

---

障害者差別解消の推進に関する

姫路市職員対応ガイドライン

【2024年改訂版】

2024年3月

姫路市

---

---

---

# 目次

【第1部】障害を理由とする差別の解消の推進について.....	1
1. 基本的な考え方.....	2
(1) 障害者差別解消法制定の背景及び経緯.....	2
(2) 障害者差別解消法の考え方.....	7
(3) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針.....	7
(4) 姫路市における取組.....	7
2. 障害者差別解消法の対象範囲.....	10
(1) 障害者.....	10
(2) 行政機関等.....	10
(3) 事業者.....	10
(4) 対象分野.....	11
3. 不当な差別的取扱いの禁止.....	12
(1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方.....	12
(2) 正当な理由の判断の視点.....	12
4. 合理的配慮.....	14
(1) 合理的配慮の基本的な考え方.....	14
(2) 過重な負担の基本的な考え方.....	17
(3) 環境の整備の基本的な考え方.....	18
5. 相談体制の整備.....	20
(1) 相談窓口.....	20
(2) 障害者差別解消支援地域協議会.....	21
6. 研修・啓発の実施.....	22
(1) 職員に対する研修の実施.....	22
(2) 普及啓発の実施.....	22
7. 関係法令等.....	24
(1) 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）	24

---

---

---

---

【第2部】障害のある人への対応について.....	31
1. 対応の心構え.....	32
2. 行政機関における対応.....	33
(1) 案内・誘導.....	33
(2) 相談・説明・手続き.....	36
(3) 情報アクセシビリティ.....	40
(4) 講演会やイベント、説明会等の開催.....	43
(5) 緊急時の対応.....	47
3. 公共施設の利用における対応.....	48
(1) 障害者等用駐車スペース.....	48
(2) 館内設備.....	50
(3) 文化施設等の展示.....	54
4. 障害の理解（障害種別の特性）.....	56
(1) 視覚障害.....	56
(2) 聴覚障害.....	60
(3) 盲ろう（視覚と聴覚の重複障害）.....	66
(4) 肢体不自由.....	67
(5) 構音（こうおん）障害.....	69
(6) 失語症.....	70
(7) 高次脳機能障害.....	71
(8) 内部障害.....	72
(9) 重症心身障害者・その他医療ケアが必要な者.....	75
(10) 知的障害.....	76
(11) 発達障害.....	78
(12) 精神障害.....	81
(13) 難病を原因とする障害.....	84
5. 参考.....	85
(1) 車椅子での介助方法.....	85
(2) 視覚障害のある人の介助方法.....	88
(3) 身体障害者補助犬.....	90
(4) コミュニケーションボード.....	92
(5) 参考情報.....	93

---

---

---

〔参考資料・引用〕

- 「公共サービス窓口における配慮マニュアル 障害のある方に対する心の身だしなみ」  
発行 障害者施策推進本部（事務局：内閣府障害者施策担当）
- 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（令和5年3月14日閣議決定）
- 「福祉事業者向けガイドライン ～福祉分野における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対応指針～」（平成27年11月11日厚生労働大臣決定）

このガイドラインは、「姫路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職員対応要領」に即して、職員が障害の特性や多様性を理解し、障害者へ適切に対応するために作成しています。

あくまでも基礎的なものであり、全てに対応できるものではありません。

今後とも、ガイドラインを実際に活用する姫路市職員の意見や障害のある人の意見を踏まえながら改善を重ねていく予定です。

---

---

---

## 【第1部】 障害を理由とする差別の解消の推進について

第1部は、「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、「障害者差別解消法」といいます。）」の趣旨、何が差別に当たるのか、合理的配慮としてどのような措置が望ましいのか等について、国の基本的な考え方が示されている「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定）」に基づいて記載しています。

差別の事例を見ると、障害や障害者に対する理解不足が原因と思われることが少なくありません。障害者に対する差別をなくしていくためには、一人ひとりが、障害者のことを「知らない」「わからない」とせず、障害者と「対話すること」、「理解し合うこと」、「考えること」、「具体的に行動すること」が大切です。

このガイドラインを活用し、障害を理由とする差別を解消するための取組を進めていくことで、障害のある人もない人も、共に、自分らしくいきいきとした人生を送ることができる社会（共生社会）を実現していきたいと考えています。

---

# 1. 基本的な考え方

## (1) 障害者差別解消法制定の背景及び経緯

近年、障害者の権利擁護に向けた取組が国際的に進展し、平成18年に国連において、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保し、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（以下「権利条約」という。）」が採択されました。我が国は、平成19年に権利条約に署名し、以来、国内法の整備を始めとする取組を進めてきました。

権利条約は第2条において、「「障害に基づく差別」とは、障害に基づくあらゆる区別、排除又は制限であって、政治的、経済的、社会的、文化的、市民的その他のあらゆる分野において、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認識し、享有し、又は行使することを害し、又は妨げる目的又は効果を有するものをいう。障害に基づく差別には、あらゆる形態の差別（合理的配慮の否定を含む。）を含む。」と定義し、その禁止について、締約国に全ての適切な措置を求めています。

我が国においては、平成16年の障害者基本法（昭和45年法律第84号）の改正において、障害者に対する差別の禁止が基本的理念として明示され、さらに、平成23年の同法改正の際には、権利条約の趣旨を踏まえ、同法第2条第2号において、社会的障壁について、「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。」と定義されるとともに、基本原則として、同法第4条第1項に、「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」こと、また、同条第2項に、「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」ことが規定されました。

障害者差別解消法は、障害者基本法の差別の禁止の基本原則を具体化するものであり、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向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成25年6月に制定されました。

これら障害者差別解消法の制定を含めた一連の障害者施策に係る取組の成果を踏まえ、我が国は平成26年1月に権利条約を締結しました。

また、令和3年6月には、事業者による合理的配慮の提供を義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、相談体制の充実や情報の収集・提供など障

---

害を理由とする差別を解消するための支援措置の強化を内容とする改正法が公布されました（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律（令和3年法律第56号））。

### 口権利条約の成立から締結までの日本の取組口

平成 18（2006）年 12 月 国連総会で障害者権利条約が採択される

平成 19（2007）年 9 月 日本が障害者権利条約に署名

平成 20（2008）年 5 月 障害者権利条約の発効

条約締結に先立ち、障害当事者の意見も踏まえつつ、国内法令の整備を推進

平成 23（2011）年 8 月 障害者基本法の改正

平成 24（2012）年 6 月 障害者総合支援法の成立

平成 25（2013）年 6 月 障害者差別解消法の成立

障害者雇用促進法の改正

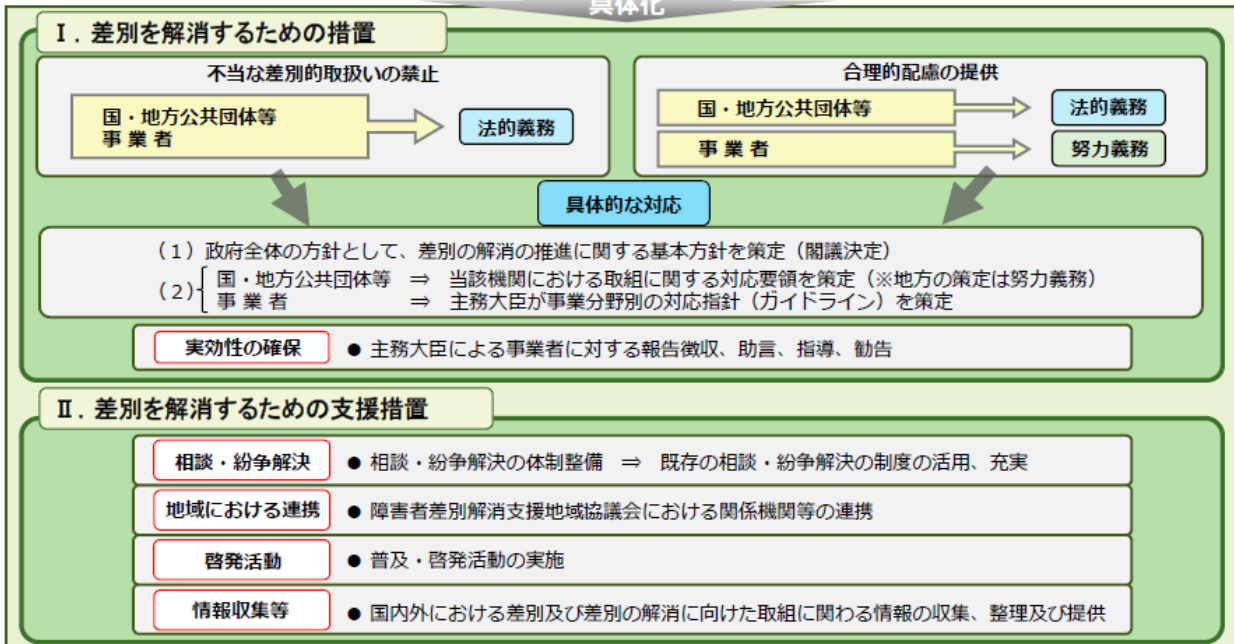
平成 25（2013）年 11 月の衆議院本会議、12 月の参議院本会議にて、全会一致で  
締結が承認

平成 26（2014）年 1 月に障害者権利条約を締結

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



施行日：平成28年4月1日（施行後3年を目途に必要な見直し検討）



## 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律の概要 (令和3年法律第56号)

### 経緯

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「障害者差別解消法」という。)附則第7条においては、施行(平成28年4月)後3年を経過した場合に事業者による合理的配慮の在り方その他の施行状況について所要の見直しを行う旨規定されている。このため、障害者政策委員会において議論が行われ、令和2年6月に意見書が取りまとめられている。この意見書等を踏まえ、以下の措置を講ずる。

### 概要

障害を理由とする差別の解消の一層の推進を図るため、事業者に対し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ことを義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、障害を理由とする差別を解消するための支援措置を強化する措置を講ずる。

#### 1. 国及び地方公共団体の連携協力の責務の追加

国及び地方公共団体は、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の効率的かつ効果的な実施が促進されるよう、適切な役割分担を行うとともに、相互に連携を図りながら協力しなければならないものとする。

#### 2. 事業者による社会的障壁の除去の実施に係る必要かつ合理的な配慮の提供の義務化

事業者による社会的障壁(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)の除去の実施に係る必要かつ合理的な配慮の提供について、現行の努力義務から義務へと改める。

#### 3. 障害を理由とする差別を解消するための支援措置の強化

(1) 基本方針に定める事項として、障害を理由とする差別を解消するための支援措置の実施に関する基本的な事項を追加する。

(2) 国及び地方公共団体が障害を理由とする差別に関する相談に対応する人材を育成し又はこれを確保する責務を明確化する。

(3) 地方公共団体は、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(事例等)の収集、整理及び提供に努めるものとする。

#### ※ 施行期日

公布の日(令和3年6月4日)から起算して3年を超えない範囲内において政令で定める日

### 参考

障害者差別解消法では、行政機関等と事業者は、事務・事業を行うに当たり、障害者から何らかの配慮を求められた場合には、過重な負担がない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要かつ合理的な配慮(合理的配慮)を行うことを求めている。

(※障害者差別解消法(改正法施行前)では、行政機関等は義務、事業者は努力義務とされている。)

注 「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)に基づき作成



段差がある場合に、スロープなどで補助する



意思を伝え合うために絵や写真のカードやタブレット端末などを使う

## 【関係法律】 障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）一部抜粋

### 第一章 総則

#### （目的）

第一条 この法律は、全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、全ての国民が、障害の有無によつ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を実現するため、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策に関し、基本原則を定め、及び国、地方公共団体等の責務を明らかにするとともに、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策の基本となる事項を定めること等により、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策を総合的かつ計画的に推進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。）がある者であつて、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。

#### （地域社会における共生等）

第三条 第一条に規定する社会の実現は、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前提としつつ、次に掲げる事項を旨として図られなければならない。

- 一 全て障害者は、社会を構成する一員として社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されること。
- 二 全て障害者は、可能な限り、どこで誰と生活するかについての選択の機会が確保され、地域社会において他の人々と共生することを妨げられないこと。
- 三 全て障害者は、可能な限り、言語（手話を含む。）その他の意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られること。

#### （差別の禁止）

第四条 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。

- 2 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。
- 3 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。

---

## (2) 障害者差別解消法の考え方

障害者差別解消法は、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することで、共生社会の実現に資することを目的としています。

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を実現するためには、日常生活や社会生活における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を取り除くことが重要です。

このため、障害者差別解消法は、「**障害者に対する不当な差別的取扱い**」及び「**合理的配慮の不提供**」を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取組を求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、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取り組むことを促しています。

特に、障害者差別解消法に規定された合理的配慮の提供に当たる行為は、既に社会の様々な場面において日常的に実践されているものもあり、こうした取組を広く社会に示しつつ、また、権利条約が採用する、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等に起因する障害を含む。）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する、いわゆる「社会モデル」の考え方の国民全体への浸透を図ることによって、国民一人ひとりの、障害に関する正しい知識の取得や理解が深まるとともに、障害者や行政機関等・事業者、地域住民といった様々な関係者の建設的対話による協力と合意により、共生社会の実現という共通の目標の実現に向けた取組が推進されることを期待するものです。

## (3) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

障害者差別解消法第6条第1項の規定に基づき、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定。以下「基本方針」という。）」が策定されています。

## (4) 姫路市における取組

姫路市では、令和6年3月に策定する「姫路市障害福祉推進計画」において、「障害のある人もない人も、ともに生き、ともに輝くまち「ひめじ」」を基本理念に、「障

害に対する理解促進・差別解消の推進」を重点目標の一つに掲げ、同計画に基づき差別解消の推進に係る施策を推進していきます。

障害を理由とする差別の解消に向けた取組として、障害者差別解消法の趣旨を踏まえながら、共生社会の実現に向け、姫路市全体の取組として職員・市民の方々が一体となって積極的に推進していく必要があります。

## 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定） 概要

※ 現行の基本方針（H27.2.24閣議決定）からの変更点は赤字部分

### 第1 差別解消推進に関する施策の基本的な方向 法制定の背景 / 基本的な考え方（法の考え方など）

### 第2 差別解消措置に関する共通的な事項

#### 1 法の対象範囲

- 障害者 心身の機能に障害があり、障害及び社会的障壁により継続的に日常・社会生活に相当な制限を受ける状態にある者
- 事業者 商業その他の事業を行う者全般
- 対象分野 障害者の日常・社会生活全般が対象※  
※雇用分野は障害者雇用促進法の定めるところによる

#### 2 不当な差別的取扱い

- 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、場所・時間帯などを制限するなどによる障害者の権利利益の侵害を禁止  
※客観的に見て正当な目的の下に行われ、目的に照らしてやむを得ないといえる場合
- 社会的障壁を解消するための手段（車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等）の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当。
- 不当な差別的取扱いに該当する／しないと考えられる事例

#### 3 合理的配慮

- 行政機関等や事業者が事務・事業を行うに際し、個々の場面で障害者か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時に行われる必要かつ合理的な取組であり、実施に伴う負担が過重でないもの（例）段差に携帯スロープを渡す／筆談、読み上げ、手話などの意思疎通／休憩時間の調整などの配慮
- 建設的対話・相互理解の重要性（社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害者と行政機関・事業者等が共に考えていくためには、建設的対話を通じ、お互いの状況の理解に努めることが重要）
- 合理的配慮の提供義務違反に該当する／しないと考えられる事例
- 環境の整備（合理的配慮を行うための、主に不特定多数の障害者に向けた事前的改善措置等）

### 第3 行政機関等が講ずべき差別解消措置に関する基本的な事項

#### 1 基本的な考え方

- 行政機関等の職員による取組を図るため、対応要領を策定（※地方公共団体等は努力義務）

#### 2 対応要領

（記載事項）不当な差別的取扱い・合理的配慮の基本的考え方、具体例、相談体制、研修・啓発

### 第4 事業者が講ずべき差別解消措置に関する基本的な事項

#### 1 基本的な考え方

- 主務大臣は事業者による合理的配慮の義務化を踏まえ、所掌する分野の特性に応じたきめ細かな対応を行う。

#### 2 対応指針

（記載事項）不当な差別的取扱い・合理的配慮の考え方、具体例、事業者における相談体制・研修・啓発・制度整備、主務大臣の所掌する事業分野ごとの相談窓口

### 第5 国及び地方公共団体による支援措置の実施に関する基本的な事項

#### 1 相談等の体制整備

- 市区町村、都道府県、国が役割分担・連携協力し、一体となつて対応できるよう取り組む。このため、内閣府において、各省庁に対する事業分野ごとの相談窓口の明確化の働きかけや、法令説明や適切な相談窓口につなぐ役割を担う国の相談窓口の検討を進める。また、相談対応を行う人材の専門性向上、相談対応業務の質向上を図る。

2 啓発活動 行政機関等／事業者における研修、地域住民等に対する啓発活動／障害のある女性、障害のある子ども等への留意。

3 情報の収集、整理、提供 事例（性別・年齢等の情報含む）の収集・データベース化・提供

4 地域協議会 差別解消の取組を推進するため、地域の様々な関係機関をネットワーク化、事業者の参画、設置促進に向けた取組等

### 第6 その他重要事項 必要に応じた基本方針・対応要領・対応指針の見直し等

---

---

### 【姫路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職員対応要領】

障害者差別解消法第10条において、地方公共団体は、基本方針に即して法第7条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の職員が適切に対応するために必要な要領の策定が努力義務とされています。

本市では、法の趣旨や本市の姿勢を庁内に浸透させ、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、対応要領を策定しています。

また、市全体として統一的な考え方の下に必要な対応や取組ができるよう、市長部局だけでなく、全任命権者を併せた全庁を対象とします。

主務大臣が定める対応指針によるべき水道局（地方公営企業）についても、各対応指針の内容と齟齬が生じるものではないため、この対応要領の対象に含めています。

雇用の分野（本市の事業主としての立場からの対応）については、この対応要領の範囲外ですが、障害者雇用促進法等により適切に対応するものとします。

---

---

## 2. 障害者差別解消法の対象範囲

### (1) 障害者

対象となる障害者・障害児（以下「障害者」という。）は、障害者基本法第2条第1号に規定する「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病等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」をいいます。

従来の障害のとらえ方は、障害は個人の心身の機能の障害によるものという、いわゆる「医学モデル」の考え方を反映したものでした。障害者基本法では、権利条約を踏まえ「社会モデル」の考え方が反映されています。

「社会モデル」とは、障害者が日常生活や社会生活の中で受ける制限は、その人に障害があるからではなく、社会における様々な障壁があることによって生じるものであり、問題の解決のためには社会が変わらなければならないとする考え方です。

したがって、障害者差別解消法が対象とする障害者は、いわゆる障害者手帳の所持者に限られません。

### (2) 行政機関等

対象となる行政機関は、国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人です。

ただし、地方公営企業及び公営企業型の地方独立行政法人は、行政機関ではなく事業者に該当します。

### (3) 事業者

対象となる事業者は、商業その他の事業を行うもので、営利目的か非営利目的か、個人か法人・団体かを問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者のことです。したがって、個人事業者や社会福祉法人、特定非営利活動法人といった非営利事業者も対象となり、また、対面やオンラインなどサービス等の提供形態の別も問いません。

---

## (4) 対象分野

障害者差別解消法は、日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象となります。

ただし、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、障害者差別解消法第13条により、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）の定めるところによることとされています。

---

## 3. 不当な差別的取扱いの禁止

### (1) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

障害者差別解消法は、障害を理由として障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。

この権利侵害には、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があげられます。

なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当します。

また、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となる障害者に対する次のような特別の措置は、不当な差別的取扱いではないとされています。

- 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）。
- 障害者差別解消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。
- 合理的配慮の提供等にあたり、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。

「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・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。

### (2) 正当な理由の判断の視点

「正当な理由」に当たるのは、「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。

正当な理由に当たるかどうかについては、個別の事案ごとに、障害者、事業者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等）及び行政機関等の事務・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。

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び正当な理由

---



---

があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例としては、次のようなものがあります。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意します。

**(正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例)**

- ・ 障害の種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否すること。
- ・ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行うこと。
- ・ 障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げること。
- ・ 障害があることを理由として、具体的場面や状況に応じた検討を行うことなく、障害者に対し一律に保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること。

**(正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例)**

- ・ 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定すること。  
(障害者本人の安全確保の観点)
- ・ 飲食店において、車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行うこと。(事業者の損害発生の防止の観点)
- ・ 銀行において口座開設等の手続を行うため、預金者となる障害者本人に同行した者が代筆をしようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者本人に対し障害の状況や本人の取引意思等を確認すること。(障害者本人の財産の保全の観点)
- ・ 電動車椅子の利用者に対して、通常よりも搭乗手続や保安検査に時間を要することから、十分な研修を受けたスタッフの配置や関係者間の情報共有により所要時間の短縮を図った上で必要最小限の時間を説明するとともに、搭乗に間に合う時間に空港に来てもらうよう依頼すること。(事業の目的・内容・機能の維持の観点)

なお、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必要があります。その際、行政機関等と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが求められます。

---

## 4. 合理的配慮

### (1) 合理的配慮の基本的な考え方

#### ① 定義等

権利条約第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。

障害者差別解消法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、その事務・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、必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）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。

#### ② 留意すべき事項

##### (状況に応じた対応)

- 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（年齢や障害の有無等に関係なく、誰でも必要とする情報に簡単にたどり着け、利用できること）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ものであること。
- 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・状況に応じたものであり、多様かつ個別性の高いものであること。
- 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」に掲げた要素を考慮し、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な対応がなされること。
- 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こと。
- 障害者の性別、年齢、障害の状態や特性等に配慮する必要があること。

---

○障害の状態等が変化することもあること。

#### (範囲等)

- 合理的配慮は、行政機関等及び事業者の事務・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。

#### (建設的対話)

建設的対話に当たっては、障害者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障害者と行政機関等が共に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めることが重要です。例えば、障害者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、行政機関等が対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討していくことが円滑な対応に資すると考えられます。

- 申出のあった方法では対応が困難な場合や、負担が重すぎる場合でも、他にどんな工夫ができるのか対話を重ねる。
- 先入観にとらわれず、一人ひとり違う当事者の意向を尊重し、特徴や状況に応じた配慮を考える。

#### (合理的配慮等の例示)

現時点における合理的配慮の一例としては以下の例が挙げられます。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、あらゆる事業者が必ずしも実施するものではないこと、以下の例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意します。

##### (合理的配慮の例)

- ・ 車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境に係る対応を行うこと。
- ・ 筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードの活用などによるコミュニケーション、振り仮名や写真、イラストなどわかりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行うこと。
- ・ 障害の特性に応じた休憩時間の調整や必要なデジタル機器の使用の許可などのルール・慣行の柔軟な変更を行うこと。
- ・ 店内の単独移動や商品の場所の特定が困難な障害者に対し、店内移動と買物の支援を行うこと。

---

また、合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものがあります。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であることに留意します。

**(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)**

- ・ 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- ・ イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。
- ・ 電話利用が困難な障害者から電話以外の手段により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、自社マニュアル上、当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として、メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。
- ・ 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障害者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

**(合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例)**

- ・ 飲食店において、食事介助等を求められた場合に、当該飲食店が当該業務を事業の一環として行っていないことから、その提供を断ること。（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の観点）
- ・ 抽選販売を行っている限定商品について、抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に、当該商品をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。（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の観点）
- ・ オンライン講座の配信のみを行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に対面での個別指導を求められた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備も有していないため、当該対応を断ること。（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の観点）
- ・ 小売店において、混雑時に視覚障害者から店員に対し、店内を付き添って買物の補助を求められた場合に、混雑時のため付添いはできないが、店員が買物リストを書き留めて商品を準備することができる旨を提案すること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

---

また、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し、特に障害のある女性に対しては、障害に加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意します。

#### (意思の表明)

- 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。）により伝えられること。
- 障害者からの意思表示のみでなく、障害の特性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、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むこと。
- 意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者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、その障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明らかである場合には、障害者に対して適切と思われる配慮を提案するなど、自主的に配慮を行うことが望まれること。

## (2) 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障害者差別解消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。

過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に丁寧なその理由を説明するものとし、理解を得よう努めます。その際には前述のとおり、行政機関等と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められます。

#### ○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）

当該措置を講ずることによるサービス提供への影響、その他の事業への影響の程度。

#### ○実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

立地状況や所有形態等の制約にも対応した、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の実現可能性の程度。

#### ○費用・負担の程度

当該措置を講ずることによる費用・負担の程度。障害者から合理的配慮に関する要望があった場合、それらの障害者に係る必要性や負担を勘案して判断することとなります。費用・負担の程度の検討をすることもなく、単に予算措置をしていないという理由だけでは過重な負担には該当しないことに注意が必要です。

---

○事務・事業規模

実施主体の規模に応じた負担の程度。

○財務状況

実施主体の財務状況に応じた負担の程度。

### (3) 環境の整備の基本的な考え方

個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（施設や設備のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等）が、環境の整備として努力義務とされています。環境の整備においては、新しい技術開発が投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待されます。また、ハード面のみならず、職員に対する研修や、規定の整備等の対応も含まれることが重要です。

障害を理由とする差別の解消のための取組は、法や高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成 18 年法律第 91 号）等不特定多数の障害者を対象とした事前的な措置を規定する法令に基づく環境の整備に係る施策や取組を着実に進め、環境の整備と合理的配慮の提供を両輪として進めることが重要です。

環境の整備は、不特定多数の障害者向けに事前的改善措置を行うものですが、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、その実施に伴う負担が過重でない場合に、特定の障害者に対して、個別の状況に応じて講じられる措置です。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ります。

#### (合理的配慮の提供と環境の整備の関係に係る例)

- ・ 障害者から申込書類への代筆を求められた場合に円滑に対応できるよう、あらかじめ申込手続における適切な代筆の仕方について店員研修を行う（環境の整備）とともに、障害者から代筆を求められた場合には、研修内容を踏まえ、本人の意向を確認しながら店員が代筆する（合理的配慮の提供）。
- ・ オンラインでの申込手続が必要な場合に、手続を行うためのウェブサイトが障害者にとって利用しづらいものとなっていることから、手続に際しての支援を求める申出があった場合に、求めに応じて電話や電子メールでの対応を行う（合理的配慮の提供）とともに、以後、障害者がオンライン申込みの際に不便を感じることはないよう、ウェブサイトの改良を行う（環境の整備）。

なお、多数の障害者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障害者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争

---

---

---

事案を事前に防止する観点からは合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、行政機関等及び事業者の内部規則やマニュアル等の制度改正等の環境の整備を図ることは有効です。また環境の整備は、障害者との関係が長期にわたる場合においても、その都度の合理的配慮の提供が不要となるという点で、中・長期的なコストの削減・効率化にも資することとなります。

**【合理的配慮サーチ】**

内閣府では、合理的配慮等の具体例を掲載したデータ集『合理的配慮サーチ』を公開しています。合理的配慮や不当な差別的取扱いの具体例だけでなく、いわゆる事前的改善措置・環境整備にあたる内容も含み、障害種別や生活の場面ごとに探すことができます。

(内閣府HP) <http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html>

---

## 5. 相談体制の整備

### (1) 相談窓口

障害者差別解消法第14条において、「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」とされています。

本市においては、相談窓口を健康福祉局福祉総務部障害福祉課（以下「障害福祉課」という。）に置きます。

相談事例やこれを踏まえた取組は、継続的に集約し、このガイドラインに反映するなど、集積した情報をフィードバックすることで、本市全体の取組推進に活かしていきます。

#### (本市の所管する事務事業に関する相談)

- 当該事務事業を担当する課等が相談を受けることを基本とします。
- 担当課等が問題の解決に向けて、相談者と調整を行います。
- 必要に応じて、障害福祉課と協議し、その助言等を受けて、相談者と調整を行います。
- 障害者が担当課等に相談しにくい場合は、障害福祉課が相談を受け、各担当課等へつなぎ、対応について協議・調整します。

#### (その他法全般に関する相談)

- 障害福祉課が相談を受けます。
- 必要に応じて、姫路市地域自立支援協議会に相談・協議を行います。

#### (相談を受けるときの留意点)

- 相談対応過程では相談者及びその相手方から丁寧な事実確認を行った上で、相談窓口や関係部局において対応方針の検討等を行い、建設的対話による相互理解を通じて解決を図ることが望ましい。
- 相談者の性別、年齢、障害の状態や特性等に配慮するとともに、対面のほか、電話、FAX、電子メールに加え、手話通訳、要約筆記等、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します。
- 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。



---

(相談対応のプロセスの例)

- 相談者への丁寧な事実確認
- 関係者(関係部局)における情報共有、対応方針の検討
- 相手方への丁寧な事実確認
- 関係者(関係部局)における情報共有、事案の評価分析、対応方針の検討
- 相談者と相手方との調整、話し合いの場の設定

## (2) 障害者差別解消支援地域協議会

障害を理由とする差別の解消を効果的に推進するには、障害者にとって身近な地域において、主体的な取組がなされることが重要です。

地域における様々な関係機関が、相談事例等に係る情報の共有・協議を通じて、各自の役割に応じた事案解決のための取組や類似事案の発生防止の取組など、地域の実情に応じた差別の解消のための取組を主体的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されています。

本市では、姫路市地域自立支援協議会において、具体的事案の対応例の共有・協議、紛争解決への対応策の検討等を行います。

---

## 6. 研修・啓発の実施

障害を理由とする差別については、国民一人一人の障害に関する知識・理解の不足、意識の偏りに起因する面が大きいと考えられます。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を実現するためには、障害者に対する障害を理由とする差別は解消されなければならないこと、また障害を理由とする差別が、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一人が認識するとともに、障害を理由とする差別の解消のための取組は、障害者のみならず、全ての国民にとっての共生社会の実現に資するものであることについて、理解を深めることが不可欠です。このため、いわゆる「社会モデル」の考え方も含めた各種啓発活動に積極的に取り組み、障害に関する理解を促進するものとします。また、各種啓発活動や研修等の実施に当たっては、障害のある女性は、障害があることに加えて女性であることにより合理的配慮の提供を申し出る場面等において機会が均等に得られなかったり、不当な差別的取扱いを受けやすかったりする場合があるといった意見があること、障害のある性的マイノリティについても同様の意見があること、障害のあるこどもには、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることについても理解を促す必要があることに留意します。

### (1) 職員に対する研修の実施

このガイドラインに基づき、職員が障害者に対して適切に対応できるよう、また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るために、職員研修を実施します。

各所属においては、障害を理由とする差別解消に積極的に努め、積極的に研修を受講するとともに、所属内での普及に努めることとします。

### (2) 普及啓発の実施

障害を理由とする差別が、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、市民一人ひとりが認識するとともに、障害者差別解消法の趣旨について理解を深めることが不可欠です。

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になります。

事業者、障害者団体、マスメディア等の多様な主体との連携により、インターネットを活用した情報提供、ポスターの掲示、パンフレットの作成・配布、障害者差別解

---

消法の説明会やシンポジウム等の開催など、アクセシビリティにも配慮しつつ、多様な媒体を用いた周知・啓発活動に積極的に取り組みます。

障害のあるこどもが、幼児教育の段階からその年齢及び能力に応じ、可能な限り障害のないこどもと共に、その特性を踏まえた十分な教育を受けることのできる、権利条約が求めるインクルーシブ教育システムの構築を推進しつつ、家庭や学校を始めとする社会のあらゆる機会を活用し、こどもの頃から年齢を問わず障害に関する知識・理解を深め、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であることを認識し、障害の有無にかかわらず共に助け合い・学び合う精神を涵養します。障害のないこどもの保護者に対する働きかけも重要です。

---

---

## 7. 関係法令等

### (1) 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)

#### 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ニの政令で定める機関が置かれる機関にあつては、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つては、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
  - ヘ 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。
- 2 国及び地方公共団体は、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の効率的かつ効果的な実施が促進されるよう、適切な役割分担を行うとともに、相互に連携を図りながら協力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 国及び地方公共団体による障害を理由とする差別を解消するための支援措置の実施に関する基本的な事項
  - 五 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しなければならない。

(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人材の育成及び確保のための措置その他の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。

2 地方公共団体は、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、地域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よう努めるものとする。

(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。

## 【第2部】 障害のある人への対応について

第2部は、障害者差別解消法に基づいて、姫路市の職員が、日々の活動の中で配慮すべき事項をまとめ、対応の具体例を提示するとともに、様々な障害の特性についてもわかりやすく説明し記載しています。

ガイドラインに記載している具体例はあくまでも例示であり、記載された具体例がすべてではありません。

【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】の欄に記載されていないものは差別ではないということではありません。また、記載されている具体例であっても、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ます。

合理的配慮は、障害の特性や配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様で個別性の高いものです。ガイドラインでは望ましい合理的配慮の事例を記載していますが、一律に必ず実施することを求めるものではありません。

また、望ましい合理的配慮として記載している具体例以外にも合理的配慮に該当するものがあります。

### 【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。

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、ご理解、ご協力をお願いいたします。

※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。

(所管：公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会)

### 【兵庫県 譲りあい感謝マーク】



内部障害者や難病患者の方など、配慮の必要なことが外見からわかりにくい方々が外出する際に身につけることによって、バスや電車での座席の譲りあいをはじめ、周囲の人びとが配慮を示しやすくするなど、障害のある方の社会参加を応援し、みんなにやさしい環境づくりを進めていこうと2011年7月に兵庫県が制定しました。

このマークを見かけた場合には、身体障害者、内部障害者や難病患者の方の利用への配慮について、ご理解、ご協力をお願いいたします。

(所管：兵庫県、公益財団法人 兵庫県身体障害者福祉協会)

---

---

## 1. 対応の心構え

- (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」わかりやすい対応を心がけます。
    - ・ 介助の人や手話通訳の人等にはではなく、障害のある本人に直接対応するようにします。
    - ・ 何らかの配慮の必要があると思う場合でも、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人等の意見も聞くようにします。
  
  - (2) 困っている人には進んで声をかけます。
    - ・ 窓口を訪れる人の障害の有無や種類は明確ではないため、常に来庁される人の中に障害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す。
    - ・ 障害の種類や内容を問うのではなく、「何かお手伝いすることはありますか？」と本人にたずねます。
  
  - (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、敬遠したりわかったふりをせず、「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。
    - ・ 障害の状態や特性に応じて、お互いが可能なコミュニケーション方法を用います。
  
  - (4) 柔軟な対応を心がけます。
    - ・ 相手の話をよく聞き、来訪目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
    - ・ 対応方法がよくわからないときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求めます。
    - ・ 想定していないことが起きても、素早く柔軟に対応します。
  
  - (5) 不快になる言葉は使わないようにします。
    - ・ 差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使わないようにします。
    - ・ 障害があるからといって、特別扱いした言葉は使わないようにします。
  
  - (6) 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ないようにします。
    - ・ 職務上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。
- 
-

---

## 2. 行政機関における対応

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様々な要素を考慮し、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、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。**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遷することにも留意すべきです。

障害者差別解消法は、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（第1部「4. 合理的配慮 (3) 環境の整備の基本的な考え方」を参照のこと。）については、個別の場合において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための**環境の整備として実施に努めること**としています。

どの場面においても、障害の有無や種類は明確ではないため、障害のある人も含まれていることを念頭において対応する必要があります。

### (1) 案内・誘導

#### <困っています>

- ・表示が漢字だけだと窓口がわからない。
- ・視覚に障害があり、受付がどこかわからない。「次の方」「何番の窓口に行ってください」と言われてもわからない。  
誘導用ブロックや誘導床材の行き先がわからない。
- ・聴覚に障害があり、名前を呼ばれてもわからない。手話が通じない。
- ・車椅子のため、カウンターが高いと話しづらく、カウンター上の書類が見えない。
- ・車椅子、杖を使用しているため、手動の扉は開けにくい。

#### 【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。
- ・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。

---

## 【環境の整備】

- ・案内板は、漢字にルビ（ふりがな）をつけます。点字シールの貼付、立体的な触知案内図で表示します。
- ・わかりやすいサイン表示（はっきりしたコントラスト、漢字にルビ（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。
- ・障害特性に応じた方法で案内ができるよう、あらかじめ説明資料（絵・図・写真）等を準備します。
- ・窓口には、常に筆談のできるメモ用紙や簡易筆談器などを用意します。
- ・窓口には、低くて、足元に十分なスペースのあるカウンターを設置するなど、車椅子使用の人が利用しやすい工夫をします。
- ・車椅子でも移動できるよう段差などのない十分な移動スペースを確保します。
- ・杖や傘が転がらないよう、周囲に杖や傘を置くためのフックを設けます。
- ・建物入り口などに音声による案内を設置します。
- ・視覚障害のある人が迷わず歩くことができるよう、受付への誘導用ブロックを整備します。
- ・誘導ブロックの上はもとより、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。

## 【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、「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。
- ・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します。
- ・こちらからの説明に対する理解が困難な人には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ・ドアの開閉が困難な人には開閉を手伝います。
- ・雨天時に濡れた床で滑らないよう、濡れた床面は早めに拭き取ります。
- ・立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の人の理解を得た上で、障害のある人の順番が来るまで別室や席を用意します。

## 【障害種別の配慮】

### 視覚障害のある人

- ・職員であること及び名前を名乗った上で、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、椅子等に案内し、順番が

---

---

きたら名前で声をかけて知らせます。

- ・誘導ブロックの上で立ち止まる人も多いので、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。
- ・移動を介助する場合は、その人との背の高さの関係で肘（ひじ）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。

#### 聴覚障害のある人

- ・お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。
- ・呼び出しの音声聞こえない人には、手招きなど、どのような方法で知らせるかあらかじめ説明して、不安のないようにします。
- ・手話での対応を求められた場合には、手話通訳者に連絡します。

#### 車椅子使用の人

- ・段差がある場合に、スロープの設置や本人の意向を確認してキャスター上げの補助をするなどします。
- ・少しかがんで目線が合う高さで、会話をします。
- ・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います。

#### 知的障害のある人

- ・絵や図、写真などを使用してわかりやすく説明します。

#### ..... 姫路市役所における手話通訳者の設置 .....

- ・姫路市役所本庁舎 1 階に手話通訳者待機所を設け、手話通訳者 1 名が常駐しています。
- ・本庁舎内の窓口で手続き等を行う聴覚に障害がある方に同行し、手話による意思疎通支援を行なっています。
- ・事前予約は必要ありません。
- ・月～金曜日（祝日、12 月 29 日～1 月 3 日を除く） 9 時 00 分～17 時 00 分

---

## (2) 相談・説明・手続き

### <困っています>

- ・視覚に障害があり、抽象的な指示語（これ、あれ、どこ等）ではわからない。書類が読めず、記入することができない。紙幣の識別に時間がかかる。
- ・聴覚に障害があり、手話が通じない。筆談での対応に戸惑う人が多い。後で問い合わせしたくても、電話だとできない。
- ・知的障害などがあり、複雑な会話や文章、専門用語、抽象的な言葉は理解しづらい。漢字の読み書きやお金の計算が苦手。
- ・緊張して上手に話せない。一度に説明されても理解できない。
- ・車椅子のため、カウンターが高いと書類を書くことができない。
- ・カウンターの下部にスペースがないため、車椅子に乗ったまま机上の物に十分に近づくことができない。
- ・案内通知に書いてある手続き方法では対応できない場合、どこに問い合わせたらいいかわからない。

### 【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。
- ・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。

### 【環境の整備】

- ・障害特性に応じた方法で説明ができるよう、予め説明資料（絵・図・写真）等を準備します。
- ・筆談のできるメモ用紙や簡易筆談器などを用意します。
- ・窓口には、低くて、足元に十分なスペースのあるカウンターを設置するなど、車椅子使用の人が利用しやすい工夫をします。
- ・杖や傘が転がらないよう、周囲に杖や傘を置くためのフックを設けます。
- ・肢体に障害がある人が、片手で記入できるよう、滑りにくいマットや文鎮等を用意します。



---

---

### 申請書等の様式を作成するとき

- ・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わかりやすく表示しておきます。
- ・申請書等の様式に、署名欄の部分だけを切り取った枠（サインガイド）があると署名がしやすい人もいます。署名以外の欄については、手書きではなく、パソコン等電子データによる入力もできるよう配慮します。
- ・書類は平易な文章にし、漢字にルビ（ふりがな）を振ると知的障害のある人が理解しやすくなります。
- ・音声コード（第2部「2. 行政機関における対応（3）情報アクセシビリティ」を参照のこと。）を入れると、視覚に障害がある人に記載内容を伝えることができます。

### 【共通的な配慮】

- ・相手の話を良く聞き、来訪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、相手の話をよく聴き、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。
- ・来訪の意図等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。
- ・ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく一般的なわかりやすい言葉で説明します。
- ・比喩表現が苦手な人に対しては、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明します。
- ・書類の記入の仕方がわからない人には、「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。また、代筆する場合に、その内容が周囲に聴かれないよう配慮する必要があります。必要に応じて、別室を用意して代筆をする配慮をします。
- ・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します。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します。
- ・文書の交付や閲覧の際に、本人が希望する場合には、内容をわかりやすく説明します。
- ・疲労を感じやすい人から別室での休憩の申し出があった場合には、別室を確保するようにします。別室を確保することが困難である場合には、本人に事情を説明し、対応している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などの配慮をします。
- ・体温調節が困難な人もいるので、待ち時間や窓口対応の際には、空調に配慮するとともに、施設の状況に応じて、個別空調のある別室に案内するなどします。

- 
- 
- ・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て、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します。
  - ・案内通知に記載している方法で対応できない場合の問い合わせ先について記載します。

### 【障害種別の配慮】

#### 視覚障害のある人

- ・自分の肩書きと名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉でわかりやすく説明します。
- ・一時的に席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、その旨を伝えます。
- ・拡大文字の文書を希望する人には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- ・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。

#### 聴覚障害のある人

- ・お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。
- ・筆談を求められた場合には、速やかに対応します。
- ・手話での対応を求められた場合には、手話通訳者に連絡します。
- ・問い合わせは電話・FAX・電子メールなどでもできるようにします。
- ・金銭收受を行う時は、金額はメモや電卓で示します。
- ・話す時には、本人の正面を向いて、口を見せ、ゆっくり、はっきりと話しかけます。

#### 車椅子使用の人

- ・金銭收受を行う時は、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。
- ・配架棚の高いところに置かれたパンフレット等を取って渡します。
- ・窓口対応の机に車椅子が入らない場合は、車椅子が入る高さの机で対応するなど、不便にならないよう配慮します。

#### 口頭での説明では理解が難しい人

- ・わかりやすく説明するとともに、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、漢字にはルビ（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、来訪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ほ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。

#### 知的障害のある人

- ・絵や図、写真などを使用してわかりやすく説明します。
- ・コミュニケーションボード（第2部「5. 参考（4）コミュニケーションボード」参照のこと。）などを使用して意思表示を確認します。
- ・理解していなくても返事をするがあるので、一つひとつ丁寧に確認します。

### (3) 情報アクセシビリティ

情報アクセシビリティとは、年齢や障害の有無等に関係なく、誰でも必要とする情報に簡単にたどり着け、利用できることをいいます。

行政機関等の広報やお知らせ、民間事業者の営業活動等においては、様々な方法で情報伝達が行われていますが、障害特性によっては、一つの情報伝達方法だけでは伝わらない場合があるので、障害者の状況を想定し、複数の情報伝達方法を用いる等、必要な配慮を行います。

#### <困っています>

- ・テレビ番組に字幕がないため、放送内容がわからない。
- ・視覚に障害があるため、紙の印刷物では内容がわからない。
- ・視覚に障害があり、電子データを受け取ったが、パソコンなどが使用できないので内容がわからない。
- ・郵便が届いても、送り主や中身がわからないため、重要なお知らせに気づかない。
- ・ホームページの読み上げソフト等を利用して、うまく読み上げができず、内容などがわかりにくい。

#### 【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- ・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。

#### 【説明・通知・申請書類、冊子等の印刷物】

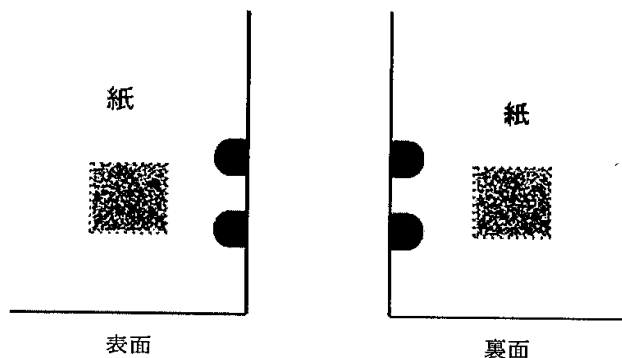
- ・点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（カセットテープや DAISY、音声コード化したものを含む。）など、対象となる人の状況を踏まえ、様々な手段による情報提供を行います。
- ・漢字にひらがなのルビ（ふりがな）を振った資料や、図やイラストを使用した資料、わかりやすい資料を作成します。
- ・問合せ先等を記載する場合は、電話、FAX、電子メール等の複数の情報を盛り込みます。

#### ..... DAISY とは .....

- ・DAISY とは、Digital Accessible Information System の略で、日本では「アクセシブルな情報システム」と訳されています。
- ・DAIS コンソーシアム公認のオーサリングツールを使ってデジタル図書を作ることができ、専用の機械やパソコンにソフトウェアをインストールして再生をすることができます。通常の CD 再生機では聞くことができません。
- ・音声データを独自の形式で圧縮し、目次から読みたい章や節、任意のページに飛ぶことができます。一枚の CD に 50 時間以上も収録が可能です。

### 音声コードとは

- ・音声コードは、QRコードと同じ印刷物上の切手大の二次元コードです。メーカーによってはSPコードとも呼称していますが、機能性は同一です。
- ・紙に掲載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読み取ると記録されている情報を音声で聞くことができます。
- ・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。両面に音声コードが貼付された用紙には右横下に切込を2つあけます。片面のときは切込を1つあけます。



- ※音声コードを作成するソフトは、ホームページからダウンロードできます。
- ※専用装置のほかに、スマートフォンでもアプリをインストールすれば読み上げが可能です。多言語に対応しているため、視覚障害者だけでなく、外国人向けの情報提供ツールとしても注目されています。
- アプリを起動し、音声コードから5cmほど離れてかざすと読み上げが始まります。
- 一度読み込んだ音声コードの情報は保存でき、いつでも再生できます。
- 音声コードの作成を検討されるときは、障害福祉課へご相談ください。

### 【テレビ】

- ・番組の中で、問い合わせ先等の連絡先を知らせる場合は、画面で表示するだけでなく、音声で伝えるようにします。

### 【ホームページ】

- ・ウェブアクセシビリティのJIS規格「高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第3部：ウェブコンテンツ（JIS X 8341-3）」を参照し、ホームページを作成します。
- ・画像ファイルには適切・具体的に画像を説明できる代替テキストを表示します。
- ・レイアウトを目的とした表の利用は極力避けます。
- ・ウェブコンテンツの内容を理解し操作するために必要な情報は、色、形もしくは位置のみに依存しないようにし、テキスト情報を併用するようにします。
- ・利用者の使用環境に合わせるように書体の固定はしません。
- ・文字や画像を点滅させることはしません。
- ・動画や音声情報には、字幕を用いるか、テキストで動画や音声情報の内容がわかるものを別に提供します。

---

---

## ..... 音声読み上げソフト .....

- ・ ホームページ上のテキスト情報を合成音声で読み上げるソフトウェアは、ホームページに掲載されている情報を視覚にて取得することが困難な利用者が、音声にて取得する手段の一つとして利用されています。
- ・ ソフトウェアが正しく読み上げるためには、視覚に頼る表現を控えるとともに、テキスト情報だけで正確に伝えることができるような工夫や配慮が必要です。

### [参考情報]

- 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ（JIS X 8341-3:2016）

高齢者・障害者への配慮指針を示すことを目的として、主に高齢者、障害者の人がWEBを利用するときのアクセシビリティ（年齢や障害の有無等に関係なく、誰でも必要とする情報に簡単にたどり着け、利用できること）を確保・向上できるよう、2004年6月20日、WEB制作者が配慮すべき事項について制定されたウェブアクセシビリティのJIS規格。

<http://waic.jp/docs/jis2016/understanding/201604/>

- 総務省 みんなの公共サイト運用ガイドライン

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/b\\_free/b\\_free02.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/b_free02.html)

- 情報バリアフリーのための情報提供サイト

<http://barrierfree.nict.go.jp/index.html>

---

---

## (4) 講演会やイベント、説明会等の開催

講演会やイベント、説明会等を開催する場合は、障害のある人の参加を念頭において対応が必要となります。

### <困っています>

- ・会場内に車椅子用の座席が少ない。
- ・聴覚に障害があり、司会や講師の話が聞こえないので、内容がわからない。
- ・視覚に障害があり、資料を確認できない。

### 【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- ・障害を理由に資料の送付、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。
- ・特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、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。

### 【開催会場の確認】

- ・障害のある人の利用が可能かどうか、建物の設備について事前に確認します。
  - ・障害者等用駐車スペースの有無
  - ・視覚障害者誘導用ブロックの有無
  - ・エレベーターの有無
  - ・多目的トイレの有無
  - ・会場までの通路や廊下は車椅子で通行可能か、段差の有無
- ・会場内の設備について、事前に確認します。
  - ・難聴者等の座席（磁気ループシステム、FM補聴装置（無線式）、赤外線補聴システム等）等の有無
  - ・車椅子使用の人の座席の有無、利用可能人数
  - ・会議机は、車椅子使用の人が足を入れることのできる高さか
  - ・体温調整が困難な人がいる場合には、空調設備は整っているか

### 【事前の情報提供・参加申込み】

- ・講演会やイベントに関する事前情報は、広報誌、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手段を利用します。
- ・事前に参加申込みを受ける場合は、電話、郵送、FAX、電子メールなど、できる限り複数の手段で受けるようにします。
- ・案内や申込みの様式は、障害のある人が希望するサービスを事前に把握できるように

しておく、各種ニーズへの対応を準備することができます。

- ・手話通訳者や要約筆記者を設置することが事前に決まっている場合、チラシ等の案内に記載しておく聴覚障害のある人が参加しやすくなります。
- ・聴覚障害者から参加の申込及び参加に伴う合理的配慮の要請があった場合、手話通訳者、要約筆記者等の配置を行うようにしなければなりません。
- ・知的障害のある人が理解しやすいように、書類は平易な文章にし、漢字にはルビ（ふりがな）を振ります。

#### 案内文等の記載例

- ・次の文章等を記載することで、必要な配慮について事前に確認することができます。

##### 【記載例】

- ※点字資料、拡大文字資料や手話通訳、要約筆記等をご希望される場合は、事前に下記担当までお申し出ください。
- ※当日、介助者等の同行があり、座席が必要な場合、あらかじめご連絡ください。

#### 参加申込用紙の記載例

- ・次の文章等を記載することで、必要な配慮、人数について事前に確認することができます。

##### 【記載例】

必要な 配慮等	必要がございましたら、印をつけてください。		
	<input type="checkbox"/> 車椅子スペース	<input type="checkbox"/> 障害者等用駐車スペース	
介助者	<input type="checkbox"/> 手話通訳	<input type="checkbox"/> 要約筆記	
	<input type="checkbox"/> 点字資料	<input type="checkbox"/> 拡大文字資料	<input type="checkbox"/> テキストデータ
	その他ご希望を具体的に記入してください。 ( )		
	<input type="checkbox"/> 同行する		

※状況により、ご要望に対応できない場合がございます。その場合は、あらかじめご連絡させていただきますので、ご了承ください。

#### 【資料・パンフレット】

- ・点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（カセットテープやDAISY、音声コード化したものを含む。）など、対象となる人の状況を踏まえ、様々な手段による情報提供を行います。
- ・漢字にルビ（ふりがな）を振った資料や、図やイラストを使用した資料、わかりやすい版の資料を作成します。
- ・問合せ先等を記載する場合は、電話、FAX、電子メール等の複数の情報を盛り込みます。



---

## 視覚障害のある人

- ・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が異なりうることに留意して使用します。
- ・会議資料等を事前送付する際に、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）も提供します。
- ・市（外郭団体等においても同様）の主催する研修会、講習会、説明会等においてパワーポイントを用いた説明が多くなっていますが、この場合、図形や資料の音声による説明や点字資料による補足を行うなど視覚障害者への配慮が必要です。

### 【会場内設営】

- ・障害のある人の参加が多数見込まれる場合、通常障害者専用としていない区画を障害者専用の区画に変更できないか検討します。
- ・階段や段差がある場合、板などによる簡易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、杖を使っている人は介助するなどの人的支援を検討します。
- ・電源コードの敷設などにより、床面に凸凹ができる場合は、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検討します。
- ・不特定多数の人が参加できる講演会等は、できる限り手話通訳者や要約筆記者を配置します（特に、行政機関は、法の趣旨を踏まえ積極的に対応することが望ましい）。
- ・手話通訳者や要約筆記者を配置する場合は、聴覚障害のある人の座席を前方に指定します。なお、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。
- ・補聴器を利用する難聴者の参加が見込まれるときは、集団補聴装置を活用できないか検討します。（障害福祉課では、集団補聴装置の一つであるヒアリングループの貸出を行っています。）
- ・車椅子使用の人の座席については、出入口や会場内をスムーズに移動できる安全な場所に広めに確保します。
- ・視覚障害があり遠くが見えにくい人に対し、スクリーンや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します。
- ・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障害、聴覚障害又は知的障害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います。

### ..... 集団補聴装置とは .....

- ・アンテナ線を床下にあらかじめ敷設もしくは床上に事前に敷設することで、アンテナ線に囲まれた範囲の難聴者の補聴器に、目的の音声だけをクリアに届けることができる磁気ループシステムや、FM電波を通して雑音を抑えた音声を聴覚障害者に届けることができるFM補聴システム、赤外線を通して音声の信号を補聴器に届ける赤外線補聴システム等があります。
- ・磁気ループシステムのアンテナ線を床上に敷設するタイプは、持ち運び可能で、利用者の人数に応じてアンテナを敷設する範囲を設定できる特徴があります。

### ..... 要約筆記とは .....

- ・話し手の話の内容をつかみ、それを文字にして伝える、中途失聴・難聴者のためのコミュニケーションの保障です。
- ・手書き要約筆記とは、要約筆記者4人で1チームになり、話し手の内容を聞きながら話を要約しOHPの上の透明ロールシートに油性ペンで書いていき、スクリーンに表示するものです。
- ・少人数のときや移動を伴う場合は、コピー用紙等に水性ペンで書いて伝えるノートテイクを行います。
- ・パソコン要約筆記とは、要約筆記者2～4人で1チームになり音声をパソコンに文字入力し、内容を文字情報としてスクリーン上に表示するものです。
- ・要約筆記者用の作業スペース（机など）が必要です。



---

## (5) 緊急時の対応

緊急時には、障害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、迅速に避難誘導する対応が必要となります。また、災害時において、障害のある人を円滑に避難・誘導できるよう、障害のある人の視点に立った避難誘導の想定や当事者参加の訓練などの実施が必要です。

### <困っています>

- ・視覚に障害があり、どこが避難口かわからない。
- ・聴覚に障害があり、緊急の際のアナウンスが聞こえない。
- ・肢体に障害があり、段差や階段を自力で昇ったり、降りたりできない。
- ・災害時などの状況把握や対応が難しい。
- ・環境の変化に対応するのが難しい。
- ・大勢の人がいる場所が苦手。
- ・避難所への移動が困難。

### 【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- ・障害を理由に避難所への受入れや対応を拒否する。
- ・障害を理由に対応の順序を後回しにする。

### 【環境の整備】

- ・日常的な避難訓練において、障害のある人を交えたり、車椅子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など、自力での移動が困難な人の補助体制を確保できるように努めます。
- ・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のある人に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、わかりやすく案内し誘導を図ります。建物内の階段の昇降について、階段の踊り場の壁に小さな鏡を取り付けることで、聴覚障害のある人が音に頼らずに人を認識でき、衝突せずに済みますので、このような小さな配慮も必要です。
- ・災害時要援護者の避難支援体制を整えます。
- ・避難路の段差をなくすとともに、荷物等で通路をふさがないようにします。
- ・避難所にスロープを配置します。

### 【共通的な配慮】

- ・火災等の緊急時には、障害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す。
- ・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、協力します。

### 3. 公共施設の利用における対応

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遷することにも留意すべきです。新しい技術開発が環境の整備に係る投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待されています。

また、障害の特性やニーズを適切に把握し、これらを反映した整備を行うためには、障害のある人の意見を聴取し、設計・計画への参画を求めることが必要です。

#### (1) 障害者等用駐車スペース

##### <困っています>

- ・ 障害者等用駐車スペースがない。
- ・ 建物から離れた場所に駐車しなければいけない。
- ・ 車椅子使用者が乗降するための広いスペースがない。
- ・ 障害者等用駐車スペースに障害のない利用者が駐車していて利用できない。
- ・ 駐車スペースの利用者が増加し、車椅子使用者が使用できない場合がある。
- ・ 駐車場から玄関までの雨よけがない。

##### 【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- ・ 障害を理由に駐車を拒否する。

##### 【環境の整備】

- ・ 必要なスペースを確保し、障害のある人が使いやすくする工夫として、『車椅子使用者のための幅の広い駐車スペース』を整備します。
- ・ 軽度障害者や高齢者用に『通常の幅で施設出入口に近い駐車スペース』を整備します。
- ・ 障害者等用駐車スペースの利用について、不適切な駐車をしないよう来客者に注意喚起等の対策を行います。

目立つ色によるスペースの塗装

目立つ看板の設置

警告文書の配布等の継続した注意喚起

- ・ 障害者等用駐車スペースから建築物の入口までは屋根やひさし等の雨よけを設けます。



- ・駐車場の進入口には、障害者等用駐車スペースが設置されている旨の表示を行い、誘導表示を設置します。
- ・機械式駐車場に設置する発券機や精算機は、手の不自由な人、車椅子使用の人も利用できるものにします。

### 【共通的な配慮】

- ・障害者等用駐車スペースがない場合、車椅子を使用している人が優先的に利用できるよう注意喚起します。
- ・大規模な建築物の場合は、出入口等への案内や車の乗降等を介助できる職員等を配置します。
- ・車椅子使用者以外の利用者が、障害者等用駐車スペースを利用しないようマナーの向上に努めます。
- ・障害のある人を乗せた送迎車は、乗降のため一時的に玄関前に停車し、その後駐車場に駐車を促します。

### 兵庫県 ゆずりあい駐車場

- ・公共施設や商業施設、飲食店、病院、ホテルなどの駐車場に設置している、障害のある方などのための駐車スペースを適正にご利用いただくため、兵庫県が県内共通の「兵庫ゆずりあい駐車場利用証」を交付する制度です。
- ・本県で交付した利用証は、他府県での同様制度の駐車施設でも利用することができます。

#### 【利用証の交付対象者は】

障害のある方や難病患者、高齢者、妊産婦、傷病人などで「歩行が困難な方」



【案内標示】



【駐車場での設置例】



【利用証】

#### [参考情報]

- 国土交通省 障害者等用駐車スペースの適正利用等の促進に関する調査研究について  
[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000017.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000017.html)
- 兵庫県 ゆずりあい駐車場  
<https://web.pref.hyogo.lg.jp/kf10/tyuusyajyou.html>

## (2) 館内設備

### <困っています>

#### ○トイレ

- ・車椅子使用者が使えるトイレが少ない。
- ・障害者用トイレになっているが、ドアの開閉ボタン、便座の位置などが使いにくい。
- ・トイレのスペースが狭い（電動車いすは大きいのでさらにスペースが必要）。
- ・オストメイト（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している人）に必要な温水シャワーや洗い場などのついたトイレが少ない。
- ・トイレの表示がわかりにくい。
- ・視覚に障害があり、トイレの位置や男性用・女性用かがわからない。
- ・トイレによって内部の配置や設備の使用 방법이まちまち。
- ・子ども用の小型ベッドしかないため、成人の障害者のおむつ交換等の介護ができない。

#### ○エレベーター・階段

- ・車椅子のためエレベーターがないと2階に行けない。
- ・視覚に障害があり、エレベーターが止まっても何階かわからない。
- ・階段の縁がわかりづらい。

#### ○ロビー

- ・疲れているのに座る場所がない。
- ・内部障害があり、携帯電話の電磁波が不安。

#### ○出入口・通路

- ・建物内は土足禁止のため、車椅子のまま入れない。上履きに履き替えないといけない。
- ・建物の入口に音声案内が欲しい。
- ・車椅子や杖使用のため、ドアの開閉が一人でできない。
- ・床に凹凸があり、足やカート等にひっかかる。
- ・視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）や誘導床材の行き先がわからない。
- ・視覚障害者誘導用ブロックの上に荷物が置いてある。

#### ○案内

- ・担当窓口やトイレの位置など、場所がわかりにくい。
- ・案内表示の位置が高いため、車椅子から見えにくく見落としてしまう。
- ・聴覚に障害があり、館内放送が聞こえない。
- ・聴覚に障害があり、手話や字幕がない映像モニターは内容がわからない。

---

---

### ○その他

- ・車椅子使用者用のATMや自動販売機がない。

### 【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- ・障害を理由に館内設備の利用を拒否する。

### 【環境の整備】

#### ○トイレ

- ・トイレの位置の表示や触地案内図をわかりやすくします。
- ・オストメイト（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している人）対応を含めた多目的トイレを設置します。
- ・多目的トイレに手荷物置き場を設置します。
- ・出入口は、開閉が容易なもの、または、開閉ボタン付きの自動ドアにします。
- ・ドアの取っ手や鍵、開閉ボタン等は車椅子で操作しやすい位置に配置します。
- ・子どもだけでなく大人の介護も可能な大型のシート（ユニバーサルシート）を設置します。

#### ○エレベーター・階段

- ・音声案内や点字表示等のあるエレベーターを設置します。
- ・階段の縁に見えやすい色づけをします。
- ・階段上端部には、段の存在を認知できるよう点状ブロック等を敷設します。手すりを設置します。
- ・階段の上り口の手すりに行き先の点字表示をつけます。

#### ○ロビー又は休憩スペース

- ・ゆったり座れる休憩スペースを確保します。休憩室・休憩スペースにはベッド、ベンチ、洗面スペース等を設け、必要に応じてカーテン等で区切ることができるものとします。
- ・携帯電話禁止スペースを設けます（心臓にペースメーカーを埋め込んでいる人は、電磁波により機器の誤作動を招く恐れがあります）。
- ・車椅子使用者で利用できる高さの電話機や自動販売機の設置を進めます。

#### ○出入口・通路など

- ・出入口に段差がある場合は、スロープ等を配置し段差を解消します。
- ・靴拭きマットを設置する場合は、段差のできないもの、車椅子や杖がひっかからないものにします。誘導ブロックの上にマットを敷かないようにします。

- ・室内用視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）を設置します。
- ・二足制（土足と上履きの両方を使用すること）を見直し、建物内を土足可とします。

### ○案内表示、視覚障害者誘導用設備

- ・すぐわかる場所に設置し、車椅子使用者にも見えやすい高さにします。
- ・案内板、表示板（順路表示や室名表示）のピクトグラム（サイン・図記号）は、文字の大きさ、色づかい・コントラスト、取り付け位置、照明等に留意し、障害のある人等の多様な利用者のわかりやすさに配慮したものとします。
- ・主要な案内板には、点字・音声等による案内を設けます。
- ・併設又は隣接する施設がある場合には、各施設の案内表示を統一します。

### ○その他

- ・歩行が困難な人、体調がすぐれない人などのために、貸出用の車椅子を準備します。
- ・観覧席や客席のある施設は、出入り口から容易に到達でき、観覧しやすい場所に、車椅子使用者が利用できる客席などのスペースを複数確保できるようにします。

#### ..... ピクトグラム（サイン・図記号） .....

- ・文字や言葉にかわって、一目でわかるよう図で示した記号です。

（例）



### 【共通的な配慮】

#### ○トイレ

- ・トイレが汚れていないか、多目的トイレの折りたたみ式ベッドが下りたままでないかなど、こまめにチェックします。
- ・障害者用トイレのある階やその位置を聞かれたときに案内できるようにします。
- ・視覚障害のある人には、案内するトイレの設備の使用方法を伝えます（初めて使用される場合には、内部の配置などがわからないため）。



## ○エレベーター・階段

- ・停止した階がわかりにくい場合があるため、階数を伝えます。
- ・「上り」「下り」の区別もわかりにくいいため、どちらなのかを伝えるようにします。
- ・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に配慮します。

## ○ロビー又は休憩スペース

- ・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うようにします。
- ・待ち時間が長くなると、不安になったり、疲れてくる人も多いため、応対に配慮します。
- ・音声、照明、騒音など、慣れない環境に混乱することがあるので、一時的に避難できる個室に案内するなど休憩できる環境を整えます。
- ・携帯電話の使用に気をつけます（心臓にペースメーカーを埋め込んでいる人は、電磁波により機器の誤作動を招く恐れがあります）。

## ○出入口・通路など

- ・通路に通行を妨げるような物品を置かないようにします。
- ・視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）の上に物品を置かないようにします。
- ・建物内土足禁止であっても、車椅子や介助用の靴を使用の方はそのまま入れるようにします。

### ..... 姫路市のバリアフリーに関する取組 .....

- ・国においては、高齢化の進展やノーマライゼーションの理念の社会への浸透を踏まえ、平成12年11月に「交通バリアフリー法」が施行され、平成18年12月には、建物のバリアフリー化等を定めた「ハートビル法」と「交通バリアフリー法」が統合され、「バリアフリー法」が施行されました。
- ・兵庫県においては、「福祉のまちづくり条例」に基づき、特定施設（公共施設等）の整備基準を定めています。
- ・このような中、姫路市では、平成23年3月に、「バリアフリー法」に基づく、旅客施設や道路などのバリアフリー化のための具体的な施策を明らかにした、「姫路市バリアフリー基本構想」を策定し、令和4年3月に改定しました。

#### [参考情報]

○姫路市 姫路市のバリアフリーに関する取り組み

<https://www.city.himeji.lg.jp/shisei/0000006953.html>

○兵庫県 福祉のまちづくり条例

[http://web.pref.hyogo.lg.jp/ks18/kendo-toshiseisaku/hukumachi/201209\\_renewal/hukushi\\_top-page.html](http://web.pref.hyogo.lg.jp/ks18/kendo-toshiseisaku/hukumachi/201209_renewal/hukushi_top-page.html)

○国土交通省 バリアフリー・ユニバーサルデザイン

<http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/index.html>

---

---

### (3) 文化施設等の展示

#### <困っています>

- ・受付や順路がわからない。
- ・案内表示がわかりにくい。
- ・文字による解説しかなく、何が展示されているのかわからない。
- ・映像に字幕がないため、内容がわからない。
- ・ケース内の展示は、車椅子で近づきにくい。
- ・車椅子からは、展示位置が高くて見えにくい。
- ・説明板等が暗くて見えにくい。
- ・館内放送や音声による解説が聞こえないため、内容がわからない。

#### 【不当な差別的取扱いに当たり得る具体例】

- ・障害を理由に入館を拒否する。
- ・障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- ・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。

#### 【環境の整備】

##### (通路・展示室等)

- ・高齢者、障害者等を含むすべての利用者にとってわかりやすい動線にします。
- ・視覚障害のある人が円滑に移動するために視覚障害者誘導用ブロックを設置します。
- ・車椅子使用者等が安全に通行でき、方向転換がスムーズにできるよう通路幅や動線に配慮します。
- ・長時間立っていることが困難な人のために、休憩用の椅子や休憩スペースを設ける。
- ・つまずいて転倒するおそれがある障害物は置かないようにします。

##### (展示物・揭示板等)

- ・案内表示(案内板、表示板等)は、高齢者、視覚障害者、聴覚障害者、知的障害者、発達障害者、精神障害者等、多様な利用者のわかりやすさに配慮し、ピクトグラム(サイン・図記号)、点字、音声等により表示します。
- ・建物の配置やトイレの位置等を示した案内図は、エントランス等のわかりやすい場所に配置します。
- ・展示物等の高さは、車椅子使用者等の目線の高さに配慮します。
- ・展示物・解説板等への照明も、展示物へのダメージを抑えながら、より明るく見えや

---

---

すいものにします。

- ・解説板は、わかりやすく読みやすいように、文字の大きさ、書体、色づかい・コントラスト、点字の併記、取り付け位置等に十分配慮します。補足資料や音声ガイドを用意します。
- ・映像など、音声を聞かないと理解できない展示物は、字幕をつけるか説明用の資料を用意します。
- ・施設の特性や展示内容にあわせ、五感を使って楽しむことができるものにするなど、展示方法を工夫します。
- ・効果的に伝わるように、絵や文字、手触り等異なった方法を併用します。

### 【共通的な配慮】

- ・車椅子利用者等の移動支援や、視覚障害者や聴覚障害者、知的障害者、発達障害者、精神障害者等の多様な利用者の案内・誘導等に必要な人を配置します。

[参考情報]

○公益財団法人共用品推進機構 より多くの人に参加しやすい展示会ガイド

[https://www.kyoyohin.org/ja/research/guideline\\_exhibition.php](https://www.kyoyohin.org/ja/research/guideline_exhibition.php)

○観光庁 観光のユニバーサル化手引き集

<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/universal.html>

---

## 4. 障害の理解（障害種別の特性）

以下に、代表的な障害特性と対応時に配慮すべき事項について簡単にまとめています。

このほか、障害のある女性は、障害に加えて女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があります。

障害児については、成人の障害者とは異なる支援の必要性があります。

子どもは成長、発達の上上にあり、乳幼児期の段階から、個々の子どもの発達の段階に応じて一人ひとりの個性と能力に応じた丁寧に配慮された支援を行う発達支援が必要です。

また、子どもを養育する家族を含めた丁寧かつ早い段階からの家族支援が必要です。

特に、保護者が子どもの障害を知った時の気持ちを出発点とし、障害を理解する態度を持つようになるまでの過程においては、関係者の十分な配慮と支援が不可欠です。

また、医療的ケアを要する障害児については、配慮を要する程度に個人差があることに留意し、医療機関等と連携を図りながら、個々の状態や必要な支援を丁寧に確認し、適切な支援を行うことが重要です。

### （1）視覚障害

視力、視野、色覚などの障害で、文字を読み取ったり、慣れない場所で移動することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

視覚障害のある人の中には、全く見えない人と見えづらい人とがいます。見えづらい人の中には、細部がよくわからない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けていたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの人がいます。また、特定の色がわかりにくい人もいます。



### 【盲人のための国際シンボルマーク】



世界盲人会連合で 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。

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、ご理解、ご協力をお願いいたします。

(所管：社会福祉法人日本盲人福祉委員会)

### 【「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク】



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。

※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。

(社会福祉法人日本盲人会連合推奨マーク)

### 【主な特徴】

- ・ 一人で移動することが困難。

慣れていない場所では、一人で移動することは困難です。

また、外出時は白杖を使用する人もいます。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方向を修正します。

- ・ 白杖を使っているからといって全盲とは限らない。

全く見えない（全盲の）人だけではなく、視覚障害により見えにくい人も白杖を使うことがあります。

- ・ 音声を中心に情報を得ている。

目からの情報が得にくいいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。

- ・ 文字の読み書きが困難。

文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい人が多いです。

---

## 【対応時に必要な配慮】

### ・こちらから声をかける。

周りの状況がわからないため、相手から声をかけられなければ、会話が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わからないこともあります。時には、差し障りがなければ、本人の氏名を呼称することが適切です。

### ・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」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」など具体的に説明します。場合によっては相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。

### ・点字と音声

点字は、指先で触って読む文字です。

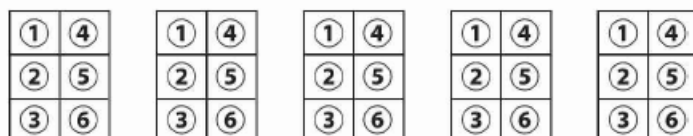
視覚障害のある人が必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を使用されるのは約1割で、残りの9割の人は、主に音声や拡大文字により情報を得ています。文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いるほか、文書内容をコード情報に変換して印刷したものを活字文書読み上げ装置を使って音声化する方法もあります。

## (点字とは)

### ・点字と音声

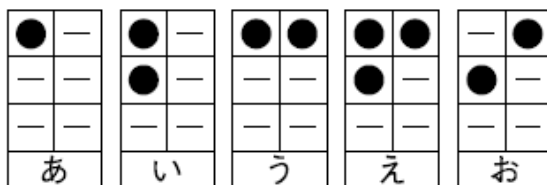
- ・点字は、縦3点、横2列の6つの組合せによって構成されている文字です。
- ・点字は、6つのそれぞれの点が、凸になっているかいないかの64通りの組合せで文字を表現します。
- ・点字は、横書きで、左から右方向へ凸面を読んでいきます。
- ・点字は、基本的には母音と子音の組合せで50音を構成しており、ローマ字の構成と似ています。

## 読む方向

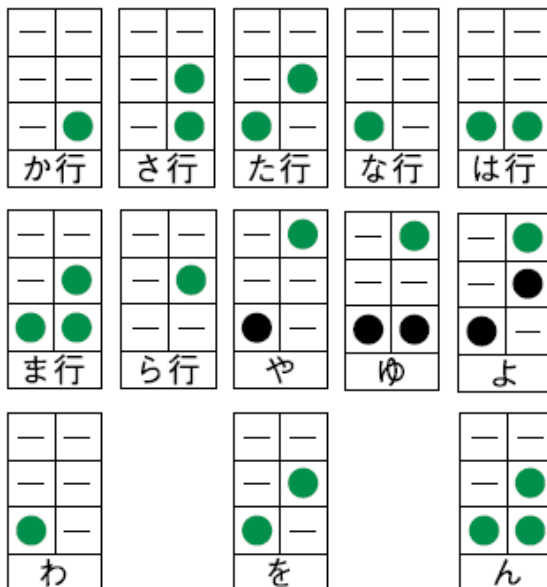


点字は、基本的には母音と子音の組み合わせで50音を構成しており、ローマ字の構成と似ています。

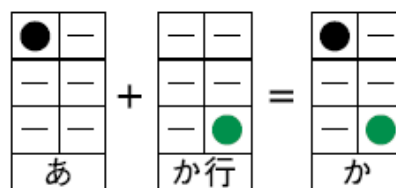
・ 基本になる●母音(あ行)



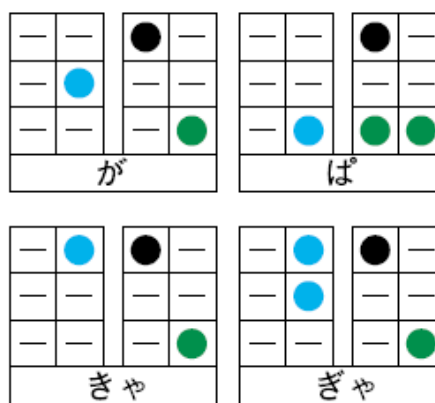
・ 基本になる●子音



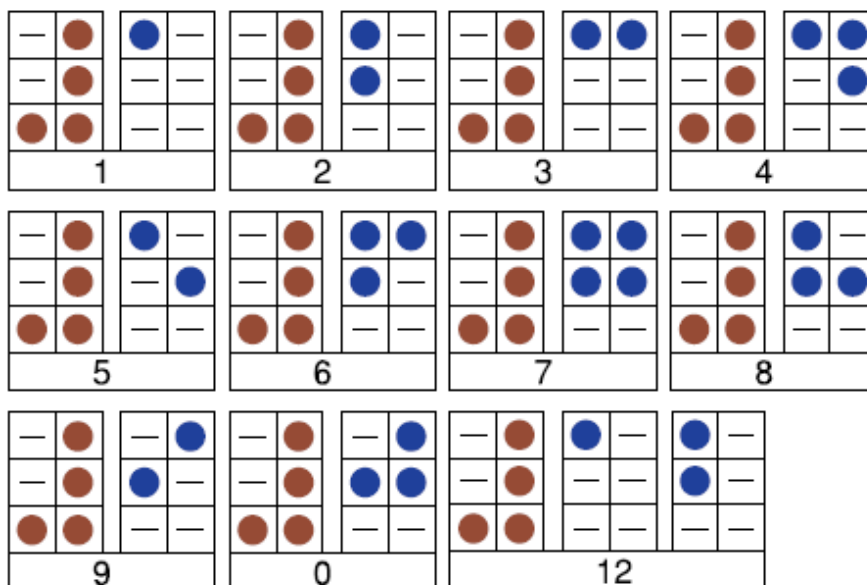
・ かの表し方



・ 濁音は⑤の点、半濁音は⑥の点、拗音は④の点を書いてから、清音を書いて2マスで表します



・ 数字は、●数符を前置きした数字記号で表します。  
二桁以上の数字は最初にだけ数符を付けます。



## (2) 聴覚障害

音を聞いたり、感じる経路に何らかの障害があり、話し言葉を聞き取ったり、周囲の音から状況を判断することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

聴覚障害のある人の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人とがいます。さらに、言語障害を伴う人とほとんど伴わない人とがいます。

### 【聴覚障害者のシンボルマーク「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。聴覚障害者は見た目にはわからないために、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。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ご協力をお願いいたします。

(所管：一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会)

### 【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。

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。

(所管：警察庁)

### 【手話マーク】



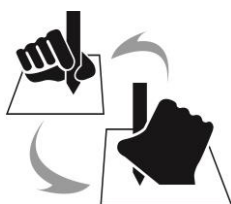
聴覚障害者に対するコミュニケーション手段の配慮について、「手話で対応できる」「手話でコミュニケーションできる人がいる」ことを表しています。

行政機関などの窓口に提示したり、イベントなどの会場で手話のできる案内係がネームプレートで携帯したり、聴覚障害者自身がコミュニケーションの配慮を求めるときに提示するため策定されました。

(所管：全日本ろうあ連盟)



### 【筆談マーク】



聴覚障害者に対するコミュニケーション手段の配慮について、「筆談で対応できる」ことを表しています。

(所管：全日本ろうあ連盟)

### 【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わかりにくいいため、挨拶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聞こえていないとは限らない。  
聴覚障害のある人の中には声に出して話せる人もいますが、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じるとは限らない。  
補聴器をつけている人もいますが、補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえていないとは限らず、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人もいます。

### 【対応時に必要な配慮】

- ・コミュニケーションの方法を確認します。  
聴覚障害のある人との会話には、手話、指文字、筆談、口話（こうわ）（声を出して話をする事。）、読話（どくわ）（相手の口の動きを見て話を読み取る事。）などの方法があります。  
人によりコミュニケーションの方法は異なるので、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。  
手話、指文字のわからない人もいますので、注意してください。
- ・聞き取りにくい場合は確認します。  
言語障害のある人への対応は、言葉の一つひとつを聞き分けることが必要です。聞き取れないときは、わかったふりをせず、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

手指の形や表情、体の向きなどを使って表現し、目で視る言葉です。聴覚障害のある人たちの間で自然に生まれ、国による標準手話の確定などを通じて発展してきましたが、地方によって、習慣や文化の違いから表現の仕方が異なるものがあります。

### ○指文字

指の形で「あいうえお～」を一文字ずつ表すものです。まだ手話になっていない新しい単語や、人名や地名など固有名詞などを表すのに使います。通常は手話と組み合わせて使用します。

### ○筆談

メモ用紙や簡易筆談器などに、文字を書いて伝える方法です。パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやりとりする方法もあります。

### ○要約筆記

話し手の話の内容をつかみ、それを文字にして伝える、聴覚障害のある人のためのコミュニケーション手段です。要約筆記者（要約筆記奉仕員）により伝えられます。

### ○口話（こうわ）・読話（どくわ）

相手の口の動きを読み取る方法です。口の動きがわ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きにくいので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補います。

### ○音声文字変換システムの活用

音声を変換するパソコンやタブレット端末等のアプリケーションを活用して会話する方法もあります。

## (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書く。

一字一句でいねいに書くより、必要なことだけを簡単にまとめて書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションをとることができます。

紙が複数にわたるときは、どの順番に説明したのか後から見直してわかるように番号を振ります。

#### ・漢字を適切に使って、意味がわかるようにします。

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。表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。

#### ・抽象的な言葉や二重否定は使わない。

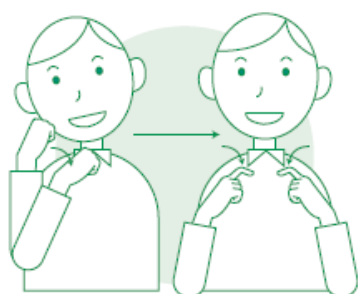
抽象的な言葉や二重否定を使うと誤解を招くことがあります。遠回しな言い方は避

け、簡潔にまとめると言いたいことが伝わります。

○	<p>〈良い書き方の例〉</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 調べるのに、約10分かかります。</li><li>・ 資料をお渡しするのに、約30分かかります。</li></ul>
✕	<p>〈悪い書き方の例〉</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 只今込み合っていますので、お調べするのに約10分かかります。</li><li>・ しらべるのに、やくじゅっぶんかかります。</li><li>・ 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。</li></ul>



(基本的な手話)



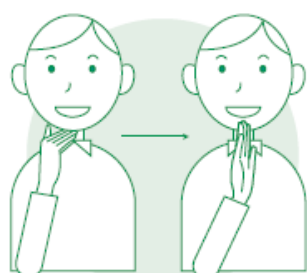
おはようございます



こんにちは



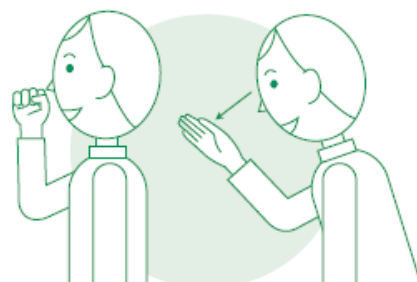
ありがとうございます



おまちください



わかりました



よろしくお願いします

(指文字一覧)

あ	か	さ	た	な	は	ま	や	ら	わ
い	き	し	ち	に	ひ	み		り	
う	く	す	つ	ぬ	ふ	む	ゆ	る	を
え	け	せ	て	ね	へ	め		れ	
お	こ	そ	と	の	ほ	も	よ	ろ	ん

促音 (例:○○っ○)



手前に引く

濁音 (例:ぎ)



横に移動させる

半濁音 (例:ぼ)



上に移動させる

※指文字の図はすべて、相手から見た右手の絵です。

---

### （姫路市手話言語条例）

姫路市では、平成29年4月1日に「姫路市手話言語条例」を施行しました。この条例は、手話が言語であるとの認識に基づき、手話の理解と普及の促進を図るとともに、手話を使用しやすい環境を構築し、障害者の社会的障壁の除去に寄与することによって、全ての市民が障害の有無にかかわらずお互いに人格と個性を尊重し合いながら共生し、安心して暮らすことのできる地域社会の実現を目指しています。

条例制定後は、これまでの手話通訳者等の養成講座の開催に加え、次の事業等を実施し、条例の趣旨の実現に努めています。

- ・ 障害当事者団体等との意見交換会の開催
- ・ 小学生向け手話教室の開催
- ・ 手話言語条例啓発パンフレットの配布
- ・ タブレット端末による聴覚障害者窓口支援の試験導入
- ・ 事業者が開催する従業員向け手話研修会の講師派遣に係る費用の助成
- ・ 事業者が開催する講演会等への手話通訳者の派遣に係る費用の助成
- ・ 中途難聴者向け手話講座の開催

---

### (3) 盲ろう（視覚と聴覚の重複障害）

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）

#### 【主な特徴】

- ・様々なタイプがあり、そのニーズも異なる。

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。

#### <見え方と聴こえ方の組み合わせによるもの>

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

#### 【対応時に必要な配慮】

- ・コミュニケーションの方法を確認します。

障害の状態や程度に応じ視覚障害のある人や聴覚障害のある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や移動の際にも配慮する必要があります。

- ・視覚的・聴覚的情報についても伝える。

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ようにします。  
（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

## (4) 肢体不自由

手足や体幹の運動や動作の障害のため、起立や歩行、物の持ち運びが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある人、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な人、脳性麻痺の人などがいます。

これらの人の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な人、立ったり歩行したりすることが困難な人、身体に麻痺がある人、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う人などがいます。

移動については、杖や松葉杖を使用される人、義足を使用される人、自力走行や電動の車椅子を使用される人などがいます。

また、病気や事故で脳が損傷を受けた人の中には、身体の麻痺や機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さを伴う人もいます。

### 【身体障害者標識（障害者マーク）】



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。

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。

(所管：警察庁)

### 【主な特徴】

#### ・移動に制約がある人もいる。

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

車椅子を使用している人では、高い所には、手が届きにくく、床の物は拾いにくいのです。

#### ・文字の記入が困難な人もいる。

手に麻痺のある人や脳性麻痺で不随意運動を伴う人などは、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。

#### ・体温調節が困難な人もいる。

脊髄を損傷された人では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。

#### ・話すことが困難な人もいる。

脳性麻痺の人の中には、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、自分の意思を伝えにくい人もいます。

**【対応時に必要な配慮】**

- ・ 車椅子を使用している人の視線に合わせる。

車椅子を使用している場合、立った姿勢で話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します。

聞き取りにくいときは、わかったふりをせず、一語一語確認するようにします。

- ・ 子ども扱いをしない。

言葉がうまくしゃべれない人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。

- ・ 障害のある本人に直接対応する。

介助者がいる場合であっても、本人の意思を確認できるよう障害のある本人に直接話しかけるようにし、相手の立場に立った対応を心がけます。

- ・ 必要に応じ、広いスペースに誘導する。

大型の車椅子を使用している場合など、窓口のスペースが足りなかったり、通路を塞いでしまう場合があります。必要に応じて広いスペースへ誘導するなど、障害のある人が安心して話ができるよう配慮します。



---

## (5) 構音（こうおん）障害

構音障害は言語障害の一種です。正しい言葉を選択し話せるものの、声が出にくかったり、ろれつが回らず正しい発音ができなくなるため、コミュニケーションに支障をきたすなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

話す運動機能の障害、聴覚障害、咽頭摘出などの原因があります。

また構音障害では、自分の言いたい言葉が思い出せない状態とは異なるので、文字に書いて表現できたり、50音表（あいうえおの表）を指さして言いたいことを表せたり、会話補助装置等の何らかの代償手段を用いることができます。その点が失語症との大きな違いです。

### 【主な特徴】

- ・話す言葉自体を聞き取ることが困難な状態。

音の誤り方はほぼ一定しており、慣れてくると何を言っているのか、ある程度予想がつくようになります。

### 【対応時に必要な配慮】

- ・しっかりと話を聞く。
- ・会話補助装置等を使ってコミュニケーションをとる。

---

## (6) 失語症

失語症は言語障害の一種です。「思ったのと違う言葉が出る」「聞いた言葉を理解できない」ことで「もどかしさ」や「イライラ」「不甲斐なさ」などからストレスを感じやすくなるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

主には脳出血、脳梗塞などの脳血管障害によって脳の言語機能の中核（言語野）が損傷されることにより、一旦獲得した言語機能が損なわれ、「聞くこと」「話すこと」「読むこと」「書くこと」など言葉を使う作業が上手くできなくなる障害です。リハビリとして、言語聴覚士の指導の下で言語訓練等を行います。

### 【主な特徴】

#### ・聞くことの障害

音は聞こえるが「ことば」の理解に障害があり「話」の内容がわからない。単語や簡単な文ならわかる人でも早口や長い話になるとわからなくなる。

#### ・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。発話がぎこちなく、いいよどみが多くなったり、誤った言葉で話したりする。

#### ・読むことの障害

文字を読んでも理解が難しい。

#### ・書くことの障害

書き間違いが多い、「てにをは」などをうまく使えない、文を書くことが難しい。

### 【対応時に必要な配慮】

表情がわかるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短いことばや文章で、わかりやすく話しかけます。

一度でうまく伝わらない時は、繰り返して言ったり、別のことばに言い換えたり、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答えやすくなります。

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になります。

\* 「失語症のある人の雇用支援のために」（独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構障害者職業総合センター）より一部引用

---

## (7) 高次脳機能障害

記憶・注意・行動・言語・感情などの機能に障害が残り、日常生活では、次の行動を忘れる、二つの作業ができないなど、様々な場面で生活のしづらさがあります。

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、身体的には障害が残らないことも多く、外見ではわかりにくいいため、「見えない障害」とも言われています。

### 【主な特徴】

- ・以下の障害が現れる場合がある。

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。

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。

二つのことを同時にしようとするとう混乱する。

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る。

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。

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。

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。

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。

- ・失語症を伴う場合がある。
- ・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がおこる場合がある。

### 【対応時に必要な配慮】

- ・主な特性に応じて必要な対応を心がける。

記憶障害：自分でメモを取ってもらい、双方で確認するようにします。

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します。

同時にせず、ひとつずつ順番にします。

左側に危険なものを置かないようにします。

遂行機能障害：手順書、スケジュール表、チェックリストなどを利用し、ひとつずつ確認するようにします。

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ります。

## (8) 内部障害

内臓の機能の異常や喪失のため、継続的な医療ケアが必要など、様々な生活のしづらさを抱えています。

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、じん臓機能、呼吸器機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能、肝臓機能の7種類の機能障害が定められています。

### 【ヘルプマーク】



義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、外見からわからなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることができるマークです（JIS規格）。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等、思いやりのある行動をお願いします。

（所管：兵庫県福祉部ユニバーサル推進課）

### 【ハート・プラスマーク】



「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、ぼうこう・直腸、小腸、肝臓、免疫機能）に障害がある方は外見からはわかりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。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。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ご理解、ご協力をお願いいたします。

（所管：特定非営利活動法人ハート・プラスの会）

### 【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・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、ご理解、ご協力をお願いいたします。

（所管：公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団）

---

---

## 【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、全身の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。

- ・携帯電話の影響が懸念される人もいる。

心臓機能障害で心臓ペースメーカーを植え込んでいる人は、携帯電話から発せられる電磁波等の影響を受けると誤動作するおそれがあるので、配慮が必要です。

- ・タバコの煙が苦しい人もいる。

呼吸器機能障害のある人は、タバコの煙などが苦しい人もいます。

- ・トイレに不自由している人もいる。

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のトイレが必要です。

## 【対応時に必要な配慮】

- ・負担をかけない対応を心がける。

症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

### （症状の例）

#### ○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、ペースメーカー等を使用している人もいます。

#### ○じん臓機能障害

じん機能が低下した（慢性腎不全の）障害で、定期的な（例えば、週3回程度（1回に4～5時間））人工透析（血液浄化透析）に通院している人もいます。

#### ○呼吸器機能障害

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ポンペを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人もいます。

#### ○ぼうこう・直腸機能障害

ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排せつ口（ストマ）を造設している人もいます。

#### ○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人もいます。

**○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人です。

**○肝臓機能障害**

ウイルス性肝炎（B型、C型）、自己免疫性肝炎、代謝性肝炎疾患等のために肝機能が低下した障害で、全身倦怠感、むくみ、嘔吐などの症状に加え、吐血、意識障害、痙攣発作をおこす人もいます。

---

## (9) 重症心身障害者・その他医療ケアが必要な者

重症心身障害とは、自分で体を動かすことができない重度の肢体不自由と、年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障害が重複しています。

常に医学的管理下に置かなければ、呼吸をすることも栄養を摂ることも困難な障害状態にある人（超重症児・者）もいます。

### 【主な特徴】

#### ・自力で移動や寝返りが困難

ほとんど寝たままで自力では起き上がれない状態が多く、座るのがやっとです。

移動、食事、着替え、洗面、トイレ、入浴などが自力ではできないため、日常の様々な場面で介助者による援助が必要です。

#### ・コミュニケーションが困難

言語による理解や意思伝達が困難です。表現力は弱いですが、声や身振りで表現したり、笑顔で応えることができます（人の心が読める）。

#### ・医療的ケアが必要な人もいる

常に医学的管理下でなければ、呼吸することも栄養を摂ることも困難な人もいます。

重度の肢体不自由や重度の知的障害はないが、人工呼吸器を装着するなど医療的ケアが必要な人もいます。

### 【対応時に必要な配慮】

人工呼吸器などを装着して専用の車椅子で移動する人もいるため、電車やバスの乗降時等において、周囲の人が手伝って車椅子を持ち上げるなどの配慮が必要です。

体温調整がうまくできないことも多いので、急な温度変化を避ける配慮が必要です。

介助者がいる場合であっても、障害のある本人に直接話しかけるようにし、相手の立場に立った対応を心がけます。

---

---

## (10) 知的障害

「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」する等に発達の遅れがあり、金銭管理、会話、買い物、家事などの社会生活への適応が困難など、様々な生活のしづらさを抱えています。

知的障害のある人は、発達時期（18歳未満）において脳に何らかの障害が生じたため、知的な発達の遅れと社会生活への適応のしにくさのある人です。

重度の障害のため常に同伴者を必要とする人もいますが、障害が軽度の場合には企業などで働いている人も大勢います。

### 【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、自分の意見を言うのが苦手な人もいる。
- ・漢字の読み書きや計算が苦手な人もいる。
- ・ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人もいる。
- ・てんかんを合併する場合もある。
- ・ダウン症候群の場合の特性として、筋肉の低緊張に加え、多くの場合、知的な発達の遅れを伴う、また、心臓に疾患を伴う場合がある。

### 【対応時に必要な配慮】

- ・短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明。  
一度にたくさんのことを言われると混乱されることがあるので、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。
- ・具体的にわかりやすく。  
案内板や説明資料には、漢字にルビ（ふりがな）をつけるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的にわかりやすく説明します。例えば大きさを伝えるときも、「リンゴの大きさ」など具体的に表現します。  
写真、絵、ピクトグラム（サイン・図記号）などわかりやすい情報提供を工夫します。  
「はい」「いいえ」「わかりません」などの意思表示ボード（『6. 参考—コミュニケーションボード』のページを参照）を準備します。
- ・子ども扱いしない。  
成人の人の場合は、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る。  
社会的なルールを理解しにくいため、時に奇異な行動を起こす人もいますが、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。

・ **本人の意思確認が必要。**

支援者等同伴者と行動することが多いですが、同伴者の意見だけでなく、本人に対する意思確認も必要です。

理解できていなくても返事をするところがあるので、ひとつひとつ確認する必要があります。

・ **一人ひとりの状況が異なることを理解することが必要。**

障害の程度・状況によって、一人ひとりの状態像、行動は異なります。例えば、「読める」こと＝「理解している」とは限りません。また、「はい」と返事されたことが、「了解した、わかった」とは限らないことがあります。

## (11) 発達障害

発達障害者支援法において、「発達障害」は「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害、その他これに類する脳機能障害であってその症状が通常低年齢において発現するもの」（発達障害者支援法における定義 第二条より）と定義されています。自閉症には、知的障害を伴う場合と伴わない場合（高機能自閉症）とがあります。

これらのタイプのうちどれにあたるのか、障害の種類を明確に分けて診断することは大変難しいとされています。障害ごとの特徴がそれぞれ少しずつ重なり合っている場合も多いからです。また、年齢や環境により目立つ症状が違ってくるので、診断された時期により、診断名が異なることもあります。

早い時期から周囲の理解が得られ、能力を伸ばすための療育等の必要な支援や環境の調整が行われることが大切です。



### 【主な特徴】

- ・ 外見からはわかりにくい。
- ・ 相手の言ったことを繰り返す時は、相手が言っていることが理解できていないことが多い。
- ・ 遠回しの言い方や曖昧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人もいる。
  - ・順序だてて論理的に話すことが苦手な人もいる。
  - ・年齢相応の社会性が身につけていない人もいる。
  - ・関心があることばかり一方的に話す人もいる。

**【対応時に必要な配慮】**

- ・短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ・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ルビ（ふりがな）をつけるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使ってわかりやすく説明します。

**（疾患別）**

○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）

**【主な特徴】**

- ・相手の表情や態度などよりも、文字や図形、物の方に関心が強い。
- ・見通しの立たない状況では不安が強い。
- ・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つながることもあります。

**【主な対応】**

- ・本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く。
- ・肯定的、具体的、視覚的な伝え方の工夫（「○○をしましょう」といったシンプルな伝え方、その人の興味関心に沿った内容や図・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（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（イヤーマフ（ヘッドホン型の遮音器具）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）

**【主な特徴】**

- ・「話す」「理解」は普通にできるのに、「読む」「書く」「計算する」ことが、努力しているのに極端に苦手です。

**【主な対応】**

- ・本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く。
- ・得意な部分を積極的に使って情報を理解し、表現できるようにする（ICT を活用する

- 
- 際は、文字を大きくしたり行間を空けるなど、読みやすくなるように工夫する)
- ・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。

○注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）

【主な特徴】

- ・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ーに様々なことに取り組むことが多い。

【主な対応】

- ・本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く。
- ・短く、はっきりとした言い方で伝える。
- ・気が散りにくい座席の位置の工夫、わ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（傷つき体験への寄り添い、適応行動ができたことへのこまめな評価）

○その他の発達障害

【主な特徴】

- ・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、一般的に吃音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】

- ・本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞く。
- ・叱ったり拒否的な態度を取ったり、笑ったり、ひやかしたりしない。
- ・日常的な行動の一つとして受け止め、時間をかけて待つ、苦手なことに無理に取り組まずできることで活躍する環境を作るなど、楽に過ごせる方法を一緒に考えます。

[参考情報]

- 国立障害者リハビリテーションセンター 発達障害情報・支援センター

<http://www.rehab.go.jp/ddis/>

- 独立行政法人 国立特別支援教育総合研究所

<http://www.nise.go.jp/>

- 障害者職業総合センター（独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構）

<https://www.nivr.jeed.go.jp/index.html>

---

---

## (12) 精神障害

精神障害のある人は、統合失調症、うつ病、双極性障害（躁うつ病）、てんかん、認知症、アルコール依存症等によるさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。

精神障害は、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。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、大半の人は地域で安定した生活を送られています。

障害の特性もさまざまであるため、積極的に医療機関と連携を図ったり、専門家の意見を聴くなど、関係機関と協力しながら対応します。

### 【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人が多い。
- ・ 外見からはわかりにくく、障害について理解されずに孤立している人もいる。
- ・ 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人も多い。
- ・ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう人もいる。
- ・ 若年期の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない人もいる。
- ・ 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もある。
- ・ 認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す人もいる。

### 【対応時に必要な配慮】

- ・ 「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明する。  
一度にたくさんを言われると混乱されることがあるので、「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な穏やかに対応する。  
いきなり強い調子で声をかけたりせず、穏やかな口調で対応します。相手に考えてもらう余裕や安心感を与える対応を心がけます。  
場面によっては、特に話しかけずそっと見守ります。

### (疾患の例)

#### ○統合失調症

統合失調症は、こころや考えがまとまりづらくなってしまう病気です。そのため気分や行動、人間関係などに影響が出てきます。統合失調症には、健康なときにはなかった状態が表れる陽性症状と、健康なときにあった状態が失われる陰性症状があります。

---

---

陽性症状の典型は、幻覚と妄想です。幻覚の中でも、周りの人には聞こえない声が聞こえる幻聴が多くみられます。陰性症状は、意欲の低下、感情表現が少なくなるなどがあります。

周囲から見ると、独り言を言っている、実際はないのに悪口を言われたなどの被害を訴える、話がまとまらず支離滅裂になる、人と関わらず一人でいることが多いなどのサインとして表れます。ほかの慢性の病気と同じように長い経過をたどりやすいですが、新しい薬や治療法の開発が進んだことにより、多くの患者さんが長期的な回復を期待できるようになっていきます。

### ○気分障害

気分の波が主な症状としてあらわれる病気です。うつ状態のみを認める時はうつ病と呼び、うつ状態と躁状態を繰り返す場合には、双極性障害（躁うつ病）と呼びます。

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でます。普段なら乗り越えられるストレスも、よりつらく感じられるという、悪循環が起きてきます。

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します。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、自分は何でもできると思い込んで人の話を聞かなくなったりします。

### ○てんかん

通常は規則正しいリズムで活動している大脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れて、激しい電気的な乱れが生じることによって発作が現れる神経疾患です。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。

症状は基本的に一過性で、てんかん発作終了後は元通りの状態に回復することが特徴です。適切な内服治療を行うことで、大部分の人は発作は抑制され通常の社会生活を支障なく送ることができます。

※注 「てんかん」は、国の福祉制度の中でも精神障害に位置づけられていることから、「精神障害」の項目の中で説明しています。

### ○認知症

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です。

認知症にはいくつかの種類があります。認知症の中で一番多いアルツハイマー型認知症は、男性より女性に多くみられ、脳の機能の一部が萎縮していきます。血管性認

---

---

---

---

知症は比較的男性に多くみられ、全体的な記憶障害ではなく、一部の記憶は保たれている「まだら認知症」が特徴です。症状は段階的に、アルツハイマー型よりも早く進むことがあります。

初期は、加齢による単なる物忘れに見えることが多くありますが、憂うつ、外出をいやがる、気力がなくなった、被害妄想がある、話が通じなくなった、外出すると迷子になる、お金の勘定ができなくなったなどのサインが出てきたときには、専門機関に相談してください。

[参考情報]

○こころの情報サイト

<https://kokoro.ncnp.go.jp/>

---

---

## (13) 難病を原因とする障害

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残す恐れが少なくない疾病で、経過が慢性にわたり、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。

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を生じます。

### 【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。

- ・症状の変化が毎日ある、日によって変化が大きい。

午前中は体調が悪くても、夕方になると良くなるなど、一日の中での体調の変動があります。特に、ストレスや疲労により、症状が悪化することがあります。

- ・常に医療的対応を必要とすることが多い。
- ・病態や障害が進行するケースが多い。

### 【対応時に必要な配慮】

- ・負担をかけない対応を心がける。

症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

- ・それぞれの難病の特性が異なり、その特性に合わせた対応が必要。
- ・排泄の問題、疲れやすさ、状態の変動などに留意が必要。
- ・体調がすぐれない時に休憩できる場所を確保する。

### [参考情報]

- 難病情報センター

<http://www.nanbyou.or.jp/>

- 障害者総合支援法の対象となる疾病について

[http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/shougaisha\\_hukushi/hani/index.html](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaisha_hukushi/hani/index.html)

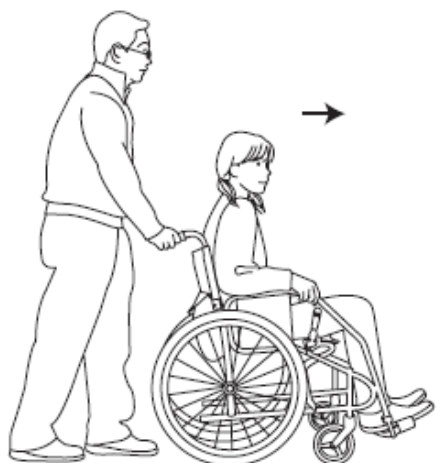


## 5. 参考

### (1) 車椅子での介助方法

#### 【自走式標準タイプの車椅子の押し方】

- ・ハンドグリップを握り、重心を安定させ、体全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「押します」などと声をかけてください。止まる時は声をかけて静かに止まります。急に止まると車椅子から転げ落ちる場合がありますので注意が必要です。

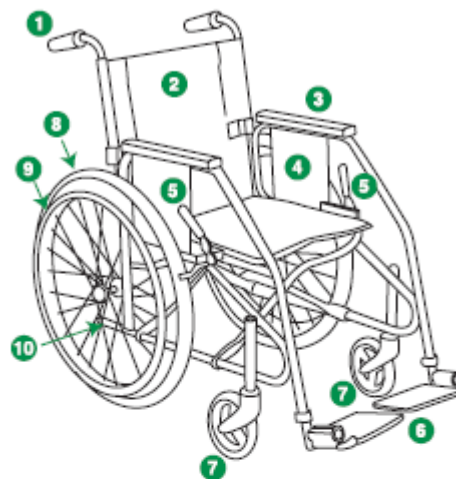


#### 【ブレーキ（ストッパー）のかけ方】

- ・車椅子の背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキ（ストッパー）をかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキ（ストッパー）をかけます。



#### 〈自走式標準タイプの車いすの各部の名前〉



- ① ハンドル（介助者用にぎり）
- ② バックレスト（背もたれ）
- ③ アームレスト（ひじ当て）
- ④ スカートガード（がわ当て）  
＝衣服が外に出ないようにします。
- ⑤ ブレーキ（ストッパー）  
＝両側についています。
- ⑥ フットレスト
- ⑦ キャスター
- ⑧ 後輪（大車輪）
- ⑨ ハンドリム：車輪を回すハンドル
- ⑩ ティッピングバー  
＝介助者がキャスター上げをするときに足で踏み込みます。

### 【キャスター上げ】

- ・ティッピングバーを踏み込むと同時に、ハンドグリップに体重をかけ、押し下げます。素早く安定させることが安心につながります。



### 【キャスター上げでの移動】

- ・ハンドグリップをしっかりと握り、ふらつかないようにバランスを取りながら、前に進めます。

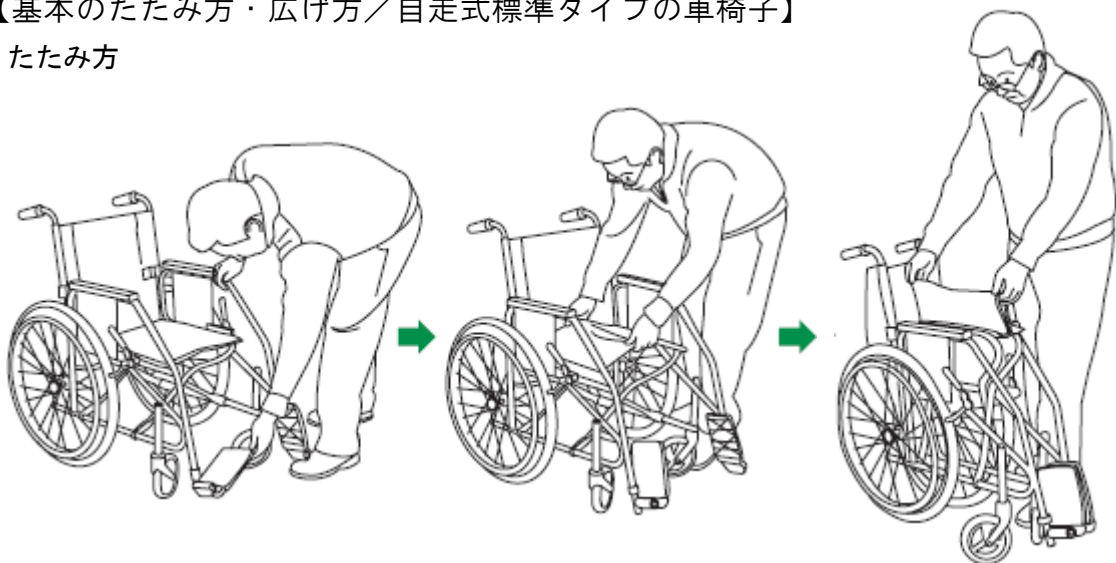


### 【急な下り坂】

- ・急な坂道やスロープは後ろ向きで下りの方が安全です。ハンドグリップをしっかりと握り、後方を確認しながらゆっくりと下ります。（どちら向きで下りるか乗っている人に確認してから進みます。）

### 【基本のたたみ方・広げ方／自走式標準タイプの車椅子】

#### たたみ方

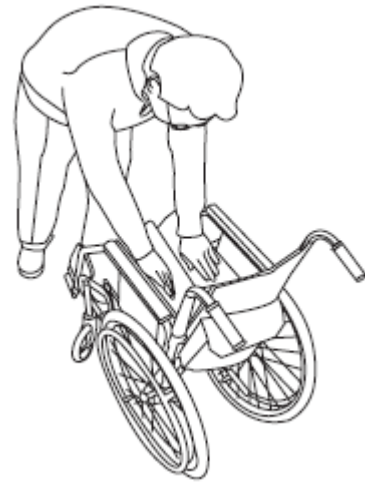


- ①フットレストを上げます。
- ②シート中央部を持ち上げます。
- ③完全に折りたたみます。

---

## 広げ方

- ①外側に少し開きます。
- ②シートを押し広げます。
- ③両手を「ハ」の字に広げ、シートの両端をしっかり押し広げます。



## (2) 視覚障害のある人の介助方法

### 【基本原則】

- ・視覚障害のある人の動きを制限しないこと。

→基本姿勢で相手の前に位置しても引っ張ってしまつては、視覚障害のある人の動きは制限されたことになり、非常に不安で恐怖感を生じさせます。

→白杖を引っ張ったりすることは、身体の一部を引っ張っているのと同じことになります。(白杖は身体の一部と理解してください。)

- ・一時的に待ってもらうときには、空間に放置するようなことはしないこと。

→自分がどこにいるか非常に不安になります。壁や柱などに触って待ってもらうようにします。

### 【基本姿勢】

- ・相手の白杖を持つ手の反対側の半歩前に立ち、肘の少し上を握ってもらい、二人分の幅を確保しながら誘導します。

※なお、必ずしも白杖を持つ手の反対側に立つとは決まっていないため、相手に立ち位置を聞いてから移動します。

- ・誘導する際は、状況を口頭で伝えることが大切で、特に足元や障害物についての情報が必要です。

※なお、説明する時はあいまいな表現ではなく、「右」「あと・メートルぐらい」と具体的に説明します。

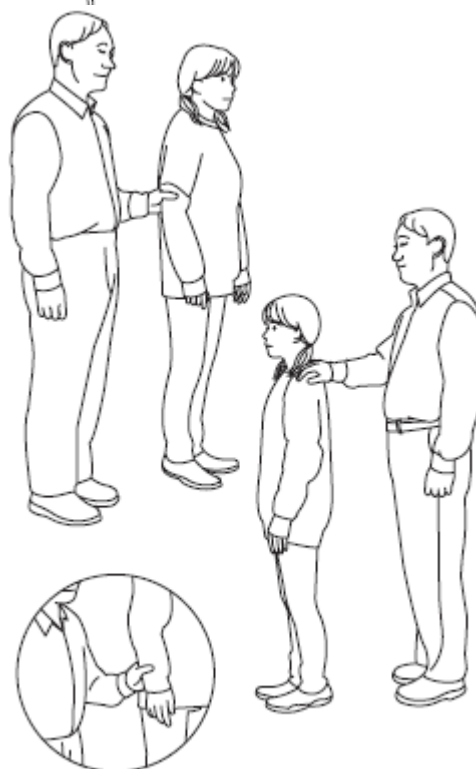


### 【肘や肩、手首をつかんでもらう場合】

- ・相手の肘の角度が90度くらいになることで、互いの位置を適度な間隔に保つことができます。持たれている肘は、体側に軽く付けてごく自然にし、腕はあまり振らないようにします。

- ・相手の背が高い場合には、ご本人に確認した上で、肩をつかんでもらっても良いでしょう。

- ・また、逆に相手が子どもだったり、極端に背の高さが違う場合には、手首のあたりをつかんでもらっても良いでしょう。



### 【白杖を持っている人と階段を上がる方法】

- ・白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。階段が始まることを口頭で告げ、あなたから上がり始めます。上がるスピードについて口頭で確認し、階段の終わりについても伝えます。



### 【椅子に座る時】

- ・椅子に座ることを伝え、椅子のタイプ（一人掛け、長椅子など）を説明します。背もたれにさわってもらうことで位置や向き、椅子のタイプなどを確認することができます。



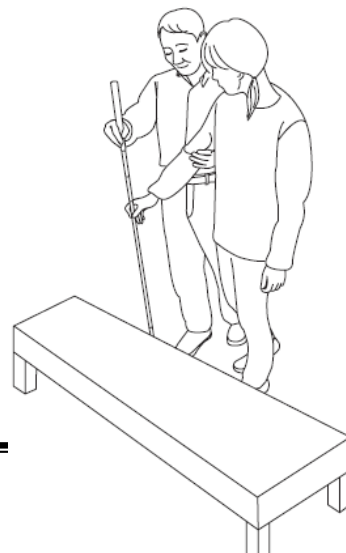
### 【白杖を持っている人と階段を下りる方法】

- ・白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。上がる時と同様に、階段が始まることを口頭で告げ、あなたから下り始めます。スピードに気をつけ、声をかけながら下り、階段の終わりを知らせます。



### 【白杖による誘導】

- ・白杖を持っている人には、白杖を垂直に立てた状態で椅子にふれるように手を添え、座る場所に導くという方法もあります。その際は事前に了解を得た上で、白杖のグリップの少し下を持って指し示すようにします。



### (3) 身体障害者補助犬

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」・「介助犬」・「聴導犬」のことで、

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。障害のある人のパートナーであり、ペットではありません。

きちんと訓練され管理も行われているので、社会のマナーも守れますし、清潔です。だからこそ、人が立ち入ることのできるさまざまな場所に同伴できます。

補助犬は身体に障害のある人の自立と社会参加に欠かせません。補助犬のことをもっと知って、補助犬ユーザーと補助犬を社会の仲間として受け入れてください。

#### (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たり、着脱衣の介助などを行います。“介助犬”と書かれた表示をつけています。
- ・聴導犬 — 音が聞こえない、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。

#### 【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、ご理解、ご協力をお願いいたします。

(所管：厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課)

---

補助犬については、「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。

### 【補助犬の受け入れ施設】

補助犬の同伴を受け入れる義務があるのは以下の場所です。

- ・国や地方公共団体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・ホテル等）
- ・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

### 【補助犬の受け入れ施設の方へ】

- ・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お客様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、まわ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。

### 【仕事中の補助犬への接し方】

- ・補助犬ユーザーがハーネス（胴輪）や表示をつけた補助犬を同伴している時、補助犬は「工作中」です。
- ・仕事中の補助犬には、話しかけたり、じっと見つめたり、勝手に触ったりして気を引く行為をしないようにします。
- ・補助犬に食べ物や水を与えないようにします。ユーザーは与える食事や水の量、時刻をもとに犬の排せつや健康の管理をしています。

#### [参考情報]

○厚生労働省 身体障害者補助犬

[http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/shougaiushahukushi/hojoken/index.html](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaiushahukushi/hojoken/index.html)

## (4) コミュニケーションボード

言葉によるコミュニケーションに困難のある障害のある人が地域で生活する上でコミュニケーションのバリアをなくしていくことを目指して作成されました。

言葉でうまく伝えあえないとき、そのやりとりの最中にコミュニケーションボードを差し出し、絵を指さししてもらいます。

交番・警察署、パトカー、救急、災害時、お店用などのコミュニケーションボードがあり、ホームページからダウンロードできます。



### [参考情報]

コミュニケーション支援のための絵文字やボードは無償でダウンロードできます。

- 公益財団法人明治安田生命心の財団「コミュニケーション支援ボード」

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

- 公益財団法人共用品推進機構 日本工業規格「コミュニケーション支援用絵記号」

[http://www.kyoyohin.org/ja/research/japan/jis\\_t0103.php](http://www.kyoyohin.org/ja/research/japan/jis_t0103.php)

- 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団

<http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/index.html>



---

## (5) 参考情報

- 内閣府 合理的配慮サーチ（合理的配慮等具体例データ集）

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html>

- 内閣府 障害を理由とする差別の解消の推進

障害者差別解消法全般について、法令、対応要領、対応指針、リーフレットなど

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

## 【障害者に関するマーク】

ガイドライン本文中に各マークの説明を記載しています。

**【編集】**

姫路市 健康福祉局 福祉総務部 障害福祉課

〒670-8501 姫路市安田四丁目1番地

電話：079-221-2454

FAX：079-221-2374

メールアドレス：[syogai-sabetsu@city.himeji.hyogo.jp](mailto:syogai-sabetsu@city.himeji.hyogo.jp)