

# 健康福祉委員会資料

## (健康福祉局関係)

### 1 陳情の審査

(1) 陳情第12号 障害者差別禁止条例制定に関する陳情

資料1 障害者差別解消法における取組について

参考資料1 障害者差別解消法の施行3年後見直しに関する意見(案)

参考資料2 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の概要

参考資料3 川崎市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

参考資料4 障害のある方へのサポートブック(市職員向け)

参考資料5 第4期 川崎市障害者施策審議会委員名簿  
障害者差別解消支援地域協議会委員名簿

令和2年1月30日

健康福祉局

## 1 障害者差別解消法の制定の経緯

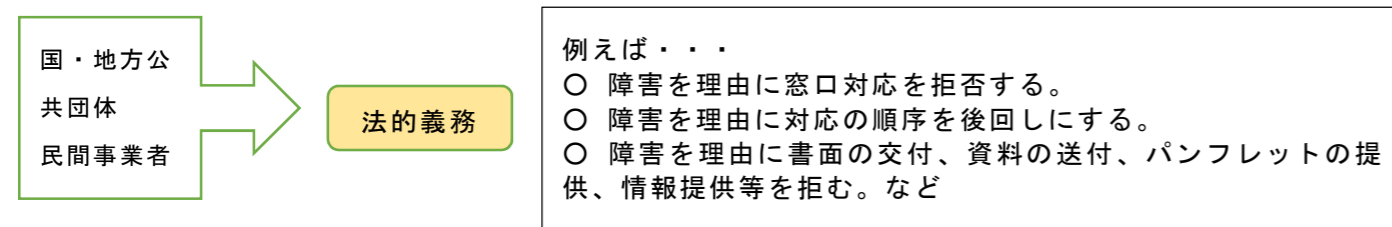
障害者への差別禁止や障害者の尊厳と権利を保障することを義務づけた人権条約である「障害者の権利に関する条約」が、平成18年に国連総会において採択された。

国は、平成19年に同条約に署名し、その後「障がい者制度改革推進本部」や「障害者政策委員会」において検討を行い、平成25年に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（通称：障害者差別解消法）が制定、平成28年4月に施行された。

## 2 障害者差別解消法の概要

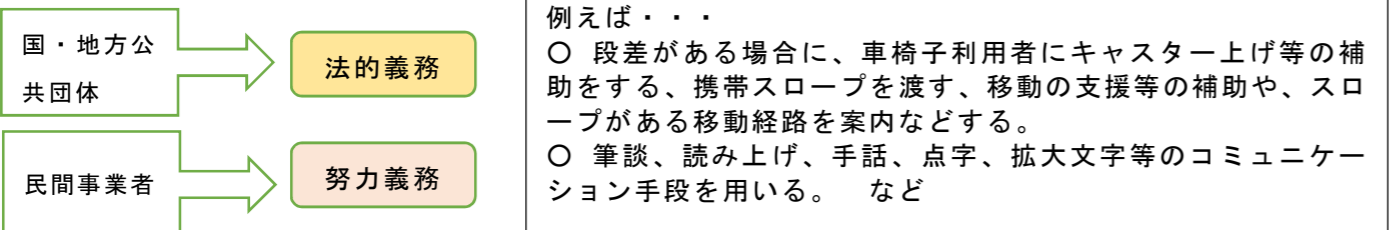
### (1) - 1 差別を解消するための措置・・・差別的取り扱いの禁止

行政機関等及び事業者が事務また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。



### (1) - 2 差別を解消するための措置・・・合理的配慮の不提供の禁止

行政機関等及び事業者が事務また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、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。



### (2) 差別を解消するための支援措置

紛争解決・相談、地域における連携、啓発活動、情報収集に関して取組を行う。

## 3 近隣都県市の状況

自治体名	条例名	成立日	施行日
埼玉県	埼玉県障害のある人もない人も全ての人が安心して暮らしていける共生社会づくり条例	平成28年3月	平成28年4月
千葉県	障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例	平成18年10月	平成19年7月
東京都	東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例	平成30年7月	平成30年10月
さいたま市	さいたま市誰もが共に暮らすための障害者の権利の擁護等に関する条例	平成23年3月	平成23年4月
横浜市	横浜市障害を理由とする差別に関する相談対応等に関する条例	平成28年2月	平成28年4月

## 4 本市の取組

平成27年度及び28年度の障害者施策審議会において、条例化よりも具体的な取組の充実が重要であるとの見解が示されており、本市では、法の趣旨にのっとり障害者差別解消支援地域協議会を設置するとともに、市職員向けには対応要領を策定し周知徹底を行い、市民等へは啓発物を配布するなど普及啓発を図る等の取組を進めている。

### ○障害者差別解消支援地域協議会

川崎市障害者施策審議会の部会として設置。学識経験者や法曹関係、商工会議所やハローワーク、医師会、当事者などから構成し、地域における関係機関等のネットワークを構築するとともに、障害を理由とする差別に関する相談事例の共有や情報交換を行い、障害を理由とする差別の解消に関する様々な課題を協議し、その結果を踏まえた取組を行う。平成28年度1回、29、30年度2回、令和元年度1回開催（年度内に1回開催予定）。

### ○対応要領の策定

不当な差別的取り扱いの禁止及び合理的配慮の提供に関し、職員が適切に対応するために必要な要領を定めている。

### ○普及啓発・周知

市民及び事業者に対してはホームページによる啓発、リーフレット、クリアファイル等をイベントで配布するとともに、市職員に対しては、障害についての理解、障害のある方への対応の際の配慮事項等を記載したサポートブックを作成するほか、各階層別研修や庁内イントラネットシステム「eラーニング」による研修を実施している。また、サポートブックについては、全市民利用施設に配布し、バリアフリー等の理解の促進にも取り組んでいる。

### ○相談等の体制整備

※既存の窓口、機関等を活用

- (市職員に対する相談)・・・当該対応を行った部署が一義的に窓口となり対応している。
- (民間事業者に対する相談)・・・法令等により権限を持つ行政機関が窓口となり、事業者ごとに対応している。

## 5 取組の方向性

- ・障害者施策審議会での見解を踏まえ、障害の有無により分け隔てなく、相互に人格と個性を尊重し、共生する社会の実現に資するための取組を引き続き行っていく。
- ・今後、障害者差別解消支援地域協議会等での相談事例等を反映した職員向けのサポートブックや対応要領の改定を行うとともに、あらたに市民・事業者向けのサポートブックの作成を行い、更なる普及啓発を推進していく。
- ・国においては、平成28年4月の法施行後、3年を目途に必要な見直しを検討するとしているが、現在も議論が続いており、近々法改正の可能性がある。
- ・障害者施策審議会では、これらの国の動向や、「川崎市差別のない人権尊重のまちづくり条例」が一部施行されたことも含め、今後の施策のあり方の検討を行っていくことから、障害者差別解消法に係る条例化の方向性についてもこの中で検討を行っていく。

**障害者差別解消法の施行 3 年後見直しに関する意見  
(案)**

令和 2 年〇月〇日

障害者政策委員会

## 1. はじめに

平成 25 年 6 月に成立した「障害を理由とする差別の解消に関する法律」（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」という。）においては、附則第 7 条において、政府は、施行後 3 年を経過した場合において、事業者による合理的配慮の在り方その他同法の施行状況について検討を加えるべき旨が規定されている。同法は平成 28 年 4 月に施行されたことから、昨年 4 月に施行後 3 年を経過している。

その間、国においては、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（平成 27 年 2 月 24 日閣議決定。以下「基本方針」という。）や各行政機関等の対応要領及び主務大臣の対応指針等に基づく運用、障害者差別の解消に関する普及啓発、合理的配慮の提供等事例集の作成、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の策定など各種の取組が進められてきた。

一方、地方公共団体においては、障害者差別解消の推進を目的とした条例の制定や相談・紛争解決の体制整備など、独自の取組を含めて地域の実情に応じた取組がなされてきている。

また、2020 年東京パラリンピック競技大会の開催を控え、同大会の開催を契機として、「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画<sup>1</sup>」に基づく「心のバリアフリー」等の取組が、官民を挙げて進められている。

本委員会においては、こうした諸状況を勘案しつつ、先に述べた障害者差別解消法の検討規定を踏まえ、平成 31 年 2 月から、条例により独自の取組を行う地方公共団体や営利・非営利の事業者団体からのヒアリング等を含め、9 回にわたり同法の見直しの検討を行った。本意見は、その検討の結果を取りまとめたものであり、今後、政府において、これを踏まえた具体的な措置を講じることが期待される。

なお、本年には、我が国における「障害者の権利に関する条約」（以下「障害者権利条約」という。）の実施状況について、国連障害者権利委員会による初めての審査が行われる予定である。今回の障害者差別解消法の施行 3 年経過後の見直しに当たっては、この審査を見据えて、同条約との整合性等の観点からも検討を行ったところであるが、今後、同委員会から示される勧告の内容によっては、これを踏まえた追加的な議論を行うこととする。

## 2. 3 年後見直しに当たっての基本的な考え方

障害者差別の解消に向けた取組は、社会の変化等に伴い、その内容を充実さ

---

<sup>1</sup> 平成 29 年 2 月 20 日ユニバーサルデザイン 2020 関係閣僚会議決定

せることが求められる。また、施行から3年が経過する中で、その施行状況から判明してきた制度や運用の不十分な点について、対応策を講じることが必要である。

こうした考え方を基本としつつ、特に次の3点に配慮し、現行の制度や運用についての見直しを行った。

#### **(1) 条約の理念の尊重及び整合性の確保**

障害者差別解消法は、障害者権利条約の締結に向けた法整備の一環として制定されたものであるが、同条約の批准以降、国連障害者権利委員会から一般的意見が示されるなど、同条約を巡る新たな動きも生じている。このため、そうした動向も踏まえつつ、条約の理念の尊重及び一層の整合性の確保を図る観点から見直しを行うことが重要である。

#### **(2) 地域における取組等の実情を踏まえた見直し**

地方公共団体における施行状況からは、相談事例の蓄積が不十分である地方公共団体や障害者差別解消支援地域協議会の設置等が進んでいない地域がある一方で、条例を制定し、相談・紛争解決の体制整備等に積極的に取り組んでいる地方公共団体があることが判明している。

こうした施行状況等の実情を踏まえて、制度や運用を見直すことが必要である。

#### **(3) 関係者間の相互理解の促進**

障害者差別解消法は、行政機関等及び事業者に対し、障害者差別の解消に向けた具体的取組を求めるとともに、こうした措置を通じて、全ての国民が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を目指すものである。

こうした法律の目的からは、例えば、合理的配慮の提供は障害者と行政機関等、事業者との間での建設的対話を通じて行われるべきであり、同法は、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障害者差別の解消に取り組むことを期待するものである。この方向性は、共生社会の実現を目指す趣旨から、引き続き維持されるべきであり、見直しに当たっても、関係者間の相互の理解を重視すべきである。

### **3. 個別の論点と見直しの方向性**

本委員会では、まず地方公共団体における障害者差別解消法の施行状況等を踏まえて議論を行い、その中で制度・運用上の課題として挙げられた意見等を

基に、見直しに関する特に議論が必要な論点を整理した。

さらに、それらの論点ごとに議論を行い、取りまとめた現状・課題、見直しの方向性は次のとおりである。

## (1) 差別の定義・概念について

### 【現状・課題】

- 障害者差別解消法においては、障害を理由とする差別には様々なものがあり、個々の事案において特定の行為が同法の差別に該当するかは事案に応じて個別具体的に判断されるものであることから、あらかじめ一律に定義を定めることとはされていない。  
このため、具体的にどのような行為が差別に当たり得るのかについて国民の間で認識の共有が図られるよう、基本方針、対応要領及び対応指針において、不当な差別的取扱い等について基本的な考え方や具体例を示すこと、具体的な相談事例等を蓄積すること等の取組が講じられている。
- しかしながら、例えば間接差別などが一般に知られていないことから、差別の定義・概念をより明確化し、社会的な認知を広げていくべきという意見もある。
- また、差別の概念は規範的なものであり、時代により変わり得るものであることから、必ずしも法律でなくとも、基本方針等において、具体的な例示も含め、どのようなものが差別に当たるのかを示すことができれば、行為規範としての差別の概念の明確化や、具体的な紛争解決に資するのではないかという意見もある。
- このほか、障害のある女性は、障害のある男性や障害のない女性に比べて、より複合的な困難を抱えていることから、不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供に関して一層の配慮が必要であり、そのための情報収集や施策の充実が必要であるという意見や、障害者に対するハラスメントについても障害者差別解消法上の差別として位置付けるべきではないかという意見がある。

### 【見直しの方向性】

#### ① 差別の定義・概念の明確化

- 障害者差別解消法における差別の定義・概念についてより明確に示すことは、行為規範としての差別の概念の明確化等に資すると考えられる。一方で、障害者差別解消法の施行以降、一定程度の事例の蓄積は図られて

いるが、その内容は多岐にわたることが判明してきている。また、差別的取扱いや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、その内容が変化していくものでもある。

さらには、差別の類型としての間接差別等については、具体的にどのような事例が該当するのかは、相談事例等の積み重ねの中で見いだされていくものと考えられる。

加えて、法律において差別の定義を設けることについては、これにより、かえって差別が狭く捉えられてしまうことも懸念されるため、慎重な検討が必要であると考えられる。

- これらを踏まえると、差別の定義・概念については、弾力的な対応が困難な法律で定義等を設けるのではなく、柔軟に見直すことのできる基本方針や対応指針等における記載を充実することにより対応することが適当である。

例えば、基本方針等において、形式的には障害を理由とする差別的取扱いには該当しないものであっても、実質的には障害を理由として障害者でない者と不当な差別的な取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害することは、障害を理由とする差別となる旨を明示することなどが考えられる。

- あわせて、国及び地方公共団体においては、差別の定義・概念の明確化に資するとともに、国民の間での障害を理由とする差別についての理解が深まるよう、更に具体的な相談事例の蓄積等を進めるべきである。

なお、後述の（３）の相談・紛争解決の体制整備は、こうした事例の蓄積等にも役立つものと考えられる。

- 障害のある女性への差別に関しても、具体的な相談事例の蓄積等により更に実態把握に努めるべきである。あわせて、障害者基本法（昭和 45 年 5 月 21 日法律第 84 号）及び障害者基本計画（第 4 次）（平成 30 年 3 月 30 日閣議決定）に基づき、障害のある女性等の複合的困難に配慮したきめ細かい支援が各種施策において充実されることが期待される。

## （２）事業者による合理的配慮の提供について

### 【現状・課題】

- 障害者差別解消法においては、障害者と相手方の関係は様々であり、求められる配慮も多種多様であることから、合理的配慮について、国の行政

機関や地方公共団体等には法的義務を課し、事業者には努力義務を課した上で主務大臣が策定する対応指針により自主的な取組を促すこととされている。

また、実効性を確保するための仕組みとして、主務大臣が所掌分野ごとに対応指針を定め、特に必要があると認めるときは、同指針に定める事項について、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。

○ その運用としては、障害者差別解消法に基づく基本方針や対応指針において、合理的配慮の考え方や具体例を示しているほか、行政機関等において、事業者による合理的配慮の提供事例を収集している。例えば、内閣府においては合理的配慮等の提供事例集を作成、周知している。

○ 地方公共団体においては、条例により事業者による合理的配慮の提供を義務化しているところもあり<sup>2</sup>、地域の実情に応じた独自の取組も進展している。

さらに、2020年東京パラリンピック競技大会を契機とし、障害等の有無にかかわらず、誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合う「心のバリアフリー」を推進し、共生社会の実現を大会のレガシーとすべく、ユニバーサルデザイン2020行動計画に基づく各種取組等が官民で進められている。

○ 障害者権利条約においては、合理的配慮の否定を含む障害に基づくあらゆる差別が禁止され、公的主体と私的主体との区別なく合理的配慮を提供することが求められている。このため、同条約との関係では、事業者の合理的配慮の提供を義務化する方がより整合的であるという意見がある。また、義務化により、更に社会全体で取組を進めるべきではないかという意見もある。

○ 一方で、事業者において自主的な取組が広がる中で一律に義務化すると、かえってその取組を萎縮させるのではないかという意見や、合理的配慮は個別具体的に判断されるため、その判断が難しく、特に中小事業者には、過重な負担や仮に紛争となった場合の訴訟等のリスクを懸念する声があること、また事業者において合理的配慮の理解が十分にされていないことから、引き続き努力義務とし、事業者への理解の促進や事例の蓄積・共有

---

<sup>2</sup> 平成30年4月1日時点で17団体。（「障害者差別の解消に関する地方公共団体への調査結果」（平成31年4月））また、それ以降に東京都等においても条例が制定されている。



を進めていくべきという意見もある。

- また、仮に一律に義務化をする場合は、合理的配慮の定義や範囲、過重な負担と認められる事項等を明確化すること、十分な周知徹底の期間を設け、段階的に導入していくこと等が必要であるという意見もある。

## 【見直しの方向性】

### ① 事業者による合理的配慮の適切な提供の確保

- 事業者による合理的配慮の提供については、これを義務付ける地方公共団体による条例の制定等の取組や、2020 東京パラリンピック競技大会を契機とした官民の取組等が広がっていることを踏まえると、一定の定着が図られていると考えられる。一方で、その義務化に関しては、事業者側から、むしろ取組を萎縮させるおそれがある等の懸念や、更なる方策が必要との意見も示されている。

- このため、事業者による合理的配慮の提供については、障害者権利条約との一層の整合性の確保等を図る観点から、後述の建設的対話の促進や事例の共有、相談体制の充実等を図りつつ、更に関係各方面の意見や、当該提供が適切に行われるための社会的な素地等の状況を踏まえ、その義務化を検討すべきである。

また、義務化する場合には、現行と同様の主務大臣による実効性確保の枠組みを維持しつつ、一定の周知期間を設けることを検討すべきである。

### ② 建設的対話の促進、事例の共有等

- 事業者による合理的配慮は、障害者と事業者双方の建設的対話による相互理解を通じて実施されるべきものであり、事業者のみならず障害者やその関係者等も含め、その点に十分留意することが必要である。

このため、建設的対話や障害者等が社会的障壁を解消するための方法を伝えるコミュニケーション力を身に付けることの重要性を、基本方針等でより明確化すべきである。

- また、合理的配慮の内容は多様かつ個別性の高いものであるため、その実施を促す観点から、障害者やその関係者のみならず、後述（3）の事業者からの相談にも適切に応じる体制整備や、後述（4）の障害者差別解消支援地域協議会の取組を含めた事例の収集や共有、情報提供を更

に行うべきである。

- あわせて、障害者差別について事業者や国民の理解が十分であるとは言えないと考えられることから、国は、障害者差別の解消に関し、事業者や障害者を含む国民全体への理解を促進するため、周知啓発を強化すべきである。

### (3) 相談・紛争解決の体制整備について

#### 【現状・課題】

- 障害者差別解消法においては、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相談に的確に応ずるとともに、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こととされている。また、基本方針において、行政の肥大化を防止する等の観点から、既存の機関等の活用・充実を図ることとしている。
- 上記の相談体制について、国としては、各行政機関が定めた相談窓口や法務省の人権相談等の機関があり、地方公共団体としては、各部局の対応のほか、障害者差別に関する相談をワンストップで受ける窓口を定めているところもある<sup>3</sup>。また、一部の都道府県では、都道府県と管内市町村等との役割分担を定めているほか、市町村の相談機関への支援や広域的・専門的な事案を取り扱う相談員（以下「広域支援相談員等」という。）を配置する等の体制を整備している<sup>4</sup>。
- 相談による解決が困難な場合の対応としては、障害者差別解消法に基づく主務大臣の権限等がある。なお、一部の地方公共団体では、条例により報告徴収、助言、指導、勧告、あっせん、公表等の権限が付与されている<sup>5</sup>。
- 各行政機関の相談体制については、そもそも適切な相談機関へのアクセスが分かりにくいといった意見や、障害者差別に関する専門性が十分でなく、障害者等及び事業者双方の立場を理解した上で建設的対話による解決

<sup>3</sup> 平成30年4月1日時点で約半数。（「障害者差別の解消に関する地方公共団体への調査結果」（平成31年4月））

<sup>4</sup> 令和元年11月時点で、広域支援相談員等は22の都道府県で配置されている。（「障害者差別の解消に関する地方公共団体への調査結果」（平成31年4月））

<sup>5</sup> 平成30年4月1日時点で47団体。（「障害者差別の解消に関する地方公共団体への調査結果」（平成31年4月））

を促すための相談対応が適切になされていないおそれがあること等により、個々の事案解決や事例の蓄積につながっていないのではないかという意見がある。

- このほか、差別的取扱い等に関する相談対応や各事業者での相談対応等を機に、例えば、事業者が差別的な対応を行う原因となった内部規則を改定するなど、事前的改善措置（環境整備）を行うことにより、そもそもの対立構造を解消し、実質的な救済と将来の紛争防止に資するのではないかという意見がある。
- 障害者権利委員会の平等及び無差別に関する一般的意見第6号でも、差別を受けた場合の救済措置として、そもそもの対立構造を解消する形で権利実現を図るため、差別の構造的要因を克服するための金銭によらない体系的あるいは実質的救済である「将来志向非金銭的救済」が掲げられており、事業者の内部規則の改定等が当該救済として行われている例がある。

#### 【見直しの方向性】

##### ① 地域における相談・紛争解決体制の見直し

- 障害者差別の解消のためには、双方の建設的対話による相互理解を通じた解決が肝要であり、また、相談体制につながっていない事案の掘り起こしや事例収集にも資することから、紛争に至る前段階での相談体制を充実させることが重要である。この場合、適切に相談窓口アクセスでき、かつ相談をすることにより事案の改善・解決が図られることが求められる。

その際には、各地域において限られた資源を効果的に活用する必要があることも踏まえ、既存の機関等の機能の充実や効果的な連携など、地域の実情に応じてそれらの機関等の活用を図り、建設的な対話による相談事案の解決につなげていくよう、以下の方策を実施すべきである。

##### (ア) 国・地方公共団体の役割分担の明確化

- 各行政機関における取組を効果的に行うためには、それぞれの役割分担を明確化することが有効である。このため、地方公共団体の取組状況も踏まえつつ、それぞれの基本的な役割を示すべきである。

この基本的な役割としては、例えば、市町村は最も身近な相談窓口を担うこと、都道府県は広域的な事案や専門性が求められる事案の解決、市町村への情報提供や技術的助言等の支援を行うこと、国は市町

村や都道府県の関係機関と連携しつつ、重層的な相談体制の一翼を担うことなどが考えられる。

#### (イ) 相談体制の明確化

- 国や地方公共団体は、相談窓口を分かりやすく示すなど、適切な相談機関へのアクセス向上のための情報提供を積極的に行うべきである。その際には、その相談窓口の特性に応じて、障害者等からの相談に加え、事業者からの相談についても対象とすることを明確化すべきである。

#### (ウ) 都道府県による広域的・専門的な支援の充実

- 都道府県がその役割を踏まえた広域的・専門的な支援として、一部の都道府県において既に配置されている広域支援相談員等について、地域の実情に応じた配置を促すことを検討すべきである。

#### (エ) 相談対応を担う人材の育成

- 合理的配慮の提供に係る助言、調整等を含めた関係機関等における適切な相談対応や、障害者差別に関する事案の効果的な解決が図られるよう、広域支援相談員その他の相談対応を担う者に対する研修等を実施することにより、人材の育成を図るべきである。

#### (オ) 国・地方公共団体の関係機関の効果的な連携

- 国と地方公共団体の効果的な連携による、障害者差別の解消に向けた取組を進めるべきである。

例えば、幅広く人権相談に関する専門的な知見を有する法務省の人権擁護機関が障害者差別解消支援地域協議会に積極的に参画することを促すこと等により、地域における相談体制の充実を図ることなどが考えられる。

- また、相談対応による解決が困難となった場合において、障害者差別に関する事案をより円滑かつ効果的に解決できるよう、地方公共団体と、人権侵犯事件の調査救済を実施している法務省の人権擁護機関等の機関や障害者差別解消法に基づく権限を有する主務大臣との連携について整理することなどを検討すべきである。

## ② 相談対応等を契機とした事前的改善措置の促進

- 差別的取扱い等に関する相談対応や各事業者での対応等を契機に、事業者の内部規則やマニュアルの改正といった、不特定多数の障害者を対象とした事前的改善措置（環境整備）を図ることは、相談・紛争の事案を事前に防止することに有効であると考えられる。

このため、特に幅広い事業者等における取組が期待される、相談対応等を契機とした事業者の内部規則見直し等の環境整備について、その重要性の明確化を図るとともに、そうした取組を促すべきである。

## （４）障害者差別解消支援地域協議会について

### 【現状・課題】

- 障害者差別の解消を効果的に推進するためには、国レベルでの施策に加え、身近な地域において、地域の特性を踏まえた主体的な取組が推進されることが必要である。このため、障害者差別に関して、地域における様々な関係機関がネットワークを形成し、地域の実情を踏まえた取組を進める枠組みとして、障害者差別解消支援地域協議会（以下「地域協議会」という。）を組織することができるとされている。

- 地域協議会の設置率は、都道府県・政令市においては100%である一方、一般市町村においては約48%にとどまっている<sup>6</sup>。また、開催実績が0回又は1回の一般市町村が約53%である<sup>7</sup>など、その活性化も課題となっている。

地域協議会を設置していない理由としては、小規模自治体のため個別に設置できない、地域内で需要が高まっていない、具体的な課題がないなどがある。また、圏域など広域的な設置があれば検討したい、都道府県など広域的な地域協議会への参加を予定しているなどの意見もある<sup>8</sup>。

- 市町村の地域協議会への支援として、一部の都道府県では、都道府県の地域協議会に市町村の地域協議会の構成員も参加するなどの連携や、都道府県の地域協議会の実施状況等を市町村の地域協議会に共有・発信するなどの取組が行われている。

---

<sup>6</sup> 平成30年4月1日時点。（「障害者差別の解消に関する地方公共団体への調査結果」（平成31年4月））

<sup>7</sup> 平成29年度の実績。（「障害者差別の解消に関する地方公共団体への調査結果」（平成31年4月））

<sup>8</sup> 「障害者差別の解消に関する地方公共団体への調査結果」（平成31年4月）

- また、事業者の合理的配慮の在り方に関連して、地域協議会において事例を共有し、地域において相談対応の向上や将来の紛争防止につなげていく必要があるのではないかという意見がある。

### 【見直しの方向性】

#### ① 都道府県による市町村の地域協議会設置等の支援

- 市町村における地域協議会の設置等を促すためには、都道府県による支援も重要である。

そのため、都道府県の地域協議会の庶務を担う都道府県が、その設置・運営を通じて得られた知見や管内市町村の地域協議会について得た情報を基に、地域協議会の庶務を担うことになる市町村に対して、他の市町村の取組に関する情報提供を行うことや、必要に応じて圏域単位など複数の市町村による地域協議会の共同設置・運営を支援することを促すべきである。

#### ② 複数の地域協議会の間での情報共有等の促進

- 事業者による合理的配慮の提供を促すことも含め、障害者差別解消を更に推進するためには、地域の関係機関による相談事案の共有や連携等が一層重要になるとともに、複数の地方公共団体の区域にわたる広域的な対応が必要となる事案も想定される。

さらに、各地域の地域協議会においては、地方公共団体の規模や取組状況等により取り扱う事案の数や種類等が異なることから、蓄積された事例や見識にも差異があると考えられる。

- これらを踏まえ、都道府県の地域協議会と市町村の地域協議会の間や、市町村の地域協議会と他の市町村の地域協議会の間において、必要に応じて情報共有や助言その他の支援・連携を行うことについて検討すべきである。
- また、国においても、それぞれの地域協議会において、関係機関が対応した事例の共有等が図られるよう、各地域の取組を更に促すとともに、地域における好事例が他の地域において共有されるための支援をすべきである。

#### 4. おわりに

今般、本委員会では施行3年経過後の諸状況を踏まえて見直しを行ったが、政府においては本意見を基に制度や運用上どのような対応が必要となるのか具体的な検討を進めるべきである。

また、特に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・理解の不足や、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、政府においては、普及・啓発活動に積極的に取り組むことにより、国民各層の障害に関する理解を促進していくべきである。

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

<p>障害者基本法 第4条</p> <p>基本原則 差別の禁止</p>	<p>第1項：障害を理由とする差別等の権利侵害行為の禁止</p> <p>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。</p>	<p>第2項：社会的障壁の除去を怠ることによる権利侵害の防止</p> <p>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。</p>	<p>第3項：国による啓発・知識の普及を図るための取組</p> <p>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。</p>
---	---	--	--

## 具体化

### I. 差別を解消するための措置

#### 不当な差別的取扱いの禁止

国・地方公共団体等  
事業者

法的義務

#### 合理的配慮の提供

国・地方公共団体等

法的義務

事業者

努力義務

#### 具体的な対応

- (1) 政府全体の方針として、差別の解消の推進に関する基本方針を策定（閣議決定）
- (2)
  - 国・地方公共団体等 ⇒ 当該機関における取組に関する対応要領を策定（※地方の策定は努力義務）
  - 事業者 ⇒ 主務大臣が事業分野別の対応指針（ガイドライン）を策定

#### 実効性の確保

- 主務大臣による事業者に対する報告徴収、助言、指導、勧告

### II. 差別を解消するための支援措置

#### 相談・紛争解決

- 相談・紛争解決の体制整備 ⇒ 既存の相談・紛争解決の制度の活用、充実

#### 地域における連携

- 障害者差別解消支援地域協議会における関係機関等の連携

#### 啓発活動

- 普及・啓発活動の実施

#### 情報収集等

- 国内外における差別及び差別の解消に向けた取組に関わる情報の収集、整理及び提供



## 川崎市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

## (目的)

第1条 この要領（以下「対応要領」という。）は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定）に即して、法第7条に規定する事項に関し、川崎市職員（臨時的任用職員及び非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

## (不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害をいう。以下同じ。）を理由として、障害者（障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの。以下同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

なお、別紙中、「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する（次条において同じ。）。

## (合理的配慮の提供)

第3条 職員は、法第7条第2項の規定のとおり、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（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

## (監督者の責務)

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

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
- (2) 障害者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の提

供を適切に行うよう指導すること。

- 2 監督者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

#### (服務上の措置)

第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、又は、過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮の不提供をした場合等、その態様及び結果並びに故意又は過失の度合い等によっては職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがあることに留意するものとする。

#### (相談体制の整備)

第6条 職員による障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、次に掲げる相談窓口を置く。

- (1) 相談対象業務の所管課
  - (2) 川崎市事務分掌条例（昭和38年川崎市条例第32号）第1条に規定する局及び本部並びに市民オンブズマン事務局、会計室及び区役所における人事担当課
  - (3) 総務企画局人事部人事課
- 2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。
  - 3 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、総務企画局人事部人事課に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ健康福祉局障害保健福祉部障害計画課と情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。
  - 4 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

#### (研修・啓発)

第7条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

- 2 新たに職員となった者に対しては、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるために、また、新たに監督者となった職員に対しては、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させるために、それぞれ、研修を実施する。
- 3 前2項の内容等の詳細は、総務企画局人事部人事課、総務企画局行政改革マネジメント推進室、健康福祉局障害保健福祉部障害計画課等において調整し定める。

#### 附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

## 別 紙

川崎市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

### 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

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

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

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

2 市は、「かわさきノーマライゼーションプラン」の基本理念に掲げる「障害のある人もない人も、お互いを尊重しながら共に支え合う、自立と共生の地域社会の実現」を目指しており、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（社会的障壁とは、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様々な事柄や物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。）の除去に努めるものとする。

### 第2 正当な理由の判断の視点

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

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者及び必要に応じて障害者の家族、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。

### 第3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお、第2で示したと

おり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

なお、具体例は、施行後も必要に応じて見直しを行うものとする。

#### (不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- 障害を理由に施設内への入場を制限する。
- 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供、情報提供等を拒む。
- 障害を理由に説明会、審議会、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んだりする。

#### 第4 合理的配慮の基本的な考え方

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

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

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

2 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じ

て、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。

合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

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

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

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

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

4 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

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

## 第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者及び必要に応じて障害者の家族、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。

○ 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か）

- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用・負担の程度

## 第6 合理的配慮の具体例

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

なお、記載した具体例については、第5で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

また、具体例は、施行後も必要に応じて見直しを行うものとする。

### （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、車椅子利用者にはキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡す、移動の支援等の補助や、スロープがある移動経路を案内などする。
- 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。
- 視覚に障害のある方から、介添え等の申し出があった場合、職員の肘等に触れてもらい目的地まで誘導する。
- 障害の特性により頻繁に離席の必要がある場合や、車椅子利用者及びその介助者に対して、位置を扉付近にするなど必要に応じて事前にスペースを確保する。
- 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の休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、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、分かりやすく情報を伝え、避難場所を案内し誘導を図る。視覚障害者には、声をかけて、適切な誘導を行う。

### （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、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- 会議資料等について、点字、拡大文字、ルビ付き等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用し、説明する。
- 視覚障害のある出席者等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。
- 会議資料等をホームページ等で公開する際、読み上げソフトや点訳に対応できるよう電子データ（テキスト形式）やルビ付きでも提供する。
- 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、分かりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。
- 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。
- 障害者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し、分かりやすく説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
- 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある出席者や知的障害や精神障害（発達障害者、高次脳機能障害者を含む）等のある出席者に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。必要に応じて、会議等での発言は、名前を名乗ってから行う。
- 会議の進行に当たっては、座席の位置や通路の広さ等、レイアウトを工夫するとともに、職員等が出席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。
- 知的障害者、精神障害者（発達障害者）等から、発言等を求める場合は、時間に余裕を持つなどの対応を行う。
- 市が開催する会議、セミナー等において出席者の状況に応じ、手話通訳者や要約筆者等の配置、点訳やルビ付き資料等を提供する。
- 広報等の問い合わせ先には、電話番号だけでなく、FAX番号やメールアドレスも記載する。

#### **（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、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 市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等により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある出席者等の理解を援助する者、介助者等の同席を認める。

# 障害のある方へのサポートブック

## 市職員向け

平成 28 年 4 月

川崎市健康福祉局  
障害保健福祉部障害計画課



## 目 次

I 障害の理解 .....	1
1 視覚障害 .....	1
2 聴覚障害 .....	5
3 盲ろう（視覚と聴覚の両方の障害） .....	9
4 肢体不自由 .....	12
5 内部障害 .....	21
6 知的障害 .....	24
7 発達障害 .....	26
8 精神障害 .....	28
9 難病を原因とする障害 .....	30
II 対応する際の配慮 .....	31
1 案内 .....	31
2 誘導 .....	33
3 相談・説明 .....	34
4 手続き .....	36
5 行政情報の提供 .....	38
6 市民を対象としたイベント等の開催 .....	38

# I 障害の理解

ここでは、障害種別の主な特徴を記載しますが、同じ障害の種別であっても、状態や症状、ニーズは、一人ひとり違いますので、画一的な対応をするのではなく、柔軟な対応が必要です。ここにあげた内容は、あくまでも一つの目安として、お読みください。

## 1 視覚障害

### まず知っておきたいこと

眼の不自由な人のことを、視覚障害者と呼んでいます。そして、視覚に障害のない人のことを「晴眼者」と言います。

視覚障害者と言っても、全くみえない人（全盲）から光を感じる人（光覚）、メガネなどで矯正しても視力の弱い人（弱視）、見える範囲の狭い人（視野狭窄）などさまざまです。

万国式試視力表（ランドルト環）の一番大きな文字や、記号が5メートル先から判断できる視力が0.1です。ですから、「視覚障害1級で両眼の視力の和が0.01以下」の0.01というのは、1/10の50センチメートル前まで近寄って、これらが判断できる視力を言います。



視力は、生後1年で0.1、2年で0.6、3年で1.0、4年で1.2の通常視力となり、80歳以上になると0.8になると言われています。

### 主な特徴

#### ○ 移動

慣れていない場所を一人で移動することが難しい人もいます。

外出時は、白杖を使用する人（左右に振った杖の先が、物や壁に当たることで、足元の安全を確認したり、歩く方向を修正します。）もいます。

#### ○ 情報

視覚からの情報が得にくいので、音声や手で触ることなどで、情報を得る人もいます。

#### ○ 文字の読み書き

文書を読むことや、書類の決まった場所に文字を記入することが難しい人もいます。

## サポートについて

### ○ コミュニケーションの留意点

- ・ こちらから声をかける。
- ・ 周りの状況が分からないため、相手から声をかけなければ会話を始められないことがあります。また、知っている相手でも声だけでは誰か分からないことがあります。「○ ○ (名前) です。」などと声をかけてから、会話を始めてください。

- ・ 指示語は使わない。

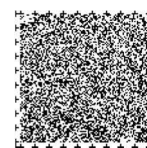
「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では、「どこか」、「何か」はわかりません。場所は、「30センチ右、2歩前」など、物は、「○○の申請書です。」など具体的に説明します。

- ・ 場所によっては、相手の了承を得たうえで、手を添え、物に触れてもらい、説明をします。

- ・ 点字と音声

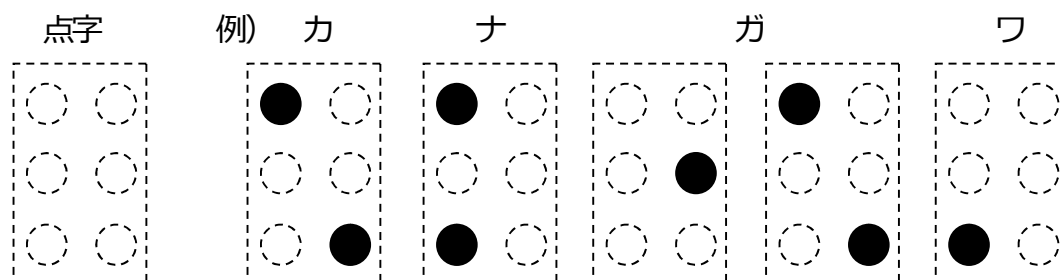
点字は、指先で触って読む文字です。視覚障害のある人が必ずしも点字を読めるわけではなく、主に音声や拡大文字により情報を得ている人も多くいます。

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（SPコード等）もあります。



SPコード

ホームページで会議資料などを公開する際には、PDFファイルでは、読めない場合や点字に変換することが難しい場合があります。そのため、HTML形式や、テキストファイルとして公開することも検討してください。



○ 誘導の留意点 サポート（案内・誘導）の方法

・ 基本は…

ア サポートする人が、視覚障害者の白杖を持つ手の反対側（交通量など道路の危険度や本人の希望により白杖を持つ手側の場合もあります）に立つ。

イ 白杖は、視覚障害者にとって身体の一部です。杖を持ったり、引っ張ったりしないでください。

ウ 肘の少し上を握ってもらう。

エ 視覚障害者の足元・頭上・二人分の幅に気を配り、半歩前を歩く（肘を握ってもらった相手の腕が直角になっていれば自然に半歩先を歩くことになります）。

オ 背の高さによっては、肩に手をかける方法を希望する人もいますので、聞いてみてください。

カ 握られた腕は、自分の身体から離したり、前後に振らないように自然に下におろしてください。身体から離すと相手との間隔が広がってしまいます。

キ 歩く速度は、相手に合わせる。（速すぎると腕が引っ張られ、遅すぎるとかかとを踏まれてしまいます。）。

ク 段差や傾斜など路面の状況が変わるときは、事前に声をかける。



点字ブロックの上を誘導している写真



点字ブロックの上を誘導している写真、横から



肘の少し上を握ってもらい、誘導している写真

- ・ 二人分の幅が確保できないような狭いところを通るときは…
  - ア 階段の手前で階段に対して直角に止まり、「階段を昇ります（降ります）。」と声をかける（このとき、相手は白杖や靴の先で階段を確認することでしょう。）。
  - イ 「昇ります（降ります）。」と声をかけて一段先を昇る（降りる）（視覚障害者は、あなたの肘の動きで階段の高さなどがわかりやすくなります。）。
  - ウ 昇り（降り）きたら、相手の昇り（降り）を確認してから「これで終わりです。」と知らせる。手すりがあったら、使ってもらうのも一つの方法です。
  - エ 階段は斜めに昇る（降りる）と危険ですので、階段に対して直角にリズムよく誘導しましょう。
  - オ 不規則な階段は、あらかじめ高さや幅などを知らせましょう。らせん階段は、踏み面の狭い方をあなたが、視覚障害者には広い方を歩いてもらうのが、安全です。

## 2 聴覚障害

### まず知っておきたいこと

同じ身体障害でも、内部障害者（心臓、じん臓、呼吸器、ぼうこう・直腸、小腸、免疫の機能障害）や、聴覚に障害のある人は、外見で判断できないので、周囲の方に障害者と気づいてもらえないことが多いのです。

目の不自由な方や、車いすの方などは周囲からも見てわかるため、比較的サポートをしやすいのですが、聴覚に障害のある方は、一見してわかりません。

耳のきこえない人、又はきこえにくい人を聴覚障害者と呼んでいます。そして、聴覚に障害のない人のことを健聴者と言います。また、障害を受けた時期により以下の違いがあります。

- ・ 先天性聴覚障害

生まれつき耳の不自由な方です。補聴器をつけても聞き取りが困難な場合は、言葉を耳からきいて自然に覚えることができません。このため、教育によって言葉や文章を学ぶこととなります（聴覚障害児教育）。

- ・ 後天性聴覚障害

生まれた後に障害を受けた方です。病気や事故で聴力を失った方は、きこえる状態をすでに過ごしてきているため、発音や言葉の理解には比較的問題がすくないですが、失聴時期が乳幼児期などの場合は難しい場合もあります。

- ・ 老人性聴覚障害

老齢になって聴覚の衰えた方です。加齢により聴力が衰え、いわゆる耳の遠い状態になることがあります。

## 主な特徴

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

## サポートについて

- コミュニケーションの留意点
  - ・ コミュニケーションの方法を確認する。  
聴覚障害のある方との会話には手話、指文字、筆談、口話（こうわ）、読話（どくわ）などの方法があります。  
人によりコミュニケーション方法は異なるので、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。
  - ・ 聞き取りにくい場合は確認する  
言語障害のある方への対応は、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。聞き取れないときは、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。
- 様々なコミュニケーション方法
  - ・ 手話  
手話は、ものごとの意味や内容を、手や指の動き、表情や動作などによって具体的に表現していく視覚的な“言語”です。

聴覚障害者は、話を耳で聞き取ったり、言葉で話したりが十分ではありません。手話は、こうした聴覚障害者たちのこれまでの、長い生活の歴史の中から作り出され、育まれてきた言葉なのです。健聴者にとって音声による言葉がコミュニケーション手段であるように、手話は聴覚障害者にとってコミュニケーション手段であり、自分の気持ちを相手に伝えたいとき、お互い同士の、また、健聴者との心のつながりを深めるために、なくてはならない言葉なのです。

手話は、手指の動きだけでなく、音声にイントネーションやアクセントがあるように、表情や身振りがとても大切になります。

- ・ 筆談

筆談は、メモ用紙や簡易筆談器などに、文字を書いて伝えるコミュニケーションのとり方として最も一般的な方法です。

パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやり取りする方法もあります。

筆記用具がない場合は、手のひらに指で書く（手のひら書き）といった方法もあります。文章は短く、簡潔に。用件が的確に伝わるよう工夫してみてください。

わかりやすい例…朝6時にロビーに集合。

わかりにくい例…朝早く申し訳ありませんが、6時にロビーに集合となります。皆さんが集まるまで、お待ちになってください。

- ・ 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。

よく見える位置で… 話しかけるときは、こちらの唇の動きがよく見える位置で、暗い方を背にして立ちます。

口の動きをはっきりと… 唇の動きがよく分かるように、ゆっくり・はっきり話しましょう。でも、「こんにちは」などと、意味のまとまりを考えて区切ってください。

分かりにくい言葉は筆談などと併用して…

新しい言葉や【いす・いぬ・リス】など口の形が同じで読



みとりにくい言葉は、筆談やジェスチャーを交えて表現してみてください。

ときどき確認を…

読みとる側は、神経を集中させるため精神的にも疲れます。ときどき相手にOKの手の形などで確認することも必要です。

- ・ 指文字

指文字は、50音を5本の指で表すものです。

手話がわからないとき、手話を補足するとき、人名や地名などの固有名詞を表現するときなどに使います。

指文字の構成は、

アルファベットを引用したもの… ア・イ・ウ・エ・オ・カ・サ・タ・ナ・ハ・マ・  
ヤ・ラ・ワ

数詞を転用したもの…ク・ヒ・ミ・ム・ヨ・シ

カタカナの形から作ったもの…コ・ス・チ・ニ・ノ・ヘ・リ・ル・ロ・ン

その他 からなります。

- 補聴器を使っている人へのサポート

補聴器は聴覚を助ける器具ですが、使用したからといって、どんな場面でも正しく聞き取れるというものではありません。水道の音が金属音に聞こえたりする場合もあります。

音が耳に入っても、言葉が聞き取りにくいことも多く、人の声を聞き分けることのできない人もいます。

加齢によって聞こえにくくなって補聴器を買った人の半数は使いこなしていないと言われています。その原因の一つは、補聴器は、人間の聴覚が無意識に消している多くの雑音をすべて拾ってしまうからです。

補聴器を使っているから聞こえているはずと思いこまずに、「こんな話し方でいいですか」、「声の大きさはどうですか」などと確認することも必要です。

○手話通訳者・要約筆記者の派遣について

グループウェアかわさきのライブラリを開き、ルート>健康福祉局>障害福祉課>【聴覚障害者への情報保障（手話通訳者・要約筆記者の派遣）について】をご確認ください。

### 3 盲ろう（視覚と聴覚の両方の障害）

#### まず知っておきたいこと

「盲ろう者」ということばを聞いて、まず何を思い浮かべるでしょうか？「ヘレンケラー女史」が有名です。「ろう」は老人のろうではありません。耳が聞こえないことです。全く見えなくて聞こえない「盲ろう」の様子を、ある重度盲ろう者は、「光も音も届かない深い海の底で、箱の中に閉じこめられた状態のようだ。」と表現しています。

自宅にいても、テレビの画面は見えません、音も聞こえません。ラジオや新聞、すべての情報手段から閉ざされ、家族との会話さえも困難を極めます。単独での外出は危険が多く、絶望的な状況に置かれ、家の中で閉じこもっている人が大多数です。まさに、闇と沈黙に包まれた孤独な生活を送らざるを得ない状況と言えるのです。

#### 主な特徴

##### ○ 盲ろう者とは

全国盲ろう者協会（東京都新宿区）では、「身体障害者手帳に視覚と聴覚の両方の障害が記載されている人」を「盲ろう者」としています。

日本では、社会的にも法的にもまだ「盲ろう者」の定義が確立していません。身体障害の種類と等級を規定している現行の「身体障害者福祉法」では、「視覚障害」および「聴覚障害」はそれぞれ別個に規定されていますが、両方の障害をあわせた「盲ろう」に関する規定はありません。

##### ○ 盲ろうの定義は、障害の状態や時期によって異なる

一口に「盲ろう」といっても、その見え方や聞こえ方の程度や障害の発生の順により様々なタイプがあります。

##### ○ 盲ろう者のコミュニケーション

盲ろう者は、その人の生活環境や障害の程度や障害発生時期により、通訳の方法がひとりひとり異なるのが大きな特徴です。

#### サポートについて

##### ○ コミュニケーションの留意点

一般的には、大きく分けて「手話」「点字」「手のひら書き」「音声」「筆談」「指文字」「その他」に分類でき、盲ろう者は、これらの中から一つ、あるいは複数の方法を

組み合わせて会話をしています。

- 手話

手話を使ってコミュニケーションをしていた人が、その後、目も不自由になった場合多く使われます。基本的には聴覚障害者の間で普通に使われている手話ですが、個々の盲ろう者に適した方法に若干の工夫が必要です。

いずれの場合でも、できるだけゆっくり、はっきり、そして小さな動きで表現することが必要です。

盲ろう者が全盲の場合… 相手の手話が見えませんが、盲ろう者は、相手の手に触れて、表している手話の形を手で読みとります（触読手話または触手話）。また、相手が盲ろう者の手をもって、盲ろう者自身に手話を表現させる場合もあります。

盲ろう者が弱視の場合… その盲ろう者の見える範囲で手話をします（接近手話または弱視手話）。

- 点字

視覚障害で点字の読み書きに習熟していた人が、のちに耳も悪くなり盲ろうになった場合に多く使われ、次の2つの方法が主に使われます。

ブリスト… ドイツ製の速記用点字タイプライター（キーをたたくとすぐにそれが紙テープに点字となって打ち出されます。）

指点字… 点字タイプライターのキーの代わりに盲ろう者の指を話し手が直接たたく方法。（特別な道具の必要がなく、正確・迅速、また歩きながらでも伝えられる方法であることから、今後、利用者は増えると思われます。主として、両手の人さし指・中指・くすり指の6本を点字の6点に見立てて使用します。）

- 手のひら書き

盲ろう者の手のひらに文字を書いて伝える方法です。一般的には話し手の指で、盲ろう者の手のひらに書きます。また、話し手が盲ろう者の指を取って、もう一方の手のひらや机などに書いていく方法もあります。

この手のひら書きはかなり多くの盲ろう者に通じ、誰でも話しやすいという長所がある反面、時間がかかり、伝えられる情報量が限られているという短所もあります。

- 音声

盲ろう者に聴力が残っている場合、その盲ろう者が聞こえやすいように耳元や補聴器のマイクなどに向かって話す方法です。盲ろう者の聞こえの状態により、声の高低、強弱、速さ等十分な配慮が必要です。

- ・ 筆談

盲ろう者に視力が残っている場合、紙等を書いて盲ろう者に伝える方法です。盲ろう者の見やすい大きさ、太さ、色、間隔などを考慮して書きます。手のひら書きと同様の短所・長所があります。

- ・ 指文字

大きく分けて次の二つがあります。

日本語式（50音式）指文字… 日本語の手話の指文字を盲ろう者の手のひらの中でさわらせて伝えます。

ローマ字式指文字… ヘレン・ケラー女史が主に使っていたアルファベットの指文字をローマ字表記で表し、盲ろう者の片方の手のひらの中でさわらせて伝えます。

- ・ その他

身振りサイン… 1から6までのコミュニケーションサインが分からない人（盲ろう児など）が家族等と生活の中で打ち合わせて造りあげた動作のことです。例えば、お腹が空いたときに食べるしぐさをしたりすることでお互いにコミュニケーションを図ることができます。

○盲ろう者通訳・介助員の派遣について

神奈川県聴覚障害者福祉センターで、盲ろう者通訳・介助員の派遣事業を実施しています（有料）。

詳細はホームページでご確認ください。

- ・ 盲ろう者通訳・介助員派遣

<http://www.kanagawa-wad.jp/helper-dispatch.html>

## 肢体不自由

### まず知っておきたいこと

肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性まひの方などがいます。

これらの方の中には、書類の記入など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、身体にまひのある方、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、義足などを使用される方、自力走行や電動の車いすを使用される方などがいます。

また、病気や事故で脳が損傷を受けた方の中には、身体のみひ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方もいます。

- ・ 手の不自由な方

手を使う作業や手指の細かい作業が困難。

- ・ 足の不自由な方

高低差の大きい段差や斜面での移動が困難。

立ち上がったたり、座ったりすることが困難。

杖使用の人は、狭いところでの移動が困難。

杖がすべりやすい床面（路面）や、ひっかかりやすい床面（路面）は危険。

- ・ 車いすを使用している方

車いすは命を乗せているということ。

段差や隙間、斜面での移動が困難。

砂利道などの悪い路面、毛足の長いじゅうたんのの上などは、移動が困難。

狭い空間では操作や回転が困難。

手の届く範囲に限られる。視線も見上げるようになる。

物に接近しづらい（足を乗せるフットレストやひじかけが邪魔になる。）。

色々な障害の人が移動手段として車いすを使用しています。障害の種類や程度によって車いすの種類も異なりますし、必要なサポートの内容も違ってきます。例えば、下半身が不自由でも両手が自由な人は自分で操作できますが、片手や両手にまひがあって介助者が必要な人、電動車いすを使用している人など、さまざまです。

- ・ 脳性まひの方

全身性の障害ですが、車椅子の使用を必要とする人もいれば、そうでない人もいます。

筋肉の力を使うコントロールがうまくいかないため、主に、言語障害と不随意運動（自分の意志と関係なく、身体が動いてしまう）を伴います。

また、筋肉が硬直したりすることもあります。本人は特に苦痛を感じている訳ではありませんので、驚かないでください。

### 主な特徴

#### ○ 移動に制約のある方もいる

下肢に障害のある方では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方がいます。歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。

車いすを使用されている方では、高いところには、手が届きにくく、床のものはひろいにくいです。

#### ○ 文字の記入に困難な方もいる

手にまひがある方や、脳性まひで不随意運動を伴う方などでは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難です。

#### ○ 体温調節が困難な方もいる

脊髄を損傷された方では、手足が動かさないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた対応調節が困難です。

#### ○ 話すことが困難な方もいる

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

### サポートについて

#### ○ コミュニケーションの留意点

- ・ 車いすの方の視線に合わせる

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

- ・ 聞き取りにくい場合は確認する

聞き取りにくい時は、分かったふりをせず、一語一語確認するようにします。

- ・ 子ども扱いしない  
言葉がうまくしゃべれない方に対して、子どもに対するような接し方をしないようにします。
- 手の不自由な人のサポート
  - ・ ポケットに物を出し入れしたり、荷物を上げ下ろしするのが困難です。困っているようでしたら、一言声をかけてください。「お出ししましょうか?」、「お持ちしましょうか?」と声をかけてください。
- 足の不自由な人のサポート
  - ・ 足が不安定なため、身体のバランスを取るために苦労しています。突然、肩などをたたかないようにしてください。
  - ・ 案内をする時は、杖をついている反対側から必要なサポートをお願いします。前方や杖がわの障害物にも充分気をつけてください。
  - ・ 歩くペースは相手に合わせて急がずに歩いてください。
  - ・ 必要に応じて、立ったり、座ったりする時のサポートをしてください。
- 車いすを使用している人のサポート
  - ・ 何をして欲しいか、まず、聞いてください。車いすに乗っているからといって、何から何まで介助が必要なわけではありません。中には、ほとんど自力で車いすを操作できる人もいます。ただ、その時の体調や道路などの形状によってサポートを必要とすることもあります。どのように介助して欲しいか、本人の意思を尊重してください。
  - ・ 見かけは同じでも、障害の程度は十人十色です。できるだけ本人の望む方法でサポートしてください。
  - ・ 介助の方法がわからないときは、ためらわずに、相手に聞いてください。聞くことは、決して失礼にはあたりません。
  - ・ 無理をしないで、安全第一に！無理は危険、ケガにつながります。安全を第一に！
  - ・ 相手を抱きかかえたり、背負ったりする時には、姿勢に注意してください。
  - ・ 周囲の人に協力を求めてください。一人で介助ができない場合は、決して無理をせずに、ためらわずに周囲の人に協力を求めましょう。

- ・ 一方通行の介助にならないように、コミュニケーションを大切にしてください。
- ・ 会話するときは、しゃがんで視線を合わせるなど工夫をしてください。
- ・ 相手を抱きかかえるときなどは、時計やアクセサリーをはずしておいた方がよいでしょう。ボランティア活動として長時間行うときなどは、服装にも注意してください。靴はかかとの低いもの、スカートは避けてスラックスが安全です。髪の毛も、ピンは避け、ゴムでとめたり、爪は短めに切っておくなどの配慮が必要です。

○ 車いすの介助方法について

・ ブレーキのかけかた

ア 車椅子によってブレーキのかけかたは若干違いますが、構造は単純です。少しの間の停止でも、ハンド・グリップを離す場合は、必ず両方のブレーキをかけましょう。

特に勾配のある所では、大きな事故につながりますので、注意が必要です。

イ 車椅子の横に立ち、片手はハンドグリップをしっかりと握ります。

ウ もう一方の手でブレーキをかけます。

エ 反対側のブレーキをかけます。



・ 車いすのたたみ方

ア ブレーキをかけ、フットレスト（足置き）を手で上に上げます。

イ シートの中央（座面のシート）を両手で引き上げるようにすると、自然に折りたためます。

ウ アームレスト（ひじかけ）を引き寄せると完全に折りたためます。





フットレストを手で上に上げる

シートの中央を手で引き上げ、折りたたむ



アームレストを引き寄せて完全にたたむ

・ 車いすの広げ方

ア ブレーキをかけ、両手でアームレストを持って、左右同時に外側に少し広げます。

イ 両手の手のひらでシートを押し下げようにして完全に広げます。このとき、シートの両端をつかむと、スカートガイドやパイプで手をはさんでしまいますので、注意をしてください。

ウ 使用者が座ってからフットレストを下げ、足にまひのある人の場合は、一声かけて必要に応じて足を乗せるサポートをしてください。



両手でアームレストを持って、外側に少し広げる

両手でシートを押し下げて完全に広げる

- ・ 押し方

ア 車椅子の後ろに立ち、両手でハンドグリップをしっかりと握ります。

イ 前後左右、特に前方のフットレストに注意して、はじめはゆっくり押します。

ウ 歩く速度は、ゆっくりめに。道路のでこぼこや傾斜に気を付けてください。

エ 車両進入用にスロープ状になっている歩道では、車道側に車椅子が傾くので注意してください。



- ・ キャスターの上げ下ろしは……

「キャスター上げ」とは、キャスター（前輪）を浮かして後輪だけでバランスを保つ方法で、色々なサポート（段差越え、隙間越え、砂利道など）において大変、役に立つ方法です。

ア キャスターを上げることを知らせます。

イ ステッピングバーを踏みます。

ウ ハンドグリップを手前に引きながら、押し下げて、キャスターを上げます。



キャスターを上げることを知らせる

エ この方法で、キャスターが上に上がらない場合には、ステッピングバーに乗せた足全体に体重をかけ、後方に体重を移動させるような感じで行います。このとき、勢い余ってひっくり返らないように、充分注意してください。

オ 下ろすときは、ステッピングバーを踏みながらそっと下ろします。



ステッピングバーの踏み方

- ・ 段差を上がるには

ア 段差の手前で一声かけてキャスターを上げます。

- イ バランスを保ちながら車椅子を前に進めます。
- ウ キャスターを段にのせます。
- エ 後輪を押し上げます。

- ・ 段差を降りるには

ア 上がる時の逆の動作になります。つまり、後ろ向きになって、下がります（前向きだと、段差によっては、乗っている人が前のめりになって落ちかねません。）。

イ まず、後ろ向きになって、一声かけて後輪をおろします。

ウ キャスターを上げ、後ろに引きます。

エ キャスターを静かにおろします。



バランスに十分に注意しながら段差を上がる

- ・ 溝を越えるには

ア 溝の手前で、一声かけてキャスターを上げます。

イ バランスを保ちながら車椅子を前に進め、キャスターを溝越えさせます。

ウ キャスターを下ろします。

エ 後輪を浮かし気味にして溝を越えます。

- ・ 道路では

ア 歩く速度は、道路のでこぼこに気を付けてゆっくり進みます。

イ 人混みでは、通行人に車椅子（特にフットレスト）をぶつけないように注意をしてください。

ウ 車両進入用にスロープ状になっている歩道では、車道側に車椅子が傾きますので、注意してください。

エ 砂利道などでは、キャスターを上げた状態で、静かに押していきます。なお、安定が悪い人の場合は、後ろ向きで引っ張って行く方法もあります。

オ U字溝などの格子状のふたを通過する場合は、キャスターが挟まらないように、斜めに通過します。

- ・ スロープ（坂道）では……

上りは、後ろから少しからだを前傾して一步一步しっかりと押します。押し戻されないように、歩く速度は、道路のでこぼこに気を付けてゆっくりとあるきます。



下りは、ゆるやかなスロープは普通の押し方で引くようにして下ります。

急な坂では、後ろ向きになって下りる方法が安全です。この場合は、身体を前傾させ、一歩ずつゆっくりと下ります。ブレーキを軽くかけてもよいでしょう。



- ・ 階段の昇り下りは

ア 4人でサポートする方法が安全です。また、階段に対して車椅子は、昇りの時は前向きに、下りの時は後ろ向きになります。

イ 両方のブレーキを完全にかける。

ウ サポートする4人は車椅子を囲むように左右前後に立ちます。

エ 前の2人はアームレストとレッグレストのパイプを、後ろの2人はハンドグリップとハンドリムをそれぞれ、しっかり握ります。

オ アームレストなど、取り外し式のものもありますので、接続部分に注意してください。

カ 声を掛け合い、車椅子がなるべく斜めにならないように、注意して一步一步ゆっくりと進みます。

○ 脳性まひの方サポートの方法

- ・ 何が必要かを聞いて、これまで述べたサポートを応用してください。
- ・ 言葉が聞き取れなかった場合は、いかげんに返事をせずに、くり返してくれるように頼みましょう。
- ・ なお、せかすとなおさら緊張が高まり、言葉がでにくくなる場合もありますので、お互いにリラックスして会話しましょう。
- ・ 相手の意志を確かめるためには、「はい」「いいえ」で答えられるように、質問する言葉を選ぶのも一つの方法です。

## 4 内部障害

### まず知っておきたいこと

内部障害とは、内臓機能の障害であり身体障害者福祉法では、心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能、肝臓機能の7種の機能障害が定められています。

内部障害がある方の特徴として、外見からは障害者と分かりにくいということがあります。そのため、内部障害を表すマークをかばんなどに付けている方もいます。

また、内部障害のある方の多くが、日常生活においてさまざまな誤解を受けることがあります。

例えば「障害者用の駐車スペースに車を停めていると警備員に注意される。」

「疲れやすいので優先席に座ると冷ややかな目で見られる。」

「職場などで、頻繁にトイレに行っていると「さぼっているのではないか」と言われる。」

- ・ 心臓機能障害の方

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

- ・ 呼吸器機能障害の方

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

- ・ じん臓機能障害の方

じん臓機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院されている方もいます。

- ・ ぼうこう・直腸機能障害の方

ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口（ストーマ）を増設している方もいます。

- ・ 小腸機能障害の方

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

- ・ ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能障害

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

- ・ 肝臓機能障害の方

様々な原因（ウイルス性肝炎、自己免疫性肝炎等）によって肝臓の機能が低下した状態の方です。倦怠感、むくみ、嘔吐などの症状の他、吐血、意識障害をおこす方もいます。肝臓移植を受けている方もいます。

※ ハートプラスマーク



ハートプラスマーク

このマークは、内部障害のある方を表現しています。障害が見えないからこそ、「身体内部に障害をもつ人がいる」ことを知ってもらって、内部障害のある方の悩みを少しでも軽減するために、特定非営利活動法人ハート・プラスの会が作成したマークです。

「ハート・プラス」は、身体内部を意味する「ハート」マークに、思いやりのところを「プラス」したもので、すべての人の「思いやりの心を増やす」マークです。

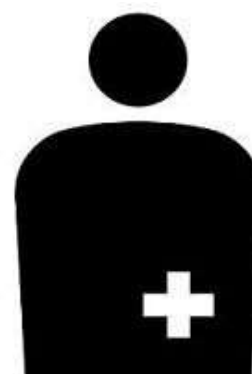
※ オストメイト

オストメイトとは、大腸がん、ぼうこうがんなどの治療のため人工肛門、人工膀胱などのように手術で腹部に「排泄口」（ストーマ）を造設した患者（内部障害者）のことをいいます。日本には約20万人以上のオストメイトがいるといわれています。手術前とほとんど変わらない生活ができますが、外出先での排泄方法、食生活、ガス、入浴などの特有の悩みがあります。

＜オストメイトマーク＞

このマークは、オストメイト（人工肛門・人工膀胱を使用している人）を示すシンボルマークで、オストメイト対応トイレであることを示すために、トイレの入口や案内誘導プレートに表示するものです。

なお、「オストメイト対応トイレ」とは、排泄物の処理、腹部の人工肛門周辺皮膚や装具の洗浄などができる配慮がされているトイレです。



オストメイトマーク

※ 人工肛門、人工膀胱（ストーマ）

ストーマを持つと、肛門のように便意や尿意を感じたり、我慢することができません。自分の意志とは関係なくできてしまう便や尿を管理するために、排泄物を受け止めるための袋「パウチ」の付いた装具をストーマの上に貼って処理しています。

また、装具の交換で外出先で障害者用トイレを使用するのですが、服でパウチがわかりにくいため、一見すると障害がないように見えてしまい、トイレを出たところ、他の障害者に健常者と間違われ怒られてしまったなどということもあり、人に言いにくい特有の悩みがあります。

### 主な特徴

○ 外見からわかりにくい

外見からはわからないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

○ 疲れやすい

障害のある臓器だけでなく、全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、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。

○ たばこの煙が苦しい方もいる

呼吸器機能障害のある方では、たばこの煙が苦しい方もいます。

○ トイレに不自由されている方もいる

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。

### サポートについて

○ コミュニケーションの留意点

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



## 5 知的障害

### まず知っておきたいこと

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

複雑な事柄や抽象的な概念を理解することが困難な方もいます。

#### 主な特徴

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- 人にたずねたり、自分の意見を言うことが苦手な方もいる
- 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる
- 一つの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいる

### サポートについて

#### ○ コミュニケーションの留意点

- ・ 短い文章で「ゆっくり」、「ていねいに」、「くり返し」説明します。

一度にたくさんのことを言われると混乱するので、短い文章で、「ゆっくり」、「ていねいに」、「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。

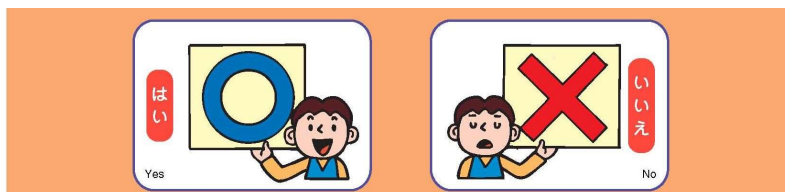
- ・ 具体的に分かりやすく説明します。

案内板や説明資料には、漢字にふりがなをふるとともに、抽象的な言葉はさけ、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時も、「りんごの大きさ」など具体的に表現します。

また、必要に応じて、「はい」、「いいえ」、「わかりません」などの意思表示のためのボードなどを用いることも検討します。

※コミュニケーションボード（公益財団法人 明治安田こころの健康財団）

[http://www.my-kokoro.jp/kokoro/communication\\_board/#comb\\_a](http://www.my-kokoro.jp/kokoro/communication_board/#comb_a)



- ・ 子ども扱いしない。

成人の方の場合は、子ども扱いしないようにします。

- ・ 穏やかな口調で声をかけます。

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

- ・ 理解できたのか確認をします。

こちらの言葉をオウム返しする方もいるので、こちらの意思を伝える際は、理解できたのかよく確認をする必要があります。

- ・ 本人の意思を確認します。

同伴者と行動する方もいますが、意思を確認する際は、同伴者の意見だけでなく、本人に対する意思の確認が必要です。

## 6 発達障害

### まず知っておきたいこと

発達障害は、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（ADHD）、その他これに類する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 第二条）

#### 主な特徴

- 外見から分かりにくい
- 相手の言ったことを繰り返すときは、相手が言っていることが理解できていないこともある
- 遠回しの言い方やあいまい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方もいる
- 順序立てて理論的に話すことが苦手な方もいる
- 年齢相応の社会性が身につけていない方もいる
- 関心あることばかり一方的に話す方もいる
- 落ち着きがないように見える方や、視線が合いにくかったりする方もいる
- 文字や文章を読むことができて、書くことが極端に苦手な方もいる
- 聞いて理解することができて、読むことが極端に苦手な方もいる

#### サポートについて

- コミュニケーションの留意点
  - ・ 一度にたくさんのことを言われると混乱しやすいことがあります。
  - ・ 短い文章で、「ゆっくり」、「ていねいに」、「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。
  - ・ 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明します。

案内板や説明資料には、漢字にふりがなをふるとともに、抽象的な言葉はさけ、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時も、「りんごの大きさ」など具体的に表現します。

また、必要に応じて、「はい」、「いいえ」、「わかりません」などの意思表示のためのボードなどを用いることも検討します。

- ・ 必要に応じて、落ち着いた静かな環境を提供します。  
騒がしい環境では、関心がそちらにいき、言いたいことが言えない方もいます。落ち着いた静かな環境や、時間を十分に確保するようにします。

## 7 精神障害

### まず知っておきたいこと

精神障害のある方は、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒等の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている方です。

適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば、症状をコントロールできるため、大半の方は地域で安定した生活を送られています。

#### ・ 統合失調症の方

幻覚、思考障害、感情や意欲の障害など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、様々な生活障害を引き起こしますが、薬によってこれらの症状をおさえること、再発を予防することもできる場合があります。

100人に1人弱がかかる病気で、決して少なくない数字です。

#### ・ うつ病の方

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

日本では、100人に3～7人という割合で、これまでうつ病を経験した人がいるという調査結果があります。

#### ・ てんかんの方

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

1,000人に5～8人がかかる病気です。

### 主な特徴

- ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多い
- 外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいる
- 精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多い
- 周囲の言動を被害的に受け止め、社会生活に慣れていない方もいる
- 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方もいる

- 気が動転して、声の大きさが適切でない場合もある
- 認知面の障害のために、何度も同じ質問をくり返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいる

## サポートについて

- コミュニケーションの留意点
  - ・ 「ゆっくり」、「ていねいに」、「くり返し」説明します。  
一度にたくさんのことを言われると混乱する方がいますので、「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。
  - ・ 不安を感じさせないように穏やかに対応をします。  
いきなり強い口調で声をかけることはせずに、穏やかな口調で対応をします。

## 8 難病を原因とする障害

### まず知っておきたいこと

原因が不明で、治療法が未確定、かつ後遺症を残す恐れが少ない疾病のうち、国が指定をしているものを難病といい、中には、難病を原因とする障害を持つ方がいます。

体調の変動が激しく、座ったり横になったりすることが多い方や、ストレスや疲労により症状が悪化しやすい方もいます。

#### 主な特徴

○ 外見からわかりにくい

外見からはわからないため、電車やバスの優先席に座っ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

午前中は体調が悪かったとしても、夕方になると良くなることや、その逆など一日の中での体調の変動が激しい方もいます。また、ストレスや疲労により症状が悪くなる方もいます。

### サポートについて

○ コミュニケーションの留意点

- ・ 体調に応じた対応をします。

体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認し、できるだけ本人に負担をかけない対応をします。

また、必要に応じて、休憩できる場所を確保するなどの対応も必要です。

## Ⅱ 対応する際の配慮

来庁をされた障害のある方や、電話で相談される障害のある方など、市の職員として対応する場合があります。

ここでは、そのような場面で対応する際に配慮いただきたい内容を記載します。

また、障害者差別解消法では、行政機関等は、合理的配慮の提供については義務とされています。「川崎市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（以下、「職員対応要領」といいます。）」の別紙にある合理的配慮の具体例は、障害のある方から、配慮をすることを求められた場合、正当な理由がない場合は、提供をする必要があり、提供できない場合は、求めがあった方等に対して提供できない理由を伝える必要があります。

なお、障害のある方や、その場面により、対応での配慮は異なります。ここにあげた内容は、あくまでも一つの目安として、それぞれの障害のある方や事案によって判断してください。

### 障害者差別解消法

(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

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。

### 1 案内

#### 共通的な配慮

- ・ 入口や受付付近で困っていそうな方を見かけたら、「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、介添えの方ではなく直接本人に対して行います。
- ・ こちらの説明に対する理解が困難な方には、せかしたりせず「明確に」、「ゆっくり」、「ていねいに」、「くり返し」説明をします。
- ・ ドアの開閉が困難な方には、開閉を手伝います。



- ・ 案内板には、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。

### 障害種別の配慮

- ・ 視覚障害のある方には、職員であること及び名前を名乗ったうえで、周りの状況を具体的にわかりやすく伝えます。待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、いす等に案内し、順番が来たら名前で声をかけて知らせます。
- ・ 聴覚障害のある方には、お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、要件を伺います。呼び出しの音声が届かない方には、どのような方法で知らせるかをあらかじめ説明して、不安のないようにします。

窓口には、常に筆談できるメモ用紙や可能であれば、簡易筆談器などを用意しておきます。

- ・ 車いす使用の方には、少しかがんで、目線が合う高さで、お話します。窓口には、低くて車いすが入るスペースのあるカウンターの設置などを検討してください。
- ・ 立っているのが辛そうな方は、いすを用意するか、いすのあるところに案内し、そちらに担当職員が出向いて要件を伺います。
- ・ 知的障害のある方には、絵・図・写真などを使用してわかりやすく説明します。

### 職員対応要領の合理的配慮の具体例

- ・ 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、移動の支援等の補助や、スロープがある移動経路を案内などする。
- ・ 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や、車椅子利用者及びその介助者に対して、位置を扉付近にするなど必要に応じて事前にスペースを確保する。
- ・ 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、分かりやすく情報を伝え、避難場所を案内し誘導を図る。視覚障害者には、声をかけて、適切な誘導を行う。
- ・ 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。
- ・ 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、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保す

る。

- ・ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ・ 市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等により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

## 2 誘導

### 共通的な配慮

- ・ 車いすでも移動できるよう段差のない十分な移動スペースを確保します。
- ・ 誘導が必要かどうか、直接本人に尋ねます。
- ・ わかりやすいサイン表示（はっきりとしたコントラスト、漢字にふりがな、図やサインの併記等）により、目的の場所を見つけやすくします。
- ・ 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。誘導用ブロック上で立ち止まる方も多いので、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すべらないよう、濡れた床面は早めにふき取ります。

### 障害種別の配慮

- ・ 視覚障害のある方の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握ってもらい、誘導する側が、半歩先に立って歩きます。階段や段差の手前では、「上りです」、「下りです」と声をかけます。
- ・ 車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。

### 職員対応要領の合理的配慮の具体例

- ・ 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、移動の支援等の補助や、スロープがある移動経路を案内などする。
- ・ 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や、車椅子利用者及びその介助者に対して、位置を扉付近にするなど必要に応じて事前にスペースを確保する。
- ・ 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、分かりやすく情報を伝え、避難場所を案内し誘導を図る。視覚障害者には、声をかけて、適切な誘導を行う。
- ・ スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- ・ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ・ 市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。

### 3 相談・説明

#### 共通的な配慮

- ・ 相手の話を良く聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- ・ 話が的確に伝わるように、「明確に」、「ゆっくり」、「ていねいに」話します。
- ・ 障害の種別に関わりなく、相手の話を良く聞き、安心して話ができる信頼関係をつくります。
- ・ 必要に応じて絵・図・写真を使って説明します。
- ・ 相談内容が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で対応します。
- ・ 障害特性に応じた方法で説明できるよう、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、専門的な用語ではなく一般的な分かりやすい言葉で説明します。

#### 障害種別の配慮

- ・ 視覚障害のある方には、自分の肩書と名前を名乗ったうえで、伝えたい内容を具体的な言葉で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か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。
- ・ 聴覚障害のある方には、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して話します。

筆談を求められた場合には、面倒がらずに対応します。また、問い合わせは電話、ファックス、Eメールなどでもできるようにします。

- ・ 口頭での説明が難しい方には、説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要に応じて、漢字にはふりがなをふります。
- ・ 同じ話を何度もくり返したり、つじつまが合わない話をされる方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって要件を確認し、訪問の目的に沿って対応するようにします。

### 職員対応要領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、ルビ付き等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用し、説明する。
- ・ 視覚障害のある出席者等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。
- ・ 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、分かりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。
- ・ 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。
- ・ 障害者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し、分かりやすく説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
- ・ 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある出席者や知的障害や精神障害（発達障害者、高次脳機能障害者を含む）等のある出席者に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。必要に応じて、会議等での発言は、名前を名乗ってから行う。
- ・ 会議の進行に当たっては、座席の位置や通路の広さ等、レイアウトを工夫するとともに、職員等が出席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。
- ・ 知的障害者、精神障害者（発達障害者）等から、発言等を求める場合は、時間に余裕を

持つなどの対応を行う。

- ・ 市が開催する会議、セミナー等において出席者の状況に応じ、手話通訳者や要約筆記者等の配置、点訳やルビ付き資料等を提供する。
- ・ 広報等の問い合わせ先には、電話番号だけでなく、FAX番号やメールアドレスも記載する。

## 4 手続き

### 【書類の記入】

#### 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ない方には、「お手伝いしましょうか?」と声をかけます。
- ・ 障害の状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。署名の部分だけを切り取った枠（サインガイド）があると署名しやすい方もいます。

#### 障害種別の配慮

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

#### 職員対応要領の合理的配慮の具体例

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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、分かりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。

### 【文書の交付・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。

### **障害種別の配慮**

- ・ 視覚障害のある方には、希望があれば文書を読み上げます。
- ・ 知的障害のある方には、書類は平易な文章にし、漢字にはふりがなをふります。

### **職員対応要領の合理的配慮の具体例**

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 会議資料等について、点字、拡大文字、ルビ付き等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用し、説明する。
- ・ 会議資料等をホームページ等で公開する際、読み上げソフトや点訳に対応できるように電子データ（テキスト形式）やルビ付きでも提供する。

## **【金銭の收受】**

### **障害種別の配慮**

- ・ 視覚障害のある方には、紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡します。
- ・ 聴覚障害のある方には、金額はメモや電卓で示します。
- ・ 肢体不自由のある方には、要望があれば、本人の見える位置で、本人に確認してもらいながら財布からのお金の出し入れを手伝います。
- ・ A T Mを導入する際には、視覚障害のある方や車いす使用の方等も利用できるように配慮します。

### **職員対応要領の合理的配慮の具体例**

- ・ 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、障害のある出席者等の理解を援助する者、介助者等の同席を認める。

## 5 行政情報の提供

### 共通的な配慮

- ・ 印刷物による情報提供を行う際は、提供する情報が、対象となる方すべてが受け取ることができるよう配慮します。
- ・ 情報を受け取る方に応じて、印刷物は点字・拡大版やふりがな付き、SPコード付きでの提供を検討します。
- ・ ホームページで資料等を提供する場合は、PDFファイルのみではなく、同様の内容をテキスト形式（HTML形式）、ふりがな付きでの提供を検討します。

### 障害種別の配慮

- ・ 視覚障害のある方には、希望があれば点字・拡大版の資料を提供します。
  - ・ 知的障害のある方には、平易な文章にし、漢字にはふりがな付き資料を提供します。
- ※ 委託による印刷ですべての種類の資料を作成せず、コピー対応で作成した資料を添付して渡すことも検討してください。

### 職員対応要領の合理的配慮の具体例

- ・ 会議資料等について、点字、拡大文字、ルビ付き等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用し、説明する。
- ・ 会議資料等をホームページ等で公開する際、読み上げソフトや点訳に対応できるよう電子データ（テキスト形式）やルビ付きでも提供する。
- ・ 市が開催する会議、セミナー等において出席者の状況に応じ、手話通訳者や要約筆記者等の配置、点訳やルビ付き資料等を提供する。
- ・ 広報等の問い合わせ先には、電話番号だけでなく、FAX番号やメールアドレスも記載する。

## 6 市民を対象としたイベント等の開催

### 共通的な配慮

- ・ 一般市民を対象とするイベント等を開催する場合は、障害のある方の参加を念頭におき対応を検討します。
- ・ 開催の情報は、市政だより、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方法で行うように配慮をします。

- ・ 参加申し込みを受ける際は、電話、郵送、ファクシミリ、電子メールなど様々な方法で申し込みを受けるようにします。
- ・ 参加申し込みを受ける際、障害のある方の参加、希望するサービスを事前に確認するなどの対応を検討します。

※ 参加申し込みの際の希望するサービスの確認例

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

- 介助者（同行者） 有の場合人数及び介助の内容（ ）
- 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、 身障者用駐車スペース
- その他ご希望を具体的に記入してください。（ ）

このような内容を申込書等に記載します。

サービスの詳細は〇〇課までお問い合わせください。

- ・ 会場は、エレベーター、多目的トイレ、身障者用駐車場等の有無について確認し、障害のある方の利用が可能かどうか検討するとともに、障害のある方等からの会場についての詳しい問い合わせがあった際に、対応できるようにします。
- ・ 会場内の通路や廊下は車いすで通行可能かどうか、手すりの配置、段差の有無、点字ブロックの配置等を確認します。
- ・ 会場に階段や段差がある場合、簡易スロープの設置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。
- ・ 車いすや視覚障害のある方の席は、出入り口に近い場所を広めに確保するとともに、介助者（同行者）の席も近くに確保するように配慮します。

### 障害種別の配慮

- ・ 手話通訳者や要約筆記を配置する場合は聴覚障害のある人の座席を前方に指定します。また、手話通訳者や要約筆記者の配置場所、広さなどを調整するとともに、事前に資料・



進行等を送付します。なお、当日の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。

### 職員対応要領の合理的配慮の具体例

- ・ 障害の特性により頻繁に離席の必要がある場合や、車椅子利用者及びその介助者に対して、位置を扉付近にするなど必要に応じて事前にスペースを確保する。
- ・ 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の休憩スペースを設ける。
- ・ 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、分かりやすく情報を伝え、避難場所を案内し誘導を図る。視覚障害者には、声をかけて、適切な誘導を行う。
- ・ 会議資料等について、点字、拡大文字、ルビ付き等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用し、説明する。
- ・ 視覚障害のある出席者等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。
- ・ 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。
- ・ 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある出席者や知的障害や精神障害（発達障害者、高次脳機能障害者を含む）等のある出席者に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。必要に応じて、会議等での発言は、名前を名乗ってから行う。
- ・ 会議の進行に当たっては、座席の位置や通路の広さ等、レイアウトを工夫するとともに、職員等が出席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。
- ・ 知的障害者、精神障害者（発達障害者）等から、発言等を求める場合は、時間に余裕を持つなどの対応を行う。
- ・ 市が開催する会議、セミナー等において出席者の状況に応じ、手話通訳者や要約筆記者等の配置、点訳やルビ付き資料等を提供する。
- ・ 広報等の問い合わせ先には、電話番号だけでなく、FAX番号やメールアドレスも記載する。
- ・ 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、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 市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等により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある出席者等の理解を援助する者、介助者等の同席を認める。

## 第4期 川崎市障害者施策審議会委員名簿(令和元年8月28日～)

(50音順、敬称略)

No.	氏 名	所 属 等
1	明 石 洋 子	一般社団法人川崎市自閉症協会 代表理事
2	飯 島 克 己	社会福祉法人なごみ福祉会 理事長
3	石 橋 吉 章	川崎市肢体不自由児者父母の会連合会 会長
4	伊 東 秀 幸	田園調布学園大学人間福祉学部 学部長
5	上 野 葉 子	社会福祉法人川崎市社会福祉協議会 常務理事
6	江 川 文 誠	社会福祉法人三篠会 重症心身障害児・者福祉医療施設ソレイユ川崎 施設長
7	大 窪 俊 雄	社会福祉法人アピエ 地域生活支援センターオリオン
8	小 川 菜江子	社会福祉法人電気神奈川福祉センター 就労援助センター事業部 (横浜南部・湘南地域・川崎中部) 総合センター長
9	小 澤 温	筑波大学人間系 教授
10	島 津 正 明	ハローワーク川崎 所長
11	柴 田 光 規	社会福祉法人青い鳥 川崎西部地域療育センター 所長
12	清 水 信	特定非営利活動法人川崎市精神保健福祉家族会連合会あやめ会 副理事長
13	関 山 進	公益財団法人川崎市身体障害者協会 理事
14	隆 島 研 吾	神奈川県立保健福祉大学リハビリテーション学科長 教授
15	床 呂 東 子	弁護士(神奈川県弁護士会)
16	宮 城 博 子	川崎市立田島支援学校 PTA会長
17	宮 澤 織 絵	社会福祉法人ともかわさき 私たちの広場
18	◎ 村 川 浩 一	東京福祉大学・大学院 教授
19	○ 美 和 とよみ	川崎市育成会手をむすぶ親の会 会長
20	吉 田 宴	川崎市中心支援学校 校長

## 川崎市障害者施策審議会 障害者差別解消支援地域協議会委員名簿

(50音順、敬称略)

No.	氏 名	所 属 等
1	岩 井 新 一	川崎商工会議所 常務理事・事務局長
2	上 野 葉 子	社会福祉法人川崎市社会福祉協議会 常務理事
3	大 窪 俊 雄	社会福祉法人アピエ 地域生活支援センターオリオン
4	風 間 邦 忠	特定非営利活動法人川崎市障害福祉施設事業協会 権利擁護推進委員会委員長(川崎市ふじみ園園長)
5	島 津 正 明	ハローワーク川崎 所長
6	関 口 博 仁	川崎市医師会 副会長
7	床 呂 東 子	弁護士(神奈川県弁護士会)
8	中 澤 伸	社会福祉法人川崎聖風福祉会 事業推進部長
9	村 川 浩 一	東京福祉大学・大学院 教授
10	美 和 とよみ	川崎市育成会手をむすぶ親の会 会長
11	吉 田 宴	川崎市中央支援学校 校長