

障害のある方に対する 対応の基本（案）

～ノーマライゼーション条例の理念を踏まえて～

さいたま市保健福祉局福祉部障害政策課

平成28年4月

はじめに

平成28年4月1日施行の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(以下「法」という。)においては、行政機関が「不当な差別的取扱いをすること」及び「合理的配慮を提供しないこと」によって、財やサービスの提供を拒否するなど障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。

平成28年3月に、本市における「障害を理由とする差別」(以下「障害者差別」という。)における法的義務を担保し、職員が障害のある方に対して適切に対応できるようにするため「さいたま市職員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要領」(以下「対応要領」という。)を服務規律の一環として定めました。

法に規定する合理的配慮の提供は、施設の整備等のバリアフリーに係るものだけでなく、障害のある人の思いや基本的な知識の習得などを含めた環境の整備の上に行われるものとされています。

この冊子は、対応要領に記載された合理的配慮を提供する以前に必要なとされる事項について、内閣府のホームページやあいサポート運動の啓発冊子などをもとに障害のある方に対する対応の実際についてその心構えや具体的な方法を記したものです。

障害はその種別によって特性はそれぞれ異なるものであり、例え同じ種別の障害であっても、人によって状況や程度は様々です。

また、障害のある人の要望の一つとして、そうした障害の特性などを知ってほしい、理解してほしいという切実な思いがあります。

職員におかれましては、本冊子を業務の遂行にあたり参考としていただくとともに、障害の特性の把握に努め、本市における障害者差別の解消の推進の一助として活用していただきますようお願いいたします。

1. 対応の基本

法においては、合理的配慮は「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」提供するものとされています。

一方で、法の基本方針においては「意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。」とされており、いかに障害のある方と円滑にコミュニケーションを図っていくかが対応の要となります。

①相手の人格を尊重し、相手の立場に立って対応します

- ・相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」わかりやすい対応を心がけます。
- ・介助の方や手話通訳の方に対して対応するのではなく、障害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、思い込みや押しつけではなく、本人が必要と考えていることを確認します。

②障害の有無や種類に関わらず、困っている方には進んで声をかけます

- ・窓口を訪れる方の障害の有無や種類は明確ではないため、常に来訪者の中に障害のある方も含まれていることを念頭に置いて、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。
- ・障害の種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人にたずねます。

③コミュニケーションを大切にします

- ・コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをしたりせず、「ゆっくり」「くり返し」相手の意思を確認するなど、信頼関係をつくる対応を心がけます。

④柔軟な対応を心がけます

- ・相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらいまわし」にしないようにします。
- ・対応方法がよくわからない時は、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- ・「無理だ」などと直感的に判断するのではなく、どのように工夫すればよいかを最優先に考えるように心がけます。

⑤不快になる言葉は使いません

- ・暴言はもとより、不快に感じられる言葉や子供扱いした言葉は使いません。
- ・障害があるからと言って、ことさら特別扱いするような言葉は使いません。

⑥プライバシーには立ち入りません

- ・合理的配慮の提供などサービス等の利用に必要な情報を除き、障害の原因や内容について、必要もなく聞いたりはしません。
- ・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。

2. 障害種別の特性

①視覚障害（視力障害・視野障害）のある方

視覚障害のある方の中には、全く見えない方と見えづらい方がいます。見えづらい方の中には、細部がよくわからない、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る、望遠鏡でのぞいているような見え方をする）などの方がいます。また、特定の色がわかりにくい方もいます。

先天性で受障される方のほか、最近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の方が多くいます。

◆主な特徴

- ・一人で移動することが困難
慣れていない場所では一人で移動することは困難です。
- ・音声を中心に情報を得ている
目からの情報が得にくいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。最近では、ICT技術の発達により、メールなどの読み上げアプリなどを活用している方もいます。
- ・文字の読み書きが困難
文書を読むことや、書類に文字を記入することが難しい方も多くいます。

◆コミュニケーション関連

- ・こちらから声をかける
周りの状況がわからないため、相手から声をかけられなければ、会話を始められないことがあります。また、知っている相手でも声だけでは誰なのかわからないことがあります。
- ・指示語は使わない
「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では「どこか」「何か」わかりません。場所は「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。場合によっては相手の了解を得たうえで、手を添え、物に触れてもらい説明します。
- ・点字と音声
点字は、指先で触って読む文字です。視覚障害のある方が、必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を使用する方は1割程度と言われています。残りの9割の方は、主に音声や拡大文字により情報を得ています。文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いるなどがあります。

②聴覚・言語障害のある方

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

◆主な特徴

- ・外見からわかりにくい
外見からは聞こえないことがわかりにくいいため、あいさつしたのに返事をしないなどと誤解されることがあります。
- ・視覚を中心に情報を得ている
音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。
- ・声に出して話せても聞こえているとは限らない
聴覚障害のある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。
- ・補聴器をつけていても会話が通じるとは限らない
補聴器をつけている方もいますが、補聴器で音を大きくしても明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている方も多くいます。

◆コミュニケーション関連

- ・コミュニケーションの方法を確認する
聴覚障害のある方との会話には、手話・指文字・筆談・口話・読話などの方法があります。人によりコミュニケーション方法は異なるので、提供できる方法を示すとともに、どのような方法によればよいか本人の意向を確認するなど建設的対話のもと決める必要があります。
- ・聞き取りにくい場合は確認する
言語障害のある方への対応は、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。聞き取れない時は、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい内容を確認します。

※コミュニケーション方法の例

- ・手話
手指の形や動き、表情などで表現するコミュニケーション手段です。聴覚障害のある方たちの間で自然に生まれ発展してきました。なお、日本手話、日本語対応手話などの違いや、地方によって表現の仕方が異なるものがあります。
- ・日本語式指文字
指の形で五十音を一文字ずつあらわすものです。未だ手話になっていない新しい単語や、固有名詞などを表すのに使います。通常は、手話と組み合わせて使用します。

- ・筆談

メモ用紙や簡易筆談器などに、文字を書いて伝える方法です。パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやり取りする方法もあります。

- ・口話・読話

相手の口の動きを読み取る方法です。口の動きがわかるよう正面からはっきりゆっくり話すことが必要です。口の形が似ている言葉は区別がつかないので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補います。

③盲ろうの方

視覚と聴覚の両方に障害があることを「盲ろう」といいます。盲ろうであっても、全く見えず、全く聞こえない状態の全盲ろうから、聞こえなくても少し見えたり、見えなくても少し聞こえる状態の方もいます。また、盲ろうとなる経緯も様々で、もともと視覚障害がある方が聴覚障害となった場合や、もともと聴覚障害がある方が視覚障害となる場合、先天的に視覚と聴覚に障害がある場合、成人期以後になるものがあります。

◆主な特徴

- ・介助者等による支援が不可欠

情報の入手やコミュニケーション、移動などの様々な場面で大きな困難が生じるため、介助者による支援が必要です。

- ・コミュニケーションの方法が人によって異なる

生活環境や視覚障害と聴覚障害の程度、受障時期によってコミュニケーションの方法が一人ひとり異なります。

※コミュニケーション方法の例

- ・手書き文字

盲ろう者の手のひらに指先等でひらがなやカタカナ、漢字等を書いて言葉を伝える方法です。盲ろう者の指をとり、机や手のひらの上に一字ずつ書いていくという方法もあります。多くの盲ろう者は手書き文字によるコミュニケーションをとることができます。

- ・触手話（解読手話）

話し手が手話を表し、盲ろう者がその手に触れて伝える方法です。この方法が難しい盲ろう者の場合、話し手が盲ろう者の手指を持って、手話の単語に形作っていく方法もあります。

- ・点字筆記

点字の触読が可能な盲ろう者は、点字を読みとることでコミュニケーションをとることがあります。

- ・指点字

盲ろう者の指を点字タイプライターの6つのキーに見立てて、左右の人差し指から薬指までの6指に直接打つ方法です。

- ・ローマ字式指文字

アメリカ式アルファベット指文字をローマ字表記で表し、盲ろう者の手に触らせて伝えます。

- ・日本語式指文字

聴覚障害者の間で広く使われている日本語式指文字を、盲ろう者は残った視力で見たり触れたりすることで読み取ります。通常は、手話と組み合わせて使用します。

- ・筆談

メモ用紙や簡易筆談器などに、文字を書いて伝える方法です。パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやり取りする方法もあります。

- ・弱視手話

「視力が低下している」「視野が狭い」といった視覚障害の状態に合わせ、話し手との距離や手を動かす幅を調整することによって、手話を目で読み取る方法です。

- ・音声

聴覚活用が可能な盲難聴や弱視難聴の盲ろう者に対して、耳元や補聴器のマイクなどに向かって話す方法です。

④ 肢体不自由のある方

肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。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、身体にマヒのある方、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う方などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、電動の車いすや自力で走行する車いすを使用される方などがいます。

◆ 主な特徴

- ・移動に制約のある方もいる

下肢に障害のある方では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方がいます。歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。車いすを使用されている方では、高い所や床には、手が届きにくいです。

- ・文字の記入が困難な方もいる

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

- ・体温調整が困難な方もいる

脊髄を損傷された方では、手足が動かないだけでなく、感覚も無くなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難な場合もあります。

- ・話すことが困難な方もいる

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

◆コミュニケーション関連

- ・車いすの方の視線に合わせる

車いすを使用されている場合、立った姿勢で話されると上から見下ろされる感じがして身体的心理的に負担になるので、少しかがんで同じ目線で話すようにします。

- ・聞き取りにくい場合は確認する

聞き取りにくいときは、分かったふりをせず、一語一語確認するようにします。

- ・子供扱いしない

言葉がうまくしゃべれない方に対して子供に対するような接し方をしないようにします。

⑤内部障害のある方

内部障害とは、内臓機能の障害であり、身体障害者福祉法で心臓・呼吸器・腎臓・膀胱又は直腸・小腸・肝臓・ヒト免疫不全ウイルスによる免疫の7種類の機能障害により日常生活に支障がある方です。

(1)心臓機能障害

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

(2)腎機能障害

腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院されている方もいます。

(3)肝臓機能障害

肝炎などの病気により肝機能が低下した障害で、肝臓移植を受け、抗免疫療法を実施している方もいます。

(4)呼吸器機能障害

呼吸器系の病気により、呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している方もいます。

(5)膀胱・直腸機能障害

膀胱疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している方もいます。

(6)小腸機能障害

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

(7)ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能障害

H I Vによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している方です。

◆主な特徴

- ・外見からわかりにくい

外見からはわからないため、電車やバスの優先席に座ったり、障害者用の駐車場に車を止めても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

- ・疲れやすい

障害のある臓器だけではなく全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持つことや長時間立っていることなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。また、常に医療的対応を必要とすることが多くあります。

- ・タバコの煙が苦しい方もいる

呼吸器機能障害のある方は、たばこの煙などが苦しい方もいます。

- ・トイレに不自由されている人もいる

ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や人工膀胱を使用している方（オストメイト）は排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

- ◆コミュニケーション関連

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

⑥知的障害のある方

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

- ◆主な特徴

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

- ◆コミュニケーション関連

- ・短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明

一度にたくさんのことを言われると混乱するので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「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ます。

- ・具体的にわかりやすく

案内板や説明資料には、漢字にふりがなを振るとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的にわかりやすく説明します。例えば、大きさを伝えるときにも、「リンゴの大きさ」など具体的に表現します。

- ・子供扱いしない

成人の方の場合は、子供扱いしないようにします。

- ・穏やかな口調で声をかける

社会的なルールを理解しにくいため、時に奇異な行動を起こす方もいますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず、「どうしましたか?」「何かお手伝いしましょうか?」と穏やかな口調で声をかけます。

⑦精神障害のある方

精神障害のある方は、統合失調症、躁うつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒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・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の方は地域で安定した生活を送られています。

・統合失調症

幻覚、思考障害、感情や意欲の障害など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、日常生活や社会生活に支障が生じますが、適切な治療によってこれらの症状を抑えることもできます。

・うつ病

気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を持てなくなったりして、日常生活に支障が現れます。

・てんかん

通常は規則正しいリズムで活動している大脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れ、激しい電氣的な乱れが生じることによって発作が現れる病気です。適切な治療によって約8割の方は発作を止められるようになりました。

◆主な特徴

- ・ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多い。
- ・外見からはわかりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいる。
- ・精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多い。
- ・周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいる。
- ・気が動転して声の大きさをコントロールできない場合もある。
- ・認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいる。

◆コミュニケーション関連

- ・人によって対応の方法は異なる

精神障害の方はそれぞれ個性が異なりますので、画一的な対応方法があるわけではありませんが、不安を感じさせないような穏やかな対応を基本とします。

⑧発達障害のある方

発達障害は、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（ADHD）等の脳機能の障害であって、通常低年齢において症状が発現するものです。自閉症には、知的障害を伴う場合と伴わない場合（高機能自閉症）とがあります。

◆主な特徴

(1)自閉症

- ・ひとつのことに集中して、全体が見えにくくなることがあります。
- ・言葉を使ったコミュニケーションが難しいことがあります。

- ・想像することが苦手で、特定のことにこだわる場合があります。
- ・感覚が過敏であったり、鈍感であったりします。

(2)アスペルガー症候群

- ・外見からわかりにくい。
- ・相手の気持ちになって考えることが苦手なこともあります。
- ・場の空気を読むことが難しく、冗談でも素直に真に受けてしまうことがあります。

(2)注意欠陥・多動性障害（ADHD）

- ・ひとつのことに集中したり、集中を持続したりすることが難しいことがあります。
- ・待てずにしゃべりすぎたり、行動してしまうことがあります。

(3)学習障害（LD）

- ・全般的な知的能力に遅れはないものの、「書く」「読む」「計算する」などの能力のうち、特定の能力が極端に苦手です。
- ・文字は読めなくても会話や記憶は問題ない方もいます。

◆コミュニケーション関連

- ・人によって対応の方法は異なる
発達障害の方はそれぞれ個性が異なるので画一的な適切な対応方法があるわけではありませんが、不安を感じさせないような穏やかな対応を基本とします。
- ・見通しを示す
わかりやすく見通しを示すことで、やる事が理解できたり、初めてのことに取組むときの不安を抑えたりすることができます。
- ・環境を整える
余計な刺激や苦手な刺激を減らせるように、環境を整える必要があります。また、周りの状況を本人と一緒に具体的に確認することで、整理することができます。

⑨高次脳機能障害のある方

病気や事故などによる脳外傷や脳卒中など、脳が損傷を受けることによって生じる認知面の様々な障害をいいます。身体のマヒや機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情が安定しないなどの障害を伴う方もいます。

◆主な特徴

- ・約束や予定を忘れていたり、少し前のことを覚えていないなど記憶力が低下する方もいます。
- ・気が散りやすく、ケアレスミスを繰り返すなど、注意力が低下する方もいます。
- ・段取りが悪い、急な変更に対応できないなど、業務遂行能力が低下する方もいます。
- ・イライラしやすい、我慢できない、ささいなことにこだわるなど、社会的な行動障害が伴う方もいます。

◆コミュニケーション関連

- ・記憶力が低下している方への対応
大事なことはメモを取るよう促すとともに、できているか確認します。
- ・注意力が低下している方への対応
伝えたいことは簡潔に伝え、その内容が理解できているか確認します。

- ・業務遂行能力が低下している方への対応
わかりやすく見通しを示すなどして、手順などを理解してもらいます。
- ・社会的な行動障害を伴う方への対応
感情的になったらその場を離れたり、話題を変えるなどして気分転換を図るようにします。

⑩難病の方

難病は、難病の患者に対する医療等に関する法律において、発病の機構が明らかでなく、かつ、治療方法が確立していない希少な疾病であって、その疾病にかかることにより長期にわたり療養を必要とすることとなるものとされています。単に経済的な負担のみならず介護に著しく人手を要することもあるなど家族への負担が重く、精神的な負担も大きいものです。

◆主な特徴

- ・外見からはわからない症状もあります。
- ・病気の種類や症状、程度も様々です。
- ・完全に治療することは難しくても、適切に病状を管理することにより安定した症状を保つことができますので、通院に対する配慮が必要です。

◆コミュニケーション関連

- ・個々の疾患により疾患の特色や注意する点が異なる
疾患の特色などに応じた対応が必要となるため、十分にコミュニケーションを図ることが重要です。

3. 対応の方法

【入口・受付付近】

①共通的な事項

- ・入口や受付付近で困っている方を見かけたら「何かお手伝いすることはありますか？」と積極的に声をかけます。
- ・声掛けは、介助者ではなく、直接本人に対して行います。
- ・こちらの説明に対する理解が困難な方には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ・ドアの開閉が困難な方には開閉を手伝います。

②障害種別に関する事項

- ・視覚障害のある方には、職員であること及び名前を名乗ったうえで、周りの状況を具体的にわかりやすく伝えます。例えば「次の方」と言われてもわかりません。
- ・聴覚障害のある方には、お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、要件を伺います。呼び出しの音声聞こえない方には、どのような方法で知らせるかあらかじめ説明して、不安のないようにします。
- ・車いす使用の方には、少しかがんで目線が合う高さで話をします。窓口には、低くて車椅子の入るスペースのあるカウンターに案内します。

- ・立っているのが辛そうな方には、椅子のあるところに案内し、担当職員が出向いて要件を伺います。
- ・知的障害のある方には、例えば、パンフレットの絵や図・写真を活用してわかりやすく説明します。

【誘導】

①共通的な事項

- ・車いすでも移動できるよう、段差のない十分な移動スペースを確保します。
- ・誘導が必要かどうか、直接本人に訪ねます。
- ・誘導用ブロック上はもとより、廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたすものを置かないようにします。誘導用ブロックの上で立ち止まる方も多いため、歩行の邪魔にならないよう他の利用者にも配慮を促します。
- ・雨天時に濡れた床で滑らないよう、濡れた床面は早めに拭き取ります。

②障害種別に関する事項

- ・視覚障害のある方の異動を介助する場合は、その方との背の高さの関係で肘肩または手首を軽く握ってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。階段や段差の手前では「上りです」「下りです」と声をかけます。
- ・車椅子使用の方にとって、車いすは体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押し回したりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、必ず、本人の意向を確認してから誘導介助を行います。

【相談・説明】

①共通的な事項

- ・相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、他の部署の場合は窓口まで案内する等「たらい回し」にしないようにします。
- ・話が的確に伝わるように「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。
- ・必要に応じて、例えば、パンフレットの絵や図・写真を活用してわかりやすく説明します。
- ・相談内容が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で対応します。
- ・障害特性に応じた方法で説明ができるよう、あらかじめ説明資料等の準備をしておきます。
- ・ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなくは一般的なわかりやすい言葉で説明します。
- ・問い合わせについては電話・FAX・Eメールなどでも対応可能としておくようにします。

②障害種別に関する事項

- ・視覚障害のある方には、自分の肩書と名前を名乗ったうえで、伝えたい内容を具体的な言葉でわかりやすく説明します。一時的に席を離れる場合や新たにに対応する職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。必要に応じて、説明資料等を拡大コピーするなどして説明します。

- ・聴覚障害のある方には、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して話します。筆談はもとより、問い合わせについては電話・FAX・Eメールなどでも対応可能としておくようにします。
- ・口頭での説明の理解が難しい方には、説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要に応じて漢字にはふりがなを振ります。
- ・同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をされる方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって要件を確認し、訪問目的に沿って対応するようになります。

【手続き】

◆書類への記入

①共通的な事項

- ・書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きくわかりやすく表示しておきます。
- ・書類の記入の仕方がわからない方には、「お手伝いしましょうか」と声をかけます。
- ・障害の状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して、代筆を行います。署名欄の部分だけを切り取った枠（サインガイド）があると署名しやすい方もいます。

②障害種別に関する事項

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

◆金銭收受

①共通的な事項

- ・正確な金額がわからないため、金額が大きめのお札で払うことがありますので、無理に正確な金額の紙幣を求めないようにします。
- ・お金の計算が苦手な方や紙幣の識別に時間がかかる方もいますので、せかさずに待つようにします。

②障害種別に関する事項

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

【施設利用】

①共通的な事項

- ・トイレが汚れていないか、多目的トイレの折り畳み式ベッドが下りたままでないかなど、こまめにチェックします。

- ・ 障害者用駐車場には障害者用の表示を大きく掲示し、目的外の利用がされないよう注意を促します。
- ・ 外見からはわかりにくい障害のある方が利用している可能性があることに留意します。
- ・ 疲れても座れる休憩スペースを確保します。

②障害種別に関する事項

- ・ 視覚障害のある方には、案内するトイレの設備の使用方法を伝えます。
- ・ トイレの位置の表示や触知図表示をわかりやすくします。

○障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

(平成二十五年法律第六十五号)

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たられることなく、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ニの政令で定める機関が置かれる機関にあっては、当該政令で定める機関を除く。)

ハ 国家行政組織法(昭和三十二年法律第二十号)第三条第二項に規定する機関(ホの政令で定める機関が置かれる機関にあっては、当該政令で定める機関を除く。)

ニ 内閣府設置法第三十九条及び第五十五条並びに宮内庁法(昭和二十二年法律第七十号)第十六条第二項の機関並びに内閣府設置法第四十条及び第五十六条(宮内庁法第十八条第一項において準用する場合を含む。)の特別の機関で、政令で定めるもの

ホ 国家行政組織法第八条の二の施設等機関及び同法第八条の三の特別の機関で、政令で定めるもの

ヘ 会計検査院

五 独立行政法人等 次に掲げる法人をいう。

イ 独立行政法人(独立行政法人通則法(平成十一年法律第三百三号)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(平成十五年法律第一百八号)第二条第一項に規定する地方独立行政法人(同法第二十一条第三号に掲げる業務を行うものを除く。)をいう。

七 事業者商業その他の事業を行う者(国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。)をいう。(国及び地方公共団体の責務)

第三条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

(国民の責務)

第四条 国民は、第一条に規定する社会を実現する上で障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない。

(社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備)

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

第二章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

第六条 政府は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に実施するため、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(以下「基本方針」という。)を定めなければならない。

2 基本方針は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向

二 行政機関等が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項

三 事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項

四 その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項

3 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。

4 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、障害者政策委員会の意見を聴かなければならない。

5 内閣総理大臣は、第三項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。

6 前三項の規定は、基本方針の変更について準用する。

第三章 行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第七条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

(事業者における障害を理由とする差別の禁止)

第八条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

(国等職員対応要領)

第九条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、基本方針に即して、第七条に規定する事項に関し、当該国の行政機関及び独立行政法人等の職員が適切に対応するために必要な要領(以下この条及び附則第三条において「国等職員対応要領」という。)を定めるものとする。

2 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。

3 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

4 前二項の規定は、国等職員対応要領の変更について準用する。

(地方公共団体等職員対応要領)

第十条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第七条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領(以下この条及び附則第四条において「地方公共団体等職員対応要領」という。)を定めるよう努めるものとする。

2 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その

他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めなければならない。

4 国は、地方公共団体の機関及び地方独立行政法人による地方公共団体等職員対応要領の作成に協力しなければならない。

5 前三項の規定は、地方公共団体等職員対応要領の変更について準用する。

(事業者のための対応指針)

第十一条 主務大臣は、基本方針に即して、第八条に規定する事項に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針(以下「対応指針」という。)を定めるものとする。

2 第九条第二項から第四項までの規定は、対応指針について準用する。

(報告の徴収並びに助言、指導及び勧告)

第十二条 主務大臣は、第八条の規定の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。

(事業主による措置に関する特例)

第十三条 行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、障害者の雇用の促進等に関する法律(昭和三十五年法律第二百二十三号)の定めるところによる。

第四章 障害を理由とする差別を解消するための支援措置
(相談及び紛争の防止等のための体制の整備)

第十四条 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

(啓発活動)

第十五条 国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の関心と理解を深めるとともに、特に、障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るため、必要な啓発活動を行うものとする。

(情報の収集、整理及び提供)

第十六条 国は、障害を理由とする差別を解消するための取組に資するよう、国内外における障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

(障害者差別解消支援地域協議会)

第十七条 国及び地方公共団体の機関であって、医療、介護、教育その他の障害者の自立と社会参加に関連する分野の事務に従事するもの(以下この項及び次条第二項において「関係機関」という。)は、当該地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される障害者差別解消支援地域協議会(以下「協議会」という。)を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めるときは、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。

— 以下略 —

○障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律施行令（平成28年政令32号）（抄）

（地方公共団体の長等が処理する事務）

第三条 法第十二条に規定する主務大臣の権限に属する事務は、事業者が行う事業であつて当該主務大臣が所管するものについての報告の徴収、検査、勧告その他の監督に係る権限に属する事務の全部又は一部が他の法令の規定により地方公共団体の長その他の執行機関（以下この条において「地方公共団体の長等」という。）が行うこととされているときは、当該地方公共団体の長等が行うこととする。ただし、障害を理由とする差別の解消に適正かつ効率的に対処するため特に必要があると認めるときは、主務大臣が自らその事務を行うことを妨げない。

○さいたま市誰もが共に暮らすための障害者の権利の擁護等に関する条例（平成23年条例第6号）

目次

前文

第1章 総則(第1条—第8条)

第2章 障害者の権利の擁護

第1節 障害者への差別の禁止等(第9条—第15条)

第2節 障害者への虐待の禁止等(第16条—第21条)

第3章 障害者の自立及び社会参加のための支援(第22条—第31条)

第4章 補則(第32条)

附則

誰もが皆、その人らしく、人として豊かに生活をする権利を有している。誰もが、本来、自らの決定及び選択に基づいて社会のあらゆる分野の活動に参加し、及び参画する権利を有している。これらの権利の主体であることは、障害の有無にかかわらず。

ある人が、障害の有無にかかわらず、地域生活において活動し、社会参加をするに当たって、何らかの不当な制約を受けることがあるとすれば、日本国憲法で保障されている基本的人権の侵害となる。

本市は、国際連合で採択された障害者の権利に関する条約の理念を踏まえた障害を理由とするいかなる種類の差別もない社会の実現を目指している。

その目指す社会は、人として生まれながらに持つ権利と自由を、障害のある人にもない人にも同じように認める社会である。市民は、障害の有無にかかわらず、誰もが、基本的人権の主体であって、社会の一員である。

ここに、市民が、誰も侵すことができない基本的人権の主体として、尊厳をもって、未来にわたって、安心して地域で生活できる社会の実現を目指し、この条例を制定する。

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、障害者への差別及び虐待を禁止するとともに、障害者の自立及び社会参加を支援するための措置を講じることにより、障害者が地域社会を構成する一員として日常生活を営み、権利の主体として社会、経済、文化その他のあらゆる分野の活動に参加する機会を得られるよう、地域福祉の推進を図り、もって市民が障害の有無にかかわらず、等しく市民として個人の尊厳と権利が尊重され、その権利を享受することができる地域社会の実現に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1)市民 市内に居住し、又は通勤し、若しくは通学する者をいう。

(2)事業者 市内において事業活動を行う全ての者をいう。

(3)障害 次に掲げるものをいう。

ア 障害者基本法(昭和45年法律第84号)第2条第1号に規定する身体障害、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

イ アに掲げるもののほか、心身の機能、身体の器官、肢体又は肢体を構成するものに、欠損、喪失等があることにより、日常生活又は社会生活(以下「日常生活等」という。)を営む上で社会的な支援を必要とする状態

(4)障害者 次に掲げる者をいう。

ア 前号アに掲げる障害がある市民

イ 前号イに掲げる障害があることにより、継続的に日常生活等において活動の制限又は参加の制約を受けている市民

(5)保護者 児童福祉法(昭和22年法律第164号)第6条に規定する保護者をいう。

(6)養護者 障害者を現に養護する者であって、保護者及び障害者の福祉サービスに従事する者以外のものをいう。

(7)合理的配慮に基づく措置 障害者が障害を原因として日常生活等を営む上で不可欠な活動を行うことができず、又は制限されるときに、当該活動を行うことができるようにし、又は当該活動の制限を緩和するために行う、用具又は機器の提供、建築物又は設備の改修その他の当該障害者の環境を調整する措置(当該障害者の就業時間又は業務内容を変更する措置で事業活動の目的の達成が妨げられるもの、既存の建築物の本質的な構造を変更する措置その他の当該措置を行う者に社会通念上相当と認められる範囲を超えた過重な負担を課することとなる措置を除く。)をいう。

(8)差別 次に掲げる行為をいう。

ア 障害者の氏名その他の当該障害者の身上に関する事項をみだりに用いて、当該障害者の日常生活等を不当に妨げること。

イ 障害者に教育を行い、又は受けさせる場合に行う次に掲げる行為

(7) 正当な理由なく、障害者に必要と認められる適切な指導及び支援を受ける機会を与えないこと。

(4) 障害者若しくはその保護者の意見を聴かないで、又は障害者若しくはその保護者に必要な説明を行わないで、入学する学校(学校教育法(昭和22年法律第26号)第1条に規定する学校をいう。以下同じ。)を決定すること。

(7) 合理的配慮に基づく措置を行わなければ授業又は試験を受けられないことその他の障害者の不利益となることを知りながら、合理的配慮に基づく措置を行わないことにより障害者に不利益を与えること。

ウ 障害者を雇用し、又は業務に従事させる場合に行う次に掲げる行為

(7) 募集又は採用に当たって、正当な理由なく、障害を理由として、応募若しくは採用を拒否し、又はこれに条件を課すこと。

(4) 正当な理由なく、障害を理由として、解雇し、又は退職を強制すること。

(7) 合理的配慮に基づく措置を行わなければ業務の遂行が妨げられること、研修を受けられないことその他の障害者の不利益となることを知りながら、合理的配慮に基づく措置を行わないことにより障害者に不利益を与えること。

エ 保健医療サービス若しくは福祉サービスの提供又は不特定かつ多数の者に対して行っている商品若しくはサービス(保健医療サービス及び福祉サービスを除く。)の提供若しくは不動産の取引を、正当な理由なく、障害者の持つ障害を理由として、拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課すこと。

オ 不特定かつ多数の者の利用に供されている建物その他の施設又は公共交通機関を利用する場合において、建物その他の施設の本質的な構造上やむを得ないとき、本人の生命又は身体の保護のため必要があるときその他の正当な理由があるときを除き、障害者の持つ障害を理由として、当該建物その他の施設又は当該公共交通機関の利用を拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課すこと。

カ 日常生活等を営む上で必要な情報を提供する場合において、正当な理由なく、障害者の持つ障害を理由として、これを拒否し、若しくは制限し、又はこれに条件を課すこと。

キ 障害者が日常生活等を営む上で必要な意思表示を行う場合において、正当な理由なく、障害を理由として、当該障害者が用いることができる手段による意思表示を受けることを拒否し、受けることができる意思表示の手段を制限し、又は意思表示を受けることに条件を課すこと。

ク アからキまでに掲げるもののほか、正当な理由なく、障害者の持つ障害を理由として、障害者でない者の取扱いと比べて不利益な取扱いをし、又は取扱いをしようとする事

(9) 虐待 次に掲げる行為をいう。

ア 障害者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること。

イ 障害者にわいせつな行為をすること、障害者をしてわいせつな行為をさせること又は障害者であることを理由に、本人の意思にかかわらず、交際若しくは性的な行為を不当に制限し、若しくは生殖を不能にすること。

ウ 障害者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

エ 障害者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置をすること。

オ 障害者の財産を不当に処分することその他当該障害者から不当に財産上の利益を得ること。

カ 保護者、養護者又は障害者の福祉サービスに従事する者が、アからオまでの事実を知りながら、又は障害者が自らの利益や健康を明らかに損なう行為を継続的にしていることを知りながら放置をすること。

(10) 後見的支援を要する障害者 現に福祉サービス等を自ら決定して利用することができないため日常生活等を営むことが困難な障害者であって、保護者及び養護者がいないもの又は保護者が監護を行うことができず、かつ、養護者がいないものをいう。

(基本理念)

第3条 障害者への差別をなくし、及び虐待を防止するための取組は、市、市民及び事業者並びに障害者の医療、保健、福祉、教育、就労等に関する機関(以下「関係機関」という。)が障害者を権

利の主体であると認識し、その権利を尊重し、それぞれの障害に対する理解を深めることにより行われなければならない。

2 障害者の権利の擁護並びに障害者の自立及び社会参加の支援に関する施策の推進は、市、市民、事業者及び関係機関が相互に連携し、並びに障害者の選択を尊重することにより行われなければならない。

3 障害者の権利の擁護並びに障害者の自立及び社会参加の支援に関する施策の推進は、障害者が市民の一員として地域において生活し、それぞれにふさわしい役割を果たすことができるよう行われなければならない。

(市の責務)

第4条 市は、この条例の目的を達成するため、前条に定める基本理念(以下「基本理念」という。)に基づき、障害者基本法その他の法令との調和を図りながら、障害者の権利の擁護並びに障害者の自立及び社会参加の支援に関する施策を総合的かつ計画的に実施しなければならない。

(市民等の責務)

第5条 市民及び事業者は、基本理念に基づき、障害者に対する理解を深めるとともに、障害者の権利を尊重し、地域で誰もが共に暮らしていくための良好な環境づくりに努めなければならない。(計画の策定等)

第6条 市長は、この条例に基づく施策を総合的かつ計画的に推進するためさいたま市障害者総合支援計画を策定するとともに、毎年度、別に定めるさいたま市障害者政策委員会(次項及び次条において「政策委員会」という。)に当該計画に基づく施策の実施の状況を報告しなければならない。

2 政策委員会は、前項の規定による報告に対して意見を述べるものとする。

(市民相互の意見交換等)

第7条 市長は、障害者に関する施策の課題について市民が相互に意見を交換する場を設けるものとする。

2 市長は、前項の規定により交換された意見を政策委員会に報告しなければならない。

(顕彰)

第8条 市は、障害者に対する理解の促進に寄与したと認められる者の顕彰に努めるものとする。

第2章 障害者の権利の擁護

第1節 障害者への差別の禁止等

(差別の禁止)

第9条 何人も、障害者に対し、差別をしてはならない。

(申立て)

第10条 障害者は、自己に対する差別が行われた事実があると認めるときは、市長に対し、委員会(第15条に規定する委員会をいう。第12条及び第13条第1項において同じ。)から当該差別に係る事案(以下「事案」という。)を解決するための助言又はあっせんが行われるよう申立てをすることができる。

2 障害者の保護者若しくは養護者又は障害者に関係する事業者若しくは関係機関は、当該障害者に対する差別が行われた事実があると認めるときは、前項の申立てをすることができる。ただし、本人の意に反することが明らかであると認められるときは、この限りでない。

3 前2項の申立ては、その事案が次の各号のいずれかに該当するときは、することができない。

(1) 行政不服審査法(昭和37年法律第160号)その他の法令により審査請求その他の不服申立てをすることができるものであって、行政庁の行う処分取消し若しくは変更又は行政庁の行う事実行為(同法第2条第1項に規定する事実行為をいう。)の撤廃若しくは変更を求めるものであるとき。

(2) 申立ての原因となる事実のあった日(継続する行為にあっては、その行為の終了した日)から3年を経過しているものであるとき(その間に申立てをしなかったことにつき正当な理由があるときを除く。)

(3) 現に犯罪の捜査の対象となっているものであるとき。

4 第1項又は第2項の申立てに係る事案が前項第3号に該当することとなったときは、当該申立ては、取り下げられたものとみなす。

(事案の調査)

第11条 市長は、前条第1項又は第2項の申立てがあったときは、当該申立てに係る事実について、相談支援事業者(市から委託を受け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17年法律第123号。以下「障害者総合支援法」という。))第77条第1項第3号に規定する事業を行う者をいう。以下同じ。)と連携し、調査を行うことができる。この場合において、調査の対象者は、正当な理由がある場合を除き、これに協力しなければならない。

2 市長は、正当な理由なく前項の調査を拒否した者に対して、調査に協力するよう勧告することができる。

(助言及びあっせん)

第12条 市長は、前条第1項の調査の結果、必要があると認めるときは、委員会に対し、助言又はあっせんを行うことについて審議を求めるものとする。

2 委員会は、前項の審議を求められた場合において、助言又はあっせんを行うことが適当と認めるときは、事案に係る障害者、事業者その他の関係者に対し、助言又はあっせんを行うものとする。

3 委員会は、前項の助言又はあっせんのために必要があると認めるときは、事案に係る障害者、事業者その他の関係者に対し、その出席を求めて説明若しくは意見を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

(勧告)

第13条 委員会は、前条第2項の規定により助言又はあっせんを行った場合において、差別をしたと認められる者が、正当な理由なく当該助言又はあっせんに従わないときは、市長に対し、当該差別をしたと認められる者に対して当該助言又はあっせんに従うよう勧告することを求めることができる。

2 市長は、前項の規定による求めがあったときは、前項の助言又はあっせんを受けた者に対して当該助言又はあっせんに従うよう勧告するものとする。

(公表)

第14条 市長は、前条第2項の規定による勧告を受けた者が正当な理由なく当該勧告に従わないときは、その勧告の内容を公表することができる。

2 市長は、前項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ、当該勧告を受けた者に意見を述べる機会を与えなければならない。ただし、その者が正当な理由なく意見の聴取に応じないときは、この限りでない。

(委員会の設置等)

第15条 市長の諮問に応じ、差別に係る事項を調査審議するため、さいたま市障害者の権利の擁護に関する委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

2 委員会は、委員10人以内をもって組織する。

3 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱し、又は任命する。

(1) 学識経験を有する者

(2) 障害者

(3) 事業者の代表者

(4) 障害者に関係する団体の代表者

(5) 市民

(6) 関係行政機関の職員

(7) 市職員

4 委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

5 委員が欠けた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

6 前各項に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第2節 障害者への虐待の禁止等

(虐待の禁止)

第16条 何人も、障害者に対し、虐待をしてはならない。

(通報)

第17条 市民並びに事業者及び関係機関(これらの従業員を含む。)は、虐待を受けたと思われる障害者を発見したときは、速やかに、これを市長に通報しなければならない。

2 前項の規定による通報をされた事業者及び関係機関は、当該通報をした従業員その他の者に対し、当該通報をしたことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いをしてはならない。

(通報を受けた場合の措置等)

第18条 市長は、前条第1項の規定による通報を受けたときは、相談支援事業者と連携し、虐待を受けたと思われる障害者の安全確認を速やかに行うものとする。

2 市長は、前条第1項の規定による通報を受けたときは、当該通報に係る障害者への虐待の防止及び障害者の保護を図るため、社会福祉法(昭和26年法律第45号)、障害者総合支援法その他の法令の規定による権限を適切に行使するものとする。

(立入調査)

第19条 市長は、虐待により障害者の生命又は身体に重大な危険が生じるおそれがあると認めるときは、その職員に、当該障害者の住所若しくは居所に立ち入り、必要な調査をさせ、又は関係者に質問させることができる。

2 障害者の保護者及び養護者、事業者並びに関係機関は、前項の規定による立入調査及び質問に協力しなければならない。

3 第1項の規定による立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があったときは、これを提示しなければならない。

4 第1項の規定による立入調査又は質問の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(体制の整備)

第20条 市は、虐待の通報を受け、虐待を早期に発見し、及び虐待に対応するための体制を整備するものとする。

2 市は、虐待された障害者又はその保護者若しくは養護者の相談を受け、必要に応じ、助言及び指導を行うための体制を整備するものとする。

(虐待防止の取組状況の公表)

第21条 市長は、毎年度、虐待の通報の件数、虐待の件数、虐待の状況及び虐待があった場合に講じた措置の内容を公表するものとする。

第3章 障害者の自立及び社会参加のための支援

(障害者等への総合的な支援等)

第22条 市は、障害者が地域の中で安心して自立した生活を営むことができるようにするため、日常生活等を営む上での課題及び障害の特性を理解し、当該障害者の自立の助長及びその家族の負担の軽減のための総合的な支援を行わなければならない。

2 障害者総合支援法第29条第1項に規定する指定障害福祉サービス事業者、市の委託を受けて障害者総合支援法第77条第1項に規定する地域生活支援事業又は同条第3項に規定する事業を行う事業者及び社会福祉法第4条に規定する社会福祉を目的とする事業を営業者は、サービスの提供に当たっては、福祉サービスの質の向上並びに障害者及びその家族が地域の中で安心して自立した生活を営む上で必要な福祉サービスの実施に努めなければならない。

3 市及び相談支援事業者は、相談及び支援の実施に当たっては、専門技術及び職業倫理の向上並びに障害者及びその家族が地域の中で安心して自立した生活を営む上で必要な福祉サービスの把握及び充実を努めるとともに、別に定める指針に従い、事業者及び関係機関と緊密な連携を保ち、支援体制の総合的な調整を行わなければならない。

(成年後見制度等の利用の支援等)

第23条 市は、後見的支援を要する障害者が地域の中で安心して生活を営むことができるようにするため、成年後見制度及び社会福祉法第2条第3項第12号に規定する福祉サービス利用援助事業に基づくサービスの円滑な利用のために必要な支援を行わなければならない。

2 市は、成年後見制度及び前項の福祉サービス利用援助事業を担う人材の育成を行わなければならない。

(障害者の居住場所の確保等)

第24条 市は、障害者が自ら選択した地域で生活を営むことができるようにするため、障害者の居住する場所の確保及び居住の継続のために必要な施策を講じなければならない。

2 事業者は、障害者又は障害者と同居する者と不動産の取引を行う場合において、市及び相談支援事業者と連携し、障害者が地域の中で安心して自立した生活を営む上で必要な居住する場所の提供に努めなければならない。

(意思疎通等が困難な障害者に対する施策等)

第25条 市は、意思疎通又は相互に情報を提供し、若しくは利用することが困難な障害者に対し、情報通信の技術を利用しやすい環境の整備その他の必要な施策を講じなければならない。

2 市は、行事を開催するとき並びに情報の提供及び通信を行うときは、意思疎通が困難な障害者に対し、それぞれの障害の特性を理解し、その特性に応じた配慮を行うものとする。

3 事業者は、障害者が日常生活等を営む上で必要なサービスを提供するに当たり、意思疎通又は情報を提供し、若しくは情報の提供を受けることが困難な障害者に対し、それぞれの障害の特性を理解し、その特性に応じた配慮を行うよう努めなければならない。

4 市は、災害発生時その他の緊急時に障害者と速やかに連絡が取れるようにするための調査を行い、それぞれの障害の特性を理解し、災害発生時その他の緊急時にその特性に応じた支援を行わなければならない。

(障害者の社会参加の機会の拡大)

第26条 市は、障害者の移動の支援に当たっては、障害者が地域で生活していく上での課題及びそれぞれの障害の特性を理解し、市民、事業者及び関係機関の協力の下、障害者の社会参加の機会の拡大に必要な措置を講じるよう努めなければならない。

2 市は、道路、建物その他の施設の整備及び管理に当たっては、利用する障害者の障害の特性を十分に理解し、その特性に応じた必要な配慮を行わなければならない。

3 建物その他の施設又は公共交通機関を管理する事業者は、障害者が当該建物その他の施設又は公共交通機関を利用するときは、その障害の特性を理解し、その特性に応じた配慮を行うよう努めなければならない。

(生涯にわたる支援)

第27条 市は、乳幼児であるときから生涯にわたって障害者がその心身の発達のために必要とする適切な支援を受けることができるようにするために必要な措置を講じなければならない。

(障害者への保育等の実施)

第28条 市は、障害者への保育及び療育の実施に当たっては、それぞれの障害者が必要とする保育及び療育並びにこれらを受けるために必要な支援の内容を把握し、関係機関との連携の下、必要とする保育及び療育並びにこれらを受けるために必要な支援を行うための措置を講じなければならない。

(障害者に対する包括的な教育の実施等)

第29条 市及び市が設置する学校は、障害者に対し、包括的な教育(それぞれの障害者が必要とする教育の内容を把握するとともに、必要な教育及び教育上の支援を包括的に行う教育をいう。)を実施しなければならない。

2 市及び市が設置する学校は、障害者が生活する地域においてそれぞれ必要とする教育を受けることができるようにするため、必要な措置を講じるよう努めなければならない。

3 市及び市が設置する学校は、本市の教職員が障害者に対する理解を深めるために必要な措置を講じるとともに、学校教育法第1条に規定する特別支援学校及び同法第81条第2項に規定する特別支援学級における教育に携わる教職員の専門性の向上を図らなければならない。

4 市は、学校教育及び社会教育の場において、障害者に対する理解の促進が図られるよう必要な措置を講じなければならない。

(障害者の就労支援)

第30条 市は、障害者が就労により自立した生活を営むことができるようにするため、障害者が必要とする就労に係る相談及び支援を行う体制を整備し、障害者総合支援法第29条第1項に規定する指定障害福祉サービス事業者との連携の下、障害者の就労の支援を生活の支援と一体的に、かつ、継続的に行わなければならない。

2 事業者は、それぞれの障害の特性を理解し、障害者に対し、雇用の機会を広げるとともに、就労の定着を図るよう努めなければならない。

(自立支援協議会の設置等)

第31条 市長の諮問に応じ、障害者の地域における自立した生活の支援(次項において「地域生活支援」という。)に関する事項を調査審議するため、さいたま市地域自立支援協議会(以下「自立支援協議会」という。)を設置する。

2 自立支援協議会は、次に掲げる事項について調査審議し、及びこれらの事項について市長に意見を述べる。

- (1) 地域生活支援に係る社会資源の開発に関すること。
- (2) 地域生活支援に係る施策の課題の検討に関すること。
- (3) 地域生活支援に係る方策の研究に関すること。
- (4) 地域生活支援に係る福祉事務所及び相談支援事業者に対する助言に関すること。

3 自立支援協議会は、委員12人以内をもって組織する。

4 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱し、又は任命する。

- (1) 学識経験を有する者
- (2) 相談支援事業者の代表者
- (3) 事業者の代表者
- (4) 障害者に関係する団体の代表者
- (5) 関係行政機関の職員
- (6) 市職員

5 委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

6 委員が欠けた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

7 前各項に定めるもののほか、自立支援協議会の運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第4章 補則

(委任)

第32条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則 (抄)

(施行期日)

1 この条例は、平成23年4月1日から施行する。ただし、第10条から第14条までの規定は、平成24年4月1日から施行する。

○さいたま市職員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要領

(目的)

第1条 この要領は、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。以下「基本方針」という。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、さいたま市誰もが共に暮らすための障害者の権利の擁護等に関する条例（平成23年条例第6号）第3条に規定する基本理念及び第9条の規定を踏まえ、さいたま市職員（地方公営企業法（昭和27年法律第292号）第3章の規定の適用を受ける事業に従事する職員及び教職員（市町村立学校職員給与負担法（昭和23年法律第135号）に規定する職員並びに市立高等学校及び市立幼稚園の校長、園長、教頭、主幹教諭、教諭、養護教諭、助教諭、養護助教諭、講師及び実習助手をいう。）を除く。以下「職員」という。）が適切に対応するために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、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もの。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。

2 職員は、前項の規定の実施にあたっては、別紙第1から第3までに示す事項に留意するものとする。

(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、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。

2 職員は、前項の規定の実施にあたっては、別紙第4から第6までに示す事項に留意するものとする。

(監督者の責務)

第4条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、前2条に掲げる事項に関し、障害者を理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項を実施しなければならない。

- 一 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。
- 二 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、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- 三 合理的配慮の必要性が確認された場合、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 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、当該問題に迅速かつ適切に対処しなければならない。

(懲戒処分等)

第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、又は、過重な負担がないにも関わらず合理的配慮の不提供をした場合は、その態様等によっては、職務上の義務違反、職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

(相談体制の整備)

第6条 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の相談窓口は、次のとおりとする。

- 一 総務局人事部人事課
- 二 教育委員会事務局管理部教育総務課
- 三 消防局総務部消防職員課
- 四 保健福祉局福祉部障害政策課

2 相談等を行おうとする者は、手紙、電話、FAX、メールなど任意の方法を用いることができる。

3 相談窓口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。

4 第1項各号に掲げる相談窓口は、必要に応じ、相談体制の充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第7条 市長その他の任命権者は、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、当該所属職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

2 前項の内容、実施時期等については、障害政策課長が定める。

3 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために必要なマニュアル等により、意識の啓発を図る。

(補則)

第8条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

別紙

さいたま市職員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要領に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、障害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。したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いや、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

なお、この対応要領で「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。

第2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。市職員においては、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、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び市の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得よう努めることが望ましい。

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ある。また、「正当な理由」について、拡大解釈を行ったり具体的な検討を行うことなく、例えば単に安全の確保などという説明のみでサービスを提供しないといったことは、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨を形骸化する対応であり適切ではない。

第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以下のとおりである。なお、第2で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらは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る。

（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。
- 障害があることを理由に対応の順序を劣後させる。
- 障害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等を拒む。
- 障害があることを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害があることを理由に、来庁の際に付き添う者が同行することを求めるなどの条件を付ける。

第4 合理的配慮の基本的な考え方

- 1 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎

として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、市長の事務部局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、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務又は事業の目的・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る。

- 2 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。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る。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

- 3 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。

また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、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む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、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、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場

合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

4 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。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る。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ある。

5 市がその事務又は事業の一環として実施する事務を事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

第5 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る。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用・負担の程度

第6 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであるが、具体例としては、次のようなものがある。

なお、記載した具体例については、第4で示した意思の表明をした者との建設的対話により行われること、第5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、これらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

1 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例

【公共施設】

- 各障害共通
 - ・障害者用車両が来館した場合、警備員が専用駐車場へ誘導する。
- 身体障害（肢体不自由）
 - ・車椅子でも入りやすい入口から入場してもらい座席に案内する。
 - ・閲覧席利用のため椅子をはずして車椅子で閲覧できるようにする。
 - ・車椅子利用者が移動しやすいように、椅子を片付けるなどして動線を確保する。
 - ・エレベーターホールが狭く方向転換が難しい場合、必要に応じて介助する。

・車椅子利用者がコピー機の操作台に届かない場合、代わりにコピー機を操作する。

- ・段差がある場所では、職員が介添えする。
- ・車椅子を貸出すときに、必要に応じて乗降を補助する。
- ・障害者用スペースに駐車するときに、必要に応じて入庫を補助する。
（視覚障害）
- ・点字ブロック等がない場合、出入口まで職員が付き添う。

【窓口対応一般】

- 各障害共通
 - ・複数の窓口で手続きを行う場合、他の窓口に職員が同行する。
 - ・必要に応じて代筆する。
- 身体障害（肢体不自由）
 - ・段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
 - ・配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。
 - ・通常片開きにしている入口のドアを、車椅子利用者が出入りできるよう両開きにする。
 - ・車椅子利用者が来所したら、窓口の椅子をどけて、車椅子ごと入れるスペースを作る。
 - ・車椅子利用者等に対して、低い記載台等に案内して必要な申請用紙やパンフレット等を手渡したり受付したりするなどして対応する。
 - ・障害部位により窓口カウンターでの対応が難しい場合は、職員がカウンターから外へ出て対応する。
 - ・立った状態で対応するのではなく着席できる窓口に案内して着席のままに対応する。
（視覚障害）
 - ・弱視・ロービジョンの方に対し、記入する様式を見やすい位置に置きなおす。
- 【イベント・講演会・講座等】
- 身体障害（肢体不自由）
 - ・イベント開催時にはトイレが混みあうため、別のフロアのトイレも利用できるよう手配する。
 - ・講演会開催時に車椅子利用者が参加したときに、移動しやすいように入出口付近の席を案内する。

【保健・福祉分野】

- 身体障害（肢体不自由）
 - ・片麻痺の方が荷物を置きやすい側に荷物置きを配置する。
 - ・症状によって水分等を用意する。
- 知的障害
 - ・面談を実施するときは、相談室などにできるだけ物を置かないなど刺激を減らす。
- 精神障害
 - ・面談を実施するときに、利便性や秘密保持のため、会場を居住区に限定したりせずに希望する場所を会場に設定する。

- ・別室を用意する等、静かな環境を作り、対応をする。
- ・対人不安がある方が来所時に窓口で担当者呼び出しやすいよう呼び鈴を設置する。
- ・相談者が安心できるよう、必要に応じて常に同じ場所で相談を実施する。

○発達障害

- ・別室を用意する等、静かな環境を作り、対応をする。
- ・面談を実施するときは、相談室などにできるだけ物を置かないなど刺激を減らす。

【保育分野】

○各障害共通

- ・着脱衣の際には椅子を用意し、脱ぎ履きしやすいように補助する。

○身体障害

(肢体不自由)

- ・冷水器から飛び出す水をすすって飲めない子どものために、紙コップを用意する。
- ・座位を保てないため、食事はシートベルト付きの椅子を用意する。
- ・座位を保てないため、トイレは持ち手つきの補助便座、着替えは肘かけ付の椅子を使用する。
- ・子供に合わせた玩具を作る。
- ・座位がうまく取れないため子供用のトイレを使用できない場合、大人用のトイレに子ども用の便座カバーを付けて対応する。

(視覚障害)

- ・弱視等の場合、なるべく明るい場所に誘導し、座ってもらう。
- ・転倒防止のため、床に物を置かないようにする。
- ・玄関がバリアフリーで段差がないため、靴の脱ぎ履きの際に簡易に移動できる子ども用ベンチを使う。
- ・分かりやすいようにクラスの入り口にフェルトを貼る。

○知的障害

- ・感情のコントロールがうまくいかずイライラしたときに、一人になって落ち着ける場所を設ける。

○発達障害

- ・思いを上手に伝えることができない場合があるので、意思を伝えられる絵カード等を用いるなどコミュニケーションを支援するツールを活用する。
- ・部屋の出入りや靴の脱ぎ履きの際に保育士が介助する。

【消防分野】

○身体障害

(肢体不自由)

- ・講習開催時において、実技については可能な範囲で良いことを予め伝え、各種の手技を行う際に職員が補助をする。
- (視覚障害)
- ・視覚障害がある傷病者を救急車まで案内する際に介添えをする。

2 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

【公共施設】

○身体障害

(視覚障害)

- ・資料の検索結果や施設の空き状況を読み上げる。

- ・施設の避難経路などの案内を読み上げる。

【窓口対応】

○各障害共通

- ・筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション手段を用いる。
- ・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。

- ・通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡したり、身振りで表現する。

- ・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、わかりやすい記述で伝達したりする。

○身体障害

(視覚障害)

- ・話しかけた者が職員であることを明らかにするため、名乗ってから要件を伺う。

- ・視覚障害者が相談に来所した際には、障害物を避けるよう先導し、相談室等まで案内する。

- ・電子メールで質問や照会を受け付けたり回答したりする。

(聴覚障害)

- ・配置されている手話通訳者を呼んで対応する。
- ・コミュニケーションボードなどを利用して筆談を行う。
- ・コミュニケーションボードでは多くの情報を伝えられないため、パソコンの画面を見てもらい操作を指示してもらう。
- ・難聴者の場合、大きめの声でゆっくりと話すようにする。
- ・極度の難聴者については、内容を筆記して提示する。
- ・FAXや電子メールで質問や照会を受け付けたり回答したりする。

○知的障害

- ・書類に記入することが必要なときに、記入例等を本人の目の前で示すとともに、ゆっくりとわかりやすく説明する。

- ・極力平易な表現を用いる

- ・重要な事柄を箇条書きにして示す。

○発達障害

- ・比喩表現(たとえによる表現)等が苦手であるので、比喩(たとえ)や暗喩(例えるものと例えられるものをそれとなく示すこと)、二重否定表現など用いずに説明する。

○高次脳機能障害

- ・話の内容が記憶できない方に、ホワイトボードを利用して説明し、その内容を撮影して写真を渡す。

- ・道に迷ってしまう方のために、写真や地図などを送る。

【イベント・講演会・講座等】

○身体障害

(聴覚障害)

- ・筆談ができるよう紙と筆記用具を渡し、質疑応答を行う。

- ・手話通訳が不在のときは、読み原稿を印刷して渡す。

○精神障害

- ・講座等において、スケジュールが事前に分からないと不安定になる方に対し、休憩時間も含めた1日のスケジュールを見えるようにする。

○発達障害

- ・講座等において、スケジュールが事前に分かれないと不安定になる方に対し、休憩時間も含めた1日のスケジュールを見えるようにする。

【保健・福祉分野】

○身体障害

(視覚障害)

- ・弱視の方に説明するパンフレットを拡大コピーする。
- (聴覚障害)
- ・面談するときにマスクを外し、口を大きく動かしわかりやすくする。

○知的障害

- ・本人の興味のある物を例にとり説明する。
- ・長文での質問を避ける。
- ・平易な言葉で言い換える。
- ・ホワイトボードを利用して説明する。

○精神障害

- ・面接に使用する資料を作成するときに文字にふり仮名をふったり、平仮名にしたり、図やフローチャートにする。
- ・相談者に合わせて、できるだけわかりやすい言葉、短い言葉を使って対応する。
- ・相談者の言葉を否定せず、落ち着いて丁寧な対応を心掛ける。

○発達障害

- ・ホワイトボードを利用して説明する。
- ・意思疎通が不得意である場合は、絵カード等を活用して意思の確認をする。また、口頭のみならずメモを渡し、伝達事項を確認する。

【保育分野】

○各障害共通

- ・言葉を伝える際には、わかりやすいように保育士の口元を見せ、ゆっくり話す。

○発達障害

- ・思いを上手に伝えることができない場合があるので、意思を伝えられる絵カード等を用いるなどコミュニケーションを支援するツールを活用する。
- ・本人が自信を持って活動できるよう、一目で何をするのか、この場所は何をやる場所なのか分かるようにする。終わりを明確にする。

【消防分野】

○身体障害

(聴覚障害)

- ・救急活動において、症状や訴えを把握するため、コミュニケーション支援ボード(イラスト・文字)を利用して意思の疎通を図る。
- ・救急活動に伴う感染防止資器材であるマスクを外し、口を大きく動かしゆっくり話すことにより意思疎通を図る。
- ・病院に受診の問い合わせをしたいがうまく伝えられないため、救急隊が状況を伝えている。

○知的障害

- ・知的障害がある傷病者に対してわかりやすい言葉を選びコミュニケーションをとる。

- ・救急現場において、症状や訴えを把握するため、コミュニケーション支援ボード(イラスト・文字)を利用して意思の疎通を図る。
- ・病院に受診の問い合わせをしたいがうまく伝えられないため、救急隊が状況を伝えている。

○発達障害

- ・救急現場において、症状や訴えを把握するため、コミュニケーション支援ボード(イラスト・文字)を利用して意思の疎通を図る。
- ・急に体に触られると驚く場合もあるので必ず「これから触ります」と声掛けをしたうえで触れるようにする。

3 ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

【公共施設】

○身体障害

- ・市の施設の敷地内の駐車場等において、障害者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。
- ・一般の方とは別に車椅子利用者のための動線を設け、必要に応じて職員が付き添う。
- ・スポーツ教室等において、講師と相談し、参加可能な部分を体験してもらう。
- ・電動車椅子利用者の電池切れに対し、館内の電源から充電することを許可する。
(内部障害)
- ・出入り口に無断持ち出しを防止するための磁気・タグ装置があるため、ペースメーカーを装着している利用者には、関係者専用出入口から入退館をしてもらう。

【窓口対応】

○各障害共通

- ・順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- ・立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。

【イベント・講演会・講座等】

○各障害共通

- ・順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- ・立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。

○身体障害

(視覚障害)

- ・弱視等の場合、スクリーンなどが見やすい場所に案内する。
(聴覚障害)
- ・要約筆記のスクリーンや手話通訳が見やすい場所に案内する。

【保健・福祉分野】

○身体障害

(視覚障害)

・重要な文書の内容が見えず読めない場合、家庭訪問し内容を確認する。

(聴覚障害)

・難聴の方と面談する場合、声の響く部屋から聞き取りやすい部屋へ変更する。

(内部障害)

・プライバシーに配慮し窓口ではなく、別室の個室に案内し対応をする。

○精神障害

・一時的に休憩をとり、落ち着いた状態で面談を再開する。

・待合室の混雑などが苦手な方に対し、早めに面接室に案内し落ち着けるよう配慮する。

・他の人に障害の有無、内容等を知られたくない場合、希望に応じて相談室（個室）で手帳交付・各種申請受付をする。

・相談者が安心できるよう、担当者を固定して対応する。

○発達障害

・道に迷ってしまう方のために、会場から最寄り駅までの分かりやすい地図（写真や目印となる建物のイラスト等が入った）を用意する。

○高次脳機能障害

・道に迷ってしまう方のために、写真や地図などを送付する。

【保育分野】

○各障害共通

・生活面・運動面では保育士が傍につき必要に応じて援助し、散歩時は手をつなぎ歩く。

○身体障害

・子供の年齢ではなく発達段階に応じた体制で保育する。

・半身に麻痺があり、片足に装具をつけている場合など、身体のバランスを崩して転ぶことがあるため、保育士が傍らにつく。