

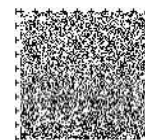
世田谷区職員向け 障害を理由とする
差別を解消するためのガイドブック【第3版】








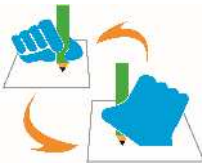
(本 編)








令和3年6月 世田谷区

右のマークは、目の不自由な方などのための「音声コード」です。
専用の読み上げ装置で読み取ると、記載内容を音声で聞くことができます。



障害者に関するマーク等	
	<p>国際シンボルマーク</p> <p>障害のある人々が利用しやすい建築物や公共輸送機関であることを示す世界共通のマークです。車椅子を利用するだけでなく、障害のあるすべての方のためのマークです。注1)</p>
	<p>盲人のための国際シンボルマーク</p> <p>視覚に障害のある方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る世界共通のマークです。</p>
	<p>身体障害者マーク（四つ葉マーク）*自動車用</p> <p>肢体不自由であることを理由に運転免許証に条件を付されている方が車に表示するマークです。やむを得ない場合を除き、このマークをつけた車に幅寄せや割り込みを行った場合、道路交通法違反になります。</p>
	<p>聴覚障害者標識*自動車用</p> <p>聴覚障害であることを理由に運転免許証に条件を付されている方が車に表示するマークです。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場合は、道路交通法違反となります。</p>
	<p>白杖SOSシグナル</p> <p>視覚に障害のある方が白杖を頭上50cm程度に掲げていたら、SOSのシグナルです。進んで声をかけ、困っていることなどを聞き、サポートをしてください。</p>
	<p>耳マーク</p> <p>聞こえが不自由なことを表す、国内で使用されているマークです。コミュニケーション方法に配慮を求める場合などに使用されます。また、自治体、病院、銀行などが聴覚に障害のある方に援助をすることを示すマークとしても使用されています。</p>
	<p>手話マーク</p> <p>ろう者等が手話での対応を求めるときに提示したり、窓口等で手話対応ができることを知らせるために作成されたマークです。</p>
	<p>筆談マーク</p> <p>ろう者等が筆談での対応を求めるときに提示したり、窓口等で筆談対応ができることを知らせるために作成されたマークです。</p>

	<p>ほじょ犬マーク 身体障害者補助犬法で定められた補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）同伴の啓発のためのマークです。「身体障害者補助犬法」の施行後、公共施設や交通機関はもちろん、デパートやレストランにも補助犬が同伴できるようになりました。（P33参照）</p>
	<p>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。（P56参照）</p>
	<p>ハート・プラスマーク 「体の内部に障害のある方」を表すマークです。心臓や呼吸機能など内部障害は、外見からはわかりにくいいため、さまざまな誤解を受けることがあります。そのような方の存在を視覚的に示し、理解と協力を広げるために作られたマークです。</p>
	<p>介護マーク 介護をする方が、介護中であることを周囲に理解していただくためのマークです。区内28ヶ所のあんしんすこやかセンター及び各総合支所保健福祉課にてお渡ししています。</p>
	<p>ヘルプマーク 援助や配慮を必要としていることが外見からはわからない方々（義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など）が、配慮を必要としていることを、周囲に知らせるために作成されました。世田谷区をはじめ、都内自治体が作成している「ヘルプカード」にも使用しています。</p>
	<p>イエローリボン 日本では障害のある人の権利を守るシンボルマークとして活用されています。障害のある人びとの、その人らしい自立と社会参加をめざします。</p>
	<p>ユニバーサルデザイン普及啓発キャラクター「せたっち」 年齢、性別、国籍、能力等にかかわらず、できるだけ多くの人利用しやすい生活環境にする「ユニバーサルデザイン」の考え方を広めるため、平成20年に区民参加のワークショップで誕生しました。</p>

	<p>ユニバーサルデザイン推進条例 遵守基準適合証 ユニバーサルデザイン推進条例に基づく届出の際、遵守基準に適合させることができた建物等に掲示をお願いしているマークです。 ユニバーサルデザインのまちづくりが進む中、その整備状況をより見える化する試みです。</p>
	<p>マスクつけられませんマーク 感覚過敏などがあり、マスクがつけられない人のために考案されたマークです。このマークは、「感覚過敏研究所」のものでありますが、これ以外にも、様々なマークが考案されています。</p>

注 1)

優先駐車場の対象範囲について
 優先駐車場には、青地に白い色の国際シンボルマーク（1P「障害者に関するマーク等」を参照）が表示されています。よく、「車いす専用駐車スペース」と思われる事がありますが、優先駐車場を必要としているのは、車椅子利用者だけではなく、難病や内部障害者などの様々な障害のある人に加えて、妊婦やけが人など、移動に困難のある方を含めて利用できます。

はじめに

平成 28 年 4 月 1 日に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(以下、「障害者差別解消法」という)が施行されました。

この法律は、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「ガイドブック」は、区職員が障害者に対し不当な差別的取扱いをしないこと、また必要かつ合理的な配慮を行うために必要な考え方などを記載しています。

障害者差別のない社会を目指すための取組として、日々の業務の参考にしていただくようお願いいたします。

第 3 版作成にあたって(令和 3 年 4 月)

区は、法施行(平成 28 年 4 月)以降、障害者差別に関する様々な相談を受けて、きました。今回はこれまでの相談を踏まえ、区が対応を求められたときや、環境整備をするうえでのポイントを整理して「実践につながるマニュアル」として作成しました。

「事例・資料編」とあわせて、ぜひご活用ください。

ガイドブックは、[庁内公開サイト](#) > [障害施策推進課](#) > 「7-03 区の基本方針・職員対応要領」に掲載しています。必要に応じてご参照ください。



目次

第1	趣旨	
1	障害者差別解消法制定の経緯	8
2	社会モデルと障害者の範囲	8
3	心のバリアフリー	10
第2	何が「障害者差別」にあたるか	11
1	不当な差別的取扱いの禁止	11
2	合理的配慮の提供	12
3	環境の整備	15
第3	世田谷区の実践	16
1	相談・問い合わせへの対応所属・対応方法	16
	「障害者差別 相談解決の流れ」	
2	障害者の情報アクセシビリティ向上に向けた取り組み	19
3	障害者差別解消法についての仕様書特記事項	21
4	障害者差別解消支援地域協議会	23
第4	相談対応の基本と合理的配慮	24
1	対応の基本と考え方	24
2	案内・誘導の場面では	24
3	受付・相談時の配慮	25
4	手続き(書類の記入)の場面では	26
5	イベントや会議の開催	27
6	緊急時の対応を想定する	28
第5	障害特性に応じた対応	29
1	視覚障害(視力障害・視野障害)	29
2	聴覚障害	34
	(参考)盲ろう	40
3	肢体不自由	41
4	高次脳機能障害	47
5	音声・言語・構音機能障害	50
6	内部障害	53
7	重症心身障害・医療ケアが必要な人	56
8	知的障害	58
9	発達障害	61

10	精神障害	67
11	難病	71
第6	関連する相談窓口	74
第7	報告書様式	75
	おわりに	79

コラム一覧

1	『社会モデル』と『個人モデル(医学モデル)』	P9
2	駅のエレベーター	P15
3	商店等における共生社会促進事業	P17
4	東京都の音声コード付き文書送付の取組み	P21
5	記名と署名	P26
6	エレベーターのない建物での講演会	P27
7	白杖には3つの役割があります	P30
8	色覚多様性について	P31
9	身体障害者補助犬について	P33
10	聴覚障害の種類	P35
11	補聴器	P35
12	手話	P38
13	エスカレーターに止まって乗りたい	P43
14	車いすの幅と入り口の幅	P44
15	エレベーターの順番	P45
16	発達障害と子どもの高次脳機能障害	P50
17	失語症者向け意思疎通支援者派遣事業	P52
18	医療的ケア・医療的ケア児について	P58
19	意思決定支援	P61
20	広汎性発達障害の名称について	P63
21	障害児について	P72
22	複合差別	P73

【事例】

- 事例概要
- 詳細事例集

【法律・国基本方針】

- 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律
- 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

【世田谷区基本方針・職員対応要領】

- 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針
- 世田谷区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

【権利条約の主な内容】

【東京都条例】

- 東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例

第1 趣旨

1、障害者差別解消法制定の経緯

平成18(2006)年、国連において、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(2007)年に権利条約に署名しました。その後、国内法の整備(「障害者基本法」の改正、「障害者虐待防止法」の施行、「障害者差別解消法」の制定等)などの取組を進め、平成26(2014)年1月に権利条約を批准しました。

平成28(2016)年4月、障害者差別解消法が施行されました。この法律の目的は、障害のあるなしで分け隔てられることのない「共生社会」の実現です。(法第1条)

【障害者差別解消法関係の経緯】

平成16年	6月	障害者基本法	改正	
				施策の基本的理念として差別の禁止を規定
平成18年	12月	国連総会	障害者権利条約を採択	
平成19年	9月	日本国	障害者権利条約に署名	
平成23年	8月	障害者基本法	改正	
				障害者権利条約の考え方を踏まえ、「合理的配慮」の概念を規定
平成24年	10月	障害者虐待防止法	施行	
平成25年	6月	障害者差別解消法	制定	
平成26年	1月	日本国	障害者権利条約を批准	
平成27年	2月	障害者差別解消法	「基本方針」閣議決定	
平成28年	4月	障害者差別解消法	施行	

2、社会モデルと障害者の範囲

「障害者差別解消法」は、「障害者権利条約」による「障害の社会モデル」(以下「社会モデル」)を前提としています。「社会モデル」は従来の「障害」の考え方を大きく変えるものでした。

(1)「障害」の考え方

【ポイント1-1】「障害」とは、心身の機能の障害がある人が 社会のバリアに接して受ける様々な制限のことを言う。

「社会モデル」では、「障害」とは、「心身の機能の障害」そのものではなく、その人が様々なバリア(社会的障壁)と相対することにより生じる制約(困りごと)のことだと考えます。

バリア（社会的障壁）は、物理的なものだけでなく、社会のルールや制度、文化・情報、考え方などを含みます。（法第2条2）

【図1】障害がある



【図2】障害がない



図1では、「下肢障害」という身体機能障害が、階段というバリアに接して、「2階に上がれない」という制約（障害）が生じました。

図2では、エレベーターの設置によりバリアが除去され、「2階に上がれない」という制約（障害）は解消されました。（身体機能の障害は変わっていません。）

（2）「障害者」の考え方

【ポイント1 - 2】「障害者」とは、心身の機能の障害があって、日常生活や社会生活に制限（困りごと）がある人のことで、手帳*の有無は問わない。

*身体障害者手帳・療育手帳(東京都では愛の手帳)・精神障害者保健福祉手帳

（1）の「障害の考え方」を踏まえ、障害者・障害児とは、「心身の機能障害があるものであって、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」（法第2条1）とされました。

（上記障害者手帳等*の所持者に限りません。また、高次脳機能障害（P47参照）や、障害者総合支援法において「障害者」に規定される難病患者を含みます。）

「社会モデル」では、誰でも場面に応じて「障害」が生じ、「障害者」になる、という考え方にとります。「障害」が生じない場面では、その人は「障害者」にはなりません。

〔コラム1 障害のとらえ方 『社会モデル』と『個人モデル（医学モデル）』〕

上記の図1で、「下肢の機能障害」そのものを「障害」とする考え方を「個人モデル（医学モデル）」と言います。「個人モデル（医学モデル）」では、障害は個人に属することで、障害者自身が努力して克服することに価値がおかれまして。

「社会モデル」では、「下肢機能の障害」と環境のバリア（階段しかない）との関係で生じる「生活の制限」を「障害」と考えます。「障害」は社会全体で軽減・緩和すべきもので、「ありのまま」「共生」を追求することを、社会的な価値と考えます。

(3) 障害者の権利と、行政機関等・事業者の義務

【ポイント1 - 3】障害者には「バリアの解消」を申し出る権利があり、行政・事業者には応じる義務がある。

解消の方法や程度は、相互の「建設的対話」により、個別的に決めていく。

障害者差別解消法は、行政機関等・事業者を対象としています。

「社会モデル」による「障害」「障害者」の考え方から、「障害」(心身機能に障害がある人が経験する生活上の制限)は、社会がバリア(社会的障壁)を解消することにより、軽減していくものとなります。

従って、「バリア解消の申し出」は障害者の権利です。障害者から申し出があった場合、行政機関等・事業者は「過重な負担」がない限り、バリアの解消や緩和のために、必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。

事業者の範囲

法が対象とする「事業者」は、一般的には店舗や各種サービスの提供者(個人・法人を問わず)を言います。また非営利であっても「同種の行為を反復継続する意思をもって行う団体・個人」(自治会・商店会・ボランティアグループなど)も含まれます。(国基本方針第2-1-2)

3、心のバリアフリー

障害者差別解消法は、個人を対象とはしていません。しかし差別解消には、一人ひとりの心の中の差別や偏見の解消が欠かせません。

内閣府は、「2020パラリンピック」を共生社会実現の契機ととらえ、「ユニバーサルデザイン2020行動計画」を策定しました(2017年2月閣議決定)。共生社会の実現にむけた二つの柱として、「心のバリアフリー分野」(国民の意識や個人の行動に向けて働きかける取組み)と、「街づくり分野」(ユニバーサルデザインの街づくりを推進する取組み)を検討、推進しています。

「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性を持つ全ての人が、お互いに理解し合うために、話をしたり、支えあうことです。



「心のバリアフリー」理解のポイント(ユニバーサルデザイン2020行動計画)

「障害の社会モデル」を理解する

障害者(及びその家族)への差別を行わないよう徹底すること

異なる状況にある人とコミュニケーションする力をつけ、全ての人の困りごとや痛みを

想像し、共感する力をつけること

第2 何が「障害者差別」にあたるか

障害者差別解消法は、障害者差別を、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」の2種類としています。「不当な差別的取扱い」は「してはならない」、「合理的配慮」は、行政機関は「義務」、民間事業者は「努力義務」となっています。

平成30年10月に東京都は条例により、令和3年5月には法改正が成立し、民間事業者についても「合理的配慮」が「義務」となりました。

1、不当な差別的取扱いの禁止（国基本方針第2-2）

（1）基本的考え方

【ポイント2-1】差別にあたるかどうかは、障害のない者と比較して「機会の平等」が損なわれているかどうかで判断する。

「不当な差別」とは、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制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付するなどにより、障害者の権利利益を侵害することです。

「権利や利益が損なわれているかどうか」は、「画一的、形式的平等」（手続き等が同じ対応等）ではなく「実質的に同じ機会になっているかどうか」で判断します。個々の事情に応じた配慮のもとで「実質的平等」となっているかどうかです。

例えば、イベント等の参加募集にあたり、「抽選・電話受付のみ」とすると、電話を利用できない人（聴覚障害者など）は、抽選のスタートラインに立てません。抽選は、誰にでも平等な方法に見えますが（対応の形式的平等）、電話が使えない人は最初から申し込めません（機会の不平等）。これは「不当な差別的取扱い」となります。

事業実施にあたっては、「機会の平等」が確保されているかどうかを、今一度確認してください。

差別にあたる例 - 1 「障害を理由としてサービスを提供しない・コミュニケーションをとらない」



「障害者向けの部屋はない」といって対応しない

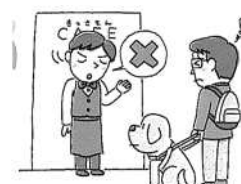


本人を無視して、介助者や支援者、付き添いの人だけに話しかける

差別にあたる例 - 2 障害のない人に無い条件をつける、障害に配慮しないで、障害のない人と同じ条件をつける



電話予約ですでの入店を断る
介助者や介助者が一緒にいないとお店に入れない



補助犬の入店・入場を認めない

(2) 正当な理由とは？(国対応要領第2-2-(2))

「障害のない人と異なる対応」に「正当な理由」があれば、差別とはなりません。「正当な理由」とは、「客観的に見て、正当な目的があり、やむを得ない」と言える場合です。(安全の確保 財産の保全 事業の維持 損害の防止など)

「正当な理由」にあたるかどうかは、個別の事案ごとに、総合的・客観的に判断します。また、判断した場合は障害者にその理由を説明して、理解を得るよう努める事が重要です。

なお、障害者の機会の平等を確保するための優遇措置等は、障害者差別にはあたりません。

「障害がない人と異なる対応」だが、差別に当たらない例

- ・障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い

例) 交通機関などの割引、飛行機等の優先入場

- ・プライバシーに配慮しつつ、必要な範囲で障害の状況等を確認する

例) 安全な誘導のために、どの程度歩行できるかを聞く

2、合理的配慮の提供(国基本方針第2-3)

(1) 基本的考え方

「合理的配慮の提供」とは、障害のある人などから、バリア(社会的障壁)の除去を求められた場合に、負担になり過ぎない範囲で、バリアの除去や引き下げを行なうことです。

理由(過重な負担等)がないのに、「合理的配慮を提供しない事」は差別にあたります。

【ポイント2-2】話し合いで柔軟な対応を(建設的対話)

「申し出の内容(要望)」は、そのままでは難しい場合もある。しかし多くの場合、丁寧に話合うことで、「今どういう方法が取れるか」(合理的な配慮方法)が見えてくる。

このプロセスを「建設的対話」と言い、差別解消の重要なキーワードです。

合理的配慮の例

(例1:意思疎通の配慮) (例2:ルールの柔軟な変更) (例3:物理的環境への配慮)



書類の代筆や、代読をする



スクリーンや手話通訳などがよく見える場所に、座席を配置する



段差がある場合に、移動の補助をしたり、スロープを一時的につける

(2) 意思の表明

法では、「障害者から 意思の表明があった場合」(法第7条・8条)に合理的配慮を義務(民間事業者は努力義務*)づけています。行政機関等・事業所は、障害者の意思表明を受け止め、適切に対応しなければなりません。

*東京都は、条例により、民間事業者の合理的配慮も義務とした。(平成30年10月)

【ポイント2-3】「差別解消の要望」(意志の表明)を受け止める

差別解消の要望は、他の相談や苦情と混在しているなど、分かりにくい場合もある。相談者の気持ちを受け止め、「何に困っているか」、「どうなったら良いと考えているか」等を丁寧に聞き取り、相談者の意思を確認して向き合うことが、「建設的対話」の第一歩となる。

「意思の表明」の手段

障害によっては、言語(手話を含む)によるコミュニケーションが困難な場合もあります。意思は、障害に応じた様々な手段(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)により伝えられます。



コミュニケーションの方法が分かりにくい場合は、本人にどのような方法が良いかを確認して下さい。

(第4 相談対応の基本と合理的配慮 P24~28参照)

「意思の表明」が困難な場合

「意思の表明」には、障害者の家族、介助者・支援者、法定代理人等、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表明も含まれます。

また、「意思の表明」がなくても、バリア(社会的障壁)の除去を必要としていることが明白であるとき*には、適切と思われる配慮に努めることが望まれます。(*言語ではなく、行動などで意思を表現する等)

(3) 過重な負担を伴う場合

要望された「合理的配慮」が「過重な負担」を伴う場合は、要望どおりの配慮を行わなくても、差別とはなりません。

「過重な負担」にあたるかどうかは、個別の事案ごとに事務・事業への影響の程度等を考慮し、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」の基準は、個々の事業者により異なります。

(国は「基本方針」で、判断の要素として、事務事業への影響の程度 実現

可能性の程度 費用負担の程度 事務事業規模 財政・財務状況 などをあげています。)

過重な負担に当たると判断した場合には、障害者にその理由を説明し「今できる範囲での配慮」を提案するなど、対話を重ねて理解を得るように努めることが重要です。

(参考) 内閣府「合理的配慮の提供事例 H29.11」より

合理的配慮の提供における留意点 (対話の際に避けるべき言葉)

「先例がありません」

障害者差別解消法が施行されており、先例がないことは断る理由になりません。

「特別扱いできません」

特別扱いではなく、障害のある人もない人も同じようにできる状況を整えることが目的です。

「もし何かあったら」

漠然としたリスクでは断る理由になりません。どのようなリスクが生じ、そのリスク低減のためにどのような対応ができるのか、具体的に検討する必要があります。

「その障害ならば」

同じ障害種別でも程度などによって適切な配慮が異なりますので、一括りにしないで検討する必要があります。(盲/弱視、ろう/難聴、全身/半身 など)

○障害者からの配慮の申し出について、合理的ではないものや過重な負担があるものについては、その提供をお断りすることができます。

(例)

- ・膨大な分量の資料の全文読み上げを求められた
- ・筆談で十分対応できる簡潔なやり取りに手話通訳の派遣を求められた
- ・必要性がないのに買物中は常に店員が同行することを求められた
- ・個人的な外出予定に沿うよう公共交通機関の時間変更を求められた
- ・否定されるとストレスで症状が悪化してしまうからと、強く求められた

3、環境の整備（国基本方針第 5-1）

合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合や、障害者との関係が長期にわたる場合には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、「環境の整備」によるバリアフリー化が効果的です。環境の整備は、「社会モデル」による「障害」を緩和軽減するとともに、中長期的なコストの削減や効率化にもつながります。

【ポイント 2 - 4】環境整備を視野に

合理的配慮の要望を受けたときは、その時にできる合理的配慮の提供を考える一方で、必要とする人の多さや期間を考え、「将来的な環境の整備の必要性」を検討する。

環境の整備には、ハード面の整備、情報アクセシビリティ（情報の利用のしやすさ）向上のための施策 ソフト面（サービスの充実、支援者への研修等）の整備・充実があります。区は、次のような整備を行ってきました。

ハード面

- ・施設内の段差解消、スロープ設置、障害者用トイレの整備
 - ・床をすべりにくくする加工、ローカウンターを設置
 - ・磁気ループ(*)等の補聴装置の設置、音声誘導装置の設置 等
- * 磁界を発生させて補聴器を補助する放送設備

情報アクセシビリティ

- ・ホームページ音声読み上げ対応 刊行物の音声コード付置
- ・一般文書に加えて「わかりやすい版」の作成 等

ソフト面

- ・障害福祉体験や、窓口対応についての研修の実施
- ・窓口での手話通訳や、遠隔手話通訳体制の整備



【合理的配慮に関する環境の整備】（区基本方針第 4）

区は、世田谷区ユニバーサルデザイン推進条例（平成 19 年 3 月）を制定し、「ユニバーサルデザイン」の考え方にに基づき、生活環境の整備に取り組み、社会的障壁の除去や職員の研修を進めてきたところであり、「社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な環境の整備」については、引き続き、取り組んでいく。

〔コラム 2 駅のエレベーター〕

今でこそ駅のエレベーターは、あって当たり前です。しかし階段しか無い時代には、車いすの人がホームに上がるには、その都度駅員や周りの人に頼み、抱え上げてもらわなければなりません。環境整備（エレベーターの設置）によって、「ホームに上がれないという障害」そのものが無くなり、その結果「中長期的なコストの削減がはかられた」例です。

第3 世田谷区の取組み

世田谷区は、平成28年3月25日「障害者差別解消法の施行にあたっての世田谷区基本方針」を策定し、「世田谷区における障害を理由とする差別の解消に関する職員対応要領」を制定しました。

また、障害施策推進課に専門調査員を配置し、各部署への相談対応への支援と民間事業者等への対応を行うこととしました。

1、 相談・問い合わせへの対応

(1) 内容を聞き取り、対応所属を確認する

障害を理由とする差別について相談を受けたら、まず内容と要望を聞き取ります。対応所属(次表)を確認し、他の所属が対応すべき場合は、内容を引き継ぎます。

【相談の対応所属】

	区 分	対応所属
	区が実施する事業について	各担当課
	区の担当課のある民間事業等(例:私立認可保育園)	各担当課
	区の担当課のない民間事業等(例:レストラン)	障害施策推進課

(障害施策推進課は、各担当課の対応について、支援を行うとともに、区の担当課のない民間事業所について対応します。)

国や都、民間の事業に関すること、障害者差別解消法にかかる全般的な内容については、以下を案内して下さい。

(案内先)障害施策推進課(電話:03-5432-2424 FAX:03-5432-3021)

(2) 相談の進め方

区が実施する事業

1. 相談内容が障害者差別にあたるかどうかを判断します

(P11 第2「何が障害者差別にあたるか」参照)。その際「表明された要望」のみで判断せず、具体的な「困りごと」や要望に至った経過を丁寧に聞き取り、相談者の置かれている状況を勘案することが重要です。

P24(第4「相談対応の基本と合理的配慮」)を参考としてください。

2. 「不当な差別的取扱い」にあたる場合

相談内容が「不当な差別的取扱い」にあたる場合は、「正当な理由」があるかどうかを検討します。「正当な理由」がない場合はただちに改めます。また「正当な理由」がある場合は、申出者にその理由を説明し、理解を求めます。

「不当な差別的取扱い」の背景に「合理的配慮の不提供」がある場



合もあります。

3. 「合理的配慮の不提供」にあたる場合

要望内容が「過重な負担」にあたるかどうかを検討します。「過重な負担」にあたる場合は、相談者にその理由を説明し理解を求め、代替手段の検討を含め、解決に向けた話し合いを行います。

4. 差別にあたらない場合

(ア)環境整備の要望

障害者差別は、障害の特性や、具体的場面・状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものです。環境整備（設備の大幅な改修、一斉研修など）の不備は、障害者差別にはあたりません。しかし環境整備の要望は長期的な課題として真摯に受け止めるべきものです。

上記1と同様に要望を聞き取り、可能な範囲で区の方角性を説明するなど、相談者に寄り添った対応が必要です。

(イ)その他（サービスへの苦情や要望）は個別に対応します。

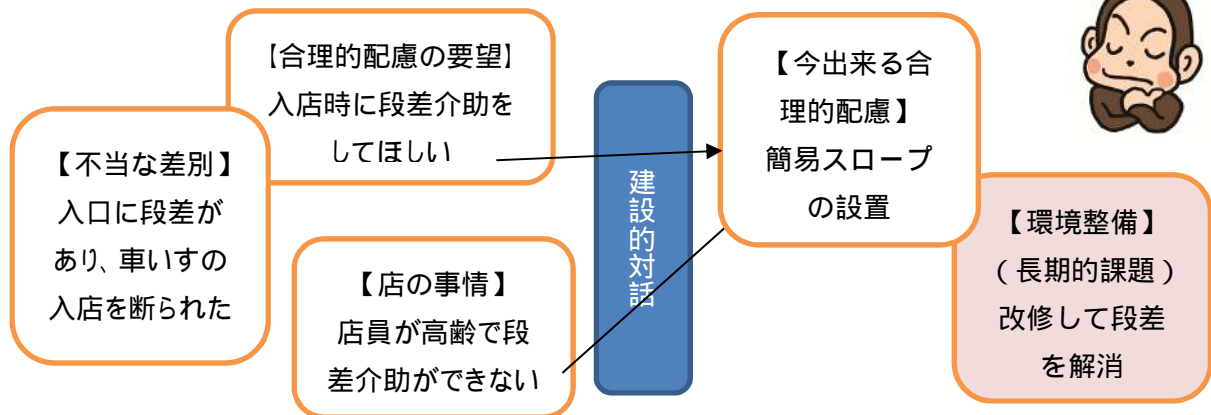
区の担当課のある民間事業者等

事業者連絡し、対応を依頼するとともに、対応状況の報告を求めます。必要に応じて解決への支援を行います。

(3)「障害者差別に関する相談報告書」の作成

対応完了後報告書を作成し、所属長の確認後、障害施策推進課に送付します。

(参考) 不当な差別・合理的配慮・環境整備の関係



〔コラム3 商店等における共生社会促進事業〕

区では、区内の商店や事業所に対して、合理的配慮を提供するための物品の購入・作成経費を助成しています。

○助成対象 / 段差解消用簡易スロープ(右写真)、点字メニュー、筆談ボード(筆記によるコミュニケーション用具)など



【こんな時は、ご相談下さい】

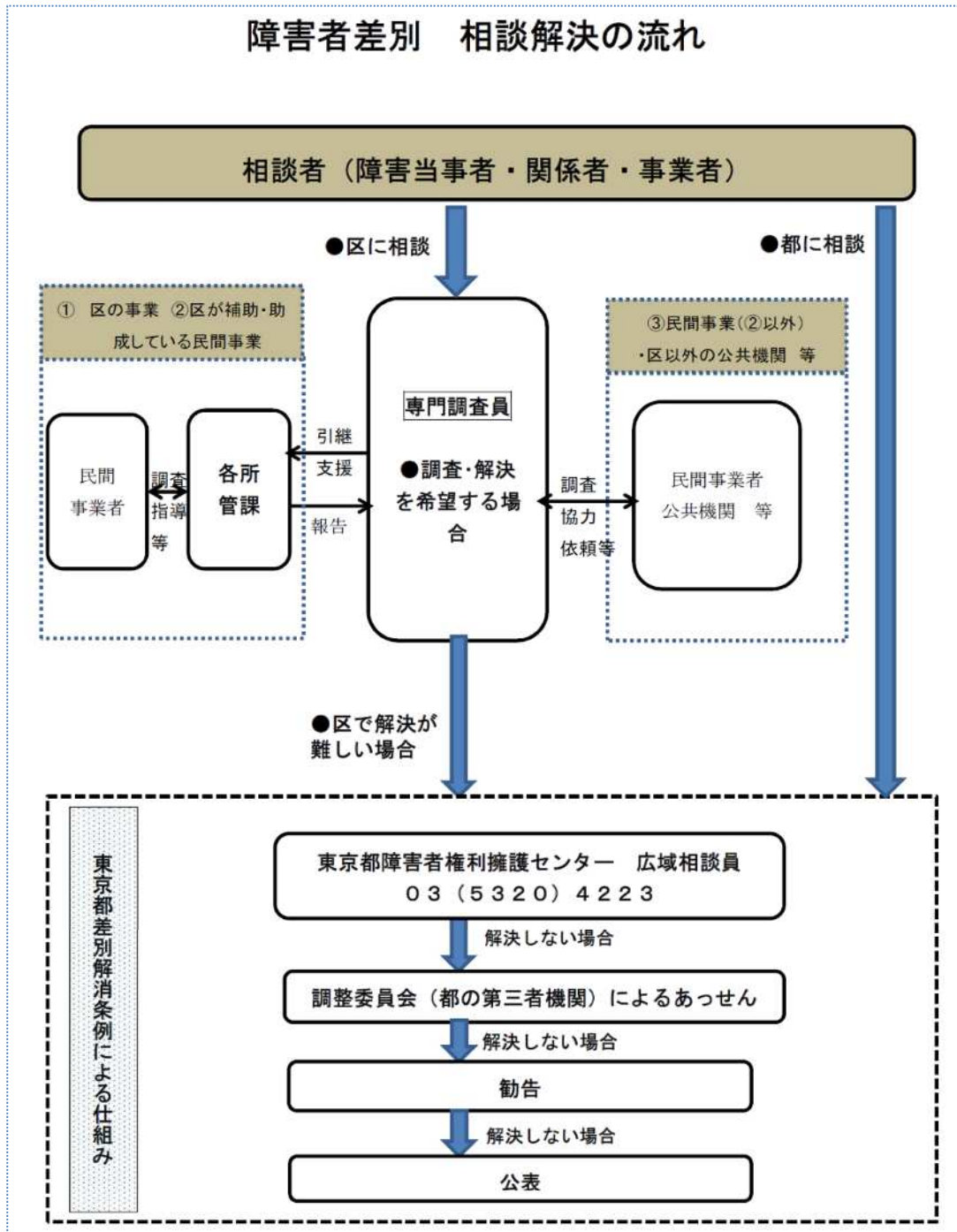
- ・不当な差別だと言われたけど、差別にあたるの？
- ・要望内容の実現は難しいけれど、他にどんな方法があるの？
- ・過重な負担にあたると思うけど、やらなければならないのか？
- ・報告書の書き方が分からない 等々



障害施策推進課 計画担当 専門調査員 内線2424



障害者差別 相談解決の流れ



2、障害者の情報アクセシビリティ向上に向けた取組み

世田谷区では、視覚や聴覚に障害がある人の窓口での利便性の向上、各種事業等への参加の促進を図るため、次のような取組みを行っています。障害のある人が必要な行政情報を容易に利用できるよう、適切な対応を心がけてください。



(1) 聴覚障害者を対象とするもの

区事業等への手話通訳者の派遣

区がイベント等を開催（主催若しくは後援）する事業については、世田谷区が手話通訳者を配置します。依頼先は障害施策推進課です（経費は担当課負担となります）。なお、手話の内容をビデオ等に収録する場合は、必ず事前にご連絡ください。

庁内公開公開サイト 障害施策推進課 2 - 0 8 参照

区事業等への要約筆記者等の派遣

手話ができない聴覚障害者等に配慮し、区がイベント等を開催する際に要約筆記者を配置します。各団体へ直接依頼してください。

庁内公開公開サイト 障害施策推進課 2 - 0 9 参照

ア、要約筆記者

要約筆記とは、話の内容を手書き又はパソコン等で要約して記述し、ノートやスクリーン等を通じて、聴覚障害者に伝えるコミュニケーション方法です。

イ、パソコン文字通訳者

パソコン文字通訳とは、話の全内容をパソコンで記述し、聴覚障害者等に伝えるコミュニケーション方法です。インターネットを利用し、別の場所にいる文字通訳者が遠隔で実施する場合があります。

実施団体の情報提供を行っております。P2 1 [お問い合わせ先]に連絡ください。

手話通訳者の待機

区役所第 2 庁舎 1 階のロビーに、平日（閉庁日除く）の午前 9 時から正午まで、手話通訳者が待機しています。各庁舎の用件のある窓口へ同行して手話通訳を行うほか、電話の代行も行います。

また、世田谷以外の総合支所へ来庁された聴覚障害者が保健福祉課に申し出ること、タブレット端末を使って区役所の手話通訳者となつて遠隔手話通訳を行うことが可能です（手話通訳者が対応中の場合は、利用いただけない場合があります）。

(2) 視覚障害者を対象とするもの

ホームページへのテキストデータの掲載

視覚障害者は、読み上げソフトを使用して、ホームページ上のテキストファイルの内容を音声で聞くことができます。（PDF ファイルを掲載する場合は、読み上げソフトに対応する

形式で作成しておく必要があります。)

印刷物・封筒への音声コードの印刷

音声コード(表紙右下のQRコード)は、対応する携帯端末や専用アプリを入れたスマートフォン等を利用して、内容を音声で聞くことができます。

音声コードを導入する際の詳細については、庁内公開サイトの障害施策推進課のページから、「4-23 音声コード」を参照してください。

音声コード読み上げ用携帯端末の設置

区が寄贈を受けた読み上げ用携帯端末を、次の窓口に設置しています。作成した音声コードの確認や、読み上げを希望する区民への対応等に使用することができます。

各総合支所保健福祉課、保健福祉政策課、障害施策推進課、障害者地域生活課、介護保険課、介護予防・地域支援課、子ども育成推進課、
世田谷保健所健康企画課、健康推進課、
世田谷総合支所地域振興課、北沢総合支所地域振興課、広報広聴課、災害対策課、課税課、文化・芸術振興課、スポーツ推進課、都市デザイン課、
教育相談・特別支援教育課、中央図書館、選挙管理委員会事務局

印刷物の点字版・音声版等の作成

印刷物は、必要に応じて点字版や、音声版(内容を読み上げ、CD等に記録したもの)、デージー版(音声データを独自の形式で圧縮し、章や節ごとに「見出し」をつけることで、読みたい節の頭だしができるディスク。最大で一枚60時間程度収録できる。)大活字版を作成しています。

平成28年9月、庁内にむけて、障害者への配慮の推進に向けた情報保障について、具体的な取組みを依頼しました。(以下、通知内容の抜粋要約)

1 印刷物への音声対応について(視覚障害者への配慮)

広く区民向けに発行・配布する印刷物については、印刷枚数等に関わらず、原則として以下の音声対応をお願いいたします。

・チラシ・リーフレット、特定の印刷物を郵送するための専用の封筒などには、音声コードを印刷してください。

・ページ数が多い報告書等の冊子は、表紙に音声コードを印刷し、内容については区のホームページへ誘導する、音声版を作成するなどの方法を取ってください。

2 講演会等への手話通訳者配置について(聴覚障害者への配慮)

区が主催する講演会等の事業に際しては、原則として手話通訳者の配置等をお願いいたします。

(聴覚障害者が来場しないことが明らかな場合を除きます。)

・難聴や中途障害の方には、手話を使わない方も多いため、事業内容や参加者の状況により、要約筆記等の併用をご検討ください。

3 個別の対応について

対象者が特定されていて、音声版や点字資料の提供など個別の対応が可能な場合や、カード形式の配布物など音声コードの付与スペースが確保できないような印刷物等は、上記の方法によらず、状況に応じた適切な対応を行ってください。

4 経費負担

各担当課負担でお願いいたします。

[問い合わせ先]

聴覚障害者対象：障害施策推進課 事業担当 内線 2 4 1 4

視覚障害者対象：障害施策推進課 管理係 内線 2 3 8 5

[コラム 4 東京都の音声コード付き文書送付の取組み]

○主税局

すべての通知書送付用封筒に音声コードを付け、「音声コード付き文書」の申し込み方法と連絡先電話番号を案内します。

希望者に、税額や納期等の情報を音声コード化した説明文書と納税通知書を送付します。

○水道局：希望者に音声コード付き文書を送付しています。

様々な媒体を活用し、「音声コード付き文書」の申込方法等を案内しています。

希望者には音声コード付き文書(使用料・金額・支払い期限等)と請求書を定期的に送付します。

3、障害者差別解消法についての仕様書特記事項(平成 29 年 4 月 1 日～)

区が締結する以下の契約全件について、仕様書に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を追加することとしました。

(1) 対象となる契約

区民対応等の対人型のサービス提供業務が含まれる全ての委託契約(担当課契約を含む)

(例：施設の管理運營業務、受付・警備業務、講座・イベント等の実施業務、コールセンター業務、車両運行・旅行業務、その他の対人サービス提供型の業務等)

区の公共施設の管理運営を指定管理者に行わせているもの

(2) 特記事項の添付等の開始日

平成 29 年 4 月 1 日以降に締結するもの

(3) 具体的な取組み

事業者への周知 特記事項の添付 基本協定書への文言追加（指定管理施設のみ該当） 報告書の提出 事業者との対応協議、対応指導、履行確認

(4) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項（ひな形）

区民対応等の対人型サービス提供業務が含まれる全ての委託契約の場合

乙は、本業務の実施にあたり「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)を遵守するとともに、甲が定めた「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針」及び「世田谷区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」に準じた取扱いをすること。

指定管理者との協定締結や、委託契約締結にあたっての考え方

世田谷区がその事務又は事業の一環として実施する事務を、指定管理者と協定を締結し、または事業者へ委託する場合には、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、事業者に法の内容を周知するとともに、仕様書において特記事項を追加することとしました。

乙は、本業務の実施にあたり「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)を遵守するとともに、甲が定めた「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針」及び「世田谷区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」に即した取扱いをすること。

なお、当該基本方針及び要領については、世田谷区ホームページ

(<http://www.city.setagaya.lg.jp/kurashi/105/144/1840/d00137262.html>) を参照のこと。

4、障害者差別解消支援地域協議会

区は、障害者差別解消法第17条第1項に規定する障害者差別解消支援地域協議会（以下、地域協議会）について、「世田谷区自立支援協議会」を「地域協議会」として位置づけました。

ア 地域協議会の概要

地域における様々な関係機関が、相談事例等の情報の共有や協議を通じて、各自の役割に応じた事案解決や類似事案の発生防止のための取組みなど、地域の実情に応じた差別の解消のための取組みを主体的に行うネットワーク

イ 地域協議会の取組み内容

複数の機関等によって紛争の防止や解決を図る事案や、関係機関が対応した事案の共有

障害者差別に関する相談体制の整備、障害者差別の解消に資する取組みの共有・分析

ウ 具体的な取組み内容

世田谷区自立支援協議会 虐待防止・差別解消・権利擁護部会において、イ についての報告・情報共有・意見交換を行う

世田谷区自立支援協議会（本会）において、イ についての報告・情報共有を行う



第4 相談対応の基本と合理的配慮

1、対応の基本と考え方

相談者は、「障害がある人」ではなく、「障害と社会のバリアにより、日常生活や社会生活で制限を受けている人」です。困り事の内容や程度は一人ひとり違います。

(1) ていねいに聴いて、要望を確認する

相談の第一歩は、ていねいに聴くことです。相談者の立場に立ち、困っている気持ちに寄り添った、丁寧な対応を心がけてください。「この人はきちんと聴いてくれる人だ」と信頼を得ることが、「建設的対話」につながります。

また、障害は一人ひとり違います。「この障害にはこれが良い」といった一律の対応ではなく、相談者の状況に応じた、柔軟な対応を心がけてください。困りごとや要望はこちらで判断せず、相談者に聞きます。

(2) 「説得」でなく「対話」を

相談内容が区のルールやサービスにそぐわない場合も、すぐに否定や説得をするのではなく、対話により困りごとへの対応策を探しましょう。

(3) 機会の平等を目指す

「障害のある人もない人も同じように出来る状況」について、相談者とともに考えることが大事です。

また、対応方法は一つではありません。「過剰な負担」等で要望どおりの対応が難しい場合もあります。今出来る工夫を考えて、お互いに歩み寄りながら解決策を見つけて行くことが「建設的対話」です。「出来るか出来ないか」の二者択一ではなく、少しでもできることを探していく姿勢が大切です。

(4) 一人で抱えこまない

障害は個別的で、外見では判断がつかないことが沢山あります。困ったら周囲と相談しましょう。

2、案内・誘導の場面では

(1) 入口付近や廊下で困っていそうな方を見かけたら

「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しょう。視覚障害者などから誘導を頼まれて、誘導方法が分からないときは、思い込みで動かず、必ず本人に方法を確認しましょう。

(2) 受付の手順等について

障害の特性と必要性に応じ、これまでの慣行にとらわれず、柔軟に対応します。

(3)「筆談できます」の表示

窓口等の分かりやすい場所に掲示します。筆談ボードを分かりやすい場所に設置し、係員でその場所を確認しておきます。

3、受付・相談時の配慮

【ポイント3 - 1】本人と話す・本人に聞く

介助者や手話通訳者等が同行している場合も、相談者本人に直接話しかけましょう。会話が難しい場合は、他のコミュニケーション方法を工夫してください。意思の主体は本人です。

(1) 会話が難しいとき

言葉が不明瞭で聞き取りにくい、障害のためにこちらの話が通じにくい場合も、敬遠したり、分かったふりをせず、「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し聞き返す」など相手の意思を確認します。それが信頼感につながります。

また、必要に応じて絵、図、写真等も使って説明します。相手の表情や仕草などから要件を想像して「○○ですか？」と聞くことも有効です。

(2) 思い込みや押しつけにならないように

障害が同じでも、困り事や要望は一人ひとり違います。「障害があっても、できることは自分でしたい」との思いが強い人もいます。何に困っているのか、どのような配慮が必要と考えているのか、本人から確認します。

(3) 年齢相応の言葉遣いを

子ども扱いした言葉や馴れ馴れしい態度は、相手を目下に見ることになります。年齢相応の敬意をこめた、わかりやすい言葉で話しましょう。

例 (×)「Aちゃん、～ね。」 ()「Aさん、～ですね。」

(4) わかりやすい説明を

専門的な用語を避け、ポイントを明確に、文章は短く、一般的な分かりやすい言葉で説明します。

なお、事前に来所が分かっている場合は、障害特性に応じた方法で説明できるように、あらかじめ説明資料等の準備をしておきます。

【ポイント3 - 2】プライバシーへの配慮

障害の原因や内容については、「今困っていること」の解決に必要な範囲で、本人の同意を得て確認しましょう。

(5) 障害の原因や経過について

相談者から話す場合を除き、必要がないのに詳しく聞いたりしてはいけません。また、関係機関に連絡を取る場合は、必ず相談者の了解を取ります。

【ポイント3 - 3】相談の場所や位置への配慮

相談者の状況に応じて、場所や高さを配慮します。

(6) 「上から視線」にならないように

椅子や車いすに座っている方に対しては、少しかがんだり、椅子に掛けるなどして、同じ目線で話すようにします。立ったままで話すと、当事者は上から見下ろされることになり、身体的・心理的に負担になります。

(7) 同行者等（手話通訳者、ガイドヘルパー、盲導犬など）がいる場合

相談スペースの場所や位置に配慮します。どのようにするかは、相談者に確認してください、

【ポイント3 - 4】「見守り」も窓口の支援

(8) 必要に応じて、いつでもサポートできるよう、声やサインが読み取れるように待機して見守ることも大切です。

4、手続き（書類の記入）の場面では

記入方法は、記入例とともに、文書で大きくわかりやすく表示します。記入で困っている方には、「お手伝いしましょうか」と声をかけます。

(1) 代筆

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。

〔コラム5 記名と署名〕

記名とは、署名以外の方法(代筆、ゴム印等)で氏名等を記載するもので、署名とは、本人が自筆で手書きするものを言います。

一般論として「記名+印」は、本人の利益になるものなので、代筆可です。一方「署名+印」は本人に義務を負わせるもの（例：連帯保証人等）で自筆が必須（代筆は不可）です。実際には必ずしもこの通りではないので、事務の内容に応じて、可否を確認してください。

(2) サインガイド

視覚障害など、記載欄の位置や大きさがわかりにくい場合や、記載欄にまっすぐ記入することが難しい場合に、使用します。プラスチックなどの板で、記名欄だけを切り取り、書類に重ねて使用します。クリアファイルなどで作成出来るので、必要に応じて作成・活用してください。



手書きサインガイド(例)
(社福)日本ライトハウス HP より

5、イベントや会議の開催

区民を対象としたイベントや会議には、障害のある人の応募・参加があります。申し込みを受けてから配慮を考えるのではなく、イベント等の企画段階で、必要な合理的配慮を想定しておきましょう。

開催通知や申込書に「配慮希望の有無等」の欄を作っておくと、事前準備がしやすくなります。

【開催通知の例】

〇〇会議のご案内

「点字資料、拡大文字資料、音声データや手話通訳、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出ください。」など

お名前		ご所属	
ご連絡先	住所		
	電話		
	FAX		
備考	以下について、必要がございましたら、印をつけてください。		
	車いすスペース	手話通訳	要約筆記
	磁気ループ	点字資料	その他()
介助者	同行する	同行しない	

お申込みの個人情報については、本事業の目的以外には使用いたしません。

〔コラム6 エレベーターのない建物での講演会〕

エレベーターが無く、階段を使わなければ移動できないフロア（2階以上や地下等）で講演会等を実施する場合は、車いすや杖を使用した方の申し込みを想定しておきましょう。階段の昇降介助は、原則として主催者が対応します。介助のしかたや希望を当事者に確認し、必要な体制を準備しておくことが重要です。

6、緊急時の対応を想定する

(1) 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。

(2) 日常的な避難訓練において、障害のある方を交えたうえで、車いすやアイマスクを用いた疑似体験を実施し、安全な避難方法を確認するなど、自力での移動が困難な方の補助体制を確保できるように努めます。



第5 障害特性に応じた対応

障害者と接するときには、それぞれの障害特性に応じた対応が求められます。以下に、いくつかの代表的な障害について、その概要をまとめました。

改定にあたり「障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン」(厚生労働省) 東京都心身障害者福祉センターリーフレット「障害理解のために」及び「東京都障害者差別解消ハンドブック」等の掲載事例を参考に、区内障害者団体のご協力をいただきました。

対応事例については、区職員・区の窓口・区の事業で生じたものについて、区の実情にあわせて記載しました。

1、視覚障害 (視力障害・視野障害)

私たちは、日々の情報の多くを視覚から得ています。視覚障害の方は、視覚情報が得にくいために、移動や日常生活に様々な制限を受けています。視覚を補う設備や道具(拡大読書器、音声読み上げソフト、音声案内情報)や、触覚での代用(点字、実際に触れるなど)、嗅覚などを手がかりに、周囲を把握しています。

視覚障害には、「全く見えない(全盲)」場合と、ロービジョン＝「少し見えるが、見えづらい」場合、「特定の色がわかりにくい(色覚多様性)」場合があり、見えにくさは一人ひとり違います。「ロービジョン」の人は白杖を持たないことも多く、外見上は分かりにくいことがあります。

「ロービジョン」の人には、次のような「見えづらさ」があります。

- ・視力が低い(図A)
文字の拡大や眼鏡・コンタクトレンズ等を使用しても視力が上がらない
- ・特定の色がわかりにくい
- ・光がまぶしい(図B)
- ・見える範囲が狭い(物が一部しか見えない(図C))
- ・小さな穴から覗いているようにしか見えない(図D)
- ・暗い所で見えにくい 等



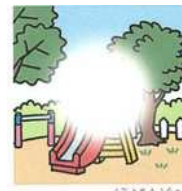
しりよく
視力のよい人のみえか
た



(図A)



(図B)



(図C)



(図D)

[よくある誤解]

- ・白杖を使って一人で歩いている人は、どこでも一人で大丈夫。また、集中しているので、話しかけないほうが良い。
- ・横断歩道に音声信号があれば、視覚障害者は安全に横断できる。
- ・視覚障害者は皆、点字の読み書きや音声コードを読むことができる。
- ・盲導犬は、止まっているときに撫でてあげても良い。

(正解は以下を参照)

(1) こんなことに困っています



全く見えない、殆ど見えない場合

・移動のとき

初めての場所では、一人で移動することが困難です。

横断歩道では、音声信号に従って渡っても、危ない目にあうことがあります。

慣れている場所では、白杖などを使い一人で移動出来ます。しかし慣れた場所でも、普段はない障害物(点字ブロック上の自転車など)があると、ぶつかったりつまづいてしまいます。

・情報へのアクセス

普通の文字情報の読み取りは難しく、音声情報や点字を頼りにしています。なお受障の時期などによっては、点字が使えない人もいます。また、音声コードを読めない人もいます。

郵便物や配布物は、発信元や内容がよくわかりません。申し込みや手続きなどで期限がある内容では、(期限に)遅れてしまう場合があります。

書くこと(署名等)を求められたときに、困ります。

・街中で

店のメニューや駅の張り紙などは、よくわかりません。

方角がわからなくなって困ることがあります。

案内のときに、いきなり杖を持つ手を引っ張られると困ります。

名乗らずに声を掛けられると、誰だかわかりません。

[コラム7 白杖には、3つの役割があります]

- 1 路面の状態や点字ブロックを探る
 - 2 身の回りの障害物から身を守る。
 - 3 視覚障害者であることを周囲に知らせる。
-

「ロービジョン」の場合

- ・視野障害では、「読めるのに歩きにくい」「歩けるのに読みにくい」という場合

があります。外からは分かりにくいために、「見えるはず」「歩けるはず」と誤解されたり、必要な配慮を得られないことがあります。

・ 特定の色がわかりにくい人（色覚多様性）にとっては、色名を使った指示や案内が分からず誤解されることがあります。

〔コラム 8：色覚多様性について〕

1、色の見え方

「色はみな同じように見えている」と思いがちですが、色の見え方（色覚）は人によって違います。近年では、色覚には 5 種類あるという考え方があります。日本遺伝学会は、色覚の違いを病気や障害ではなく、血液型のような、遺伝的に受け継がれていく感覚の多様性の一つとするのが妥当と判断し、2017年9月に従来の「色覚異常、色盲」を「色覚多様性」に改めることを提唱しました。（「遺伝単～遺伝学用語集」）

2、色のユニバーサルデザイン(CUD)

ポスターやパンフレットなどの色の組み合わせによっては、情報が伝わらず、間違いや勘違い、時には危険な目にあうなどの、「色彩情報の弱者」が生まれることがあります。

誰もがわかりやすく多様な色覚に配慮した製品や環境、サービス、情報を提供するという考え方を、「色のユニバーサルデザイン（CUD）」と呼びます。印刷物やホームページ・サインなどの作成には、CUDの考え方を取り入れてください。（色のユニバーサルデザインの実践的な内容については、「[世田谷区情報のユニバーサルデザインガイドライン](#)」（平成 28 年 4 月 世田谷区都市整備政策部都市デザイン課）を参照してください。（以下抜粋）

（2）こんな配慮が必要です

困っている様子があったら

- ・ 声かけは正面から、本人に話しかけていることが分かるように行います。「私は職員の 〇〇 さんです。何かお困りですか」と声をかけ、用件や困りごとを確認しましょう。

- ・ 名前が分かっている人には「 〇〇 さん、こんにちは。 〇〇 さんです」など、相手の名前を呼びかけ、自分も名のりませう。

- ・ 駅のホームや、人混み、騒音がある場所では、予期せぬ危険があります。歩き慣れていて歩行に集中しているように見えても、迷わず声をかけましょう。

説明では

- ・ 指さしや、「それ」「あれ」「こっち」「このくらいの」などの指示代名詞で表現



せず、「あなたの正面」「右側」「左側」「 くらいの大きさ」「30センチ右」「時計の9時の位置」などと具体的に説明します。場合によっては了解を得たうえで手を添え、物に触れてもらいます。

- ・色の名前を使った説明（「ピンクの書類」「緑の看板」等）に加えて、番号（右から3つ目の書類、1番窓口）を併記するなど、複数の方法で案内します。

案内では

どのように誘導すれば良いか、本人に確認してください。（案内者の腕を本人につかんでもらって歩く など）。誘導の際は、その人の「目」になる気持ちで、周辺の様子などを説明します。



- ・座席に案内するとき

椅子の背もたれに触れさせて位置を知らせます。机がある場合は、もう片方の手で机に触れさせてください。

「ロービジョン」の場合、「まぶしさ」（外光や照明の位置など）に配慮があるかどうかを確認します。

- ・廊下を歩くとき

本人の少し前に立ち、誘導者の片手の肘や肩を軽く触れてもらい、先導します。方向を変える際や障害物がある場合には、「右に曲がります」「右側に があります」などと伝えます。

- ・階段(段差)の上り下り

「ここから上り(下り)の階段です」と声をかけ、介助者が前に出て上り下りします。最後の段の手前で、「最終段です」などと伝えます。

- ・トイレへの案内

トイレの入口だけでなく個室まで案内し、中の様子を説明します。（ドアの種類や便器の位置・方向やトイレトペーパーの位置、水洗方法とその位置など）

（3）これだけはチェック！



- ・広く区民向けの発行・配布物等への音声対応は検討しましたか？ P19～P21参照

- ・イベント等では視覚障害者の参加を想定しましたか？ 会場設営で点字ブロック上に物を置かない配慮、駐輪されないよう工夫しましたか？
- ・区民アンケート等の実施では、パソコン読み上げソフトによる読み取りや、電子データや音声ファイルでの回答を検討しましたか
- ・会議等で、視覚障害者が参加する場合は、ガイドヘルパーや盲導犬の同行の有無を確認し、同行の場合は、席や待機場所を用意します。盲導犬の待機場所等は、あらかじめ参加者と打ち合わせしておきます。

(「情報のユニバーサルデザインガイドライン」(都市デザイン課)も参照してください。)

事例 「内容は【事例・資料編】の NO を参照すること

区の事例

- ・申請書の案内について(101)
- ・(職)デジ図書貸出申込書の書式について(102)
- ・ガイドブック(テキスト版)を読みやすく(106)
- ・図書館の機器の利用範囲(107)
- ・(職)区民相談の録音の可否(108)
- ・地域防災計画の音声版作成要望(109)
- ・街づくりニュースの音声コード(110)
- ・(職)イベント案内チラシへの音声コードと切欠きについて(111)
- ・(職)信号機横断の手助け PR(112)
- ・区窓口で代筆を依頼したら「書けるはず」と断られた(ロービジョン)(113)
- ・施設の自動販売機に点字シールを貼ってほしい(114)
- ・スポーツ施設でトレーニング用機器操作を補助してほしい(115)

* (職): 職員からの相談

民間事業所等の事例

- ・盲導犬の入店拒否(103)
- ・店舗改修後、ATMの音声ガイドがなくなった(104)
- ・初めて行った駅で、インターホンの場所がわからなかった(105)
- ・通院同行の可否(116)
- ・ホームへの誘導依頼(118)
- ・わかりにくい障害にもっと理解を(119)

[コラム9 身体障害者補助犬について]

「身体障害者補助犬」は身体障害者補助犬法に基づき認定された犬で、盲導犬・介助犬・聴導犬の3種類があります。目や耳や手足に障害のある方の生活をお手伝いします。



補助犬は特別な訓練を受けた犬でペットとは違います。補助犬の仕事に、撫でたり、餌をあげたりしないでください。

1、補助犬の種類

- ・盲導犬：目の見えない人、見えにくい人が安全に歩けるようにサポートします。障害物を避け、立ち止まって教えます。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。指示された物を持ってきたり着脱衣の介助などを行います。「介助犬」という表示を

つけています。

- ・聴導犬：音が聞えない(聞こえにくい)人に、玄関のチャイムやFAX着信音・赤ちゃんの泣き声などを知らせます。「聴導犬」という表示をつけています。

2、身体障害者補助犬法

「身体障害者補助犬法」では、人が立ち入りできる様々な場所で、補助犬の同伴を受入れるよう義務づけています。

【受入れ義務がある機関、施設】

- ・国や地方公共団体等が管理する公共施設、公共交通機関
- ・不特定多数の人が利用する民間施設
- ・国や地方公共団体等の事務所、従業員45.5人以上の民間企業

【努力義務がある機関、施設】

- ・事務所(職場) - 従業員45.5人未満の民間企業
- ・民間住宅

3、補助犬の受け入れ(留意事項)

- ・補助犬はユーザーの指示に従い待機できるので、特別な設備は必要ありません。
- ・補助犬について他の来庁者から苦情がある場合は、「身体障害者補助犬法」で受入れ義務があること、補助犬の行動や健康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、周りのにおいを嗅ぎ回ったり、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。
- ・補助犬ユーザーが困っている様子を見かけたら、まずは声かけ(聴導犬の場合は筆談等)をしてください。



* 「ほじょ犬もってしてBOOK」(厚生労働省)より一部引用

2、聴覚障害

生活の中には、多くの音声情報が溢れています。聴覚障害者は、「聞こえない」「聞こえづらい」など、耳からの情報を得にくいために、会話のほか、様々な不便・不自由の中で生活しています。また、外見上は分かりにくいため、誤解されたり、適切な配慮を得られない事があります。

[よくある誤解]

- ・難聴の人は皆、補聴器をつければ会話ができる
- ・聞こえにくい人には声を大きくすれば聞こえる
- ・聴覚障害者は皆、手話ができる
- ・手続きの説明書を一式送ったので、説明はいらない



- ・説明に「分かりました」と言ったので、内容は伝わった
- ・本人のプライバシーにかかわる事は、手話通訳を介さないほうが良い

(正解は以下を参照)

【コミュニケーションの特徴とポイント】

○全く聞こえない方(ろう者)もいれば、聞こえづらい方(難聴者)もあり、「聞こえづらさ」も様々です。また、それぞれの「聞こえ方」やこれまでの生活によって、コミュニケーション手段も様々です。

○手話、筆談、読話(相手の口の形から言葉を推測する)のほかスマホ、タブレットなどを、相手や場面に応じて併用したり使い分けています。聴覚障害者は手話ができると思われがちですが、手話を学ぶ機会がなかった人(中途障害など)は手話が使えません。

○また、補聴器や人工内耳などを使ったり、様々な用具(音声を光や振動で知らせる等)やIT機器の活用などによって、情報を得ています。

○手話通訳者や介助者を同伴している場合も、通訳者や介助者とではなく、必ず本人と話します。

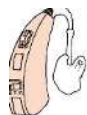
〔コラム10：聴覚障害の種類〕

聴覚障害には、「伝音性難聴」(音そのものが聞こえにくい)、「感音性難聴」(言葉や音がゆがんで聞こえ、言葉を聞き分けにくい)、その両方を併せ持つ「混合性難聴」の、3つの種類があります。

伝音性難聴は、大きな声で聞き取りやすくなる場合があります。感音性難聴では、大きな声は「音のゆがみ」が大きくなり、より分かりにくくなります。いずれも環境(静かかどうか)や話し方で、聞こえ方は変わります。老人性難聴は感音性難聴です。

〔コラム11：補聴器〕

補聴器は、基本的に音を大きくする器械です。人の声だけでなく、周囲の雑音も大きく聞こえます。なるべく静かな場所での対応を心がけましょう。



また感音性難聴があると、補聴器で音を大きくしても、会話がきちんと聞き取れるとはかぎりません。補聴器を使用している方にも、話し方の工夫が必要です。

最新の補聴器は、調整の良し悪しで聞こえが左右されます。聞き取りにくいときは、調整しなおすことが有効です。



(1) こんなことに困っています

会話

- ・人から道を聞かれましたが、内容が分からずに困りました。
- ・声を大きくすれば分かるだろうと大声を出されて、かえって聞き取れませんでした。
- ・手話が使えないのに、いきなり手話で話しかけられて困りました。
- ・後ろから声をかけられても気づかず、「無視した」など誤解されることがあります。



街中や交通機関で

- ・電車が止まったとき、車内アナウンスが聞き取れず、困りました。
- ・スーパーマーケットで、タイムセールのアナウンスが分からず、特売品を買えませんでした。
- ・後ろから来た自転車のベルや、車やバイクのクラクションが分からず、危ない思いをしました。

家で

- ・ノックやインターホンの声が聞き取れず、宅配便を受け取れませんでした。

(2) こんな配慮が必要です

○困っている様子があったら

- ・後ろからの声かけは聞こえない場合があります。正面から顔を見せ、口をはっきり開けて「お困りですか?」「お手伝いしましょうか?」と声をかけます。
- ・マスクはなるべく外します(声がかくもり、口の形がわかりません。)

○コミュニケーションでは

- ・どのような方法がよいかを、本人にたずねてください。
- ・筆談、読話、手話いずれの場合も、声を出して行きます。相手の顔を見て、普通の大きさの声でゆっくり、はっきり口を動かし、文節で区切って話します。(マスクはなるべく外します。)身振り、手ぶりで会話を補うことも有効です。



- ・なるべく騒音のない場所で対応しましょう。会議室などでは、窓を閉め、雑音を防ぎます。テレビなどは消します。(換気に留意しましょう。)
- ・聴覚障害の人は、音だけではなく、口の形や前後の話の内容から推測して聞いています。聞こえなかったことを、無意識に推測で補完していることがあります。「わかった」と言っている場合も、大事なことはメモや文章でわたすなど、きちんと伝わったかどうかを確認しましょう

補聴器を使っている人への対応：上記と同様です。

筆談

・要点をまとめて文章は短く区切ります。専門用語を避け平易な言葉づかいにします。会話調で書く必要はなく、単語レベルで十分です。

- ・質問は、なるべく「ハイ」「イエエ」で答えられる聞き方で。
- ・手順などの説明は、図や写真、現物などの活用が有効です。

(詳しくは P 3 8 筆談マニュアル抜粋参照)

読話への配慮

- ・同音異議語など、同じ口の形や似た口の形の言葉があります。(例：一時(いちじ)と二時(にじ)は口の形が同じ)
- ・誤解が生じないように、日にちや時間など大事な事は、メモに書くなどで確認しましょう。

手話

- ・本人が見やすい位置に、手話通訳者の場所を確保します。
- ・手話通訳通訳者にではなく、必ず本人に向かって話します。
- ・「遠隔手話通訳」の利用を希望する場合は、対応します。

* 手話通訳者の待機・遠隔手話通訳 P 1 9 参照

(3) これだけはチェック！

- ・ 講演会・研修会・イベント

手話通訳や要約筆記配置の検討

補聴器ですべて聞き取ることができるか、手話通訳または要約筆記が必要かなど、参加者に合ったコミュニケーション手段を個別に確認し、可能な範囲で対応します。(P 1 9 参照。)

座席の工夫

スピーカーの種類によって、聞こえ方が変わる場合があります。必要に応じて、席の工夫(話者の前等)を検討しましょう。

窓口の筆談ボードの場所を確認しましたか？

(参考)『筆談できます』マークの表示(サンプル)

障害施策推進課 庁内公開サイト

7 - 06 平成 29 年 6 月 21 日 各種依頼等 庶務担当課長会

「窓口における筆談マーク等の掲示について」(依頼)



〔コラム 12：手話〕

1、 手話は言語

手話は、日本語とは異なる文法や手法による言語です。先天的に聴覚障害があるなど、手話を母語とする人たちにとっては、日本語はいわば外国語です。耳から覚えることが難しいため、日本語の語彙や言い回しなどを身に着けるには限界があります。相談の際や連絡などでは、筆談やFAXなどはなるべく分かりやすい、平易な言葉を使いましょう。

2、 手話通訳者

手話通訳資格には、「手話通訳士」(厚生労働大臣認可)、「世田谷区登録手話通訳者」「東京手話通訳派遣センター登録者」などがあります。いずれも、守秘義務が課せられていて、通訳上知りえた秘密を他に漏らすことは禁じられています。

(参考) 筆談マニュアル抜粋 (庁内公開サイト4 - 12 参照)

簡易筆談機器で正確に伝えるための方法は・・・

筆談といってもただ書くだけではなく、相手の顔を見ながら簡単な口話や手話または身振りを交えることが大切です。そして、理解したかどうかを確認しながら進めると、より良いコミュニケーションが図れます。

《お客様に書いて伝えるときのポイント》

読みやすい文字で書きましょう。

短い文で書きましょう。

長い文は前後の関係などが複雑になり、理解しにくくなります。

5W1H(いつ・どこで・だれが・なにを・なぜ・どのように)など、内容のポイントをはっきり伝えましょう。

ひらがなだけの文章ではなく、日常使う漢字を用いる方が理解しやすいです。

漢字は意味の理解に役立ちます。かな文字が多すぎると、ことばのまとまりがはっきりせず、意味がわかりにくくなります。

イラストや図などを使い、わかりやすく書きましょう。

× 悪い例

手当のしんせいは15日からはじまりますが、しんせいほうほうについては5日にゆうそうします。

○ 良い例

手当申請書類 6月5日に郵送

手当申請受付 7月15日開始

二重否定は避けましょう

× 悪い例

本人でなければ申請できないというわけではありません。

○ 良い例

委任状があれば、代理人でも申請できます。

× 悪い例

知らない人は一人もいない。

○ 良い例

皆、知っている。

開催日時や会場および地図など聞かれたら、簡易筆談機器ではなく、メモに書いて渡しましょう。

個人情報に配慮して、渡してもよい内容はできるだけメモに書いて渡してください。

《お客様が書いたものを読むときのポイント》

表現に不十分な点があっても、書かれた内容を読み取るように心がけてください。

幼少期から重度の障害者の中には、ことばの習得に支障があり、読み書きが苦手な人がいます。独特の話し方をされる方もいます。

しかし、用件を伝えるために筆談をしていますので、ことばづかひの誤りにとらわれないでください。

書かれた意味が理解できない場合は、本人に具体的に質問してください。
意味を確認しないまましていると、誤解が生じるもとになります。

事例 (内容は【事例・資料編】を参照のこと)

区の事例

- ・粗大ごみの Fax 申し込みができない(201)
- ・投票所の筆談対応について(202)
- ・窓口で「筆談器あります」と表示があったのに、置き場所が不明(206)
- ・(職)生活支援の相談にメールでできないかとの相談があった(207)
- ・区のスポーツ施設の当日キャンセル方法が電話しか出来ない(208)
- ・(職)イベントに手話通訳配置は必須か(209)
- ・研修受講時の手話通訳配置(210)

* (職): 職員からの相談

民間事業所等の事例

- ・転居に伴う、IT プロバイダーの対応(203)
- ・民営バスにおける障害者割引の手帳提示(204)

- ・大学講義(スクーリング)での情報保障(ノートテイク)(205)

都の好事例(東京都差別解消法ハンドブック H30/10より抜粋)

聴覚障害者のAさんは、ある研修会に参加することになりました。事務局から研修担当者には、Aさんは聴覚障害があるので配慮するよう伝えていましたが、研修担当は、Aさんは補聴器をつけていたので問題ないと思い、特段の配慮もなく研修が進められ第1日が終わってしまいました。

Aさんは、補聴器をつけていても、全てが聞き取れる訳ではないことを事務局に相談したところ、次回以降、手話通訳者が要約筆記者(ノートテイク)で対応してくれることになりました。

(参考) 盲ろう(視覚と聴覚の重複障害)

視覚と聴覚の両方に障害がある状態を「盲ろう」と呼んでいます。発症の時期や、経緯も様々です。また、見え方と聞こえ方の組み合わせによって、4つのタイプがあります。

「全盲ろう」(全く見えず聞こえない)

「弱視ろう」(見えにくく聞こえない)

「盲難聴」(全く見えず聞こえにくい)

「弱視難聴」(見えにくく聞こえにくい)

「盲ろう者」は、情報入手・コミュニケーション・移動等の様々な場面で困難な状況に置かれています。社会参加のためには、それぞれについて支援や介助等が不可欠です。

コミュニケーションの場面では

障害の状態や、盲ろうになるまでに習得した技法により、使用するコミュニケーション方法は異なります。まず、触れ合うことから始めましょう。

・触覚を使用：

「手書き文字」(相手の手の平に指先等で直接文字を書く)

「指点字」(指を点字タイプライターに見立ててタッチする)

「触手話」「指文字」(話者の手話等の形や位置を盲ろう者が手で直接読み取る)

・視覚を使用：少し見える人には大きな文字で筆談する

・聴覚を使用：少し聞こえる人には、耳元ではっきりゆっくり話す
(大きな声はかえって聞きにくい場合がある)

情報伝達・説明の場面では

・言葉の通訳に加えて、周囲の状況を伝えることも大切です。視覚的・

聴覚的情報についても意識的に伝えましょう。

- ・その場の状況説明として、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）なども伝えましょう。

移動の際は安全確保に特に注意しましょう。

都の好事例（東京都差別解消法ハンドブック H30/10 より抜粋）

盲ろう者であるBさんは、通訳・介助者を伴って、パソコンの訓練施設に相談に行きましたが、盲ろう者との特殊なコミュニケーション方法である「手書き文字」「点字筆記」「触手話」「指点字」ができる職員がいないとの理由で受入れを断られました。

後日、Bさんは盲ろう者関係機関に相談したところ、「Bさんは点字ができること、手のひらに書く(手書き文字)ことでコミュニケーションがとれることを施設側に伝えたらよいのではないか」との助言を受け、そのことを改めて施設に説明した結果、施設側の理解を得られ、前向きに受け入れる方向で話が進展しました。

3、肢体不自由

病気やケガ、先天性の疾患等により、上下肢・体幹のまひや欠損、筋力低下、骨や関節の変形、痛みや痺れ、不随意運動（自分の意思と関係なく体が動く）等が生じたため、日常の動作（立つ・座る・歩く・食事・着替え・物の持ち運び・字を書く・入浴等）や、姿勢を保つことが難しい状態です。

障害の部位や状況によって、不自由の程度には個人差があります。

[よくある誤解]

- ・車いすの人用の書類記載台は、台の高さの調整だけすれば良い
 - ・言葉がはっきりしない人は話すのが大変なので、介助者に話すほうが良い
 - ・片麻痺の人は、麻痺のある側で杖をつく
 - ・車いすの幅は広いので、通常のドアの間口では入ることができない
 - ・エレベーターは、車いすの人も含めて、早い者順で使ってよい
 - ・車いすにのっていれば安全 （正解は以下を参照）
-

（1）こんなことに困っています

下肢や体幹の障害

同じ姿勢を保つこと（立っている、座っている）や、起居（立ち上がる、座る）、移動（歩く、段差の昇降など）に制約があります。

* 移動の補助として「杖」「歩行器」「車いす」「装具」等を利用する人もいます。

- ・ 段差や階段、手動ドアなどを一人で移動するのが難しい。
- ・ 歩行が不安定で転倒しやすい。
- ・ 日常生活では、食事・着替え・入浴・排せつなどに介助が必要な人がいる。

【車いす利用者は】

- ・ 高い所に手が届かず、床の物は拾いにくい。無理に拾おうとして、車いすから落下・転倒することがある。
- ・ 移動手段や介助者の確保、移動先の設備（車いすトイレなど）が必要なため、外出先が制限されることがある。
- ・ 長時間座位による疲労や、床ずれやずり落ちがある。
- ・ 雨の日は外出しにくい。

上肢の障害

つかむ・握る・持ち上げる・運ぶなどの、片手あるいは両手の動作に制約があります。

- ・ お金や切符などを取り出すのが難しい
- ・ ファスナーの開閉が難しい
- ・ 字が書きにくく、署名などができない
- ・ 小さなボタンスイッチやタッチパネルの操作が難しい
- ・ ドアや水栓の開閉などが難しい
- ・ 片手が使えない場合、作業する物をしっかり支えることが難しい

○ 半身まひ

・ 片側の上下肢の麻痺により、歩行や両手を使う動作が難しい。また体幹にも麻痺があることが多く、バランスを崩しやすい。

○ 脊髄の損傷

手足の感覚が鈍くなったり、体温調整が困難になることがあります。

- ・ ケガや火傷をしてもわかりにくい
- ・ 冷暖房の設備がない場所では、熱中症や低体温になりやすい
- ・ 排泄のコントロールがうまくいかず、そのために血圧の上昇や頭痛・発汗・息苦しさ・鳥肌などの症状がでることがある。

○ 発声に関わる器官（舌・喉頭等）の障害や失語症

発声や言語でのコミュニケーションをとるのが困難な方がいます。

- ・ うまく喋れないために、「理解が出来ない人」と誤解される
- ・ (付き添いがいる場合) 本人と話さず、付き添いと話す

* 詳しくは P 5 0 音声・言語・構音障害 参照

- 上記の障害に加えて、筋力低下や痛み、しびれ、関節の可動域の制限などを伴う場合も多いです。周囲からはわかりにくく、「出来るのにやらない」と誤解されることがあります。

〔コラム13：エスカレーターに止まって乗りたい〕

- ・ 半身まひがある人は、バランスをとる等のために、麻痺のない側で杖をついたり、手すりを使用します。
- ・ 左側が麻痺している人や、けがや病気のために左手の機能が弱い人は、エスカレーターでは右手すりにつかまって、止まって乗るのが安全です。しかし多くの人が左側に寄って立ち、右側は歩く人のために開けて乗り、右側手すりにつかまって立っていると、「歩いてください」などと言われることがあります。

(このポスターは、東京都理学療法士協会による「エスカレーターマナー推進委員会」が作成しました。この他に当事者が身に着けるカードなども作成しています。)



(2) こんな配慮が必要です

【会話では】

- 相手の立場・目線で話す
 - ・ 座っている人や車いす利用者は、立った姿勢で話されると、上から見下ろされている感じがします。少しかがんで、同じ目線で話すようにしましょう。
- わからないときは聞き直す
 - ・ 聴き取りにくいときは分かったふりをせずに、何度でも聞き返します。話の内容を一区切りずつ確認しながら聞きましょう。介助者がいる場合も、必ず本人と話します。

【介助では】

- 本人の意思を十分に確認する
 - ・ 障害の状況や必要とする介助は人により様々です。「お手伝いしましょうか？」(介助の必要性)「どのようにお手伝いしますか？」「気を付けることはありますか？」(介助の方法)など、本人に確認しましょう。(付き添いがいる場合も同じです。)
- 声をかけてから介助する
 - ・ 急に支援を始めると不安や不快を感じます。「では動きます」(車いすの場合)

「この席でよいですか?」「書類はどこに入れますか?」などと声をかけ、本人の意向を確認しながら支援しましょう。

○ 無理な介助はしない

- ・介助には複数の方が必要な場合もあります。無理な介助は、本人が危険なだけでなく、介助者の腰や関節を痛める原因ともなります。一人では無理な場合は周囲に協力を求め、安全な方法で行います。
- ・車いすでは、前輪を上げる場合は、後部のティッピングレバー（前輪を上げるために踏み込むレバー）を活用します。スロープや段差を降りる時は後ろ向きで移動します。

【物理的環境の整備と配慮】

○ 環境を整える

- ・段差を出来るだけ解消し、必要に応じて簡易スロープを用意しましょう。
- ・車椅子で移動できるよう、通路の幅を確保し斜度に留意します。荷物や机などで通路をせばめることの無いよう、留意します。
- ・車椅子用トイレの整備や、ドアを引き戸や自動ドアにします。
- ・車いす用のカウンターの整備や、記載しやすい文具の配置を工夫しましょう。
- ・ドア、エレベーターの中のスイッチなどの機器操作がしにくい場合があります。スイッチの高さを調整したり、フットスイッチ（足で押すスイッチ）や大き目のボタンなど、操作しやすい工夫をしましょう。
- ・車椅子利用者が、書類を記入したり、機器を操作するとき、台の下に物を置かないように注意しましょう。（車椅子のフットサポートが机の下にある荷物等につかえて、十分前に出られないことがあります。）



〔コラム14：車いすの幅と入り口の幅〕

- ・車いすの幅は、70 cm以下(JIS 規格)となっています。80 cm以上の間口であれば何とか通過できますが、余裕がありません。85 cm以上ほしいところです。
- ・廊下など、人がすれ違う場所では、最低 120 cm必要です。

○ 場面に応じた柔軟な対応を

- ・杖を利用している方には

説明や書類記載では、椅子を用意する、書類記載の際はローカウンターを使うなど、相手の方に合わせた配慮をしましょう。

階段を昇るときは、手すりや杖を持っていない側の斜め後ろから介助しま

す。降りるときは本人の一段下の斜め前に立ち、いつでも支えられるよう、横向きに降りてください。

- ・ 脊髄損傷者など、周囲の温度に応じた体温調節が困難な方がいます。ご本人の意向を確認しながら、部屋の温度の調節をしましょう。

〔コラム 15：エレベーターの順番〕

・ エレベーターは、人が並んでいた場合も、車いすの人を優先します。一般の人は階段やエレベーターで移動出来ますが、車いすの人は利用できないからです。

「だれでもトイレ」についても同様です。

- 運動障害（片麻痺や運動失調等）や感覚障害（眼や耳や皮膚、脳の損傷による）、高次脳機能障害（P 4 7 参照）を伴う場合もあります。本人に確認し対応しましょう。

（ 3 ）これだけはチェック！

- 講演会・研修・イベントでは
肢体不自由のある方が参加する可能性があることを想定していますか。当日その場で考えるのではなく、あらかじめ準備しておきましょう。
- 職場のバリアーを点検しましょう
車いすや杖などを使う人にとっては、ちょっとした段差や坂道が移動の妨げになることがあります。また、車いすの種類には手動型、電動型、スクーター式などがあり、電動車いすの重量がかなり重いタイプもあります。
- 受付、手続き、手数料の受領などの配慮を、想定しておきましょう
手指や手などにマヒがある人などは、文字を書いたりお金の扱いなどが困難な場合があります。

事例

区の事例（内容は【事例・資料編】を参照のこと）

- ・ ホールの舞台に車いすで登壇したい（301）
- ・ 区役所内の段差のためレストラン・トイレが利用できない（302）
- ・ 車いす利用者の講習会参加について（303）
- ・ (職)車いす利用者の講演会参加について（304）
- ・ 投票所の段差等への対応について（305）
- ・ 駐輪場の自転車の出し入れ（306）
- ・ 大型自転車の駐輪について（307）
- ・ 区民施設駐車場の案内について（308）

- ・ まち歩きイベントにおける合理的配慮とは(3 0 9)
 - ・ 新成人の集いへの出席(好事例)(3 1 0)
 - ・ BOP での弁当の可否(3 2 3)
 - ・ (職)貸出用車いすでの荷物運搬(3 2 4)
 - ・ 仮施設のトイレへの対応について(3 2 5)
 - ・ イベントでの駐車場誘導(3 2 6)
 - ・ 介助を待たせてしまう(3 2 7)
 - ・ 学校給食をミキサー食に(3 2 8)
 - ・ 障害者施設にウォシュレットを(3 2 9)
 - ・ 本人がいるのに証明書を家族に渡した(3 3 0)
 - ・ (職)成人用おむつ交換の場所について(3 3 1)
 - ・ 大型車いすがエレベーターに乗れない(3 3 2)
 - ・ テニス退会手続き方法(3 3 3)
 - ・ エレベーターのない地下会議室への車いす参加(3 3 4)
 - ・ 地区会館にエレベーターがない(3 3 5)
 - ・ 駐車場までの移動(3 3 6)
- * (職): 職員からの相談

民間事業所等の事例

- ・ 電動車いすの入店介助の拒否(3 1 1)
- ・ 電動車いすでの入店を拒否された(3 1 2)
- ・ 飲食店の固定された椅子とテーブルについて(3 1 3)
- ・ スーパーマーケットのセミセルフレジについて(3 1 4)
- ・ スーパーマーケットにおけるシニアカーの利用について(3 1 5)
- ・ 福祉タクシー券の利用拒否について(3 1 6)
- ・ タクシー料金の支払いについて(3 1 7)
- ・ 降車駅を伝えたのに駅員が配置されなかった(3 1 8)
- ・ 混雑を理由に乗車を拒否された(3 1 9)
- ・ ストレッチャー型電動車いすの新幹線乗車(3 2 0)
- ・ 車いす利用者への銀行の対応(3 2 1)
- ・ マンション駐車場の変更を(3 2 2)
- ・ 電動車いすの入店拒否(3 3 7)
- ・ レジで無視された(3 3 8)
- ・ レジの対応(3 3 9)
- ・ スーパーの入口が狭い(3 4 0)
- ・ まち歩きイベントにおける合理的配慮(3 4 1)
- ・ オートロック化に伴う配慮(3 4 2)
- ・ マンション駐車場の変更を(3 4 3)
- ・ タクシーの本人無視(3 4 4)

- ・ 駅員の対応（ 3 4 6 ）
- ・ 降車駅を伝えたのに駅員が配置されなかった（ 3 4 5 ）
- ・ バス乗務員の手荷物介助（ 3 4 7 ）
- ・ 金融機関の対応（通帳返却）（ 3 4 8 ）
- ・ 銀行口座の本人確認（ 3 4 9 ）
- ・ 電動車いすの照明（ 3 5 0 ）
- ・ マンション総会開催場所への移動（ 3 5 1 ）
- ・ 学内の生活面の介助（ 3 5 2 ）
- ・ 高速料金支払い機（ 3 5 3 ）

4、高次脳機能障害

脳卒中などの病気や交通事故などで脳の一部が損傷を受けると、日常生活を送るために必要な認知能力（言語や記憶など）に障害が残ることがあります。脳の損傷部位によって特定の症状が出ます。

- 失語症：言葉によるコミュニケーション（会話や読み書き）が難しい
- 注意障害：注意を向ける、注意を持続することが難しい
- 記憶障害：新しいことを覚えにくい
- 半側空間無視：目の前の空間の半分（多くは左側）を認識できない
- 行動と感情の障害：欲求や感情のコントロールが難しい
- 遂行機能障害：段取りよく物事を進めることが難しい
- 病識の欠如：自分の障害を認識することが難しい

身体障害を伴う場合と、伴わない場合があります。外見からはわかりにくいいため、周囲から理解されにくく、本人自身も自分の状態を十分に認識できないことがあります。本人の障害の内容を踏まえた、周囲の配慮が求められます。

[よくある誤解]

- ・ 約束したことを守らないのは、責任感がないから
 - ・ 「出来る」のに、周りに甘えていてやろうとしない
 - ・ 分かっていなくても、すぐ「分かった」と言う
 - ・ しゃべれなくても、こちらの言うことはわかっている
 - ・ 会話が出来なくても、筆談はできる
- （正解は以下を参照）

（ 1 ）こんなことに困っています

- 失語症（*詳しくはP50～P53 音声・言語・構音障害 参照）

- ・話を理解できない、言葉が出てこない、早口や長い話が分からなくなる
- ・読むことができない、文字を読んでも理解が難しい
- ・書くことが難しい、文字を思い出せない、「てにをは」をうまく使えない

○注意障害

- ・集中力が続かず、気が散りやすい
- ・長時間集中しようとするとうつれて、頭がボーっとしている

○記憶障害

- ・薬を飲んだことを覚えていないため、飲み忘れや飲みすぎることがある
- ・約束を覚えていられず、忘れたり、間違えたりする
- ・その時は分かったつもりで「分かった」というが、内容を覚えていない

○半側空間無視（多くは左側）

- ・食卓の(左)半分のおかずを食べ残す
- ・移動するときに、片(左)側にあるものにぶつかる

○行動と感情の障害

- ・指示してもらわないとやる気が起きない
- ・すぐに怒ったり笑ったり、感情を爆発させる
- ・一つのことにとこだわって他のことができない

○遂行機能障害

- ・計画を立てて実行することができない、優先順位がつけられない
- ・間違いの修正や計画の変更ができない
- ・以前出来ていたことが、うまく出来なくなった

○病識の欠如

- ・自分に障害があることを認識せず、無理な予定を立てたりする

(2) こんな配慮が必要です

○基本的な配慮

- ・急がせたり、せかしたりせず、気持ちにゆとりを持って接します。
- ・うまく出来ないことについて、甘えているのでも、責任感の問題でも無いことを理解して、「どうすれば上手くいくか」を考えましょう。

- ことばの障害がある方への配慮(*詳しくはP50 音声・言語・構音障害 参照)
 - ・相手の状況・気持ちを推測して、用件や相談内容を推測しましょう。
 - ・話すことが困難な場合は、「はい」「いいえ」で答えられるような具体的な選択肢で質問しましょう。筆談は、出来る場合も出来ない場合もあります。
 - ・聞き取れなくても分かったふりをせず、分からないことを伝えて、聞き取る方法を工夫しましょう。
 - ・ポイントを絞ってゆっくり、はっきり、分かりやすく話しましょう。
 - ・文字や絵、図で説明したり、ジェスチャーを交えるなどの工夫をしましょう。

- 記憶の障害がある方への配慮
 - ・大事なことは、必要に応じてメモを書いて渡しましょう。
 - ・場合によっては、予定の前日に確認の連絡をしましょう。

- 感情の障害がある方への配慮
 - ・不安感が高まり泣き出したり、ささいなことで怒り出したり、笑いが止まらなくなったりすることがあります。
 - ・基本的にはゆっくりと時間をかけて、本人が落ち着くのを待ちましょう。
(怒り出した原因に心当たりがあればすぐに謝罪し、心当たりがないときも静かな場所を確保し、誠意を持って関わってください。)
 - ・感情の切り替えが難しいことがあるので、時間や日にちを変えてお話するほうが、落ち着いて話せることがあります。

(3) これだけはチェック！

○受付・窓口では

- ・窓口が探せない方
 - 必要に応じて同行します。
- ・書類の記入がうまく出来ない方
 - 見本を示したり、ことばを添えて確認しましょう。
- ・書類の内容を読むことが難しい方
 - 理解したかどうかを確認しながら、要点を分かりやすく説明しましょう。
 - 口頭での説明に加え、大切なことは必要に応じて文字や図、絵などで示します。
- ・説明されたことを忘れる方
 - 大切な事は、あとで本人が確認できるよう、ポイントを明確にしたメモを手渡ししましょう。

〔コラム16 発達障害と子どもの高次脳機能障害 〕

子どもの高次脳機能障害の症状と発達障害の症状は、似ていますが原因が異なります。

発達障害(広汎性発達障害、注意欠陥多動性障害など P62参照)の多くは生まれつきの脳機能の障害が原因で生じると考えられています。

一方、高次脳機能障害は、健康だった子どもが事故や病気などによる、後天的な脳損傷が原因の「中途障害」です。

事例

都の好事例(東京都差別解消法ハンドブック H30/10より抜粋)

- ・メモを活用して行き違いを防止

高次脳機能障害のAさんに、「先ほど伝えたことを忘れて勝手な行動をしている」と注意したところ、「聞いていなかった、知らない」と逆に怒り出してしまいました。Aさんは普段、難しい言葉を使ったり、以前のことをよく覚えている方なので、高次脳機能障害の特性を知らない周囲の人は、Aさんはいい加減だと腹を立てて人間関係が悪化してしまいました。

高次脳機能障害の方は、受傷前の知識や経験を覚えている場合が多いが、直近のことを忘れてしまいがちであるという説明を受け、周囲の人は、障害の特性であることを理解することができました。また、口頭で伝えたことは言った、言わないのトラブルのもとになりやすいので、メモに書いてもらい、双方で確認するようにしたら、トラブルが起きなくなりました。」

5、音声・言語・構音障害

ひとくちに言語障害といっても一様ではありません。言語の理解と表出に関わるものを「失語症(高次脳機能障害の症状の一つ)」、発声・発語に関わる障害によるものを「音声障害・構音障害」といいます。会話が難しいという点では似ていますが、困りごとや配慮の方法は異なります。

いずれも、外見からは分かりにくい障害です。

○「音声障害」

音声を発することができない状態です。喉頭摘出や声帯の異常により、声が出ない、出しづらくなる、声がかすれる等の状態です。

喉頭を摘出した方の中には、食道発声や喉頭の機能を代用する補助具(人工喉頭)、手元のボードの操作により言語を発生させる機械を使用している人もいます。

○「構音障害」

音を作る器官や神経・筋の動きに問題があり、発音が不規則・不明瞭になる

状態です。

○「失語症」

脳の言語機能の中枢の損傷により、獲得した言語機能（「話す」「聞いて理解する」「読む」「書く」など）が損なわれた状態です。

[よくある誤解]

- ・「失語症」の人はしゃべれないが、こちらの言うことは理解している
 - ・会話が難しい人に説明するのは相手に悪いので、付き添いの人と話すほうが良い
 - ・話が聞き取れない時、聞き返すのは失礼にあたる（正解は以下を参照）
-

(1) こんなことに困っています

周囲に気づいてもらいにくい

会話が難しいため、自分から不便さを伝えることが困難です。

誤解されやすい

発声が困難な音声障害や構音障害の人は、言語の理解や聴力にも障害があると間違われることがあります。

失語症の場合、「話せるけれど、読めない」「聞き取れないけれど、読める」「話せないけれど、ある程度聞き取れる」など、症状は人によって異なります。

話すことの困難

- ・伝えたいことがあっても言葉が出てこない。言い誤ってしまう
- ・「てにをは」をうまく使えない
- ・数字の言い間違いがある

聞くことの困難

- ・話を理解できない、早口や長い話が分からなくなる
- ・聞こえているのに言葉の意味がわからない
- ・数字の聞き間違いがある

読むことの困難

- ・読むことができない、文字を読んでも理解が難しい
- ・文字や文章の意味がわからない。特にカナ文字が苦手

書くことの困難

- ・文字を思い出せず書けない。書き誤ってしまう

(2) こんな配慮が必要です

【共通事項】

- ・聞き取れない時は分かったふりをせず、聞き返しましょう。
- ・言葉だけに注目せず、相手の気持ち・状況などを推測しましょう。
- ・付き添いの人がいっても、必ず本人に視線を向けて話しかけましょう。
- ・どのような方法でコミュニケーションを取ればよいか、尋ねてみましょう。

【失語症】

- 話すとき
 - ・相手を焦らせないように気を付けます。表情がわかるよう顔を見ながら、落ち着いた、ゆったりとした雰囲気の中で話しましょう。
 - ・ゆっくり、はっきり、短く、わかりやすい言葉で話しかけましょう。早口、長い文、あいまいな言い回しは厳禁です。
 - ・一度でうまく伝わらない時は、繰り返したり、別の言葉に言い換えてみます。
 - ・話し言葉以外の手段（カレンダー、地図、時計、写真、実物、絵を描く、ジェスチャーなど、見てわかるもの）を併用すると、コミュニケーションの助けとなります。
- 話を聞くとき
 - ・言葉が出なくても先回りせず、ゆっくり待ちましょう。はい・いいえで答えられる質問が有効です。50音表は役立ちません(カナ文字が苦手なため)。
- 確認しながら
 - ・話の内容を理解できているかどうか、確認しながら話をしましょう。できるだけ漢字の単語を使い、要点をメモしながら話を進めましょう。
 - ・数字に関することは、特に聞き誤り、言い誤りやすいので、日付や時間、お金の確認は必ずメモを利用するようにしましょう。

【音声・構音障害】

- 言葉が出ずに困っているときは、必要に応じて相手の状況・気持ちを推測し、はい・いいえで答えられるように具体的な選択肢を挙げて質問しましょう。
- 50音表の指さしや、筆談などが有効な場合があります。必ず本人に確認してから使用しましょう。

〔コラム17 失語症者向け意思疎通支援者派遣事業（令和2年5月開始）〕

失語症のある人は、表出面だけではなく理解面にも障害があります。また、外見上はわからないため、誤解や不当な扱いを受けることがよくあります。しかし、適切な意思

疎通支援を受けることによって、意思の表出や理解がしやすくなり、安心して活動や社会参加が出来るようになります。

「失語症者向け意思疎通支援者派遣事業」は、会話や会議、外出、手続きなどの場面に意思疎通支援者を派遣して、本人の意思を確認し、コミュニケーションの橋渡しをする人です。支援者は失語症を理解し、国が指定した 40 時間の講習、実習を終了しています。

この派遣事業は、会議等 病院や薬局 買い物 公共施設の利用 公共交通機関の利用 等の場面で利用できます。

(詳しくは保健センター専門相談課 または障害施策推進課事業担当まで)

事例 (内容は【事例・資料編】を参照のこと)

区の事例

・言語障害者への対応(401)

都の好事例(失語症) (東京都差別解消法ハンドブック H30/10 より抜粋)

・買い物で欲しいものをさがせない

失語症のDさんが買い物に行きましたが、自分の欲しいものを探すことができません。店員に尋ねようとしたのですが、うまく伝えられず困っていました。

店員は、Dさんがうまく話せないことが分かったため、「食べ物」「飲み物」「日用品」等、徐々に的を絞って確認していったところ、Dさんの欲しいものが判明し、購入することができました。

6、内部障害

病気などで内臓の働きが低下したり、ヒト免疫不全ウイルス(HIV)により免疫機能が低下したりする障害です。

日常生活に支障があり、常に医療的対応を必要とすることが多く、外見からは見えないため、周りの人に理解を得られにくい障害です。

ヘルプマークは、内部障害など「外見からはわかりにくい障害」の方たちのために出来ました。

○ 心臓機能障害

全身に必要な血液を送り出すポンプの役割を果たす心臓の機能が低下してしまう状態の方です。ペースメーカー等を装着している人もいます。

- 呼吸器機能障害
肺の機能が低下して、酸素と二酸化酸素の交換がうまくいかずに、酸素不足になる状態の人です。常時酸素を吸入している人もいます。
- 腎臓機能障害
腎臓の働きが悪くなり、からだに有害な老廃物や水分を排泄できなくなり、不必要な物質や有害な物質がからだの中に蓄積する状態の人です。人工透析を受ける人もいます。
- 膀胱・直腸機能障害
尿をためる膀胱、便をためる直腸が機能低下や機能を失ってしまった状態です。そのため、お腹に人工肛門・人工膀胱（ストマ）を造設している人もいます。これらの方をオストメイトといいます。
オストメイトの方は便意や尿意を感じたり、排泄のコントロールが難しいため、便や尿をためておくための袋（パウチ）を腹部に装着しています。パウチに溜まった排泄物は捨てるために、オストメイト用の設備があるトイレが必要です。）
（P56「オストメイト設備の例」参照）
- 小腸機能障害
小腸が切除されたり、小腸の機能の消化吸収が妨げられ、食事を通じた栄養維持が困難な状態です。定期的に静脈や腸から栄養を受けている人もいます。
- 肝臓機能障害
肝臓の機能が低下した状態です。そのため倦怠感（だるさ）、黄疸(皮膚が黄色くなる)、浮腫（むくみ）、出血傾向（あざがしやすい）、易感染症、食道・胃の静脈瘤破裂による吐血、意識障害などが生じやすくなります。
- ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害
HIV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。

[よくある誤解]

- ・手足にマヒなどがなくて、車いすが必要な人はいない。
- ・いすに座っていれば、待ち時間が長時間になっても支障はない。
- ・肢体不自由の障害ではないので、乗り物の優先席を配慮しなくてもよい。
- ・オストメイトでも車いすでなければ、バリアフリートイレは必要ない。

（正解は下記参照）

(1) こんなことに困っています (共通)

全身状態が低下して疲れやすいため、長時間の立位、速歩、荷物を持つことや作業が制限されます。必要に応じて車いすを使用する人もいます。

- 体調に波があることが多く、良いときと悪いときの動き方や気分に差があります。そのため、「やれば出来るのにやらない」「甘えがち」などと誤解されることがあります。
外見からはわからないため周りの人に理解してもらいにくく、優先席に座っていると不審な目で見られ、ストレスを受けることがあります。

(2) こんな配慮が必要です

【共通】

- プライバシーには十分配慮して、原因疾患など不要な個人情報などは聞かないようにしましょう。
- 疲労感がたまり、集中力を維持しにくいなど、外見からは分かりにくい不便さを抱えていることを理解し、できるだけ負担をかけない寄り添う対応を心がけます。
- 椅子に座っていても、待ち時間が長くなりそうな場合は、順番を早める、ゆっくり休める場所に案内する、などの配慮が必要です。
- 内部障害の方は感染しやすいため、感染予防に最大限の配慮をしましょう。

【心臓機能障害】

- ・ペースメーカー等を装着している人は、近距離でスマホ等を利用すると悪い影響を及ぼすリスクがあります。また、当事者が不安に感じる場合があります。

【呼吸器機能障害】

- ・タバコの煙などが苦しい方もいます。近くではタバコを吸わないよう配慮しましょう。
- ・慢性的な呼吸困難、息切れ、咳等の症状があることを理解し、息苦しくならないうよう、楽な姿勢でゆっくり話ができるよう配慮が必要です。

【腎臓機能障害】

- ・人工透析など、定期的な通院への理解と時間の配慮が必要です。

【ぼうこう・直腸機能障害】

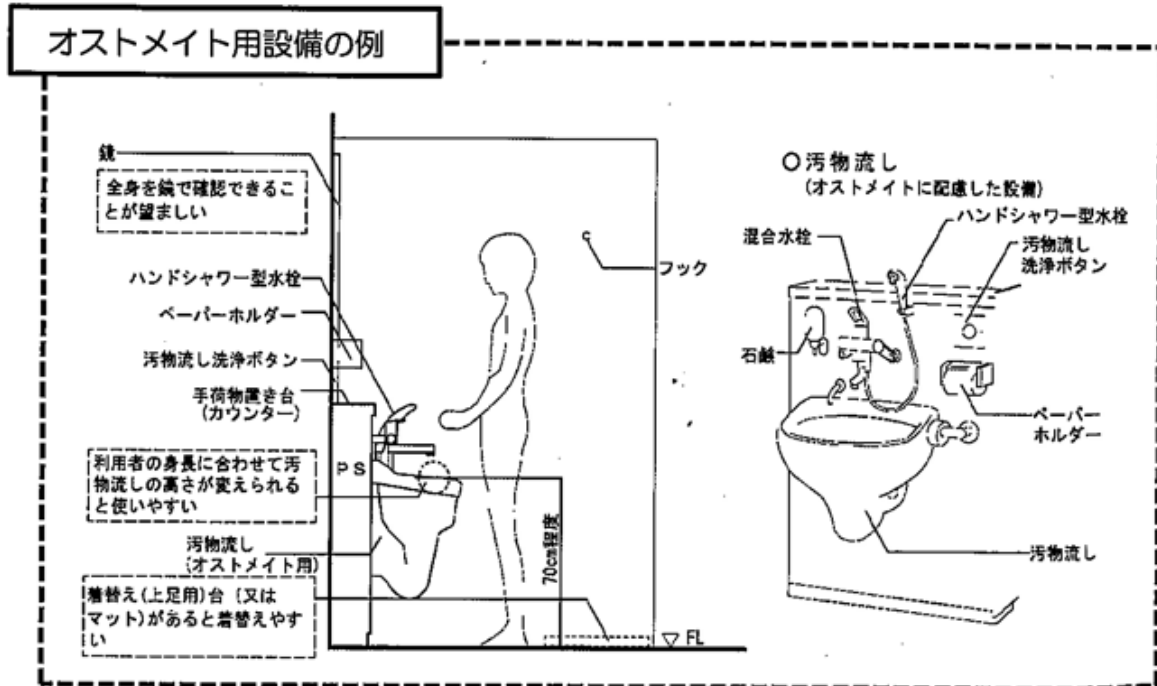
- ・トイレの案内などでは、安心して話をするができるように、同性の対応が

望ましいでしょう。

・オストメイト対応トイレに案内しましょう。設備がない場合は、近くに設備のある施設があればそちらを、無い場合は、ゆとりのある広めの洋式トイレに案内してください。

【肝臓機能障害】

・過食（特にたんぱく質の取りすぎ）は意識障害の誘因となり、食塩はむくみを悪化させます。アルコールや症状を悪化させる食べ物を無理に勧めないようにしましょう。



事例（内容は【事例・資料編】を参照のこと）

区の事例

- ・言語障害者への対応（401）
- ・区民プール入場時の障害者の確認方法について（601）
- ・駐輪場にヘルプマーク優先スペースを（603）

民間事業所等の事例

- ・障害者手帳のコピーの範囲（602）

7、重症心身障害・医療的ケアが必要な人

重症心身障害は、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る、最も重い障害です。原

因は不明の場合もあり、周産期や成長期の事故や疾患による場合もあります。

言語によるコミュニケーションが難しく、四肢体幹の変形・拘縮・筋肉の緊張など、運動機能が著しく低下し、移動・食事・着替え・洗面・トイレ・入浴など様々な場面で介助が必要です。また、医療的ケアが必要な場合もあり、家族・介護者には長期にわたり多大な身体的、精神的負担があります。

[よくある誤解]

- ・重症心身障害者は、障害が重いので、自分の意思をもてない。
 - ・話しかけても反応がない場合は、本人に届いていない。(正解は以下を参照)
-

(1) こんなことに困っています

言語によるコミュニケーションが難しいため、何らかの意思表示をしても、それが周囲に伝わりにくいこともあります。

外出や日中活動の場が制限されています。外出では、リフト付きタクシーなどの車両、トイレ、食事、介助者の確保などの調整が必要になります。

医療的ケアが必要な場合は、夜間の定期的な痰の吸引などで、家族の睡眠や休養が制約されることがあります。

- 感染症などにかかりやすく重症化するリスクがあり、居室を清潔に保つなどの配慮が必要です。

(2) こんな配慮が必要です

どんなに重い障害があっても、その人の発達の段階や一人ひとりの個性と能力に応じた発達支援、また家族への支援が必要です。

- 介護者ではなく、本人に話しかけましょう。言葉によるコミュニケーションが難しく、話しかけて反応がないように見えても、本人は話す側のことばの雰囲気や表情などを感じ取っています。また、表情や仕草、身体の動きなどによって気持ちや意思を表しています。(P61 コラム19 意思決定支援参照)

医療的ケアの必要度に応じて、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必要です。

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、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、衣服、寝具や室温、湿度に気を配り、急な温度変化を避け、一定の適温を保持する配慮が必要です。

[コラム 18 医療的ケア・医療的ケア児について]

○ 医療的ケアとは

家族や看護師が在宅で日常的に行っている経管栄養注入や痰の吸引、導尿などの医療的介助行為のことです。

医師法上の「医療行為」と区別して、「医療的ケア」と呼んでいます。

例) 気管切開、人工呼吸器、吸引、エアウェイ、在宅酸素、経管栄養、胃ろう、中心静脈栄養、導尿、腹膜透析、尿道残置カテーテル、ストマ、腸ろう 等

エアウェイとは、意識障害や気道確保のために用いる管。

胃ろう(腸ろう)とは、口から水分や栄養をとれない方や食べてむせる方に、胃(腸)に開けた穴から、水分や栄養を直接入れる経管栄養のひとつです。

これらの介助は家庭だけでなく、介護や教育の場でも行う必要が生じてきて、現在では、介護の場では介護福祉士が、教育の場では看護師が配置された特別支援学校では教員が、研修を修了し、都知事の認定を受けることにより、タンの吸引等の5つの特定行為に限り、医療的ケアを行えるようになっています。

○ 医療的ケア児とは

医学の進歩を背景として、NICU(新生児集中治療室)等に長期入院した後など、引き続き医療的ケアが日常的に必要なこどもを「医療的ケア児」といいます。歩行可能な状態から自分で体を動かすことが困難な状態までと様々です。重症心身障害児も多くいるとされています。

年齢相応の社会生活と教育を受けるために、医療、学校、家庭の十分な連携が必要です。

8、知的障害

おおむね18歳頃までの発達期に、知的な能力が年齢相応に発達していないため、日常生活や社会生活の適応に困難がある状態です。原因が特定できない場合が多いですが、ダウン症候群などの染色体異常、または先天性代謝異常によるものや、脳症や外傷性脳損傷などの脳の疾患による場合などもあります。

しかし、どんな重度の障害があっても、それぞれの障害特性に合わせた教育や配慮・支援を受けながら、社会経験や学びを積むことにより社会参加しています。

障害の状況は、知的能力の程度により、また「てんかん」や自閉症などとの重複に

より、大きく異なります。ダウン症候群の場合、筋肉の低緊張や、心臓などの臓器に疾患を伴う場合があります。

周囲の理解や支援によって一步一步成長していける可能性をもっています。

[よくある誤解]

- ・ 抽象的なことは理解できないので、支援してあげないと何もできない。
- ・ 「はい」と返事したことは、すべて理解している。
- ・ 知的障害がある人は、一人で外出できない。
- ・ 大人の年齢であっても子供と同じような言葉づかいでよい。

(正解は以下を参照)

(1) こんなことに困っています

読み書きや計算が苦手

そのため、お金の計算も苦手な人もいます。

- コミュニケーションの力が弱い
そのため、人に尋ねたり自分の意見を言うことが苦手な方もいます。
- 状況を判断することが苦手
そのため、仕事の手順をすぐ覚えたり、人とのやり取りに素早く対応することが困難で、時間がかかることがあります。
- 抽象的な概念や複雑なことは理解しにくい
そのため、周りの状況、未経験の出来事や状況の急な変化への対応が困難な方が多くいます。比喻や例えを言葉どおりに受け取り、誤解を招くことがあります。
- 経験不足から、金銭管理・会話・買い物・家事などの場面で、その人の状態に応じた支援が必要な場合があります。
- てんかん(P68)や、自閉症(P62)を重複する場合があります。

(2) こんな配慮が必要です

- 介助者と一緒でも、まず本人と向き合うことが原則です。子ども扱いせず、その人の年齢に応じた接し方や言葉づかいをしてください。

○ 最初は難しいことも、その人に応じた配慮や、わかりやすい説明、練習などによって、外出や社会生活上のスキルを身に付けていきます。一人で外出を楽しむ人も沢山います。

○ 自分で出来ることは自分でやりたい人も多くいます。何でも手伝うのではなく、場合によっては、見守ることも大切です。

○ 話しかけるとき

穏やかに、短い文章で、「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明し、理解されたことを確認しながら対応します。

○ 書類の説明

漢字を少なくしてルビを振るなどの配慮で、理解しやすくなるがありますが、逆に、ひらがなばかりの文章ではわかりにくい人もいます。一人ひとりの障害の特性に合わせて対応します。

絵や図・カード・写真等、実物のイメージがわかるものを使うと、わかりやすくなることがあります。

○ 質問の仕方と確認

二者択一など、答えやすいような聞き方を工夫してください。

「はい、分かりました」と返事をして内容も理解していないことがあります。大切な事柄は質問の仕方を変えて聞きなおし、「が良い?」「は嫌?」) 内容を理解できているかの確認を行ったり、理解した内容を本人に話してもらうなどの方法で、確認できる場合もあります。

望ましくない行動が見られたとき

いきなり強い調子で「ダメ」「やらないで」などの否定する言葉を使うと、恐怖感を与えて、内容が伝わりません。「どうしましたか」等、穏やかな口調で「をしてください」と、肯定的、具体的に伝えましょう。

あらかじめ予定を伝える

見通しがもてないと不安になることがあります。その日の予定や今後の手順などを、わかりやすく伝えておきましょう。

(3) これだけはチェック!

○ リーフレット等の作成では、必要に応じて「わかりやすい版」(表現を簡単に

して、ルビを振る など)を作成する

- イベントの際には、必要に応じてクールダウン出来るスペース(周囲の騒音や刺激のない場所)等を用意する

事例 (内容は【事例・資料編】を参照のこと)

区の事例

- ・ 知的障害者への声かけについて(801)
- ・ 健康診断における合理的配慮について(802)
- ・ 子ども向け事業への保護者同伴について(803)
- ・ 行事案内チラシの配慮(804)
- ・ プールでの指導者付き利用(805)
- ・ 新BOPの対応について(806)
- ・ 学校の部活動への参加(807)

民間事業所等の事例

- ・ 病院の検査拒否(808)

[コラム19 意思決定支援]

障害のために、自分の意思を決定することや、表明することが困難な人もいます。

意思決定が困難な場合も、可能な限り本人が自ら意思決定ができるように支援し、本人の意思や選好を確認・推定して、本人の最善の利益を検討する仕組みを、「意思決定支援」といいます。

知的障害者には、意思決定支援としてサポートすることが重要視されています。その際のポイントは、以下のとおりです。

- 自分で理解できる情報が得られること
- 自分と似ている状況にある仲間や相談できる相手との経験の共有ができること
- 選びやすくなるための、選択を体験する機会が十分にあること
- 身体反応が健常者と異なる場合、身体反応のキャッチ(解読)ができる人

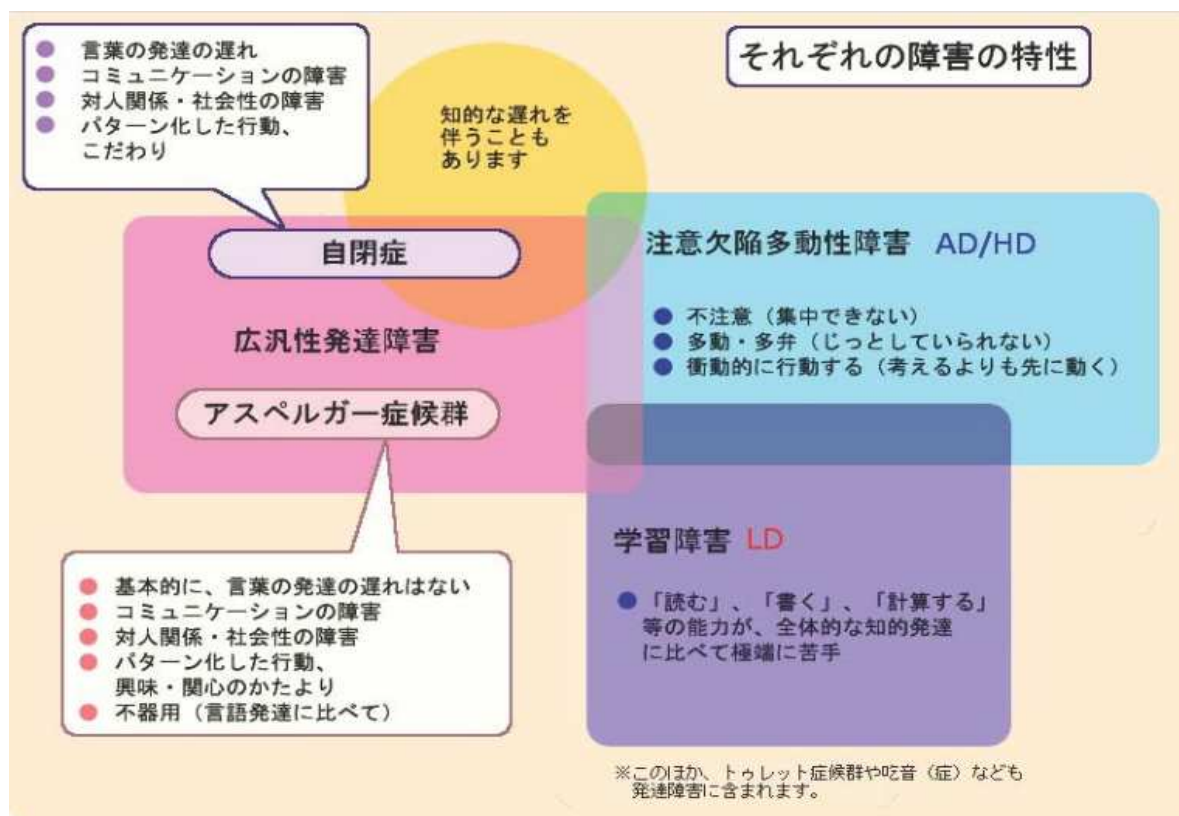
(熊谷晋一郎 「手をつなぐ仲間たち」2019年9月号より一部引用)

9 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。

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。

大事なことは、その人がどんなことができ、何が苦手なのか、どんな魅力があるのかといった「その人」に目を向けることです。そして、その人その人に合った支援があれば、だれもが自分らしく、生きていけるのです。



脳機能の発達のアンバランスさによって、物事の見方、感じ方、理解の仕方、人との関わり方などに偏りがある障害です。外見からは分かりにくく、説明が難しい障害です。そのため、周囲からは親のしつけや、本人の性格の問題だと誤解されることも多く、本人や家族は「生きにくさ」を感じる場合があります。

知的な遅れを伴うこともありますが、伴わない場合もあります。日常生活で困難を抱えていても障害とは気づかれにくく、必要な支援を受けることができずに困っている場合があります。

【広汎性発達障害】

広汎性発達障害とは、自閉症、アスペルガー症候群のほか、レット障害、小児期崩壊性障害、特定不能の広汎性発達障害を含む総称です。

○自閉症とは

次の3つの特徴をもつ障害で、3歳までには何らかの症状がみられます。

対人関係の障害（人と関わることを嫌がる など）

コミュニケーションの障害（相手の言葉をそのまま反復するなど、ことばのやりとりが難しい など）

限定した情動的な興味、行動及び活動（特定のものや事にこだわる など）

最近では、症状が軽くても自閉症と同質の障害のある場合、自閉症スペクトラム（連続体）と呼ばれることがあります。

○アスペルガー症候群とは

対人関係の障害があり、限定した情動的な興味、行動及び活動をするという特徴は、自閉症と共通した障害です。アスペルガー症候群は、明らかな認知の発達・言語発達の障害を伴いません。

コラム20：広汎性発達障害の名称について】

発達障害の概念が医学的に明らかになってから、その理解や分類は変化してきました。DSM-（2013）*及びICD-11(2019)**においては、「広汎性発達障害」概念が見直されて、「自閉症スペクトラム」等に改編されています。

このガイドブック作成時点で、日本では「発達障害者支援法」や行政における表記はICD-10(1990)に基づいているため、「広汎性発達障害」のままの表記としました。（2022年までにICD11-の国内での適用作業が行われる予定です。）

*精神障害の診断と統計マニュアル：アメリカ精神医学会

**疾病及び関連保健問題の国際統計分類：WHO 世界保健機構

[よくある誤解]

- ・保護者のしつけや本人の努力不足など、家庭での教育上の問題である
 - ・自閉症のこだわりは、自己中心的な性格だから直らない
 - ・アスペルガーの人が相手の気持ちが分からないのは、「わがまま」だから
 - ・ADHDの注意力が低いのは、忘れやすい性格のせい（正解は上記を参照）
-

（1）こんなことに困っています

・相手の表情や態度などから、相手の状況を読み取ることが難しいため、その場にふさわしい行動をとれないことがあります。

・先の見通しの立たない状況では不安が強くなります。急な予定変更などに対処できず、パニックを起こすことがあります。

- ・聴覚や触覚などの感覚過敏がある場合、大きな音や光などに過度に反応することがあります。
- ・想像力の不足から、言葉を字義どおりにしか受け取れないことがあり、コミュニケーションが上手くいかないことがあります。
 - ・特定の手順を繰り返したり、特定の物に強い興味を示すことがあります。

(2) こんな配慮が必要です

- ・肯定的、具体的、視覚的な伝え方の工夫を行います。
 - 何かを伝えたり依頼する場合には、必ずその意図や目的を伝えたり、図やイラスト等を使って説明する、など)
- ・予定の変更は前もって説明しておきましょう。
 - 手順の変更や担当職員の交代、当初の予定の変更などは、事前に説明することで、混乱やパニックを抑えられることがある
- ・スモールステップによる支援を心がけます。
 - 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
 - 音や肌触り、室温など感覚面の調整を行います。
 - (イヤーマフを活用する、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)
- ・会話によるコミュニケーションに苦手意識を持つ人に対しては、必要に応じて、ICT機器を利用したり、筆談などの手段を使います。

事例

都の好事例 (引用 : 東京都障害者差別解消法ハンドブックより)

「情報を整理し、情報から遮断された場所を準備する」

自閉症、アスペルガー障害などの人は、音・光・掲示物など情報過多な場所だと混乱しやすく、不安・緊張が強くなってしまいます。人ごみや騒々しい場所、雑然とした部屋などでは、会話が聞き取れなかったり、重要な掲示を見逃したり、必要な情報をピックアップすることができない場合があり、パニックを起こしてしまうこともあります。個室で対応する、パーティションで遮るなど、できるだけ情報の少ない静かな場所で、必要な情報を確実に伝える工夫が有効です。

パニックを起こしてしまった場合は、トイレや個室など、できるだけ情報から遮断された場所 (カームダウンスペース) に移動してもらい、落ち

着くまで待つなどの対応をします。

【学習障害（LD）】

全般的な知的発達に遅れはないのに、読む・書く・計算するなどの特定の能力を学んだり、行ったりすることに著しい困難がある状態をいいます。

（１）こんなことに困っています

- ・相手の話が理解できない、思っている事をうまく伝えられない人もいます。
- ・「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な人がいます。

（２）こんな配慮が必要です

- ・ICT 機器を活用する際は、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します。
- ・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。
- ・提出書類の代筆を行います。
学習障害のある人の中には、書類などを書くことに不相応な時間がかかったり、正確に書くことができない人がいます。窓口で対応する際に、苦手なことを確認した上で、代筆を行うなどの配慮が有効です。
- ・窓口で計算機を利用できるようにします。

【注意欠陥多動性障害（ADHD）】

注意持続の欠如もしくは、その子どもの年齢や発達レベルに見合わない多動性や衝動性、あるいはその両方が特徴です。この 3 つの症状は通常 7 歳以前に現れます。注意力や集中力が弱い、落ち着きがなくじっとしてられない（多動性）、突発的な行動（衝動性）などの特徴がみられます。

多動性（おしゃべりが止まらない、待つことが苦手でうろうろしてしまうことがある）

注意力散漫（うっかりして同じ間違いを繰り返してしまうことがある）

衝動性（約束や決まり事を守れないことや、せっかちでいらいらしてしまうことがよくある）

一般的に多動や不注意といった様子が目立つのは学齢期ですが、思春期以降はこういった症状が目立たなくなるともいわれています。

(1) こんなことに困っています

- ・興味のあるものをすぐに触ったり、手に取ったりせずにいられない人もいます。
- ・目的もなく歩き回ったり、そわそわして休みなく動いている人もいます。
- ・優先順位をつけてものごとを処理していくことが苦手だったり、期限や約束を忘れてしまうことがあります。そのため書類の締め切りを守れなかったり、重要な約束をすっぼかしてしまうことがあります。

(2) こんな配慮が必要です(国交省コミュニケーションハンドブックより一部引用)

- 具体的な表現で分かりやすく伝えます。
 - ・短く、はっきりした言い方で伝える
 - ・肯定的な対応を心掛ける
 - ・返答に困っていたら、補助ツール(図、写真など)を使ってみる
- 手続きの流れや予定などの見通しを伝えます。
 - ・やるべきことを、優先順位を明確にして伝える
 - ・期限や約束が守れない人には、締め切りや約束の日を記したメモを渡す、直前に確認の連絡(メール、電話)を行うなどのサポートが役立ちます
- 環境に配慮します。
 - ・気の散りにくい座席の位置の工夫、分かりやすいルール提示などを行う
 - ・忘れ物をする、約束を忘れる、遅刻する、場所がわからない、という状況に陥りやすいため、確認の仕方を工夫する

事例

区の事例 (内容は【事例・資料編】を参照のこと)

- ・(職)テスト用紙の拡大コピーについて(902)
- ・学校での合理的配慮(いじめ、座席)(903)
- ・学校での合理的配慮(タブレット)(904)
- ・学校での合理的配慮(学習)(905)
- ・学校での十分な教育を(906)
- ・WiFi環境整備等(907)
- ・学力調査のITC活用(908)

(職): 職員からの相談

民間事業所等の事例

- ・交通事故被害児童の受診拒否(901)

- ・柔道教室への参加（909 他の行政機関）

都の好事例（東京都差別解消法ハンドブック H30/10 より抜粋）

発達障害のIさんは、文字の読み書きが苦手であり、様々な手続きの際、書類の記入欄を間違えたり、誤字を書いてしまったりして、何回も書き直さなければなりませんでした。

そこで、Iさんの相談を受けている職員は、「記入欄に鉛筆で丸をつけたり付箋を貼って示す」「書類のモデルを作成して示す」「職員が鉛筆で下書きする」などを試したところ、書類作成を失敗する回数が少なくなりました。

以上、主な発達障害とその症状については、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>理解する>発達障害とは を参考にしました。

10 精神障害

さまざまな精神疾患（統合失調症やうつ病などの）が原因となり起こる、精神機能の障害によって、日常生活や社会参加に困難をきたしている状態のことです。

疾患や環境によって、障害状況や困りごとは様々です。また、時間帯や季節、ライフステージなどによって状態が変わることがあります。外部からは分かりにくく、誤解（努力不足、怠惰、甘えなど）や偏見（働けない、遺伝するなど）を受けやすいこともあり、症状からくる苦痛のほか、日々の生活や仕事、対人関係などの場面で、様々な生活のしづらさを抱えています。

医療だけでなく、福祉・就労・教育・権利擁護等の総合的な支援が望まれます。これらの支援により、就労も含めて、地域の中で安定して生活を送れる人が少なくありません。一方、病気に対する偏見や誤解によって、差別の対象となりやすく、社会資源の少なさもあり、社会参加が妨げられがちです。

[よくある誤解]

- ・精神障害は遺伝する
 - ・精神障害がある人は、就労が困難である
 - ・働くことができないのは、本人の努力が足りないから
 - ・仕事をよく休むのは、甘えているからだ（正解は上記を参照）
-

以下は、代表的な疾患の特性です。

【統合失調症】

- ・原因はよく分かっていない。100人に1人弱がかかる一般的な病気。
- ・「陽性症状」：幻覚や妄想が特徴だが、その他にも様々な生活のしづらさが障害と

して表れることがある。

- ・「陰性症状」：意欲が低下し、以前からの趣味や楽しみにしていた事に興味を示さなくなる。また疲れやすく集中力が保てず、人づきあいを避け引きこもりがちになる。
- ・「認知や行動の障害」：考えがまとまりにくく、自分でも何が言いたいのかわからなくなる。相手の話の内容がつかめず、周囲にうまく合わせるができない。等

【気分障害】

- ・気分の波が主な症状としてあらわれる病気。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）と呼ぶ。
- ・うつ状態：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、自殺を考えてしまうこともある。
- ・躁状態：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する。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、自分は何でも出来ると思い込んで人の話を聞かなくなったりする。

【依存症】（アルコール）

- ・飲酒したいという強い欲求がコントロールができず、過剰に飲酒したり、昼夜問わず飲酒したりすることで身体的、社会生活上の様々な問題が生じる。
- ・体がアルコールに慣れることで、アルコールが体から抜けると、発汗、頻脈、手の震え、不安、イライラなどの離脱症状が出る。
- ・一念発起して断酒しようとしても、離脱症状の不快感や、日常生活での不安感から逃れるために、また飲んでしまうことがある。

【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することにより、発作がおきる。
- ・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、様々なタイプのものがある。発作による転倒により、打撲や頭部外傷などのケガを負うことがある。
- ・内服治療を行い、発作が起こっていないほとんどの時間は普通の生活が可能。

【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ある。
- ・原因となる主な疾患として、アルツハイマー型認知症、脳血管性認知症、レビ

- ・小体型認知症、前頭側頭型認知症（ピック病など）がある。
- ・認知機能の障害の他に、行動・心理症状（PTSD）と呼ばれる症状（徘徊、不穏、興奮、幻覚、妄想など）が出現することがある。

（１）こんなことに困っています

日々の生活

- ・ストレスに弱く、緊張したり疲れやすかったりします。
- ・自信が持てなかったり、自信があってもしばしば失敗することがあります。
- ・感情の表現が苦手です。
- ・不眠や食欲の変化、身体の不調（頭痛・動悸・嘔吐や下痢、便秘・呼吸困難感 等）

就労

- ・まじめで緊張が強く、疲れやすかったり、周囲の期待に応えようと、がんばりすぎて、体調を崩すことがあります。
- ・症状や服薬の影響などで、手順やルールをなど覚えるのに時間がかかることがあります。

対人関係

- ・病気のことを知られたくないために、引っ込み思案になることがあります。
- ・自分に関係ないことでも自分に関係づけて考えるなど、周囲の言動が被害的に感じられ、人と関わるのが怖くなったり、攻撃的になることがあります。
- ・対人関係上の「適切な距離」が難しいことがある。など

住居

- ・賃貸の場合、障害をオープンにしての契約が難しいことがあります。
- ・病状が悪化した際の状況によっては部屋の管理が行き届かないことがあります。

（２）こんな配慮が必要です

- ・症状のみに目を向けず、具体的な困りごとについて話し合しましょう。必要に応じて専門機関などに相談します。
- ・手続きなどの説明で、分かりにくい様子があれば、見本を使うなどの工夫をしましょう。
- ・手続き上「障害の内容」の確認が必要な場合も、必要最低限に留めます。（手帳等級のみで良い場合は、病名までは聞かない、など）

事例 （内容は【事例・資料編】を参照のこと）

区の事例

- ・ヘルプマークの理解を求めたら図書館から退去させられた（１００１）

- ・自転車駐輪場の障害者スペース(1002)

民間事業者等の事例

- ・わかりやすい授業を(1003)

都の好事例(東京都差別解消法ハンドブック H30/10より抜粋)

「薬が効くまでの時間をもらえると」

Jさんは、精神障害者としての経験を生かして、福祉サービス事業所でピアサポーター*として活動しています。しかし、月に一度位は幻聴が出ることもあり、Jさんは活動に支障がでることを心配していました。

職員に相談すると、「普段はどうしているのですか?」と質問され、Jさんは「頓服薬をのんで一時間位静養すると治まってくる」と説明しました。すると「自分なりの対処方法があるのは良いことですよ」「症状があっても、工夫しながら活動を続けることが大切です」「他の利用者の励みになるのだから気にする必要はありません」と言われ、幻聴が出た時は、頓服が効くまで静養できることになりました。その後、Aさんは、ピアサポーターとして自信を持ちながら、安心して活動しています。

*ピアサポーター:「ピアサポート」(同じ症状や悩みをもち同じような立場にある仲間が、体験を語り合い、回復を目指す取り組み)を行う人のことです。

(参考) 対応のコツ～統合失調症の方の場合を例に～

心配事を相談されたとき

- ・まず、本人のペースで話に耳をかたむけましょう。
- ・大人として、相手を尊重した聞き方。話し方を心がけましょう。
- ・ときどき、話を具体的に整理しながら会話をすすめましょう。
- ・表情と感情を一致させましょう。(含み笑いは本人が誤解しやすい。)

助言をする場合

- ・頭ごなしや命令口調ではなく、「　　してみましようよ」「　　してくれると助かるんだけど」など、ゆっくり穏やかな口調で話しましょう。
- ・具体的かつ手短かに、誤解の余地がないよう伝えましょう。
- ・お手本や具体例を示しましょう。

対応がつらくなった場合

- ・同意を求められても、違うと思うことや分からないことは率直に伝えましょう。
- ・対応できる範囲を明確に伝えましょう。
- ・専門機関などと相談しながら対応しましょう

(東京都福祉保健局ハートシティ東京「障害を知る」より)

1 1 難病

難病とは、原因不明で治療方法が確立されておらず、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、視覚障害、聴覚障害、肢体不自由など多彩な障害を生じる、長期の療養を必要とする疾病です。

しばしば、長期にわたって慢性の経過をたどり病態や障害が進行するケースが多く、生活面における制約や、治療等のための経済的な負担や、家族等の身体的、精神的な負担が大きいといわれています。また一方、継続的な医療などで病状が安定して、生活できる場合もあります。

難病のうち、医療の確保の必要性が高く一定の要件を満たすものは、障害福祉サービスの対象となります。その疾病の数は、令和元年7月に348疾病に拡大されました。

(1) こんなことに困っています

- 「痛み」「しびれ」「手足に力が入らない」「倦怠感」などに悩まされている場合も多いのですが、外見上わかりにくいために、「出来るのにやらない」「さぼっている」など誤解されることがあります。
- 同じ病気でも、状態や障害に個人差がありますが、「その病気なら〇〇」とひとくくりにされ、困っていることを分かってもらえないことがあります。
- 一日の中で症状が変化することがありますが、保健福祉サービスで状態に応じた介護や支援を適切に受けることは難しく、家族などの負担が大きくなることがあります。
- 外見に目立つ症状がある疾患などは、うつる病気と誤解されることがあります。

(2) こんな配慮が必要です

- それぞれの病気による症状やその日の状態により、症状が異なります。外見で判断せず、本人の様子や、直接本人に聞くなどにより、体調や状態に合わせて対応しましょう。
- 病状により、痛みや疲労感、出来ること、出来ないことに波があります。その時の体調に合わせた配慮をしましょう。
- 体調がすぐれない様子の中には声をかけて、必要に応じて休憩できる場所へ案内しましょう。窓口職場などでは、柔軟に休憩できる場所を確保しておきましょう。
- 難病は伝染病ではないため、うつりません。外見の症状から来る誤解や偏見を招

かないよう、配慮が必要です。

○プライバシーに配慮し、病名や病状の確認などは、必要最低限にとどめましょう。

○ヘルプマークを身に着けている場合もあります。



ヘルプマーク

事例

都の好事例（東京都差別解消法ハンドブック H30/10 より抜粋）

「色素性乾皮症（XP）児の保育所における対応」

遮光対策が必要である色素性乾皮症患者のKちゃんは、紫外線対策がなされていない保育所に入所することは困難です。

入所を希望する保育所と話し合った結果、UVカットシートを保育室等の窓ガラスに貼ること、紫外線を遮断するために窓は常時閉鎖してエアコンを取り付けることのほか、保育所側に日光に当たってしまった際の対応策などを十分把握してもらった上で、他の保育児・保護者への説明も十分行い、疾病に対する理解を得ることで、安心して保育所に通うことができるようになりました。

[コラム21 障害児について]

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。子どもは発達段階にあり、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、ていねい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、ていねい且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、障害を理解して受け入れるまでの過程においては、関係者の十分な配慮が必要です。

子ども用車いす

子ども用車いすは、移動が困難な障害があるために、日常生活に必要不可欠な補装具として給付されたものです。ベビーカーと間違われて、段差や乗り物の乗降時に必要な介助を受けられなかったり、スロープを出してもらえない、あるいは電車内で折りたたむよう、要求されることもあります。

ベビーカーとの違いは、

大人用車いすよりは軽く、ベビーカーよりは重い。

乗り降りしやすいよう、座面の高さが調整できるタイプや、背もたれの角度が水平近くまで倒すことができるタイプもあります。

障害によっては、人工呼吸器や吸引機などの医療用器具を載せるスペースも確保されていることがあります。

- 外出先でたたんだり、子供を降ろすことことは困難であることを知ってください。
-

[コラム 2 2 複合差別]

- ・ 女性である障害者は、障害に加えて性別による固定的役割分担や、それに関連する慣行や暴力など、複合的に困難な状況に置かれていることがあることに留意する必要があります。
 - ・ 場面や内容等により、女性職員が対応するなどの配慮が必要な場合があります。
 - ・ 障害のある女性は、障害者であると同時に女性です。そうした同時に複数の立場を生きる個人がこうむる、差別体験を捉える言葉として「複合差別」という言葉があります。
 - ・ 家庭や学校、職場、医療を受けるときなど、日常生活の様々な場面で、障害のある女性は複合差別を経験する場合があります。
 - ・ 女性に限らず、子どもや貧困など、困難が複合していることに焦点を当て、取組む視点も必要です。
-

第6 関連する相談窓口

障害者差別に関する相談

- ・世田谷区障害施策推進課 TEL 03-5432-2424
(P16：相談・問い合わせへの対応を参照)
- ・東京都権利擁護センター TEL 03-5320-4223

障害者就労差別に関する相談

- ・障害者就労支援センターしごとねっと
TEL 03-3418-1432
- ・(同) すきっぷ就労相談室 TEL 03-3302-7972
- ・(同) ゆに(UNI) TEL 03-5707-2343
- ・東京都労働局 TEL 03-3512-1664
- ・渋谷総合労働相談コーナー(渋谷労働基準監督所内)
TEL 03-6849-1167

障害者への虐待に関する相談窓口

- 世田谷総合支所保健福祉課障害支援 TEL 03-5432-2865
- 北沢総合支所保健福祉課障害支援 TEL 03-6804-8727
- 玉川総合支所保健福祉課障害支援 TEL 03-3702-2092
- 砧総合支所保健福祉課障害支援 TEL 03-3482-8198
- 烏山総合支所保健福祉課障害支援 TEL 03-3326-6115
- 世田谷区障害者夜間・休日虐待通報ダイヤル
TEL 03-5432-1033

その他

- 法テラス東京 TEL 050-3383-5300
- 世田谷区消費生活センター(相談専用) TEL 03-3410-6522
- 人権擁護相談(問い合わせ先：人権・男女共同参画担当課)
TEL 03-5432-2259
- 世田谷区DV相談専用電話(相談日のみ)
TEL 0570-074-740

障害者差別に関する相談報告書					内閣府報告	
					障害施策推進課で記入	
相談の経由元	主訴の種類		類型分類	対応類型	番号	
受付日		受付方法	受付者氏名		受付所属	
相談者	氏名(フリガナ)	性別	年齢	住所	電話	当事者との続柄
当事者	氏名(フリガナ)	性別	年齢	住所	電話	障害種別
相手方	事業所名(フリガナ)	区の担当所管(課)	住所		電話	事業所等種別
相談内容	()について					
対応経過(概要)	相手方への連絡 有(月 日 電話・文書・メール・その他) 無					
要望への対応	対応状況	検討経過等			相談者の同意	
	全部対応	(対応にあたって工夫したこと)			○相談者への説明	
	一部対応					
	対応しない	(対応しなかった理由)			○相談者の納得	
	今後の方向性					
対応判断		対応担当所管名				

年月日 【課】	対応・経過(詳細内容を記入)

* 障害施策推進課記入						
1、事業所のバリアーチェック(物理的環境、人的体制、費用負担、ルールや慣行など)						
	(A)相談者の困りごと	(B)相談者の要望	(A)(B)に関連するバリアー	備考		
2、不当な差別的取り扱いチェック						
内容	項目	有無	備考			
	障害を理由とした、提供等の拒否					
	障害を理由とした、時間・場所などの制限					
	障害者でない者には付さない条件の付与					
	その他、障害を理由とした、不平等					
正当な理由	項目	有無	備考			
	安全が確保できない					
	財産が保全できない					
	事業の目的・内容・機能が損なわれる					
	損害の発生が防止できない					
	その他					
「不当な差別的取り扱い」の該当						
3、合理的配慮の提供チェック						
過剰な負担	項目	有無	備考			
	必要な機器・技術・人材が整備できない					
	必要な設備が、物理的な制約・法律・規制等により、整備できない					
	費用負担が高額、または予算化されていない					
	その他					
合理的配慮提供の有無						
備考・考察						
処理経過欄(確認日・氏名を記入)						
初回受付所属	部	課	職員: (月 日)	係長: (月 日)	課長: (月 日)	
区の担当所属	部	課	職員: (月 日)	係長: (月 日)	課長: (月 日)	
	障害福祉部	障害施策推進課	職員: (月 日)	係長: (月 日)	課長: (月 日)	

【第一面記載方法】

障害者差別に関する相談報告書						※内閣府報告
※障害施策推進課で記入						
◆相談の経由元	◆主訴の種類	※類型分類	※対応類型	※番号		
受付日		◆受付方法	受付者氏名		受付所属	
相談者	氏名(フリガナ)	性別	年齢	住所	電話	◆当事者との続柄
当事者	氏名(フリガナ)	性別	年齢	住所	電話	◆障害種別
	当事者と相談者が同じ場合は、「同上」と記載					
相手方	事業所名(フリガナ)	区の担当所管(課)	住所		電話	◆事業所等種別
	「講演会の申し込み」「窓口の対応」等、簡略に記載する					
相談内容)について					
	概要を記入し、詳細は第2面に記載する					
対応経過(概要)	■相手方への連絡 <input type="checkbox"/> 有(月 日 電話・文書・メール・その他) <input type="checkbox"/> 無					
	概要を記入し、詳細は第2面に記載する。					
要望への対応	対応状況	検討経過等			相談者の同意	
	<input type="checkbox"/> 全部対応	(対応にあたって工夫したこと)			○相談者への説明	
	<input type="checkbox"/> 一部対応					
	<input type="checkbox"/> 対応しない	(対応しなかった理由)			○相談者の納得	
	<input type="checkbox"/> 今後の方向性					
◆対応判断		対応担当所管名				

おわりに

障害者差別解消法の理念を実現していくには、国民一人ひとりの障害に対する理解と適切な配慮が不可欠であり、差別と解される事例についても、お互いの意思疎通不足や理解の不足が起因していると思われることも見受けられます。法に定められたからということで身構えるのではなく、区民・事業者・区が歩み寄り理解を深めていくことが、差別解消の第一歩につながると考えられます。

職員のみなさんの本法に関する理解と、障害者差別解消に向けた取組みを積極的に進めて頂きますようお願いいたします。

【ガイドブック作成等にあたり、ご協力いただいた団体等】

< 世田谷区障害者福祉団体連絡協議会加盟団体 >

公益社団法人日本オストミー協会東京支部世田谷交流会

世田谷区肢体不自由児（者）父母の会

世田谷区身体障害者福祉協会

世田谷区重症心身障害児（者）を守る会

世田谷区手をつなぐ親の会

世田谷区パーキンソン病友の会

世田谷生活と健康を守る会しょうがい部会

特定非営利活動法人自立の家

特定非営利活動法人せたがや移動ケア

特定非営利活動法人世田谷区視力障害者福祉協会

特定非営利活動法人世田谷区聴覚障害者協会

特定非営利活動法人世田谷さくら会

特定非営利活動法人世田谷ミニキャブ区民の会

特定非営利活動法人ヒューマンハーバー世田谷

ふたばの会

(50音順)

< 世田谷区自立支援協議会 虐待防止・差別解消・権利擁護部会 >



世田谷区職員向け 障害を理由とする
差別を解消するためのガイドブック

平成 28 年 3 月 第 1 版 発行

平成 29 年 6 月 第 2 版 発行

令和 3 年 6 月 第 3 版 発行

発行 世田谷区

編集 世田谷区障害福祉部障害施策推進課

〒154-8504 東京都世田谷区世田谷 4-21-27

電話 03-5432-2424

F A X 03-5432-3021

<http://www.city.setagaya.lg.jp/>