

障がいを理由とする
差別の解消の推進に関する
宇都宮市職員の
対応要領



令和6年3月
宇都宮市

目 次

1	対応要領の趣旨	
	(1) 障害者差別解消法の概要	1
	(2) 対応要領の策定の目的と位置づけ	4
2	差別の解消に向けた基本的な考え方と例	
	(1) 障がい者を理由とする不当な差別的取扱い	5
	・ 基本的な考え方	5
	・ 例	6
	(2) 合理的配慮の提供	7
	・ 基本的な考え方	7
	・ 例	11
3	監督者の責務	15
4	研修・啓発	15
5	相談体制等の整備	
	(1) 相談窓口の設置	16
	(2) 庁内の推進体制の整備	16
6	対応要領の見直しについて	16
7	障がいに関する基礎知識	
	(1) 障がい特性について理解する	18
	(2) 基本的な支援のポイント	19
	(3) 障がいごと特性と合理的配慮	20

1 対応要領の趣旨

(1) 障害者差別解消法の概要

ア 法制定の背景と目的

近年、障がい者の権利擁護に向けた国際的な取組が進展し、平成18年に国連において「障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」とする。）」が採択された。

この条約においては、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、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り生じるものとする、いわゆる「社会モデル」の考え方が反映されている。

この考え方を踏まえ、平成23年の「障害者基本法」の改正においては、「障がいがあるもの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「社会的障壁（※1）」と定義するとともに、同法第4条に基本原則として、障がい者に対する差別の禁止や、社会的障壁を取り除くための合理的配慮について規定された。

この基本原則を具現化するため、全ての国民が障がい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向け、「障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「法」とする。）」を平成25年6月に制定し、周知等の準備期間を経て、平成28年4月1日に施行された。

また、令和3年6月には、事業者による合理的配慮の提供を義務付けるとともに、行政機関相互間の連携を図るほか、相談体制の充実や情報の収集・提供の確保など障がいを理由とする差別を解消するための支援措置の強化を内容とする改正法が公布され、令和6年4月1日に施行される。

【※1 社会的障壁】

- ①社会における事物 ⇒ 通行、利用しにくい施設、設備など
- ②制度 ⇒ 利用しにくい制度など
- ③慣行 ⇒ 障がいのある人の存在を意識していない慣習や文化など
- ④観念 ⇒ 障がいのある人への偏見など

イ 障がい者に対する差別の定義

障がいの有無にかかわらず、共生する社会を実現するためには、日常生活や社会生活において障がい者の活動を制限し、社会への参加を制限している社会的障壁を取り除くことが重要であるとの考えから、法においては、「障がい者に対する不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」を「障がい者に対する差別」と規定している。（※2）

【※2 障がいを理由とした差別（法の定義）】

① 不当な差別的取扱い

⇒ 障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否、制限、条件付けするなど、障がい者の権利利益を侵害すること。

【不当な差別的取扱いの例】

- ・ 障がいを理由として、一律に説明会やシンポジウム等への出席を拒む。
- ・ 障がいを理由に、事務事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、来庁の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付ける。

② 合理的配慮の不提供

⇒ 障がい者の活動等の妨げとなる「社会的障壁」を取り除くために必要な配慮をしないこと。

（※ただし、その実施に伴う負担が過重な場合を除く。）

【合理的配慮の提供の例】

- ・ 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字、触覚のコミュニケーション手段を用いる。
- ・ 障がい特性により順番を待つことが難しい障がい者に対し、周囲の理解を得たうえで、手続き順を入れ替える。

【過重な負担の考え方】

- ・ 事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か。
- ・ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約・人的・体制上の制約）
- ・ 費用・負担の程度

ウ 障がい者の対象範囲等

「障がい」とは、「身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がい及び高次脳機能障がいを含む。）、その他の心身の機能の障がい（難病等に起因する障がいを含む。）」であり、「障がい者」とは、「障がいがある者であって、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もの」をいい、いわゆる障がい者手帳の所持者に限られないことに留意すること。

また、障がいのある女性は、障がいがあることに加えて女性であることにより合理的配慮の提供を申し出る場面等において機会が均等に得られなかったり、不当な差別的取扱いを受けやすかったりする場合があるといった意見があること、障がいのある性的マイノリティについても同様の意見があること、障がいのある子どもには、成人の障がい者とは異なる支援の必要性があることに留意すること。

エ 市の役割

法の施行により、市においては事務事業を行うに当たり、障がい者の権利利益を侵害することのないよう、「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」が義務とされている。また、令和6年4月施行の改正法では、事業者による合理的配慮の提供を義務付けている。（※3）

【※3 各機関の役割】

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
国の行政機関・ 地方公共団体など	禁止	法的義務
事業者 個人事業者やNPO法人、 非営利事業者も含む。	禁止	努力義務 ⇒ 法的義務

(2) 対応要領の策定の目的と位置づけ

ア 策定の目的

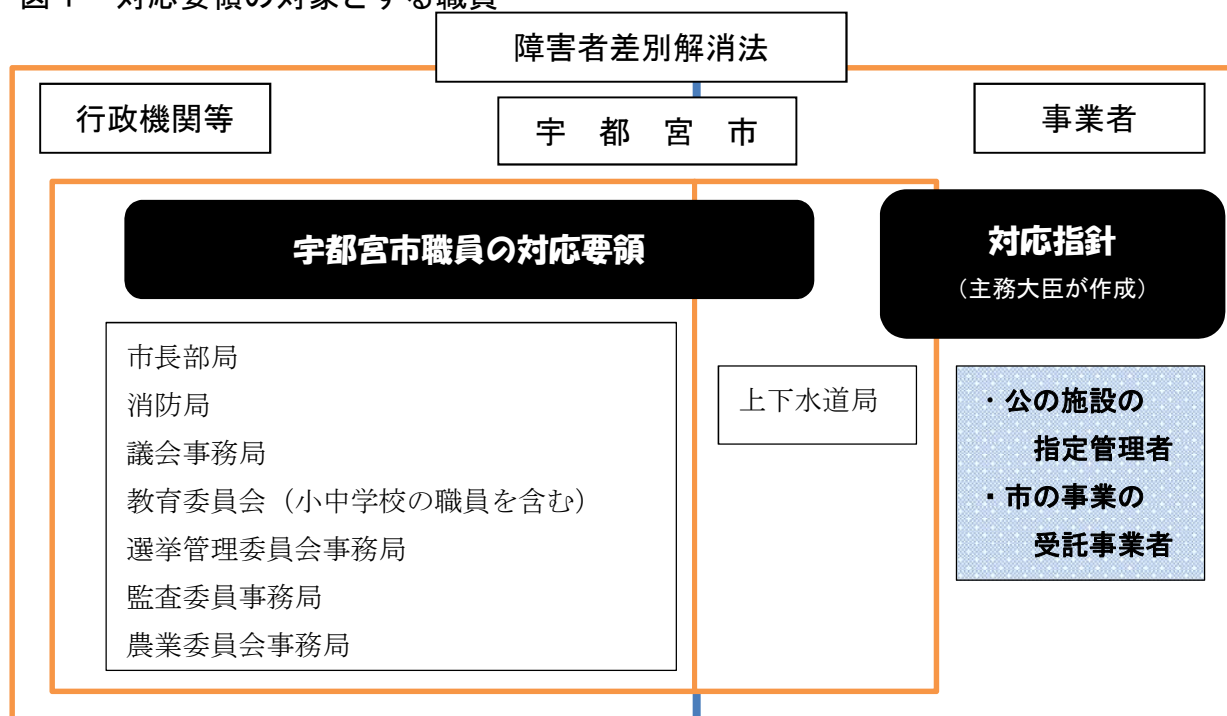
本市においては、職員一人ひとりが法の趣旨を正しく理解し、庁内全体で的確に対応できるよう、障がい特性に応じた配慮の事例などを分かりやすく示す対応要領を策定した。

職員が所管の事務事業を行うに当たり、対応要領を行動規範として遵守するよう、全職員に周知するとともに、障がい者に対する差別解消を積極的に推進する市の姿勢として、市民に公表する。

イ 職員対応要領の対象とする職員

障がい者に対する差別解消に向け、本市全体として統一的な考え方のもとに取組を推進するため、全任命権者の職員を対象とする。（図1）

図1 対応要領の対象とする職員



※ 上下水道局は、公営企業として主務大臣が作成した対応指針に基づき、対応するとともに、市職員として対応要領を遵守する。

※ 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、受託者又は指定管理者等に対し、本市の対応要領を踏まえ合理的配慮を提供することを所管課等を通じて周知するとともに、障害者差別解消法を遵守するよう、指定管理業務の協定書に明記する。

2 差別の解消に向けた基本的な考え方と例

(1) 障がい者を理由とする不当な差別的取扱い

ア 基本的な考え方

法においては、障がい者に対して、正当な理由なく、障がい者を理由として、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、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することを禁止している。なお、車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等の社会的障壁を解消するための手段の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障がい者を理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

また、障がい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、障がい者を障がい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）、法に規定された障がい者に対する合理的配慮等を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がい者に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。

また、正当な理由があると判断した場合には、障がい者に対しその理由を説明し、理解を求めることが必要である。

イ 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障がい者に対するサービス等の不提供が、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。

また、障がい者に対するサービス等の不提供に正当な理由があると判断した場合には、障がい者にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。その際、職員と障がい者の双方がお互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図ることが必要である。

【正当な理由の判断の視点】

- ・ 安全の確保、財産の保全
- ・ 事業の目的・内容・機能の維持
- ・ 損害発生防止等

ウ 不当な差別的取扱いの例

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例は以下のとおりである。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、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、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意する。

(正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例)

- ・ 障がいがあることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。
- ・ 障がいがあることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。
- ・ 障がいがあることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- ・ 障がいがあることを理由として、一律に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- ・ 事務事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいを理由に、来庁の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付添者の同行を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。
- ・ 障がいの種類や程度、サービスの提供場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否する。
- ・ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障がい者でない者とは異なる場所での対応を行う。
- ・ 障がいがあることを理由として、障がい者に対して言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。

(正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例)

- ・ 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障がい特性のある障がい者に対し、当該実習とは別の実習を設定する。(障がい者本人の安全確保の観点)
- ・ 車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行う。(行政機関の損害発生の防止の観点)
- ・ 行政手続を行うため、障がい者本人に同行した者が代筆しようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障がい者本人に対し障がいの状況や本人の手続きの意思等を確認する。(障がい者本人の損害発生の防止の観点)

ケース 1

先日、一人で窓口に来て、視覚障がいがあるため、窓口の職員に代読と代筆をお願いしたところ、特に正当な理由が無いのに断られ、「次に来るときは自宅で誰かに書いてもらうか、代読・代筆のできる人を必ず同伴して来てください。」と言われた。



その日の窓口はとても混雑していて、待っている人がたくさんいたため、これ以上、他の人を待たせてはいけな
いと考え、安易に断ってしまった。

⇒ 視覚障がい者の代読・代筆に応じるとともに、他の来庁者にも影響がないよう、周囲の職員に応援を頼むなどして対応する。

(2) 合理的配慮の提供

ア 基本的な考え方

法においては、行政機関等に対し、事務事業を行うに当たり、個々の場面において、障がい者から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には、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮を行うことを求めている。

① 合理的配慮の提供における留意点

- ・ 市の事務事業の目的・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。
- ・ 障がい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り、障がい者でないものとの均衡を失しないものであること。
- ・ 事務事業の目的・内容・機能を本質的な変更には及ばないこと。
- ・ 合理的配慮の方法は、当該障がい者が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、当該障がい者本人の意向を尊重しつつ、過重な負担の基本的な考え方を考慮し、代替措置も含め、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必要がある。
- ・ 建設的対話にあたっては、障がい者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障がい者と職員が主に考えていくために、双方がお互いの状況の理解に努めること。例えば、障がい者本人が社会的障壁の除去のために普段講じている対策や、当該行政機関として対応可能な取組等を対話の中で共有する等、建設的対話を通じて相互理解を深め、様々な対応策を柔軟に検討することが、円滑に対応していくために必要である。

- ・ 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こと。
- ・ 合理的配慮の提供に当たっては、障がい者の性別・年齢・状態等に配慮するものであり、特に障がいのある女性に対しては、障がいに加えて女性であることも踏まえた対応が求められることに留意する。
- ・ 合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合、障がい者との関係が長期にわたる場合等には、その都度の合理的な配慮とは別に、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・効率化につなげること。

② 建設的対話・障がい者からの意思表示について

- ・ 障がい者の意思の表明に当たっては、言語（手話を含む。）のほか、点字、要約筆記（口述を要約して文字により表示することをいう。）、触手話（手話を行っている者の手に触れることにより意思疎通を行うことをいう。）、指点字（点字用のタイプライターを使用する際の手の動作で相手の手に触れることにより意思疎通を行うことをいう。）、筆談、代筆、代読、平易な表現、表情、身振り、手振り、実物又は絵若しくは図形の提示、情報通信機器の利用など、障がい者が他人との意思疎通を図るための障がいの特性に応じた手段により伝えられること。
- ・ 障がい者からの意思表示のみでなく、障がいの特性等により本人の意思表示が困難な場合には、障がい者の家族、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われる場合がある。
- ・ 意思表示が困難な障がい者が、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、当該障がい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、当該障がい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な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。

③過重な負担の考え方

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。職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者にその理由を丁寧に説明し、理解を得るよう努めることが必要である。その際には、職員と障がい者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら、建設的対話を通じて相互理解を図り、代替措置の選択も含めた対応を柔軟に検討することが求められる。

【過重な負担の判断の視点】

- ・ 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）
- ・ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約，人的・体制上の制約）
- ・ 費用・負担の程度

ケース 2

聴覚障がいがあるが、窓口で手話で手続をしたい。



窓口には手話ができる職員はいない旨を伝え、筆談による説明でも良いか本人に了承を得たのち、筆談で手続を行った。本庁舎では手話通訳者を配置していること、本庁舎でも同様の手続ができることを併せて伝えた。

⇒ 相手が求める配慮（手話）はすぐには対応できなかったが、相手との建設的な対話により、本人への確認、代替措置の提案をするなどして、相手が納得する方法で対応した。

ケース 3

障がい特性により、人が多いところで並んで待つことが困難であり、順番が来るまで別室で待たせて欲しい。



急な申し出で別室は用意できなかったため、順番が来るまで比較的人が少ない場所で待つよう依頼し、順番が来た時に、職員が呼びに行くようにした。

⇒ 相手が求める配慮は、すぐには対応できなかったが、相手との建設的な対話により、他の方法により対応した。

イ 合理的配慮の例

（物理的環境への配慮）

- 配慮の要否（車椅子を押す、職員の腕をつかんでもらっての誘導、ドアの開閉等）を尋ねる。
- 事前申込みや出欠確認を必要とする会議や説明会、イベント等を開催するときは、参加申込書等に必要な配慮（手話通訳、要約筆記、筆談、点字資料、ルビ付き資料、車椅子用席、同行介助者席等）を記入する欄を設け、障がい者の参加を確認の上、配慮の検討を行う。なお、配慮の申し出があった場合には、本人の同意を得た上で、参加者に障がい者がいることについて、職員間で事前に情報共有した上で、対応する。
- ヘルプマークを携帯している方を見かけた場合には、こちらから声かけを行い、必要な支援を確認するなど、適切に対応する。
- 庁舎等の駐車場や玄関口から会議室やトイレ等までの道順について、障がい者が利用しやすいルートを示した図面等を配布する。
- 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。
- 車椅子での利用が可能な相談スペース（そこまでの動線等も含む。）を確保しておく。
- 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、障がい者の希望を聞いたりする。
- 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する。
- 疲労を感じやすい障がい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ることから、当該障がい者に事情を説明し、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。
- 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。
- 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者に対し、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。
- 体温の調整が難しい障がい者からの求めに応じ、会議室等の温度を調整する。
- イベント会場において知的障がいのある子どもが発声やこだわりのある行動をしてしまう場合に、保護者から子どもの特性やコミュニケーションの方法等について聞き取った上で、落ち着かない様子のときは個室等に誘導する。

- 視覚障がいのある者からトイレの個室を案内するよう求めがあった場合に、求めに応じてトイレの個室を案内する。その際、同性の職員がいる場合には、障がい者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。
- 駐車場にカラーコーン等を置いている場合は、肢体不自由等により自力で動かさないことがあるので、駐車場にスタッフを配置する等の配慮を行う。
- 視覚障がいのある者が点字ブロックを適切に利用できるよう、点字ブロックの上や周囲に立ったり、物を置いたりしないようにし、十分なスペースを確保する。

(情報の取得、利用及び意思疎通への配慮)

- 筆談、読上げ、手話、点字、拡大文字、触覚による意思伝達等のコミュニケーション手段を用いる。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに注意して使用する。
- 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前に送付する際、読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。
- 視覚障がいのある者等へ対応する場合において、対応者が変わるなど相手方を待たせる必要がある際には、その旨をきちんと伝える。また、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する。
- 意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 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。
- 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。
- コミュニケーション支援が必要な人のために、筆記用具（筆談ボード等）を備え、表示する。
- 窓口申請を行う所属は、必要に応じて代読・代筆を行う旨を表示する。
- 不特定多数が集まるイベントや講演会等を開催するときは、状況に応じた情報保障（点字資料の用意、手話通訳者等の配置等）を行う。なお、会議、イベント等の当日に、配慮等の申し出があった際にも、可能な範囲で対応する。
- 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- 障がい者からの求めに応じ、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。
- 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。
- 会議の進行に当たっては、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。

- 広く市民に周知する必要があるイベント等の案内チラシやパンフレット等には、音声コードを作成・添付する。
- ホームページに掲載するときは、ホームページ・アクセシビリティを遵守するとともに、できる限り本文を記載する。（読み上げ機能を活用するため。）また、問い合わせ欄には、電話番号に加え、FAX番号及びメールアドレスを掲載し、資料を添付する際には、拡大文字・ルビ付き版も掲載する。
- チラシやパンフレット等の作成に当たっては、視覚障がいのある者が見やすい配色にするとともに、音声コードを作成・添付する。また、問い合わせ欄には、電話番号に加え、FAX番号及びメールアドレスを掲載する。
- 視覚障がいのある者等に郵便物を発送する際には、郵送したことを電話で伝える、又は市章のエンボスマークをつけた封筒や課室名等を印刷した点字シールを貼付した封筒を用いるなど、市から資料が届いたことが分かるようにする。また、通知文は、音声コードの添付又は点字版を用意する。

（ルール・慣行の柔軟な変更の例）

- 障がい特性により順番を待つことが困難な障がい者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手順順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーンや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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 公共施設の駐車場等において、障がい者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。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、発作等がある場合、当該障がい者に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。
- 歩行困難等により現地確認が出来ない障がい者の求めに応じ、図面や現地写真により説明する。
- 申請窓口がエレベーター等の無い庁舎の2階にある場合等において、歩行困難等により移動が難しい障がい者の求めに応じ、移動がしやすい1階の個室等を用いて申請を受け付ける。
- 障がい者に対して障がい状況等、個別情報を確認する際は、周囲に状況が漏れることのないよう個室や衝立等のある場所で行うなど、プライバシーの保護に配慮する。

（教育現場における配慮の例）

- 聴覚過敏の児童生徒のための机・いすの脚に緩衝材をつけて雑音を軽減する。
- 視覚情報の処理が苦手な児童生徒のために黒板周りの提示物の情報量を減らす。

- 支援員等の教室の入室や授業・試験でのパソコン入力支援，移動支援，待合室での待機を許可する。
- 意思疎通のための絵や写真カード，ICT 機器（タブレット端末等）を活用する。

ウ 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び合理的配慮の提供義務に違反しないと考えられる例

合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては，次のようなものがある。なお，記載されている内容はあくまでも例示であり，合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては，個別の事案ごとに，前述の観点等を踏まえて判断することが必要であることに留意する。

（合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例）

- 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に，デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に，必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に，「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず，支援を断ること。
- 電話利用が困難な障がい者から電話以外の手段により各種手続きが行えるよう対応を求められた場合に，マニュアル上，当該手続は利用者本人による電話のみで手続可能とすることとされていることを理由として，メールや電話リレーサービスを介した電話等の代替措置を検討せずに対応を断ること。
- 介助を必要とする障がい者から，講座の受講に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に，当該講座が受講者本人のみの参加をルールとしていることを理由として，受講者である障がい者本人の個別事情や講座の実施状況等を確認することなく，一律に介助者の同席を断ること。
- 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて弱視の障がい者からスクリーンや板書等がよく見える席でのセミナー受講を希望する申出があった場合に，事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

（合理的配慮の提供義務に反しないと考えられる例）

- 事務の一環として行っていない業務の提供を求められた場合に，その提供を断ること。（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の観点）
- 抽選申込みとなっている講座への参加について，抽選申込みの手続を行うことが困難であることを理由に，講座への参加を事前に確保しておくよう求められた場合に，当該対応を断ること。（障がい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の観点）
- イベント当日に，視覚障がいのある者から職員に対し，イベント会場内を付き添ってブースを回ってほしい旨頼まれたが，混雑時であり，対応できる人員がいなかったことから対応を断ること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

3 監督者の責務

この対応要領は、職員が所管の事務事業を行うに当たり、行動規範として遵守するものであることから、課長級以上の職員（以下「監督者」という。）は、障がい者理由とする差別の解消を推進するため、次の事項を実施するものとする。

- ・ 監督者は、日常の執務を通じ、職員に対し、障がい者理由とする差別の解消について注意喚起を行い、認識を深めさせること。
- ・ この対応要領は、職員の行動規範として遵守すべきものであることから、職員が、事務事業を行う上で、障がい者に対する不当な差別的取扱いや、合理的配慮の不提供を繰り返すなどし、障がい者の権利利益を著しく損なうようなことがあった場合には、職務上の義務違反や職務を怠った場合等に該当することに留意すること。
- ・ 障がい者やその家族から、不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に関する相談、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。
- ・ 合理的配慮の必要性が確認された場合、職員に対して、合理的配慮を適切に行うよう指導すること。
- ・ 監督者は、障がい者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。

4 研修・啓発

- ・ 本市においては、職員一人ひとりが法の趣旨を理解し、所管する事務事業において障がい者に対する差別解消を推進できるよう、職員に対し法や基本方針等の周知や、障がい者から話を聞く機会を設けるなど必要な研修・啓発を行うものとする。
- ・ 新規採用職員等に対して、障がい者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を深められるよう、また、新たに監督職となった職員に対して、障がい者理由とする差別の解消に関する監督職の役割について理解を深められるよう、研修を実施する。
- ・ 職員が、障がい特性について理解を深め、性別や年齢等にも配慮しつつ障がい者に適切に対応できるよう、マニュアル等の活用により意識の啓発を図る。

5 相談体制等の整備

(1) 相談窓口の設置

- ・ 障がい者やその家族等からの相談に的確に応じるため、保健福祉部障がい福祉課内に相談窓口を設置する。
- ・ 相談を受ける場合は、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、障がい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。
- ・ 相談窓口に寄せられた相談等は、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。

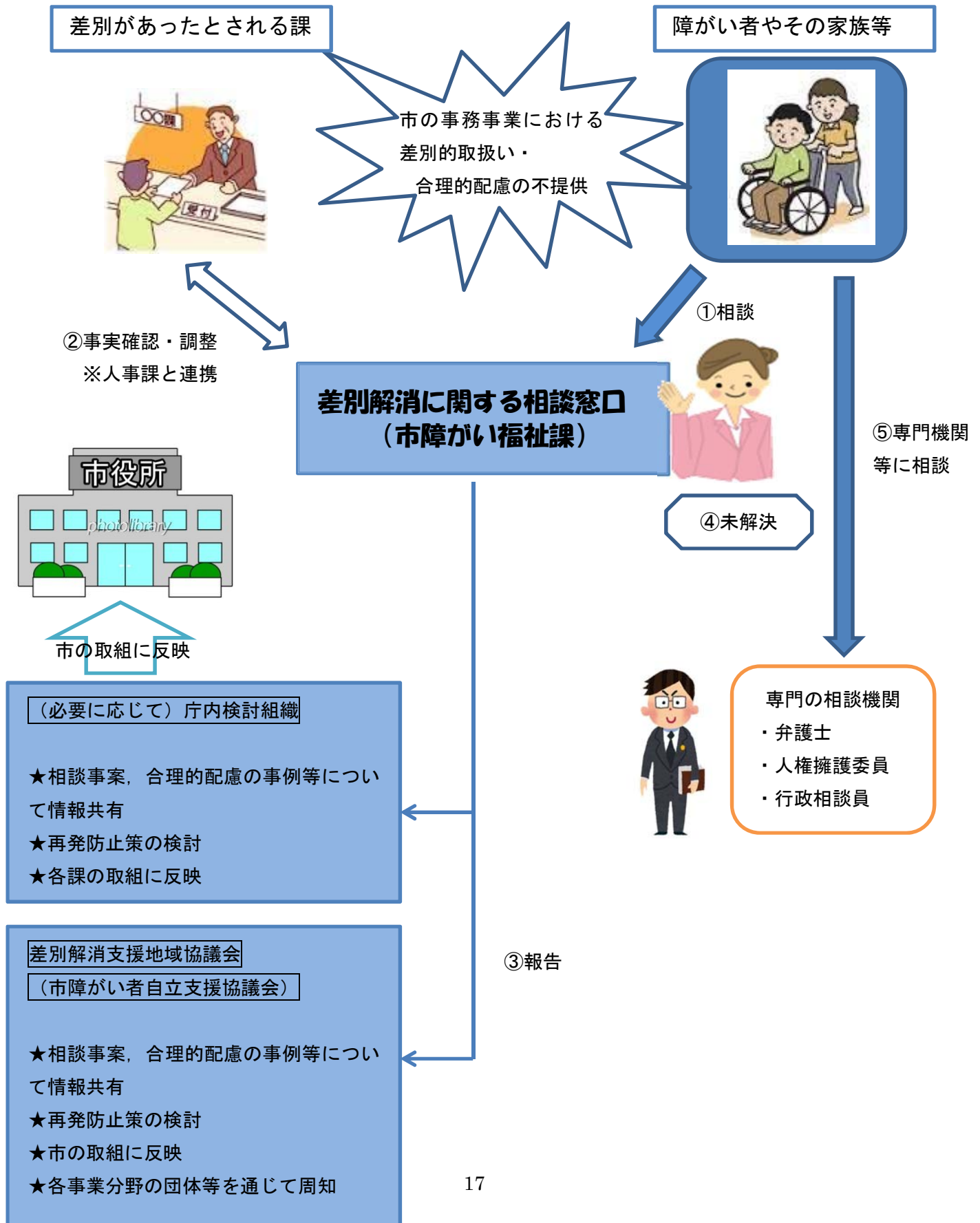
(2) 庁内の体制整備

庁内における障がいを理由とする差別に関する事案について適宜情報共有を図るとともに、重大な事案に関しては、再発防止策の検討を行うため、必要に応じて庁内検討組織を設置する。

6 対応要領の見直しについて

障がいを理由とする差別の解消については、技術の進展や社会情勢の変化等により、その内容や程度等が変化するものであることから、国や県における合理的配慮の具体的な事例等について情報収集等を行うとともに、相談窓口における事案の収集や庁内各課の取組等を踏まえ、必要に応じて対応要領を見直し、適宜充実を図るものとする。

庁内における相談体制のイメージ



7 障がいに関する基礎知識

(1) 障がい特性について理解する

法において「障がい者」とは、「身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいや高次脳機能障がいを含む。）、その他の心身の機能の障がいがある人（難病等に起因する障がいを含む。）で、障がいや社会的障壁によって、日常生活や社会生活に相当な制限を受ける人」と定義されている。

障がいの種別には、主に下記のようなものがあり、その程度等により、日常生活や社会生活における不自由さは様々であり、障がいのある人に適切に対応するためには、まず障がい特性を理解することが重要である。

身体障がい

- ・視覚、聴覚及び平衡機能、音声・言語又はそしゃく機能、肢体不自由、内部機能（心臓、腎臓、呼吸器、ぼうこう又は直腸、小腸、免疫機能、肝臓）の障がい
- ・「**身体障がい者手帳**」（1級～6級）が交付される。

知的障がい

- ・知的機能（※）の障がいが発達期（概ね18歳まで）にあらわれ、日常生活に支障があるために、何らかの援助を必要とすること。
- ・「**療育手帳**」（A1，A2，B1，B2）が交付される。（旧手帳にはAの表記あり）
*知能指数（IQ）で測られ、IQが概ね70以下であると知的機能の低下と判断されます。

精神障がい

- ・統合失調症、うつ病、アルコールや薬物依存、その他の精神疾患のこと。
- ・「**精神障がい者保健福祉手帳**」（1級～3級）が交付される。

発達障がい

自閉症、アスペルガー症候群、その他の広汎性発達障がい、学習障がい、注意欠陥多動性障がい、その他脳機能の障がい（その症状が通常、低年齢期においてあらわれるもの）

高次脳機能障がい

病気や事故などにより、脳が部分的に損傷を受けたために生じる記憶障がい、注意障がいなどの認知障がいのため、日常生活又は社会生活に制限があること。

難病患者

平成25年4月施行の「障害者総合支援法」により、難病332疾病がその程度により障がい福祉サービスの利用対象となった。

(2) 基本的な支援のポイント

① 障がい者の特性をよく理解する

- ・ 障がいの種別や程度によって支援の仕方が異なることを理解する。
- ・ 相手の身になって、本当に必要とされている支援をよく見極める。
- ・ 支援の方法が分からない場合は、相手に確認する。

② 積極的に声をかける

- ・ 障がい者の中には、意思表示が苦手な人や、困っていることをうまく伝えられない人もいることを理解し、積極的に声をかけることが必要である。
- ・ ただし、一方的な支援は迷惑にもなりかねないため、必ず本人の意思を確認して行動する。

③ おだやかな口調で話しかける

- ・ 障がい者の中には、人とのコミュニケーションが苦手な人や、人の話を理解することが難しい人もいるため、話すときはゆっくり穏やかに、相手が理解しているか様子を見ながら、繰り返し説明する。

(3) 障がいごとの特性と合理的配慮

「障がい」といっても、障がいの種別や程度により、必要な支援や配慮は異なることから、以下に代表的な障がい特性と配慮すべき事項を整理した。

視覚障がい

<主な特性>

- ・ 視覚的な情報を全く得られない人（全盲）や、文字の拡大や視覚補助具等を使用することで視力を活用できる人（弱視）、視野が狭くなる障がいや色覚の障がいなど、見え方は様々である。
- ・ 先天的に視覚に障がいがある人、加齢や疾病などによりに視覚障がいとなる人など、受障した年齢や経緯などにより、コミュニケーション手段が異なる。

<主な対応>

- ・ 音声や点字など、相手に合わせたコミュニケーション手段を用いる。
- ・ 本人の申し出に応じて、代読や代筆を行う。
- ・ 声をかける時には前から近づき、「〇〇さん、〇〇課の△△です。」など、名乗ってから用件を話す。
- ・ 付き添いの人がいる場合も、用件は本人に向かって話す。
- ・ 説明には、「あれ」「これ」「このくらい」などの指さし表現や指示代名詞を使わず、「〇〇歩くらい先に」や「時計の3時の方向に」など具体的に説明する。

聴覚障がい

<主な特性>

- ・ 聴覚障がいは外見上分かりにくいいため、周囲の人から気づかれにくい。
- ・ 聴覚的な情報を全く得られない人（全聾）や、補聴器や人工内耳の装用などにより聴覚を活用できる人など、聴こえ方は様々である。
- ・ 聴覚障がいのある人には、手話、筆談、口話など様々なコミュニケーション手段があるが、話す相手や場面によって複数の手段を使い分けている人が多い。

<主な対応>

- ・ 手話・筆談・要約筆記など、相手に合わせたコミュニケーション手段を用いる。
- ・ イラストや図など、視覚的な情報提供でコミュニケーションを補う。
- ・ 対話する際には、相手に口元が見えるように配慮し、ゆっくり、はっきり話すことを心がけ、相手が内容を理解しているか確認しながら話す。
- ・ 付き添いの人がいる場合も、用件は本人に向かって話す。

<手話でのあいさつ>

**盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）**

<主な特性>

- ・ 視覚と聴覚の両方に障がいがある人を「盲ろう者」と呼んでいるが、障がいの程度や障がいの発症経緯により、特性が異なる。

各障がいの程度による区分

分類	経過
①全盲ろう	全く見えず聴こえない状態
②盲難聴	全く見えず聴こえにくい状態
③弱視ろう	見えにくく聴こえない状態
④弱視難聴	見えにくく聴こえにくい状態

障がいの発症経緯による区分

分類	経過
①盲ベース盲ろう	先に視覚障がいがあり、聴覚障がい加わった
②ろうベース盲ろう	先に聴覚障がいがあり、視覚障がい加わった
③先天盲ろう	先天性、または乳幼児期に、視覚と聴覚の障がいを発症
④中途盲ろう	成人期以後に視覚と聴覚の障がいを発症

<主な対応>

- ・ 手書き文字・触手話・指点字などのコミュニケーション手段のほか、移動の際にも支援が必要になる。人によって必要な支援方法が異なるため、相手に確認が必要である。

肢体不自由

<主な特性>

- ・ 先天性の疾患や事故などにより、手足や体の運動機能に障がいが生じている状態
- ・ 歩く、座る、手や指を使って作業をする、話すなど、日常の様々な動作の困難や、手足の動きや表情が思うようにならないこと（不随意運動）や、体温調節が難しい場合などがある。
- ・ 車いすを使用している人は、狭い通路や段差、坂道などが移動の妨げになる。
- ・ 杖などを使用している人は、長距離の歩行や階段、エスカレーターや人ごみでの移動が困難な場合がある。

<主な対応>

- ・ 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。
- ・ 車いす利用者などに対し、目線を合わせて対応する。
- ・ 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- ・ 目的の場所までの案内の際に、障がい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、障がい者の希望を聞いたりする。
- ・ 体温調節が難しい人に対し、部屋の温度管理に配慮する。
- ・ 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。

内部障がい

<主な特性>

- ・ 心臓機能、呼吸機能、腎臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、肝機能、HIVによる免疫機能のいずれかの障がいにより、日常生活に支障がある。
- ・ 内臓機能の低下により、疲れやすさや体力の低下などがある。

<主な対応>

- ・ 外見では分からないため、疲れやすさなどへの理解や配慮が必要である。

高次脳機能障がい

<主な特性>

- ・ 交通事故や脳血管障がいなどの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知や行動における障がい
- ・ 主に、記憶障がいや注意障がい（集中力の欠如など）、遂行機能障がい（計画を立てて物事を実行することができないなど）、社会的行動障がい、病識欠如（自身の症状に気付かずトラブルになる）、失語症（言葉の理解、話す、読む、書くなどが難しい）などの障がいがあるが、外見からは分かりにくいいため、周囲の人から障がいについて理解されないことがある。

<主な対応>

- ・ 重要な事は自分でメモを取ってもらい、双方で内容を確認する。
- ・ 感情をコントロールできない状態の時や、注意力が続かないような時には、休憩を取ったり、話題や場所を変えたりしてクールダウンを図る。

知的障がい

<主な特性>

- ・ 概ね18歳頃までの心身の発達期に現れた知的機能の障がいにより、何らかの支援が必要な状態
- ・ 話の内容をうまく理解できない、日常生活の動作に介助を要する、読み書きや計算が難しいなど、障がいの状態は様々である。

<主な対応>

- ・ ゆっくり、丁寧に、分かりやすく話すとともに、写真やイラストなどを用いて、相手に分かりやすく伝える配慮、相手が理解しているか確認しながら話すなどの配慮が必要である。
- ・ 文書は漢字を少なくしてルビを振る、文書を分かりやすい表現に直すなどの配慮が必要である。
- ・ 「やさしい言葉＝幼児言葉」ではなく、相手の年齢に応じた言葉づかいで接する。

発達障がい

発達障がいとは、広汎性発達障がい（自閉症、アスペルガー症候群など）、注意欠陥多動性障がい（ADHD）、学習障がい（LD）などの総称

○自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障がい

<主な特性>

- ・ コミュニケーションの障がい，対人関係・社会性の障がいで，相手の表情や態度などよりも，文字や図形，物の方に関心が強いなど，パターン化した行動やこだわりがある。
- ・ 言葉の発達の遅れなどを伴うこともある。
- ・ 見通しの立たない状況では不安が強いが，見通しが立つ時はきっちりしている。

<主な対応>

- ・ 肯定的，具体的，視覚的な伝え方の工夫をする。（「○○をしましょう」といったシンプルな伝え方，その人の興味関心に沿った内容や図・イラストなどを使って説明するなど）
- ・ 感覚過敏がある場合は，音や肌触り，室温など感覚面の調整を行う。（イヤーマフを活用する，大声で説明せずホワイトボードで内容を伝える，人とぶつからないように居場所を衝立などでくぎる，クーラー等の設備のある部屋を利用できるように配慮するなど）

○学習障がい

<主な特性>

- ・ 知的な遅れはないが，「読む」「書く」「計算する」など特定の学習が苦手

<主な対応>

- ・ 得意な部分を積極的に使って情報を理解し，表現できるようにする。（ICTを活用する際は，文字を大きくしたり行間を空けるなど，読みやすくなるように工夫する）

○注意欠陥多動性障がい

<主な特性>

- ・ 不注意（集中できない），多動・多弁（じっとしてられない），衝動的に行動する（考えるよりも先に動く）などの特性がある。

<主な対応>

- ・ 具体的で分かりやすい言葉を使う，短く，はっきりとした言い方で伝える。
- ・ 気の散りにくい環境の工夫，分かりやすいルール提示などの配慮をする。

精神障がい

精神障がいの原因となる精神疾患は様々であり、原因となる精神疾患によって、その障がい特性や制限の度合いは異なる。精神疾患の中には、長期にわたり、日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態が続くものがある。

○統合失調症

<主な特性>

- ・ 「幻覚」や「妄想」のほか、意欲や集中力の低下、疲れやすさなどの症状がある。
- ・ 集中力が保てないほか、認知や行動の障がいとして、考えがまとまりにくい、相手の話の内容がつかみづらいなどの症状がある。

○気分障がい

<主な特性>

- ・ 気分の波が主な症状としてあらわれる病気。うつ状態のみを認めるときはうつ病と呼び、うつ状態と躁状態を繰り返す場合には、双極性障がい(躁うつ病)と呼ぶ。
- ・ うつ状態では気持ちが強く落ち込み、何事にもやる気がでない、疲れやすい、考えが働かない、自分が価値のない人間のように思える、死ぬことばかり考えてしまい実行に移そうとするなどの症状が出る。
- ・ 躁状態では気持ちが過剰に高揚し、ほとんど眠らずに働き続けたりする。その一方で、ちょっとした事にも敏感に反応し、他人に対して怒りっぽくなったり、自分は何でも出来ると思い込んで人の話を聞かなくなったりする。

<主な対応>

- ・ ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、配慮した対応を心がける。
- ・ 一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報は紙に書くなどして整理し、ゆっくり具体的に伝えることを心掛ける。

難 病**<主な特性>**

- ・ 難病とは、発病の原因が明らかでなく、治療方法が確立していない希少な疾病で、長期の療養を必要とすることから、本人や家族の身体的・精神的・経済的な負担が大きいとされる。
- ・ 難病には様々なものがあり、また、同じ疾病でも症状は様々である。定期的な服薬や通院、休息などが必要な場合もあるが、症状に合わせた配慮があれば、多くの人が学校生活や就労等の社会生活を営むことができる。

平成25年4月に難病患者も、その程度により障がい福祉サービスなどの対象となり、令和6年4月に対象疾病が369疾病となる。

<主な対応>

難病には様々なものがあり、また、同じ疾病でも症状は様々であることから、必要な配慮を本人に確認する。

私たちの住む社会は、今、高齢化や少子化などが進み、
思いやりの心や人と人とのふれあいが、
ますます大切になってきています。
宇都宮市は、これからの新しい時代に向けて、
「やさしさをはぐくむ福祉のまち」を目指し、
ここに『福祉都市』を宣言します。

福祉都市宣言

宇都宮市は
赤ちゃんからお年寄り
ハンディキャップを
持った人々など
すべての市民が
笑顔でことばを交わし
健康でいきいきと暮らせる
心のふれあう福祉のまちをつくれます。

宇都宮市保健福祉部障がい福祉課

〒320-8540

栃木県宇都宮市旭1丁目1番5号

TEL (028) 632-2353

FAX (028) 636-0398

E-mail u1904@city.utsunomiya.tochigi.jp