

障がいをもっとよく理解し、適切に対応するための

# 対応サポートブック

～こころのバリアフリーを広げよう～



郡山市

令和6(2024)年2月1日

第3版

## はじめに

本市では、第5期郡山市障がい者福祉プランにおいて「障がいのある人もない人も、互いに支え合い、障がい者が地域で安心して暮らすことのできる『共生社会』の実現」を基本理念に掲げ、障がい者福祉施策を推進しています。

まちには、障がいのある方のみならず、高齢で体の不自由な方、妊娠している方、車いすやベビーカーを使用している方など様々な方がいます。また、障がいのある方と一言で言っても、障がいの種類や程度、心身の状態によりその対応方法は異なります。

私たち市職員が、そのような方々がどのようなことに困っていて、どのようなことを必要としているのかを知り、適切に対応することは当然の責務です。

また、駅や建築物、道路などの物理的なバリアフリーや情報のバリアフリーを進めるだけでなく、障がいのある方への意識上の障壁（こころのバリア）をなくしていくことも重要です。

職員一人一人が障がいを理由とする差別の解消に向け、障がいについての正しい知識を身につけ、障がいのある方に対して、相手の立場に立った思いやりのある対応ができるよう、この対応サポートブックが活用されることを望みます。

※本書では、法律用語等を除き、「障害」を「障がい」と表記しています。

## 対応の基本

※内閣府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』（H17年発行）より抜粋

### 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。

### 2 障がい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がいの有無や種類は明確ではないため、常に来訪者の中に障がいがある方も含まれていることを念頭において、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、「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や子ども扱いした言葉は使いません。
- ・障がいがあるからといって、ことさら特別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

- ・障がい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。

## 目次

表紙	1
はじめに	2
対応の基本	3
第1 総論	5
1 策定の趣旨	5
2 法制定の背景と基本的な考え方	5
3 法の対象となる障がい者	7
4 対応要領の対象となる職員	8
5 対象分野	9
第2 障がいを理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方	10
1 不当な差別的取扱い	11
2 合理的配慮	12
第3 障がいを理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の例	15
1 不当な差別的取扱いと考えられる例	15
2 合理的配慮と考えられる例	16
3 障がい者等から寄せられたご意見	18
第4 障がいの特性に応じた対応	23
・視覚障がい	24
・聴覚障がい	28
・盲ろう	32
・言語障がい	33
・肢体不自由	34
・内部障がい	36
・知的障がい	38
・精神障がい	39
・発達障がい	43
・高次脳機能障がい	45
・難病	46
第5 場面ごとの対応	47
1 窓口での対応	47
2 会議・講演会・イベント等での対応	49
3 避難時・避難所での対応	50
第6 学校教育における留意事項	52
第7 相談体制の整備	55
第8 職員の研修・啓発	59
第9 市民への啓発	60
第10 資料集	61

# 第1 総論

## 1 策定の趣旨

郡山市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領（以下「対応要領」という。）では、障害者差別解消法（以下「法」という。）に基づいて、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な事例等を記載しておりますが、本書ではさらに障がいの特性に応じた対応や場面ごとの対応を具体的にわかりやすく記載することで、障がい者を理由とする差別について、職員の関心と理解を深めるとともに、障がい者に対する適切な対応に資することを目的としております。

また、障がい者等からの相談に対応する窓口に関することや、職員の適切な対応を身につけるための研修等についても記載しています。

## 2 法制定の背景と基本的な考え方

平成 18 年に国連において、障がい者の人権及び基本的自由の享有を確保すること並びに障がい者の固有の人権の尊重を推進するための包括的かつ総合的な国際条約である「障害者の権利に関する条約」（障害者権利条約）<sup>※1</sup>が採択されました。

わが国では、平成 19 年に障害者権利条約に署名し、同条約の締結に向けた国内法の整備を進め、平成 26 年 1 月に条約を締結しました。

障害者権利条約には、いわゆる「社会モデル」の考え方が随所に反映されています。これは、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、障がいのみ起因するものではなく、様々な社会的な障壁と相対することによって生ずるものとの考え方です。

平成 16 年の障害者基本法<sup>※2</sup>（昭和 45 年法律第 84 号）の改正において、障がい者に対する差別の禁止が基本的理念として明示され、さらに平成 23 年の同法の改正の際には、障害者権利条約の趣旨を踏まえ、社会的障壁を定義するとともに、基本原則として、同法第 4 条第 1 項に「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」こと、また、同条第 2 項に、「社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者等が現に存し、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って前項の規定に違反することとならないよう、その実施について合理的配慮がなされなければならない」ことが規定されました。

## 障害者差別解消法関係の経緯

平成 16 年 6 月 4 日	障害者基本法改正 ※施策の基本的理念として差別の禁止を規定
平成 18 年 12 月 13 日	第 61 回国連総会において障害者権利条約を採択
平成 19 年 9 月 28 日	日本による障害者権利条約への署名
平成 23 年 8 月 5 日	障害者基本法改正 ※障害者権利条約の考え方を踏まえ、合理的配慮の概念を規定
平成 25 年 4 月 26 日	障害者差別解消法案閣議決定、国会提出
平成 25 年 6 月 26 日	障害者差別解消法公布・一部施行
平成 26 年 1 月 20 日	障害者の権利に関する条約締結
平成 27 年 2 月 24 日	障害者差別解消法「基本方針※3」閣議決定
平成 28 年 4 月 1 日	障害者差別解消法施行
令和 6 年 4 月 1 日	改正障害者差別解消法施行

法では、行政機関等及び事業者に対し、障がいを理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、社会的障壁の除去の実施について合理的配慮を提供することを義務付けています。

なお、一般私人の行為や個人の思想、言論については、法により規制することは不適當と考えられることから対象としていません。一般私人については、法第 15 条に規定する国や地方公共団体による啓発活動を通じて、法の趣旨の周知を図ることとしています。

### 障害者基本法 第 4 条 基本原則 差別の禁止

第 1 項  
障害を理由とする  
差別等の権利侵害  
行為の禁止

第 2 項  
社会的障壁の除去を  
怠ることによる権利  
侵害の防止  
(合理的配慮の提供)

第 3 項  
国による啓発・知  
識の普及を図るた  
めの取組

### 3 法の対象となる障がい者

不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供等の対象となる障がい者は、障害者基本法第2条第1号に規定する障がい者、すなわち「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的生活に相当な制限を受け状態にあるもの」であり、障がい者手帳の有無や年齢は問いません。

なお、高次脳機能障がいは精神障がいに含まれます。また、難病に起因する障がいもここで言う障がいに含まれます。

女性である障がい者は、障がいに加えて、女性であることにより更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障がい児には、成人の障がい者とは異なる支援の必要性があることにも留意する必要があります。

#### ○発達障がいとは

発達障害者支援法第2条第1項において発達障がいとは、「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障害であつてその症状が通常低年齢において発現するものとして政令で定めるもの」をいいます。

#### ○発達障がい者とは

発達障害者支援法第2条第2項において発達障がい者とは、「発達障害がある者であつて発達障害及び社会的障壁により日常生活又は社会生活に制限を受けるもの」をいい、発達障害児とは、発達障害者のうち十八歳未満のもの」をいいます。

#### ○障がい児とは

児童福祉法第4条第2項に規定する障がい児をいい、18歳未満の児童をいう。

内閣府 法Q&A集より

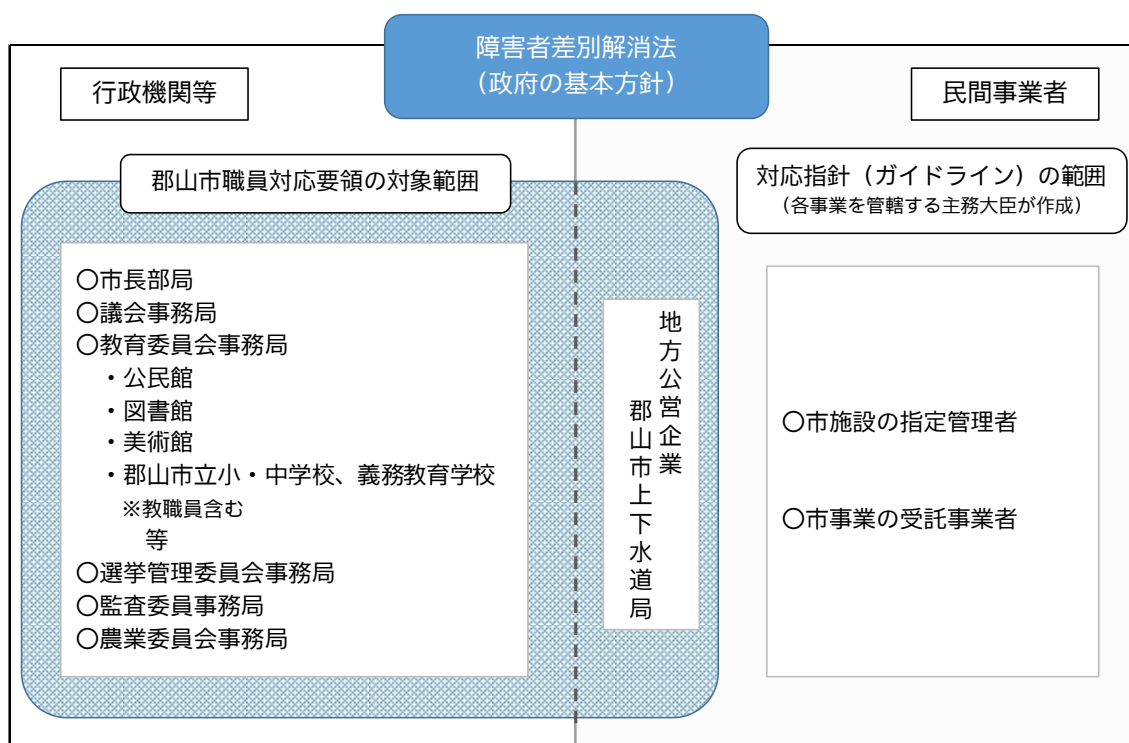
- Q. 障がい(児)者の親が子どもの障がいを理由として不当な差別的取扱いを受けた場合などは、法の対象になるのか。
- A. 法はあくまで障がい者本人を対象とするものであるが、例えば、障がい児の親が、当該障がい児の付き添いとして障がい児とともに施設を利用しようとしたときに、当該障がい児の障がいを理由として障がい児同伴での施設の利用について不当な差別的取扱いを受けた場合などは、対象となりうるものとする。

#### 4 対応要領の対象となる職員

郡山市職員全てが対象です。

(正職員、再任用職員、任期付職員、会計年度任用職員、市立小中学校及び義務教育学校教職員)

<郡山市職員等対応要領の対象範囲図>



法第2条において、地方公共団体から「地方公共団体の経営する企業」は除外しています。地方公営企業については、根拠法である地方公営企業法において「常に企業の経済性を発揮する」ことが求められていることや、原則として事業に要する経費を事業収入で賄うことが前提とされていることから、法第2条第7号の「事業者」として扱うことが適当であるため、地方公共団体から除いています。(内閣府 法Q & A集より)

このため法においては、郡山市上下水道局は「事業者」となりますが、障がいを理由とする差別の解消の推進は、郡山市が行うあらゆる事務事業に関連し、組織横断的にまたがる施策であるため、郡山市として施策の総合的かつ一体的な推進を図るとともに、組織間(部局)の取組みのばらつきを防ぐため、上下水道局も含めた全部局等を範囲とし、職員においても、会計年度任用職員を含むすべての職員を対象としています。



なお、上下水道局職員においては、対応要領<sup>※4</sup>の職員の範囲に含めるものの、地方公営企業の事業者として、主務大臣（厚生労働省）が定める対応指針<sup>※5</sup>（障害者差別解消法衛生事業者向けガイドライン）の対象となります。

郡山市立小学校、中学校及び義務教育学校の教職員には、市配置の職員のほか、市町村立学校職員給与負担法第1条及び第2条に規定する県費負担教職員を含みます。県費負担教職員は、具体的には、校長、教頭、教諭、事務職員、栄養士です。

県費負担教職員の身分は市町村職員（任命権は都道府県教育委員会）であり、県費負担教職員のサービスの監督は、市町村教育委員会（地方教育行政の組織及び運営に関する法律第43条）となっています。

そのため、小学校、中学校及び義務教育学校の校長、教頭、教諭、事務職員においても対象としています。

## 5 対象分野

市が事務事業を行う分野が広く対象となります。

ただし、市が事業主としての立場で労働者に対して行う障がいを理由とする差別を解消するための措置については、法第13条により、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律123号）の定めるところによることとされています。

### <委託や指定管理等により事務事業を行う場合の留意事項>

委託や指定管理等により事務事業を行う場合は、受託事業者等が当該事業分野に係る主務大臣が示す対応指針を遵守するとともに、このサポートブックに準じて、適切な対応（合理的配慮の提供）を行うよう仕様書等に盛り込むよう努めます。

### 職員対応要領別紙「第4 合理的配慮の基本的な考え方」より

5 市がその事務又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がい者が不利益を受けるとのならないよう、委託等の条件に、郡山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ものとする。

## 第2 障がい者を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の

### 基本的な考え方

法では、障がい者に対する「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の不提供」を差別と規定しています。つまり職員は、障がいのある方に対し不当な差別的対応をしないこと、また合理的配慮の提供について、障がいのある方から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、これに対応することが求められます。

市役所を訪れる市民や市の事業に参加する市民が、障がいがあってもなくても、同じように行政サービスを受けられるよう丁寧で分かりやすい対応を心がける必要があります。

保育所等や小中学校及び義務教育学校においては、主に障がいのある児童生徒への不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供が求められます。

学校等においては、障がい児とその保護者との関係性が長期にわたるため、教職員の理解のあり方や指導の姿勢が、児童生徒に大きく影響することに十分留意する必要があります。

	不当な差別的取扱い	合理的配慮
国の行政機関・ 地方公共団体等	<b>禁止</b>	<b>法的義務</b>
民間事業者※	<b>禁止</b>	努力義務 ↓ 令和6年4月1日から <b>法的義務</b>

※全ての分野の事業者が対象。地方公共団体の経営する企業及び公営企業型地方独立行政法人は事業者となります。個人事業者やボランティアなどの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なども、同種の行為を反復継続する意思をもって行っている場合は事業者として扱われます。

なお、障がい者雇用における差別解消の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」の定めるところとされています。

## 1 不当な差別的取扱い

### (1) 不当な差別的取扱いの基本的考え方

法は、障がい者に対し、正当な理由なく、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・時間帯などを制限する、障がい者でない者に対しては付さない条件を付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止しています。

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ではないことに留意する必要があります。

したがって、障がい者を障がい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や、合理的配慮を提供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。

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がい者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障がい者でない者より不利に扱うことです。

### (2) 正当な理由の判断視点

不当な差別的取扱いであるかどうかの判断には、その取扱いを行う正当な理由の有無が重要となります。正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、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。

郡山市においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障がい者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）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、障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが必要です。

なお、「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものです。

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法の趣旨が形骸化されるべきではなく、抽象的に事故の危惧がある、危険が想定されるといった理由によりサービスを提供しないといったことは適切ではありません。

## 2 合理的配慮

### (1) 合理的配慮の基本的な考え方

#### ○合理的配慮とは

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、障がい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**、障がい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、障がい者が受ける制限は、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい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です。

合理的配慮は、郡山市の事務又は事業の目的・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、障がい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、事務又は事業の目的・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。

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あり、当該障がい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、様々な要素を考慮し、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あり、合理的配慮の提供に当たっては、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。

## ○意思の表明

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、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、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含む。）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、介助者等、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、介助者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、自主的な取組に努めることが必要です。

## ○環境整備との関係

法は、不特定多数の障がい者を主な対象として行われる事前的改善措置（いわゆるバリアフリー法<sup>※6</sup>に基づく公共施設や交通機関のバリアフリー<sup>※7</sup>化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障がい者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティ<sup>※8</sup>の向上等）については、個別の場合において、個々の障がい者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとしています。

新しい技術開発が環境の整備に係る投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待されています。また、環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。

障がいを理由とする差別の解消のためのこれらの取組は、このような環境整備の施策と連携しながら進められることが重要であり、ハード面でのバリアフリー化施策、情報の取得・利用・発信における情報アクセシビリティ向上のための施策、職員に対する研修等、環境の整備を着実に進めることが必要です。

合理的配慮は、上述の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ることとなります。

また、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、見直しを行うことが重要です。

## (2) 過重な負担の基本的な考え方

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あり、職員は、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し、理解を得るよう努めることが必要です。

### ○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の提供への影響、その他の事業への影響の程度

### ○実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

建物の立地状況等に応じた、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備等の実現可能性の程度

### ○費用・負担の程度

当該措置を講ずることによる費用・負担の程度。複数の障がい者から合理的配慮に関する要望があった場合、それらの複数の障がい者に係る必要性や負担を勘案して判断することになります。

### ○事務・事業規模

当該事業の規模に応じた負担の程度

### ○財務状況

本市の財務状況に応じた負担の程度

## 第3 障がい者を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の例

### 1 不当な差別的取扱いと考えられる例

職員がサービスを提供する際、次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。

ここに記載する事例はあくまで例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的に見て正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることに留意してください。

#### ○サービスの利用を拒否すること

- ・人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、医療的ケアの必要な障がい者、重度の障がい者、多動の障がい者のサービス利用を拒否すること
- ・身体障害者補助犬（資料1「身体障がい者補助犬について」参照）の同伴を拒否すること

#### ○サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・対応を後回しにすること、サービス提供時間を限定すること
- ・他の人とは別室での対応を行うなど、サービス提供場所を限定すること
- ・サービスの利用に必要な情報提供を行わないこと

#### ○サービスの利用に際し条件を付すこと（障がいのない者には付さない条件を付すこと）

- ・保護者や介助者の同伴をサービスの利用条件とすること
- ・サービスの利用にあたって、他の利用者と異なる手順を課すこと（仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど）

#### ○サービスの利用・提供にあたって、他の者とは異なる取扱いをすること

- ・正当な理由なく、行事、娯楽等への参加を制限すること
- ・正当な理由なく、年齢相当のクラスに所属させないこと
- ・本人を無視して、介助者や付き添い者のみに話かけること
- ・正当な理由なく、本人又はその家族等の意思（障がいのある方の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反したサービス（施設への入所など）を行うこと

## 2 合理的配慮と考えられる例

職員は、個々の場面において、障がい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は、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障がい者の性別、年齢、状態等に十分配慮することが必要です。

ここに記載する事例はあくまで例示であり、これに限られるものではありません。また、職員に強制する性格のものではなく、ここに記載された事例であっても、具体的な場面や状況に応じて柔軟に対応することが求められます。

### ○基準

- ・手順の柔軟な変更
- ・障がいの特性に応じた休憩時間の調整などのルール、慣行を柔軟に変更すること

### ○物理的環境への配慮

- ・施設内の段差にスロープを渡すこと
- ・エレベータがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートすること

### ○補助器具・サービス提供

#### 情報提供・利用手続きについての配慮や工夫

- ・説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声コード付きの提供を行うこと
- ・手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、わかりやすい説明を行うこと
- ・電子メール、ウェブサイト、ファックスなど多様な媒体で情報提供、利用受付を行うこと

#### 建物や設備についての配慮や工夫

- ・電光掲示板、ヒアリングループ（磁気誘電ループ）などの補聴装置の設置、音声ガイドの設置
- ・パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設けること

#### 職員などとのコミュニケーションや情報のやりとり、サービス提供についての配慮や工夫

- ・館内放送を文字化したり、電光掲示板で表示したりすること
- ・必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置すること



- ・口話が読めるようマスクを外して話をする
- ・ICT※<sup>9</sup>（コンピュータ等の情報通信技術）を活用したコミュニケーション機器（音声を変換する、表示された絵などを選択することができる機器など）を設置すること

※ 第2-2-(1)合理的配慮の基本的な考え方○環境整備との関係においても触れましたが、不特定多数の障がい者の主な対応として行われる事前の改善措置については、合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとされています。

〈整備例〉

- ・施設内の段差を解消すること、スロープの設置、トイレや浴室をバリアフリー化・オストメイト対応とすること
- ・床を滑りにくくすること
- ・階段や表示を見やすく明瞭にすること
- ・車いすで利用しやすい高さにカウンターを改善すること

### 3 障がい者等から寄せられたご意見

障がい福祉課において市内の障がい者団体と意見交換を行った際に、出席者から寄せられたご意見を一部紹介します。

ご意見の中には、合理的配慮があれば障がいのない方と等しくサービスを受けることができたもの、説明がなく一方的に断られ不当な差別的対応をされたというものがありました。また、合理的配慮の好事例や障がいの有る無しに関わらずに誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせる社会の実現に向けたご意見もいただいています。

- 盲導犬を連れて食事に行こうとお店に行ったら、「床がじゅうたんなので」という理由で断られたことがあります。
  
- 視覚障がいと身体障がいを併せ持つ方が車いすで一人でタクシーに乗ろうとしたところ、「あなたはひとりですか。介助者はいないの？」とか「あなたの車いすは普通のものより大きいから乗せられない」、「車いすなら介護タクシーを頼めば」など心無い差別的な言葉を言われました。
  
- 宴会をするための会場探しで、事前にお店に電話で問合わせたところ、はじめのうちは優しく丁寧に話してくれていたのに、「視覚障がい者の団体です」と話した直後から店の人の態度が変わり、「うちの店では障がい者の対応はできないから」と断られたことがあります。
  
- 資格を取得したいので、受講申込みをしたが、聞こえないことを伝えると断られた経験があります。
  
- ヘルパーの資格を取ったが、話せないので採用を断られたことがあります。
  
- ある会社の入社面接で事務職として働きたいと言うと、話せないのは困ると断られたことがあります。同様に事務職以外でも話せない、聞こえないという理由で断られたことがあります。
  
- グループホーム<sup>※10</sup>の開設にあたり、アパート等の賃貸物件を探す際に、障がい者のグループホームとして借用したいと言うと所有者から断られてしまうことがあります。

- グループホームの利用者（精神障がい者）が風邪をひいて、近くの内科クリニックに行きました。精神科の病院に通院していることを言うと、そちらに通院するように言われたので、通院している精神科に電話し、風邪の症状を伝えたところ、近くの内科クリニックを受診してもかまわないと回答され、再度近くのクリニックに行ったら迷惑がられました。
- 知的障がいの娘が3歳のときに、ものもらいができて病院に行きましたが、「知的障がいの子はあばれる」との先入観から診察してもらえなかったことがあります。
- 健康診断で病院に行ったとき、自筆で署名するところがあり、ガイドヘルパーに署名をお願いしたが病院で認めてくれなかった。しかし、それ以降は病院で適切な対応をしてもらえた。
- 視覚障がいのある方がバスを利用するとき、空いている座席があるかわからないので、運転手や乗客の方が声をかけてくれると助かります。（白杖を携帯していることが前提ですが）
- 多くの障がい者が参加する懇談会や講演会、セミナー、シンポジウムなどの際に、聴覚障がい者の方には、手話通訳や要約筆記の方が準備されていることが多いのですが、脳性麻痺の方が発言するとき、聞き取れないことが多いので、同時通訳とまではいかないまでも、少し時間をとって内容を説明してくれる人がほしいです。できれば点字の資料もあると助かります。
- 身体障がい者向けの講座を受講しようと申込みをしたら、「介護が必要な方は受けられません」と断られました。
- 市民文化センターなどの大きな会場では、車いす席は必ずと言っていいほど会場の左右の端にあります。講演会ならばそれでもよいのですが、オーケストラや合唱の場合は、音のバランスもあり、料金が高くなっても中央の席で鑑賞したい人もいるので、中央の席にも車いす席を設けて選択できるようにできたらよいと思います。
- 町内会の班長をしていますが、会費の集金で訪問してインターホンを押しても、ろうあ者なので会話ができず、対応してくれなくて困ったことがありました。

- 視覚障がい者といっても視力も視野も見え方は千差万別です。視覚障がい者は全員が全盲だと考えているのか、（施設名）の特にトイレのところが節電のためか薄暗くなっていて、弱視の方は明るければ苦勞することがないことも、暗いために大変苦勞することもあると思います。
  
- ある行事で市役所西庁舎に行ったら、駐車するところを間違えたようで駐車場で警備員に怒られました。聞こえないので身振りで示したが、わかってもらえませんでした。市役所本庁舎の駐車場でも怒鳴られたことがありました。紙に書いてくれないので、どうして怒られたかわからなかったです。
  
- 市役所の食堂で注文し、待っていたとき、「出来ました」と言われても聞こえないので、順番を抜かされたことがありました。
  
- 障がい福祉課で手話通訳者が不在のときは対応してもらえないことがありました。通訳者が何時ごろ戻るのか、何の用事なのかなど簡単な手話でもよいので対応してほしいです。
  
- 郡山市議会での議会の様子を知りたいが、聞こえないためわかりません。手話通訳や字幕などで情報を提供してほしいです。
  
- お昼休みに市役所を訪れた際に、窓口カウンターの前まで来ているのに、誰も対応してくれなかったことがあります。車いすに乗っているのに、障がい者が来たことは明らかです。介助者が「目の前には職員が座っていますよ」と教えてくれたにもかかわらず、こちらから呼びかけするまで結局出てくれなかったことがあります。
  
- 窓口で介助者と一緒に行くと、職員の方は介助者の方ばかりを見て話をするので、本人を見て話をしてほしいです。
  
- 地域の学校に入学させたくても教育委員会の決定は変えられないので、特別支援学校に入学せざるを得ません。知的、発達障がいの子どもでも合理的配慮があれば地域の学校で学ぶことも可能だと思います。地域の学校で伸びる子もいると思います。
  
- 子どもが養護学校（特別支援学校）にバスで通学しているが、バスの時刻表が変更になったとき大変な思いをしました。改善策としてバス会社をお願いし、事前に時刻表をいただいて、事前に教えることで対応ができました。

- 地域の学校で障がいのある子と接することなく子どもたちが育つと、障がいへの理解が深まらないまま大人になって、無知や無理解から差別につながってしまうのではないかと思います。
- 長寿社会を迎える中で、介護者も高齢、障がい者も高齢になって、すべてを行政まかせにしては、行政がパンクすると思います。障がい者の就労を進め、自活できるように、行政が経営者、事業主への働きかけ、障がい者が働きやすい社会の環境づくりを担ってほしいと思います。
- 市の職員は、あいさつ程度の手話は身につけてほしいです。
- 市長記者会見に手話通訳が導入され、字幕よりも内容がよく理解できるようになった。
- リオ・オリンピック、パラリンピックの会場では、障がい者用の手すりが二段になって付いており、車いすの方、高齢者や肢体不自由の方などの歩行者両方に配慮されているので、参考にしてほしい。
- タクシー乗車時に、タクシー会社によって障がい者手帳を見せるだけでいい場合と手帳番号を記載する場合とある。街中で混雑している時や雨の日などは、速やかな乗降のために手帳をみせるだけでいいようになればいい。
- 市内の病院で健康診断を受けに行ったとき、受付で「難聴者です」と伝えたら、バイブレーター機能の付いた携帯ホルダーを渡され、診察の呼び出しや会計の呼び出しの際にとっても役に立った。こういう配慮があると、事前に要約筆記者を頼まなくてもいいので、いい配慮だと思った。
- 市役所をはじめ公共施設の案内に、英語や中国語の表記はあっても、漢字にルビがついていない。知的障がいの方は、ルビがあると理解できるので、ルビをつけてほしい。また絵文字やイラストもわかりやすいのであるといい。
- コンビニエンスストアの店員が買い物かごを持ってくれるので助かります。(身体障がい、電動車いす利用の方からのご意見)

- JRをよく利用するが、以前は事前に切符を買い、行き先を駅員に告げていた。今は、当日切符を買っても駅員が快く対応してくれる。おかげで駅員と仲良しになった。(身体障がい、電動車いす利用の方からのご意見)
  
- 海外に行ったとき、公共施設に貸出用の電動車いすがあり助かった。
  
- 市からの郵便物は、どこの課から来たのかわかるように封筒に点字で表記をしてほしい。そうでないと、重要な文書なのかわからず、捨ててしまうことがある。(視覚障がいの方からのご意見)
  
- 子どもの遊び場など多くの子どもたちが遊ぶところではパニックになって大声を出したり騒いだりしてしまう子のために、1日、半日でもいいから施設を貸切にできないでしょうか。親としては、周囲に気をつかい、公園や大勢の子どもたちが遊ぶ屋内の遊び場に連れて行くことができません。でも、子どものために伸び伸びと遊ばせてあげたいと思っているので、障がいの特性に配慮していただき、貸切利用ができるようにしていただけるとありがたいです。

## 第4 障がいの特性に応じた対応

ここで紹介している障がいの特性とその対応については、厚生労働大臣が定めた「障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン」及び障害者施策推進本部(事務局：内閣府)が発行する「公共サービス窓口における配慮マニュアル」を参考に掲載しています。

### ○障がいは誰にでも生じ得るものです。

加齢による障がい、病気、事故により生じ得る障がいなど、障がいはいつでもだれにでも生じ得るものです。

### ○さまざまな方がまちに暮らしています。

障がいの種類も程度もさまざまです。同じ障がいでも障がいのあらわれ方は一律ではありません。「障がい者」とひとくくりにするのではなく、その人を理解しようという気持ちが大切です。

### ○外見からは分からない障がいのために理解されず苦しんでいる方もいます。

聴覚障がいや内部障がい、発達障がいなど外見では障がいがあることがわからないこともあります。そのため障がいによる困難さを周囲に理解してもらえず、誤解され苦しんでいる方がいます。

### ○周囲の理解や助けがあれば、できることがたくさんあります。

障がいに対する周囲の理解や障がいに応じた適切な配慮があれば、地域の中で暮らし、趣味やスポーツを楽しみ、各種イベントや会議等に参加するなど社会参加することもできます。障がいがあるから参加は無理だろうと勝手に決め付けずに、いろいろなことに参加できる機会を設けることが大切です。

### ○障がい者だけではなく、その家族や支援者にも心配りをしましょう。

特に障がい児には、個々の子どもの発達の段階に応じて一人一人の個性と能力に応じた配慮が欠かせません。さらに、子どもを療育する家族を含めた丁寧かつ早い段階からの支援も大切です。特に、保護者が子どもの障がいを知った時の気持ちを出発点とし、障がいを理解し受容するまでの過程においては、学校等や関係者の十分な配慮が求められます。

## 視覚障がい（視力障がい・視野障がい）

---

### 【障がい内容】

視力障がいとは、視覚機能に何らかの障がいがある状態をいいます。

視覚障がいのある方の中には、視力に障がいがある方、視野に障がいがある方、またその両方に障がいがある方と、見え方・見えにくさは、人によってさまざまです。

視力の障がいでは、目のまったく見えない人（全盲）やうっすらと光がわかる人、ぼんやりと人影や車の動きがわかる人、大きな文字なら読める人など、その状態は個人によって異なります。

視野の障がいでは、全体的に見える範囲が狭くなったり、物が半分しか見えなかったり、また目の中心部が見えなかったり、逆に周りが見えなくて目の中心部しか見えないなどの見えにくさがあります。

このようなことから、たとえ文字を読むことができて、歩いているときにつまづいたりしてしまう方や、障がい物を避けて歩くことはできて、文字を読むことができない方などさまざまな状態の方がいます。

生まれつき（先天性）の方のほか、最近では糖尿病性網膜症などで受障される方も多く、高齢者では緑内障や黄斑部変性症が多くなっています。

白い杖（白杖）を持っている、補助犬（盲導犬）を連れているなどで、一見して視覚障がいのある方と分かる人もいますが、外見から視覚障がいがあるとわかりにくい方もたくさんいます。

### 【主な特徴】

- ・一人で移動ができる方でも慣れていない場所では、移動が困難なこともあります。
- ・白い杖（白杖）を使用していたり、補助犬（盲導犬）を連れている方もいます。
- ・音声を中心に情報を得ています。
- ・文字を読むことや書類に記入することが難しい方もいます。

### 【主な対応】

視覚障がいは「情報障がい」と言われています。人は、情報の7～8割を目から取り入れているといわれ、視覚障がいのある方は、「情報を得ること」、「歩行・移動すること」において大きなハンディを負っています。

そのため、必要な配慮として「情報に対する配慮」と「移動に対する配慮」が求



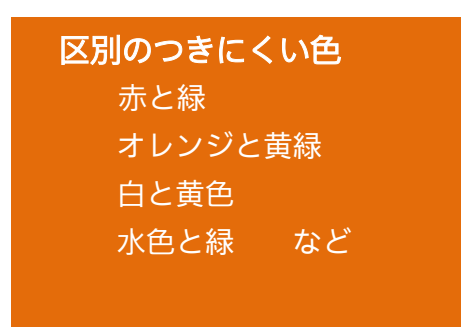
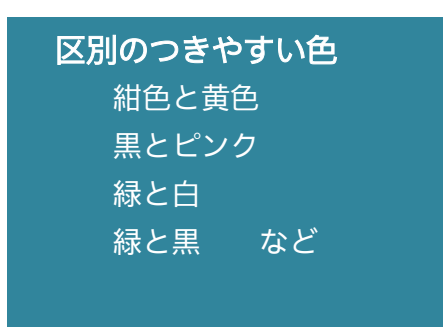
められます。

#### 〈情報に対する配慮〉

文書を電子データ化したり、音声コードを添付したり、点字や拡大文字を用いるなどして、視覚障がいのある方が必要な情報を利用できるかたちにして提供することです。

文書作成時には、色の組み合わせを考慮し、むやみに多くの色を使わないようにします。黒地に白抜き文字は、文字が浮き出てはっきり見えやすいとされています。

(資料9 参考情報の「福島県 カラーユニバーサルデザインガイドブック」を参照)



#### 〈移動に対する配慮〉

視覚障がいのある方が移動するときの誘導や移動の妨げとなるものを除去することをいいます。

誘導する際は、まず本人の意向を確認します。白杖を利用している方であれば、白杖の反対側に立ち、肩や肘の少し上をつかんでもらって半歩前を歩きます。手をひっぱったり、後ろから押したり、白杖に手をかけたりしないように気をつけます。

歩く速度は、相手に合わせ、曲がるときや階段の前ではいったん立ち止まり、周囲の状況を伝えます。周囲の状況を伝えるときは、「右に曲がります」「上りの階段です」などと、具体的に伝えてください。

別れるときは、安全な場所で、周囲の状況を伝えてからにしてください。別れた後に安全に移動できるよう必要な情報を伝えてください。

#### 【対応の例】

- ・視覚障がいのある方に話しかけるときには、名前を名乗ってから話しかけます。
- ・話しかけるときは、そばに寄って、前から話しかけます。話しかけるときは「お手伝いしましょうか?」、「こんにちは」でもかまいません。

- ・方向や位置を説明するときは、視覚障がいのある方の向きを中心にします。  
→「あそこに」や「向こうに」などの代名詞や指差し表現は使わず、「あなたの右に…」 「時計の文字盤の3の方向です…」など具体的に説明するとよいです。
- ・身体障がい者補助犬(盲導犬等)を同伴している方を見かけたら、その犬が仕事中心だということを忘れず、声をかけたり、触ったりしないで、温かく見守ってください。  
※資料1「身体障がい者補助犬について」を参照(62ページ)

#### 〈窓口における対応〉

- ・書類などの読み上げは、省略せず、確認しながら丁寧に読みます。
- ・話しかけるときは、周囲の人に住所や電話番号など個人情報を知られないように小さな声で確認します。
- ・書類にサインするときは、厚紙や定規などを記入欄の下に当てて、サインしやすいように工夫します。
- ・一時的に席をはずすときや戻ってきたときは、一声かけます。対応者が新たに加わるときや代わるときは、まず名乗ります。
- ・弱視の方の場合は、室内における照明の状況に応じて、窓を背に座ってもらうなど配慮します。

#### 音声コード (SPコードまたは<sup>ユニボイス</sup>Uni-Voice)

紙に印刷された文字をデジタル情報に変換するための2次元コードで、活字文書読み上げ装置や読み取り機能のある携帯電話で読み取ると、印刷された文字情報と同じ情報を音声で読み上げてくれるものです。

音声コードの読み上げは、スマートフォンのアプリで行えます。

また、音声コード読み上げ対応携帯電話は、下記所属に備え付けています。( )  
の中の数字は台数です。

障がい福祉課(2)、広聴広報課(1)、市民・NPO活動推進課(1)、  
市民課(1)、保健所保健・感染症課(1)、各行政センター(各1)

#### 〈会議における対応〉

- ・会議や交流会など、複数の人が同席して話すときは、発言の前に名前を名乗り、できるだけゆっくりと発言します。複数の人が同時に話すと、言葉の聞き取りが難しくなります。
- ・会議で使用する資料等について、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が異なり得ることに留意します。
- ・会議で使用する資料を事前に送付する際は、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）で送付する、または音声コードを添付した文書を送付するなど工夫します。電子メールでデータを送る際は、PDF文書は、読み上げソフトが読み上げることができないので避けます。

#### 〈トイレへの案内対応〉

- ・トイレに案内するときは、バリアフリートイレがよいのか、一般のトイレがよいのか聞きます。
- ・初めてのトイレは、様子がわからないので、洋式か和式か、便座の向き、トイレトーパーや鍵の位置を教えると親切です。

#### 通知カードやマイナンバーカード（個人番号カード）に係る視覚障がい者への対応について

（平成 28 年 1 月 15 日付け総務省自治行政局住民制度課並びに厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課通知、及び平成 28 年 1 月 20 日 27 生福第 5900 号、福島県障がい福祉課長通知による）

##### 1 代読について

視覚障がいのある方から個人番号の代読の要請があった場合、代読を行う補助者に対して個人番号を提供する行為は、番号法第 19 条で禁止されている個人番号の提供には当たりません。ただし、代読した個人番号をメモや録音することは、番号法第 20 条に抵触する可能性がありますので注意してください。

##### 2 個人番号を自ら記載できない場合について

視覚障がいのある方が個人番号を自ら記載することができない場合は、通知カードや個人番号カードに記載された個人番号を代筆するなど適切な対応をお願いします。

また、こうした対応が難しい場合には、市町村の住民基本台帳又は住民基本台帳ネットワークを用いて当該申請者等の個人番号を検索し、職員による記載をお願いします。

## 聴覚障がい

---

### 【障がい内容】

聴覚障がいとは、聴覚に何らかの障がいがあることにより、音や人の声が聞こえない又は聞こえにくい状態をいいます。

生まれつき（先天性）、病気や事故、加齢など（後天性、中途失聴）、人それぞれ失聴した年齢や環境などによって、聞こえの程度には個人差があり、少し大きな音なら聞き取れる人、補聴器を使用しても聞こえない人などさまざまです。

「ろう（あ）者」「難聴者」「中途失聴者」など、聴力の程度や聴力を失った時期などによって言い方が違ってきます。

コミュニケーションには、手話、筆談、指文字、身ぶり、空書、口話（話し手の口の形や動きで話を読み取る）など、さまざまな方法があります。コミュニケーションはうまくとれても、周囲の状況を知るための音の情報が入りにくいために、誤解や不利益を被ることがあります。

### 【主な特徴】

- ・外見からは分かりにくく、その人が抱えている困難も他の人からは気づかれにくい側面があります。
- ・視覚を中心に情報を得ています。
- ・補聴器や人工内耳を装用するほか、コミュニケーション方法には、手話、筆談、指文字、身ぶり、空書、口話などさまざまな方法がありますが、どれかひとつで十分ということはなく、多くの聴覚障がいのある方は、話す相手や場面によって複数の手段を組み合わせるなどしています。
- ・声に出して話せても聞こえているとは限りません。

### ろう（あ）者

先天性、あるいは乳幼児期に失聴した人をいいます。言葉を獲得する前に聞こえない場合は、話すのが困難になる人もいます。ろう者の大多数は「手話」でコミュニケーションをしています。個人の成育歴や受けてきた教育、環境、言語の獲得理解力、情報や知識の取得量等個人差が大きく、対応には配慮が必要です。

### 難聴者

聞こえにくい人のことをいいます。聞こえの程度はさまざまで、補聴器を使用していますが、音は聞こえても言葉まで聞き取れない人もいます。会話のときは、補聴器

を使用しながら口元を見て言葉を読み取る人が多いので、口元がはっきり見えるように配慮したり、通じないときは別の言葉に言い換えたりして対応します。

### 中途失聴者

人生の途中で病気や事故、薬物等が原因で失聴した方をいいます。言語獲得後に失聴したので、話すことはできますが、話せるから聞こえていると誤解され、不便な思いをしている人がいます。

#### 【主な対応】

- ・聴覚障がいのある方と接する際は、まずどのような方法（音声・手話・筆談等）でコミュニケーションをとればよいか聞きます。聞こえ方が人によってさまざまなので、どんな配慮をすればよいか、本人に教えてもらいます。
- ・話しかけるときは、本人の正面に行き、視線を合わせます。
- ・手話ができなくてもコミュニケーションをとることはできます。聴覚障がいのある方でも手話ができない方もいますので、その場合は、身振りや筆談など、手話以外の方法で、対応します。
- ・筆談をする場合は、長い文章を避け、簡潔に表現します。
- ・電話での問合せはできないことに配慮し、連絡先には必ず FAX 番号やメールアドレスを知らせてください。FAX やメールの返信は迅速に行うよう心がけます。また、手話を使う方は遠隔手話サービスで対応できることを知らせてください。
- ・会議や講演会の参加には、手話通訳者や要約筆記者の手配をします。
- ・会議や交流会など、複数の人で話すときは、できるだけ一人ずつ発言するよう心がけます。1対1では音声での会話ができる人でも、複数の人が一度に話すと、ことばの聞き取りが非常に難しくなります。手話通訳者や要約筆記者がいるときでも、複数の人が一度に話すと、通訳が非常に困難になり、十分な情報が伝わらず、会話についていけなくなります。

聴覚障がいのある方が、より安心してコミュニケーションができるような環境整備をすることも重要です。

#### 〈環境整備の例〉

- ・ファクシミリ
- ・簡易筆談機・・・磁気で書けるボード
- ・呼出振動器・・・ボタンを押すだけで、知らせたい人を振動で呼び出す装置。  
病院や銀行等の窓口で利用されています。
- ・電光文字表示機・・・光で知らせる装置や文字を表示する電光掲示板などがあります。

## 【コミュニケーション方法】

### ○身振り

形や動きの特徴をとらえて体全体で表現します。

### ○手話

手の形、位置、向きによって単語を表し、手指や体の動き、顔の表情など映像的に表現する言葉です。ろう者にとって一番多く用いられる方法で、感情の交流がしやすく、心の安定が得られる言語です。

### ○指文字

指を使って五十音を表すものです。人名や地名などの固有名詞、手話で表現できない言葉を表すときに使います。年配の方には通じにくい時があります。

### ○筆談

紙に書いて、お互いの意思を伝えます。中途失聴者や難聴者など日本語を取得した人には有効ですが、ろう者の中には文章が苦手な人もいます。ポイントを押さえた簡潔な文章と読みやすい字で書きます。

### ○口話

口話の訓練を受けた人の中には、相手の口の動きを見て、話の内容が理解できる人もいます。正面を向いて相手の顔を見てゆっくり、はっきりと話します。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。

### ○空書

空中に伝えたいことを書く方法です。ひらがなや簡単な漢字などは、空中に黒板に書くようにします。長い文には向いていません。

## 【コミュニケーション支援機器】

### ○補聴器

聴力を補うための音の増幅器です。補聴器の使用により聞こえが改善する人もいますが、その程度は個人差があります。

### ○人工内耳

内耳の蝸牛に入れた電極により脳に音の信号を送る働きをします。人工内耳の装用により聴力の改善が期待できますが、その程度は個人差があります。

○卓上会話支援機器(コミュニケーション)

中軽度の難聴をもつ方にクリアな音を提供する聞こえ支援スピーカー

※障がい福祉課、郡山市障害者福祉センターに各 1 台配置

○聴覚障がい者参加型コミュニケーションツール

話し手の発言を音声認識し、即時にテキストに自動変換して複数のパソコン画面に表示することで、聴覚障がい者を含む参加者全員がリアルタイムに情報を共有できるソフトウェア

※障がい福祉課に 1 台配置

障がい福祉課には、手話通訳を専門とする職員が 3 名おります。平日の業務時間内で、手話通訳が必要な場合は、障がい福祉課(電話 924-2381、FAX933-2290)までご連絡ください。

その他、市民や聴覚障がいの方に対して下記の事業を行っています。手話通訳者、要約筆記者の派遣を希望するときは、事前に障がい福祉課へ申請をお願いします。

※資料 2 「意思疎通支援事業申請書」参照

手話通訳者派遣事業

聴覚障がい者の社会生活におけるコミュニケーションを円滑に行うため、手話通訳者を派遣しています。また、手話通訳者を目指す市民を対象にレベルに応じた手話講座を開催しています。

要約筆記者派遣事業

中途失聴・難聴者への理解を深め、発言内容をまとめて筆記する要約筆記奉仕員を養成する講座を開催するとともに、意思の疎通を円滑にするため、要約筆記者を派遣しています。

## 盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）

---

### 【障がい内容】

視覚と聴覚の重複障がいの方を「盲ろう」と呼びます。見え方や聞こえ方は、個人によって異なり、その程度によって次の4つのタイプに大別されます。

全盲ろう	まったく見えず、聞こえない状態
盲難聴	まったく見えず、聞こえにくい状態
弱視ろう	見えにくく聞こえない状態
弱視難聴	見えにくく聞こえにくい状態

上記4つのタイプに共通して言えることは、障がいのため外部からの情報を得ることが困難であるということです。会話だけでなく、周囲の状況を知るための音や光といった情報も十分に得られず、一人での外出も困難です。障がいの発生時期や程度によってコミュニケーションの方法は一人一人異なるため、それぞれ個別に対応する必要があります。

### 【主な対応】

- ・盲ろう者の場合、通常は家族や介助者などの援助者が同行しています。
- ・盲ろう者の障がいに応じた情報提供、移動支援、環境づくりが必要になります。前述した視覚障がい・聴覚障がいの対応例を参考にしてください。



## 言語障がい

---

### 【障がい内容】

言語障がいとは、言葉の理解や適切な表現が困難な状態（言語機能障がい）と発声が困難な状態（音声機能障がい）があります。

先天的な聴覚障がいのために発話習得が不十分な場合や、脳血管障がい等による失語症等、様々なケースがあります。外見からは分かりにくく、周囲の理解が得づらいことがあります。

### 【主な特徴】

- ・発声機能を喪失した方の中には、食道発声法や電動式人工咽頭等を使用して会話をする方もいます。
- ・失語症の方は一見、話をしていても言い間違いや聞き間違いをすることがあり、また複雑な内容や長い文章は理解することが難しいことがあります。
- ・失語症の方は以下の特徴があります。

聞くことの障がい	・音は聞こえるが「ことば」の理解に障がいがあり「話」の内容がわからない。 ・単語や簡単な文なら分かる人でも早口や長い話になると分からなくなる。
話すことの障がい	伝えたいことをうまく言葉や文章にできない。
読むことの障がい	文字を読んでも理解が難しい。
書くことの障がい	書き間違いが多い。文章を書くことが難しい。

### 【主な対応】

- ・聞きとれないときや分からないときは、きちんと聞き返すことが必要です。
- ・ゆっくり、はっきり、短い言葉で話します。
- ・筆談が行えるよう、メモ用紙や書くものを用意します。
- ・筆談ではなく会話しているときでも、聞き取りにくいときは、文字や図で書いて内容を確認します。
- ・話し言葉以外の手段（カレンダー、地図、時計など）を使うと分かりやすいです。

## 肢体不自由

---

### 【障がい内容】

肢体不自由とは、四肢（上肢・下肢）、体幹（腹筋、背筋、胸筋、足の筋肉を含む胴体の部分）が病気や怪我で損なわれ、長期にわたり日常生活動作において支障がある状態をいいます。

肢体不自由の方の中には、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、脳性麻痺の方などがいます。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、立ったり歩行したりすることが困難な方、身体に麻痺のある方、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、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、電動の車いすを使用される方などがいます。

また、病気や怪我で脳が損傷を受けた方の中には、身体の麻痺や機能障がいに加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う方もいます。

### 【主な特徴】

- ・主に下肢の障がいのために歩行が不安定な方や車いす、杖などを使用している方は、階段など段差があるところでの昇降が困難です。また、体のバランスをとることが困難なために、転倒してしまうことがあります。
- ・車いすを使用されている方や、手や指、腕などに障がいのある方は、高い所にあるものが取りにくく、床に落ちているものは拾いにくいことがあります。
- ・手に麻痺のある方や脳性麻痺で不随意運動を伴う方などは、文字を記入することができなかつたり、狭いスペースに記入することが困難です。
- ・脊髄を損傷された方は、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。

### 【主な対応】

- ・雨や雪の日は、床が濡れたままにならないよう注意します。  
→雨や雪の日は出入り口付近を中心に床が濡れやすくなります。下肢が不自由な方や杖を使用している方は歩行が不安定で滑って転倒の危険があります。
- ・扉の開閉など積極的に行います。  
→肢体不自由の方にとって、手動式の扉の開閉は非常に困難ですので、通行の際は、扉を開き、手で押さえるなどします。
- ・通路に物を置かないようにします。車いす使用者が通れるスペースの確保をお願いします。

- ・ 下肢が不自由な方には、必要に応じて、いすを用意します。  
→座る姿勢から立ち上がることが困難な方もいますので、希望を伺い、必要に応じていすを用意します。
- ・ 介助者が一緒でも、必ず本人の意思を確認します。
- ・ 日常会話などコミュニケーションを取ることが困難な場合もありますので、話をするときは、分かりやすい内容で、ゆっくり、確認をとりながら説明をします。

#### <車いす利用者への配慮>

- ・ **パンフレット等の配架はできるだけ車いす利用者の目線に配置しましょう。**  
→車いすの方が手にとって見ることができるよう、パンフレットなどを高い位置に配架するのはできるだけ避けましょう。車いす利用者が手に取りにくい様子があれば、「何かお探しですか」「お取りしましょうか」と声をかけます。
- ・ **車いす利用者が待つ場所を確保しましょう。**  
→車いす利用者にとって、通路上で待たなければならないときは、通行の妨げになっていないか気まずい思いをすることがあります。できるだけ車いす利用者が待つためのスペースを確保するようにします。
- ・ **窓口には、ローカウンターを設置を進めましょう。**  
→ローカウンターは、車いす利用者が申請書等を記入するのに便利だけでなく、職員と同じ目線で話ができるため相談等にも適しています。  
ローカウンターのない窓口や構造上ローカウンターを設置が困難な施設においては、車いす利用者と同じ目線で話ができるよう姿勢を低くし、他の人の通行を妨げない場所で、ゆっくりと話ができるようにします。  
※車いすのたたみ方や広げ方について、資料3「基本的な介助方法について」を参照

## 内部障がい

---

### 【障がい内容】

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、①心臓機能、②呼吸器機能、③腎臓機能、④膀胱・直腸機能、⑤小腸機能、⑥肝臓機能、⑦ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の7種類の機能障がいと認められています。

心臓機能障がい	不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障がい、動悸、息切れ、疲れやすいなどの症状があります。ペースメーカーを埋め込んでいる方もいます。
呼吸器機能障がい	呼吸機能が低下した障がい、呼吸困難、息切れでいつも息苦しい状態です。酸素ボンベを携帯している方、人工呼吸器を使用している方もいます。
腎臓機能障がい	腎機能が低下した障がい、人工透析治療を受けている方もいます。
膀胱・直腸機能障がい	膀胱疾患や腸管の障がい、排便・排尿のコントロールが必要です。人工肛門・人工膀胱(ストマ)を造設している方（オストメイト）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。
肝臓機能障がい	肝炎ウイルス等により肝臓の機能が損なわれた障がい、倦怠感、疲労感、吐気、嘔吐、けいれん、腹水の貯留、肝性脳症等の症状があります。
ヒト免疫不全ウイルス 免疫機能障がい	ヒト免疫不全ウイルス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。

### 【主な特徴】

- ・外見からは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。
- ・障がい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、疲れやすい状態にあります。
- ・膀胱・直腸機能障がい人工肛門や人工膀胱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。

### 【主な対応】

体力や運動能力が低下していることがあります。できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

### オストメイトについて

オストメイトとは、生まれたときから肛門のない人や大腸・直腸・膀胱等の病気の治療や交通事故などの怪我が原因で手術をした人などで腹部にストマと呼ばれる排泄口を造設した人をいいます。

オストメイトのストマには、排泄のコントロール機能がないため、便や尿をためるビニール製の袋（ストマ）を装着しています。ストマ袋は完全に閉ざされているので、きちんと装着されていれば、便や尿が漏れることはありません。

ストマがあるため通常のトイレでは排泄しにくいことから、立ったまま排泄処置できるものがバリアフリートイレに設置されています。

※資料4「公共施設オストメイト対応トイレ設置場所」参照

### オストメイト対応トイレ



## 知的障がい

---

### 【障がい内容】

知的障がいとは、知能機能（計算する・記憶する・判断する）の障がいで、発達期（おおむね18歳未満）にあらわれ、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさから福祉的援助を必要とする障がいです。知的障がいがあっても、自立して働いている方もいます。

知的障がいのある方は、療育手帳を持つことにより様々なサービスの助成や支援を受けることができます。

### 【主な特徴】

- ・「考える、理解する、読む、書く、計算する、話す等」の知的な機能の発達の遅れがあります。
- ・金銭管理、買い物、家事などの社会生活への適応に援助が必要な方もいます。
- ・抽象的な表現の理解や未経験の出来事、状況の急激な変化に対応することが苦手です。
- ・年齢に比べ社会に十分適応できていない状態であるため、人にものを尋ねたり、自分の気持ちを伝えることが難しい方や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。

### 【主な対応】

- ・言葉による説明などを理解しにくいいため、ゆっくり、丁寧に、繰り返し話し、ときどき本人が理解しているか確認しながら話を進めます。「はい」「いいえ」で答えられるような質問をすることも有効です。
- ・漢字を少なくして、ふりがなを付けたり、視覚的な絵やサインを活用します。聞き取れないときや分からないときは、聞き返すことが必要です。
- ・成人には、子ども扱いせず、年齢に応じた言葉を使って話します。
- ・家族や同伴している支援者と一緒でも、必ず本人に意思確認を行います。

### 療育手帳

知的障がい（児）者がさまざまな福祉サービスや行政サービス、各種利用の免除などを受けるために必要な手帳です。

## 精神障がい

---

### 【障がい内容】

精神障がいの原因となる精神疾患は様々であり、原因となる精神疾患によって、その障がい特性や制限の度合いは異なります。精神疾患の中には、長期にわたり、日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態が続くものがあります。

代表的な精神疾患として、統合失調症や気分障害、てんかん、アルコールや薬物依存症などがあります。

最近ではよい治療薬もでき、適切な治療を継続することにより症状が安定し回復する病気です。周囲の人の支えがあれば、地域で安心して生活していくことができます。

### 【主な特徴】

- ・ ストレスに弱い方や対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多いです。
- ・ 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。
- ・ 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したりする方もいます。
- ・ 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。

### 【主な対応】

#### ○意思をうまく伝えられない方への対応

- ・ 不安を感じさせないような穏やかな対応をします。
- ・ 話をゆっくり聞きます。
- ・ お手伝いをするときは、必ず本人の意思を確認します。
- ・ 説明は具体的に、簡潔に、ゆっくり話し、必要に応じてメモを渡すなど工夫します。
- ・ 応対中の職員間の会話は、誤解を招かないよう注意します。
- ・ 手続きの進捗状況を明確にします。

#### ○対応が困難な状況が生じた場合

- ・ 大声をあげたり、業務に支障を来すほど繰り返して説明を求めてくるような場合は、一人で対応や判断をせず組織として対応し、情報を共有します。
- ・ ゆっくり、落ち着いた場所で話を聞きます。

## 統合失調症

### 【主な特徴】

- ・発症の原因は分かっていませんが、100人に1人弱かかる、比較的一般的な病気です。
- ・幻覚や妄想が特徴的な症状ですが、そのほかにも様々な生活のしづらさが障がいとして表れることが知られています。
- ・陽性症状（幻覚・妄想）や 陰性症状（意欲が低下し、以前から楽しみにしていたことに興味を示さなくなる。疲れやすく集中力が保てず、人付き合いを避け引きこもりがちになる。）が表れます。

幻覚・・・実態がなく他人には認識できないが、本人には感じ取れる感覚のこと。  
妄想・・・明らかに誤った内容を信じてしまい、周りが訂正しようとしても受け入れられない考えのこと。

### 【主な対応】

- ・統合失調症は脳の病気であることを理解し、病気について正しい知識を学ぶことで適切な対応につなげることができます。
- ・ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、配慮した対応を心がけます。
- ・一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報は紙に書くなどして整理し、ゆっくり具体的に伝えることを心がけます。

## 気分障害

### 【主な特徴】

- ・気分の波が主な症状としてあらわれる病気です。うつ状態のみを認めるときは、うつ病と呼び、うつ状態と躁状態を繰り返す場合には、双極性障がい（躁うつ病）と呼びます。
- ・うつ状態では気持ちが強く落ちこみ、何事もやる気が出ない、疲れやすい、考えが働かない、自分が価値のない人間のように思える、死ぬことばかり考えてしまい、実行に移そうとするなどの症状がでます。
- ・躁状態では気持ちが過剰に高揚し、普段ならありえないような浪費をしたり、ほとんど眠らずに働き続けたりします。その一方で、ちょっとしたことにも敏感に反応し、他人に対して怒りっぽくなったり、自分は何でもできると思い込んで人の話を聞かなくなったりします。



### 【主な対応】

- ・専門家の診察の上で、家族や本人、周囲の人が病気について理解することが大切です。
- ・薬物療法が主な治療となります。
- ・うつ状態の時は、無理をさせず、しっかりと休養をとれるように配慮します。
- ・躁状態の時は、金銭管理、安全管理などに気をつけ、対応が難しいときには専門家に相談します。

## てんかん

### 【主な特徴】

- ・何らかの原因で、一時的に脳の一部が過剰に興奮することにより、発作がおきます。
- ・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のものがあります。

### 【主な対応】

- ・誰もがかかる可能性がある病気であり、専門家の指導の下に内服治療を行うことで、多くの方が日常生活を送られることを理解します。
- ・発作がコントロールされている場合は、過剰な活動の制限は必要ありません。

## 認知症

### 【主な特徴】

- ・認知症とは、いろいろな原因で脳の細胞が死んでしまったりして、脳の司令塔の働きに不都合が生じ、さまざまな障がいが起こり、生活する上で支障が、およそ6ヶ月以上継続している状態です。(認知症サポーター養成講座標準教材4ページより)
- ・原因となる主な疾患として、アルツハイマー型認知症、血管性認知症、レビー小体型認知症、前頭側頭型認知症（ピック病）があります。
- ・認知機能の障がいのほかに、行動・心理症状（BPSD）と呼ばれる症状（徘徊、不穏、興奮、幻覚、妄想など）があります。

### 【主な対応】

- ・高齢化社会を迎え、誰もが認知症になる可能性があります。また誰もが介護者等として認知症の家族に関わる可能性があるなど、認知症は身近な病気であることを理解して対応します。(市職員向け認知症サポーター養成講座の資料参照)
- ・本人の個性や価値観、人生経験を尊重し、できないことではなく、できることに目を向けて、本人が有する力を最大限に活かしながら、住み慣れた地域の中で本人が暮らしやすい環境を整え、支援します。

- ・早期に気付いて適切に対応していくことができるよう、小さな異常を感じたときは速やかに適切な機関に相談します。

## 発達障がい

---

### 【障がい内容】

発達障がいとは、「自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）、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。（発達障害者支援法第2条）

知的な遅れがある場合もあれば、知的な遅れがない、または平均以上の場合もあります。

発達障がいは、発達の遅れという意味ではなく、脳機能の発達に関係する障がいです。脳機能の発達のアンバランスさから、得意・不得意の差が大きいため、理解されにくい障がいです。また、対人関係を築くのが不得手な場合が多く、「自分勝手な人」や「困った人」などと誤解されることもあり、本人が苦しんでいることもあります。

発達障がい起きる原因は、まだ解明されていません。発達障がいは、周囲にはその特性や本人の困難な状況がわかりにくいいため、親の育て方やしつけ、本人の努力不足が原因と思われやすく、このような誤解や偏見をなくすためにも周囲の正しい理解が不可欠です。

### 自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）

#### 【主な特徴】

- ・相手の表情や態度などよりも、文字や図形、物の方に関心が強い傾向にあります。
- ・見通しの立たない状況では不安が強いが、見通しが立つときは、安心して行動できます。
- ・興味や行動範囲が狭く、パターン化した行動やこだわりが強いなどの特徴があります。
- ・感覚過敏なところがあります。
- ・知的に遅れがない、むしろ平均以上の知能の方もいます。
- ・特定の分野に秀でた能力を発揮する方もいます。
- ・一人一人障がい特性の出方が異なるため、その人に合った支援が必要です。

※2013年に米国精神医学会の診断手引き（DSM-5）が改訂されたことにより、自閉症とアスペルガー症候群は同じ特徴を有するが、その程度が異なるスペクトラム（連続体）であることを意味する「自閉症スペクトラム」として論じられるようになってきています。

## 学習障害 (LD)

### 【主な特徴】

・全般的な知的発達に遅れはないのに、「読む」「書く」、「計算する」などの特定の能力に障がいが見られます。LD が単独で出現することもあります。自閉症や注意欠陥多動性障害 (ADHD) と併存しているケースもあります。

## 注意欠陥多動性障害 (ADHD)

### 【主な特徴】

・不注意 (集中できない、うっかりミスが多いなど)、多動 (待つことが苦手で動き回る、じっとしてられないなど)、衝動性 (考えるより先に言動や行動を起こしてしまう) といった特徴があります。

### 【主な対応】

・発達障がいは、外見からは障がいのあることが分かりにくく、また、本人自身も障がいを十分に認識できていなかったり、診断を受けていても、それを受け入れることができない状況にあることもあります。発達障がいであるかどうかを確認する必要はありませんが、コミュニケーションの場において、意思疎通がうまくいかないと感じたり、落ち着きのない様子が見られたときには、何らかの工夫が必要です。

・あいまいな表現を理解することが不得手な人もいますので、できるだけ具体的に話をするようにします。受け答えには、「はい」、「いいえ」で答えられるよう工夫します。

・感覚過敏であるため騒々しい場所では、話に集中できない、大勢の人の中にいることが苦痛とを感じる人もいます。本人がリラックスして、安心できる環境づくりが大切です。

・批判的・否定的な言葉は避けて、できるだけ肯定的な言葉を用いて対応します。

・理解しているかどうかを確認しながら、話を進めます。集中力が持続しない人や緊張や疲労により落ち着きがなくなる人もいます。場合によっては合間に休憩を挟むことも必要です。

・不安や緊張から急に怒り出す、大声を上げるなどの問題行動があっても過剰に反応せず、冷静に対処することを心がけます。

## 高次脳機能障がい

---

### 【障がい内容】

高次脳機能障がいとは、交通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。

当事者が自分の障がいに気づかず、周りの人も障がいに気づかず、両者の戸惑いや誤解から、トラブルを引き起こすことも多くあります。

身体に障がいが残らないことも多く、外見では分かりにくいため、「見えない障がい」とも言われています。

### 脳が損傷される原因

- ① 交通事故や転倒、転落、頭部への暴力など、脳への外傷によるもの。
- ② 脳梗塞や脳出血、くも膜下出血など、脳血管障がいによるもの。
- ③ 心肺停止や水難事故など、脳への酸素不足によるもの。
- ④ 脳腫瘍や脳炎、低酸素脳症などの病気によるもの。

### 【主な特徴】

以下の症状が現れる場合があります。

記憶障がい	すぐに忘れる、新しいことを覚えられないなど
注意障がい	不注意が多い、集中力が続かない、同時に複数のことができないなど
遂行機能障がい	自分で計画を立てて物事を進められない、効率よく順序立てられない、急な変更に対応できないなど
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。 こだわりが強くてたり、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、時に暴力を振るったりするなど

脳損傷以前の記憶があり、何も変わっていないように見えるのに、今まで当たり前できていたことができない、今やったこともすぐに忘れてしまう、うっかりミスが多い、意欲がわからない、人間関係づくりが不得意になる、感情のコントロールができない等の症状により対人面でトラブルが発生することがあります。

## 難病

---

難病とは、医学的に明確に定義された病気の名称ではなく、原因不明で治療方法が確立されていない疾病で、その病態は様々です。

後遺症を残す恐れが少ない疾病で、慢性的経過をたどり、本人や家族の身体的・精神的・経済的負担が大きい疾病です。

平成25年4月から障がい（児）者の範囲に難病が加わり、障害者総合支援法の対象となりました。障害者総合支援法の対象となる難病は、令和3年11月から366疾病に拡大されています。（令和6年4月から369疾病）

### 【主な特徴】

- ・症状には頻繁に変化がみられる、日によって変化が大きいといった特徴や、進行性の症状、大きな周期での回復と悪化を繰り返すことがあります。
- ・痛みや脱力感、倦怠感など外見では分かりにくい症状に悩まされる方も多くいます。
- ・言語障がいや四肢麻痺などのために、会話や意思伝達が困難な方もいます。

### 【主な対応】

排泄の問題、疲れやすさ、関節の痛み等状態の変動に応じ、対応の時間や場所の選定について、本人の希望や状態に応じた対応が必要です。

## 第5 場面ごとの対応

### 【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- ・身体障がい者補助犬の同伴を拒否すること
- ・障がいがあることを理由に窓口対応を拒否すること
- ・障がいがあることを理由に対応を後回しにすること
- ・事務や事業の遂行上、特に必要でないにもかかわらず、障がいがあることを理由に付き添い者の同行を求める条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒むこと
- ・障がいがあることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供などを拒むこと

### 1 窓口での対応

#### 【合理的配慮の具体例】

- ・本人の話を良く聞き、安心して話ができるようにします。
- ・書類の記入方法については、記入例も含めてわかりやすく表示しておきます。
- ・障がいの状態から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。
- ・窓口には、常にメモ用紙やペン、小さめのホワイトボード等を用意しておきます。

主な対象	対応例
視覚障がいのある方	<ul style="list-style-type: none"><li>・書類などの読み上げは、省略せず、確認しながら丁寧に読みます。</li><li>・代筆ができない書類にサインするときは、厚紙や定規などを記入欄の下に当てて、サインしやすいように工夫します。</li><li>・代筆するときに話しかけるときは、周囲の人に住所や電話番号など個人情報を知られないように小さな声で確認します。</li><li>・一時的に離席するときや戻ってきたときは、一声かけます。</li></ul> 対応者が新たに加わるときや代わるときは、まず名乗ります。 <ul style="list-style-type: none"><li>・利用料や手数料を収受するときは、紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら行います。</li></ul>

<p>聴覚障がいのある方</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「耳マーク」(資料6「障がい等マーク」参照)を窓口に設置し、本人に可能なコミュニケーション方法を確認して、筆談、手話等を活用します。</li> <li>・ゆっくり、はっきり口元がわかるように話します。</li> <li>・補聴器や人工内耳を使用している場合は、聞こえの状況を確認しながら話します。</li> <li>・問合せは、ファックスや電子メール等でもできるようにします。</li> <li>・利用料や手数料などの数字は、メモや電卓で表示します。</li> </ul>
<p>肢体不自由の方 (車いす使用)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高所など手の届かないところにある配布物等を取って渡します。</li> <li>・同じ目線で話します。</li> </ul>
<p>口頭での説明の理解が難しい方 知的障がい・発達障がい・精神障がいのある方</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゆっくり、丁寧に、繰り返し話し、ときどき本人が理解しているか確認しながら話を進めます。</li> <li>・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します。</li> <li>・説明のポイントをメモ書きして渡します。</li> <li>・なじみのない外来語や漢数字は用いず、漢字にはふりがなを付けます。</li> <li>・相手の声の調整ができずに大きい声で話しても、落ち着いた雰囲気に対応することを心がけます。</li> </ul>
<p>内部障がいのある方、難病の方</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体調に配慮し、必要に応じていすのあるところに案内して、職員が窓口から出て対応します。</li> </ul>



## 2 会議・講演会・イベント等での対応

### 【合理的配慮の具体例】

#### ○開催会場の確認

・障がいのある方の利用が可能かどうか、エレベータ、バリアフリートイレ、障がい者用駐車場等の有無について事前に確認します。

#### ○事前の情報提供

・講演会やイベントに関する事前情報は、広報紙、ポスター、チラシ、新聞だけでなく、テレビ、ラジオ、ウェブサイト等できる限り複数の情報提供媒体を利用します。

・視覚障がいのある方に会議に参加してもらう場合、事前に会議資料をテキストファイル(読み上げソフトに対応できるように)で電子メール送信し、内容を把握してもらいます。事前に会議資料が送れない場合は、会議において資料を読み上げます。

#### ○参加申し込みの受付

・事前に参加申し込みを受けける場合は、電話、郵送、ファックス、電子メール等できる限り複数の手段で受け付けるようにします。

・申込書の様式は、以下の例のように障がいのある方が希望する事項を事前に把握できるようにしておきます。なお、事前に希望する事項を把握しない場合でも、車いすや手話通訳者、点字資料等可能な限り準備をしておきます。

(例)

お名前	ふりがな
ご連絡先	〒 住所 TEL FAX Email
備考	以下について必要がありましたら、印をつけてください。 <input type="checkbox"/> 身障者用駐車スペース <input type="checkbox"/> 手話通訳 <input type="checkbox"/> 要約筆記 <input type="checkbox"/> 車いす用席 <input type="checkbox"/> 拡大文字資料 <input type="checkbox"/> 点字資料 <input type="checkbox"/> ふりがな付き資料 <input type="checkbox"/> その他 ( )
介助者	<input type="checkbox"/> 同行する <input type="checkbox"/> 同行しない (介助者の要否 <input type="checkbox"/> 要 ・ <input type="checkbox"/> 否)

### 3 避難時・避難所での対応

#### 【合理的配慮の具体例】

- ・障がい者本人や家族から申し出があった場合は、障がいの特性を理解したうえで、適切に対応します。
- ・避難所での生活が困難な場合や災害状況に応じ、本人の意思を確認した上で、福祉避難所を案内します。

(障がい者を優遇する積極的措置は、不当な差別的取扱いにはあたりません。)

主な対象	対応例
視覚障がいのある方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害が起きたら、周囲の状況を説明しながら、避難誘導します。</li> <li>・避難先においては、連絡事項等が書かれた掲示物や配布物を職員が読みあげ、情報が正確に伝わるようにします。</li> <li>・避難所では、段差がない移動しやすい場所を確保します。</li> <li>・避難所の床や通路に、ケーブルやコードなどで転倒しないよう注意します。ストーブの置き場所にも注意が必要です。</li> </ul>
聴覚・言語障がいのある方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害を知らせるサイレンの音が鳴っても気づかないことがあります。高齢者等避難情報が出た場合はすぐに知らせます。</li> <li>・避難所では、耳の不自由な方は申し出をしてもらうような案内表示を行い、本部や受付に報告します。避難所での情報は、放送だけでなく、掲示物や資料5の「災害時コミュニケーションボード」を活用するなど配慮します。</li> <li>・必要に応じて避難所に手話通訳者を要請します。</li> </ul>
肢体不自由の方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障がいの部位・程度により困っていることが異なるため、声をかけて確認します。</li> <li>・避難所では車いすの方の移動しやすい場所を確保します。</li> </ul>
内部障がいのある方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障がいの部位・程度により困っていることが異なるため、声をかけて確認します。</li> <li>・ストマ交換のための洗浄場所の確保や、交換後に換気ができるように配慮します。</li> <li>・人工透析など定期通院が必要な方には、病院に近い避難所に移動できるよう配慮します。</li> </ul>
知的障がいのある方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・急な環境の変化にうまく対応できないことがあるため、家族や介助者等の意見を聞きながら対応します。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・落ち着いて生活できるよう仕切りのある空間を用意します。</li> <li>・掲示物には、ふりがなを付けたり、絵や写真、イラストを用いるなど理解しやすい工夫をします。</li> </ul>
精神障がいのある方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・急な環境の変化にうまく対応できないことがあるため、静かで安心できる場所を用意します。</li> <li>・妄想や幻覚の訴えがある場合、強く否定したりせず、専門家への相談を進めます。</li> <li>・服薬が必要な方には、声をかけて確認します。</li> </ul>
発達障がいのある方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・急な環境の変化にうまく対応できないことがあるため、本人や家族、介助者の意見を聞きながら対応します。</li> <li>・走り回ったり、ずっと話し続けていたり、落ち着きのない様子が見られるときは、別室を用意するなど配慮します。</li> <li>・掲示物には絵や写真、イラストを用いるなど工夫します。</li> </ul>
難病の方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・疾患に応じた必要な医薬品を本人に確認します。</li> <li>・緊急に医療的措置が必要と判断される場合は、安全が確保された医療機関へ移送します。</li> </ul>

## 避難行動要支援者避難支援制度

地震や水害などの災害時に、高齢者や障がい者など、ひとりで避難できない方（避難行動要支援者）が、地域の中で支援が受けられるようにする制度です。

（担当課：保健福祉総務課）

<対象者>

在宅で暮らす以下の方が対象です。

- ・ 65歳以上のひとり暮らしの高齢者
- ・ 65歳以上の高齢者のみの世帯
- ・ 寝たきりの高齢者、認知症の高齢者
- ・ 要介護度3以上の認定者
- ・ 身体障がい者手帳1級・2級の所持者
- ・ 療育手帳Aの所持者
- ・ 上記のほか支援が必要と思われる者

## 第6 学校教育における留意事項

学校教育においては、本書の第2、第3に記載されている事項のほか、次の項目についても留意する必要があります。

### 1 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

- ・学校への入学の出願の受理、入学、授業等の受講や研究指導、実務等校外教育活動等を拒むことや、これを拒まない代わりとして正当な理由のない条件を付すこと。
- ・試験等において合理的配慮の提供を受けたことを理由に、当該試験等の結果を学習評価の対象から除外したり、評価において差を付けたりすること。

### 2 不当な差別的取扱いに当たらない具体例

- ・学校において、合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、児童生徒等の障がいの状況等を確認すること。
- ・障がいのある児童生徒等のため、通級による指導を実施する場合において、また特別支援学級<sup>※11</sup>において特別の教育課程を編成すること。

### 3 合理的配慮の具体例

#### 【物理的環境や人的支援の配慮の具体例】

- ・移動に困難のある児童生徒等のために、通学のための駐車場を確保したり、参加する授業で使用する教室をアクセスしやすい場所に変更したりすること。
- ・聴覚過敏の児童生徒等のために教室の机・いすの脚に緩衝材を付けて雑音を軽減する、視覚情報の処理が苦手な児童生徒等のために黒板周りの掲示物等の情報量を減らすなど、個別の事案ごとに特性に応じて教室環境を変更すること。
- ・介助等を行う保護者、支援員等の教室への入室、授業や試験でのパソコン入力支援、移動支援、待合室での待機等を許可すること。

#### 【意思疎通の配慮の具体例】

- ・情報保障の観点から、見えにくさに応じた情報の提供（聞くことで内容が理解できる説明・資料や拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料、遠くのものや動きの速いものなど触ることができないものを確認できる模型や写真等の提供）、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合に  
応じた情報の提供（手のひらに文字を書いて伝える等）、知的障がいに配慮した情報の提供（伝える内容の要点を筆記する、漢字にふりがなを付ける、単語や文節の

区切りに空白を挟んで記述する「分かち書き」にする、なじみのない外来語は避ける等)を行うこと。また、その際、各媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用すること。

・知的障がい、発達障がい、言語障がい等により言葉だけを聞いて理解することや意思疎通が困難な児童生徒等に対し、絵や写真カード、コミュニケーションボード、タブレット端末等の ICT<sub>※9</sub> (情報通信技術) 機器の活用、視覚的に伝えるための情報の文字化、質問内容を「はい」又は「いいえ」で端的に答えられるようにすることなどにより意思を確認したり、本人の自己選択・自己決定を支援したりすること。

### 【ルール・慣行の柔軟な変更の具体例】

- ・板書やスクリーン等がよく見えるように、黒板等に近い席を確保すること。
- ・試験において、本人・保護者の希望、障がいの状況等を踏まえ、別室での試験、試験時間の延長、点字や拡大文字、音声読み上げ機能の使用等を許可すること。
- ・点字や拡大文字、音声読み上げ機能を使用して学習する児童生徒等のために、授業で使用する教科書や資料、問題文を点訳又は拡大したものやテキストデータを事前に渡すこと。
- ・聞こえにくさのある児童生徒等に対し、外国語のヒアリングの際に、音質・音量を調整したり、文字による代替問題を用意したりすること。
- ・知的発達の遅れにより学習内容の習得が困難な児童生徒等に対し、理解の程度に応じて、視覚的に分かりやすい教材を用意すること。
- ・肢体不自由のある児童生徒等に対し、体育の授業の際に、上・下肢の機能に応じてボール運動におけるボールの大きさや投げる距離を変えたり、走運動における走る距離を短くしたり、スポーツ用車いすの使用を許可したりすること。
- ・日常的に医療的ケアを要する児童生徒等に対し、本人が対応可能な場合もあることなどを含め、配慮を要する程度には個人差があることに留意して、医療機関や本人が日常的に支援を受けている介助者等と連携を図り、個々の状態や必要な支援を丁寧に確認し、過剰に活動の制限等をしないようにすること。
- ・慢性的な病気等のために他の児童生徒等と同じように運動ができない児童生徒等に対し、運動量を軽減したり、代替できる運動を用意したりするなど、病気等の特性を理解し、過度に予防又は排除をすることなく、参加するための工夫をすること。
- ・治療等のため学習できない期間が生じる児童生徒等に対し、補講を行うなど、学習機会を確保する方法を工夫すること。
- ・読み・書き等に困難のある児童生徒等のために、授業や試験でのタブレット端末

等の ICT<sub>※9</sub>（コンピュータ等の情報通信技術）機器使用を許可したり、筆記に代えて口頭試問による学習評価を行ったりすること。

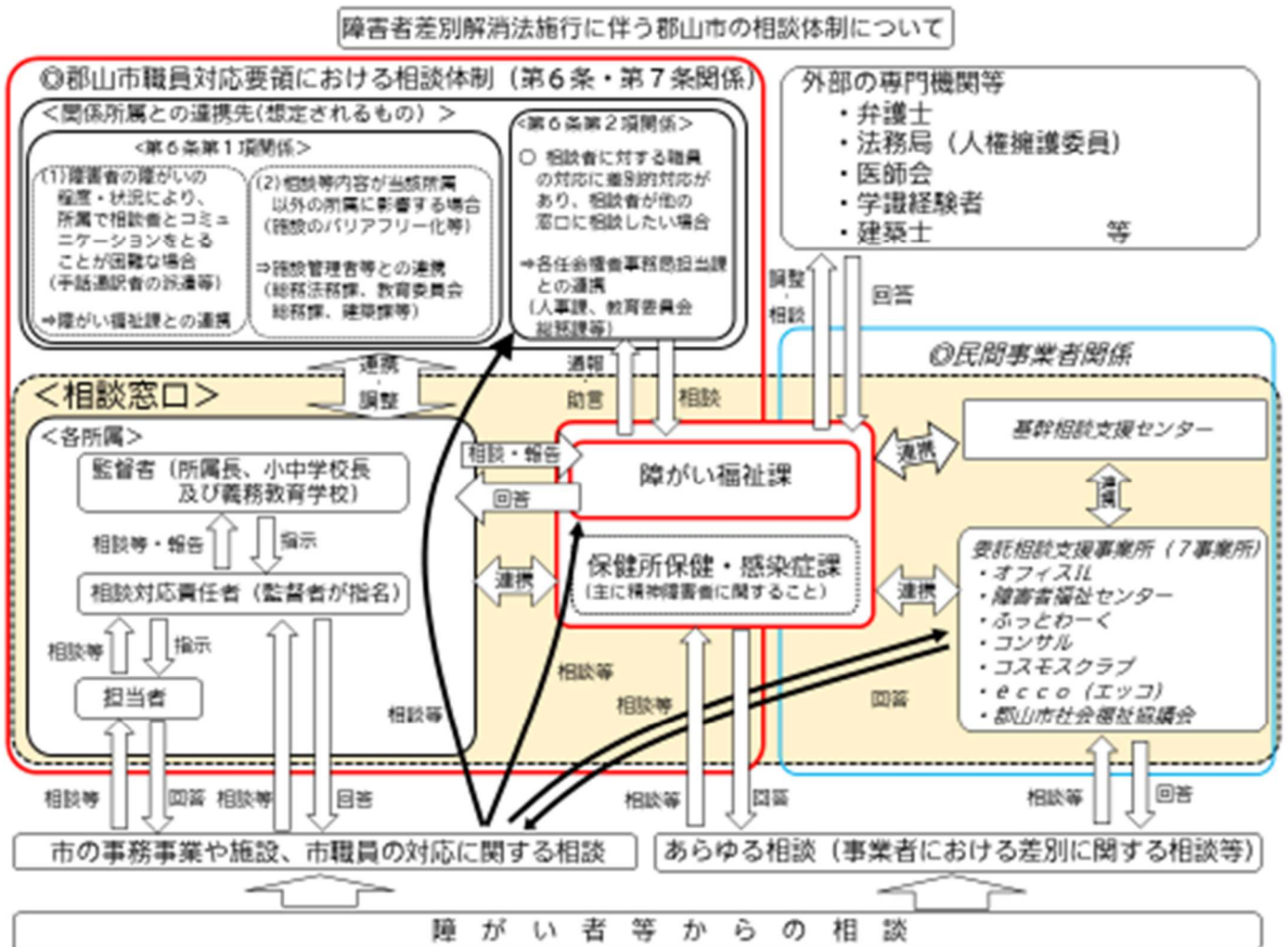
- ・発達障がい等のため、人前での発表が困難な児童生徒等に対し、代替措置としてレポートを課したり、発表を録画したもので学習評価を行ったりすること。
- ・学校生活全般において、適切な対人関係の形成に困難がある児童生徒等のために、能動的な学習活動などにおいてグループを編成する時には、事前に伝えたり、場合によっては本人の意向を確認したりすること。また、こだわりのある児童生徒等のために、話し合いや発表の場面において、意思を伝えることに時間を要する場合があることを考慮して、時間を十分に確保したり個別に対応したりすること。

## 第7 相談体制の整備

障がい者を理由とする差別の解消を効果的に推進するには、障がい者及びその家族その他の関係者（以下「相談者」という。）からの相談等に的確に応じることが必要です。相談等とは、不当な差別的取扱いの相談や、合理的配慮の不提供に関する相談、苦情の申し出等のことをいいます。

障がい福祉課では、各所属に寄せられた相談案件を集約することにより、事例の集積、共有化を図り、本市における障がいを理由とする差別の解消の取組みに活かしていきます。

### <市全体における相談体制図>



## <対応要領における相談体制>

### 1 所属ごとに相談体制を整備します。

所属とは、対応要領第2条第1項第4号に規定した課等をいいます。  
課に属する出先機関や教育機関も所属となります。  
例) 保育所や小中学校及び義務教育学校等

### 2 相談対応責任者を配置します。

所属ごとに相談対応責任者を置きます。相談対応責任者は、監督者が指名します。  
監督者(対応要領第2条第1項第4号に規定する所属の長)は、監督する職員の注意を喚起し、相談者から相談等があった場合は、迅速に状況を確認します。課に属する出先機関のうち対応要領第2項第1項第4号に規定する出先機関にあっては、出先機関の長が監督者となります。

例) 保育所は所長が監督者となり、所長が監督する職員の中から相談対応責任者を指名します。

相談対応責任者は、所属内での相談体制の整備に努めます。

相談者からの障がい理由とする差別の解消に係る相談等には、基本的には相談対応責任者があたりますが、可能な限り複数の職員で組織として対応します。

相談対応責任者は、相談等内容を相談等記録簿に記録し、監督者に報告するとともに、相談者のプライバシーに配慮した上で、所属及び関係者間で情報を共有し、必要に応じて改善を図ります。

### 3 相談者から所属に相談等があった場合は、相談者の性別、年齢、障がいの状態等に配慮するとともに、対面、電話、ファックス、電子メールその他障がいの特性に応じたコミュニケーション手段を用いて対応します。

次の(1)、(2)の場合は、関係所属と連携して対応します。

(1) 相談者の障がいの状態等により、所属で相談者とコミュニケーションをとることが困難な場合

例) 手話通訳者が必要なときに障がい福祉課に手話通訳派遣の依頼をする。



(2) 相談等内容が当該所属以外の所属に影響する場合

例) 庁舎内の施設設備におけるバリアフリー化の相談については庁舎管理を担当する総務法務課と連携し対応する。

- 4 相談を受けた職員が行った対応が、障がい理由とする差別に当たるとして、相談者から当該職員の所属以外の所属に相談したい旨の申出があった場合の相談窓口は、障がい福祉課又は下記の人事担当課となります。

組織	相談窓口
市長部局 議会、選挙管理委員会、監査委員及び農業委員会の事務局	総務部人事課
教育委員会事務局及び教育委員会の所管に属する教育機関（小・中学校を除く。）	教育総務部総務課
小学校、中学校及び義務教育学校	学校教育部学校管理課
上下水道局	上下水道局総務課

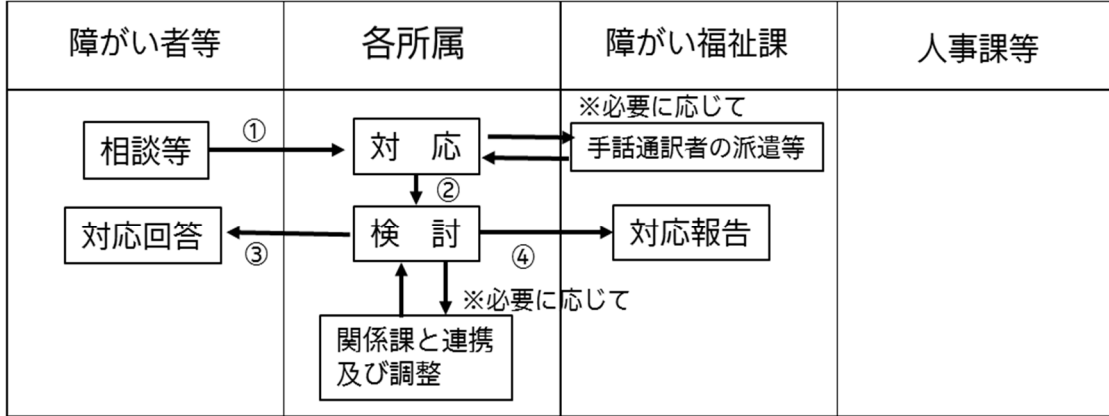
- 5 相談等の内容により外部の関係機関との調整が必要な場合は、障がい福祉課が所属からの相談に応じて連携して対応します。この場合、相談等の内容により必要と認めるときは、障がい福祉課は外部の専門機関等に相談することができます。
- 6 相談対応責任者は相談等の内容、対応の結果を記録します。

相談対応責任者は相談等の内容、処理経過、結果を相談等記録簿（第1号様式）に記載し、相談等記録簿を所属の長に報告（課に属する出先機関にあっては、課長にも報告）した後、障がい福祉課へ写しを提出します。

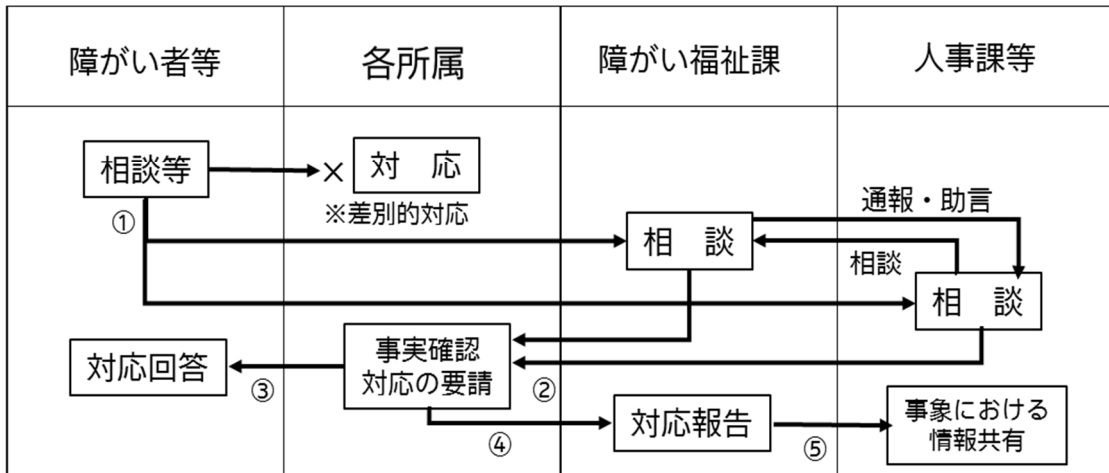
小学校、中学校及び義務教育学校においては、教育委員会学校管理課を経由して障がい福祉課へ写しを提出します。

<相談対応のフロー図>

○通常の相談対応



○職員の対応に差別的対応があり、他の窓口を希望する場合



## 第8 職員の研修・啓発

障がいを理由とする差別は、障がいに関する知識、理解の不足、意識の偏りなどにより引き起こされる事が大きいと考えられることから、法の理念である、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する共生社会を目指すことの意義を理解することが重要です。

差別と解される事例についても、お互いの意思疎通不足や理解の不足が起因していると思われるものも見受けられます。

法に定められたから義務としてやるという姿勢ではなく、一市民、一職員として障がい者が抱えている不自由さや困難さをくみ取り、寄り添って対応することが差別解消の第一歩につながると考えられます。

### ○職員研修の実施

新規採用職員、新たに監督者となった職員は、庁内職員研修や外部の研修参加の機会を通じて、障がいに対する理解と障がいを理由とする差別の解消に資する基本的な事項について理解を深めます。

学校においては、児童生徒等の発達段階に応じた支援方法、外部からは気づきにくい難病等をはじめとした病弱（身体虚弱を含む）、発達障がい、高次脳機能障がい等の理解、児童生徒等の間で不当な差別的取扱いが行われている場合の適切な対応方法等を含め、児童生徒等の指導や保護者との連絡に携わる教職員一人一人が研修を通して、障がいに関する理解を深めることが重要です。

※監督者とは、対応要領第2条第4号に規定する所属の長です。

また、市立小学校、中学校及び義務教育学校においてはそれぞれの学校長が監督者となります。

公民館（地区・地域）においては、館長が監督者となります。

監督者の責務は、対応要領第5条に定めるとおりです。

### ○職場における取組み

監督者は、職場における日常の執務を通じた指導等により、障がいを理由とする差別の解消に関し、職員の注意を喚起し、認識を深めさせるよう努めるとともに、必要な環境の整備を図ります。

## 第9 市民への啓発

法第10条第3項において、職員対応要領を定めたときは、遅滞なく公表するよう努めなければならないとされています。

職員対応要領を公表することにより、郡山市における職員の取り組むべきルールや姿勢を対外的に示すこととなりますが、法の趣旨である共生社会の実現のためには、国や地方公共団体、民間事業者だけの取り組みだけでは十分でなく、市民一人一人の意識と自発的な行動が何よりも大切です。

法では、個人については、不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供について義務を課していませんが、一人一人が障がいのある方の気持ちを押し量り、そっと見守ったり、声をかけたり、手を差し伸べたりできれば、障がいのある方も安心して外出ができたり、人との交流が活発になったりすると考えられます。

職員対応要領第10条では、市民一人一人が法の趣旨について理解を深められるよう市民への周知・啓発として下記の内容を盛り込んでいます。

職員は、市民が障がいを理由とする差別が、本人のみならず、その家族にも深い影響を及ぼすことを認識し、法の趣旨について理解を深めるために多様な媒体を用いた周知啓発に積極的に取り組むものとする。具体的には、インターネットを活用した情報提供、パンフレットの作成・配布、出前講座や説明会の開催などがあげられます。

また、職員は障がいのある児童生徒が、その年齢及び能力に応じ、可能な限り障がいのない児童生徒と共に、その特性を踏まえた十分な教育を受けることのできるインクルーシブ教育システムを推進する。また、家庭や学校を始めとする社会のあらゆる機会を活用し、子どもの頃から年齢を問わず障がいに関する知識・理解を深め、全ての障がい者が、障がいでない者と等しく、基本的人権を享受する個人であることを認識し、障がいの有無にかかわらず共に助け合い・学び合う精神をかん養する。

### インクルーシブ教育システム

インクルーシブ教育システムとは、人間の多様性の尊重等を強化し、障がい者が精神的及び身体的な能力等を最大限度まで発達させ、自由な社会に効果的に参加するとの目的の下、障がいのある者と障がいのない者が共に学ぶ仕組みです。そこでは、障がいのある者が一般的な教育制度から排除されないこと、自己の生活する地域において初等中等教育の機会が与えられること、個人に必要な「合理的配慮」が提供されること等が必要とされています。

## 第10 資料集

- 資料1 身体障がい者補助犬について
- 資料2 意思疎通支援事業申請書（手話通訳者や要約筆記者を依頼するとき）
- 資料3 基本的な介助方法について
- 資料4 公共施設オストメイト対応トイレ設置場所
- 資料5 災害時コミュニケーションボード（聴覚障がい者用）
- 資料6 障がい等マーク
- 資料7 障がい者手帳所持者数
- 資料8 用語集
- 資料9 参考情報

（法律）

- ・ 障害者基本法（昭和45年法律第84号）抜粋
- ・ 児童福祉法（昭和22年法律第164号）抜粋
- ・ 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）全文



ほじょ犬マーク

## 身体障がい者補助犬について

平成 14 年 10 月から身体障害者補助犬法が施行され、この法律によって、すべての公共施設、公共交通機関、民間施設(デパート、スーパー、ホテル、飲食店など)で、身体障害者補助犬(以下「補助犬」という。)の同伴を受け入れることが義務付けられました。

さらに平成 19 年 10 月 1 日の改正により、身体障がい者を雇用する事業主にそこに勤務する身体障がい者の使用する補助犬を受け入れることを義務化することや、補助犬の使用に関する相談窓口を都道府県が設置することが明記されました。

補助犬とは、盲導犬、聴導犬、介助犬のことをいい、目や耳や身体に障がいのある方の生活を支えるため特別な訓練を受けています。

### 盲導犬

視覚障がいのある方の歩行誘導を行う犬

表示：白または黄色のハーネス(胴輪)をしています。

主な仕事：障がい物をよける、段差の前で立ち止まって知らせるなど

### ちょうどうけん 聴導犬

聴覚障がいのある方に音を聞き分け、必要な情報の伝達や誘導を行う犬

表示：背中に「聴導犬」と記載された表示をつけています。

主な仕事：警報機の音を知らせる、家の中で必要な音を知らせる(玄関のチャイム、目覚まし時計、赤ちゃんの泣き声等)

### 介助犬

肢体不自由の方の日常生活動作を介助する犬

表示：背中に「介助犬」と記載された表示をつけています。

主な仕事：ドアの開閉、手の届かないものをとってくる、着脱衣の補助、起立や移乗の補助など

## 意思疎通支援事業申請書

年 月 日

障がい福祉課長

\_\_\_\_\_  
課長

下記のとおり手話通訳者等の派遣を申請します。

## 記

区 分	手話通訳	要約筆記
派遣を希望する日時	平成 年 月 日( )( 時 分～ 時 分)	
派遣を希望する場所		
派遣を必要とする 内 容 等		
備 考		

申請のとおり派遣してよろしいでしょうか。					受付	年 月 日
課 長	課長補佐	係 長	担 当	審査・公印	起案	年 月 日
						決裁

## 基本的な介助方法について

## 1) 視覚障害のある方



## 〈正面から見た基本姿勢〉

相手の横半歩前に立ち、常に二人分の幅を確保しながら誘導します。



## 〈白杖を持っている方と階段を上る方法〉

白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。階段が始まることを口頭で告げ、あなたから上り始めます。上るスピードについて口頭で確認し、階段の終わりについても伝えます。



## 〈背もたれの確認〉

目の不自由な方は、背もたれにさわることによって位置や向き、いすのタイプなどを判断することができます。



## 〈ヒジや肩、手首をつかんでもらう場合〉

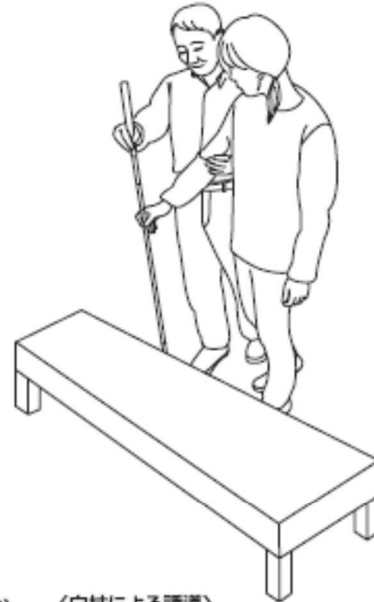
相手のヒジの角度が90度くらいになることで、互いの位置を適度な間隔に保つことができます。持たれているヒジは、体側に軽く付けてごく自然にし、腕はあまり振らないようにします。

相手の背が高い場合には、ご本人に確認した上で、肩をつかんでもらっても良いでしょう。また、逆に、相手が子どもであったり、極端に背が低い場合には、手首のあたりをつかんでもらっても良いでしょう。



## 〈白杖を持っている方と階段を下りる方法〉

白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。後は、上るときと同様に、階段が始まることを口頭で告げ、あなたから下り始めます。スピードに気をつけ、声をかけながら下り、階段の終わりを知らせます。



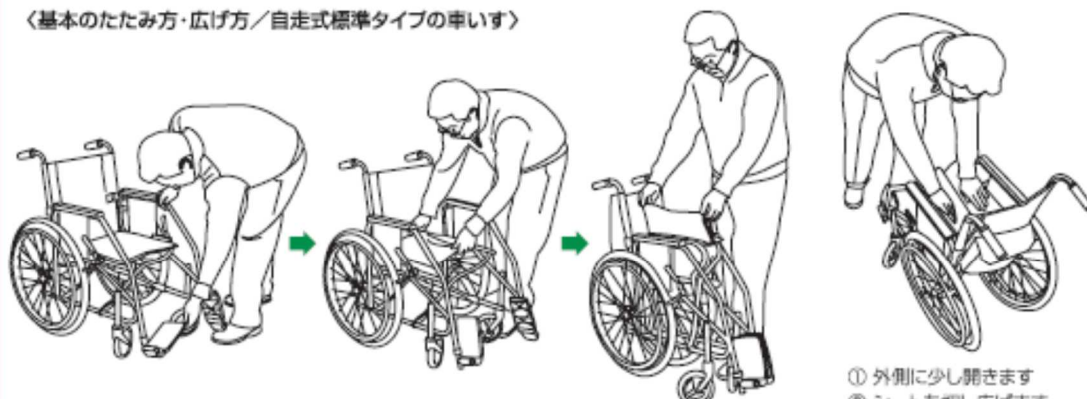
## 〈白杖による誘導〉

白杖を持っている方には、白杖を垂直に立てた状態でいすにふれるように手を添え、座る場所に導くという方法もあります。その際は、事前に了解を得た上で、白杖のグリップの少し下を持って指し示すようにします。



## 2) 車いす使用の方

〈基本のたたみ方・広げ方／自走式標準タイプの車いす〉



①フットレストを上げます

②シート中央部を持ち上げます

③完全に折りたたみます

④ 外側に少し開きます  
⑤ シートを押し広げます  
⑥ 両手を「ハ」の字に広げ、シートの両端をしっかり押し広げます



〈自走式標準タイプの車いすの押し方〉  
ハンドグリップを握り、重心を安定させ、からだ全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「では押します」などと声をかけてください。



〈ブレーキ（ストッパー）のかけ方〉  
車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキ（ストッパー）をかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキ（ストッパー）をかけます。

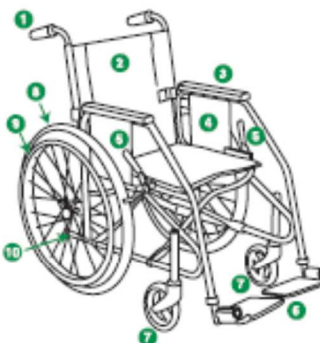


〈キャストラー上げ〉  
ティッピングバーを踏み込むと同時に、ハンドグリップに体重をかけ、押し下げます。素早く安定させることが安心につながります。



〈キャストラー上げでの移動〉  
ハンドグリップをしっかりと握り、ふらつかないようにバランスを取りながら、前に進みます。

〈自走式標準タイプの車いすの各部の名前〉



- ① ハンドル（介助者用にぎり）
- ② バックレスト（背もたれ）
- ③ アームレスト（ひじ当て）
- ④ スカートガード（がわ当て）  
＝衣服が外に出ないようにします。
- ⑤ ブレーキ（ストッパー）  
＝両側についています。
- ⑥ フットレスト
- ⑦ キャスター
- ⑧ 後輪（大車輪）
- ⑨ ハンドリム：車輪を回すハンドル
- ⑩ ティッピングバー  
＝介助者がキャストラー上げをするときに足で踏み込みます。

## 公共施設オストメイト対応トイレ設置場所

令和6年2月現在

No	設置場所
1	郡山市役所本庁舎 1F バリアフリースイートイレ
2	郡山市役所分庁舎 1F バリアフリースイートイレ
3	開成山公園自由の広場西側 バリアフリースイートイレ※
4	21世紀記念公園屋外 バリアフリースイートイレ
5	ビッグアイ 6F 市民ふれあいプラザ バリアフリースイートイレ
6	けんしん郡山文化センター（郡山市民文化センター） 1F バリアフリースイートイレ
7	郡山市障害者福祉センター バリアフリースイートイレ※
8	郡山市公会堂 バリアフリースイートイレ（介助用ベッド有り）
9	薫地域公民館 2F バリアフリースイートイレ
10	郡山ビッグハート 1F バリアフリースイートイレ
11	郡山市中田ふれあいセンター 1F バリアフリースイートイレ
12	桃見台地域公民館 2F バリアフリースイートイレ
13	郡山市西田ふれあいセンター 1F バリアフリースイートイレ
14	郡山市安積総合学習センター（安積公民館）
15	郡山市富久山総合学習センター（富久山公民館）
16	郡山ユラックス熱海
17	郡山市大槻ふれあいセンター バリアフリースイートイレ
18	ニコニコこども館（こども総合支援センター） 2F バリアフリースイートイレ
19	ヨーク開成山スタジアム（開成山野球場） 1F バリアフリースイートイレ
20	ヨーク開成山スタジアム（開成山野球場） 2F 1塁側バリアフリースイートイレ
21	郡山総合運動場北駐車場 公衆トイレ
22	大安場史跡公園 バリアフリースイートイレ
23	名倉地域公民館 1F バリアフリースイートイレ
24	ミュージカルがくと館（音楽・文化交流館） 1F バリアフリースイートイレ

No	設 置 場 所
25	郡山ヒロセ開成山陸上競技場（開成山陸上競技場） 1 F 中央バリアフリースイ イレ
26	郡山ヒロセ開成山陸上競技場（開成山陸上競技場） 2 F 男子用バリアフリースイ イレ
27	郡山ヒロセ開成山陸上競技場（開成山陸上競技場） 2 F 女子用バリアフリースイ イレ
28	宝来屋 郡山総合体育館（郡山総合体育館） 1 F 西側 バリアフリースイ
29	中央公民館 1 F 男子用バリアフリースイ（介助用ベッド有り）
30	中央公民館 1 F 女子用バリアフリースイ（介助用ベッド有り）
31	中央公民館 2 F バリアフリースイ（介助用ベッド有り）
32	中央公民館 3 F バリアフリースイ（介助用ベッド有り）
33	久保田保育所・北部地域子育て支援センター 2 F バリアフリースイ
34	西部地域子育て支援センター 1 F バリアフリースイ
35	郡山カルチャーパーク 屋内運動施設 バリアフリースイ
36	大槻公園 体験学習施設 バリアフリースイ
37	八山田こども公園 体験学習施設 バリアフリースイ
38	郡山しんきん開成山プール（開成山屋内水泳場）バリアフリースイ
39	中央図書館 1 F バリアフリースイ
40	ほっとあたま（熱海多目的交流施設）バリアフリースイ
41	麓山地区立体駐車場 1 F
42	富久山総合学習センター別館（平屋）

※は男子用トイレに設置

災害時コミュニケーションボード(聴覚障がい者用)

コミュニケーションボード
指でさしてください

なまえ    じゅうしょ    か

名前・住所を書いてください

でんわ    ばんごう

電話番号かFAX番号を書いてください

ぼうさい    きいろ    も

防災カード(黄色のカード)持ってますか?

はい

いいえ

いた

ケガや痛いところはありませんか?

ばしょ    あんない

場所を案内します

## 障がい等マーク

資料 6

マーク	名称	対象者	配置対象	意味	用途	発行先
	障害者のための国際シンボルマーク	全障がい	施設等	障がい者が利用できる施設・建物であることを明確に表すための世界共通のシンボルマーク	駐車場の利用への配慮等 建物・施設が利用できるという表示	公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会
	盲人のための国際シンボルマーク	視覚		盲人のための世界共通のマーク	視覚障がい者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに表示	社会福祉法人 日本盲人福祉委員会
	オストメイト用設備／オストメイト	人工肛門 人工膀胱		オストメイトの為の設備（オストメイト対応のトイレ）があること及びオストメイトであることを表すマーク	オストメイト対応トイレの表示	公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団
	ほじょ犬マーク	身体障がい		身体障害者補助犬法の啓発のためのマーク	身体障害者補助犬の普及啓発	厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室
	障害者雇用支援マーク	企業		公益財団法人ソーシャルサービス協会が在宅障害者就労支援並びに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	障がい者で雇用を希望する方々に就労支援を行っている企業が表示	公益財団法人 ソーシャルサービス協会
	耳マーク	聴覚		聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマーク	耳の不自由な方が、自分の耳が不自由であることを表すのに使用します。また、自治体、病院、銀行などがこのマークを掲示し、耳の不自由な方から申し出があれば必要な援助を行うという意思表示を示すのに用います。	一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
	おもいやり駐車場利用証	各障がい 要支援者 妊産婦 けが人	施設等車	歩行が困難な方々の駐車スペースを確保しやすくすることを目的としたマーク	おもいやり駐車場の適正利用  思いやり駐車場の表示	 40府県1市 (相互利用可能)
	身体障害者標識（身体障害者マーク）	肢体不自由	車	肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマーク	普通自動車（軽自動車含む）に表示	警察庁・各都道府県警察本部
	聴覚障害者標識（聴覚障害者マーク）	聴覚		聴覚障害であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマーク	準中型自動車、普通自動車（軽自動車含む）に表示（義務）	警察庁・各都道府県警察本部
	ヘルプマーク	内部障がい、難病、妊産婦等	本人	義足や人工関節を使用している方、内部障がいや難病の方、または妊娠初期の方など、外見から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	カバン等に身に着け、周囲が配慮を示しやすくするもの	郡山市障がい福祉課（東京都）
	ハート・プラスマーク	内部障がい		内部障害・内臓疾患の理解を得られるように、身体内部に障害を持つ人を表すマーク	カバン等に身に着け、周囲が配慮を示しやすくするもの	特定非営利活動法人ハート・プラスの会
	気持ちのバリアフリーマーク（あたまがふくしまちゃん）	支援者	施設等支援者	困っている人が声をかけやすい社会にするため、助けが必要な人が社会に出ることの楽しさを知ってもらうためのマーク	「こまったら声かけてね」の意思表示のため、ボランティアや企業が表示するもの	福島県授産事業振興会
	介護マーク	支援者	支援者	介護をする方が、介護中であることを周囲に理解していただくためのマーク	介護中ということを周囲に把握してもらい、配慮を示しやすくするもの	郡山市地域包括ケア推進課

## 障がい者手帳所持者数

令和5年4月1日現在

種別	障害区分等	18歳未満	18歳以上	計
身体障がい者 手帳所持者数	視覚障がい	10	681	691
	聴覚・平衡機能障がい	36	898	934
	音声・言語・ そしゃく機能障がい	1	103	104
	肢体不自由	140	4,991	5,131
	内部障がい	40	3,471	3,511
	計	227	10,144	10,371
療育手帳所持 者数 (R5.3.31)	最重度・重度(A)	193	705	898
	中度・軽度(B)	672	1,294	1,966
	計	865	1,999	2,864
精神保健福祉 手帳所持者数	1級から3級すべて	131	2,858	2,989

単位：人

## 用語集

※ 1 障害者の権利に関する条約（障害者権利条約）

障がい者の尊厳と権利を保障するための人権条約。すべての障がい者によるあらゆる人権及び基本的自由の完全かつ平等な享有を促進、保護及び確保すること並びに障がい者の固有の尊厳の尊重を促進することなどを目的としている。この条約は批准国に対し、障がい者の権利を保護するための取組みを求めている。

※ 2 障害者基本法

障がい者施策を推進する基本原則とともに、施策全般について基本的事項を定めた法律。法律の対象となる障がいを身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）その他の心身の機能の障がいがある者であって、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものと定義している。国、地方公共団体等の責務を明らかにするとともに、医療、介護、年金、教育、療育、雇用、生活環境の整備等、障がい者に関わる施策の基本となる事項を定め、障がい者の自立と社会、経済、文化、その他あらゆる分野の活動への参加の促進を規定し、「完全参加と平等」を目指すことを目的としている。

※ 3 基本方針

法第 6 条の規定により障がい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、政府において障害を理由とする差別の解消に関する施策の基本的な方向や対応要領・対応指針の基本となる考え方等を示すもの。

※ 4 対応要領

法第 9 条及び第 10 条の規定により国の行政機関等、地方公共団体及び独立行政法人等が作成するもので、障がいを理由とする差別の禁止に関して当該機関の職員が適切に対応することができるよう、当該機関等における不当な差別的取扱いの具体例や合理的配慮の好事例等を示すもの

※ 5 対応指針

法第 11 条の規定により各事業分野を所管する大臣が作成するもので、障がいを理由とする差別の禁止に関して事業者が適切に対応することができるよう、当該分野における不当な差別的取扱いの具体例や合理的配慮の好事例等を示すもの

## ※6 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）

高齢者や障がい者等の移動上および施設の利用上の利便性、安全性の向上の促進を図り、公共の福祉の増進に資することを目的とする法律。従来の交通バリアフリー法とハートビル法を一本化し、旅客施設、特定建築物（学校、病院、劇場、ホテル、老人ホーム等）、建築物特定施設（出入口、廊下、階段、エレベータ、トイレ、敷地内の通路等）などについて、高齢者や障がい者等が移動等を円滑に行えるようにするための基準が定められている。

## ※7 バリアフリー

障がい者等の歩行、住宅などの出入りを妨げる物理的障がいがなく、動きやすい環境をいう。また、物理的な障壁を取り除くだけでなく、制度的、心理的、情報等、障がいを取り巻く生活全般に関連している障壁を取り除くことをいう。

## ※8 情報アクセシビリティ

円滑に情報を取得・利用し、意思表示やコミュニケーションを行うことができるよう情報通信における利用しやすさ。

## ※9 ICT（Information and Communication Technology）

情報通信技術。コンピュータやネットワークに関する諸分野における技術・産業・設備・サービスなどの総称。

## ※10 グループホーム

認知症高齢者や障がい者等が家庭的な環境と地域住民との交流の下、住み慣れた環境で、自立した生活を継続できるように、少人数で共同生活を営む住居。障害者総合支援法においては「共同生活援助」のことをいう。

## ※11 特別支援学級

障がいがあるために、通常の学級における指導では十分な指導の効果を上げることが困難な児童生徒に対し、きめ細やかな教育を行うために、小学校及び中学校の中に、特別に設置された少人数の学級。

（学校教育法第81条に特別支援学級の規定があります。）



## 参考情報

## ウェブサイト

- 外務省 障害者の権利に関する条約

[http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/jinken/index\\_shogai.sha.html](http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/jinken/index_shogai.sha.html)

- 内閣府 合理的配慮等の具体例を収集したサイト

【合理的配慮サーチ】

[http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index\\_kyouiku.html](http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index_kyouiku.html)

- 内閣府 関係省庁対応要領一覧

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioyoryo.html>

- 内閣府 関係府省庁所管事業分野における対応指針一覧

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>

- 内閣府 公共サービス窓口における配慮マニュアル(平成17年発行)

<http://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html>

- 福島県 カラーユニバーサルデザインガイドブック

<http://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/16005c/ud-cudguide.html>

## 冊子

- 国土交通省関東運輸局交通政策部 消費者行政・情報課発行

「こころのバリアフリー」ガイドブック

- 郡山市 市民・NPO活動推進課発行

「はじめよう！ユニバーサルデザイン」

## 障害者基本法(関連条文抜粋)

### (目的)

第一条 この法律は、全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、全ての国民が、障害の有無によつ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を実現するため、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策に関し、基本原則を定め、及び国、地方公共団体等の責務を明らかにするとともに、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策の基本となる事項を定めること等により、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策を総合的かつ計画的に推進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。

### (地域社会における共生等)

第三条 第一条に規定する社会の実現は、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前提としつつ、次に掲げる事項を旨として図られなければならない。

- 一 全て障害者は、社会を構成する一員として社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されること。
- 二 全て障害者は、可能な限り、どこで誰と生活するかについての選択の機会が確保され、地域社会において他の人々と共生することを妨げられないこと。
- 三 全て障害者は、可能な限り、言語（手話を含む。）その他の意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られること。

### (差別の禁止)

第四条 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。  
(国及び地方公共団体の責務)

第六条 国及び地方公共団体は、第一条に規定する社会の実現を図るため、前三条に定める基本原則(以下「基本原則」という。)にのつとり、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策を総合的かつ計画的に実施する責務を有する。  
(国民の理解)

第七条 国及び地方公共団体は、基本原則に関する国民の理解を深めるよう必要な施策を講じなければならない。  
(国民の責務)

第八条 国民は、基本原則にのつとり、第一条に規定する社会の実現に寄与するよう努めなければならない。

## 児童福祉法(抜粋)

第四条 この法律で、児童とは、満十八歳に満たない者をいい、児童を左のように分ける。

- 一 乳児 満一歳に満たない者
- 二 幼児 満一歳から、小学校就学の始期に達するまでの者
- 三 少年 小学校就学の始期から、満十八歳に達するまでの者

② この法律で、障害児とは、身体に障害のある児童、知的障害のある児童、精神に障害のある児童(発達障害者支援法(平成十六年法律第百六十七号)第二条第二項に規定する発達障害児を含む。)又は治療方法が確立していない疾病その他の特殊の疾病であつて障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成十七年法律第百二十三号)第四条第一項の政令で定めるものによる障害の程度が同項の厚生労働大臣が定める程度である児童をいう。

# 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（全文）

## 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

- 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二の政令で定める機関が置かれる機関にあつては、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（ホの政令で定める機関が置かれる機関にあつては、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。

○刑法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整理等に関する法律（令和四法律六八）抄

（経過措置の政令への委任）

第五百九条 この編に定めるもののほか、刑法等一部改正法等の施行に伴い必要な経過措置は、政令で定める。

附 則 （令和四年六月一七日法律第六八号） 抄

（施行期日）

1 この法律は、刑法等一部改正法施行日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

一 第五百九条の規定 公布の日

障がいを正しく理解し、適切に対応するための

## 対応サポートブック

---

平成 28 年 4 月 1 日 初版（第 1 版）

平成 28 年 12 月 1 日 改訂（第 2 版）

令和 6 年 2 月 1 日 改訂（第 3 版）

編集・発行 郡山市保健福祉部障がい福祉課

〒963-8601

郡山市朝日一丁目 23 番 7 号

電 話 024-924-2381

ファックス 024-933-2290

電子メール [shougaifukushi@city.koriyama.lg.jp](mailto:shougaifukushi@city.koriyama.lg.jp)

---

**みんなの文字®**

この制作物は、みんなの文字を使用しています。みんなの文字は、一般社団法人UCDAが「読みやすさ」を認証した書体です。