

＜^{がい}障害を理由とする差別の解消の推進に関する宝塚市職員対応要領別冊＞

^{がい}障害者差別解消のための 対応ガイドライン



宝 塚 市

令和2年（2020年）4月

○ 本ガイドラインでは、「障害」の表記は、法律の条文からの引用、固有名詞である場合を除き、市の所管部分については、「^{がい}障害」または「^{がい}障害（がい）」としています。碍には「さまたげ」や「バリア」の意味がありますが、このバリアは個人の心身機能が原因で生じるものではなく、道路や施設、制度、慣習や差別的な観念など社会的障壁との相互作用によって創り出されているもので、この社会的障壁を取り除き、だれもが人格と個性を尊重し支えあう暮らしやすい社会の実現を図るため表現を改めました。

はじめに

なぜ差別はなくなるらない？

「障害者差別はよくないし、してはならない。」「障害者に理解をもって接したい。」と多くの人が思っているといわれています。

しかし、市が、平成27年8月に実施した障害者差別等の事例募集では、差別事例の応募が多数あり、障害のある人々にとってまだまだ暮らしやすい環境ではないことが明らかになりました。

なぜ、差別はなくなるらないのでしょうか。

差別はよくないと思っても、障害に対する偏見のため、不当な取扱いにつながる場合があります。

また、障害のない人を中心につくられた社会のしくみにより、障害のある人が排除されている現状があります。

これらのことにより、障害のある人々が、日常生活や社会生活において、生きづらさを感じたり、制限を受けたりすることがたくさんあるのです。

気付きましょう！ 結果的に障害者差別になっていることを!!

例えば、市民対象の講演会で、講師がマイクを通して話すだけでは、聴覚障害の人は理解できませんし、「資料を見ておいてください」だけでは、視力障害の人は何のことだか分かりません。主催者側に聴覚障害や視力障害のある人を排除する意図がなかったとしても、結果的に障害のある人を排除していることになるのです。

私たちが当たり前と思っている社会には、結果的に障害のある人を排除している社会のしくみがたくさんあります。それが障害者差別につながるのです。

障害者差別を解消していくためには、まず、障害のある人を排除している社会のしくみに気付き、その障害のある人を排除している社会のしくみを、障害のある人を排除しない社会のしくみに変えていく必要があります。

障害者差別の解消に取り組むためのポイント

障害について正しく理解しましょう！

障害には様々な種類があります。たとえば、同じ視覚障害でも、その人によって見え方は様々です。その人の年齢や性別、状況などにより、社会における生きづらさの程度や状況は異なります。これらを理解するために、まず、障害について正しく理解することが必要です。

日々の事務・事業において障害のある人を意識しましょう！

障害者差別解消法では、行政機関には、率先した取組を行うべき主体として「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」が義務化されます。

まずは、日々の事務・事業において、障害のある人を排除していないか、障害のある人の存在を意識して業務を進めているか見直してみてください。

障害のある人が障害を理由に参加や利用をあきらめるといったことがないように、制度や運用を変えていくことが大切です。

予算がないことだけを強調しないようにしましょう！

現在の厳しい財政の状況から、なかなか予算がつかないことは事実です。しかし、予算がない中でどのような工夫ができるか、他の事業との優先順位をどのように決めていくかという過程が大切です。

「予算がないので、できません」という前に、障害のある人と十分に話し合っ、代替的な方法も含め、積極的に検討していきましょう。

まずは、本人に確認しましょう!!

一番大切なことは、本人に確認することです。

窓口対応から大きな予算を伴う事業まで、様々な場面が想定されますが、大切なことは、まず本人に意思を確認することです。

「メモしましょうか?」「〇〇課まで案内しましょうか?」「〇〇にしますか?△△にしますか?」と口頭で確認することや図や絵で示すこと、事業を決定する前に障害のある人を交えた会議を設けるなど、意思確認の方法は様々です。

「どうしたらいいでしょう?」を基本にしましょう！

目次

第1章 障害者差別とは	
1 社会のしくみの中の『社会的障壁』	2
(1) 社会的障壁の具体例	3
2 障害者差別とは<障害者差別解消法について>	4
(1) 不当な差別的取扱いとは	5
① 不当な差別的取扱いの基本的考え方	5
② 正当な理由の判断の視点	6
③ 不当な差別的取扱いと考えられる例	7
(2) 合理的配慮とは	8
① 合理的配慮	8
② 過重な負担の基本的な考え方	11
③ 合理的配慮と考えられる例	12
第2章 相談体制	
1 障害者差別に関する相談体制	16
(1) 障害者差別に関する相談を受けるにあたってのポイント	17
(2) 相談フローチャート説明	17
障害を理由とする差別に関する市対応要領に基づく相談フローチャート	
	18

第3章 障害がいの正しい理解と対応の例

1	視力障害 <small>が</small> を理解しましょう・・・・・・・・・・・・・・・・	20
	視力障害 <small>が</small> のある人への対応の例・・・・・・・・	20
2	聴覚障害 <small>が</small> を理解しましょう・・・・・・・・	22
	聴覚障害 <small>が</small> のある人への対応の例・・・・・・・・	22
	手話通訳者について 手話通訳者派遣、要約筆記者派遣制度・・・・・・・・	23
	筆談のポイント・・・・・・・・	24
	耳が聞こえない人のコミュニケーションの方法について・・・・・・・・	25
3	肢体不自由を理解しましょう・・・・・・・・	26
	肢体不自由の人への対応の例・・・・・・・・	27
4	内部障害 <small>が</small> を理解しましょう・・・・・・・・	29
	内部障害 <small>が</small> のある人への対応の例・・・・・・・・	30
5	知的障害 <small>が</small> を理解しましょう・・・・・・・・	32
	知的障害 <small>が</small> のある人への対応の例・・・・・・・・	32
	分かりやすい文章の作成例・・・・・・・・	34
6	精神障害 <small>が</small> を理解しましょう・・・・・・・・	35
	精神障害 <small>が</small> のある人への対応の例・・・・・・・・	36
7	発達障害 <small>が</small> を理解しましょう・・・・・・・・	38
	発達障害 <small>が</small> のある人への対応の例・・・・・・・・	38

参考資料

1	障害 <small>が</small> を理由とする差別の解消の推進に関する宝塚市職員対応要領・・・・・・・・	41
2	関連ホームページ・・・・・・・・	44

第1章

障がい碍者差別とは

1 社会のしくみの中の『社会的障壁』

障害者差別を考えるのに重要なことは「障害」の捉え方です。

これまで「障害」というと『足が動かない』『目が見えない』など“個人に原因がある”ように表現されてきました（「障害の医学モデル」という考え方）。

しかし、現在では、次の段差の例のように、車いすを利用している人を想定せずにつくられた“社会のしくみに原因がある”というように考えられています（「障害の社会モデル」という考え方）。

足が動かないので車いすに乗っている。

行きたい場所に段差がある。

だから行けない。



障害は、「足が動かない」や「目が見えない」など“個人の特性”と“社会のしくみ”との関係で生じるとされています。

平成18年に国連で採択された「障害者権利条約」では、障害の社会モデルの考え方が採用され、国際的なルールとなりました。

社会のしくみを見つめ直してみると、障害者が日常生活や社会生活を送る上で、様々な障壁があることがわかります。これらの障壁のことを「社会的障壁」といいます。

障害者差別をなくしていくためには、「社会的障壁」に気づき、積極的に取り除いていくことが重要になります。

(1) 社会的障壁の具体例

社会的障壁とは、^{がい}障害者にとって、日常生活や社会生活を送る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います。

<u>社会における事物</u>	<u>制 度</u>	<u>慣 行</u>	<u>観 念</u>
<p>通行しにくい施設 使いにくい設備 など</p>	<p>利用しにくい制度 など</p>	<p>^{がい}障害者を意識して いない習慣・文化な ど</p>	<p>^{がい}障害者への偏見な ど</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・道路や建物の段差 ・エレベーターのない建物 ・音声案内や分かりやすい案内表記のない施設など 	<ul style="list-style-type: none"> ・説明が難しい言葉で理解できない制度 ・自署でないと申請を受理してもらえない制度など 	<ul style="list-style-type: none"> ・順番を待つときに立って並ぶことなど 	<ul style="list-style-type: none"> ・ひとり言を言っている人に対して「怖い」と決め付けることなど







2 障害者差別とは <障害者差別解消法について>

障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）では、国の行政機関や地方公共団体等及び民間事業者による「障害を理由とする差別」を禁止しています。

「障害を理由とする差別」には、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」があります。

「不当な差別的取扱い」の禁止については、国の行政機関や地方公共団体等及び民間事業者いずれも法的義務となります。

「合理的配慮の不提供」の禁止（合理的配慮の提供）については、国の行政機関や地方公共団体等にとっては法的義務、民間事業者は努力義務となります。

	不当な差別的取扱い	障害者への合理的配慮
国の行政機関・ 地方公共団体等	 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">禁止</div> 不当な差別的取扱いが禁止されます。	 法的義務 障害者に対し合理的配慮を行わなければなりません。
民間事業者 ※民間事業者には個人事業者、NPO 等非営利事業者も含まれます。	 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">禁止</div> 不当な差別的取扱いが禁止されます。	 努力義務 障害者に対し合理的配慮を行うよう努めなければなりません。



(1) 不当な差別的取扱いとは

<不当な差別的取扱いの例>

お店に入ろうとしたら車いすを利用していることを理由に断られた。

スポーツクラブなどで、^{がい}障害があることを理由に入会を断られた。

賃貸住宅を借りようとしたとき、^{がい}障害を理由に貸してもらえなかった。



① 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

不当な差別的取扱いとは、次のことをいいます。

^{がい}障害者に対して、正当な理由なく、^{がい}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こと
- サービス等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こと
- ^{がい}障害者でない者に対しては付さない条件を付すること

などにより、^{がい}障害者の権利利益を侵害すること

なお、^{がい}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にはあたらないので留意してください。

<不当な差別的取扱いではない例>

- ^{がい}障害者を^{がい}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^{がい}障害者に対する合理的配慮の提供による^{がい}障害者でない者との異なる取扱い
- 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^{がい}障害者に^{がい}障害の状況等を確認すること

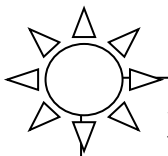
② 正当な理由の判断の視点

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、

障害者^{がい}に対して、障害^{がい}を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが、客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないといえる場合です。

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、障害者^{がい}、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止など）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す。



正当な理由があると判断した場合には、障害者^{がい}にその理由を説明し、理解を得るようにしてください。

なお、「客観的に判断する」には、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」が必要とされます。

また、「正当な理由」を根拠として、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨を形骸化させてはいけません。抽象的に事故が危惧される、危険が想定されるといった理由によるものは適切ではありません。

③不当な差別的取扱いと考えられる例

次のような取扱いをすることは、「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。

ただし、ここに記載する事例は、あくまで例示であり、これに限られるものではありません。また、客観的にみて正当な理由が存在する場合（（1）②参照）は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があることにご留意ください。

（具体例）

<申請や利用などを拒否すること>

- 障害^{がい}を理由に窓口対応を拒否すること
- 身体障害者補助犬の同伴を拒否すること
- 書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒むこと
- 説明会、シンポジウム等への出席を拒むこと



<申請や利用などを制限すること（場所・時間帯の制限）>

- 障害^{がい}を理由に対応の順序を後回しにすること
- 正当な理由なく、他の者とは別室での対応を行うなど、場所を限定すること

<申請や利用にあたって条件をつけること>

- 特に必要ではないにもかかわらず、保護者や介助者の同伴を条件とすること
- 特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒むこと
- 障害^{がい}のない者と異なる手順を課すこと

<申請や利用にあたって他の者とは異なる扱いをすること>

- 正当な理由なく、イベントなどへの参加を制限すること
- 本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかけること
- 正当な理由なく、本人の意思又はその家族等の意思（障害^{がい}者の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反して、物事を決めること

(2) 合理的配慮とは

合理的配慮の不提供の例

駅で目的地までの行き方を尋ねたが、わかりやすく説明してもらえなかった。

避難所で、緊急案内が音声のみであったため、どうすればよいかわからなかった。



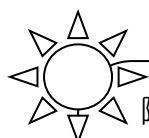
エレベーターで音声案内がなかったため、降りる階が分からなかった。

手話通訳が必要とお願いしたが、講演会で手話通訳をしてもらえなかった。

会議などで、わかりやすく説明してほしいと依頼したが、してもらえなかった。

①合理的配慮の基本的な考え方

合理的配慮とは、事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、^{がい}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、^{がい}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。）を行うことです。



障害者差別解消法では、合理的配慮の提供は、意思の表明があった場合に行うものと規定されていますが、本市においては、意思の表明がない場合や^{がい}障害者の意思が読み取れない場合でも、その^{がい}障害者が現に社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるときは、^{がい}障害を補助・補完すると思われることなど、^{がい}障害者にとって適切と思われる配慮を提供することを基本にします。

合理的配慮は、事業者の事業の目的・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、^{がい}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り、事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及びません。



合理的配慮は、^{がい}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^{がい}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様々な要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じ、必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応がなされるものです。



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化します。

「合理的配慮サーチ」(合理的配慮等具体例データ集)

内閣府では、合理的配慮の具体例を収集・整理し、国民に広く活用してもらうため「合理的配慮サーチ」を立ち上げています。

利用者のニーズに応じた情報提供ができるように、検索機能のほか、^{がい}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が構築されています。

ぜひ、ご活用ください。

『合理的配慮サーチ』で検索又は内閣府ホームページからご覧ください。

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

<意思の表明>

意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障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。）により伝えられます。

また、障害者からの意思の表明のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人からの意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。

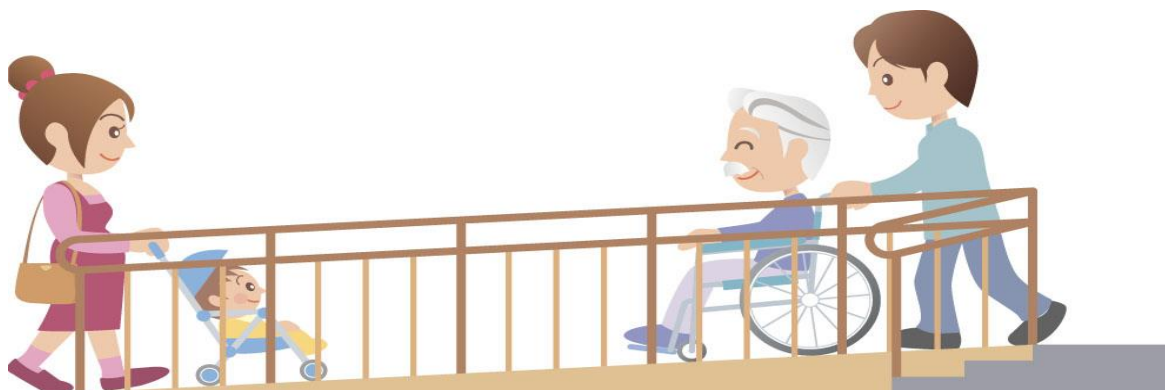
<環境整備との関係>

合理的配慮は、不特定多数の障害者等の利用を想定して事前に行われる環境の整備が基礎となります。そのうえで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配慮が合理的配慮となります。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。

個々の障害者に対する合理的配慮をよりの確に行うため、環境の整備に努めることが大切です。

【環境の整備の例】

- ・ 公共施設や交通機関のバリアフリー化
- ・ 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・支援者等の人的支援
- ・ 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



また、新しい技術開発が環境の整備に係る投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待されています。



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によるソフト面の対応も含まれます。研修受講などで障害^{がい}の理解を深め、合理的配慮のベースアップを図ることも大切です。

②過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、個別の事案ごとに下記の【過重な負担の判断をする要素】等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断します。

「過重な負担」と言う前に…

具体的な検討をせずに「過重な負担」を拡大解釈しないようにしましょう。

過重な負担に当たると判断した場合は、障害者^{がい}にその理由を説明し、十分に理解を得るようにしてください。

【過重な負担の判断をする要素】

* 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事業への影響、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）

施設の立地状況や所有形態等の制約にも応じた、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備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。複数の障害者^{がい}から合理的配慮に関する要望があった場合、それらの複数の障害者^{がい}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

* 事務・事業規模

規模に応じた負担の程度

* 財務状況

財務状況に応じた負担の程度

③合理的配慮と考えられる例

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や、障害者が現に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、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ただし、ここに記載する事例はあくまで例示であり、これに限られるものではありません。また、状況によっては、過重な負担となる可能性もあります。法、対応要領、本ガイドラインを踏まえ、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが必要です。

(具体例)

<物理的環境への合理的配慮の具体例>

- ・ 施設内の段差にスロープを渡すこと
- ・ 電光表示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、点字サイン付き手すりの設置、音声ガイドの設置を行うこと
- ・ 色の組み合わせによる見にくさを解消するため、標示物や案内図等の配色を工夫すること
- ・ トイレ、作業室など部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設けること
- ・ 場所を1階に移したり、トイレに近い場所にしたりする等の配慮をすること
- ・ エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートすること
- ・ 配架棚を車いす利用者が取れる高さにする
- ・ パンフレットの棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡すこと
- ・ 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こと
- ・ 頻繁に離席する必要がある人の座席位置を扉付近にすること
- ・ パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設けること
- ・ 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こと

- ・不随意運動等により書類等を押さえることが難しい場合、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こと
- ・災害や事故の場合、避難情報等を館内放送と同時に電光掲示板、手書きのボード等を用いて、できるだけ分かりやすい表現で案内、誘導を図ること

<意思疎通の合理的配慮の具体例>

- ・筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等の障害者が可能なコミュニケーション手段を用いること
- ・必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置すること
- ・書類記入の依頼時に、記入例を示したり、分かりやすい記述で伝えたりすること
- ・代読や代筆といった配慮を行うこと
- ・口話が読めるようマスクを外して話をする事
- ・文章や言語での理解が苦手な方に対し、絵カードや図などを活用して意思を確認すること
- ・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こと
- ・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わかりやすい表現をすること
- ・本人の様子を確認しながら、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明すること。また内容が理解されたことを確認しながら対応すること
- ・会場までの行き方など口頭で行う案内を、紙にメモをして渡すこと
- ・点字、拡大文字等で会議資料を作成する際、各々の媒体間でページ番号が異なることがあるため、ページを引用するときに留意して作成すること
- ・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な電子データ（テキスト形式）で提供すること
- ・会議において、障害特性に合わせて会場設営及び進行すること
 - 視覚障害・・資料の読み上げ、発言者はその都度名乗るなど
 - 聴覚障害・・手話通訳者や要約筆記者が業務を行いやすい様に発言をゆっくりするなど
 - 知的障害・・わかりやく、ゆっくり話をするなど
 その他職員等が参加者の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行うこと

- ・館内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりすること
- ・ICT（コンピューター等の情報通信技術）を活用したコミュニケーション機器（データを点字に変換して表示する、音声を変換する、表示された絵などを選択することができる機器など）を設置すること

<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^{がい}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こと
- ・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^{がい}の順番が来るまで別室や席を用意すること
- ・講演会などで手話通訳や要約筆記が必要な人に、手話通訳者やスクリーンが見えやすい席を確保すること
- ・車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更すること
- ・講演会などで、障害者用駐車場^{がい}が足りないと見込まれる場合に、臨時で障害者用駐車スペース^{がい}を確保すること
- ・他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合に、当該障害者^{がい}に説明の上、障害^{がい}の特性や施設の状況に応じて別室を準備すること
- ・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、介助者の同席を認めること

※（2）合理的配慮の①合理的配慮の基本的な考え方<環境整備との関係>においても触れましたが、不特定多数の障害者^{がい}を主な対象として行われる事前の改善措置については、合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとされています。そのうち、バリアフリーに関しては、下記のような例が考えられます。

- ・施設内の段差を解消することや、スロープを設置すること
- ・トイレや浴室をバリアフリー化・オストメイト対応にすること
- ・床をすべりにくくすること
- ・階段や表示を見やすく明瞭にすること
- ・車椅子で利用しやすい高さにカウンターを改善すること

第2章

相談体制

1 障害者差別に関する相談体制

障害者差別解消法の施行に伴い、「市職員から差別を受けた」「この制度は障害者を差別している」といった相談が今後増えていくと思われます。

本市においては、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する宝塚市職員対応要領」を策定し、障害者差別に関する相談体制を次のとおり整えます。

相談を受けるにあたっては、別紙フローチャート（「障害を理由とする差別の解消の推進に関する宝塚市職員対応要領」に基づく相談フローチャート）を参照してください。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する宝塚市職員対応要領（抜粋）

4 相談体制

障害者やその家族、関係者から市の行う事務事業に関して相談があるとき、まずは事務を所管する所属長が対応することとなりますが、それを持ってもなお相談が必要な場合、その相談窓口として下記のとおり設置します。

相談者からプライバシーに配慮しながら相談内容を聞き取り、窓口対応職員や所属長から聞き取る等して事案の検証を行い、結果を相談者へ結果をお知らせするとともに、対応に問題があった場合は職員への指導を含め今後同様の事案が生じないよう講じます。

市 総務部人事室 人材育成課長

市 健康福祉部福祉推進室 障害福祉課長



(1) 障害者差別解消に関する相談を受けるにあたってのポイント

障害者から差別に関する相談があった場合、次に示す項目に留意してください。

- 障害者差別解消についての取組の主体は、原則として担当課が担うこと
- 障害を正しく理解し、傾聴すること
- 対応の検討に際して、必ず、相談者の意見を聞くこと
- 予算などの理由により対応できない場合、代替的な案の検討を行うこと
- 代替的な案の提案は、建設的な対話をもとに行うこと
- いずれの結果であっても、必ず相談者に回答すること

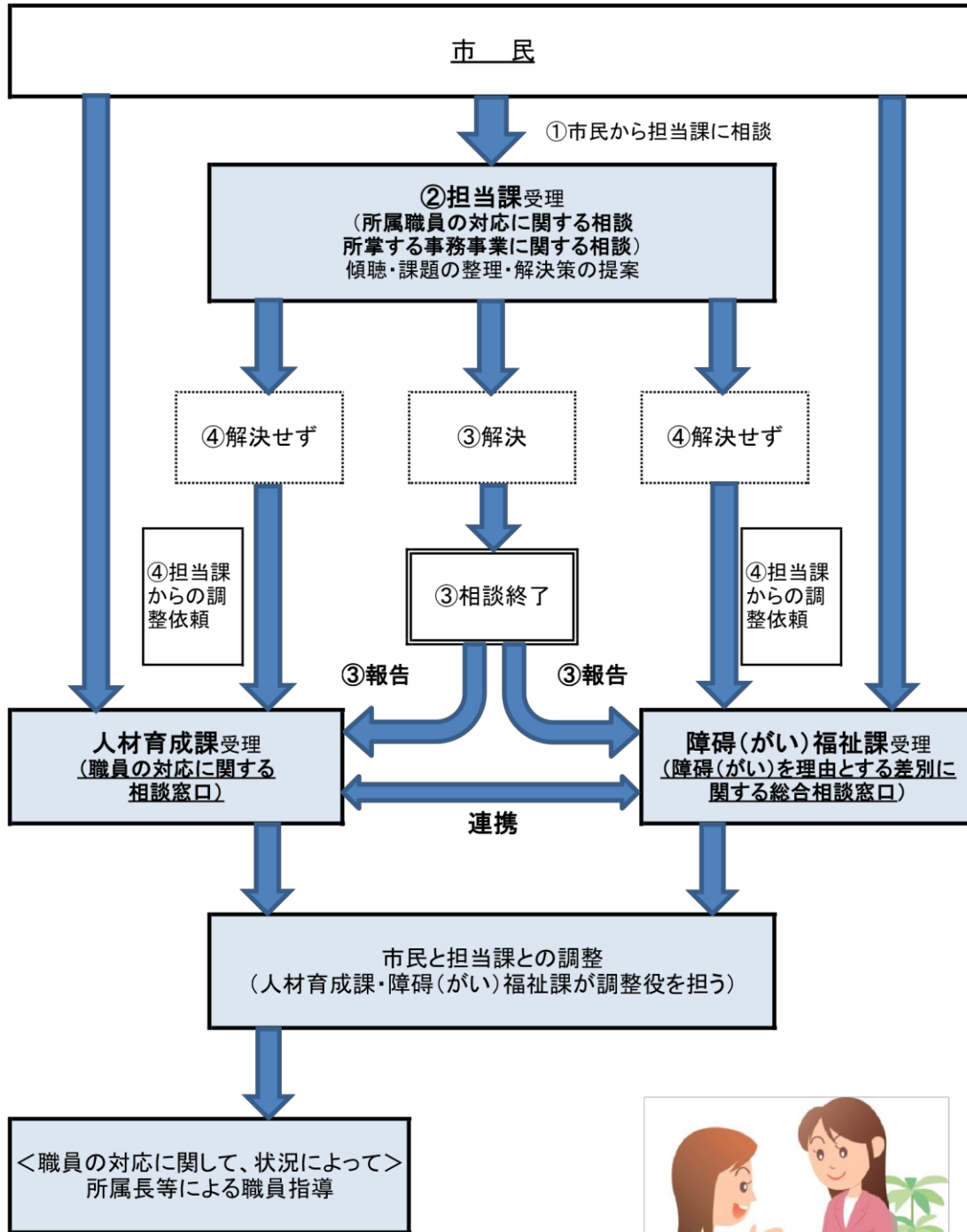
(2) 相談フローチャート説明

市民から相談があった場合の相談の流れを説明します。

- ① 市民から担当課に相談する。
- ② 担当者が市民の話を傾聴し、課題の整理を行い、解決策を提案する。
- ③ 市民も納得し解決した場合は、終了。職員の対応のことであれば人材育成課へそれ以外であれば障害福祉課に報告する。
- ④ 解決しない場合は、職員の対応のことであれば人材育成課に、それ以外のことであれば障害福祉課に相談する。人材育成課や障害福祉課は、代替的な案を一緒に考えることや、別の相談窓口を提案するなど調整を行う。

市民が、担当課に相談しにくい状況がある場合は、人材育成課・障害福祉課が窓口になります。市民から直接人材育成課・障害福祉課に相談があった場合は、担当課に詳細を伝え、解決策を一緒に考えていくことになります。

「障害(がい)を理由とする差別に関する宝塚市職員対応要領」に基づく相談フローチャート



第3章

障^{がい}碍の正しい理解と対応の例

1 視力^{がい}障害を理解しましょう

視力^{がい}障害には、さまざまな見え方があります。

全く見えない、ぼやけて見える、半分だけ見える、見える範囲が狭いなどです。

視力をほとんど活用できない人の場合、音声、触覚、嗅覚など視覚以外の情報を手がかりに周囲の状況を把握しています。

文字を拡大することや拡大読書器などを使用すれば、ある程度の視覚情報を得られる人もいます。

「視力^{がい}障害＝点字で情報を」と考えがちですが、中途^{がい}障害の人など点字を読めない人もいます。最近では音声読み上げソフトを利用している人もいます。

どのようにすれば情報を得やすいのか、本人に確認するようにしましょう。

視力^{がい}障害のある人への対応の例



<こんなことで困りました…>

窓口で書類を読み上げてくれたのですが、まわりに聞こえるのではないかと不安になりました。

対応の例

書類の読み上げは、プライバシーに配慮することが大切です。たとえば

①人のいない場所へ移動する

②声の大きさに配慮する

などの配慮が考えられます。

視力^{がい}障害のある人は、周囲の状況がわからないことがあります。周りに人がいるかどうか伝えるようにしましょう。





<こんなことで困りました…>

案内をお願いしたところ「その柱をあちらに」と言われました。どこか分らなくて困りました。「ここ」「そこ」「あちら」「こちら」といった指示語はわからないんです。

対応の例

位置を説明するときは、本人を中心に説明します。本人から見て「右」「左」「前」「後ろ」と具体的に伝えましょう。時計に例えて、本人を中心に「3時の方向にあります」などと表現すると分かりやすい人もいます。

場所を案内するときは、「ご一緒しましょうか」と声をかけてください。その時、了解なしに腕を引いてしまうと本人は驚いてしまいます。「手を引きましょうか」「手を持ちますね」など十分に説明してから行動しましょう。



他にもこんな対応の例があります。

• 書類の読み上げは、全て読み上げましょう。担当者の判断で省略はしないでください。

⇒ 正確な情報がほしいからです。

• 視覚^{がい}障害者誘導用ブロックの上や周りを物などでふさがないようにください。

⇒ ブロックを頼りに移動しているのに、物があればぶつかってしまいます。

• 話かけるときは「〇〇課の◎◎です」とその都度名乗りましょう。

⇒ 誰が話をしてくれているかわからないからです。

• 制度上、代筆が可能な場合は、可能な限り対応しましょう。

「代筆もできますが、どうですか？」など、声掛けをして本人が頼みやすい状況をつくりましょう。

⇒ 代筆を頼めるのかどうかわからなかったり、頼みにくいと感じたりすることがあるからです。

2 聴覚^{がい}障害を理解しましょう!!

聴覚^{がい}障害は、見た目に障害^{がい}があるかどうかかわからず、理解してもらいにくい障害^{がい}です。このため、後ろから呼ばれた時などに「無視した」と誤解を受けやすいことがあります。また、車や自転車などが近づいているのに気づかず、怖い思いをする人も大勢おられます。

周りでどのような会話がされているかわからず孤立感を感じたり、電車など公共交通機関のアナウンスが聞こえず、困ったりすることも多くあります。

聴覚^{がい}障害のある人には、手話ができる人できない人、筆談がいい人苦手な人、大きな声がいい人など様々おられます。聞こえ方や状況によってコミュニケーション手段は様々です。本人にどのコミュニケーション手段がよいか確認してみましょう。

聴覚^{がい}障害のある人への対応の例



<こんなことで困りました…>

窓口で担当者が大きな声を出してくれているのはわかるのですが、何を言っているのかわかりません。何度も聞き返す雰囲気もなくで…だんだん口調がきつくなってきているような気もするし…

対応の例

聴覚^{がい}障害と言っても、障害^{がい}の程度は様々です。全く聞こえない人、音を何とか認識できる人、補聴器により音は認識できても、言葉や会話を読み取るのが難しい人、など様々です。「聞こえにくい＝大きな声で対応」のみではなく、本人にどのようにしたらよいかメモに書いて聞いてみてください。

「紙に書いてお伝えしましょうか」

「声を大きくしてお伝えしますね」

「手話通訳者を呼びましょうか」など、本人にどうしたらよいか聞いてみましょう。



<こんなことで困りました・・・>

窓口の担当者がマスクをしていました。私は、相手の口の動きで言葉を読み取っているのですが、マスクがあるとそれができないのです。「マスクを取ってください」とお願いすることもあるのですが、その都度、口話とは何かということから説明しないといけなくて…

対応の例

聴覚^がい障害のある人の中には、口話（こうわ）といって、相手の口の動きを読み取る方法を使っている人が多くいます。手話と口話、補聴器と口話など複数の方法を使う場合も多くあります。

マスクをはずすことができる場合は、マスクをとって、相手に対し正面の位置で、はっきりと口を動かすようしてください。

聴覚^がい障害のある人のコミュニケーションの方法には、手話・筆談・口話などがあります。相手のコミュニケーションの方法に合わせて対応をしましょう。

手話通訳者について

障害福祉課では、手話通訳者を常時1名設置しています。手話通訳が必要な人が窓口に来られたら障害福祉課に連絡してください。 <障害福祉課 内線：2639>

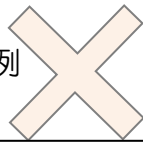
手話通訳者派遣、要約筆記者派遣制度

障害福祉課では、市民からの依頼により、手話通訳者や要約筆記者の派遣を行っています。聴覚^がい障害のある人はもちろん、聴覚^がい障害のない人が聴覚^がい障害のある人と話をするために通訳者等の派遣を依頼する場合もOKです。

筆談のポイント

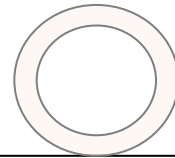
- 分かりやすい言葉で
- 文章は短めに（修飾語などを可能な限り省く、丁寧語を最低限にするなどで短くなります。ただし、大切な情報は省かないようにしましょう。）
- きれいな文章にしなくて大丈夫。単語の羅列で伝わることもあります。
- 分かりやすく記号や図を用いる
- キーになる言葉を強調する（下線を引く、色を変える、ペンの太さを変える、紙一面に書くなど）

悪い例



医療費の助成を受けるためには申請をしなければなりません。必要な書類は、お渡しする申請書と保険証、病院でもらった領収書で、平成〇年〇月〇日までに〇〇課まで持ってきていただきますようお願いいたします。お忘れにならないようお願いいたします。

良い例

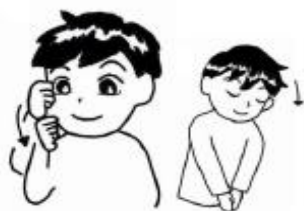


医療費の助成には、申請が必要
提出する課→市役所〇〇課
提出する書類→①申請書
②保険証
③病院が発行する
領収書
締切日→平成〇年〇月〇日 月曜日
忘れないようにしてください。

耳が聞こえない人（聴覚^{がい}障害者）のコミュニケーションの方法について

- (ア) 手話 手・指だけではなく、体・目の動き・顔の表情を使って話をする事です。
聞こえない人たちが気持ちを伝えあう言葉です。
- (イ) 指文字 50音（あ～ん）を指の形で表したものです。人や物の名前を表すときなどに使います。
- (ウ) 筆談 紙や手のひらに文字などを書いて言いたいことを伝えます。
- (エ) 空書 空中に文字を書いて言いたいことを伝えます。「そらがき」とも言います。
（書くときは自分から見て書きます。）
- (オ) 読話（口話） 相手の口の動きを見て言葉を読みとる事です。日本語には口の形が同じでも意味の違う言葉がたくさんあります。口の形（動き）だけを見て相手の言っていることを理解するのはとても大変な事です。

手話であいさつしましょう！



おはよう
(ジー)



こんにちは
(チョキ)



こんばんは
(パー)

※ あいさつは「ジー・チョキ・パー」でおぼえましょう！

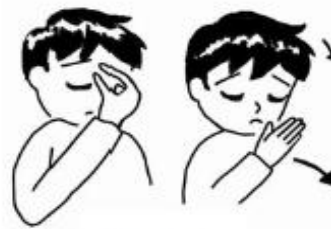
I



さようなら



ありがとう



ごめんなさい

～「手話を学ぼう」 (宝塚ろうあ協会) より抜粋～

3 肢体不自由を理解しましょう!!

肢体不自由とは、手や足、体の胴の部分に^{がい}障害があることをいいます。

車いすや杖を使用している人も多く、少しの段差や坂道などで移動が困難となり、移動できる範囲が制限されることがあります。

上肢の^{がい}障害では、文字を書くことやお金の出し入れなど、手先を使うことで苦勞する場面が日常生活上多くあります。

また、ベッドへの移乗、着替え、洗面、トイレ、入浴など、日常様々な場面で支援が必要になる場合があります。

肢体不自由は、先天性かどうか、受傷の状況などによって^{がい}障害の状況が異なります。

脊髄損傷や脳血管^{がい}障害、脳性麻痺など^{がい}障害の状況によって、肢体不自由と体温調節機能の^{がい}障害、言語^{がい}障害など様々な^{がい}障害を重複している場合があります、その状況や重複している^{がい}障害によって配慮が異なります。

どのような支援が必要か、本人に確認するようにしましょう。

<^{がい}障害による主な特性>

☆脊髄損傷 … 両下肢の麻痺や四肢麻痺、排泄^{がい}障害、知覚^{がい}障害、
体温調節^{がい}障害など

☆脳性麻痺 … 不随意運動（自分の意思ではなく手足が動くこと）、手足の緊張、
言語^{がい}障害、知的^{がい}障害との重複の場合もあります。

☆脳血管^{がい}障害… 片麻痺、運動失調、言語機能^{がい}障害との重複の場合もあります。

☆リウマチ … 手指足関節などの変形がみられます。

☆重症心身^{がい}障害…自分で体を動かすことができない重度の肢体不自由と、年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的^{がい}障害が重複しています。
常に医学的管理下でなければ呼吸や栄養摂取が難しい人もいます。

肢体不自由の人への対応の例



<こんなことで困りました…>

窓口で申請書を書くように言われましたが、カウンターが高くて車いすでは届きません。カウンターには書き方の例があるのに見えず、どのように書いたらいいか分からず困りました。

対応の例

車いすの人も利用しやすい高さのカウンターを設置しましょう。また、書き方の例やチラシの設置も車いすの人の目線の高さを意識して配置しましょう。



<こんなことで困りました…>

介助者と一緒に窓口に行きました。担当者は私に話をせず、介助者にばかり話をします。話をしているのは私なのに・・・

対応の例

申請や手続などの主体は本人です。本人が窓口に来られているのに、介助者に向かって話をするのは、見た目で「この人に話をしてもわからない」と判断していることにつながり、「不当な差別的取扱い」に当たる場合もあります。

本人からの問いには、本人に答えるようにしましょう。

他にもこんな対応の例があります。

・ 脊髄損傷の人の中には、体温調整が難しい人もいます。部屋の温度が適切かこまめに本人に確認しましょう

⇒ 会議中だと室温調整をお願いするタイミングが図りにくかったり、他の参加者に気兼ねして言いにくかったりするからです。

・ 大切なことを伝えるとき、たくさんの事柄をお伝えするときは、紙に書いて渡すなどしましょう。

⇒ 覚えきれないことをメモしたいと思っても、上肢の^{がい}障害によりメモをとることが難しいからです。

・ 上肢に^{がい}障害がある人が書類を記載する場合、紙を固定する配慮が必要です。文鎮を使用したり、窓口担当者が紙を押さえたりするなどの配慮をしましょう。

⇒ 上肢の^{がい}障害のため紙を押さえられず、とても書きにくいからです。

・ 雨の日など、床が濡れたままにならないようにしましょう。特に、出入り口付近は、濡れやすいので、濡れているのに気づいたら速やかに拭くようにしましょう。

⇒ 床がすべると、歩行が不安定な人が転倒しやすくなるからです。



4 内部障害を理解しましょう!!

内部障害には、心臓機能障害、呼吸器機能障害、じん臓機能障害、ぼうこう・直腸機能障害、小腸障害、HIVによる免疫機能障害、肝機能障害などがあります。

内部障害は、外見で障害があるということをわからないため、周りに理解してもらえない、配慮を求めにくいという困難さがあります。

障害の状況によっては、継続的な医療ケアが必要な場合や、体調の不良を伴う場合が多く、こまめな休憩時間や通院の時間の確保など、周囲の理解が必要です。

<障害による主な特性>

☆心臓機能障害… 動悸、息切れ、疲れやすいなどの症状があり、かぜなどの感染症に感染しやすいことがあります。心臓の機能を補完するために「ペースメーカー」を埋め込んでいる人もいます。

☆呼吸器機能障害… 呼吸が困難で常に息苦しい状況にあり、酸素供給器から酸素を体内に取り入れる在宅酸素療法を行っている人もいます。

☆じん臓機能障害… 血液中の不要物を取り除くために「人工透析治療」を受けている人もいます。人工透析は、定期的に一定の時間をかけて受ける必要があること、体への負担が大きいことなど、日常生活に様々な影響を与えます。

☆ぼうこう・直腸機能障害… 便や尿を排泄するための袋（ストマ）を使用している人（オストメイト）がいます。外出先でストマ用装具を交換する時、ストマ用装具交換用に水道等が整備されている多機能トイレ（オストメイト対応トイレ）が必要になります。

かい 内部障害のある人への対応の例



<こんなことで困りました…>

かぜなどに感染しやすく、一度感染すると重症になりやすいです。だから、窓口の職員さんが咳をしていると、とても気になるのです。

対応の例

かぜをひいている、咳がでるなどの症状がある場合、

- ①担当を交代する
- ②マスクを装着する

などの配慮をしましょう。



<こんなことで困りました…>

会議の途中にストマ用装具の具合が悪くなりました。近くのトイレにはストマ用装具交換用の水道がなく、どこに行けば交換できるのか分からずとても困りました。臭いも気になり嫌でした。

対応の例

ストマ用装具は定期的に交換が必要です。会議などではストマ用装具交換用の水道があるトイレ（多機能トイレ、また「オストメイト対応」と表示されている場合もあります。）がどこにあるのか、どう行けばいいのかなど事前に本人に説明するようにしましょう。

ここで問題!! : 市役所本庁内に多機能トイレ（オストメイト対応トイレ）はどこにあるでしょう？

答えは次ページに

答え：多機能トイレ（オストメイト対応トイレ）は、本庁1階会計課前にあります。

他にもこんな対応の例があります。

・飲食を強制しないようにしましょう。

⇒ じん臓機能障^{がい}碍や小腸機能障^{がい}碍のある人などは、食生活に制限がある場合があるからです。

・こまめに休憩できるように声をかけましょう。

⇒ 体力低下などで疲れやすい場合もあるからです。

<HIVによる免疫機能障^{がい}碍について>

HIVについては、偏見や差別が大きな問題となっています。

窓口においては、

- ・安易に障^{がい}碍の内容を復唱しない
- ・個人情報^が他にもれないよう個別対応や別室対応する

など、人権の尊重と個人情報保護を徹底した対応を行いましょう。

また、感染に関する正しい知識や HIV に感染している人に対する理解を深めることが重要です。

HIV は、感染力が弱く、性行為以外の社会生活のなかでうつることはまずありません。HIV は主に3つの経路で感染します。

- ① 性行為による感染
- ② 血液を介しての感染（HIV が存在する血液の輸血や覚せい剤の回し打ちなどによる注射器の共用などによる感染）
- ③ 母親から赤ちゃんへの母子感染（母親が HIV に感染している場合、妊娠中や出産時、または授乳時に感染することがあります。治療薬を服用することなどで感染を抑えることができます。）

公益財団法人 エイズ予防財団ホームページ

<http://www.jfap.or.jp/index.html>

5 知的^{がい}障害を理解しましょう!!

知的^{がい}障害とは、おおむね18歳ごろまでの心身の発達期に現れた知的能力の^{がい}障害により、生活上に困難を抱える^{がい}障害です。

「考えたり、理解したり、読んだり、書いたり、計算したり、話したり」する等の知的な機能に発達の遅れがあります。このため、複雑な事柄の理解や判断、こみいった文章・会話の理解が苦手であったり、日常生活上のお金の管理などが十分にできなかつたりすることがあります。また、抽象的な表現の理解、初めての出来事や状況の変化に対応することが困難な人もいます。

また、知的^{がい}障害のある人は、他の同年代の人と比べて、社会生活の経験や得られる情報が不足している場合が多く、社会経験の積み重ねや本人が色々なことに対し意思決定ができるように環境を整えていくことが大切です。

知的^{がい}障害は、多様であり、理解の程度やできることなどは個人によって様々です。その人にあった対応をするようにこころがけましょう。

知的^{がい}障害のある人への対応の例



対応の例

<こんなことで困りました…>

窓口で制度を説明してもらいました。パンフレットにフリガナもあったので、その場では分かったつもりだったのですが、家に帰ると何の事だかさっぱり分からなくなっていました。

口頭の説明だけでは、大切なことを理解しづらいことがあります。

どんな書類を揃えたらいいか、次はどうしたらいいのかわからなくなることがあります。

大切なことや必要な書類、手順の手順などは、箇条書きにする、図や色で表現するなど、本人が理解できるように工夫して、紙に記載して本人に渡すようにしましょう。



<こんなことで困りました…>

「分かりやすく説明してほしい」と窓口担当者に伝えたら、分かりやすくは言ってくれたのですが、子ども扱いをされました。バカにされているように思って悲しくなりました。

対応の例

成人に対して子どもに対するような話し方、態度は、非常に失礼です。障碍がいのあるなしにかかわらず、年相応の対応が基本です。わかりやすい言葉や表現に言い換えたとしても、子ども扱いはしないでください。

他にもこんな対応の例があります。

・本人が理解できているかどうかは、本人が自分の言葉で説明できるかどうかで判断してください。

⇒十分に話を理解できないままに相づちをうつ場合があります。実際は理解できていなくて、後で何をしたらいいのか、何を提出したらいいのかなど分からなくなり、困ることが多いのです。

・本人のことは、本人に確認するようにしましょう。理解できないと決めつけて家族や支援者ばかりに話をしないようにしましょう。

⇒わかりやすく説明をすれば、理解できることも多くあります。自分のことは自分で決めたいと思うのは当然のことだからです。

・パンフレットを作成するときは、分かりやすく表現しましょう。

フリガナをふるだけではなく、言いまわしをわかりやすくするようにしましょう。

⇒フリガナがあることで声に出して読むことはできても、肝心の言葉の意味が分からないこともあるからです。

例) ていしゅつぎげん
提出期限〇月〇日



がつ にち ていしゅつ
〇月〇日までに提出してください

わかりやすい 文章の作成例		
	×悪い例	○良い例
意味のある単位でわかりがきにする。改行も行う。	申請書は◎月◎日までに 障碍福祉課に提出してください。	申請書は ◎月◎日までに 障碍福祉課に 提出してください。
難しい言葉は使わない、具体的な情報を入れる	資料の貸出延長はできません	借りた本は 決められた日までに 返しましょう。
一般的に当たり前のことも当事者にとって必要な情報は記載する		図書館は だれでも 利用できます。 お金は いりません。
比喻や暗喩、擬人法は使わない	白黒つける。目が笑う。 肝をつぶす。	
二重否定は使わない	提出しないということは しないでください。	提出してください。
指示語を多用せず、あえて2度書く	申請書を書いてください。 それを◎◎課に提出してください。	申請書を 書いてください。 申請書を ◎◎課に 提出してください。
手順のある内容は、番号を付けて箇条書きする	申請のときには、自分の名前や住所のわかるものと、療育手帳を持ってきてください	申請のときは ①保険証 ②療育手帳 を持ってきてください。
一つの文章は一つの内容にする	宝塚市に住んでいる子どもは、おもちゃがたくさんある児童館に行つて遊ぶことができます。	宝塚市には 児童館が あります。 児童館には おもちゃが たくさん あります。 宝塚市の子どもは 児童館で 遊べます。
主語は省かない	返却日を2週間延ばすことができます。	本を借りた人は、返却日を 2週間 延ばすことができます。
「分かりやすい情報提供のガイドライン」(全国手をつなぐ育成会) 参照		

6 精神^{がい}障害を理解しましょう!!

精神^{がい}障害は、精神疾患のために日常生活や社会生活がしづらくなる障害^{がい}です。

精神^{がい}障害の原因となる精神疾患は、様々であり、原因となる精神疾患によってその障害^{がい}特性や日常生活などの制限の度合いが異なり、また、個人によっても様々です。代表的な精神疾患については、統合失調症や気分^{がい}障害などがあります。

精神^{がい}障害は、治療薬もあり、適切な治療を継続することにより、症状が安定し、回復する場合があります。地域での理解と適切な支援があれば、安心して生活を送ることができます。

<障害^{がい}の主な特性>

☆統合失調症… 発症の原因はよく分かっていないのですが、100人に1人がかかる、比較的一般的な病気です。

「幻覚」や「妄想」が特徴的な症状ですが、その他にも様々な生活のしづらさが障害^{がい}として現われることが知られています。

考えがまとまりにくく、何が言いたいのか分からなくなったり、相手の話の内容がつかめず、周囲にうまく合わせるができなかつたりすることがあります。

☆気分^{がい}障害… 気分の波が主な症状として現われる病気で、うつ状態のみを認める時はうつ病と呼び、うつ状態とそう状態を繰り返す場合には、双極性^{がい}障害(そううつ病)と呼びます。

うつ状態では、気持ちが強く落ち込み、何事もやる気がでない、疲れやすい、考えが働かない、自分が価値のない人間のように思える、死ぬことばかり考え実行に移そうとするなどの症状がでます。

そう状態では、気持ちが過剰に高揚し、普段ならあり得ないような浪費をしたり、眠らずに働き続けたりすることがあります。一方で、ちょっとした事にも敏感に反応し、他人に対して怒りっぽくなったり、自分は何でもできると思っって人の話を聞かなくなったりします。

精神障^{がい}碍のある人への対応の例



<こんなことで困りました…>

窓口で制度の説明をしてもらいましたが、説明が複雑で結局申請できるのかできないのかが分からなかったです…

対応の例

できること・できないことは明確に伝えましょう。

何かを断るとき、相手を気遣って丁寧に説明したり、あいまいに伝えたりしがちですが、その説明は、本人を混乱させます。要点を具体的に簡潔に伝え、できる・できないを明確に伝えるようにしましょう。

<注意！>明確に伝えることを意識しすぎると、相手に「きつい」印象を与える場合があります。やさしい雰囲気を保ちつつ明確に伝えることが大切です。



<こんなことで困りました…>

窓口で制度の申請に行きました。後ろの机に座っていた職員2人がこちらを見て、クスクス笑っていました。私のことを見て笑っていました。家に帰っても気になって眠れません。

対応の例

職員同士の私語やクスクス笑いは控えましょう。自分のことを言われている、笑われていると被害的に受けとめてしまい、それが症状の悪化につながることもあります。

他にもこんな対応の例があります。

- 精神^{がい}障害を正しく理解しましょう。

⇒市内においても、精神^{がい}障害に対する偏見による差別事例が多くありました。

まずは精神^{がい}障害について正しい知識を学ぶことが大切です。

- 多くの情報を伝える必要があるときは、紙に書くようにしましょう。

⇒一度に多くの情報が入ると混乱してしまうからです。

- カウンター近くで迷っている様子の人には、声をかけましょう。

⇒服薬等で安定していても、精神^{がい}障害のために色々なことに過敏になる人もおられます。職員が忙しくしているのではないか、声をかけたら怒るのではないかと思って声をかけられないまま、どうしようかと迷っている場合もあるからです。

- 理解できているかどうかの確認は、こまめに行いましょう。

⇒精神^{がい}障害には、思考の障^{がい}碍もあります。窓口での説明を理解できず、途中で混乱し、そのまま思考がストップすることがあります。うなづいているからといって理解しているとは限りません。本人に復唱してもらったりなど、本人が理解できているかこまめに確認してください。



7 発達障害を理解しましょう!!

発達障害には、自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）、学習障害、注意欠陥多動性障害（ADHD）などがあり、通常低年齢期において現れる障害といわれています。

人間関係やコミュニケーションが苦手で、誤解を招きやすく、孤立してしまうこともしばしばです。障害に対する周囲の理解や支援があることで、問題なく社会生活が送れる場合が多くあります。

発達障害のある人への対応の例



<こんなことで困りました…>

窓口で説明を受けたのですが、担当者が「何か分からないことがありますか」と聞いてくれたのですが、何を言っているのかわからなかったです。

制度の説明で理解できない部分はいくつかありました。

対応の例

「何かありますか」「どうですか」などの抽象的な表現では理解しにくい人もいます。具体的に伝えることを心がけましょう。

例えば、「〇ページから◎ページまででわからないことはありますか?」「今日までの3日間で困ったことはありましたか?」という表現をするだけで、理解しやすくなる場合もあります。

<障害による主な特性>

☆自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）…

相手の表情や態度などよりも、文字や図形、物に関心が強いことがあります。見通しの立たない状況では不安が高くなりがちですが、見通しが立つときっちり行動できる場合があります。音や気温の変化などの感覚刺激への過敏さで苦労している人もいます。

また、コミュニケーションが苦手な場合もあります。本人が話しやすいように丁寧に対応しましょう。

☆学習障害（限局性学習障害）…

「話す」「理解」はできるのに、「読む」「書く」「計算する」ことなどが極端に苦手な場合があります。

説明資料を渡すだけでは理解できないこともあるので、読み上げて情報を伝えるなどし、併せて本人が理解しているかどうかの確認も行いましょう。

☆注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）…

次々と周囲のものに関心をもち、周囲のペースよりもエネルギッシュに様々なことに取り組むことが多くなります。

周囲が気になると、話をしているも頭に入っていないこともあります。静かな環境に移動するなどの工夫をしましょう。

參考資料

1 障害を理由とする差別の解消の推進に関する宝塚市職員対応要領

障害を理由とする差別の解消の推進に関する宝塚市職員対応要領

策定 平成 28 年（2016 年）3 月 30 日

1 趣旨

この要領は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 10 条第 1 項）」（以下、「法」という。）の規定に基づき、宝塚市職員（市立学校園及び公営企業の職員を除く。）が事務事業を遂行していくにあたり、障害を理由とした差別的取扱いの解消や合理的配慮の提供について、どのようなことが差別的取扱いに当たるのか、また、どのような合理的配慮が必要であるかを理解したうえで、適切な対応を行うために定めるものです。

2 不当な差別的取扱いの禁止

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こと、提供に当たって場所や時間帯などを制限すること、障害者でない者に対しては付けないような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は、不当な差別的取扱いとして法により禁止されます。

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

また、「正当な理由」に相当するのは、そ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、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益や事務事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑みて、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大切です。職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努める必要があります。

【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、窓口対応を遅くする
- ・ 障害があることを理由に、書面や資料を渡さない
- ・ 障害があることを理由に、説明会や講演会などへの出席を拒む
- ・ 事務事業の遂行上特に必要がないのに付き添い者の同行を必須にするなど、過剰に条件や負担を求める

などの基本的な具体例のほか、正当な理由がなく、障害があることだけを理由にした差

別の取扱いは禁止されます。

ただし、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いには当たりません。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ながら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ものです。

3 合理的配慮の提供

個々の場面において、障害者から社会的障壁を取り除くよう意思の表明があった場合に、実施に伴う負担が市にとって過重な負担でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、合理的配慮を提供することとします。障害者の意思を適切に理解し、障害者の立場に立った配慮を考えるよう常に心がけることとします。

「意思の表明」は、社会的な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。）により伝えられます。

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まれます。

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、障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明らかである場合には、法の趣旨からしても、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な対話を働きかけるなど、職員の自主的な取組に努めることが望ましいと言えます。

「過重な負担」については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の点を考慮し、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す。職員は、「過重な負担」に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが大切です。

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

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

なお、記載した具体例については、過重な負担が存在しないことを前提としていること、

また、これらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意してください。

【具体例】

- ・ 駐車スペースを施設の近くに設置する（施設に近い一般車両区画を障害者用とする）
- ・ 段差がある場合、スロープを設置するなどの補助措置をとる
- ・ 高いところにある資料を取って渡す、資料を手で押さえて見やすいように補助する
- ・ 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の理解を得た上で手続き順を変更する
- ・ 会場の座席などについて、障害者の特性に応じた位置取りにする、疲労や緊張などに配慮し別室や休憩スペースを設ける
- ・ 会話においては筆談、読み上げ、手話などを用いる
- ・ 案内の際、歩く速度を障害者に合わせる
- ・ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい言葉で説明したりする
- ・ ホームページなど外部むけに情報発信する際、動画に字幕（文字情報）やテキストデータをつけて発信する。

4 相談体制

障害者やその家族、関係者から市の行う事務事業に関して相談があるとき、まずは事務を所管する所属長が対応することとなりますが、それを持ってもお相談が必要な場合、その相談窓口として下記のとおり設置します。

相談者からプライバシーに配慮しながら相談内容を聞き取り、窓口対応職員や所属長から聞き取る等して事案の検証を行い、結果を相談者へ結果をお知らせするとともに、対応に問題があった場合は職員への指導を含め今後同様の事案が生じないよう講じます。

市 総務部人事室 人材育成課長 市 健康福祉部福祉推進室 障害福祉課長
--

5 職員研修

障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、その基本的な事項に係る職員研修を実施するほか、研修効果や職員意識の向上の状況を計るため、定期的に職員アンケートを行い、対応要領で定める事項について実効性の確保を図ります。

その他、法及びこの要領に定める趣旨を守り、障害を理由とした差別的取扱いの解消や合理的配慮の提供を進めるための、具体的な対応の参考として、別冊の対応ガイドラインを参照し活用する必要があります。

2 関連ホームページ

障害を理由とする差別の解消の推進（内閣府）

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

（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律も掲載されています。）

障害者の権利に関する条約（略称：障害者権利条約）（外務省）

http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/jinken/index_shogaisha.html

障害者基本法（内閣府）

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/wakugumi.html#kihonhou>

障害者雇用促進法の改正について（平成28年4月施行）（厚生労働省）

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/sougaisyakoyou/shogaisha_h25/index.html

「分かりやすい情報提供のガイドライン」（全国手をつなぐ育成会）

<http://zen-iku.jp/info/release/3084.html>

このガイドラインは

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（内閣府）

「内閣府本府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」（内閣府）「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）

に基づき作成しました。

作成にあたっては、

- ・宝塚市障害者差別解消について考える会の構成員の方々
- ・市内各障害者団体の方々

などから意見を頂戴しました。

本ガイドラインは、随時見直しを行います。

ご意見等ございましたら、障害福祉課までご連絡いただきますようお願いいたします。

平成28年（2016年）3月策定
令和2年（2020年）4月改訂

宝塚市健康福祉部障害福祉課

〒665-8665

宝塚市東洋町1番1号

電話 0797-77-2077

0797-77-9110

FAX 0797-72-8086

E-mail:m-takarazuka0046@city.takarazuka.lg.jp