

**障害を理由とする差別の解消の推進に関する
職員対応要領**

平成29年10月

洲 本 市

《目次》

第1	趣旨	1
1	職員対応要領の作成	1
2	対象職員等	1
3	受託業者等	1
第2	法の背景と基本的な考え方	2
1	障害者制度改革	2
2	法の基本的な考え方	2
3	行政機関等の義務	2
第3	障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の 基本的な考え方	3
1	対象となる障害者	3
2	不当な差別的取扱いの基本的な考え方	4
3	合理的配慮の基本的な考え方	5
4	環境の整備について	7
5	障害別の主な特性と合理的配慮の例	8
第4	障害を理由とする差別に関する相談体制	17
第5	研修・啓発	18

第1 趣旨

1 職員対応要領の作成

この要領（以下「対応要領」という。）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、洲本市の事務又は事業を行うに当たり法第7条に規定する「障害を理由とする差別の禁止」について、職員が適切に対応するための基本的事項を定めたものです。

2 対象職員等

この対応要領の対象となる職員の範囲は、市長、議会、教育委員会、選挙管理委員会、監査委員、農業委員会及び固定資産評価審査委員会の事務部局又は機関に勤務するすべての一般職の職員（非常勤職員を含む。以下同じ。）とします。

また、本市が民間事業者と同じ分野の事業を行う場合は、当該事業分野の事業者に向けて主務大臣が定めた対応指針にも留意することとします。

区 分	対 応 指 針
国民健康保険診療所	障害者差別解消法 医療関係事業者向けガイドライン（医療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対応指針）
福祉事業	障害者差別解消法 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対応指針）
一般乗合旅客自動車運送事業	国土交通省所管事業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指針
教育・スポーツ・文化芸術	文部科学省所管事業分野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指針

3 受託業者等

事務の処理等を委託（指定管理者に公の施設の管理運営を行わせること及び事業者と共同で事業を行うことを含む。）するときは、受託業者等が、当該事業の主務大臣が定める対応指針に則って、法に適切に対応するとともに、委託等の業務に従事する職員が、対応要領に準じて適切な対応を行えるよう求めます。

第2 法の背景と基本的な考え方

1 障害者制度改革

平成18年、国連において、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保すること並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進するための包括的かつ総合的な国際条約である「障害者の権利に関する条約」（以下「権利条約」という。）が採択され、国では、平成19年に権利条約に署名し、以来、「障害者基本法」の改正や、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（障害者虐待防止法）」、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）」の施行など、様々な法整備を進め、一連の取組みの成果を踏まえて、平成26年1月、権利条約を締結しました。

また、平成25年6月に制定した障害者差別防止法の規定に基づき、平成27年2月に、障害者を理由とする差別の解消に向けた政府の施策の総合的かつ一体的な実施に関する基本的な考え方を示す基本方針を策定（閣議決定）しました。

2 法の基本的な考え方

障害者基本法が目指す「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」を実現するためには、日常生活や社会生活における障害者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くことが重要となります。

このため、法は、障害者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取組みを求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、障害者も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促しています。

3 行政機関等の義務

法は、第7条において、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不提供の禁止を行政機関等の法的義務として定めており、各職場において、職員が率先して障害や障害者の理解を深めるとともに、障害者に配慮した対応が求められています。

■障害者差別解消法の参照条文

（目的）

第1条 この法律は、障害者基本法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。

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第7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。

(地方公共団体等職員対応要領)

第10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7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4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。

2～5 (略)

第3 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方

職員は、その事務又は事業を行うに当たっては、以下の基本的な考え方を踏まえて、障害を理由とした不当な差別的取扱いにより、障害者の権利利益を侵害することのないようにするとともに、社会的障壁の除去について合理的配慮を適切に行うものとします。

1 対象となる障害者

法の対象となる障害者は、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がある者であって、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します。

留意事項

(1) 対象とする障害者は、障害者手帳の所持者に限りません。

(2) 女性である障害者は、障害に加えて女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、さらに、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に留意します。

2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

障害者に対して、正当な理由なく、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又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害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、障害者の権利利益を侵害することは「不当な差別的取扱い」として禁止されます。

留意事項

(1) 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に当たりません。(以下例)

- ① 障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置）
- ② 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
- ③ 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害者に障害の状況等を確認すること

(2) 正当な理由の判断の視点

- ① 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は、正当な理由に相当します。

なお、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するものとし、理解を得るよう努めます。

- ② 正当な理由に当たるか否かは、個別の事案ごとに、次の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断します。

ア 障害者、事業者、第三者の権利利益

(例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等)

イ 行政機関等の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等

■ 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

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おり、あくまでも例示であることに留意する必要があります。

- 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- 障害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。
- 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、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。

- 障害を理由に、診療、入院等を拒否すること。
- 本人又はその家族等の意思（障害者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。

3 合理的配慮の基本的な考え方

事務又は事業を行うに当たり、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（注1）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に、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組が「合理的配慮」とされています。

なお、合理的配慮は、障害者が受ける生活のしづらさは、心身の機能の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ずるものとする「社会モデル」（注2）の考え方を踏まえる必要があります。

（注1）意思の表明

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。）により伝えられる。また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、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む。

（注2）社会モデル

障害者が日常生活・社会生活において受ける制限は、心身の機能の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ずるものという考え方。

留意事項

（1）合理的配慮は、事務又は事業の目的・内容・機能に照らして、以下のことに留意して判断します。

- ① 本来の業務に付随するものであること。
- ② 障害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。
- ③ 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。

（2）合理的配慮は、障害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、代替措置の選択も含め、相手方との話し合いによる相互理解を通じ、柔軟に対応すること。

（3）過重な負担の判断の視点

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、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ある。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するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

- ① 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）
- ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③ 費用・負担の程度

■合理的配慮の具体例

合理的配慮は、障害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、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）

- ・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、携帯スロープをかけるなどする。
- ・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、障害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、障害者の希望を聞いたりする。
- ・障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、本人に確認し会場の座席位置を扉付近にする。
- ・疲労を感じやすい障害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、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- ・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害者に対し、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。
- ・一人で来庁した障害者には、必要に応じて、扉の開閉や誘導を行う。

（合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例）

- ・筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などの、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を用いて、可能な範囲で対応する。
- ・問い合わせ先・連絡先にFAX番号やメールアドレスを表記（併記）する。
- ・行事や講演会等において、手話通訳や要約筆記などの情報保障があることを開催案内等（チラシ、ポスター等）で明示したり、また、事前申込書等で手話通訳など特別な配慮が必要な場合等の希望を確認し、対応する。
- ・視覚障害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。

- ・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えたりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。
- ・比喩表現等が苦手な障害者に対し、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。
- ・知的障害者など意思疎通が不得意な障害者に対して、絵カード等を活用して、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されるように対応する。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・午後で表記する等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害のある委員や知的障害を持つ委員に対し、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、職員等が委員の障害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。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- ・順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替えたりする。
- ・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、本人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。
- ・施設内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害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、本人に説明の上、障害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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

4 環境の整備について

合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供とは別に、事前の環境の整備（いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、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、障害者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、職員に対する研修等）を考慮に入れます。

5 障害別の主な特性と合理的配慮の例

障害者と接する際には、それぞれの障害特性に応じた対応が求められます。以下に主な障害特性と対応時に配慮すべき事項などを簡単にまとめました（あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。）。

※参考資料：障害者差別解消法「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対応指針～」(厚生労働省)

視覚障害

【主な障害特性】

- ・ **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
 - * 文字の読みとりは、点字に加えて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（点字の読み書きができる人ばかりではない）
 - * 視力をある程度活用できる人の場合は、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
- ・ **視野障害**：目を動かさずに見ることのできる範囲が狭くなる
 - 「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、つまずきやすくなる
 - 「中心暗転」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
- ・ 視力障害、視野障害の状況によって、明るさの変化への対応が困難なため、移動などに困難さを生じる場合も多い

【合理的配慮の例】

- ・ 音声や点字表示など、視覚情報を代替する配慮
- ・ 中途受障の人では白杖を用いた歩行や点字の触読が困難な人も多いため留意が必要
- ・ 声をかける時には前から近づき「〇〇さん、こんにちは。△△です。」など自ら名乗る
- ・ 説明する時には「それ」「あれ」「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
- ・ 普段から通路（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ものの位置を変えないなど周囲の協力が不可欠
- ・ 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の配慮が必要

聴覚障害

【主な障害特性】

- ・聴覚障害は外見上わ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
- ・聴覚障害者は補聴器や人工内耳を装用するほか、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手段を組み合わせるなど使い分けている
- ・補聴器や人工内耳を装用している場合、スピーカーを通じる等、残響や反響のある音は、聞き取りにあまり効果が得られにくい
- ・聴覚の活用による言葉の習得に課題があることにより、聴覚障害者の国語力は様々であるため、筆談の場合は、相手の状況にあわせる

【合理的配慮の例】

- ・手話や文字表示、手話通訳や要約筆記者の配置など、目で見てわかる情報を提示したりコミュニケーションをとる配慮
- ・補聴器や人工内耳を装用し、残響や反響のある音を聞き取ることが困難な場合には、代替する対応への配慮（磁気誘導ループの利用など）
- ・音声だけで話すことは極力避け、視覚的なより具体的な情報も併用

盲ろう（視覚と聴覚の重複障害）

【主な障害特性】

- ・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）
- <見え方と聴こえ方の組み合わせによるもの>
- ①全く見えず聴こえない状態の「全盲ろう」
 - ②見えにくく聴こえない状態の「弱視ろう」
 - ③全く見えず聴こえにくい状態の「盲難聴」
 - ④見えにくく聴こえにくい状態の「弱視難聴」
- ・盲ろう者がそれぞれ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、あるいは生育歴、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ため、孤独な生活を強いられることが多い

【合理的配慮の例】

- ・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があるが、同様な対応が困難な場合が多く、手書き文字や触手話、指点字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配置、その場の雰囲気等)など

肢体不自由

○車椅子を使用されている場合

【主な障害特性】

- ・病気等による筋力低下や関節損傷などで歩行が困難な場合もある
- ・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
- ・車椅子利用者にとっては、段差や坂道が移動の大きな妨げになる
- ・手動車椅子の使用が困難な場合は、電動車椅子を使用する場合もある
- ・障害が重複する場合には、呼吸器を使用する場合もある

【合理的配慮の例】

- ・段差をなくす、車椅子移動時の幅・走行面の斜度、車椅子用トイレ、施設のドアを引き戸や自動ドアにするなどの配慮
- ・机アプローチ時に車椅子が入れる高さや作業を容易にする手の届く範囲の考慮
- ・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
- ・目線をあわせて会話する

○杖などを使用されている場合

【主な障害特性】

- ・杖や装具歩行が可能な場合や、切断者などで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人が多い
- ・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、配慮が必要

【合理的配慮の例】

- ・上下階に移動するときのエレベーター設置・手すりの設置
- ・滑りやすい床など転びやすいので、雨天時などの対応
- ・トイレでの杖おきの設置や靴の履き替えが必要な場合に椅子を用意するなどの配慮

構音障害

【主な障害特性】

- ・話す言葉自体を聞き取ることが困難な状態
- ・話す運動機能の障害、聴覚障害、咽頭摘出などの原因がある

【合理的配慮の例】

- ・しっかりと話を聞く
- ・会話補助装置などを使ってコミュニケーションをとることも考慮する

失語症

【主な障害特性】

- ・聞くことの障害
音は聞こえるが「ことば」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
発話がぎこちない、いいよどみが多くなったり、誤った言葉で話したりする

【合理的配慮の例】

- ・表情がわかるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短いことばや文章で、わ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、別のことばに言い換えたり、漢字や絵で書いたり、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

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認知や行動に生じる障害。身体的には障害が残らないことも多く、外見ではわかりにくい「見えにくい障害」とも言われている。

【主な障害特性】

- ・以下の症状が現れる場合がある

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

注意障害：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見られる

二つのことを同時にしようすると混乱する

遂行機能障害：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

社会的行動障害：ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい

こだわりが強く表れたり、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

病識欠如：上記のような症状があることに気づかず、できるつもりで行動してトラブルになる

【合理的配慮の例】

- ・自分でメモを取ってもらい、双方で確認する
- ・短時間なら集中できる場合もあるので、こまめに休憩を取るなどする
- ・ひとつずつ順番にやる
- ・感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図る

内部障害

【主な障害特性】

- ・心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、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る
- ・疲れやすく長時間の立位や作業が困難な場合がある
- ・常に医療的対応を必要とすることが多い

【合理的配慮の例】

- ・ペースメーカーは外部からの電気や磁力に影響をうけることがあるので注意すべき機器や場所などの知識をもつ
- ・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
- ・ 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

重症心身障害・その他医療的ケアが必要な者

【主な障害特性】

- ・ 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
- ・ 殆ど寝たままで自力では起き上がれない状態が多い
- ・ 移動、食事、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が必要
- ・ 常に医学的管理下でなければ、呼吸することも栄養を摂ることも困難な人もいる
- ・ 重度の肢体不自由や重度の知的障害はないが、人工呼吸器を装着するなど医療的ケアが必要な人もいる

【合理的配慮の例】

- ・ 人工呼吸器などを装着して専用の車椅子で移動する人もいるため、電車やバスの乗降時等において、周囲の人が手伝って車椅子を持ち上げるなどの配慮が必要
- ・ 体温調整がうまくできないことも多いので、急な温度変化を避ける配慮が必要

知的障害

【主な障害特性】

- ・ 概ね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が遅れが生じる
- ・ 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が必要
- ・ 主な原因として、ダウン症候群などの染色体異常、また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
- ・ 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

【合理的配慮の例】

- ・ 言葉による説明などを理解しにくいいため、ゆっくり、ていねいに、わかりやすく話すことが必要
- ・ 文書は、漢字を少なくしてルビを振る、文書をわかりやすい表現に直すなどの配慮で理解しやすくなる場合があるが、一人ひとりの障害の特性により異なる
- ・ 写真、絵、ピクトグラムなどわ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

発達障害

○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）

【主な障害特性】

- ・相手の表情や態度を読み取るのが苦手である
- ・見通しの立たない状況では不安が強いが、見通しが立つ時はきっちりしている
- ・臨機応変な対応が苦手である
- ・外見上は障害があることがわかりにくく、困難な面が周囲に理解されにくい

【合理的配慮の例】

- ・肯定的、具体的、視覚的な伝え方の工夫（「○○をしましょう」といったシンプルな伝え方、その人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）
- ・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、人とぶつからないように居場所を衝立などで区切る、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）

○学習障害（限局性学習障害）

【主な障害特性】

- ・「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

【合理的配慮の例】

- ・得意な部分を積極的に使って情報を理解し、表現できるようにする（ICT を活用する際は、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

○注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）

【主な障害特性】

- ・次々と周囲のものに関心を持ち、周囲のペースよりもエネルギッシュに様々なことに取り組むことが多い
- ・忘れ物が多かったり、じっとしていられなかったりする

【合理的配慮の例】

- ・短く、はっきりと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

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、その障害特性や制限の度合いは異なる
- ・精神疾患の中には、長期にわたり、日常生活又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

【主な障害特性】

(統合失調症の場合)

- ・「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

(気分障害の場合)

- ・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でる
- ・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、自分は何でも出来ると思い込んで人の話を聞かなくなったりする

【合理的配慮の例】

- ・ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、配慮した対応を心掛ける
- ・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掛ける

難病

【主な障害特性】

- ・神経筋疾病、骨関節疾病、感覚器疾病など様々な疾病により多彩な障害を生じる
- ・常に医療的対応を必要とすることが多い
- ・病態や障害が進行する場合が多い

【合理的配慮の例】

- ・それぞれの難病の特性が異なり、その特性に合わせた対応が必要
- ・排泄の問題、疲れやすさ、状態の変動などに留意が必要

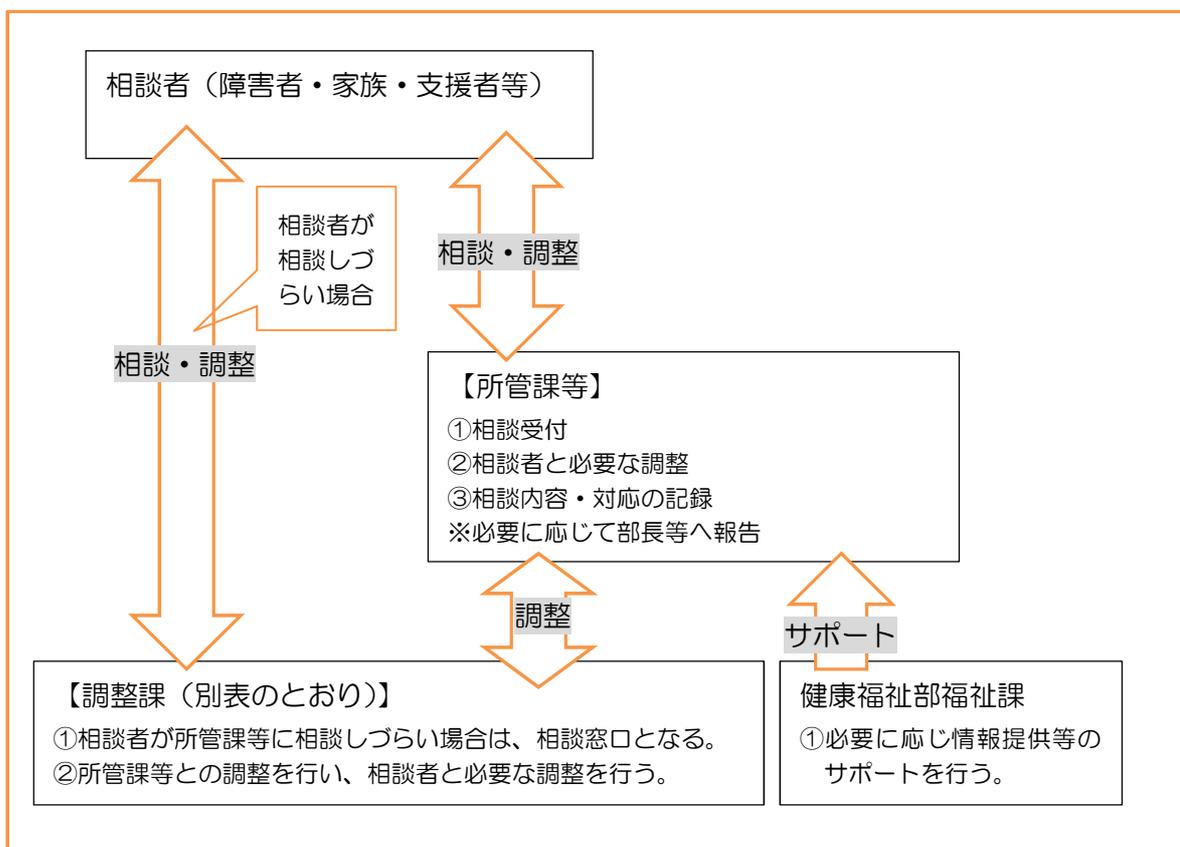
- ・体調がすぐれない時に休憩できる場所を確保する

第4 障害を理由とする差別に関する相談体制

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対し適切に対応するため、次のとおり体制を整備します。

相談は、当該事務又は事業を所管する課等（以下「所管課等」という。）が受けることを基本とし、必要に応じて別表の調整課が、問題解決に向け相談者と調整を行うほか、健康福祉部福祉課（以下「福祉課」という。）が、必要に応じ情報提供等のサポートをします。

なお、寄せられた相談は調整課を通じて福祉課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談において活用することとします。



(別表)

所管	調整課
市長部局及び以下所管以外のもの	総務部総務課
教育委員会（小学校及び中学校を除く）	教育委員会事務局教育総務課

【相談を受ける際の留意事項】

職員は、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して、丁寧に相談に応じます。

第5 研修・啓発

1 職員研修の実施

職員一人ひとりが障害者に対して適切に対応し、また、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するためには、法の趣旨、社会的障壁の除去の必要性、障害やその状態に応じた配慮等に関する理解を深めることが必要となります。

そのために、職員は差別を解消するための基本的な考え方に関する職員研修を受講するよう努めるものとします。

2 各職場における取組みの推進

管理職員は、各職場における障害を理由とする差別の解消を推進するため、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、職員の注意を喚起し、認識を深めさせるよう努めるとともに、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、迅速かつ適切に対処するものとし、その後の取組みに活かすこととします。

作成年月	平成29年10月
主管課	総務部総務課 健康福祉部福祉課