

障がい者を正しく理解し、適切に対応するための

配慮マニュアル



大玉村

平成29年4月1日

はじめに

村の機関が設置している公共窓口には、毎日、職業や年齢、国籍等の異なるさまざまな人が訪れており、その中には、障がいのある方も含まれています。

障がいのある方が窓口を訪れる際、対応する職員の側に障がいについての知識が十分ないと、障がいに応じた適切な配慮が行われず、結果的に障がいのある方に不便な思いをさせることになります。

「障害者基本計画」（平成 14 年 12 月 24 日閣議決定）では、我が国が目指すべき社会として、障がいの有無にかかわらず、国民誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合う「共生社会」を掲げています。このような社会を実現していくためには、障がいのある方のさまざまな社会活動の中で、障がいの特性を踏まえた適切な配慮が行われることが必要です。

本書は、共生社会の実現に向けた取組の一環として、障がいのある方への対応に関して、村の職員が知っておくことが必要な基礎的な知識をまとめたものです。

本書では、公共窓口で対応することが比較的多い主な障がいを取り上げていますが、障がいの種類は多様で程度もさまざまであり、本書を参考としつつも、現実の対応においては柔軟な対応が求められるところです。

障がいの有無に関わりなく、加齢や傷病等に起因する心身機能の低下により不自由を感じている方、妊産婦、ベビーカーを使用されたり小さいお子さんを連れている方などもおられますが、これらの方々に適切に対応していく上でも本書は参考にしていただけたと思います。

※本書では、法律用語等を除き、「障害」を「障がい」と表記しています。

対応の基本

※内閣府障害者施策推進本部発行『公共サービス窓口における配慮マニュアル』（H17年発行）より抜粋

1 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します

- ・相手の立場に立って「明るく」「ていねいに」わかりやすい対応を心がけます。
- ・介助の方や手話通訳の方等ではなく、障がいのある本人に直接対応するようにします。
- ・何らかの配慮が必要と思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認します。

2 障がいの有無や種類に関わらず、困っている方には進んで声をかけます

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

3 コミュニケーションを大切にします

- ・コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをせず、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。

4 柔軟な対応を心がけます

- ・相手の話を良く聞き、訪問目的を明確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- ・対応方法がよく分からないときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- ・想定外のことがおきても、素早く柔軟に対応します。

5 不快になる言葉は使いません

- ・差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使いません。
- ・障がいがあるからといって、ことさら特別扱いした言葉は使いません。

6 プライバシーには立ち入りません

- ・障がいの原因や内容について、必要がないのに聞いたりしません。
- ・仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

目次

第1 趣 旨	6
1 本要領の対象職員	6
2 法が定める障がい理由とする差別の禁止	6
3 対象分野	7
第2 障がい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	8
1 法が対象とする障がいのある人	8
2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方	9
3 合理的配慮の基本的な考え方	10
第3 理解促進のための研修	12
第4 障がい理由とする差別に関する相談体制の整備	13
第5 障がいのある方の立場に立った施策の推進	13
資料編	14
1 障がいの特性に応じた対応	14
● 視覚障がい（視力障がい・視野障がい）	15
● 聴覚障がい	18
● 盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）	22
● 言語障がい	23
● 肢体不自由	24
● 内部障がい	26
● 知的障がい	28
● 精神障がい	29
● 発達障がい	32
● 高次脳機能障がい	34
● 難 病	35
2 場面ごとの対応	36
● 窓口での対応	36
● 会議・講演会・イベントでの対応	38
● 避難時・避難所での対応	39

※資料 1	身体障がい者補助犬について	40
※資料 2	意思疎通支援者派遣申請書	41
※資料 3	基本的な介助方法について	42
※資料 4	災害時コミュニケーションボード（聴覚障がい者用）	44
※資料 5	障がい等マーク	45
※資料 6	障がい者手帳所持者数	46
※資料 7	参考情報	47
※資料 8	関連条文	48

第1 趣 旨

大玉村における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領（以下「対応要領」という。）では、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（いわゆる障害者差別解消法。以下「法」という。）に基づいて、何が差別に当たるのか、合理的配慮としてどのような措置が望ましいのかなどについて基本的な考え方や具体的な事例等を記載しておりますが、本書ではさらに障がいの特性に応じた対応や場面ごとの対応を具体的にわかりやすく記載することで、障がいを理由とする差別について、職員の関心と理解を深めるとともに、障がい者に対する適切な対応に資することを目的としております。

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

1 本要領の対象職員

大玉村職員全てが対象です。

（正職員、再任用職員、任期付職員、臨時職員、業務委託職員、村立小中学校教職員）

2 法が定める障がいを理由とする差別の禁止

【障害者差別解消法抜粋】

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第七条 行政機関（注1）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（注2）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。

（地方公共団体等職員対応要領）

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

(注1) 「行政機関等」とは、国の行政機関や地方公共団体等をいう。

(注2) 「社会的障壁」とは、障がいのある人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。

- ・ 事物（通行や利用しにくい施設・設備や音声案内・点字・手話通訳の欠如など）
- ・ 制度（利用しにくい制度など）
- ・ 慣行（障がいのある人の存在を考慮しない習慣や文化など）

《留意事項》

障がいを理由とする差別には、第7条第1項「不当な差別的取扱い」（作為によるもの）と同条第2項「必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）の不提供」（不作為によるもの）の2種類があります。

区 分	不当な差別的取扱いの禁止	合理的配慮の提供
行政機関等	法 的 義 務	
事 業 者	法的義務	努力義務

（法第7条、第8条）

3 対象分野

村が事務事業を行う分野が広く対象となります。

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

【障害者差別解消法抜粋】

（事業主による措置に関する特例）

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

【障害者の雇用の促進等に関する法律抜粋】

（障害者に対する差別の禁止）

第三十四条 事業主は、労働者の募集及び採用について、障害者に対して、障害者でない者と均等な機会を与えなければならない。

第三十五条 事業主は、賃金の決定、教育訓練の実施、福利厚生施設の利用その他の待遇について、労働者が障害者であることを理由として、障害者でない者と不当な差別的取扱いをしてはならない。

第2 障がいを理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的

な考え方

法では、障がい者に対する「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の不提供」を差別と規定しています。つまり職員は、障がいのある方に対し不当な差別的対応をしないこと、また合理的配慮の提供について、障がいのある方からの意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、これに対応することが求められます。

1 法が対象とする障がいのある人

不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供等の対象となる障がい者は、障害者基本法第2条第1号に規定する障がい者、すなわち「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受け状態にあるもの」であり、障害者手帳の有無や年齢は問いません。なお、高次脳機能障がいは精神障がいに含まれます。また、難病に起因する障がいもここで言う障がいに含まれます。女性である障がい者は、障がいに加えて、女性であることにより更に複合的に困難な状況に置かれていることがあること、障がい児には、成人の障がい者とは異なる支援の必要性があることにも留意する必要があります。

これは、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身機能の障がいのみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるもの、という「社会モデル」の考え方を踏まえたものであります。

社会モデルとは、障がいのある人が日常生活又は社会生活において受ける生活のしづらは、機能障がいや疾患などのことを考慮しないで作られた社会の仕組みや社会的障壁に原因があるとする考え方。

従来は、障がいのある人が日常生活又は社会生活において受ける生活のしづらは、その人個人の病気や外傷等（機能障がい）に原因がある（医学モデル）と考えられてきた。このため、障がいのある人への対応は、この生活のしづらさの原因となる機能障がいを治療やリハビリ等によって軽減させることが必要であるとし、専門の福祉施設などに保護して必要な治療やリハビリ等を受けさせることに重点が置かれてきた。しかし、こうした施策は、障がいのある人を地域社会から排除する社会環境を作ることへつながり、その結果、様々な社会の仕組みが障がいのある人の存在を考慮しないで作られてきた。今日では、障がいのある人を地域社会から排除せず、共生する社会（「ソーシャル・インクルージョン」（誰をも排除しない社会））を目指すことが社会福祉の基本理念になっている。国連総会における「障害者権利条約」の採択によって社会モデルの考え方が国際ルールとなり、障害者基本法にもこの考え方が取り入れられた。

2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障がい者に対し、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービス（注１）や各種機会の提供を拒否する、又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がい者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がい者の権利利益を侵害することを禁止しています。

ただし、障がい者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではないことに留意する必要があります。

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

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

（注１）「財・サービス」とは、経済学において物質的・精神的に何らかの効用を持っているものを「財」という。狭義には有形財を指して財と呼ぶ場合がある。対比して無形財をサービスと呼ぶ。

《正当な理由の判断の視点》

不当な差別的取扱いであるかどうかの判断には、その取扱いを行う正当な理由の有無が重要となります。

障がい者に対して、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は正当な理由に相当します。

正当な理由に相当するか否かについては、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、障がいのある人、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び村の事業の目的・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す。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが必要です。

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

また、「正当な理由」を根拠に、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨が形骸化されるべきではなく、抽象的に事故の危惧がある、危険が想定されるといった理由によりサービスを提供しないといったことは適切ではありません。

3 合理的配慮の基本的な考え方

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

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障がい者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について合理的配慮を行うことを求めています。

合理的配慮は、障がい者が受ける制限は、障がいのみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものです。

合理的配慮は、村の事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障がい者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要があります。

合理的配慮は、障がいの特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障がい者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について様々な要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応がなされるものです。さらに、合理的配慮の内容は技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものであり、合理的配慮の提供に当たっては障がい者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。

《過重な負担の基本的な考え方》

過重な負担については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要であり、職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが必要です。

○事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）

当該措置を講ずることによるサービスの提供への影響、その他の事業への影響の程度。

○実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

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

○費用・負担の程度

当該措置を講ずることによる費用・負担の程度。

複数の障がい者から合理的配慮に関する要望があった場合、それらの複数の障がい者に係る必要性や負担を勘案して判断することになります。

○事務・事業規模

当該事業の規模に応じた負担の程度。

○財務状況

本村の財務状況に応じた負担の程度。

第3 理解促進のための研修

合理的配慮の提供等、障がい者差別解消への取組は、村の全ての部署で取り組んでいくことが必要です。障がいのある方の対応は福祉の部門ということではなく、障がいのある方の生活を支えるあらゆる部門、どの職員が対応しても対応内容が変わることがないようにしなければなりません。

障がいを理由とする差別は、障がいに関する知識、理解の不足、意識の偏りなどにより引き起こされる事が大きいと考えられることから、法の理念である、障がいの有無によって分け隔てられることなく相互に人格と個性を尊重する共生社会を目指すことの意義を理解することが重要です。

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

法に定められたから義務としてやるという姿勢ではなく、一住民、一職員として障がい者が抱えている不自由さや困難さをくみ取り、寄り添って対応することが差別解消の第一歩につながると考えられます。

《職員研修の実施》

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

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

《職場における取組み》

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

第4 障がいを理由とする差別に関する相談体制の整備

障がいを理由とする差別の解消を効果的に推進するには、障がい者及びその家族その他の関係者（以下「相談者」という。）からの相談等に的確に応じることが必要です。

相談等とは、不当な差別的取扱いの相談や、合理的配慮の不提供に関する相談、苦情の申し出等のことをいいます。

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

- 1 総務課及び健康福祉課に相談員を置きます。相談員は、課長等が指名します。

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

- 2 相談員に寄せられた相談等は、総務課に集約し、相談者のプライバシーに配慮した上で全庁で情報を共有し、以後の相談等において活用することとします。

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

第5 障がいのある方の立場に立った施策の推進

職員は、常に障がいのある人の立場に立ち、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互の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施策推進に取り組むものとします。

資料編

1 障がいの特性に応じた対応

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

○ 障がいは誰にでも生じ得るものです。

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

○ さまざまな方がまちに暮らしています。

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

○ 外見からは分からない障がいのために、理解されず苦しんでいる方もいます。

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

○ 周囲の理解や助けがあれば、できることがたくさんあります。

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

○ 障がい者だけではなく、その家族や支援者にも心配りをしましょう。

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

● 視覚障がい（視力障がい・視野障がい）

【障がい内容】

視力障がいとは、視覚機能に何らかの障がいがある状態をいいます。

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

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

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

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

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

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

【主な特徴】

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

【主な対応】

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

そのため、必要な配慮として「情報に対する配慮」と「移動に対する配慮」が求められます。

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

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

区別のつきやすい色

紺色と黄色
黒とピンク 緑と白
緑と黒 など

区別のつきにくい色

赤と緑 オレンジと黄緑
白と黄色
水色と緑 など

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

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

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

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

【対応の例】

- ・視覚障がいのある方に話しかけるときには、名前を名乗ってから話しかけます。
- ・話しかけるときは、そばに寄って、前から話しかけます。話しかけるときは「お手伝いしましょうか?」、「こんにちは」でもかまいません。
- ・方向や位置を説明するときは、視覚障がいのある方の向きを中心にします。
→「あそこに」や「向こうに」などの代名詞や指差し表現は使わず、「あなたの右に…」「時計の文字盤の3の方向です…」など具体的に説明するとよいです。
- ・身体障がい者補助犬(盲導犬等)を同伴している方を見かけたら、その犬が仕事だということを忘れず、声をかけたり触ったりしないで温かく見守ってください。

《窓口における配慮》

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

※通知カードやマイナンバーカード（個人番号カード）に係る視覚障がい者への対応について（平成28年1月15日付け総務省自治行政局住民制度課並びに厚生労働省社会・援

護局障害保健福祉部企画課通知、及び平成 28 年 1 月 20 日 27 生福第 5900 号、福島県障がい福祉課長通知による)

1 代読について

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

2 個人番号を自ら記載できない場合について

視覚障がいのある方が個人番号を自ら記載することができない場合は、通知カードや個人番号カードに記載された個人番号を代筆するなど適切な対応をお願いします。また、こうした対応が難しい場合には、市町村の住民基本台帳又は住民基本台帳ネットワークを用いて当該申請者等の個人番号を検索し、職員による記載をお願いします。

《会議における配慮》

- ・会議や交流会など複数の人が同席して話すときは、発言の前に名前を名乗り、できるだけゆっくりと発言します。複数の人が同時に話すと、言葉の聞き取りが難しくなります。
- ・会議で使用する資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号が異なり得ることに留意します。
- ・会議で使用する資料を事前に送付する際は、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で送付する、または音声コードを添付した文書を送付するなど工夫します。電子メールでデータを送る際は、PDF 文書は、読み上げソフトが読み上げることができないので避けます。

《トイレへの案内》

- ・トイレに案内するときは、障がい者用トイレ（みんなのトイレ・多目的トイレ）がよいのか、一般のトイレがよいのか聞きます。
- ・初めてのトイレは、様子がわからないので、洋式か和式か、便座の向き、トイレトペーパーや鍵の位置を教えると親切です。

音声コード（SPコードまたは UniVoice）

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

● 聴覚障がい

【障がい内容】

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

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

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

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

【主な特徴】

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

○ろう（あ）者

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

○難聴者

聞こえにくい人のことをいいます。聞こえの程度はさまざまで、補聴器を使用しますが、音は聞こえても言葉まで聞き取れない人もいます。会話のときは、補聴器を使用しながら口元を見て言葉を読み取る人が多いので、口元がはっきり見えるように配慮したり、通じないときは別の言葉に言い換えたりして対応します。

○中途失聴者

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

【コミュニケーション方法】

- ・身振り

形や動きの特徴をとらえて体全体で表現します。

- ・手話

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

- ・指文字

指を使って五十音を表すものです。人名や地名などの固有名詞、手話で表現できない言葉を表すときに使います。

- ・要約筆記

話し手が話している内容や会議の進行、講演の内容などを要約し文字にして伝える筆記通訳です。

- ・筆談

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

- ・読話、口話

口話の訓練を受けた人の中には、相手の口の動きを見て、話の内容が理解できる人もいます。正面を向いて相手の顔を見てゆっくり、はっきりと話します。口の形が似ている言葉は区別がつかないので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補います。

- ・空書

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

【コミュニケーション支援機器】

補聴器	聴力を補うための音の増幅器です。補聴器の使用により聞こえが改善する人もいますが、その程度は個人差があります。
人工内耳	内耳の蝸牛に入れた電極により脳に音の信号を送る働きをします。人工内耳の装用により聴力の改善が期待できますが、その程度は個人差があります。
卓上会話支援機器 (コミュニケーション)	中軽度の難聴をもつ方にクリアな音を提供する聞こえ支援スピーカー
聴覚障がい者参加型 コミュニケーション ツール	話し手の発言を音声認識し、即時にテキストに自動変換して複数のパソコン画面に表示することで、聴覚障がい者を含む参加者全員がリアルタイムに情報を共有できるソフトウェア

【主な対応】

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

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

(環境整備の例)

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

村では聴覚障がいの方に対して下記の事業を行っています。業務において手話通訳者等の派遣を希望するときは、事前に健康福祉課へご相談ください。

手話通訳事業

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

要約筆記事業

意思の疎通を円滑にするため、発言内容をまとめて筆記する要約筆記者を派遣しています。

● 盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）

【障がい内容】

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

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

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

【主な対応】

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

● 言語障がい

【障がい内容】

言語障がいとは、言葉の理解や適切な表現が困難な状態（言語機能障がい）と発声が困難な状態（音声機能障がい）があります。先天的な聴覚障がいのために発話習得が不十分な場合や、脳血管障がい等による失語症等、様々なケースがあります。外見からは分かりにくく、周囲の理解が得づらいことがあります。

【主な特徴】

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

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

【主な対応】

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

● 肢体不自由

【障がい内容】

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

肢体不自由の方の中には、上肢や下肢に切断や機能障がいのある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性麻痺の方などがいます。これらの方の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な方、立ったり歩行したりすることが困難な方、身体に麻痺のある方、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う方などがいます。

移動については、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、電動の車いすを使用される方などがいます。

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

【主な特徴】

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

【主な対応】

- ・雨や雪の日は、床が濡れたままにならないよう注意します。
→雨や雪の日は出入り口付近を中心に床が濡れやすくなります。下肢が不自由な方や杖を使用している方は歩行が不安定で滑って転倒の危険があります。
- ・扉の開閉など積極的に行います。
→肢体不自由の方にとって、手動式の扉の開閉は非常に困難ですので、通行の際は扉を開き、手で押さえるなどします。
- ・通路に物を置かないようにします。車いす使用者が通れるスペースの確保をお願いします。
- ・下肢が不自由な方には、必要に応じて、いすを用意します。
→座る姿勢から立ち上がることが困難な方もいますので、希望を伺い、必要に応じていすを用意します。
- ・介助者が一緒でも、必ず本人の意思を確認します。

- ・ 日常会話などコミュニケーションを取ることが困難な場合もありますので、話をするときは分かりやすい内容で、ゆっくり、確認をとりながら説明をします。

《車いす利用者への配慮》

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

※ 車いすのたたみ方や広げ方について、資料3「基本的な介助方法について」を参照。

● 内部障がい

【障がい内容】

内部障がいとは、内臓機能の障がいであり、身体障害者福祉法では、①心臓機能、②呼吸器機能、③腎臓機能、④膀胱・直腸機能、⑤小腸機能、⑥肝臓機能、⑦ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の 7 種類の機能障がいと認められています。

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

【主な特徴】

- ・ 外見からは分かりにくいので、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。
- ・ 障がいのある臓器だけでなく、全身状態が低下しているため体力がなく、疲れやすい状態にあります。
- ・ 膀胱・直腸機能障がいで人工肛門や人工膀胱を使用されている方（オストメイト）は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

【主な対応】

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

オストメイトについて

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

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

ストマがあるため通常のトイレでは排泄しにくいことから、立ったまま排泄処置できるものが多目的トイレに設置されているところもあります。

● 知的障がい

【障がい内容】

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

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

【主な特徴】

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

【主な対応】

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

療育手帳

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

● 精神障がい

【障がい内容】

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

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

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

【主な特徴】

- ・ ストレスに弱い方や対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多いです。
- ・ 外見からは分かりにくく、障がいについて理解されず孤立している方もいます
- ・ 精神障がいに対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方もいます。
- ・ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいます。
- ・ 同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話したりする方もいます。
- ・ 学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない方もいます。

【主な対応】

《意思をうまく伝えられない方への対応》

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

《対応が困難な状況が生じた場合》

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

○統合失調症

【主な特徴】

- ・ 発症の原因は分かっていませんが、100人に1人弱かかる、比較的一般的な病気です。

- ・ 幻覚や妄想が特徴的な症状ですが、そのほかにも様々な生活のしづらさが障がいとして表れることが知られています。
- ・ 陽性症状（幻覚・妄想）や陰性症状（意欲が低下し、以前から楽しみにしていたことに興味を示さなくなる。疲れやすく集中力が保てず、人付き合いを避け引きこもりがちになる。）が表れます。

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

【主な対応】

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

○気分障害

【主な特徴】

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

【主な対応】

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

○てんかん

【主な特徴】

- ・ 何らかの原因で、一時的に脳の一部が過剰に興奮することにより、発作がおきます。
- ・ 発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うものなど様々なタイプのものがあります。

【主な対応】

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

○認知症

【主な特徴】

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

【主な対応】

- ・ 高齢社会を迎え、誰もが認知症になる可能性があります。また誰もが介護者等として認知症の家族に関わる可能性があるなど、認知症は身近な病気であることを理解します。
- ・ 本人の個性や価値観、人生経験を尊重し、できないことではなく、できることに目を向けて本人が有する力を最大限に活かしながら、住み慣れた地域の中で本人が暮らしやすい環境を整え、支援します。
- ・ 早期に気付いて適切に対応していくことができるよう、小さな異常を感じたときは速やかに適切な機関に相談します。

● 発達障がい

【障がい内容】

発達障がいとは、「自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）等、脳機能の障害であって、通常低年齢において症状が発現するもの」です。（発達障害者支援法第 2 条）

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

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

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

○自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）

【主な特徴】

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

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

○学習障害（LD）

【主な特徴】

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

○注意欠陥多動性障害（ADHD）

【主な特徴】

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

【主な対応】

- ・発達障がいとは、外見からは障がいのあることが分かりにくく、また、本人自身も障がいを十分に認識できていなかったり、診断を受けていても、それを受け入れることができない状況にあることもあります。発達障がいであるかどうかを確認する必要はありませんが、コミュニケーションの場において、意思疎通がうまくいかないと感じたり、落ち着きのない様子が見られたときには、何らかの工夫が必要です。
- ・あいまいな表現を理解することが不得手な人もいますので、できるだけ具体的に話をするようにします。受け答えには、「はい」「いいえ」で答えられるよう工夫します。
- ・感覚過敏であるため騒々しい場所では、話に集中できない、大勢の人の中にいることが苦痛と感じる人もいます。本人がリラックスして、安心できる環境づくりが大切です。
- ・批判的・否定的な言葉は避けて、できるだけ肯定的な言葉を用いて対応します。
- ・理解しているかどうかを確認しながら、話を進めます。集中力が持続しない人や緊張や疲労により落ち着きがなくなる人もいます。場合によっては合間に休憩を挟むことも必要です。
- ・不安や緊張から急に怒り出す、大声を上げるなどの問題行動があっても過剰に反応せず、冷静に対処することを心がけます。

● 高次脳機能障がい

【障がい内容】

高次脳機能障がいとは、交通事故や脳血管障がいなどの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知障がいや行動障がいなどの症状のことをいいます。

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

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

脳が損傷される原因

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

【主な特徴】

以下の症状が現れる場合があります。

記憶障がい	すぐに忘れる、新しいことを覚えられないなど。
注意障がい	不注意が多い、集中力が続かない、同時に複数のことができないなど。
遂行機能障がい	自分で計画を立てて物事を進められない、効率よく順序立てられない、急な変更に対応できないなど。
社会的行動障がい	ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい。 こだわりが強くでたり、欲しいものを我慢できない。 思い通りにならないと大声を出したり、時に暴力を振るったりするなど。

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

● 難 病

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

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

平成 25 年 4 月から障がい（児）者の範囲に難病が加わり、障害者総合支援法の対象となりました。障害者総合支援法の対象となる難病は、平成 27 年 7 月から 332 疾病に拡大されています。

【主な特徴】

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

【主な対応】

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

2 場面ごとの対応

【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

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

● 窓口での対応

【合理的配慮の具体例】

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

主な対象	対 応 例
視覚障がいのある方	・書類などの読み上げは、省略せず、確認しながら丁寧に読みます。 ・代筆ができない書類にサインするときは、厚紙や定規などを記入欄の下に当てて、サインしやすいように工夫します。 ・代筆するときに話しかけるときは、周囲の人に住所や電話番号など個人情報を知られないように小さな声で確認します。 ・一時的に離席するときや戻ってきたときは、一声かけます。対応者が新たに加わるときや代わるときは、まず名乗ります。 ・利用料や手数料を収受するときは、紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら行います。
聴覚障がいのある方	・「耳マーク」（資料5「障がい等マーク」参照）を窓口を設置し、本人に可能なコミュニケーション方法を確認して、筆談、手話等を活用します。 ・ゆっくり、はっきり口元がわかるように話します。 ・補聴器や人工内耳を使用している場合は、聞こえの状況を確認しながら話します。 ・問合せは、ファックスや電子メール等でもできるようにします。 ・利用料や手数料などの数字は、メモや電卓で表示します。

肢体不自由の方 (車いす使用)	・ 高所など手の届かないところにある配布物等を取って渡します。 ・ 同じ目線で話します。
口頭での説明の 理解が難しい方 ・ 知的障がい ・ 発達障がい ・ 精神障がいの ある方	・ ゆっくり、丁寧に、繰り返し話し、ときどき本人が理解しているか確認しながら話を進めます。 ・ 話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応します。 ・ 説明のポイントをメモ書きして渡します。 ・ なじみのない外来語や漢数字は用いず、漢字にはふりがなを付けます。 ・ 相手の声の調整ができずに大きい声で話しても、落ち着いた雰囲気に対応することを心がけます。
内部障がいのあ る方、難病の方	・ 体調に配慮し、必要に応じていすのあるところに案内して、職員が窓口から出て対応します。

● 会議・講演会・イベントでの対応

【合理的配慮の具体例】

○開催会場の確認

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

○事前の情報提供

- ・講演会やイベントに関する事前情報は、広報紙、ポスター、チラシ、新聞だけでなく、テレビ、ラジオ、ウェブサイト等できる限り複数の情報提供媒体を利用します。
- ・視覚障がいのある方に会議に参加してもらう場合、事前に会議資料をテキストファイル（読み上げソフトに対応できるように）で電子メール送信し、内容を把握してもらいます。事前に会議資料が送れない場合は、会議において資料を読み上げます。

○参加申し込みの受付

- ・事前に参加申し込みを受ける場合は、電話、郵送、ファックス、電子メール等できる限り複数の手段で受け付けるようにします。
- ・申込書の様式は、以下の例のように障がいのある方が希望する事項を事前に把握できるようにしておきます。なお、事前に希望する事項を把握しない場合でも、車いすや手話通訳者、点字資料等可能な限り準備をしておきます。

（例）

お名前	ふりがな
ご連絡先	〒 住所 T E L F A X Email
備考	以下について必要がありましたら、印をつけてください。 ☐ 身体障害者用駐車スペース ☐ 手話通訳 ☐ 要約筆記 ☐ 車いす用席 ☐ 拡大文字資料 ☐ 点字資料 ☐ ふりがな付き資料 ☐ その他（ ）
介助者	☐ 同行する ☐ 同行しない（介助者の要否 ☐ 要 ・ ☐ 否）

避難行動要支援者避難支援制度

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

<対象者>

在宅で暮らす以下の方が対象です。

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

※資料1 身体障がい者補助犬について

ほじょ犬マーク



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

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

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

○盲導犬

視覚障がいのある方の歩行誘導を行う犬

表 示：白または黄色のハーネス（胴輪）をしています。

主な仕事：障がい物をよける、段差の前で立ち止まって知らせるなど

○ちょうどうけん聴導犬

聴覚障がいのある方に音を聞き分け、必要な情報の伝達や誘導を行う犬

表 示：背中に「聴導犬」と記載された表示をつけています。

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

○介助犬

肢体不自由の方の日常生活動作を介助する犬

表 示：背中に「介助犬」と記載された表示をつけています。

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

※資料2 意思疎通支援者派遣申請書

様式第1号

意思疎通支援者派遣申請書

年 月 日

(予約：緊急)

氏 名		FAX	
住 所	安達郡大玉村玉井・大山		

利用年月日	年 月 日		
時 間	午前 午後	時 分 ~	午前 午後
待ち合わせ 時 間	時 分	待ち合わせ場所	
通 訳 場 所			
派 遣 者	☐ 手話通訳者 ☐ 要約筆記者		
内 容			
【地図など】			

上記申請書記載のとおり意思疎通支援者を派遣してください。

年 月 日

一般社団法人福島県聴覚障害者協会 様

大玉村長 印

※申請書の提出先：健康福祉課社会福祉係

FAX 0243-48-3137

※資料3 基本的な介助方法について

1) 視覚障害のある方



〈正面から見た基本姿勢〉

相手の横歩前前に立ち、常に二人分の幅を確保しながら誘導します。



〈白杖を持っている方と階段を上る方法〉

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



〈背もたれの確認〉

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



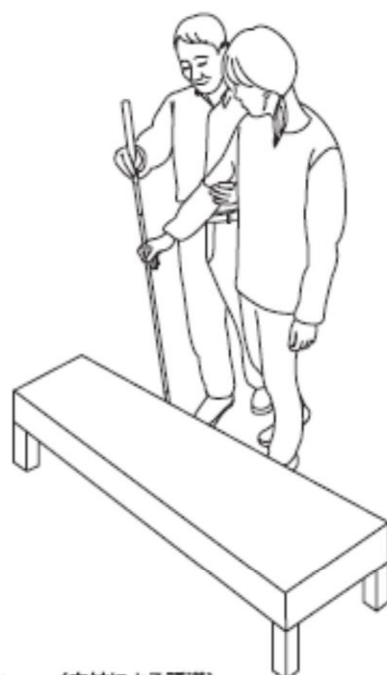
〈ヒジや肩、手首をつかんでもらう場合〉

相手のヒジの角度が90度くらいになることで、互いの位置を適度な間隔に保つことができます。持たれているヒジは、体側に軽く付けてごく自然にし、腕はあまり振らないようにします。相手の背が高い場合には、ご本人に確認した上で、肩をつかんでもらっても良いでしょう。また、逆に、相手が子どもであったり、極端に背が低い場合には、手首のあたりをつかんでもらっても良いでしょう。



〈白杖を持っている方と階段を下りる方法〉

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

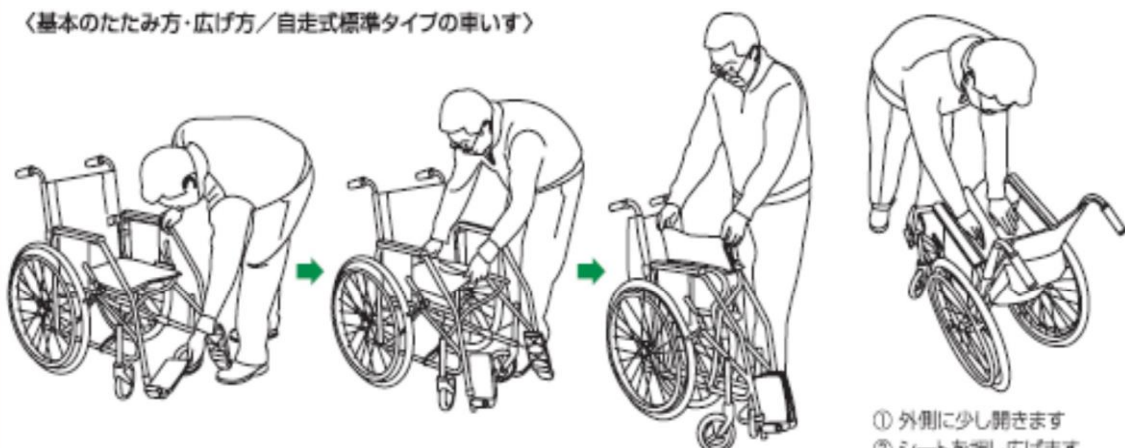


〈白杖による誘導〉

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

2) 車いす使用の方

〈基本のたたみ方・広げ方／自走式標準タイプの車いす〉



①フットレストを上げます

②シート中央部を持ち上げます

③完全に折りたたみます

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



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



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

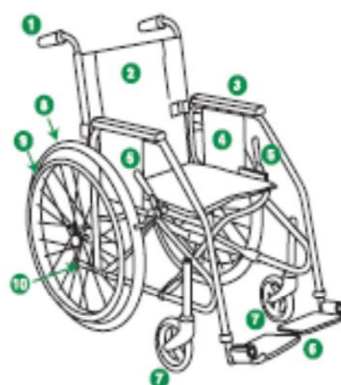


〈キャストアー上げ〉
ティッピングバーを踏み込むと同時に、ハ
ンドグリップに体重をかけ、押し下げます。
素早く安定させることが安心につながり
ます。



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

〈自走式標準タイプの車いすの
各部の名前〉



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

コミュニケーションボード		指でさしてください
なまえ じゅうしょ か 名前・住所を書いてください	でんわ ばんごう 電話番号かFAX番号を書いてください	
ぼうさい きいろ も 防災カード（黄色のカード）持っていますか？	はい	いいえ
いた ケガや痛いところはありませんか？	あ？ ？	
ばしょ あんない 場所を案内します		

※資料5 障がい等マーク

マーク	対象者	設置対象	意味	用途	発行先
	全障がい	施設等	○障がい者が利用できる施設・建物であることを明確に表すための世界共通のシンボルマーク ○すべての障がい者を対象としている	○駐車場の利用への配慮等 ○建物・施設が利用できるという表示	公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会
	視覚		○世界盲人連合で制定された盲人のための世界共通のマーク ○視覚障がい者の安全やバリアフリーに考慮された建物等につけられる	○建物・信号機・点字書籍等に表示される	社会福祉法人日本盲人福祉委員会
	人工肛門 人工膀胱		○オストメイトマーク ○人工肛門・人工膀胱を造設している人のための設備があることを表す	○オストメイト対応トイレのプレート等	公益財団法人日本オストミー協会
	身体障がい		○身体障がい者補助犬同伴啓発マーク ○盲導犬・介助犬・聴導犬のことをさす	○身体障がい者補助犬が同伴できる施設等に表示	厚生労働省
	企業		○障がい者雇用支援マーク ○公益財団法人ソーシャルサービス協会が障がい者就労支援を認めた企業・団体等に付与する認証マーク	○障がい者で雇用を希望する方々に、就労支援を行っている企業だとわかりやすくするため企業側が表示	公益財団法人ソーシャルサービス協会
	各障がい 要支援者 妊産婦 けが人	施設等 車	○おもいやり駐車場利用証 ○障がい・高齢・妊産婦等に対して優先的に駐車場を使用できるマーク	○表示されている駐車場に優先的に駐車できる ○31府県での相互利用が可能	31府県
	肢体不自由	車	○肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方へ交付しているマーク	○このマークをつけた車に幅寄せ等の危険な運転を行った運転者は道路交通法により罰せられる。	警察庁・各道府県警察本部
	聴覚		○聴覚障がいであることを理由に免許に条件を付されている方へ交付しているマーク	○このマークをつけた車に幅寄せ等の危険な運転を行った運転者は道路交通法により罰せられる。	警察庁・各道府県警察本部
	聴覚	本人	○耳が聞こえないことを示すマーク	○見た目にはわからないため、社会的不利益を受けないように携帯する	一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
	内部障がい		○ハート・プラスマーク ○身体内部に障がいがあることを示すマーク	○見た目にはわからないため、社会的不利益を受けないように携帯する	特定非営利活動法人ハート・プラスの会
	妊婦		○マタニティマーク ○妊娠・出産に関する安全性と快適さの確保を目指したマーク	○妊産婦が交通機関等を利用する際に身につけ、周囲が妊産婦への配慮を示しやすくするもの	厚生労働省
	支援者	施設等 支援者	○気持ちのバリアフリーマーク ○こまったら声かけての意思表示	○声をかけて手助けしてくれるボランティア・企業が表示 ○障がい者・高齢者等がこのマークを表示している人に声をかけやすくなる	福島県授産事業振興会

※資料6 障がい者手帳所持者数

平成29年4月1日現在

種別	障害区分等	18歳未満	18歳以上	計
身体障害者 手帳所持者数	視覚障がい	0	21	21
	聴覚・平衡機能障がい	1	29	30
	音声・言語・そしゃく 機能障がい	0	5	5
	肢体不自由	5	182	187
	内部障がい	1	90	91
	計	7	327	334
療育手帳 所持者数	最重度・重度（A）	1	38	39
	中度・軽度（B）	16	49	65
	計	17	87	104
精神保健福祉 手帳所持者数	1級から3級すべて	4	30	34

単位：人

※身体障害者手帳所持者のうち、重複障がいの方は、等級の重い方に記載。

ウェブサイト

- 外務省 障害者の権利に関する条約

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

- 内閣府 合理的配慮等の具体例を収集したサイト

【合理的配慮サーチ】

http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index_kyouiku.html

- 内閣府 関係省庁対応要領一覧

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

- 内閣府 関係府省庁所管事業分野における対応指針一覧

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

- 内閣府 共サービス窓口における配慮マニュアル(平成 17 年発行)

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

- 福島県 カラーユニバーサルデザインガイドブック

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

○障害者基本法(関連条文抜粋)

(目的)

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

(定義)

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。

二 社会的障壁 障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

(地域社会における共生等)

第三条 第一条に規定する社会の実現は、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを前提としつつ、次に掲げる事項を旨として図られなければならない。

一 全て障害者は、社会を構成する一員として社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されること。

二 全て障害者は、可能な限り、どこで誰と生活するかについての選択の機会が確保され、地域社会において他の人々と共生することを妨げられないこと。

三 全て障害者は、可能な限り、言語（手話を含む。）その他の意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られること。

(差別の禁止)

第四条 何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。

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

3 国は、第一項の規定に違反する行為の防止に関する啓発及び知識の普及を図るため、当該行為の防止を図るために必要となる情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

(国及び地方公共団体の責務)

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

(国民の理解)

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

(国民の責務)

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

○児童福祉法（抜粋）

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

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

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

○障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（全文）

目次

第一章 総則（第一条—第五条）

第二章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（第六条）

第三章 行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置（第七条—第十三条）

第四章 障害を理由とする差別を解消するための支援措置（第十四条—第二十条）

第五章 雑則（第二十一条—第二十四条）

第六章 罰則（第二十五条・第二十六条）

附則

第一章 総則

（目的）

第一条 この法律は、障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。

（定義）

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。

二 社会的障壁 障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

三 行政機関等 国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体（地方公営企業法（昭和二十七年法律第二百九十二号）第三章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業を除く。第七号、第十条及び附則第四条第一項において同じ。）及び地方独立行政法人をいう。

四 国の行政機関 次に掲げる機関をいう。

イ 法律の規定に基づき内閣に置かれる機関（内閣府を除く。）及び内閣の所轄の下に置かれる機関

ロ 内閣府、宮内庁並びに内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第四十九条第一項及び第二項に規定する機関（これらの機関のうち二の政令で定める機関が置かれる機関にあつては、当該政令で定める機関を除く。）

ハ 国家行政組織法（昭和二十三年法律第二百十号）第三条第二項に規定する機関（ホの

政令で定める機関が置かれる機関にあつては、当該政令で定める機関を除く。)

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

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

ヘ 会計検査院

五 独立行政法人等 次に掲げる法人をいう。

イ 独立行政法人(独立行政法人通則法(平成十一年法律第百三号)第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。ロにおいて同じ。)

ロ 法律により直接に設立された法人、特別の法律により特別の設立行為をもって設立された法人(独立行政法人を除く。)又は特別の法律により設立され、かつ、その設立に関し行政庁の認可を要する法人のうち、政令で定めるもの

六 地方独立行政法人 地方独立行政法人法(平成十五年法律第百十八号)第二条第一項に規定する地方独立行政法人(同法第二十一条第三号に掲げる業務を行うものを除く。)をいう。

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

(国及び地方公共団体の責務)

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

(国民の責務)

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

(社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備)

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

第二章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

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

2 基本方針は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向

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

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

四 その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項

- 3 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。
- 4 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、障害者政策委員会の意見を聴かなければならない。
- 5 内閣総理大臣は、第三項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。
- 6 前三項の規定は、基本方針の変更について準用する。

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

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

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

(事業者における障害を理由とする差別の禁止)

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

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

(国等職員対応要領)

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

- 2 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。
- 3 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
- 4 前二項の規定は、国等職員対応要領の変更について準用する。

(地方公共団体等職員対応要領)

第十条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第七条に規定す

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

- 2 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- 3 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めなければならない。
- 4 国は、地方公共団体の機関及び地方独立行政法人による地方公共団体等職員対応要領の作成に協力しなければならない。
- 5 前三項の規定は、地方公共団体等職員対応要領の変更について準用する。

(事業者のための対応指針)

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

- 2 第九条第二項から第四項までの規定は、対応指針について準用する。

(報告の徴収並びに助言、指導及び勧告)

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

(事業主による措置に関する特例)

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

第四章 障害を理由とする差別を解消するための支援措置

(相談及び紛争の防止等のための体制の整備)

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

(啓発活動)

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

(情報の収集、整理及び提供)

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

(障害者差別解消支援地域協議会)

第十七条 国及び地方公共団体の機関であって、医療、介護、教育その他の障害者の自立と

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

- 2 前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めるときは、協議会に次に掲げる者を構成員として加えることができる。
 - 一 特定非営利活動促進法(平成十年法律第七号)第二条第二項に規定する特定非営利活動法人その他の団体
 - 二 学識経験者
 - 三 その他当該国及び地方公共団体の機関が必要と認める者
(協議会の事務等)

第十八条 協議会は、前条第一項の目的を達するため、必要な情報を交換するとともに、障害者からの相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関する協議を行うものとする。

- 2 関係機関及び前条第二項の構成員(次項において「構成機関等」という。)は、前項の協議の結果に基づき、当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を行うものとする。
- 3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成機関等が行う相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関し他の構成機関等から要請があった場合において必要があると認めるときは、構成機関等に対し、相談を行った障害者及び差別に係る事案に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。
- 4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。
- 5 協議会が組織されたときは、当該地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、その旨を公表しなければならない。

(秘密保持義務)

第十九条 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、正当な理由なく、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(協議会の定める事項)

第二十条 前三条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

第五章 雑則

(主務大臣)

第二十一条 この法律における主務大臣は、対応指針の対象となる事業者の事業を所管する大臣又は国家公安委員会とする。

(地方公共団体が処理する事務)

第二十二条 第十二条に規定する主務大臣の権限に属する事務は、政令で定めるところによ

り、地方公共団体の長その他の執行機関が行うこととすることができる。

(権限の委任)

第二十三条 この法律の規定により主務大臣の権限に属する事項は、政令で定めるところにより、その所属の職員に委任することができる。

(政令への委任)

第二十四条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な事項は、政令で定める。

第六章 罰則

第二十五条 第十九条の規定に違反した者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

第二十六条 第十二条の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、二十万円以下の過料に処する。

附 則 抄

(施行期日)

第一条 この法律は、平成二十八年四月一日から施行する。ただし、次条から附則第六条までの規定は、公布の日から施行する。

(基本方針に関する経過措置)

第二条 政府は、この法律の施行前においても、第六条の規定の例により、基本方針を定めることができる。この場合において、内閣総理大臣は、この法律の施行前においても、同条の規定の例により、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた基本方針は、この法律の施行の日において第六条の規定により定められたものとみなす。

(国等職員対応要領に関する経過措置)

第三条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、この法律の施行前においても、第九条の規定の例により、国等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた国等職員対応要領は、この法律の施行の日において第九条の規定により定められたものとみなす。

(地方公共団体等職員対応要領に関する経過措置)

第四条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、この法律の施行前においても、第十条の規定の例により、地方公共団体等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた地方公共団体等職員対応要領は、この法律の施行の日において第十条の規定により定められたものとみなす。

(対応指針に関する経過措置)

第五条 主務大臣は、この法律の施行前においても、第十一条の規定の例により、対応指針を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた対応指針は、この法律の施行の日において第十一条の規定により定められたものとみなす。

(政令への委任)

第六条 この附則に規定するもののほか、この法律の施行に関し必要な経過措置は、政令で定める。

(検討)

第七条 政府は、この法律の施行後三年を経過した場合において、第八条第二項に規定する社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮の在り方その他この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に応じて所要の見直しを行うものとする。

障がい を正しく理解し、適切に対応するための配慮マニュアル

平成 29 年 4 月 1 日 初版（第 1 版）

編集・発行

大玉村住民福祉部健康福祉課社会福祉係

〒969-1392 安達郡大玉村玉井字星内 70 番地

電 話 0243-24-8115

ファックス 0243-48-3137

電子メール kenkofukushika@vill.otama.fukushima.jp