

障害者差別解消法 菊川市職員対応マニュアル



©菊川市

健康福祉部 福祉課

令和5年6月

目次

| | |
|--------------------|----|
| 障害者差別解消法とは?? | 1 |
| どんな人たちが対象になるの? | 1 |
| 社会的なバリア（社会的障壁）とは? | 1 |
| 「不当な差別的取扱い」の禁止 | 2 |
| 「合理的配慮」の提供 | 2 |
| | |
| もし、近くに配慮を求める人がいたら… | 5 |
| 1 対応の基本 | 5 |
| 2 場面ごとの配慮 | 6 |
| 入口や受付など | |
| 誘導や移動など | |
| 相談や説明など | |
| 手続（書類記入など） | |
| 施設利用 | |
| 緊急時の対応 | |
| 3 身体障害者補助犬について | 10 |
| 4 参考資料 | 11 |
| 基本的な手話 | |
| 筆談のコツ | |

「障がい」の表記について

このマニュアルでは、「障害」という言葉が単語あるいは熟語として用いられ、前後の文脈から人や人の状況を表す場合は、「害」の字をひらがなで表記します。

（「障害」の表記を用いるもの）

- 団体等の固有名詞
- 法令及び制度の名称に関するもの
- 医学用語、学術用語等の専門用語として漢字使用が適切な場合や他の文書等を引用する場合

障害者差別解消法とは??

「障がいを理由とする差別」をなくすための法律です。

障がいを理由とする差別の解消を推進し、全ての国民が障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共存する社会の実現につなげることを目指し、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（いわゆる「障害者差別解消法」）が平成25年6月に制定され、平成28年4月から施行されました。

障害者差別解消法は、国や市町村といった行政機関や企業や店舗などの民間事業者の障がいのある人に対する「障がいを理由とする差別」を無くすために制定された法律です。

なお、令和3年5月には当法律が改正され、令和6年4月からの施行として、事業者による障がいのある人への合理的配慮の提供が努力義務から義務となりました。

改正後

| | 行政機関等 | 事業者 |
|-----------|-------|-----------------|
| 不当な差別的取扱い | 禁止 | 禁止 |
| 合理的配慮の提供 | 義務 | 努力義務→ 義務 |

どんな人たちが対象になるの？

対象となる「障がいのある人」とは、障害者基本法で定められた障がい（身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がい、高次脳機能障がいを含む））がある人や、難病その他の心身の機能に障がいがある人であって、障がいや社会の中にあるバリアによって、日常生活や社会生活に制限を受けている人全てが対象です。

⇒障害者手帳を持っていない人も対象になります。

社会的なバリア（社会的障壁）とは？

心身の障がいによるものだけでなく、障がいのある人にとって、日常生活や社会生活を送るうえで障壁となるさまざまなもので、①事物、②制度、③慣行、④観念などがあげられます。

- ① **事物** 通行・利用しにくい施設、整備など
- ② **制度** 利用しにくい制度など
- ③ **慣行** 障がいのある人の存在を意識していない慣習や行事など
- ④ **観念** 障がいのある人への偏見など

「不当な差別的取扱い」の禁止

障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいがあることを理由としてサービス、各種機会の提供を拒否することや、サービスの提供に当たって場所や時間帯を制限すること、障がいのない人には付けない条件を付けることなどは禁止されています。

●不当な差別的取扱いと考えられる具体例

- 障がいを理由に窓口対応を拒否する。
- 障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がいを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレット等の提供を拒む。
- 障がいを理由に説明会やシンポジウム等への出席を拒む。
- 事務、事業の遂行上、特に必要でないにも関わらず、障がいを理由に来庁の際、付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、逆に特に支障がないにも関わらず、付き添い者の同行を拒む。
- 市の施設及び施設利用者に著しい損害発生のおそれ、その他やむを得ない理由がないのに身体障がい者補助犬（盲導犬、介助犬及び聴導犬）の同伴を拒む。

注意！

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ます。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ります。

また、「過去に同じようなことがあったから」「世間一般にはそう思われているから」といった理由で、一律に判断を行うことは「正当な理由がある場合」には該当しません。個別の事案ごと、具体的場面や状況に応じて判断をすることが必要です。

正当な理由があると判断した場合は、障がいのある人にその理由を丁寧に説明し、理解を得るようにしましょう。

「合理的配慮」の提供

障がいのある人は、社会の中にあるバリアによって生活しづらい場合があります。

この法律では、役所や事業者に対して、障がいのある人から社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたとき(※)に、負担が重すぎない範囲で対応することを求めています。

※ 言語（手話を含む。）、点字、拡大文字、筆談、実物を示すことや身振りなどのサインによる合図、触覚など様々な手段により意思が伝えられることをいいます。通訳や障がいのある人の家族、支援者、介助者、法定代理人など、障がいのある人のコミュニケーションを支援する人のサポートにより、本人の意思が伝えられることも含みます。

●合理的配慮として好ましい具体例

1 物理的環境への配慮の具体例

- 窓口に車いすを使用する人が来たため、備え付けのいすを片付けて、車いすのまま着席できるスペースを確保する。
- 車いすの使用者が施設内の段差に困っているとき、車いすのキャスター上げ等の補助をしたり、可能であれば携帯スロープを設置するなどの対応をする。
- 不随意運動(※)等により書類等を押さえることが難しい人に対し、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。
※不随意運動…自分の意思とは関係なく、体が勝手に動いてしまう現象
- 視覚に障がいがある人に対し、誘導（付き添い）を行う。

2 意思疎通への配慮の具体例

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字（拡大コピー）、要約筆記、身振りのサインなどのコミュニケーション手段を用いる。
- 意思疎通が不得意な人に対し、絵カードや図解した資料などを活用して、意思の確認をする。
- 書類を記入してもらった場合、記入方法を本人に示したり、わかりやすい記述で伝えたりする。また、代筆をお願いされた場合、代わりに書くことに問題ない書類であれば、本人の意思を十分に確認しながら代筆する。
- 弱視、色弱の人は見えにくい色があります（黄色、ピンク色など）。
背景が黒で白字が見やすいと言われておりますので、可能であれば最重要な箇所は色にも配慮する。
- 障がいのある人から申し出があった場合、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容を確認しながら対応する。また、必要に応じて、伝える内容の要点等を筆記したメモを渡したりする。
- 会議や講演会等で視覚や聴覚に障がいがある人が参加する（と考えられる）場合は、手話通訳者や要約筆記通訳者を配置したり、点字版や拡大版の資料を用意したりする。

⇒各課の主催する会議や講演会等で、手話通訳又は要約筆記通訳者が必要な場合は、原則1週間前までに派遣申込書の提出が必要となります。ご不明な点は福祉課障がい者福祉係（電話：37-1252 内線：94-144）までご連絡ください。

3 ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

- 順番を待つことや立って並んで待つことが困難である障がいのある人に対し、周囲の人の理解を得たうえで、順番を入れ替えたり、順番が来るまで別室や席を用意したりする。
- スクリーンや手話通訳者等が良く見えるように、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ところへ変更する。

注意！

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ます。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。

過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある人にその理由を説明して、理解を得るようにしましょう。

◆過重な負担の判断

「過重な負担」の有無については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮して、具体的場面や状況に応じて、総合的・客観的に判断することが必要とされています。

○事務・業務への影響の程度

(当該措置を講じることにより、事務・業務の目的・内容・機能を損なうか否か)

○障がいを理由に対応の順序を後回しにする。

(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)

○費用・負担の程度

○事務・事業規模

○財務状況

もし、近くに配慮を求める人がいたら…

1 対応の基本

(1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応しましょう。

- 相手の立場に立って、「明るく」「丁寧に」「分かりやすい」対応をしましょう。
- 介助している人や手話通訳者等ではなく、障がいのある人本人に直接対応するようにしましょう。
- 何らかの配慮が必要と思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認しましょう。

(2) 障がいの有無や種類に関わらず、困っている方には進んで声を掛けましょう。

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

(3) コミュニケーションを大切にしましょう。

- コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したりわかったふりをせず、「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけましょう。

(4) 柔軟な対応を心がけましょう。

- 相手の話をよく聞くことで、目的を正確に把握し、「たらい回し」にしないようにしましょう。
- 対応方法がよくわからないときは、1人で抱え込まず、周囲に協力を求めましょう。
- 想定外のことが起きても、落ち着いて対応し、周囲に協力を求めるなど、素早く応対しましょう。

(5) 不快になる言葉は使わないようにしましょう

- 差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子供扱いした言葉は使わないようにしましょう。

(6) プライバシーには立ち入らないようにしましょう。

- 障がいの原因や内容について、必要がないのに聞いたりしないようにしましょう。
- 仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を守りましょう。

2 場面ごとの配慮

入口や受付など

《共通的な配慮》

- 入口や受付付近で困っていそうな人を見かけたら、「どうしましたか」「何かお手伝いすることはありますか」と積極的に声を掛けましょう。
- 声掛けは、介助している人や手話通訳者等ではなく、障がいのある人本人に直接応対するようにしましょう。
- こちらの説明に対する理解が困難な人には、せかしたりせず「的確に」「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明しましょう。
- ドアの開閉が困難な人には開閉を手伝いましょう。

《障がい別の配慮》

（視覚に障がいのある人）

- 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しょう。
- 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しょう。

（聴覚に障がいのある人）

- お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、要件を伺いましょう。
- 呼び出しの音が聞こえない人には、どのような方法でお知らせするか、あらかじめ説明して、不安のないようにしましょう。
- 窓口には、常に筆談できるメモ用紙等を用意しておきましょう。

（車いすを使用している人）

- 少しかがんで目線が合う高さで話しましょう。立った姿勢で話されると上から見下ろされている感じを与えてしまいます。
- 窓口に車椅子を使用する人が来た場合、備え付けのいすを動かし、車いすのまま記入したりできるよう、スペースを確保しましょう。

（立っているのがつらそうな人）

- いすのあるところを案内し、そちらに担当職員が出向いて要件を伺いましょう。

誘導や移動など

《共通的な配慮》

- 庁内や施設に設置されている車いすに不具合がないか、定期的に点検をしましょう。
- 誘導が必要かどうか、直接本人に尋ねましょう。
- 廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたすものは置かないようにしましょう。

《障がい別の配慮》

(視覚に障がいのある人)

- 「こちら」「あちら」などの指示語では「どこか」「何か」わかりません。場所は「30センチ右」「2歩前」などと具体的に説明しましょう。
- 移動を介助する場合は、その人との背の高さに応じて肘、肩又は手首を握ってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きましょう。
- 階段や段差の手前では「上りです」「下りです」等の声をかけましょう。

(車いすを使用している人)

- 勝手に車いすを押したりせず、誘導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しょう。

相談や説明など

《共通的な配慮》

- 相手の話をよく聞くことで、目的を正確に把握し、「たらい回し」にしないようにしましょう。
- 話が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」話しましょう。
- 障がいの種別に関わらず、相手の話をよく聴き、安心して話ができる信頼関係を作りましょう。
- 必要に応じて絵、図、写真等を使って説明しましょう。
- ポイントを明確に、専門的な用語ではなく一般的なわかりやすい言葉で、短めに説明しましょう。

《障がい別の配慮》

(視覚に障がいのある人)

- 「これ」「それ」などの指示語では何かわかりません。「〇〇の申請書」などと具体的に説明しましょう。場合によっては、相手の了解を得たうえで、手を添え、物に触れてもらい説明しましょう。
- 自分の役職や名前を名乗ったうえで、伝えたい内容を具体的な言葉でわかりやすく説明しましょう。
- 一時窓口を離れる際や、新たに対応する職員が加わるような場合には、その旨を伝えましょう。

(聴覚に障がいのある人)

- お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認してから伝えましょう。
- 筆談を求められた場合は、誠実に対応しましょう。
- 問合せは、電話やFAX、Eメールなどでもできるようにしましょう。

(口頭での説明の理解が難しい人)

- 説明のポイントをメモ書きしたものや資料等を使って説明しましょう。
- メモや説明資料等は、必要に応じて漢字にふりがなをふったり、わかりやすい言葉で記入したりするようにしましょう。

(同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をする人)

- 話を途中で遮らず、タイミングを見計らって要件を確認し、来庁の目的に沿って応対するようにしましょう。

手続（書類記入など）

《共通的な配慮》

- 書類の記入の仕方がわからない人には、「わからないところはありませんか」と声をかけましょう。
- 障がいの状況から自筆が困難な場合で代筆をお願いされた場合、代わりに書くことに問題ない書類であれば、本人の意思を十分に確認したうえで、可能な限り代筆を行きましょう。

《障がい別の配慮》

(視覚に障がいのある人)

- 必要に応じて、重要な箇所や希望する箇所を読み上げましょう。
- 代筆をした場合、代筆した内容を読み上げ、内容を確認してもらいましょう。

施設利用【トイレ】

《共通的な配慮》

- 障がい者用トイレのある位置を聞かれたときに案内できるようにしましょう。

《障がい別の配慮》

(視覚に障がいのある人)

- 初めて使用する場所では、内部の配置などがわからないため、案内するトイレの設備の使用方法を伝えましょう。

(尿取りパットを使用している人)

- 前立腺がん及び膀胱がんの術後に尿取りパットを使用されている人や、LGBTQの人への考慮のため、男性用トイレに使用後のパットを処理するサンタリーボックス（汚物入れ）を設置しましょう。

施設利用【障がい者用駐車場】

《共通的な配慮》

- 障がい者用駐車場（地面に車いすのマークが表示されており、通常よりも駐車スペースが広く取ってある駐車場）は、障がい者が優先的に利用できるよう注意を促しましょう。

施設利用【階段・エレベーター】

《共通的な配慮》

- 停止した階がわかりにくい場合があるため、階数を伝えましょう。
- 乗り降りに時間がかかることがあるため、乗り降りの途中でドアが閉まらないよう配慮しましょう。

施設利用【ロビー・窓口の待合所】

《共通的な配慮》

- 混雑時には、手荷物で座席をふさいでいる人がいれば、足元などに移動してもらいましょう。
- 待ち時間が長くなると不安になったり、疲れてきたりする人もいるため、対応に配慮しましょう。
- 心臓にペースメーカーを埋め込んでいる人は、電磁波により機器に誤作動を招く恐れがありますので、携帯電話の使用には気をつけましょう。
- 車いすを使用する人が移動しやすいよう、通路の幅などに配慮しましょう。

緊急時の対応

《共通的な配慮》

- 緊急時には、障がいの特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導しましょう。
- 防災訓練において、障がいのある人を交えたり、車いすやアイマスクを用いた疑似体験を実施し、安全な避難方法を確認するとともに、自力での移動が困難な人の補助体制を確保しましょう。
- 急病時に本人がかかりつけの医療機関への連絡を希望する場合は、協力しましょう。

3 身体障害者補助犬について

平成14年に制定された「身体障害者補助犬法」により、平成14年10月から国、地方公共団体が管理する施設や民間施設等のさまざまな場所で「身体障害者補助犬」の同伴の受入が義務付けられました。そのため、他の利用者に対しても必要に応じてその趣旨を説明する必要があります。



種類

《盲導犬》

目の不自由な方の歩行補助をします。

障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりして、安全に歩くための補助をします。盲導犬は、白色又は黄色のハーネス（胴輪）をしています。



《介助犬》

手や足に障がいのある人の日常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たり、着脱衣の介助などを行います。介助犬には、背中に「介助犬」と記載された表示を付けています。



《聴導犬》

聴覚に重度の障がいがある人の耳の代わりとなり、生活に必要な音を知らせます。

玄関のチャイムやクラクション、自転車の呼び鈴、名前を呼ばれたことを知らせます。聴導犬は、背中に「聴導犬」と記された表示を付けています。



対応のポイント

- 対応の仕方がわからない場合は、使用者本人に直接聞きましょう。

周囲の人への説明のポイント

- 身体障害者補助犬は、適切な健康管理と予防対策が講じられた犬であり、使用者が行動管理をしているので、迷惑をかけることはありません。
- 身体障害者補助犬は、外出時は常に仕事なので、触ったり、声を掛けたり、気を引くようなことはせず、見守りましょう。
- 犬が嫌いな人又はアレルギーのある人には、その旨を職員にお知らせいただくようにしましょう。

4 参考資料

《基本的な手話》

手話とは、聴覚に障がいがある人たちにとって、お互い同士の、あるいは聞こえる人とのコミュニケーション手段であり、手指の他、表情、腕、体など全身を使って表現する言葉です。



あさ + あいさつ



あさ + あいさつ



よる + あいさつ



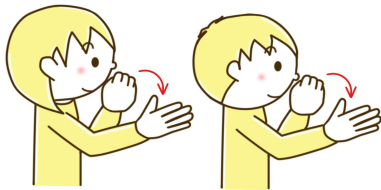
よる + あいさつ



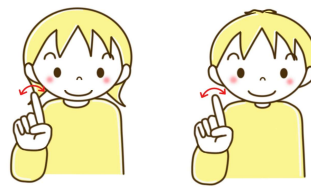
～ありがとう～

～おはようございます～

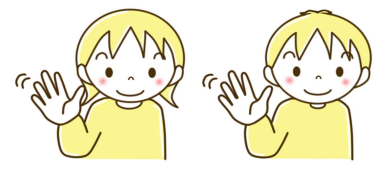
～こんばんは～



～よろしく～



～なに?～



～さようなら～

《筆談のコツ》

筆談とは、紙や手のひらなどに字を書いてコミュニケーションをとる方法です。

●要旨だけを簡単にまとめて

一字一句丁寧に書くより、必要なことだけを簡単にまとめて書くようにしたほうが、スムーズにコミュニケーションが取れます。

＜筆記具を使った筆談＞

メモ用紙や簡易筆談器を使って行います。



○＜良い書き方の例＞

調べるのに 約10分 かかります。

×＜悪い書き方の例＞

ただいま混みあっておりますので、お調べするのに約10分ほどかかります。

●漢字を適切に使って、意味がわかるように

難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでもかえって意味がわかりにくくなります。

●抽象的な言葉や二重否定は使わない

抽象的な言葉や二重否定を使うと、誤解を招くことがあります。遠まわしな言い方は避け、簡潔にまとめると言いたいことが伝わります。

○＜良い書き方の例＞

調べるのに 約10分 かかります。

×＜悪い書き方の例＞

しらべるのにやくじゅつぶんかかります。

○＜良い書き方の例＞

資料をお渡しするのに 約30分 かかります。

×＜悪い書き方の例＞

資料をお渡しできないわけではないのですが、用意するのに時間がかかります。