

## 四国中央市障がい者差別解消支援地域協議会設置方針(案) 概略

### 1 背景

- (1)平成 28 年 4 月 障害者差別解消法施行
  - ①不当な差別の取り扱い禁止
  - ②合理的配慮の提供
- (2)平成 27 年 2 月 差別解消推進基本方針(政府)
  - ①対応要領
  - ②対応のしおり
  - ③地域協議会
- (3)平成 29 年 5 月 地域協議会設置等検討会
  - ①地域協議会設置のためのガイドライン(内閣府)

四国中央市は、ガイドラインに基づき、「障がい者差別解消支援地域協議会」を自立支援協議会が担うものとする。

### 2 運営開始日 平成 31 年 4 月 1 日

### 3 運営形態

- (1)主体 四国中央市自立支援協議会
- (2)メンバー 協議会委員 15 名※必要に応じ学識経験者を参画
- (3)運営方法 差別解消支援部会を立ち上げ論点を整理し、本会議で報告・協議

### 4 所掌事務及び役割分担(差別解消法 18 条 1 項に規定する協議等)

- (1)愛媛県
  - ①差別解消調整委員会・・・助言・あっせんによる事案解決
  - ②広域相談支援専門員配置・・・市町に対し指導・助言等
- (2)四国中央市(所掌事務)
  - ①地域における障がい者差別の実態把握や差別の解消に資する取組に関する情報の収集
  - ②相談窓口による紛争の防止、解決に向けた協議やそれぞれの機関の活動状況の情報交換
  - ③障がい者差別の解消に資する取組の共有・分析・周知・発信や障がい特性の理解のための研修・啓発・発信
  - ④地域的な広がりを持った障がい者差別解消の推進に資する基盤整備(講演会の実施、ボランティアや支援者への研修、障がい者との交流事業などの実施等)のために必要な連絡調整
  - ⑤差別の防止にかかる関係機関相互の連携方策

### (3) 愛媛県と四国中央市の連携

- ①市もしくは事業者等に相談
- ②差別解消支援部会において事例検討・課題整理
- ③本会議で協議事項提案・情報共有・方針決定
- ④紛争解決まで至る場合、愛媛県障がい者差別解消調整委員会へ

## 5 その他

### (1) 設置の根拠

四国中央市自立支援協議会条例を改正し根拠条例とする。

※今回を契機に「四国中央市障がい者総合支援協議会」と改める。

### (2) 守秘義務の確保

## 6 参考 差別解消地域協議会設置状況 ※平成 29 年 4 月 1 日現在

- (1) 全国 712 市のうち設置済 273 市 (38 パーセント) 共同設置 59 市 (8 パーセント)  
設置予定 148 市 (22 パーセント) 四国中央市は設置予定
- (2) 設置済みのうち組織形態は自立支援協議会が兼ねるが 242 市 (78 パーセント)
- (3) 愛媛県内 11 市中 5 市

## 7 スケジュール

- (1) 8 月～10 月 常任委員会で協議
- (2) 11 月 四国中央市自立支援協議会条例改正案本会議上程
- (3) 12 月～1 月 常任委員会細部協議
- (4) 2 月 市議会に議案提案
- (5) 3 月 市議会にて改正案審議
- (6) 4 月～ 第 6 期自立支援協議会(障がい者総合支援協議会)にて差別解消法にかかる  
議案協議開始



2018年11月7日

## 四国中央市障がい者差別解消支援地域協議会の設置方針(案)



四国中央市自立支援協議会

## 目次

1	背景	1
2	設置形態	2
	(1) 設置形態の考え方	
	(2) 四国中央市の設置形態	
	①運営主体	
	②メンバー構成	
	③常設専門部会の設置(差別解消支援部会)	
	④協議会の公表	
	(3) 設置の時期	
3	所掌事務及び役割分担	4
	(1) 愛媛県	
	(2) 四国中央市	
	(3) 愛媛県と四国中央市との連携	
4	各相談窓口と自立支援協議会との関係	5
5	その他	6
	(1) 設置の根拠	
	(2) 守秘義務の確保	
	(3) 公開・非公開の判断	
6	参考資料	9
	(1) 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)(抄)	
	(2) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律施行規則(平成28年内閣府令第2号)(抄)	
	(3) 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)(抄)	
	(4) 障害者差別解消支援地域協議会の設置等の推進に向けた検討会 開催規程	
	(5) 愛媛県障がいを理由とする差別の解消の推進に関する条例	
	(6) 愛媛県障がいを理由とする差別の解消の推進に関する条例施行細則	
	(7) 障害者差別解消支援地域協議会の設置状況等※別紙	
	(8) 四国中央市職員の障がいを理由とする差別の解消の推進に関する要綱	
	(9) 障がいのある方への対応のしおり※別紙	

## 1 背景

平成 28 年 4 月「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「差別解消法」という。)が施行されました。

差別解消法は、全ての国民が、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しながら共生する社会を実現することを目指しています。そのために、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・各種機会の提供拒否や、提供にあたる場所・時間帯の制限を設定するなど障がい者の権利利益侵害禁止(**不当な差別的取扱い禁止**)と、日常生活や社会生活における障がい者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くため(**合理的配慮の提供**)、行政機関等及び事業者に差別の解消に向けた具体的取組を求めるとともに、普及啓発活動を通じて、障がい者も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むこととしています。

そのような中、平成 27 年 2 月、政府は差別解消法第 6 条の規定に基づき「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(以下「基本方針」という。)」を定めました。

基本方針では「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な方向」として、不当な差別的取扱いや合理的配慮への対応に向けて、地方公共団体等は努力義務として、障がいを理由とする差別を解消するための措置に関する職員が順守すべき服務規律の一環として「**対応要領**」策定を積極的に取り組むことを促しています。

そして差別解消法第 17 条及び基本方針において、障がい者差別の解消を効果的に推進するには、身近な地域において主体的な取り組みが必要であり、国と地方公共団体の機関が地域における障がい者差別に関する相談等について情報を共有し、障がい者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のネットワークとして「**障害者差別解消支援地域協議会(以下「地域協議会」という。)**」を組織できると致しました。

地域協議会の設置・運営のために、政府は、内閣府で開催した「障害者差別解消支援地域協議会の設置等の推進に向けた検討会」における議論の成果を反映して平成 29 年 5 月「障害者差別解消支援地域協議会の設置・運営等に関するガイドライン(以下「ガイドライン」という。)」を定め、より多くの地方公共団体において地域協議会の設置を求めています。

四国中央市(以下「本市」という。)においては、これまでに、差別解消法及び基本指針に基づき、「四国中央市職員の障がいを理由とする差別の解消の推進に関する要綱(平成 28 年 3 月 28 日訓令第 20 号)」を策定するとともに、職員の対応マニュアルとして「障がいのある方への対応のしおり」を策定し、差別解消法の理念の実現を推進してきました。

そして、地域における障がい者差別に関する相談等についての情報共有や、障がい者差別を解消するための取組を効果的かつ円滑行うために地域協議会を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(以下「総合支援法」という。)に基づき設置している四国中央市自立支援協議会(以下「自立支援協議会」という。)が担うことと致しました。

## 2 設置形態

### (1) 設置形態の考え方

ガイドラインでは、地域協議会の設置形態に特別な決まりを設けていませんが、次のような形態が考えられるとしています。

- ①既に障がい者差別の解消に関する条例等に基づく会議体に地域協議会の機能を付加する
- ②既存の障害者虐待防止法に基づくネットワーク
- ③総合支援法に基づく協議会の枠組みを活用

### (2) 四国中央市の設置形態

#### ①運営主体

本市においては、これまで、総合支援法に基づき自立支援協議会を平成19年度に立ち上げ、原則2年任期の委員で、困難事例、地域ネットワーク構築、社会資源開発及び改善等障がい福祉向上の審議や協議を行ってきました。

平成30年度から始まった第6期協議会では、これまでの事業継承や未解決の課題及び新たな課題に対応できるよう、常時設置の専門部会を再編し特別設置部会等を加え、より充実した組織運営を行っています。

よって、ガイドラインにある総合支援法に基づく協議会の枠組み活用し、実質的な機能を果たすため、本市は、差別解消法第17条の規定に基づく地域協議会を自立支援協議会が担うものとします。

#### ②メンバー構成

差別解消法では、地域協議会のメンバーを国及び地方公共団体の機関のうち、医療・介護・教育など障がい者施策に関連する部署をはじめ、NPO法人などの団体、学識経験者、その他必要と認める者としています。構成にあたっての留意事項は次のとおりです(ガイドラインから抜粋)。

④意思決定過程における障がい者の参画を推進する観点から当事者や障がい者団体等をメンバーに加える

⑤法律問題や各障がい特性に係る専門的知見を適切に反映させる観点から、法曹関係者や医療関係者については、原則としてメンバーに加えることが望ましい。

⑥障がい者差別に係る紛争解決に大きな役割を果たしている法務局や労働局、警察等の機関は、支障となる事情がなければ、メンバーに加えることが有効。

⑦先進的な取組を行っている事業者、民間団体等をメンバーに加え、障がい者差別

解消に向けた地域の民間部門の機運醸成の旗振り役として活躍してもらうことも有効。

第6期 四国中央市自立支援協議会委員名簿

NO.	役職	氏名	備考	条例第3条関係
1	会長	井原 佳代		(2)障がい福祉サービス事業者
2	副会長	藤枝 俊之		(3)保健、福祉及び医療機関関係者
3		石川 正文		(3)保健、福祉及び医療機関関係者
4		脇 研二		(7)学識経験を有する者
5		佐藤 伸子		(3)保健、福祉及び医療機関関係者
6		近藤 秀光		(8)市長が適当と認める者
7		宮崎 憲士		(6)障がい者団体関係者
8	特別設置部会部会長	高塚 政生	差別解消部会	(7)学識経験を有する者
9	拠点整備部会部会長	大西 未佳	差別解消部会	(1)相談支援事業者
10	資源開発部会部会長	上村 由紀	差別解消部会	(2)障がい福祉サービス事業者
11	地域共生部会部会長	藤原 夕紀	差別解消部会	(3)保健、福祉及び医療機関
12	相談支援専門員連絡会会長	鈴木 秀明	差別解消部会	(1)相談支援事業者
13		曾我部 綾		(5)企業及び雇用機関関係者
14		河野 陽子		(8)市長が適当と認める者
15		岩村由香里		(8)市長が適当と認める者

- ◎民間団体と協働して事務局を運営する場合、民間団体が主導してメンバーの選定を進める方法もある。
- ①バランス確保の観点から、経営者団体と労働者団体など、立場が異なる団体を共にメンバーに加えることも有効。
- ⑧地方公共団体は、障がい福祉担当部署はもちろんのこと、関係する主要な部署の職員をメンバーに加えることで、結果的に庁内の情報共有が進み、必要な協力を得やすくなる。

自立支援協議会は、留意事項の①②③④のメンバーが委員として参画しており十二分に機能できます。◎についても基幹相談支援センターが事務局を担っており協議しながら選定できる体制もできています。①⑧については、必要に応じ、学識経験等必要あると認める方に参画頂き協議を深めていくことを検討します。

### ③常設専門部会の設置(差別解消支援部会)

ガイドラインでは、「効果的に議論を進めるため、親会議(本市の場合、自立支援協議会)の下に子会議(本市の場合、専門部会)を置くことも効果的と考えられる」としています。

そこで、本市も効率的に議論を進めるため本会議の下に専門部会(差別解消推進部会)を設置し、基本構成を専門部会の部会長とします。

自立支援協議会の運営方針に従い、差別解消法に関する案件も、差別解消支援部会であらかじめ論点を整理し、本会議で円滑な議論ができるよう体制を整備します。

### ④協議会の公表

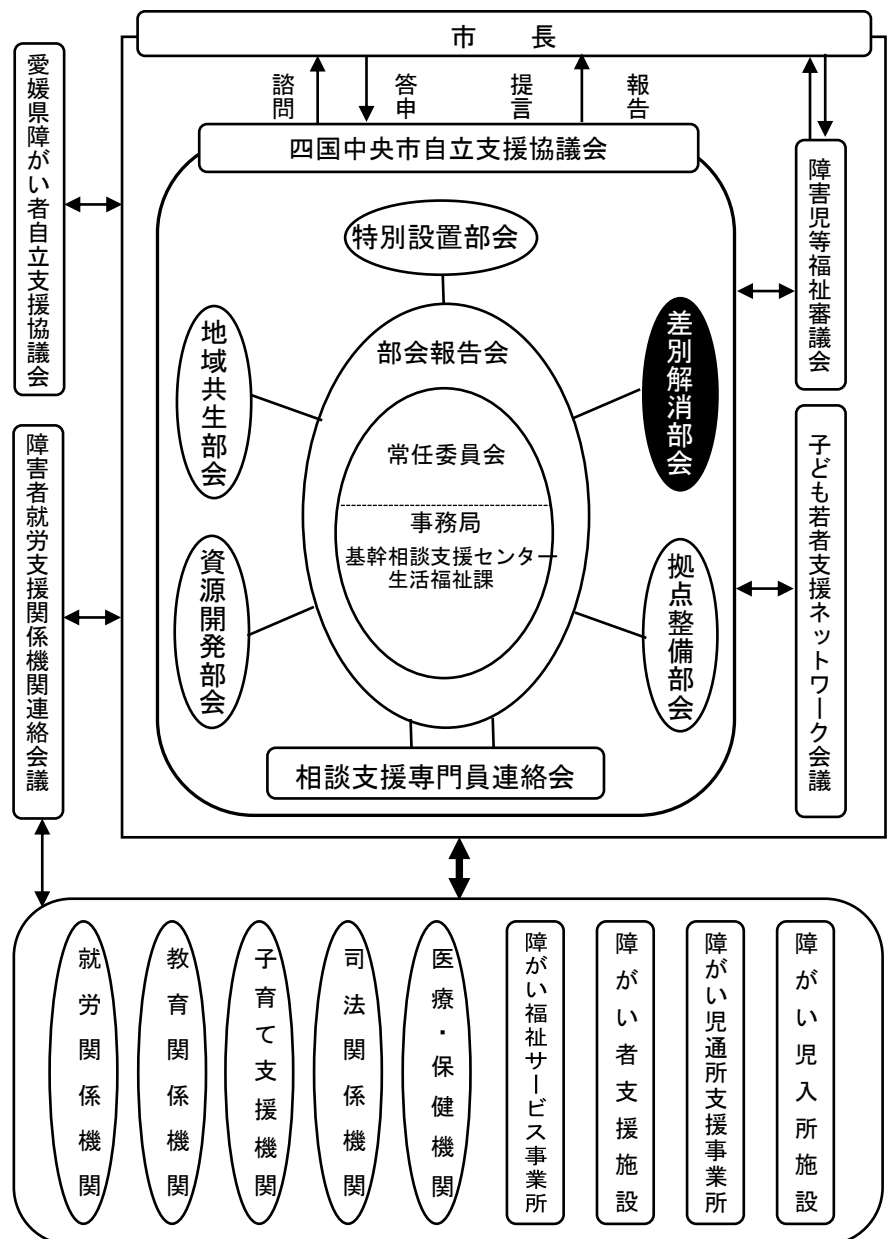
協議会は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律施行規則(平成28年度内閣府令第2号)により、地域協議会及び構成員の氏名又は名称について、地方公共団体の広報等への掲載、インターネットの利用その他の適切な方法により公表することが必要とあるため、協議会の内容を公表します。

### (3)設置の時期

平成31年4月1日に設置し、運営を開始します。

第6期 四国中央市自立支援協議会構成図(案)

平成31年4月1日～



### **3 所掌事務及び役割分担**

都道府県と市町等の地域協議会は、それぞれに期待される役割を踏まえた適切な役割分担を行うことが望ましく、個別の事案に関する協議は、住民に身近な市町村の地域協議会が担い、都道府県の地域協議会は、そのバックアップを行うとともに、各相談窓口からの情報提供を踏まえた協議に基づき、地域における障がい者差別解消の取組に関する提言を行い、広域の取組を推進するなどが考えられます。

#### **(1) 愛媛県**

ガイドラインでは、都道府県地域協議会は、市町村の協議会から情動的提供のあった事案や、協力を求められた事案への対応についての協議など、広域自治体として様々な業務が期待されています。

愛媛県は、愛媛県障がいを理由とする差別の解消の推進に関する条例(以下「県条例」という。)を制定し、その解消に向け、愛媛県障がい者差別解消調整委員会を立ち上げました。

この委員会では、障がいを理由とする差別に対する助言又はあつせんをすることで事案解決を図ることと致しました。

また、県条例では、広域専門相談員を配置し、障がいを理由とする差別に関する相談に応じるもの(市町等)に対し指導・助言等を行うこととしています。

そして、市町の責務として、地域の実情に応じた、障がいを理由とする差別に関する相談に応じ、その他障がいを理由とする差別を解消するための施策を推進することを求めています。

#### **(2) 四国中央市**

ガイドラインでは、市町等の地域協議会の具体的な役割を明示していませんが、本市では前述のとおり、運営主体を自立支援協議会とし、県条例による市の責務を踏まえ、所掌事務を下記のとおりとします。

- ・地域における障がい者差別の実態把握や差別の解消に資する取組に関する情報の収集
- ・相談窓口による紛争の防止、解決に向けた協議やそれぞれの機関の活動状況の情報交換
- ・障がい者差別の解消に資する取組の共有・分析・周知・発信や障がい特性の理解のための研修・啓発・発信
- ・地域的な広がりを持った障がい者差別解消の推進に資する基盤整備(講演会の実施、ボランティアや支援者への研修、障がい者との交流事業などの実施等)のために必要な連絡調整
- ・差別の防止にかかる関係機関相互の連携方策

#### **(3) 愛媛県と四国中央市との連携**

自立支援協議会でだけで扱うことが困難な相談事案の場合、県が設置する広域専門相談員に指導・助言を求め、それでも尚、解決が困難な場合、愛媛県障がい者差別解消調整委員会にて調査審議を要請することとします。



## 4 各相談窓口と自立支援協議会との関係

差別解消法では、障がい者差別に関する新たな機関を設置するのではなく、既存の機関等を活用・充実させることとなっており、国及び地方公共団体においては、相談窓口を明確にするとともに、相談等に対応する職員の業務の明確化・専門性の向上を図るなど、必要な体制整備を図ることとされています。

また、ガイドラインでは、「地方公共団体は、障がい福祉担当部署をはじめとして障がい者施策に関連する多くの機関等が相談窓口となる可能性があります。全ての問題を最初に受け付けた機関だけで解決することが求められるわけではありません。むしろ、関係機関のリストを整備するなどして相談の一次的な受け皿となり、自ら対応できない事案については、地域内の他の適切な機関につないでいくことが重要」としています。

本市では、それぞれの窓口が可能な限り一元対応できるよう「障がいのある方への対応のしおり」を作成し、窓口対応できるように努めています。また、差別解消法の理解促進・普及啓発は、障がい福祉担当課が行うこととしています。

様々な事例が、行政窓口や地域で発生します。その時は、それぞれの窓口で共通対応を心掛けるとともに、相談等については、障がい福祉担当課に集約し、自立支援協議会にてその案件を図ってまいります。対応が難しい困難事例は、広域専門相談員と協議し、愛媛県差別解消調整委員会の支援を仰ぎ、解決を図ります。

## 5 その他

### (1) 設置の根拠

ガイドラインでは、地域協議会の設置について必ずしも条例を根拠とする必要はないとしています。

これは、設置する単位(都道府県・市町村)や、市町村の規模によって設置根拠を含め、地域の実情に応じてさまざまな立ち上げ方が考えられるためです。

愛媛県は愛媛県障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する条例等を制定し、その推進に関する取組をしていますが、当市は、自立支援協議会が地域協議会の運営を担うことから、自立支援協議会運営の根拠条例の「自立支援協議会条例」を「障がい者総合支援協議会条例」と改めるとともに、差別解消法に対応できるように次のように改正し根拠とします。

四国中央市自立支援協議会条例(平成23年四国中央市条例第19号)新旧対照表

現行	改正後(案)
<p>○四国中央市自立支援協議会条例 平成23年9月22日 条例第19号 改正 平成25年3月22日 条例第9号</p> <p>(設置) 第1条 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)第89条の3第1項の規定に基づき、四国中央市自立支援協議会(以下「協議会」という。)を置く。 (平25条例9・一部改正)</p> <p>(所掌事項) 第2条 協議会は、次に掲げる事項について調査審議する。 (1) 委託相談支援事業者の運営評価、事業計画等に関する事項 (2) 困難事例への対応のあり方に関する事項 (3) 地域の関係機関によるネットワーク構築等に関する事項 (4) 地域の社会資源の開発及び改善に関する事項 (5) 相談支援機能強化事業及び愛媛県相談支援体制整備事業の活用に関する事項 (6) 専門部会の設置及び運営に関する事項 (7) 障害福祉計画に関する事項  (8) 前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める事項 (組織) 第3条 協議会の委員(以下「委員」という。)は、20人以内とする。 2 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。 (1) 相談支援事業者 (2) 障害福祉サービス事業者 (3) 保健、福祉及び医療機関関係者 (4) 教育機関関係者 (5) 企業及び雇用機関関係者 (6) 障害者団体関係者</p>	<p>○四国中央市障がい者総合支援協議会条例 平成23年9月22日 条例第19号 改正 平成25年3月22日 条例第9号</p> <p>(設置) 第1条 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)第89条の3第1項の規定に基づき、四国中央市障がい者総合支援協議会(以下「協議会」という。)を置く。 (平25条例9・一部改正)</p> <p>(所掌事項) 第2条 協議会は、次に掲げる事項について調査審議する。 (1) 委託相談支援事業者の運営評価、事業計画等に関する事項 (2) 困難事例への対応のあり方に関する事項 (3) 地域の関係機関によるネットワーク構築等に関する事項 (4) 地域の社会資源の開発及び改善に関する事項 (5) 相談支援機能強化事業及び愛媛県相談支援体制整備事業の活用に関する事項 (6) 専門部会の設置及び運営に関する事項 (7) 障がい福祉計画に関する事項 (8) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に関する事項 (9) 前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める事項 (組織) 第3条 協議会の委員(以下「委員」という。)は、20人以内とする。 2 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。 (1) 相談支援事業者 (2) 障がい福祉サービス事業者 (3) 保健、福祉及び医療機関関係者 (4) 教育機関関係者 (5) 企業及び雇用機関関係者 (6) 障がい者団体関係者</p>

<p>(7) 学識経験を有する者</p> <p>(8) 前各号に掲げるもののほか、市長が適当と認める者</p> <p>3 協議会に専門部会を置くことができる。</p> <p>(任期)</p> <p>第4条 委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。</p> <p>2 委員は、再任されることができる。</p> <p>(会長及び副会長)</p> <p>第5条 協議会に会長及び副会長を置く。</p> <p>2 会長及び副会長は、委員の互選により定める。</p> <p>3 会長は、協議会を代表し、会務を総理する。</p> <p>4 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。</p> <p>(会議)</p> <p>第6条 協議会の会議(以下「会議」という。)は、会長が招集し、その議長となる。</p> <p>2 協議会は、委員の過半数が出席しなければ、会議を開くことができない。</p> <p>3 協議会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。</p> <p>4 会議は、公開とする。ただし、出席委員の過半数の同意があるときは、非公開とすることができる。</p> <p>(関係者の出席等)</p> <p>第7条 協議会は、必要があると認めるときは、会議に委員以外の者の出席を求め、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。</p> <p>(守秘義務)</p> <p>第8条 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。</p> <p>(庶務)</p> <p>第9条 協議会の庶務は、障害福祉担当課において処理する。</p> <p>(委任)</p> <p>第10条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。</p> <p>附 則</p> <p>(施行期日)</p> <p>1 この条例は、平成24年4月1日から施行する。</p> <p>(招集の特例)</p> <p>2 第6条第1項の規定にかかわらず、この条例の施行の日以後最初に開かれる会議は、市長が招集する。</p> <p>附 則(平成25年3月22日条例第9号)抄</p> <p>この条例は、平成25年4月1日から施行する。</p>	<p>(7) 学識経験を有する者</p> <p>(8) 前各号に掲げるもののほか、市長が適当と認める者</p> <p>3 協議会に専門部会を置くことができる。</p> <p>(任期)</p> <p>第4条 委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。</p> <p>2 委員は、再任されることができる。</p> <p>(会長及び副会長)</p> <p>第5条 協議会に会長及び副会長を置く。</p> <p>2 会長及び副会長は、委員の互選により定める。</p> <p>3 会長は、協議会を代表し、会務を総理する。</p> <p>4 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。</p> <p>(会議)</p> <p>第6条 協議会の会議(以下「会議」という。)は、会長が招集し、その議長となる。</p> <p>2 協議会は、委員の過半数が出席しなければ、会議を開くことができない。</p> <p>3 協議会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。</p> <p>4 会議は、公開とする。ただし、出席委員の過半数の同意があるときは、非公開とすることができる。</p> <p>(関係者の出席等)</p> <p>第7条 協議会は、必要があると認めるときは、会議に委員以外の者の出席を求め、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。</p> <p>(守秘義務)</p> <p>第8条 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。</p> <p>(庶務)</p> <p>第9条 協議会の庶務は、障がい福祉担当課において処理する。</p> <p>(委任)</p> <p>第10条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。</p> <p>附 則</p> <p>(施行期日)</p> <p>1 この条例は、平成24年4月1日から施行する。</p> <p>(招集の特例)</p> <p>2 第6条第1項の規定にかかわらず、この条例の施行の日以後最初に開かれる会議は、市長が招集する。</p> <p>附 則(平成25年3月22日条例第9号)抄</p> <p>この条例は、平成25年4月1日から施行する。</p>
--	---

## (2) 守秘義務の確保

地域協議会における協議事項は地域ごとに異なりますが、個人情報等を扱う可能性がある場合は、守秘義務の確保が重要となります。差別解消法第19条では、地域協議会の事務に従事したことがある者に対し、地域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旨を規定しており、相談者に対して安心して相談できる環境を整備するとともに、地域協議会における積極的な情報交換や連携の推進を担保しています。

自立支援協議会条例においても、第8条で「委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない」と守秘義務を確保することとしています。

情報共有・情報交換は慎重に取り扱っていきます。

### **(3) 公開・非公開の判断**

マニュアルでは、地域協議会を公開するかどうかについては、それぞれの地域協議会の機能や協議事項、地域の実情等を踏まえて判断することが大切で、仮に地域協議会を公開する場合は、固有名詞や個別事案を一般化した上で取り上げるなど、守秘義務に抵触しないよう留意する必要があるとしています。

自立支援協議会は原則公開としていますが、協議会を公開しないことを決定できるとしています。個人情報を取り扱う案件については、委員の意見を聞きながら、その保護に努めます。

## 6 参考資料

### (1) 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)(抄)

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。

(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 3 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。

## (2) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律施行規則(平成 28 年内閣府令第 2 号)(抄)

- 1 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第 18 条第 5 項の規定による公表は、障害者差別解消支援地域協議会の名称及び構成員の氏名又は名称について行うものとする。
- 2 前項の規定による公表は、地方公共団体の公報への掲載、インターネットの利用その他の適切な方法により行うものとする。

## (3) 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)(抄)

第 1 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

### 2 基本的な考え方

(2)基本方針と対応要領・対応指針との関係

基本方針に即して、国の行政機関の長及び独立行政法人等においては、当該機関の職員の取組に資するための対応要領を、主務大臣においては、事業者における取組に資するための対応指針を作成することとされている。地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人(以下「地方公共団体等」という。)については、地方分権の観点から、対応要領の作成は努力義務とされているが、積極的に取り組むことが望まれる。

対応要領及び対応指針は、法に規定された不当な差別的取扱い及び合理的配慮について、具体例も盛り込みながら分かりやすく示しつつ、行政機関等の職員に徹底し、事業者の取組を促進するとともに、広く国民に周知するものとする。

第 5 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

### 4 障害者差別解消支援地域協議会

(1)趣旨

障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者にとって身近な地域において、主体的な取組がなされることが重要である。地域において日常生活、社会生活を営む障害者の活動は広範多岐にわたり、相談等を行うに当たっては、どの機関がどのような権限を有しているかは必ずしも明らかではない場合があり、また、相談等を受ける機関においても、相談内容によっては当該機関だけでは対応できない場合がある。このため、地域における様々な関係機関が、相談事例等に係る情報の共有・協議を通じて、各自の役割に応じた事案解決のための取組や類似事案の発生防止の取組など、地域の実情に応じた差別の解消のための取組を主体的に行うネットワークとして、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こととされている。協議会については、障害者及びその家族の参画について配慮するとともに、性別・年齢、障害種別を考慮して組織することが望ましい。内閣府においては、法施行後における協議会の設置状況等について公表するものとする。

(2)期待される役割

協議会に期待される役割としては、関係機関から提供された相談事例等について、適切な相談窓口を有する機関の紹介、具体的事案の対応例の共有・協議、協議会の構成機関等における調停、斡旋等の様々な取組による紛争解決、複数の機関で紛争解決等に対応することへの後押し等が考えられる。

なお、都道府県において組織される協議会においては、紛争解決等に向けた取組について、市町村において組織される協議会を補完・支援する役割が期待される。また、関係機関において紛争解決に至った事例、合理的配慮の具体例、相談事案から合理的配慮に係る環境の整備を行うに至った事例などの共有・分析を通じて、構成機関等における業務改善、事案の発生防止のための取組、周知・啓発活動に係る協議等を行うことが期待される。

#### **(4) 障害者差別解消支援地域協議会の設置等の推進に向けた検討会 開催規程**

- 1 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)の施行に当たり、障害者差別解消支援地域協議会の設置等の推進に向けた検討を行うため、障害者差別解消支援地域協議会の設置等の推進に向けた検討会(以下「検討会」という。)を開催する。
- 2 検討会の構成は、座長及び構成員 10 人以内とし、政策統括官(共生社会政策担当)が指名する。
- 3 座長は、必要があると認めるときは、関係者に検討会への出席を求めることができる。
- 4 検討会の庶務は、政策統括官(共生社会政策担当)付参事官(障害者施策担当)において処理する。
- 5 前各項に定めるもののほか、検討会の運営に関し必要な事項は、座長が定める。

#### **(5) 愛媛県障がい者理由とする差別の解消の推進に関する条例**

(市町の責務)

第 5 条 市町は、基本理念にのっとり、地域の実情に応じて、障がいを理由とする差別に関する相談(以下「特定相談」という。)に応じることその他の障がいを理由とする差別を解消するための施策を推進するよう努めるものとする。

(広域専門相談員)

第 8 条 障がいを理由とする差別の解消に関し、次に掲げる事務を行わせるため、広域専門相談員を置くことができる。

- (1) 特定相談に応じる者に対し、指導及び助言をすること。
- (2) 特定相談のあった事例に関する調査研究をすること。
- (3) 特に専門的な対応を要する特定相談に応じ、必要な助言及び情報提供をすること。
- (4) 特に専門的な対応を要する特定相談に係る関係者間の調整をすること。
- (5) 関係行政機関への通告、通報その他の通知をすること。
- (6) 次条第 1 項の申立てに関する援助をすること。

2 広域専門相談員は、障がいを理由とする差別の解消に熱意と識見を有する者のうちから、知事が委嘱する。

3 広域専門相談員は、中立かつ公正な立場において、誠実にその事務を行わなければならない。

4 広域専門相談員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(助言又はあっせんの申立て)

第 9 条 障がい者は、自己に対する障がいを理由とする差別が行われた場合において、広域専門相談員等に対する特定相談によってもなお問題が解決しないと認めるときは、知事に対し、助言又はあっせんの申立てをすることができる。

2 前項の場合において、当該障がい者の権利利益を保護するために必要があると認めるときは、当該障がい者の家族その他の関係者は、同項の申立てをすることができる。ただし、当該申立てをすることが、当該障がい者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 第1項の申立ては、行政不服審査法(平成26年法律第68号)その他の法令の規定に基づく不服申立て又は苦情申立てをすることができる行政庁の処分又は職員の職務執行については、することができない。

(助言又はあっせん)

第11条 知事は、前条第1項の調査を行ったときは、次に掲げる場合を除き、愛媛県障がい者差別解消調整委員会に対して、当該調査の結果を通知するとともに、助言又はあっせんの手続を開始するよう求めるものとする。

(1) 助言又はあっせんの必要がないと認められる場合

(2) 対象事案の性質上、助言又はあっせんをすることが適当でないと認められる場合

2 愛媛県障がい者差別解消調整委員会は、前項の規定による求めがあったときは、対象事案の解決に必要な助言案又はあっせん案を作成し、これを当該対象事案の当事者その他の関係者に提示することができる。

3 愛媛県障がい者差別解消調整委員会は、助言又はあっせんのために必要があると認めるときは、対象事案の当事者その他の関係者に対して、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12条 愛媛県障がい者差別解消調整委員会は、前条第2項の規定によりあっせん案を提示した場合において、対象事案の当事者が、正当な理由がなく、当該あっせん案を受諾しないとき又は受諾したあっせん案の内容に従わないときは、必要な措置をとるよう当該当事者に勧告することを知事に対して求めることができる。

2 知事は、前項の規定による求めがあった場合において、必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、当該当事者に対し、必要な措置をとるよう勧告することができる。

(愛媛県障がい者差別解消調整委員会)

第14条 第11条及び第12条第1項の規定によりその権限に属させられた事項を処理させるとともに、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する重要事項を調査審議させるため、愛媛県障がい者差別解消調整委員会(以下「調整委員会」という。)を置く。

2 調整委員会は、委員10人以内で組織する。

3 委員は、学識経験のある者、保健医療関係者その他の障がい者の自立及び社会参加に関する事業に従事する者、関係行政機関の職員、障がい者及びその家族等で構成される団体を代表する者その他適当と認める者のうちから、知事が任命する。

4 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

6 前各項に定めるもののほか、調整委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

## (6) 愛媛県障がいを理由とする差別の解消の推進に関する条例施行細則

(助言又はあっせんの申立ての方法等)

第2条 条例第9条第1項の規定による助言又はあっせんの申立ては、助言(あっせん)申立書(様式第1号)を知事に提出してしなければならない。

2 知事は、前項の規定による申立書の提出があったときは、これを誠実に処理し、処理の経過及び結果を申立人に通知するものとする。

## (7) 障害者差別解消支援地域協議会の設置状況等 別紙



## (8) 四国中央市職員の障がいを理由とする差別の解消の推進に関する要綱

(趣旨)

第1条 この訓令は、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、職員が障がいを理由とする差別に適切に対応するための措置に関し必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この訓令において、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) 職員 地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第2項に規定する一般職に属する者、同条第3項第3号に規定する非常勤職員、業務委託契約による業務従事者その他の市の業務に従事するすべての者をいう。
- (2) 障がい 法第2条第1号に規定する障害をいう。
- (3) 障がい者 法第2条第1号に規定する障害者をいう。
- (4) 不当な差別的取扱い 正当な理由がなく障がいを理由として財、サービス、機会等の提供を拒否すること、場所及び時間帯を制限すること、障がい者でない者に対して付さない条件を付すこと等をいう。
- (5) 社会的障壁 法第2条第2号に規定する社会的障壁をいう。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、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に対し、不当な差別的取扱いをすることにより、当該障がい者の権利利益を侵害してはならない。

(必要かつ合理的な配慮)

第4条 職員は、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った場合は、当該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。

(管理監督者の責務)

第5条 職員を管理監督する立場にある者（以下「管理監督者」という。）は、障がい者に対し、前条の配慮がなされるよう環境の整備を図らなければならない。

2 管理監督者は、その管理監督する職員に対し、障がいを理由とする差別の解消に関する注意喚起及び意識向上を図らなければならない。

3 管理監督者は、前条の配慮の必要性が確認された場合は、その管理監督する職員に対し、当該配慮をするよう指導しなければならない。

4 管理監督者は、障がい者及びその家族その他の関係者から職員による不当な差別的取扱い等に関する相談、苦情の申出等（以下「相談等」という。）があった場合において、当該相談等が障がいを理由とする差別に当たると認めるときは、障がい福祉担当課長と連携し、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(研修及び啓発)

第6条 障がい福祉担当課長は、障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、研修及び啓発を行うものとする。

(処分等)

第7条 市長は、職員が第3条に規定する不当な差別的取扱いをし、又は第4条の合理的な配慮を怠った場合において信用失墜行為又は全体の奉仕者たるにふさわしくないと認めるときは、管理監督者、人事担当部長、人事担当課長及び人権施策担当課長との協議の上、当事者等に対し人事管理上必要な措置を講ずるものとする。

る。この場合において、当事者を四国中央市職員の懲戒処分に関する指針（平成 27 年四国中央市訓令第 18 号）の処分対象とすることができる。

（その他）

第 8 条 この訓令の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この訓令は、公布の日から施行する。

**(9) 障がいのある方への対応のしおり** 別紙

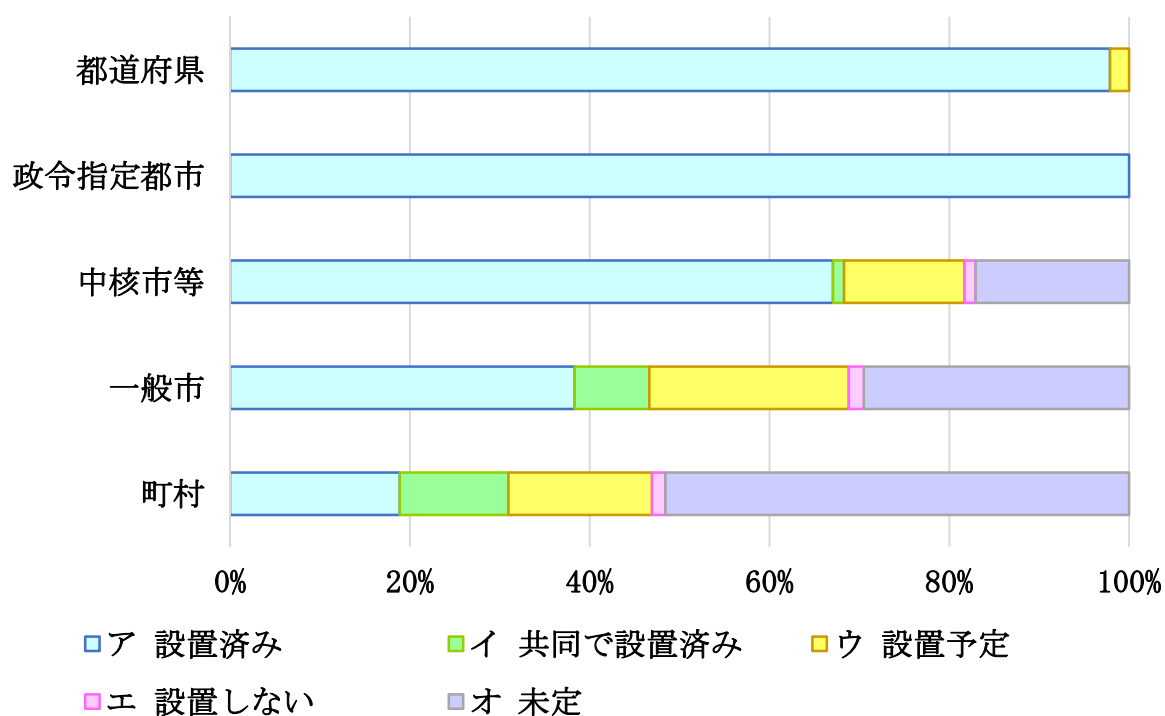
# 障害者差別解消支援地域協議会の設置状況等について

平成 29 年 4 月 1 日時点

## 1. 地域協議会の設置状況

※「設置済み」「共同で設置済み」の回答には、他法令に基づく機関に同様の機能を付加している場合など、事実上設置済みのものを含む

選 択 肢	都道府県		政令指定都市		中核市等		一般市		町村	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
ア 設置済み	46	98%	20	100%	55	67%	273	38%	175	19%
イ 共同で設置済み	0	0%	0	0%	1	1%	59	8%	112	12%
ウ 設置予定	1	2%	0	0%	11	13%	158	22%	148	16%
エ 設置しない	0	0%	0	0%	1	1%	12	2%	14	2%
オ 未定	0	0%	0	0%	14	17%	210	29%	478	52%
計	47	100%	20	100%	82	100%	712	100%	927	100%

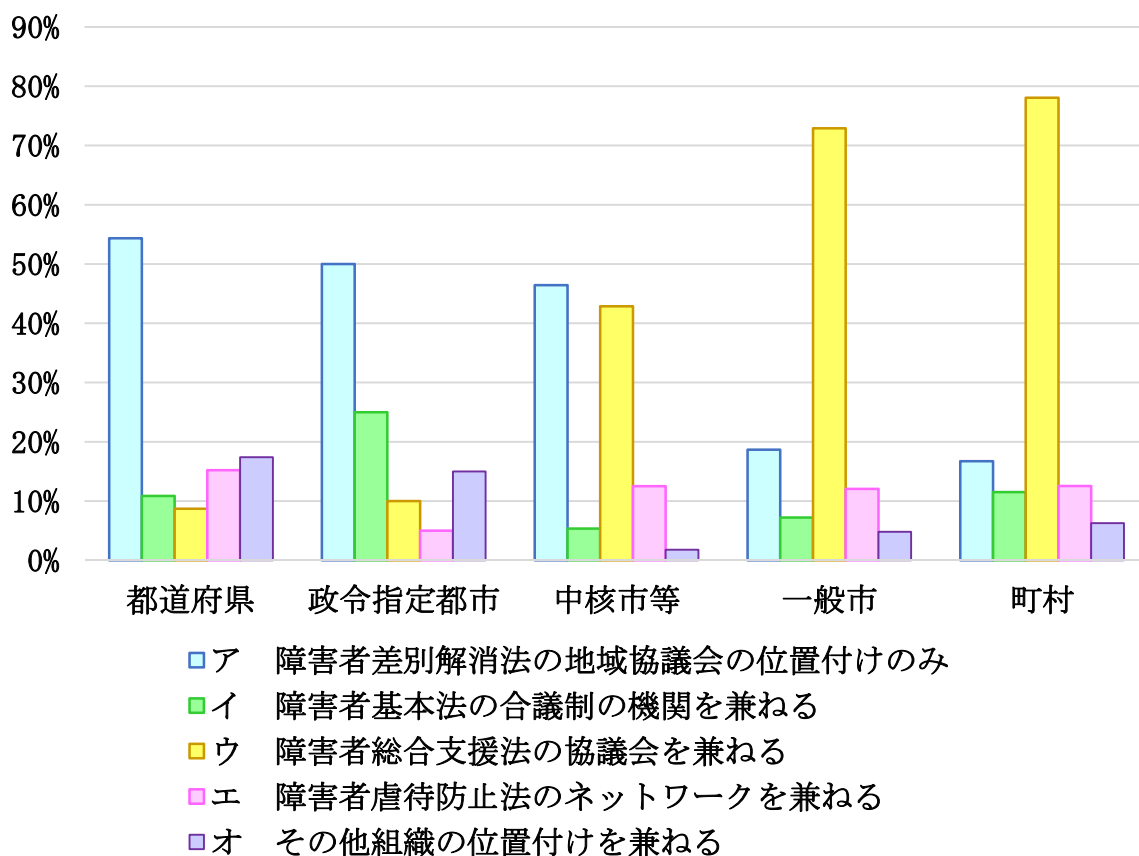


## 2. 地域協議会の組織形態

※1. で「設置済み」又は「共同で設置済み」と回答した団体を対象に調査

※複数回答可（各割合の合計は100%と一致しない）

選 択 肢	都道府県		政令指定都市		中核市等		一般市		町村	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
ア 差別解消法に基づく地域協議会の位置付けのみ	25	54%	10	50%	26	46%	62	19%	48	17%
イ 障害者基本法の合議制の機関を兼ねる	5	11%	5	25%	3	5%	24	7%	33	11%
ウ 障害者総合支援法の協議会を兼ねる	4	9%	2	10%	24	43%	242	73%	224	78%
エ 障害者虐待防止法のネットワークを兼ねる	7	15%	1	5%	7	13%	40	12%	36	13%
オ その他組織の位置付けを兼ねる	8	17%	3	15%	1	2%	16	5%	18	6%

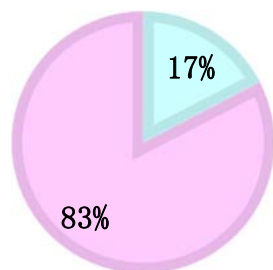


### 3. 子会議の設置の有無

※1. で「設置済み」又は「共同で設置済み」と回答した団体を対象に調査

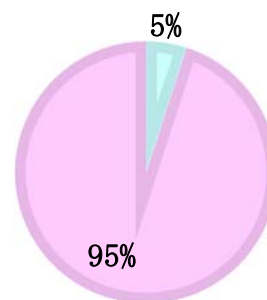
選 択 肢	都道府県		政令指定都市	
	回答数	割合	回答数	割合
ア 子会議を設置している	8	17%	1	5%
イ 子会議を設置していない	38	83%	19	95%
計	46	100%	20	100%

<都道府県>



- ア 子会議を設置している
- イ 子会議を設置していない

<政令指定都市>



- ア 子会議を設置している
- イ 子会議を設置していない

#### 4. 地域協議会の構成員の属性

※1. で「設置済み」又は「共同で設置済み」と回答した団体を対象に調査

※子会議の構成員を含む

※複数回答可（各割合の合計は100%と一致しない）

選 択 肢	都道府県		政令指定都市	
	回答数	割合	回答数	割合
ア 地方公共団体の障害者施策主管部局	30	65%	14	70%
イ 国の機関	42	91%	16	80%
ウ 地方公共団体（アを除く）	42	91%	15	75%
エ 障害当事者、障害者団体、家族会等	45	98%	20	100%
オ 教育	31	67%	11	55%
カ 福祉等	44	96%	20	100%
キ 医療・保健	40	87%	16	80%
ク 事業者	36	78%	13	65%
ケ 法曹等	37	80%	18	90%
コ 学識経験者	32	70%	16	80%
サ 報道機関	5	11%	2	10%
シ 自治会	0	0%	1	5%
ス その他	8	17%	0	0%

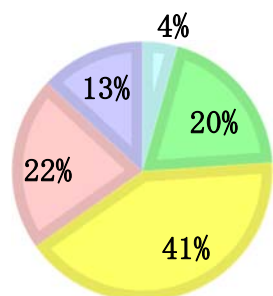
## 5. 地域協議会の構成員の人数

※1. で「設置済み」又は「共同で設置済み」と回答した団体を対象に調査

※子会議の構成員を含む

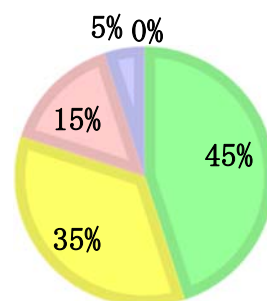
選 択 肢	都道府県		政令指定都市	
	回答数	割合	回答数	割合
ア 9人以下	2	4%	0	0%
イ 10～19人	9	20%	9	45%
ウ 20～29人	19	41%	7	35%
エ 30～39人	10	22%	3	15%
オ 40人以上	6	13%	1	5%
計	46	100%	20	100%

<都道府県>



■ ア 9人以下      ■ イ 10～19人  
■ ウ 20～29人    ■ エ 30～39人  
■ オ 40人以上

<政令指定都市>



■ ア 9人以下      ■ イ 10～19人  
■ ウ 20～29人    ■ エ 30～39人  
■ オ 40人以上

## 6. 地域協議会の構成員に占める障害当事者の割合

※1. で「設置済み」又は「共同で設置済み」と回答した団体を対象に調査

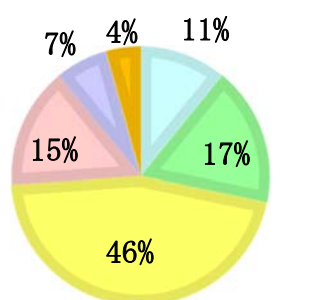
※子会議の構成員を含む

※障害当事者ではない障害者団体職員や家族などはカウントしていない

※構成員が団体指定であるため出席する障害当事者の割合が変動的である場合などは、「一定ではない」とカウントしている

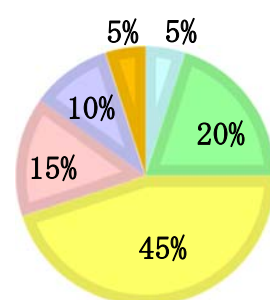
選 択 肢	都道府県		政令指定都市	
	回答数	割合	回答数	割合
ア 0%	5	11%	1	5%
イ 0%超～10%未満	8	17%	4	20%
ウ 10%以上～20%未満	21	46%	9	45%
エ 20%以上～30%未満	7	15%	3	15%
オ 30%以上	3	7%	2	10%
カ 一定ではない	2	4%	1	5%
計	46	100%	20	100%

<都道府県>



- ア 0%
- イ 0%超～10%未満
- ウ 10%以上～20%未満
- エ 20%以上～30%未満
- オ 30%以上
- カ 一定ではない

<政令指定都市>



- ア 0%
- イ 0%超～10%未満
- ウ 10%以上～20%未満
- エ 20%以上～30%未満
- オ 30%以上
- カ 一定ではない



## 7. 地域協議会の構成員の障害種別

※1. で「設置済み」又は「共同で設置済み」と回答した団体を対象に調査

※子会議の構成員を含む

※複数回答可（各割合の合計は100%と一致しない）

※障害当事者ではない障害者団体職員や家族などはカウントしていない

選 択 肢	都道府県		政令指定都市	
	回答数	割合	回答数	割合
ア 視覚障害	29	63%	8	40%
イ 聴覚・言語障害	26	57%	7	35%
ウ 盲ろう	3	7%	0	0%
エ 肢体不自由	32	70%	17	85%
オ 知的障害	7	15%	3	15%
カ 精神障害	10	22%	7	35%
キ 発達障害	3	7%	1	5%
ク 内部障害	5	11%	4	20%
ケ 難病に起因する障害	8	17%	6	30%
コ 重症心身障害	0	0%	0	0%
サ その他	2	4%	0	0%
シ 構成員に障害当事者はいない	5	11%	1	5%

## 8. 地域協議会の構成員に占める女性の割合

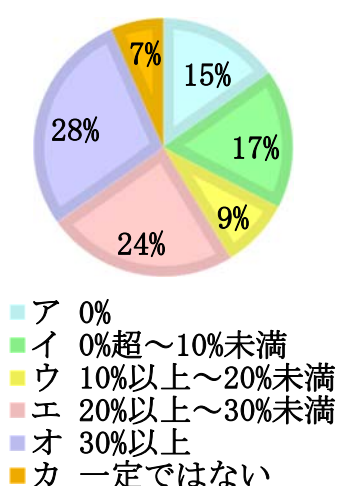
※1. で「設置済み」又は「共同で設置済み」と回答した団体を対象に調査

※子会議の構成員を含む

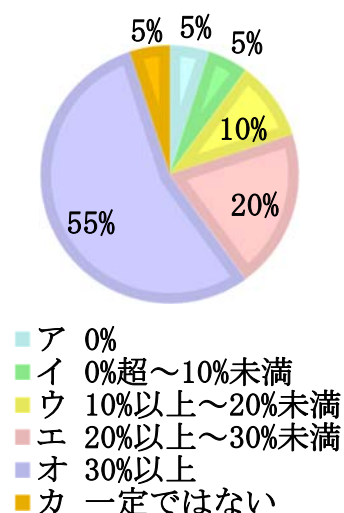
※構成員が団体指定であるため出席する女性の割合が変動的である場合などは、「一定ではない」とカウントしている

選 択 肢	都道府県		政令指定都市	
	回答数	割合	回答数	割合
ア 0%	7	15%	1	5%
イ 0%超～10%未満	8	17%	1	5%
ウ 10%以上～20%未満	4	9%	2	10%
エ 20%以上～30%未満	11	24%	4	20%
オ 30%以上	13	28%	11	55%
カ 一定ではない	3	7%	1	5%
計	46	100%	20	100%

<都道府県>



<政令指定都市>



## 9. 地域協議会が行うこととされている事務

※1. で「設置済み」又は「共同で設置済み」と回答した団体を対象に調査

※複数回答可（各割合の合計は100%と一致しない）

※実績の有無は不問（地域協議会の事務として位置付けられていれば、仮に当該事務を行った実績がない場合でもカウントしている）

選 択 肢	都道府県		政令指定都市	
	回答数	割合	回答数	割合
ア 紛争の防止・解決を図る事案の共有	34	74%	17	85%
イ 相談事例の共有	42	91%	20	100%
ウ 相談体制の整備	26	57%	16	80%
エ 障害者差別解消に資する取組の共有・分析	44	96%	17	85%
オ 構成機関等による紛争解決の後押し	18	39%	9	45%
カ 差別解消の取組の周知・発信、研修・啓発	35	76%	15	75%
キ 個別の相談事案に対する対応	14	30%	2	10%
ク その他	2	4%	4	20%

## 10. 地域協議会自体が有する紛争解決の後押しの権限の種別

※1. で「設置済み」又は「共同で設置」と回答した団体を対象に調査

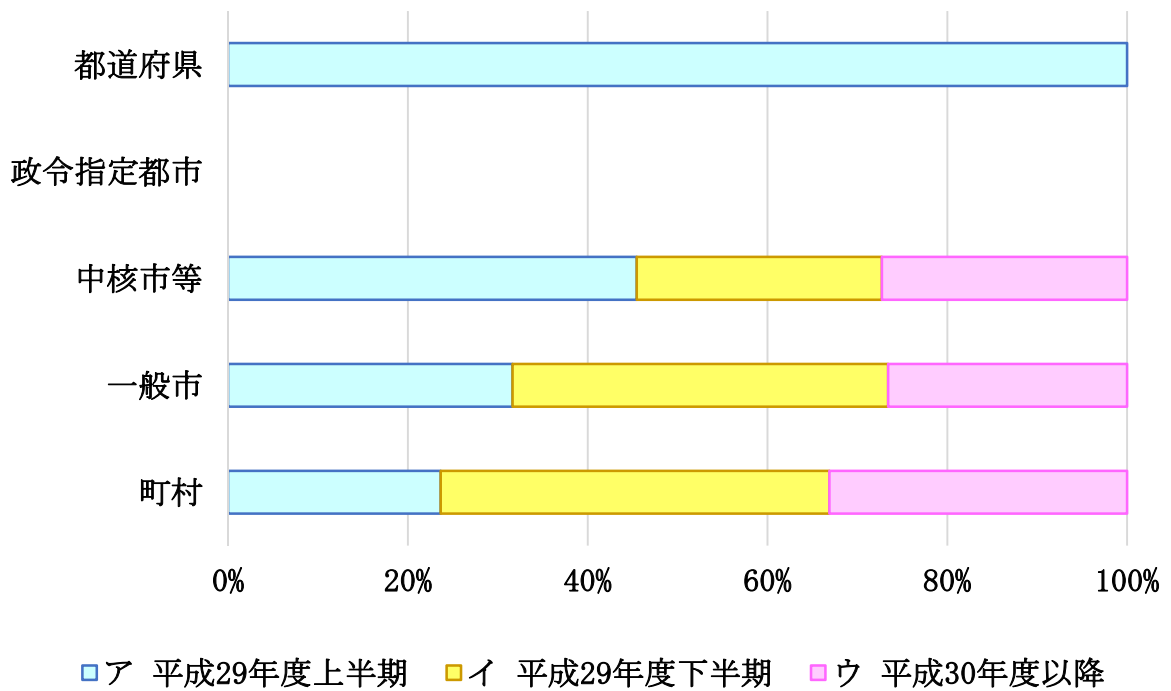
※複数回答可（各割合の合計は100%と一致しない）

選 択 肢	都道府県		政令指定都市	
	回答数	割合	回答数	割合
ア 報告徴収	4	9%	0	0%
イ 助言	8	17%	4	20%
ウ 指導	1	2%	0	0%
エ 勧告	6	13%	0	0%
オ 斡旋	9	20%	0	0%
カ 調停	0	0%	0	0%
キ 仲裁	0	0%	0	0%
ク その他	2	4%	1	5%
ケ 地域協議会自体は権限を有していない	34	74%	14	70%

## 11. 地域協議会の設置予定時期

※1. で「設置予定」と回答した団体を対象に調査

選 択 肢	都道府県		政令指定都市		中核市等		一般市		町村	
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合
ア H29 年度上半期	1	100%	0	0%	5	45%	50	32%	35	24%
イ H29 年度下半期	0	0%	0	0%	3	27%	66	42%	64	43%
ウ H30 年度以降	0	0%	0	0%	3	27%	42	27%	49	33%
計	1	100%	0	0%	11	100%	158	100%	148	100%



## 注 釈

- 本資料は、内閣府が地方公共団体を対象に行った調査の結果を取りまとめたものである（政令指定都市以外の市区町村については、都道府県を經由して調査を実施）。
- 各数値は、いずれも平成 29 年 4 月 1 日時点の状況を示している。
- 「中核市等」とは、中核市、東京特別区及び県庁所在地（政令指定都市を除く）を示している。
- 「一般市」とは、政令指定都市、中核市及び県庁所在地のいずれにも該当しない市を示している。
- 「都道府県」「政令指定都市」は設問の全てについて、「中核市等」「一般市」「町村」は設問の 1、2、11 について調査を行っている。

障害者差別解消支援地域協議会の  
設置・運営等に関するガイドライン

平成 29 年 5 月

内閣府政策統括官  
(共生社会政策担当)

# 目 次

はじめに .....	1
<b>1 地域協議会はなぜ必要なのですか？ .....</b>	<b>2</b>
(1) 相談への迅速かつ適切な対応 .....	3
(2) 紛争解決に向けた対応力の向上 .....	3
(3) 職員の事務負担の軽減 .....	3
(4) 権利擁護に関する意識のPR .....	3
(5) 互いに本音で話し合える関係の構築 .....	4
<b>2 地域協議会は何をするのですか？ .....</b>	<b>5</b>
(1) 想定される主な所掌事務 .....	5
① 複数の機関等によって紛争の防止や解決を図る事案の共有	5
② 関係機関等が対応した相談に係る事例の共有 .....	5
③ 障害者差別に関する相談体制の整備 .....	5
④ 障害者差別の解消に資する取組の共有・分析 .....	6
⑤ 構成機関等における斡旋・調整等の様々な取組による紛争 解決の後押し .....	6
⑥ 障害者差別の解消に資する取組の周知・発信や障害特性の 理解のための研修・啓発 .....	6
⑦ 個別の相談事案に対する対応 .....	7
⑧ その他 .....	7
(2) 協議の対象となる事案 .....	8
<b>3 地域協議会はどうやって立ち上げるのですか？ .....</b>	<b>10</b>
(1) 設置形態 .....	10
(2) 親会議と子会議 .....	11
(3) メンバー .....	12
① メンバー構成 .....	12



② オブザーバー	14
③ 性別、年齢及び障害種別	15
(4) 事務局	15
① 事務局の運営主体	15
② 事務局の役割	16
③ 事務局に求められる配慮	17
(5) 設置主体	18
① 都道府県で設置する場合	18
② 市町村単位で設置する場合	19
③ 複数市町村が連携して設置する場合	19
④ 役割分担	20
<b>4 各相談窓口と地域協議会との関係はどうなるのですか？</b>	<b>22</b>
<b>5 設置後はどのように運営すればいいですか？</b>	<b>23</b>
(1) 議題等の検討	23
(2) 守秘義務の確保	24
(3) 公開・非公開の判断	26
(4) 事例の収集	26
① 間口の広い相談体制の構築	27
② アンケートの工夫	27
<b>6 参考資料</b>	<b>29</b>

## はじめに

この「障害者差別解消支援地域協議会の設置・運営等に関するガイドライン」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「障害者差別解消法」）第 17 条において、国と地方公共団体の機関が、地域における障害者差別に関する相談等について情報を共有し、障害者差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うネットワークとして組織できることとされた、「障害者差別解消支援地域協議会」（以下「地域協議会」）について、地方公共団体<sup>1</sup>の担当者の方々に実際に設置し、かつ、効果的に活用していただくためのガイドラインとして作成したものです。

作成に当たっては、「障害者差別解消支援地域協議会の設置・運営指針」（平成 28 年 3 月 31 日内閣府政策統括官（共生社会政策担当）決定）及び「障害者差別解消支援地域協議会設置の手引き」（平成 28 年 3 月内閣府障害者施策担当）の内容を統合し、これらを土台とした上で<sup>2</sup>、内閣府で開催した「障害者差別解消支援地域協議会の設置等の推進に向けた検討会」（以下「検討会」）における議論の成果を反映しています。なお、検討会では、事例収集や相談対応の在り方など、幅広いテーマの議論が活発に行われたことから、本ガイドラインでは、地域協議会のみにとどまらず、こうしたテーマを含めて、検討会の議論の成果を幅広く盛り込んでいます。

本ガイドラインを活用して、地域協議会の設置予定が未定となっている地方公共団体をはじめ、より多くの地方公共団体において地域協議会が設置され、かつ、有効に活用されることを期待します。

---

<sup>1</sup> 普通地方公共団体（都道府県及び市町村）のほか、特別地方公共団体である特別区や地方公共団体の組合（一部事務組合や広域連合）も含まれます。

<sup>2</sup> 「障害者差別解消支援地域協議会の設置・運営指針」及び「障害者差別解消支援地域協議会設置の手引き」は、本ガイドラインの取りまとめを機に廃止します。

## 1 地域協議会はなぜ必要なのですか？

平成 28 年 4 月から障害者差別解消法が施行され、行政機関等と事業者においては、不当な差別的取扱いの禁止とともに、合理的配慮の提供が求められることになりました（事業者による合理的配慮の提供は努力義務。）。また、国及び地方公共団体においては、障害を理由とする差別（以下「障害者差別」）の解消に資する体制の充実を図ることとされました。

障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者にとって身近な地域において、主体的な取組がなされることが重要です。

しかし、地域において生活する障害者の活動は広範多岐にわたっていますが、障害者が行政機関の相談窓口で障害者差別に関する相談等を行う際、初めから権限を有する機関を選んで相談することは難しいと考えられます。また、相談等を受ける行政機関においても、相談内容によっては、当該機関だけでは対応できない可能性があります。

このまま手を打たなければ、次のような事態を招くおそれがあります。

- ①窓口により対応へのばらつきが生じ、無用なトラブルを招きかねない
- ②障害福祉担当部署や問題発生部署が、課題解決の全てを背負わなければならなくなる
- ③地域における合理的配慮や建設的対話のレベルが上がらず、関係者の理解が一向に進まない
- ④これらの結果として、同じような問題が繰り返されてしまう

こうした事態に陥らないよう、障害者差別解消法第 17 条において、国と地方公共団体の機関は、地域における障害者差別に関する相談等について情報を共有し、障害者差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うネットワークとして、地域協議会を設置できることとされました。

地域協議会を設置することで、次のようなメリットが期待できます。

なお、地域協議会の設置だけで完結するのではなく、相談体制や紛争解決体制の整備など、関連する様々な取組を有機的・総合的に展開することが重要である点にも留意が必要です。

### **(1) 相談への迅速かつ適切な対応**

障害者、事業者等からの相談がいわゆる「たらいまわし」になることを防ぎ、関係機関等で共有・蓄積した相談に係る事例等を踏まえて迅速に権限ある機関につなぐなどの対応が可能となります。

### **(2) 紛争解決に向けた対応力の向上**

障害者差別に関する相談を受け止め、相談に係る事案について関係者間で意見交換することにより障害者差別解消に向けた認識や望ましい対応の在り方などに関する情報の共有を図ることができます。さらに、こうした意見交換を重ねることにより、各メンバーの障害者差別に係る認識が深まり、これまで表面化していなかった事案の円滑な掘り起こし等にも資することが期待されます。

また、事案によっては斡旋・調整などの権限を有する適切な機関につないだり、自ら紛争解決に向けて取り組むことにより、訴訟に至る前段階で解決を目指すなど、紛争解決に向けた対応力の向上を図ることができます。

### **(3) 職員の事務負担の軽減**

地域協議会の設置自体が事務負担の増加になるのではないかと、という懸念もあるかと思いますが、長期的な視点で見れば、相談に係る事例の共有・蓄積が進むことにより、新たな相談にスムーズに対応できるようになります。

また、運営の工夫次第では民間部門と協働して取組を進めやすくなるなど、地方公共団体の職員の皆様の事務負担の軽減につながることも考えられます。

### **(4) 権利擁護に関する意識のPR**

権利擁護に関する意識が高く、障害者差別の解消に向けて積極的に取り組んでいる地方公共団体であることがPRできます。

#### (5) 互いに本音で話し合える関係の構築

地域協議会の中で各メンバーが一堂に会し、対話を行うことで、お互いに本音で話し合える関係を築くことができ、いざという時も相互に協力できる雰囲気を醸成することができます。

## **2 地域協議会は何をするのですか？**

### **(1) 想定される主な所掌事務**

障害者差別解消法では、障害者差別に関する相談や、相談事例を踏まえた障害者差別解消の取組を効果的かつ円滑に行うために地域協議会を開催することとされていますが、具体的な所掌事務については法律上の明確な定めはなく、地域の実情に応じてそれぞれ判断することとなります。

想定される地域協議会の主な所掌事務は、次のとおりです。なお、これらに限定されるものではありませんので、障害者差別解消法の趣旨の範囲内で独自の取組を行うことも可能です。

#### **①複数の機関等によって紛争の防止や解決を図る事案の共有**

障害者差別と思われる相談については、単一の機関で対応可能な事案もありますが、例えば、商店街全体として障害者への対応に課題を有するような事案や、保健・福祉の関係機関による支援が必要な事案などについては、単一の機関では対応が困難な場合があります。

このため、地域協議会でこうした事案をケーススタディとして共有し、今後、同様の事案が発生した際に迅速かつ的確な対応ができるよう話し合いを持つことが考えられます。

#### **②関係機関等が対応した相談に係る事例の共有**

関係機関等が対応した相談事例に関する情報（特に紛争の解決や合理的配慮の提供などに結びついた事例や、相談を踏まえて実施した調整の内容等）について共有することで、地域協議会を構成する機関等が障害者差別の解消に関する共通認識を持つことにつながります。

また、類似する相談を受ける際の参考となるだけでなく、地域全体の相談対応力の向上につながるものと考えられます。

#### **③障害者差別に関する相談体制の整備**

障害者差別に関する相談へ対応することが想定される窓口の洗い出しや、窓口によって聞き取る内容の不整合が生じないようにするための共

通の情報記入シートの作成、さらには、相談を受けてから事案の解決を目指す際の相談フローの検討などについて協議することが考えられます。

#### ④障害者差別の解消に資する取組の共有・分析

障害者差別の解消に向けては、発生した事案への対応だけでなく、障害者差別が起こらない地域づくりをしていくことが重要です。現に提供されている合理的配慮（提供主体が特に意識せずに行っている取組を含む。）の事例を収集し、地域協議会の中で共有するとともに、実施に向けたポイントを評価・分析し、より多くの機関等で良い取組が実践されるような事例集の作成などについて話し合いを持つことが考えられます。

#### ⑤構成機関等における斡旋・調整等の様々な取組による紛争解決の後押し

地域協議会で意見交換し、権限を有する機関につないだ場合、その機関が紛争解決のために斡旋・調整等の様々な選択肢の中でどのような解決策をとるか考えることとなります。

このため、地域協議会での意見交換の段階から、合理的配慮の考え方や過重な負担の判断基準、蓄積・共有した事例等を踏まえた解決方法をアドバイスすることで、その機関が行う紛争解決の後押しを行うことが考えられます。

#### ⑥障害者差別の解消に資する取組の周知・発信や障害特性の理解のための研修・啓発

障害者差別解消法では、事業者でない一般私人の行為を対象としていないことから、原則として地域協議会の協議対象となりません。

ただし、障害者に対する誤解や偏見、無理解、合理的配慮に関する情報不足が引き金となって発生する障害者差別を解消していくためには、障害者差別解消法の周知はもちろんのこと、障害特性を理解するための研修・啓発や、④で取り上げた障害者差別の解消に資する取組に係る事例の発信なども重要です。

そのため、相談に係る事案に関する協議のみならず、それぞれの地域で重点的に実施すべき研修・啓発等の分野や内容を検討するとともに、効果的な周知・発信の在り方などについて協議することが考えられます。こうした協議を通じ、例えばロールプレイを活用した体験型の研修など、先進的な取組をいち早く関係機関で共有することもできます。

なお、こうした取組と直接関連するものではありませんが、地域協議会そのものが多様なメンバーにより構成されていることから、各メンバーの所属団体等を通じ、幅広い事業分野に周知が進むことも期待されます。

#### ⑦個別の相談事案に対する対応

複数の機関にまたがる内容の相談など、地域協議会を活用しなければ解決が困難と考えられる事案等について、地域協議会の場で解決に向けた話し合いを行うことが考えられます。

紛争の解決のため、事実調査や報告徴収、助言、勧告、斡旋等の独自の権限が付与されていたり、「調整委員会」等の名称で、首長の附属機関として位置付けられている地域協議会もあります。また、相談者から取り下げのあった相談事案についても、必要と認められる場合は事実調査や対応方針の協議を継続したり、障害者本人からの明確な相談がなくても、必要があれば相手方に事情を伺うなど、実効性の確保に向けた工夫を行っている例もあります。

なお、個別の相談事案を取り扱う場合は、個人情報の保護にも留意する必要があります。

このほか、必要に応じ、対応状況について相談者に情報提供することも重要です（この場合、相談の受付から事案の終結までの相談フローがあると説明しやすくなります。）。

#### ⑧その他

障害者差別解消の取組そのものではありませんが、関連する取組を地域協議会で併せて実施することで相乗効果を期待することもできます。



例えば、障害者差別の解消に係る取組に加え、障害者へのちょっとした手助けや配慮を住民に幅広く求める「あいサポート運動」の推進を所掌事務としている例などがあります。

## (2) 協議の対象となる事案

地域協議会では、その所掌事務に応じた幅広い事案について協議を行うことが想定されますが、代表的なものとしては、次のような事案が考えられます。

- ①単一の機関による対応では紛争の防止や解決に至らなくなった事案  
(商店街など多様な事業者が集合する地域全体で取り組む必要性のある事案、障害者本人が適切な機関とつながっておらず専門機関による支援が行われていないことから生じている事案等)
- ②相談を受けた機関が直接的な権限等を有しておらず、かつ、複数の機関等にまたがると考えられる事案 (保健機関に寄せられた相談であるが、実際には学校や職場を含む日常生活全般に課題が生じている事案、グループホーム等の建設に関する反対運動や地元同意問題への対応等)
- ③アンケート等により把握された障害者差別や合理的配慮等の事例、望まれる合理的配慮等の在り方
- ④アンケート等を踏まえた地域における効果的な理解促進や普及啓発の在り方
- ⑤相談窓口等における対応のばらつきを防止する情報、注意事項等

また、地域協議会を経ずに紛争の解決に至った事案についても、必要に応じ地域協議会で情報収集し、各メンバーで情報共有することが有効と考えられます。

なお、一般私人の行為や個人の思想、言論については、障害者差別解消法第7条及び第8条<sup>3</sup>の対象とされていないことから、一般私人による事案

<sup>3</sup> 第7条では「行政機関等における障害者差別の禁止」、第8条では「事業者における障害者差別の禁止」についてそれぞれ規定。

は地域協議会における情報共有の対象にはなりません。

一方、同法第5条に基づく「環境の整備」に関する相談や、制度等の運用に関する相談については情報共有の対象とし、今後の改善等につなげていくことも有効と考えられます。

### 3 地域協議会はどうやって立ち上げるのですか？

#### (1) 設置形態

地域協議会の設置形態に特別な決まりはありません。設置する単位（都道府県・市町村）によっても異なりますし、市町村の場合でも規模によって異なりますので、設置根拠を含め、地域の実情に応じてさまざまな立ち上げ方が考えられます（このため、必ずしも条例を根拠とする必要はありません。）。

既に障害者差別の解消に関する条例等に基づく会議体を有している場合は、その組織に地域協議会の機能を付加する方法もあるでしょう。また、既存の障害者虐待防止法に基づくネットワークや、障害者総合支援法に基づく協議会の枠組みを活用して地域協議会を立ち上げるケースも多く見られます。多くの場合、障害者施策に関する会議体の構成メンバーは重複することが多いので、既存の会議体の枠組みを活用しつつ、必要なメンバーを加えることにより、参画する機関等の負担も抑えながら地域協議会を立ち上げることができます。

地域協議会によっては、事実調査や紛争解決に係る権限を付与するため、条例等に基づき別途設置されている「調整委員会」等の枠組みを母体としている例もあります。

いずれにせよ、設置形態の別を問わず、実質的に地域協議会の機能を果たすことができるかという点が重要となります。

また、地域協議会の設置に消極的な市町村については、設置のメリットについて改めて周知を行うなど、都道府県から働きかけを行うことも有効です。都道府県によっては、管理職員等が管下の全市町村を訪問して「本気度」を示しながら、地域協議会の設置等に向けた働きかけを行っている例もあります。

なお、協議会の立ち上げに当たっては、地域協議会の名称<sup>4</sup>及び構成員の氏名又は名称について、地方公共団体の公報への掲載、インターネットの利用その他の適切な方法により公表することが必要です<sup>5</sup>。

## (2) 親会議と子会議

特に比較的規模が大きい地方公共団体においては、効率的に議論を進めるため、親会議（代表者会議等）の下に子会議（実務者会議、ワーキングチーム等）を置くことも効果的と考えられます。

子会議を置くことで、必要なときに機動的に地域協議会における協議を行うことが可能となるほか、子会議であらかじめ論点の整理等を行うことで、親会議における円滑な議論が期待できるなどの効果が期待できます。

親会議（代表者会議等）と子会議（実務者会議、ワーキングチーム等）を置く場合、例えば、次のような役割分担が考えられます。

### (親会議の役割の例)

- 基本的な運営方針の検討のほか、政策提言、研修啓発に関する企画の決定、相談体制の構築や個別の相談に係る事案の進行管理など、地域協議会全体に関する事項を協議
- 地域における障害者差別の実態や差別の解消に資する取組に関する情報交換を行い、関係者の共通認識を醸成
- 子会議が円滑に運営されるための環境整備を図り、代表者レベルでの連携を推進

<sup>4</sup> 特に要件はなく、必ずしも「障害者差別解消支援地域協議会」という名称を用いる必要はありません。

<sup>5</sup> 障害者差別解消法施行規則（平成28年内閣府令第2号）により定められています。

#### (子会議の役割の例)

- 親会議において共有された検討事項のうち、実務的な意見交換を積み上げる必要があるもの<sup>6</sup>を中心に協議
- 障害種別ごとの対応について協議

なお、正式に子会議を設けるのではなく、協議内容に応じメンバーを限定して開催する方法も考えられます。

### (3) メンバー

#### ①メンバー構成

メンバー構成は、設置主体（都道府県・市町村）や区域の広さ、人口規模などによって異なります。障害者差別解消法では、地域協議会のメンバーとして、国及び地方公共団体の機関のうち、医療、介護、教育など障害者施策に関連する部署をはじめ、NPO法人などの団体<sup>7</sup>、学識経験者、その他必要と認める者を示しています。

想定されるメンバーの候補は14ページの表のとおりですが、これらの機関等をすべてメンバーにしなければならないということではなく、それぞれの地域の実情に応じてメンバー構成を考えることが重要です。

メンバー構成の検討に当たっての留意事項は、次のとおりです。

<sup>6</sup> 具体的には、次のようなものが考えられます。

- ・地域における障害者差別の実態把握や差別の解消に資する取組に関する情報の収集
- ・相談窓口による紛争の防止、解決に向けた協議やそれぞれの機関の活動状況の情報交換
- ・障害者差別の解消に資する取組の共有・分析・周知・発信や障害特性の理解のための研修・啓発・発信
- ・地域的な広がりを持った障害者差別解消の推進に資する基盤整備（講演会の実施、ボランティアや支援者への研修、障害者との交流事業などの実施等）のために必要な連絡調整

<sup>7</sup> 社会福祉法人などの法人のほか、いわゆる「権利能力なき社団」も含まれます（①団体としての組織を備えること、②多数決の原則が行われていること、③構成員の変更にもかかわらず団体そのものが存続すること、④その組織によって代表の方法、総会の運営、財産の管理その他団体としての主要な点が確定していること）の四条件を満たす団体）。

- ・意思決定過程における障害者の参画を推進する観点から、障害当事者や障害者団体等をメンバーに加えることが重要です。また、地域協議会のメンバーである障害者団体等には、地域における啓発活動の講師を務めてもらうなど、積極的に障害者差別解消に向けた取組への協力を求めることも有効と考えられます。
- ・法律問題や各障害特性に係る専門的知見を適切に反映させる観点から、法曹関係者や医療関係者<sup>8</sup>については、原則としてメンバーに加えることが望ましいと考えられます。
- ・障害者差別に係る紛争解決に大きな役割を果たしている法務局や労働局、警察等の機関については、支障となる事情<sup>9</sup>がなければ、メンバーに加えることが有効と考えられます。
- ・先進的な取組を行っている事業者、民間団体等をメンバーに加え、障害者差別解消に向けた地域の民間部門の機運醸成の旗振り役として活躍してもらうことも有効と考えられます。
- ・民間団体と協働して事務局を運営する場合、民間団体が主導してメンバーの選定を進める方法もあります。
- ・バランス確保の観点から、経営者団体と労働者団体など、立場が異なる団体を共にメンバーに加えることも有効です。
- ・地方公共団体については、障害福祉担当部署はもちろんのこと、関係する主要な部署の職員をメンバーに加えることで、結果的に庁内の情報共有が進み、必要な協力を得やすくなります。
- ・国の出先機関や広域的な職能団体などをメンバーに加えることは、都道府県や政令市でなければ一般的には難しいのではないかと考えられます。

<sup>8</sup> 医療関係者については、(専門職たる医師の側面が強い) 医師会、(医師の雇用主としての側面が強い) 医療機関など、様々な関係者が存在するため、それぞれの地域協議会の目的や機能に応じて具体的に検討する必要があります。

<sup>9</sup> 例えば、当該機関の権限と地域協議会の権限がバッティングし、両者の役割分担を適切に整理することが困難になるケースも想定されます(この場合、正式なメンバーではなく、オブザーバーとして参画を依頼することも有効です)。

【想定される地域協議会の構成機関等】

分野		都道府県	市町村
当事者		障害者団体、家族会 等	障害者団体、家族会 等
行政	国の機関	法務局、労働局や運輸支局などの国地方出先機関 等	法務局、公共職業安定所（ハローワーク） 等
	地方公共団体	障害者施策主管部局、都道府県福祉事務所、保健所、精神保健福祉センター、都道府県消費生活センター、教育委員会、学校、都道府県警 等	障害者施策主管部局、人権主管部局、福祉事務所、保健センター、市町村消費生活センター、教育委員会、学校、警察署、消防本部 等
関係機関団体等	教育	校長会、PTA連合会 等	校長会、PTA連合会 等
	福祉等	都道府県社会福祉協議会、民生・児童委員協議会、福祉専門職等団体、社会福祉施設等団体、障害者就業・生活支援センター 等	市町村社会福祉協議会、相談支援事業者（基幹相談支援センター、市町村障害者相談支援事業者）、社会福祉施設、民生・児童委員 等
	医療・保健	医師会（医師）、歯科医師会（歯科医師）、看護協会（保健師・看護師）、医療機関、病院団体 等	医師、歯科医師、保健師、看護師 等
	事業者	商工会議所、経営者協会、公共交通機関、事業者 等	商工会議所、公共交通機関、事業者 等
	法曹等	弁護士会（弁護士）、司法書士会、人権擁護委員連合会（人権擁護委員） 等	弁護士、司法書士、行政書士、人権擁護委員 等
	その他	学識経験者、新聞社、放送局 等	学識経験者、自治会 等

※表の機関等をすべて含めなければならないということではなく、メンバー構成は地域の実情に応じて検討。

## ②オブザーバー

メンバーの選定に当たり、候補者等(候補機関、候補団体)から就任に難色を示されるケースも考えられます。こうした場合、候補者等の意向にもよりますが、オブザーバーとして参加してもらうことも有効です。オブザーバーと位置付けた場合、特定の議題について協議を行う場合に欠席を認めるなどの運用も容易となります。

オブザーバーの具体的な位置付けについては、それぞれの地域協議会で定めることとなりますが、正規のメンバーと同様に議論に参画できる場合は、実態上、正規のメンバーと位置付けた場合と同等の効果が見込まれると考えられます。

また、地域協議会との役割分担が必要な機関等がある場合は、正規のメンバーではなくオブザーバーと位置付けた上で、敢えて一体化させずに相互に連携を図っていく手法もあり得ると考えられます。

### ③性別、年齢及び障害種別

障害者差別解消法の規定には明示されていませんが、障害者差別に関する協議を行う場であることに鑑み、障害者及びその家族の参画について配慮するとともに、性別・年齢・障害種別のバランスを考慮することが望まれます。

特に、知的障害や精神障害、発達障害、難病等を含め、幅広い障害種別の方の参画を得ることは、多様な視点を反映した議論を進めるためにも重要と考えられます。また、障害当事者(本人)と、保護者、後見人等との見解が必ずしも一致するとは限らない点にも留意が必要です。

また、幅広い機関等の参画を得ることは非常に重要ですが、人数が多くなり過ぎると実質的な議論が難しくなるおそれがあるため、必要に応じ子会議を置くなどの工夫を行うことも重要です。

## (4) 事務局

### ①事務局の運営主体

障害者差別解消法では、地域協議会を構成する地方公共団体が庶務を処理することとなっており、一般的には都道府県・市町村の障害福祉担当部署が事務局を担うとともに、地域協議会のメンバーとして参画することが想定されています。

ただし、障害福祉担当部署に限定されるものではなく、福祉の総括部署や人権担当部署が事務局を担うことも考えられます。また、障害者の権利擁護に積極的な社会福祉法人やNPO法人、障害者団体連絡協議会等



の地域の民間団体と協働して事務局を運営することも考えられます。こうした民間団体の参画を得ることにより、障害当事者の視点を反映した事務局の運営が可能になるほか、メンバーの障害者団体等との円滑な連絡調整や意見集約が可能となるなど、事務局機能の強化も期待できます。

地方公共団体によっては、域内の事業者への説明会を開催する際に、障害福祉担当部署が単独で対応するのではなく、事務局を協働して担う民間団体と連携して対応している例もあります。

複数市町村が連携して地域協議会を立ち上げる場合、事務局を各構成市町村が持ち回りで担うことが考えられますが、事務局機能の円滑な承継が可能となるよう、段階的に引継を進めるなどの工夫を行うことも重要です。

## ②事務局の役割

事務局の主な役割として想定される事項は、次のとおりです。

- 地域協議会に関する事務の総括
  - ・協議事項の洗い出し・整理等の地域協議会開催に向けた準備
  - ・地域協議会の議事運営、議事録の作成、資料の保管
  - ・地域協議会で対象となった個別の相談に係る事案の記録の管理
- 各種取組に関する実施状況の進行管理
- 各種取組の実施に関する関係機関等との連絡調整

また、事務局においてもコーディネート機能を持ち、仮に事務局あて直接相談が寄せられた場合でも、権限を有する他の機関につなげるようにすることが望まれます<sup>10</sup>。

---

<sup>10</sup> 事務局にそれらの機能を専門に担う相談員を配置するかについては、各地方公共団体の判断となります。

### ③事務局に求められる配慮

先述のように、意思決定過程における障害者の参画を推進する観点から、障害当事者や障害者団体等を地域協議会のメンバーに加えることが重要であり、障害当事者の参画を得るに当たっては、メンバーの障害特性を踏まえた適切な情報保障を行う必要があります。

具体的な情報保障の手段については、あらかじめ関係するメンバーから了承を得ておくことが必要です。例えば、次のような情報保障を行うことが考えられます。

- ・障害特性により頻繁に離席の必要がある場合、出入口に近い席を確保する。
- ・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。
- ・筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- ・会議資料等を点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意する。
- ・視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。
- ・比喩表現等が苦手な障害者に対し、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。
- ・障害者から申出があった際に、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。その際、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行う。

なお、こうした配慮は、障害者差別解消法で定める「合理的配慮の提供」や「環境の整備」に該当し、地域協議会以外の会議等を開催する場合も幅広く対応が求められます（こうした対応に要する予算の確保に当たっては、各部署の自覚を求める観点から、障害福祉担当部署が一括して予算要求を行うのではなく、各部署が必要な経費をそれぞれ積算して

予算要求する取扱いとしている地方公共団体もあります。)

## (5) 設置主体

都道府県の地域協議会と市町村の地域協議会は、それぞれに期待される役割を踏まえた適切な役割分担を行うことが望まれます。例えば、個別の事案に関する協議については、住民に身近な市町村の地域協議会が担い、都道府県の地域協議会は、そのバックアップを行うとともに、各相談窓口からの情報提供を踏まえた協議に基づき、地域における障害者差別解消の取組に関する提言を行い、広域の取組を推進するなどの役割分担が考えられます。都道府県と市町村の地域協議会に期待される役割は、それぞれ次のとおりです。

### ①都道府県で設置する場合

都道府県で設置する場合は、広域自治体としての特性をいかし、次のような業務を担うことが期待されます。

- ・相談事案の情報共有や構成機関等への提言
- ・地域における障害者差別解消のための取組についての協議・提案  
(事例集積による認識の共通化、構成機関による周知・啓発、社会資源の開発・改善等)
- ・市町村の地域協議会から情報提供のあった事案や、協力を求められた事案への対応についての協議
- ・都道府県単位又はブロック単位で設置されている国の出先機関との連絡調整
- ・広域的に展開している事業者や事業者団体、職能団体等への協力要請
- ・市町村から寄せられた相談に係る事例や解決に向けた取組の事例などの集積と分析
- ・広域的に取り組むことで効果的な周知・啓発活動の企画立案、実施などの協議

## ②市町村単位で設置する場合

市町村単位で設置する場合は、住民に身近であるという特性をいかし、個別の相談に係る事案を解決するための後押しはもちろんのこと、そうした事案を通じて抽出された課題、地域特性を踏まえた課題などを協議することが期待されます。

ただし、国の機関による権限行使が必要となる事案や、チェーン店や公共交通機関など、広域的に展開している事業者が関係している障害者差別の事案に関する相談など、市町村単独では対応が困難なケースも考えられます。その場合には、都道府県単位で設置する地域協議会へ協力を要請することが想定されます。

複数市町村が連携して設置する場合（下記③）と比べ、必要な業務量は一般に多くなりますが、事務局体制の連続性の担保や責任の所在の明確化等のメリットも多く、特に、比較的規模の大きい市においては、市町村単位で設置することが効果的と考えられます。一方、規模の小さい市町村においては、事務体制を勘案して業務の負担が過多とならないよう、地域協議会の機能を限定したり、14ページの表（想定される地域協議会の構成機関等）にかかわらず、メンバーを絞り込むなどの工夫を行うことも考えられます。

なお、政令市については、地方公共団体としての規模や行使可能な権限の範囲などを考慮すると、都道府県・市町村いずれの機能も有する地域協議会を設置することが想定されます。

## ③複数市町村が連携して設置する場合

これらの中間的な位置付けとなるのが、複数市町村が連携して広域的に設置する場合です。障害者施策においては、多くの地域で「障害保健福祉圏域」が設定されていることから、こうした広域連携の枠組みを活用し、複数市町村が事務局機能を分担（又は持ち回りで担当）することで、単一市町村で行うよりも少ない負担で地域協議会を立ち上げることが可能となります。また、広域連合の枠組みを利用したり、近隣の市町村と合同で立ち上げることも考えられます。

複数市町村単位で地域協議会を設置することで、各市町村で対応した相談に係る事例を合わせた一定件数の事例を一つの地域協議会で共有・蓄積・議論することが可能になるなどのメリットも考えられます。

この方式で立ち上げる場合、各構成市町村でそれぞれ根拠となる条例等を制定すると、機動的な改正等が困難になるおそれがあることから、例えば、地域協議会の「会長決定」を根拠として位置付け、事後に各構成市町村がそれぞれ「会長決定」を決裁するなどの方法が効果的と考えられます。

また、立ち上げ後の運営を円滑に進めるためには、地域協議会を設置する趣旨や目的、メリット等について、あらかじめ各構成市町村が共通認識を持っておくことが大切です。全ての構成市町村が地域協議会の設置に向けて積極的に取り組むことが理想ですが、市町村間でいわゆる「温度差」が見られる場合は、積極的な市町村が消極的な市町村を巻き込んでいくことも有効です。その際、「本気度」を示すため、管理職員による調整を試みたり、必要に応じて都道府県が仲介を行うことも効果的と考えられます。

#### ④役割分担

一般に、都道府県の地域協議会は、都道府県単位で設置されている国の機関の参加が期待できるほか、都道府県の区域全体の人的資源を活用することが可能と考えられます。このため、市町村の地域協議会だけで扱うことが困難な相談事案がある場合、市町村の求めに応じ、都道府県の地域協議会が必要な助言を行ったり、そのメンバー等を市町村の地域協議会に派遣するなどの協力を行うことが考えられます。

市町村によっては、その職員が都道府県の地域協議会にオブザーバーとして参加したり、都道府県に置かれた広域支援相談員の協力を得るなど、密接な連携を図っている例もあります。また、都道府県の地域協議会に参画している者を市町村の地域協議会にもメンバーに加えることで、事実上の連携の確保を図っているケースもあります。

なお、市町村が地域協議会を設置していない場合、当該市町村だけで

は対応が難しい事案については、都道府県の地域協議会で取り扱うことが考えられます。この場合、当該市町村の担当部局は、都道府県の地域協議会にオブザーバー参加することが期待されます。

また、居住先の地方公共団体とは異なる地方公共団体において障害者差別が発生するケースもあります。相談を受けた地方公共団体だけでは対応困難な場合は、地域協議会も活用しつつ、関係する地方公共団体間で情報の共有や連携<sup>11</sup>を図っていくことが望まれます。

---

<sup>11</sup> 「垂直」（都道府県と市町村間の情報共有・連携）、「水平」（都道府県相互間や市町村相互間の情報共有・連携）のいずれも含みます。

#### 4 各相談窓口と地域協議会との関係はどうなるのですか？

障害者差別解消法では、障害者差別に関する新たな機関を設置するのではなく、既存の機関等を活用・充実させることとなっており、国及び地方公共団体においては、相談窓口を明確にするとともに、相談等に対応する職員の業務の明確化・専門性の向上を図るなど、必要な体制整備を図ることとされています。

地方公共団体においては、障害福祉担当部署をはじめとして障害者施策に関連する多くの機関等が相談窓口となる可能性があります。全ての問題を最初に受け付けた機関だけで解決することが求められるわけではありません。むしろ、関係機関のリストを整備するなどして相談の一次的な受け皿となり、自ら対応できない事案については、地域内の他の適切な機関につないでいくことが重要となります<sup>12</sup>。こうした面からも、地域協議会を設置することのメリットがあります。

それぞれの相談窓口で受けた相談のうち、つなぐことができる適切な機関がない事案や、複数の機関による連携が必要と思われる事案については、本人の同意を得た上で、地域協議会に情報を提供して解決に向けた取組などを協議することが考えられます。

また、障害者差別の解消に至った事案、本人は障害者差別と認識していないが客観的に困難を抱えているような事案についても、個人情報や秘密に係る情報を特定できない範囲で情報提供することが考えられます。

---

<sup>12</sup> この場合、相談者の希望を踏まえ、紹介先の受入意向等を確認するとともに、個人情報の取扱いを関係法令に基づき適正に処理した上で、つないだ先の機関を相談者に紹介するなどの配慮が必要です。

## 5 設置後はどのように運営すればいいですか？

### (1) 議題等の検討

地域協議会の趣旨や目的について、当初から各メンバーが十分に把握しているとは限りません。むしろ、特に初期の段階では、ポイントとなる基礎的な事項を各メンバーにしっかりと理解してもらうことも重要です。

そのためには、「一つのストーリーを紡ぐ」ように、地域協議会の各開催時に何が求められているのか、何を目指していくのかについて、あらかじめ具体的なイメージを固めた上で議題を検討する必要があります。

例えば、次のような流れで議題を設定することが考えられます。

#### ○開催1回目

⇒地域協議会のミッションや、地域における障害者差別解消の概況と課題、今後のスケジュール等について意識の統一を図る

議題（例）	左記の議題を設定する目的
・委員紹介	・各メンバーの顔合わせを行う
・首長、担当部局幹部等の挨拶	・地域協議会が目指すビジョンや大きな方向性について伝達する
・〇〇市意識調査結果	・住民の意識の現状について報告する
・〇〇市におけるこれまでの主な取組	・施策の取組状況について報告する
・今後の開催スケジュール（案）	・今後の具体的な協議の進め方について意見を聴取する
・〇〇市事例調査（案）	・障害者差別に係る事例調査の方向性について意見を聴取する

#### ○開催2回目

⇒役所の担当部署で対応した事例等を取り上げ、事例から得られる教訓や課題のイメージについて各メンバーで意識の統一を図る

議題（例）	左記の議題を設定する目的
・〇〇市事例調査結果	・1回目の議論を踏まえて実施した事例調査の結果について報告する
・〇〇市で対応した最近の主な相談事例	・担当部署で受け付けた相談事例のうち主要なものについて報告する
・事例の提供依頼	・事例調査結果や担当部署の相談事例を踏まえつつ、今後の協議に資する相談事例の提供を各メンバーに依頼する



### ○開催3回目

⇒メンバーの所属機関等が対応した具体的な事例を取り上げながら  
実質的な議論(協議)を開始する

議題(例)	左記の議題を設定する目的
・各機関等における最近の 主な相談事例	・各メンバーが対応した相談事例のうち 主要なものについて、事務局で整理、 取りまとめを行った上で報告する
・自由討議	・上記で報告された事例を踏まえ、障害 者差別解消に向けた今後の課題や対応 の在り方について自由に協議する

また、お互いに本音で話し合える関係をできるだけ早く構築してもらうため、名刺交換の時間を設けるなど、各メンバーが交流する時間を意識的に設けることも効果的です。名刺交換がどの程度行われたかで地域協議会の成否が左右されるとの考え方もあります。

## (2) 守秘義務の確保

地域協議会における協議事項は地域ごとに異なりますが、個人情報等<sup>13</sup>を扱う可能性がある場合は、守秘義務の確保が重要となります。障害者差別解消法第19条では、地域協議会の事務に従事したことがある者に対し、地域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旨を規定しており、相談者に対して安心して相談できる環境を整備するとともに、地域協議会における積極的な情報交換や連携の推進を担保しています。

守秘義務が課されるのは次のとおりです。地域協議会で個人情報を扱う可能性がある場合には、メンバーに対して法に基づく守秘義務があること、違反した場合には罰則<sup>14</sup>があることなどを周知することが適当です。

<sup>13</sup> 漏洩により事業者等の信用を棄損するおそれのある情報を取り扱うことも想定されることから、事業者等の情報も守秘義務の対象となります。

<sup>14</sup> 守秘義務に違反した場合には、障害者差別解消法の罰則（1年以下の懲役又は50万円以下の罰金）が適用されます。

**(ア) 国又は地方公共団体の機関である場合**

当該機関の職員又は職員であった者

**(イ) 法人である場合**

当該法人の役員若しくは職員又はこれらの職にあった者

**(ウ) (ア) 又は (イ) 以外の者である場合**

地域協議会を構成する者又はその職にあった者

注：地域協議会のメンバーが、協議会には直接的には参加していない上司に対し復命した場合、当該上司は地域協議会の事務に従事する者として守秘義務が課せられます。

注：派遣労働者や地域協議会の運営に係る事務の委託を受けた者であっても、地域協議会の事務に従事する場合は守秘義務が課せられます。

また、それぞれの都道府県・市町村の個人情報保護条例等に基づき、地域協議会への情報提供に関しての本人による同意<sup>15</sup>を得ておくことも重要となります。

あらかじめ守秘義務や個人情報の取扱いに関する考え方を整理し、関係機関等と共有しておくことで、各関係機関等が躊躇せず、必要な相談事例等を地域協議会に持ち込みやすくなる（情報を共有しやすくなる）効果も期待できます。

個人情報の取扱いの在り方を検討するに当たっては、個人情報の保護と事例等の分かりやすさのバランスを考慮することが大切です。個人情報の保護に力点を置き過ぎるあまり、必要以上に事例を抽象化してしまうと、具体的な状況がイメージしにくくなるなどの問題も発生します。一方で、人口流動の少ない地域では、一般に、固有名詞が特定されやすいことを踏まえ、個人情報保護の観点から慎重に検討を行う必要があると考えられるなど、地域の実情も踏まえて対応する必要があります。

<sup>15</sup> 具体的には、個人情報の入手に当たり、地域協議会の目的、構成員、情報交換を行う構成機関の範囲、地域協議会に課されている守秘義務等について説明し、あらかじめ本人の同意を得ておく必要があります（その際、①個人情報の提供先、②提供される個人情報の内容、③提供先における個人情報の利用目的を明らかにした上で、署名又は記名・押印の方法によることが適当と考えられます。）。

### (3) 公開・非公開の判断

地域協議会を公開するかどうかについては、それぞれの地域協議会の機能や協議事項、地域の実情等を踏まえて判断することが大切です。

仮に地域協議会を公開する場合は、固有名詞や個別事案を一般化した上で取り上げるなど、守秘義務に抵触しないよう留意する必要があります。なお、一般に、人口流動の少ない地域では、固有名詞を一般化するなどの対応を行っても、特定される可能性が高まる点に留意が必要です。

地域協議会を公開しない場合は、適切な情報公開の観点から、事後に議事概要を公表したり、求めに応じて記者へのブリーフィングを行うなどの対応を行うことが望ましいと考えられます。

また、折衷的な対応として、通常は公開するものの、個人情報等を含む（又は個人情報等が容易に推測され得る）内容について議論を行う場合は傍聴者に一時退室を求めるなどの運用も考えられます。

### (4) 事例の収集

障害者差別解消に係る事例についての協議は、多くの地域協議会における主要な任務の一つであり、適切な事例の収集が地域協議会の実効性ある議論に向けたカギとなっています。

しかしながら、相談事案の絶対数が少ない、事業者側の協力が得られにくいなどの事情により、事例の収集に苦慮している地方公共団体も少なくないと考えられることから、潜在化している事案を掘り起こしていくことが重要です。

また、掘り起こしにより事案の数が増えても円滑に比較や分析を行うことができるよう、相談シートの様式やアンケート項目の検討に当たっては、内容に応じて記号選択式を採用したり、共通の設問を設けるなどの工夫を行うことが望まれます。

事案の掘り起こしに向けた具体的な取組としては、例えば、次のような取組などが考えられます。また、その実効性を高めるため、地域協議会においても障害者差別解消に係る必要な情報発信や啓発などの取組を行うことが期待されます。

## ①間口の広い相談体制の構築

各相談窓口の位置付けにもよりますが、厳密には障害者差別解消法で定める差別事案に該当しないと考えられる内容の相談や、日々の小さな不快、不満等に関する相談についても、入口の段階で一律に排除することなく、まずは相談窓口で傾聴することが望ましいのではないかと考えられます（一律に排除すると、対象外と整理された相談事案は、入口の段階で解決の道が閉ざされることとなります。）。

障害者差別解消法で定める差別事案（「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」）のほか、「不適切な行為」、「不快・不満」の類型を設け、幅広い間口で相談に対応するなどの工夫を行う例もあります。また、人権問題等に関する相談窓口に専門の相談員を配置し、一体的に相談を受け付けることにより、間口の広い相談対応を行っている例もあります。

「相談窓口で相談していた」という噂が地域内で拡散することを懸念し、相談窓口に赴くこと自体に心理的ハードルを感じているケースもあると考えられます。このため、相談窓口を設けるほか、郵送や電子メール等でも相談を受け付けるなど、心理的ハードルを緩和する配慮も求められると考えられます。

これらの留意点も踏まえつつ、相談体制の在り方について検討を行うとともに、検討の結果を相談フローとして明確化し、どの相談窓口でも共通して十分な対応を行うことができる体制の構築が望まれます。

なお、相談への対応を検討するに当たっては、他の機関からの支援が十分であったかという視点や、他の要因によるものと考えられてきた課題が、実際には障害者差別を要因とする課題に該当しないかという視点からも検討していくことが重要です。

## ②アンケートの工夫

事業者における合理的配慮や建設的対話を広げるためには、同業種（類似業種）の好事例を水平展開することが有効であり、その手段とし

て、事例収集のためのアンケートを実施することが考えられます。

こうしたアンケートを行う場合、どのような設問を設けるかが重要になります。

障害者が「不当な差別的取扱い」を受けたり、「合理的配慮」の提供を受けられなかったという事実があっても、障害者本人には差別を受けたと自覚することが難しい場合があります。このような場合、「あなたはどのような差別を受けたことがありますか」などの設問では、正しい回答を得ることは期待できません。

このため、障害者向けのアンケートの場合、例えば「障害のために困ったこと」、「障害のために悲しい思いをしたこと」などの設問を設ければ、潜在的な差別事案の掘り起こしにもつながると考えられます（ただし、差別事案以外の回答も混じる可能性があることに留意する必要があります。）。

また、事業者は、対外的にネガティブな印象を与えないよう、自らに関係する差別事案については積極的な言及を避ける傾向があると推測されます。このため、アンケートで直截な設問を設けた場合、ポジティブな好事例については問題なく収集できる反面、ネガティブな差別事例については収集に支障を来すおそれがあります。

このため、事業者向けのアンケートの場合、「障害のある顧客に対応する際に悩ましいと感じていること（苦慮していること）」、「障害のある顧客から寄せられたことのある要望」など、事業者が回答しやすい設問となるよう工夫することが大切と考えられます。

また、事業者に何らかの指摘を行う必要がある場合も、まずは事業者の優れた取組を評価した上で、さりげなく、かつ建設的なトーンで提案を行うなど、接し方を工夫することが効果的です。

## 6 参考資料

### 【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) (抄)】

(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。

**【障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律施行規則(平成 28 年内閣府令第 2 号)(抄)】**

- 1 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第十八条第五項の規定による公表は、障害者差別解消支援地域協議会の名称及び構成員の氏名又は名称について行うものとする。
- 2 前項の規定による公表は、地方公共団体の公報への掲載、インターネットの利用その他の適切な方法により行うものとする。

**【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)(抄)】**

4 障害者差別解消支援地域協議会

(1) 趣旨

障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者にとって身近な地域において、主体的な取組がなされることが重要である。地域において日常生活、社会生活を営む障害者の活動は広範多岐にわたり、相談等を行うに当たっては、どの機関がどのような権限を有しているかは必ずしも明らかではない場合があり、また、相談等を受ける機関においても、相談内容によっては当該機関だけでは対応できない場合がある。このため、地域における様々な関係機関が、相談事例等に係る情報の共有・協議を通じて、各自の役割に応じた事案解決のための取組や類似事案の発生防止の取組など、地域の実情に応じた差別の解消のための取組を主体的に行うネットワークとして、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こととされている。協議会については、障害者及びその家族の参画について配慮するとともに、性別・年齢、障害種別を考慮して組織することが望ましい。内閣府においては、法施行後における協議会の設置状況等について公表するものとする。

## （２）期待される役割

協議会に期待される役割としては、関係機関から提供された相談事例等について、適切な相談窓口を有する機関の紹介、具体的事案の対応例の共有・協議、協議会の構成機関等における調停、斡旋等の様々な取組による紛争解決、複数の機関で紛争解決等に対応することへの後押し等が考えられる。

なお、都道府県において組織される協議会においては、紛争解決等に向けた取組について、市町村において組織される協議会を補完・支援する役割が期待される。また、関係機関において紛争解決に至った事例、合理的配慮の具体例、相談事案から合理的配慮に係る環境の整備を行うに至った事例などの共有・分析を通じて、構成機関等における業務改善、事案の発生防止のための取組、周知・啓発活動に係る協議等を行うことが期待される。

### 【障害者差別解消支援地域協議会の設置等の推進に向けた検討会 開催規程】

- 1 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）の施行に当たり、障害者差別解消支援地域協議会の設置等の推進に向けた検討を行うため、障害者差別解消支援地域協議会の設置等の推進に向けた検討会（以下「検討会」という。）を開催する。
- 2 検討会の構成は、座長及び構成員 10 人以内とし、政策統括官（共生社会政策担当）が指名する。
- 3 座長は、必要があると認めるときは、関係者に検討会への出席を求めることができる。
- 4 検討会の庶務は、政策統括官（共生社会政策担当）付参事官（障害者施策担当）において処理する。
- 5 前各項に定めるもののほか、検討会の運営に関し必要な事項は、座長が定める。



【障害者差別解消支援地域協議会の設置等の推進に向けた検討会 構成員】

毎日新聞社論説委員	野澤 和弘 [座長]
日本精神科病院協会副会長	河崎 建人
明石市福祉部福祉総務課障害者施策担当課長	金 政玉
ピープルファースト東京事務局長	佐々木 信行
長生・夷隅地域のくらしを支える会 中核地域生活支援センター長生ひなた所長	洪沢 茂
弁護士	関哉 直人
筑波大学教授 (人間系 障害科学域 知的・発達・行動障害学分野)	柘植 雅義
明蓬館高等学校共育コーディネーター	南雲 明彦
三重県健康福祉部障がい福祉課長	西川 恵子
WEL'S 副理事長 就業・生活支援センター WEL'S TOKYO センター長	堀江 美里
平塚市福祉部福祉総務課地域福祉担当主管	又村 あおい

詳しくはこちらをご参照ください

(障害者差別解消法のことを知りたい)

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

(障害者差別解消法の全文が読みたい)

[http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/law\\_h25-65.html](http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/law_h25-65.html)

(障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針が読みたい)

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

## 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

政府は、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 6 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（以下「基本方針」という。）を策定する。基本方針は、障害を理由とする差別（以下「障害者差別」という。）の解消に向けた、政府の施策の総合的かつ一体的な実施に関する基本的な考え方を示すものである。

### 第 1 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

#### 1 法制定の背景

近年、障害者の権利擁護に向けた取組が国際的に進展し、平成 18 年に国連において、障害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害者の固有の尊厳の尊重を促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（以下「権利条約」という。）が採択された。我が国は、平成 19 年に権利条約に署名し、以来、国内法の整備を始めとする取組を進めてきた。

権利条約は第 2 条において、「障害に基づく差別」とは、障害に基づくあらゆる区別、排除又は制限であって、政治的、経済的、社会的、文化的、市民的その他のあらゆる分野において、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認識し、享有し、又は行使することを害し、又は妨げる目的又は効果を有するものをいう。障害に基づく差別には、あらゆる形態の差別（合理的配慮の否定を含む。）を含む。」と定義し、その禁止について、締約国に全ての適当な措置を求めている。我が国においては、平成 16 年の障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）の改正において、障害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 年の同法改正の際には、権利条約の趣旨を踏まえ、同法第 2 条第 2 号において、社会的障壁について、「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。」と定義されるとともに、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」ことが規定された。

法は、障害者基本法の差別の禁止の基本原則を具体化するものであり、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向け、障害者差別の解消を推進することを目的として、平成 25 年 6 月に制定された。我が国は、本法の制定を含めた一連の障害者施策に係る取組の成果を踏まえ、平成 26 年 1 月に権利条約を締結した。

## **2 基本的な考え方**

### **(1) 法の考え方**

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を実現するためには、日常生活や社会生活における障害者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くことが重要である。このため、法は、後述する、障害者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取組を求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、障害者も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促している。

特に、法に規定された合理的配慮の提供に当たる行為は、既に社会の様々な場面において日常的に実践されているものもあり、こうした取組を広く社会に示すことにより、国民一人ひとりの、障害に関する正しい知識の取得や理解が深まり、障害者との建設的対話による相互理解が促進され、取組の裾野が一層広がることを期待するものである。

### **(2) 基本方針と対応要領・対応指針との関係**

基本方針に即して、国の行政機関の長及び独立行政法人等においては、当該機関の職員の取組に資するための対応要領を、主務大臣においては、事業者における取組に資するための対応指針を作成することとされている。地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人（以下「地方公共団体等」という。）については、地方分権の観点から、対応要領の作成は努力義務とされているが、積極的に取り組むことが望まれる。

対応要領及び対応指針は、法に規定された不当な差別的取扱い及び合理的配慮について、具体例も盛り込みながら分かりやすく示しつつ、行政機関等の職員に徹底し、事業者の取組を促進するとともに、広く国民に周知するものとする。

### **(3) 条例との関係**

地方公共団体においては、近年、法の制定に先駆けて、障害者差別の解消に向けた条例の制定が進められるなど、各地で障害者差別の解消に係る気運の高まりが見られるところである。法の施行後においても、地域の実情に即した既存の条例（いわゆる上乘せ・横出し条例を含む。）については引き続き効力を有し、また、新たに制定することも制限されることはなく、障害者にとって身近な地域において、条例の制定も含めた障害者差別を解消する取組の推進が望まれる。

## **第2 行政機関等及び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共通的な事項**

### **1 法の対象範囲**

#### **(1) 障害者**

対象となる障害者は、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者、即ち、「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生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」である。これは、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、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(難病に起因する障害を含む。)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」の考え方を踏まえている。したがって、法が対象とする障害者は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。なお、高次脳機能障害は精神障害に含まれる。

また、特に女性である障害者は、障害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、障害児には、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることに留意する。

## (2) 事業者

対象となる事業者は、商業その他の事業を行う者(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を含み、国、独立行政法人等、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人を除く。)であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者である。したがって、例えば、個人事業者や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も対象となる。

## (3) 対象分野

法は、日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象となる。ただし、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、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年法律第123号)の定めるところによることとされている。

## 2 不当な差別的取扱い

### (1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ア 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。

なお、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。

イ 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。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・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。

## (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。行政機関等及び事業者においては、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、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、損害発生防止等)及び行政機関等の事務・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。行政機関等及び事業者は、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するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

## 3 合理的配慮

### (1) 合理的配慮の基本的な考え方

ア 権利条約第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等及び事業者に対し、その事務・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、必要かつ合理的な配慮(以下「合理的配慮」という。)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、行政機関等及び事業者の事務・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・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。

イ 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、「(2) 過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、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。

現時点における一例としては、

- ・車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境への配慮
- ・筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮
- ・障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更

などが挙げられる。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。内閣府及び関係行政機関は、今後、合理的配慮の具体例を蓄積し、広く国民に提供するものとする。

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。

ウ 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。

エ 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（「第5」において後述）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。

## (2) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、行政機関等及び事業者において、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。行政機関等及び事業者は、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するものとし、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・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・事業規模  
財政・財務状況

## 第3 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

### 1 基本的な考え方

行政機関等においては、その事務・事業の公共性に鑑み、障害者差別の解消に率先して取り組む主体として、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供が法的義務とされており、国の行政機関の長及び独立行政法人等は、当該機関の職員による取組を確実なものとするため、対応要領を定めることとされている。行政機関等における差別禁止を確実なものとするためには、差別禁止に係る具体的取組と併せて、相談窓口の明確化、職員の研修・啓発の機会の確保等を徹底することが重要であり、対応要領においてこの旨を明記するものとする。

### 2 対応要領

#### (1) 対応要領の位置付け及び作成手続

対応要領は、行政機関等が事務・事業を行うに当たり、職員が遵守すべき服務規律の一環として定められる必要があり、国の行政機関であれば、各機関の長が定める訓令等が、また、独立行政法人等については、内部規則の様式に従って定められることが考えられる。

国の行政機関の長及び独立行政法人等は、対応要領の作成に当たり、障害者その他の関係者を構成員に含む会議の開催、障害者団体等からのヒアリングなど、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、作成後は、対応要領を公表しなければならない。

#### (2) 対応要領の記載事項

対応要領の記載事項としては、以下のものが考えられる。

趣旨

障害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

障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例  
相談体制の整備  
職員への研修・啓発

### **3 地方公共団体等における対応要領に関する事項**

地方公共団体等における対応要領の作成については、地方分権の趣旨に鑑み、法においては努力義務とされている。地方公共団体等において対応要領を作成する場合には、2(1)及び(2)に準じて行われることが望ましい。国は、地方公共団体等における対応要領の作成に関し、適時に資料・情報の提供、技術的助言など、所要の支援措置を講ずること等により協力しなければならない。

## **第4 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**

### **1 基本的な考え方**

事業者については、不当な差別的取扱いの禁止が法的義務とされる一方で、事業における障害者との関係が分野・業種・場面・状況によって様々であり、求められる配慮の内容・程度も多種多様であることから、合理的配慮の提供については、努力義務とされている。このため、各主務大臣は、所掌する分野における対応指針を作成し、事業者は、対応指針を参考として、取組を主体的に進めることが期待される。主務大臣においては、所掌する分野の特性を踏まえたきめ細かな対応を行うものとする。各事業者における取組については、障害者差別の禁止に係る具体的取組はもとより、相談窓口の整備、事業者の研修・啓発の機会の確保等も重要であり、対応指針の作成に当たっては、この旨を明記するものとする。

同種の事業が行政機関等と事業者の双方で行われる場合は、事業の類似性を踏まえつつ、事業主体の違いも考慮した上での対応に努めることが望ましい。また、公設民営の施設など、行政機関等がその事務・事業の一環として設置・実施し、事業者に運営を委託等している場合は、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。

### **2 対応指針**

#### **(1) 対応指針の位置付け及び作成手続**

主務大臣は、個別の場面における事業者の適切な対応・判断に資するための対応指針を作成するものとされている。作成に当たっては、障害者や事業者等を構成員に含む会議の開催、障害者団体や事業者団体等からのヒアリングなど、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、作成後は、対応指針を公表しなければならない。

なお、対応指針は、事業者の適切な判断に資するために作成されるものであり、盛り



込まれる合理的配慮の具体例は、事業者に強制する性格のものではなく、また、それだけに限られるものではない。事業者においては、対応指針を踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待される。

## (2) 対応指針の記載事項

対応指針の記載事項としては、以下のものが考えられる。

趣旨

障害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

障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例

事業者における相談体制の整備

事業者における研修・啓発

国の行政機関（主務大臣）における相談窓口

## **3 主務大臣による行政措置**

事業者における障害者差別解消に向けた取組は、主務大臣の定める対応指針を参考にして、各事業者により自主的に取組が行われることが期待される。しかしながら、事業者による自主的な取組のみによっては、その適切な履行が確保されず、例えば、事業者が法に反した取扱いを繰り返し、自主的な改善を期待することが困難である場合など、主務大臣は、特に必要があると認められるときは、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こととされている。

こうした行政措置に至る事案を未然に防止するため、主務大臣は、事業者に対して、対応指針に係る十分な情報提供を行うとともに、事業者からの照会・相談に丁寧に対応するなどの取組を積極的に行うものとする。また、主務大臣による行政措置に当たっては、事業者における自主的な取組を尊重する法の趣旨に沿って、まず、報告徴収、助言、指導により改善を促すことを基本とする必要がある。主務大臣が事業者に対して行った助言、指導及び勧告については、取りまとめて、毎年国会に報告するものとする。

## **第5 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**

### **1 環境の整備**

法は、不特定多数の障害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に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、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、障害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の向上等)については、個別の場面において、個々の障害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る。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る。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ることが重要である。

障害者差別の解消のための取組は、このような環境の整備を行うため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、環境の整備の施策を着実に進めることが必要である。

## **2 相談及び紛争の防止等のための体制の整備**

障害者差別の解消を効果的に推進するには、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ことが必要であり、相談等に対応する際には、障害者の性別、年齢、状態等に配慮することが重要である。法は、新たな機関は設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることとしており、国及び地方公共団体においては、相談窓口を明確にするとともに、相談や紛争解決などに対応する職員の業務の明確化・専門性の向上などを行うことにより、障害者差別の解消の推進に資する体制を整備するものとする。内閣府においては、相談及び紛争の防止等に関する機関の情報について収集・整理し、ホームページへの掲載等により情報提供を行うものとする。

## **3 啓発活動**

障害者差別については、国民一人ひとりの障害に関する知識・理解の不足、意識の偏りに起因する面が大きいと考えられることから、内閣府を中心に、関係行政機関と連携して、各種啓発活動に積極的に取り組み、国民各層の障害に関する理解を促進するものとする。

### **(1) 行政機関等における職員に対する研修**

行政機関等においては、所属する職員一人ひとりが障害者に対して適切に対応し、また、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、法の趣旨の周知徹底、障害者から話を聞く機会を設けるなどの各種研修等を実施することにより、職員の障害に関する理解の促進を図るものとする。

### **(2) 事業者における研修**

事業者においては、障害者に対して適切に対応し、また、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、研修等を通じて、法の趣旨の普及を図るとともに、障害に関する理解の促進に努めるものとする。

### **(3) 地域住民等に対する啓発活動**

ア 障害者差別が、本人のみならず、その家族等にも深い影響を及ぼすことを、国民一人ひとりが認識するとともに、法の趣旨について理解を深めることが不可欠であり、また、障害者からの働きかけによる建設的対話を通じた相互理解が促進されるよう、障害者も含め、広く周知・啓発を行うことが重要である。

内閣府を中心に、関係省庁、地方公共団体、事業者、障害者団体、マスメディア等

の多様な主体との連携により、インターネットを活用した情報提供、ポスターの掲示、パンフレットの作成・配布、法の説明会やシンポジウム等の開催など、多様な媒体を用いた周知・啓発活動に積極的に取り組む。

イ 障害のある児童生徒が、その年齢及び能力に応じ、可能な限り障害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しつつ、家庭や学校を始めとする社会のあらゆる機会を活用し、子供の頃から年齢を問わず障害に関する知識・理解を深め、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であることを認識し、障害の有無にかかわらず共に助け合い・学び合う精神を涵養する。障害のない児童生徒の保護者に対する働きかけも重要である。

ウ 国は、グループホーム等を含む、障害者関連施設の認可等に際して、周辺住民の同意を求める必要がないことを十分に周知するとともに、地方公共団体においては、当該認可等に際して、周辺住民の同意を求める必要がないことに留意しつつ、住民の理解を得るために積極的な啓発活動を行うことが望ましい。

#### **4 障害者差別解消支援地域協議会**

##### (1) 趣旨

障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者にとって身近な地域において、主体的な取組がなされることが重要である。地域において日常生活、社会生活を営む障害者の活動は広範多岐にわたり、相談等を行うに当たっては、どの機関がどのような権限を有しているかは必ずしも明らかではない場合があり、また、相談等を受ける機関においても、相談内容によっては当該機関だけでは対応できない場合がある。このため、地域における様々な関係機関が、相談事例等に係る情報の共有・協議を通じて、各自の役割に応じた事案解決のための取組や類似事案の発生防止の取組など、地域の実情に応じた差別の解消のための取組を主体的に行うネットワークとして、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こととされている。協議会については、障害者及びその家族の参画について配慮するとともに、性別・年齢、障害種別を考慮して組織することが望ましい。内閣府においては、法施行後における協議会の設置状況等について公表するものとする。

##### (2) 期待される役割

協議会に期待される役割としては、関係機関から提供された相談事例等について、適切な相談窓口を有する機関の紹介、具体的事案の対応例の共有・協議、協議会の構成機関等における調停、斡旋等の様々な取組による紛争解決、複数の機関で紛争解決等に対応することへの後押し等が考えられる。

なお、都道府県において組織される協議会においては、紛争解決等に向けた取組について、市町村において組織される協議会を補完・支援する役割が期待される。また、関係機関において紛争解決に至った事例、合理的配慮の具体例、相談事案から合理的配慮

に係る環境の整備を行うに至った事例などの共有・分析を通じて、構成機関等における業務改善、事案の発生防止のための取組、周知・啓発活動に係る協議等を行うことが期待される。

## **5 差別の解消に係る施策の推進に関する重要事項**

### (1) 情報の収集、整理及び提供

本法を効果的に運用していくため、内閣府においては、行政機関等による協力や協議会との連携などにより、個人情報保護等に配慮しつつ、国内における具体例や裁判例等を収集・整理するものとする。あわせて、海外の法制度や差別解消のための取組に係る調査研究等を通じ、権利条約に基づき設置された、障害者の権利に関する委員会を始めとする国際的な動向や情報の集積を図るものとする。これらの成果については、障害者白書や内閣府ホームページ等を通じて、広く国民に提供するものとする。

### (2) 基本方針、対応要領、対応指針の見直し等

技術の進展、社会情勢の変化等は、特に、合理的配慮について、その内容、程度等に大きな進展をもたらし、また、実施に伴う負担を軽減し得るものであり、法の施行後においては、こうした動向や、不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例の集積等を踏まえるとともに、国際的な動向も勘案しつつ、必要に応じて、基本方針、対応要領及び対応指針を見直し、適時、充実を図るものとする。

法の施行後3年を経過した時点における法の施行状況に係る検討の際には、障害者政策委員会における障害者差別の解消も含めた障害者基本計画の実施状況に係る監視の結果も踏まえて、基本方針についても併せて所要の検討を行うものとする。基本方針の見直しに当たっては、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。対応要領、対応指針の見直しに当たっても、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。

なお、各種の国家資格の取得等において障害者に不利が生じないように、いわゆる欠格条項について、各制度の趣旨や、技術の進展、社会情勢の変化等を踏まえ、適宜、必要な見直しを検討するものとする。

# 障がいのある方への対応のしおり



平成28年4月  
四国中央市生活福祉課



# 目 次

I	はじめに	1
1	人権の尊重と差別に関する規定	2
2	行政機関と事業所において守らなければならないこと	4
II	障がいと理由とする差別を解消するために	5
1	不当な差別的取扱いの禁止	5
2	合理的配慮の提供	8
III	障がいのある方と対応する際の心がけ	14
IV	障がいの理解（障がい種別の特性）	18
1	視覚障がい	18
2	聴覚・言語障がい	21
3	肢体不自由	28
4	内部障がい	32
5	知的障がい	35
6	精神障がい	38
7	発達障がい	41
8	難病を原因とする障がい	45
	参考ページ（失語症、高次脳機能障害）	47
V	対応における配慮	50
1	案内・誘導	50
2	窓口対応	53
3	手続き	56
VI	緊急時の対応	59
	愛媛県版ヘルプカード導入	60
VII	講演会やイベントの開催	61
VIII	行政情報の提供	63
IX	補助犬（身体障害者補助犬）	65
X	参 考	66
	車いす使用の方の基本的な介助方法	67
	視覚障がいのある人の基本的な介助方法	68

障がい者に関するマーク .....	69
コミュニケーション支援用絵記号の例 .....	69
参考資料・引用.....	70



## I はじめに

「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 6 月制定、28 年 4 月施行）では、正当な理由なく、障がいを理由として、商品（財）・サービスや各種機会の提供を拒否する、提供に当たって場所・時間帯等を制限する、障がいのない人に対しては付されない条件を付けるなど、「不当な差別的取扱い」を禁止するとともに、日常生活や社会生活を営む上で制約となっている事物、制度、慣行、観念などの「社会的障壁」を取り除くための「合理的配慮の提供」が求められています。

特に、行政機関等においては、「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」の両方が法的義務（民間事業者における合理的配慮の提供は努力義務）とされていますので、「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）等の内容を踏まえ、行政機関の職員が障がい及び障がいのある方に対する理解を深め、窓口等における障がいのある方への適切な配慮が行われるよう、国や愛媛県の協力の下、四国中央市版「障がいのある方への対応のしおり」を作成いたしました。

この「障がいのある方への対応のしおり」は、障がいのある方だけでなく、高齢者や傷病等による心身機能の低下により不自由を感じている方、妊産婦の方など、配慮が必要な方の対応にも参考になるものと考えていますが、様々な現実の対応の場面においては十分に対応しきれない場合もありますので、常に新しい知識の取得に努め、臨機応変な対応をお願いします。

また、この「しおり」は、これが完成版という位置付けのものではなく、引き続き、実際の窓口等での対応事例等を追記するなど、より良い内容に進化させていきたいと考えておりますので、皆様方の現場での実体験に基づいた御意見、御提言をお寄せいただければ幸いです。

## 1 人権の尊重と差別に関する規定（抜粋）

### 日本国憲法

第11条 国民は、すべての基本的人権の享有を妨げられない。この憲法が国民に保障する基本的人権は、侵すことのできない永久の権利として、現在及び将来の国民に与えられる。

第12条 この憲法が国民に保障する自由及び権利は、国民の不断の努力によって、これを保持しなければならない。又、国民は、これを濫用してはならないのであって、常に公共の福祉のためにこれを利用する責任を負う。

第13条 すべて国民は、個人として尊重される。生命、自由及び幸福追求に対する国民の権利については、公共の福祉に反しない限り、立法その他の国政の上で、最大の尊重を必要とする。

第14条 すべて国民は、法の下に平等であって、人種、信条、性別、社会的身分又は門地により、政治的、経済的又は社会的関係において、差別されない。

### 障害者権利条約

第2条 この条約の適用上、(略)「障害に基づく差別」とは、障害に基づくあらゆる区別、排除又は制限であって、政治的、経済的、社会的、文化的、市民的その他のあらゆる分野において、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認識し、享有し、又は行使することを害し、又は妨げる目的又は効果を有するものをいう。障害に基づく差別には、あらゆる形態の差別（合理的配慮の否定を含む。）を含む。

「合理的配慮」とは、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重の負担を課さないものをいう。

### 障害者基本法

（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。

## 障害者差別解消法

### (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。

### (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。

### (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。

## 四国中央市人権尊重のまちづくり条例

### (目的)

第1条 この条例は、人権尊重のまちづくりに関し、市及び市民の責務を明らかにするとともに、同和問題をはじめ、女性、子ども、高齢者、障害者、外国人等あらゆる人権問題解決のため、市の施策の基本となる事項を定め、すべての人の人権が尊重される明るい社会の実現に寄与することを目的とする。

### (市の責務)

第2条 市は、前条の目的を達成するため、市民の人権意識の高揚を図るための施策及び人権擁護に資する施策を策定し、これを積極的に推進するものとする。

## 2 行政機関と事業者において守らなければならないこと

障害者差別解消法では、「障害を理由とする差別」を解消するための措置として、「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」を求めています。

不当な差別的取扱いは、都道府県・市町村等の行政機関はもちろん事業者も禁止されています。一方、合理的配慮の提供は、行政機関は法的義務ですが、事業者については努力義務となっています。

	行政機関	事業者
不当な差別的取扱い	<b>禁止</b> (してはいけません)	<b>禁止</b> (してはいけません)
合理的配慮の提供	<b>法的義務</b> (しなければなりません)	<b>努力義務</b> (行うよう努めなければなりません)

※行政機関には、都道府県や市町村だけでなく、独立行政法人や公立学校も含まれます。

## Ⅱ 障がい者を理由とする差別を解消するために

### 1 不当な差別的取扱いの禁止

障がい者に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、商品（財）やサービス等の提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりすることで、障がい者の権利利益を侵害することを禁止しています。

#### 基本的な考え方

- 「商品（財）やサービス等の提供を拒否する」とは、商品やサービス、各種機会の提供を拒否することです。  
「商品（財）やサービス等の提供を制限する」とは、提供に当たって場所・時間帯などを制限することです。  
「商品（財）やサービス等の提供に条件を付ける」とは、障害のない人に対しては付けない条件を付けることです。
- 「障がいを理由として」には、直接障がいを理由とする場合だけではなく、障がいに関連する事由（車いす、補助犬その他の支援器具等の利用、介助者の付添い等の社会的不利を補う手段の利用等）を理由とする場合も含まれます。
- 障がい者を障がいのない人と比べて優遇すること、障がい者に対して合理的配慮の提供により障がいのない人と異なる取扱いをすることや、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に障がい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に相当するか否かについては、正当な理由なく、障がい者を、問題となる事務・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り、個別の事案ごとに判断されることとなります。

#### 不当な差別的取扱いと正当な理由

正当な理由が存在する場合、つまりサービスの提供の拒否等が客観的に見て、正当な目的の下に行われたものであり、かつ、その目的に照らして当該取扱いがやむを得ないといえる場合は、不当な差別的取扱いに該当しません。

## 正当な理由の判断の視点

不当な差別的取扱いであるの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、商品（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。

正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、障がい者、行政機関、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、損害発生防止など）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り、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れます。

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。

## 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後回しにする。
- ▶ 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む。
- ▶ 学校への入学の出願の受理、受験、入学、授業等の受講や研究指導、実習等郊外教育活動、入寮、式典参加を拒むことや、これら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。

※記載した具体例については、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、それらはいくまでも例示であることに留意する必要があります。

厚生労働省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  
文部科学省所管事業分野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指針

より抜粋

## 2 合理的配慮の提供

障がい者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要かつ合理的な配慮（合理的配慮）を行わなければなりません。

### 社会的障壁

社会的障壁（社会のかべ）とは、障害のある人を暮らしにくく、生きにくくする社会にあるもの全部（事物・制度・慣行・観念その他一切のもの）で、つぎのようなものです。

- ・ ことから（たとえば、早口で分かりにくく、あいまいな案内や説明）
- ・ 物（たとえば、段差、むずかしい言葉、手話通訳のない講演、字幕のないテレビ番組、音のならない信号）
- ・ 制度（たとえば、納得していないのに入院させられる・医療費が高くて必要な医療が受けられない・近所のともだちと一緒に学校に行くことが認められないことがあること）
- ・ 習慣（たとえば、障害のある人が結婚式や葬式に呼ばれないこと、障害のある人が子ども扱いされること）
- ・ 考え方（たとえば、障害のある人は施設や病院で暮らしたほうが幸せだ、障害のある人は施設や病院に閉じ込めるべきだ、障害のある人は結婚や子育てができない）

資料：内閣府 障がい者制度改革推進会議

### 基本的な考え方

- 「合理的配慮」は、障がいの特性や配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様で個別性の高いものです。

障がい者が置かれている状況を踏まえて、代替手段の選択も含め、当事者間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必要があります。

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っていきます。

- 「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。



- 「合理的配慮」は、行政機関等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、障がいのない人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。
- 障がい者からの「意思の表明」は、言語（手話を含む。）のほか、点字、音声、拡大文字、筆談、実物の提示や身振り、触覚などのコミュニケーション手段（通訳によるものを含みます。）等の様々な方法により行われることが考えられます。  
また、「意思の表明」には、知的障がいや精神障がい（発達障がいを含みます。）等により障がい者本人の意思の表明が困難な場合には、障がい者の家族、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人が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。
- 障がい者（その家族、介助者、支援者等を含みます。）から、合理的配慮を求める意思の表明がなかった場合は、「合理的配慮の不提供」にはあたりませんが、配慮を必要としていることが明らかな場合には、障がい者と話し合い、適切な配慮を提案するなど、自主的な配慮に努めることが望まれます。
- 合理的配慮は、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ります。また、障がいの状態等が変化することもあり、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。
- 合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合、障がい者との関係性が長期にわたる場合等（例えば、学校・幼稚園・保育園等教育現場が想定されます。）には、その都度の合理的配慮とは別に、「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す。
- 事務又は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です。

## 合理的配慮の提供と過重な負担

合理的配慮の提供を求められた側に、「過重な負担」が生じる場合は、「合理的配慮の不提供」には当たりません。

### 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、行政機関において、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、過重な負担に当たると判断した場合、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めます。

- 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）  
建物等の立地状況や、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の実現可能性の程度。
- 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となります。

### 合理的配慮に当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、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- ▶ 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- ▶ 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的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害者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- ▶ 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。
- ▶ 移動に困難のある学生等のために、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・椅子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。
- ▶ 介助等を行う学生（以下「支援学生」という。）、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、待合室での待機を許可すること。

### 合理的配慮に当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。
- ▶ 会議資料等について、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等が異なりうることに留意して使用する。
- ▶ 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるように電子データ（テキスト形式）で提供する。
- ▶ 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ▶ 駐車場などで通常、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。

- ▶ 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- ▶ 知的障害者等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。

#### **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。
- ▶ スクリーンや板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- ▶ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ▶ 庁舎等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。
- ▶ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により不随意の発声等がある場合、当該障害者に説明・同意の上、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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

「厚生労働省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」

「文部科学省所管事業分野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指針」

より抜粋

## 「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、「不当な差別的取扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を義務付けています。(事業者は努力義務。)

具体的に、どのような場合が「不当な差別的取扱い」に当たるのかは、具体的場面・状況に応じて異なります。また、「合理的配慮」として何をすればよいのかは、障害の特性や具体的場面・状況に応じて、多様かつ個別性の高いものです。

このため、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』」を立ち上げることとしています。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、障害種別ごと、生活の場面ごとに具体例を一覧できる仕組みを構築する予定です。

合理的配慮の概念は、未だ社会に定着しているとは言えず、現時点で掲載できる具体例は少数にとどまります。「建設的対話」を通じた「合理的配慮」の取組を、広く社会で共有し、浸透させることが重要です。今後、法の施行とも相まって、さらに具体例を収集・蓄積し、内容を充実させていく予定です。 【平成 27 年 11 月 9 日 内閣府】



🔍  🔍 検索

### Ⅲ 障がいのある方と対応する際の心がけ

窓口等における職員の基本姿勢は、人格を尊重した対応、特に障がい者自身の選択と決定を重視した対応をすることが大切です。そのためには、相手の話を注意深く聞き、ニーズの把握に努め、要望や課題に的確に対処できるよう適切な情報提供とアドバイスが求められます。

しかし、窓口等での対応にあたり、「話術」や「ノウハウ」と言った「技術」ばかりを重視するあまり、マニュアルどおりの対応になってしまえば、「冷たい」とか「事務的」などのマイナスの印象を与えてしまうこととなります。

正しい知識や言葉づかいが大切なことは言うまでもありませんが、相手の気持ちに目を向け、相手の立場に立った対応を心がけてください。

#### (1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します。

- 障がいを正しく理解し、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。

##### ポイント

障がいの特性を理解することにより、不自由な点、コミュニケーションの方法等が明確になり、対応に際しての不安が軽減されます。

- できる限り障がいのある本人に直接対応するようにし、介助の人や手話通訳の人等には、対応に行き詰ったときに助言を求めるようにします。

##### ポイント

介助者やボランティアが同行している際は、無意識に話が伝わりやすい同行者に話しかける場面が見受けられますが、主体は障がい者本人であることを常に認識しておく必要があります。

- 何らかの配慮の必要があると思う場合でも、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、必要に応じて介助の人の意見も聞くようにします。

##### ポイント

障がい者本人も、多くの場合、できる限り自らの判断で自主的に行動しようとしています。「やってあげる」対象として対応することは、人格を尊重した対応とは言えません。安全面での配慮が必要な場合を除き、介助は必要な部分だけに留めるように心がけます。どのような対応が必要なのかかわからないときは、「お手伝いいたしましょうか」という言葉かけをし、本人の意向を聞くようにします。

- 障がいの原因や内容について、必要が無いのに聞いたりしないようにします。

#### ポイント

必要な場合及び本人が自ら話題にする場合以外は、障がいを持つに至った理由や内容、家族状況等プライバシーに関することは問いかけないようにし、職務上知り得た情報については、守秘義務を徹底します。

※ 医療機関や福祉施設への情報の発信・共有が必要な場合は、基本的には障がい者本人の許可を得ておく必要があります。

※ 生命・身体への危険が及ぶ場合、他人を傷つける恐れ、不正や犯罪が関係する場合、虐待の可能性がある場合等は、この限りではありません。

※都道府県や市町、教育委員会、公立学校、公立病院では、各地方公共団体が定める個人情報保護条例にルールが定められています。

### (2) 障がいの有無や種類に関わらず、困っている人には進んで声をかけます。

- 窓口を訪れる人の障がいの有無や種類は明確ではないため、常に来庁される人の中に障がいのある人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。
- 障がいの種類や内容を問うのではなく、「どのような手助けが必要か」を本人に尋ねます。

### (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、「明確に」「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。

#### ポイント1

話をする際には目線を合わせることを基本とし、車いすの方などと話すときには膝を曲げるなどし、同じ目線での対話を心がけます。

聴覚障がいの方には、目を見ながら相手にこちらの口元が見えるように、視覚障がい者の方に対しても、本人のほうを向いて表情等を確認しながら話します。

#### ポイント2

日常使い慣れているからといって、職員が発するすばやい質問を理解し対応することは苦手な方が多いです。声掛けをしっかりと、こちらに注意を向けてもらってから用件を話すようにしましょう。行政用語や略称、カタカナ語は意味がわからない場合もあるので、相手に伝わる内容に置き換えて、ゆっくり伝わるように話すようにします。

#### (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するように努め、「たらい回し」にしないようにします。

##### ポイント

障がいのある方が来庁された部署が、たとえ該当の部署でなくても「他の部署だから関係ない」という姿勢ではなく、積極的に声をかけ担当部署に引き継ぐなど適切な対応をお願いします。

- 対応方法がよく分からないときや、想定外のことが起きたときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求めます。
- 車いす使用の人を案内中に通路上に数段の段差があった場合など、想定していないことが起きて、素早く柔軟に対応します。

##### ポイント

周囲の人に助けを求めたり、別のルートを探すなど、柔軟な対応をするとともに、段差等の改善について、庁舎管理部門に提案したりすることも大事な責務です。

#### (5) 不快になる言葉は使わないようにします。

- 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わないようにします。
- 障がいがあるからといって、特別扱いした言葉は使わないようにします。

##### ポイント

自分では相手に不快を与えるおそれのある言葉・表現と気づかずに使ってしまうこともあります。(幼児語で語りかけるようなこと) 来庁者にそのような指摘を受けたときは真摯に受け止めてお詫びし、今後の対応に生かすようにするとともに、職員間で共有するように努めましょう。

周囲の職員も、気づいた場合には見過ごさず、お互いに注意しあうようにします。

#### (6) その他

- 職員が介助に携わる際は、腕時計や名札等、障がい者を傷つける可能性があるものは外しておきます。また、爪は短く切り、整髪料等は無香料のものを選ぶ等配慮します。



- 障がい者の中には、感染症等に対する抵抗力が弱い方もいますので、健康には常に注意し、介助するよう心がけてください。

建設的な対話を行うためには、来庁者（障がい者）も対応する職員も、それぞれが持っている情報（障がいの状態や提供できるサービス内容等）や意見を一方通行でなく相手方に示すことが重要です。

その上で、相手方の意見を否定するのではなく、理解し合えるように話し合い、何ができるのか（正当な理由や過重な負担があるため、対応できないこともあります。）、お互いに考えていくことが大切です。

## Ⅳ 障がいの理解（障がい種別の特性）

ここには、障がい種別の主な特徴を記載していますが、障がいの種類は同じでも程度や症状は一人ひとり様々で、そのニーズも多様であり、画一的ではなく、柔軟に対応することが重要です。

視覚と聴覚の重複障がい（盲ろう）・発達障がい・失語症・高次脳機能障がいについては、障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン（厚生労働省）に準じ、その特徴を記載しましたので、対応する際の参考にしてください。

### 1 視覚障がい

視覚情報は、私たちの感覚情報の約80%を占めていると言われていますが、視覚障がいの方は、視力、視野、色覚などの障がいで、文字の読み取りや慣れない場所で移動することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

視覚障がいのある人の中には、全く見えない人と見えにくい人とがいます。

見えにくい人の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けていたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの人がいます。また、特定の色がわかりにくい人もいます。

#### 【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。

また、外出時は白杖を使用する人もいます。左右に振った杖によって、足元の安全を確認したり方向を修正します。（白杖は視覚障がい者であることを第三者に知らせること。視覚障がい者を障害物から防御すること、路面の状態などの情報を得ることの3つの機能があります。）

##### ◆ 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。

##### ◆ 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人が多いです。

## 基本的な対応の留意点

### 1. こちらから声をかける。

周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ、会話が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か分からないこともあります。

また、視覚障がい者は、相手の表情や身振りを見るのが困難であるため、主に話し言葉を手掛かりに会話を進めますので、快活な声の発生やリズムでの会話に努めてください。

### 2. 指示語は使わない。

話し言葉によってコミュニケーションを行う場合は、視覚的な描写や指示語は避ける必要があります。例えば、「3階建の家」、「赤い柱」、「ピンクの紙」などの視覚的な描写や、「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「30センチ右」、「2歩前」など、方向は「1時の方向」「西は左方向」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。場所によっては相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。話し言葉によるコミュニケーションは、視覚障がい者に理解できる言葉で伝えることが大切です。

### 3. 点字と音声

点字は、指先で触って読む文字です。

視覚障害のある人が必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を使用されるのは1割で、残りの9割の人は、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ほか、文書内容をコード情報に変換して印刷したものを活字文字読み上げ装置を使って音声化する方法もあります。

なお、「点字」に対して、ひらがな、カタカナ、漢字等、目を使って読む文字のことを「墨字（すみじ）」と呼びます。

#### その他ポイント

- 1 視覚障がい者が何を要求しているのか必ず確認すること。
- 2 物の受け渡しをする際は、手で触れることができる物は、形状や大きさを確認してもらい、本人にしまってもらうこと。

3 金銭の受け渡しは、必ず声を出してお金の種類と金額を確認すること。

4 用事が終わったら、障がい者が自分でわかる位置まで手引きし、どの方向を向いているかを教えること。

5 車の乗り降りを介助する際は、屋根に頭をぶついたり、ドアに手を挟まれたりしないよう注意する。

※ 視覚障がい者を案内する際に、最も注意しなければならないのは階段の位置です。階段は一步間違えると、転落等の危険を伴うものであり、特に正確に位置を教えることが大切です。もし、介助者がいない場合は、職員がガイドヘルプを行うことも必要になります。

### 【参考】障がい特性に応じた具体的対応例

#### 自分のタイミングで移動したい（視覚障がい）

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）

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。

## 2 聴覚・言語障がい

聴覚障がいの方は、音を聞いたり、感じる経路に何らかの障がいがあり、話し言葉を聞き取ったり、周囲の音から状況を判断することが困難だったりすることがあり、言語障がいの方は、音声器官が十分に機能しなかったりして、言語をうまく扱えないことで、生活への支障が生じる場面があります。

聴覚障がいのある人の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人とがいます。さらに、言語障がいを伴う人とほとんど伴わない人、他の障がいとの重複障がいの方がいることに留意します。

また、音声によるコミュニケーションが不得手であるために、社会的に不利な状況に追い込まれてしまうことがあることを理解します。

### 【主な特徴】

#### ◆ 外見から分かりにくい。

外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、挨拶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。

#### ◆ 声に出して話せても聞こえているとは限らない。

聴覚障がいのある人の中には声に出して話せる人もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。

#### ◆ 補聴器をつけても会話が通じるとは限らない。

補聴器をつけている人もいますが、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人もいます。

### 基本的な対応の留意点

#### 1. コミュニケーションの方法を確認する。

聴覚障がいのある人との会話には、手話、指文字、筆談、口話（こうわ：声を出して話しをすること。）、読話（どくわ：相手の口の動きを見て話を読み取ること。）などの方法があります。人によってコミュニケーションの方法は異なるので、どのような方法によれば良いか、本人の意向を確認します。

## ア. 手話

手指の形や動き、表情を使って概念や意思を視覚的に表現する視覚言語（コミュニケーション手段）であり、聴覚障がいのある方たちの間で自然に生まれ、国による標準手話の確定などを通じて発展してきました。

国によって、地方によって、習慣や文化の違いから表現の仕方が異なるものがあります。

手話とは「ろう者がコミュニケーションをとったり、物事を考えたりするときを使うことばで、手指の動きや表情などを使って概念や意志を視覚的に表現する視覚言語であり、ろう者の母語」と説明されている。

全日本ろうあ連盟

## イ. 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とりする方法もあります。

筆談は、抽象的な表現は避けて、必要なことだけを簡単に書くことを意識していないと、意味がうまく伝わらないこともしばしば起こります。

### ポイント

1 楷書で読みやすい字を書きます。乱暴に書くと、怒っているとか、ぞんざいに扱われていると誤解されることがあります。

2 一つの文はできるだけ短かく、具体的に書きます。

また、平易な文章を心がける必要がありますが、漢字を用いた方が内容把握が容易になりますので、平仮名だけの文章はさけてください。

例① 漢字は、字体から誤解されるようなものはカッコに意味を書いたり、時にはふり仮名をつけてください。例えば曲者（くせもの）を曲者（音楽家、心の曲った人）のように誤解していることがあります。

例② 病院での服薬指示に「食間」という表現がありますが、「食事と食事の間」ではなく、「食事をしている間」と受け止める場合があります。

3 「だから」「けれども」等文意が続くか、逆になる接続詞等を用いるときは、その前の文は必ず切る(句点)ようにしてください。

例 彼は熱心だけど時間を守らない。

→ 彼は熱心です。だけど、時間を守らない。

4 「止むを得ない」「やってしまわないといけない」「必要ないということはない」のような二重否定文は強い否定文と理解していることが多いので用いないでください。

例 「この仕事は明日までにやってしまわなくてはならない」を「明日までやっては駄目だ」と解釈するようなことがあります。“やる必要がある” “やって下さい” といいかえてください。

5 比喩、例え話、暗示的な表現は誤解を招いたり、本人の理解を混乱させるので避けてください。

例① 悲しくて胸が痛い → 悲しいけれど別に胸は痛くない

例② 職場は仕事の山だ → 山で仕事をしている

例③ 道草を喰わないで → 草なんか食べないと解釈

6 相手の方に、読解に困難さがみられるときは、文節ごとに少し離して書き、大切な箇所に線を引いたり、意味のわからないことばは平易なことばに置きかえてください。

例 明日は 忘年会なので 仕事は 定時(ていじ)→(5時)終了だ。

・事例は、(財)日本障害者リハビリテーション協会発行「リハビリテーション研究」1985年11月(第50号)等より転載。

## ウ. 指文字

指の形で「あいうえお～」を一文字ずつ表すものです。ま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。

## 工. 口話・読話

相手の口の動きを読み取る方法です。口の動きが分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きにくいので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補います。

話を全て読話で理解することができるのではなくて、部分的にいくつかの単語を読み取ることができると理解してください。

口の動きを読み取ろうとされる方もいますので、対応の際は可能な限りマスクを外して対応してください。

## 2. 聞き取りにくい場合は確認する。

言語障がいのある人への対応は、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。聞き取れないときは、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。

### その他のポイント

1 聴覚・言語障がい者の方が、音声によるコミュニケーションを希望したときは、こちらの表情や口の形が読み取れる明るい場所で、周りがざわついていない静かな場所で対応してください。

また、必ず正面から話しかけ、手話通訳者、要約筆記者がいても、直接本人の顔を見ながら話しかけることを心がけてください。

なお、対応は必ず1対1で行うこととし、2人以上の者が同時に話しかけることは決してしないでください。

2 簡易筆談器（ボードや紙、ペンやマジック）を窓口をはじめ、庁内の見えるところにあらかじめ準備する。（もっとも手軽で確実な手段の一つ）

3 申請窓口等においては、携帯型呼び出し器を準備する。（飲食店などで使用されている、振動によって順番を伝える手段）

※ 最初の対応が大切です。

情報提供及びコミュニケーションの方法を確認してから対応してください。



## 【参考】障がい特性に応じた具体的対応例

### 研修会等での配慮（聴覚障がい）

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記者（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）

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。

## 視覚と聴覚の重複障がい（盲ろう）

### 〔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。

### ＜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いために、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。
- ・同様な対応が困難な場合には、手書き文字や触手話、指点字などの代替する対応への配慮が必要である。
- ・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ことが大切である。

（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）などを提供する。

## 【参考】障がい特性に応じた具体的対応例

### 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、コミュニケーションが可能な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。

同伴した通訳・介助者が盲ろう者関係機関に相談したところ、盲ろう者とのコミュニケーション方法として「手書き文字」「点字筆記」「触手話」「指点字」があるとの助言を受け、Aさんは点字ができること、また、手のひらに書く（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ところ、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。

### 3 肢体不自由

手足や体幹の運動や動作の障がいのため、起立や歩行、物の持ち運びが困難であるなど、様々な生活のしにくさを抱えています。

肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢に切断や機能障がいのある人、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な人、脳性麻痺の人などがいます。これらの人の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な人、立ったり歩行したりすることが困難な人、身体に麻痺がある人、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う人などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用される人、義足を使用される人、自力走行や電動の車いすを使用される人などがいます。

また、病気や事故で脳が損傷を受けた人の中には、身体の麻痺や機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う人もいます。(48ページ高次脳機能障がい参照)

#### 【主な特徴】

##### ◆ 移動に制約がある人もいる。

下肢に障がいのある人は、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人で進めない人がいます。また、歩行が不安定で転倒しやすい人もいます。

車いすを使用されている人では、高い所には、手が届きにくく、床の物は拾いにくいです。

##### ◆ 文字の記入が困難な人もいる。

手に麻痺のある人や脳性麻痺で不随意運動を伴う人などは、文字を記入できなかつたり、狭いスペースに記入することが困難です。

##### ◆ 体温調節が困難な人もいる。

脊髄を損傷された人は、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。

##### ◆ 話すことが困難な人もいる。

脳性麻痺の人の中には、発語の障がいに加え、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人もいます。

## 基本的な対応の留意点

### 1. 車いすを使用している人の視線に合わせる。

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。

### 2. 聞き取りにくい場合は確認する。

会話が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。

特に重度の肢体不自由者で言語障がいのある方は、筆記等の代替手段も利用できないので、意思を伝えることに大変な苦勞を感じており、何とか自分のメッセージを伝えたいというニーズを持っていることを理解してください。

### 3. 子ども扱いをしない。

言葉がうまくしゃべれない人に対して子どもに対するような接し方をしないようにします。

コミュニケーションが取りにくいからと言って、理解力が乏しいと疑ったり、子ども扱いして幼児語で話しかけたりしてしまうことがあります。

また、最初から本人と話そうとせず、介助者とばかりコミュニケーションを取ってしまうことも多い事例です。

しかし、このような対応は、障がいのある方にとって最も腹立たしいコミュニケーション方法です。

## その他のポイント

1 車いすや杖を使用しているなど、来庁者の様子を把握し、必要があれば「ドアを開けて導き入れる」等の行動が必要です。

また、入口に段差がある場合等は、職員が対応しなければならない場面も予想されますが、その際には必ず声掛けし、「お手伝い」の是非を確認してから対応してください。

2 庁内を案内するときは、日頃から状況の把握に努め、目的の場所までの複数の経路を想定するとともに、できるだけ段差や坂道が少なく、広い経路を選択してください。【車いすによるエスカレーター（車いす対応のエスカレーターを除く）の利用は危険を伴いますので、たとえ本人が希望しても利用できない旨を伝え、他の安全な経路に導いて

下さい。】

- 3 車いす対応トイレの位置、オストメイト対応トイレの位置を日頃から把握し、ニーズに応じて案内してください。
- 4 窓口において金銭のやり取りが必要な際、障がい者が自ら金銭を取り出すことが不可能な場合があり、財布から金銭を取り出すように依頼されることがあるかもしれません。その際は、支払う前の金額を本人に確認してもらい、支払いが終わった後も釣り銭等は本人に見せたうえで、最終的に財布に入っている金額を確認しておく必要があります。
- 5 荷物の運搬を依頼されることもあります。車いすや杖を利用されている方は、自家用車やタクシーを利用される場合が多く、車まで荷物を運んでほしいと希望する人もいます。このようなときにも、こちらから声掛けをしてから対応してください。

※ 肢体不自由の方に限らず、障がいのある方全般に共通していることですが、障がい種別や症状、ニーズなどは多様で画一的ではないので、ケースごとに柔軟に対応してください。例えば、上肢障がいだと書類の記入が難しい、下肢障がいだと階段の上り下りが難しいなど、それぞれできないことがありますので、声掛けを忘れないで、積極的に手助けをしてください。

## 【参考】障がい特性に応じた具体的対応例

### 建物の段差が障壁に（身体障がい）

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。

### 施設での電動車いすによる自立移動（身体障がい）

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（身体障がい）

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施設に通うことで社会参加できるようになりました。

## 4 内部障がい

内臓の機能の異常や喪失のため、継続的な医療ケアが必要など、様々な生活のしにくさを抱えています。

内部障がいとは、内部機能の障がいであり、身体障害者福祉法では心臓機能、じん臓機能、呼吸器機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能、肝臓機能の7種類の機能障がいがあります。

### 【主な特徴】

#### ◆ 外見から分かりにくい。

外見からは分からないため、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。

#### ◆ 疲れやすい。

障がいのある臓器だけでなく、全身の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、重たい荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

#### ◆ 携帯電話の影響が懸念される人もいる。

心臓機能障がいや心臓ペースメーカーを埋め込んでいる人では、携帯電話からの電磁波等の影響を受けると誤動作するおそれがあるので、配慮が必要です。

#### ◆ タバコの煙が苦しい人もいる。

呼吸器機能障がいのある人では、タバコの煙などが苦しい人もいます。

#### ◆ 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ぼうこうを使用されている人（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。



## 基本的な対応の留意点

### 1. 負担をかけない対応を心がける。

内部障がいのある方は、外見からは判別しにくいので、最初から内部障がいであることを把握して対応することは困難ですが、内部障がいを抱えている方の存在を念頭におき、本人が配慮してほしい事項を申し出た場合は、症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

### 2. 対応者の健康管理に留意する。

体力の低下により感染症にかかりやすくなっている人もいます。風邪をひいている状態での対応（介助）は、自らが感染源になる可能性がありますので、気をつける必要があります。

## 障がいの例

### **[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がいでペースメーカー等を使用している人もいます。

### **[じん臓機能障害]**

腎機能が低下した障がいで、定期的な人工透析に通院されている人もいます。

### **[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がいで、酸素ポンペを携帯している人や、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人もいます。

### **[ぼうこう・直腸機能障害]**

ぼうこう疾患や腸管の通過障がいで、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している人（オストメイト）もいます。

### **[小腸機能障害]**

小腸の機能が損なわれた障がいで、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人もいます。

**〔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がいで、抗ウイルス剤を服薬している人です。

**〔肝臓機能障害〕**

ウイルス性肝炎（B型、C型）、自己免疫性肝炎、代謝性肝炎疾患等のために肝機能が低下した障がいで、全身倦怠感、むくみ、嘔吐などの症状に加え、吐血、意識障がい、痙攣発作をおこす人もいます。

※内部障がいは、内臓疾患による障がいのことですが、医療技術の進歩により、重大な疾病の方の救命が可能となっているため、その人数は年々増加している現状があります。

つまり、今は健常者であっても、誰もが障がいを有することがあることを理解することが必要です。

また、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た場合でも周囲の理解が得られないなど、社会生活において心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

## 5 知的障がい

先天的又は発達期に知的機能の障がいが見れ、複雑な事柄や抽象的な概念を理解することが困難であるなど、様々な生活のしにくさを抱えています。

知的障がいのある人は、発達時期において脳に何らかの障がいが生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある人です。重度の障がいのため常に同伴者と行動する人もいますが、障がいが軽度の場合には会社で働いている人も大勢います。

### 【主な特徴】

- ◆ 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい。
- ◆ 人に尋ねたり、自分の意見を言うのが苦手な人もいる。
- ◆ 漢字の読み書きや計算が苦手な人もいる。
- ◆ ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人もいる。また、質問に対する答えがオウム返しになる人もいる。

### 基本的な対応の留意点

#### 1. 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明する。

一度にたくさんのか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」説明することを心がけ、内容が理解されたことを確認しながら対応します。

#### 2. 具体的にわかりやすく説明する。

案内板や説明資料には、漢字にふりがなをつけるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。

例えば大きさを伝えるときも、「リンゴの大きさ」など具体的に表現します。

また、必要に応じ、「はい」「いいえ」「わかりません」などの意思表示ボードを準備します。

### 3. 子ども扱いしない。

成人の人の場合は、子ども扱いしないようにします。

### 4. 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いため、時に奇異な行動を起こす人もいますが、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。

### 5. 理解したかの確認が必要です。

質問に答える際にオウム返しになる人もいるので、こちらの意思を伝える場合、理解するまでよく確認します。

### 6. 本人の意思確認が必要です。

支援者等同伴者と行動することが多いですが、同伴者の意見だけではなく、本人に対する意思確認も必要です。

## その他のポイント

### パニックについて

知的障がいや発達障がいのある方の中には、突然大声を出したり、暴れたり、自分の頭を叩いたり、その場で固まってしまったりしゃがみこんだりしてしまう。…いわゆるパニックを起こす場合があります。

パニックを起こされると、どう対応してよいかわからず、慌ててしまいがちですが、パニックの原因は様々（要求が通らない、うまく言語表現が出来ない、慣れない場所に来た、受容できない物がある、等々）ですので、近くに保護者や施設の職員がいる場合は、早急に対応をお願いし、どうしても対処しなければならないときは、本人を別の静かな場所へ移動させたり、周りの危険なものを取り除く、などの対応が必要になります。

また、単に一人で大声を出したりしている場合は、時間をかけることで自然に解決できることもあります。

---

もし、**パニック**をおこしている人がいたら・・・

こんな風に接してください

- ◆ ことばをかけるときは肯定的な表現・態度をお願いします。  
（例：「走ってはダメ」ではなく「歩きましょう」・・・等）
- ◆ おだやかな口調、短い言葉で話してください。  
具体的な写真やイラスト、文字で示す方が伝わりやすい人もいます。
- ◆ パニックをおこしているときには、広すぎず静かな場所で落ち着かせてください。
- ◆ 触られることが苦手な人もいますので、注意してください。

資料：「町田サファイア・クラブSOSボード」より

---

【参考】障がい特性に応じた具体的対応例

**作業能力を発揮するための工夫（知的障がい）**

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います。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。

作業量を変えずに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。

## 6 精神障がい

精神障がいのある方は、統合失調症、うつ病及びてんかんなどの精神疾患により、「ストレスに弱い」、「対人関係が苦手」など、日常生活や社会生活で様々な生活のしにくさを抱えています。

精神障がいは、適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の人は地域で安定した生活を送っています。

### 【主な特徴】

- ◆ ストレスに弱く、対人関係やコミュニケーションが苦手な人が多い。
- ◆ 外見からは分かりにくく、障がいについて理解されずに孤立している人もいる。
- ◆ 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人も多い。
- ◆ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう人もいる。
- ◆ 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人もいる。
- ◆ 認知面の障がいのために、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人もいる。

### 基本的な対応の留意点

#### 1. 「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、「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。

#### 2. 不安を感じさせないような穏やかな対応。

いきなり強い調子で声をかけたりせず、穏やかな口調で対応します。当事者と一緒になって興奮しないようにしましょう。

相手に考えてもらう余裕や安心感を与える対応を心がけます。

## 疾患の例

### [統合失調症]

幻覚・妄想・話しのまとまりの悪さなどの思考障がいその他、意欲の低下・ひきこもり・対人関係の障がい・状況判断の悪さなど生活能力の低下が見られる場合があります。抗精神病薬を規則的に服用し、病状を改善すると共に再発を予防することが大切です。また、生活能力の低下に対しては生活のしづらさに焦点を当てた社会生活技術の練習や作業療法に参加することで安定した日常生活を送ることができます。

およそ100人に一人がこの疾患になると言われており、決して稀な疾患ではありません。

### [気分障害]

#### ▶ うつ病

気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味が持てなくなったり、不眠や食欲不振などが少なくとも2週間以上持続し、日常生活に支障が現れます。抗うつ薬の服用と急性期には十分な休養をとることが必要となります。

#### ▶ 双極性障害（躁うつ病）

うつ状態と躁状態が出現する病気です。躁状態では多弁になり、ちょっと口をはさむだけで怒り出すこともあります。場合によっては、「超能力がある」などの誇大妄想に発展する場合があります。

### [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）の活動が突然崩れて、激しい脳波の乱れが生じることによって発作が現れる神経疾患です。薬によって約8割の人は発作を止められるようになりました。

また、発作にいたらない脳波の乱れもあり、脳波が乱れているときの記憶はないので、会話の内容が途切れる場合があります。およそ100人に一人がこの疾患になっていると言われており、決して稀な疾患ではありません。

なお、脳性麻痺の方や知的障がいのある方などで「てんかん」を併せ持っている方もおられます。

### [人格障害]

物事の見方や関わり方が極端に偏っていて柔軟性がなく、問題に対して適切に対処できないために、家族や友人、職場の同僚等と良好な関係を持つことができないことを特徴とします。

### [パニック障害]

不安神経症の不安発作とも呼ばれ、緊張や動悸、呼吸困難など「発作がおきるのでは」、「このまま死んでしまうのでは」などの激しい不安に急に襲われること（パニック発作）を繰り返す疾患です。

※ 精神障がい者本人だけでなく、その家族も、無理解による「社会的な偏見」に苦しめられており、障がい者本人と同じように苦しい気持ちを抱えています。

家族にも家族の人生を生きる権利があります。精神障がいについて正しい知識を広め、障がい者本人の人権とその家族の人権を尊重し、社会で支える仕組みをつくる必要があります。

注：「てんかん」は幻覚妄想や抑うつ症状など精神症状の合併を示すこともあり、国の福祉制度の中でも精神障がいに位置づけられていることから、「精神障がい」の項目の中で説明しています。

### 【参考】障がい特性に応じた具体的対応例

#### 薬が効くまでの時間をもらえると（精神障がい）

C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スタッフ（当事者スタッフ）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、Cさんは活動に支障がで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か？」と質問され、C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、「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ることが大切」「他の利用者にとっても良いモデルになるのだから気にする必要はない」と言って、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、Cさんは、ピアスタッフとして自信を持ちながら、安心して活動を続けています。



## 7 発達障がい

主に脳機能の発達に関連する障がいがあり、他人と社会的関係を形成することや読み書き計算の習得が困難であったり、注意散漫でじっとしてられないなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

発達障がいは、自閉症等の広汎性発達障がい（PDD）、学習障がい（LD）、注意欠陥・多動性障がい（AD/HD）等、脳機能の障がいであって、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、知的障がい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】

- ◆ 外見からは分かりにくい。
- ◆ 話す言葉は流暢でも、言われたことを理解しにくい人もいる。
- ◆ 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい。
- ◆ 相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な人もいる。
- ◆ 順序だてて論理的に話すことが苦手な人もいる。
- ◆ 年齢相応の社会性が身につけていない人もいる。
- ◆ 関心があることばかり一方的に話す人もいる。
- ◆ 言いたいことを、ふさわしい言葉や表情、態度で表現できない人もいる。
- ◆ 一度に複数の説明や指示を出すと混乱する人もいる。
- ◆ 運動、手先の作業など、極端に不器用な人もいる。
- ◆ 文字や文章を読むことはできても、書くことが極端に苦手な人もいる。
- ◆ 聞いて理解することはできても、読むことが極端に苦手な人もいる。
- ◆ 落ち着きがないように見えたり、視線が合いにくかったりする。
- ◆ パターン化した行動をする傾向やこだわりが強い人もいる。
- ◆ 注意力を維持することが苦手な人もいる。
- ◆ じっとしてられない、おしゃべりが止まらない、約束や決まり事を守れない人もいる。

## 基本的な対応の留意点

### 1. 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明。

抽象的な表現は避け、絵や写真を活用するなど具体的に説明します。  
待ってもらふ必要がある場合や時間に余裕がないときなどは、おおよその待ち時間や対応できる時間などをあらかじめ伝えておきます。

### 2. 安心できる落ち着いた静かな環境を整える。

当事者が言いたいことを話せるよう、落ち着いた静かな環境づくりや十分な時間を確保するようにします。

「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」おだやかな口調で声をかけてください。

## 障がいの例

### [広汎性発達障害（PDD）]

コミュニケーション能力や社会性に関連する脳の領域に関係する発達障害の総称です。自閉症、アスペルガー症候群のほか、特定不能の広汎性発達障害等を含みます。

### [自閉症]

自閉症は、「言葉の発達の遅れ」「コミュニケーションの障がい」「対人関係・社会性の障がい」「パターン化した行動、こだわり」などの特徴をもつ障がいです。また、自閉症の人々の半数以上は知的障害を伴いますが、知能に遅れがない高機能自閉症の人々もいます。最近では、症状が軽くても自閉症と同質の障がいがある場合、**自閉症スペクトラム※**と呼ばれることがあります。

### [アスペルガー症候群]

アスペルガー症候群は広い意味での「自閉症」に含まれる一つのタイプで、「コミュニケーションの障がい」「対人関係・社会性の障がい」「パターン化した行動、興味・関心のかたより」があります。自閉症のように、幼児期に言葉の発達の遅れがないため、障がいがあることが分かりにくいのですが、成長とともに不器用さがはっきりすることが特徴です。

資料：「政府広報オンライン（発達障害ってなんだろう）」より

### ※自閉症スペクトラム障害とは

現在の国際的診断基準の診断カテゴリーである広汎性発達障害 (PDD) とほぼ同じ群を指しており、自閉症、アスペルガー症候群、そのほかの広汎性発達障害が含まれます。症状の強さに従って、いくつかの診断名に分類されますが、本質的には同じ1つの障害単位だと考えられています (スペクトラムとは「連続体」の意味です)。典型的には、相互的な対人関係の障がい、コミュニケーションの障がい、興味や行動の偏り (こだわり) の3つの特徴が現れます。

資料：「みんなのメンタルヘルス (厚生労働省)」より

### [注意欠陥多動性障害 (AD/HD)]

注意欠陥多動性障害は、「集中できない (不注意)」「じっとしてられない (多動・多弁)」「考えるよりも先に動く (衝動的な行動)」などを特徴する発達障害です。

### [学習障害 (LD)]

学習障害とは、全般的な知的発達に遅れはないのに、聞く、話す、読む、書く、計算する、推論するなどの特定の能力を学んだり、行ったりすることに著しい困難を示すさまざまな状態をいいます。

資料：「政府広報オンライン (発達障害ってなんだろう)」より

## 発達障害の具体例

以下の例は発達障害の症状における特性の一例であり、他にも様々なタイプの特性があります。また、これらの特性だけをもって断定されるものではありません。

### 《自閉症の人の例》

急に予定が変わったり、初めての場所に行くと不安になり動けなくなることがよくあります。そんな時、周りの人が促すと余計に不安が高くなって突然大声を出してしまうことがあります。周りの人には、「どうしてそ

---

んなに不安になるのか分からないので、何をしてあげたらよいか分からない」と言われてしまいます。

でも、よく慣れた場所では誰よりも一生懸命、活動に取り組むことができます。

#### 《アスペルガー症候群の人の例》

他の人と話している時に自分のことばかり話してしまって、相手の人にはっきりと「もう終わりにしてください」と言われないと、止まらないことがよくあります。周りの人には、「相手の気持ちがわからない、自分勝手にわがままな子」と言われてしまいます。

でも、大好きな電車のことになると、博士と言われるぐらい専門家顔負けの知識を持っていて、お友達に感心されます。

#### 《学習障害（LD）の人の例》

会議で大事なことを忘れまいとメモをとるのだけれど、本当は書くことが苦手なので、書くことに集中しようと気を取られて、かえって会議の内容が分からなくなることがあります。後で会議の内容を周りの人に聞くので、頑張っているのに周りの人には、「もっと要領良く、メモを取ればいいのに」と言われてしまいます。

でも、苦手なことを少しでも楽にできるように、ボイスレコーダーを使いこなしたり、他の方法を取り入れる工夫をすることができます。

#### 《注意欠陥多動性障害（AD/HD）の人の例》

大切な仕事の予定をよく忘れてたり、大切な書類を置き忘れてたりしてしまいます。周りの人にはあきれられ、「何回言っても忘れてしまう人」と言われてしまいます。

でも、気配り名人で、困っている人がいれば誰よりも早く気づいて手助けすることができます。

#### 《その他の発達障害》

上の3つのタイプの他にも、トゥレット症候群のようにまばたき・顔しかめ・首振りのような運動性チック症状や、咳払い・鼻すすり・叫び声のような音声チックを主症状とするタイプのものも、発達障害者の定義には含まれています。

資料：「発達障害情報・支援センター「発達障害の理解のために」（パンフレット）より

---

## 8 難病を原因とする障がい

体調の変動が激しく、座ったり横になることが多い、ストレスや疲労により症状が悪化しやすい、定期的な通院が必要であるといった疾患管理上の条件などから、様々な生活のしづらさを抱えています。

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残す恐れが少なくない疾病で、慢性的経過をたどり、本人や家族の経済的・身体的・精神的負担が大きい疾病です。中には、難病を原因とする障がいを持つ人もいます。

### 【主な特徴】

#### ◆ 外見から分かりにくい。

外見からは分からないため、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。

#### ◆ 体調の変動が激しい。

午前中は体調が悪くても、夕方になると良くなるなど、一日の中での体調の変動があることがあります。特に、ストレスや疲労により、症状が悪化することがあります。

### 基本的な対応の留意点

#### 1. 負担をかけない対応を心がける。

症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

### その他のポイント

#### 1. 難病の方も障害福祉サービスの対象です。

平成25年4月に施行された障害者総合支援法により、障がいの範囲に難病等の方々が増えました。

なお、平成27年7月1日から「障害福祉サービス等※1」の対象となる疾病が、151から332へ拡大されました。

対象となる方は、障害者手帳※2をお持ちでなくても、必要と認められた支援が受けられます。

※1 障害福祉サービス・相談支援・補装具及び地域生活支援事業（障がい児の場合は、障害児通所支援と障害児入所支援も含む）

※2 身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳

### 【参考】障がい特性に応じた具体的対応例

#### 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、日光にあ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。

## 【参 考】

### 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。

\* 「失語症のある人の雇用支援のために」（独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構障害者職業総合センター）より一部引用

## 高次脳機能障害

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。

#### 記憶障害

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。

#### 注意障害

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う混乱する。

主に左側で、食べ物を残したり、障害物に気が付かないことがある。

#### ※半側空間無視

脳損傷の反対側の空間に注意が向けにくくなる。

左右とも見られるが、右の脳損傷による左半側空間無視が圧倒的に多い。

#### 遂行機能障害

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。

#### 社会的行動障害

- ・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（P47 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くなどする。

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。

## V 対応における配慮

### 1 案内・誘導

来庁時に目的の窓口に行くまでに困ることとして、次のようなことがあげられます。

#### <視覚障がいのある方の場合>

- ▶ 目的の窓口がどこにあるのかわかりづらい。
- ▶ 初めて来庁する場合、誘導用ブロックなどがあっても、それがどこにつながっているか分からず、目的の窓口まで行きにくい。
- ▶ 「何番の窓口に行ってください」と言われても、窓口番号の表示が見えないなど、言われた窓口がどこなのか分からない。

#### <聴覚障がいのある方の場合>

- ▶ 目的の窓口はどこか尋ねたくても、音声による説明がわかりづらいため、質問しにくい。

#### <肢体不自由のある方の場合>

- ▶ 手動の扉を開けづらい。
- ▶ 十分なスペースがないと移動しにくい。
- ▶ 障がい者用駐車場に障害のない利用者が駐車していて利用できない。

### ① 案内

#### 【共通的な配慮】

- ▶ 困っていると思われる方を見かけたら、「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。
- ▶ 声かけは、介助者ではなくできる限り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、急がせることなく、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」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。
- ▶ 案内板は、認知しやすい色で、大きな文字の表記を行うようにします。

### 【参考】カラーユニバーサルデザインの3つのポイント

カラーユニバーサルデザインの3つのポイントに配慮することにより、できるだけ多くの人に情報が正確に伝わるようになります。

#### 1. できるだけ多くの人に見分けやすい配色を選ぶ。

##### ■ 色を変える

彩度（色の鮮やかさ）の高い色と低い色、明度は明るい色と暗い色を組み合わせる。

##### ■ 色の濃淡・明度の差（コントラスト）をつける

背景の色と文字の色に明暗の差をつける。

#### 2. 色を見分けにくい人にも情報が伝わるようにする。

##### ■ 形を変えたり、文字にふちどりをつける

形を変えたりマークを併用したり、文字にふちどりをつけたりすると色を見分けにくい人にも伝わりやすくなる。

##### ■ ハッチング模様をつける

地図やグラフなどは斜線やドットなどの模様をつけると伝わりやすくなる。

##### ■ 文字や線を太くする

#### 3. 色の名前を用いたコミュニケーションを可能にする。

##### ■ 色の名前を記載する

用紙の縁などに用紙の色の名前を入れると伝わりやすくなる。（「ピンク」「みずいろ」など）

- ▶ 障がい者用駐車場には障がい者用駐車場とわかるよう大きく表示し、目的外の利用がされないよう注意を促します。一方、障がい種別や本人の事情によっては障がい者駐車場を必要とされない場合もあるので、本人の希望や状況に応じ柔軟に対応します。

### 【障がい種別の配慮】

#### <視覚障がいのある方の場合>

- ▶ 職員であること及び名前を名乗った上で、どの窓口に行こうとしておられるのか確認し、必要に応じ誘導を行います。

#### <聴覚障がいのある方の場合>

- ▶ お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認のうえ、行き先（用件）を尋ね、案内します。

## ② 誘導

### 【共通的な配慮】

- ▶ 誘導が必要かどうか、直接本人に尋ねます。
- ▶ 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物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。
- ▶ 施設管理面においては、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の確保に努めます。
- ▶ 目的の窓口を容易にみつけることができるようなわかりやすい案内表示にするように努めます。

### 【障がい種別の配慮】

#### <視覚障がいのある方>

- ▶ 移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持ってもらい、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。

#### <肢体不自由のある方>

- ▶ 車いす使用の方にとって、車いすは身体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押したりせず、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。

## 2 窓口対応

### ① 受付

受付で困ることとして、次のようなことがあげられます。

#### <視覚障がいのある方の場合>

- ▶ 順番を待つ方法（並ぶ・番号札を取るなど）が分からない。
- ▶ 「次の方」と呼ばれても、自分の前に何人並んでいるか分からないなど、自分が呼ばれたことに気づかない。

#### <聴覚障がいのある方の場合>

- ▶ 名前を呼ばれても気づかない。

#### <肢体不自由のある方の場合>

- ▶ 車いすを使用している場合、カウンターが高いと話しづらく、カウンター上の書類も見づらい。

#### 【共通的な配慮】

- ▶ 困っているような方を見かけたら、職員の方から積極的に声をかけます。
- ▶ 声かけは、介助者ではなくできる限り直接本人に対して行います。

#### 【障がい種別の配慮】

#### <視覚障がいのある方>

- ▶ 窓口で待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝え、順番が来たら名前を呼んで声をかけて知らせます。

#### <聴覚障がいのある方>

- ▶ 呼び出しの音声が届かない方には、あらかじめどのような方法で知らせるか説明して、不安のないようにします。
- ▶ 最初に対応した職員と呼び出しを行う職員が異なる場合は、呼び出し方法についてきちんと引き継ぎを行います。

#### <肢体不自由のある方>

- ▶ 車いす使用の方には、少しかがんで目線が合う高さで、対応します。
- ▶ 窓口には、低くて車いすの入るスペースのカウンターを配置するようにします。

## ② 相談・説明

相談や説明を受ける際に困ることとして、次のようなことがあげられます。

### <視覚障がいのある方の場合>

- ▶ 抽象的な指示語（これ、それ、あれ、どれ等）では、わからない。

### <聴覚障がいのある方の場合>

- ▶ 手話が分からず、筆談にとまどう職員が多い。
- ▶ 後で問い合わせしたくても、電話ではできない。
- ▶ 口話で説明を求めたとき、書類を見ながら説明するため口の動きが見えない。

### <知的障がいのある方の場合>

- ▶ 複雑な会話や文章は理解しづらい。

### <精神障がいのある方の場合>

- ▶ 緊張するとうまく話せなくなることがある。
- ▶ 一度に多くのことを説明されると理解しづらい。

### 【共通的な配慮】

- ▶ 相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握します。
- ▶ 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。
- ▶ 障がいの種別に関わりなく、相手の話をよく聞き、安心して話ができる信頼関係をつくれます。
- ▶ 相談内容が的確に把握できない場合には、障がいの特性に配慮したうえで、必要に応じて複数の職員で対応します。
- ▶ 障がい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一般的な分かりやすい言葉で説明します。

## 【障がい種別の配慮】

### <視覚障がいのある方>

- ▶ 担当者は名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。一時席を離れる際や新た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。拡大文字の文書を希望される方には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- ▶ 点字や音声テープによる説明資料の有無、保管場所について把握しておき、希望があった場合に滞りなく対応できるようにします。

### <聴覚障がいのある方>

- ▶ 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。筆談を求められた場合には、面倒がらずに対応します。また、問い合わせはファックス、Eメールなどでもできるよう連絡先を伝えます。
- ▶ わかりやすい場所に「耳マーク表示」を掲示し、聴覚障がいのある方が筆談を申し出やすい環境を整えます。



耳マーク（聴覚障がい者のシンボルマーク）  
このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法に配慮する必要があります。  
（一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会）

### <知的障がいのある方>

- ▶ 口頭での説明の理解が難しい方には、できるだけ絵・図・写真などを使用して分かりやすく説明する、説明のポイントをメモ書きして渡すなどの工夫をします。メモ書きの際、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。
- ▶ 何度も繰り返し同じ話をされる方、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用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。

### <精神障がいのある方>

- ▶ 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すなどの工夫をします。
- ▶ 何度も繰り返し同じ話をされる方、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用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。

### 3 手続き〔書類記入、文書交付・閲覧、金銭収受〕

窓口での手続きの際に困ることとして、次のようなことがあげられます。

#### <視覚障がいのある方の場合>

- ▶ 書類が読めず、記入することができない。
- ▶ 紙幣の識別に時間がかかる場合がある。

#### <聴覚障がいのある方の場合>

- ▶ 手話が分からず、筆談にもとまどう職員が多い。
- ▶ 後で問い合わせしたくても、電話ではできない。

#### <肢体不自由のある方の場合>

- ▶ 書類に記入するのが困難な方もいる。
- ▶ お金の出し入れが困難な方もいる。

#### <知的障がい・発達障がい・精神障がいのある方の場合>

- ▶ 漢字の読み書きが苦手な方がいる。
- ▶ 手続きの仕方が理解しづらい。
- ▶ 行政用語や抽象的な言葉だと理解しづらい。
- ▶ お金の計算が苦手な方もいる。

#### ① 書類記入

##### 【共通的な配慮】

- ▶ 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分かりやすく表示しておきます。
- ▶ 書類の記入の仕方が分からず、困っておられるような方には、職員から積極的に声をかけます。
- ▶ 障がい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。



## 【障がい種別の配慮】

### <視覚障がいのある方>

- ▶ 読み上げを希望された場合には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。ただし、プライバシーに関する事項を読み上げる際は、周囲の人に聞こえないよう留意します。

### <肢体不自由のある方>

- ▶ 片手で書類を記入する方には、滑りにくいマットや文鎮を置くことで、記入に支障がないようにします。
- ▶ 本人からの希望に応じて、代筆を行います。代筆した内容については、本人に確認してもらいます。

### <知的障がいのある方><発達障がいのある方><精神障がいのある方>

- ▶ 「ゆっくり」「ていねいに」「穏やかに」対応することを基本とし、書類の記入などにあたっては、本人の理解の状況に応じて、記載項目ごとに説明や確認などを行います。

## ②文書交付・閲覧

### 【共通的な配慮】

- ▶ 本人が希望される場合には、内容を分かりやすく説明します。

### 【障がい種別の配慮】

#### <視覚障がいのある方>

- ▶ 要望があれば、文書を読み上げます。

#### <知的障がいのある方>

- ▶ 希望に応じて、交付する文書にふりがなをつける、平易な言葉による補足説明をメモ書きにして渡すなどの工夫をします。

#### <肢体不自由のある方>

- ▶ 本人からの希望に応じて、交付された文書の確認や必要な文書の閲覧のための手助けを行います。

### ③ 金銭収受

#### 【障がい種別の配慮】

##### <視覚障がいのある方>

- ▶ 紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡します。

##### <聴覚障がいのある方>

- ▶ 金額はメモや電卓で示します。

##### <肢体不自由のある方>

- ▶ 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のお金の出し入れを手伝います。

##### <知的障がいのある方>

- ▶ 要望があれば、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。

## Ⅵ 緊急時の対応

- 火災など庁舎から避難する必要がある場合に、次のようなことが考えられます。

＜視覚障がいのある方＞

どこが避難口かが分からない。

＜聴覚障がいのある方＞

緊急の際のアナウンスが聞こえない。

＜肢体不自由のある方＞

階段を自力で下りられないなど、避難口までの移動が難しい。

＜知的障がいのある方＞

驚いて動けなくなったり、極度に興奮したりする場合がある。

＜精神障がい・発達障がいのある方＞

驚いて発作が起きてしまう場合がある。

### 対応事項

- ▶ 緊急時には、障がいの特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。
- ▶ 日常的な避難訓練において、障がい者の視点を盛り込むよう努め、緊急時に自力での移動が困難な方の避難に支障をきたさないようにします。
- ▶ 避難通路について職員に周知を図るとともに、平常時から荷物等で通路をふさがないように心がけます。

- 来庁時に体調が急変するなど、緊急に対応が必要となる場合もあります。

### 対応事項

- ▶ 救急搬送が必要な場合の119番通報や応急手当以外に、本人がかかりつけの医療機関への連絡を希望する場合の協力を行います。

## 愛媛県版ヘルプカード導入 平成27年度「三浦保」愛基金活用事業

障がいのある方等が、特に災害時や緊急時に障がい特性に応じた適切な配慮や支援が受けられるようにするため、県・市町連携事業として「災害時意思表示カード（ヘルプカード）」を導入することにしました。

今後、各市町では、県が作成したガイドライン（平成27年10月策定）に沿って、ヘルプカードを作成・配布等を行います。

Q. ヘルプカードってなに??



A. ヘルプカードは「手助けがほしい人」と「手助けしたい人」をつなぐコミュニケーションのためのカードです。

特に聴覚障がいや内部障がいなど、外見からは障がいがあることがわかりにくい人や、言葉などでうまく伝えることができない人は、災害が起こって避難するときや急病のときの対応、日常生活で、いろいろな困りごと、不安なことがあります。

障がいのある人等がヘルプカードに、具体的な困りごとや周りの人をお願いしたいことを書いて携帯します。そのカードを使って、周囲の人に適切な配慮や支援を求めることができます。

また、周囲の人もヘルプカードを見て、本人にとって必要な手助けを行います。

## Ⅶ 講演会やイベントの開催

講演会やイベント等を開催する場合は、障がいのある人の参加を念頭においた対応が必要となります。

### 【開催会場の確認】

- 障がいのある人の利用が可能かどうか、エレベーター・多目的トイレ・身障者駐車場等の有無について、確認します。
- 会場までの通路や廊下は車いすで通行可能かどうか、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、広報誌、ポスター、チラシ、新聞だけでなく、テレビ、ラジオ、ホームページなど、できる限り複数の情報伝達手段を利用します。

### 【参加申込み】

- 事前に参加申込みを受ける場合は、電話、郵送、ファックス、Eメールなど、できる限り複数の手段で受け取るようにします。
- 申込書の様式は、障がいのある人が希望するサービスを事前に把握できるようにしておくと、各種ニーズへの対応を準備することができます。

#### 希望するサービス

◎参加するにあたり、希望するサービスがある場合は、項目にチェックをいれてください。

介助者の要否 要 否 (介助の内容 )

手話通訳 要約筆記 拡大文字資料 点字資料

ふりがなつき資料 車いす使用者席 身障者駐車スペース

その他ご希望を具体的に記入してください。

( )

※事前に希望するサービスを把握しない場合でも、手話通訳や点字資料など、可能な限り障がいのある人への配慮に留意します。

### 【会場内設営】

- 会場出入口まで、スムーズに行くことができる通路かどうか確認します。通路幅（120cm以上）の確保、視覚障がい者誘導用ブロックの有無等を確認します。
- 階段や段差がある場合、板などによる簡易スロープを設置するなどの応急措置や係員を配置して、車いすを持ち上げる、杖を使っている人は介助するなどの人的支援を検討します。
- 電源コードの敷設などにより、床面に凹凸（おうとつ）ができる場合は、テープなどで被覆し、サインの設置や係員の配置により注意を促すなどの対応を検討します。
- 講演会や会議において、手話通訳者や要約筆記者を配置する場合は、聴覚障がいのある人の座席を前方に指定します。  
なお、説明者は、手話通訳や要約筆記に配慮し、ゆっくりとした説明を心がけます。
- 車いす使用の人の座席については、出入口や通路に近い場所を広めに確保します。

## Ⅷ 行政情報の提供

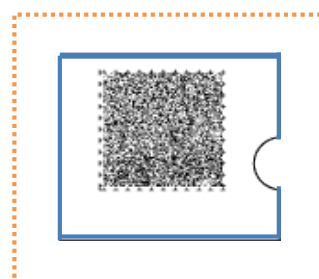
### 印刷物

印刷物による情報提供を行う際は、その情報を対象となる人全てが受け取ることができるのか、配慮する必要があります。

状況に応じて、点字・拡大版やふりがな付での提供や、SPコードを貼付して提供します。

### SPコード

紙に掲載された印刷情報をデジタル情報に変換した二次元コードで、専用の読み上げ装置で読み取ると記録されている情報を音声で聞くことができます。なお、印刷物に貼付する場合は、コードの位置認識のために切り込みを入れます。



### ホームページ

ホームページを作成する際は、年齢や障がい等によって生じる制約を可能な限り排除した、誰もが利用しやすいホームページを作成することに努めてください。

#### 『参考事例：視覚障がいのある方への配慮』

ホームページ上のテキスト情報を合成音声で読み上げるソフトウェアは、目でホームページを見ることができない、見にくい等の視覚障がいのある利用者がホームページの内容を耳で聞くことによって情報を取得する手段の一つとして利用されています。ソフトウェアがホームページの情報を正しく読み上げられるように、音声だけでもきちんと意味を伝えられるページ構成になっているか等、ホームページ作成時には工夫や配慮が必要です。

## 音声読み上げ対応の留意点

### ▶ 文字の表記

単語の途中にスペースを入れたり、スペースで体裁を整えると、意図しない読み上げとなります。

### ▶ 画像の使用

画像ファイルには、その内容を説明した文字列（代替テキスト）を付加し、表示されている内容がわかるようにします。

### ▶ 表の使用

表は意図しない順序で読み上げる可能性があるため、使用する場合は、表の読み上げ順に配慮し、単純な構造にします。

### ▶ PDFファイルの使用

PDFデータを音声読み上げソフトだけで正確に理解するのは難しいので、使用する場合は、HTML版※1で要約を提供したり、テキスト版※2で同じ情報を併せて提供するようにします。

※1 HTML版 Web ページを記述するためのマークアップ言語。文書の論理構造や表示の仕方などを記述することができる。

（マークアップ言語…テキストファイルの中に、内容と同時に特定の記号を利用して付加情報を記述したもの。）

※2 テキスト版 レイアウト情報や修飾情報を持たない、純粹に文字のみで構成されるデータ。



## Ⅸ 補助犬（身体障害者補助犬）

平成14(2002年)年に制定された「身体障害者補助犬法」により、国・地方公共団体が管理する施設では、原則として「身体障害者補助犬」の同伴の受け入れが義務づけられました。

「身体障害者補助犬」は、盲導犬・聴導犬・介助犬の3種類の犬の総称で、特別な訓練を受けている、障害者のパートナーであり、ペットではありません。

きちんと訓練され管理も行われているので、社会生活におけるマナーも守ることができ、清潔です。

盲導犬	視覚障がいのある方の歩行を補助するための犬で、行く手を阻むモノなどの存在を知らせ、安全に歩くための補助を行います。
聴導犬	聴覚に障がいのある方の耳の代わりとなり、屋外ではクラクションや自転車の呼び鈴、名前を呼ばれたことなどを知らせます。
介助犬	落とし物を拾って渡す、手の届かないものを持ってくる、荷物を運ぶ、ドアの開閉、必要に応じて歩行介助、起立、移乗（車いすから車へなど）の補助などを行います。

### ※補助犬の表示

盲導犬は、白又は黄色のハーネス（胴輪）を、聴導犬と介助犬は、背中にそれぞれ、「聴導犬」、「介助犬」と記載された表示をつけています。

このハーネスや表示をつけているとき、補助犬は工作中です。

### 対応のポイント

- ① 対応の仕方がわからない場合は、使用者本人に直接聞きます。
- ② 犬のトイレも、犬によって異なりますので、使用者本人に直接聞きます。

### 周りの方への説明のポイント

- ① 補助犬は、適切な健康管理と予防対策が講じられた犬であり、使用者が行動管理（食事や犬の排泄等）をしているので、迷惑はかけないこと。
- ② 補助犬は、外に出たらいつでも工作中なので、触ったり、声を

かけたり、気を引いたりせず、見守ってほしいこと。（食べ物や水も与えないこと）

- ③犬が嫌いな方、またはアレルギーのある方には、その旨職員にお知らせいただきたいこと。

### 補助犬マーク

身体障害者補助犬法の施行に伴い、施設内への受け入れ啓発ステッカーが、複数の機関から発行されています。

例



「厚生労働省認定マーク」

## X 参 考

- 車いす使用の方の基本的な介助方法
- 視覚障がいのある人の基本的な介助方法
- 障がい者に関するマーク
- コミュニケーション支援用絵記号の例
- 参考資料・引用

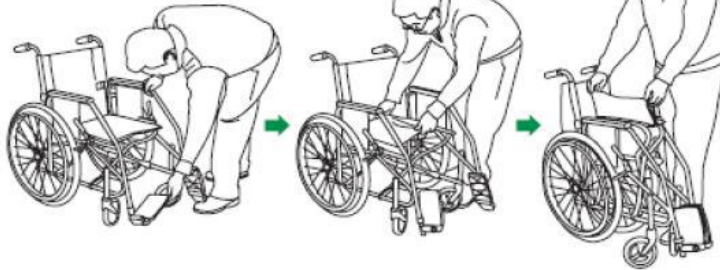
## 車いす使用の方の基本的な介助方法

### たたみ方

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。



### 広げ方

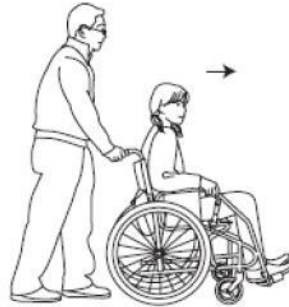
1. 外側に少し開きます。
2. シートを押し広げます。
3. 両手を「ハ」の字に広げ、シートの両端をしっかり押し広げます。



### 【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、体全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「押します」などと声をかけてください。

止まる時は声をかけて静かに止まります。急に止まると車いすから転げ落ちる場合がありますので注意が必要です。



### 【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。

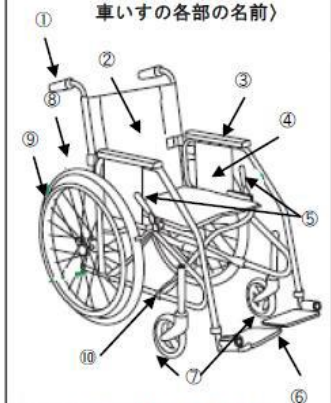


### 【キャストラー上げでの移動】

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キャストラー
- 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。

急な坂道やスロープは後ろ向きで降りの方が安全です。ハンドグリップをしっかりと握り、後方を確認しながらゆっくりと下ります。（向きは乗ってる人に確認しましょう。）

## 視覚障がいのある人の基本的な介助方法

### 【基本原則】

- 視覚障がいのある人の動きを制限しないこと。  
…基本姿勢で相手の前に位置しても引っ張ってしまったり、視覚障がいのある人の動きは制限されたことになり、非常に不安で恐怖感を生じさせます。  
…白杖を引っ張ったりすることは、身体の一部を引っ張っているのと同じことになりません。(白杖は身体の一部と理解してください。)
- 一時的に待ってもらうときには、空間に放置するようなことはしないこと。  
…自分がどこにいるか非常に不安になります。壁や柱などに触って待ってもらうようにします。

### 【基本姿勢】



相手の白杖を持つ手の反対側の半歩前に立ち、肘の少し上を握ってもらい、二人分の幅を確保しながら誘導します。  
誘導する際は、状況を口頭で伝えることが大切で、特に足元や障害物についての情報が必要です。  
なお、説明する時はあいまいな表現ではなく、「右」「あと〇メートルぐらい」と具体的に説明します。

### 【いすに座る時】



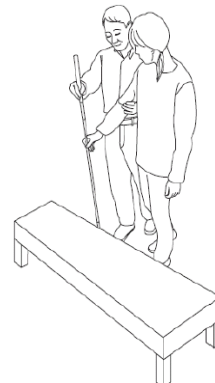
いすに座ることを伝え、いすのタイプ(一人掛け、長いすなど)を説明します。  
背もたれにさわってもらうことで、位置や向き、いすのタイプなどを確認することができます。

### 【白杖による誘導】

### 【肘や肩、手首をつかんでもらう場合】



相手の肘の角度が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。持たれている肘は、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、逆に相手が子どもだったり、極端に背の高さが違う場合には、手首のあたりをつかんでもらっても良いでしょう。



白杖を持っている人には、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。

### 【白杖を持っている人と階段を上がる方法】



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、あなたから上がり始めます。上が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。

### 【白杖を持っている人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。上がる時と同様に、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。

### 【障害物がある場合】

段差がある場合やくぼみをよけたりする場合についても階段と同じように、あらかじめ説明し、上がり下りの別や、その高さや大きさを「〇センチぐらい」と伝えます。

### ■白杖シグナルについて

外出先で道に迷ったり不安な時や災害時など何か困った際に、白杖を頭上50cmに掲げて周囲に助けを求める合図のことで、全国的な普及を目指しています。

(内閣府公共サービス窓口配慮マニュアル)

聴覚障がいのある人を応対するための簡単な手話

ありがとう



こんにちは



(昼)



(挨拶)

おはようございます



よろしく



お疲れさま



気を付けて お帰りください



(気をつける)



(帰る)



(ください)

参考：私たちの手話学習辞典

- ▶ 聞こえなくなった時期（年齢）によりコミュニケーション方法は異なります。上記以外に、身ぶりやジェスチャー、絵を描いて伝えるなどいろいろな手段を使い伝えることが大切です。
- ▶ 『伝えよう』とする気持ちが一番大切です。  
※ 表現（動き）等、わかりにくい時は聞いてください。

■ 障害者に関するマーク



【障害者のための国際シンボルマーク】  
所管：公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会



【身体障害者標識】  
所管：警察庁

【障害者雇用支援マーク】



【聴覚障害者標識】  
所管：警察庁



【盲人のための国際シンボルマーク】  
所管：社会福祉法人日本盲人福祉委員会

【「白杖SOSシグナル」

普及啓発シンボルマーク】



【耳マーク】  
所管：一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会



【ほじょ犬マーク】  
所管：厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部



(社会福祉法人日本盲人会  
連合推奨マーク)



【オストメイトマーク】  
所管：公益社団法人日本オストミー協会



【ハート・プラスマーク】  
所管：特定非営利活動法人ハート・プラスの会

■ コミュニケーション支援用絵記号の例

【絵記号の例】



わたし



あなた



感謝する



助ける

【絵記号による意思伝達の例】



朝起きたら、顔を洗って歯を磨いてください。

## 参考資料・引用

### ●内閣府

- ・ 公共サービス窓口における配慮マニュアル障害のある方に対する心の身だしなみ
- ・ 平成 26 年版障害者白書

### ●厚生労働省

- ・ 厚生労働省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
- ・ 障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン  
～福祉分野における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対応指針～
- ・ みんなのメンタルヘルス（発達障害）

[http://www.mhlw.go.jp/kokoro/know/disease\\_develop.html](http://www.mhlw.go.jp/kokoro/know/disease_develop.html)

### ●文部科学省

- ・ 文部科学省所管事業分野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指針

### ●愛媛県障害福祉課

- ・ 障害のある方への対応のしおり

### ●長崎県障害福祉課

- ・ 障害のある人への対応のしおり ～安心できるサポートのために～

●発達障害情報・支援センター（国立障害者リハビリテーションセンター）

・ 発達障害を理解する <http://www.rehab.go.jp/ddis/発達障害を理解する>

・ 発達障害の理解のために（パンフレット）

●（公財）日本障害者リハビリテーション協会

・ リハビリテーション研究 1985年11月（第50号）

●町田サファイア・クラブ（障がい者の親ネットワーク）

・ 町田サファイア・クラブSOSボード