

尼崎市
障害者差別解消法対応
職員ハンドブック
(たたき台)



令和 年 月

はじめに

平成28年4月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(以下「障害者差別解消法」という。)が施行されました。

この法律では、地方公共団体等の職員には、「障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止」及び「障害者への合理的配慮の提供」が義務付けられています。市職員の皆さんは、業務を進める上でこの内容を認識し、各部署においてこの法律の趣旨を踏まえた取組みを行い、対応する必要があります。

このハンドブックは、市職員の皆さんに日々の業務の中で心がけていただきたい内容や具体例をまとめたものです。

このハンドブックを日々の業務の参考にしていただき、それぞれの立場から取組を進めていくことで、障害のある人となない人が共に交流し、支え合う共生社会の実現を目指していきましょう。



目次

- 1 対応の基本**.....1
- 2 障害者差別解消法とは**.....3
 - (1) 対象範囲等
 - (2) 差別解消のための措置等
- 3 不当な差別的取扱いについて**5
 - (1) 基本的な考え方
 - (2) 正当な理由の判断の視点
 - (3) 不当な差別的取扱いの具体例
- 4 合理的配慮の提供**7
 - (1) 基本的な考え方
 - (2) 過重な負担の基本的な考え方
 - (3) 合理的配慮の具体例
 - ① 物理的環境への配慮の具体例
 - ② 意思疎通の配慮の具体例
 - ③ ルール・慣行の柔軟な変更の具体例
- 5 障害特性について**.....12

1 対応の基本

- ◎ 「障害者だから」と特別扱いをするのではなく、まずは接遇の基本に立ち返り、丁寧な対応を心がけることが大切です。
- ◎ 障害者差別解消法で求められている個々の対応は、特に新しいものではなく、従来から様々な場面で行われてきた配慮等もたくさん含まれています。
- ◎ 障害者差別解消法では、全て一律の対応ではなく、障害のある方の状況や場面に応じて、柔軟に対応することが必要です。

(1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応しましょう。

- 相手の立場に立ち、「明確に」「丁寧に」わかりやすい対応を心がけましょう。
- 介助者や手話通訳者のみに説明するのではなく、障害者に直接話しかけるように心がけましょう。
- 思い込みや押しつけにならないよう、どのような配慮が必要か、本人が必要と考えていることを確認しましょう。

(2) 困っている方には進んで声をかけましょう。

- 常に、来庁者の中には障害者がいるかもしれないことを念頭に置いて、困っているような様子が見受けられたら、「お手伝いしましょうか？」等と、こちらから声をかけるようにしましょう。
- その際、障害の種類や内容を問うのではなく、「どのような手助けが必要か」を本人に尋ねましょう。

(3) コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけましょう。

- 会話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したりせず、「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけましょう。
- 対応方法は一つではないことに留意し、建設的な対話を通じて個々の場面や障害特性に応じ、柔軟な対応を心がけましょう。
- 対応方法がよくわからないときや想定外のことが起きたときは、一人で抱えず周囲に協力を求めましょう。

(4) 言葉遣いやプライバシーにも配慮しましょう。

- 差別的な言葉はもとより、子ども扱いした言葉は使わず、馴れ馴れしい態度はとらないようにしましょう。
- 障害の原因や内容について、必要がなければ聞かないようにしましょう。
- 職務上知り得た個人情報については、守秘義務を徹底しましょう。

② 障害者差別解消法とは

障害者差別解消法は、障害の有無にかかわらず、すべての人がお互いの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社会において推進することを目的に制定されました。

(1) 対象範囲等

① 障害者

対象となる障害者は、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」という。)があり、障害や社会の中にあるバリアによって継続的に日常生活や社会生活に制限を受ける状態にある人のことで、障害者手帳をもっていない人も含まれます。

② 対象となる分野

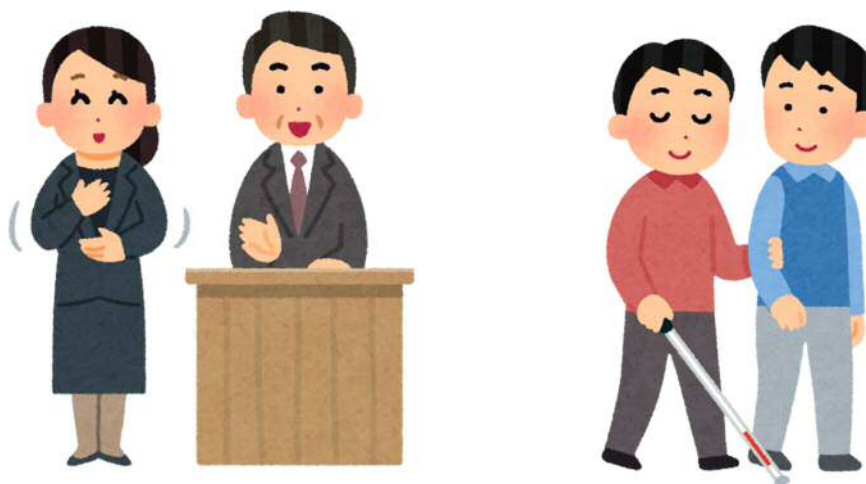
障害者の日常生活及び社会生活全般に係る分野が広く対象となります。ただし、行政機関等及び民間事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、障害者の雇用の促進等に関する法律(障害者雇用促進法)の定めるところによります。

(2) 差別解消のための措置等

地方公共団体等の職員は、「不当な差別的取扱い」が禁止され、「合理的配慮の提供」が義務付けられています。これらは、各部署の責任において実施されなければなりません。

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
国の行政機関・ 地方公共団体等	<u>禁止</u> 不当な差別的取扱いが 禁止されています。	<u>法的義務</u> 障害者に対し、合理的配 慮を行わなければなりま せん。
民間事業者 (個人事業者、 NPO 等も含む)	<u>禁止</u> 不当な差別的取扱いが 禁止されています。	<u>努力義務</u> 障害者に対し、合理的配 慮を行うよう努めなけれ ばなりません。※

※ 令和3年6月4日に公布された「障害者差別解消法の一部を改正する法律」により、民間事業者も合理的配慮の提供が義務化されることとなりました(施行は、公布の日から起算して3年を超えない範囲内において政令で定める日から施行)。



③ 不当な差別的取扱いについて

(1) 基本的な考え方

障害者差別解消法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等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などにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。

(2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、必要とするサービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合です。

正当な理由に相当するかどうかについて、個別の事案ごとに、下記の観点から、具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。

- 障害者、民間事業者、第三者の権利利益
(例:安全の確保、財産の保全、損害発生防止等)
- 市の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等

職員は、障害者に対する不利益な取扱いについて、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努める必要があります。

(3) 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりです。

ただし、具体例はあくまで例示であり、個別の事案において、(2)で述べた正当な理由が認められるときは、不当な差別的取扱いと判断されない場合があることに留意が必要です。

全般

- 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、付添者の同行を求めるなどの条件を付ける。
- 問合せ・申込方法が電話など音声によるもののみに限定されている(FAX番号が記載されていない)。

窓口対応・コミュニケーション

- 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。
- 本人にではなく、介助者や支援者、付添いの人だけに話しかける。

会議・説明会等

- 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

④ 合理的配慮の提供

(1) 基本的な考え方

障害者差別解消法は、行政機関等に対し、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、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。

合理的配慮の方法は一つではなく、申出のあった方法では対応が難しい場合でも、建設的対話を通じて、代替措置の選択も含め、柔軟に対応することが重要です。

(2) 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、行政機関等が、事務・事業への影響の程度等を考慮し、具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断し、障害者に説明することが必要です。



(3) 合理的配慮の具体例

① 物理的環境への配慮の具体例

全般

- 段差がある場合に、車椅子のキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、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、希望を聞いたりする。

窓口対応・コミュニケーション

- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい場合に、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- 庁舎内で、目的の窓口が分からない人に対し、その窓口等まで案内する。
- 車椅子利用者等で記載台の高さが合わない場合、低い記載台に案内するか、バインダーを活用するなどして調整する。

会議・説明会等

- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。

② 意思疎通の配慮の具体例

全般

- 比喩や二重否定表現などを用いずに分かりやすい言葉で説明する。
- おだやかな口調でゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記する、必要に応じてひらがな表記にするなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて渡す。
- 「どのようなお手伝いが必要か」を尋ねたうえで対応する。
- 刊行物などを作成する際に、文字が見えやすいよう文字の大きさや使用する色などに留意する。

窓口対応・コミュニケーション

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、身振りなどのコミュニケーション手段を用いる。
- 意思疎通が不得意な人に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。依頼がある場合には、代読といった配慮を行う。
- 同じ高さの目線で話すようにする。

会議・説明会等

- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なりうることに留意する。
- 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある委員や知的障害を持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

③ ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

全般

- 庁舎内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。
- 混雑したエレベーターに、車椅子利用者や下肢に障害のある人等が乗れそうにない場合、職員がエレベーターから降りて場所を譲る。また、他の人に場所を譲っていただけよう呼び掛ける。
- 電話だけに限定せず、FAX やEメールを活用するなど、相手の障害の特性に合わせて連絡手段を変更する。



窓口対応・コミュニケーション

- 順番を待つことが苦手な人に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

会議・説明会等

- スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。



5 障害特性について

障害にはさまざまな種類があり、特徴も対応方法もそれぞれ異なります。主な障害の特性を紹介しますので、合理的配慮の提供の際の参考にしてください。

ただし、あくまで代表的なものであることに留意が必要です。

視覚障害

視覚障害には、視力や視野、色覚などの障害があります。まったく見えない人から、文字の拡大や視覚補助具などを使用して保有する視力を活用できる人まで、個人差があります。

文字の読み取りには点字に加え、最近ではパソコンやスマホなどの読み上げソフトを使う人が増えています。

【配慮の例】

- ふだんから通路(点字ブロックの上)などに通行の妨げになるものを置かない、また、日頃視覚障害者が使用しているものの位置を変えないようにしましょう。
- 説明するときは、身振り手振りや「それ」、「あれ」、「こっち」などではなく、「あなたの正面」、「〇〇くらいの大きさ」などと具体的に説明しましょう。



聴覚障害

聴覚障害には、まったく聞こえない(ろう)、聞こえにくい(難聴)などの障害があり、聞こえの程度には個人差があります。

障害の程度や生活の環境などによって、手話や筆談で会話する、補聴器を使用しながら相手の口元を見て言葉を理解するなど、いろいろなコミュニケーション方法を用います。

【配慮の例】

- 口の動きをはっきりさせて、ゆっくり話したり、手話や筆談、簡単な身振り、手振りで意思を伝えるなど、その人にあった伝達方法を見つけましょう。
- 複数の人がいる場所で話すときは、話す前に手を挙げて、一人ずつ発言しましょう。
- 会議や講演会の参加には、手話通訳者や要約筆記者を準備しましょう。
- 避難所などでは、放送の内容や情報を紙やボードに書くなど、見てわかる情報提供を工夫しましょう。
- イベントなどでの連絡先には、電話番号だけでなく、FAX 番号やメールアドレスを記載しましょう。



肢体不自由

肢体不自由には、四肢(手足・関節)の障害、体幹障害(立ったり、座ったりといった姿勢の保持が難しいこと)、運動機能障害(脳性まひ)などがあります。障害の部位や程度により、杖や装具を使って日常生活が自立している人から、着替えや入浴など、日常のさまざまな場面で援助が必要な人まで、個人差があります。

【配慮の例】

- 段差をなくす、車いす移動時の幅・走行面の斜度に気をつける、車いす用のトイレを設置する、ドアを引き戸や自動ドアにするなどの配慮をしましょう。
- 車いすなどを使う肢体不自由者と話すときには、立ったままだと見下すかたちになるため、座るなど目線を合わせて話しましょう。
- 満員電車の時間帯を避けた勤務時間の設定を行う、障害者用の駐車場を用意してマイカー通勤を認めるなどの通勤時の工夫をしましょう。



内部障害

内部障害には、心臓、呼吸器、じん臓、ぼうこう・直腸、小腸、肝臓、ヒト免疫不全ウイルス(HIV)による免疫機能の障害などがあります。

いろいろな病気などによる障害であるため、日常生活で自立している人から、外見からわかりづらく周りの人に理解を得られない人まで、個人差があります。

【配慮の例】

- 呼吸器機能が弱っている人には、ゆっくり話をすることや、楽な姿勢をとれるような環境に配慮しましょう。
- 多くの人が集まる場所では、人工肛門・人工ぼうこうを使用している人が利用できる多目的トイレとその案内をより多く設置しましょう。
- 外見からはわかりにくい症状(痛みやしびれ、食事の制限、疲れやすさ)などがあることを理解し、その人にあわせた配慮をしましょう。



難病

難病には、原因不明で治療方法が未確立な上、後遺症を残す恐れがある病気で、常に医療面の対応を必要とする場合や、病態が進行する場合など、個人差があります。

希少な病気で長期療養のため、身体的・精神的負担を抱えています。

【配慮の例】

- 勤務先において、通勤時間や休憩時間、時間外労働について、本人と相談の上、体調に配慮した勤務シフトを構築していきましょう。
- 病気によって特徴や注意することが違うため、本人の状態を理解し、その人にあわせた配慮をしましょう。



知的障害

知的障害は、学習面や適応能力の発達が遅れたり、脳に入った情報を分析したり、統合したりする活動全般において制限を受ける状態といわれています。

金銭管理、会話、買い物、家事など社会生活への適応に、援助が必要な人もいます。

【配慮の例】

- 説明するときは、ゆっくり、ていねいに、写真や絵、ピクトグラムなどでわかりやすく伝えましょう。
- スケジュールの変更があるときは、前もって本人に伝えましょう。
- 作業では、プロセスを分割・整理し、できるだけ具体的かつ簡潔に伝えましょう。
- パニックを起こした場合は、落ち着ける静かな場所に案内しましょう。



発達障害

発達障害には、自閉症、アスペルガー症候群、注意欠陥・多動性障害(ADHD)、学習障害などがあります。同じ障害がある人でも、症状はさまざまであり、個人差があります。親の育て方は障害の原因ではなく、生まれつきの脳の機能障害によると考えられています。

【配慮の例】

- わかりやすく具体的に話すようにしたり(例「もう少し」ではなく「あと〇分」)、絵や写真など実物のイメージがわかるものを見せて伝えましょう。
- 待合室などにおいて、気の散りにくい座席の位置を工夫したり、あらかじめわかりやすいルールを提示してみましょう。
- タブレットで文字を大きくしたり行間を空けるなど、読みやすく工夫しましょう。



重症心身障害

重症心身障害は、重度の肢体不自由と重度の知的障害とが重複した状態をいいます。

日常生活や社会生活のさまざまな場面で、援助が求められます。

【配慮の例】

- 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人手が必要な時は、周囲の人が介助者に声をかけ、何を手伝えればよいか聞くなどの配慮をしましょう。
- 体温調整がうまくできないことも多いので、空調の調節などで、急な温度変化を避けるようにしましょう。



精神障害

精神障害の原因となる代表的な精神疾患には、統合失調症、うつ病などの気分障害、双極性障害、薬物をはじめとした依存症、不安障害などがあります。病状によっては、長期にわたり、日常生活や社会生活に相当な制限を受ける人がいます。

【配慮の例】

- 無理な励ましは本人のストレスになることがあるので注意しましょう。
- 本人の気持ちとペースを大切にしましょう。
- 勤務の際には、短時間勤務から始め、徐々に勤務時間を延長したり、通勤ラッシュを避けられるように出退勤時間を工夫しましょう。
- 異性とのコミュニケーションに負担を感じてしまう場合には、同性の店員や職員が対応するなどの配慮をしましょう。



尼崎市障害者差別解消法対応

職員ハンドブック

【令和 年 月版】

編集：総務局人事管理部人事課

健康福祉局障害福祉担当部障害福祉課