

# 障害者差別解消法に基づく函館市職員対応指針

平成29年3月

函 館 市



## 目 次

1	障害者差別解消法の趣旨と職員対応指針について	1
	(1) 障害者差別解消法の考え方	1
	(2) 不当な差別的取扱いと合理的配慮の基本的な考え方	1
	(3) 職員対応指針について	1
2	障がいのある方への対応の基本	3
3	障がいへの理解を深める	4
	(1) 視覚障がいのある方	4
	(2) 聴覚・言語障がいのある方	5
	(3) 肢体不自由のある方	7
	(4) 内部障がいのある方	8
	(5) 知的障がいのある方	10
	(6) 発達障がいのある方	11
	(7) 精神障がいのある方	12
	(8) 難病等である方	14
4	具体的場面での配慮について	16
	(1) 入口付近での配慮	16
	(2) 相談や説明時の配慮	16
	(3) 手続き時の配慮	17
	(4) 会議開催時の配慮	18
	(5) 講演会・フォーラムなどのイベント開催時の配慮	19
	(6) パンフレットなど広報資料として発信するものの配慮	20
	(7) アンケートなど調査実施時の配慮	21
	(8) 身体障害者補助犬について	21
5	その他	23
	(1) 実効性のある指針とするために	23
	(2) 合理的配慮の正しい判断・対応のために	23
	問合せ先	23
	参 考	
	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（全文）	24



# 1 障害者差別解消法の趣旨と職員対応指針について

## (1) 障害者差別解消法の考え方

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がいのある方の活動を制限し、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です。

このため、障害者差別解消法は、障がいのある方に対する「不当な差別的取扱い」および「合理的配慮の不提供」を差別と規定し、行政機関等および事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取組を求めるとともに、普及啓発活動などを通じて、障がいのある方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。

特に、法に規定された合理的配慮の提供に当たる行為は、既に社会の様々な場面において日常的に実践されているものもあり、こうした取組を広く社会に示すことにより、国民一人ひとりの障がいに関する正しい知識の取得や理解が深まり、障がいのある方との建設的対話による相互理解が促進され、取組の裾野が一層広がることを期待するものです。

## (2) 不当な差別的取扱いと合理的配慮の基本的な考え方

行政機関等においては、その事務・事業の公共性に鑑み、差別の解消に率先して取り組む主体として、不当な差別的取扱いの禁止および合理的配慮の提供が法的義務とされており、事業者については、不当な差別的取扱いの禁止が法的義務とされる一方で、事業における障がいのある方との関係が分野・業種・場面・状況によって様々であり、求められる配慮の内容・程度も多種多様であることから、合理的配慮の提供は、努力義務とされています。

### 〔不当な差別的取扱い〕

障がいのある方に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、サービスや各種機会の提供を拒否する、または提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がいのない方に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がいのある方の権利利益を侵害することをいいます。

### 〔合理的配慮〕

障がいのある方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、障がいのある方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を行うことをいいます。

## (3) 職員対応指針について

国の行政機関および独立行政法人等においては、当該機関の職員の取組に資

するための対応要領を作成することとされており，地方公共団体および公営企業型以外の地方独立行政法人については，地方分権の観点から，対応要領の作成は努力義務とされています。

函館市においては，全ての職員が，障がいをお持ちの方の必要とする合理的配慮を適切に行うことができるよう，この「函館市職員対応指針」を作成することとしました。

## 2 障がいのある方への対応の基本

### (1) 笑顔で明るく対応します

- 不安を感じずに話しやすい雰囲気を感じてもらえるよう、笑顔で対応します。

### (2) 困っている方には進んで声をかけます

- まずは、「困っている内容」や「何を支援してほしいのか」を理解することが大切です。
- 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」を本人に尋ねます。

### (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、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返して」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。  
結論を急かさず、時には「待つ」ことも大切です。

### (4) 柔軟な対応を心がけます

- 相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、たらい回しにしないようにします。
- 対応の方法がよく分からないときは、一人で抱えず、周囲に協力を求めます。

### (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。

### (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、必要がないことは聞いたりせず、仕事上で知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

### 3 障がいへの理解を深める

#### (1) 視覚障がいのある方

視覚障がいのある方の中には、全く見えない方と見えにくい方がいます。

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

【具体的には】

○ 一人で移動することが困難です。

慣れていない場所では、一人で移動することは困難です。

○ 音声を中心に情報を得ています。

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

○ 文字の読み書きが困難です。

文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多くいます。

#### ◎ コミュニケーションの留意点

##### ■ こちらから声をかけます

周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ、会話を始めることができないことがあります。

まず、「〇〇課の〇〇です」と名乗ってから会話を始めます。

##### ■ 指示語は使いません

「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では、「どこか」、「何か」が分かりません。

場所は、「30センチ右」、「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。

場合によっては、相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい、説明します。

## 備考

- 視覚障がいのある方には、点字という固定観念がありますが、利用者は全体の1割程度であり、利用者の高齢化に伴い、集中力や感覚が鈍るなど、点字を使用する方は少なくなっています。
- ロービジョン（弱視）の方には、拡大文字が基本ですが、見え方によって、逆に小さくなければ読めない方や、白黒反転文字が適当という方もいます。

### （2）聴覚・言語障がいのある方

聴覚障がいのある方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。

さらに、言語障がいを伴う方とほとんど伴わない方がいます。

また、言語障がいのある方は、その原因によって、聴覚障がいを伴う場合があります。

#### 【具体的には】

- 外見から分かりにくい。  
外見からは聞こえないことが分かりにくいため、挨拶したのに返事がないなど誤解されることがあります。
- 視覚を中心に情報を得ています。  
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。
- 声に出して話せても聞こえてるとは限りません。  
聴覚障がいのある方の中には、声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。
- 補聴器をつけても会話が通じるとは限りません。  
補聴器をつけている方もいますが、補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で内容を補っている方も多くいます。

## ◎ コミュニケーションの留意点

### ■ コミュニケーションの方法を確認します

聴覚障がいのある方との会話には、手話、指文字、筆談、口話（こうわ）読話（どくわ）などの方法があります。

人により、コミュニケーション方法は異なるので、どのような方法が良いか、本人の意向を確認します。

### ■ 聞き取りにくい場合は確認します

言語障がいのある方への対応は、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。

聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい、内容を確認します。

（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。

聴覚障がいのある方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。

未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

メモ用紙や簡易筆談器などに、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すことが必要です。

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す。

## ※ 盲ろう重複の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徴です。

急かさず、ゆっくりと分かりやすい言葉で話します。

- 最初に、相手の手の甲、あるいは腕に軽く触れて、担当職員が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、聴こえないの状況を確認します。

(盲ろう者通訳・介助員が同行していれば、盲ろう者通訳・介助員から情報を得ます。)

- 全く見えないが少しは聴こえる（聴こえが残っている）方には、口を大きく開け、ゆっくりと分かりやすい言葉で話します。

全く聴こえないが少しは見える（視力が残っている）方には、鉛筆やボールペンは、薄くて見えにくく、読むことができないので、中字、あるいは太字のマーカーを使って、少し大きめに楷書体で書きます。

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、あるいはカタカナで書くとコミュニケーションをとることができます。

### (3) 肢体不自由のある方

肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障がいのある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。

これらの方の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な方、身体にマヒのある方、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う方などがいます。

移動については、杖や松葉杖を使用する方、義足を使用する方、自力走行や電動の車いすを使用する方などがいます。

また、病気や事故で脳が損傷を受けた方の中には、身体のマヒや機能障がいに加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さを伴う方もいます。

【具体的には】

○ 移動に制約のある方もいます。

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

車いすを使用している方は、高い所には手が届きにくく、床にあるものは拾いにくいです。

○ 文字の記入が困難な方もいます。

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

○ 体温調節が困難な方もいます。

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

○ 話すことが困難な方もいます。

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

#### ◎ コミュニケーションの留意点

##### ■ 車いすを使用している方の視線に合わせます

車いすを使用している場合、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、かがんで同じ目線で話すようにします。

##### ■ 聞き取りにくい場合は確認します

聞き取りにくいときは、分かったふりをせず、一語一語確認するようにします。

#### (4) 内部障がいのある方

内部障がいとは、内臓機能の障がいであり、身体障害者福祉法では心臓機能、じん臓機能、呼吸器機能、ぼうこうまたは直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能、肝臓機能の7種類の機能障がい

と定められています。

- **心臓機能障がい**

心臓機能が低下した障がい、ペースメーカーなどを使用している方もいます。

- **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している方もいます。

- **呼吸器機能障がい**

呼吸器系の病気により呼吸器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）を使用している方もいます。

- **ぼうこう・直腸機能障がい**

ぼうこう疾患や腸管の通過障がい、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している方もいます。

- **小腸機能障がい**

小腸の機能が損なわれた障がい、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている方もいます。

- **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方です。

- **肝臓機能障がい**

ウイルス性肝炎や自己免疫性肝炎などにより、肝臓機能が低下した障がい、肝臓移植を受け、抗免疫療法を実施している方もいます。

【具体的には】

○ 外見から分かりにくい。

外見から分からないため、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、心理的ストレスを受けやすい状況にあります。

○ 疲れやすい。

障がいのある臓器だけではなく、全身の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方もいます。

心臓機能障がいや心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方は、携帯電話から発せられる電磁波などの影響を受けると誤作動する恐れがあるので、配慮が必要です。

### ◎ コミュニケーションの留意点

#### ■ 負担をかけない対応を心がけます

内部障がいのある方は、疲労感がたまり、集中力や根気にかけるなど、外見からは分かりにくい不便さを抱えていることを理解し、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

### (5) 知的障がいのある方

知的障がいとは、知的機能の障がいや概ね18歳までに現れ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な支援を必要とする状態にあるものとされています。

知的障がいのある方の障がいの程度や必要な支援内容は様々ですが、一般の会社などで働いている方も、福祉サービスを使って生活している方も、それぞれの形で社会参加しています。

#### 【具体的には】

- 慣れていることやパターンが決まっていることは見通しがつくので、問題なく行動できます。
- 初めてのことで、やり方が分かると、丁寧に行うことができます。
- 未経験なことや慣れない場所、初めて会う人とのやりとりでは大きな不安を感じてうまく行動できないことがあります。
- 一度に多くのことを伝えられると混乱する場合があります。
- 「何に困っていて、どうしたいのか」を上手く伝えられない場合があります。

## ◎ コミュニケーションの留意点

### ■ 具体的に分かりやすく伝えます

案内板や説明資料には、漢字にふりがなを振るとともに、抽象的な言葉は避け、短い文章で、絵や図を使って、視覚的に分かりやすくします。

例えば、「向こうの窓口」ではなく、「2番窓口」、「少し待ってください」ではなく、時計を指差して「10分待ってください」、「長い針がここにくるまで待ってください」など、具体的に伝えます。

### ■ ゆっくり、やさしい言葉で、優しく丁寧に伝えます

一度にたくさん言われたり、強い口調で話しかけられると、どうして良いか分からなくなります。

一度にたくさん言わずにゆっくりと、小さく区切って、丁寧に説明します。

また、混乱している方や上手く言葉を発することができない方には、ゆっくり考えて良いことを伝えます。

困っている人を見かけたら、「どうしましたか?」、「何かお手伝いしましょうか?」と優しく話しかけます。

## (6) 発達障がいのある方

発達障がいとは、広汎性発達障がい（自閉症など）、学習障がい、注意欠陥多動性障がいなど、脳機能の発達に関係する障がいです。

他人との関係づくりやコミュニケーションなどがとても苦手ですが、優れた能力が発揮されている場合もあり、周りから見るとアンバランスな様子が理解されにくい障がいです。

### 【具体的には】

- 周囲の状況を読み取ったり、人の表情から気持ちを読み取ったりすることが苦手です。
- 他人との関係づくりやコミュニケーションなどもとても苦手です。
- 遠回しな言い方や曖昧な表現は理解しにくいです。

- 順序立てて、論理的に話すことが苦手な方もいます。
- 興味のあることはとても詳しく知っており、記憶力もありますが、興味のないことには理解を示さないことも多いです。
- 礼儀正しく丁寧な表現をする方もいます。
- 読むことや書くこと、計算することなどのうち、いずれかだけが難しいという方もいます。
- そわそわと落ち着かない様子の方もいます。

#### ◎ コミュニケーションの留意点

##### ■ 笑顔で対応します

不安の強い方や、感覚が過敏な方もいますので、適度な声の大きさと、笑顔で対応します。

##### ■ 具体的に分かりやすく伝えます

抽象的な表現や否定的な言葉は苦手です。

具体的に「どうしたら良いか」を伝えます。

紙に図や文字を書いて、視覚的に説明すると、一層分かりやすくなります。

##### ■ クールダウンの時間をとります

発達障がいのある方の中には、たくさんの方がいる場所や狭い空間などで相談や打合せなどを行っている際に、パニック症状を起こす方もいます。

この場合、場所を変え、落ち着くまでクールダウンの時間をとり、落ち着いた後に、再開するか、日を改めるかなどについて、本人の意向を確認し、対応します。

#### (7) 精神障がいのある方

精神障がいのある方は、統合失調症、うつ病、てんかん、アルコール依存

症などの様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしずらさを抱えています。

適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば、症状をコントロールできるため、大半の方は地域で安定した生活を送っています。

#### ・ 統合失調症

幻覚や妄想、思考障がいにより、現実を認識する能力が妨げられてしまう病気です。

正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、様々な生活障がいを引き起こしますが、薬によって、これらの症状を抑えることもできます。

おおよそ100人に1人がかかる身近な病気とされています。

#### ・ 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てしまう状態が続く病気です。

不眠や疲労感など身体にも不調が生じるなど、日常生活にも支障が現れます。

国内の調査によると、約15人に1人は生涯に一度はうつ病を経験するとされています。

#### ・ 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、激しい電氣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、大部分の方は発作を止められるようになっています。

#### ・ アルコール依存症

大量のお酒を長期にわたって飲み続けることで、お酒の飲み方を自分の意思でコントロールできなくなる病気です。

その影響が、精神面にも身体面にも現れ、仕事や家庭などにも問題を引き起こすなど、日常生活にも支障が出てきます。

【具体的には】

○ ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多くいます。

○ 外見からは分かりにくく、障がいについて理解されず孤立している方もいます。

- 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方も多くいます。
- 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいます。
- 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方もいます。
- 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もあります。
- 認知面の障がいのために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいます。

#### ◎ コミュニケーションの留意点

##### ■ 笑顔で対応します

不安の強い方や、感覚が過敏な方もいますので、適度な声の大きさと、笑顔で対応します。

##### ■ 不安を感じさせないような穏やかな対応を心がけます

#### (8) 難病等である方

難病とは、原因不明で、治療が極めて困難で、希少であり、後遺症を残す恐れが少ないことや、経過も慢性にわたり、生活面に長期に支障をきたす疾病です。

平成25年4月の障害者総合支援法の施行により、「障害者」の定義に難病等（治療方法が確立していない疾病その他の疾病であって政令で定めるものによる障がいの程度が厚生労働大臣が定める程度である者）が加わり、難病等である方も障害福祉サービスなどを利用できるようになりました。

難病には、症状の変化が毎日ある、日によって変化が大きい、症状が見えにくいなどの特徴に加え、進行性の症状を有する、大きな周期で良くなったり悪化したりするという難病特有の症状が見られます。

#### 【具体的には】

- 外見から分かりにくい。

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。

○ 体調の変動が激しい。

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ることがあります。

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の留意点

##### ■ 負担をかけない対応を心がけます

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す。

## 4 具体的場面での配慮について

### (1) 入口付近での配慮

#### ■ 共通的な配慮

- 入口や受付付近で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？」など積極的に声をかけます。
- 声かけは、介助の人ではなく、直接本人に対して行います。
- こちらの説明に対する理解が困難な方には、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返して」説明します。

#### ■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、職員であることおよ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す。  
待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、イスなどに案内し、順番がきたら名前で声をかけて知らせます。
- 聴覚障がいのある方には、お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。  
呼び出しの音声が届かない方には、どのような方法で知らせるか予め説明して、不安のないようにします。  
窓口には、常に筆談のできるメモ用紙や簡易筆談器などを用意しておきます。
- 車いすを使用している方には、少しかがんで、目線が合う高さで話します。
- 立っているのがつらそうな方には、イスのあるところに案内し、担当職員が出向いて、用件を伺います。
- 知的障がいのある方には、「ゆっくりと」、やさしい言葉で分かりやすく説明します。

### (2) 相談や説明時の配慮

#### ■ 共通的な配慮

- 相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、たらい回しにしないようにします。
- 話が的確に伝わるように、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返して」話します。

- ・ 障がい種別に関わりなく、相手の話をよく聴き、安心して話ができる信頼関係を作ります。
- ・ 必要に応じて、絵、図、写真を使って説明します。
- ・ 相談内容が的確に把握できない場合は、必要に応じて、複数の職員で対応します。
- ・ ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく、一般的な分かりやすい言葉で説明します。

#### ■ 障がい種別の配慮

- ・ 視覚障がいのある方には、自分の肩書と名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。  
一時、席を離れる際や、新たに対応する職員が加わるような場合は、その旨を伝えます。  
拡大文字の文書を希望する方には、説明資料などを拡大コピーしたものを渡して説明します。
- ・ 聴覚障がいのある方には、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して対応します。  
また、問い合わせは、ファックス、Eメールなどでもできるようにします。
- ・ 口頭での説明の理解が難しい方には、説明のポイントをメモ書きして渡します。  
その際、必要に応じて、漢字にふりがなを振ります。
- ・ 同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をする方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。

### (3) 手続き時の配慮

#### 【書類記入の場合】

#### ■ 共通的な配慮

- ・ 書類の記入方法については、記入例も含めて、文書で大きく分かりやすく表示しておきます。
- ・ 書類の記入の仕方が分からない方には、「お手伝いしましょうか？」と声をかけます。
- ・ 障がいの状況から、自筆が困難な場合は、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。

- ・ 署名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方もいます。

#### ■ 障がい種別の配慮

- ・ 視覚障がいのある方には、必要に応じて必要な箇所や、希望箇所を読み上げます。  
読み方は、まず、目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読み上げます。  
その際は、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げます。
- ・ 代筆した場合は、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。

#### 【文書交付・閲覧の場合】

#### ■ 共通的な配慮

- ・ 本人が希望する場合は、内容を分かりやすく説明します。

#### ■ 障がい種別の配慮

- ・ 視覚障がいのある方には、希望があれば、文書を読み上げます。
- ・ 知的障がいのある方には、書類は平易な文章にし、漢字にふりがなを振ります。

#### 【金銭収受の場合】

#### ■ 障がい種別の配慮

- ・ 視覚障がいのある方には、紙幣や硬貨を声に出して、種別を確認しながら受け取ります。
- ・ 聴覚障がいのある方には、金額はメモや電卓で示します。
- ・ 肢体不自由のある方には、要望があれば、本人の見える位置で、本人に確認してもらいながら、財布からのお金の出し入れを手伝います。

#### (4) 会議開催時の配慮

#### ■ 会議開催前

- ・ 会議参加者に対し、必要な配慮について確認します。  
(例) 車いす使用、手話通訳者、要約筆記者、拡大文字資料、点字資料、データ資料（ワード、テキスト形式の文字資料など）、ふりがな付き資料、支援者（介助者）の同席など
- ・ 視覚障がいのある方への資料の作成にあたっては、音声ソフトへの対

応ができるデータ資料の作成も可能な限り配慮します。

- ふりがな付きの資料を作成するにあたっては、行政用語など難しい言葉は、分かりやすい言葉に置き換えたり、注釈をつけるなどします。
- 案内板には、必要に応じて漢字にふりがなを振ります。

#### ■ 会議開催時

- 会議に支援者が同席する場合は、当事者の隣に席を用意するとともに、支援者へも当事者と同じ資料を配付します。
- 配席が事前に決まっている場合は、机上札（名札）を用意するなどして、座る席を分かりやすくします。
- 出席者に車いすを使用している方がいる場合は、席までの通路は十分な幅を確保します。
- 視覚障がいのある方が、音声による閲覧を行うためのパソコンなどを使用する場合は、机や電源の確保などについて配慮します。
- 説明は、ゆっくりと、分かりやすく行います。
- 会議の進行にあたっては、理解・発言しやすいよう、可能な範囲で進行役や職員等が、障がいの特性にあったサポートを行います。

#### ■ 会議終了後

- 通常の出入口が閉まっているときに、会議を開催する場合は、庁舎管理担当者と事前に協議の上、通常の出入口からスムーズに出られるようにします。  
また、出席者に車いすを使用している方がいる場合は、職員が出入口まで立ち会います。

### (5) 講演会・フォーラムなどのイベント開催時の配慮

#### ■ 開催日の設定

- 手話通訳者や要約筆記者など支援者の日程を事前に確認します。

#### ■ 会場の確認

- 会場は、車いすや補助犬が入ることができるスペースや、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します。
- 会場までの通路や廊下は、車いすで通行可能かを確認します。
- エレベーター、多目的トイレがあるかを確認します。

■ 参加申込みについて

- ・ 参加申込み時に、配慮が必要なことについて、事前に確認します。

(申込書記載例)

※参加にあたり、配慮が必要なことがありましたら、次の項目にチェックをお願いします。

車いす使用 手話通訳 要約筆記 拡大文字資料 点字資料  
データ資料 ふりがな付き資料 支援者（介助者）の同席  
その他配慮が必要なことを記入してください。

( )

■ 資料の作成

- ・ 点字資料を作成する場合は、発注から納品までの日数などを考慮したスケジュールとします。

(6) パンフレットなど広報資料として発信するものの配慮

■ 障がいのある人にお知らせする広報資料

- ・ 広報の対象となる人すべてが受け取ることができ、内容が分かるよう配慮する必要があります。
- ・ 作成前段階から、障がいのある方の意見を伺いながら作成すると、当事者目線の分かりやすいものとなります。

(例)

- ・ ふりがなを振る。
- ・ 文字の大きさや配色などに配慮する。
- ・ 絵や図、事例を使いながら、分かりやすいものとする。
- ・ 行政用語など難しい言葉は、わかりやすい言葉に置き換える。
- ・ 問合せ先にはファックス番号を記載する。必要に応じてメールアドレスを記載する。
- ・ SPコードを貼付する。

(SPコード)

紙に掲載された印刷情報をデジタル情報に変換した二次元コードで、専用の読み上げ装置で読み取ると記録されている情報を音声で聞くことができます。

なお、印刷物に貼付する場合は、コード位置認識のために切り込みを入れます。

## (7) アンケートなど調査実施時の配慮

### ■ 障がいのある方に実施するアンケート調査

- ・ 調査の対象となる方すべてが受け取ることができ、内容が分かるよう配慮する必要があります。

(例)

- ・ アンケートの目的を分かりやすく記載する。
- ・ アンケートを答えやすい項目とする。
- ・ ふりがなを振る。
- ・ 拡大文字のアンケートを作成する。
- ・ 点字のアンケートを作成する。
- ・ 音声メディアのアンケートを作成する。
- ・ アンケートの集約方法を多くする。(電子回答, FAX, 郵送など)

## (8) 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(補助犬)」を同伴している方を拒むことなく受け入れることが義務づけられました。

そのため、他の利用者に対しても、必要に応じてその趣旨を説明する必要があります。

※ 「身体障害者補助犬」は、盲導犬・聴導犬・介助犬の3種類の犬の総称です。

### ○ 盲導犬

目の見えない方、見えにくい方が街のなかを安全に歩けるようにサポートします。

障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。

### ○ 聴導犬

音が聞こえない、聞こえにくい方に、生活の中の必要な音を知らせます。

玄関のチャイム音、FAX着信音、赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。

### ○ 介助犬

手や足に障がいのある方の日常の生活動作をサポートします。  
物を拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、着脱衣の介助などを行います。

#### ■ 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。

#### (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す。  
犬のトイレも、犬によって異なりますので、使用者本人に直接聞きます。
- ※ 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、迷惑をかけません。
- ・ 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、気を引くような行動はしてはいけません。
- ・ 犬が嫌いな方、またはアレルギーのある方もいるため、その点も配慮します。

#### ○ ほじょ犬マーク

身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。

「身体障害者補助犬法」が施行され、現在では公共施設や交通機関はもちろん、デパートやホテルなどの民間施設でも身体障害者補助犬が同伴できるようになりました。



## 5 その他

### (1) 実効性のある指針とするために

障がいをお持ちの方が、参加する可能性のある講演会、研修会、会議、その他の行事（参加者が固定されており、その中に障がいをお持ちの方がいらっしゃらないことが明らかな場合を除きます）において、「配慮の必要な方は申し出てください」等、合理的配慮の提供について案内したかどうか。また、実際に申し出があった場合に合理的配慮を行ったかどうか。

これらについて、定期的に報告をお願いすることとします。

報告の方法、時期につきましては、別に定め、各部局に別途通知いたします。

### (2) 合理的配慮の正しい判断・対応のために

実際の場面では、どこまでが「合理的配慮」であるのか、どのように対応すべきなのか判断できないことも想定されます。

つきましては、障がいをお持ちの方に対して配慮した、または配慮できなかった事例等について、各部局より報告を求め、その情報を共有することにより、障がいをお持ちの方にとってより良い職員対応ができるように努めていくこととします。

事例の報告方法につきましては別途通知いたします。

#### 問合せ先

実際の場面において、どのように対応したら良いのか判断に困る場合など、

**障がい保健福祉課 21-3263**

までお問い合わせください。

## 参 考

### 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 (平成二十五年六月二十六日法律第六十五号)

#### 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

□ 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この政令で定める機関が置かれる機関にあっては、当該政令で定める機関を除く。）

ハ 国家行政組織法（昭和三十二年法律第二十号）第三条第二項に規定する機関（この政令で定める機関が置かれる機関にあっては、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（平成十一年法律第三百号）第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。□において同じ。）

□ 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 抄

（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。