

# **立川市障害者差別解消の推進に 関する職員対応要領**

**立 川 市**

**平成28年4月**



## はじめに

平成28年4月1日に、「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）」が施行されました。

この法律は、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や、国の行政機関、地方公共団体等及び民間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などについて定めることによって、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に生きる社会の実現につなげることを目的としています。

「立川市障害者差別解消の推進に関する職員対応要領」は、法第10条第1項の規定に基づき、服務規律の一環として、立川市職員等による障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供について、基本的な考え方や具体例等を定めます。

平成28年4月

立川市長 清水 庄平

立川市議会議長 須崎 八朗

立川市選挙管理委員会

立川市代表監査委員 村木 良造

立川市教育委員会

立川市農業委員会

## 目 次

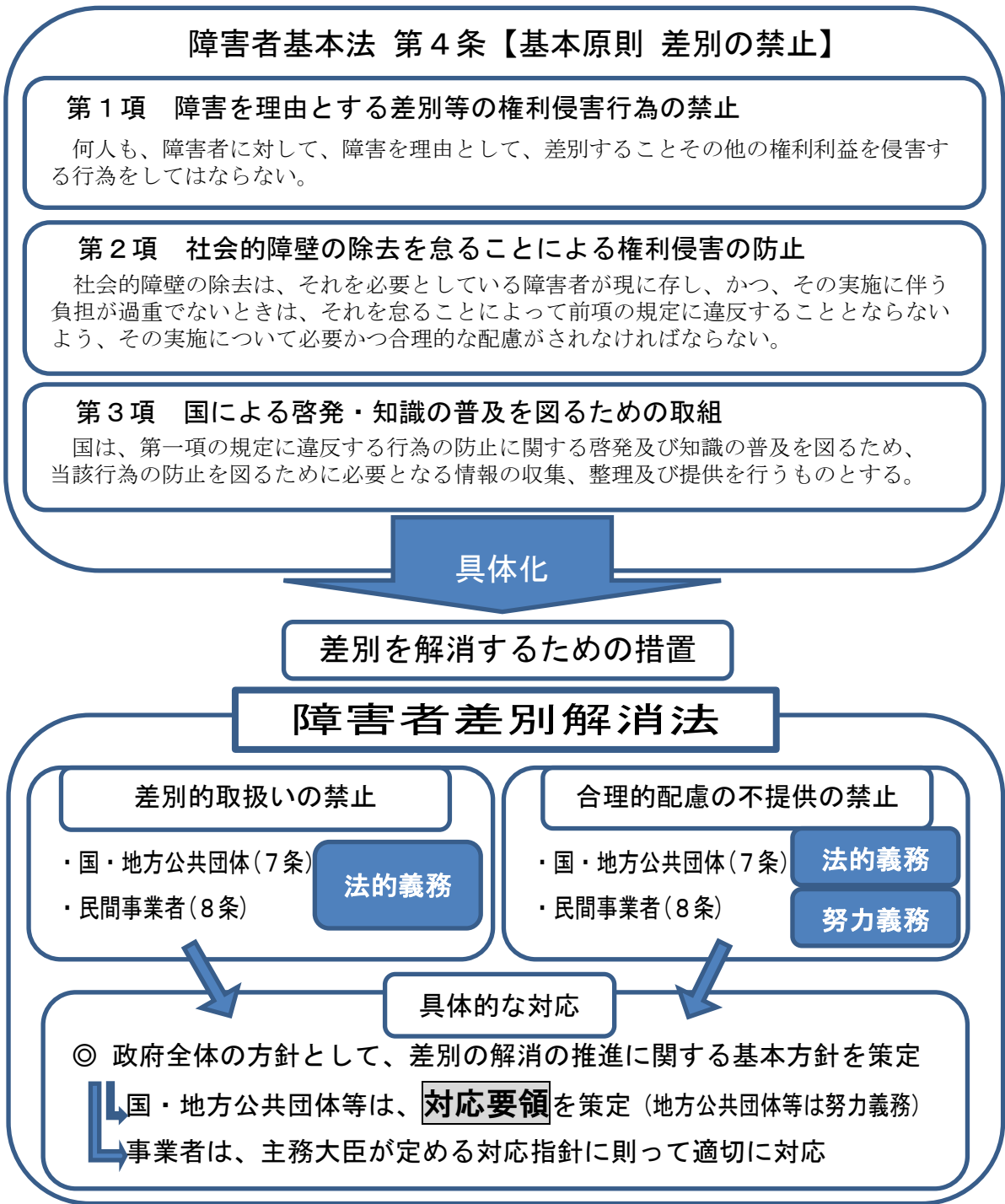
1	障害者差別解消法の趣旨	1
2	対応要領の考え方	2
3	対応要領の対象（職員等）	2
	（1）職員	2
	（2）委託事業者	2
4	対象となる障害者	3
5	不当な差別的取扱いの禁止	4
	（1）基本的な考え方	4
	（2）不当な差別的取扱いの具体例	4
	（3）正当な理由の判断の視点	5
6	合理的配慮の提供	5
	（1）基本的な考え方	5
	（2）社会的障壁について	6
	（3）意思の表明について	6
	（4）過重な負担の判断の視点	6
	① 事務又は事業への影響の程度	6
	② 実現可能性の程度	6
	③ 費用負担	7
	（5）障害の特性に対応した合理的配慮の具体例	7
	① 視覚障害	8
	② 聴覚障害	10
	③ 言語障害	12
	④ 肢体不自由（車椅子利用者等）	13
	⑤ 内部障害	14
	⑥ 難病	15
	⑦ 知的障害	15
	⑧ 精神障害	16
	⑨ 発達障害	17
	⑩ 高次脳機能障害	18
7	管理者の責務	18
8	相談体制の整備	19
9	理解促進のための研修・啓発	19
	（1）職員研修の実施	19
	（2）各職場における取り組みの推進	19

10 障害者に関するマークについて	20
附 則	24

# 1 障害者差別解消法の趣旨

平成18年、国連において、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保すること並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進するための包括的かつ総合的な国際条約である「障害者の権利に関する条約」が採択されました。

我が国では、平成19年に権利条約に署名し、条約批准のために国内法の整備を行ないました。平成23年に「障害者基本法」を改正し、同法第4条(差別の禁止)の実行法として、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」(障害者差別解消法。以下「法」という。)を制定し、国内法の整備ができたことで、平成26年1月20日に条約を批准しました。法の施行は平成28年4月です。



## 2 対応要領の考え方

法第7条において、行政機関等には、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の不提供の禁止が法的義務となります。このため、職員は、職務の遂行に当たっては、障害や障害者に配慮した対応が求められることとなります。

また、法第10条第1項では、法第7条に規定する事項に関し、職員が適切に対応するために必要な「対応要領」について規定しています。地方公共団体における対応要領の作成は努力義務ですが、本市では法の趣旨を庁内に浸透させ、障害を理由とする差別の解消に向けた取組を積極的に推進するために、この対応要領を策定します。

職員は、職務の遂行に当たっては、この対応要領に定める基本的事項に基づき、障害者に対して適切に対応しなければなりません。具体的には以下のとおりです。

- 障害の特性は様々であり、それに応じて必要な措置も異なるため、まずは申出者の話を丁寧に聞き、何が課題なのか、何が必要なのかを考えます。
- 即時の対応が困難な場合や、過重な負担にあたると判断した場合は、代替手段がないか、検討します。
- 必要に応じて、申出者との間で事案の解決に向けた話し合いを行います。
- 対応ができない場合は、その理由を説明し、理解を得るよう努めます。

なお、この対応要領は、服務規律の一環として定めるものであり、職員はこれを遵守しなければなりません。

## 3 対応要領の対象（職員等）

### （1）職員

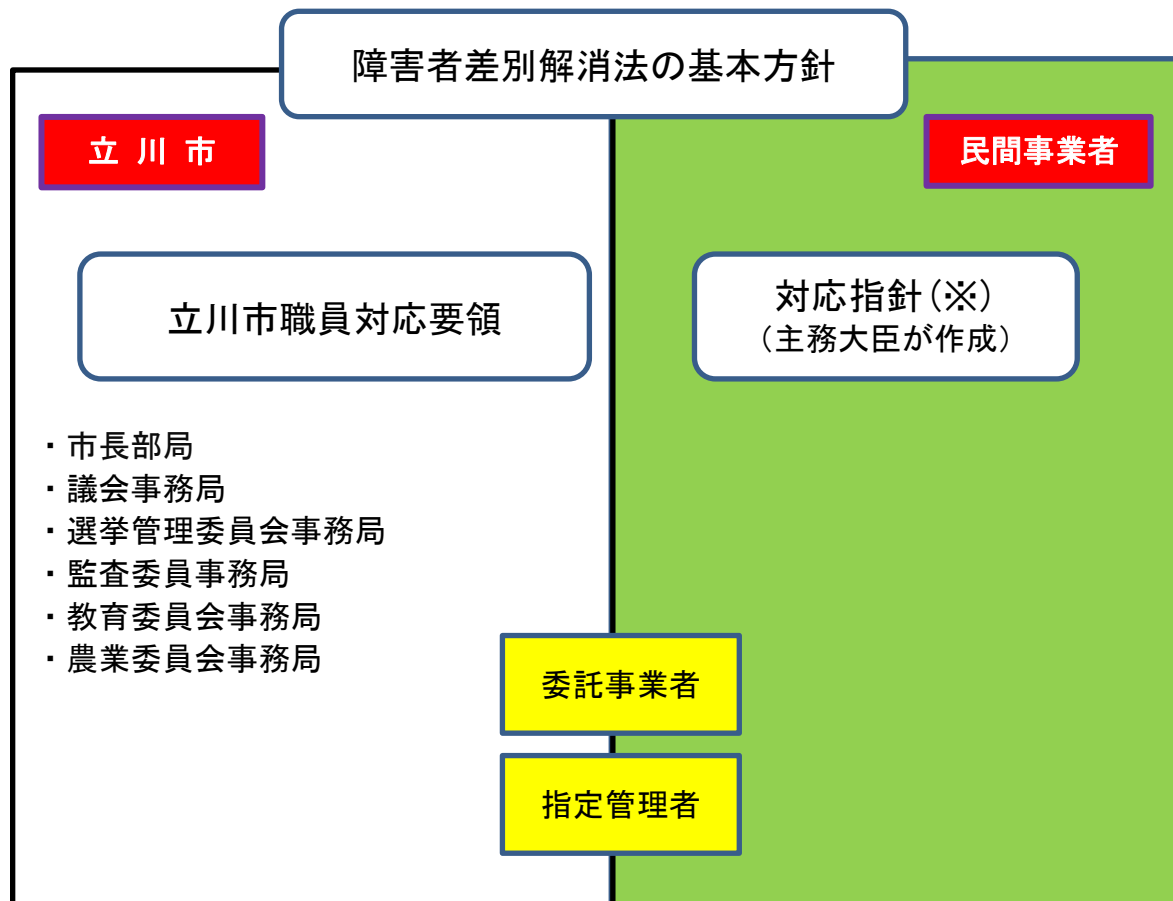
- 地方公務員法第3条第2項に規定する一般職員、同条第3項第3号に規定する嘱託職員、並びに地方公務員法第22条第5項及び地方公務員の育児休業等に関する規定に基づく臨時職員。
- 市立小中学校教員の任命権者は東京都となりますが、障害児・者への一般的な対応（教育活動以外）は、立川市職員対応要領に基づき行うものとします。

### （2）委託事業者

- 委託事業者や指定管理者は、事業の執行にあたり、職員が直接実施する事務事業と比較して、合理的配慮の内容に差異が生じることで、障害者が不利益を受けることのないよう、当該事業の主務大臣が定める対応指針に則って、法に基づいて適切に対応するのはもとより、委託等の業務（指定管理等）に

従事する職員が、立川市職員対応要領に準じて、職員と同様に適切な対応を行えるようにします。

### 〈立川市職員対応要領の対象範囲〉



※ 対応指針とは、主務大臣が事業者の適切な対応・判断に資するために作成するもの。(1頁参照)

## 4 対象となる障害者

法の対象となる障害者は、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者、すなわち、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。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」です。

したがって、法が対象とする障害者は、障害者手帳（身体障害者手帳・愛の手帳（療育手帳）・精神障害者保健福祉手帳）の所持者に限られません。



## 5 不当な差別的取扱いの禁止

### (1) 基本的な考え方

法第7条第1項及び第8条第1項において、事務又は事業を行うのに当たり、障害を理由として障害者でない者と比べて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と規定しています。

これは、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ことや、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するものです。

なお、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。したがって、次のようなことは、不当な差別的取扱いには当たりません。

- ・ 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）
- ・ 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
- ・ 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

### (2) 不当な差別的取扱いの具体例

- ・ 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
- ・ 障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。
- ・ 障害があることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- ・ 障害があることを理由に説明会、会議等への出席を拒む。
- ・ 身体障害者補助犬の同伴を拒否する。
- ・ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害があることを理由に、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。

なお、ここに記載された事例はあくまで例示であり、ここに記載されていないものが差別ではないということではありません。

障害は、人それぞれ異なることや、難病の方などはその時の体調によっては、できたりできなかつたりすることがあります。内部障害や聴覚障害の方などは外見では障害があることの判断できないこともあります。複数の障害がある方への対応は画一的でなく多様であることが求められます。

従って、記載された事例であっても、差別に当たるかどうかは、個別の事案ごとに判断する必要があり、客観的に見て正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに当たらないこともあります。

### (3) 正当な理由の判断の視点

正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いには該当しません。正当な理由に相当するのは、その取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。

正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障害者や第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び本市の事務・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。

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し、理解を得るよう努めるものとします。

## 6 合理的配慮の提供

### (1) 基本的な考え方

法第7条第2項及び第8条第2項において、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は、その実施に伴う負担が過重でない時は、障害者の権利利益を侵害することにならないように、障害の特性や具体的場面・状況に応じ、「社会的障壁」を除去するための必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）をしなければなりません。

「合理的配慮」は、事務・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・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要があります。

「合理的配慮」は、障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す。当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、後述「(4) 過重な負担の判断の視点」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の話し合い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必要があります。また、「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、状態等にも配慮する必要があります。

「合理的配慮」を必要とする障害者が多く見込まれる場合は、その都度の「合理的配慮」の提供ではなく、不特定多数の障害者を対象とした環境整備を考慮に入れる必要があります。

## (2) 社会的障壁について

「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事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいいます。(法第2条第2号及び障害者基本法第2条第2号)

社会における事物	利用しにくい施設や設備 ・歩道の段差、車椅子使用者の通行を妨げる障害物、乗降口や出入口の段差等の物理的な障壁等
制度	利用しにくい制度 ・障害があることを理由に資格・免許等の付与を制限する等の制度的な障壁等
慣行	障害者の存在を意識していない習慣等 ・音声案内、点字、手話通訳、字幕放送、分かりやすい表示の欠如等の常態化・情報面での障壁等
観念	障害者への偏見、考え方 ・心ない言葉や視線、意識上の障壁（心の壁）等

## (3) 意思の表明について

意思の表明は、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の手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられます。

本人の意思表明が困難な場合には、家族や介助者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。

意思の表明がない場合であっても、社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるならば、適切と思われる配慮の提供を申し出るなど、自主的な取り組みに努めます。

## (4) 過重な負担の判断の視点

過重な負担については、個別の事案ごとに、次の要素等を考慮し、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。

### ① 事務又は事業への影響の程度

求められた合理的配慮を講ずることによって事務又は事業の目的、内容や機能、行政サービス等の本質が損なわれないか。

### ② 実現可能性の程度

求められた合理的配慮の提供にあたり、物理的・技術的制約、人的・体制上の制約等がないか。

### ③ 費用負担

求められた合理的配慮の提供にあたり、必要な費用は事務又は事業の実施に影響をおよぼさない程度であるか。

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し、理解を得るよう努めることが求められます。過重な負担の実例については、行政管理部人事課が聴収・集約し、今後の対応のための具体例とします。

## (5) 障害の特性に応じた合理的配慮の具体例

ここでは、障害の特性に応じて、一般的に考えられる事例を記載していますが、合理的配慮は、障害の特性や具体的な状況に応じて異なり、個別性の高いものであるため、記載された事例について、一律に実施することを求めるものではありません。また、記載された事例の他にも、個別の状況に応じた合理的配慮が必要な場合があります。対応が困難な場合にも、何か手立てはないかということを相手の方とともに考える姿勢が大切です。

全ての障害者に共通する配慮は、障害者の立場に立って親切で丁寧な対応ですが、具体的な対応は次のとおりです。

### 《 障害者に対する基本的な対応 》

- ゆっくり、はっきり、短くわかりやすい言葉で話す。
- 依頼する時や重要なことを話す時は、順番に1つずつ話す。
- 特に重要なことや、日時・金額などの数字はメモに書いて渡す。
- 必要に応じて支援者の席を用意する。
- 障害のある人の移動をできる限り少なくする。職員が出向いて用件を伺う。

### 《 ヘルプカード 》

障害のある方の中には、自分から「困っています」と伝えることができない方もいます。障害や疾病のある方が普段から身につけておいて、災害時や日常生活の中で困ったときに、周囲の人に自分の障害や疾病について説明し、支援をお願いするカードです。ヘルプカードを提示されたときや付けている方が困っているのを見かけましたら、支援や配慮を行います。



## 《 ヘルプマーク 》

義足や人工関節を使用している方、内部障害者や難病の方、妊娠初期の方など、援助や配慮を必要としていることが、外見からでは分からない方がいます。援助や支援を受けやすくするために普段より身につけるマークです。

- ※ 「ヘルプカード」や「ヘルプマーク」をつけている方への支援は、いずれの場合も積極的に声をかけるなどの配慮をします。



### ① 視覚障害

#### 【障害の特性】

視覚障害といっても様々であり、全く見えない（全盲）、眼鏡等で矯正しても視力が弱い（弱視）、見える範囲が狭い（視野狭窄）、特定の色が区別できない（色覚障害）、まぶしくて見えづらいなどの方がいます。先天性か、病気や事故による中途障害かによっても、障害の内容には個人差があります。

#### 【窓口対応】

- ・案内や説明をするときは、「こちら」「そこ」といった指示語や「黄色の用紙」といった視覚情報を表す言葉を避ける。例えば、場所については「30センチ右」「2歩前」、物については「〇〇の申請書」など具体的に説明する。
- ・拡大文字の文を希望される人には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明する。
- ・書面は必要や希望に応じて読み上げて説明する。この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないよう注意します。
- ・本人の希望により代筆した場合は、読み上げて本人に内容を確認してもらう。
- ・応対中に席を外す場合や、席に戻った際には声をかける。
- ・申請等で可能なものは、点字文書やメール等で受付できるように努める。
- ・金銭収受をする場合は、紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡す。

### 【情報提供】

- ・文字の大きさや配色など(※1)に配慮する。
- ・図や表には説明書きをつける。(本文に図や表の要旨を入れ、本文を読むだけで理解できるとよい。)
- ・インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読上げソフトに対応したホームページを作成するよう「ホームページ運用ガイドライン」を参考に、資料の添付は極力減らし、ホームページの本文で作成することや、図や表は本文に説明書きをつけるよう留意する。
- ・広報用ビデオやDVD等を作成する場合は、分かりやすく作成するよう留意する。
- ・文字の大きさはできるだけ大きく、字体はゴシック体などの太文字にする。

### 【会議】

- ・席に案内した際、配席など会場内の状況を説明する。
- ・床のコードやケーブルはカバーし、余分な机等を片付けるなど、会場内の移動の妨げにならないように配慮する。
- ・出席者の状況により、必要に応じて、照明やカーテンの開閉など部屋の明るさを調整する。
- ・必要に応じて支援者の席を用意する。
- ・スクリーンや映像をやむを得ず使用する場合は、始めにその旨を断り、説明はわかりやすく、内容を省略せずに行う。
- ・進行役は、出席者に対し、できるだけ簡潔に、分かりやすい言葉で発言するよう求める。
- ・説明や発言の際は早口にならないよう留意する。

### 【イベント】

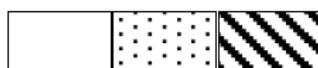
- ・事前広報は、活字媒体だけでなく、インターネットの活用等、幅広い手段で行う。

### ※1 配色の配慮の例

- ・代表的な例では、赤系統と緑系統の色の区別がつきにくい方がいる。色の組み合わせに注意し、「暖色系と寒色系」「明るい色と暗い色」を対比させると識別しやすい。
- ・また、色だけに頼ったデザインは、弱視や色覚障害の方には理解できない場合がある。

下線やドットを入れるなど、色以外の情報を付加すると識別しやすくなる。

(例1) 赤字と下線で強調 (例2)



## ② 聴覚障害

### 【障害の特性】

聴覚障害といっても様々であり、全く聞こえない、聞こえにくい、高い音または低い音だけが聞こえにくい、片方の耳がよく聞こえないなどの方がいる。また、言語障害を伴う方とほとんど伴わない方がいる。先天性か、病気や事故による中途障害かによっても、障害の内容には個人差がある。外見からは障害のあることが分かりにくく、周囲に気づいてもらえないことも多い。

### 【窓口対応】

- ・ 耳マーク(※2)を窓口に設置し、本人の意向を確認して筆談など(※3)で対応する。窓口には、常に筆談できるメモ用紙や小さめのホワイトボードやコミュニケーションボード(※4)等を用意する。
- ・ 筆談の際は、読み書きが困難な聴覚障害者がいることに留意し、本人の言語能力に合わせて、理解を確認しながら書く。
- ・ 口話(※3)で理解する方もいるため、ゆっくり、はっきり口元がわかるように話す(マスクをしている場合は外して)。
- ・ 残存聴力を有し補聴器や人工内耳を使用している場合は、聞こえの状況を確認しながら話す。
- ・ 聞き取りにくかった場合は、推測せず、聞き返す、紙に書いてもらうなど、本人の意思を確認する。
- ・ 呼び出しの音声聞こえない方には、どのような方法で知らせるか予め説明して、不安のないようにする。

### 【情報提供】

- ・ 問い合わせ先として、ファックス番号を記載する。必要に応じてメールアドレスを併記するように努める。
- ・ 広報用ビデオやDVD等を作成する場合は、分かりやすく作成するよう留意する。

### 【会議】

- ・ 手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。特に、手話通訳には、日本手話(主に、先天性の失聴者が利用する)と日本語対応手話(主に、中途の失聴者が利用する)があるので、詳しく確認する。
- ・ 資料は事前に送付する。(手話通訳者や要約筆記者にも事前に送付する。)
- ・ 議事録を送付する。
- ・ 手話通訳や要約筆記が見やすい席を確保する。
- ・ 出席者の希望等により、必要に応じて磁気ループ(※5)を活用する。

- ・進行役は、出席者に対し、できるだけ簡潔に、分かりやすい言葉で発言するよう求める。
- ・説明や発言の際は手話通訳・要約筆記も意識して、早口にならないよう留意する。

### 【イベント】

- ・事前申込制の講演会や講座等では、参加申込書等で、手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。
- ・不特定多数の人を対象とする講演会等で、事前に手話通訳や要約筆記の希望があった場合は対応する。広報等を通じて、事前に申し出る機会を設けることに留意する。
- ・会場内の案内は、ホワイトボードやコミュニケーションボード（※4）の活用、文書の配布等により、音声以外での情報提供に配慮する。
- ・不特定多数の人を対象とするイベント等では、その内容や対象者等により、必要に応じて、手話通訳や要約筆記の対応を行うよう努める。
- ・全体投影の要約筆記を利用する場合は、要約筆記の投影位置、パワーポイント等の投影位置、手話通訳者及び話し手（講師）の立つ位置が一つの視野の中になるように設定する。

## ※2 耳マーク

聴覚障害者のコミュニケーションの円滑化を図るために制定されたもので、耳が不自由であることを表示し、協力を求めることを表す。また、受付等に掲示し、筆談などに応じることを知らせ、聴覚障害者がより安心して問い合わせができるようにするもの。



## ※3 聴覚障害者のコミュニケーション手段

筆 談	紙などに書いて伝える。
口 話	相手の口（唇）の動きを読み取って、話の内容を理解する。
手 話	手や指の形や動作等によって表現される。

（その他、情報提供手段として、「手話通訳」と「要約筆記（話の内容を手書き又はパソコンを用いて、要約してその場で伝える。）」がある。）



## ※4 コミュニケーションボード

文字や話し言葉によるコミュニケーションが難しい方々が、イラストを指差すことで自分の意思を伝えるツール。



## ※5 磁気ループ

音・声に応じて変化する磁力線を発生するループコイルに誘導コイルを感応させ、増幅して音・声を聞く方法。ループアンテナを会場内に設置し、補聴器の聞こえを補助する仕組み。総務課で貸出をしている。

### ③ 言語障害

#### 【障害の特性】

音声機能障害は、咽頭を摘出したことなどにより発声機能を喪失したことで、音声や発音、話し方に障害があることをいう。言語機能障害は、言葉の理解や表現に障害があることをいい、先天的な聴覚障害のために発話習得が不十分な場合や、脳血管障害等による失語症等、様々なケースがあり、障害の内容には個人差がある。外見からは障害のあることが分かりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。

#### 【窓口対応】

- ・本人の意向を確認して筆談で対応する。
- ・ゆっくり、はっきり、短くわかりやすい言葉で話す。
- ・依頼することは順番に1つずつ話す。
- ・特に重要なことや、日時・金額などの数字はメモに書いて渡す。
- ・理解されにくいときは、図や身振りなどを交えて話す。

### 【会議】

- ・資料は事前に送付する。（支援者がいる場合は支援者にも事前に送付する。）
- ・必要に応じて支援者の席を用意する。
- ・進行役は、出席者に対し、できるだけ簡潔に、分かりやすい言葉で発言するよう求める。
- ・説明や発言の際は早口にならないよう留意する。

## ④ 肢体不自由（車椅子利用者等）

### 【障害の特性】

手や足、胴の部分に障害があることをいう。歩行、座位や立位の姿勢保持、物の持ち運び等に支障があり、多くの方が杖や装具、車椅子などを使用している。脳性麻痺で意思とは関係なく身体が動く不随意運動（意思に基づかない動き）を伴う方もいる。障害の程度は個人差があり、複数の障害が合併していることもある。

### 【窓口対応】

- ・車椅子使用がカウンターを利用する時は、椅子を邪魔にならないところに移動する。
- ・直接話す場合は、姿勢を低くして同じ高さの目線で話す。
- ・車椅子を利用する人に対しては、高所など手の届かないところにある配布物等を取って渡す。
- ・車椅子使用の人にとって、車椅子は身体の一部のように感じているので、勝手に車椅子を押したりせず、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う。
- ・手の不自由な方へは、本人からの申し出に応じて、代筆や物を取る事、資料を使う場合には資料のページをめくる等の補助を行う。
- ・できる限り移動を少なくする。職員が出向いて用件を伺う。

### 【会議】

- ・必要に応じて支援者の席を用意する。
- ・入り口からの動線など、席の位置に配慮する。
- ・床のコードやケーブルはカバーし、余分な机等を片付けるなど、会場内の移動の妨げにならないように配慮する。
- ・会場までの通路や廊下は車椅子で通行可能かどうか、確認する。

### 【イベント】

- ・受付の配置やパネル展示等は、車椅子利用者にも配慮して行う。

- ・講演会等では車椅子利用者や支援者用のスペースを確保する。
- ・会場までの通路や廊下は車椅子で通行可能かどうか、確認する。
- ・階段や段差がある場合、携帯用スロープを設置するなどの応急措置や係員を配置して、車椅子を持ち上げる、杖をつかっている人は介助する等の人的支援を検討する。
- ・車椅子使用者が乗降するための広い駐車スペースを、会場等の出入口付近に確保する。

## ⑤ 内部障害

### 【障害の特性】

病気等により内臓の働きが弱くなったり、損なわれたりする機能の障害、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の障害がある。外見からは障害のあることが分かりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。

### ※ 主な内部障害

種 別	内 容
心臓機能障害	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、動悸、息切れ、疲れやすいなどの症状がある。ペースメーカーを体内に埋め込んでいる方もいる。
腎臓機能障害	腎機能が低下した障害で、人工透析治療を受けている方もいる。定期的に一定の時間をかけて受ける必要があり、様々な負担がかかる。
呼吸器機能障害	呼吸機能が低下した障害で、呼吸困難、息切れでいつも息苦しい状態である。酸素ボンベを携帯している方、人工呼吸器を使用している方もいる。
膀胱・直腸機能障害	膀胱疾患や腸管の通過障害で、排便・排尿のコントロールが必要。人工肛門・人工膀胱（ストマ）を造設している方（オストメイト）もいる。
小腸機能障害	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る。
肝臓機能障害	肝炎ウイルス等により肝臓の機能が損なわれた障害で、倦怠感、易疲労感、嘔気、嘔吐、けいれん、腹水の貯留、肝性脳症（肝機能低下による意識障害）等の症状がある。
ヒト免疫不全ウイルス免疫機能障害	ヒト免疫不全ウイルスによって免疫機能が低下した障害で、様々な感染症にかかりやすい状態である。

#### 【窓口対応】

- ・体調に配慮し、必要に応じて、いす等のあるところに案内して、職員が窓口から出て対応する。

#### 【会議】

- ・障害や疾病の態様は様々であるため、必要な配慮について事前に確認し、対応する。
- ・長時間にわたる場合は、休憩をはさむ、休憩場所を用意するなど、負担を軽減するよう配慮する。

### ⑥ 難病

#### 【障害の特性】

「難病」は、医学的に明確に定義された病気の名称ではなく、原因が解明されておらず、治療法が確立していない疾病で、その病態は様々である。

#### 【窓口対応】

- ・体調に配慮し、必要に応じて、いす等のあるところに案内して、職員が窓口から出て対応する。

#### 【会議】

- ・障害や疾病の態様は様々であるため、必要な配慮について事前に確認し、対応する。
- ・会話や意思伝達が困難な方等について、支援者がいる場合は、支援者にも資料を用意する。
- ・必要に応じて支援者の席を用意する。
- ・長時間にわたる場合は、休憩をはさむ、休憩場所を用意するなど、負担を軽減するよう配慮する。

#### 【イベント】

- ・難病患者の方の参加が多数見込まれる場合は、休憩所(スペース)を十分確保するよう努める。

### ⑦ 知的障害

#### 【障害の特性】

先天性または出生時などに、脳に何らかの障害を受けたために知的な発達が遅れ、他人とのコミュニケーション等の社会生活に困難が生じる障害である。

知的能力の程度や、自閉症等の他障害との合併障害により、障害の内容や程度には個人差がある。脳内の障害であるため、外見からは分かりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。

#### 【窓口対応】

- ・穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。
- ・短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。
- ・絵、図、写真等を使用してわかりやすく説明する。
- ・依頼することは順番に1つずつ話す。
- ・特に重要なことはメモに書いて渡す。

#### 【情報提供】

- ・印刷物の内容や対象者等により、必要に応じて、難しい漢字にはルビをつけたり、絵や図を使ったりして、理解しやすい表現に配慮する。
- ・やさしい日本語の使用に留意する。

#### 【会議】

- ・資料は、希望を確認してルビを振り、事前に送付する。(支援者がいる場合は支援者にも事前に送付する。)
- ・事前に説明の機会を設けることが望ましい。
- ・必要に応じて支援者の席を用意する。
- ・長時間にわたる場合は、休憩をはさむ、休憩場所を用意するなど、負担を軽減するよう配慮する。
- ・進行役は、出席者に対し、できるだけ簡潔に、わかりやすい言葉で発言するよう求める。
- ・説明や発言の際は早口にならないよう留意する。

#### 【イベント】

- ・会場内地図の配布や案内所の設置、動線の表示等、会場内の配置や利用方法をわかりやすくするよう努める。
- ・講演会等では、会場の外に別途、静かで落ち着ける場所(部屋)の設置に努める。

## ⑧ 精神障害

#### 【障害の特性】

統合失調症、うつ病、躁うつ病、てんかん、アルコールや薬物依存症等の精神疾患のために、日常生活や社会生活がしづらくなることをいう。代表的な疾

患である統合失調症では、幻視、幻聴、妄想が現れたり、その後、やる気が起きない、疲労感が強い状態になったりすることがある。外見からは障害のあることが分かりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。

**【窓口対応】**

- ・ ゆっくり、はっきり、短くわかりやすい言葉で話す。
- ・ 本人の答えが返ってこなくても、ゆっくりと時間を取って本人のペースに合わせて話を聞きく。
- ・ 本人の話しをよく聞き、共感的に話しを受け止める。
- ・ 体調がすぐれない様子を感じる時は、説得や論議・対決は避け、否定も肯定もせずに、内容の正否に関わらず、まず耳を傾けます。

**【会議】**

- ・ 長時間にわたる場合は、休憩をはさむ、休憩場所を用意するなど、負担を軽減するよう配慮する。

## ⑨ 発達障害

**【障害の特性】**

脳の機能障害によって生じるもので、自閉症等の広汎性発達障害や注意欠如多動性障害、学習障害等がある。知的な遅れがある場合もあれば、平均以上の能力がある場合もある。脳機能の発達のアンバランスさから、得意・不得意の差が大きいため、周囲の理解を得づらいことがある。

**【窓口対応】**

- ・ 穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。
- ・ 短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。
- ・ 絵、図、写真等を使用してわかりやすく説明する。
- ・ 依頼することは順番に1つずつ話す。
- ・ 特に重要なことはメモに書いて渡す。
- ・ できるだけ静かな場所で話を聞くよう努める。

**【情報提供】**

- ・ 印刷物の内容や対象者等により、必要に応じて、難しい漢字にはルビをつけたり、絵や図を使ったりして、理解しやすい表現に配慮する。
- ・ やさしい日本語の使用に留意する。

**【会議】**

- ・ 資料は、希望を確認してルビを振り、事前に送付する。(支援者がいる場合は支援者にも事前に送付する。)

- ・事前に説明の機会を設けることが望ましい。
- ・長時間にわたる場合は、休憩をはさむ、休憩場所を用意するなど、負担を軽減するよう配慮する。
- ・進行役は、出席者に対し、できるだけ簡潔に、分かりやすい言葉で発言するよう求める。
- ・説明や発言の際は早口にならないよう留意する。

#### 【イベント】

- ・会場内地図の配布や案内所の設置、動線の表示等、会場内の配置や利用方法を分かりやすくするよう努める。
- ・講演会等では静かで落ち着ける場所（部屋）の設置に努める。

## ⑩ 高次脳機能障害

### 【障害の特性】

事故や脳血管障害等の病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知障害や行動障害等の症状のことをいう。身体に障害が残らないことも多く、外見からは分かりにくく、周囲の理解を得づらいことがある。

### 【窓口対応】

- ・短くわかりやすい言葉で、できるだけ具体的に話す。
- ・依頼することは順番に1つずつ話す。
- ・特に重要なことはメモに書いて渡す。

### 【情報提供】

- ・印刷物の内容や対象者等により、必要に応じて、難しい漢字にはルビをつけたり、絵や図を使ったりして、理解しやすい表現に配慮する。
- ・やさしい日本語の使用に留意する。

### 【会議】

- ・資料は事前に送付する。（支援者がいる場合は支援者にも事前に送付する。）
- ・必要に応じて支援者の席を用意する。

## 7 管理者の責務

職員のうち、課長級以上の地位にある者（以下「管理者」という。）は、障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意するとともに、障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう留意しなければなりません。また、管理者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合は、関係課等と連携し、迅速かつ適切に対応しなければなりません。

## 8 相談体制の整備

職員は、職務を遂行する中で行なっている対応や行おうとしている対応が、障害を理由とする差別に当たるか否か迷う場合には、次の所管課に相談することができます。

窓口となる所管課	所管課担当係	内線
福祉保健部 障害福祉課	障害福祉制度担任主査	1519
行政管理部 人事課	人事係	2573
教育部 教育総務課	庶務係	2464

また、職員からの相談事案を集約することにより、障害者差別に係る事例の集積、共有化を図り、本市における障害者差別解消の取り組みに活かしていきます。

## 9 理解促進のための研修・啓発

### (1) 職員研修の実施

研修の機会を通じて、職員一人ひとりが障害に対する理解と障害を理由とする差別の解消に資する基本的な事項の理解を深めるとともに、障害者に対して対話と共感をもとにした柔軟で丁寧な対応を心掛けられるよう「心のバリアフリー」の向上を図っていきます。

### (2) 各職場における取り組みの推進

管理者は、各職場における障害を理由とする差別の解消を推進するため、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、職員の注意を喚起し、認識を深めさせるよう努めます。

また、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、迅速かつ適切に対処し、その後の取り組みに活かしていきます。



## 10 障害者に関するマークについて


街で見かける障害者に関するマークには、主に次のようなものがあります。  
職員はもとより、皆様の理解と協力を必要としています。

マーク	名称・概要等
 <p>あなたの支援が必要です。 <b>ヘルプカード</b> 立川市</p>	<p><b>【ヘルプカード】</b></p> <p>障害のある方の中には、自分から「困っています」と伝えることができない方もいます。障害や疾病のある方が普段から身につけておいて、災害時や日常生活の中で困ったときに、周囲の人に自分の障害や疾病について説明し、支援をお願いするカードです。ヘルプカードを提示されたときや付けている方が困っているのを見かけましたら、支援や配慮を行います。</p> <p><b>【連絡先】</b> 立川市福祉保健部障害福祉課 TEL：042-523-2111 内線 1516 FAX：042-529-8676</p>
	<p><b>【ヘルプマーク】</b></p> <p>義足や人工関節を使用している方、内部障害者や難病の方、妊娠初期の方など、援助や配慮を必要としていることが、外見からでは分からない方がいます。援助や支援を受けやすくするために普段より身につけるマークです。ヘルプマークを身に着けた方を見かけた場合は、電車・バス内で席をゆずる、困っているようであれば声をかけるなど、思いやりのある支援や配慮を行います。</p> <p><b>【連絡先】</b> 東京都福祉保健局障害者施策推進部計画課 調整担当 TEL：03-5320-4144 FAX：03-5388-1407</p>

マーク	名称・概要等
	<p><b>【障害者のための国際シンボルマーク】</b></p> <p>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。</p> <p>駐車場などでこのマークを見かけた場合には、障害者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いいたします。</p> <p>※ このマークは「すべての障害者を対象」としたものです。特に車椅子を利用する障害者を限定し、使用されるものではありません。</p> <p><b>【連絡先】</b>          公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会          TEL：03-5273-0601          FAX：03-5273-1523</p>
	<p><b>【身体障害者標識】</b></p> <p>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。</p> <p>危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。</p> <p><b>【連絡先】</b>          警察庁          TEL：03-3581-0141（代）</p>
	<p><b>【聴覚障害者標識】</b></p> <p>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。</p> <p>危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。</p> <p><b>【連絡先】</b>          警察庁          TEL：03-3581-0141（代）</p>

マーク	名称・概要等
	<p><b>【盲人のための国際シンボルマーク】</b></p> <p>世界盲人会連合で1984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。信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークです。</p> <p>このマークを見かけた場合には、視覚障害者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いいたします。</p> <p><b>【連絡先】</b>  社会福祉法人日本盲人福祉委員会  TEL：03-5291-7885</p>
	<p><b>【耳マーク】</b></p> <p>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。聴覚障害者は見た目には分からないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。</p> <p>このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法への配慮について御協力をお願いいたします。</p> <p><b>【連絡先】</b>  一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会  TEL：03-3225-5600  FAX：03-3354-0046</p>
	<p><b>【ほじょ犬マーク】</b></p> <p>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。</p> <p>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いるし、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かけたり、補助犬を連れている方を見かけた場合は、御理解、御協力をお願いいたします。</p> <p><b>【連絡先】</b>  厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室  TEL：03-5253-1111（代）  FAX：03-3503-1237</p>

マーク	名称・概要等
	<p><b>【オストメイトマーク】</b></p> <p>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・案内誘導プレートに表示されています。このマークを見かけた場合には、そのトイレがオストメイトに配慮されたトイレであることについて、御理解、御協力をお願いいたします。</p> <p><b>【連絡先】</b>  公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団  TEL：03-3221-6673  FAX：03-3221-6674</p>
	<p><b>【ハート・プラス マーク】</b></p> <p>「身体内部に障害がある人」を表しています。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）に障害がある方は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。</p> <p>内部障害の方の中には、電車などの優先席に座りたい、近辺での携帯電話使用を控えてほしい、障害者用駐車スペースに停めたい、といったことを希望していることがあります。</p> <p>このマークを着用されている方を見かけた場合には、内部障害への配慮について御理解、御協力をお願いいたします。</p> <p><b>【連絡先】</b>  特定非営利活動法人ハート・プラスの会  TEL：052-718-1581</p>
	<p><b>【障害者雇用支援マーク】</b></p> <p>公益財団法人ソーシャルサービス協会が障害者の在宅障害者就労支援並びに障害者就労支援を認めた企業、団体に対して付与する認証マークです。障害者の社会参加を理念に、障害者雇用を促進している企業や障害者雇用を促進したいという思いを持っている企業は少なくありません。そういった企業がどこにあるのか、障害者で就労を希望する方々に少しでもわかりやすくなれば、障害者の就労を取り巻く環境もより整備されるのではないかと考えます。</p> <p>障害者雇用支援マークが企業側と障害者の橋渡しになればと考えております。御協力のほど、宜しく申し上げます。</p> <p><b>【連絡先】</b>  公益財団法人ソーシャルサービス協会 ITセンター  TEL：052-218-2154  FAX：052-218-2155</p>

マーク	名称・概要等
 <p data-bbox="167 723 491 801">(社会福祉法人日本盲人会 連合推奨マーク)</p>	<p data-bbox="534 257 1276 291"><b>【「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク】</b></p> <p data-bbox="518 324 1388 548">白杖を頭上50cm程度に掲げてSOSのシグナルを示している視覚に障害のある人を見かけたら、進んで声をかけて支援しようという「白杖SOSシグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。白杖によるSOSのシグナルを見かけたら、進んで声をかけ、困っていることなどを聞き、サポートをしてください。</p> <p data-bbox="518 560 1388 672">※ 駅のホームや路上などで視覚に障害のある人が危険に遭遇しそうな場合は、白杖によりSOSのシグナルを示していなくても、声をかけてサポートをしてください。</p> <p data-bbox="534 683 662 716"><b>【連絡先】</b></p> <p data-bbox="518 728 1061 828">岐阜市福祉部福祉事務所障がい福祉課 TEL：058-214-2138 FAX：058-265-7613</p>

これらのマークについて詳しくは、内閣府障害者施策ホームページ  
(<http://www8.cao.go.jp/shougai/mark/mark.html>) 等を参照して下さい。

## 附 則

この対応要領は、平成28年4月1日現在のものです。

なお、教育委員会が所管する小中学校の教育活動にかかる対応要領については、東京都教育委員会の対応要領が示された段階で速やかに検討し、対応することとします。

立川市障害者差別解消の推進に関する職員対応要領

平成28年4月発行

編集・発行 立川市行政管理部人事課

立川市福祉保健部障害福祉課

〒190-8666 東京都立川市泉町1156番地の9

電 話 042(523)2111 (代表)

FAX 042(529)8676