

障がいを理由とする差別を解消するための

職員対応要領

【第4次岡谷市障がい者福祉計画 キャッチフレーズ】

“輝こう 私らしく あなたらしく”
～ともに育ちあう社会へ～

平成28年4月1日

岡 谷 市

《目 次》

はじめに

	頁
第1 趣旨	1
1 本要領の対象職員.....	1
2 法が定める「障がいを理由とする差別の禁止」.....	1
第2 障がいを理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方 ...	4
1 法が対象とする障がいのある人.....	4
2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方.....	4
3 合理的配慮の基本的な考え方.....	5
第3 理解の促進のための研修	10
第4 障がいを理由とする差別に関する相談体制の整備	10
資料編.....	11

はじめに

<背景、国の動向>

- 平成18年に国連において、障がい者の人権及び基本的自由の享有を確保すること並びに障がい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」（障害者権利条約）が採択されました。我が国では、平成19年に署名し、国内法の整備を進めた後、平成26年1月に条約を締結しました。
- 障害者権利条約には、いわゆる「社会モデル」の考え方が随所に反映されています。これは、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の障がいのみに起因するものではなく、様々な社会的障壁と相対することによって生ずるものとの考え方です。したがって、このような社会的障壁の除去が必要との認識に立つことが社会全体に求められることとなります。
- 平成23年の障害者基本法の改正では、障がい者に対する差別の禁止が基本原則として明示されるとともに、この社会モデルの考え方を踏まえ、社会的障壁の除去を怠ることによって障がい者の権利利益を侵害することのないよう、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。
- 平成25年6月には、障害者基本法の基本原則を具体化する「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）が制定されました。同法では、行政機関等及び事業者に対し、障がいを理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、社会的障壁の除去の実施について合理的配慮を提供することを義務付けています（事業者は、努力義務）。

<岡谷市の姿勢>

- 本市においては、平成27年3月に策定した第4次岡谷市障がい者福祉計画に「障がいの有無にかかわらず、互いが支えあい、ともに育ちあう社会を実現するために、ノーマライゼーションの理念を市民全体に広めることで、障がいのある人の社会参加が促進され、障がいを理由とした差別や不利益を受けることのない地域づくりをめざします。」という基本目標を掲げ、具体的な障がい福祉施策を進めているところです。
- また、人権尊重都市宣言（平成8年3月）では、市民憲章「あたたかい心でまじわり、住みよい人間尊重のまちをつくります。」を掲げ、基本的人権を正しく理解し、あらゆる人権侵害をなくすことを誓い、「人権尊重都市」とすることを宣言しています。
- 障がいを理由とする差別の解消に向けた取組については、法の趣旨を踏まえながら、共生社会の実現に向け、岡谷市全体の取組として職員が一体となって積極的に推進していく必要があります。

【障害者権利条約】 障がい者に関する初の国際条約。障がいに基づくあらゆる差別を禁止するとともに、他の人と平等に、住みたい場所に住み、受けたい教育を受け、地域社会におけるサービスを利用できるよう、障がい者の自立した生活と地域社会への包容について定めている。条約の起草に関する交渉には、障がい者団体も同席し、当事者のスローガン「“Nothing About Us Without Us”（私たちのことを、私たち抜きに決めないで）」を具現化したと評価される。

第1 趣旨

この要領は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号。以下「法」という。)第10条第1項の規定により、岡谷市の事務又は事業を行うに当たり、障がいを理由とする差別の禁止について、職員が適切に対応するための基本的事項を定めるものとする。

1 本要領の対象職員

岡谷市職員(嘱託職員、臨時職員を含む。以下「職員」という。)とする。

2 法が定める「障がいを理由とする差別の禁止」

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

法第7条 行政機関等(注1)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(注2)の除去を必要としている旨の意思表示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。

(地方公共団体等職員対応要領)

法第10条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第7条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領(中略)を定めるよう努めるものとする。(以下略)

《留意事項》

障がいを理由とする差別には、第7条第1項「不当な差別的取扱い」(作為によるもの)と同条第2項「必要かつ合理的な配慮(以下「合理的配慮」という。)の不提供」(不作為によるもの)の2種類がある。

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

注1 「行政機関等」とは、国の行政機関や地方公共団体等をいう。

注2 「社会的障壁」とは、障がいのある人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。

- ・ 事物(通行や利用しにくい施設・設備や音声案内・点字・手話通訳の欠如など)
- ・ 制度(利用しにくい制度など)
- ・ 慣行(障がいのある人の存在を考慮しない習慣や文化など)
- ・ 観念(障がいのある人に対する偏見、誤解、差別的な意識など)

(1) 本市の考え方

ア この対応要領は、法第 10 条の規定に基づき定めるものです。

地方公共団体における対応要領の策定は努力義務ですが、本市では、法の趣旨や本市の姿勢を職員に浸透させ、障がいや理由とする差別の解消に向けた取組を積極的に推進するために、この対応要領を策定することとしました。

イ また、岡谷市全体として統一的な考え方の中で必要な対応・取組ができるよう、この対応要領は、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。

(2) 民間事業者と同じ分野の事業を行う場合の留意事項

ア 本市が民間事業者と同じ分野の事業を行う場合は、当該事業分野の事業者に向けて主務大臣が定めた対応指針にも留意してください。

例えば、福祉分野や教育分野の事業者の対応指針には、当該事業分野における不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例等が記載されています。

事業分野（例）	対応指針
福祉	【厚生労働省】 「障害者差別解消法 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)
教育 スポーツ・文化芸術	【平成 27 年文部科学省告示第 180 号】 「文部科学省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」
交通	【国土交通省】 「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消に関する対応指針」
水道事業	【厚生労働省】 「障害者差別解消法 衛生事業者向けガイドライン」 (衛生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)
公共下水道事業及び 特定環境保全公共下 水道事業	【国土交通省】 「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消に関する対応指針」
医療	【厚生労働省】 「障害者差別解消法 医療関係事業者向けガイドライン」 (医療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)

イ 各対応指針には、趣旨や不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方が示されており、これらについては、本市の対応要領とも共通するものです。

また、相談体制の整備や職員の研修・啓発の重要性等が示されておりますが、これらについては、本市の対応要領に基づいて取り組むこととなります。

ウ 各対応指針には、不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例等も記載されていますので、留意してください。

エ 各省庁が作成した対応指針は、内閣府のホームページに掲載されています。

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

(3) 委託や指定管理等により事務事業を行う場合の留意事項

本市の事務事業の一環として実施する業務を、委託や指定管理等により行う場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生じることにより障がい者が不利益を受けることのないよう、受託者又は指定管理者等に対し、当該事業分野に係る主務大臣の対応指針を遵守することに加え、必要に応じ、本市の対応要領を踏まえ合理的配慮を提供することを求める(例：仕様書への記載など)ものとします。

第2 障がい理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方

職員は、その事務又は事業を行うに当たっては、以下の基本的な考え方を踏まえて、障がいを理由とした不当な差別的取扱いにより、障がいのある人の権利利益を侵害することのないようにするとともに、社会的障壁の除去について合理的配慮を適切に行うものとする。

1 法が対象とする障がいのある人

身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）その他の心身の機能の障がい（以下「障がい」という。）のある人であって、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある人。

《留意事項》

対象となる障がいのある人は、障害者手帳の所持者に限られない。

また、特に女性である障がいのある人は、障がい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ること、さらに、障がい児には、成人で障がいのある人とは異なる支援の必要性があることに留意する。

2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由として（注3）、財・サービスや各種機会の提供を拒否、場所・時間帯などを制限、障がいのない人に対しては付さない条件を付けることなどによる、障がいのある人の権利利益を侵害することを禁止する。

《留意事項》

- (1) 不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、事務又は事業について諸事情が同じ障がいのない人と比較して、障がいのある人を不利に扱うこと。

したがって、障がいのある人の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。

- (2) 「正当な理由」の判断の視点

ア 当該取扱いが、客観的に見て正当な目的の下に行われ、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は正当な理由に相当する。

正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

イ 正当な理由に相当するか否かについては、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障がいのある人、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）及び市の事務又は事業の目的・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ある。

注3 「障がいを理由として」とは、障がいを直接の理由とする場合と、障がいそのものではないが、車いす等の福祉用具の利用や盲導犬・介助犬・聴導犬の同行等のような障がいに関連する事由を理由とする場合も含まれる。

■ **不当な差別的取扱いの例**（例示であり、記載した具体例に限られるものでない。）

- 例 1) 視覚障がいのある人が施設を利用する時に、盲導犬の同伴を断る。
- 例 2) イベント会場で、電動車いすを使用していることを理由に入場を拒否する。
- 例 3) 障がいを理由に窓口対応を拒否する。
- 例 4) 障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
- 例 5) 障がい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。
- 例 6) 障がいを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 例 7) 事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいがあることを理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。

■ **不当な差別的取扱いには当たらない例**

- 例 1) 障がいのある人を優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
- 例 2) 合理的配慮の提供による障がいのない人との異なる取扱い
- 例 3) 合理的配慮の提供等に必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がいのある人に障がいの状況等を確認すること。

3 合理的配慮の基本的な考え方

事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障がいのある人から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明(注4)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に、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組である。

合理的配慮は、障がいのある人が受ける生活のしづらさは、心身の機能の障がい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「社会モデル」の考え方を踏まえたものである。

社会モデルとは

社会モデルとは、障がいのある人が日常生活又は社会参加において受ける生活のしづらさは、機能障がいや疾患などのことを考慮しないで作られた社会の仕組みや社会的障壁に原因があるとする考え方。

従来は、障がいのある人が日常生活又は社会生活において受ける生活のしづらさは、その人個人の病気や外傷等（機能障がい）に原因がある（医学モデル）と考えられてきた。このため、障がいのある人への対応は、この生活のしづらさの原因となる機能

注4 「意思の表明」とは、言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達などの必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられるもの。（障がいのある人の家族、支援者・介助者、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意思の表明も含む。）

障がいの治療やリハビリ等によって軽減させることが必要であるとし、専門の福祉施設などに保護して必要な治療やリハビリ等を受けさせることに重点が置かれてきた。

しかし、こうした施策は、障がいのある人を地域社会から排除する社会環境を作ることへつながり、その結果、様々な社会の仕組みが障がいのある人の存在を考慮しないで作られてきた。

今日では、障がいのある人を地域社会から排除せず、共生する社会（「ソーシャル・インクルージョン」（誰をも排除しない社会））を目指すことが社会福祉の基本理念になっている。国連総会における「障害者権利条約」の採択によって社会モデルの考え方が国際ルールとなり、障害者基本法にもこの考え方が取り入れられた。

《留意事項》

- (1) 事務又は事業の目的・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。
- (2) 障がいのない人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。
- (3) 事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばない。
- (4) 障がいの特性や具体的場面・状況に応じて異なり、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。

資料編に＜障がい別の主な特性と配慮の例＞（P12～P16）を掲載したので留意すること。

- (5) 提供する合理的配慮の内容については、相手方と代替措置も含め十分なコミュニケーションを図り、合理的配慮の提供義務を果たせるようにすることが必要である。
- (6) 「過重な負担」の判断の視点

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ある。過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある人にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。（注5）

ア 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的・内容・機能を損なうか否か）

イ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

ウ 費用・負担の程度

注5 本要領中、「望ましい。」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。

■求められる合理的配慮の例（代替措置・事前的措施を含む。）

3で示したとおり、合理的配慮は、障がい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るが、具体例としては、次のようなものがある。

なお、記載した具体例については、3で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

※各所属における実際の対応に当たっては、資料編＜障がいのある人への配慮のチェックリスト＞（P17～P20）を活用すること。

案内（入口・受付）・誘導

- ・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、障がいのある人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、障がいのある人の希望を聞いたりする。
- ・庁舎の入口や駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。

相談・説明・窓口対応

- ・障がいのある人から申出があった場合、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。
- ・書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達したりする。
- ・ドアの開閉を手伝う、筆談のためのメモ用紙を用意する等の配慮をする。
- ・障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合、会場の座席位置を扉付近にする。
- ・不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がいのある人に対し、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。
- ・意思疎通が不得意な障がいのある人に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ・本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。
- ・比喩表現等が苦手な障がいのある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。
- ・疲労を感じやすい障がいのある人から別室での休憩の申し出があり、別室の確保が困難である場合、障がいのある人に事情を説明し、対応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。
- ・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、障がいのある人に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。

- ・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、この障がいのある人の順番が来るまで別室や席を用意する。
- ・順番を待つことが苦手な障がいのある人に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- ・障がいのある人から配慮を求められた場合、筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明をする等の意思疎通に配慮する。
- ・手話通訳が実施できない場合に、筆談や身振りでの応対、図や表示物を使用しての説明が可能か検討する。

文書等の作成・送付

- ・聴覚障がいのある人が問合せできるよう、電話番号に加えてファクス番号や電子メールアドレスを記載する。
- ・広く市民に広報する資料のうち、視覚障がいのある人に送付するものについては、音声データの提供、音声コードの印刷又は点字化する等の配慮を行う。
- ・視覚障がいのある人への文書等の作成に際して、拡大文字や見分けやすい配色について配慮する。

会議

- ・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がいのある委員や知的障がいのある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- ・会議の進行に当たり、職員等が委員の障がい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。
- ・非公開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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。
- ・庁舎の敷地内の駐車場等において、障がいのある人の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更する。
- ・車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ・聴覚障がいのある人に、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。
- ・視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際は、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）で提供する。

講演会等のイベント開催

- ・参加申込書等には、車いす使用者用駐車区画の確保や手話通訳等の必要な配慮を申し出てもらう記載欄を設ける。

庁舎管理

- ・車いすを使用する人など歩行が困難な人のための幅広（幅員 3.5m以上）の駐車区画を、建物の出入口やスロープからできるだけ近い場所に用意する。
- ・車いすを使用する人が利用しやすい受付カウンター等や通行に支障のないスペースを確保する。
- ・建物に入るに当たり、車いすを使用する人から配慮を求められた場合、スロープの設置場所まで案内する。又は建物入口の段差を解消する携帯スロープを設置する。
代替措置の例：携帯スロープを用意できない場合、人力で持ち上げる。

緊急時の対応

- ・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がいのある人に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

第3 理解の促進のための研修

職員一人ひとりが障がいのある人に対して適切に対応し、また、障がいのある人及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するためには、法の趣旨、社会的障壁の除去の必要性、障がいやその状態に応じた配慮等に関する理解を深めることが必要である。

そのため、職員は差別を解消するための基本的な考え方に関する職員研修を受講するとともに、障がいの理解に資する講演会、障がいのある人と接することができるイベント等に積極的に参加するよう努める。

第4 障がいを理由とする差別に関する相談体制の整備

障がいを理由とする差別に関する相談に対し適切に対応するため、次のとおり体制を整備する。

- ・各課等の長を相談対応責任者とする。当該責任者は、中核となってその所管する課等における相談対応を監督する。
- ・職員は、障がいのある人の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障がいのある人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、丁寧に相談に応じる。
- ・職員は、相談内容を相談対応責任者に報告するとともに、相談者のプライバシーに配慮しつつ各課等で情報を共有し、組織で対応する。

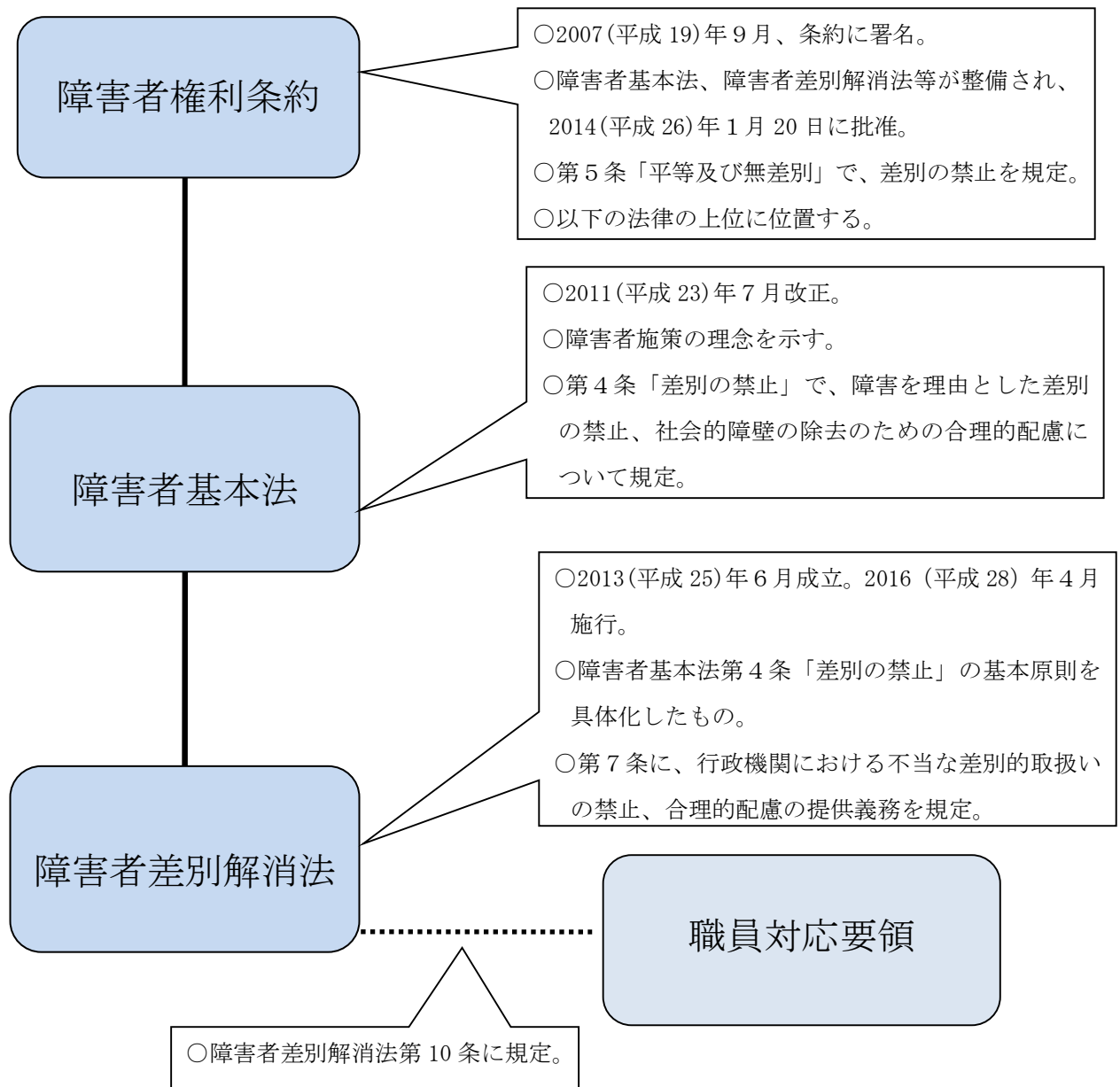
また、社会福祉課は、職員が適切に対応できるようにするため、各課等からの相談に応じるとともに、必要に応じて、各課等と相談者の調整を行う。

資料編

- P11…差別解消に向けた流れ
- P12…障がい別の主な特性と配慮の例
- P17…障がいのある人への配慮のチェックリスト
- P21…障害者基本法（昭和45年法律第84号）（抜粋）
- P21…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）

差別解消に向けた流れ

障がいを理由とする差別の解消に向けては、次のような流れの中で進んできています。



<障がい別の主な特性と配慮の例>

障がいの状態	主な特性（○）と <u>配慮</u> の例
視覚障がい	<p>○何らかの原因によって視機能に障がいがあることで、全く見えない場合と見えづらい場合とがあります。</p> <p>○見えづらい場合の中には、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、特定の色がわかりにくいなどの症状があります。</p> <div data-bbox="481 533 1378 694" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・突然体に触れず、前から声をかけましょう。 ・「あちら、こちら」などの指示語を使わず、「30センチ右」「時計で3時の方向」など具体的に説明しましょう。 </div>
聴覚・言語障がい	<p>○聴覚障がい者には、音などがほとんど聞こえない人や聞こえにくい難聴の人がいます。また、事故や病気で聞こえなくなった中途失聴の人がいます。</p> <p>○言語障がいは、言葉の理解や適切な表現が困難な言語機能の障がいと、聴き取りの能力や理解力には支障がなく、発音や発声だけがうまくできない音声機能の障がいがあります。</p> <div data-bbox="481 1012 1378 1397" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・会話の方法が適切でないと、話を伝えることができない場合がありますので、会話方法（例：筆談、口話、手話、代用発声、手話通訳、要約筆記）を確認しましょう。 ・音声や音が伝わりにくいので、パソコン、メール、ファクシミリ、掲示板、パネル、メモ帳など視覚を通じた伝達方法を考えましょう。 ・特に言語障がいのある人への対応は、一つひとつ言葉を聞くことが大切です。わかったふりをせず、きちんと内容を確認しましょう。 </div>
盲ろう	<p>○視覚と聴覚の両方に障がいがあることを「盲ろう」といい、大きく分けて4つのタイプがあります。</p> <p>ア 全盲ろう 全く見えず、全く聞こえない状態</p> <p>イ 盲難聴 全く見えず、少し聞こえる状態</p> <p>ウ 弱視ろう 少し見えて、全く聞こえない状態</p> <p>エ 弱視難聴 少し見えて、少し聞こえる状態</p> <div data-bbox="481 1733 1378 2002" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・家族や支援者が、手のひらに文字を書いたり、触手話など、それぞれにあったコミュニケーション方法を生み出す努力と工夫をしています。 ・話しかける際には、まず肩にそっと手を触れて話しかけましょう。聴力が使える人もいます。 </div>

<p>肢体不自由</p>	<p>○事故などによる手足の損傷あるいは腰や首、脳の血管などに損傷を受けたり、先天性の疾患などによって生じる上肢・下肢にあるマヒや欠損などにより、日常の動作や姿勢の維持が不自由になります。</p> <p>○病気や事故で脳に損傷を受けた場合には、言葉の不自由さや記憶力の低下などを伴うこともあります。肢体不自由の中でも脳性マヒ・脊髄損傷・筋ジストロフィーなどで全身に障がいがおよぶものを全身性障がいといいます。</p> <div data-bbox="483 510 1385 819" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・困っていそうなときは、さりげなく声をかけ、どんな手助けが必要か気軽にたずねましょう。 ・言葉がうまく話せない人に対して、子どもに対するような接し方をしないようにしましょう。 ・聞き取りにくいときは、わかったふりをせず、きちんと内容を確認しましょう。 </div>
<p>内部障がい</p>	<p>○外見からわかりにくく、周りから理解されにくいいため、電車やバスの優先席に座りにくいなど、心理的ストレスを受けやすい状況にあります。</p> <p>○障がいのある臓器だけでなく、全身状態が低下しているため、体力が低下し、疲れやすいです。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。</p> <p>○肝臓機能障がいの方は、こういったことが顕著にあらわれます。集中力や根気が続かず、トラブルになる場合もあります。</p> <div data-bbox="483 1223 1385 1402" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・障がいの種類や程度は様々です。外見からはわかりにくく、周りから理解されず苦しんでいる人がいることを理解しましょう。 </div>
<p>重症心身障がい</p>	<p>○重度の身体障がいと重度の知的障がいなどが重複している最も重い障がいです。</p> <p>○自分で日常生活を送ることは困難であり、自宅で介護を受けたり、専門施設などに入院したりして生活しています。口の動きや目の訴えで意思を伝えますが、常時介護している人でないと理解しにくいです。</p> <div data-bbox="483 1753 1385 1962" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・車いすやストレッチャーでの移動時に人手がいりそうなきには、介護している方に声をかけてみましょう。 ・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をしましょう。 </div>

知的障がい	<p>○発達期になんらかの原因で知的な能力が年齢相応に発達していない状態であること及び社会生活への適応に困難があることをいいます。</p> <p>○主な特徴は、「ことばを使う」「記憶する」「抽象的なことを考える」などに少し時間がかかります。</p> <p>○また、仕事の手順を覚えることや、人とのやりとりにすばやく対応することが困難な場合があります。しかし、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持っています。</p> <div data-bbox="485 524 1380 920" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・「一方的に話す」「ひとり言を言う」「同じ言葉を繰り返す」などコミュニケーションがうまくとれません。そのような時は、内容が理解できるように、ゆっくり簡単な言葉で話しかけましょう。 ・「赤信号でも渡る」「車が来ても避けない」「遮断機が下りても踏切に入る」など危険がわからない、助けを求めることができない場合があります。そのような時には、やさしく声をかけ危険であることを知らせましょう。 </div>
発達障がい	<p>○原因はまだよくわかっていませんが、脳機能の偏りによるもので、どんな能力に障がいがあるか、どの程度なのかは人によって様々です。周りから理解されにくい障がいですが、早い時期から理解が得られ、適切な支援や環境調整が行われることが大切です。</p> <div data-bbox="485 1133 1380 1429" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすく見通しを示すことで、やることが理解できたり初めてのことに取り組むときの不安が少なくなったりします。 ・話し言葉だけではなく、目で見てわかるように伝えることが大きな助けになることがあります。 ・障がいがあるため困難なことを「なぜできないのか」「怠けているのではないか」と見られるのはつらいことです。 </div>
精神障がい	<p>○統合失調症や気分障がい（うつ病や双極性障がい）などの精神障がい（精神疾患）では、幻覚や妄想、不安やイライラ感、憂うつ感、疲れやすさ、不眠などが認められます。</p> <p>○これらの症状は、薬を服用することや環境を調整することにより軽快していき、社会生活を送れるように回復していきます。</p> <div data-bbox="485 1722 1380 1989" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・無理な励ましは、過剰なストレスとなることがあります。 ・本人の悩みを良く聴き、ストレスを軽減することも大切です。 ・職場でも、本人のペースに合わせた働き方ができるように工夫してください。 ・通院、服薬がしやすいよう、周囲のサポートが必要です。 </div>

依存症	<p>○依存症とは、ある物質やプロセスに対して強い渴望が生じ、日常生活に支障をきたすほど依存しているにもかかわらず、その依存行動をやめたくてもやめられない状態をいいます。</p> <p>○アルコール・薬物などの物質に依存する「物質依存」のほか、ギャンブルなどに依存する「プロセス依存」があります。いずれの場合も、精神面、社会面に影響が及びますが、物質依存の場合は、身体的にもダメージをもたらします。</p> <div data-bbox="481 472 1390 808" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・依存症は、早期に治療や対応をすれば、それだけ回復につながりやすい病気です。依存症が疑われるサインを見逃さず、本人が病気を認めたがらない場合は、まず家族や周囲の人が相談機関に行き、本人を支援に繋げることが大切です。 ・病院や行政等の相談機関では、家族の個別相談に対応している他、学習と家族同士の体験共有のためのグループ活動を実施しているところもあります。 </div>
てんかん	<p>○脳の神経の一部が活発に活動しすぎるために、「てんかん発作」が繰り返しおきる病気です。身体の一部あるいは全身がけいれんしたり、また意識だけが失われるなど症状は様々です。</p> <p>○遺伝病ではなく、どの年代でも見られる身近な病気で、薬や外科治療によって発作の多くはコントロールできます。</p> <div data-bbox="481 1077 1390 1379" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・発作が起こったら、まず、あわてずに見守りましょう。 ・周りの人ができることは、危険を避ける、動作に自然に寄り添う、発作の様子をくわしく見ておくなどです。 ・やってはいけないことは、口にハンカチなどの物を入れる、けいれんを止めようと体を押さえる、早く意識を戻そうとして刺激することなどです。 </div>
高次脳機能障害	<p>○交通事故による脳外傷や脳卒中など、脳が損傷を受けることによって生じる認知面の様々な障がいのことをいいます。</p> <p>○記憶力の低下があるタイプ、注意力の低下があるタイプ、遂行機能の低下があるタイプ、社会的行動障がいがあるタイプなどがあり、これらの症状は周りから気付きにくく、また、本人も気がついていないことがあります。わかりにくい障がいであり、本人の性格だと誤解されることも多いです。</p> <div data-bbox="481 1760 1390 1895" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・大事なことはメモをとるように促したり、伝えたいことを簡潔に伝え、その内容が理解できているかどうか確認しましょう。 </div>

<p>難病</p>	<p>○難病は、原因不明、治療方針未確定で後遺症を残す恐れが少なくない上に、経過が慢性にわたり、単に経済的な問題のみならず介護等に著しく人手を要するために家族の負担が重く、また精神的にも負担の大きい疾病です。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・難病は誰がいつ発症するかわからない疾患です。病気の種類や症状、程度も様々です。「難病のある人」とレッテルを貼って誤解や偏見を持たないようにしましょう。 ・難病は完全に病気が治るというものではありませんが、医学の進歩により、多くの難病は継続的に薬を飲み、通院し、管理することで安定した症状を保つことができます。その状態を維持するためにも、通院に対する配慮が必要です。 ・難病のある人も、職業生活と疾患管理の両立を希望しています。個々の疾患により疾患の特色や注意する点が異なりますので、それに応じた職場環境や働き方などの配慮が必要です。 </div>
<p>認知症</p>	<p>○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。</p> <p>○認知機能の障がいの他に、行動・心理症状（BPSD）と呼ばれる症状（徘徊、不穏、興奮、幻覚、妄想など）があります。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・各々の価値観や個性、想い、人生の歴史を持つ主体として尊重し、できないことではなく、できることに目を向けて、本人が有する力を最大限に活かしながら、地域社会の中で本人のなじみの暮らし方やなじみの関係が継続できるように支援します。 ・早期に気付いて適切に対応していくことができるよう、小さな異常を感じたときに速やかに適切な機関に相談できるようにしましょう。 ・BPSDには何らかの意味があり、その人からのメッセージとして聴くことが重要であり、BPSDの要因として、様々な身体症状、孤立・不安、不適切な環境・ケア、睡眠や生活リズムの乱れなどにも目を向ける必要があります。 </div>

(あいサポーター研修テキスト等から抜粋)

なお、長野県あいサポーター研修で使用するテキストの最新版は、長野県障がい者支援課の下記のホームページからPDFファイルで取得できますので、ご活用ください。

<http://www.pref.nagano.lg.jp/shogai-shien/kenko/shogai/aisupport/supporterkensyuu.html>

＜障がいのある人への配慮のチェックリスト＞

1 案内(入口・受付)・誘導

障がい区分	配慮の例
共通	配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡していますか。
	パンフレット等の位置を分かりやすく伝えていますか。
	目的の場所までの案内の際に、障がいのある人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、障がいのある人の希望を聞いたりしていますか。
	庁舎の入口や駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡していますか。

2 相談・説明・窓口対応

障がい区分	配慮の例
共通	障がいのある人から申出があった場合、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ていますか。
	書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝達していますか。
	ドアの開閉が困難な方に開閉を手伝っていますか。
	窓口には、常に筆談のできるようメモ用紙等を備えていますか。
	声かけは、介助の方でなく直接本人にしていますか。
	障がいの特性により、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していますか。
	不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がいのある人に対し、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ていますか。
	意思疎通が不得意な障がいのある人に対し、絵カード等を活用して意思を確認していますか。
	本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行っていますか。
	比喩表現等が苦手な障がいのある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明していますか。
	疲労を感じやすい障がいのある人から別室での休憩の申し出があり、別室の確保が困難である場合、障がいのある人に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設けていますか。

	<p>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、障がいのある人に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備していますか。</p> <p>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、この障がいのある人の順番が来るまで別室や席を用意していますか。</p> <p>順番を待つことが苦手な障がいのある人に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替えていますか。</p> <p>障がいのある人から配慮を求められた場合、筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明をする等の意思疎通に配慮していますか。</p>
聴覚障がい	手話通訳が実施できない場合に、筆談や身振りでの応対、図や表示物を使用しての説明等の代替措置が可能か検討していますか。
肢体不自由	車いすを使用する人には、かがんで目線が合う高さで話していますか。

3 文書等の作成・送付

〈必要な配慮を提供するまでの一般的な流れ〉

- ①障がいのある人を対象として文書等を作成・送付する場合、相手方の障がい特性を確認
- ②必要な配慮の内容の確認と配慮の方法の検討（代替措置を含む）
- ③配慮の提供

配慮を提供できない場合は、理由を障がいのある人に丁寧に説明する。

障がい区分	配慮の例
聴覚障がい	問合せできるよう、電話番号に加えてファックス番号や電子メールアドレスを記載していますか。
視覚障がい	<p>広く市民に広報する資料のうち、視覚障がいのある人に送付するものについては、音声データの提供、音声コードの印刷又は点字化する等の配慮をしていますか。 ⇒社会福祉課へご相談ください。</p> <p>拡大文字で文書を作成する場合は、22ポイント程度としていますか。</p> <p>印刷物に複数の色を使う場合は、色を見分けやすいよう配慮していますか。</p> <p>見分けやすい配色：紺と黄、白と緑など</p> <p>見分けにくい配色：赤と緑、白と黄など</p>

4 会議

〈必要な配慮を提供するまでの一般的な流れ〉

- ①配慮の必要な出席者の有無の確認（出席者報告受付時など、できるだけ事前に確認する。）
- ②必要な配慮の内容の確認と配慮の方法の検討（代替措置を含む）
- ③配慮の提供

配慮を提供できない場合は、理由を障がいのある人に丁寧に説明する。

障がい区分	配慮の例
共通	出席者報告を受ける様式に「障がいのある方で、一定の配慮が必要な場合には、その旨を担当までご連絡ください。」などの記載がありますか。
	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がいのある委員や知的障がいのある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行っていますか。
	会議の進行に当たり、職員等が委員の障がい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っていますか。
	非公開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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認めていますか。
	庁舎の敷地内の駐車場等において、障がいのある人の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更していますか。
	車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更していますか。
聴覚障がい	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していますか。
視覚障がい	会議資料等を事前送付する際は、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）で提供していますか。

5 講演会等のイベント開催

〈必要な配慮を提供するまでの一般的な流れ〉

- ①配慮の必要な参加者の確認（参加申込書等により、できるだけ事前に確認する。）
- ②必要な配慮の内容の確認と配慮の方法の検討（代替措置を含む）
- ③配慮の提供

配慮を提供できない場合は、理由を障がいのある人に丁寧に説明する。

障がい区分	配慮の例
共通	参加申込書には、車いす使用者用駐車区画の確保や手話通訳等の必要な配慮を申し出てもらおう記載欄を設けていますか。

6 庁舎管理

障がい区分	配慮の例
共通	施設整備に係る合理的配慮について、即時の対応が困難な場合は、今後の改修工事の際に考慮するなど検討していますか。
肢体不自由	車いすを使用する人など歩行が困難な人のための幅広（幅員 3.5m以上）の駐車区画を、建物の出入口やスロープからできるだけ近い場所に用意していますか。
	車いすを使用する人の通行に支障のないスペースを確保していますか。 （望ましい幅は 80 cm以上、出入口は 90 cm以上）
	受付カウンター等は車いすが入るスペースを確保していますか。（望ましい高さは 70～75 cm）
	建物に入るに当たり、車いすを使用する人から配慮を求められた場合、スロープの設置場所まで案内していますか。
	建物入口の段差を解消する携帯スロープを設置していますか。
	携帯スロープを用意できない場合、人力で持ち上げる等の代替措置が可能か検討していますか。

7 緊急時の対応

障がい区分	配慮の例
聴覚障がい	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がいのある人に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導していますか。

○障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）（抜粋）

（定義）

第 2 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。

（差別の禁止）

第 4 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っ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。

3 略

○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 1 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 2 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。
- 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（昭和三十二年法律第二十号）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3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。

（国民の責務）

第4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5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6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 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7条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁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8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するように努めなければならない。

(国等職員対応要領)

第9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10条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第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11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12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13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14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必要な体制の整備を図るものとする。

(啓発活動)

第15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16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。

(障害者差別解消支援地域協議会)

第17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 18 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 19 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 20 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 21 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 22 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23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24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25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26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1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2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3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4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5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6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7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8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9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。