

別紙

障害を理由とする差別の解消の推進に関する
大東市職員等対応に係る留意事項

平成28年4月実施

目次

1. 職員が配慮すべき事項について	1
2. 合理的配慮と環境整備	2
3. 不当な差別的取扱いの基本的な考え方	3
4. 正当な理由の判断の視点	3
5. 不当な差別的取扱いの具体例	3
6. 合理的配慮の基本的な考え方	4
7. 過重な負担の基本的な考え方	5
8. 合理的配慮の具体例	6
9. 相談体制の整備	8
10. 職員等への研修	10
11. 「大阪府障がい者差別解消ガイドライン」について	10

様式1 合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談の報告について	11
----------------------------------	----

様式2 合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談 報告書	12
-------------------------------	----

資料 障害種別の特性

視覚障害のある人	13
聴覚・言語障害のある人	14
肢体不自由のある人	15
内部障害のある人	16
知的障害のある人	18
発達障害のある人	19
精神障害のある人	20
難病患者	21

資料 関連条文

障害者の権利に関する条約（抜粋）	22
障害者基本法（昭和45年法律第84号）（抜粋）	23
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）（抜粋）	24

1. 職員が配慮すべき事項について

「障害を理由とする不当な差別的取扱いおよび合理的配慮の基本的な考え方」に入る前に、公共サービス窓口で働く職員が配慮すべき基礎的事項を以下にまとめます。

(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しっかり目線を合わせて、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、目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、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（態度や表情を含む）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。

※参考：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)) 抜粋・加筆

2. 合理的配慮と環境整備

この対応要領は、「障害を理由とする不当な差別的取扱い」および「合理的配慮」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するものですが、「合理的配慮」と密接な関わりを持つものとして、「環境の整備」があります。

「合理的配慮」は、個々の場面において、障害者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために、職員が個別に行うものです。詳しくは「4. 合理的配慮の基本的な考え方」(P4) 以降をご参照ください。

一方、「環境の整備」は、不特定多数の障害者を主な対象として、事前に行われる恒常的な改善措置で、組織的対応と多くの場合予算を伴い、議会による審議等、既存の市の意思決定プロセスを経て実施していくものです。この「環境の整備」についても、関係法令、投資負担の軽減をもたらす新しい技術開発の動向をふまえ、第4次大東市障害者長期計画の進行管理を行いながら推進していきます。

両者の違いは、次の表のとおりです。

	合理的配慮	環境の整備
判断の視点	個々の場面において、障害者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮。 →職員の個別の配慮により対応。	不特定多数の障害者を主な対象として、事前に行われる恒常的な改善措置。 →市としての組織的対応により、障害者差別の解消に向けた取組として計画的に推進する。
行政機関の義務	法的義務（法第7条第2項）	努力義務（法第5条） ※他の法令により義務となっているものもある。

3. 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、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また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しています。

ただし、障害者の事実上の平等を促進し、また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。したがって、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）、法に規定された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害者に障害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、障害者を、問題となる事務または事業について、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ある点に留意する必要があります。

4. 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、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です。

大東市においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由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、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）および大東市の事務または事業の目的・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・客観的に判断することが必要です。

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ことが望ましいです。

5. 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は以下のようなものが考えられます。なお、上記「4. 正当な理由の判断の視点」で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなります。また、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、さらに、そ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。

【 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例 】

- 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、来庁や説明会等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。

6. 合理的配慮の基本的な考え方

(1) 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されています。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、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、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めています。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、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のいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものとします。

合理的配慮は、大東市の事務または事業の目的・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、事務または事業の目的・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。

(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、多様かつ個別性の高いものであり、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、「7. 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、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、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものです。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。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態

等に配慮するものとします。

なお、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とは別に、後述する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・効率化につながる点は重要です。

(3) 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、音声、絵カード、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。

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、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害者が、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、当該障害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、当該障害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、自主的な取組に努めることが望ましいです。

(4) 合理的配慮は、障害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、個々の障害者に対して、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ることとなります。また、障害状態等が変化することもあるため、特に、障害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、見直しを行うことが重要です。

(5) 大東市がその事務または事業の一環として実施する業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害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましいです。

7. 過重な負担の基本的な考え方

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す。職員は、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です。

- ・ 事務または事業への影響の程度（事務または事業の目的、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

8. 合理的配慮の具体例

「6. 合理的配慮の基本的な考え方」で示したとおり、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ありますが、具体例としては、次のようなものが考えられます。

なお、記載した具体例については、「7. 過重な負担の基本的な考え方」で示した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。

【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、携帯スロープを渡すなどする。
- 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、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的休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、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。
- 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、手書きのボード等を用いて、わかりやすく案内し誘導を図る。

【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、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ること、点字版では図表がないことに留意して使用する。

- 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した電子データで提供する。
- 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。
- 窓口などで通常、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達したりする。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説明する。
- 障害者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、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念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。

【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。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 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。

【その他附属機関等会議の運営における望ましい配慮の具体例】

- 傍聴の事前申込みの際に、手話通訳、点字資料の使用等希望する支援の内容を聞き、その内容に応じて、障害のある傍聴者に対し、可能な範囲での配慮を行う。
- 会議の進行に当たり、障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の冒頭で、委員に対し、点字資料は墨字資料とはページ番号等が異なり、図表がないことなどを説明し、会議資料を引用したり、言及したりする際には、当該箇所を読み上げるなど障害のある委員や傍聴者に配慮して発言を行うこと、発言の際は名前を言うこと、また、円滑に手話通訳ができるように、ゆっくりと、かつ、はっきりと発言することなどを求める。
- 会議の運営や進行に当たっては、職員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。たとえば、視覚障害のある委員に点字資料を

用意するとともに、会議当日は、職員が隣に座ってサポートを行う。また、手話通訳者を用意するとともに、円滑に手話通訳ができるように、手話通訳者に会議資料を事前送付する。

9. 相談体制の整備

障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者およびその家族その他の関係者からの相談等に的確に応じることが必要であり、とりわけ障害者本人からの相談に対応する際には、障害の特性や状況等に配慮することが重要です。

障害者差別に限定した新たな相談機関は設置せず、案件の内容に応じた既存の相談窓口を明確にするとともに、相談などに対応する職員の業務の明確化などを図ることにより、障害者差別の解消の推進に資する体制を整備します。

各既存相談窓口には障害者差別に係る相談が入ったときの対応は、次頁の表を参考にします。相談対応が終わり次第、その概要を**様式1**および**2**（P11 および P12）にて障害福祉課に提出してください。また、各職場での対応について合理的配慮を求められたときの対応について、対応が困難であったものについては、その概要を**様式1**および**2**（P11 および P12）にて障害福祉課に提出してください。今後の対応に活かすため、相談状況を集約します。

【相談が入ったときに考えられる場面と対応】

	場面・例	対応
①	障害者が既存相談窓口で、その所管内容に合う相談をしたとき	既存窓口で従来どおり対応する。
②	障害者が既存相談窓口で、別の相談窓口が所管する内容の相談をしたとき	その相談内容を所管する相談窓口を案内する。
③	差別としての対応より、虐待としての対応が妥当と思われる相談があったとき	大東市障害者虐待防止センターが対応する。 注) 在宅の障害児に対する家族からの虐待は、家庭児童相談室
④	大東市の特定部署の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	当該部署が、相談者への対応を行う。
⑤	指定管理者等の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	当該事業者等との連絡調整を担当する課が、当該事業者等に、相談者への対応と結果報告を求める。
⑥	福祉サービス事業所の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	障害福祉課を通じて大阪府所管課に連絡する。ただし、社会福祉法人については、福祉政策課が対応する。
⑦	福祉サービス以外の民間事業者の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	民間事業者との連絡調整の主となる課(なければ障害福祉課)が、当該事業所に、相談者への対応と結果報告を求める。
⑧	個人・地域組織の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	○個人の場合、相談を受けた既存相談窓口が対応する。 ○地域組織の場合、地域組織との連絡調整を行う課か相談を受けた既存相談窓口が対応する。 相談が入りうる場所：人権相談、障害福祉課、障害者基幹相談支援センター、相談支援事業所 *法は、国の行政機関や地方公共団体、民間事業者を対象にしており、個人的な関係や個人の思想、言論といったものは対象にしていますが、障害者に限らず差別事象については、所管の担当課を通じて「差別事象マニュアル」(人権室作成)に基づき対応してください。

10. 職員等への研修

(1) 市職員に対する研修

本市においては、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、法の趣旨の周知徹底、障害者から話を聞く機会を設けるなどの研修等を実施することにより、職員の障害に関する理解の促進を図るものとします。

(2) 受託事業者等における研修

市民と接する機会のある業務を行う受託事業者等との契約または協定においては、当該受託事業者等に対し、障害者に対して適切に対応するため、仕様書等において「障害者差別解消法の遵守」について明記し、また、人権研修の実施を求めることで、法の趣旨の普及を図るとともに、受託事業者等による障害に関する理解の促進に努めるものとします。

11. 「大阪府障がい者差別解消ガイドライン」について

事業者を含め市民向けには、「大阪府障がい者差別解消ガイドライン」に何が差別に当たるのか、合理的配慮としてどのような措置が望ましいのかなどについて基本的な考え方や具体的事例等を記載しているので、ご参照ください。

障害福祉課長 様

課長

合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談の報告について

標記について、当課が受けた合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談について、下記のとおり報告します。

記

- 1 問合せ内容等
別紙報告書のとおり
- 2 対応時の問題点等

対応時に 困った ところ	
対応に 対する 今後の課題	

部(局)課(施設)名	部(局) 課(施設)
申出又は相談を受けた日	平成 年() 月 日()
申出者又は相談者の 障害種類(※1)	視覚 聴覚 言語 肢体 内部 知的 発達 精神 難病
連絡方法	電話 書面 電子メール 面接 その他()
申出者又は相談者の 主訴	
申出又は相談内容 (詳細)	
差別したとされた 人・部署からの 聞き取り結果等 (※2)	聞き取り方法 電話 書面 面接 その他() 聞き取った内容
対応結果	
当該案件の担当者 (電話番号)	()

(報告日)平成 年 月 日

※1 欄 話の流れでわかる場合に記入(報告書作成のためだけに聞き出す必要はありません。)

※2 欄 差別に関する相談の場合のみ記入

資料 障害種別の特性： 視覚障害のある人

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）より抜粋

視覚障害のある方の中には、全く見えない方と見えづらい方がいます。見えづらい方の中には、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。また、特定の色がわかりにくい方もいます。

主な特徴

- ・ 一人で移動することが困難

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る

目からの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

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いです。

コミュニケーション関連

- ・ こちらから声をかける

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が始められないことがあります。また、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

「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す。場所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。

- ・ 点字と音声

点字は、指先で触って読む文字です。

視覚障害のある方が、必ずしも点字を読める訳ではなく、点字を使用されるのは1割で、残りの9割の方は、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を活字文書読み上げ装置を使って音声化する方法もあります。

資料 障害種別の特性： 聴覚・言語障害のある人

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）より抜粋

聴覚障害のある方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。さらに、言語障害を伴う方とほとんど伴わない方がいます。また、言語障害のある方は、その原因によって、聴覚障害を伴う場合があります。

主な特徴

・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いため、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。

・視覚を中心に情報を得ている

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いるとは限らない

聴覚障害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ずるとは限らない

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、明りよう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方も多いです。

コミュニケーション関連

・コミュニケーション方法を確認する

聴覚障害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、どのような方法によれば良いか、本人の意向を確認します。

・聴き取りにくい場合は確認する

言語障害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。聴き取れないときは、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。

資料 障害種別の特徴： 肢体不自由のある人

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）より
抜粋・加筆

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害のある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒ等による機能障害のある方などがいます。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、立ったり歩行したりすることが困難な方、身体にマヒがある方、自分の意思と関係なく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、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、自力走行や電動の車いすを使用される方などがいます。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害に加えて、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。

主な特徴

・移動に制約のある方もいる

下肢に障害のある方では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方がいます。歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。

車いすを使用されている方では、高い所には、手が届きにくく、床のモノは拾いにくいです。

・文字の記入が困難な方もいる

手にマヒのある方や脳性マヒで不随意運動を伴う方などでは、文字を記入できなかつたり、狭いスペースに記入することが困難です。

・体調調節が困難な方もいる

脊髄を損傷された方では、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です。

・話すことが困難な方もいる

脳性マヒの方の中には、発語の障害に加え、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関連

・車いすの方の視線に合わせる

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、少し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する

聴き取りにくいときは、分かったふりをせず、障害のある人の緊張を和らげて、ゆっくり、丁寧に、一語一語確認するようにします。

・子ども扱いしない

言葉がうまく喋れない方に対して子どもに対するような接し方をしないようにします。

資料 障害種別の特徴： 内部障害のある人

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）に加筆

内部障害とは、内臓機能の障害であり、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、肝臓機能障害の7種類の機能障害が定められています。

心臓機能障害は、不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障害で、ペースメーカー等を使用している方もいます。

呼吸器機能障害は、呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、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。

腎臓機能障害は、腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院されている方もいます。

ぼうこう・直腸機能障害は、ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している方もいます。

小腸機能障害は、小腸の機能が損なわれた障害で、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）による免疫機能障害は、HIVによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している方です。

肝臓機能障害は、肝臓の機能の障害で、肝臓移植を受け抗免疫療法を実施している人、肝性脳症や腹水がある等、重篤な状況にある人もいます。

主な特徴

・外見からわかりにくい

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。

・疲れやすい

障害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方もいる

心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方では、携帯電話から発せられる電磁波等の影響を受けると誤作動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方もいる

呼吸器機能障害のある方では、タバコの煙などが苦しい方もいます。

※次頁に続く

主な特徴

- ・ **トイレに不自由されている方もいる**

ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や、人工ぼうこうを使用されている方（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関連

- ・ **負担をかけない対応を心がける**

内部障害のある方では、疲労感がたまり、集中力や根気にかけるなど、外見からはわ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。

資料 障害種別の特性： 知的障害のある人

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）より抜粋

知的障害のある方は、発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。重度の障害のため常に同伴者と行動される方もいますが、障害が軽度の場合には会社で働いている方も大勢います。

主な特徴

- ・ 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- ・ 人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいる
- ・ 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる
- ・ ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいる

コミュニケーション関連

・ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明

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「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します。

・ 具体的に分かりやすく

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

・ 子ども扱いしない

成人の方の場合は、子ども扱いしないようにします。

・ 穏やかな口調で声をかける

社会的なルールを理解しにくいため、時に異なる行動を起こす方もいますが、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す。

資料 障害種別の特性： **発達障害のある人**

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））

より抜粋

発達障害は、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（ADHD）等、脳機能の障害であって、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、知的障害を伴う場合と伴わない場合（高機能自閉症）とがあります。

主な特徴

- ・外見から分かりにくい
- ・相手の言ったことを繰り返す時は、相手が言っていることが理解できていないことが多い。
- ・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方もいる
- ・順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいる。
- ・年齢相応の社会性が身につけていない方もいる。
- ・関心あることばかり一方的に話す方もいる。

コミュニケーション関連

- ・短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明
- ・抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明

資料 障害種別の特徴： 精神障害のある人

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）に加筆

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のしづらさを抱えている方です。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、大半の方は地域で安定した生活を送られています。

統合失調症は、幻覚・思考障害、感情や意欲の障害など、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、さまざまな生活障害を引き起こします。おおよそ100人に1人がかかる大変身近なものといわれています。

うつ病は、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。

双極性障害（躁うつ病）は、うつ状態では死にたくなるなど、症状によって生命の危機をもたらす一方、うつと正反対の躁状態を放置すると、人間関係、社会的信用、仕事や家庭などが損なわれる重篤な疾患です。

てんかんは、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。

高次脳機能障害は、脳の機能の中には生命維持に関わる生理学的機能と、注意・感情・記憶・行動などの高度な脳の働きをする高次脳機能があります。このうち、高次脳をつかさどる部分が損傷されると障害が起こることがあります。

認知症は、いったん獲得された認知機能（記憶、言語、学習、判断力等）が持続的に低下し、さっきのことが思い出せない、今までできたことができない、暴言・暴力、徘徊、妄想等が生じる等により生活に支障を生じた状態をいいます。

主な特徴

- ・ 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している方もいる
- ・ 精神障害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い
- ・ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感をもってしまう方もいる
- ・ 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る
- ・ 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る
- ・ 認知面の障害のために、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る

コミュニケーション関連

- ・ 「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明
- ・ 不安を感じさせないような穏やかな応対

資料 障害種別の特性： 難病患者

大阪ふれあいキャンペーン実行委員会パンフレット（平成 25 年度）に加筆

「難病」は、医学的に明確に定義された病気の名称ではありません。一般的には、原因や治療法が解明されていない疾病と言われますが、国の「難病対策要綱」においては、以下のように定義されています。

- (1) 原因不明、治療方針未確定であり、かつ、後遺症を残す恐れが少ない疾病
- (2) 経過が慢性にわたり、単に経済的な問題のみならず介護等に著しく人手を要するために家族の負担が重く、また精神的にも負担の大きい疾病

難病のある人は、長期間の療養を必要とし、病名や病態が知られていないために周囲の人に理解されにくく、就業など、社会生活への参加が進みにくいと言われています。

難病のある人の状態像

「難病のある人」と一口に言っても、疾患数は多く、また個人個人によりさまざまです。

疾患により外見・容貌が変化していたり、視覚障がいや肢体不自由などによる行動上の変化があるなどして（障害者手帳を取得している場合もあります）、病気のあることが他者から見て分かりやすい人もいれば、外見上にはあまり変化がなく他者から病気があることが分かりにくく、「本当に病気を持っているのだろうか」と接する人が印象を抱く場合もあります。

[引用文献：厚生労働省委託事業「難病の雇用管理のための調査・研究会」編（平成 19 年 3 月）難病を理解するために～事業主のための Q & A]

難病のある人の中には、疲れやすい人が多く見られます。また、なかには午前中は体調がよくても夕方になると不調となるなど一日のうちで体調の変動があったり、体調を崩しやすい場合もあります。

資料（関連条文）

障害者の権利に関する条約（抜粋）

※第2条

「障害に基づく差別」とは、障害に基づくあらゆる区別、排除又は制限であって、政治的、経済的、社会的、文化的、市民的その他のあらゆる分野において、他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を認識し、享有し、又は行使することを害し、又は妨げる目的又は効果を有するものをいう。障害に基づく差別には、あらゆる形態の差別（合理的配慮の否定を含む。）を含む。

「合理的配慮」とは、障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいう。

※第4条

契約締結国は、障害者に対する差別となる既存の法律、規則、慣習及び慣行を修正し、又は廃止するための全ての適当な措置（立法を含む。）をとること。

障害者基本法（昭和45年法律第84号）（抜粋）

（定義）

第2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。

（差別の禁止）

第4条 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。

- 2 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つ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。
- 3 国は、第一項の規定に違反する行為の防止に関する啓発及び知識の普及を図るため、当該行為の防止を図るために必要となる情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

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）（抜粋）

（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ふまえ、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。

（国及び地方公共団体の責務）

第 3 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 4 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 5 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。

（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。

(事業主による措置に関する特例)

第13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35年法律第123号）の定めるところによる。

(相談及び紛争の防止等のための体制の整備)

第14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15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。

附 則

(地方公共団体等職員対応要領に関する経過措置)

第4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10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10条の規定により定められたものとみなす。

(検討)

第7条 政府は、この法律の施行後3年を経過した場合において、第8条第2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。