

障害を理由とする差別の解消の推進に関する

糸魚川市職員対応要領

平成29年12月

糸魚川市

目次

第1章 総論	
1 趣旨	1
2 対応要領の対象範囲	2
3 法が定める障害を理由とする差別の禁止	2
4 法が対象とする障害のある人	4
5 糸魚川市が目指すまちづくり	4
第2章 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮	
1 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止	5
2 合理的配慮の提供	7
第3章 対応の心構え	10
第4章 障害の理解と考えられる配慮	
1 障害の内容と特性	
(1) 視覚障害	13
(2) 聴覚障害	14
(3) 肢体不自由	15
(4) 内部障害	16
(5) 知的障害	17
(6) 精神障害	18
(7) 発達障害	20
(8) 難病	21
2 場面ごとの合理的配慮の例	22
第5章 差別を解消するための体制	26
第6章 職員等への研修・啓発	27

第1章 総論

1 趣旨

平成28年4月1日から「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、すべ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つなげることを目的としています。

この対応要領は、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、職員が法の趣旨や内容を理解し、障害のある人に対して、適切に対応するための基本的な考え方や必要な事項を定めるものです。

糸魚川市においても、障害のある人が安心して暮らしていくことができ、障害のある人やその家族の方にとって、暮らしやすい糸魚川となるよう、障害のある人の立場に立って合理的な配慮を提供し、相互に人格と個性を尊重しあえるような地域づくりを進める必要があります。そのためにはまず、糸魚川市職員が率先し、障害のある人が地域で生活するために障壁となっている事柄を取り払うための努力をしなければなりません。

職員の皆さんには、すべての市民にとって行政サービスが利用しやすいものとなるよう、この対応要領を日々の業務の参考としてご活用ください。

なお、この対応要領は、国の基本方針の見直しや障害を理由とした差別に関する相談事案等、実際に活用する職員の皆さんの意見や障害のある人のご意見をいただきながら、必要に応じて見直しを行い、改善を重ねていく予定です。

■障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

（地方公共団体等職員対応要領）

第10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7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を定めるよう努めるものとする。

2 対応要領の対象範囲

(1) 対象となる職員

全ての市職員（再任用職員、期間業務職員、任期付職員、非常勤嘱託員等全ての雇用形態を含みます。）とします。

この対応要領は、職員が遵守すべき服務規律の一環として定めています。

(2) 受託事業者等

本市業務の受託事業者や指定管理者（再委託または第三者委託を受ける者を含む。以下「受託事業者等」という。）のうち、市民と接する機会のある業務を行う受託事業者等が、当該事業の主務大臣が定める対応指針に沿って、適切な対応をするとともに、業務に従事する職員が、この対応要領に準じて適切な対応を行えるよう、必要な措置を講じるものとします。

3 法が定める障害を理由とする差別の禁止

法では、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供を、行政機関等の義務として定めています。（法第7条）

（詳しくは第2章で説明）

区分	不当な差別的取扱いの禁止	合理的配慮の提供
行政機関等	法的義務	法的義務
事業者		努力義務

※事業者は、法第8条で定めています。

■障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第7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(※1)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。

【用語の解説】

(※1) 社会的障壁 … 私たちは日常生活や社会生活を送る上で普段は支障とならないことも、病気や事故で身体や脳の機能がうまく働かなくなると、これまで支障とならなかったことが、障壁となります。以下のような例を考えてください。

- ▼ 足が不自由になると、車いすで移動する際に階段が上れなくなる。
→エレベーターがあれば上の階に移動できる。
- ▼ 目が不自由になると、郵送されてきた書類の内容が読めなくなる。
→点字の文書であれば目が見えなくても内容が理解できる。
- ▼ 耳が不自由になると、相手の話している内容が聞き取れなくなる。
→相手が筆談や手話など、音声以外の方法で伝えてくれれば内容が理解できる。

このように障害のある人が、日常生活や社会生活において制限を受ける状態を社会的障壁と言います。障害のある人は機能障害によってのみ制限を受けるのではなく、社会において必要な配慮が得られないために多くの制限を受けています。

この社会的障壁は「施設、建物が障害のある人にとって利用しにくい」という事物の障壁だけでなく、以下のような障壁があります。

＜制度＞ 利用しにくい制度など

例) 医療費が高くて必要な医療が受けられない、
行きたい学校に障害があるという理由で入学できない など

＜慣行＞ 障害のある人の存在を意識していない慣習、文化など

例) 障害があるからといって、冠婚葬祭などの行事に参加させない など

＜観念＞ 障害の人への偏見など

例) 「障害のある人は病院や施設にいた方が幸せだからずっと病院や施設にいればいい」といった間違った考えなど

4 法が対象とする障害のある人

対象となる障害のある人は、以下の障害のある人であって、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人です。

- ・ 身体障害（視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害など）
- ・ 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（高次脳機能障害、難病に起因する障害を含む。）

【留意事項】

- ・ 障害者手帳の所持者に限りません。
- ・ 法では、障害児も対象としています。障害児には、成人で障害のある人とは異なる支援の必要性があることに留意する必要があります。

なお、市が事業主としての立場で労働者である障害のある人（障害のある職員）に対して行う差別解消のための措置については、法とは別途、障害者の雇用の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）及び地方公務員法の定めるところによるものとされています。（法第13条）

5 糸魚川市が目指すまちづくり

糸魚川市第二次総合計画（平成29年度～平成35年度）において、まちづくりの基本目標を掲げ、その中で、「障害のある人もない人も、生き生きと生活ができるよう、地域でお互いに助け合うまちづくりを目指します。」という基本方針が位置づけられています。

基本事務の構成では、「住宅や公共的施設、道路などのユニバーサルデザイン（※1）・バリアフリー化（※2）の推進」、「障害のある人の外出の支援や、積極的に社会参加できる場の創出」を掲げています。

行政機関として、法の第7条で定める必要かつ合理的配慮を提供することが「障害のある人が安心して暮らせるまちをつくる」ことにつながっていきます。

【用語の解説】

（※1）ユニバーサルデザイン … 「ユニバーサル」とは「普遍的な」「全体の」という意味で、年齢や障害の有無などに関わらず、全ての人が利用できるようにデザインすることです。

（※2）バリアフリー … もともとは建築用語で、建物内の段差など、物理的な障壁となるものを取り除き、生活しやすくすることを意味します。最近では高齢者や障害のある人などの社会参加を困難にしている社会的、制度的、心理的な障壁を除することなど、より広い意味で用いられることが多いです。

第2章 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮

1 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止

(1) 基本的な考え方

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、事務・事業について諸事情が同じ障害のない人と比較して、障害のある人を不利に扱うことです。

法は、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、市が行う給付及びサービスや各種機会の提供を拒否する、提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害のない人に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害のある人の権利利益を侵害することを禁止しています。

なお、障害のある人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。

- ・ 障害のある人を障害のない人と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
- ・ 障害のある人に対する合理的配慮の提供による障害のない人との異なる取扱い
- ・ 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のある人に障害の状況等を確認すること

(2) 正当な理由の判断の視点

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

正当な理由に当たるか否かについて、個別の事案ごとに、障害のある人、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び本市の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点から、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。

なお、各職場において、正当な理由があると判断した場合には、障害のある人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。

■不当な差別的取扱いの具体例

- ・障害のある人に対し、「窓口が混んでいる」という理由で、窓口の順番を後にする。
- ・盲導犬を連れてくる視覚障害のある人に対し、盲導犬同伴での施設の利用を断る。
- ・耳の聞こえない人に対し、「筆談に時間がかかる」という理由で、相談を受けない。
- ・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を拒む。
- ・障害があるために特別な介助が必要だからという理由で、どうしたら参加できるかを検討もせず、行事やイベントの参加を断る。

■正当な理由があると考えられる事例

- ・目印となるハーネス（胴輪）をつけていない盲導犬について、使用者に使用者証を提示するように伝えたが断られたため施設の利用を断った。
- ・耳の聞こえない人が手話によるコミュニケーションの方法を求めたが、その施設には手話通訳のできる者がいないため、当面行える代替手段として筆談など他のコミュニケーション手段を提案した。
- ・心臓機能に障害のある方が、体に負担のかかるイベントに参加を希望したが、主治医から許可が得られず、身体や生命の保護のために参加を断った。
- ・講演会、映画、コンサートなど、観客が視聴するためには静寂を必要とするイベントにおいて、障害の特性上、大きな声を出してしまう人の入場を断らざるを得なかった。

2 合理的配慮の提供

(1) 基本的な考え方

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

つまり、障害のある人、一人一人が社会参加するために必要なことを考えて、障害のある人の申し出により、その状況に応じた変更や調整などを、お金や労力などの負担がかかりすぎない範囲で行うことです。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等がその事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障害のある人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、障害のある人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、必要かつ合理的な配慮を行うことを求めています。

合理的配慮は、障害のある人が日常生活や社会生活において受ける制限は、障害のある人自身がもつ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じるとする、「社会モデル（※1）」の考え方を踏まえたものです。

(※1) 社会モデルとは…

障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障害だけでなく、むしろ障害があることが考慮されずに作られた社会の仕組みや社会的な障壁に原因があるとする考え方。

従来、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、個人の病気や外傷等（機能障害）に原因があると考えられた（医学モデル）。このため、障害者への対応は、この制限の原因となる機能障害を治療やリハビリ等によって軽減させることが必要であるとし、専門の福祉施設などに保護して必要な治療やリハビリ等を受けさせることに重点が置かれてきた。

一方で、このような施策は、障害者を地域社会から排除する社会環境の形成につながり、その結果、様々な社会の仕組みが障害者の存在を考慮しないで作られるようになったとの指摘がある。今日では、障害者を地域社会から排除せず、共生する社会（「ソーシャル・インクルージョン」（誰をも排除しない社会））を目指すことが社会福祉の基本理念になっており、国連 総会における「障害者権利条約」の採択によって社会モデルの考え方が国際ルールとなり、障害者基本法にもこの考え方が取り入れられた。

(2) 合理的配慮の提供

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。障害のある人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、「(4) 過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、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、柔軟な対応が必要とされます。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、障害のある人の性別、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のある人が多数見込まれる場合、障害のある人との関係性が長期に渡る場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、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・効率化につなげていくことも検討していく必要があります。

(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、障害のある人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、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により意思はあるがうまく伝えられない場合、障害のある人の家族、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。

なお、意思の表明が困難な障害のある人が、家族、介助者等を伴っておらず、意思の表明が容易にできない場合でも、明らかに社会的障壁の除去を必要としていれば、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) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

- ・ 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- ・ 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
- ・ 事務・事業規模
- ・ 財政・財務状況

過重な負担に当たると判断した場合は、障害のある人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とします。

■合理的配慮の具体例

- ・ 乗り物への乗車に当たって職員が手助けをする。
- ・ 車いす利用者のための段差の解消のためのスロープ（渡し板）を提供する。
- ・ 目の見えない人に対し、窓口まで誘導する。
- ・ 目の見えない人が選挙で点字投票できるよう、職員が点字器の理解をする。
- ・ 目の見えない人に文書を読み上げる、耳の聞こえない人に筆談を行うなど、コミュニケーション手段による配慮を行う。
- ・ 手が不自由な方が書類を記入する時に職員が書類を押さえる。
- ・ 知的障害のある人にわかりやすい言葉で説明し、わかりやすい案内を行う。
- ・ 精神障害のある人が働く時に勤務形態、勤務時間など柔軟な労働環境を提供する。
- ・ 発達障害があり、周りの刺激に敏感で、騒がしい場所が苦手な人に個室を用意する。

第3章 対応の心構え

基本となる対応の心構えです。ここで記載されていることは、障害のある人に対してのみならず、市民と接する際に必要な「相手への思いやり」です。

(1) 相手の人格を尊重し、相手の立場に立って対応します。

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

(2) 障害の有無や種類に関わらず、困っている人には進んで声をかけます。

- ・窓口にみえた方に積極的に注意を払い、困っている様子があればこちらに手助けをする用意がある姿勢を示します。
- ・その人にとって「どのような手助けが必要か」をうかがいます。中には口で話すコミュニケーションができない方がいますが、そこで諦めず、コミュニケーションの方法を変えてみるなどして、意思を確認します。

(3) コミュニケーションを大切にします。

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

(4) 柔軟な対応を心がけます。

- ・相手の話をよく聞き、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。
- ・対応方法がよく分からないときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- ・想定していないことがおきても、素早く柔軟に対応します。

(5) 意識して差別用語を使わないようにします。

- ・無意識のうちに、相手に不快を与えるような差別的な言葉を使ってしまうことがあるかもしれません。相手からそのような指摘を受けたときは、厳粛に受け止めてお詫びし、今後の対応にいかします。また、職員間で気づいた場合には見過ごさず、お互いに注意しあい、意識して差別用語を使わないようにします。

(6) 「障害がある人」である前に「1人の人間」です。

- ・知的障害がある成人に障害があるからといって、子ども扱いするような特別扱った言葉は使わないようにします。

(7) プライバシーには立ち入らないようにします。

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

第4章 障害の理解と考えられる配慮

障害は様々であり、それらを一辺倒に理解できるものではありません。対応もそれぞれ異なります。それらすべてを理解するのは簡単なことではありませんが、まずは関心を持つことが配慮への第一歩となります。この章では、主な障害の内容や特性、考えられる配慮を記載します。

■障害の有無について

相手に障害があることが、外見や素振り等の形として目に見える場合と、障害があることを自ら開示してもらわないと、すぐには分からない場合があります。なかには障害があることを、隠している人もいます。

こうした場合、「障害があるかどうか分からないのに配慮ができないのでは？」という疑問が生じますが、法における合理的配慮は「自ら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」に個別に行われるものです。相手が配慮を求めているのに、障害の有無を確かめる必要はありません。また、障害があることを確認した場合でも、不必要に障害の原因や内容を聞かないようにしましょう。

今すぐに合理的な配慮ができない場合でも、障害のある人が行政サービスを利用する際に障壁があり、取り除くことが適当であると判断した場合にはその方法について検討しなければいけません。

1 障害の内容と特性

障害の種類は同じでも程度や症状は一人ひとり様々で、複数の障害が重複している場合もあります。障害の原因も、先天的なものや、出生後の病気や事故によるものなど様々です。

したがって、そのニーズも多様であるため、柔軟に対応することが重要です。

ここでは、障害種別ごとの特性や接し方について記載してありますので、業務の参考にしてください。

(1) 視覚障害

視覚障害は、視力、視野（見える範囲）、色覚（色の判別）の障害で、文字の読み取りや慣れない場所での移動など様々な場面で困難を伴う障害です。

【主な特徴】

- ・ 白杖を持っていたり、盲導犬を連れている人がいます。
- ・ 音声や手で触れることで情報を得ています。
- ・ 一人で慣れない場所を移動することが困難です。
- ・ 文書を読むこと、書類に記入することが困難です。
- ・ 周囲の状況がわかりづらいため、自分から助けを求めることが困難です。
- ・ 点字については、読める人と読めない人がいます。（視覚障害のある人で点字が読める人は約1割程度とされています。）

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 説明をするときは「あなたの左側に・・・」などと具体的に伝えてください。
- ・ 本人に確認のうえ、代読や代筆をしてください。
- ・ 誘導する際はいきなり身体に触れずに、声をかけてから、相手のペースに合わせて誘導しましょう。
- ・ 困っている方がいたら、「お手伝いしましょうか？」などこちらから声をかけてください。
- ・ 情報取得にはインターネットが有効です。読み上げソフト対応のホームページ作りをしましょう。具体的には、写真やイラストなどの画像に説明文を付けたり、PDFデータではなく、WORDデータを掲載することなどがあります。

■ 通知文の点訳ができます

ボランティア団体の「点訳友の会」へ点訳を依頼し、点字文書を作成してもらうことができます。各部署に点字文書希望の申し出があった際には、福祉事務所 障害係 までご相談ください。

(2) 聴覚障害

聴覚障害には、全く音が聞こえない人や聞こえにくい人がいます。また、事故や病気などによって聞こえなくなる（中途失聴）人もいます。

【主な特徴】

- ・文字や図など視覚から情報を得ています。
- ・生まれつき耳が聞こえない方の中には字が読めない、理解できない人もいます。
- ・話せても、聞こえていない場合があります。
- ・わからなくても、うなずく、わかったというサインを出す人もいます。
- ・全員が手話を使えるとは限りません。

【コミュニケーションの留意点】

- ・相手の視界に入って合図するか、近づいて肩をたたいてから対応してください。
- ・声でのアナウンスだけでなく、掲示板、ホワイトボードも活用してください。
- ・本人に確認のうえ、意思疎通の方法（手話、筆談など）を選んでください。
- ・聞こえにくい人には、大きな声で話をするとは逆に聞こえにくくなる可能性があります。普通の声でゆっくり、はっきりと言葉を区切りながら話してください。

■「手話奉仕員の派遣」ができます

糸魚川市には、聴覚障害者の意思疎通支援のために、「手話奉仕員」がいます。

聴覚障害者のお宅に訪問する場合や、イベント等に聴覚障害者が参加される場合などは、奉仕員を派遣し、手話通訳をすることも可能です。

詳しくは福祉事務所 障害係 までご相談ください。

(3) 肢体不自由

肢体不自由とは、先天性の疾患や事故などにより、上肢・下肢・体幹の機能の全部又は一部に麻痺や欠損がある障害です。立つ・座る・歩く・物を持ち運ぶなどの日常の動作が困難な場合があります。

【主な特徴】

- ・階段や段差があるところで移動が困難な人がいます。
- ・麻痺により、文字を書くこと、会話が困難な人がいます。
- ・車椅子の人は高い所の物や床に落ちた物を取ることが困難です。
- ・脊髄のけがなどで、体温調節が困難な人がいます。

【コミュニケーションの留意点】

- ・困っている姿を見たら、声をかけ、本人の意思を確認してから手助けをお願いします。
- ・車椅子の人に話しかける時は、かがんで同じ目線で話すようにしてください。
- ・言葉が聞き取りにくい場合には、あいまいにせず確認をしてください。言葉使いもその人の年齢に合った言葉を使うようにしましょう。
- ・介助者が一緒にいても、必ず本人の意思を確認してください。
- ・施設内で段差があるような時は、車椅子操作の補助や、簡易スロープの設置などの対応をお願いします。

■車椅子の貸し出しをしています

障害のある人や高齢者などで、外出等の際に一時的に車椅子が必要な時に、車椅子を貸し出しています。詳しくは福祉事務所 障害係 までご相談ください。

(4) 内部障害

内部障害とは、体の内部に障害がある人で、心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、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）による免疫機能及び肝機能の7種類の障害と定められています。

【主な特徴】

- ・外見からはわかりにくいいため、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。
- ・内臓機能の低下に伴い、長時間の作業や重い荷物の運搬など日頃の行動が制限されます。
- ・心臓機能障害で心臓ペースメーカーを使用している人は、携帯電話などの電磁波の影響により誤作動するおそれがあるので配慮が必要です。
- ・呼吸器機能障害のある人で、タバコの煙などが苦しい人もいます。
- ・ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門・人工ぼうこうを使用している人（オストメイト）は、排せつ物を処理できるオストメイト用トイレが必要です。

【コミュニケーションの留意点】

- ・ハート・プラスマークなどを頼りに、こちらから障害に気付けるようにしましょう。
- ・疲れやすい傾向があります。椅子に座ってから話し始め、長時間にならないように配慮してください。また、階段を避け、エレベーターやエスカレーターの利用を勧めてください。
施設に階段しかない場合は、職員が移動するなどの配慮をお願いします。
- ・トイレの配慮が必要な場合、ゆとりのある広めの洋式トイレの使用を勧めたり、定期的に休憩をとるなどしてください。
- ・免疫機能が低下しており、風邪などの感染症にかかりやすく、症状も重くなりやすいので、うつさないように対策を立てましょう。
- ・怪我などをして出血した場合は、直接血液に触れることのないようにしてください。
- ・呼吸器機能障害の人はたばこの煙を苦しく感じる場合があります。また、酸素ボンベを使用している人は煙で火傷をする場合がありますので、配慮が必要です。
- ・定期的に通院する必要がある人の仕事量の調節や休みを取ることにに対する理解と配慮が必要です。

(5) 知的障害

先天的又は発達期に知能機能の障害が現れ、複雑な事柄や抽象的な概念の理解など、様々な場面で困難を伴う障害です。日常生活において常に同伴者を要する人もいますが、周囲の理解のもとで働いている人もいます。

【主な特徴】

- ・軽度な障害の人は、外見や少し話をしただけでは障害がわからない人がいます。
- ・難しい言葉や、抽象的な言葉を理解することが苦手な人がいます。
- ・読み書きや計算が苦手な人がいます。
- ・考えることに時間がかかったり、状況を判断することが苦手な人がいます。
- ・人に尋ねたり、自分の気持ちを言うことが苦手な人がいます。
- ・ひとつの事に執着する場合があります。

【コミュニケーションの留意点】

- ・子供扱いせず、その人の年齢に合った対応をしましょう。
- ・言葉だけでなく絵や写真などの実物が分かるものを見せて伝えるようにしてください。
- ・短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明するようにしてください。
- ・「はい」「いいえ」など相手が答えやすいような聞き方をするようにしてください。
- ・同伴者がいても、必ず本人の意思を確認してください。

■重症心身障害がある人もいます

重症心身障害とは、聴覚障害と知的障害の重複障害のように、身体的障害と知的・精神的障害が重複していることをいいます。

対象の定義があいまいなため、重症心身障害のある人には様々な原因疾患が混在しています。日常生活の動作が自分ではできない人や、医療的ケアが必要な人もいます。

(6) 精神障害

精神障害は、統合失調症、そううつ病（気分障害）、てんかん、アルコール依存症等の様々な精神疾患により精神機能の障害が生じ、幻覚や妄想、不安や不眠など日常生活に困難を抱える障害です。多くは服薬で症状が安定し軽快するため、症状をコントロールできれば地域で安定した生活を送ることができます。

【主な特徴】

【統合失調症】

何らかの原因で感情や思考をまとめる脳の機能が低下している状態で、幻覚や幻聴、被害妄想という症状が特徴的です。本人は日常生活に不安を感じたり、辛い思いをしていることが多いです。

【うつ病・躁うつ病】

精神的・身体的ストレスにより、脳の機能障害が起きている状態で、気分が沈んだり、逆に高揚するという症状が特徴的です。身体的症状も伴い、治療をしないと日常生活を送ることが困難になります。

【依存症】

病的に強い精神依存や身体依存がある状態で、幻覚や幻聴を伴う場合があります。

主なものに、「アルコール依存症」「ギャンブル依存症」「薬物依存症」などがあります。やめようと思っても、離脱症状等により困難な場合が多いです。

【てんかん】

何らかの原因で、一時的に脳の一部が過剰に興奮している状態で、発作が起きます。

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があります。

【コミュニケーションの留意点】

- ・できるだけ本人に不安を与えないように穏やかに接しましょう。
- ・良かれと思って励ますと逆効果になる場合があります。できるだけ自然体で接しましょう。
- ・窓口対応で相談等があった場合は、状況をよく聞取り、専門家に相談するように伝えてください。
- ・被害妄想と思われるものについては、肯定も否定もしないように対応してください。
- ・相手が躁状態（興奮状態）にある時は特に注意が必要です。場合によっては、家族・支援者・警備員などと呼んで対応してください。
- ・酩酊状態の来庁者には対応しないようにしてください。
- ・窓口や電話対応時に、自傷・自殺的発言をしている場合は、すぐに専門機関やかかりつけの医師に相談してください。

■糸魚川市内の精神障害専門機関

[医療機関]

- ・高田西城病院糸魚川診療所 TEL. 025-552-0768
- ・糸魚川総合病院（精神科） TEL. 025-552-0280

[相談支援事業所]

- ・地域生活支援センターこまくさ TEL. 025-553-2318

[行政機関]

- ・新潟県健康福祉部（糸魚川保健所） TEL. 025-553-1936
- ・糸魚川市（健康増進課・福祉事務所） TEL. 025-552-1511

(7) 発達障害

主に脳機能の発達に関する障害があり、他人と社会的関係を形成することや読み書き計算の習得をすることが困難であったり、注意散漫でじっとしてられないなどの特性があります。自閉症等の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥・多動性障害などで、通常低年齢において症状が発現するものです。

【主な特徴】

【自閉症スペクトラム】

広い意味で広汎性発達障害と同じ意味で、知的の遅れを伴う自閉症も含まれます。

一般的に幼少期（概ね3歳）までに明らかになる障害です。社会生活や他者とのコミュニケーションに苦手さを示し、パターン化した行動やこだわりを示すなどの症状が特徴的です。

【アスペルガー症候群】

「知的障害を伴わない自閉症スペクトラム」全般を指し、成長とともに症状が明らかになる障害です。幼少期に言葉の発達の遅れはありません。

言葉の意味をとり違えたり、言葉の使い方が不適切になってしまうなどのコミュニケーション障害の症状が特徴的です。

【学習障害（LD）】

一般的な知的発達に遅れがないのに、聞く・話す・読み書き・計算するなどの特定のものの習得と使用に困難を示す症状が特徴的です。

社会性・運動性・情緒面での困難さも抱えている場合が多いと言われています。

【注意欠陥・多動性障害（ADHD）】

注意力・衝動性・多動性を自分でコントロールできない状態にあり、集中できない（不注意）、考えるより先に動く（衝動性）、じっとしてられない（多動性）という症状が特徴的です。

【コミュニケーションの留意点】

- ・対人関係が苦手な場合が多いため、できるだけ本人に不安を与えないように穏やかに接しましょう。本人が安心できる環境整備を心がけましょう。
- ・説明や指示はできるだけ具体的に、短い文で順を追って話しましょう。
- ・言葉だけでなく、絵や写真などの実物がわかるものを使うと伝わりやすいです。

(8) 難病

体調の変動が激しく、座ったり横になることが多い、ストレスや疲労により症状が悪化しやすい、定期的な通院が必要であるといった疾患管理上の条件などから生活上の困難を抱えています。

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残すおそれが少なくない疾病で、慢性的経過をたどり、本人や家族の経済的・身体的・精神的負担が大きい疾病です。

【主な特徴】

- ・ 1日の中で病状や病態が変化しやすい、日によって病状や病態が大きく変化する人がいます。
- ・ 進行性のある疾病では、症状が良くなったり、悪くなったりを繰り返すことがあります。
- ・ 合併症のある人も多く、薬の副作用で別の疾病を発症する人もいます。
- ・ 療養期間が長いため、日常生活に不安・不自由を抱えて生活している人もいます。
- ・ 外見だけでは、障害がわかりにくい人もいます。

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 言語障害や麻痺の症状のために、会話や意思伝達が困難な場合があるので、症状に合ったコミュニケーションを取るようしてください。
- ・ 疲れやすい、重いものを持たないという症状がある人がいますので、本人に確認のうえ無理のないよう対応をお願いします。
- ・ 定期的な通院や服薬が必要な人がいますので、仕事量の調節や休みを取ることに對する理解と配慮が必要です。

2 場面ごとの合理的配慮の例

(1) 庁内での案内

来庁する人の障害の有無や種類は明確ではないため、来庁者の中には障害者も含まれていることを念頭において対応します。

【共通の配慮】

- ・ 入口や受付付近で困っていそうな人を見かけたら、「どうされましたか」「何かお手伝いすることはありますか」と声がけします。声かけは、介助の人ではなく直接本人に対して行います。
- ・ 誘導が必要かどうか、直接本人にたずねます。
- ・ 廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたすような荷物等を置かないようにします。
- ・ 目的の場所までの案内の際、歩行速度に留意します。
- ・ 説明に対する理解が困難な人には、「明確に」「ゆっくりと」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ・ ドアの開閉が困難な人には開閉を支援します。
- ・ 案内板は、必要により漢字にふりがなを付けます。
- ・ 会議等で来庁されるとき障害者の座席は出入口に近い場所に設置します。

【障害種別の配慮】

〔視覚障害者〕

- ・ 職員であることを名乗った上で、周りの状況をわかりやすく伝えます。待つ必要がある場合は、いす等に案内し順番が来たら声をかけて知らせます。
- ・ 移動を介助する場合は、肘や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す。階段や段差の手前では「上ります」などと声をかけます。

〔聴覚障害者〕

- ・ お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。
- ・ 筆談で対応できるようメモ用紙を準備します。

〔肢体不自由（車いす使用者）〕

- ・ 段差がある場合に、本人の意向を確認してキャスター上げの補助や携帯スロープなどで移動を支援します。
- ・ 少しかがんで目線が合う高さで話します。
- ・ 窓口には車いすの入るスペースを確保するなど利用しやすい工夫をします。
- ・ 車いす使用者にとって車いすは身体の一部のように感じているので、誘導介助の場合は、必ず本人の意向を確認します。

[肢体不自由（歩行困難、立っていることが困難な人）]

- ・いすのある場所に案内し、職員がそこで用件を聞きます。

[知的障害者]

- ・絵や図、写真などのある資料を用いて、「ゆっくり」「ていねいに」「わかりやすく」説明します。

(2) 来客・窓口対応

【差別的取扱いの禁止】

- ・障害を理由に窓口対応を拒否してはいけません。
- ・障害を理由に順序を後回しにしてはいけません。
- ・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などを拒んではいけません。
- ・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関わらず、付き添い者の同行を拒んだりしてはいけません。

【共通の配慮】

- ・相手の話をよく聞き、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」「丁寧に」話します。
- ・必要に応じて、絵・図・写真を使って説明します。
- ・ポイントを明確に、専門的な用語を避け、わかりやすい言葉で説明します。
- ・書類の記入をする際、戸惑いを見せていたら「お手伝いしましょうか」などと声をかけます。
- ・入口や受付付近で困っていそうな人を見かけたら、「どうされましたか」「何かお手伝いすることはありますか」と声がけします。
- ・視覚障害者や肢体不自由などで自筆が困難な場合は、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。
- ・順番を長時間待つとパニックを起こすような場合は、周囲の理解を得て手順順を入れ替えます。
- ・他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合は、本人に説明の上、施設の状況により別室を準備します。

【障害種別の配慮】

【視覚障害者】

- ・自分を名乗った上で、伝えたい内容をわかりやすく説明します。
- ・書類については必要な部分を読み上げます。読むときは、要点をまとめて読むのか原文をそのまま読むのかを事前に説明します。
- ・代筆した場合は、その内容を読み上げ確認してもらいます。

【聴覚障害者】

- ・お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し用件を伺います。
- ・筆談で対応できるようメモ用紙を準備します。

【肢体不自由（車いす使用者）】

- ・自由に閲覧できる場合でも配架棚の高いところに置かれている書類等を取って渡します。

【口頭での説明では理解が難しい人】

- ・説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要により漢字にふりがなをふります。

【同じ話を何度も繰り返す人、つじつまの合わない話をする人】

- ・話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。
- ・相手が声の調整ができず大きい声で話しても、落ち着いた雰囲気に対応することを心がけます。
- ・相談内容を箇条書きにし、内容を相互で確認したうえで相手に渡します。次回までに準備して欲しいことがあればアンダーラインを引くなどして、課題を明確にします。

(3) 市民を対象とするイベント等の開催

市民を対象とする講演会やイベント等を開催する場合は、障害者の参加も念頭に入れた対応が必要になります。

【開催会場の確認】

- ・障害者の利用が可能かどうか、エレベーター・多目的トイレ・身体障害者用駐車スペース等の有無を確認します。

【参加申し込み】

- ・障害があることを理由に、説明会、シンポジウム等の出席を拒んではいけません。
- ・事前に参加申し込みを受ける場合は、電話、郵送、ファックス、Eメールなど、できる限り複数の手段で受けるようにします。
- ・申込書の様式において、備考欄を設けるなどして障害者が参加するに当たって必要なことが記入できるようにします。又は、希望するサービス（介助の要否、手話通訳、要約筆記、拡大文字資料、点字資料、ふりがな付き資料、車いす使用者、身体障害者用駐車スペース、その他）を選択できるように欄を設けます。

【会場内設営】

- ・会場出入口まで、スムーズに行くことができる敷地内通路かどうか確認します。通路幅の確保、視覚障害者用誘導ブロックの有無等を確認します。
- ・階段や段差がある場合、板による簡易スロープを設置するなどの応急措置や、係員が車いすを持ち上げたり歩行介助するなどの人的支援を検討します。
- ・広い会場で手話通訳者等を配置する場合は、聴覚障害者の座席を前方に指定します。

第5章 差別を解消するための体制

障害者差別の解消を効果的に推進するためには、障害のある人及びその家族その他の関係者からの相談に的確に応じることが必要です。そのために、相談及び紛争の防止等のための体制を整備し、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の解消の取組に活かしていきます。

1 相談窓口の設置（庁内）

職員が職務を遂行する中で行った障害を理由とする差別（不当な差別的取扱い・合理的配慮の提供）に関して、障害のある人及びその家族その他の関係者からの相談等に適切に対応するため、市民部福祉事務所に相談窓口を置きます。

相談窓口は、関係各課と連携した対応を行うとともに、必要に応じ、充実を図るよう努めます。

相談の内容に応じては、所管する部・課等において問題の解決に向け、相談者との調整を依頼することができることとします。所管課等は、相談対応が終わり次第、報告書を作成し、福祉事務所に提出してください。

相談窓口に寄せられた相談等は、福祉事務所に集約し、相談者のプライバシーに配慮しつつ、関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用します。

2 障害者差別解消支援地域協議会（外部）

地域生活を営む障害のある人の活動は広域多岐にわたっており、障害のある人が求める内容と、市の対応が一致しない事例も想定されることから、そうした紛争の際に相談・調整やあっせん・助言をする外部機関が重要となります。

法では、地域の関係機関が、相談事例等に係る情報の共有・協議を通じて、地域の実情に応じた障害者差別の解消のための取組を効率的かつ円滑に行うネットワークとして、「障害者差別解消支援地域協議会」を組織することができるとしています。

糸魚川市でも「糸魚川市地域自立支援協議会」と連携し、地域協議会の設置を進め、これらの取組みについて、各関係各課に協議内容等を情報提供します。

第6章 職員等への研修・啓発

1 職員研修の実施

職員一人ひとりが、障害の特性やその状態に応じた配慮、社会的障壁の除去の必要性等に関する理解を深め、障害のある人に対して適切に対応し、また、障害のある人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、職員研修を実施します。

また、新たに職員に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の研修を実施します。

各職員は、職員研修を受講するとともに、障害のある人と接することができるイベント等に積極的に参加するよう努めることとします。

2 各職場における取組みの推進

管理職員は、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るとともに、必要な環境整備を図ります。

また、障害のある人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、苦情の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対処し、その後の取組みに活かしていきます。