

障害を理由とする差別の解消に関する 昭島市職員対応マニュアル

【ともに支え合う共生のまち・あきしまを目指して】



平成28年10月



目次

- 1 はじめに
 - (1) 職員対応マニュアルの趣旨
 - (2) 障害者差別解消法の概要
- 2 差別の解消に向けた基本的な考え方と具体例
 - (1) 不当な差別的取扱いの禁止
 - (2) 合理的配慮の提供
- 3 障害に関する基礎知識と配慮
 - (1) 障害に関する基礎知識
 - (2) 障害の特性と合理的配慮
- 4 相談窓口・相談体制等
 - (1) 監督者の責務
 - (2) 相談体制等の整備
 - (3) 理解促進のための研修・啓発
- 5 身体障害者補助犬
- 6 障害者に関するマーク
 - (1) 障害に関するシンボルマーク
 - (2) ヘルプマーク
 - (3) ヘルプカード

参考：公共サービス窓口における配慮マニュアル（内閣府障害者施策担当）
東京都障害者差別解消法ハンドブック（東京都福祉保健局）

内閣府のホームページ合理的配慮の具体例が掲載されていますので、参考にしてください。

「合理的配慮サーチ」（合理的配慮等具体例データ集）

【<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/>】

※合理的配慮サーチでは、障害の種別や生活の場面から事例をさがすことができます。

1 はじめに

(1) 職員対応マニュアルの趣旨

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という）」が、平成28年4月1日に施行されました。この法律は、障害を理由とする差別を解消することにより、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を目指すものです。

この法律の施行により、地方公共団体等の職員には、障害を理由とする「不当な差別的取扱いの禁止」及び障害のある方への「合理的配慮の提供」が義務付けられることとなりました。

◆■◆ 障害を理由とする差別の禁止 ◆■◆

障害者差別解消法では、「障害を理由とする差別」の禁止について、次のように定めています。

【不当な差別的取扱いの禁止】

障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりすることをしてはいけません。

（例）

- ・ 障害があることを理由に、施設の利用や説明会等の出席を断ること。
- ・ 障害があることを理由に、窓口での申請手続等において、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ること。
- ・ 車椅子を利用していることを理由に、飲食店の入店を断ること。

【合理的配慮の提供】

障害のある方から何らかの配慮を求められた場合には、過重な負担とならない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うことが求められます。

（例）

- ・ 筆談、文章の読み上げ、ゆっくりとていねいに説明を行うなど、障害の特性に応じたコミュニケーションの方法を工夫して、情報をうまく提供するための配慮を行う。
- ・ 障害の特性により順番を待つことが難しい方に対し、周囲の理解を得た上で、手続の順番を入れ替えるなどの配慮を行う。

この職員対応マニュアルは、昭島市職員（非常勤特別職、臨時職員を含みます。以下「職員」という。）の皆さんが、日常の事務事業を行うに当たって必要となる、障害のある方への差別解消の視点を踏まえた考え方、具体的な事例及び実務の参考事項を紹介しています。ここで紹介しているものは、ごく一部のものであり、実際の場面では、皆さんの柔軟な対応や気配りが求められます。

職員の皆さんには、障害者差別解消法の趣旨をご理解いただき、この法律の目的である「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」に向けて、全庁を挙げて取り組んでいく必要があります。

また、この職員対応マニュアルは、「昭島市職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」（以下「要綱」という。）に係る留意事項として定めるものです。

(2) 障害者差別解消法の概要

① 法律の目的

障害者差別解消法は、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、地方公共団体や独立行政法人（以下「行政機関等」という。）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等を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。

この法律では、主に次のことを定めています。

- 行政機関等及び民間事業者による「障害を理由とする差別」を禁止すること。
- 差別を解消するための取組について、政府全体の方針を示す「基本方針」を作成すること。
- 行政機関等ごと、分野ごとに障害を理由とする差別の具体的内容等を示す「対応要領」・「対応指針」を作成すること。

また、相談及び紛争の防止や解決を図るための体制の整備、啓発活動等の障害を理由とする差別を解消するための支援措置について定めています。

② 対象となる障害のある方とは

身体障害、知的障害、精神障害のある方（発達障害のある方も含みます。）、その他の心身の機能に障害がある方で、社会的障壁（注）によって、日常生活や社会生活に制限を受けている状態にある方が対象です（障害のある児童も含みます。）。

また、障害者手帳を持っている、持っていないは関係ありません。

（注）社会的障壁とは、障害がある方にとって日常生活又は社会生活を営む上で妨げとなるような、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。

【具体例】幅が狭く車椅子で通ることができない施設の入口や通路、障害があると加入できない会員規約等、連絡先が電話番号しか記載されていない講演会の案内など。

③ 障害を理由とする差別とは

障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為をいいます。

また、障害のある方から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、負担になり過ぎない範囲で社会的障壁を取り除くために、合理的な配慮を行うことが求められます。このような配慮を行わないことで、障害のある方の権利利益が侵害される場合も、差別にあたります。

本法のポイント 「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」が禁止されます

※民間事業者における合理的配慮の提供は、努力義務となります。

	不当な差別的取扱い	障害者への合理的配慮
国の行政機関・地方公共団体等	 禁止 不当な差別的取扱いが禁止されます。	 法的義務 障害者に対し、合理的配慮を行わなければなりません。
民間事業者 ^(注) ※民間事業者には、個人事業者、NPO等の非常利事業者も含みます。	 禁止 不当な差別的取扱いが禁止されます。	 努力義務 障害者に対し、合理的配慮を行うよう努めなければなりません。

2 差別の解消に向けた基本的な考え方と具体例

障害者差別解消法により、正当な理由がなく、障害のある方に対しサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような、不当な差別的取扱いが禁止されました。

また、地方公共団体である昭島市には、合理的配慮の提供も義務となっており、様々な場面や場所で障害者差別解消法の遵守が強く求められています。

障害のある方に適切に対応するためには、職員一人ひとりが障害に対する知識・理解を深めるとともに、法や要綱の趣旨を理解した上で、組織として適切な対応をしていく必要があります。

(1) 不当な差別的取扱いの禁止

① 基本的な考え方

- 不当な差別的取扱いとは、障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為をいいます。
- 行政機関等又は民間事業者は、正当な理由なく、障害のある方の権利利益を侵害してはなりません。
- 障害のある方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な措置は、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か否かは、個別の事案ごとに判断することが必要です。

「東京都障害者差別解消法ハンドブック」より一部抜粋

② 正当な理由の判断の視点

「正当な理由に相当する」とは、障害のある方に対して、障害を理由として、サービスの提供を拒否するなどの取扱いが正当な目的で行われたもので、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。

障害のある方に対してサービスを提供することができない、正当な理由があると判断した場合には、障害のある方に対して、その理由を説明し理解を得るよう努めることが必要です。

また、正当な理由を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する障害者差別解消法の趣旨が形骸化されるべきではなく、単に「抽象的に事故の危惧がある」、「危険が想定される」などといった理由によりサービスを提供しないことは適切ではありません。

【正当な理由の判断の視点】

- 安全の確保、財産の保全
- 事業の目的・内容・機能の維持
- 損害発生防止等

③ 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

○障害があることを理由に、

- ・窓口対応を拒否する。
- ・対応の順序を後回しにする。
- ・書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- ・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、特に必要がないにもかかわらず、障害があることを理由に、来庁の際に付添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、付添者の同行を拒んだりする。

(2) 合理的配慮の提供

① 基本的な考え方

○行政機関等は、障害のある方から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、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組を行わなければなりません。

(民間事業者については努力義務)

○合理的配慮の方法は一つではなく、申出のあった方法では対応が難しい場合でも、建設的対話(注)を通じて、代替措置の選択も含め、柔軟に対応することが重要です。

○過重な負担については、個別の事案ごとに、行政機関等及び民間事業者が、事務事業への影響の程度等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断し、障害のある方に説明することが必要です。

(注) 建設的対話とは、現状をよりよくしていくために、積極的な態度でお互いの持っている情報や意見を伝え合うこと。

「東京都障害者差別解消法ハンドブック」より一部抜粋

② 意思の表明の方法

意思の表明は、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(手話も含みます。)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等、障害のある方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みます。)により伝えることをいいます。

また、障害のある方からの意思の表明のみでなく、知的障害や精神障害(発達障害を含みます。)等により本人からの意思の表明が困難な場合には、障害のある方の家族、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方が本人を補佐して行うものも含まれます。

なお、意思の表明がない場合であっても、障害のある方が社会的障壁の除去を必要としていることが明らかであるときは、当該障害のある方に対して、適切と思われる配慮を提供するために、職員自らが積極的に働きかけるなど、自主的な対応も必要となります。

③ 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障害者差別解消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。

【過重な負担の判断の視点】

○事務事業への影響の程度

- ・事務事業の目的、内容、機能を損なうか否か
- ・当該措置を講ずることによるサービス提供への影響、その他の事業への影響の程度

○実現可能性の程度

- ・施設の立地状況や所有形態等、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の制約に応じた実現可能性の程度

○費用・負担の程度

- ・当該措置を講ずることによる、負担の程度や費用の程度

過重な負担に当たると判断した場合は、障害のある方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。

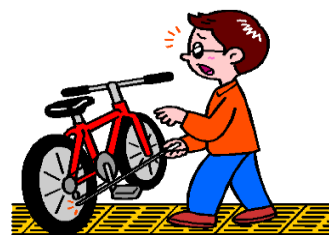
④ 合理的配慮の具体例

以下の事例は、あくまでも例示で、記載されている具体例に限定されるものではありません。

庁舎や施設などでの配慮

【物理的環境に関する配慮】

- 入口等に段差がある場合には、簡易なスロープを渡すなどの配慮をする。
- 入口から導線に配慮し、通路等に物を置かない。
- 視覚障害者誘導用ブロックの上には物を置かない。
- 障害のある方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ことを施設担当課と調整する。



【職員の対応による配慮】

- 目的の場所が分からず困っている方を見かけたら、「何かお手伝いをすることはありませんか。」と声をかけるとともに、必要に応じて、目的の場所まで案内する。
- 目的の場所まで案内する際に、障害のある方の歩行速度に合わせて歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害のある方の希望を聞いたりする。
- ドアの開閉が困難な方には、「お手伝いしますね。」と声をかけ、開閉を手伝う。
- 段差がある場合に、車椅子を利用している方にキャスターを上げるなどの補助をする。
- 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、注意を促すとともに、通路の幅を確保する。

窓口などでの配慮

【物理的環境に関する配慮】

- 長時間、立ったまま順番を待つことがないように、椅子等を用意する。
- 障害の特性により、混雑した場所や列に並んで順番を待つことが困難な方のために、順番が来るまで待つことができる別室や席を用意する。
- 車椅子を利用していることにより、配架棚の高い所に置かれたパンフレット等に手が届かない場合などは取って手渡す。
- 申請書類等のどこに何を書けばよいのか分かりやすくするため、記載例を作成する。

【職員の対応による配慮】

- 障害特性を踏まえ、筆談、読み上げ、手話等のコミュニケーション手段を用いる。
- 的確に話しが伝わるように、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。
- なじみのない外来語や難しい行政用語は避ける、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行う。
- 意思疎通が不得意な障害のある方に対しては、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 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を行う。また、本人から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方に対し、周囲の理解を得た上で、手続の順番を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待つことが困難な障害のある方に対し、周囲の理解を得た上で、順番が来るまで、列とは別の座る席を用意する。

通知、チラシ、パンフレット、情報伝達等での配慮

- 【聴覚障害者】講演会や講座等の申し込みや問い合わせ先をファクシミリや電子メールでも受けることができるように、FAX番号やメールアドレスを記載するように努める。

- 【視覚障害者】必要に応じて、通知やチラシ等について、点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（DAISYや音声コード化したものを含みます。）等、対象となる方の状況を踏まえ、様々な手段による情報提供に努める。
- 【知的障害者・発達障害者】理解することに配慮が必要な方的場合、専門用語や漢字の多い文書では内容が理解できないこともあるため、必要に応じて漢字にひらがなをふる、図やイラストを使用して理解しやすい表現にする等の配慮をする。
- ホームページの作成に当たっては、「昭島市ホームページ作成・アクセシビリティガイドライン」を基本に作成し、障害のある方や高齢者等、誰もが利用しやすい構成やレイアウト等を行う。
- 【視覚障害者】ホームページの作成に当たっては、音声読上げソフトに対応したページ作成に心がける。PDFファイルを掲載する場合は、PDFファイルで提供している情報の内容をページ内においてHTML形式で掲載するか、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。

テキスト形式：文字コードだけを使った文書のことで。

HTML形式：文字の色や大きさ、文字修飾、簡単な図表などを記録することができるようにしたものです。

※PDFファイルは、音声読上げソフトに対応できません…

会議、講座・教室、イベント等での配慮

- 視覚障害のある参加者に会議資料を送付する際、読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。
- 聴覚障害者が参加する会議や多数の市民が参加する講演会や説明会等には、できる限り手話通訳者、要約筆記者を用意する。
- 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のある参加者に対し、ゆっくり、ていねいな進行を心がけるとともに、分かりやすい言葉を使うことや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様々なサポートを行う等、可能な範囲で配慮を行う。
- 講演会等では、聴覚障害者用、車椅子利用者用等の席をあらかじめ確保する。
- 講演会等では、車椅子利用者が出入りしやすいように、出入口付近に席を確保する。
- 頻繁に離席する必要がある方は、会場の座席位置を出入口付近にする。
- 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。
- スクリーン、手話通訳者がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- 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目的に、障害のある参加者の理解を援助する者の同席を求める。

緊急時の対応

- 【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は困難なため、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する。
- 【視覚障害者】災害や事故の発生時、避難経路や非常口の場所がどこにあるか分からないため、声をかけるだけではなく、手や腕を引くなどにより誘導する。
- 【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るため、やさしく声をかけ、安心・安全な避難行動を手助けする。

3 障害に関する基礎知識と配慮

(1) 障害に関する基礎知識

① 障害の特性について理解する

障害者差別解消法において「障害者」とは、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害や高次脳機能障害を含みます。）、そのほか心身の機能に障害がある方（難病患者を含みます。）で、障害や社会的障壁によって、日常生活や社会生活に相当な制限を受けている方」と定義されています。

障害の種別には、主に下記のようなものがあり、その程度等により、日常生活や社会生活における不自由さは様々であり、障害のある方に適切に対応するためには、障害の特性を理解することが必要です。

身体障害

視覚、聴覚及び平衡機能、音声・言語又はそしゃく機能、肢体不自由、内部機能（心臓、腎臓、呼吸器、ぼうこう又は直腸、小腸、免疫機能及び肝臓）の障害のこと。

障害の程度により、身体障害者手帳（１級～６級）が交付される。

知的障害

知的機能（※）の障害が発達期（概ね１８歳まで）に現れ、日常生活に支障があるために、何らかの援助を必要とすること。

障害の程度により、愛の手帳（１度～４度）が交付される。

※知能指数（IQ）で測られ、IQが概ね７５以下であると知能の低下と判断される。

精神障害

統合失調症、うつ病、アルコールや薬物依存症、その他の精神疾患のこと。

障害の程度により、精神障害者保健福祉手帳（１級～３級）が交付される。

発達障害

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）その他これに類する脳機能障害のこと。（その症状が通常、低年齢において現れるもの）

※発達障害者支援法による

高次脳機能障害

病気や事故等により、脳が部分的に損傷を受けたために生じる記憶障害、注意障害等の認知障害等のため、日常生活又は社会生活に制限があること。

難病患者

発病の原因が明らかでなく、治療方法が確立していない希少な疾病で、長期の療養を必要としており、本人や家族の身体的・精神的・経済的な負担が大きいとされている。

② すべての障害に共通した対応の基本

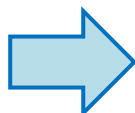
障害のある方の実態をよく理解しましょう

障害の種類や個人の障害の程度によって対応の仕方が異なります。

ある方にとっては助けとなること**が、別の方にとっては苦痛となること**もあります。

相手の身になって、本当に必要とされている援助をよく見極め、判断することが大切です。

そのためには、機会があれば**研修への参加や障害のある方に話しを聞く姿勢**が必要です。



積極的に声をかけましょう

障害のある方の目線で考えると、街中には障害のある方の社会参加を阻むような状況があることに気がきます。駅や交通機関、店舗や施設で**障害のある方は不便を感じる**ことがまだあります。

すぐに解決できなくても、障害のある方が困っていたら**積極的に声をかける**ことが望めます。

ただし、一方的な援助は迷惑にもなりかねないので、**必ず本人の意思を確認して行動する**ようにしましょう。



おだやかな口調で話しかけましょう

障害のある方の中には、薬の服用で脳の動きがゆっくりしている方や何かの拍子に興奮したりパニックになったりする方がいます。

話すときは**できるだけゆっくりおだやかに**、理解できるまで**繰り返し説明**してください。

仮に、興奮して周りに迷惑をかけるようなことがあっても、責めたりせず、**ゆっくりやさしい口調で話しかけ落ち着かせる**ようにしてください。

(2) 障害の特性と合理的配慮

障害といっても、障害の種別や程度により、特徴も対応方法もそれぞれ異なります。合理的配慮の提供のため、障害特性について理解しましょう。

① 視 覚 障 害

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、細部が良く分からない、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）などの方がいます。また、特定の色が分かりにくい方もいます。

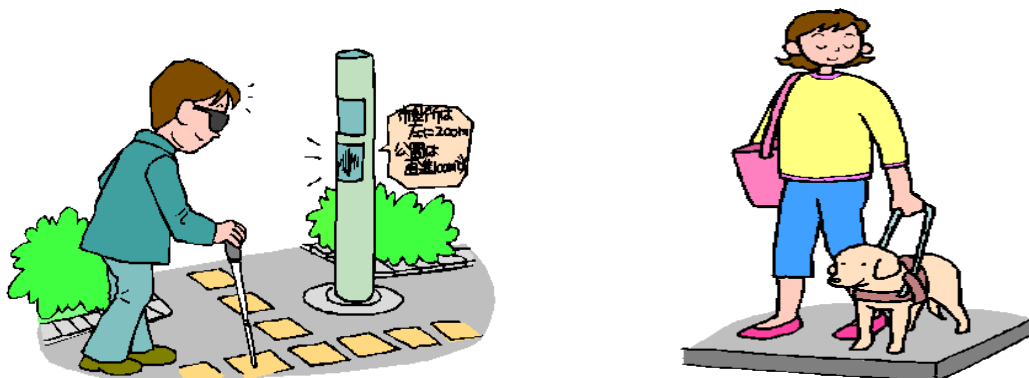
また、生まれつきの障害（先天性）か、病気や事故等での障害（中途障害）かによっても、その障害の内容には個人差があります。

【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。

【配慮してほしいこと】

- 積極的に声をかけてください。声をかけるときには前から近づき、「〇〇さん、こんにちは。△△です。」など自ら名乗ってください。
- 説明するときには、「それ」「あれ」「こっち」「このくらい」などと見るができなければ分からない言葉ではなく、「あなたの正面」「〇〇くらいの大きさ」などと具体的に説明してください。
- 本人の申し出に応じて、代読や代筆を行います。代筆を行う場合は、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。
- 音声や点字表示等、視覚情報を代替する配慮の提供に努めてください。
- 誘導するときは、誘導する人の肩や腕に手を添えてもらい、歩く速度を相手に合わせてください。
- 盲導犬などの補助犬はペットではありません。声をかけたり、さわったりしないでください。対応方法が分からないときは、利用者に聞いてください。



② 聴 覚 障 害

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。

また、生まれつきの障害（先天性）か、病気や事故等での障害（中途障害）かによっても、合理的配慮の内容に個人差が生じます。

外見からは障害のあることが分かりにくいいため、支援を受けにくい状況があります。

【主な特徴】

- 外見からは分かりにくいいため、周囲の方から気付かれにくいです。
- 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）など様々ですが、話す相手や場面によって複数の手段を使い分けている方もいます。
- 聞こえないことにより、疎外感や不安を感じることも多くあります。

【配慮してほしいこと】

- 窓口では、相手の目を見て、はっきりとした口調でゆっくり話してください。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、難しい言葉や専門用語はなるべく使わないようにし、簡潔に分かりやすく表現してください。
- 手話通訳者を伴っている場合がありますので、手話通訳者が通訳をしやすいように、ゆっくり、ていねいに話してください。
- 通知等には、問い合わせ先や申込先として、電話番号だけでなくFAX番号も記載してください。



③ 肢 体 不 自 由

肢体不自由とは、手や足、体の胸の部分に障害があることをいいます。

原因としては、先天性のもの、交通事故やスポーツ事故によるもの、腰や首、脳の血管等に損傷を受けたことによるもの、関節等の変形によるものなどがあります。

半身まひ、脳性まひ、関節リウマチ等により、歩いたり、立ったり、物の持ち運びなどに支障があり、そのために多くの方が杖や装具、車椅子等を利用しています。

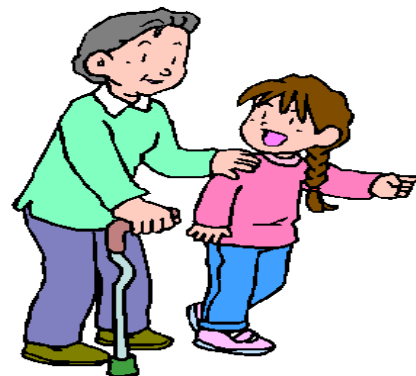
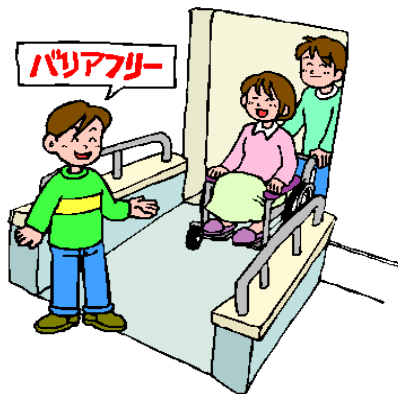
障害の程度によってかなりの個人差があり、いくつかの障害が合併していることもあります。

【主な特徴】

- 歩く、座る、手や指を使って作業をする、話すなど、日常の様々な動作に困難をきたすこと、手足の動きや表情が思うようにならないこと（不随意運動）や体温調節が難しい場合があります。
- 車椅子を利用している方にとっては、狭い通路や段差、坂道等が移動の妨げになります。
- 杖を使用している方は、長距離の歩行や階段、エスカレーターや人混みでの移動が困難な場合があります。

【配慮してほしいこと】

- 窓口付近などで困っているような方がいたら、まず本人に声をかけて支援が必要か聞いてください。支援が必要なら具体的に何をして欲しいかを確認し、支援してください。
- 車椅子利用者には、少しかがんで、同じ目線で対応してください。杖を使用している方には、立ったままの姿勢が楽な方もいますので、一人ひとりに合わせた対応をしてください。
- 車椅子利用者が、窓口カウンターを利用する時は、備え付けの椅子を移動して、窓口カウンターに案内してください。
- 窓口対応において、できる限り移動を少なくし、職員が出向いて要件を伺ってください。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい方には、職員が書類を押さるなどによる対応やバインダー等の固定器具を提供してください。
- 会議や講演会等において、必要に応じて支援者の席を用意するとともに、会議室等の入口からの動線を考慮した上で、座席の位置を配慮してください。
- 受付の配置やパネル展示等は、車椅子が通行できるよう配慮してください。



④ 内 部 障 害

内部障害とは、病気などで身体の内部（心臓、呼吸機能、腎臓、ぼうこう又は直腸、小腸、免疫機能及び肝臓）に障害があることをいいます。

外見からは分かりにくいため、理解されにくい障害ですが、日常生活で健常者にとって当たり前に行えることができにくいことや誤解を受けることがあります。

【主な特徴】

- 常時、医療的なケア（服薬、通院、透析等）が必要な方が多いです。
- 内臓機能の低下などにより、疲れやすく、長時間の外出が困難な方が多いです。
- 外見から障害が分かりにくいいため、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。

【配慮してほしいこと】

- 心臓ペースメーカーは、外部からの電気や磁力の影響を受ける可能性があることに配慮してください。
- 体調や疲れやすいことなどに配慮し、本人が望む楽な姿勢での対応等に配慮してください。
- 椅子に座って手続のできない窓口などでは、体調に配慮し、必要に応じて椅子等のあるところに案内するなど、職員が窓口から出て対応してください。
- 季節によって外出が困難になる方もいます。郵送等での手続の申し出があった場合は、可能な限り対応してください。
- 会議や講演会等が、長時間にわたる場合は、休憩時間をとる、休憩場所を用意するなど、負担を軽減するよう配慮してください。

⑤ 知的障害

知的障害とは、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、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いいます。金銭管理、会話、読み書きや生活動作等が困難で、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】

- 複雑な話や抽象的な概念を理解することが難しい方がいます。
- 漢字の読み書きや計算が苦手な方がいます。
- ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいます。
- 言葉の発達の遅れによりコミュニケーションが苦手な方もいます。
- 急な状況変化に対応できず、パニックになることもあります。

【配慮してほしいこと】

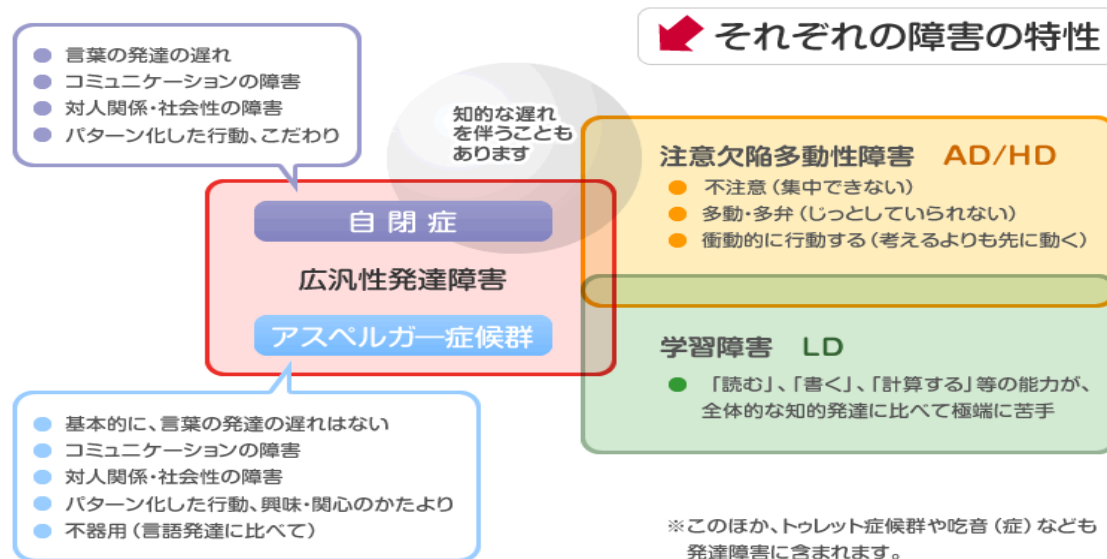
- ゆっくり、ていねいに、分かりやすい言葉で話すとともに、絵や図等を用いて、相手に分かりやすく伝えることや相手が理解しているか確認しながら話してください。
- 相手の話をよく聞き、内容の確認をしながら手続や説明をしてください。
- 相手の人格を尊重した対応をします。子ども扱いをしないでください。
- 文書は、漢字を少なくし、漢字にはふりがなを付ける、文書を分かりやすい表現に直すなどの配慮をしてください。

⑥ 発達障害

発達障害とは、主に先天性の脳機能の障害が原因となり、その症状が通常低年齢期において発現する障害です。発達障害者支援法においては、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）などに分類されています。

これらの分類のうちどれにあたるのかについては、障害ごとの特徴がそれぞれ少しずつ重なり合っている場合も多く、障害の種類を明確に分けて診断することは大変難しいとされています。

発達障害のある方は、精神障害や知的障害を伴う場合もあり、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

- コミュニケーション、対人関係や社会的関係の形成などに困難があります。
- 相手の表情や態度等から、気持ちを読みとることが困難です。
- 文字や図形、特定の物等に関心が強いなど、パターン化した行動やこだわりがあるため、物事のすすめ方に少しでも変化があると対応することができないなど、パニックを起こすことがあります。
- 言葉の発達の遅れなどを伴うこともあります。

学習障害（LD）

- 知的発達に遅れはないが、「聞く」、「話す」、「読む」、「書く」、「計算する」又は「推論する」のうち特定の能力において著しい困難があります。

注意欠陥多動性障害（ADHD）

- 不注意（集中できない）、多動・多弁（じっとしてられない）、衝動的に行動する（考えるよりも先に動く）などの特性があります。

【配慮してほしいこと】

- 一度にたくさんのことを伝えるのではなく、短い文章でゆっくり、ていねいに、くり返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応してください。
- 肯定的、具体的、視覚的な伝え方の工夫をしてください（「〇〇をしましょう」というシンプルな伝え方、その方の興味関心に沿った内容やイラストを使って説明するなど）。
- 依頼することは順番に1つずつ話してください。また、特に重要なことはメモに書いて渡してください。
- 自分の気持ちをうまく伝えられない方もいます。できるだけ、リラックスした雰囲気づくりに心がけてください。
- 講演会等では、会場の外に別途、静かで落ち着ける場所（部屋）の設置に努めてください。

⑦ 精神障害

精神障害のある方は、統合失調症、躁うつ病、うつ病、神経症、アルコールや薬物依存症等の様々な精神疾患により、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・服薬や生活上の配慮があれば症状をコントロールできるため、多くの方は地域で安定した生活を送っています。

【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もいます。
- 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ます。
- 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います。
- 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。
- 認知に関する障害のために、何度も同じ質問を繰り返すなど、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいます。

【配慮してほしいこと】

- 相手の話をよく聞いて、気持ちを受け止めるよう心がけてください。
- ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、具体的に分かりやすい言葉で、ていねいに、穏やかな口調で説明してください。
- 集中力が長く続かない方もいるので、休憩等に配慮してください。
- 体調がすぐれない様子を感じる時は、説得や論議等は避け、否定も肯定もせずに、内容の正否に関わらず、まず耳を傾けてください。
- 相談の場合、相談時間等、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。

⑧ 難 病

難病とは、発症の原因が明らかでなく、治療方法が確立していない希少な疾病であって、長期にわたり療養を必要とする場合もあり、その種類は多岐にわたっています。

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】

- 難病は疾患数が多く、同じ疾病でも症状は個人によって様々です。
- 体調などが周期的に良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。
- 合併症や二次被害、薬の副作用等に苦しんでいる方もいます。

【配慮してほしいこと】

- 難病は疾患数が多く、同じ疾病でも症状は個人によって様々であることから、必要な配慮を本人に確認してください。
- 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てください。
- 必要に応じて、臨時的に休憩できるスペース等を提供してください。
- 精神的な負担や不安に配慮して、対応してください。

⑨ 高次脳機能障害

高次脳機能障害とは、交通事故や脳血管障害等の病気により、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等の症状のことをいいます。

身体的には障害が残らないことも多く、外見では分かりにくいため、「見えない障害」とも言われ、周囲の理解を得にくいこともあります。

【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

【配慮してほしいこと】

- 具体的に分かりやすい言葉で、ていねいに説明してください。
- 重要なことはメモを取ってもらい、双方で内容の確認をしてください。
- 代筆等が必要な場面もありますが、相手の求めに応じて対応してください。
- 感情をコントロールできない時や注意力が続かないような時には、休憩を取ったり、話題や場所を変えたりしてクールダウンを図ってください。

4 相談窓口・相談体制等

(1) 監督者の責務

障害を理由とする差別の解消を推進するためには、職員が事務事業を行うに当たり、行動規範として要綱を順守することが必要です。こうした体制を確保するため、課長職以上の職員（以下「監督者」という。）は、次の事項に努めるものとします。

- 監督者は、所属職員に対して、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ついて注意喚起を行い、認識を深めさせること。
- 監督者は、障害のある方やその家族等から、不当な差別的取扱い又は合理的配慮の不提供に関する相談や苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況等の確認を行うこと。
- 監督者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、関係課等と連携を図るなかで、迅速かつ適切に対応すること。

(2) 相談体制等の整備

① 相談窓口の設置

障害者差別解消法の全般的な部分に関して、障害のある方やその家族等からの相談に応じるため、保健福祉部障害福祉課に相談窓口を設置します。

② 市職員の対応に関する相談

障害者差別解消法では、幅広い分野の行政機関や民間事業者が対象となるため、行政機関等においては、それぞれの事業を所管する所管課が、市民の方からの相談に的確に応じられることが大切です。

昭島市職員による「障害を理由とする差別に関する相談（苦情等）」については、当該職員が所属する職場の監督者を中心として対応することを基本とします。また、所管する事務事業に関する相談（苦情等）に関しても同様とします。ただし、所管課だけでは解決が困難な場合には、問題の解決や再発の防止等に向け、総務部職員課及び保健福祉部障害福祉課と連携し、対応するものとします。

各所管課に寄せられた相談（苦情等）に対応した監督者は、当該対応の内容について、様式1（P19）及び様式2（P20）により障害福祉課に報告するものとします。相談者からのプライバシーに配慮しつつ、庁内や関係機関にフィードバックすることで情報の共有を図り、本市全体の差別解消に向けた取組の推進につなげます。

(3) 理解促進のための研修・啓発

職員一人ひとりが障害者差別解消法の趣旨を理解し、所管する事務事業において、障害のある方に対する差別を解消することができるよう、職員に対し必要な研修を行います。

また、職員が障害特性について理解を深め、障害のある方に適切に対応することができるようにするため、本職員対応マニュアル等の活用により意識の啓発を図ります。

5 身体障害者補助犬

平成14年に制定された身体障害者補助犬法により、国や地方公共団体が管理する公共施設や公共交通機関では、身体障害者補助犬の同伴の受け入れが義務付けられています。このため、他の施設利用者などに対しても、必要に応じてその趣旨を説明し理解を求める必要があります。

① 種類

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	目の不自由な方の歩行の補助をするための犬で、行く手を阻むものなどの存在を知らせ、安全に歩くための補助を行います。
聴導犬	聴覚に重度の障害のある方の耳の代わりとなり、屋外ではクラクションや自転車の呼び鈴、名前を呼ばれたことなどを知らせます。
介助犬	落し物を拾って渡す、手の届かないものを持ってくる、荷物を運ぶ、ドアの開閉、必要に応じて歩行介助、起立、移乗（車椅子から車への移動など）の補助などを行います。

② 補助犬の表示

○盲導犬は、白又は黄色のハーネス（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」と記載し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。

○使用者本人は、公衆衛生上の安全性を証明する健康管理手帳を携帯しています。



③ 対応のポイント

○対応の仕方が分からない場合は、使用者本人に聞くようにしてください。

○犬のトイレも、その犬によって異なりますので、使用者本人に直接聞くようにしてください。

○補助犬に話しかけたり、じっと見つめたり、勝手に触ったりして気を引く行為をしないようにしてください。

④ 周りの方への説明のポイント

○補助犬は、適切な健康管理と予防接種が講じられた犬であり、使用者が行動管理をしているので、他人に迷惑をかけるようなことはありません。

○補助犬は、外に出たらいつでも仕事をしていることになるので、触ったり、声をかけたり、気を引いたりせず、見守っていただくようお願いします。



6 障害者に関するマーク

(1) 障害に関するシンボルマーク

障害に関するシンボルマークは、国際的に定められたものや法律に基づいているもののほか、障害者団体が独自に提唱しているものもあります。代表的なマークを紹介します。

名 称	マーク	マークの意味
障害者のための国際シンボルマーク		障害のある方が利用しやすい建築物や公共輸送機関であることを示す、世界共通のマークです。 車椅子を利用する方だけでなく、障害のあるすべての方のためのマークです。
盲人のための国際シンボルマーク		世界盲人連合で昭和59年に制定された世界共通のマークで、視覚障害のある方の安全やバリアフリーに考慮された建物・設備・機器等に付けられています。 信号や音声案内装置、書籍等に使用されています。
身体障害者標識 (身体障害者マーク)		肢体不自由であることを理由に運転免許に条件を付された方が車に表示するマークです。 危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークをつけた車に幅寄せや割り込みを行った場合には、道路交通法違反となります。
聴覚障害者標識 (聴覚障害者マーク)		聴覚障害であることを理由に運転免許に条件を付された方が車に表示するマークです。 危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークをつけた車に幅寄せや割り込みを行った場合には、道路交通法違反となります。
耳マーク		聴覚に障害があることを示し、コミュニケーション方法に配慮を求める場合などに使用されているマークです。 自治体、病院、銀行等が、聴覚障害のある方に援助することを示すマークとしても使用されています。
ほじょ犬マーク		身体障害者補助犬法に基づき認定された補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）を受け入れる店の入口などに貼るマークです。 不特定多数の方が利用する施設（デパートや飲食店等）では、補助犬の受け入れが義務付けられています。
オストメイトマーク		オストメイト（人工肛門・人工ぼうこうを造設した方）を示すシンボルマークです。 オストメイト対応のトイレ等の設備があることを示す場合などに使用されています。
ハート・プラスマーク		内臓に障害のある方を表しています。 心臓疾患などの内部障害や内臓疾患は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。 そのような方の存在を視覚的に示し、理解と協力を広げるために作られたマークです。
障害者雇用支援マーク		公益財団法人ソーシャルサービス協会が障害のある方の在宅障害者就労支援及び障害者就労支援を認めた企業、団体に対して付与する認証マークです。
白杖SOSシグナル普及啓発シンボルマーク		視覚に障害のある方が、外出先で困ったことがあった場合などに、白杖を頭上 50cm 程度に掲げて周囲の方にサポートを求める「白杖 SOS シグナル」の普及啓発を図るためのシンボルマークです。

(2) ヘルプマーク

義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病患者の方、妊娠初期の方等、外見からは分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることができるマークです。

ヘルプマークを身に着けた方を見かけたら、電車・バス内で席をゆずる、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。

○電車・バスの中で、席をお譲りください。

外見では健康に見えても、疲れやすかったり、つり革につかまり続けるなどの同じ姿勢を保つことが困難な方がいます。また、外見からは分からないため、優先席に座していると不審な目で見られ、ストレスを受けることがあります。

○駅や商業施設等で、声をかけるなどの配慮をお願いします。

交通機関や事故等、突破的な出来事に対して臨機応変に対応することが困難な方や、立ち上がる、歩く、階段の昇降などの動作が困難な方がいます。

○災害時は、安全に避難するための支援をお願いします。

視覚障害や聴覚障害のある方等、周囲の状況把握が難しい方や肢体が不自由であることから、迅速な避難が困難な方がいます。



(3) ヘルプカード

障害のある方が普段から身に付けておくことで、緊急時や災害時、困ったときに、周囲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。

【ヘルプカードの活用場面】

- 災害が発生したとき
- 災害に伴う避難生活が必要なとき
- 道に迷ってしまったとき
- パニックや発作、病気のと
- ちょっとした手助けが必要なとき

ヘルプカードには、緊急連絡先や必要な支援内容等が記載されています。記載内容に沿った支援をお願いします。



【表面】

下記に現在の状況と場所を伝えてください。	
私の名前	男・女
緊急連絡先① 電話番号	
名前	本人との関係
緊急連絡先② 電話番号	
名前	本人との関係

【裏面（参考）】

昭島市では、市役所障害福祉課（1階13番窓口）や保健福祉センター（あいぽっく）、東部出張所の福祉総合窓口で配布しているほか、昭島市障害者相談支援センター（あいぽっく内）、昭島市障害者地域活動センター（中神駅北口）等で無料で配布しています。

保健福祉部障害福祉課長

部 課長

障害を理由とする差別に関する相談等の報告について

当課が受けた障害を理由とする差別に関する相談等について、下記のとおり報告します。

記

- 1 報告内容
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	
備 考	

様式 2

障害を理由とする差別に関する相談 報告書

所 属	部 課 (施設名：)	
相談を受けた日	年 月 日 ()	
相談を受けた担当者	担当者名： 電話番号：	
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 難病 高次脳機能 その他 () ※相談者から申し出があった場合や、わかる範囲で記載してください。	
相談方法	電話 ・ 書面 ・ 面談 ・ 電子メール その他 ()	
具体的な相談内容		
事実確認		
対 応	相談者への 対応	
結 果	関係職員へ の指導等	

※個人情報に係る記載は避けてください。

※障害による差別に当たると認められなかった場合も記載してください。