人がいます。
- 気が散りやすく、疲れやすい人がいます。
- 作業ミスが多い人がいます。

### 遂行機能障がい

- 自分で計画を立ててものごとを実行することができない人がいます。
- 1つ1つ人に指示してもらわないと、行動できなかつたり、行き当たりばったりの行動をする人がいます。

### 社会的行動障がい

- 感情や欲求のコントロールができなくなる人がいます。
- 相手の立場や気持ちを思いやれない人がいます。
- 一つの物事に固執する人がいます。
- 性格が変わってしまったと言われる人がいます。
- 突然怒り出す人がいます。
- 意欲がなくなってしまう人がいます。

### 病識欠落

- 自分に障がいがあることをうまく認識できず、障がいがないかのようにふるまったり、言ったりする人がいます。

### その他

- 麻痺はないのに、道具がうまく使えない人がいます。
- 目は見えるのに物や形、色が理解できない人、半側空間無視などの症状のある人がいます。
- 言葉を表現したり、聞いた言葉を理解したり、文字を読んだり書いたりすることができない人がいます。

### 主な特徴

- 外見からは分かりにくいいため、障がいについて理解されず、支援を受けにくいことが多いです。
- 本人に、障がいがあるという自覚があまりない場合があります。
- 家族が「今までと違う」「何か変だな」と気づくことがあります。

### 【コミュニケーションについて】

#### 必要なことや重要点はメモなどにして渡す

- 物事を忘れやすくなったり、ミスが多くなったりすることがあるため、重要点は口頭だけでなく、メモなどの文書にして渡すようにしましょう。

#### 穏やかな口調で声をかける

- 不安を感じさせないように、穏やかな口調で声をかけましょう。

## (9) 難病を原因とする障がいのある人

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残す恐れが少なくない疾病で、慢性的経過をたどり、本人や家族の経済的・身体的・精神的負担が大きい疾病です。

体調の変動が激しく、座ったり横になることが多い、ストレスや疲労により症状が悪化しやすい、定期的な通院が必要であるといった疾患管理上の条件などから、様々な生活のしづらさを抱えています。

### 主な特徴

- 外見からは分からないため、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。
- 午前中は体調が悪くても、夕方になると良くなるなど、一日の中での体調の変動があります。特に、ストレスや疲労により、症状が悪化することがあります。

### 【コミュニケーションについて】

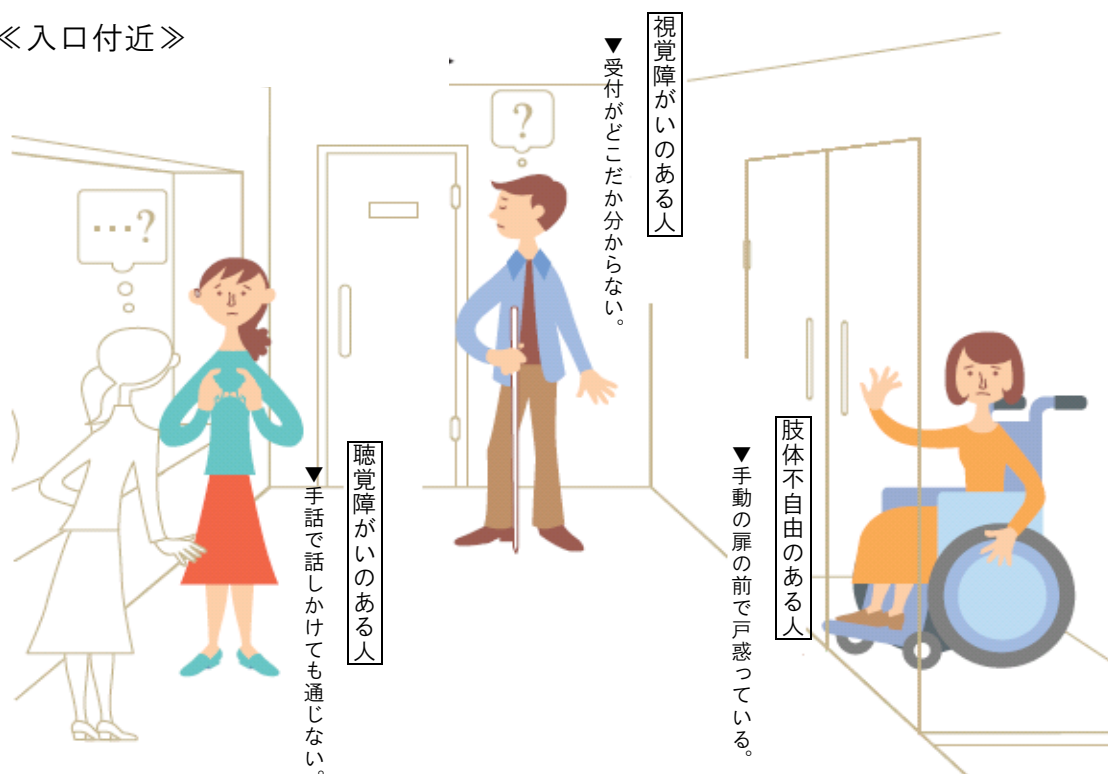
#### 負担をかけない対応を心がける

- 症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけましょう。

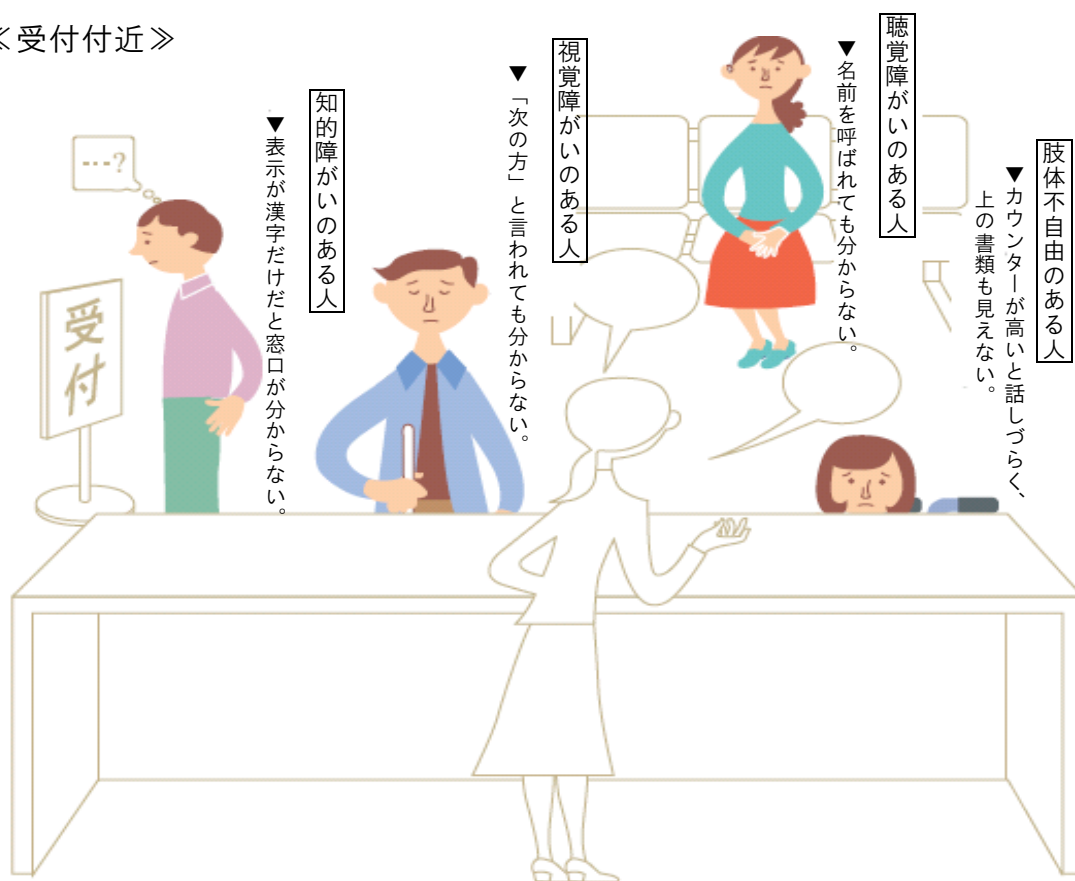
### 3. 場面ごとの配慮

#### (1) 案内

##### 《入口付近》



##### 《受付付近》



## 【共通の配慮】

- 入口や受付付近で困っていそうな人を見かけたら、「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しょう。
- 声かけは、介助の人や手話通訳の人等ではなく、直接本人に対して行いましょう。
- こちらからの説明に対する理解が困難な人には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明しましょう。
- ドアの開閉が困難な人には開閉を手伝いましょう。
- 案内板は、必要に応じて漢字にふりがなをふったり、分かりやすく平易な言葉で表示するようしましょう。

## 【障がい別の配慮】

### 視覚障がいのある人

- 職員であること及び名前を名乗った上で、周りの状況を具体的に分かりやすく伝えましょう。待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、いす等に案内し、順番が来たら名前で声をかけて知らせましょう。

### 聴覚障がいのある人

- お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺いましょう。
- 呼び出しの音声が聞こえない人には、どのような方法で知らせるかあらかじめ説明して、不安のないようにしましょう。
- 窓口には、常に筆談（紙や手のひらなどに字を書いてコミュニケーションをとる方法です）のできるメモ用紙や小さめのホワイトボードなどを用意しておきましょう。

### 車いす使用の人

- 少しかがんで目線が合う高さで、話しましょう。
- 窓口には、低くて車いすの入るスペースのあるカウンターを設置するなど、車いすの人が利用しやすい工夫をしましょう。

### 立っているのがつらそうな人

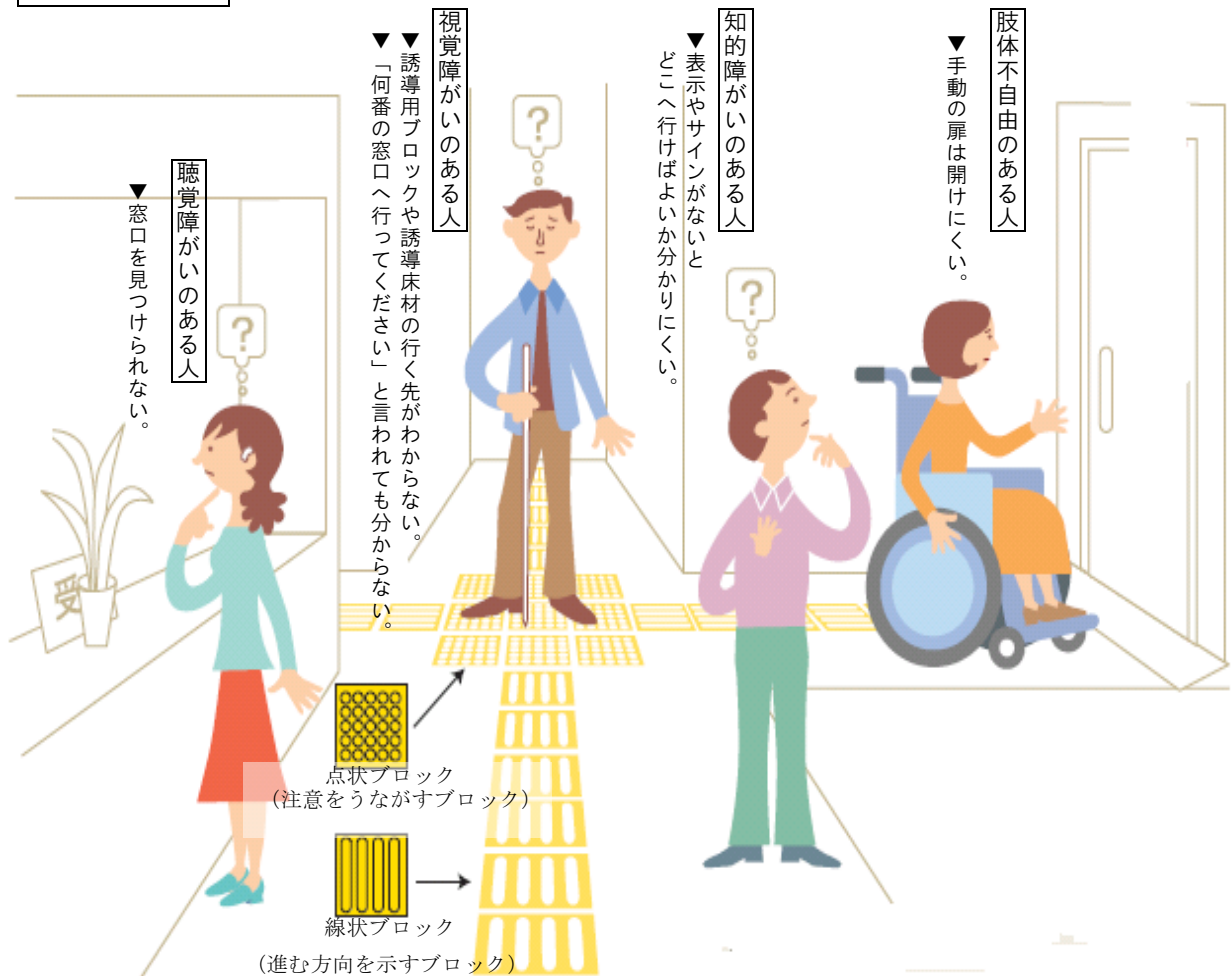
- いすのあるところに案内し、そちらに担当職員が出向いて用件を伺いましょう。

### 知的障がいのある人

- 絵や図、写真などを使用して分かりやすく説明しましょう。



## (2) 誘導



### 【共通の配慮】

- 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を確保しましょう。
- 誘導が必要かどうか、直接本人に尋ねましょう。
- 分かりやすいサイン表示（はっきりしたコントラスト、漢字にふりがな、図やサインの併記等）により、目的の場所を見つけやすくしましょう。
- 誘導用ブロックの上だけではなく、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しょう。
- 誘導用ブロックの上で立ち止まる人も多いため、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しょう。
- 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しょう。

### 【障がい別の配慮】

#### 視覚障がいのある人

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

#### 車いす使用の人

- 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しょう。

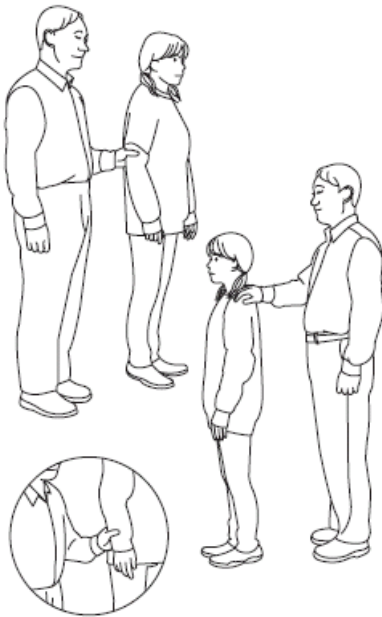
## 《基本的な介助方法の例》

### (1) 視覚障がいのある人



〈正面から見た基本姿勢〉

相手の横半歩前に立ち、常に二人分の幅を確保しながら誘導します。



〈ヒジや肩、手首をつかんでもらう場合〉

相手のヒジの角度が 90 度くらいになることで、互いの位置を適度な間隔に保つことができます。持たれているヒジは、体側に軽く付けてごく自然にし、腕はあまり振らないようにします。相手の背が高い場合には、ご本人に確認した上で、肩をつかんでもらっても良いでしょう。また、逆に、相手が子どもであったり、極端に背が低い場合には、手首のあたりをつかんでもらっても良いでしょう。



〈白杖を持っている人と階段を上る方法〉

白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。階段が始まることを口頭で告げ、あなたから上り始めます。上るスピードについて口頭で確認し、階段の終わりについても伝えます。



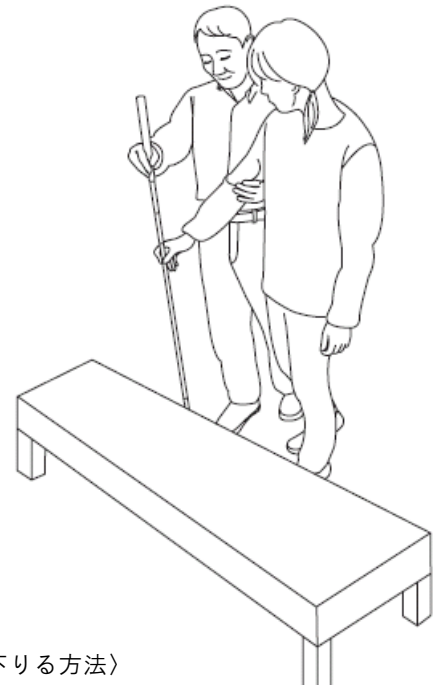
〈白杖を持っている人と階段を下りる方法〉

白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。後は、上るときと同様に、階段が始まることを口頭で告げ、あなたから下り始めます。スピードに気をつけ、声をかけながら下り、階段の終わりを知らせます。



〈背もたれの確認〉

目の不自由な人は、背もたれにさわることで位置や向き、いすのタイプなどを判断することができます。

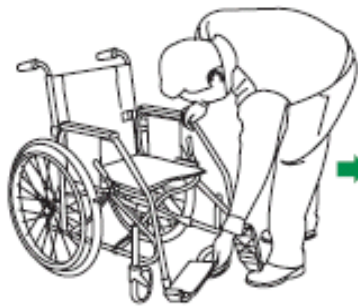


〈白杖による誘導〉

白杖を持っている人には、白杖を垂直に立てた状態でいすにふれるように手を添え、座る場所に導くという方法もあります。その際は、事前に了承を得た上で、白杖のグリップの少し下を持って指し示すようにします。

## (2) 車いす使用の人

〈基本のたたみ方・広げ方／自走式標準タイプの車いす〉



① フットレストを上げます



② シート中央部を持ち上げます



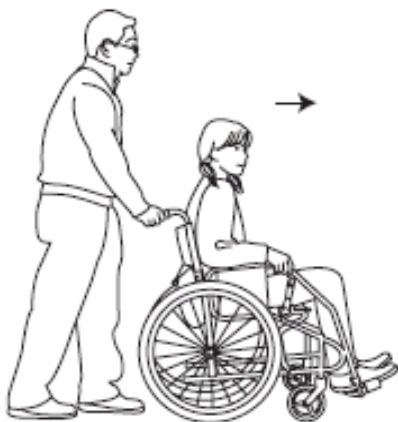
③ 完全に折りたたみます



④ 外側に少し開きます

⑤ シートを押し広げます

⑥ 両手を「ハ」の字に広げ、シートの両端をしっかり押し広げます



〈自走式標準タイプの車いすの押し方〉

ハンドグリップを握り、重心を安定させ、からだ全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「では押しませす」などと声をかけてください。



〈ブレーキ(ストッパー)のかけ方〉

車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキ(ストッパー)をかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキ(ストッパー)をかけます。



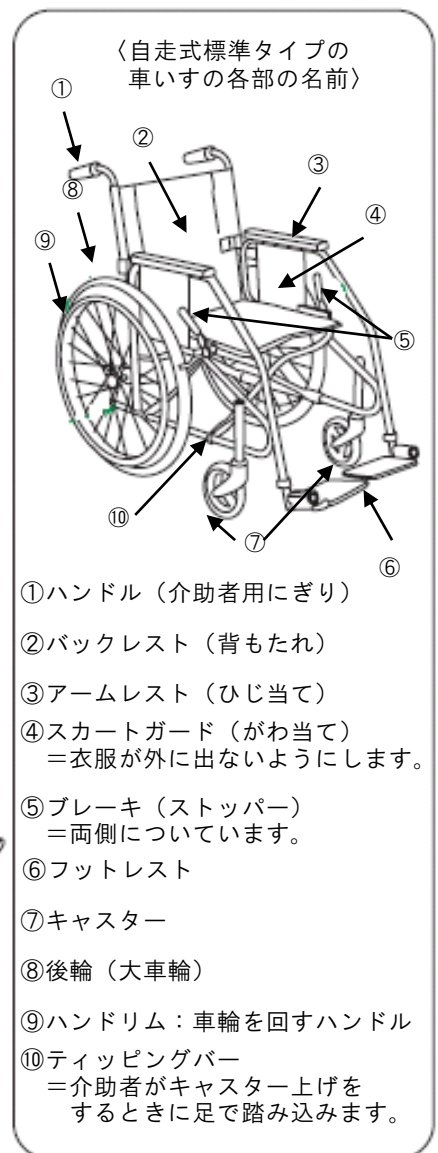
〈キャスター上げ〉

ティッピングバーを踏み込むと同時に、ハンドグリップに体重をかけ、押し下げます。素早く安定させることが安心につながります。

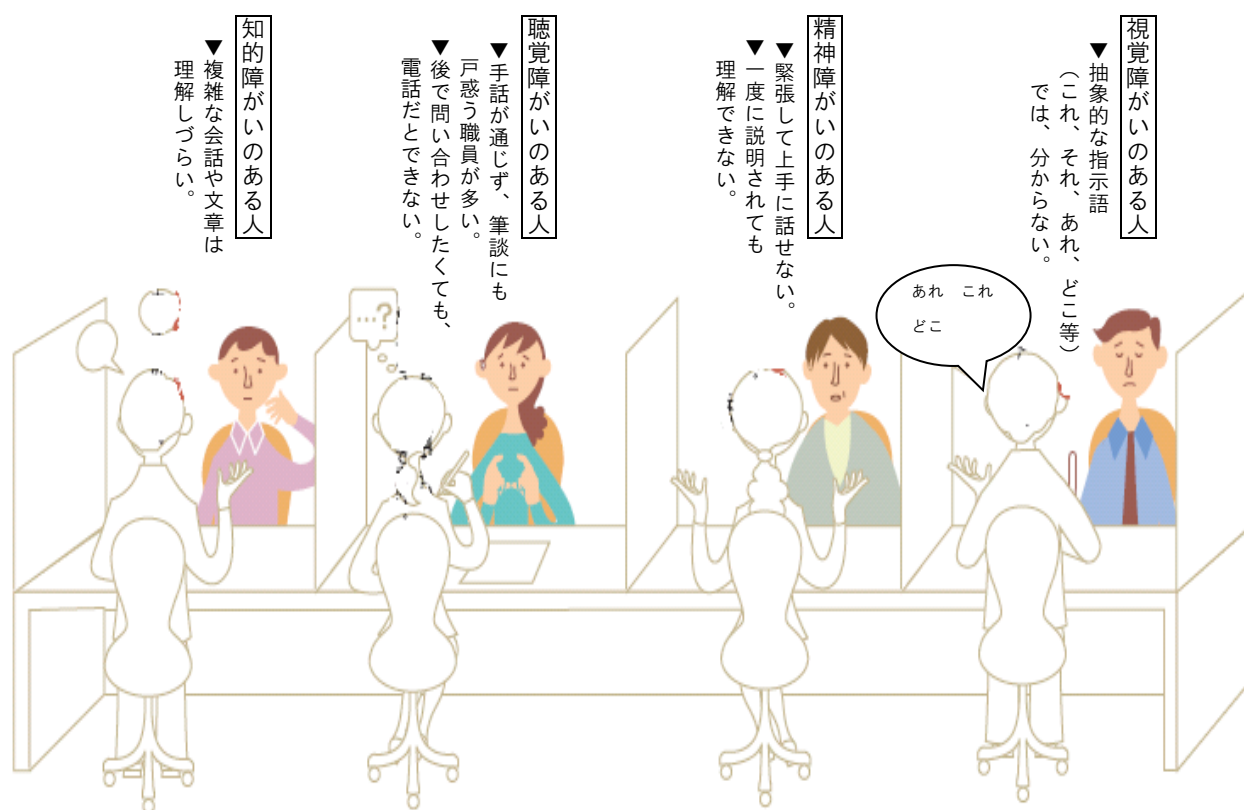


〈キャスター上げでの移動〉

ハンドグリップをしっかり握り、ふらつかないようにバランスを取りながら、前に進みます。



### (3) 相談・説明



#### 【共通の配慮】

- 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しょう。
- 話が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」話しましょう。
- 障がいの種別にかかわらず、相手の話を良く聞き、安心して話ができる信頼関係をつくりましょう。
- 必要に応じて絵・図・写真を使って説明しましょう。
- 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しょう。
- 障がいの特性に応じた方法で説明ができるように、あらかじめ説明資料等の準備をしておきましょう。
- 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しょう。

## 【障がい別の配慮】

### 視覚障がいのある人

- 職員であること及び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しょう。
- 一時席を離れる際や新たに対応する職員が加わるような場合には、その旨を伝えましょう。
- 拡大文字の文書を希望される人には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明しましょう。

### 聴覚障がいのある人

- お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認してから話しましょう。
- 筆談を求められた場合には、面倒がらずに対応しましょう。
- 問い合わせは電話、ファックス、Eメールなどでもできるようにしましょう。

### 口頭での説明の理解が難しい人

- 説明のポイントをメモ書きして渡しましょう。
- メモは、必要に応じて漢字にふりがなをふったり、分かりやすく平易な言葉で記入するようにしましょう。

### 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人

- 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しょう。

## (4) 手続き



### 《書類記入にあたって》

#### 【共通の配慮】

- 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しょう。
- 書類の記入の仕方が分からない人には、「お手伝いしましょうか？」と声をかけましょう。
- 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、可能な限り代筆を行いましょう。署名欄の部分だけを切り取った枠（サインガイド）があると署名しやすい人もいます。

#### 【障がい別の配慮】

##### 視覚障がいのある人

- 必要に応じて必要な箇所や、希望箇所を読み上げましょう。
- 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上げましょう。
- 要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げましょう。

##### 代筆した場合

- 代筆した内容を読み上げ、内容を確認してもらいましょう。

## 《文書交付・閲覧にあたって》

### 【共通の配慮】

- 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しょう。

### 【障がい別の配慮】

#### 視覚障がいのある人

- 希望があれば文書を読み上げましょう。

#### 知的障がいのある人

- 書類は分かりやすく平易な文章にし、漢字にはふりがなをふりましょう。

## 《金銭収受にあたって》

### 【障がい別の配慮】

#### 視覚障がいのある人

- 紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡しましょう。

#### 聴覚障がいのある人

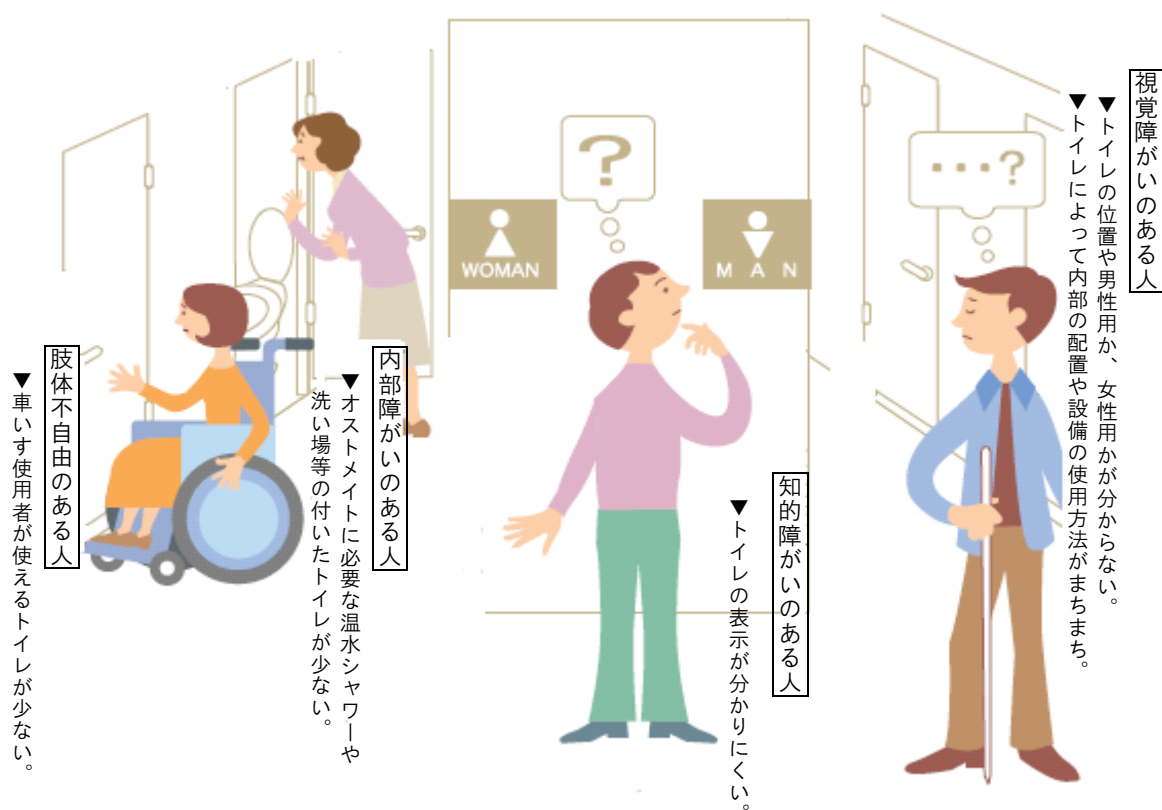
- 金額はメモや電卓で示しましょう。

#### 肢体不自由のある人

- 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しょう。

## (5) 庁舎・施設の利用

### 《トイレ》



#### 【共通の配慮】

- トイレを使用した後に、トイレ内が汚れていないか確認しましょう。
- 障がい者用トイレのある階やその位置を聞かれたときに案内できるようにしましょう。
- トイレの位置の表示を分かりやすくしましょう。
- 視覚障がいのある人には、案内するトイレの設備の使用方法を伝えましょう。(初めて使用される場合には、内部の配置などが分からないためです)



## 《車いす使用者用駐車施設》



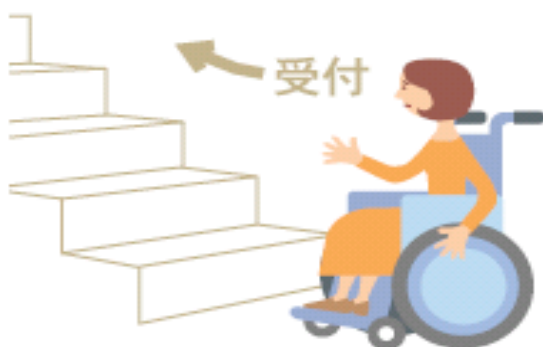
▼車いす使用者用駐車施設に障害のない利用者が駐車して利用できない。  
肢体不自由のある人



### 【共通の配慮】

- 車いす使用者用駐車施設（駐車場の地面に車いすのマークが表示されており、通常よりも駐車スペースが広く取ってあります）の駐車スペースは、車いすを使用している人が優先的に利用できるよう注意を促しましょう。

## 《エレベーター》



▼エレベーターがないと2階の窓口に行けない。  
肢体不自由のある人



視覚障がいのある人  
▼エレベーターが止まっても何階かわからない。  
▼階段のふちが分かりづらい。

### 【共通の配慮】

- 停止した階が分かりにくい場合があるため、階数を伝えましょう。
- 「上り」「下り」の区別も分かりにくいいため、どちらなのかを伝えましょう。
- 乗り降りに時間がかかることがあるため、乗り降りの途中でドアが閉まらないように配慮しましょう。

## 《ロビー・窓口の待合所・休憩スペース》



### 【共通の配慮】

- 混雑時には、手荷物で座席をふさいでいる人がいれば、足元などに移動してもらいましょう。
- 待ち時間が長くなると、不安になったり、疲れてくる人も多いため、対応に配慮しましょう。
- 携帯電話の使用に気をつけましょう。（心臓にペースメーカーを埋め込んでいる人は、電磁波により機器の誤作動を招く恐れがあります）
- 車いす使用の人も利用しやすいように、通路の幅などに配慮しましょう。

## (6) 緊急時の対応



### 【共通の配慮】

- 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しょう。
- 日常的な避難訓練において、障がいのある人を交えたり、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とともに、自力での移動が困難な人の補助体制を確保しましょう。
- 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しょう。
- 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、協力しましょう。

## 【障がい別の配慮】

てんかん（全身がけいれんしたり、突然意識を失ったりします）の発作が起きた場合

- 転倒してケガをするのを防いだり、吐いたものがのどにつまらないように顔を横に向けて气道を確保しましょう。
- 発作中は本人に声をかけたり、ゆすって起こしたりしないようにしましょう。
- 発作は、ほとんどの場合数分もすれば自然に収まってきます。回復するのを静かに待ちましょう。
- もし、5分以上発作が続くようであれば、医療機関で緊急処置を受ける必要があります。その場合には、救急車の手配をお願いします。

## 気付いていますか？

### 障がいのある人・家族等の声

市の窓口や施設などで配慮等がなくて困ったこと、嫌な思いをしたこと、または、あったらよいと思う配慮

障害年金の手続きの時、「1円も払っていないのに、一生もらえるのですよ。」というようなことを言われました。障害年金は国の制度なのに、こんなふうに言われなければならないのかと、とても辛く感じました。

療育手帳の申請に行った時、親と子、別々の部屋で、親は聞き取り、子どもは発達検査を行ったが、子どもが重度の知的障がいのため、検査不能で早く終わってしまい、子どもは部屋から出て行ってしまい、探し回ってしまった。重度の知的障がいのある人は、少しでも目を離したら何をするかわからないということを職員さんに知ってほしい。

生活保護や障害年金の申請の際に、「もっと分かる人と一緒に来てください」と言われた。また、病院では、知的障がい児者の入院の際に付き添いを求められる。基本的には、どのような障がいであれ、付き添い人がなくても、申請行為などができるように配慮して欲しい。

身体障がい者が、投票所に行って、代筆をお願いしたところ「障がい者の方入ります！」と大きな声で言われた。

福祉サービスを利用するにあたり、区役所に面談に行きました。本人を横に座らせて、聞き取りを受けました。困っていることを話すにあたり、本人の前では話しづらかったのですが、パニックを起こした時の状況を具体的に話し始めました。案の定、本人がフラッシュバックを起こして、大きな声を出し始め、本当に困っていることをきちんと伝えることができませんでした。

知的に障がいがあったとしても、自身のことをあれこれ人に話されるのは嫌なことで、その部分は健常者と同じだと思います。特に思春期を迎えてから敏感になりました。本人を前にして困りごとを話されるのは辛いことと思います。職員さんにお伝えしたくても伝えにくいです。また、自閉症の場合、辛い経験はフラッシュバックを起こすことがあり、こういった特徴も職員の方には知っていただきたいです。

知的障がいのある方に対する説明文書は、単にルビをふるだけでは理解できない場合がある。
庁舎2階の障害者支援課に当事者を連れて行ったが、エレベーターが混んでいて、なかなか乗れずに困った。障がい者や高齢者、子どもに関連する課は1階にあると助かる。
(市の施設ではないが、)福祉施設の駐車場へ入る際、入口で警備員に「どの人が障がい者？」と聞かれたうえに、小学生の息子に指を指され、あ然とした。聞き方が失礼だし、聞くことではないと思います。
視覚障がい者宛の文書については、発送元が分かるように、点字シールを貼って欲しい。
市役所(葵区庁舎)のエレベーターには、車いすに対応した「低位置操作盤」がないエレベーターが多い。
障がい者用駐車場の利用に関して、身体障がい者だけでなく、知的障がい児者も使えるようにして欲しい。(知的な障がいのある小さな子どもを連れて、もしくは車に待たせて施設を利用したい時、離れた駐車場を利用できないことがある。)
市の窓口や施設などで、障がいのある人への配慮として良いと思ったこと、配慮があつて助かったこと
長男の福祉サービスの更新の手続きをした後、後日、本人との面談のお約束をしていました。数日後に、長男より他害を受けてしまい、私(母)がけがをしてしまったことを電話でお伝えしました。その時、職員さんが「ご自宅への訪問をさせていただきます」と言ってくれて、とても助かりました。自閉症で、強度行動障がいの行動があらわれてきている長男について、このようなご配慮はとても安心することでした。
障がい当事者(男・20代)とその伯母の二人で市民文化会館に観劇に行きました。トイレに時間がかかったりするので、タイムスケジュール(何時から休憩になるか、休憩時間は何分かなど)をスタッフに尋ねたところ、丁寧に教えてくださり、中ホールのトイレも利用できることも教えてくれたそうです。そして、「何かあったら言ってください。どの辺に座ってらっしゃいますか。」と言っていたいて、とても安心できたそうです。
福祉サービスの更新時の本人の面接を、本人が待たないですぐできるように時間等を配慮してくれるので助かります。
視覚障がいがあり、庁舎で迷っているときに、職員が声をかけてくださり、案内して下さった。また、ドアを開けてくださったりして、とても助かりました。
市役所の窓口で、「前に本人を連れての相談でパニックを起こしたことがある」と話をしたら、別室があることを教えていただき、予約をしました。後日、別室での相談では、くずれることなく、落ち着いて話をすることができました。親も、本人も、とても楽でした。

## 第3章 参考資料

○ 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 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

(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。

## ○ 静岡市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

### (趣旨)

第1条 この要領は、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項の規定に基づき、法第7条に規定する事項に関し、静岡市職員（非常勤職員及び臨時的任用職員を含む。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する。

### (定義)

第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 障害者 法第2条第1号に規定する障害者をいう。
- (2) 障害 法第2条第1号に規定する障害をいう。
- (3) 社会的障壁 法第2条第2号に規定する社会的障壁をいう。

### (不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、法第7条第1項の規定の趣旨にのっとり、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。

### (合理的配慮の提供)

第4条 職員は、その事務又は事業を行うに当たり、法第7条第2項の規定の趣旨にのっとり、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（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。

2 市がその事務又は事業の一環として実施する業務を事業者（法第2条第7号に規定する事業者をいう。）に委託等をする場合は、業務の実施に当たり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、行政機関等（法第2条第3号に規定する行政機関等をいう。）に準じた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めるものとする。

### (監督者の責務)

第5条 職員のうち、所属の長の職にある者（以下「監督者」という。）は、前2条に定める事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
- (2) 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認し、対処すること。

(3) 不当な差別的取扱いの事実又は合理的配慮の必要性が確認された場合は、監督する職員に対して適切な指導を行うこと。

2 監督者は、障害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。

(相談体制)

第6条 職員による障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族その他の関係者からの相談等については、各課かいにおいて対応をすることを原則とする。ただし、担当部署が不明確な場合等にあつては、保健福祉長寿局健康福祉部障害福祉企画課又は保健衛生医療部精神保健福祉課がこれを受け付け、担当の課かいへ取り次ぐ役割を担うものとする。

2 前項本文の規定による対応を行った各課かいの監督者は、当該対応の内容について、相談等対応報告書（別記様式）により保健福祉長寿局健康福祉部障害福祉企画課長に報告するものとする。

(研修・啓発)

第7条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、市長は、職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

(マニュアル等)

第8条 市長は、この要領の施行に関し、職員が適切に対応するために必要な留意事項や具体例等を示したマニュアル等を定めるものとする。

2 前項のマニュアル等については、必要に応じて各部局ごとに定めることができる。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成31年4月1日から施行する。

（宛先）障害福祉企画課

所属長

職 名 氏 名

相談等対応報告書

障害を理由とする差別に関する相談等について、下記のとおり報告します。

記

1 所属

- （1）課かい名（施設名）
- （2）担当者・電話番号

2 相談者等の障害の区分

視覚・聴覚・肢体・知的・精神・その他（            ）

3 相談等

- （1）相談等を受けた日
- （2）相談等の内容
- （3）対応内容

静岡市 障害福祉企画課・精神保健福祉課

令和元年 11 月発行