

障害者差別解消法

職員対応マニュアル



平成28年4月
東大和市

■■■目 次■■■

1	職員対応マニュアルの趣旨……………	1
2	対象となる障害者……………	3
3	対象となる職員等……………	3
4	不当な差別的取扱い……………	4
5	合理的配慮の提供……………	6
6	市職員としての基本的姿勢……………	8
7	合理的配慮の具体例……………	9
8	障害種別の障害特性と配慮について……………	12
9	相談窓口・相談体制について……………	17
	用語解説……………	20

1 職員対応マニュアルの趣旨

1 障害者差別解消法とは

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「法」という。）は、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や、国の行政機関、地方公共団体等及び民間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などについて定めることによって、すべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的としています。

○行政機関等及び事業者には、その事務又は事業を行うに当たり、障害者の権利利益を侵害することのないよう次の義務が課せられます。（法第7条、第8条）

	不当な差別的取扱い	障害者への合理的配慮
行政機関等	法的義務（禁止）	法的義務
民間事業者	法的義務（禁止）	努力義務

○行政機関等は、政府の基本方針に即し、職員がこれに適切に対応するために必要な「対応要領」を定めるものとされています。ただし、地方公共団体の機関及び地方独立行政法人による対応要領の策定は努力義務です。

（法第9条、第10条）

○民間事業者については、主務大臣が政府の基本方針に即し、事業者が適切に対応するために必要な「対応指針」を事業分野ごとに定めるものとされています。

（法第11条）

○また、行政機関等は、差別を解消するための支援措置として、相談及び紛争の防止等のための体制整備、地域における関係機関の連携や啓発活動等を行うものとされています。

2 障害者差別解消法制定の背景

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。）が採択されました。

我が国では、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、「障害者虐待防止法」、「障害者総合支援法」の施行など、様々な法整備を進め、一連の取り組みの成果を踏まえて、平成26年1月、同条約を批准しました。

権利条約は第2条において、障害に基づく差別の禁止について、締約国にすべての適当な措置を求めています。

我が国においては、平成23年の障害者基本法の改正において、権利条約の趣旨を踏まえ、基本原則として、「何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない」こと、また、「社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない」ことが規定されました。

平成25年、障害者基本法の基本的な理念にのっとり、差別の禁止の基本原則を具体化するものとして、法が制定されました。（施行は平成28年4月1日）

3 職員対応マニュアルとは

東大和市（以下「市」という。）では、平成27年3月に、「第3次東大和市障害者計画・第4期東大和市障害福祉計画」を策定し、『障害のある人の人権が尊重され、障害のある人もない人も、共に生きていけるまち東大和』の実現を目指して、障害者施策の総合的かつ計画的な推進に努めています。

市では、法第10条の規定に基づく対応要領として、「東大和市障害を理由とする差別の解消のための職員の対応に関する要綱」（平成28年訓令第16号。以下「要綱」という。）を定めました。

地方公共団体における対応要領の作成は努力義務ですが、市では、法の趣旨に鑑み、障害を理由とする差別の解消に向けた取組みを積極的に推進するために要綱を定めました。

「東大和市障害者差別解消法職員対応マニュアル」（以下「職員対応マニュアル」という。）は、要綱を補完するものです。職員対応マニュアルでは、法に基づいて、何が差別に当たるのか、合理的配慮としてどのような対応が望ましいのかなどについて基本的な考え方や具体的な事例等をわかりやすく記載しています。

2 対象となる障害者

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（以下「障害」と総称する。）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」（法第2条第1号）です。

○いわゆる「社会モデル」の考えを踏まえた障害者基本法第2条第1号の定義と同じです。

※社会モデルとは…障害者が日常生活又は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對することによって生ずるものであるとの考え方

※社会的障壁とは…障害者にとって、日常生活や社会生活を送る上で障壁となるようなものを指します。

①社会における事物（通行、利用しにくい施設、設備など）

②制度（利用しにくい制度など）

③慣行（障害者の存在を意識していない慣習、文化など）

④観念（障害者への偏見など） など

○障害者手帳の所持者に限りません。高次脳機能障害は、精神障害に含まれます。また、難病に起因する障害も、ここでいう障害に含まれます。

○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、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も留意する必要があります。

3 対象となる職員等

本マニュアルの対象となる職員は、市及び他の執行機関（市長、教育委員会、選挙管理委員会、監査委員会及び議会）の常勤の特別職員、正規職員、再任用職員、嘱託員及び臨時職員とします。

○なお、民間事業者の適切な対応に資するものとして、主務大臣が所管する事業（事業者）分野ごとに「対応指針」を定めています。本市が民間事業者と同じ分野の事業を行う場合は、当該事業分野について主務大臣が定めた対応指針に留意する必要があります。例えば、福祉分野については厚生労働省、教育分野については文部科学省が対応指針を定めています。

○指定管理者が市の設置する施設の管理・運営を行うときは、指定管理者の従業者が当該事業分野における主務大臣が示す対応指針に則って適切に対応するとともに、要綱及び本マニュアルの趣旨を踏まえ、適切な対応を行うよう指導に努めるものとします。

4 不当な差別的取扱い

1 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を禁止するものです。

ただし、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ではありません。

- 障害者を障害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）
- 障害者に対する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
- 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

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害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害者でない者より不利に扱うことです。

2 正当な理由の判断の視点

正当な理由がある場合は、不当な差別的取扱いに当たりません。正当な理由に相当するのは、そ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否かについて、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び事務又は事業の目的・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・客観的に判断します。

職員は、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るものとします。

3 不当な差別的取扱いの具体例

- 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・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。
- 市施設で、**身体障害者補助犬**(*1)を同伴することを拒否する。

なお、ここに記載した事例はあくまで例示であり、ここに記載されている事例だけに限られるものではありません。また、記載された事例であっても、差別に当たるかどうかは、個別の事案ごとに判断する必要があり、客観的に見て正当な理由がある場合は、不当な差別的取扱いに当たらないこともあります。

5 合理的配慮の提供

1 基本的な考え方

行政機関等がその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があった場合は、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、社会的障壁を除去するために必要かつ合理的な配慮（「合理的配慮」という。）をしなければなりません。

<合理的配慮とは>

- 障害の特性や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。
- 当該障害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、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、柔軟に対応がなされるものです。
- 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。
- 障害者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。

<合理的配慮を提供する際の留意事項>

- 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
- 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
- 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 意思の表明について

意思の表明は、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。）により伝えられます。

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、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まれます。

意思の表明がない場合であっても、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、適切と思われる配慮を提案するなど、自主的な取組みに努めます。

3 過重な負担の考え方

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。

- 事務又は事業への影響の程度（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

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求められます。

4 環境の整備との関係

「合理的配慮」と「環境の整備」は密接な関係にあります。合理的配慮が個別的な対応であるのに対し、環境の整備は不特定多数の障害者を主な対象とする「事前的改善措置」です。

事前的改善措置（障害者等の利用を想定して事前に行われる施設や交通機関のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーション支援、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等）については、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとされています。

同様の合理的配慮を必要とするケースが多数又は継続的に見込まれる場合は、そのための環境の整備を進めることで、合理的配慮に要する人的負担・コストの軽減や合理的配慮の質の向上が期待されます。

<環境の整備例>

- 市施設のバリアフリー化
- 施設の案内表示は文字だけでなく、絵や図を用いてわかりやすい表示に努める。
また、文字を用いる場合も、簡明な表現に努める。
- コミュニケーション支援や介助を行う職員を設置する。
- 窓口に筆談ボードや**コミュニケーション支援ボード**（*2）を設置する。
- 車いす利用者に配慮した記載台や机等を用意する。
- 市公式ホームページのアクセシビリティの向上
- 職員に対する研修、連携体制の確保

6 市職員としての基本的姿勢

※障害者施策推進本部発行『公共サービス窓口における配慮マニュアル』
(平成17年(2005年))より

(1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します

- 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す。
- 介助の方や手話通訳の方等ではなく、障害のある人本人に直接対応するようにします。
- 何らかの配慮が必要と思う場合でも、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す。
- 車いすの人に対応する際には姿勢を低くするなど、視線が同じになるように対応します。

(2) 障害の有無や種類に関わらず、困っている方には進んで声をかけます

- 窓口を訪れる方の障害の有無や種類は明確でないため、常に来訪者の中に障害のある方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す。
- 障害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」を本人にたずねます。

(3) コミュニケーションを大切にします

- 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、「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こころがけます。

(4) 柔軟な対応を心がけます

- 相手の話を良く聞き、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。
- 対応方法がよく分からないときには、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- 想定外のことがおきても、素早く柔軟に対応します。

(5) 不快になる言葉は使いません

- 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いません。
- 障害があるからといって、ことさら特別扱いした言葉は使いません。

(6) プライバシーには立ち入りません

- 障害の原因や内容について、必要がないのに聞いたりしません。
- 仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

7 合理的配慮の具体例

合理的配慮は、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。以下に示す例は、市民の皆さんから寄せられたご意見等も反映させたものですが、あくまでも例示であり、示されている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。

また、厳密には環境の整備に属すると思われる例も含まれていますが、合理的配慮を的確に行うために必要なことであるため、あえて例示しています。

1 庁舎内外、施設内外の案内・誘導

(1) 物理的環境に関する配慮

- 入口からの導線に配慮し、通路等に障害物を置かない。
- 視覚障害者用の誘導ブロックの上には障害物を置かない。
- 障害者用駐車場は、目的外の利用がされないよう注意を促す。
- 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。
- 入口等は、なるべく段差が生じないようにするが、やむをえず段差が生じている個所には簡易なスロープを渡す等の配慮をする。

(2) 職員の対応による配慮

- 目的の場所がわからず困っていそ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。」と声かけをする。必要に応じて、目的の場所まで案内する。
- ドアの開閉が困難な方には、開閉を手伝う。
- 段差がある場合に、車いす利用者にキャスター上げ等の補助をする。
- 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。
- 通路が混雑している場合は、障害のある方が通る旨を伝えて、注意喚起をするとともに通路を確保する。

2 窓口等での対応

(1) 物理的環境に関する配慮

- 長時間立ったまま順番待ちをしなくて済むよう、長椅子等を用意する。
- 知的障害、精神障害などの方で、混雑した場所で順番を待つことが困難な場合には、落ち着いた場所で待てるよう別室等を案内する。
- 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。
- 書類のどこに何を書けばよいのかわかりやすくするため、記入例を作成する。

- 視覚障害者が、書類の記入場所がわかるように、定規等の目印になるものを準備する。

(2) 職員の対応による配慮

- 障害特性を踏まえ、筆談（**簡易筆談器**（*3）の利用も可）、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- 的確に話が伝わるように、ゆっくり、ていねいに、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。
- 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。
- なじみのない言葉や難しい行政用語を安易に使わない。わかりやすい説明に心がける。
- 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。本人の依頼がある場合には、代読や代筆を行う。
- 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、当該障害者の順番が来るまで、列とは別の座る席を用意する。

3 通知、チラシ、パンフレット、情報伝達等

- 【視覚障害者】必要に応じて、通知やチラシの文字を大きくしたり**音声コード**（*4）を入れる。点字や**デイジー版**（*5）（音声録音）のパンフレット等を作成する。
- 【視覚障害者】郵便物を送付する際は、希望に応じて、封筒に差出課等を点字でも記載する（点字シールを貼る）。
- 【聴覚障害者】申込みや問合せをファックスや電子メールで受けられるよう、ファックス番号やメールアドレスを記載するように努める。
- 【知的障害者】言葉使いをわかりやすくする、漢字にはルビをふる、絵や図を使って理解しやすい表現にする等の配慮をする。
- 【視覚障害者】ホームページ作成に当たっては、音声読み上げソフトに対応しページ作成を心がける。PDFファイルを掲載する場合は、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。
- 【視覚障害者・聴覚障害者】広報用ビデオ等を作成する場合、インターネット動画を通じて情報提供する場合は、字幕や音声案内を入れるなど映像以外での情報提供に配慮する。

4 会議、講座・教室、イベント等

- 視覚障害のある参加者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に電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 聴覚障害者が構成員となっている会議や大勢の市民が参加する講演会等には、できる限り手話通訳者、**要約筆記者**（*6）を用意する。
- 人工呼吸器を使用している参加者がいた場合、電源ケーブルや延長コードの用意をする。
- 視覚障害者から、点字版や拡大版の資料を求められた場合は、可能な限り対応する。
- 会議の進行に当たり、視覚又は聴覚に障害のある参加者や知的障害を持つ参加者への配慮として、ゆっくり、丁寧な進行を心がける、わかりやすい言葉づかいをする、複数人の発言が重ならないようにする。
- 会議の進行に当たり、職員等が参加者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。
- 会議が長時間にわたる場合は、休憩をはさむ、休憩場所を用意するなど、負担を軽減するよう配慮する。
- 講演会等で、聴覚障害者用、車いす利用者用等の席をあらかじめ確保する。
- 床のマイクコードや電源ケーブルは固定し、通路に余裕を持たせる等、会場内の移動がスムーズに行えるように配慮する。
- 講演会等では、開会時に非常口や障害者用トイレの場所等の案内を行う。
- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。

5 緊急時の対応

- 来庁時に、発作や急に体調が悪くなり、しゃべることや動くことができなくなることがあります。本人に確認の上、必要な手助けをしてください。本人が必要な支援を書いた**「ヘルプカード」**（*7）を持っている場合は、書かれた内容を確認して、緊急連絡先への連絡や、必要な支援を行ってください。
- 【聴覚障害者】災害や事故の発生時、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが困難です。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します。
- 【視覚障害者】災害や事故の発生時、避難経路や非常口がどこにあるかわかりません。手を引く等で誘導してください。
- 【知的障害者・精神障害者】災害や事故の発生時、パニックを起こしたり、落ち着かなくなることがあります。やさしい声かけをして、安全な避難を手助けしてください。

8 障害種別の障害特性と配慮について

1 視覚障害

視覚障害のある方の中には、全く見えない（全盲）、眼鏡等で矯正しても視力が弱い（弱視）、見える範囲が狭い（視野狭窄）、特定の色が区別できない（色覚障害）、光がまぶしい、暗いところで見えにくいなどの方がいます。

また、生まれつきの方、病気や事故による中途障害の方がいらっしゃいます。

<主な特徴>

○慣れない場所では一人で移動することが困難です。盲導犬やガイドヘルパーと一緒に外出する方もいます。

○主に音声から情報を得ています。点字は、特に中途障害の方は、習得されていない場合があります。

○書類の文字を読むこと、文字を記入することが困難です。

<対応における配慮>

○積極的に声かけをしてください。声をかけるときは、必ず「〇〇課の〇〇です。」と自ら名乗ります。

○説明は具体的にします。「それ」「これ」「あっち」「こっち」などの表現は避け、「あと〇〇センチくらい上」「〇〇くらい大きさ」など、具体的な表現をして伝えます。

○求めに応じて、代読、代筆を行います。代筆を行う際は、プライバシーに配慮する必要があります。ガイドヘルパーが代読、代筆することも可能です。

○自署が必要な場合等は、厚紙で枠を用意したり、定規等で自署する場所をわかるように示します。

○相手の声で判断するので、対応する人が替わる場合は必ず声かけをします。

○誘導の際には、手を引くのではなく、肩や肘につかまってもらいます。

2 聴覚障害

聴覚障害は、全く聞こえない、音がひずんで聞こえる、高い音や低い音が聞こえづらいなど、人によってさまざまです。

また、生まれつきの方、病気や事故による中途障害の方がいらっしゃいます。外見からは障害のあることが分かりにくく、支援を受けにくい障害のひとつです。

<主な特徴>

○聴覚障害者のコミュニケーション手段は、手話、筆談、口話（口の動きを見て言葉を読み取る）、身振りなどさまざまです。

○言葉を聞いて理解することができないため、言葉の習得が困難で読み書きが苦手な方もいます。

○聞こえないことにより、疎外感や不安を感じる 경우가多くあります。

<対応における配慮>

- 窓口では、相手の目を見て、にこやかに、はっきりとした口調でゆっくりしゃべりましょう。笑顔は相手の不安を取り除きます。口の動きを見て言葉を読み取る方もいます。
- 筆談の場合、なるべく難しい言葉や言い回しは使わず、簡潔にわかりやすく表現します。
- 手話通訳者を伴っている場合もあります。通訳者が通訳をしやすいように話すスピード等に注意します。
- 市では、**手話通訳者を設置**(*8)しています。手話通訳を希望される方には手話通訳者を活用しましょう。
- 通知等には、問合せや申込み先として電話番号だけでなくFAX番号を入れる。

3 音声・言語障害

音声機能障害は、咽頭摘出等により音声を発することができない、または困難な障害をいいます。言語機能障害は、言葉の理解や表現に障害があることをいい、先天的な聴覚障害の方、脳性麻痺による不随意運動のため発声が困難な方、脳血管障害等による失語症の方などがいます。

<主な特徴>

- 発声機能を喪失した方は、食道発声法や人工喉頭を使用して会話をする方がいます。
- 失語症の方は、声は聞こえても言葉の理解がうまくできない方、伝えたいことをうまく言葉や文章にできない方などがいます。

<対応における配慮>

- しっかりと話を聞くよう心がけます。
- ゆっくりと、わかりやすい言葉を使って話します。
- 言葉以外の他の方法（絵や身振り等）も使います。

4 肢体不自由

障害の部位や程度により、車いす（手動、電動等）を使用している方、杖歩行の方、補装具、義手、義足、呼吸器を使用している方などさまざまです。

また、常に手や足がしびれたり、痛みを感じている方もいます。他の障害と重複している方もいます。

<主な特徴>

- 多くの場合、移動に困難が伴います。
- 脊髄損傷等により、体温調節が困難な方もいます。

<対応における配慮>

- 車いすの方には、目線の高さを合わせて対応します。杖歩行の方などは逆に立ったままの方が楽だという方もいますので、一人ひとりに合わせます。

- 片麻痺の方が書類を記入する際には、書きやすいように書類を押さえる等の必要なサポートをする。
- 通路に飛び出している障害物はないか、床面が濡れてすべることはないか等、常に気を配ります。
- たくさんの書類を手渡すときは、持ち運びやすいよう手に下げられる袋に入れる等の配慮をします。

5 内部障害

内部障害には、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（H I V）による免疫機能、肝臓機能障害の7種類の機能障害があります。外見からは障害のあることが分かりにくく、周囲の理解を得られないことがあります。

<主な特徴>

- 常時、医療的なケア（服薬、通院、透析等）が必要な方が多い。
- 疲れやすく、長時間の外出が困難な方が多い。

<対応における配慮>

- 心臓ペースメーカーは、外部からの電気や磁力に影響を受ける可能性があることに配慮します。
- 疲れやすいため、本人が望む楽な姿勢での対応等を配慮します。
- オストメイト対応トイレ（*9）を整備します。
- 季節によって外出が困難になる方もいます。郵送等での手続きの申し出があった場合は、可能な限り対応します。

6 知的障害

発達期（おおむね18歳未満）までに生じた知的機能の障害により、認知能力（理解・判断・思考・記憶・知覚）が全般的に遅れた水準にとどまっている状態のことを言います。金銭管理、会話、読み書き、生活動作などが困難で、社会生活の適応に支援が必要です。

心臓疾患、視覚障害、てんかん、肢体不自由等の障害が重複する方もいます。

<主な特徴>

- 外見からは障害のあることがわかりにくく、周囲の理解が得づらい。
- コミュニケーションが苦手で、複雑な話は理解しにくい。
- 急な状況変化への対応ができず、パニックになることもあります。

<対応における配慮>

- 具体的でわかりやすい言葉で、ていねいに説明します。
- 相手の話をよく聞き、内容の確認をします。
- 相手の人格を尊重した対応をします。子ども扱いをしてはいけません。
- 文書は、漢字を少なくし、漢字にはルビをふるなどの配慮をします。

7 発達障害

発達障害とは、主に先天性の脳機能障害が原因となり、低年齢期に生じる発達の遅れによる障害です。広汎性発達障害（自閉症、アスペルガー症候群）、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）などに分類されます。精神障害や知的障害を伴う場合もあります。人間関係やコミュニケーションが苦手であるため、周囲の理解と支援が必要です。

<主な特徴>

- 【広汎性発達障害】他人との交流が苦手でコミュニケーションが上手にできない、特定の物や場所、行動にこだわりがある。
- 【学習障害】知的発達に遅れはないが、聞く、話す、読む、書く、計算するなどのうち特定の能力において著しい困難がある。
- 【注意欠陥多動性障害】集中できない、多動（じっとしてられない）、衝動的に行動してしまう等の特徴がある。

<対応における配慮>

- 相手のペースに合わせて話をします。
- わかりやすく説明する。場合によっては、図やイラストの活用が有効です。
- 自分の気持ちをうまく伝えられない方もいます。リラックスした雰囲気づくりに心がけます。

8 精神障害

精神障害のある方は、統合失調症、うつ病、双極性障害（躁うつ病）、てんかん、アルコール依存症、認知症等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活が困難な方です。適切な治療・服薬と周囲の配慮により症状をコントロールすることができます。

<主な特徴>

- ストレスに弱く、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、障害について理解されずに孤立感を持つ方もいる。
- 【統合失調症】陽性症状（幻覚、妄想等）と陰性症状（意欲低下、引きこもり等）を繰り返す。
- 日常生活に大きな制約を受けるため、社会生活や職業生活に慣れていない方もいる。

<対応における配慮>

- 相手の話をよく聞いて、気持ちを受け止めるよう心がけます。
- 具体的でわかりやすい言葉で、ていねいに説明します。
- 集中力が長く続かない方もいるので、休憩等に配慮します。
- 相談の場合、状況に応じて、一定のルールを決めて行うことも必要です。

9 高次脳機能障害

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障害や行動障害などの症状のことをいいます。

身体に障害が残らないことも多く、外見では分かりにくいいため、周囲の理解が得づらい。

<主な特徴>

- 知的能力の低下…認識する、論理的に考えるなどの能力の低下
- 記憶障害…すぐに忘れる、新しいことを覚えられないなど
- 注意障害…不注意が多い、集中力が続かないなど
- 遂行機能障害…計画を立てられない、効率よくできないなど
- 社会行動機能障害…すぐに怒る、すぐに気分が変わるなど

<対応における配慮>

- 具体的でわかりやすい言葉で、ていねいに説明します。
- 必要に応じてメモを渡すなど工夫を心がけましょう。
- 代筆等が必要な場合もありますが、相手の求めに応じて対応します。

10 難病患者

難病とは、①発病の機構が明らかでなく、②治療方法が確立していない、③希少な疾病であって、④長期の療養を必要とするものとされています。

難病患者の方は、病気による症状だけでなく、治療法が解明されていないことや病気についての周囲の理解が得られないことなどで、常に精神的な不安を抱えている方も少なくありません。

<主な特徴>

- 一口に難病といっても、疾患数が多く、症状も個人によってさまざまです。
- 周期的によくなったり悪くなったりします。また、日によって変化があり、一日の中でも体調の変動がある方もいます。
- 合併症や二次障害、薬の副作用等に苦しんでいる方もいます。

<対応における配慮>

- 疲れやすい方が多いので、手続等が長時間にならないよう配慮します。
- 必要に応じて、臨時的に休憩できるスペースを提供します。
- 精神的な負担や不安に配慮して、対応する必要があります。

9 相談窓口・相談体制について

1 市職員の対応に関する相談について

市職員による「障害を理由とする差別」に関する相談窓口は、総務部職員課及び福祉部障害福祉課としていますが、問題の解決については、当該事務事業を所管する課等（以下「所管課等」という。）が対応することを基本とし、所管課等だけでは解決が困難な場合、職員課及び障害福祉課とともに、問題解決・再発防止等に取り組みます。以下、それぞれの役割等について説明します。

	役割等
所管課等	<p>管理職は、①状況確認 ②差別に当たる対応等があったと認められる場合、関係職員へ指導 ③相談者への対応 ④職員課への報告（様式1、差別に当たると認めなかった場合も含む）を行う。</p> <p>※所管する施設の指定管理者の従業者の対応に関する相談の場合は、①状況確認 ②関係職員への指導及び相談者への対応を指定管理者に指示 ③職員課への報告（様式1）を行う。</p> <p>※所管課等のみでは対応が困難な場合は、職員課及び障害福祉課とともに是正措置及び再発防止策等を採用する。</p>
職員課	<p>① 所管課等に関する相談があった場合、所管課等の管理職に通知し、所管課等での対応を依頼する。</p> <p>② 市職員全体に関する相談があった場合、状況確認及び相談者への対応を行い、報告書（様式1）を作成する。</p> <p>③ 差別に当たる対応等があったと認められるときは、職員に対して注意喚起を行う。</p> <p>④ 所管課等からの報告書（様式1）の写しを障害福祉課に送付する。</p> <p>⑤ 所管課等のみでは対応が困難な場合は、所管課等及び障害福祉課とともに是正措置及び再発防止策等を採用する。</p>
障害福祉課	<p>① 所管課等に関する相談があった場合、所管課等の管理職に通知し、所管課等での対応を依頼する。</p> <p>② 市職員全体に関する相談があった場合、上記、職員課②の対応を職員課に依頼する。</p> <p>③ 所管課等のみでは対応が困難な場合は、所管課等及び職員課とともに是正措置及び再発防止策等を採用する。</p> <p>④ 職員課から報告書（様式1）の写しを受け、事例集として集積し、必要に応じて職員対応マニュアルに反映させる。</p>

各種相談窓口※1	各種相談窓口に、市職員による障害を理由とする差別に関する相談が寄せられた場合、各種相談窓口を所管する課等の管理職が、職員課に報告する（様式2）。職員課において、個々のケースに沿った対応を行う。
----------	--

※1 各種相談窓口とは、各課で所管する既存の相談窓口（法律相談、消費者相談、健康相談、教育相談等）を指します。

2 民間事業者の対応に関する相談について

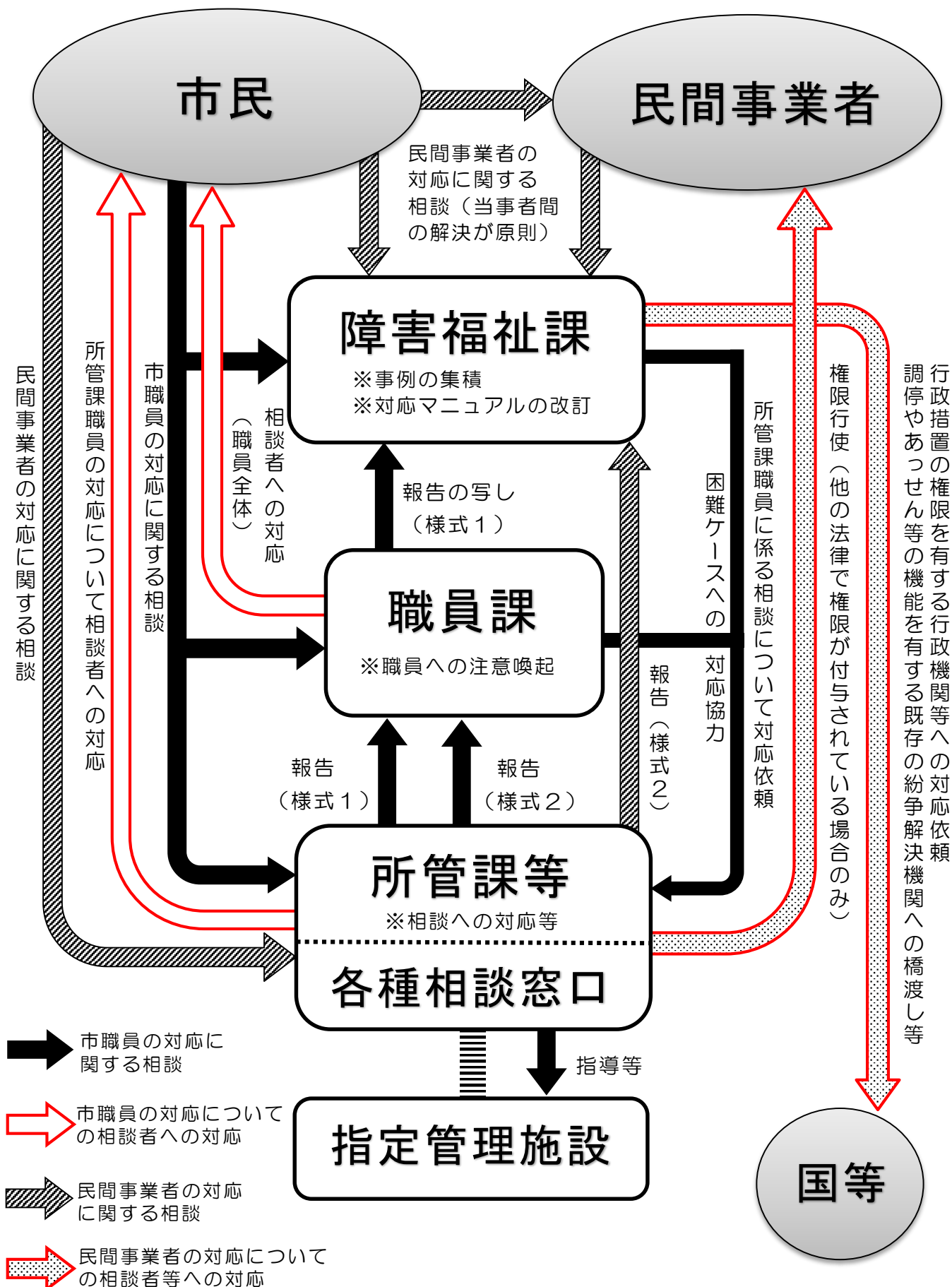
民間事業者は、法により「不当な差別的取扱い」が禁止され、「合理的配慮の提供」は努力義務とされています。民間事業者については、各事業者が適切な対応を行うよう、主務大臣により事業分野ごとの「対応指針」が定められています。

※関係府省庁所管事業分野における対応指針は、内閣府ホームページを参照。

市では、法第14条の規定に基づく主たる相談窓口を障害福祉課に設けます（市職員の対応に関する相談窓口は職員課にも設けます。）。

しかし、所管課等や各種相談窓口で、民間事業者の対応に関する相談を受けることが生じる場合がありますので、以下、それぞれの役割等について説明します。

	役割等
所管課等	所管課等に、民間事業者による障害を理由とする差別に関する相談が寄せられた場合、所管課等での対応を基本とし、その対応結果を所管課等の管理職が、障害福祉課に報告する（様式2）。 ※法では、主務大臣が特に必要と認めるときは、報告徴収、助言、指導、勧告等を行うことができることとされている。施行令で、他の法令により市町村に全部又は一部権限がある場合は、市町村が権限を行使するとされており、障害を理由とする差別が、個別法での報告徴収、助言、指導、勧告等に当たるような場合は、市町村が権限を行使することとなる点に留意のこと。 （例）介護保険サービス事業者が障害を理由とする差別を行った場合など
各種相談窓口	各種相談窓口に、民間事業者による障害を理由とする差別に関する相談が寄せられた場合、各種相談窓口での対応を基本とし、その対応結果について、相談窓口の所管課等の管理職が、障害福祉課に報告する（様式2）。
障害福祉課	① 所管課等、各種相談窓口寄せられた相談を集約する。 ② 地域自立支援協議会 （*10）等で協議、情報共有を行う。 ③ 必要に応じて、行政措置の権限を有する行政機関等への対応依頼、調停やあっせん等の機能を有する既存の紛争解決機関への橋渡し等を行う。



用語解説

(*1) 身体障害者補助犬

「身体障害者補助犬法」に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けています。目の不自由な人が街中を安全に歩けるようにサポートする**盲導犬**、手足が不自由な人の日常生活動作をサポートする**介助犬**、耳が不自由な人に生活の中で必要な音を知らせる**聴導犬**がいます。補助犬の同伴については、法により人が立ち入ることのできる様々な場所で受け入れるよう義務付けられています。

(*2) コミュニケーション支援ボード

知的障害者や発達障害者、文字や話し言葉によるコミュニケーションが難しい人が、イラストで表現された「意思」を指さすことで、自分の意思を伝えることができるツール。民間や自治体により、警察用、救急用、コンビニ用など、様々な場面で利用できるものが作られています。障害者だけでなく、高齢者、外国人の方などにも有効です。

(*3) 簡易筆談器

磁気ボードに専用ペンで文字等を書き、ワンタッチで消すことができる筆談用の機器。消耗品が不用で経済的です。

(*4) 音声コード

視覚障害者が、文書に書かれた情報を音声情報で得るために、文書中に音声コードを付して、専用の音声コード読み取り装置で読み取ることができます。音声コード作成ソフトを端末にインストールしてワード文書に音声コードを入れることができます。ソフトを希望する課には障害福祉課で配布しています。なお、読み取り装置は個人への給付の他、障害福祉課や中央図書館に配置してあります。

(*5) デイジー版

視覚障害者向けに、冊子や印刷物の内容をDAISYという方式でCDに録音したものがデイジー版の図書です。活字版の図書のように、見出しやページで呼び出して好きなところから読めます。専用再生機やパソコンで再生できます。視覚障害者だけでなく、寝たきりの重度肢体不自由者で利用されている方もいます。

市では市報やこうみんかんだよりのデイジー版を希望者に配布しています。また、社会福祉協議会（朗読ボランティア）に委託して個別の印刷物をデイジー版にすることができます。

(*6) 要約筆記者

要約筆記は、聴覚障害者への情報保障手段の一つで、話の内容を要約して文字で伝えるものです。中途失聴者や難聴者など、手話を解さない方に対して有効です。

筆記による要約（個人に対するノートテイクまたはオーバーヘッドプロジェクターでスクリーンに映し出す方式）とパソコン要約筆記（パソコンによるノートテイクまたはプロジェクターによりスクリーンに映し出す方式）とがあります。会話内容を補助するため、講演会等では高齢の方にも有効です。

(*7) ヘルプカード

障害のある方などの手助けを必要とする人が、普段から身に付けておき、緊急時や災害時等に周囲の人の配慮や手助けをお願いしやすくするためのカードです。カードの裏面には必要な支援内容や緊急連絡先を記載することができます。

ヘルプカードを身に着けて困っている方を見かけた場合、カードに書かれた支援をしてください。東京都では各区市町村が作成していますが、都内で統一的に活用できるように、表面は標準様式（同じデザイン）になっています。



(*8) 手話通訳者の設置

市では、聴覚障害者が市役所本庁舎に来庁した際、申請や届け出などのコミュニケーション支援を行うために、手話通訳者を配置しています。市役所本庁舎に来庁した方の申請や届け出などの手話通訳を行います。

毎週金曜日の午前9時から午後5時まで。1階食堂横の待機室で待機しています。本庁舎の敷地内の施設（中央図書館、中央公民館、市役所会議棟、市立保健センターなど）でもご利用できます。

(*9) オストメイト対応トイレ

直腸障害や膀胱障害により腹部に排泄のための開口部（ストーマ（人工肛門、人工膀胱））を造設した方をオストメイトといいます。日常は開口部にストーマ用装具（便や尿を溜める袋（パウチ））を付けてそこに排泄します。

パウチの排泄物を流したり、パウチや腹部を洗浄する設備を備えたトイレがオストメイト対応で、本庁舎敷地では、本庁舎1階と2階にあります。

(*10) 地域自立支援協議会

障害者が地域で自立した生活をしていくための支援体制が整備されるよう、障害者福祉に関係する機関や団体が一堂に会して、関係機関のネットワーク構築や地域の社会資源の開発・改善などについて協議する組織です。

障害者総合支援法により、市町村及び都道府県に設置することが求められており、東大和市では、平成22年3月に設置しました。

(様式1) 所管課等→職員課

障害を理由とする差別に関する相談 報告書

報告日 平成 年 月 日

所管課等	部 課 (指定管理施設の場合) 施設名	
相談受理日	平成 年 月 日 ()	
相談者に関する 障害種別	視覚 聴覚 音声・言語 肢体不自由 内部 知的 発達 精神 高次脳 難病 ※相談者から申し出があった場合、わかる範囲で記載ください。	
相談方法	面談 書面 電話 電子メール その他 ()	
主たる相談内容		
具体的な相談内容		
事実確認		
対応 結果	相談者への 対応	
	関係職員 への指導等	
報告者 (管理職)	課長 (電話)	

※個人情報に係る記載は避けること。

※障害による差別に当たると認めなかった場合も記載のこと。

(様式2) 各種相談窓口、所管課等→職員課 (市職員に関する場合)
 障害福祉課 (民間事業者に関する場合)

障害を理由とする差別に関する相談 受理報告書

報告日 平成 年 月 日

市職員・民間の別	市職員に関すること 民間事業者に関すること
相談受理部署	部 課 (相談窓口の場合) 相談名
(市職員の場合) 対象の所管課等	部 課 (指定管理施設の場合) 施設名
相談受理日	平成 年 月 日 ()
相談者に関する 障害種別	視覚 聴覚 音声・言語 肢体不自由 内部 知的 発達 精神 高次脳 難病 ※相談者から申し出があった場合、わかる範囲で記載ください。
相談方法	面談 書面 電話 電子メール その他 ()
主たる相談内容	
具体的な相談内容	
報告者	課長 (電話)

※個人情報に係る記載は避けること。

※市職員に関する場合は職員課へ、民間事業者に関する場合は障害福祉課へ提出してください。