

障害者差別解消法 職員対応マニュアル

平成29年2月

(令和4年2月 一部改訂)

恵庭市

◆◆◆目 次◆◆◆

第 1 章	障害者差別解消法について……………	1
第 2 章	不当な差別的取扱いの禁止について…	4
第 3 章	合理的配慮の提供 ……………	6
第 4 章	合理的配慮の具体例 ……………	10
第 5 章	市職員としての基本的姿勢 ……………	14
第 6 章	障がい種別の特性と配慮について…	16
第 7 章	相談窓口・相談体制について ……………	25

恵庭市では、障がいを理由とする差別の解消を適切に推進するため、障害者差別解消法第 10 条の規定に基づき平成 28 年 4 月に「恵庭市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」を策定しました。

このマニュアルは、対応要領第 7 条第 3 項の規定に基づき、職員が法の趣旨を正しく理解するとともに、日常の業務の参考となるよう、障がいを理由とする差別解消の基本的な考え方や障がい特性を理解した上で適切な配慮が可能となるように作成したものです。

なお、このマニュアルは実際に活用する職員の皆さんや障がいのある方の意見をいただきながら改善を重ねていく予定です。

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、正式名称を「障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律」といい、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合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

同法は、令和3年5月に改正され、公布の日（令和3年6月4日）から起算して3年を超えない範囲内で施行されます。

(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に障がいのある人であって、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をいい、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。

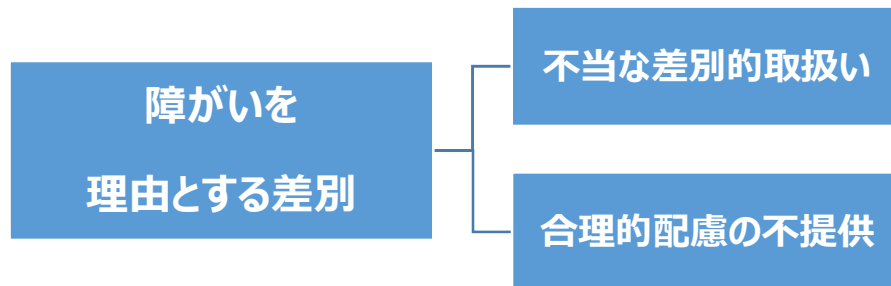
【参考】（民間）事業者とは

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。



【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)	【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。 ※改正法により、努力義務から法的義務に変わります。

【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。

第2章 不当な差別的取扱いの禁止について

1. 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障がい者に対して、正等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じています。ただし、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当たらないとしています。

【不当な差別的取扱いに当たらない事項】

- 障がい者を障がい者でない者と比べ優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
- 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
- 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

《ポイント》 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

その事務・事業を行なうにあたり 正当な理由なく 障がい者であることを理由に 障がいのない人と異なる（不利な）取扱いをしてはいけません。

2. 正当な理由の判断の視点

正当な理由がある場合は、不当な差別的取扱いには当たりません。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なわれたものであり、その内容に照らしてやむを得ないと言える場合のみです。

正当な理由に当たるか否かについて、個別の事案ごとに、障がい者、第三の権利利益（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とします。

職員は、障がい者に対する不利益な取扱いについて、正当な理由があると判断した場合には、障がい者や介助者にその理由を説明し、理解を得るよう努める必要があります。

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として次のような場面が考えられます。

なお、以下に記載した事例はあくまでも例示であり、以下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。

- 障がいを理由に窓口対応を拒否する。
- 障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がい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。
- 障がいを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 本人を無視して、介助者・支援員や付き添い者のみに話しかける。

第3章 合理的配慮の提供

1. 合理的配慮の基本的な考え

(1) 定義等

職員が、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に、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行う必要があります。

《ポイント》 合理的配慮の提供

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) 留意すべき事項

- ① 合理的配慮は、事務・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・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。
- ② 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「第3章 2. 過重な負担の考え方（P10）」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。

- ③ 障がいのある人が受ける制限が、障がいのみ起因するものでなく、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、いわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものです。合理的配慮は、市の事務・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・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。

【参考】 社会的障壁とは

障がいの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。

(3) 意思の表明について

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、要約筆記、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（通訳を介するものを含む。）により伝えられることもあります。

また、障がい者からの意思表示のみでなく、知的障がい、精神障がいや発達障がい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まれます。

なお、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、自主的な取組みに努める必要があります。

(4) 環境の整備との関係

合理的配慮は、障がい者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障がい者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置です。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ります。

なお、合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合、障がい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とは別に、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・効率化につながる場合もあります。

障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行う必要があります。

(5) 委託事業者について

市の事業・事業の一環として実施する事務を事業者に委託等する場合は、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がいのある人が不利益を受けることがないよう、委託等の条件に、合理的配慮の提供について盛り込むことが望まれます。

委託等の条件に盛り込むかどうかは、当該委託業務の内容等に応じ、各所管課において判断されるものですが、必要であると判断した場合は、下記の文例を参考にしてください。

(障がい者に対する合理的配慮の提供)

受託者は、当該業務を履行するにあたっては、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）第 6 条に規定する政府が定める基本方針及び同法 10 条に規定する委託者が定める職員対応要領の趣旨にのっとり、障がい者に対する合理的配慮の提供に努めるものとする。

2. 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。また、過重な負担に当たると判断した場合は、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。

- 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、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切です。「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。

第4章 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。

なお、下記に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ます。また、これらはいくまで例示であり、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。

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。
- 視覚障がい者用の誘導ブロックの上には障害物を置かない。
- 障がい者用駐車場は、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。
- 入口等は、なるべく段差が生じないようにするが、やむを得ず段差が生じている箇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る方を見かけたら、「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。
- 通路が混雑している場合は、障がい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、椅子等を用意する。
- 知的障がい、精神障がいの方で、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か分かりやすくするため、記入例を作成する。

(2) 職員の対応による配慮

- 障がい特性を踏まえ、筆談、読み上げ、手話、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がい者に対し、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。分かりやすい説明を心がける。
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の前で示したり、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、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

- 【視覚障がい者】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(*1)を入れる。点字やデージー版(*2)のパンフレット等を作成する。
- 【視覚障がい者】郵便物を送付する際は、希望に応じて、音声コード(S Pコード)を添付する。
- 【聴覚障がい者】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。
- 【知的障がい者】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。
- 【視覚障がい者】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たページ作成を心がける。

(*1)音声コード 文字情報を内包した二次元コードの一種で、対応の読取装置で読み取ると、音声で文字情報を聴くことができるもの。なお、S Pコードは登録商標された名称で、音声コードと同意義。

(*2)デージー 視覚障がい者等で印刷された図書を読むことが困難な人のために開発された電子図書。国際規格。専用機器や再生ソフトにより音声で聴くことができる。

4. 会議、講座、教室、イベント等

- 視覚障がい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電子データ(テキスト形式)で提供する。
- 聴覚障がい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、要約筆記者を用意する(支援者の日程を事前に確認します)。
- 視覚障がい者から、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。
- 会場は、車いすや補助犬が入ることが出来るスペースや、手話通訳や要約筆記を行うためのスペースがあるかなどを確認する。

- エレベーター、多目的トイレがあるかを確認する。
- 会議の進行に当たり、職員等が参加者の障がい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、聴覚障がい者用、車いす利用者用等の席をあらかじめ確保する。
- 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。
- 案内文の送付時や参加申込みの際に、配慮が必要なことについて、事前に確認します。

【記載例】

- 障がいをお持ちの方で、参加にあたり配慮が必要なことがありましたら、あらかじめご連絡ください。
- 点字資料、拡大文字資料や手話通訳、要約筆記等を御希望される場合は、事前に担当までお申し出ください。
- 当日、介助者等の同行があり、座席が必要な場合は、あらかじめご連絡ください。

5. 緊急時の対応

- 来庁時に、発作や急に体調が悪くなることがあります。本人に確認のうえ、必要な手助けをしてください。
- 【聴覚障がい者】災害や事故の発生時、館内放送で避難情報等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。
- 【視覚障がい者】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。
- 【知的障がい者・精神障がい者】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。

第5章 市職員としての基本的姿勢

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。

- 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す。
- 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、必要に応じて介助の人等の意見も聞くようにします。

(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す。

- 窓口を訪れる人の障がいの有無や種類は明確でないため、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す。
- 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、「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す。

(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、すばや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す。
- 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す。

(6) プライバシーには立ち入らないようにします。

- 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す。
- 仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を徹底しなければなりません。

第6章 障がい種別の特性と配慮について

1. 障がいの理解（障がい種別の特性）

（1）視覚障がい

視力、視野、色覚などの障がいで、文字を読み取ったり、慣れない場所で移動が困難であるなどの様々な生活のしづらさを抱えています。

視覚障がいのある人の中には、全く見えない人と見えづらい人がいます。見えづらい人の中には、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（視野の一部が欠けていたり、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】

- 慣れない場所では一人で行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、特に中途障がいの方は、習得されていない場合があります。
- 書類の文書を読むこと、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、「あと〇〇センチぐらい上」「〇〇ぐらいの大きさ」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。代筆を行なう際は、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。

- 自書が必要な場合等は、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をかけます。
- 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。
- 通知等には、S Pコードをつける（活字読み上げ装置所持者に限る）。

（２）聴覚障がい

聴覚障がいは、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がいの方がいらっしやいます。外見からは障がいのあることが分かりにくく、支援をうけにくい障がいのひとつです。

視覚を中心に情報を得ている場合が多く、声に出して話せても聞こえていなかったり、補聴器をつけていても会話が通じるとは限らない場合があります。

【主な特徴】

- 聴覚障がい者のコミュニケーション手段は、手話、要約筆記、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事が多くあります。

【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。
- 手話通訳者や要約筆記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、障がい福祉課に専任手話通訳者や意思疎通支援者（手話通訳者、要約筆記

者)を設置しています。通訳を希望される方には意思疎通支援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ファックス番号やメールアドレスを記載しましょう。

(3) 音声・言語障がい

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、または発声が困難な障がいがあります。言語機能障がいは、言葉の理解や表現に障がいがあることをいい、先天的な聴覚障がいの方、脳性麻痺による不随意運動のための発声が困難な方、脳血管障がい等による失語症の方などがいます。

【主な特徴】

- 音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。

※盲ろう重複障がいのある方とのコミュニケーション方法について

障がいになった経緯や程度により、個別性が高く、コミュニケーション方法が多様であることが盲ろう重複の障がいのある方の特長です。

- 最初に、相手の手の甲、あるいは腕に軽く触れて、そばにいることを伝えます。触れることが盲ろう重複の障がいのある方に安心感を与えます。
- 全く見えないが少しは聴こえる、全く聴こえないが少しは見える、全く見えない、全く聴こえない

の状況を確認します（通訳・介助者が同行していれば、通訳・介助者から情報を得ます）。聴こえが残っている方には、ゆっくりとわかりやすい言葉で話します。視力が残っている方には、太字のマーカ―を使って、少し大きめの楷書体で書きます。全く見えない聴こえない方には、本人の手のひらに一文字ずつ平仮名やカタカナを書くコミュニケーションをとることができます。

（４）肢体不自由

障がい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。他の障がいと重複されている方もいます。

【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がいます。

【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します。
- 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がないか等、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) 内部障がい

内部障がいには、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（HIV）による免疫機能、肝機能障がいの7種類の機能障がいがあります。外見からは障がいが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。

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。他の障がいと重複されている方もいます。

【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) 知的障がい

発達期（おおむね18歳未満）までに生じた知的機能の障がいにより、認知機能（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、視覚障がい、てんかん、肢体不自由等の障がいも重複する方もいます。

【主な特徴】

- 外見からは障がいで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）発達障がい

発達障がいとは、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がいです。広汎性自閉症スペクトラム発達障がい（自閉症、アスペルガー症候群）、学習障がい（LD）、注意欠如多動性障がい（ADHD）などに分類されます。精神障がいや知的障がい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】

- 【広汎性発達障がい】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。
- 【学習障がい】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性がある。
- 【注意欠如多動性障がい】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）精神障がい

精神障がいのある方は、統合失調症、うつ病、双極性障がい（躁うつ病）、てんかん、アルコール依存症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、障がい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（時間が長くなる場合は断りを入れます）。
- 相談の場合、状況に応じて、一定のルールを決めておくことも必要です。

(9) 高次脳機能障がい

事故や脳血管障がいなどの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知障がいや行動障がいなどの症状のことをいいます。身体に障がいが残らないことも多く、外見ではわからないため、周囲の理解が得づらいことがあります。

【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て質問したりする。
- 注意障害…集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かとミスが多く見られる。二つのことを同時にしようとすると混乱する。
- 遂行機能障がい…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。
- 社会的行動障がい…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。

【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しょう。
- 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。
- 記憶障がい…自分でメモを取ってもらい、双方で確認するようにします。
- 注意障がい…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します。
- 遂行機能障がい…手順を記した文書等を活用します。
- 社会的行動障がい…感情をコントロールできない状態にあるときには、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図ります。

(10) 難病患者

難病とは、発病の原因が明らかでなく、希少な疾病であって治療方法が未確立であり、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化がある方もいます。
- 合併症や二次障がい、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に配慮します。
- 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。

合理的配慮は、障がい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。内閣府では、不当な差別的取扱い及び合理的配慮の提供の好事例を取りまとめ、インターネット・ウェブサイトで紹介しています。

引用：合理的配慮サーチ (<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/>)

第7章 相談窓口・相談体制について

1. 差別に関する相談について

「障がいを理由とする差別」に関する相談の受付窓口は、障がい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ています。しかし、所管課等が不明確や場合や、所管課だけでは解決が困難な場合は、障がい福祉課とともに、問題解決・再発防止等に取り組みます。

2. 市職員の対応に関する相談について

市職員による「障がいを理由とする差別」に関する相談の受付窓口は、職員課及び障がい福祉課としていますが、問題の解決については、所管課等が対応することを基本とし、所管課だけでは解決が困難な場合は、職員課及び障がい福祉課とともに、問題解決・再発防止等に取り組みます。

また、職員のうち、課長職相当以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、「障がいを理由とする差別」に関する問題等が生じた場合は、監督する職員への指導を行うとともに、問題に対し迅速かつ適切に対処しなければなりません。

【相談が寄せられた場合の役割について】

担 当 課	役 割 等
所 管 課 等	監督者は、 ①状況確認の実施。 ②差別にあたる対応等があったと認められる場合は関係職員を指導する。 ③障がい福祉課へ報告を行う。 ※所管課だけでは解決が困難な場合は、職員課及び障がい福祉課とともに、問題解決・再発防止等に取り組みます。

職 員 課	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。 ②市職員全体に関する相談があった場合は状況確認及び相談者への対応を行う。 ③差別にあたる対応等があったと認められる場合は職員に対し注意喚起を行う。 ④寄せられた相談を障がい福祉課に通知する。
障がい福祉課	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。 ②市職員全体に関する相談があった場合、上記職員課②の対応を職員課へ依頼する。 ③相談事例を集約し関係者間で情報共有を図り、以後の相談があった場合に活用する。

3. 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。（改正法により、努力義務から法的義務に変わります。）

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。

市では、法第14条の規定に基づく相談窓口を障がい福祉課に設けています（市職員の対応に関する相談については職員課も窓口となります）が、所管課等で民間事業者の相談を受けた場合は、所管課等で対応し、その結果を障がい福祉課へ報告します。

4. 障がい者差別解消支援地域協議会の設置

市では、複数の機関等によって紛争の防止や解決を図る事案を共有するため「障がい者差別解消支援地域協議会」を設置しています。市のみで解決できない場合は、北海道地域づくり委員会と連携し協議または斡旋を行います。