

## はじめに

平成28年4月1日から障害者差別解消法（以下「法」という。）が施行されます。

法では、行政機関の職員に対し、その事務又は事業を行うに当たり、次のことが求められています。

- ①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こと（不当な差別的取扱いの禁止）
- ②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こと（合理的配慮の提供）

当マニュアルは、上記①、②についての基本的な考え方や具体例及びその前提として知っておくべき障害特性などを記載したものです。

なお、必要となる合理的配慮の提供は場面や状況により異なるため、全ての事例について紹介することはできません。当マニュアルにて基礎的な内容を理解した後に、それぞれの事務又は事業に照らし合わせて適宜必要な対応をされるようお願いいたします。

また、法では民間事業者についても同様の内容が求められています。（※合理的配慮の提供については努力義務）

障害を理由とする差別を解消するには、行政機関はもとより社会全体において理解が進むことが重要です。

そのため、行政機関には民間事業者の模範となるべく率先して実施することが求められます。

職員各位におかれましては、このことをご理解いただき、障害者を含む全ての県民にとって行政サービスがより利用されやすいものとなるよう、当マニュアルを活用くださるようお願いいたします。

なお、当マニュアルは、今後も県民や職員の意見をいただきながら適宜見直しを行い、改善していく予定です。

# 第1章 共通事項

## 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

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ます。

ただし、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではありません。従って、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りません。

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ります。

## 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す。

正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び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す。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望まれます。

## 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す。なお、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ります。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、それらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要があります。

## 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等を拒む。
- 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、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。

## 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ます。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す。

合理的配慮は、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ります。

- 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、「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す。

合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。

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が重要です。

- 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。）により伝えられます。

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

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れます。

- 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す。従って、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ります。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す。

- 5 事務又は事業の一環として実施する業務を事業者へ委託等する場合は、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れます。

## 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、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す。職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望まれます。

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

## 合理的配慮の具体例

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すが、具体例としては、次のようなものがあります。

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

## 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例

- 段差がある場合に、車いす利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長いすを移動させて臨時的休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

## 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する。
- 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるような電子データ（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委員や知的障害を持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員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。

## 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。
- 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。
- 入館時にICカードゲートを通過することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。
- 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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

## 第2章 業務別の合理的配慮の主な具体例

業務別の合理的配慮の主な具体例は次のとおりです。

なお、ここに記載している具体例は過重な負担が生じないことを前提としていること、これらはいくまでも例示であり、記載し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ります。

また、個々の合理的配慮の提供の前提として、「障害者に対する思いやりを持って接する」ことに留意する必要があります。

- 命令口調をしない。
- 急かさずにゆっくり話す。必要な場合は繰り返す。
- 介助者や通訳者ではなく相談している本人の方を向いて話す。（初めからコミュニケーションが取れないと決めてかからない。）【重要】

また、接する相手の障害特性を理解し、適切な対応を選択する必要があります。（詳細は「第3章 障害特性及び配慮すべき事項」を参照してください。）

また、職員一人で対応することが難しい場合、必要に応じて他の職員の応援を求めするなど、柔軟な対応が望まれます。

### 庁舎案内・誘導

- 車いす利用者にとって車いすは身体の一部のような存在のため、車いす利用者であるからと本人の了解を得ずに突然押したりせず、本人の希望を必ず確認した上で誘導介助を行う。
- 庁舎内で車いすや杖などを利用する障害者が段差などのある箇所を通行する際に、キャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 特に視覚障害者は、誘導介助を希望されていても周りの人が職員か一般来庁者かが分からず自ら意思表示することが難しいため、白杖を使用していたり、周りに助けを求めているような様子が見受けられた場合は積極的に声掛けする。また、その場合は、まず自分の肩書及び氏名を明らかにする。
- 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て対応する。

### 窓口対応

- 窓口において障害者を含む不特定多数の方へ同じ説明を行うものがある場合、あらかじめ説明内容を記載した資料を作成する。また、可能な限りルビを振ったもの及び点字版なども併せて作成する。

- 車いす使用者のため、書類が記入しやすい高さのテーブル等を用意する。（望ましい高さの目安は70～75 cm程度）
- 障害者対用の備品・消耗品（例：ルーペ（拡大鏡）など）について整備する。
- 少しお待ちいただく場合、「少しお待ちください」と声を掛けるのみではなく、その場で待つべきなのか、窓口を離れて待合席等で待つべきなのかを含めて案内する。また、およその待ち時間の目安も併せて案内する。特に視覚障害者の場合、自分の前に何人待っているかが分からないため、順番も含めて案内する。
- 呼び出しの音声が届かない人には、どのような方法でお知らせするのかをあらかじめ説明する。
- 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。
- 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、当事者及び周囲の者の理解を得た上で、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 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、別室の確保が困難な場合は、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。
- 資料に基づき説明する場合は、一通り全て読むのではなく、ある程度短く区切って、その都度、内容について質問ができるような形にする。特に視覚障害者用の点字資料については、点字資料はそれほど速く読めないことに留意し、一行ずつ、ゆっくり説明する。
- 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。これらに配慮したメモを必要に応じて適時に渡す。
- 聴覚障害者に対しては、筆談・読み上げ・手話・コミュニケーションボードなど、視覚障害者に対しては、点字・拡大文字・拡大鏡など、複数のコミュニケーション手段を用い、最も意思疎通が取れると思われる方法を選択する。（例えば聴覚障害者の場合、全ての聴覚障害者が筆談ができるとは限らず、筆談が必ずしもベストの方法とは限らないことに留意する。）
- 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード、写真等の活用、または絵を書くなどして意思を確認する。
- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- 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する。
- 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する。申し出がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。



- 定型の申請用紙等の場合、視覚障害者に対しては、自筆が可能な方であっても、記入する位置や必要な文字の大きさが分からないため、署名欄と同じ大きさの部分だけを切り取った枠（サインガイド）などを用意する。

### 発行物の作成、送付（通知、リーフレット等）

- 通知、リーフレット等に記載する問い合わせ先は、「電話」「FAX番号」の他、「メールアドレス」を併記する。
- 会議等の通知で、初めから送り先が視覚障害者であることが分かっている場合、相手の了解を得た上で、紙による通知の他、電子メールによる通知などを併用する。（音声読み上げソフトが利用できるため。）  
なお、その場合、電子ファイルの添付よりも可能な限りメール本文への直接入力が見望ましい。
- 印刷物に複数の色を使う場合は、色覚障害者が見分けやすいように配慮する。

見分けやすい配色の例	紺と黄、白と緑、など
見分けにくい配色の例	赤と緑、白と黄、など

- 拡大文字を使用する場合、22ポイント程度を標準とする。
- リーフレット、冊子等については、可能な限りルビを振ったもの及び点字版なども併せて作成する。また、必要に応じ、音声コードを貼付する。特に周知の主たる対象に障害者が含まれる場合は留意する。（対象が県民全ての場合、一定数の障害者が含まれることに留意してください。）

#### 【音声コード】とは

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

- 施設紹介用DVD等を作成する場合は、字幕または手話通訳付きのものを作成する。

### ホームページの作成

- ホームページに掲載する問い合わせ先は、「電話」「FAX番号」の他、「メールアドレス」を併記する。
- PDFファイルの資料を掲載する場合は、テキスト版またはワード版も併せて掲載する。（テキスト版がより望ましい。）
- 写真、図、グラフなどを使用する場合、それが何を示すものであるのか、文章による説明を併用する。
- ホームページ作成の際には、CMS（埼玉県コンテンツ管理システム）のアクセシビリティチェックを必ず確認し、必要に応じ修正する。

## 執務環境整理、庁舎管理

- 通路に物を置かない。特に点字ブロックなど障害者誘導用の設備に注意する。
- 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。または位置を下げる。
- 障害者用の駐車スペースに健常者が駐車しないようチェックする。
- 障害者用の駐車スペース以外であっても、公用車が施設入口近くに駐車され来庁者が遠くに駐車せざるを得ないようなことのないようチェックし、必要に応じ公用車を移動させる。
- 駐車場などで経路の説明が複雑な場合は案内図を作成し渡す。

## 会議、説明会の開催

- 会場はエレベーター、多目的トイレ、障害者用駐車場等が整備されている施設から選択するように努める。また、実際に施設を下見し、施設入口から車いす使用者や視覚障害者等が会場まで通行可能かを確認する。通路幅の目安は幅 120 cm以上とする。(例：施設にエレベーターがあるとされていても施設入口は階段になっている場合等があります。また、エレベーターが小型で車いす使用者が利用できない場合等があります。)
- 参加申込を受ける場合には、電話、FAX、郵送、電子メールなど複数の手段を用意する。
- 参加申込を受ける場合には、当日配慮を求める事項について可能な限り事前の把握に努める。申し出があった場合には、内容に応じて手話通訳、要約筆記、磁気テープ、点字資料、車いす使用者専用の席、障害者用駐車スペースなどを手配する。
- 障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常の障害者専用駐車場の他に、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画として確保する。
- 障害者の来庁が多数見込まれる場合、プログラムに休憩の回数を増やしたり、個別に質問を受ける時間を設ける。
- 入口から会場（トイレ等を含む）までの誘導案内（説明や矢印など）は、障害者が自分の判断で到着することができることを念頭に配置する。
- 障害者に講演等を依頼する場合、事前に来場時間を確認するとともに、入口付近で待ち合わせの上、会場まで誘導する。
- スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、それぞれの障害に合わせ、近い席を確保する。
- 障害者の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- 障害によっては体温調節が難しい場合があるため、設定温度に注意する。
- 電源コードの敷設により床面に凹凸ができる場合は、テープなどで被覆し、サインの設置や係員の配置により注意を促すなどの対応を行う。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。

- 視覚障害者に対しては、スクリーン等を使用して説明する場合、「この図を御覧ください。」という説明では分からないため、それが何の図で、どのような内容であるかを併せて説明する。
- 視覚障害者は、ホール等の広い会場では「部屋の外」に出るのが困難なため、本人の希望を確認した上で誘導介助する。場合によっては必要に応じ建物の外まで誘導介助する。
- 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。
- 会議等に手話通訳者等を手配する場合、あるいは介助者を伴うことがあらかじめ判明している場合は、資料はそれらの方々の分も用意する。

### **委託契約等の締結**

- 一般競争入札、指名競争入札等の参加要件に、障害者差別解消法及び職員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。
- 委託契約等を締結する際に、その内容に障害者差別解消法及び職員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。（具体的には、契約書又は仕様書等に次のような条文を盛り込むことが望まれます。）

（不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供）

第〇条 乙は、この契約の履行に当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第八条第一項の規定に基づき、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 乙は、この契約の履行に当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第八条第二項の規定に基づき、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。

3 前項の合理的な配慮の提供に当たっては、（※各府省庁所管分野における民間事業者向けの対応指針）及び埼玉県の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を熟知するとともに、その考え方に基づくように努めなければならない。

※各府省庁及び事業分野ごとに名称が異なるため、確認の上、正式名称に修正してください。

- 契約先に対して、各府省庁所管分野における民間事業者向けの対応指針、本県の職員対応要領及び当マニュアルを提供するとともに、その考え方等をよく説明し、熟知させる。

## 第3章 障害特性及び配慮すべき事項

障害者と接する際には、それぞれの障害特性を十分に理解する必要があるとともに、それに応じた適切な対応が求められます。

ここでは代表的な障害特性と対応時に配慮すべき事項について紹介します。

※全体像をイメージいただくため、「主な対応」の一部には、「合理的配慮」の一步先の「環境整備」に該当するもの（＝過重な負担が生じるなど、努力目標として捉えるべきもの。例：施設の改修や備品の購入に関すること等）が含まれます。

### 視覚障害（視力障害・視野障害・色覚障害・光覚障害）

#### 主な特性

○先天性の場合もありますが、最近は糖尿病性網膜症などで受障される人も多く、高齢者では、緑内障や黄斑部変性症が多くみられます。

#### 【視力障害】

○視覚的な情報を全く得られない又はほとんど得られない人と、文字の拡大や視覚補助具等を使用し保有する視力を活用できる人に大きく分けられます。（全盲、弱視といわれることもあります。）

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

※文字の読みとりは、点字に加えて最近では画面上の文字情報を読み上げるソフトを用いてパソコンで行うこともあります。（点字の読み書きができる人ばかりではありません。）

※視力をある程度活用できる人の場合は、補助具を使用したり文字を拡大したり近づいて見るなどの様々な工夫をして情報を得ています。

#### 【視野障害】

目を動かさないと見ることのできる範囲が狭くなります。

- ①「求心性視野狭窄」：部分が中心だけになって段々と周囲が見えなくなります。遠くは見えますが足元が見えず、つまづきやすくなります。
- ②「中心暗転」：周囲はぼんやり見えますが真ん中が見えません。文字等、見ようとすると部分が見えなくなります。

## 【色覚障害】

- 色を感じる眼の機能が障害により分かりづらくなる状態  
(色が全然分からないというよりは、一定の色が分かりづらい人が多くみられます。)

## 【光覚障害】

- 光を感じその強さを区別する機能が、障害により調整できなくなる状態暗順応(明→暗で目が慣れてくること)や、明順応(暗→明で目が慣れてくること)が上手くできません。

## 主な対応

- 音声や点字表示など、視覚情報を代替する配慮が必要です。
- 中途受障の人では白杖を用いた歩行や点字の触読が困難な人も多いため留意が必要です。
- 声をかける時には前から近づき「●●さん、こんにちは。▲▲です。」など自ら名乗る必要があります。
- 説明する時には「それ」「あれ」「こっち」「このくらいの」などと指差し表現や指示代名詞で表現せず、「あなたの正面」「●●くらいの大きさ」などと具体的に説明する必要があります。
- 普段から通路(点字ブロックの上など)に通行の妨げになるものを置かない、日頃視覚障害者が使用している施設内のものの位置を変えないなど周囲の協力が不可欠です。
- 主に弱視の場合、室内における照明の状況に応じて、窓を背にして座ってもらうなどの配慮が必要です。

## 聴覚・言語障害(ろうあ・難聴)

### 主な特性

- 先天性のろう者の場合は、手話でコミュニケーションをとる人も多くみられます。
- 難聴者は補聴器や人工内耳で聞こえを補います。
- 補聴器や人工内耳を装用している場合、スピーカーを通じる等、残響や反響のある音は、聞き取りにあまり効果が得られないことがあります。
- 聴覚障害は外見上わかりにくい障害であり、その人が抱えている困難も他の人からは気づかれにくい側面があります。
- 聴覚障害者のコミュニケーション方法には手話、筆談、口話など様々な方法がありますが、どれか一つで十分ということではなく、多くの聴覚障害者は話す相手や場面によって複数の手段を組み合わせるなど使い分ける必要があります。
- 聴覚の活用による言葉の習得に課題があることにより、聴覚障害者の国語力は様々であるため、筆談の場合は、相手の状況に合わせる必要があります。

## 主な対応

- 手話や文字表示など、目で見てわかる情報を提示する配慮が必要です。
- 補聴器や人工内耳を装用し、残響や反響のある音を聞き取ることが困難な場合には、代替する対応への配慮（磁気誘導ループの利用など）が必要です。
- 音声だけで話すことは極力避け、視覚的なより具体的な情報も併用する必要があります。
- スマートフォンなどのアプリに音声を文字に変換できるものがあり、これらを使用すると筆談を補うことができます。

## 盲ろう（視覚と聴覚の重複障害）

### 主な特性

- 視覚と聴覚の重複障害の人を「盲ろう」と呼んでいますが、障害の状態や程度によって様々なタイプに分けられます。（視覚障害、聴覚障害の項も参照のこと）

### <見え方と聞こえ方の組み合わせによるもの>

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

### <各障害の発症経緯によるもの>

- ①盲（視覚障害）から聴覚障害を伴った「盲ベース盲ろう」
- ②ろう（聴覚障害）から視覚障害を伴った「ろうベース盲ろう」
- ③先天的、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障害を発症する「先天性盲ろう」
- ④成人期以後に視覚と聴覚の障害が発症する「成人期盲ろう」

○盲ろう者がそれぞれ使用するコミュニケーション手段は、障害の状態や程度、盲ろうになるまでの経緯、あるいは生育歴、他の障害との重複の仕方によって異なり、介助方法も異なります。

○テレビやラジオを楽しんだり本や雑誌を読むことなどもできず、家族といってもほとんど会話がないたため、孤独な生活を強いられていることがあります。

## 主な対応

- 盲ろう者関係機関に相談し、対応に関する助言を受けることが有効です。

- 障害の状態や程度に応じ視覚障害や聴覚障害の人と同じ対応が可能な場合がありますが、同様な対応が困難な場合が多く、手書き文字や触手話、指点字などの代替する対応への配慮や移動の際にも配慮する必要があります。
- 言葉の通訳に加えて視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝える必要があります。  
例：状況説明として、人に関する情報（人数、性別等）や環境に関する情報（部屋の大きさや机の配置、その場の雰囲気等）など

## 肢体不自由者（車いすを使用されている場合）

### 主な特性

- 脊髄損傷（対麻痺又は四肢麻痺、排泄障害、知覚障害、体温調節障害など）
- 脳性麻痺（不随意運動、手足の緊張、知的障害重複の場合もあります。）
- 脳血管障害（片麻痺、運動失調）
- 病気等による筋力低下や関節損傷などで歩行が困難な場合もあります。
- ベッドへの移乗、着替え、洗面、トイレ、入浴など、日常の様々な場面で援助が必要な人の割合が高い傾向にあります。
- 車いす利用者にとっては、段差や坂道が移動の大きな妨げになります。
- 手動車いすの使用が困難な場合は、電動車椅子を使用する場合もあります。
- 障害が重複する場合には、呼吸器を使用する場合もあります。

### 主な対応

- 段差をなくす、車いす移動時の幅・走行面の斜度、車いす用トイレ、施設のドアを引き戸や自動ドアにするなどの配慮が求められます。
- 机アプローチ時に車椅子が入れる高さや作業を容易にする手の届く範囲の配慮が必要です。
- ドア、エレベータの中のスイッチなどの機器操作のための配慮が必要です。
- 視線をあわせて会話する必要があります。
- 脊髄損傷者は体温調整障害があるため、部屋の温度管理に配慮が必要です。

## 肢体不自由者（杖などを使用されている場合）

### 主な特性

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

## 主な対応

- 上下階に移動するときのエレベータ設置・手すりの設置などの配慮が求められます。
- 滑りやすい床など転びやすいため、雨天時などの対応に留意が必要です。
- トイレでの杖おきの設置や靴の履き替えが必要な場合にいすを用意するなどの配慮が必要です。
- 上肢の障害があれば、片手や筋力低下した状態で作業ができる配慮が必要です。

## 構音障害

### 主な特性

- 話す言葉自体を聞き取ることが困難な状態です。
- 話す運動機能の障害、聴覚障害、喉頭摘出などの原因があります。

### 主な対応

- しっかりと話を聞く必要があります。
- 会話補助装置などを使ってコミュニケーションを取ることも考慮する必要があります。

## 失語症

### 主な特性

- 聞くことの障害  
音は聞こえますが言葉の理解に障害があり話の内容が分からないことがあります。また、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ことがあります。
- 話すことの障害  
伝えたいことをうまく言葉や文章にできない、発話がぎこちない、言いよどみが多くなったり、誤った言葉で話したりすることがあります。
- 読むことの障害  
文字を読んでも理解が難しいことがあります。
- 書くことの障害  
書き間違いが多い、また「てにをは」などを上手く使えない、文を書くことが難しいことがあります。

### 主な対応

- 表情が分かるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短い言葉や文章で、分かりやすく話しかける必要があります。



- 一度で上手く伝わらない時は、繰り返して言ったり、別の言葉に言い換えたり、漢字や絵で書いたり、写真・実物・ジェスチャーで示したりすると理解しやすくなります。
- 「はい」「いいえ」で答えられるように問いかけると理解しやすくなります。
- 話し言葉以外の手段（カレンダー、地図、時計など身近にあるもの）を用いると、コミュニケーションの助けとなります。

## **高次脳機能障害**

交通事故や脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知や行動に生じる障害です。身体的には障害が残らないことも多く、外見では分かりにくいいため「見えない障害」とも言われています。

## **主な特性**

### **【記憶障害】**

- すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりすることがあります。

### **【注意障害】**

- 集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスが多く見られることがあります。
- 二つのことを同時にしようとすると混乱することがあります。
- 主に左側で、食べ物を残したり、障害物に気が付かないことがあります。

### **【遂行機能障害】**

- 自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てられないことがあります。

### **【社会的行動障害】**

- ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすいこだわりが強く表れたり、欲しいものを我慢できないことがあります。
- 思い通りにならないと大声を出したり、時に暴力をふるったりすることがあります。

### **【病識欠如】**

- 上記のような症状があることに気づかず、できるつもりで行動してトラブルになることがあります。
- 失語症（失語症の項を参照）を伴う場合があります。

○片麻痺や運動失調等の運動障害や眼や耳の損傷による感覚障害を持つ場合があります。

## **主な対応**

○本障害に詳しいリハビリテーション専門医やリハ専門職、高次脳機能障害支援普及拠点機関、家族会等に相談することが有効です。

### **【記憶障害】**

- 手がかりがあると思い出せるので、手帳やメモ、アラームを利用したり、ルートマップを持ち歩くなどすることが有効です。
- 自分でメモを取ってもらい、双方で確認する必要があります。
- 残存する受傷前の知識や経験を活用する（例えば、過去に記憶している自宅周囲では迷わず行動できるなど）ことが有効です。

### **【注意障害】**

- 短時間なら集中できる場合もあるので、こまめに休憩を取るなどが有効です。
- 一つずつ順番にやることが有効です。
- 左側に危険なものを置かないよう配慮する必要があります。

### **【遂行機能障害】**

- 手順書を利用することが有効です。
- 段取りを決めて目につくところに掲示することなどが有効です。
- スケジュール表を見ながら行動したり、チェックリストで確認することが有効です。

### **【社会的行動障害】**

- 感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図る必要があります。
- 予め行動のルールを決めておくことが有効です。

## **内部障害**

### **主な特性**

- 心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、肝機能、H I Vによる免疫機能のいずれかの障害により日常生活に支障があります。
- 疲れやすく、長時間の立位や作業が困難な場合があります。

## 主な対応

- 常に医療的対応を必要とすることが多いため留意が必要です。
- ペースメーカーは外部からの電気や磁力に影響をうけることがあるので、注意すべき機器や場所などの知識を持つ必要があります。
- 排泄に関し、人工肛門の場合、パウチ洗浄等特殊な設備が必要となることへの配慮が必要です、
- 人工透析が必要な人については、通院への配慮が必要です。
- 呼吸器機能障害のある方は、慢性的な呼吸困難、息切れ、咳等の症状があることを理解し、息苦しくならないよう、楽な姿勢でゆっくり話をしてもらうよう配慮が必要です。
- 常時酸素吸入が必要な方は、携帯用酸素ボンベが必要な場合があることを理解する必要があります。

## 難病

### 主な特性

- 神経筋疾病、骨関節疾病、感覚器疾病など様々な疾病により多彩な障害が生じます。
- 常に医療的対応を必要とすることが多いため留意が必要です。
- 病態や障害が進行する機会が多いため留意が必要です。

### 主な対応

- 専門の医師に相談することが有効です。
- それぞれの難病の特性が異なるため、その特性に合わせた対応が必要です。
- 進行する場合、病態・障害の変化に対応が必要です。
- 排泄の問題、疲れやすさ、状態の変動などに留意が必要です。

## 知的障害

### 主な特性

- 概ね18歳頃までの心身の発達期に現れた知的機能の障害により、生活上の適応に困難が生じます。
- 「考えたり、理解したり、読んだり、書いたり、計算したり、話したり」する等の知的な機能に発達の遅れが生じます。
- 金銭管理、会話、買い物、家事などの社会生活への適応に状態に応じた援助が必要です。
- 主な原因として、ダウン症候群などの染色体異常、または先天性代謝異常によるものや、脳症や外傷性脳損傷などの脳の疾患がありますが、原因が特定できない場合もあります。

○てんかんを合併する場合があります。

○ダウン症の場合の特性として、筋肉の低緊張、多くの場合、知的な発達の遅れがみられることがあります。また、心臓に疾患を伴う場合があります。

### **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、分かりやすく話すことが必要です。

○文書は、漢字を少なくしてルビを振るなどの配慮で理解しやすくなる場合がありますが、一人一人の障害の特性により異なります。

○写真、絵、ピクトグラムなど分かりやすい情報提供を工夫する必要があります。

○説明が分からないときに提示するカードを用意したり、本人を良く知る支援者が同席するなど、理解しやすくなる環境を工夫する必要があります。

## **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）**

### **主な特性**

○相手の表情や態度などよりも、文字や図形、物の方に関心が強くみられます。

○見通しの立たない状況では不安が強いですが、見通しが立つ時はきっちりしています。

○大勢の人がいる所や気温の変化などの感覚刺激への敏感さで苦労していますが、それが芸術的な才能に繋がることもあります。

### **主な対応**

○肯定的、具体的、視覚的な伝え方の工夫が必要です。（何かを伝えたり依頼する場合には、必ずその意図や目的を伝えたり、図やイラストなどを使って説明するなど）

○スモールステップによる支援が有効です。（手順を示す、モデルを見せる、体験練習をする、新しく挑戦する部分は少しずつにするなど）

○感覚過敏がある場合は、音や肌触り、室温など感覚面の調整を行う必要があります。（イヤーマフを活用する、大声で説明せずホワイトボードで内容を伝える、人とぶつからないように居場所を衝立などで区切る、クーラー等の設備のある部屋を利用できるように配慮するなど）

## **学習障害（限局性学習障害）**

### **主な特性**

○「話す」「理解」は普通にできますが、「読む」「書く」「計算する」ことが、努力していても極端に苦手です。

## 主な対応

- 得意な部分を使って情報アクセスし、表現できるようにすることが有効です。（ICTの活用など）
- 苦手な部分について、課題の量・質を適切に加減する、柔軟な評価をすることが有効です。

## 注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）

### 主な特性

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

### 主な対応

- 短く、はっきりした言い方で伝える必要があります。
- 待合室における気の散りにくい座席の位置の工夫、分かりやすいルール提示などの配慮が必要です。
- ストレスケアが必要です。（傷つき体験への寄り添い、適応行動が出来たことへのこまめな評価）

## その他の発達障害

### 主な特性

- 体の動かし方の不器用さ、我慢していても声が出たり体が動いてしまったりするチック、一般的に「どもる」と言われるような話し方なども、発達障害に含まれます。

### 主な対応

- 叱ったり拒否的な態度を取ったりするのではなく、日常的な行動の一つとして受け止めるなど、楽に過ごせる方法を一緒に考えることが有効です。

## 精神障害

### 主な特性

- 精神障害の原因となる精神疾患は様々であり、原因となる精神疾患によって、その障害特性や制限の度合いは異なります。
- 精神疾患には、いくつもの種類があり、その中には長期に渡り、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、統合失調症や双極性障害（躁うつ病）等があります。

### **精神障害（統合失調症の場合）**

- 発症の原因は様々ですが、およそ100人に1人の割合でかかる、比較的一的な病気です。
- 「幻覚」や「妄想」が特徴的な症状ですが、その他にも様々な生活のしづらさが障害として表れることが知られています。

#### **【陽性症状】**

- 「幻覚」：実態がなく他人には認識できないが、本人には感じ取れる感覚のこと。中でも自分の悪口やうわさ、指図する声等が聞こえる幻聴が多い
- 「妄想」：明らかに誤った内容を信じてしまい、周りが訂正しようとしても受け入れられない考えのこと。誰かにいやがらせをされているという被害妄想、周囲のことが何でも自分に関係しているように思える関係妄想などがあります。

#### **【陰性症状】**

- 意欲が低下し、以前からの趣味や楽しみにしていたことに興味を示さなくなります。
- 疲れやすく集中力が保てず、人づきあいを避け引きこもりがちになることがあります。
- 入浴や着替えなど清潔を保つことが苦手となる場合があります。

#### **【認知や行動の障害】**

- 考えにまとまりがなく何が言いたいのか分からなくなることがあります。
- 相手の話の内容がつかめず、周囲に上手く合わせることができなくなることがあります。

#### **【感情の障害】**

- 感情の動きが少なくなることがあります。
- 他人の感情や表情についての理解が苦手になることがあります。
- その場にふさわしい感情表現ができなくなることがあります。

### **主な対応**

- 統合失調症は脳の病気であることを理解し、病気について正しい知識を学ぶ必要があります。
- 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する必要があります。

- 社会との接点を保つことも治療となるため、本人が病気と付き合いながら、他人と交流したり、仕事に就くことを見守ることが有効です。
- 一方で、ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、配慮した対応を心掛ける必要があります。
- 一度に多くの情報が入ると混乱するため、伝える情報は紙に書くなどして整理してゆっくり具体的に伝えることを心掛ける必要があります。

## 精神障害（双極性障害（躁うつ病）の場合）

### 主な特性

- 気持ちが強く落ち込んだり（うつ状態）、逆に過剰に活発になったり（躁状態）することを波のように繰り返します。
- うつ状態では気持ちが強く落ち込み、何事にもやる気が出ない、疲れやすい、考えが働かない、自分が価値のない人間のように思える、死ぬことばかり考えてしまい実行に移そうとするなどの症状が出る場合があります。
- 躁状態では気持ちが過剰に高揚し、普段ならあり得ないような浪費をしたり、ほとんど眠らずに働き続けたりすることがあります。その一方で、ちょっとした事にも敏感に反応し、他人に対して怒りっぽくなったり、自分は何でも出来ると思い込んで人の話を聞かなくなることがあります。

### 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必要があります。
- 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けるために配慮する必要があります。
- 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配慮する必要があります。
- 躁状態の時は、金銭の管理、安全の管理などに気を付け、対応が難しい時には専門家に相談することが有効です。
- 自分を傷つけてしまったり、自殺に至ることもあるため、自殺などを疑わせるような言動があった場合には、本人の安全を確保した上で速やかに専門家に相談する必要があります。

## 精神障害（依存症（アルコール）の場合）

### 主な特性

- 飲酒したいという強い欲求がコントロールができず、過剰に飲酒したり、昼夜問わず飲酒したりすることで身体的、社会生活上の様々な問題が生じます。
- 体がアルコールに慣れることで、アルコールが体から抜けると、発汗、頻脈、手の震え、不安、イライラなどの離脱症状が出る場合があります。

○一念発起して断酒しようとしても、離脱症状の不快感や、日常生活での不安感から逃れるために、また飲んでしまうことがあります。

### 主な対応

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

### 精神障害（てんかんの場合）

#### 主な特性

- 何らかの原因で、一時的に脳の一部が過剰に興奮することにより、発作がおきます。
- 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、多くの者が一般的な生活を送れることを理解する必要があります。
- 発作が起こっていないほとんどの時間は普通の生活が可能のため、発作がコントロールされている場合は、過剰に活動を制限しないよう留意が必要です。
- 内服を適切に続けることが重要です。また、発作が起こってしまった場合には、本人の安全を確保した上で専門機関に相談が必要です。

### 精神障害（認知症の場合）

#### 主な特性

- 認知症とは、単一の病名ではなく、種々の原因となる疾患により記憶障害など認知機能が低下し、生活に支障が出ている状態を指します。
- 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（ピック病など）があります。
- 認知機能の障害の他に、行動・心理症状（BPSD）と呼ばれる症状（徘徊、不穏、興奮、幻覚、妄想など）があります。



## **主な対応**

- 高齢化社会を迎え、誰もが認知症とともに生きることになる可能性があり、また、誰もが介護者等として認知症に関わる可能性があるなど、認知症は皆にとって身近な病気であることを理解する必要があります。
- 各々の価値観や個性、想い、人生の歴史等を持つ主体として尊重し、できないことではなくできることに目を向けて、本人が有する力を最大限に活かしながら、地域社会の中で本人のなじみの暮らし方やなじみの関係が継続できるよう、支援していく必要があります。
- 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に速やかに適切な機関に相談できるようにする必要があります。
- BPSDについては、BPSDには何らかの意味があり、その人からのメッセージとして聴くことが重要であり、BPSDの要因として、様々な身体症状、孤立・不安、不適切な環境・ケア、睡眠や生活リズムの乱れなどにも目を向ける必要があります。
- 症状が変化した等の場合には、速やかに主治医を受診し、必要に応じて専門機関に相談することなどを促す必要があります。

## 第4章 県立病院

第4章は「障害者差別解消法医療関係事業者向けガイドライン」（厚生労働省）に準じ記載しています。

当ガイドラインは民間事業者に対し求められる内容を示したものであり、直接に行政機関に適用されるものではありませんが、法においては、合理的配慮の提供は民間事業者においては努力義務とされているのに対し、行政機関においては義務とされているところです。

このことから、県立病院においては民間事業者と同水準以上の対応が求められることに留意し、取組を進めていくことが必要です。

※全体像をイメージいただくため、具体例の一部には、「合理的配慮」の一步先の「環境整備」に該当するもの（＝過重な負担が生じるなど、努力目標として捉えるべきもの。例：施設の改修や備品の購入に関する事等）が含まれます。

### 不当な差別的取扱いと考えられる例

医療分野のサービスを提供するに際して、次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。

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

### サービスの提供を拒否すること

- 医療機関や薬局において、人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、障害があることを理由に診療・入院・調剤等を拒否すること。なお、緊急の対応が必要とされる場面も想定されることに十分留意して判断してください。
- 正当な理由なく、医療機関や薬局内に、身体障害者補助犬を同伴することを拒否すること。（参考資料「身体障害者補助犬とは」を参照してください。）

### サービスの提供を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- 正当な理由なく、診察などを後回しにすること、サービス提供時間を限定すること。
- 正当な理由なく、診察室や病室の制限を行うこと。
- 医療の提供に際して必要な情報提供を行わないこと。

### **サービスの提供に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）**

- 正当な理由なく、保護者や介助者・支援者の同伴を診察・治療・調剤等の条件とすること。

### **サービスの提供にあたって、他の者とは異なる取扱いをすること**

- 正当な理由なく、本人（本人の意思を確認することが困難な場合は家族等）の意思に反した医療の提供を行うこと。
- 正当な理由なく、病院や施設が行う行事等への参加や共用設備の利用を制限すること。
- 本人を無視して、介助者・支援者や付き添い者のみに話しかけること。
- 大人の患者に対して、幼児の言葉で接すること。
- わずらわしそうな態度や、患者を傷つけるような言葉をかけること。
- 診療等にあたって患者の身体への丁寧な扱いを怠ること。

### **合理的配慮と考えられる例**

個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合には、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。

ここに記載する事例はあくまで例示であり、これに限られるものではありません。また、強制する性格のものではなく、ここに記載された事例であっても、事業規模等によっては過重な負担となる可能性があるため、具体的場面や状況に応じて柔軟に対応することが期待されます。

### **基準・手順の柔軟な変更**

- 障害の特性に応じて施設のルール、慣行を柔軟に変更すること（診察等で待つ場合、患者が待ちやすい近くの場所で待っていただく、順番が来たら電話で呼び込むなど）。

### **物理的環境への配慮**

- 施設内の段差にスロープを渡すこと。
- エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートすること。

## 補助器具・サービスの提供

### <情報提供等についての配慮や工夫>

- 説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データの提供
- 身振り、手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、分かりやすい説明を行うこと。
- 文書を読み上げたり、口頭による丁寧な説明を行うこと。
- 電子メール、ホームページ、ファックスなど多様な媒体で情報提供、予約受付、案内を行うこと。

### <建物や設備についての配慮や工夫>

- 電光表示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、音声ガイドの設置等、配慮や工夫を行うこと。
- 色の組み合わせによる見にくさを解消するため、表示物や案内図等の配色を工夫すること。
- トイレ、病室などの部屋の種類や、その方向を示す絵記号や色別の表示などを設けること。
- パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設けること。
- 障害者に配慮したナースコールの設置を行うこと。（息でナースコールができるマルチケアコール、機能障害者用押しボタンなど。）

### <職員などとのコミュニケーションや情報のやりとり、サービス提供についての配慮や工夫>

- 個人情報の保護に配慮した上で、施設内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりすること。
- 必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置すること。
- 声がよく聞こえるように、また、口の動きや表情を読めるようマスクを外して話をする事。
- ICT（コンピューター等の情報通信技術）を活用したコミュニケーション機器（音声を文字変換する、表示された絵などを選択することができる機器など）を設置すること。

### <職員同士での連絡手段の工夫>

- 外見上、障害者であると分かりづらい患者（難聴者など）の受付票にその旨がわかる連絡カードなどを添付するなど、スタッフ間の連絡体制を工夫すること。
- 診療の予約時などに、患者から申し出があった自身の障害特性などの情報を、スタッフ間で事前に共有すること

## 第5章 県立学校

第5章は「文部科学省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」に準じ記載しています。

当指針は民間事業者に対し求められる内容を示したものであり、直接に行政機関に適用されるものではありませんが、法においては、合理的配慮の提供は民間事業者においては努力義務とされているのに対し、行政機関においては義務とされているところです。

このことから、県立学校においては民間事業者と同水準以上の対応が求められることに留意し、取組を進めていくことが必要です。

※全体像をイメージいただくため、具体例の一部には、「合理的配慮」の一步先の「環境整備」に該当するもの（＝過重な負担が生じるなど、努力目標として捉えるべきもの。例：施設の改修や備品の購入に関すること等）が含まれます。

### ■ 不当な差別的取扱い、合理的配慮等の具体例

#### 不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

障害のみを理由として、以下の取扱いを行うことは差別的取扱いに当たり得ます。

- 対応を拒否し、又は対応の順序を後回しにすること。
- 資料の送付、パンフレットの提供、説明会やシンポジウムへの出席等を拒むこと。
- 入学の出願の受理、受験、入学、授業、実習等校外教育活動、入寮、式典参加等を拒むことや、これらを拒まない代わりとして正当な理由のない条件を付すこと。
- 試験等において合理的配慮の提供を受けたことを理由に、当該試験等の結果を学習評価の対象から除外したり、評価において差を付けたりすること。

#### 不当な差別的取扱いに当たらない具体例

- 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、障害者である利用者に障害の状況等を確認すること。
- 障害のある幼児、児童及び生徒のため、通級による指導を実施する場合において、また特別支援学級及び特別支援学校において、特別の教育課程を編成すること。

## 合理的配慮に当たり得る配慮の具体例

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す。また、設置者・学校及び本人・保護者により、発達の段階を考慮しつつ合意形成を図った上で提供することが期待されます。

以下、記載している具体例は、設置者・学校の過重な負担が存在しないことが前提です。さらに、これらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要があります。

## 物理的環境への配慮や人的支援の配慮の具体例

### <主として物理的環境への配慮に関するもの>

- 災害時の警報音、緊急連絡等が聞こえにくい障害者に対し、災害時に教職員が直接災害を知らせたり、緊急情報・校内放送を視覚的に受容することができる警報設備・電光表示機器等を用意したりすること。
- 管理する施設・敷地内において、車いす利用者のためにキャスター上げ等の補助をし、又は段差に携帯スロープを渡すこと。
- 配架棚の高い所に置かれた図書やパンフレット等を取って渡したり、図書やパンフレット等の位置を分かりやすく伝えたりすること。
- 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難である場合に、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長いすを移動させて臨時の休憩スペースを設けること。
- 移動に困難のある児童生徒等のために、通学のための駐車場を確保したり、参加する授業で使用する教室をアクセスしやすい場所に変更したりすること。
- 聴覚過敏の児童生徒等のために教室の机・椅子の脚に緩衝材を付けて雑音を軽減する、視覚情報の処理が苦手な児童生徒等のために黒板周りの掲示物等の情報量を減らすなど、個別の事案ごとに特性に応じて教室環境を変更すること。

### <主として人的支援の配慮に関するもの>

- 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、介助する位置（左右・前後・距離等）について、障害者の希望を聞いたりすること。
- 介助等を行う保護者、支援員等の教室への入室、授業や試験でのパソコン入力支援、移動支援、待合室での待機を許可すること。

## 意思疎通の配慮の具体例

- 筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字など多様なコミュニケーション手段や分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮を行うこと。

- 情報保障の観点から、見えにくさに応じた情報の提供（聞くことで内容が理解できる説明・資料や、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料、遠くのものや動きの速いものなど触ることができないものを確認できる模型や写真等の提供）、聞こえにくさに応じた視覚的な情報の提供、見えにくさと聞こえにくさの両方がある場合にに応じた情報の提供（手のひらに文字を書いて伝える等）、知的障害に配慮した情報の提供（伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、単語や文節の区切りに空白を挟んで記述する「分かち書き」にする、なじみのない外来語は避ける等）を行うこと。また、その際、各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すること。
- 知的障害者に対し、抽象的な言葉ではなく、具体的な言葉を使うこと。
- 子供である障害者又は知的障害、発達障害、言語障害等により言葉だけを聞いて理解することや意思疎通が困難な障害者に対し、絵や写真カード、コミュニケーションボード、タブレット端末等のICT機器の活用、視覚的に伝えるための情報の文字化、質問内容を「はい」又は「いいえ」で端的に答えられるようにすることなどにより意思を確認したり、本人の自己選択・自己決定を支援したりすること。
- 比喩表現等の理解が困難な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明すること。

### **ルール・慣行の柔軟な変更の具体例**

- 教職員等が必要書類の代筆を行うこと。
- 障害者が立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意すること。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張のため、不随意の発声等がある場合、緊張を緩和するため、当該障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を用意すること。
- 板書やスクリーン等がよく見えるように、黒板等に近い席を確保すること。
- 入学試験や検定試験において、本人・保護者の希望、障害の状況等を踏まえ、別室での受験、試験時間の延長、点字や拡大文字、音声読み上げ機能の使用等を許可すること。
- 点字や拡大文字、音声読み上げ機能を使用して学習する児童生徒等のために、授業で使用する教科書や資料、問題文を点訳又は拡大したものやテキストデータを事前に渡すこと。
- 聞こえにくさのある児童生徒等に対し、外国語のヒアリングの際に、音質・音量を調整したり、文字による代替問題を用意したりすること。
- 知的発達の遅れにより学習内容の習得が困難な児童生徒等に対し、理解の程度に応じて、視覚的に分かりやすい教材を用意すること。
- 肢体不自由のある児童生徒等に対し、体育の授業の際に、上・下肢の機能に応じてボール運動におけるボールの大きさや投げる距離を変えたり、走運動における走る距離を短くしたり、スポーツ用車椅子の使用を許可したりすること。

- 日常的に医療的ケアを要する児童生徒等に対し、本人が対応可能な場合もあることなどを含め、配慮を要する程度には個人差があることに留意して、医療機関や本人が日常的に支援を受けている介助者等と連携を図り、個々の状態や必要な支援を丁寧に確認し、過剰に活動の制限等をしないようにすること。
- 慢性的な病気等のために他の児童生徒等と同じように運動ができない児童生徒等に対し、運動量を軽減したり、代替できる運動を用意したりするなど、病気等の特性を理解し、過度に予防又は排除をすることなく、参加するための工夫をすること。
- 治療等のため学習できない期間が生じる児童生徒等に対し、補講を行うなど、学習機会を確保する方法を工夫すること。
- 読み・書き等に困難のある児童生徒等のために、授業や試験でのタブレット端末等のICT機器使用を許可したり、筆記に代えて口頭試問による学習評価を行ったりすること。
- 発達障害等のため、人前での発表が困難な児童生徒等に対し、代替措置としてレポートを課したり、発表を録画したもので学習評価を行ったりすること。
- 学校生活全般において、適切な対人関係の形成に困難がある児童生徒等のために、能動的な学習活動などにおいてグループを編成する時には、事前に伝えたり、場合によっては本人の意向を確認したりすること。また、こだわりのある児童生徒等のために、話し合いや発表などの場面において、意思を伝えることに時間を要する場合があることを考慮して、時間を十分に確保したり個別に対応したりすること。
- 実験などでグループワークができない児童生徒等や、実験の手順や試薬を混同するなど、作業が危険な児童生徒等に対し、個別の実験時間や実習課題を設定したり、個別のティーチング・アシスタント等を付けたりすること。



## 学校教育分野の留意点

### 総論

権利条約のうち、教育分野について規定した第24条は、教育についての障害者の権利を認めることを明言し、「インクルーシブ教育システム」(inclusive education system、障害者を包容する教育制度)及び生涯学習の確保を締約国に求めています。

これらは、人間の多様性の尊重等の強化、障害者が精神的及び身体的な能力等を可能な最大限度まで発達させ、自由な社会に効果的に参加することを可能とするとの目的の下、障害のある者と障害のない者が共に学ぶ仕組みであり、障害のある者が一般的な教育制度から排除されないこと、自己の生活する地域において初等中等教育の機会が与えられること、個人に必要な合理的配慮が提供されること等が必要とされています。

障害者基本法においては、第4条第1項において「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」と、また、同条第2項において「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」とされています。さらに、国及び地方公共団体は、教育基本法(平成18年法律第120号)第4条第2項において「障害のある者が、その障害の状態に応じ、十分な教育を受けられるよう、教育上必要な支援を講じなければならない」とされているほか、障害者基本法第16条第1項において「障害者が、その年齢及び能力に応じ、かつ、その特性を踏まえた十分な教育を受けられるようにするため、可能な限り障害者である児童及び生徒が障害者でない児童及び生徒と共に教育を受けられるよう配慮しつつ、教育の内容及び方法の改善及び充実を図る等必要な施策を講じなければならない」とされています。

学校教育分野においては、これらの規定も踏まえて既に権利条約等への対応のための取組が進められており、合理的配慮等の考え方も、中央教育審議会初等中等教育分科会が平成24年7月に取りまとめた「共生社会の形成に向けたインクルーシブ教育システム構築のための特別支援教育の推進(報告)」(以下「報告」という。)及び文部科学省高等教育局長決定により開催された「障がいのある学生の修学支援に関する検討会」が平成24年12月に取りまとめた「障がいのある学生の修学支援に関する検討会報告(第一次まとめ)」により示されています。

なお、有識者会議により示された考え方は、特別支援教育及び障害のある学生の修学支援の全体に関するものであり、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を受けて行う合理的配慮の提供にとどまらず、これらに基づく取組を推進することにより、当該意思の表明がない場合にも、適切と思われる配慮に関する建設的対話を働きかけるなどの自主的な取組も推進され、自ら意思を表明することが必ずしも容易ではない児童生徒等も差別を受けることのない環境の醸成につながることを期待されます。

## 合理的配慮に関する留意点

障害のある幼児、児童及び生徒に対する合理的配慮の提供については、中央教育審議会初等中等教育分科会の報告に示された合理的配慮の考え方を踏まえて対応することが適当です。具体的には、主として以下の点に留意する必要があります。

- ア 合理的配慮の合意形成に当たっては、権利条約第24条第1項にある、人間の多様性の尊重等の強化、障害者が精神的及び身体的な能力等を可能な最大限度まで発達させ、自由な社会に効果的に参加することを可能とするといった目的に合致するかどうかの観点から検討が行われることが重要です。
- イ 合理的配慮は、一人一人の障害の状態や教育的ニーズ等に応じ、設置者・学校（学校教育法（昭和22年法律第26号）第1条に規定する学校（大学及び高等専門学校を除く。）をいう。以下同じ。）及び本人・保護者により、発達の段階を考慮しつつ合意形成を図った上で提供されることが望ましく、その内容を個別の教育支援計画に明記することが重要です。
- ウ 合理的配慮の合意形成後も、幼児、児童及び生徒一人一人の発達の程度、適応の状況等を勘案しながら柔軟に見直しができることを共通理解とすることが重要です。
- エ 合理的配慮は、障害者がその能力を可能な最大限度まで発達させ、自由な社会に効果的に参加することを可能とするとの目的の下、障害のある者と障害のない者が共に学ぶ仕組みであるインクルーシブ教育システムの理念に照らし、その障害のある幼児、児童及び生徒が十分な教育が受けられるために提供できているかという観点から評価することが重要です。例えば、個別の教育支援計画や個別の指導計画について、各学校において計画に基づき実行した結果を評価して定期的に見直すなど、PDCAサイクルを確立させていくことが重要です。
- オ 進学等の移行時においても途切れることのない一貫した支援を提供するため、個別の教育支援計画の引継ぎ、学校間や関係機関も含めた情報交換等により、合理的配慮の引継ぎを行うことが必要です。

なお、学校教育分野において、障害のある幼児、児童及び生徒の将来的な自立と社会参加を見据えた障害の早期発見・早期支援の必要性及びインクルーシブ教育システムの理念に鑑み、幼児教育段階や小学校入学時点において、意思の表明の有無に関わらず、幼児及び児童に対して適切と思われる支援を検討するため、幼児及び児童の障害の状態等の把握に努めることが望まれます。具体的には、保護者と連携し、プライバシーにも留意しつつ、乳幼児健診の結果や就学前の療育の状況、就学相談の内容を参考とすること、後述する校内委員会において幼児及び児童の支援のニーズ等に関する実態把握を適切に行うこと等が考えられます。

## 合理的配慮の具体例

当マニュアルの記載例の他、報告において整理された合理的配慮の観点や障害種別の例及び独立行政法人国立特別支援教育総合研究所が運営する「インクルーシブ教育システム構築支援データベース」や「特別支援教育教材ポータルサイト」も参考とすることが効果的です。

なお、これらに示されているもの以外は提供する必要がないということではなく、一人一人の障害の状態や教育的ニーズ等に応じて決定されることが望まれます。

## 相談体制の整備に関する留意点

学校教育法第81条第1項の規定により、私立学校を含め、障害により教育上特別の支援を必要とする幼児、児童及び生徒が在籍する全ての学校において、特別支援教育を実施することとされています。

学校の校長（園長を含む。以下同じ。）は、特別支援教育の実施の責任者として、自らが特別支援教育や障害に関する認識を深めるとともに、リーダーシップを発揮しつつ、特別支援学校のセンター的機能等も活用しながら、次の体制の整備を行い、組織として十分に機能するよう教職員を指導することが重要です。

### ア 特別支援教育コーディネーターの指名

各学校の校長は、各学校における特別支援教育の推進のため、主に校内委員会や校内研修の企画・運営、関係諸機関や関係する学校との連絡・調整、保護者からの相談窓口などの役割を担う教員を「特別支援教育コーディネーター」に指名し、校務分掌に明確に位置付けます。

また、校長は、特別支援教育コーディネーターが合理的配慮の合意形成、提供、評価、引継ぎ等の一連の過程において重要な役割を担うことに十分留意し、学校において組織的に機能するよう努める必要があります。

### イ 特別支援教育に関する校内委員会の設置

各学校においては、校長のリーダーシップの下、全校的な支援体制を確立し、障害のある又はその可能性があり特別な支援を必要としている幼児、児童及び生徒の実態把握や支援方策の検討等を行うため、校内に特別支援教育に関する校内委員会を設置します。

校内委員会は、校長、教頭、主幹教諭、特別支援教育コーディネーター、教務主任、生徒指導主事、通級による指導担当教員、特別支援学級担当教員、養護教諭、対象の幼児、児童及び生徒の学級担任、学年主任、その他必要と認められる者などで構成します。

学校においては、主として学級担任や特別支援教育コーディネーター等が、幼児、児童及び生徒・保護者等からの相談及び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を最初に受け付けることが想定されます。各学校は、相談等を受けた学級担任や特別支援教育コーディネーター等と本人・保護者との対話による合意形成が困難である場合には、校内委員会を含む校内体制への接続が確実に行われるようにし、

校長のリーダーシップの下、合意形成に向けた検討を組織的に行うことが必要です。

このような校内体制を用いてもなお合意形成が難しい場合は、法的知見を有する専門家等の助言を得るなどしつつ、法の趣旨に即して適切に対応することが必要です。

### **研修・啓発に関する留意点**

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」では、地域住民等に対する啓発活動として、「障害者差別が、本人のみならず、その家族等にも深い影響を及ぼすことを、国民一人ひとりが認識するとともに、法の趣旨について理解を深めることが不可欠であり、また、障害者からの働きかけによる建設的対話を通じた相互理解が促進されるよう、障害者も含め、広く周知・啓発を行うことが重要である」とされています。

この周知・啓発において学校教育が果たす役割は大きく、例えば、障害者基本法第16条第3項にも規定されている障害のある幼児、児童及び生徒と障害のない幼児、児童及び生徒の交流及び共同学習は、障害のない幼児、児童及び生徒が障害のある幼児、児童及び生徒と特別支援教育に対する正しい理解と認識を深めるための絶好の機会であり、同じ社会に生きる人間として、お互いを正しく理解し、共に助け合い、支え合って生きていくことの大切さを学ぶ場です。また、障害のある幼児、児童及び生徒の保護者、障害のない幼児、児童及び生徒の保護者とともに、このような学校教育に関わることにより、障害者に対する理解を深めていくことができます。

学校においては、学校教育が担う重要な役割を認識し、幼児、児童及び生徒の指導や保護者との連絡に携わる教職員一人一人が、研修等を通じて、法の趣旨を理解するとともに、障害に関する理解を深めることが重要です。

## 参考資料

### 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

(平成二十五年法律第六十五号)

#### 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。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。
- 二 社会的障壁 障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。
- 三 行政機関等 国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体（地方公営企業法（昭和二十七年法律第二百九十二号）第三章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業を除く。第七号、第十条及び附則第四条第一項において同じ。）及び地方独立行政法人をいう。
- 四 国の行政機関 次に掲げる機関をいう。
  - イ 法律の規定に基づき内閣に置かれる機関（内閣府を除く。）及び内閣の所轄の下に置かれる機関
  - ロ 内閣府、宮内庁並びに内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第四十九条第一項及び第二項に規定する機関（これらの機関のうちこの政令で定める機関が置かれる機関にあっては、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っては、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

ハ 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

### （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。

(障害者基本法の一部改正)

第八条 障害者基本法の一部を次のように改正する。

第三十二条第二項に次の一号を加える。

四 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）の規定によりその権限に属させられた事項を処理すること。

(内閣府設置法の一部改正)

第九条 内閣府設置法の一部を次のように改正する。

第四条第三項第四十四号の次に次の一号を加える。

四十四の二 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）第六条第一項に規定するものをいう。）の作成及び推進に関すること。

## 身体障害者補助犬とは

身体障害者補助犬とは、目や耳や手足に障害のある方の生活をお手伝いする、「盲導犬」・「聴導犬」・「介助犬」のことです。

身体障害者補助犬法に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けています。

### 【ほじょ犬マーク】

身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。

身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。

身体障害者補助犬法が施行され、現在では公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設でも身体障害者補助犬が同伴できるようになりました。

補助犬はペットではありません。

体の不自由な方の体の一部となって働いています。

社会のマナーもきちんと訓練されており、衛生面でもきちんと管理されています。

お店の入口などでこのマークを見掛けたり、補助犬を連れている方を見掛けた場合は、御理解、御協力をお願いします。



## 補助犬の種類

### 盲導犬

目の見えない人、見えにくい人が街なかを安全に歩けるようにサポートします。

障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。ハーネス（胴輪）をつけています。

### 介助犬

手や足に障害のある人の日常の生活動作をサポートします。

物を拾って渡したり、指示したものを持ってきてたり、着脱衣の介助などを行ないません。

「介助犬」と書かれた表示をつけています。

### 聴導犬

音が聞えない、聞こえにくい人に、生活の中の必要な音を知らせます。

玄関のチャイム音・FAX 着信音・赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。

「聴導犬」と書かれた表示をつけています。

補助犬の同伴については、「身体障害者補助犬法」で、人が立ち入ることのできるさまざまな場所で受け入れるよう義務づけられています。

「犬だから」という理由で受け入れを拒否しないでください。

### 【補助犬の同伴を受け入れる義務がある場所】

- 国や地方公共団体などが管理する公共施設・公共交通機関（電車、バス、タクシーなど）
- 不特定かつ多数の人が利用する民間施設－商業施設、飲食店、病院、ホテルなど
- 事務所（職場）－国や地方公共団体などの事務所－従業員 50 人以上の民間企業

### 【補助犬の同伴を受け入れる努力をする必要がある場所】

- 事務所（職場）－従業員 50 人未満の民間企業
- 民間住宅

### 【補助犬の受け入れ施設の職員の皆様へ】

- 補助犬は、ユーザーの指示に従い待機することができるので、特別な設備は必要ありません。
- 補助犬の同伴を受け入れる際に他の来所者から苦情がある場合は、身体障害者補助犬法で受け入れ義務があること、補助犬の行動や健康の管理はユーザーが責任をもって行なっていることを説明し、理解を求めてください。
- 補助犬が通路をふさいだり、周りのにおいを嗅ぎ回ったり、その他、何か困った行動をしている場合は、そのことを補助犬ユーザーにはっきり伝えてください。
- 補助犬を同伴していても、補助犬ユーザーへの援助が必要な場合があります。補助犬ユーザーが困っている様子を見かけたら、まずは声をかけたり、筆談をしたりコミュニケーションをとってください。
- 特に身体障害者補助犬ユーザーの受け入れを円滑にするために、医療機関に考慮が求められている事項について、次のホームページに掲載されているので、こちらも併せてご確認ください。

【身体障害者補助犬ユーザーの受け入れを円滑にするために

～医療機関に考慮していただきたいこと～（厚生労働省ホームページ）】

<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/syakai/hojyoken/html/a08.html>

## 障害者に関するマーク

障害者に配慮した施設・設備であることや、それぞれの障害について分かりやすく表示するため、いろいろなシンボルマークや標示があります。

マーク	名称	概要
	障害者のための国際シンボルマーク	障害者が利用できる建物、施設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です。マークの使用については国際リハビリテーション協会の「使用指針」により定められています。
	身体障害者標識	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が運転する車に表示するマークで、マークの表示については努力義務となっています。
	聴覚障害者標識	聴覚障害であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークで、マークの表示については義務となっています。
	盲人のための国際シンボルマーク	世界盲人会連合で 1,984 年に制定された盲人のための世界共通のマークです。視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。
	耳マーク	聞こえが不自由なことを表す、国内で使用されているマークです。
	ほじょ犬マーク	身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。
	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（オストメイト）のための設備があることを表しています。オストメイト対応のトイレの入口や案内誘導プレートに表示されています。
	ハート・プラスマーク	「身体内部（心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能など）に障害のある人」を表しています。