

中野区障害者対応基本マニュアルの改定について

平成 28 年 4 月の「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)」の施行に先立ち、平成 28 年 1 月に「中野区障害者対応基本マニュアル」(以下「基本マニュアル」という。)を作成した。その後、「中野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対応要領」の策定にあたり、平成 28 年 12 月にパブリック・コメント手続を実施した。その際、基本マニュアルについても意見募集を行ったことから、基本マニュアルに意見を反映させるとともに、区の相談体制及び相談事案の調査・収集について基本マニュアルに明記した。

1 基本マニュアルの概要

第 1 章 基本的な考え方

障害者差別解消にかかる背景や、職員としての心構え等について

第 2 章 障害の理解(障害種別の特性)

障害種別による配慮すべき事項について

第 3 章 それぞれの場面における対応

区の業務における、合理的配慮及び差別的取扱いの例示について

第 4 章 相談体制【新設】

中野区における相談体制の整備について

第 5 章 相談事案の調査・収集【新設】

区に申し出があった相談事案の調査及び情報の共有について

2 主な修正点

(1) 第 2 章 障害の理解(障害種別の特性)

障害種別の特性の中に、高次脳機能障害の項目を追加した。

(2) 第 3 章 それぞれの場面における対応

①聴覚障害者への対応について、耳マークを見やすい位置に配置する、対話をする場合はマスクを外して対応する、などの項目を追加した。

②広報(ホームページ)等における対応について、申請書等を掲載する際は PDF 形式だけではなく Word 形式、Excel 形式で掲載する、問合せについては電話番号以外にファックス番号やメールアドレスを掲載する、などの項目を追加した。

(3) 第 4 章 相談体制【新設】

区の業務に関する合理的配慮の提供等に関する相談窓口、障害者差別解消検証会議について記載した。

(4) 第5章 相談事案の調査・収集【新設】

区に相談があった、区や民間事業者に対する不当な差別的取扱い等の相談事案の調査及び情報の共有について記載した。

3 基本マニュアル
別添のとおり

中野区障害者対応基本マニュアル

健康福祉部障害福祉分野

— 目次 —

第1章 基本的な考え方	1
ユニバーサルデザインとは	1
社会モデルとは	1
合理的配慮とは	2
心構えとして求められること	2
第2章 障害の理解(障害種別の特性)	4
1 視覚障害	4
2 聴覚障害	5
3 運動機能障害(肢体不自由)	7
4 内部障害	9
5 知的障害	10
6 精神障害	12
7 高次脳機能障害	13
8 発達障害	15
9 難病を原因とする障害	16
10 性同一性障害	16
第3章 それぞれの場面における対応	18
対応における基本的な留意事項	18
広報(チラシ・パンフレット等)	18
広報(中野区公式ウェブページ)	19
案内表示	20
入口や通路、エレベーター前など	20
窓口の前(待ち時間)	21
申請書・申込書など	22
窓口で	23
施設利用	25
講演会・説明会等	26
(手話通訳派遣依頼先)	27
(要約筆記者派遣依頼先)	27
会議	28
第4章 相談体制	30
第5章 相談事案の調査・収集	34
資料 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律	35
中野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対応要領	43
障害者差別解消検証会議設置要綱	50
障害者差別に関する相談様式1～3	51

第1章 基本的な考え方

人にはそれぞれ特有の文化や特性があります。これまでは大多数の人々にとって支障なく利用できる仕組みや制度を目指して社会を造ってきました。社会が成熟した現代においては、様々な場面において、どのような人にとっても利用しやすい仕組み「ユニバーサルデザイン」が求められます。

また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号。以下、「障害者差別解消法」という。)が平成28年4月1日に施行されました。この法律では地方自治体における差別的な取扱いの禁止と合理的配慮の提供が義務づけられます。この法で定める合理的配慮は、「社会モデル」と呼ばれる考え方が基本になっています。

ユニバーサルデザインとは

ユニバーサルデザインは、1980年代にアメリカ・ノースカロライナ州立大学のロナルド・メイス教授(建築学、デザイン学)が提唱した考え方で、それまでの障害者向け「バリアフリー」より一歩進めたものです。誰にとっても利用しやすいことを目指しています。

以下は、「ユニバーサルデザインの7原則」(ノースカロライナ州立大学)といわれるものです。

1. 公平に利用できること
2. 利用において柔軟性があること
3. 簡単で分かりやすいこと
4. 伝えるべき情報が明確であること
5. 間違える人がいることを前提としたものであること
6. 身体的な負荷が少ないこと
7. 利用しやすい大きさと空間であること

社会モデルとは

これまで、障害のある人が日常的に直面する障壁は、本人の身体的な機能不全によるものであるとする考え方に基づいてきました。これは「医学モデル」と呼ばれています。この考え方に基づき、障害のある方が本人の努力により社会の仕組みに適応していくことが求められてきました。

これに対し、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとする考え方が「社会モデル」です。

例えば、近視のため眼鏡を日常的に使用している人がいます。眼鏡が無ければ外出もままならず、人の顔も認識できないため仕事や日常生活に支障が生じてしまいます。近代以前であれば「視覚障害者」として認識されるでしょう。

しかし、現実の日本社会では、眼鏡が広く一般に普及しており、気軽に利用することができるため、近視の人の多くは眼鏡を使用して特段の支障なく日常生活を送ることができます。

合理的配慮とは

いらっしゃった方が手続きや利用などの目的を達するために必要な個別の配慮は全て行うのが原則です。一例として、視覚障害者に対して書いてある文章を読み上げる、聴覚障害者の出席する会議では手話通訳をつける、車いす利用者に段差のない移動経路を用意するなどが考えられます。

下記に挙げる場合のように過重な負担となるため配慮が提供できない場合には、ご本人にその理由を説明し、可能であれば代替案を提示するなどして理解を得るように努めます。

1. 配慮に必要な経費が過大であり、これを提供することにより事務又は事業の本質を変更する必要がある場合。
2. 配慮の提供により事務又は事業の内容又は機能を損なうこととなる場合。
3. 配慮の提供により区の他の事務又は事業に影響があり、その内容又は機能を損なうこととなる場合。
4. 物理的又は技術的な制約により実現可能性が見込めない場合。
5. 身体又は生命に具体的な危険が生じる場合。

心構えとして求められること

1. お客様ご本人の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します

- ◎ お客様の立場に立って、「明るく」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけます。
- ◎ 支援者や通訳者が同伴していても、対応はお客様ご本人に直接対応するようにし、支援者や通訳者には、対応に行き詰ったときにのみ助言を求めるようにします。
- ◎ 何らかの配慮の必要があると思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、お客様が必要と考えていることを確認し、必要に応じて介助の人の意見も聞くようにします。
- ◎ 障害があるからといって子ども扱いしたような言葉は使わないようにします。

2. 困っている方には進んで声をかけます

- ◎ 窓口を訪れる方の障害の有無や種類は明確ではないため、常に来所される方の中に障害のある人も含まれていることを念頭に置いて、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。
- ◎ 障害の種類や内容を問うのではなく、来所された方が来所目的を達成するために、どのようなお手伝いが必要か」をご本人にたずねます。
- ◎ 話をよく聞いて来所目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。

3. コミュニケーションを大切にします

- ◎ 障害によっては、コミュニケーションが難しいと思われる場合がありますが、敬遠したり分かったふりや決めつけをしたりせず、「明確に」「ていねいに」、場合によっては「ゆっくり」「くり返し」お客様の意思を確認し、信頼感を持たれる対応を心がけます。

4. 柔軟な対応を心がけます

- ◎ 対応方法がよく分からないときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求めます。
- ◎ 配慮が必要な場合は、対応している職員を周囲の職員が手助けするようにします。
- ◎ 想定していないことが起きても、できる限り素早く柔軟に対応できるようにします。

第2章 障害の理解(障害種別の特性)

この章では、障害種別ごとに配慮すべきことを記載していますが、記載している障害の種類は統計的な分類であり、障害によって受ける社会的障壁は一人ひとり様々です。

そのため、必要とされる配慮の仕方や程度も多様であり、私たち区職員には画一的ではない、柔軟な対応が求められます。

1 視覚障害

視力、視野、色覚などの障害により、文字を読み取ったり、視覚的なサインを認知できないなど、情報収集に困難がある障害です。慣れない場所を移動することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

視覚障害には、全く見えない場合と見えづらい場合があります。見えづらい場合の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い(視野の一部が欠けていたり、望遠鏡でのぞいているような見え方)などがあります。また、特定の色がわかりにくい場合もあります。

【ご本人が困っていること】

■ 音声などを中心に情報を得ています。

視覚的な情報収集が困難であるため、聴覚や触覚などの感覚により情報を入手しています。

■ 移動することが困難です。

慣れていない場所では移動することが困難です。また、外出時は白杖を使用する人もいます。左右に振った杖の先が物や壁に当たることで、足元の安全を確認したり方向を修正したりします。

■ 読むことが困難です。

説明書や申請書などの書類や案内表示に書かれた文字を読むのが困難なため、誰かに読み上げてもらわないとわかりません。

■ 文字の記載が困難です。

申請書などの書類に文字を記入することが難しい場合が多いです。

コミュニケーションの留意点

◎ こちらから声をかけます

周りの状況が分からないことがあるため、案内窓口があってもわからないことが多いです。このため、職員から率先して声掛けをする必要があります。ご本人は職員

の名札を見ることができないため、まず、中野区の職員であることと所属を伝えて名乗るようにします。

◎ 返事はしっかり声に出して

見えていれば曖昧な返事でも表情や雰囲気伝わることがありますが、視覚障害者は聞こえた言葉だけで判断することになります。返事をするときは明確にしっかり発音します。

◎ 指示語は使わない

「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では、「どこか」、「何か」わかりません。場所は「30センチ右」、「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。場合によっては相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。

◎ 点字と音声

点字は、指先で触って読む文字です。視覚障害のある方が必ずしも点字を読めるわけではなく、多くの視覚障害者は主に音声や拡大文字により情報を得ています。文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いるほか、文書内容をコード情報に変換して印刷したものを(SPコード)を文字情報読み上げ装置を使って音声化する方法もあります。

◎文字(墨字)

点字に対して、書かれた文字を墨字(すみじ)といいます。生まれつき視力がない方など墨字が書けない場合があります。

2 聴覚障害

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

聴覚障害には、全く聞こえない場合と聞こえにくい場合があります。さらに、言語障害を伴う場合と伴わない場合があります。

【ご本人が困っていること】

■ 聞こえないということが外見からは分かりません。

話しかけたのに無視をしたなどと誤解されることがあります。

■ 声に出して話せても聞こえているとは限りません。

聴覚障害のある人の中には声に出して話せる人もいますが、相手の声は聞こえていない場合があります。

■ 補聴器をつけても会話が通じるとは限りません。

補聴器をつけている場合もありますが、補聴器で音を大きくしても、音のひずみが大きく、意味のある言葉として知覚するのが困難な場合もあります。相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補う場合も少なくありません。

コミュニケーションの留意点

◎ コミュニケーションの方法を確認します

まず、相手の注意を引いてから話しかける必要があります。

聴覚障害のある人との会話には、手話、指文字、筆談、口話＋読話などの方法があります。人によってコミュニケーションの方法は異なるので、どのような方法が良いか、ご本人に確認します。

口話(こうわ)＝声を出して話をする事、
読話(どくわ)＝相手の口の動きを見て話を読み取る事。

◎ 聞き取りにくい場合は、もう一度確認します

言語障害のある方への対応は、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などを書いてもらったりして内容を確認します。

◎ 筆談

簡易筆談器やメモ用紙などに文字を書いて伝える方法です。パソコンや携帯電話、スマートフォン等の画面上で言葉をやりとりする方法もあります。

同じ言葉を数回繰り返しても相手が聞き取れない様子の場合は、「書いた方が良いですか？」など確認してください。

※ スマートフォンなどのアプリケーションに音声を変換できるものがあり、これらにより筆談を補うことができます。

※ 一字一句ていねいに書くより、要旨を簡単にまとめて書くほうが伝わります。

×〈悪い書き方の例〉

「只今込み合っていますので、お調べするのに約30分かかります。」

↓

○〈良い書き方の例〉

「調べるのに、約30分かかります。」

※ 遠回しな表現や二重否定を使うと伝わりにくくなります。できるだけ直接的な表現にします。

×〈悪い書き方の例〉

「資料をお渡しできないわけではないのですが、用意するのに時間がかかります。」

↓

○〈良い書き方の例〉

「資料の用意、約30分かかります。」

◎ 手話

コミュニケーションをとったり物事を考えたりするときに使う視覚言語で、手指の形や動き、表情などを使って伝える内容を表現します。

◎ 指文字

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

◎ 口話(こうわ)・読話(どくわ)

相手の口の動きを読み取る方法です。まず、マスクをしている場合は必ず外し、相手の注意を引いてから、口の動きが分かるよう正面からはっきりゆっくり話すことが必要です。

口の形が似ている言葉(例:「たばこを吸います」と「タマゴを食います」など)は区別が付きにくいので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補います。

理解が促されないときは、表現を変えて伝えることも必要です。

なお、読話は集中力を必要とするため疲労しやすく、長時間または複雑な会話には不向きなので注意が必要です。

※ 聴覚障害のある人のうち、手話を母語とする人を「ろう者」と言いますが、全ての聴覚障害者がろう者というわけではありません。聴覚障害となった時期や状態、生活スタイル等により、日常的なコミュニケーション方法は異なります。

◎ 磁気ループ(磁気誘導ループ)

磁気を発生させるワイヤーを輪のように床面に配置し、聴覚障害者用補聴器に音声伝える機器。

※ 磁気ループの貸し出しはP26参照

3 運動機能障害(肢体不自由)

手足や体幹の機能や動作の障害のため、座り続けることや起立、歩行、物の持ち運びが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

機能障害を生じている部位によって、移動や作業などに多様な困難や制約がありま

す。身体の一部が欠損している場合は義肢(義手、義足など)を装着している場合があります。欠損していない場合でも麻痺や不随意運動で生活に支障が生じていることがあります。移動に困難がある場合は車いすや歩行補助杖(松葉杖、多点杖など)を日常的に使用していることもあります。

※ 不随意運動:本人の意図しない筋肉の動き。身体が勝手に動く状態。

【ご本人が困っていること】

■ 移動に制約を受けることがあります。

下肢・体幹に障害のある人は、坂道や段差、階段、手動ドアなどがあると、一人で進めない場合があります。また、歩行が不安定で、床のほんの少しの突起部、または、平坦な道でさえ転倒しやすいこともあります。

車いすを使用されている場合は、上肢に障害がなくても、高い所には手が届きにくく、床の物は拾いにくい、物を持ちながら移動しづらいなどの困難があります。

また、上肢の障害や、下肢の障害のため車いすを使用している、両手で杖を使用するなどのために、書類を持ってない、雨の日に傘をさすことができないなどの場合もあります。

■ 文字の記入が困難なことがあります。

手に麻痺がある、または、脳性麻痺などによる不随意運動があるなどによって、文字を記入できなかつたり、限られたスペースに記入することが困難だったりします。

■ 体温調節が困難なことがあります。

脊髄を損傷した場合など、温度の感覚に障害が生じ、周囲の温度に応じた体温調節が困難なことがあります。

■ 会話(話すこと)が困難なことがあります。

脳性麻痺の場合など、発語の障害に加え、顔や手足などが不随意運動を起こし、自分の意思を伝えることが困難な場合があります。

コミュニケーションの留意点

◎ 子ども扱いをしない

言葉をうまく話せない方に対して、年齢に応じた接し方をします。

◎ 聞き取りにくい場合は確認する

話し声が聞き取りにくいときは、分かったふりをせず、一語一語確認するようにします。言葉が上手に出ないときも、時間をかけて聞いたり、言葉が出るのを待ったりするようにします。

◎ お客様がメモを取っている場合は、メモをとる速度にあわせて伝えるようにします。

◎ 車いすを使用している場合

立った姿勢で話されると上から見下ろされる感じがして、身体的・心理的な負担になるので、かがんで同じ目線で話すようにします。

車いすの介助をする場合は必ず声掛けをしながら行うことが大切です。

4 内部障害

循環器系、呼吸器系、免疫系など、身体内部の機能の障害や喪失のため、継続的な医学的管理が必要であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

内部障害とは、身体内部の機能障害であり、身体障害者福祉法では心臓機能、じん臓機能、呼吸器機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス(HIV)による免疫機能、肝臓機能の障害が定められています。

【ご本人が困っていること】

■ 障害があることを分かってもらえません。

外見上は障害のあることがわからないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解や配慮が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

■ 体力・免疫力が低下しています。

障害のある臓器だけでなく、全身の状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあります。そのため、重い荷物を持ったり、長時間立ったりするなど身体的負担を伴う行動が制限されます。また、免疫力の低下により、感染症のリスクが高まっています。

■ 専用のトイレが必要なこともあります。

ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や人工ぼうこうを造設している方(オストメイト)は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要になります。

■ 電磁波の影響が懸念される場合もあります。

心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる場合など、至近距離に強い電磁波を発生する機器があると誤作動する可能性があるため、配慮が必要です。

コミュニケーションの留意点

◎ 負担をかけない対応を心がける

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

◎ 感染症に対する配慮をします

免疫機能の低下により、感染症に対する抵抗力が弱まっていることがあるため、風邪をひいている職員などは他の職員に応援を求める(応対を代わってもらう)、確実にマスクを着用する、などの配慮が必要です。

◎ プライバシーに配慮する

HIV感染やぼうこう・直腸障害などについて他人に知られたくない場合があります。障害情報や個人情報がお客様に漏れないように配慮が必要です。

個別具体例

[心臓機能障害]

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下する障害で、ペースメーカー等を使用することがあります。

[じん臓機能障害]

じん臓機能が低下する障害で、定期的に人工透析のための通院が必要なことがあります。

[呼吸器機能障害]

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下する障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器(ベンチレーター)を使用することがあります。

[ぼうこう・直腸機能障害]

ぼうこう疾患や腸管の通過障害で、腹壁に新たな排泄口(ストーマ)を造設することがあります。

[小腸機能障害]

小腸の機能が損なわれた障害で、食事による栄養維持が困難なために、定期的に点滴による栄養の補給が必要になることがあります。

[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する障害です。

[肝臓機能障害]

ウイルス性肝炎(B型、C型)、自己免疫性肝炎、代謝性肝炎疾患等のために肝機能が低下する障害で、全身倦怠感、むくみ、嘔吐などの症状に加え、吐血、意識障害、痙攣発作をおこすこともあります。

5 知的障害

先天的又は発達期に知的機能の障害が現れ、複雑な事柄や抽象的な概念の理解、適応行動が困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

知的障害は、発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、認知能力(理解・判断・思考・記憶・知覚)の遅れと社会生活への適応のしにくさがあります。重度の障害のため常時介護が必要な場合もありますが、障害が軽度であれば一般就労している例もたくさんあります。

【本人が困っていること】

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくいことがあります。
- 人にたずねたり、自分の意見を伝えたりするのが苦手なことがあります。
- 漢字の読み書きや計算が苦手なことがあります。

コミュニケーションの留意点

- ◎ 子ども扱いをしないようにします
年齢に応じた接し方をします。
- ◎ あせらず、時間をかけて対応します
ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返すことがあります。また、質問した言葉をそのまま返す(オウム返りする)ことがあります。
時間をかけて対応したり、複数の職員で対応したりします。
- ◎ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します
一度にたくさんのことを言うと混乱することがあるので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。
- ◎ 具体的にわかりやすく
案内板や説明資料には、漢字にふりがなをつけるとともに、抽象的な言葉を避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。例えば大きさを伝えるときは、わかりやすい物に例えるなど具体的に表現します。
また、必要に応じ、「はい」「いいえ」「わかりません」などの意思表示ボードを準備します。

【参考】コミュニケーション支援ボード

(公益財団法人 明治安田こころの健康財団)

http://www.my-kokoro.jp/kokoro/communication_board/



- ◎ 穏やかな口調で声をかけます
社会的なルールを理解することが困難なため、落ち着いて行動することが難しい場合がありますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず、「どうしましたか?」、「何かお手伝いしましょうか?」と穏やかな口調で声をかけます。
- ◎ 理解されたことを確認します
質問に対する答えがかみ合わない時には、理解されているかよく確認します。
- ◎ ご本人の意思を直接確認します

支援者等同伴者と行動している場合でも、同伴者の意見だけではなく、ご本人に対する意思確認も必要です。

6 精神障害

脳の器質的な障害などによって、コミュニケーション上の困難など、様々な生活のしづらさを抱えています。

精神障害は、適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の人は地域で安定した生活を送っています。

【ご本人が困っていること】

- 対人関係やコミュニケーションが困難な場合が多いです。また、ストレスによって症状が重くなることがあります。
- 外見からは障害があることが伝わりにくく、障害について理解されずに孤立していることがあります。
- 規則的な生活が困難な場合があり、そのことによって社会生活に支障をきたすことがあります。
- 精神障害に対する社会の無理解から、障害のことを他人に知られたくないと感じている方も少なくありません。
- 周囲の言動によって強い不安にかられ、恐怖感を持ってしまうことがあります。
- 若年期の発病や長期入院のために、社会生活の経験が乏しいこともあります。
- 認知面の障害のために、同じ質問を繰り返したり、一方的に話し続ける場合があります。

コミュニケーションの留意点

◎ 偏見をもたないようにします

精神障害のある方は、周囲の無理解から、日常生活において抑圧を受けていることがあります。職員が偏見をなくして接することが重要です。

◎ 「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明

一度にたくさんのことを言われると混乱する場合がありますので、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。

主訴を丁寧に聞き取ることが大切です。

- ◎ 不安を感じさせないような穏やかな対応をします
相手を安心させるよう、穏やかな口調で話します。相手に考えてもらう余裕や安心感を与えるように心がけます。また、症状によって、時に相手が興奮した場合でも、あわてず落ち着いた対応をすることが重要です。
- ◎ 安易に元気づけないようにします
症状が悪化する場合があるので、「頑張る」「元気を出して」などの声かけは避けます。症状は脳の器質によるもので、やる気の問題ではありません。

疾患の例

[統合失調症]

幻覚・妄想・話のまとまりの悪さなどの思考障害の他、意欲の低下・ひきこもり・対人関係の困難・状況判断の悪さなど生活能力の低下が見られる場合があります。規則的に服薬し、病状を改善すると共に再発を予防することが大切です。また、生活能力を向上させるための訓練や作業療法により安定した日常生活を送ることができます。

[うつ病]

気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味が持てなくなったり、不眠や食欲不振などが2週間以上続くなど日常生活に支障が現れます。抗うつ薬の服用と急性期には十分な休養をとることが必要となります。

[てんかん]

通常は規則正しいリズムで活動している脳の神経細胞(ニューロン)の活動が突然崩れて激しい電氣的な乱れが生じることによって発作が現れる神経疾患です。薬によって約8割の人は発作を止められるようになりました。

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

※ この他にも、さまざまな症状の疾患があります。

7 高次脳機能障害

病気や交通事故など、様々な原因によって脳に損傷をきたしたために生ずる、言語能力や記憶能力、思考能力、空間認知能力などの認知機能や精神機能の障害により、様々な生活のしづらさを抱えています。障害そのものによる生活上の困難に加え、外見上わかりにくいため、「見えない障害」といわれています。

次のような症状がでることがあります。

[注意障害]

じつくりと仕事に集中できないなどの注意の維持困難、作業が始まると他の人の声かけに適切に反応できないなどの注意の分配困難などの障害。

(例)ボーっとしている、外部の音が気になって仕事に集中できない

コミュニケーションの留意点

- ・ こまめに休憩が取れるよう配慮します。
- ・ 一つずつ順番に説明します。
- ・ できるだけ静かな場所を設定します。

[記憶障害]

新しいことの記憶が困難、最近のことが思い出せない、約束ができないなどの障害。

(例) 昨日どこに行ったか覚えてない、約束を忘れる

コミュニケーションの留意点

- ・ 手がかりがあると思いだせるので、手帳やメモ、アラームを利用したり、ルートマップを持ち歩いている人も多いので、必要に応じて確認します。
- ・ メモなどを活用し双方で確認します。

[遂行機能障害]

日常生活や仕事の内容を計画して実行することの障害。

(例) 家事を計画的にこなせない、物事の優先順位がつけられない

コミュニケーションの留意点

- ・ 段取りを決めて説明します。
- ・ スケジュール表を見ながら行動したり、チェックリストで確認します。

[社会的行動障害]

自分の行動や感情をコントロールすることの障害。

(例) やる気・元気がない、怒りやすい、暴言・暴力

コミュニケーションの留意点

- ・ 感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図ります。
- ・ あらかじめ行動のルールを決めておきます。

[失語症]

話す、聞いて理解する、書く、読むことの障害。

(例) 上手く話せない、思った言葉がでない、字が読めない

コミュニケーションの留意点

- ・ ゆっくり、分かりやすく、具体的に話します。
- ・ 長い文章は避け、短い言葉を使うようにします。
- ・ ジェスチャーやメモを利用し対応します。

【ご本人が困っていること】

- 本人や家族は思いがけない病気や事故による障害のため、混乱や不安の中にいることがあります。
- 話の内容を整理して、適切に説明することが難しいことがあります。
- 物事を考える作業をすることで疲れやすくなる場合があります。

8 発達障害

主に脳の機能障害によって、他人と社会的関係を形成することや読み書き計算の習得をすることが困難であったり、注意散漫で落ち着いていることが難しいなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

発達障害は、自閉症スペクトラム障害、学習障害(LD)、注意欠陥・多動性障害(ADHD)等、脳機能の障害であって、通常低年齢において症状が発現するものです。知的障害を伴う場合と伴わない場合があります。

【ご本人が困っていること】

- 障害のあることが分かってもらえないことがあります。
- 話す言葉は流暢でも、言われたことを理解しにくいことがあります。
- 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくいことがあります。
- 相手の話が理解できても、思っていることがうまく伝えられない場合があります。
- 関心があることに偏って話しつづけてしまい、なかなか用件が済まないことがあります。
- 表情、態度による表現が難しい場合があります。
- 一度に複数の説明や指示を受けると混乱することがあります。
- 運動や手先の作業などができなかつたり、極端に時間がかかたりすることがあります。
- 読み書きや計算が苦手な場合もあります。

コミュニケーションの留意点

- ◎ 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明します

抽象的な表現は避け、絵や写真を活用するなど具体的に説明します。待ってもらい必要がある場合や時間に余裕がないときなどは、おおよその待ち時間や対応できる時間などをあらかじめ伝えておきます。

◎ 順序良く説明します

説明の順番が前後して相手を混乱させることのないよう、内容をよく整理し、順序良く簡潔に伝えるようにします。

◎ 安心できる落ち着いた静かな環境を整えます

当事者が言いたいことを話せるよう、落ち着いた静かな環境づくりや十分な時間を確保するようにします。

9 難病を原因とする障害

一口に難病と言っても疾病はさまざまであり、一般化することはできませんが、難病を原因とする障害のある方は、体調の変動が激しく、座ったり横になっていることが多い、ストレスや疲労により症状が悪化しやすい、定期的な通院が必要であるといった疾患管理上の制約などから、様々な生活のしづらさを抱えています。

難病は、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症が残る恐れがあり、慢性的経過をたどり、本人や家族の経済的・身体的・精神的負担が大きい疾病です。難病を原因とする障害が生じる場合もあります。

【ご本人が困っていること】

■ 外見から分かりにくいことがあります。

外見からは障害のあることが分からないことがあるため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

■ 体調の変動が激しいです。

疾病によっては、午前中は体調が悪くても夕方になると改善するなど、一日の中で体調が変動することがあります。ストレスや疲労により症状が悪化することもあります。

コミュニケーションの留意点

◎ 負担をかけない対応を心がけます

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

10 性同一性障害

身体的な性と性別の自己意識(あるいは自己認知)が一致しないため、生活に困難

が生じています。

出生時の身体的特徴に基づく性別により、男は男らしく、女は女らしく生きるべきだとする考え方が現在の社会で多数を占めています。このような社会において、身体的な性別と自覚する性別が一致しないことで日常生活に困難が生じています。

【ご本人が困っていること】

- 見かけ上の性別と戸籍上の性別が異なることで誤解を受けることがあります。
- 法的な制約や周囲の無理解から、手続きや契約などで苦勞することがあります。

コミュニケーションの留意点

◎ 「普通は～」のような考え方や説明をしない

それぞれの事情や状況があることを踏まえ、先入観を持たないよう対応します。

◎ 呼び出しのとき

戸籍名で呼び出すのを避けてほしいとの申し出があった時は番号札を渡し、番号で呼ぶなどの対応をします。

◎ プライバシーに配慮します

見かけ上の性別と書類上の性別が異なるなど、個別の事情を確認する必要があるときは、話している内容が他のお客様から聞こえないようにします。

第3章 それぞれの場面における対応

対応における基本的な留意事項

区の施設や窓口にいらっしゃるお客さまは何らかの目的があつて来所されます。障害のある方もない方も同じようにサービスが受けられるように対応することが重要です。

身体障害者手帳所持者のうち約4割の方が内部障害や聴覚障害など、外見上は障害のあることが分かりにくい方です。このため、一見して障害があるように見えない方の中にも障害のある方が含まれることを念頭に置く必要があります。

障害者差別解消法においては、「意思表示があつた場合」(第七条第二項)としていますが、個別の身体的等の理由や、これまでの周囲の無理解から意思表示をすることが困難となっている方もいます。また、ご本人が意思表示をしているにも関わらず私たちに聞き取る力が不足している場合もあります。障害のある方が気兼ねなく配慮を希望する旨の意思表示をすることができる環境を整えるため、職員から積極的に声かけすることが必要です。

また、職員一人で対応が難しい時は、周囲にいる職員が一緒に対応することが大切です。

「他のお客様から苦情がくるから」というだけの理由でサービス利用を拒むことは障害者差別を助長する行為です。もし障害のあることを理由に「苦情がくる」ような状況が現実にあるのであれば、職員として、障害者を拒否している「他のお客様」に理解を求める努力をしなくてはなりません。

この章では、各場面における「合理的な配慮の例」と「差別的な取扱いの例」を挙げますが、これは典型的な例の一部であり、具体的な対応は各場面において柔軟に対応する必要があります。

広報(チラシ・パンフレット等)

【合理的な配慮の例】

○ チラシ等が大きな文字で書かれている

⇒ 読み取りやすさに配慮しています。

○ 拡大コピーしたものを渡す

拡大文字の案内チラシ等を希望されるお客様には、拡大コピーしたものを渡します。この場合のコピー代は区の負担とします。

○ 漢字にふりがなをつけている・ふりがなをつけたものを別に用意している

⇒ 漢字の読み取りが困難な方に配慮しています。

○ 図・グラフなどで色だけでなく網掛けの種類によって種別を分けている

⇒ 色覚に障害があっても正しく読み取りができます。

○ 問合せ先に電話以外の方法「ファックス番号やメールアドレス」を記載する

⇒ 聴覚障害のある方も問合せを行うことができます。

○ 動画等の広報物に字幕をつける

⇒ 聴覚障害のある方も内容を確認することができます。

【差別的な取扱いの例】

× 小さな文字で書かれている

⇒ 視力によっては読みづらい場合があります。情報を得られない方がいらっしゃるのであれば差別にあたりますので、要望があった場合は拡大文字版(拡大コピーなど)の提供や口頭での読み上げなどが必要です。

× 難しい単語や専門用語を多用している

⇒ できるだけ、だれにでも分かりやすい表現にします。理解しにくい用語を多用することにより正しい情報が得られない方がいらっしゃるのであれば差別にあたります。要望があった場合は平易な言葉に置き換えて説明するなどの対応が必要です。

× 図・グラフなどで色の違いのみにより種別を分けている

⇒ 色覚に障害がある場合は読み取ることができません。書体(フォント)や網掛けの変化などで色に頼らなくても内容を理解できるようにします。配布前に単色(白黒)コピーをして正しく読み取れるかどうか確認してください。

広報(中野区公式ウェブページ)

※中野区ウェブアクセシビリティ方針によります。

※区民等に公表、配布等する文書、資料、パンフレット等については、原則として全て、ホームページにも掲載する。

【合理的な配慮の例】

○ 記号などを使わず、文字読み上げに配慮している

⇒ 「中野4-8-1区役所5F」→「中野 4 丁目 8 番 1 号区役所5階」のように、そのまま文字を読み上げても意味が分かるようにします。また、「※」などの記号は使わないようにします。

- 申請書等の書式をホームページに掲載する際は、PDF 形式だけでなく、Word 形式、Excel 形式、テキスト形式でも掲載する
⇒ 申請書等が Word 形式等で掲載されていれば、窓口で代筆してもらっている申請書等も事前にパソコンで入力することができます。

【差別的な取扱いの例】

- × 画像のみを掲載し、文字(テキスト)を入力していない
⇒ 読み上げソフトに対応しておらず、視覚障害者は情報を得ることができません。

案内表示

【合理的な配慮の例】

- 高い位置にある案内表示の他に、車いす使用者から見やすい位置にも案内表示がある
⇒ 見上げるのが困難なお客様に適切な配慮がされています。
- 案内表示に漢字だけでなく、ひらがなやピクトグラム(絵記号)などを併記する
⇒ 漢字を読むのが困難なお客様に適切な配慮がされています。
- 音声による案内をしている場合、視覚的にも理解できるよう案内表示をする

【差別的取扱いの例】

- × 車いす使用者など低い位置から案内表示が見えない
⇒ 低い位置から案内表示が見つらいことがあります。目指す窓口にたどり着けなかったために必要な手続きやサービス利用ができないとすれば、差別にあたります。誰からも見えるよう、必要な場合は複数の案内表示を設置することも検討します。

入口や通路、エレベーター前など

【合理的な配慮の例】

- 移動に困難のある障害者が優先的にエレベーターに乗れるよう誘導する
⇒ 階段利用などの選択肢がないお客様にとっては、エレベーターに乗ることが一つの大きな難関となります。
- 迷っているように見えるお客様に「何か(どこか)お探しですか?」と声をかける
⇒ 障害の有無に関わらず、適切なことです。
- 困っているように見えるお客様に「何かお手伝いしましょうか?」と声をかける
⇒ 障害の有無に関わらず、適切なことです。

○ 火事や地震(緊急地震速報)の放送時に聴覚障害者へ身振り手振りで伝える

⇒ 放送が聞こえない方には、何が起きているのかわかりません。危険が迫っている場合には、非常事態であることを身振りや大げさな行動で伝えてください。

手話が分からなくても、例えば頭を抱えてしゃがんだり机の下に入ろうとしたりするしぐさで「地震」であることを伝えることができます。

必要に応じて、安全な場所への誘導も行ってください。

【差別的取扱いの例】

× 動きがゆっくりとした障害者の前に割り込んでエレベーターに乗り込む、又は他のお客様が割り込んで先にエレベーターに乗り込むのを制止しない

⇒ 障害のあること(ゆっくりした動きしかできないこと)を理由として後回しになるのは結果として差別となります。他のお客様がしている差別を容認・助長することも避ける必要があります。

× 単独で来所した障害者に「介護者の同伴があるべきだ」という態度で接する

⇒ 必要があって来所している事情は障害の有無に関係ありません。また、社会的障壁の除去(この場合は「介護者を同伴」すること)を本人に課すべきというのは障害者差別解消法の基本となる「社会モデル」の考え方に反するものです。

× ご本人を無視して支援者(介助者、通訳者)に向かって話す

⇒ 用事があるのは、あくまでご本人です。ご本人とのコミュニケーションを試みた後でなお目的が達せられない場合は、ご本人に一言断ったうえで、支援者に助言を求めるようにします。

× 障害者だからという理由で用件を確認することなく障害福祉相談の窓口案内する

⇒ 来所目的を尋ね、適切な窓口を案内してください。

窓口の前(待ち時間)

【合理的な配慮の例】

○ 待ち時間が長くなりそうな時に待ち時間を表示する

⇒ じっと座って待つのが困難な場合や、酸素ボンベ使用者で酸素残量に余裕がない場合、決まった時間に人工透析に行かなくてはならない場合などは予定を変更する必要があるかもしれません。

○ カウンター内からではなく、職員が障害のあるお客様に近づいて直接、声をかける

⇒ 全ての場合にあてはまるわけではありませんが、他に適切な方法がない場合はカウンターの外に出て対応することも必要な場合があります。

また、よく分からないうちに順番が飛ばされてしまうことのないよう、確実に案内をするよう努めます。

○ カウンターなど、来庁者から見えやすい位置に「耳マーク」を配置する

※耳マークは、聴覚障害のある方に筆談等の対応を行う旨の表示を示したものです。(平成28年度に全ての分野に配付をしています。)

【差別的な取扱いの例】

× 混み合っていることを理由に障害者に出直すよう誘導する

⇒ 障害の有無に関わらずお断りしている状況になっている場合は、この限りではありません。しかし、障害により再度来所するのが困難な場合は、できるかぎり対応するようにします。

× 時間がかかりそうだという理由で順番を後回しにする

⇒ やむをえず順番を後にする場合は必ず合理的な説明を行い、ご本人の了解を得ます。

× 聴覚障害者に対して声だけで呼び出しを行う

⇒ 紙に書いて表示するなど、視覚を利用した呼び出しをします。こちらを見ていないなど必要な場合は近づいて個別に呼びます。「聞こえにくい」と言われたときには呼び出し方法をご本人と確認します。

× 視覚障害者に対して表示(番号表示など)だけで呼び出しを行う

⇒ 声に出して呼ぶなど、他の方法で呼び出します。番号札を渡す時も「この番号でお呼びします」だけではなく、「123 番の番号札です」など、番号を読み上げて伝えます。

申請書・申込書など

【合理的な配慮の例】

○ ふりがなの付いた申請書・申込書を用意している(法令等で決められた書式を除く)

⇒ 漢字の読み書きが難しいお客様のためにふりがなの付いた書式を用意することは適切な配慮です。

国や東京都の指定様式を使用することとなっているものについては中野区でふりがなを付けることはできませんので、必要に応じて記載項目を読み上げるなどの配慮をします。

○ 書き方見本を用意している

⇒ 障害の有無に関わらず、誰にでも分かりやすくなります。様式を縮小すると読み

取りにくくなるので、原則として原寸大にします。

- 一般用書き方見本の他に、知的障害者向け書き方見本を用意している
⇒ ふりがなつき、写真や図を使って何をどの欄に記入すればよいか分かるようになっていいると記入がスムーズになります。
- 電話以外の方法「ファックス番号やメールアドレス」を記載できるようにする
⇒ 申請書に記載する連絡先が電話のみの場合、音声・言語障害や聴覚障害ある方に対して連絡をとることができません。ファックスや電子メールなど複数の方法を用意します。

窓口で

【合理的な配慮の例】

- 窓口で簡易筆談器(または筆記具とメモ用紙)、拡大鏡などを常備している
⇒ 常に筆談の準備をしておくのは大切なことです。また、拡大鏡(ルーペ、虫眼鏡)は高齢者にも便利です。
- 手話以外でのコミュニケーションが困難な時に障害福祉担当に手話通訳を依頼する
⇒ 区役所本庁舎の場合は、障害福祉担当(1階23番)に手話通訳者がいますのでご相談ください。
- 障害により長時間待つことができないお客様からの申し出により、手続き方法を検討する
⇒ このままでは状態が悪化するなどして目的を達せられないまま帰宅せざるを得なくなるなどの事情がある場合、可能であれば別室での対応や郵送などに代えることを検討します。
- 車いす使用者に対し、少し屈んで話す
⇒ 立ったまま車いす使用者に話しかけると、高い位置から威圧感を与えることになります。屈んだりしゃがんだりして、できるだけ目の高さを合わせるようにします。
- 立っているのが辛そうなお客様にいすのあるところに対応する
⇒ 下肢に障害のある方や内部障害の方の中には、歩くことができても長時間立っているのは困難な場合があります。状況により椅子を用意します。
- 口頭説明で理解が困難なお客様に絵や図を使って説明する
⇒ 知的障害などで理解が困難なお客様には、絵や写真、図など視覚的な情報を使って説明すると理解しやすい場合があります。また、相談の内容が聞き取れな

い場合には、複数の職員で対応します。

○ 利用できるサービスを漏れなく案内するために、必要に応じて障害の状態や経緯、生活歴、生活状況などを聞き取る

⇒ 福祉サービスの窓口や担当ケースワーカー等がサービス提供のために聞き取りをするのは正当な業務の一環です。税金や保険料の適切な賦課・納付に必要な場合も同様です。

なお、ご本人が聞き取りを拒否した場合は、適切な案内やサービス提供等ができないこともあります。

○ 聴覚障害のある方等と対話をする場合は、マスクを外して対応する

⇒ 口の動きにより話が理解し易くなります。

【差別的な取扱いの例】

× 単独で来所した障害者に「障害者には付き添いがあるべきだ」という態度で接する
⇒ 必要があつて来所している事情は障害の有無に関係ありません。また、社会的障壁の除去(この場合は「介護者を同伴」すること)を本人に課すべきというのは「社会モデル」の考え方に反するものです。

× ご本人を無視して支援者(介助者、通訳者)に向かって話す

⇒ 用事があるのは、あくまでご本人です。ご本人とのコミュニケーションを試みた後でなお目的が達せられない場合は、ご本人に一言断ったうえで、支援者に助言を求めるようにします。

× 障害者だからという理由で正当な理由なく申請・申込みを断る

⇒ 例えば、脚に障害のある方がスポーツ教室の参加申し込みをしたような場合において、障害の部位によりご本人の安全が確保できないなど、やむなく断る場合でも、明確な理由を説明する必要があります。

× 不必要に、障害を有するに至った経緯を聞く。(福祉サービスの利用等で必要な場合を除く)

⇒ 興味本位で聞くことは慎まなくてはなりません。福祉サービスの利用に必要な場合は所管部署で障害の状態や障害を有するに至った経緯などを聞き取ります。

× 本人に落ち度があつたから障害者になつたのでは、と障害者を非難する

⇒ 普段の行いの善悪が障害の有無に影響するという科学的なデータはありません。また、仮にご本人の不注意などで障害者になつたとしても当事者以外の方がご本人を非難する権限を得ることはありません。

× 障害により文字が書けないために申請書が提出できず、その結果、サービスを受

けられない

⇒ 障害により不可能なこと(この場合、申請書に自分で文字を書くこと)をサービス提供の条件とするのは障害者差別解消法に定める「差別的な取扱い」にあたります。

文字が書けない障害者から明確な意思表示があった場合には、必要事項を聞き取って代筆することも選択肢の一つです。代筆の場合は他の職員が立ち会って確認し、代筆者や代筆が必要な事情を記録します。

なお、お客様に義務や負担を課すもの、法令上自筆であることが求められるなど代筆ができないものについてはこの限りではありません。

施設利用

【合理的な配慮の例】

○ 複数の利用申し込み方法がある

⇒ 利用申し込みが電話のみの場合、音声・言語障害や聴覚障害者が申し込みできません。郵送・ファクス・電子メール・電子申請など複数の方法を用意します。また、最近ではファクスがない(=固定電話の契約をしていない)場合も少なくないため、電話以外の方法はファクスのみ、というのは好ましくありません。

【差別的な取扱いの例】

× 障害のあることを理由に「危険だから」「責任が持てない」「他のお客様から苦情がくる」などとして、代替案を検討・提案することなく利用を断る

⇒ 断る場合には明確かつ具体的な理由を説明する必要があります。可能な限り代替案(〇〇なら利用できる)を提案することとしますが、十分検討した結果、代替案が無い場合にはその旨を説明します。

また、障害を理由とする差別の解消について啓発活動により住民の理解を深めることは地方自治体の義務となりました(障害者差別解消法第 15 条)ので、障害者を排除しようとする「他のお客様」がいらっしゃるとすれば、その方への啓発活動が求められることとなります。

なお、心身の危険が現実には迫っている場合には、安全確保を最優先とします。

× 「室内が汚れる」「犬嫌いのお客様から苦情がくる」等の理由で補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬)の同伴を拒む。(補助犬を屋外に待機させようとする含む)

⇒ 身体障害者補助犬法(平成14年法律第49号)第7条により補助犬の同伴を拒んではならないとされています。

× 「室内が汚れる」という理由で室内での車いすや杖の使用を拒む

⇒ 車いすや杖は移動に必要な不可欠なものなので、拒むことはできません。事前に申し出があった時には必要に応じてシートを敷くなどの対応が考えられます。

× 「目障り」「他のお客様の迷惑になる」などという理由で施設内での手話の使用を禁止する、又は目立たない場所に手話使用者(手話通訳を含む)を移動させる

⇒ 手話は言語であり意思疎通や情報を得るために必要なものです。手話の使用を制限することは結果として聴覚障害者が必要な情報を得られず、意思疎通が不十分になることになり、障害を理由とした差別にあたります。

講演会・説明会等

【合理的な配慮の例】

○ 講演依頼の際に手話通訳や要約筆記をつける(可能性がある)ことを講師に伝えておきます

⇒ 手話通訳や要約筆記について講師の理解を得ておくことで進行が円滑になります。

○ 申込時に必要な配慮を確認する

⇒ 手話通訳、要約筆記、聴覚障害者用磁気ループ、車いす用の席など必要な配慮を行います。

出席について事前申込みを必要としない講演会・説明会においても、手話通訳については事前申込制とするか、手話通訳者を必置にする必要があります。

※ 大きな会場(定員 200 人以上)の場合は原則として手話通訳を配置します。

※ 手話通訳や要約筆記を配置する場合には、区報やホームページを活用し、必ず広報の段階から周知をしてください。

○ 手話通訳や要約筆記等の手配

⇒ 希望者が一人でもいる場合には、必ず手話通訳や要約筆記を用意します。また、磁気ループ※の希望がある場合には、できるかぎり用意します。

※ 手話通訳や要約筆記を手配する場合、事前に資料を送付してください。また、できる限り講演会等の実施前に手話通訳者等との打合せを行ってください。

※ 磁気ループ(磁気誘導ループ):磁気を発生させるワイヤーを輪のように床面に配置し、聴覚障害者用補聴器に音声を伝える機器。

※ 磁気ループ(磁気誘導ループ)は中野区障害者社会活動センター(スマイルなかの5階)で貸し出しをしています。使用は無料ですが予約が必要です。

中野区障害者社会活動センター 電話:03-5380-0891

ファックス:03-5380-0892

【手話通訳派遣依頼先】

特定非営利活動法人 中野区聴覚障害者情報活動センター
スマイルなかの 5階

電話・ファクス:03-5380-3330

電子メール:jokatu@bf.wakwak.com

※ 原則として連絡は電子メールまたはファクス

派遣依頼方法

ファクスまたは電子メールで、開催日時、場所、講演会(説明会、会議)の名称、支払方法を伝えてください。出席者が決まっている会議の場合は手話通訳を利用する出席者名も併せて伝えてください。

資料がある場合は電子メールに添付して送信してください。

手話通訳費用(平成28年4月1日現在)

講演会、説明会、会議(所要時間4時間未満)の例

1人 9,500円×2人派遣=19,000円(消費税非課税)

(区内会場の場合、交通費は不要です)

基本的に2人1組となります。ただし、4時間以上になる場合は3人1組、午前・午後にわたる場合は午前・午後それぞれ1組ずつの派遣が必要です。

通常の講演会とは異なる形態の場合、上記と異なる場合がありますので、中野区聴覚障害者情報活動センターへご相談ください。

【要約筆記者派遣依頼先】

社会福祉法人東京聴覚障害者福祉事業協会 東京手話通訳等派遣センター
〒160-0022 東京都新宿区新宿2丁目15番27号 第3ヒカリビル5階

電話:03-3352-3335

ファクス:03-3354-6868

HPアドレス <http://www.tokyo-shuwacenter.or.jp/>

E-Mail yoyaku@tokyo-shuwacenter.or.jp

要約筆記の種類

ア 手書きノートテイク(音声での発言を机上で紙に書く方法)

イ PC ノートテイク(音声での発言をパソコンに入力して表示)

ウ 全体投影手書き方式(音声での発言を手書きしてスクリーンに投影)

エ 全体投影 PC 方式(音声での発言を PC 入力してスクリーンに投影)

※ 利用者が1~2名の場合「ア 手書きノートテイク」、利用者が多数の場合は、上記ウまたはエの全体投影方式が一般的です。

要約筆記費用(平成 28 年 4 月 1 日現在)

派遣時間	ノートテイク(ア、イ) 派遣単価(円)	全体投影(ウ、エ) 派遣単価(円)
1 時間 14 分まで	10,000 円 (@5,000 円×2 人)	15,000 円 (@5,000 円×3 人)
1 時間 14 分を超え、 2 時間 14 分まで	16,000 円 (@8,000 円×2 人)	32,000 円 (@8,000 円×4 人)
2 時間 14 分を超え、 3 時間 14 分まで	22,000 円 (@11,000 円×2 人)	44,000 円 (@11,000 円×4 人)

(消費税非課税)

※ 派遣時間には上記ウの場合 30 分、エの場合 60 分の準備時間を含みます。

その他、通常の講演会等とは異なる形態の場合は個別相談となる場合がありますので、東京手話通訳等派遣センターにお問い合わせください。

○ 会場の配置を確認する

⇒ 車いす使用者の席については、安全に配慮し、出入口や通路に近い場所を基本とします。また、障害のある方に配慮し、見えやすい・聞きやすい位置を確認します。ただし、ご本人の意向がある場合はできるだけ考慮します。

⇒ 手話通訳利用者については、講師(使用する場合はスクリーンも)と手話通訳の両方が見やすい位置、通常は最前列の右または左側に配置します。手話通訳者は利用者の前に置いた椅子に着席する(1人または少人数の場合)または壇上に立つ(利用者が多数の場合)こととなります。手話通訳者は 2 人 1 組(4 時間を超える場合は 3 人)で途中交代しながら務めるので待機通訳者用の椅子も用意します。

※ 要約筆記については委託事業者との事前の打ち合わせにより適宜確認をしてください。

○ 救護室・休憩室を用意する

⇒ 可能であれば開催中に体調が悪くなったお客様が少しの間休める部屋や椅子等を用意すると良いです。

会議

【合理的な配慮の例】

○ マイクを用意する

⇒ 出席者の声が小さくて聞き取れない場合があります。少人数の会議であっても、必要に応じてマイクを利用することで、聞き取りやすくなります。

○ 資料を事前に届ける

⇒ 読むのに時間がかかる場合があります。資料は、事前に出席者へ届けるようにします。

○ 視覚障害のある方には、事前にテキストデータをメール送信する

⇒ 文字を読み取れない方で、読み上げソフトの入ったパソコンを所持している場合は、事前に資料内容をお知らせします。また、点字を読める方には点字資料を当日用意します。(障害福祉分野の点字プリンタが利用できます。)

○ 資料の説明に配慮する

⇒ 視覚障害者向けに点字資料を用意し、該当ページを説明する場合、「墨字資料の〇〇ページ・〇〇行目、点字資料の〇〇ページ・〇〇行目」などと点字資料を見る人に配慮した説明をします。

⇒ 「こ・そ・あ・ど」言葉のような指示語は、手話通訳・要約筆記者が聞いただけでは具体的に伝えることが困難なことがあるため、会議等ではできる限り使わないようにします。

○ 手話通訳等を配置する場合の会議の進行に配慮する

⇒ 司会や進行担当者は、手話通訳や要約筆記とタイミングをあわせて進行します。

第4章 相談体制

相談体制

障害者差別解消法において、国・地方公共団体は、相談窓口の明確化、相談や紛争解決などに対応する職員の業務の明確化・専門性の向上などを図ることにより体制を整備することが求められています。

(相談及び紛争の防止等のための体制の整備)

第十四条 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

中野区においては、日々の業務の中で担当所管（各分野）において、合理的配慮の提供等を行い、担当所管（各分野）と相談者との間において解決にいたらないような案件が生じた場合に**障害者差別解消に関する相談窓口（健康福祉部福祉推進分野）**が相談に応じます。

相談窓口で相談があった案件については、個別の事案ごとに担当所管（各分野）の対応状況が適切であるかどうかについて検証を行い、必要に応じて是正措置等を行うため「**障害者差別解消検証会議**」を開催し、区として対応を検証します。

※障害者差別に関する事案は、相談窓口（健康福祉部福祉推進分野）に対する相談のほか、事案によって「福祉オンブズマン制度」の申立てや「行政不服審査制度」による審査請求ができる場合もありますので、この点に留意してください。

「福祉オンブズマン制度」とは・・・

現在受けている福祉サービスの内容が納得できない、申請しても福祉サービスが受けられなかったなど、区の福祉サービスの利用について不満が生じたときは、福祉オンブズマン（福祉サービス苦情調整委員）に申し立てをすることができます。

（中野区ホームページより）

<http://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/dept/401500/d001821.html>

「行政不服審査制度」とは・・・

行政庁の違法又は不当な処分によって不利益を受けた区民等が不服を申し立て、これを行政庁が審査する手続です。

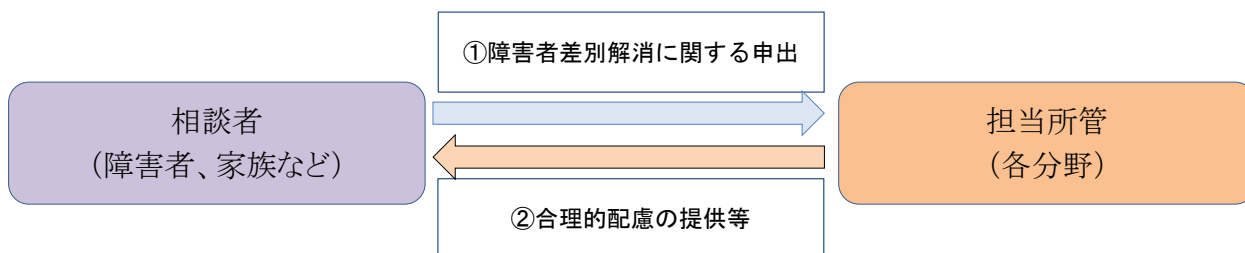
（中野区ホームページより）

<http://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/dept/156500/d022365.html>

中野区における障害者差別解消に関する相談体制（図解）

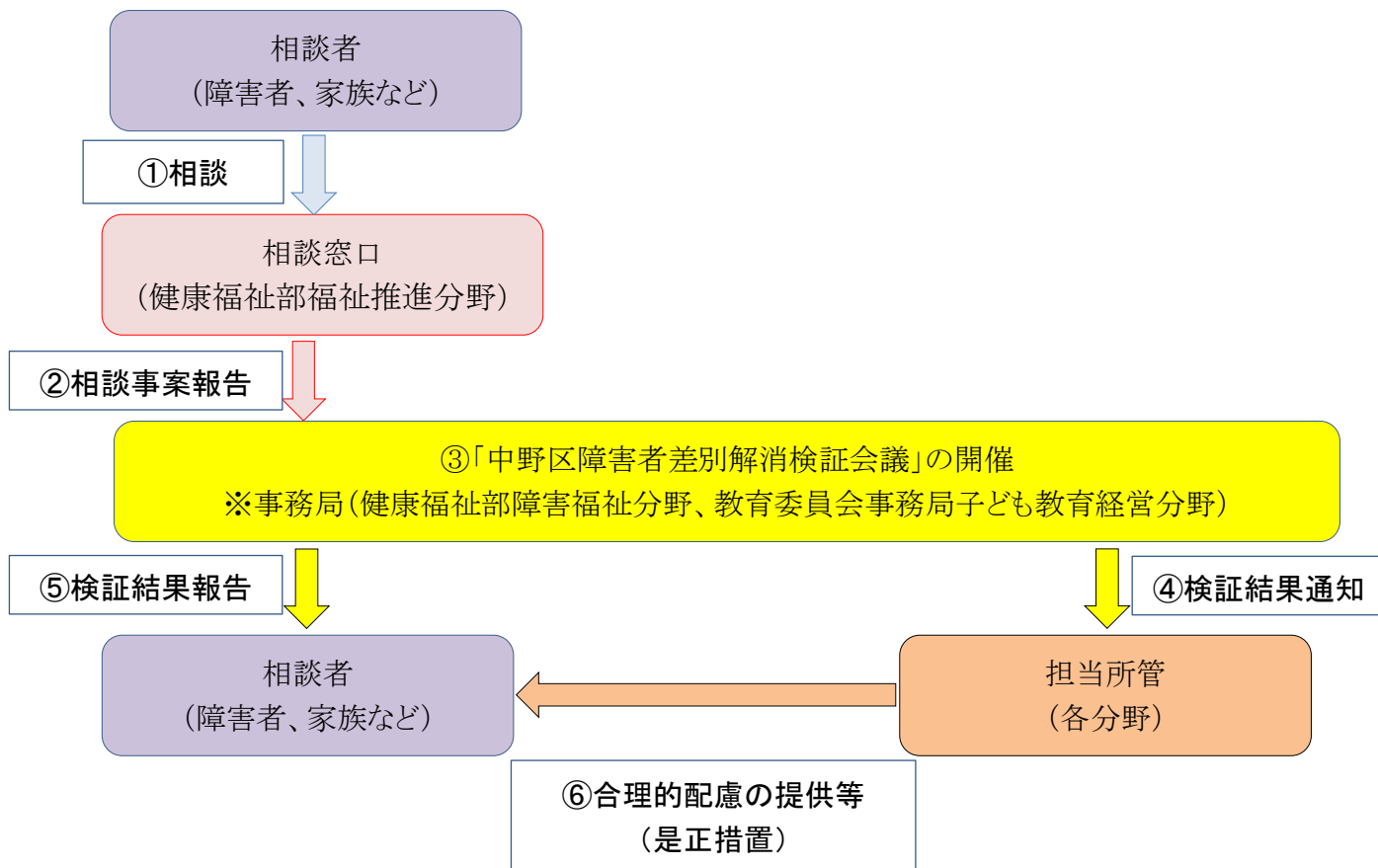
担当所管における相談（第1次窓口）

担当所管（各分野）において、相談者からの障害者差別解消（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の提供）に関する相談に対応します。



相談窓口における相談～障害者差別解消検証会議の開催、是正措置等

相談者と担当所管（各分野）の間において解決にいたらなかった場合（合理的配慮の不提供など）に、相談窓口が相談に応じます。また、「障害者差別解消検証会議」を開催し、必要があると認めるときは、担当所管（各分野）において速やかに是正措置及び再発防止を図ります。



中野区における障害者差別解消に関する相談体制（フロー）

i 担当所管における相談（相談者、担当所管）

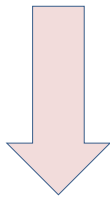
- 相談者は、担当所管（各分野）に対して、不当な差別的取扱い又は合理的配慮の提供に関する相談・苦情を申し出ます。

対応可の場合

- 担当所管（各分野）は、対応要領や障害者対応基本マニュアル等に照らし合わせて適切に対応します。

対応不可の場合

- 担当所管（各分野）は、相談者に対応ができない旨を、正当な理由を示して説明し理解を得ます。
※単に対応できないのみでなく、代替案（別の方法）等を検討し理解を得るよう努めてください。
※理解を得られない場合は、次の相談窓口にご相談ができることを必ず伝えてください。



【相談者と担当所管（各分野）の間で解決にいたらなかった場合】
相談者は、障害者差別解消に関する「相談窓口（健康福祉部福祉推進分野）」にご相談することができます。

ii 相談窓口における相談（相談者、相談窓口）

- 相談者は、担当所管（各分野）に申出を行った相談内容を再度、相談窓口（健康福祉部福祉推進分野）に申し出ます。
- 相談窓口（健康福祉部福祉推進分野）は、相談者から申出内容等の必要な情報を聴取し、聴取した内容を「障害者差別に関する相談申出報告書（様式1）」に記載します。
※相談者が即時の対応を求めている場合は、担当所管（各分野）に確認し、必要に応じて対応の見直しを求めます。
担当所管（各分野）において対応の見直しができない場合は、相談事案の報告に進みます。

iii 相談事案報告（相談窓口、事務局）

- 相談窓口（健康福祉部福祉推進分野）は、速やかに、「中野区障害者差別解消検証会議」の事務局（健康福祉部障害福祉分野）に相談者から申出があつ

たことを報告します。

※相談事案にかかる対象が「健康福祉部障害福祉分野」の場合に限り、「教育委員会事務局子ども教育経営分野」に報告をしてください。この場合、「教育委員会事務局子ども教育経営分野」が事務局となります。

※以下、健康福祉部障害福祉分野及び教育委員会事務局子ども教育経営分野を「事務局」と呼びます。

iv 事実確認（事務局、担当所管）

- 事務局は、担当所管（各分野）に相談者の申出内容等事実や担当所管の見解を確認し、確認した内容を「**障害者差別に関する相談事案確認書（様式2）**」に記載します。

v 障害者差別解消検証会議の開催

【根拠】中野区障害者差別解消検証会議設置要綱

◎会議の開催は個別の事案ごとに行います。

◎担当所管（各分野）の対応が適切であるかどうかの検証を行います。

※必要に応じて担当所管（各分野）に対して事実確認や見解を確認します。

◎是正措置や再発防止が必要と判断した場合には担当所管（各分野）には是正措置等を求めます。

vi 検証結果通知（事務局、担当所管）

- 「中野区障害者差別解消検証会議」の検証結果を担当所管（各分野）に通知します。なお、担当所管（各分野）への通知後に、事務局は相談者に対しても検証結果を伝えます（「vii 検証結果報告」へ）。

※是正措置等を行わない場合は、通知を収受し、担当所管（各分野）の対応は終了。

vii 検証結果報告（事務局、相談者）

- 事務局は、相談者に検証結果を報告します。

viii 是正措置後の合理的配慮の提供等（担当所管、相談者）

- 担当所管（各分野）は、検証結果に基づき相談者に合理的配慮の提供等必要な措置を行います。

※担当所管（各分野）は、相談者への対応結果及び再発防止策等について、

相談者への対応等が終了した後、速やかに、事務局に、対応結果を「障害者差別に関する是正措置等結果報告書(様式3)」により報告します。

第5章 相談事案の調査・収集

調査目的

区や民間事業者が提供する事務や事業の実施について、障害当事者等から申し出のあった障害を理由とする不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供に関すること、その他広く障害者差別にかかる相談事項を把握することを目的に相談事案の調査を行います。

また、調査結果については、取りまとめ、各分野・職員に周知することで、各職場において、迅速かつ的確な合理的配慮の提供に繋げることができるよう情報の共有を図ります。

調査対象となる事例

各分野において、障害当事者等から申し出や相談のあった「障害者差別にかかる案件」の全てとします。

※区に対して、窓口、メール、ファクスなどの方法により、障害当事者等から求められたもの。

※区が提供する事務や事業(指定管理・委託事業等を含む)に加え、民間事業者が提供するサービスなどの相談があったものを含む。

※指定管理・委託事業等については、区が指定管理者等から報告を受けた案件。

報告書の提出方法・様式

「障害者差別にかかる相談状況調査報告書」に必要事項を記入し、概ね四半期ごとに各分野取りまとめた上、障害福祉分野まで提出をお願いします。

提出期限等は障害福祉分野より通知します。

※様式格納場所

全庁フォルダ/ 01 全庁文書フォルダ/ 620 障害福祉分野/ 800 障害者差別解消法

参 考

内閣府において、合理的配慮の事例を障害種別や生活の場面ごとに掲載していません。

合理的配慮等具体例データ集(合理的配慮サーチ) ※内閣府ホームページ

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

資料

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)

目次

第一章 総則(第一条—第五条)

第二章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(第六条)

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(第七条—第十三条)

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(第十四条—第二十条)

第五章 雑則(第二十一条—第二十四条)

第六章 罰則(第二十五条・第二十六条)

附則

第一章 総則

(目的)

第一条 この法律は、障害者基本法(昭和四十五年法律第八十四号)の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。

(定義)

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 障害者 身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の心身の機能の障害(以下「障害」と総称する。)がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。
- 二 社会的障壁 障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。
- 三 行政機関等 国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体(地方公営企業法(昭和二十七年法律第二百九十二号)第三章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業を除く。第七号、第十条及び附則第四条第一項において同じ。)及び地方独立行政法人をいう。

四 国の行政機関 次に掲げる機関をいう。

- イ 法律の規定に基づき内閣に置かれる機関(内閣府を除く。)及び内閣の所轄の下に置かれる機関
- ロ 内閣府、宮内庁並びに内閣府設置法(平成十一年法律第八十九号)第四十九条第一項及び第二項に規定する機関(これらの機関のうちニの政令で定める機関が置かれる機関にあつては、当該政令で定める機関を除く。)
- ハ 国家行政組織法(昭和二十三年法律第二百十号)第三条第二項に規定する機関(ホの政令で定める機関が置かれる機関にあつては、当該政令で定める機関を除く。)
- ニ 内閣府設置法第三十九条及び第五十五条並びに宮内庁法(昭和二十二年法律第七十号)第十六条第二項の機関並びに内閣府設置法第四十条及び第五十六条(宮内庁法第十八条第一項において準用する場合を含む。)の特別の機関で、政令で定めるもの
- ホ 国家行政組織法第八条の二の施設等機関及び同法第八条の三の特別の機関で、政令で定めるもの
- ヘ 会計検査院

五 独立行政法人等 次に掲げる法人をいう。

- イ 独立行政法人(独立行政法人通則法(平成十一年法律第百三号)第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。ロにおいて同じ。)
- ロ 法律により直接に設立された法人、特別の法律により特別の設立行為をもって設立された法人(独立行政法人を除く。)又は特別の法律により設立され、かつ、その設立に関し行政庁の認可を要する法人のうち、政令で定めるもの

六 地方独立行政法人 地方独立行政法人法(平成十五年法律第百十八号)第二条第一項に規定する地方独立行政法人(同法第二十一条第三号に掲げる業務を行うものを除く。)をいう。

七 事業者 商業その他の事業を行う者(国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。)をいう。

(国及び地方公共団体の責務)

第三条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

(国民の責務)

第四条 国民は、第一条に規定する社会を実現する上で障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない。

(社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備)

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、

関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

第二章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

第六条 政府は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に実施するため、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(以下「基本方針」という。)を定めなければならない。

- 2 基本方針は、次に掲げる事項について定めるものとする。
 - 一 障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向
 - 二 行政機関等が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項
 - 三 事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項
 - 四 その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項
- 3 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。
- 4 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、障害者政策委員会の意見を聴かななければならない。
- 5 内閣総理大臣は、第三項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。
- 6 前三項の規定は、基本方針の変更について準用する。

第三章 行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置

(行政機関等における障害を理由とする差別の禁止)

第七条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

- 2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

(事業者における障害を理由とする差別の禁止)

第八条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

- 2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でない

ときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

(国等職員対応要領)

第九条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、基本方針に即して、第七条に規定する事項に関し、当該国の行政機関及び独立行政法人等の職員が適切に対応するために必要な要領(以下この条及び附則第三条において「国等職員対応要領」という。)を定めるものとする。

- 2 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。
- 3 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
- 4 前二項の規定は、国等職員対応要領の変更について準用する。

(地方公共団体等職員対応要領)

第十条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第七条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領(以下この条及び附則第四条において「地方公共団体等職員対応要領」という。)を定めるよう努めるものとする。

- 2 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- 3 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めなければならない。
- 4 国は、地方公共団体の機関及び地方独立行政法人による地方公共団体等職員対応要領の作成に協力しなければならない。
- 5 前三項の規定は、地方公共団体等職員対応要領の変更について準用する。

(事業者のための対応指針)

第十一条 主務大臣は、基本方針に即して、第八条に規定する事項に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針(以下「対応指針」という。)を定めるものとする。

- 2 第九条第二項から第四項までの規定は、対応指針について準用する。

(報告の徴収並びに助言、指導及び勧告)

第十二条 主務大臣は、第八条の規定の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。

(事業主による措置に関する特例)

第十三条 行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、障害者の雇用の促進等に関する法律(昭和三十五年法律第二百二十三号)の定めるところによる。

第四章 障害を理由とする差別を解消するための支援措置

(相談及び紛争の防止等のための体制の整備)

第十四条 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

(啓発活動)

第十五条 国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の関心と理解を深めるとともに、特に、障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るため、必要な啓発活動を行うものとする。

(情報の収集、整理及び提供)

第十六条 国は、障害を理由とする差別を解消するための取組に資するよう、国内外における障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

(障害者差別解消支援地域協議会)

第十七条 国及び地方公共団体の機関であって、医療、介護、教育その他の障害者の自立と社会参加に関連する分野の事務に従事するもの(以下この項及び次条第二項において「関係機関」という。)は、当該地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される障害者差別解消支援地域協議会(以下「協議会」という。)を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めるときは、協議会に次に掲げる者を構成員として加えることができる。

- 一 特定非営利活動促進法(平成十年法律第七号)第二条第二項に規定する特定非営利活動法人その他の団体
- 二 学識経験者
- 三 その他当該国及び地方公共団体の機関が必要と認める者

(協議会の事務等)

第十八条 協議会は、前条第一項の目的を達するため、必要な情報を交換するとともに、障害者からの相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関する協議を行うものとする。

2 関係機関及び前条第二項の構成員(次項において「構成機関等」という。)は、前項の協議の結果に基づき、当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を行うものとする。

3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成機関等が行う相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関し他の構成機関等から要請があった場合において必要があると認めるときは、構成機関等に対し、相談を行った障害者及び差別に係る事案に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

5 協議会が組織されたときは、当該地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、その旨を公表しなければならない。

(秘密保持義務)

第十九条 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、正当な理由なく、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(協議会の定める事項)

第二十条 前三条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

第五章 雑則

(主務大臣)

第二十一条 この法律における主務大臣は、対応指針の対象となる事業者の事業を所管する大臣又は国家公安委員会とする。

(地方公共団体が処理する事務)

第二十二条 第十二条に規定する主務大臣の権限に属する事務は、政令で定めるところにより、地方公共団体の長その他の執行機関が行うこととすることができる。

(権限の委任)

第二十三条 この法律の規定により主務大臣の権限に属する事項は、政令で定めるところにより、その所属の職員に委任することができる。

(政令への委任)

第二十四条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な事項は、政令で定める。

第六章 罰則

第二十五条 第十九条の規定に違反した者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

第二十六条 第十二条の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、二十万円以下の過料に処する。

附則

(施行期日)

第一条 この法律は、平成二十八年四月一日から施行する。ただし、次条から附則第六条までの規定は、公布の日から施行する。

(基本方針に関する経過措置)

第二条 政府は、この法律の施行前においても、第六条の規定の例により、基本方針を定めることができる。この場合において、内閣総理大臣は、この法律の施行前においても、同条の規定の例により、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた基本方針は、この法律の施行の日において第六条の規定により定められたものとみなす。

(国等職員対応要領に関する経過措置)

第三条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、この法律の施行前においても、第九条の規定の例により、国等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた国等職員対応要領は、この法律の施行の日において第九条の規定により定められたものとみなす。

(地方公共団体等職員対応要領に関する経過措置)

第四条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、この法律の施行前においても、第十条の規定の例により、地方公共団体等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた地方公共団体等職員対応要領は、この法律の施行の日において第十条の規定により定められたものとみなす。

(対応指針に関する経過措置)

第五条 主務大臣は、この法律の施行前においても、第十一条の規定の例により、対応指針を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた対応指針は、この法律の施行の日において第十一条の規定により定められたものとみなす。

(政令への委任)

第六条 この附則に規定するもののほか、この法律の施行に関し必要な経過措置は、政令で定める。

(検討)

第七条 政府は、この法律の施行後三年を経過した場合において、第八条第二項に規定する社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮の在り方その他この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に応じて所要の見直しを行うものとする。

(障害者基本法の一部改正)

第八条 障害者基本法の一部を次のように改正する。

第三十二条第二項に次の一号を加える。

四 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成二十五年法律第六十五号)の規定によりその権限に属させられた事項を処理すること。

(内閣府設置法の一部改正)

第九条 内閣府設置法の一部を次のように改正する。

第四条第三項第四十四号の次に次の一号を加える。

四十四の二 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成二十五年法律第六十五号)第六条第一項に規定するものをいう。)の作成及び推進に関すること。

中野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対応要領

中野区訓令第4号

庁中一般
事業所

中野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規程を次のように定める。

平成29年3月10日

中野区長 田中大輔

中野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規程

(趣旨)

第1条 この規程は、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項の規定に基づき、中野区職員(非常勤職員及び臨時職員を含む。以下「職員」という。)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。

(定義)

第2条 この規程で使用する用語の意義は、法で使用する用語の例による。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、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。この場合において、職員は、別に定める留意事項に留意するものとする。

(合理的配慮の提供)

第4条 職員は、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、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。この場合において、職員は、別に定める留意事項に留意するものとする。

(管理職員の責務)

第5条 職員のうち、副参事相当職以上にある者(以下「管理職員」という。)は、前2条に掲げる事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、監督する職員に対して、次の各号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、迅速に状況を確認させること。

(3) 合理的配慮の提供の必要性がある場合、適切に当該提供を行うよう指導すること。

2 管理職員は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(相談体制の整備等)

第6条 職員による障害を理由とする差別に関して、障害者、家族その他の関係者(以下この条において「相談者」という。)からの相談等に的確に対応するための相談窓口を健康福祉部福祉推進分野に置く。

2 相談等を受ける場合は、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、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。

3 相談者から不当な差別的取扱い等の相談があった場合は、事実の詳細その他必要な情報を聴取し、事実確認をした上で、対応状況が適切であるかどうかについて検証を行う会議を開催し、必要があると認めるときは、速やかに是正措置及び再発防止を図るものとする。

4 その他各分野に寄せられた障害を理由とする差別に関する相談等は、健康福祉部障害福祉分野において集約し、相談者のプライバシーに配慮した上で、職員間で情報共有を図り、以後の相談等において活用するものとする。

(研修及び啓発)

第7条 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を行うものとする。

2 前項に規定する研修に加え、次の各号に掲げる職員に対し、当該各号に定める研修を行うものとする。

(1) 新たに職員となった者 障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるための研修

(2) 新たに管理職員となった者 障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させるための研修

3 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために必要なマニュアル等により、意識の啓発を図るものとする。

中野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規程に係る留意事項

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・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

なお、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)、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や、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者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・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。職員は、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに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、障害者、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。

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。

第3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお、第2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、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、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。

(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- ① 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- ② 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- ③ 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 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。

- ⑤ 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、障害を理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。

第4 合理的配慮の基本的な考え方

- 1 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、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

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、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、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・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 過重な負担の基本的な考え方」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、障害者との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ではなく、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・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など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段(通訳を介するものを含む。)によ

り伝えられる。

また、障害者からの意思表示のみでなく、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示が困難な場合には、障害者の家族、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。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、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には、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。

- 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て、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 事務又は事業の一環として実施する業務を、事業者へ委託等する場合は、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、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。

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、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、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。

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し、理解を得るよう努めること。

- 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・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・負担の程度

第6 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、合理的配慮は、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、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。

(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例)

- ① 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- ② 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。
- ③ 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- ④ 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- ⑤ 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、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る。
- ⑥ 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、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。
- ⑦ 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、手書きのボード等を活用するなど、分かりやすく案内し誘導を図る。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- ① 筆談、読み上げ、手話、点字、手書き文字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- ② 会議資料等について、点字、拡大文字などの形式が異なる資料を使用する際は、ページ番号等の違いに配慮した説明を行う。
- ③ 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある委員や知的障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛けるなどの配慮を行う。
- ④ 会議の進行に当たっては、職員が委員の障害の特性に合ったサポートを行うなど、可能な範囲での配慮を行う。
- ⑤ 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データで提供する。
- ⑥ 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。また、通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- ⑦ 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、分かりやすい記述で伝達したりする。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。
- ⑧ 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現、指示語などを用いずに具体的に説明する。
- ⑨ 障害者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は 24 時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置

いたメモを、必要に応じて適時に渡す。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- ① 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- ② 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- ③ 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。
- ④ 庁舎の敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。
- ⑤ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- ⑥ 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

中野区障害者差別解消検証会議設置要綱

(設置)

第1条 各分野が行った障害を理由とする差別的な取扱い又は合理的な配慮の不提供に関する対応について、障害者等から相談窓口(健康福祉部福祉推進分野に設置する相談窓口をいう。以下同じ。)に相談等があった場合、当該対応が適切であるかどうかの検証を行うとともに、当該対応についての是正又は再発防止を図ることを目的に、中野区障害者差別解消検証会議(以下「検証会議」という。)を設置する。

(検証)

第2条 検証会議は、前条に規定する対応のうち、障害者等から相談窓口で相談等があったものについて検証する。

(構成)

第3条 検証会議は、次に掲げる者をもって構成する。

- (1) 政策室長
- (2) 経営室長
- (3) 健康福祉部長
- (4) 教育委員会事務局次長
- (5) 前各号に掲げる者のほか、会長が特に必要と認める者
(会長及び副会長)

第4条 検証会議に会長及び副会長を置く。

- 2 会長は健康福祉部長とし、副会長は教育委員会事務局次長とする。
- 3 会長は検証会議を代表し、会務を総括する。
- 4 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるときはその職務を代理する。

(会議)

第5条 検証会議は、会長が招集する。

(庶務)

第6条 検証会議の庶務は、健康福祉部が行う。ただし、第1条に規定する対応を行った分野が健康福祉部障害福祉分野である場合における庶務は、教育委員会事務局が行う。

(通知等)

第7条 第2条の規定による検証をした結果、第1条に規定する対応については是正又は再発防止が必要と認められる場合、当該対応を行った分野に対して通知するものとする。

- 2 前項の規定による通知を受けた場合、当該対応を行った分野は、是正措置又は再発防止策を講じるものとし、当該是正措置又は再発防止策について検証会議に報告するものとする。

(補則)

第8条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

附 則

この要綱は、2017年3月10日から施行する。

様式 1

障害者差別に関する相談申出報告書

平成 年 月 日

担当所管	健康福祉部福祉推進分野（担当者 内線 ）			
事実発生日	平成 年 月 日（ ）			
相談者	氏名			
	住所			
	連絡先	電話/FAX		メール
	障害当事者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 支援者 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
障害種別	<input type="checkbox"/> 視覚障害 <input type="checkbox"/> 聴覚障害 <input type="checkbox"/> 運動機能障害（肢体不自由） <input type="checkbox"/> 内部障害 <input type="checkbox"/> 知的障害 <input type="checkbox"/> 精神障害 <input type="checkbox"/> 発達障害 <input type="checkbox"/> 難病を原因とする障害 <input type="checkbox"/> 性同一性障害 <input type="checkbox"/> その他の障害等(不明)			
相談方法	<input type="checkbox"/> 窓口 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> 郵送 <input type="checkbox"/> メール			
相談・申出種別	<input type="checkbox"/> 不当な差別的取扱い <input type="checkbox"/> 合理的配慮の提供 <input type="checkbox"/> その他			
相談・申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者からの相談・申出内容や、求める配慮事項について具体的に記入してください。 ・担当所管との相談の経過について記入してください。 			
備考	添付資料 有・無 ※添付書類等がある場合は添付してください。			
	処理番号			

障害者差別に関する相談事案確認書

平成 年 月 日

担当所管	部 分野 担当			
事実発生日	平成 年 月 日 ()			
相談者	氏名			
	住所			
	連絡先	電話/FAX		メール
	障害当事者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 支援者 <input type="checkbox"/> その他 ()		
障害種別	<input type="checkbox"/> 視覚障害 <input type="checkbox"/> 聴覚障害 <input type="checkbox"/> 運動機能障害 (肢体不自由) <input type="checkbox"/> 内部障害 <input type="checkbox"/> 知的障害 <input type="checkbox"/> 精神障害 <input type="checkbox"/> 発達障害 <input type="checkbox"/> 難病を原因とする障害 <input type="checkbox"/> 性同一性障害 <input type="checkbox"/> その他の障害等(不明)			
相談方法	<input type="checkbox"/> 窓口 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> 郵送 <input type="checkbox"/> メール			
相談・申出種別	<input type="checkbox"/> 不当な差別的取扱い <input type="checkbox"/> 合理的配慮の提供 <input type="checkbox"/> その他			
相談・申出内容				
担当所管の見解				
備考				
	処理番号			

障害者差別に関する是正措置等結果報告書

平成 年 月 日

担当所管	部	分野	担当（担当者		内線	）
対応日	平成 年 月 日（ ）					
相談者	氏名					
	住所					
	連絡先	電話/FAX		メール		
	障害当事者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 支援者 <input type="checkbox"/> その他（ ）				
障害種別	<input type="checkbox"/> 視覚障害 <input type="checkbox"/> 聴覚障害 <input type="checkbox"/> 運動機能障害（肢体不自由） <input type="checkbox"/> 内部障害 <input type="checkbox"/> 知的障害 <input type="checkbox"/> 精神障害 <input type="checkbox"/> 発達障害 <input type="checkbox"/> 難病を原因とする障害 <input type="checkbox"/> 性同一性障害 <input type="checkbox"/> その他の障害等(不明)					
相談・申出種別	<input type="checkbox"/> 不当な差別的取扱い <input type="checkbox"/> 合理的配慮の提供 <input type="checkbox"/> その他					
相談・申出内容						
是正措置の内容						
対応結果						
再発防止策						
					処理番号	

平成28年1月策定
平成29年3月改定
平成29年6月改定