

江東区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

(趣旨)

第1条 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項の規定及び障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定）に基づき、法第7条に規定する行政機関等における障害を理由とする差別の禁止に関し、職員（非常勤職員及び臨時職員を含む。以下同じ。）が適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。（不当な差別的取扱いの禁止）

第2条 職員は、その事務又は事業の執行に当たり、障害（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をいう。以下同じ。）を理由として、障害者（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。以下同じ。）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。（合理的配慮の提供）

第3条 職員は、その事務又は事業の執行に当たり、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（以下「合理的配慮」という。）の提供をしなければならない。（監督者の責務）

第4条 職員のうち、副参事以上の職にある者（以下「監督者」という。）は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。

(2) 障害者等から不当な差別的取扱い又は合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

(3) 合理的配慮の必要がある場合は、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 監督者は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合は、その解消に向け迅速かつ適切に対処しなければならない。

(相談体制の整備)

第5条 職員による障害を理由とする差別に関し、障害者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、福祉部障害者支援課に相談窓口を置く。

2 前項の相談窓口は、必要に応じ、受付方法、対応体制等の充実を図るよう努めるものとする。

(研修及び啓発)

第6条 職員課長及び障害者支援課長は、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修及び啓発活動を行うものとする。

(委任)

第7条 この要領に定めるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この訓令は、平成28年4月1日から施行する。

江東区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財、サービス又は各種機会の提供を拒否する、提供に当たって場所、時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付する等により、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではない。したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置をいう。）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱い、合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でないものより不利に扱うことである点に留意する必要がある。

第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、財、サービス又は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いえる場合である。正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（安全の確保、財産の保全、損害発生防止等をいう。）及び区の事務又は事業の目的、内容、機能の維持等の観点に鑑み、具体的な場面や状況に応じて総合的かつ客観的に判断することが必要である。

職員は、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ことが望ましい。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

ふとう さべつてきとりあつかい あ う ぐたいれい い か だい
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ある。なお、第2
しめ
で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の
じあん
事案ごとに判断されることとなる。また、つぎ きさい ぐたいれい
次に記載されている具体例については、せいとう りゆう そんざい ぜんてい
は、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあ
くまでもれいじ きさい ぐたいれい かぎ
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
りゆうい ひつよう
に留意する必要がある。

- (1) しょうがい りゆう まどぐちたいおう きよひ
障害を理由に窓口対応を拒否する。
- (2) しょうがい りゆう たいおう じゅんじょ あとまわ
障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- (3) しょうがい りゆう しょめん こうふ しりょう そうふ ばん ふれつ と ていきょうなど こぼむ
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。
- (4) しょうがい りゆう せつめいかい しんぼ じゅう むなど しゅつせき こぼむ
障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- (5) じむ じぎょう すいこうじょう とく ひつよう
事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、しょうがい りゆう
に、らいちよう さい つきそいじん どうこう もと じょうけん つ とく ししょう
来庁の際に付添人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、つきそいじん どうこう こぼ
付添人の同行を拒んだりする。
- (6) しょうがい りゆう しせつ りりよう こぼ また りりようじかん せいげん
障害を理由に施設の利用を拒み、又は利用時間を制限する。

だい4 合理的配慮の基本的な考え方

1 しょうがいしゃ けんり かん じょうやく い か けんりじょうやく だい じょう
障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第2条にお
いて、「ごうりてきはいりよ しょうがいしゃ ほか もの びりょうを 基礎として 全て
じんけんおよ きほんてきじゆう きょうゆう また こうし かくほ ひつよう
の人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要
かつ適当な変更及び調整であって、とくてい ばあい ひつよう
特定の場合において必要とされるもの
であり、かつ、きんこう しつ また かど ふたん か ていぎ
均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されて
いる。

ほう けんりじょうやく 合理的配慮の定義を踏まえ、ぎょうせいきかんなど たい
法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、
じむまた じぎょう おこな あ 個々の場面において、しょうがいしゃ げん
その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現
しゃかいてきしょうへき じょきよ ひつよう むね い し ひりょうめい ばあい
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、しょうがいしゃ けんりりえき しんが
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、しゃかいてきしょうへき じょきよ じっし 合理的配慮を
行うことを求めている。合理的配慮は、しょうがいしゃ う せいげん しょうがい
障害者が受ける制限は、障害の
みに起因するものではなく、しゃかい さまさま しょうへき あいたい
社会における様々な障壁と相対することによ
って生ずるものとのいわゆる「しゃかいも でのる かんが かつ ぶ
社会モデル」の考え方を踏まえたものであ

り、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面上において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、区の事務又は事業の目的、内容又は機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務又は事業の目的、内容又は機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。

- 2 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、第5に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者と関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供とは別に、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減及び効率化につながる点は重要である。

- 3 意思の表明に当たっては、具体的場面上において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（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等、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。

また、障害者からの意思表明のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表明が困難な場合には、障害者の家族、介助者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていない場合等、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合は、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

4 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対し、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

5 区がその事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合は、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、委託等の条件に、江東区職員の仕事が理由とする差別の解消の推進に関する対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

第5 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、次の要素等を考慮し、具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

- (1) 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容又は機能を損なうか否か）
- (2) 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- (3) 費用又は負担の程度

第6 障害特性に応じた対応及び合理的配慮の具体例（参考）

必要とされる合理的配慮の内容は、個々の障害者の障害特性、年齢、性別

等により異なるものである。以下では、代表的な障害特性と、必要とされることの多い対応や合理的配慮の参考例を示す。

なお、記載した具体例については、第5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、これらはあ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。

障害特性は個人差も大きいことから、実際に対応する際には、安易な類型化を行うことなく、当該障害者の個別のニーズを十分に把握することが必要である。特に、障害児については、こどもの発達段階に応じて、一人ひとりの個性と能力に応じたきめ細かい配慮と支援が求められること、保護者の障害理解及び障害受容に至る過程にも配慮した家族支援の視点が必要となるので、その旨に留意する必要がある。また、障害のある外国人については、意思疎通及び情報アクセシビリティの面で特段の配慮を要することがあるので、その旨に留意する必要がある。

1 視覚障害

(1) 障害の特性及び留意点

視覚障害にはさまざまな種類がある。外見から視覚障害者とわかりにくい方も多いため、本人の申し出を踏まえて対応することが必要である。

視覚障害は、視力障害・視野障害・色覚障害・光覚障害に大きく分けられる。

視力障害：まったく目が見えない場合（全盲）、視覚補助具等を活用すれば見える場合（弱視）に大きく分けられる。

視野障害：筒を覗いているように中心部分のみが見える場合（求心性視野狭窄）、周囲はぼんやり見えるが真ん中が見えない場合（中心暗転）がある。

色覚障害：色の全部または一部が識別できない。

※カラフルなパンフレット等は、配色によってはかえって

理解しづらい場合がある。色にあわせて模様（ドット、斜線など）を入れると識別しやすくなる。

光覚障害：光を感じ、その強さを区別する機能が調整できない。そのため、急に明るくなったり、暗くなったりした場合に対応できない。

※入口付近の照明を調節するなど、できるだけ外との明度を
変えない工夫が望ましい。

ア 白杖や盲導犬は本人の身体の拡張として重要な役割を担っているの
で、白杖を預かったり、盲導犬を外で待たせる等の対応はしてはなら
ない。また、盲導犬の頭をなでるなどの行為を行わない。

イ 糖尿病性網膜症、緑内障などで後天的に視覚障害になる場合もあ
る。視力障害でも、点字が読めるとは限らない。

ウ パソコンの文字情報読上げソフトを持っている方に対しては、メール
による情報伝達も可能。ただし、画像ファイルの多くは読上げ機能に
対応していないので、使用の際は注意する。

エ 音声情報を提供する場合、デージー (DAISY Digital Accessible
Information System) の利便性が高く、近年広く利用されている。なお、
デージーは学習障害、知的障害、精神障害の方にとっても有効性が
認められるとされている。

オ 口頭での説明の際には「それ」「あれ」「こっち」などの指示代名詞は
使用しない。方向を示す際は、本人の正面を0時とみなして、時計の
文字盤で示すとわかりやすい (例：右3時の方向にトイレがあります)。

カ 援助する際は、そばに行き行って前から「〇〇課の××と申します。
お手伝いしますか？」などと声を掛ける。いきなり身体に触れない。援助を
求めている場合もあるので、断られた場合はすぐ引き下がる。

キ 書類に署名が必要で代筆する場合、周囲に名前や住所等の個人情報
が聞こえないよう配慮する。記入場所が分かれば自署できる場合もあるので、
その場合は厚紙や定規などを記入欄の下部に当てるとよい。

ク タッチパネル式の操作機は操作しづらいので、説明員を近くに配置す
る、職員呼出用のボタンをつけるなどの工夫を行う。

ケ 施設には点字ブロックを敷設し、ブロック上やその近くには物を置かな

い。案内図への点字表記、建物入口や受付、トイレ等への、シグナルエイドに対応した音声案内を設置する。

コ 視覚障害者が委員となっている会議等では、必要に応じ、点字や拡大文字の資料を用意するか、事前にメール等で資料を送付する（なお、上記ウを参照のこと）。可能であれば、点字資料には原資料に対応したページ数を付することが望ましい。

サ 白杖を体の前に高く掲げたまま立っていたら、助けを求めていると考えられるため、声をかける。

シ 書類を読み上げる際は、原則として省略せず全文を読むようにする。

(2) 合理的配慮の事例

ア 区事業のパンフレットの点訳版を作成、希望者に配布・郵送する。

※点字文書・音声資料のみであれば「盲人用郵便」として無料で郵送することができる。

イ 弱視の方が参加する説明会で、文字を大きく印刷した資料を作成してお渡しする。

ウ 施設内の案内図に点字表記を行う。

エ 施設の入口、総合受付、トイレに、シグナルエイドに対応した音声案内を設置する。

オ 映像資料の使用にあたり、事前にその旨を告げるとともに、映像の内容を説明するスタッフを配置する。

2 聴覚障害

(1) 障害の特性及び留意点

聴覚障害は、周囲から気づかれにくいことが最大の特徴。まったく聞こえない場合から聞こえにくい場合まで、さまざまな程度がある。手話が理解できるとは限らない。補聴器をつけていることもあるが、補聴器があっても会話が聞き取りづらい場合があるので、音声による会話、手話、筆談など、本人の要望に基づいて、必要に応じて複数のコミュニケーション手段を組み合わせる必要がある。

ア おんせい よ だ きんきゅうじ かんないほうそうなど きづ
音声での呼び出し、緊急時の館内放送等に気付かないこともあるので
ちゅうい ひつよう き こええ ふあん ようす かた こえ
注意が必要。聞こえず不安な様子の方がいたら声をかける（→以下イ参
しょう
照）。

イ おんせい はな さい うし はな きづ しょうめん
音声で話す際は、後ろから話しかけられても気付かないので、正面
かたみみ きこ ひと ばあい き がわ ことば
（片耳が聞こえにくい人の場合は、聞こえる側）から。言葉のまとまりご
とに区切り（一音一音区切ると、かえって意味がわかりにくい）、ゆっく
り明瞭に発音する。口元が見えるよう、話す人はマスクは着用せず、
ひるま まど せ む ぎゃっこう はな て くちもと ひょうじょう
昼間であれば窓に背を向けない（逆光で話し手の口元や表情が
み
見えづらくなる）。

ウ しゅわつうやくしゃ ようやくひつきしゃ ほんにん む はな さいて
手話通訳者や要約筆記者がいても、本人に向かって話しかける。相手に
つた
伝わっているかどうか確認しながら話す。

エ おんせい しゅわ と ふくすう ひと いちど はな き つ
音声、手話を問わず、複数の人が一度に話さないよう気を付ける。

オ ひつだん さい みじか ぶん かんけつ か てきぎ やじるし ずひょう もち
筆談する際は、短い文で簡潔に書く。適宜、矢印や図表を用いるとよ
い。

カ くほうきじ ばんふれつと ほおむべえじなど たんとうぶしょ れんらくさき きさい
区報記事やパンフレット、ホームページ等に担当部署の連絡先を記載す
る場合、原則としてファックス番号やメールアドレスを掲載する。

(2) 主な合理的配慮の例

ア まどぐち おんせいよびだし くわ よびだしちゅう ばんごう ひょうじ
窓口での音声呼出に加え、呼出中の番号を表示するようにする。

イ きんきゅうほうそうじ ほうそうないよう てろっぷ
緊急放送時には、放送内容をテロップで流すようにする。

ウ こうえんかい ぼうちようかのう かいぎなど しゅわつうやくしゃおよ ようやくひつきしゃ はいち
講演会や傍聴可能な会議等で、手話通訳者及び要約筆記者を配置する。

※しゅわつうやくしゃ ようやくひつきしゃ はいち ばんがい み やすい せき かくほ
手話通訳者や要約筆記者を配置する場合、見やすい席をあらかじめ確保
しておくことが望ましい。

エ まどぐち ばんじょう ひつだんよう ほわいと ぼおど せっち
窓口のわかりやすい場所に、筆談用のホワイトボードを設置する。

3 失語症

(1) 障害の特性と留意点

おと き
音は聞こえてもことばの理解に障害がある場合、聞くことはできても
つた
伝えたいことをうまく言葉にできない場合、文字を読んでも理解が難しい
ばんがい か むづか ばんがいなど けえす つぎ あ
場合、書くことが難しい場合等、さまざまなケースがある。次に挙げる

こうじのうきのうしょうがい いちぶ
高次脳機能障害の一部。

ア 早口の説明、長い説明になると理解できなくなる場合があるので、ゆっくり話したり、文字や図を組み合わせて説明する等の配慮が必要。まわりくどい言い方、あいまいな表現は避ける。

イ 質問する際には、できるだけ「はい」「いいえ」で答えられるよう質問を工夫する。

ウ 一度説明してもうまく伝わらない時は、写真、実物、図表、ジェスチャー、地図、カレンダー等を適宜組み合わせる、適宜言葉を言い換える、相手が話を理解できているかこまめに確認する等の配慮が必要。

エ 思ったことと違う言葉を言うてしまうことがあるので、言葉だけにとらわれず相手の気持ちや状況から推測する。

(2) 主な合理的配慮の例

ア 手続きの順番をイラスト化したパンフレットを作成して、それに基づいて説明を行う。

4 高次脳機能障害

(1) 障害の特性と留意点

交通事故や脳血管障害等で脳が損傷を受けたことにより、記憶・認知・行動に生じる障害。外見からは分かりにくい。片麻痺、運動失調等の運動障害、眼や耳の損傷による感覚障害を伴う場合もある。日常生活や対人関係、仕事等が以前のようにうまくいかないことから、自信をなくし混乱や不安の中にあることが多い。話すときはゆっくり、わかりやすく、具体的に話す。図や見本を示しながら説明すること、図示しながら説明することも効果的。

主に以下のような症状が現れることが多いが、実際の症状は一人ひとり異なる（留意点もあわせて記載）。

注意障害：集中力が続かない、気が散りやすい、複数のことが同時にできない。

※説明や手続きに時間を要する場合、こまめに休憩を取る。

記憶障害：受傷前のことは覚えているのに、新しいできごとを覚えられない。

※説明の際はメモを取り、内容を確認する。

失語：→「3 失語症」を参照

遂行機能障害：段取りよくものごとを進めることができない。優先順位がつけられない。

※手順書を作成する、段取りを目に見えるところに貼っておく。

半側空間無視：目では見えているが、片側の空間を見落としてしまう。

※見落としが起こる側に危険なものを置かない。

感情と社会的行動の障害：感情や欲求のコントロールができない。やる気が起きない。人柄が変わってしまう。

※あらかじめ行動のルールを決め、興奮状態になったときは話題、場所等を変えて落ち着かせる。

(2) 主な合理的配慮の例

ア 手順に沿ってチェックリストを作成し、確認しながら手続きを行う。

イ 書類の記入位置を見落とさないように、口頭又は手で記入箇所を示すようにする。

ウ 行き先が分からなくなるような、相手の要望に基づいてメモを渡す、同行する等の対応をする。

5 肢体不自由

(1) 障害の特性と留意点

四肢の麻痺、欠損、体幹の機能障害で、脳性麻痺の場合は知的障害との重複も多い。排泄障害、体温調節障害のケースもある。下肢障害では車椅子を使用する場合、杖や装具による歩行が可能な場合がある。上肢障害により、筆記やお金を扱う等の細かい動作が困難である場合や、口や舌の麻痺のため、言葉によるコミュニケーションが困難である場合もある。

ア ^あ坂道^{さかみち}や^わわずかな^{だんさ}段差^{いどう}が^お移動^{おおきな}の^さ大きな^{さまたげ}妨げ^{する}になるので、^おスロープ^おや^て手すり^て、
エ ^えエレベーター^え等^えの^あ設置^せに^つ努める^と。

イ ^い廊下^{ろうか}等^なの^は幅^はは、^く車椅子^{くるまいす}が^{つう}通行^{こう}できる^{よう}よう^{はい}配慮^{りよ}する。^どドア^あは^ななる^べべく^く引き戸^ひや^じ自動^{どう}ドア^あにする。^すスイッチ^い等^ちを、^く車椅子^{くるまいす}利用^り者^{りやう}の^て手^ての^と届^いく^ち位置^いに^せ設置^ちする。

ウ ^う施設^{しせつ}には、^か可能^{かのう}な^か限り^{かぎり}障^{しょう}害^{がい}者^{しや}用^{よう}の^ち駐^{ちゅう}車^{しや}ス^すペ^えース^すを^せ設置^ちする。^た建^た物^{もの}の^い入^い口^{ぐち}近^{ちか}く^やで、^や屋根^{やね}が^ある^こことが^の望^ぞましい。^こコ^おーン^ん等^なを^あら^かじ^め置^おく^ば場合^{あい}、
自^じ力^{りき}で^はど^けら^れない^ひ人^{ひと}も^いる^ので、^け警^{けい}備^び員^{いん}の^じ常^{じょう}駐^{ちゅう}等^なの^{はい}配^り慮^よが^ひ必要^つ。

エ ^え濡^ぬれた^ゆ床^か、^わワ^くクス^くの^ぬ塗^ゆって^ある^ゆ床^かは、^つ杖^{つえ}使用^{しやう}者^{しや}等^なに^とつて^はは^すべ^りや^すく^き危^{けん}険^{けん}な^ので、^そこ^まめ^に掃^{そう}除^じを^お行^なう^な等^なの^{たい}対^お応^うが^ひ必要^つ。^と特^{とく}に^う雨^う天^{てん}時^じには^ち注^{ちゅう}意^いする。

オ ^お文^も字^じを^か書^かく^ば場^{あい}合^い、^い急^いい^そで^か書^かこう^{きん}と^{きん}する^ちと^た筋^{きん}肉^{ちゆう}の^た緊^た張^かが^ま高^まま^って^て
書^かけ^なく^なっ^てし^まう^こが^ある^ので、^ああ^わて^ずゆ^っく^り書^かける^{よう}よう^{はい}配^り慮^{りよ}
する。^あ空^あいた^て手^かで^お紙^かを^お押^さえ^られ^ない^ば場^{あい}合^い、^ぶ文^{ぶん}鎮^{ちん}等^なを^お置^おく^か、^し職^し員^{いん}が^て手^て
で^お押^おさ^える。

カ ^か文^も字^じが^か書^かけ^ず代^{だい}筆^{ひつ}が^ひ必要^つな^ば場^{あい}合^いは、^{ほん}本^{にん}人^いの^し意^か思^くを^か確^{かく}認^{にん}して^おか^ら行^こう。

キ ^き体^{たい}温^{おん}調^{ちゆう}節^{せつ}機^き能^{のう}障^{しょう}害^{がい}の^ば場^{あい}合^い、^へ部^お屋^んの^お温^{おん}度^ど管^{かん}理^りに^{はい}配^り慮^{りよ}する。

(2) 主な合理的配慮の例

ア ^あ施設^{しせつ}への^い入^い口^{ぐち}が^か階^{かい}段^{だん}し^かない^ば場^{あい}合^い、^すス^ろー^おプ^ぶを^せ設置^ちする。

イ ^い車^{くる}椅子^{まいす}利用^り者^{りやう}が^り利用^りし^やす^いよう^に、^ま窓^{まど}口^{ぐち}の^かカ^うン^たア^あテ^えエ^ぶル^るの^うち
1 ^しか^し所^よの^た高^たさ^をを^ひ低^くく^して、^つ机^{つくえ}の^し下^{した}に^あ足^{あし}が^{はい}入^いる^{よう}よう^あ足^あ元^{もと}を^あ空^あけて^おく。

ウ ^う来^{らい}庁^{ちゆう}が^{こん}困^{なん}難^{なん}である^か方^たに^{たい}し、^{しん}申^{しん}請^{せい}書^{しよ}類^{るい}を^{ゆう}郵^{ゆう}送^{そう}で^{そう}送^ふ付^ふする。

エ ^え講^{こう}演^{えん}会^{かい}に^{さん}参^{さん}加^かする^{くる}車^{くる}椅子^{まいす}利用^り者^{りやう}に^{たい}し、^も最^も寄^よ駅^{えき}や^ち駐^{ちゅう}車^{しや}場^{じやう}から^の動^{どう}線^{せん}を
事^じ前^{ぜん}に^か確^{かく}認^{にん}、^じ情^{じょう}報^{ほう}提^{てい}供^{きょう}を^お行^こう。^いま^た、^い入^い口^{ぐち}から^の動^{どう}線^{せん}を^{はい}配^り慮^{りよ}して^せ席^{せき}を
事^じ前^{ぜん}に^か確^{かく}保^ほする。

6 内部障害

(1) 障害の特性と留意点

^が外^{がい}見^{けん}から^し障^{しょう}害^{がい}が^わ分^おか^らない^こが^た多^おい。^{たい}体^{たい}力^{りき}低^{てい}下^かのため^か風^か邪^ぜなど^に感^{かん}染^{せん}

しやすいので、対応者側の配慮が必要。大きく以下の7種類がある（留意点もあわせて記載）。

心臓機能障害：心臓の機能低下により、体力低下や身体的不調が起きる。

※話すときは椅子に座ってもらうよう配慮する。

※階段はなるべく避け、エレベーターやエスカレーターを勧めるようにする。

腎臓機能障害：腎臓の機能低下で身体にとって有害な老廃物や水分が排泄

できなくなり、不必要な物質や有害な物質が身体に蓄積する。

定期的な人工透析が必要になることもある。

※人工透析による定期的な通院に配慮が必要。

※腎性網膜症や糖尿病性網膜症により視力が低下することもある（→1 視覚障害）。

呼吸器機能障害：肺の機能が低下して酸素と二酸化炭素の交換がうまく

いかず、酸素が不足する。

※話すときは椅子に座ってもらい、長時間にならないよう

配慮する。息切れ状態になったら話を中断して呼吸を整えてもらう。

※携帯用酸素ボンベを使用している場合、発火事故につながる危険があるので、タバコ等の火気を避ける。

膀胱・直腸機能障害：膀胱や直腸の機能低下・喪失により、排泄物の

排出に障害がある。人工肛門・人口膀胱を造設して

いる人もいる（オストメイト）。

※プライバシーに十分配慮する。疾患について話をする必要がある場合、同性の対応が望ましい。

※トイレを案内する必要がある場合、オストメイト対応トイレがあればオストメイト対応トイレ、ない場合はできるだけ広さにゆとりのある洋式トイレに案内する。

小腸機能障害：小腸が広い範囲で切除された場合等、小腸の働きが

不十分で消化吸収が妨げられ、通常の経口摂取では栄養

維持が困難な状態。栄養補給のため鼻からチューブを

通したり、直接お腹から胃へチューブを通すことがある。

ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能障害：ヒト免疫不全ウ

イルス（H I V）の感染により発病すると、白血球の一種

であるリンパ球が破壊され、免疫機能が低下することで、

通常では問題にならないような弱い病原体によってさまざま

な感染症が起こりやすくなり、発熱・下痢・体重減少・

全身倦怠感等が現れる。特定の病状が現れた時、エイズ

（後天性免疫不全症候群）の発症となる。

※プライバシーに十分注意し、個人情報漏れないよう

個別的な対応を図る。感染原因は聞かない。

※日常生活で感染することはないので、特別な対応は不要。

肝臓機能障害：肝臓機能の障害により、日常生活が著しく制限される。

食事管理、定期的な服薬が必要であることが多い。

※食事内容やアルコール摂取の制限があるため、会食等で

無理に食事を勧めない。

※症状の増悪に伴い吐血や意識障害が起きた場合、横向き

に寝かせ、血液がのどに詰まらないよう注意するととも

に、直ちに救急車を呼ぶ。

(2) 主な合理的配慮の例

ア 重い荷物を持っている方に声を掛けて、車まで代わりに運ぶ。

イ プライバシー配慮のため、本人の要望に基づき、窓口ではなく相談室で

対応する。

7 難病

(1) 障害の特性と留意点

神経筋疾病、骨関節疾病、感覚器疾病等、さまざまな疾病により多様な

障害を生じる。常に医療的対応を必要とすることが多い。病態や障害の

進行により状態が大きく変わる。

ア ^あ ^{しんしん} ^{じょうたい} ^{おお} ^{へんか} ^{じょうたい} ^よ ^{とき} ^{ひつよう}
心身の状態が大きく変化するので、状態が良い時は必要とされなかつ
^{はいりよ} ^{べつ} ^{とき} ^{ひつよう} ^{ぜんかい} ^{たいおう}
た配慮が、別の時には必要となることがある。前回の対応にとられず、
^{ほんにん} ^{もう} ^で ^{もと} ^{こま} ^{たいおう} ^{ひつよう}
本人の申し出に基づき細かい対応が必要。

イ ^い ^{たいりょくていか} ^{びょうじょう} ^{つか} ^{おほ} ^{はなし} ^{さい}
体力低下や病状により疲れやすいことが多いので、話をする際は
^{すわ} ^{おこな} ^{ちょうじかん} ^{ばあい} ^{ほんにん} ^{つか} ^{ようす} ^{とき}
座って行う、長時間にわたる場合や本人に疲れた様子がかえり
^{こまめ} ^{きゅうけい} ^と ^{はいりよ} ^{ひつよう}
こまめに休憩を取るなどの配慮が必要。

(2) ^{おも} ^{ごうりてき} ^{はいりよ} ^{れい} 主な合理的配慮の例

ア ^あ ^{しゃこうたいさく} ^{ひつよう} ^{なんびょう} ^{しきそせい} ^{かんびしょう} ^{えつくすび} ^{ようじ} ^{ほいくえん}
遮光対策が必要な難病の色素性乾皮症（X P）の幼児を保育園に
^う ^い ^{しがいせん} ^{しゃだん} ^{ゆうぶいか} ^と ^{しい} ^と ^{まど}
受け入れるにあたり、紫外線を遮断するためのUVカットシートを窓
^{がらす} ^は ^{まど} ^{じょうじへいさ} ^{えあ} ^{こん} ^{せっち} ^{ほごしゃかい}
ガラスに貼り、窓を常時閉鎖するためエアコンを設置するほか、保護者会
^{において} ^{とうがいようじ} ^{にっこう} ^あ ^{むね} ^{せつめい} ^{りかい} ^え
において、当該幼児が日光に当たることができない旨を説明、理解を得る
^{ように} ^{つと}
努める。

イ ^い ^{いべんと} ^{かいさい} ^{じぜん} ^{もうしで} ^う ^{きゅうけい} ^{すべえ} ^す ^{じゅうぶん}
イベントの開催にあたり、事前の申出を受けて休憩スペースを十分に
^{かくほ} ^{きゅうごしょ} ^{せっち} ^{いりよう} ^{かんごす} ^{たつふ} ^{はいち}
確保するとともに、救護所を設置し、医療・看護スタッフを配置する。

8 ^{ちてきしょうがい} 知的障害

(1) ^{しょうがい} ^{とくせい} ^{りゅういてん} 障害の特性と留意点

^{ちてき} ^{きのう} ^{しょうがい} ^{はったつき} ^{さいみまん} ^{にちじょうせい} ^{かつ}
知的機能の障害が発達期（おおむね18歳未満）にあらわれ、日常生活に
^{ししょう} ^{しょう} ^{ふくざつ} ^{ことがら} ^{はんだん} ^こ ^い ^{ぶんしょう} ^{かいわ} ^{りかい}
支障が生じる。複雑な事柄の理解や判断、込み入った文章や会話の理解、
^{おつりの} ^{やりとりの} ^{よう} ^な ^{にちじょうせい} ^{かつ} ^{なか} ^{けいさん} ^{など} ^に ^{がて}
おつりのやりとりのような日常生活の中での計算等が苦手であることが
^{おおい} ^{きゅう} ^{よてい} ^{へんこう} ^{じょうきょう} ^{へんか} ^に ^{がて} ^{ひと}
多い。急な予定の変更や状況の変化を苦手とする人もいる。

ア ^あ ^{ほごしゃ} ^{しえんしゃ} ^{どうこう} ^{おほ} ^{かなら} ^{ほんにん} ^む ^{はな}
保護者や支援者が同行することも多いが、必ず本人に向けて話しかけ、
^{できる} ^{かぎり} ^{ほんにん} ^{りかい} ^{できている} ^{かどうか} ^{かくにん} ^{しながら} ^{たいおう}
できるかぎり本人が理解できているかどうか確認しながら対応する。

イ ^い ^{あいて} ^{せいじん} ^{ようじ} ^{たい} ^{はな} ^{かた} ^{たいど}
相手が成人であれば、幼児に対するような話し方や態度はとらない。
^{めいれい} ^{くちょう} ^{じむてき} ^{つめ} ^{はな} ^{かた} ^{おこ} ^{きも}
命令口調や事務的で冷たい話し方だと怒られている気持ちになってしまう
^{かた} ^{くちょう} ^{ていねい} ^{はな}
方もいるので、やわらかい口調で丁寧話す。「わかりやすく」「ゆっく
^{りと} ^{「簡潔に} ^{つた} ^え ^を ^{こころ} ^{かていぶん}
り」と「簡潔に」伝えることを心がける。仮定文（もし～ならば）や
^{せんもん} ^{ようご} ^{つか} ^{ぐたいてき} ^{はな}
専門用語はできるだけ使わず、具体的に話す。

ウ ^う ^{にちじ} ^{でんわばんごう} ^{もの} ^{はな} ^め ^も ^か
日時や電話番号、持ち物などは、話しながらメモに書くとわかりやすい
ことがある。

エ 質問はなるべく「はい」や「いいえ」で答えられるように配慮するか、
具体的な選択肢をいくつか挙げて選べるようにする。

オ わからなくても機械的にあいづちを打ってしまう人もいるので、理解で
きているかどうか確かめながら話す。相手の言葉で説明した内容を
繰り返してもらっても有効。

カ 話を聞くとときは、言葉が出てくるまで時間がかかることがあるので、
あせらずゆったりと待つ。こちらの憶測・判断で相手の言葉を先取りしな
い。答えをせかされると緊張して話せなくなることもあるので、
リラックスした雰囲気を作るようにする。

キ 名前を呼ぶときは、違った読み方をされると自分のことだと気付かない
ことがあるので、読み方を確認する。名前を書いてもらう際にはふりがな
を書けるようにしておくといよい。

ケ 文字が書けなくても、自分の名前や住所であれば書けることがある。

(2) 主な合理的配慮の例

ア 文書を作成する際に、文字を大きくする、漢字にルビを振る、難しい
言葉は具体的に言い換える、イラスト等を使用する等の配慮を行う。

イ 急な予定変更に伴うパニックを回避するため、学校行事等の予定は
事前に伝え、変更が生じた場合もその都度説明して理解を得るように対応
する。

ウ 一連の手続きをイラスト化したボードを作成し、一つひとつ示しながら
説明する。

9 発達障害

(1) 障害の特性と留意点

広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性
障害）などさまざまな種類がある。原因は明らかになっていないが、脳の
機能の発達の仕方によるものといわれている。こどもの時期だけの障害と
思われがちだが、大人でも発達障害のある人はいる。その人に合った支援を
受けることにより、自立や社会参加の可能性が高くなる。

こうはんせいはいったつしょうがい じへいしょうす ぺくとらむしょうがい たいじんかんけい こみゆにけえし
広汎性発達障害（自閉症スペクトラム障害）：対人関係やコミュニケーション

よん にながて げんてい きょうみ
ヨンが苦手、限定した興味やこだわりがみられる。

※説明は具体的、視覚的に行う。手続きの意図や目的を
つたえたり、図やイラストを使って説明する。

※感覚過敏がある場合、音や肌触り、室温等に配慮する。

がくしゅうしょうがい ぜんたいてき ちてきはったつ くら よ か けいさん
学習障害：全体的な知的発達に比べて「読む」「書く」「計算する」が
きょくたん にながて
極端に苦手である。

※情報提供の方法を工夫する。本人の得意な分野をなるべく
活かす。

ちゅういけっかんたどうせいしょうがい ちゅういけつじょ たどうせいしょうがい ちゅういりよく い じ
注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）：注意力を維持すること

にながて たどうせい しょうどうせい
が苦手。多動性、衝動性がみられる。

※座席の位置を気が散りにくいよう配慮する。あらかじめわ
かりやすいルールを提示する。

※学校等では、適応行動が出来た場合こまめに評価する。

(2) 主な合理的配慮の例

ア 伝える内容を事前に整理して、穏やかな口調で、短くわかりやすい
ことば つか せつめい
言葉を使って説明する。

イ 説明は具体的、視覚的に行う。手続きの意図や目的を伝えたり、図や
イラストを使って説明する。文書の場合は文字を大きくし、漢字にはルビ
を振る。

ウ 自閉症スペクトラム障害がある児童に対して、不適応を起こしそ
なる前に自らがサインを出して対応方法を選択する（例えば、赤い
カードを出したら保健室でクールダウンする、黄色いカードなら個別対応
の部屋に行く）ようあらかじめルールを定め、繰り返し経験を積むことで
ふてきおうこうどう へ と く
不適応行動を減らすよう取り組む。

10 精神障害

(1) 障害の特性と留意点

せいしんしつかん はつびょう ちょうき にちじょうせいかつ しゃかいせいかつ そうとう せいげん
精神疾患の発病により、長期にわたり日常生活や社会生活に相当な制限を
うける状態が続く。げんいん せいしんしつかん じょうたい おお こと
原因となる精神疾患によって状態が大きく異なるが、
だいひょうてき どうごうしつちょうしょう そう びょうなど びょうじょう せいかつきのう
代表的なものとして統合失調症、躁うつ病等がある。病状や生活機能が
どうよう じしん かんじょう ひょうげん にがて など とくせい
動揺しやすい、自信がもてない、感情の表現が苦手である等の特性がみられ
ることが多い。おお ごかい へんけん さべつ たいしょう しゃかいさんか さまた
誤解や偏見、差別の対象となりやすく、社会参加が妨げられ
がちである。

あ しょうい きにゆう ふあん かいしょう きにゆうれい しめ
ア 書類の記入にあたり不安を解消するため、記入例を示したり、
「お手伝いしましょうか」などと声を掛ける。

い どうはんしゃ かならずほんにん はな ほんにん りかい かくにん はな
イ 同伴者がいても、必ず本人に話しかけ、本人の理解を確認しながら話す。

う こうとう せつめい あと こんらん かのうせい
ウ 口頭での説明だけでは後から混乱する可能性があるので、できるだけ
めも ばん ふれつ など もじ せつめい ないよう のこ らいちょう あ ぽいんと
メモやパンフレット等、文字に説明内容を残す。来庁のアポイントも、
めも ようし にちじ ばしよ たんどうしゃ か わた はいりよ
メモ用紙に日時と場所、担当者を書いて渡すよう配慮する。

え しょういんどうし しご わら み じぶん たら
エ 職員同士の私語やくすくす笑いを見ると、自分のことを笑われている
など ひがいてき う と ばあい つつし
等、被害的に受け止めてしまう場合もあるので慎むようにする。

(2) おも ごうりてきはいりよ れい 主な合理的配慮の例

あ まどぐちなど とまど ようす み ばあい はや やさ こえ
ア 窓口等で戸惑っている様子が見られた場合、早めに優しく声をかけて、
まどぐち たんどうしゃ ま じかんなど めやす つた れつ なら ばんごうふだ と など
窓口、担当者、待ち時間等の目安を伝える。列に並ぶ、番号札を取る等の
る うる よ と はいりよ
ルールを読み取れないこともあるので配慮する。

い ふあん かん おだ くちょう はな
イ 不安を感じさせないように、穏やかな口調で話すようにする。

う しゅうい さわ ふあん うった しず ばしよ いどう はなし き
ウ 周囲が騒がしく不安を訴えたため、静かな場所に移動して話を聞く。

え あいて しょうがいじょうきょう しょうい さくせい もじ おお
エ 相手の障害状況によっては、書類の作成にあたり、文字を大きくす
る、いらすとを使用する、漢字にルビを振る等の配慮を行う。

【参考1】 ヘルプカード、ヘルプマーク



区では、障害のある方や難病
患者の方が必要な支援や配慮して
ほしいことを周囲に伝えられるよ
う、緊急時の連絡先や必要な配慮
・支援の内容を記載した
「ヘルプカード」を作成して、
必要な方へ配布している。



東京都では、義足や人工関節を使用している方、
内部障害や難病の方など、配慮や支援を必要とし
ていることが外見では分からない方が、周囲の方に
配慮を必要としていることを知らせ、援助を
受けやすくなるよう、「ヘルプマーク」を作成し
て、必要な方へ配布している。

【参考2】 障害者に関するマーク



【障害者のための国際

シンボルマーク】 障害者が利用できる建物、施設であることを表示



【身体障害者標識】

肢体不自由による条件付免許の方が運転する車に表示



【聴覚障害者標識】

聴覚障害による条件付免許の方が運転する車に表示



【盲人のための国際シンボルマーク】

視覚障害者の安全やバリアフリーを考慮した建物・設備等に表示



【耳マーク】

聞こえが不自由なことを示すため携帯・提示



【ほじょ犬マーク】

店舗等の入口に掲示し、身体障害者補助犬同伴を啓発



(おすとめいとまあく)
【オストメイトマーク】

じんこうこうもん じんこうぼうこう ぞうせつ
人工肛門・人口膀胱を造設している
ひと せつび といれ ひょうじ
人のための設備があるトイレに表示



はあとぶらすまあく)
【ハート・プラスマーク】

しんたいないぶ しょうがい ひと あらわ
身体内部に障害がある人を表す