

## 飯田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対応要領

(趣旨)

第1条 この要領(以下「対応要領」という。)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項の規定により、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(平成27年2月24日閣議決定)に即して、法第7条に規定する事項に関し、対応要領が適用される飯田市の職員(以下「職員」という。)が適切に対応するため必要な事項を定める。

(定義)

第2条 対応要領において、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。

- (1) 障がい者 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(以下「障がい」と総称する。)がある者であつて、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をいう。
- (2) 社会的障壁 障がい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。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、法第7条第1項に規定するところにより、その事務又は事業を行うに当たり、障がいを理由として、障がい者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

- 2 前項の義務を履行するため、職員は、市長が別に定める留意事項(以下「留意事項」という。)に留意するものとする。

(合理的配慮の提供)

第4条 職員は、法第7条第2項に規定するところにより、その事務又は事業を行うに当たり、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つた場合において、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、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、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。)をしなければならない。

- 2 前項の義務を履行するため、職員は、市長が別に定める留意事項に留意するものとする。

(監督者)

第5条 課等(飯田市組織規則(平成13年飯田市規則第9号。以下この項において「組織規則」という。)第2条第2号に規定する課等、飯田市立病院の組織及び事務分掌に関する規則(平成16年飯田市規則第20号。以下この項において「病院組織規則」という。)第2条第3項の規定により市立病院事務局に置かれる課及び組織規則第12条に規定する会計課をいう。以下同じ。)に監督者を置き、各課等の長(組織規則第8条第2項に規定する課等の長、病院組織規則第4条第1項第12号に規定する課長及び組織規則第14条第1項に規定する会計課長をいう。)をもって充てる。

- 2 監督者は、前2条に掲げる事項に関し、障がい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。

- (1) 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、その監督する

職員の注意を喚起し、障がい者を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。

(2) 障がい者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮に関する相談、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。

(3) 合理的配慮の必要性が確認された場合は、監督する職員に対して、合理的配慮を適切に行うよう指導すること。

3 監督者は、障がい者を理由とする差別に関する問題が生じた場合は、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(相談体制の整備)

第6条 課等に、その職員による障がい者を理由とする差別に関し、障がい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、相談対応責任者を置き、監督者が指名した者をもって充てる。

2 監督者は、前項の規定により相談対応責任者を指名したとき、又は指名した相談対応責任者に異動があったときは、速やかに福祉課長に通知しなければならない。

3 職員は、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障がい者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。

4 福祉課は、職員が適切に対応できるようにするため、各課等からの相談に応じるものとする。

(職員への研修・啓発)

第7条 福祉課長は、障がい者を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修及び啓発を行うものとする。

(補則)

第8条 この訓令に定めるもののほか、必要な事項は、市長が定める。

## 附 則

この訓令は、平成28年4月1日から施行する。

第1 「障がい者」は、いわゆる障がい者手帳を持っている者に限られない

法の対象となる障がい者は、いわゆる「社会モデル(※)」の考え方を踏まえた障害者基本法に規定する「障がい者」となり、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者が対象となる。したがって、いわゆる障がい者手帳（身体障がい者手帳、療育手帳、精神障がい者保健福祉手帳）をもっている者に限られない。

第2 「不当な差別的取扱い」の基本的な考え方

障がい者に対して、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こと、提供に当たって場所や時間帯などを制限すること、障がい者でない者に対しては付けられ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は、**不当な差別的取扱い**として禁止されている。

なお、障がい者割引の適用や各種手当の給付など、障がい者に対する**必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いにはあたらない**。（いわゆる社会的・構造的な差別によって、不利益を受けているグループ（障がい者、女性など）に対し、実質的な機会均等を確保するための積極的改善措置。）

**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ある点に留意する必要がある。

第3 「正当な理由がある」と判断した場合

**正当な理由**となるのは、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ある。正当な理由にあたるか否かについては、個別の事案ごとに、障がい者、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等）及び市の事務事業の目的・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。

また、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するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい(※)**。

---

※ 社会モデルとは、障がいのある人が日常生活又は社会生活において受ける生活のしづらさは、機能障がいや疾患などのことを考慮しないで作られた社会の仕組みや社会的障壁に原因があるとする考え方。今日では、障がいのある人を地域社会から排除せず、共生する社会（「ソーシャル・インクルージョン」（誰をも排除しない社会））を目指すことが社会福祉の基本理念になっており、国連総会における「障害者権利条約」の採択によって社会モデルの考え方が国際ルールとなり、障害者基本法にもこの考え方が取り入れられた。

※ 「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（昭和45年法律第84号）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4 「不当な差別的取扱い」の具体例

不当な差別的取扱いにあたり得る具体例は以下のとおりである。

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、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

(不当な差別的取扱いにあたり得る具体例)

- 障がい者を理由に窓口対応を拒否する。
- 障がい者を理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がい者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。
- 障がい者を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 市の事務事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がい者を理由に、来庁等の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。

#### 第5 「合理的配慮」の基本的な考え方

個々の場面において、障がい者から社会的障壁の除去を必要としている旨の「意思の表明(※)」があった場合に、実施に伴う「過重な負担」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、合理的配慮を行うことを求めている。

なお、意思の表明が困難な障がい者が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障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望ましい。

合理的配慮は、市の事務事業の目的・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。

市が、事務事業の全部又は一部を委託等する場合は、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。

---

※ 意思の表明とは、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の必要な手段（通訳を介するものを含む。）である。

また、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含む。

## 第6 「過重な負担」の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、過重な負担にあたりと判断した場合は、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望ましい。

- 事務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
- 事務・事業の規模
- 財政・財務状況

## 第7 「合理的配慮」の具体例

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るが、具体例は以下のとおりである。

なお、記載した具体例については、過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

（合理的配慮にあたり得る物理的環境への配慮の具体例）

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障がい者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞いたりする。
- 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障がい者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がい者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。

（合理的配慮にあたり得る意思疎通の配慮の具体例）

- 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。
- 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるような電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読といった配慮を行う。
- 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的

に説明する。

○ 障がい者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。

○ 会議の進行にあたり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障がいのある委員や知的障がいを持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。

○ 会議の進行にあたっては、職員等が委員の障がいの特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

○ 順番を待つことが苦手な障がい者に対し、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、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。

○ スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。

○ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

○ 障がい者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更する。

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

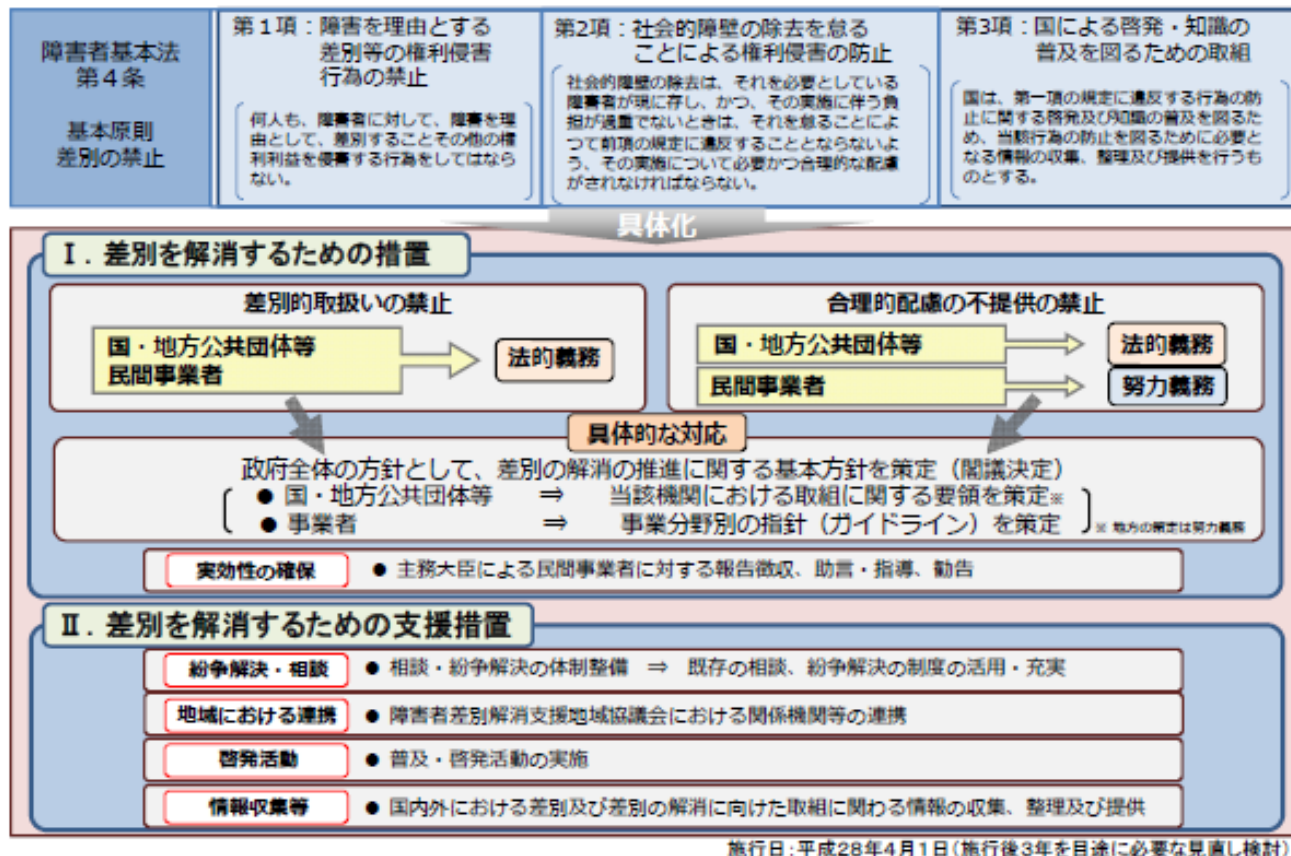
○ 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。

## 【資料編】

### 1 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）の概要

#### (1) 内閣府資料

#### 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法〈平成25年法律第65号〉）の概要



#### (2) 障害者基本法（昭和45年法律第84号）（抜粋）

##### （定義）

第2条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。
- 二 社会的障壁 障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

##### （差別の禁止）

第4条 何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。

2 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。

3 略

(3) 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）

第一章 総則

（目的）

第 1 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 2 条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、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3条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

（国民の責務）

第4条 国民は、第一条に規定する社会を実現する上で障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない。

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第5条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

## 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6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つたときは、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7条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱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8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9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10条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第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るときは、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11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12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13条 行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和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14条 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

(啓発活動)

第15条 国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の関心と理解を深めるとともに、特に、障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るため、必要な啓発活動を行うものとする。

(情報の収集、整理及び提供)

第16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17条 国及び地方公共団体の機関であつて、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18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19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20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21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22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23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24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25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26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

(施行期日)

第1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2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3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4条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、この法律の施行前においても、第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5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6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7条 政府は、この法律の施行後三年を経過した場合において、第八条第二項に規定する社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮の在り方その他この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に応じて所要の見直しを行うものとする。

(障害者基本法の一部改正)

第8条 障害者基本法の一部を次のように改正する。

第三十二条第二項に次の一号を加える。

四 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）の規定によりその権限に属させられた事項を処理すること。

(内閣府設置法の一部改正)

第9条 内閣府設置法の一部を次のように改正する。

第四条第三項第四十四号の次に次の一号を加える。

四十四の二 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（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）第六条第一項に規定するものをいう。）の作成及び推進に関すること。

## 2 障がい特性に応じた対応について

障がい者と接する際には、それぞれの障がい特性に応じた対応が求められます。

以下に、代表的な障がい特性と対応時に配慮すべき事項について簡単にまとめています。

このほか、障がい児については、成人の障がい者とは異なる支援の必要性があります。子どもは成長、発達の上途にあり、乳幼児期の段階から、個々の子どもの発達の段階に応じて一人ひとりの個性と能力に応じた丁寧に配慮された支援を行う発達支援が必要です。また、子どもを養育する家族を含めた丁寧かつ早い段階からの家族支援が必要です。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、障がいを理解する態度を持つようになるまでの過程においては、関係者の十分な配慮と支援が必要です。

また、医療的ケアを要する障がい児については、配慮を要する程度に個人差があることに留意し、医療機関等と連携を図りながら、個々の状態や必要な支援を丁寧に確認し、適切な支援を行うことが必要です。

### 視覚障がい（視力障がい・視野障がい）

#### 〔主な特性〕

- ・先天性で受障される方のほか、最近では糖尿病性網膜症などで受障される人も多く、高齢者では、緑内障や黄斑部変性症が多い。
- ・視力障がい：視覚的な情報を全く得られない又はほとんど得られない人と、文字の拡大や視覚補助具等を使用し保有する視力を活用できる人に大きく分けられる。（全盲、弱視といわれることもある。）
- ・視力をほとんど活用できない人の場合、音声、触覚、嗅覚など、視覚以外の情報を手掛かりに周囲の状況を把握している。
- ・文字の読みとりは、点字に加えて最近では画面上の文字情報を読み上げるソフトを用いてパソコンで行うこともある。（点字の読み書きができる人ばかりではない。）
- ・視力をある程度活用できる人の場合は、補助具を使用したり文字を拡大したり近づいて見るなどの様々な工夫をして情報を得ている。
- ・視野障がい：目を動かさずに見ることのできる範囲が狭くなる。
  - 「求心性視野狭窄」見える部分が中心だけになって段々と周囲が見えなくなる。遠くは見えるが足元が見えず、つまづきやすくなる。
  - 「中心暗転」周囲はぼんやり見えるが真ん中が見えない。
- ・視力障がい、視野障がいの状況によって、明るさの変化への対応が困難なため、移動などに困難さを生じる場合も多い。

#### 〔主な対応〕

- ・音声や点字表示など、視覚情報を代替する配慮。
- ・中途受障の人では白杖を用いた歩行や点字の触読が困難な人も多いため留意が必要。
- ・声をかける時には前から近づき「〇〇さん、こんにちは。△△です。」など自ら名乗る。
- ・説明する時には「それ」「あれ」「こっち」「このくらいの」などと指差し表現や指示代名詞で表現せず、「あなたの正面」「〇〇くらいの大きさ」などと具体的に説明。

- ・普段から通路（点字ブロックの上等）に通行の妨げになるものを置かない、日頃視覚障がい者が使用しているものの位置を変えないなど周囲の協力が不可欠。
- ・主に弱視の場合、室内における照明の状況に応じて、窓を背にして座ってもらうなどの配慮が必要。

#### ■ 障がい特性に応じた具体的対応例（その1）

##### ○ 自分のタイミングで移動したい（視覚障がい①）

全盲の視覚障がい者Aさんは、地域の福祉センターを訪問する際、案内看板等が見えず単独で行くことができませんでした。しかしセンター入り口付近にガイドボランティアが配置され、手助けが必要な人に一声かけてくれるようになったことから、付き添いがなくても一人で通うことができるようになりました。

また併せて、エレベーターや階段の手すりにも点字シールを表示することになり、ガイドボランティアと離れていても、自分のタイミングで移動することが可能になり、御本人の気持ちもとても自由になりました。

##### ○ アンケートも多様な方法で（視覚障がい②）

アンケートを取る際に、印刷物だけを配布していました。すると、視覚障がいの方から、電子データでほしいと要望がありました。電子データであればパソコンの読み上げソフトを利用して回答できるからとのことでした。

紙媒体という画一的な方法ではなく、テキストデータでアンケートを送信し、メールで回答を受け取るという方法をとることで、視覚障がいの方にもアンケートに答えてもらえるようになりました。

## 聴覚障がい

### 〔主な特性〕

- ・聴覚障がいは外見上わかりにくい障がいであり、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る。
- ・聴覚障がい者は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、口話など様々な方法があるが、どれか一つで十分ということではなく、多くの聴覚障がい者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使い分けている。
- ・補聴器や人工内耳を装用している場合、スピーカーを通じる等、残響や反響のある音は、聞き取りにあまり効果が得られにくい。
- ・聴覚の活用による言葉の習得に課題があることにより、聴覚障がい者の国語力は様々であるため、筆談の場合は、相手の状況にあわせる。

### 〔主な対応〕

- ・手話や文字表示、手話通訳や要約筆記者の配置など、目で見えてわかる情報を提示したりコミュニケーションをとる配慮。
- ・補聴器や人工内耳を装用し、残響や反響のある音を聞き取ることが困難な場合には、代替する対応への配慮。（磁気誘導ループの利用など。）



- ・音声だけで話すことは極力避け、視覚的なより具体的な情報も併用。
- ・スマートフォンなどのアプリに音声を変換できるものがあり、これらを使用すると筆談を補うことができる。
- ・補聴器や人工内耳を装用している場合、スピーカーを通じる等、残響や反響のある音は、聞き取りにあまり効果が得られにくい。
- ・聴覚の活用による言葉の習得に課題があることにより、聴覚障がい者の国語力は様々であるため、筆談の場合は、相手の状況にあわせる。

[主な対応]

- ・手話や文字表示、手話通訳や要約筆記者の配置など、目で見えてわかる情報を提示したりコミュニケーションをとる配慮。
- ・補聴器や人工内耳を装用し、残響や反響のある音を聞き取ることが困難な場合には、代替する対応への配慮。(磁気誘導ループの利用など。)
- ・音声だけで話すことは極力避け、視覚的なより具体的な情報も併用。
- ・スマートフォンなどのアプリに音声を変換できるものがあり、これらを使用すると筆談を補うことができる。

**盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）**

[主な特性]

- ・視覚と聴覚の重複障がいの人を「盲ろう」と呼んでいるが、障がいの状態や程度によって様々なタイプに分けられる。(視覚障がい、聴覚障がいの項も参照のこと。)

＜見え方と聴こえ方の組み合わせによるもの＞

- ①全く見えず聴こえない状態の「全盲ろう」
- ②見えにくく聴こえない状態の「弱視ろう」
- ③全く見えず聴こえにくい状態の「盲難聴」
- ④見えにくく聴こえにくい状態の「弱視難聴」

＜各障がいの発症経緯によるもの＞

- ①盲（視覚障がい）から聴覚障がいを伴った「盲ベース盲ろう」
  - ②ろう（聴覚障がい）から視覚障がいを伴った「ろうベース盲ろう」
  - ③先天的、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障がいを発症する「先天性盲ろう」
  - ④成人期以後に視覚と聴覚の障がいが発症する「成人期盲ろう」
- ・盲ろう者がそれぞれ使用するコミュニケーション手段は、障がいの状態や程度、盲ろうになるまでの経緯、あるいは生育歴、他の障がいとの重複の仕方によって異なり、介助方法も異なる。
  - ・テレビやラジオを楽しんだり本や雑誌を読むことなどもできず、家族といってもほとんど会話がなないため、孤独な生活を強いられることが多い。

[主な対応]

- ・盲ろう者関係機関に相談し、対応に関する助言を受ける。
- ・障がいの状態や程度に応じ視覚障がいや聴覚障がいの人と同じ対応が可能な場合があるが、同様な対応が困難な場合が多く、手書き文字や触手話、指点字などの代替する対応や移動の

際にも配慮する。

- ・言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝える。

(例) 状況説明として、人に関する情報(人数、性別等)や環境に関する情報(部屋の大きさや机の配置、その場の雰囲気等)など。

#### ■ 障がい特性に応じた具体的対応例(その2)

##### ○ 研修会等での配慮(聴覚障がい①)

聴覚障がい者(2級)のAさんは、ある研修会に参加することとなりました。事務局から研修担当者には、Aさんは聴覚障がいがあるので配慮するよう伝えていましたが、研修担当者はAさんは補聴器を付けていたので問題ないと思い、特段の配慮もなく研修が進められ第1日目が終わってしまいました。Aさんは、補聴器をつけていても、すべて聞き取れる訳ではないことを事務局に相談したところ、次回以降、手話通訳者か要約筆者(ノートテイク)で対応してくれることとなりました。

##### ○ 呼び出し方法の改善(聴覚障がい②)

聴覚障がい者(発語可能・4級)のBさんは事務手続きのため、受付を済ませ呼び出しを待っていましたがなかなか呼ばれませんでした。受付に、呼ばれていないことを申し出ると、「名前を呼びましたが、返事がありませんでした」とのことでした。音声による通常の呼び出ししか行われなかったためです。

その後、事務局は対応を検討し、聴覚障がいのある方には、文字情報などでも呼び出しを伝え、手続きに関するやりとりに関しても筆談等で対応することとしました。

##### ○ 盲ろう者とのコミュニケーション(盲ろう者)

盲ろう者であるAさんは、通訳・介助者を同伴し、パソコン訓練を実施する施設に相談に行きましたが、盲ろう者との特殊なコミュニケーション方法である「手書き文字」「点字筆記」「触手話」「指点字」ができる職員がいないとの理由で受け入れを断られてしまいました。

後日、Aさんは通訳・介助者を同伴して盲ろう者関係機関に相談したところ、「Aさんは点字ができること、また、手のひらに書く(手書き文字)ことでコミュニケーションがとれることを施設側に伝えたらよいのでは。」との助言を受け、あらためて、Aさんは点字ができること、また、手のひらに書く(手書き文字)ことでコミュニケーションがとれることを施設に説明した結果、施設側も理解を示し、前向きに受け入れる方向で話が進展しました。

### 肢体不自由

#### ○ 車椅子を使用されている場合

[主な特性]

- ・脊髄損傷。(対麻痺又は四肢麻痺、排泄障がい、知覚障がい、体温調節障がいなど。)
- ・脳性麻痺。(不随意運動、手足の緊張、言語障がい、知的障がい重複の場合もある。)
- ・脳血管障がい。(片麻痺、運動失調。)

- ・病気等による筋力低下や関節損傷などで歩行が困難な場合もある。
- ・ベッドへの移乗、着替え、洗面、トイレ、入浴など、日常の様々な場面で援助が必要な人の割合が高い。
- ・車椅子利用者にとっては、段差や坂道が移動の大きな妨げになる。
- ・手動車椅子の使用が困難な場合は、電動車椅子を使用する場合もある。
- ・障がい重複する場合には、呼吸器を使用する場合もある。

[主な対応]

- ・段差をなくす、車椅子移動時の幅・走行面の斜度、車椅子用トイレ、施設のドアを引き戸や自動ドアにするなどの配慮。
- ・机アプローチ時に車椅子が入れる高さや作業を容易にする手の届く範囲の考慮・ドア、エレベーターの中のスイッチなどの機器操作のための配慮。
- ・視線をあわせて会話する。
- ・脊髄損傷者は体温調整障がいを伴うことがあるため、部屋の温度管理に配慮。

○ 杖などを使用されている場合

[主な特性]

- ・脳血管障がい。(歩行可能な片麻痺、運動失調)
- ・麻痺の程度が軽いため、杖や装具歩行が可能な場合や、切断者などで義足を使用して歩行可能な場合は、日常生活動作は自立している人が多い。
- ・失語症や高次脳機能障がいがある場合もある。
- ・長距離の歩行が困難であったり、階段、段差、エスカレーターや人ごみでの移動が困難な場合もあり、配慮が必要。

[主な対応]

- ・上下階に移動するときのエレベーター設置・手すりの設置。
- ・滑りやすい床など転びやすいので、雨天時などの対応。
- ・トイレでの杖おきの設置や靴の履き替えが必要な場合に椅子を用意するなどの配慮。
- ・上肢の障がいがあれば、片手や筋力低下した状態で作業ができる配慮。

### ■ 障がい特性に応じた具体的対応例（その3）

#### ○ 建物の段差が障壁に（肢体不自由①）

車椅子を使用している身体障がい者（1級）Aさんが、外出中、建物に入ろうとすると大きな段差があり立ち往生してしまいました。

スタッフに協力をお願いしてみると、段差を車椅子で乗り越える手伝いを申し出てくれました。介助のお陰で、無事に建物に入ることができました。

#### ○ 障がいへの理解が深まれば（肢体不自由②）

座骨部に褥瘡（床ずれ）発生を繰り返している脊髄損傷者Bさん。褥瘡は、長時間座位を保持していることが原因で発生していました。褥瘡悪化による手術で数ヶ月単位の入院を繰り返していました。

納期がせまってお長時間作業をしなければならない場面でも、時間調整や褥瘡予防できる姿勢を確保するため途中で休憩をとることなど周囲の理解と協力を得ることで、褥瘡（床ずれ）の発生をおさえ、入退院を繰り返すことなく生活することが可能になりました。

#### ○ 施設での電動車椅子による自立移動（肢体不自由③）

重度の脳性麻痺であるCさんは、介助用車椅子を使用し、施設職員や家族の介助による移動が主でした。リハビリテーションセンターにおいて、施設での電動車椅子による自立移動が可能か検討したところ、座位保持装置や特殊スイッチを装備・使用した電動車椅子で安全に施設内を移動できることがわかりました。

当初、施設側が電動車椅子移動による安全性の確保について懸念していましたが、リハビリテーションセンター担当職員による実地確認や使い方の指導により安全な移動が可能であることが理解され、その結果、施設内で本人の意思により自由に移動することが可能となりました。

#### ○ 脳卒中の後遺症があるが、働くことを希望する方への支援（肢体不自由④）

50歳代で脳梗塞（脳卒中の種類の一つ）を発症し、入浴、更衣、屋外の外出などに介助が必要であることから、日中自宅に閉じこもりがちであるが、今後、働くことを希望しているDさん。本人の残存能力を踏まえ、更衣や外出練習などを提供する通所リハビリテーションに通うことになりました。訓練により、就労に向けて活動するための機能が向上し、地域の就労継続支援事業所に通うことで社会参加できるようになりました。

## 構音障がい

### 〔主な特性〕

- ・話す言葉自体を聞き取ることが困難な状態。
- ・話す運動機能の障がい、聴覚障がい、咽頭摘出などの原因がある。

### 〔主な対応〕

- ・しっかりと話を聞く。
- ・会話補助装置などを使ってコミュニケーションをとることも考慮する。

## 失語症

### 〔主な特性〕

- ・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」の内容が分からない。  
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。  
発話がぎこちない、いいよどみが多くなったり、誤った言葉で話したりする。
- ・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、また「てにをは」などをうまく使えない、文を書くことが難しい。

### 〔主な対応〕

- ・表情がわかるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短いことばや文章で、わかりやすく話しかける。
- ・一度でうまく伝わらない時は、繰り返して言ったり、別のことばに言い換えたり、漢字や絵で書いたり、写真・実物・ジェスチャーで示したりすると理解しやすい。
- ・「はい」「いいえ」で答えられるように問いかけると理解しやすい。
- ・話し言葉以外の手段（カレンダー、地図、時計など身近にあるもの）を用いると、コミュニケーションの助けとなる。

#### ■ 障がい特性に応じた具体的対応例（その4）

##### ○ 話すことの障がい（失語症）

失語症（発語がうまくできない）のAさんが、買い物に行きましたが、自分の欲しいものを探すことができませんでした。店員にどこにあるのか尋ねようとしたのですが、欲しいものをうまく伝えられず、時間が経過するばかりでした。

店員は、Aさんが言葉をうまく話せないことがわかったため、「食べ物」、「飲み物」、「日用品」等と的を徐々に絞って確認していく方法をとったところ、Aさんの欲しいものが判明し購入することができました。

## 高次脳機能障がい

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や行動に生じる障がい。身体的には障がいが残らないことも多く、外見ではわかりにくいいため「見えない障がい」とも言われている。

### 〔主な特性〕

- ・以下の症状が現れる場合がある。  
記憶障がい：すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりする。

注意障がい：集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスが多く見られる。

二つのことを同時にしようとすると混乱する。

主に左側で、食べ物を残したり、障がい物に気が付かないことがある。

遂行機能障がい：自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てられない。

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。

こだわりが強く表れたり、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、時に暴力をふるったりする。

病識欠如：上記のような症状があることに気づかず、できるつもりで行動してトラブルになる。

- ・失語症（失語症の項を参照）を伴う場合がある。
- ・片麻痺や運動失調等の運動障がいや眼や耳の損傷による感覚障がいを持つ場合がある。

[主な対応]

・本障がいに詳しいリハビリテーション専門医やリハ専門職、高次脳機能障がい支援普及拠点機関、家族会等に相談する。

・記憶障がい

手がかりがあると思い出せるので、手帳やメモ、アラームを利用したり、ルートマップを持ち歩いてもらうなどする自分でメモを取ってもらい、双方で確認する。

残存する受傷前の知識や経験を活用する。（例えば、過去に記憶している自宅周囲では迷わず行動できるなど。）

・注意障がい

短時間なら集中できる場合もあるので、こまめに休憩を取るなどする。

ひとつずつ順番にやる。

左側に危険なものを置かない。

・遂行機能障がい

手順書を利用する。

段取りを決めて目につくところに掲示する。

スケジュール表を見ながら行動したり、チェックリストで確認する。

・社会的行動障がい

感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図る。

予め行動のルールを決めておく。

## ■ 障がい特性に応じた具体的対応例（その5）

### ○ メモを活用して行き違いを防止（高次脳機能障がい）

高次脳機能障がいのAさんに、先ほど伝えたことを忘れて勝手な行動をしていると注意したところ、聞いていなかった、知らないと逆に怒り出してしまいました。Aさんは普段、難しい言葉を使ったり、以前のことをよく覚えている方なので、高次脳機能障がいの特性を知らない周囲の人は、Aさんはいい加減な人だと腹を立てて、人間関係が悪化してしまいました。

高次脳機能障がい者は受傷前の知識や経験を覚えていることが多いのですが、直近のことを忘れてしまいがちであるという説明を受け、周囲の人は、障がいの特性であることを理解することができました。また、口頭で伝えたことは言った、言わないとトラブルのもとになりやすいので、メモに書いてもらい、双方で確認するようにしたら、トラブルがおきなくなりました。

## 内部障がい

### 〔主な特性〕

- ・心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、肝機能、H I Vによる免疫機能のいずれかの障がいにより日常生活に支障がある。
- ・疲れやすく長時間の立位や作業が困難な場合がある。
- ・常に医療的対応を必要とすることが多い。

### 〔主な対応〕

- ・ペースメーカーは外部からの電気や磁力に影響をうけることがあるので注意すべき機器や場所などの知識をもつ。
- ・排泄に関し、人工肛門の場合、パウチ洗浄等特殊な設備が必要となることへの配慮。
- ・人工透析が必要な人については、通院の配慮。
- ・呼吸器機能障がいのある方は、慢性的な呼吸困難、息切れ、咳等の症状があることを理解し、息苦しくならないよう、楽な姿勢でゆっくり話をしてもらうよう配慮。
- ・常時酸素吸入が必要な方は、携帯用酸素ボンベが必要な場合があることを理解。

## 重症心身障がい・その他医療的ケアが必要な者

### 〔主な特性〕

- ・自分で体を動かすことができない重度の肢体不自由と、年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障がい重複している。
- ・殆ど寝たままで自力では起き上がれない状態が多い。
- ・移動、食事、着替え、洗面、トイレ、入浴などが自力ではできないため、日常の様々な場面で介助者による援助が必要。
- ・常に医学的管理下でなければ、呼吸することも栄養を摂ることも困難な人もいる。
- ・重度の肢体不自由や重度の知的障がいはないが、人工呼吸器を装着するなど医療的ケアが必要な人もいる。

### 〔主な対応〕

- ・人工呼吸器などを装着して専用の車椅子で移動する人もいるため、電車やバスの乗降時等

において、周囲の人が手伝って車椅子を持ち上げるなどの配慮が必要。

- ・体温調整がうまくできないことも多いので、急な温度変化を避ける配慮が必要。

## 知的障がい

### 〔主な特性〕

- ・概ね 18 歳頃までの心身の発達期に現れた知的機能の障がいにより、生活上の適応に困難が生じる。
- ・「考えたり、理解したり、読んだり、書いたり、計算したり、話したり」する等の知的な機能に発達の遅れが生じる。
- ・金銭管理、会話、買い物、家事などの社会生活への適応に状態に応じた援助が必要。
- ・主な原因として、ダウン症候群などの染色体異常、または先天性代謝異常によるものや、脳症や外傷性脳損傷などの脳の疾患があるが、原因が特定できない場合もある。
- ・てんかんを合併する場合もある。
- ・ダウン症候群の場合の特性として、筋肉の低緊張、多くの場合、知的な発達の遅れがみられること、また、心臓に疾患を伴う場合がある。

### 〔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、ていねいに、わかりやすく話すことが必要。
- ・文書は、漢字を少なくしてルビを振る、文書をわかりやすい表現に直すなどの配慮で理解しやすくなる場合があるが、一人ひとりの障がいの特性により異なる。
- ・写真、絵、ピクトグラムなどわかりやすい情報提供を工夫する。
- ・説明が分からないときに提示するカードを用意したり、本人をよく知る支援者が同席するなど、理解しやすくなる環境を工夫をする。



## ■ 障がい特性に応じた具体的対応例（その6）

### ○ 作業能力を発揮するための工夫（知的障がい①）

Aさんは、作業能力はあるけれど、不安が強くなると本来の作業能力が発揮できなくなってしまう。Aさんの担当は清掃作業。1フロアーを一人で担当するように任されていたが、広い範囲を一人で任されることに不安を感じ、本来の作業能力を発揮できずミスが増えていました。

作業量は変えずに2フロアーを2人で担当する様にしたところ、Aさんの不安が減少し、本来の能力を発揮できるようになり、ミスも減りました。

### ○ 対人コミュニケーションに困難を抱える若者の就労支援（知的障がい②）

Bさんは、高校を中退後、一時アルバイトを経験したものの、すぐに辞めてしまってからは就労から遠ざかった生活をしていました。軽度の知的障がい疑われ、対人コミュニケーションに課題を抱えるBさんは、以前、アルバイト先の上司から強く叱責を受けたことで、すっかり自信と意欲を失っていたのです。

生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関は、すべての書類にルビを振り、また、Bさんが理解するまで繰り返し丁寧な説明を行うなど、Bさんの社会参加に向けて粘り強い支援を行いました。並行して、就労支援員がBさんの特性に理解のある職場の開拓をすすめました。その結果、アルバイト経験があり、本人の関心の高い飲食業界において、就労訓練事業として週3日、3時間程度の就労から始めることになりました。現在も、自立相談支援機関がBさん本人と就労先双方へのフォローを行いながら就労の継続を支援しています。

### ○ 一人暮らしの金銭管理をサポート（知的障がい③）

一人暮らしをしながら地域の作業所に通うCさんは、身の回りのことはほとんど自分でできますが、お金の計算、特に何をかうのいくらかかるのかを考えて使うのが苦手なため、日常の金銭管理をしてくれる福祉サービス（日常生活自立支援事業）を利用することになりました。

生活支援員と必要なお金について1週間単位で相談し、一緒に銀行に行ってお金を下ろし、生活することになりました。買い物のレシートをノートに貼ることもアドバイスをうけ、お金を遣い過ぎることがなくなりました。また、お金がどれくらいあるのか心配なときは、支援員さんに聞けば分かるので安心とCさんは話しています。

## 発達障がい

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

#### 〔主な特性〕

- ・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。
- ・見通しの立たない状況では不安が強いが、見通しが立つ時はきっちりしている。
- ・大勢の人がいる所や気温の変化などの感覚刺激への敏感さで苦勞しているが、それが芸術的な才能につながることもある。

#### 〔主な対応〕

- ・本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く。
- ・肯定的、具体的、視覚的な伝え方の工夫。（「〇〇をしましょう」といったシンプルな伝え方、その人の興味関心に沿った内容や図・イラストなどを使って説明するなど。）
- ・スモールステップによる支援。（手順を示す、モデルを見せる、体験練習をする、新しく挑戦する部分は少しずつにするなど。）
- ・感覚過敏がある場合は、音や肌触り、室温など感覚面の調整を行う。（イヤーマフを活用する、大声で説明せずホワイトボードで内容を伝える、人とぶつからないように居場所を衝立などで区切る、クーラー等の設備のある部屋を利用できるように配慮するなど。）

## ■ 障がい特性に応じた具体的対応例（その7）

### ○ コミュニケーション支援機器を用いた就労訓練（発達障がい①）

発達障がいのAさんは、就労訓練サービスを利用しています。挨拶、作業の終了時、作業中に必要と思われる会話（「おはようございます」、「さようなら」、「仕事が終わりました」、「袋を持ってきてください」、「紐を取ってください」、「トイレへ行ってきます」、「いらっしやいませ」「100円です」等）をVOCA（会話補助装置）に録音し、伝えたいメッセージのシンボル（絵・写真・文字）を押してコミュニケーションをとるようにしたことで作業に集中することができ、休みなく事業所へ通う事ができるようになりました。

### ○ 個別の対応で理解が容易に（発達障がい②）

発達障がいのBさんは、利用者全体に向けた説明を聞いても、理解できないことがしばしばある方です。そのため、ルールや変更事項等が伝わらないことでトラブルになってしまうことも多々ありました。

そこで、Bさんには、全体での説明の他に個別に時間を取り、正面に座り文字やイラストにして直接伝えるようにしたら、様々な説明が理解できるようになり、トラブルが減るようになりました。

### ○ 本人が安心して過ごすための事前説明（発達障がい③）

発達障がいのCさんは、就労継続支援事業を利用していますが、広い作業室の中で職員を見つけることが出来ない方でした。職員に連絡したくても連絡できず、作業の中で解らないことや聞きたいことがあってもそれが聞けず、不安や混乱が高まっていました。

そこで、来所時にあらかじめCさんに職員の場所を図で示したり、現地を確認する、ユニフォームの違いを伝えるなど、職員をみつけるための手がかりを知らせておくようにしたら、Cさんは安心して作業に集中できるようになりました。

### ○ 苦手なことに対しては、事前のサポート（発達障がい④）

発達障がいのDさんは文字の読み書きが苦手であり、様々な手続きの際、書類の記入欄を間違えたり、誤字を書いちゃったりして、何回も書き直さなければなりませんでした。

そこで、Dさんの相談を受けている職員は、「記入欄に鉛筆で丸をつけたり付箋を貼って示す」「書類のモデルを作成して示す」「職員が鉛筆で下書きする」などを試したところ、書類作成を失敗する回数が少なくなりました。

○ 学習障がい（限局性学習障がい）LD

〔主な特性〕

・「話す」「理解」は普通にできるのに、「読む」「書く」「計算する」ことが、努力しているのに極端に苦手。

〔主な対応〕

- ・本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く。
- ・得意な部分を積極的に使って情報を理解し、表現できるようにする。（ICTを活用する際は、文字を大きくしたり行間を空けるなど、読みやすくなるように工夫する。）
- ・苦手な部分について、課題の量・質を適切に加減する、柔軟な評価をする。

○ 注意欠陥多動性障がい（注意欠如・多動性障がい）ADHD

〔主な特性〕

・次々と周囲のものに関心を持ち、周囲のペースよりもエネルギッシュに様々なことに取り組むことが多い。

〔主な対応〕

- ・本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く。
- ・短く、はっきりとした言い方で伝える。
- ・気の散りにくい座席の位置の工夫、分かりやすいルール提示などの配慮。
- ・ストレスケア。（傷つき体験への寄り添い、適応行動が出来たことへのこまめな評価。）

○ その他の発達障がい

〔主な特性〕

・体の動かし方の不器用さ、我慢していても声が出たり体が動いてしまったりするチック、一般的に吃音と言われるような話し方なども、発達障がいに含まれる。

〔主な対応〕

- ・本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く。
- ・叱ったり拒否的な態度を取ったり、笑ったり、ひやかしたりしない。
- ・日常的な行動の一つとして受け止め、時間をかけて待つ、苦手なことに無理に取組まず出来ることで活躍する環境を作るなど、楽に過ごせる方法を一緒に考える。

## ■ 障がい特性に応じた具体的対応例（その8）

### ○ 日常生活動作を身につけるために（障がい児②）

保育所に通う発達障がい児のBちゃんは、靴をそろえる、トイレにしっかり座るといった日常生活の動作の一部が十分に身につけていません。言葉による説明よりも、視覚情報による説明の方が伝わりやすいため、これらの動作の順番を具体化した絵を作成し、必要に応じて見せるようにしています。また、話しかける際にも、顔を見ながら、穏やかに静かな声で話しかけるようにしています。

### ○ 自己コントロール力をつけるために（障がい児①）

自閉症スペクトラム（発達障がい）のAさんは知的にはかなり高い児童ですが、ちょっとした思い込みや刺激が元で、トイレや空室に長時間（長い場合は10時間近く）急に籠もってしまうことが多くありました。

そこで、不適応を起こしそうな場合（「起こす前」がポイント）に、事前に決めておいたルールに基づいて（例えば何色かのカードを用意し、イエローカードを見せたら事務室でクールダウンする、レッドカードであったら個別対応の部屋に行きたい等）自らがサインを出して対応方法を選択する経験を繰り返し積むことで、徐々にカードを使用せずに感情の自己コントロールができるようになってきました。約半年ほどで不適応を示すことが殆どなくなり、生活が安定しました。

## 精神障がい

- ・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る。
- ・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る。
- ・代表的な精神疾患として、統合失調症や気分障がい等がある。
- ・障がいの特性もさまざまであるため、積極的に医療機関と連携を図ったり、専門家の意見を聴くなど、関係機関と協力しながら対応する。

### ○ 統合失調症

#### 〔主な特性〕

- ・発症の原因はよく分かっていないが、100人に1人弱かかる、比較的一般的な病気である。
- ・「幻覚」や「妄想」が特徴的な症状だが、その他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る。
- ・陽性症状

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。

なかでも、自分の悪口やうわさ、指図する声等が聞こえる幻聴が多い。

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。誰かにいやがらせをされているという被がい妄想、周囲のことが何

でも自分に関係しているように思える関係妄想などがある。

・陰性症状

意欲が低下し、以前からの趣味や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、人づきあいを避け引きこもりがちになる。

入浴や着替えなど清潔を保つことが苦手となる など。

・認知や行動の障がい

考えがまとまりにくく何が言いたいのかわからなくなる。

相手の話の内容がつかめず、周囲にうまく合わせるができないなど。

[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必要がある。

・薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する。

・社会との接点を保つことも治療となるため、本人が病気と付き合いながら、他人と交流したり、仕事に就くことを見守る。

・一方で、ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、配慮した対応を心掛ける。

・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てゆっくり具体的に伝えることを心掛ける。

・症状が強い時には無理をさせず、しっかりと休養をとったり、速やかに主治医を受診することなどを促す。

■ 障がい特性に応じた具体的対応例（その9）

○ 薬が効くまでの時間をもらえると（精神障がい）

Aさんは、精神障がい当事者としての経験を活かして、福祉サービス事業所でピアサポーターとして活動しています。しかし、月に一度位は幻聴が出現することがあり、Aさんは活動に支障が出ることをとても心配していました。職員に相談すると、「普段はどうしているのですか？」と質問され、Aさんは頓服薬を飲んで1時間位静養すると治まってくると説明しました。すると、「ご自分で対処できるならそうして下さい」、「症状があっても、工夫をしながら活動を続けられるといいですね」、「他の利用者の励みになるのだから気にする必要はないと思います」と言われて、幻聴が出た時は頓服が効くまで静養できることになりました。その後、Aさんは、ピアサポーターとして自信を持ちながら、安心して活動を続けています。

○ 気分障がい

[主な特性]

・気分の波が主な症状としてあらわれる病気。うつ状態のみを認める時はうつ病と呼び、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）と呼ぶ・うつ状態では気持ちが強く落ち込み、何事にもやる気が出ない、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ある。

・躁状態では気持ちが過剰に高揚し、普段ならあり得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する。その一方で、ちょっとした事にも敏感に反応し、他人に対して怒りっぽくなったり、自分は何でも出来ると思い込んで人の話を聞かなくなったりする。

[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。
- ・ 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する。
- ・ 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配慮する。
- ・ 躁状態の時は、金銭の管理、安全の管理などに気を付け、対応が難しい時には専門家に相談する。
- ・ 自分を傷つけてしまったり、自殺に至ることもあるため、自殺などを疑わせるような言動があった場合には、本人の安全に配慮した上で、速やかに専門家に相談するよう本人や家族等に促す。

#### ■ 障がい特性に応じた具体的対応例（その10）

##### ○ 介護老人保健施設での対応（高齢者①）

様々な障がいがあっても生活がしやすいように、点字ブロック、車いす用のトイレ、入所者用の居室階へ行くためのエレベーターの設置などを行いました。また、聴覚障がいのある入所者とコミュニケーションを図れるよう部屋に筆談用の用具を置くなどの配慮を行っています。

##### ○ 特別養護老人ホームにおける対応（高齢者②）

特別養護老人ホームにおいて地域交流活動を行う際、ボランティアのAさん（視覚障がい者）が資料や小道具を作ろうとしましたが、パソコンでの作業に手間取ってしまいました。

そこで、施設は、職員や他のボランティアの人が共同して作成することに加え、施設で導入していた音声認識ソフトや点字付きキーボードを利用してもらうことによって、Aさんが作業しやすい環境を作るように働きかけました。

##### ○ デイサービスを利用する前の交流（高齢者③）

Bさん（精神障がい者）は、要介護認定を受け、介護保険のデイサービスを利用することとなりました。しかし、家族から、Bさんは、知らない人と接することが苦手でありデイサービスのような人が集まる場に行くことは、精神的な負担が大きいのではないかと心配の声が寄せられていました。

そこで、デイサービスの職員は、いきなりデイサービスを利用するのではなく、まずはBさんの自宅で交流を重ね、Bさんと親しくなることにしました。その後、Bさんは親しい職員がいることで、安心してデイサービスの場に通うことができるようになりました。

##### ○ 依存症（アルコール）

[主な特性]

- ・ 飲酒したいという強い欲求がコントロールができず、過剰に飲酒したり、昼夜問わず飲酒したりすることで身体的、社会生活上の様々な問題が生じる。

- ・体がアルコールに慣れることで、アルコールが体から抜けると、発汗、頻脈、手の震え、不安、イライラなどの離脱症状が出る。
- ・一念発起して断酒しようとしても、離脱症状の不快感や、日常生活での不安感から逃れるために、また飲んでしまう。

[主な対応]

- ・本人に病識がなく（場合によっては家族も）、アルコール依存症は治療を必要とする病気であるということを、本人・家族・周囲が理解する。
- ・周囲の対応が結果的に本人の飲酒につながってしまう可能性があるため、家族も同伴の上で、アルコール依存症の専門家に相談する。
- ・一度断酒しても、再度飲酒してしまうことが多いため、根気強く本人を見守る。

○てんかん

[主な特性]

- ・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、発作がおきる。
- ・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る。

[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、多くの者が一般的な生活を送れることを理解する。
- ・発作が起こっていないほとんどの時間は普通の生活が可能なので、発作がコントロールされている場合は、過剰に活動を制限しない。
- ・内服を適切に続けることが重要である。また、発作が起こってしまった場合には、本人の安全を確保した上で専門機関に相談する。

○ 認知症

[主な特性]

- ・認知症とは、単一の病名ではなく、種々の原因となる疾患により記憶障がいなど認知機能が低下し、生活に支障が出ている状態である。
- ・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（ピック病など）がある。
- ・認知機能の障がいの他に、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）がある。

[主な対応]

- ・高齢化社会を迎え、誰もが認知症とともに生きることになる可能性があり、また、誰もが介護者等として認知症に関わる可能性があるなど、認知症は皆にとって身近な病気であることを理解する。
- ・各々の価値観や個性、想い、人生の歴史等を持つ主体として尊重し、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、地域社会の中で本人のなじみの暮らし方やなじみの関係が継続できるよう、支援していく。

- ・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に速やかに適切な機関に相談できるようにする。
- ・BPSDについては、何らかの意味があり、その人からのメッセージとして聴くことが重要であり、その要因として、さまざまな身体症状、孤立・不安、不適切な環境・ケア、睡眠や生活リズムの乱れなどにも目を向ける。
- ・症状が変化した等の場合には、速やかに主治医を受診し、必要に応じて専門機関に相談することなどを促す。

## 難病

### 〔主な特性〕

- ・神経筋疾病、骨関節疾病、感覚器疾病など様々な疾病により多彩な障がいを生じる。
- ・常に医療的対応を必要とすることが多い。
- ・病態や障がいが進行するケースが多い。

### 〔主な対応〕

- ・専門の医師に相談する。
- ・それぞれの難病の特性が異なり、その特性に合わせた対応が必要。
- ・進行する場合、病態・障がいの変化に対応が必要。
- ・排泄の問題、疲れやすさ、状態の変動などに留意が必要。
- ・体調がすぐれない時に休憩できる場所を確保する。

### ■ 障がい特性に応じた具体的対応例（その11）

#### ○ 色素性乾皮症（XP）児の保育所における対応（難病）

遮光対策が必要な疾病である色素性乾皮症患者のAちゃんは、紫外線対策がなされていない保育所に入所することは困難です。

入所を希望する保育所と話し合った結果、UVカットシートを保育室等の窓ガラスに貼ること、紫外線を遮断するため窓は常時閉鎖しておくのでエアコンをとりつけること、日光に当たってしまった際の対応策などを保育所側に十分把握してもらったうえで、他の保育園児・保護者への説明も十分行うことで疾病に対する理解を得て、安心して保育所に通うことができるようになりました。



## 「合理的配慮サーチ」

(合理的配慮等具体例データ集) について

内閣府では、具体例を収集・整理し、国民の皆様にご活用いただくための「合理的配慮等具体例データ集『合理的配慮サーチ』」をホームページで公開しています。

利用者のニーズに応じた情報提供ができるよう、検索機能のほか、障がい種別ごと、生活の場面ごとに具体例をみることができます。

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

合理的配慮等具体例データ集  
合理的配慮サーチ

### 合理的配慮等具体例データ集

## 合理的配慮サーチ

#### 合理的配慮等具体例データ集について

障害者差別解消法は、全ての国民が、障害の有無によって分け隔でられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成28年4月に施行されます。このページでは、合理的配慮等の具体的な事例をご紹介します。

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す。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り、本データ集に事例として掲載されていることを以て、当該事例を合理的配慮として提供しないことがあなたにおき違反するもの(提供を義務付けるもの)ではない点にご留意ください。

#### 御利用にあたって

参考事例集は、合理的配慮や不当な差別的取扱いの具体例だけでなく、いわゆる事前的改善措置・環境整備にあたる内容も含まれています。

本データ集には、内閣府の管理下でない外部のウェブサイトへのリンクが多く含まれます。外部のウェブサイトの操作方法・不具合等は各ウェブサイトの管理者にご確認ください。

障害の種別から探す