

職員対応マニュアル

～ 障害のある人との接し方～

平成28年4月

長岡市

～はじめに～

平成28年4月1日から障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）が施行されました。

この法律は、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、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、相互に尊重し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。

また、この法律でいう障害者とは、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含みます。）その他の心身の機能の障害がある人で、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人のことを言います。各種障害者手帳の有無に限られないことに留意してください。

長岡市では、職員の障害に関する理解を深め、障害者への不当な差別的取扱いをなくし、適切に合理的配慮を提供するための取組の一つとして、「長岡市長の事務部局における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応規程」（職員対応規程）を制定しました。これに合わせて、職員対応規程の内容を実際の業務の場面で活かすことができるよう、このマニュアルを定めました。

職員の皆さんは、このマニュアルを活用して障害について正しく理解するとともに、障害のある人に適切な配慮ができるように心がけましょう。

目 次

1	職員対応規程に関する留意事項	1 ページ
2	障害の内容と特性・接し方	
	身体障害	
	視覚障害	6 ページ
	聴覚障害	8 ページ
	盲ろう重複障害	10 ページ
	肢体不自由	11 ページ
	言語障害（失語症・構音障害）	13 ページ
	内部障害	14 ページ
	知的障害	
	知的障害	16 ページ
	精神障害	
	精神障害	18 ページ
	発達障害	20 ページ
	高次脳機能障害	22 ページ
	難病	
	難病	23 ページ
3	障害に関するマークの紹介	24 ページ
	資料	
	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律	27 ページ
	長岡市長の事務部局における障害を理由とする 差別の解消の推進に関する対応規程	35 ページ

1 職員対応規程に関する留意事項

職員対応規程（35 ページ参照）の運用に当たっての留意事項です。留意事項の中に、差別的取扱いや合理的配慮の具体例を示しましたので、これらを確認の上、業務を行ってください。

1 障害を理由とする不当な差別的取扱い

(1) 不当な差別的取扱いとは

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。

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」といいます。）により、地方公共団体や国の行政機関のほか、民間事業者においても不当な差別的取扱いとして次のようなことを行うことが禁止されています。

- ・ 各種サービスなどの提供を拒否したり、その提供に当たって場所や時間帯などを制限すること。
- ・ 障害者でない人に対しては特に条件を付けないにもかかわらず、障害者については条件を付けること。
一方で、障害者の事実上の平等を促進したり、これを達成するために行う次のような措置は、不当な差別的取扱いには当たりません。
- ・ 障害者を障害者でない人と比べて優遇する取扱いをすること。
- ・ 障害者へ合理的配慮を提供することにより、障害者でない人との異なる取扱いをすること。
- ・ プライバシーに配慮しつつ、合理的配慮を提供するために必要な範囲で障害者に障害の状況等を確認すること。

(2) 「正当な理由」の判断

正当な理由に当たるのは、障害を理由として各種サービスなど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。

ただし、正当な理由に相当するか否かについては、具体的な検討をせずに拡大解釈することなく、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益、市の事業の目的、内容等の観点から、状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。正当な理由があると判断したときは、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といえます。

(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は次のとおりです。なお、これらについては正

当な理由が存在する場合を除いた例示であり、記載されているものに限られるものではないことに留意してください。

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番を後回しにする。

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。

給料その他について、障害を理由に不利益に取り扱う、「電話対応ができること」などの特定の障害を排除するような労働条件を付ける。

事務・事業の遂行上、特に必要で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。

2 合理的配慮の提供

(1) 合理的配慮とは

障害者の権利に関する条約第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。

合理的配慮は、障害者が受ける制限が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によって生ずるとする「社会モデル」の考え方を踏まえたもので、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、その実施に伴う負担が過重でない範囲において、社会的障壁を除去するために行う必要かつ合理的な配慮をいいます。

障害者差別解消法では、地方公共団体や国の行政機関については合理的配慮を提供することが義務付けられています（民間事業者については努力義務）。市の各種の事業等を行うに当たっては、障害者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で、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去について合理的配慮を行うこととなります。

(2) 合理的配慮を行う際の留意事項

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場面に応じて異なり、多様で個別性の高いものです。その手段及び方法は、障害者が現に置かれている状況を踏まえ、(6)の「過重な負担の基本的な考え方」を考慮し、代替措置の選択も含めた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すべきものです。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、その提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。

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や、障害者との関係性が長期にわたる場合等においては、その都度の合理的配慮の提供ではなく、環境の整備を検討することも必要です。

(3) 意思の表明について

社会的障壁の除去を必要としている旨の意思については、言葉（手話を含みます。）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みます。）により伝えられます。

また、障害者からの意思表示だけでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含みます。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、介助者、法定代理人、支援者等（以下「家族等」といいます。）のコミュニケーションを支援する人が本人を補佐して行われるものも含むこととなります。

なお、意思の表明が困難な障害者が家族等を伴っていない場合などにおいて、その意思の表明がないときでも、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、適切と思われる配慮を提案するための建設的対話を働きかけるなど、配慮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、障害者等の利用を想定した施設のバリアフリー化、介助者等による人的支援、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、個々の障害者の状況に応じて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、障害の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おいては、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) 委託事業における留意事項

市が実施する業務を事業者等に委託等をする場合には、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、対応規程を踏まえた合理的配慮の提供に関する規定を委託の条件等に盛り込むことが望ましいといえます。

(6) 「過重な負担」の判断

過重な負担については、具体的な検討をせずに拡大解釈することなく、個別の事案ごとに次の要素を考慮し、状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明し、理解を得ることが望ましいといえます。

- ・ 事務又は事業への影響の程度（その目的、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

(7) 合理的配慮の具体例

合理的配慮は状況に応じて異なり、多様で個別性の高いものですが、具体例としては次のようなものがあります。なお、記載した具体例については、(6) 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。

【物理的環境への配慮の例】

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。

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わかりやすく伝える。

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。

ぼうこう・直腸機能障害など、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が、別室の確保が困難な場合において、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の休憩スペースを設ける。

本人の意思に反して身体が動いてしまうこと（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、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を図る。

【意思疎通の配慮の例】

筆談、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。

会議資料等を点字、拡大文字等で作成する際に、媒体の違いによりページ番号等が異なる可能性を留意して使用する。

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できるよう電子データ（ワード形式やテキスト形式）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。

駐車場などで、通常は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、二重否定などを用いず具体的に説明する。

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。なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻を24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮をしたメモを必要に応じて渡す。

会議に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある委

員や、知的障害のある委員に対する配慮として、ゆっくり、丁寧な進行を心がける。会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行うなど可能な範囲での配慮を行う。

【ルール・慣行の柔軟な変更の例】

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、周囲の人の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。

スクリーンや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。

敷地内の駐車場において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常は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

他人との接触や多人数の中にいることによる緊張等による発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害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、情報管理ができることを前提に、障害のある委員の理解を援助する人の同席を認める。

2 障害の特性と接し方

障害種別の特性と接し方のほか、市役所での取組事例を紹介しますので、業務の参考にしてください。

なお、障害の種類は同じでも、程度や症状は様々で、複数の障害が重複している場合もあります。障害の原因も、先天的なものや、出生後の病気や事故によるものなど様々です。

したがって、そのニーズも多様であり、柔軟に対応することが重要になってきますので、窓口対応等の際には注意してください。

視覚障害

視覚障害とは・・・

視覚障害のある人は「全く見えない」「ぼやけて見える」「中心または周りが見えない」「明るい(暗い)と物が見えにくい」など、症状が様々で、多くは病気や事故等を原因とする中途障害者です。

文字を読むことができても歩いている時に障害物にぶつかってしまう人もいれば、障害物を避けて歩くことができても、文字を読むことができない人もいます。

また、見た目には視覚障害があることがわからない人もいます。

こんな特性があります・・・

白杖を持っていたり、盲導犬を連れている人がいます。

音声や手で触れることで情報を得ています。

一人で慣れない場所を移動することが困難です。

文書を読むこと、書類に記入することが困難です。

周囲の状況がわかりづらいため、自分から助けを求めることが困難です。

点字については、読める人と読めない人がいます。(視覚障害のある人で点字が読める人は約1割程度とされています。)

接する時の注意点・アドバイス・・・

説明をするときは「あなたの左側に・・・」などと具体的に伝えてください。

本人に確認のうえ、代読や代筆をしてください。

誘導する際はいきなり身体に触れずに、声をかけてから、相手のペースに合わせて誘導しましょう。

困っている方がいたら、「お手伝いしましょうか？」などこちらから声をかけてください。

情報取得にはインターネットが有効です。読み上げソフト対応のホームページ作りをしましょう。具体的には、写真やイラストなどの画像に説明文を付けたり、PDF データではなく、word データを掲載することなどがあります。

このように取り組んでいる部署もあります！！

点字ブロック上に案内板や障害物を置かないよう常に安全面にも配慮している。

目の不自由な人のために、ごみ袋の種類を触っただけで判別できるように、袋の上部に穴を空けている。

選挙の際に点字版の氏名等掲示を設置している。

目の不自由な人の希望に応じて、通知文を点字にして送っている。

目の不自由な人で、申請書の記入が困難な人には、代筆等に対応している。

通知文の点訳ができます

ボランティア団体の「点訳の会」へ点訳を依頼し、点字文書を作成してもらうことができます。各部署に点字文書希望の申し出があった際には、福祉課 障害活動係 までご相談ください。

障害者団体からの声・・・

一部の申請手続きなどで、字を書くことが困難でも、代筆が認められていないケースがある。

精神・知的障害を中心に求人も増え、法定雇用率や実際の就職率も上がっているにも関わらず、視覚障害者の就労環境は依然として極めて大変な状況にある。視覚障害者は何もできないと思われている。

聴覚障害

聴覚障害とは・・・

聴覚障害とは「聞こえない」「聞こえにくい」という障害です。補聴器をつけていても、音は聞こえるが話の内容がわからない人と、大抵の内容がわかる人がいます。また、生まれた時から聞こえないため言語障害を伴う人と、言語障害を伴わない人がいます。

外見だけでは障害のあることがわかりにくいため、周囲に気付いてもらえないことも多くあり、コミュニケーションが取りにくいなど日常生活で様々な不自由さがあります。

こんな特性があります・・・

文字や図など視覚から情報を得ています。

生まれつき耳が聞こえない方の中には字が読めない、理解できない人もいます。

話せても、聞こえていない場合があります。

わからなくても、うなずく、わかったというサインを出す人もいます。

全員が手話を使えるとは限りません。

接する時の注意点・アドバイス・・・

相手の視界に入って合図するか、近づいて肩をたたいてから対応してください。

声でのアナウンスだけでなく、掲示板、ホワイトボードも活用してください。

本人に確認のうえ、意思疎通の方法（手話、筆談など）を選んでください。

聞こえにくい人には、大きな声で話をするとは逆に聞こえにくくなる可能性があります。普通の声でゆっくり、はっきりと言葉を区切りながら話してください。

このように取り組んでいる部署もあります！！

「筆談シート」を活用して案内をするほか、手話通訳員へ取り次ぎを実施している。
事業の予約申し込みは、FAX も受け付けている。
耳元で説明するようにしている。(相手が嫌がらない場合)
研修や講座において聴覚障害者が参加する場合に手話通訳の受入をしている。
聴覚障害者のために窓口に「筆談マーク」を掲示している。
月に1度、課の職員で手話の練習会をしている。

筆談シート



「手話通訳員」を設置しています

聴覚障害者と手話で会話ができる「手話通訳員」がアオーレ長岡の福祉窓口にあります。福祉窓口にお声掛けいただければ、手話通訳員がアオーレ長岡内の他の窓口へ行き、手話通訳を行うこともできます。また、各支所市民生活課のWeb会議システム対応のパソコンを使って、支所に来庁した聴覚障害者が手話通訳員に手話で用件を伝えることもできます。

「手話奉仕員・要約筆記奉仕員の派遣」ができます

長岡市には、聴覚障害者の意思疎通支援のために、「手話奉仕員・要約筆記奉仕員」がいます。

聴覚障害者のお宅に訪問する場合や、イベント等に聴覚障害者が参加される場合などは、奉仕員を派遣し、手話通訳・要約筆記することも可能です。

福祉課 障害活動係 までご相談ください。

盲ろう重複障害

盲ろう重複障害とは・・・

盲ろう重複障害は、視覚と聴覚の障害が重複していることをいいます。盲ろう重複障害のある人（以下「盲ろう者」といいます。）は、全く見えず聞こえない状態の「全盲ろう」、見えにくく聞こえない状態の「弱視ろう」、全く見えず聞こえにくい状態の「盲難聴」、見えにくく聞こえにくい状態の「弱視難聴」の4つの症状があります。

また、盲ろうになるまでの経緯も様々で、視覚障害に聴覚障害を伴った場合やその逆、先天性、乳幼児期に発症する場合や成人期以降に発症した場合などで症状や対応の仕方も変わってきます。

こんな特性があります・・・

障害が重度化すると、コミュニケーションを取ることが困難になります。

触手話や指点字の活用や、手書き文字等の触覚を使用してコミュニケーションをとっています。

外出することがままならず、家族や地域社会から孤立してしまうことがあります。

孤独感が強く、不安を感じている人もいます。

接する時の注意点・アドバイス・・・

自分の名前を最初に伝え、話し始めたら、盲ろう者にいつも触れておくようにしてください。

話が通じているか、常に確認するようにしてください。

席を離れる時は、盲ろう者に伝えてから離れるようにしてください。

肢体不自由

肢体不自由とは・・・

肢体不自由は、手や足などの身体の一部、または全部に障害があることをいいます。症状や原因も様々で、生まれたときからの人、大人になってから事故や病気の後遺症でなる人がいます。

日常生活に車椅子や杖、義足などが必要になり、立ったり座ったりすることや歩行が困難になる人、麻痺が残り本人の意思に反して身体が動いてしまう（不随意運動）人、会話が困難な人もいます。多くの不自由さがあるため、様々な面で支援が必要となります。

こんな特性があります・・・

階段や段差があるところで移動が困難な人がいます。

麻痺により、文字を書くこと、会話が困難な人がいます。

車椅子の人は高い所の物や床に落ちた物を取ることが困難です。

脊髄のけがなどで、体温調節が困難な人がいます。

接する時の注意点・アドバイス・・・

困っている姿を見たら、声をかけ、本人の意思を確認してから手助けをお願いします。車椅子の人に話しかける時は、かがんで同じ目線で話すようにしてください。

言葉が聞き取りにくい場合には、あいまいにせずに確認をしてください。言葉使いもその人の年齢に合った言葉を使うようにしましょう。

介助者が一緒にいても、必ず本人の意思を確認してください。

施設内で段差があるような時は、車椅子操作の補助や、簡易スロープの設置などの対応をお願いします。

このように取り組んでいる部署もあります！！

車椅子の提供や使用補助を行っている。

イベント等の際に車椅子席を設置している。

足の不自由な人が来館された場合、備え付けの車椅子の使用をお勧めしている。

出入口近くに座ってもらい、担当係を呼んで手続き等をするよう心掛けている。

車椅子にも対応できるように窓口の机の高さや広さなどに配慮している。

所管施設のバリアフリー化を順次進めている。

障害者団体からの声・・・

学校生活で行動制限をされ、特殊学級、トイレ、図書館しか利用しないように言われたことがある。

「字を書くことができますか？」と聞かれた。見た目だけで判断してほしくはない。職員の方等の呼びかけ・声がけで明るい性格になることができた。

言語障害

言語障害とは・・・

言語障害には、言葉が出ない、ろれつが回らないなどの症状があります。

脳が損傷されたことによる障害で、言葉の後天的喪失、聞くこと・読むこと・理解することなどに障害を伴うものを「失語症」といい、構音器官（咽頭や口腔機能）の障害で意図した音がうまく生成されない障害を「構音障害」といいます。

こんな特性があります・・・

「失語症」は、話す・聞く・読む・書くという機能の一部又は全体が障害されている場合があるため、コミュニケーションを取ることが困難な人がいます。

「構音障害」では思考や理解する能力に障害はありませんが、思うように発語できない人がいます。

接する時の注意点・アドバイス・・・

表情がわかるように、顔を見ながら、ゆっくりと短い言葉や文章でわかりやすく話しかけてください。

一度でうまく伝わらないときは、繰り返し話したり、文字や絵で具体的に示すことによって理解しやすくなる場合があります。

「はい」「いいえ」で答えられるように問いかけると理解しやすくなります。

内部障害

内部障害とは・・・

内部障害は、身体の内部に障害があることで、外見からはわからないため、周囲の人に理解してもらいにくいことなど、ストレスを受けやすい状況にあります。

内部障害には主に、「心臓機能障害」「腎臓機能障害」「ぼうこう・直腸機能障害」「ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害」、「肝臓機能障害」「呼吸器機能障害」「小腸機能障害」があります。

こんな特性があります・・・

心臓機能障害

血液を送る役割を果たす心臓機能が、病気により低下してしまう状態です。

胸部や腹部にペースメーカーを埋め込んでいる人もいます。

腎臓機能障害

腎臓の働きが悪くなり、有害な老廃物や水分を排出することができなくなり、不要な物質が体内に蓄積されている状態です。人工透析治療を定期的を受けている人もいます。

ぼうこう・直腸機能障害

ぼうこうや直腸が機能しなくなった状態です。排泄物を体外に排出するための人工肛門・人工ぼうこうを付けている人もいます。これらの人をオストメイトと呼ぶ場合もあります。

ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害

HIV（ヒト免疫不全ウイルス）に感染し、身体を病気から守る免疫機能が低下している状態です。様々な感染症が起りやすくなったり、脳や神経を患ったりします。

肝臓機能障害

いろいろな原因によって肝臓の機能が低下した状態です。倦怠感、黄疸、浮腫、出血傾向、食道・胃の静脈瘤破裂による吐血、意識障害が生じやすくなります。

呼吸器機能障害

呼吸器やその他の病気のため、肺の機能が低下して、酸素と二酸化炭素の交換がうまくいかず、酸素が不足する状態です。酸素ポンペを携帯したり、人工呼吸器を使用している人もいます。

小腸機能障害

小腸が広い範囲で切除された場合や、病気によって働きが不十分で消化吸収が妨げられ、通常の経口摂取では栄養維持が困難な状態です。定期的に静脈から輸液の補給を受けている人もいます。

接する時の注意点・アドバイス・・・

ハート・プラスマークなどを頼りに、こちらから障害に気付けるようにしましょう。

疲れやすい傾向があります。椅子に座ってから話し始め、長時間にならないように配慮してください。また、階段を避け、エレベーターやエスカレーターの利用を勧めてください。施設に階段しかない場合は、職員が移動するなどの配慮をお願いします。

トイレの配慮が必要な場合、ゆとりのある広めの洋式トイレの使用を勧めたり、定期的に休憩をとるなどしてください。

免疫機能が低下しており、風邪などの感染症にかかりやすく、症状も重くなりやすいので、うつさないように対策を立てましょう。

怪我などをして出血した場合は、直接血液に触れることのないようにしてください。

呼吸器機能障害の人はたばこの煙を苦しく感じる場合があります。また、酸素ポンペを使用している人は煙で火傷をする場合がありますので、配慮が必要です。

定期的に通院する必要がある人の仕事量の調節や休みを取ることに理解と配慮が必要です。

知的障害

知的障害とは・・・

知的障害は、発達期（概ね18歳まで）において、脳に何らかの障害が生じ、知的な遅れ等により社会生活への適応が難しくなります。怪我や老齢化によって知的機能が低下したり適応行動ができない場合とは区別されます。

重度の障害がある人は同伴者を必要とするもありますが、軽度な障害の人は社会に出て働いている人も多くいます。

こんな特性があります・・・

軽度な障害の人は、外見や少し話をしただけでは障害がわからない人がいます。

難しい言葉や、抽象的な言葉を理解することが苦手な人がいます。

読み書きや計算が苦手な人がいます。

考えることに時間がかかったり、状況を判断することが苦手な人がいます。

人に尋ねたり、自分の気持ちを言うことが苦手な人がいます。

ひとつの事に執着する場合があります。

接する時の注意点・アドバイス・・・

子供扱いせず、その人の年齢に合った対応をしましょう。

言葉だけでなく、絵や写真などの実物が分かるものを見せて伝えるようにしてください。

短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明するようにしてください。

「はい」「いいえ」など、相手が答えやすいような聞き方をするようにしてください。

同伴者がいても、必ず本人の意思を確認してください。

このように取り組んでいる部署もあります！！

分りやすい説明を心掛けている。

必要なことをメモにまとめて渡している。

障害者団体からの声・・・

病院に入院することになった時に、障害者ですので24時間の付き添いをお願いしますと言われ、付き添いができない場合は、毎日の通院をお願いしますと言われた。

本人は自分で話を聞くことができるのに、障害を告げると、「本人には話が通じない」と言われた。

家電品を買ったとき「一般の人には5年間の保証付きですが 障害者の方には適用しません」と言われ、説明を求めたが会社の方針を言われ受け入れてもらえなかった。

骨折した際、知的障害の子供であることを受付で告知した。親切にゆっくりした言葉で話をしてくれた。

重症心身障害がある人もいます

重症心身障害とは、聴覚障害と知的障害の重複障害のように、身体的障害と知的・精神的障害が重複していることをいいます。

対象の定義があいまいなため、重症心身障害のある人には様々な原因疾患が混在しています。日常生活の動作が自分ではできない人や、医療的ケアが必要な人もいます。

精神障害

精神障害とは・・・

精神障害は、精神の病気のため、日常生活や社会生活を送ることが難しくなります。主には「統合失調症」「うつ病・躁うつ病」「依存症」「てんかん」などがあり、病状が深刻になると、判断能力や行動のコントロールが著しく低下していることがあります。症状は人によって様々です。身体的にも疲れやすい傾向があります。

周囲から理解されにくく、周囲の言動を被害的に受け止めてしまい、相談や精神科への受診をやめてしまったり、孤立してしまうことがあります。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、大半の人は地域で安定した生活が送れています。

こんな特性があります・・・

統合失調症

何らかの原因で感情や思考をまとめる脳の機能が低下している状態で、幻覚や幻聴、被害妄想という症状が特徴的です。本人は日常生活に不安を感じたり、辛い思いをしていることが多いです。

うつ病・躁うつ病

精神的・身体的ストレスにより、脳の機能障害が起きている状態で、気分が沈んだり、逆に高揚するという症状が特徴的です。身体的症状も伴い、治療をしないと日常生活を送ることが困難になります。

依存症

病的に強い精神依存や身体依存がある状態で、幻覚や幻聴を伴う場合があります。主なものに、「アルコール依存症」「ギャンブル依存症」「薬物依存症」などがあります。やめようと思っても、離脱症状等により困難な場合があります。

てんかん

何らかの原因で、一時的に脳の一部が過剰に興奮している状態で、発作が起きます。発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うものなど様々なタイプがあります。

接する時の注意点・アドバイス・・・

できるだけ本人に不安を与えないように穏やかに接しましょう。

良かれと思って励ますと逆効果になる場合があります。できるだけ自然体で接しましょう。

窓口対応で相談等があった場合は、状況をよく聞き取り、専門家に相談するように伝えてください。

被害妄想と思われるものについては、肯定も否定もしないように対応してください。

相手が躁状態（興奮状態）にある時は特に注意が必要です。場合によっては、家族・支援者・警備員などと呼んで対応してください。

酩酊状態の来庁者には対応しないようにしてください。

窓口や電話対応時に、自傷・自殺的発言をしている場合は、すぐに専門機関やかかりつけの医師に相談してください。

このように取り組んでいる部署もあります！！

医療機関と連携や、精神保健福祉士の資格を持つ保健師に同行を依頼したりして対応している。

対人関係やコミュニケーションが苦手な方には、あまり興奮させないようできるだけ同調しながら話を進めるよう努力している。

障害者団体からの声・・・

腹痛の為、内科の受診をしたのに 精神科に通院しているならそちらへ受診するよう言われた。

てんかんがあるという理由で採用面接で断られた。

障害者手帳を提示し、人の話をしっかりと聞けないことがあると言ったら、非常に丁寧に説明してもらえた。

発達障害

発達障害とは・・・

発達障害とは、自閉症スペクトラム（自閉症、アスペルガー症候群等の総称）、学習障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（AD・HD）その他これに類する脳の一部の機能障害の総称です。育て方や家庭環境が原因でなく、生まれつき脳の働きに障害があり、様々な症状が生じます。

外見からはわかりにくく、「変わった人」「自分勝手」「困った人」など周囲から誤解されることも多くあります。

こんな特性があります・・・

自閉症スペクトラム

広い意味で広汎性発達障害と同じ意味で、知的の遅れを伴う自閉症も含まれます。一般的に幼少期（概ね3歳）までに明らかになる障害です。社会生活や他者とのコミュニケーションに苦手さを示し、パターン化した行動やこだわりを示すなどの症状が特徴的です。

アスペルガー症候群

「知的障害を伴わない自閉症スペクトラム」全般を指し、成長とともに症状が明らかになる障害です。幼少期に言葉の発達の遅れはありません。言葉の意味をとり違えたり、言葉の使い方が不適切になってしまうなどのコミュニケーション障害の症状が特徴的です。

学習障害（LD）

全般的な知的発達に遅れがないのに、聞く・話す・読み書き・計算するなどの特定のものの習得と使用に困難を示す症状が特徴的です。

社会性・運動性・情緒面での困難さも抱えている場合が多いと言われています。

注意欠陥・多動性障害（AD・HD）

注意力・衝動性・多動性を自分でコントロールできない状態にあり、集中できない（不注意）、考えるより先に動く（衝動性）、じっとしてられない（多動性）という症状が特徴的です。

接する時の注意点・アドバイス・・・

対人関係が苦手な場合が多いため、できるだけ本人に不安を与えないように穏やかに接しましょう。本人が安心できる環境整備を心がけましょう。

説明や指示はできるだけ具体的に、短い文で順を追って話しましょう。

言葉だけでなく、絵や写真などの実物がわかるものを使うと伝わりやすいです。

障害者団体からの声・・・

人と一緒に取り組めないことが障害なのに1人だけ特別には出来ないと言われた。配慮や工夫をしてもらいたいと思った。

学校で、担当の先生や介助員に子供が反抗した際に、他の子供や保護者がいる中で馬乗りになり押さえつけられていた。

習い事教室で、「自閉症の子も習わせたいが迷惑をかけるので悩んでいます」と言うと「大勢の中が苦手なら個別にも教えられるし、親の会のお子さんたちにも教えますよ」と言われ、とても好意的に感じた。

字を読むことが困難な障害だったため、近くに居た解説や補助をするスタッフの方に「僕は字が読めないので、読んでください」と依頼したところ、スタッフは、「なぜ読めないのか？」とか「からかってるの？」というような反応を一切見せず、とても自然な対応をしてくれた。

高次脳機能障害

高次脳機能障害とは・・・

高次脳機能障害は、交通事故や脳血管などの病気により、脳にダメージを受けることで生じ、言語や記憶、思考などの脳機能に障害が起きた状態です。

身体的に障害が残らないことが多く、「怠け者になった」「人が変わってしまった」などと周囲から見られ、本人や家族も後遺症による障害だと気付かないこともあり、「見えない障害」とも言われます。

こんな特性があります・・・

物の置き場所を忘れてたり、新しい出来事を覚えることが困難になる人がいます。

人の話を理解しにくい、言葉が出にくい人がいます。

複数のことを同時に行うことができず、段取りよく物事を進めることが困難な人がいます。

目では見えていても、片側の空間を認識できない場合があります。

ぼんやりしてしまったり、ミスをしがちになるなどの注意障害がある人もいます。

接する時の注意点・アドバイス・・・

説明する時は、「ゆっくり」「わかりやすく」「具体的に」話すようにしてください。

手がかりがあると思い出すことができるため、重要なことはメモを渡すようにしてください。

何か頼むときは、一つずつお願いするようにしてください。

疲れや、いらだっている様子が見られたら、気分転換すると続けることができます。

難病

難病とは・・・

難病は、明確に定義された病気の名称ではありません。以前は「不治の病」などと言われていました。

症例数が少ないものもあり、原因不明で確かな医療法もないため、徐々に進行していき重い身体障害や後遺症のある疾患です。

同じ疾病でも個人で症状や病態は異なり、重い障害で全面介助の生活を送っている人もいれば、ほとんど問題なく日常生活を送っている人もいます。

疾病の種類は、血液系、免疫系、神経・筋・感覚系など多種多様です。

こんな特性があります・・・

1日の中で病状や病態が変化しやすい、日によって病状や病態が大きく変化する人がいます。

進行性のある疾病では、症状が良くなったり、悪くなったりを繰り返すことがあります。

合併症のある人も多く、薬の副作用で別の疾病を発症する人もいます。

療養期間が長いため、日常生活に不安・不自由を抱えて生活している人もいます。

外見だけでは、障害がわかりにくい人もいます。

接する時の注意点・アドバイス・・・

言語障害や麻痺^{まひ}の症状のために、会話や意思伝達が困難な場合があるので、症状に合ったコミュニケーションを取るようしてください。

疲れやすい、重いものを持たないという症状がある人がいますので、本人に確認のうえ無理のないよう対応をお願いします。

定期的な通院や服薬が必要な人がいますので、仕事量の調節や休みを取ることに對する理解と配慮が必要です。

3 障害者マークの紹介

窓口や施設で見かける障害のある人に関わる主なマークには次のようなものがあります。職員全員で理解・協力した上で、障害のある人に接していきましょう。



障害者のための国際シンボルマーク

障害のある人が利用できる建物や施設であることをわかりやすく表すための、世界共通のシンボルマークです。このマークを見かけたら、障害のある人の利用に配慮しましょう。

全ての障害者を対象としたもので、車椅子を利用する人に限定したものではありません。



盲人のための国際シンボルマーク

世界盲人連合で制定された、盲人のための世界共通のマークです。視覚障害のある人の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などにつけられています。このマークを見かけたら、視覚障害のある人の利用に配慮しましょう。



聴覚障害者標識

聴覚障害であることを理由に運転免許に条件を付されている人の車に表示するマークです。マーク表示は義務となっています。このマークを付けた車には、危険防止のためやむを得ない場合を除き、幅寄せや割り込みをした運転者は、道路交通法で罰せられます。



耳マーク

聞こえが不自由なことを表す国内で使用されているマークです。聴覚障害のある人は外見ではわかりにくいいため、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上の不安が少なくありません。このマークを提示された場合は、相手のことを理解し、コミュニケーションの配慮をしてください。



身体障害者標識

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ている人の車に表示するマークです。マークの表示については、努力義務となっています。危険防止のためにやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せしたり、割り込みを行った運転者は、道路交通法で罰せられます。



ほじょ犬マーク

身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）同伴の啓発のためのマークです。身体障害者補助犬法により、現在では公共の施設や交通機関はもちろん、民間施設でも補助犬が同伴できるようになりました。お店などでこのマークを見かけたり、補助犬を連れている人を見かけたりした場合は、理解・協力をするようにしましょう。



オストメイトマーク

人工肛門・人工ぼうこうを使用している人（オストメイト）のための設備があることを表すマークです。オストメイト対応のトイレの入り口・案内誘導プレートに表示されています。このマークを見かけた場合には、そのトイレがオストメイトに配慮されたトイレであることを理解して、協力しましょう。



ハート・プラスマーク

内部障害のある人を表すマークです。内部障害のある人は、外見ではわかりにくいいため、さまざまな誤解を受けることがあります。このマークを着用している人を見かけた場合は、内部障害への配慮に協力しましょう。

資料

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

目次

第一章 総則（第一条 第五条）

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）

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（第七条 第十三条）

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（第十四条 第二十条）

第五章 雑則（第二十一条 第二十四条）

第六章 罰則（第二十五条・第二十六条）

附則

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

ロ 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（昭和二十三年法律第二百十号）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（平成十一年法律第百三号）第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。ロにおいて同じ。）

ロ 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、必要があると認めるときは、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。

< 障害者差別解消法とは >

この法律は、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、地方公共団体及び民間企業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につなげることを目的としています。

	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	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	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に努めなければなりません。

民間事業者には個人事業者、社会福祉法人、NPO等の非営利事業者も含まれます。
この法律は、施行後3年以内に見直しが予定されています。

< 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、障害のある方からの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必要で合理的な配慮（以下「合理的配慮」）を行うことが求められます。こうした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当たります。

障害を理由とする不当な差別的取扱い（例）
障害を理由としてサービスの提供や入店を断る
（車椅子だから入店を断る）

合理的配慮（例）
筆談や文章の読み上げ

< 社会的障壁とは >

障害のある方にとって、日常生活や社会生活を送る上で障壁となるもの

利用しにくい施設、設備
利用しにくい制度
障害のある方の存在を意識していない習慣や文化
障害のある方への偏見
など

長岡市長の事務部局における障害を理由とする 差別の解消の推進に関する対応規程

(目的)

第1条 この規程は、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。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定）に即して、法第7条に規定する事項に関し、市長の事務部局職員（臨時的任用職員及び非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が適切に対応するため、必要な事項を定めることを目的とする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、法第7条第1項の規定に基づき、その事務又は事業を行うに当たり、障害（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をいう。以下同じ。）を理由として、障害者（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者をいう。以下同じ。）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。

(合理的配慮の提供)

第3条 職員は、法第7条第2項の規定に基づき、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（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。

(所属長の責務)

- 第4条 管理監督の地位にある職員（以下「所属長」という。）は、前2条に規定する事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。
- (1) 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関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
 - (2) 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
 - (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合は、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。
- 2 所属長は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合は、迅速かつ適切に対処するとともに、福祉保健部福祉課長に報告しなければならない。
- 3 前項の報告の内容は、相談者のプライバシーに配慮しつつ、関係者間で情報共有を図り、以後の対応等において活用することとする。

(相談体制の整備)

- 第5条 職員による障害を理由とする差別に関する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、福祉保健部福祉課に相談窓口を置く。
- 2 前項の相談窓口は、市長事務部局以外の機関又はその職員に係る相談等についても受け付けることができる。

3 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファクシミリ、電子メールその他障害者が他人と意思疎通を図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。

4 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、相談者のプライバシーに配慮しつつ、関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。

(研修・啓発)

第6条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

2 前項に規定する啓発を行うに当たっては、職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者に適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図るものとする。

(その他)

第7条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この規程は、平成28年4月1日から施行する。

職員対応マニュアル
～障害のある人との接し方～

平成28年4月1日作製

編集：福祉保健部福祉課