

富山県障害者差別解消ガイドライン(たたき台)

はじめに

県では、すべての障害のある人が安心して暮らすことのできる社会を実現するため、平成 26 年 12 月に「障害のある人の人権を尊重し県民皆が共にいきいきと輝く富山県づくり条例」を制定しました。

この条例は、障害を理由とする差別の解消について、基本理念、県や県民の責務、障害を理由とする差別の解消に関する施策の基本事項を定めており、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」とともに、平成 28 年 4 月 1 日に施行されます。

このガイドラインは、条例や法で規定されている「障害を理由とする差別」について、基本的な考え方とともに、障害のある人の日常生活や社会生活において特に配慮すべき事項を示すために策定したものです。

障害や障害のある人に対する理解を深め、障害のある人も障害のない人も共にいきいきと輝く富山県づくりに取り組みましょう。

目次

I	ガイドライン策定の趣旨	1
1	背景	
2	目的	
3	位置付け	
4	対象者	
5	対象分野	
6	その他	
II	障害を理由とする差別とは.....	4
1	障害を理由とする不利益な取扱い	
2	合理的配慮の不提供	
III	「障害を理由とする不利益な取扱い」や「合理的配慮の提供」の具体例	9
1	分野別	
2	障害別	
IV	相談体制と紛争解決（相談体制、紛争解決のしくみ）	32
1	地域相談員、広域専門相談員による相談対応	
2	調整委員会の設置	
	参考資料	33

I ガイドライン策定の趣旨

1 背景

近年、障害者の権利擁護に向けた取組みが国際的に進展しており、平成 18 年には「障害者の権利に関する条約」（以下「権利条約」という。）が国連総会で採択されました。日本は、平成 19 年に権利条約に署名し、国内法の整備をはじめとする取組みを進め、平成 26 年 1 月に批准しました。

国は、平成 16 年の障害者基本法の改正で、基本理念に「障害を理由とする差別の禁止」を明示し、平成 23 年の同法の改正で、差別禁止の基本原則として「障害を理由とする差別の禁止」と「合理的配慮の提供」を規定しています。また、この基本原則を具体化するため、平成 25 年に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下「障害者差別解消法」という。）を制定しました。

障害や障害のある人に対する理解が徐々に深まってきているとはいえ、今なお、日常生活や社会生活の様々な場で、障害を理由とする差別や社会的な障壁があり、障害のある人は暮らしにくさを感じています。

平成 25 年に、県が障害のある人を対象に行った調査^{*}によると、「障害者に対する周囲の理解が進んでいない」、「進んでいるが不十分」との回答が 6 割を占めています。その理由として、多くの方が「障害が正しく理解されていない」ことを挙げています。

こうした中、本県では、障害を理由とする差別の解消に向けて、平成 25 年 11 月から、県議会議員によるプロジェクトチームで条例制定の検討が行われました。障害者団体をはじめ、商工、交通、教育、医療、福祉など各方面の意見を反映した条例案がまとめられ、平成 26 年 12 月に「障害のある人の人権を尊重し県民皆がいきいきと輝く富山県づくり条例」（以下「県条例」という。）が成立しました。県条例は、障害者差別解消法と同じく平成 28 年 4 月 1 日に施行されます。

※富山県身体障害者・児ニーズ調査（平成 25 年 1 月実施）

2 目的

障害者差別解消法や県条例では、「障害を理由とする差別」として、

- 正当な理由なく障害を理由として不利益な取扱いをすること
- 社会的障壁を取り除くために必要かつ合理的な配慮をしないこと

を規定し、これらの差別を禁止しています。

このガイドラインは、これらの差別についての基本的な考え方を示し、障害のある人の日常生活や社会生活において特に配慮すべき事項を定めることによって、差別を未然に防止するとともに、障害や障害のある人への理解を深めていただくために策定するものです。

また、不利益な取扱いや合理的配慮について、より一層理解していただけるように、生活の様々な分野ごと、障害ごとの具体的な事例も併せて示しています。

3 位置付け

県条例第8条第3項に基づき策定するものです。

なお、策定にあたっては、国の「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）や障害者差別解消法第11条第1項に基づき主務大臣が定める「事業者が適切に対応するための指針」を踏まえています。

4 対象者

(1) 「障害のある人」とは

県条例における「障害のある人」とは、障害者基本法や障害者差別解消法における定義と同じです。すなわち、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。）がある人であって、いわゆる障害者手帳の所持に関わらず、障害や社会的障壁によって継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある人のことをいいます。

特に、障害のある女性は、女性であることで、さらに障壁が重なる場合があり、また、障害児は、大人の障害者と異なる支援が必要な場合があります。

(2) 「何人も」とは

県条例では、「何人も」障害を理由とする差別をしてはならないとされています。「何人も」とは、障害の有無にも、個人・法人の別にも、営利・非営利の別にもかかわらず、あらゆる人（事業者、機関等を含む）を指します。

【コラム】

■障害者差別解消法と県条例の比較

- 【差別禁止等の対象】 法は、「行政機関等と事業者」を対象としています。一方、県条例は、「何人も」と規定し、あらゆる人を対象としています。
- 【不利益な取扱い】 法、県条例ともに「禁止」しています。
- 【合理的配慮の提供】 法は、行政機関等は「義務」、事業者は「努力義務」としています。一方、県条例は、あらゆる人に「義務」付けています。

	障害者差別解消法 ※1		県条例
	行政機関等	事業者	何人も
差別禁止等の対象			何人も
不利益な取扱い	禁止	禁止	禁止
合理的配慮の提供	義務	努力義務※2	義務

※1 行政機関等や事業者が事業主として労働者に行う措置については、障害者雇用促進法による

※2 障害者雇用促進法においては、「努力義務」ではなく「義務」

5 対象分野

障害のある人の日常生活や社会生活に関するすべての分野が対象となります。

具体的には、福祉サービス、医療、商品販売・サービス、労働・雇用、教育、建築物の利用、交通機関の利用、不動産取引、情報の提供、意思表示の受領等の分野です。

6 その他

今後の国の動向や社会経済情勢の変化、障害を理由とする不利益取扱いや合理的配慮の事例の集積等を踏まえ、適宜必要に応じて本ガイドラインの見直しや充実を図っていきます。

< 事例参照にあたっての留意事項 >

記載事例は、あくまでも例示であり、一律に実施を求めたり、記載されていないものは差別ではないということではありません。

実際には、個別の事案ごとに具体的場面やその場の状況に応じて判断することが必要です。

II 障害を理由とする差別とは

1 障害を理由とする不利益な取扱い

(1) 「障害を理由とする不利益な取扱い」とは

「障害を理由とする不利益な取扱い」とは、正当な理由なく、障害を理由として、

- ・ 商品・サービスや各種機会の提供を拒否する
- ・ 商品・サービスや各種機会の提供にあたって、場所や時間帯などを制限する
- ・ 商品・サービスや各種機会の提供にあたって、障害のない人には付けない条件を課す

等によって、障害のある人の権利利益を侵害することです。

(2) 「障害を理由とする不利益な取扱い」の基本的な考え方

障害のない人と事実上平等にするために、障害のある人に対して特別な対応を行うことは、不利益な取扱いではありません。

<特別な対応の例>

- ・ 障害のない人と比べて優遇する取扱いをすること（積極的改善措置）
- ・ 合理的配慮を提供するため、障害のない人との異なる取扱いをすること
- ・ 合理的配慮を提供するため、プライバシーに配慮しつつ、障害の状況等を確認すること

(3) 「正当な理由」の判断

障害を理由とする不利益な取扱いであるかどうかの判断には、「その取扱いを行う正当な理由があるかどうか」がポイントとなります。

正当な理由に相当するのは、「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」です。

正当な理由に相当するかどうかについては、「個別の事案ごとに、障害のある人、その取扱いを行う人、第三者の権利利益（例：安全の確保、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等）について、具体的場面やその場の状況に応じて総合的・客観的に判断する*こと」が必要であり、正当な理由があると判断した場合は、障害のある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めることも大切です。

また、「事故が起こるかもしれない」、「危険かもしれない」といった抽象的なことを「正当な理由」として、サービスや各種機会の提供等をしないことは適切ではありません。

※ 客観的に判断するとは、判断が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような客観性があることをいいます。

(4) 分野別にみた「障害を理由とする不利益な取扱い」

障害のある人の日常生活や社会生活に関わる分野における障害を理由とする不利益な取扱いは、次のとおりです。

分 野		障害を理由とする不利益な取扱い
福祉サービス	障害のある人に福祉サービスを提供する場合	<p>◆障害を理由として、福祉サービスの提供を拒否したり、制限したり、これに条件を付けるなど不利益な取扱いをすること 〔障害のある人の生命や身体の保護のためやむを得ないと認められる場合など正当な理由がある場合を除く。〕</p> <p>◆障害を理由として、障害のある人の意に反して障害者支援施設などへの入所や入居を強制すること。 〔障害者総合支援法に規定する相談支援が行われた場合など正当な理由がある場合を除く。〕</p>
医療	障害のある人に医療を提供する場合	<p>◆障害を理由として、医療の提供を拒否したり、制限したり、これに条件を付けるなど不利益な取扱いをすること 〔障害のある人の生命や身体の保護のためやむを得ないと認められる場合など正当な理由がある場合を除く。〕</p> <p>◆障害を理由として、障害のある人の意に反して長期間の入院などの医療を受けることを強制したり、隔離すること 〔法令に特別の定めがある場合を除く。〕</p>
商品販売・サービス	障害のある人に商品を販売したり、サービスを提供する場合	<p>◆障害を理由として、商品の販売やサービスの提供を拒否したり、制限したり、これに条件を付けるなど不利益な取扱いをすること 〔その障害の特性により他のものに対し提供するサービスの質が著しく損なわれるおそれがあると認められる場合など正当な理由がある場合を除く。〕</p>
労働・雇用	労働者の募集や採用を行う場合	<p>◆障害を理由として、応募や採用を拒否したり、これらに条件を付けるなど不利益な取扱いをすること 〔従事させようとする業務を適切に遂行することができないと認められる場合など正当な理由がある場合を除く。〕</p>
	障害のある人を雇用する場合	<p>◆障害を理由として、賃金や労働時間等の労働条件、配置（業務の配分や権限の付与を含む）、昇進、教育訓練、福利厚生について不利益な取扱いをしたり、解雇したりすること 〔業務を適切に遂行することができないと認められる場合など正当な理由がある場合を除く。〕</p>
教育	障害のある人に教育を行う場合	<p>◆障害のある児童・生徒の年齢や能力に応じ、その特性を踏まえた十分な教育が受けられるようにするために必要な指導や支援を講じないこと</p> <p>◆本人やその保護者への意見聴取や必要な説明を行わずに、又はこれらの者の意見を十分に尊重せずに、就学すべき学校を決定すること</p>

分野		障害を理由とする不利益な取扱い
建築物の利用	障害のある人が多数の者が利用する建物その他の施設を利用する場合	<p>◆ 障害を理由として、建物やその他の施設の利用を拒否したり、制限したり、これに条件を付けるなど不利益な取扱いをすること</p> <p>〔建物等の構造上やむを得ない場合、障害のある人の生命や安全の保護のためやむを得ないと認められる場合などの正当な理由がある場合を除く。〕</p>
交通機関の利用	障害のある人が交通機関を利用する場合	<p>◆ 障害を理由として、交通機関の利用を拒否したり、制限したり、これに条件を付けるなど不利益な取扱いをすること</p> <p>〔交通機関の車両等の構造上やむを得ない場合、障害のある人の生命や安全の保護のためやむを得ないと認められる場合などの正当な理由がある場合〕</p>
不動産取引	障害のある人や障害のある人と同居する者等と不動産の取引を行う場合	<p>◆ 障害を理由として、不動産の売却、賃貸、転貸、賃借権の譲渡を拒否したり、制限したり、これに条件を付けるなど不利益な取扱いを行うこと</p> <p>〔建物の構造上やむを得ないと認められる場合などの正当な理由がある場合を除く。〕</p>
情報の提供	障害のある人から情報提供を求められた場合	<p>◆ 障害を理由として、情報の提供を拒否したり、制限したり、これに条件を付けるなど不利益な取扱いをすること</p> <p>〔その情報を提供することにより他者の権利利益を侵害するおそれがあると認められる場合など正当な理由がある場合を除く。〕</p>
意思表示の受領	障害のある人が意思を表示する場合	<p>◆ 障害を理由として、意思の表示を受けることを拒否したり、制限したり、これに条件を付けるなど不利益な取扱いをすること</p> <p>〔障害のある人が選択した意思表示の方法では障害のある人の表示しようとする意思を確認することに著しい支障がある場合など正当な理由がある場合を除く。〕</p>

【コラム】

■ 身体障害者補助犬とは

「身体障害者補助犬」とは、目や耳や手足に障害のある人の生活をお手伝いする「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」のことです。特別な訓練を受けて、身体障害者補助犬法に基づき認定されている犬であり、不特定多数の人が利用する施設等は、原則として、同伴を受け入れるよう義務付けられています。

障害を理由とする差別には、直接障害を理由とする場合だけでなく、「補助犬の同伴を拒む」など、障害に関連する事由を理由とする場合も含まれます。



2 合理的配慮の不提供

(1) 「合理的配慮」とは

「合理的配慮」とは、障害のある人から何らかの配慮を求める意思の表明があったときに、過重な負担とならない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うことをいいます。例えば、車いすの人が乗り物に乗る時に手助けをすることや、窓口で障害のある人の障害の特性に応じたコミュニケーション手段（筆談、読み上げなど）で対応することなどが挙げられます。

このような配慮を行わないことで、障害のある人の権利利益が侵害される場合は、差別にあたります。

<社会的障壁とは>

障害のある人が日常生活や社会生活を送るうえで障壁（バリア）となるものすべてを指します。

例えば、社会における事物（通行、利用しにくい施設、設備など）
制度（利用しにくい制度など）
慣行（障害のある人の存在を意識していない慣習、文化等）
観念（障害のある人への偏見等） などです。

(2) 「合理的配慮」の基本的な考え方

合理的配慮の内容等

- 事業等の目的や内容、機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務等に付随するもの
- 事業等の目的や内容、機能の本質的な変更に及ばないもの
- 障害のない人と同等の機会の提供を受けるためのもの
- 障害の特性や配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様で個別性の高いもの
- 障害のある人の状況を踏まえて、代替手段の選択も含め、当事者間の対話による相互理解を通じて、柔軟に対応されるもの
- 技術の進展や社会情勢の変化等に応じて変わり得るもの

意思の表明

① 表明する者

障害のある人本人からの意思表示だけでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人自ら意思の表明をすることが困難な場合には、家族や介護者など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まれます。

② 表明の方法

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、障害のある人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。）によります。

③ その他

意思表示が困難な障害のある人が、介助者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、必要とされている配慮が明らかな場合には、適切な配慮をするために、障害のある人に話しかけるなど、自主的に必要な配慮を行うことが望まれます。

（3）「過重な負担」の基本的な考え方

過重な負担に相当するかどうかについては、「個別の事案ごとに、次の判断要素等を考慮し、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」が必要であり、過重な負担に相当すると判断した場合は、障害のある人にその理由を説明し、理解を得るよう努めることも大切です。

<「過重な負担」を判断する要素>

- 事務・事業への影響の程度
〔 配慮を提供することにより、その事務や事業の目的や内容、機能を損なわないかどうか 〕
- 実現可能性の程度
〔 配慮を提供するにあたり、物理的・技術的な制約がないか、人的・体制上の制約がないか 〕
- 費用・負担の程度
- 事務・事業規模
- 財政・財務状況

（4）環境整備との関係

合理的配慮を必要とする障害のある人が多数見込まれる場合、障害のある人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、環境整備を考慮に入れることも必要です。

なお、環境の整備には、施設等のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーション支援のためのサービス・介助者・支援者等の人的支援、障害のある人による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上のほか、職員や従業員に対する研修等も含まれます。

Ⅲ 「障害を理由とする不利益な取扱い」や「合理的配慮の提供」の具体例

1 分野別

(1) 各分野共通

不利益な取扱いに該当する可能性がある例

<サービス等の提供や対応を拒否すること>

- 身体障害者補助犬の同伴を拒否する。
- 車いす等を利用していることを理由に、サービス等の提供や対応を拒否する。
- 障害があることを理由に、窓口対応を拒否したり、対応の順番を後回しにする。
- 障害があることを理由に、書面の交付や資料の提供等を拒む。
- 障害があることを理由に、講演会や研修会等への出席を拒む。

<サービス等の提供や対応を制限すること（場所・時間帯などの制限）>

- 正当な理由なく、対応やサービス等の提供を別室で行ったり、時間を限定する。
- サービスの利用に必要な情報提供を行わない。

<サービス等の提供や対応をする際に、障害のない人には付けない条件を付けること>

- 保護者や介助者、支援者の同伴を条件としたり、同伴を拒んだりする。
- 仮利用期間を設けたり、他の者の同意を求める。
- 特に必要ではないにもかかわらず、診断書等の提出を求める。

<サービス等の提供や対応をするにあたって、他の者とは異なる取扱いをすること>

- 本人を無視して、介助者・支援者や付き添い者のみに話しかける。
- 大人に対して、幼児の言葉で接する。

望ましい合理的配慮の例

<物理的環境への配慮>

- 段差がある場合に、車椅子のキャスター上げ等の補助をする。
- 高い所に置いてあるものを取って渡したり、置いてある位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所まで案内する際に、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。
- 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、書類を押さえたり、パイプンダー等の固定器具を提供したりする。
- エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートする。
- トイレや浴室をバリアフリー化したり、オストメイト対応にする。
- 床を滑りにくくしたり、車椅子で動きやすい床材にする。
- 階段や表示を見やすく明瞭にする。
- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、座席位置を入口付近にする。

- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、その障害者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。

<ルール・慣行の柔軟な変更の具体例>

- 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、その障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 障害者の来場が多く見込まれる場合、敷地内の駐車場において、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。
- 非公表や未公表情報を扱う会議等を開催するとき、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある出席者の理解を援助する者の同席を認める。

<その他の配慮>

- 困っていると思われるときは、まずは声をかけ、手伝いの必要性を確かめてから対応する。
- 書類記入等の際、自筆が困難な障害者からの要望を受けて、本人の意思を確認した上で、代筆対応をする。
- 種々の手続きにおいて、障害者の求めに応じて、文章を読み上げたり、書類の作成時に書きやすいように手を添える。
- 筆談、読み上げ、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- 拡大文字等で資料等を作成した際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。
- 視覚障害者に資料提供する際、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。
- 障害者の状態に応じて、通常は口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 障害者の状態に応じて、ゆっくり話す、筆談を行う、分かりやすい表現に言い換えるなど、相手に合わせた方法での会話を行う。（なじみのない外来語や漢数字を用いず、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記する等）
- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、直喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。

(2) 福祉サービス

不利益な取扱いに該当する可能性がある例

<福祉サービスを提供する場合>

- 正当な理由なく、対応を後回しにしたり、福祉サービスを提供する時間を限定する。
- 正当な理由なく、別室で対応するなど、福祉サービスを提供する場所を限定する。
- 福祉サービスの利用に必要な情報提供を行わない。
- 福祉サービスの利用にあたり、保護者や介助者、支援者の同伴を条件とする。
- 福祉サービスの利用にあたり、他の利用者と異なる手続きを求める（仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど）。
- 正当な理由なく、行事、娯楽等への参加を制限する。
- 正当な理由なく、年齢相当のクラスに所属させない。

<施設入所等を強制する場合>

- 正当な理由なく、本人や家族等の意思（障害のある方の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反した福祉サービス（施設への入所など）を行う。

望ましい合理的配慮の例

- 障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール、慣行を柔軟に変更する。
- パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設ける。

(3) 医療

不利益な取扱いに該当する可能性がある例

<診療受付等>

- 人的体制や設備が整っており対応可能であるにもかかわらず、障害があることを理由に診療や入院、調剤等を拒否する。
- 正当な理由なく、診察などを後回しにしたり、診療時間を限定する。
- 正当な理由なく、診察室や病室の制限を行う。

<診療や診療情報の提供等>

- 正当な理由なく、本人を無視して、保護者や介助者等にのみに病状や治療方針等を説明する。
- 正当な理由なく、保護者や介助者等が同伴することを診察や治療、調剤等の条件とする。
- 正当な理由なく、本人（本人の意思を確認することが困難な場合は家族等）の意思に反した医療の提供を行う。
- 正当な理由なく、病院や施設が行う行事等への参加や共用設備の利用を制限する。

望ましい合理的配慮の例

- 障害の特性に応じて、診察等で待つ場合、患者が待ちやすい近くの場所で待っていただき、順番が来たら電話で呼び込むなど柔軟に対応する。
- パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設ける。
- 個人情報の保護に配慮したうえで、院内放送を文字化したり、電光表示板で表示したりする。
- 声がよく聞こえるように、また、口の動きや表情を読めるようにマスクを外して話をする。
- 聴覚障害者など、外見上障害があると分かりづらい患者の受付票にその旨がわかる連絡カードを添付するなど、スタッフ間の配慮事項の連絡体制を作っておく。
- 診療の予約時などに、患者から申し出があった障害特性や配慮事項等の情報を、スタッフ間で事前に共有しておく。

(4) 商品販売・サービス

不利益な取扱いに該当する可能性がある例

- 障害があることを理由にサービス利用について制限を加えたり、介助者の同行を求める。
- 身体障害者補助犬を連れていたり車いすを利用していることのみを理由として、入店を拒否する。
- 障害者が、身体障害者補助犬の同伴やその他サービスの利用にあたり必要となる配慮等を事前に申し出ているにもかかわらず、その対応の可否を検討することなく、一律に、サービスの利用を拒否したり、制限を加えたりする。
- 旅行やホテルの宿泊申込み等をするとき、障害の状況や必要な配慮等について確認等することなく、一律に申し込みを拒否したり、必要性を説明することなく付添者の同伴を求めたりする。

望ましい合理的配慮の例

- 高い所に置かれた商品等を取って渡したり、商品等の位置を分かりやすく伝える。
- 通行しやすいように、店舗内の通路や壁、手すりの近辺には障害物や危険物を置かない。
- 明確に、わかりやすい言葉で、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。
- お金を渡す際に、紙幣と貨幣に分け、種類ごとに直接手に渡す。
- 列に並んで順番を待つことが難しい障害者の場合に、周囲の者の理解を得た上で、その障害者の順番が来るまで別のところで待ってもらおう。
- 聴覚障害者に対して、パンフレット等の資料を用いて説明し、筆談を交えて要望等の聞き取りや確認を行う。
- 展示会場等で入退場に支障が生じるような場合には、一般入場口とは別に専用口を設ける。
- 資格試験を受験する際や学習塾等で、必要な座席スペースを確保する。

(5) 労働・雇用

不利益な取扱いに該当する可能性がある例

<応募受付等>

- 単に障害者だからという理由で、障害者の応募を拒否する。
- 特例子会社を設置しているため、障害者については、親会社への応募は受け付けず、特例子会社への応募のみを受け付ける。

<応募・採用条件>

- 単にあったほうが望ましいからという理由で、「〇〇資格を有すること」等の障害者を排除する採用条件を付ける。(その採用条件を満たさなければ業務遂行上不都合が生じる場合は、差別ではない)
- 一定の能力を有していることを採用の条件としている場合に、合理的配慮を考慮することなく、一律に労働能力不足として採用対象から除外する。
- 障害者だけ特定の資格を有することを応募条件とする。

<賃金・雇用形態>

- 障害により著しく労働能力が低いことを理由に、最低賃金よりも低い額を設定する。(最低賃金法第7条に基づき、都道府県労働局長の許可を受けている場合は、障害を理由とする差別ではない。)
- 労働能力等の評価をすることなく、単に障害者だからという理由で、賞与を支給しない。
- 労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、フルタイム勤務の対象外とし、パートタイム勤務に限定する。

<配置・昇進・教育訓練等>

- 労働能力等に基づかず、単に障害者だからという理由で、特定の仕事を割り当てたり、配置転換をしたり、特定の教育訓練を行う。
- 昇進や正規職員への登用の基準を満たす労働者が障害者を含めて複数いる場合に、障害者ではない者を優先して昇進等の対象とする。
- 昇進等にあたって、障害者に対してのみ試験を課したり、上司の推薦を必要としたりする。
- 労働能力等の評価にあたって、必要な合理的配慮を提供せずに能力を評価したり、合理的配慮を提供したことをもって評価を下げる。

<退職勧奨・解雇等>

- 障害の状態が悪化し、業務の遂行に支障が生じた場合に、配置転換等、個々の職場の状況に応じた他の合理的配慮を検討することなく、退職を勧奨したり、解雇したりする。

望ましい合理的配慮の例

<募集・採用時>

- 採用試験について点字や音声等により実施するなど、障害者の障害特性に配慮する。
- 採用面接の際に、就労支援機関の職員等の同席を認めたり、筆談で行ったり、体調に配慮した時間設定を行うなど障害者の障害特性に配慮する。

- 採用試験の際に、点字や音声等で実施する。

<通勤・勤務時間>

- 出退勤時刻や休憩等について、通院や体調に配慮する。

<勤務中>

- 本人のプライバシーや意向に配慮したうえで、業務指導や相談を行う担当者を決めておく。
- 障害の特性に応じて、図等を活用した業務マニュアルを作成する、業務指示は内容を明確にし、一つずつ行う等作業手順を分かりやすく示す。
- 発達障害のある人について、感覚過敏を緩和するため、サングラスの着用や耳栓の使用を認める等の対応を行う。
- 机の配置や打合せ場所を工夫するなど、職場内での移動の負担を軽減する。
- 本人の負担の程度に応じて業務量を調整したり、習熟度に応じて業務量を徐々に増やしたりする。

<他の労働者の理解促進>

- 障害者本人のプライバシーや意向に配慮したうえで、他の労働者に、障害の状況や必要な配慮等について説明する。

(6) 教育

不利益な取扱いに該当する可能性がある例

- 学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等で、窓口対応を拒否したり、対応の順番を後回しにしたりする。
- 学校への入学の出願の受理、受験、入学、授業等の受講、研究指導、実習等校外教育活動、入寮、式典参加をさせないことや、これらをさせる代わりに正当な理由のない条件を付ける。
- 試験等で合理的配慮の提供を受けたことを理由に、その試験等の結果を学習評価の対象としなかったり、評価に差をつけたりする。

望ましい合理的配慮の例

<共通>

- 学校、文化施設等において、板書やスクリーン等がよく見えるように、黒板等に近い席を確保する。
- 学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等で、災害時に施設の職員が直接災害を知らせたり、緊急情報を視覚的に確認することができるように設備等を用意する。
- 学校、社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等において、障害者に対し、その障害の状況等に応じた適切な配慮を行うことによって、意思疎通を図り、コミュニケーションをとる。

<学校等>

- 入学試験において、本人・保護者の希望、障害の状況等を踏まえ、別室での受験、試験時間の延長、点字や拡大文字、音声読み上げ機能の使用等を許可する。
- 移動に困難のある学生等のために、通学のための駐車場を確保したり、参加する授業で使用する教室を移動しやすい場所に変更したりする。
- 聴覚過敏の児童生徒等のために教室の机・椅子の脚に緩衝材をつけて雑音を軽減したり、視覚情報の処理が苦手な児童生徒等のために黒板周りの掲示物等の情報量を減らすなど、個別の事案ごとに特性に応じて教室環境を変更する。
- 介助等を行う学生、保護者、支援員等の教室への入室、授業や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。
- 点字や拡大文字、音声読み上げ機能を使用して学習する児童生徒等のために、授業で使用する教科書や資料、問題文を点訳又は拡大したものやテキストデータを事前に渡す。
- 知的発達が遅れにより学習内容の習得が困難な児童生徒等に対し、理解の程度に応じて、視覚的に分かりやすい教材を用意する。
- 日常的に医療的ケアを要する児童生徒等に対し、本人が対応可能な場合もあることなどを含め、配慮を要する程度には個人差があることに留意して、医療機関や本人が日常的に支援を受けている介助者等と連携を図り、個々の状態や必要な支援を丁寧に確認し、過剰に活動の制限等をしないようにする。
- 慢性的な病気等のために他の児童生徒等と同じように運動ができない児童生徒等に対し、運動量を軽減したり、代替できる運動を用意したりするなど、病気等の特性を理解し、過度に予防又は排除をすることなく、参加するための工夫をする。

- 理工系の実験、地質調査のフィールドワーク等でグループワークができない学生等や、実験の手順や試薬を混同するなど、作業が危険な学生等に対し、個別の実験時間や実習課題を設定したり、個別のティーチング・アシスタント等を付けたりする。

<社会教育施設、スポーツ施設、文化施設等>

- スポーツ施設、文化施設等において、移動に困難のある障害者を早めに入場させ席に誘導したり、車椅子を使用する障害者の希望に応じて、決められた車椅子用以外の客席も使用できるようにしたりする。

(7) 建築物利用

不利益な取扱いに該当する可能性がある例

- 障害があることのみを理由として、入店時間や入店場所等に条件を付ける。

望ましい合理的配慮の例

- 管理する施設・敷地内において、車いす・歩行器利用者のためにキャスター上げ等の補助をしたり、段差に携帯スロープを渡す。
- 駐車場所の案内など、通常は口頭で行う案内を、聴覚に障害のある人に対して紙にメモをして渡す。
- 専用駐車場を設けている場合、入口付近に障害者専用駐車場を確保する。
- 障害者用の駐車場について、障害のない人が利用することのないよう注意を促す。

(8) 交通機関利用

不利益な取扱いに該当する可能性がある例

<共通>

- 障害があることのみを理由として、乗車できる場所や時間帯を制限したり、障害のない者に対して付けない条件を付けたりする。
- 身体障害者補助犬の帯同を理由として乗車や乗船、搭乗を拒否する。
- 安全上の理由などがなく、座席制限が不要であるにもかかわらず、座席を制限する。

<鉄道>

※次の場合は、差別ではないと考えられる。

- ・ 車いす等を使用して列車に乗車する場合、正当な理由に基づき、必要最低限の利用条件を課す。
- ・ 車いす等を利用して列車に乗車する場合、正当な理由に基づき、乗降に時間がかかる。

<バス>

- 運転者が、乗車スペースがあると認識していたにもかかわらず、介助者や他の乗客への協力を依頼することなく車椅子使用者等だけ乗車を拒否する。
- 車椅子使用者等に対し、混雑する時間のバス利用を避けてほしいと言う。

※次の場合に、乗車を断ることは差別ではないと考えられる。

- ・ 車内が混雑していて車椅子スペースが確保できない場合
- ・ 低床式車両やリスト付きバスではなく運転者ひとりで車椅子使用者の安全な乗車を行うことは無理と判断し、他の乗客に車内マイクを使って協力を求めたが協力を得られない場合
- ・ 車椅子がバスに設置されている固定装置に対応しておらず安全性の確保ができない場合
- ・ 車椅子の回転半径が大きく車内でのスムーズな転回が困難な場合

<タクシー>

- 車椅子や白杖使用者など外見で障害者と認識して停車することなく乗車を拒否したり、障害者であると認識した時点で、正当な理由なく乗車を拒否する。
- 障害者割引に対して、割引タクシー券の使用や領収書の発行を拒否する。

※次の場合に、乗車を断ることは差別ではないと考えられる。

- ・ 車椅子の乗車設備や固定装置等がないため、車椅子を使用したまま乗車できない場合
- ・ 大型電動車椅子など折り畳みが不可能なため、車両に積載できない場合

<飛行機>

- 航空旅行に関して特段の支障等がないにもかかわらず、診断書の提出を求める。
- 同伴者がいないことを理由に、軽度な歩行困難な利用者の搭乗を拒否する。

※次の場合は、差別ではないと考えられる。

- ・ 安全上の理由により、客室乗務員の安全に関する指示が理解できないおそれがある利用者に対して付添者の同伴を求める。

- ・ 安全上の理由により、当日空港で状況の確認を含めた搭乗手続きに障害のない人よりも時間をかける。
- ・ 食事や化粧室の利用等に介助が必要な利用者に対して、付添者の同伴を求める。
- ・ 搭乗手続きや保安検査に時間がかかることが想定される利用者に対して、早めに空港に来るよう求める。

望ましい合理的配慮の例

<共通>

- ウェブサイトにて、障害のある利用者向けの情報を分かりやすく掲載する。
- 安全に関する案内について、視覚障害のある利用者に対して、個別に口頭にて案内したり、点字のパンフレットを用意する。

<鉄道>

- 障害者が列車に乗降したり、列車の乗降のために駅構内を移動するときに、手伝う。
- 券売機の利用が難しい場合、障害の特性に応じ、窓口で発売したり、券売機操作を手伝う。

<バス>

- 車椅子使用者がバスに乗車する際、車いすスペースを空けてもらうよう車内案内により乗客へ協力をお願いする。
- スロープ板を出すことが困難なバス停では、前後の乗降可能な位置にバスを停車する。
- 運賃支払いの手助けを必要とする障害者について、障害の特性に応じた配慮をする。

<タクシー>

- タクシー会社において、高齢者や障害者等の特性を理解した上で、適切な接遇・介助を行うことができるよう、運転者へ教育を行う。
- 自身でシートベルトを装着することができない障害者の場合、乗車時にシートベルトの装着と装着確認をタクシードライバーが行う。

<飛行機>

- 飛行機で、杖・松葉杖（先の尖ったものを除く）の機内持ち込みを許可する。
- 膝を曲げることが困難な利用者に、可能な限り利用者の要望に沿った座席を用意する。
- 人的対応が可能な場合で、利用者の状況により利用者の希望があれば、チェックインカウンターから搭乗口へ、又は搭乗口から到着ロビーの間、係員が同行する。
- 人的対応が可能な場合で、利用者の希望があれば、車いすのサイズと重量が対応可能な範囲内で、利用者自身の車いすを搭乗口にて預かる。

(9) 不動産取引

不利益な取扱いに該当する可能性がある例

- 物件一覧表に「障害者不可」と記載する。
- 車椅子で物件の内覧を希望する障害者に対して、車椅子での入室が可能かどうかなど、賃貸人との調整を行わずに内覧を断る。
- 賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、障害があることを理由に、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉など、必要な調整を行うことなく仲介を断る。
- 障害者に対して、「火災を起こす恐れがある」等の懸念を理由に、調理器具の使用状況や介助者の有無等、生活状況を確認し、賃貸人への交渉など、必要な調整をすることなく仲介を断る。
- 障害者に対し、障害を理由とした誓約書の提出を求める。

望ましい合理的配慮の例

<物件の紹介>

- 物件案内時に、段差移動のための携帯スロープを用意する。
- 障害者の求めに応じて、バリアフリー物件等、障害者が不便と感じている部分に対応している物件があるかどうかを確認する。
- 物件の案内や契約条件等の各種書類をテキストデータで提供したり、ルビ振りを行う。
- 物件のバリアフリー対応状況が分かるよう、写真を提供する。

<契約・入居>

- 車椅子使用者のために、専用駐車場を確保する。
- 車椅子を使用する障害者が住宅を購入する際、住宅購入者の費用負担で間取りや引き戸の工夫、手すりの設置、バス・トイレの間口や広さ変更、車椅子用洗面台への交換等を行う場合、必要な調整を行う。

(10) 情報提供

不利益な取扱いに該当する可能性がある例

- 障害があることを理由に説明会やシンポジウム等への出席を拒む。

望ましい合理的配慮の例

- 障害の特性に応じ、筆談、要約筆記、読み上げ、手話、点字、コミュニケーションボードなど多様なコミュニケーション手段や、分かりやすい表現を使って説明をするなど、相手に合わせた意思疎通の配慮を行う。
- 視覚障害者に資料提供する際、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。
- 拡大文字等で資料等を作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。
- 聴覚障害のある人に対し、必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置したり、必要な情報や連絡事項等をメモに書いて渡したりする。
- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、直喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- 知的障害者から申出があった際に、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。

(11) 意思表示の受領

不利益な取扱いに該当する可能性がある例

- 障害があることを理由に、窓口対応を拒否する。
- 正当な理由なく、本人又はその家族等の意思（障害のある方の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反したサービス等を行う。

望ましい合理的配慮の例

- 言葉だけを聞いて理解することや意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カードやタブレット端末等のICT機器等を活用して意思を確認する。
- 知的障害、発達障害、言語障害のある人に対し、質問内容を「はい」又は「いいえ」で端的に答えられるようにして、本人の自己選択や自己決定を支援する。
- 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、分かりやすい記述で伝達したりする。
- 書類の内容や性質に照らして特段の問題がないと認められる場合に、自筆が困難な障害のある人からの要望を受けて、本人の意思確認を適切に実施したうえで、代読や代筆を行う。

2 障害別

(1) 肢体不自由

〔主な特性〕

- 上肢や下肢等に障害のある人は、日常生活や社会生活の中で様々な制約を受けたり、不自由を感じることも多くある。
- 杖や車椅子を使用している人は、階段や少しの段差が通行の妨げになる。
- 手指や手・腕に障害がある人は、文字を書いたり、お金の扱いなど、細かな手先の動作に大変苦労する。
- 口や舌の動きが麻痺していると、言葉を使って自身の思いを十分に伝えることができないことがある。
- 杖や装具歩行が可能な場合や、切断者などで義足を使用して歩行可能な場合は、日常生活動作は自立している人が多い。
- 杖等を使用している人は、長距離の歩行が困難であったり、階段、段差、エスカレーターや人込みでの移動が困難な場合もあり、配慮が必要である。

〔障害特性を踏まえた対応〕

- 段差をなくす、車椅子移動時の幅・走行面の斜度、車椅子用トイレ、施設のドアを引き戸や自動ドアにするなどの配慮を行う。
- 車椅子が入れる高さや手の届く範囲を考慮する。
- ドアやエレベーターのボタンなど、機器操作の配慮を行う。
- 目線をあわせて会話する。
- 脊髄損傷者は体温調整障害があるため、部屋の温度管理に配慮する。
- エレベーターや手すりを設置する。
- 杖等を使用している場合は、滑りやすい床は転倒しやすいため、雨天時等は配慮する。
- トイレに杖置きを設置したり、靴の履き替えが必要な場合に椅子を用意する。
- 上肢の障害があれば、片手や筋力低下した状態で作業ができるように配慮する。

(2) 内部障害

〔主な特性〕

- 内部障害には、心臓機能障害、じん臓機能障害、呼吸器機能障害、ぼうこう・直腸機能障害、小腸機能障害、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害、肝臓機能障害がある。
- 外見からは分かりにくいいため、周りの人に理解されにくい。
- 進行性の疾患を患っている人もおり、症状の変化で不安を抱えたり、継続的な医療や介護が必要な人もいる。
- 定期的な通院、本人による自己管理、周囲の理解ある配慮などにより生活のリズムを守り、体調を維持することが大切である。

〔障害特性を踏まえた対応〕

- 常に医療的対応を必要とすることが多いことを理解して、配慮する。
- 内部障害のある人が仕事するときは、体調に配慮した出退勤時刻や休暇・休憩、通院等とともに、障害のある人本人の負担の程度に応じて、業務量や配置する職場等に配慮する。
- ペースメーカーは電気や磁力に影響を受けることがあるので、注意すべき機器等に配慮する。
- 人工肛門の場合、排泄についてパウチ洗浄等特殊な設備が必要となるので、配慮する。
- 呼吸器機能障害のある人は、慢性的な呼吸困難、息切れ、咳等の症状があることを理解し、息苦しくならないよう、楽な姿勢でゆっくり話をしてもらう。
- 常時酸素吸入が必要な人は、携帯用酸素ボンベが必要な場合があるので、配慮する。

【コラム】

■内部障害の種類

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してしまう障害で、ペースメーカー（胸部に埋め込み、心臓に刺激を与えて脈拍を正常に調整する医療器具）等を使用している人もいる。
じん臓機能障害	じん臓の機能が低下した障害で、定期的な人工透析（じん臓の機能を人工的に代替する医療行為）に通院している人もいる。
呼吸器機能障害	呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）をしている人もいる。
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、排泄物を体外に排泄するための人工肛門・人工膀胱を付けている人（オストメイト）もいる。
小腸機能障害	小腸の機能が損なわれた障害で、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている人もいる。
ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害	HIVによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬する。
肝臓機能障害	身体に有害な物質の解毒など、肝臓は生命維持に欠かせない大切な役割を担っている。肝臓機能障害は、いろいろな原因によって肝臓の機能が低下している障害である。

(3) 視覚障害

〔主な特性〕

- 全く見えない、文字がぼやけて読めない、物が半分しか見えない、望遠鏡を通してのように一部分しか見えないなど、さまざまな見え方がある。
- 文字を読むことができても、歩いているときに障害物にぶつかったり、つまずいてしまう人、障害物を避けてぶつからずに歩くことはできるが、文字は読めない人など、個人差がある。
- 合理的配慮の提供は、障害のある人からの申し出を受けて行うものであるが、視覚障害のある人は、困っていても自ら配慮等を求めることが難しいことがある。

〔障害特性を踏まえた対応〕

- 音声や点字表示など、視覚情報を代替する配慮を行う。
- 中途受障の人は、白杖を用いた歩行や点字の触読が困難な人も多いため留意する。
- 声をかける時には前から近づき「〇〇さん、こんにちは。△△です。」など自ら名乗る。
- 説明する時には「それ」「あれ」「こっち」「このくらいの」などと指差し表現や指示代名詞で表現せず、「あなたの正面」「〇〇くらいの大きさ」などと具体的に説明する。
- 普段から通路（点字ブロックの上等）に通行の妨げになるものを置かない。
- 日頃、視覚障害がある人が使用している物の位置を変えない。
- 視覚障害のある人が戸惑っているのを見かけたときは、声をかけて、何らかの配慮等が必要かどうか確認する。

(4) 聴覚・言語障害

〔主な特性〕

- 補聴器がなくてもなんとかか会話が聞き取れる人、補聴器をつければ会話が聞き取れる人、両耳とも聞こえない人、片耳はよく聞こるが片耳が聞こえない人など、さまざまな聞こえ方がある。
- 聴覚障害のある人には、言語障害を伴う人とほとんど伴わない人がいる。
- 言語障害のある人は、その原因によって聴覚障害を伴う場合がある。
- 聴覚障害のある人は、聞こえ方やこれまでの生活によって、それぞれコミュニケーションの方法を身につけている。
- コミュニケーションには、音声での会話、手話、筆談、読話（相手の口の形や動きで話を読み取る）など、さまざまな方法があり、多くの方は、どれか一つの方法だけを使うのではなく、いくつかの方法を相手や場面に応じて組み合わせて使っている。

〔障害特性を踏まえた対応〕

- 手話や文字表示など、目で見てわかるように情報を提示する。
- 聴覚障害のある人と出会ったら、まず、どのような方法（音声、手話、筆談など）でコミュニケーションをとればよいか本人に確認する。
- 補聴器や人工内耳を装用し、残響や反響のある音を聞き取ることが困難な場合には、磁気誘導ループなど代替する対応に配慮する。

- 音声だけで話すことは極力避け、視覚的なより具体的な情報も併用する。
- スマートフォンなどの音声を変換できるアプリを使用すると筆談を補うことができる。

(5) 盲ろう障害

〔主な特性〕

- 視覚と聴覚の重複障害の人を「盲ろう」と呼んでいるが、障害の状態や程度によって様々なタイプに分けられる。（「(3) 視覚障害」や「(4) 聴覚障害」を参照）

＜見え方と聞こえ方の組み合わせによるもの＞

- ・ 全く見えず聴こえない状態の「全盲ろう」
- ・ 見えにくく聴こえない状態の「弱視ろう」
- ・ 全く見えず聴こえにくい状態の「盲難聴」
- ・ 見えにくく聴こえにくい状態の「弱視難聴」

＜各障害の発症経緯によるもの＞

- ・ 盲（視覚障害）から聴覚障害を伴った「盲ベース盲ろう」
 - ・ ろう（聴覚障害）から視覚障害を伴った「ろうベース盲ろう」
 - ・ 先天的、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障害を発症する「先天性盲ろう」
 - ・ 成人期以後に視覚と聴覚の障害が発症する「成人期盲ろう」
- 盲ろう者がそれぞれ使用するコミュニケーション手段は、障害の状態や程度、盲ろうになるまでの経緯、あるいは成育歴、他の障害との重複の仕方によって異なり、介助方法も異なる。

〔障害特性を踏まえた対応〕

- 障害の状態や程度に応じ視覚障害や聴覚障害の人と同じ対応が可能な場合があるが、同様な対応が困難な場合が多く、手書き文字や触手話、指字などの代替する対応や移動の際にも配慮する。
- 言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝える。（状況説明として、人に関する情報（人数、性別等）や環境に関する情報（部屋の大きさや机の配置、その場の雰囲気等）など）

(6) 知的障害

〔主な特性〕

- 知的な能力の障害のために、生活をする上で様々な支障が生じるため、それぞれの障害の状態に応じた様々な支援を必要とする。
- 就職し自活している人など一人で行動できる人もたくさんいるが、苦手な分野や障害の状態は人によって違い、理解や判断を助ける支援者と行動を共にしている人もいる。
- 障害の状態によって、複雑な事柄の理解や判断、込み入った文章や会話の理解が不得手だったり、おつりのやりとりのような日常生活の中での計算も苦手だったりする。
- 一見しただけでは障害がわかりにくく、少し話しただけでは障害があることを感じさせない人もいるが、自分の置かれている状況や抽象的な表現を理解することが苦手だったり、未経験の出来事や状況の急な変化への対応が困難な人が多い。

- 障害の程度には個人差が大きく、支援の仕方は一人ひとり異なる。

〔障害特性を踏まえた対応〕

- 言葉による説明などを理解しにくいいため、ゆっくり、ていねいに、わかりやすく話すことが必要である。
- 文書は、漢字を少なくしてルビを振るなどの配慮で理解しやすくなる場合があるが、一人ひとりの障害の特性により異なる。

(7) 精神障害

〔主な特性〕

- 苦手な分野、障害の状態は人によって違うが、適切な治療・服薬と周囲の配慮を得ることなどにより、就職し、地域で安定した生活を送っている人もたくさんいる。
- 精神障害のある人は、ストレスに弱く疲れやすい、対人関係やコミュニケーションが苦手、緊張が強く周囲の環境になじみにくいなどの状態にあることが比較的多い。
- 一見しただけでは障害がわかりにくく、少し話しただけでは障害があることを感じさせない人もいるが、自分の気持ちをうまく伝えることや長い時間集中することが苦手であったり、状況変化への対応が苦手で、臨機応変に対応しづらい人も多くいる。
- 精神障害といっても、種類も症状も様々で、同じ病名でも人によって異なる。

〔障害特性を踏まえた対応〕

◆統合失調症の場合

- 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けられるよう配慮する。
- 対人関係に敏感であることを理解し、陰口や批判的な言い方は避けるなどの工夫が必要である。
- 社会との接点を保つことも治療となるため、本人が病気と付き合いながら、他人と交流したり、仕事に就くことを見守る。
- ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、配慮した対応を心掛ける。
- 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てゆっくり具体的に伝えることを心掛ける。
- 症状が強い時には無理をさせず、しっかりと休養をとったり、速やかに主治医を受診することなどを促す。

◆気分障害の場合

- 投薬治療をしながら十分な休養をとり、がんばりすぎないように配慮する。
- 薬物療法が主な治療となるため、内服を続けられるよう配慮する。
- うつ状態の時は無理をさせず、しっかりと休養をとれるよう配慮する。
- 躁状態の時は、金銭の管理、安全の管理などに気を付ける。

◆てんかんの場合

- 発作が起こっていないほとんどの時間は普通の生活が可能なので、発作がコントロールされている場合は、過剰に活動を制限しない

- 内服を適切に続けることが重要であるため、内服を続けられるよう配慮する。

【コラム】

■主な精神障害

統合失調症	主な症状として、幻聴や妄想、思考の混乱、判断力の低下、これらに伴う不安感、睡眠障害、行動や感情の変化などがある。幻聴や妄想などの症状は、薬物治療で比較的早く治まる。
気分障害	文字通り気分が極端に沈んだり、ハイになったりする病気である。気分が落ち込み、意欲が低下する「うつ病」や、極端にハイな時とうつの時を繰り返す「そううつ病」が代表的である。
神経症・ストレス関連性障害	突然、動悸、息苦しさ、死への恐怖感などに襲われたり、また起こったらどうしようという不安感につつまれる「パニック障害」、身のまわりのいろいろなことが慢性的に心配になる「全般性不安障害」、不合理でイヤな考えが頭に何度も浮かんだり、強迫行為で何度も戸締まりを確認せずにはいられないなど日常生活に支障をきたす「強迫性障害」などがある。
てんかん	脳の一部の神経細胞が突然一時的に異常な電気発射を起こすことにより「てんかん発作」を起こす病気である。急に動きがとまってボンヤリしたり、倒れて全身を痙攣させるなど、脳のどの範囲で電気発射が起こるかにより、様々な発作症状を示す。

(8) 発達障害

〔主な特性〕

- 発達のアンバランスによって生活に支障が出る状態である。
- 対人関係が苦手、パターン化した行動やこだわりなどの特徴がある「自閉症スペクトラム障害」、単純ミスが多い、じっとしてられないなどの特徴がある「注意欠如・多動性障害(A D H D)」、読む書く計算するなど特定の作業が極端に苦手な「学習障害(L D)」などがある。
- 周囲の人が、特性であることを理解して、自尊心を低下させないことが、仕事や社会生活への意欲を高めることにつながる。

◆自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）

〔主な特性〕

- 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。
- 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。
- 大勢の人がいる所や気温の変化などの感覚刺激への敏感さで苦労しているが、それが芸術的な才能につながることもある。

〔障害特性を踏まえた対応〕

- 肯定的、具体的、視覚的に伝えるよう工夫する。（何かを伝えたり依頼する場合には、必ずその意図や目的を伝えたり、図やイラストなどを使って説明するなど）

- 新しく挑戦する部分は少しずつにするなど、スモールステップによる支援に心がける。
- 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。

◆学習障害（限局性学習障害）

〔主な特性〕

- 「話す」「理解」は普通にできるのに、「読む」「書く」「計算する」ことが、努力しているのに極端に苦手である。

〔障害特性を踏まえた対応〕

- 得意な部分を使って情報アクセスし、表現できるようにする（ICTの活用など）
- 苦手な部分について、課題の量・質を適切に加減したり、柔軟な評価をする。

◆注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）

〔主な特性〕

- 次々と周囲のものに関心を持ち、周囲のペースよりもエネルギッシュに様々なことに取り組むことが多い。

〔障害特性を踏まえた対応〕

- 気が散りにくいよう座席の位置を工夫する。
- ルールを分かりやすく提示する。
- 傷つき体験への寄り添い、適応行動ができたことに対するこまめな評価など、ストレスケアを行う。

◆その他の発達障害

〔主な特性〕

- 体の動かし方の不器用さ、我慢していても声が出たり体が動いてしまったりするチック、一般的に吃音と言われるような話し方なども、発達障害に含まれる。

〔障害特性を踏まえた対応〕

- 叱ったり拒否的な態度を取ったりするのではなく、日常的な行動の一つとして受け止めるなど、楽に過ごせる方法を一緒に考える。

（9）高次脳機能障害

〔主な特性〕

- 脳卒中等の病気や交通事故などで脳の一部が損傷を受けたことによって起こる障害である。
- 忘れっぽく何度も同じことを聞いたりする「記憶障害」、集中力がなくミスが多くなる「注意障害」、計画を立てることが苦手で要領が悪い「遂行機能障害」、感情のコントロールが苦手、無気力・無関心といった特徴のある「社会的行動障害」がある。

〔障害特性を踏まえた対応〕

- 一つの行動ごとに声をかけたり、急な予定変更を避けるなどの工夫をする。

- 記憶障害の場合は、手がかりがあると思い出せるので、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くなどする。

(10) 難病

〔主な特性〕

- 「難病」は、原因や治療法が解明されていない疾病と言われており、国の「難病対策要綱」では、次のように定義されている。
 - ・ 原因不明、治療方針未確定であり、かつ、後遺症を残す恐れが少なくない疾病
 - ・ 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
- 難病のある人は、長期間の療養を必要とし、病名や病態が知られていないために周囲の人に理解されにくく、就業など、社会生活への参加が進みにくいと言われている。

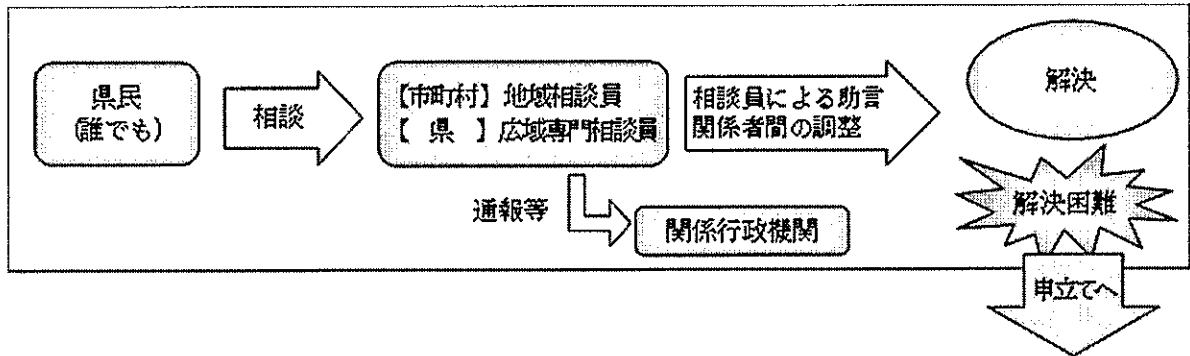
〔障害特性を踏まえた対応〕

- それぞれの難病の特性が異なるため、その特性に合わせた対応が必要である。
- 進行する場合、病態・障害の変化への対応が必要である。
- 排泄の問題、疲れやすさ、状態の変動などに留意が必要である。

IV 相談体制と紛争解決（相談体制、紛争解決のしくみ）

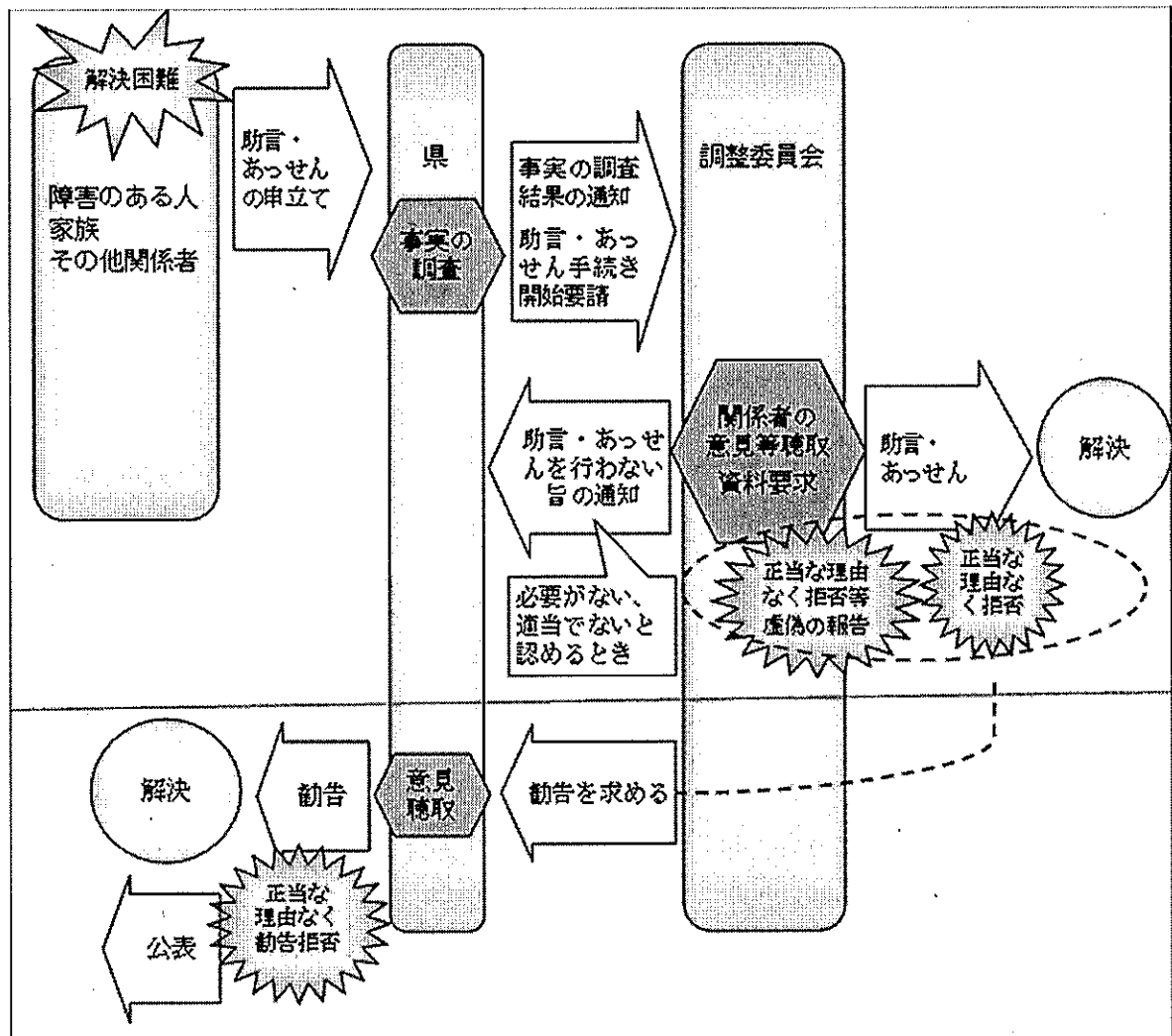
1 地域相談員、広域専門相談員による相談対応

障害を理由とする差別を解消するため、地域相談員や広域専門相談員が相談に応じ、必要な助言や情報提供、関係者間の調整を行います。



2 「富山県障害のある人の相談に関する調整委員会」での紛争解決

相談対応では解決できなかった場合は、障害のある人等は県に対して助言・あっせんの申立てができます。県は「富山県障害のある人の相談に関する調整委員会」に対し、助言・あっせん手続きの開始要請を行い、解決を図ります。



参考資料

「障害のある人の人権を尊重し県民皆が共にいきいきと輝く富山県づくり条例」

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、障害を理由とする差別の解消について、基本理念を定め、並びに県及び県民の責務を明らかにするとともに、障害を理由とする差別の解消に関する施策の基本となる事項を定めることにより、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）と相まって、すべての障害のある人が安心して暮らすことのできる社会の実現に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において「障害のある人」とは、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。

2 この条例において「社会的障壁」とは、障害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。

3 この条例において「障害を理由とする差別」とは、障害のある人に対し、正当な理由なく障害を理由とする不利益な取扱いをすること又は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いことをいう。

(基本理念)

第3条 第1条に規定する社会の実現は、次に掲げる事項を旨として図られなければならない。

(1) すべての県民は、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有する個人として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。

(2) すべての障害のある人は、社会を構成する一員として社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されること

(3) すべての障害のある人は、可能な限り、どこで誰と生活するかについての選択の機会が確保され、地域社会において他の人々と共生することを妨げられないこと。

(4) すべての障害のある人は、可能な限り、言語（手話を含む。）その他の意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得または利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られること。

(5) 障害を理由とする差別の多くが障害のある人に対する誤解、偏見その他の理解の不足から生じていること及び誰もが障害を有することとなる可能性があることを踏まえ、障害のある人だけでなくすべての県民が、障害についての知識及び理解を深める必要があること。

(県の責務)

第4条 県は、前条に掲げる基本理念にのっとり、障害及び障害のある人に対する理解を深め、障害を理由とする差別を解消するために必要な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

(市町村との連携)

第5条 県は、市町村と連携し、かつ、協力して、障害及び障害のある人に対する理解を深め、障害を理由とする差別を解消するための施策を策定し、及び実施するよう努めるものとする。

2 県は、市町村が障害及び障害のある人に対する理解を深め、障害を理由とする差別を解消するための施策を策定し、又は実施しようとするときは、市町村に対して情報の提供、技術的な助言その他の必要な支援を行うものとする。

(県民の責務)

第6条 県民は、第3条に掲げる基本理念にのっとり、障害及び障害のある人に対する理解を深めるとともに、県又は市町村が実施する障害及び障害のある人に対する理解を深め、障害を理由とする差別を解消するための施策に協力するよう努めるものとする。

(財政上の措置)

第7条 県は、障害及び障害のある人に対する理解を深め、障害を理由とする差別を解消するための施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるものとする。

第2章 障害を理由とする差別の禁止

第8条 何人も、障害のある人に対して、障害を理由とする差別をしてはならない。

2 何人も、障害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（障害のある人の保護者、後見人その他の関係者が当該障害のある人の代理として行ったもの及びこれらの者が当該障害のある人の補佐人として行った補佐に係るものを含む。）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、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害のある人の性別、年齢及び障害の状態に依じて、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。

3 知事は、前2項の規定の徹底を図るため、福祉サービス、医療、商品販売及びサービス、労働及び雇用、教育、建築物の利用、交通機関の利用、不動産取引、情報の提供、意思表示の受領その他の障害のある人の日常生活又は社会生活に関する分野において特に配慮すべき事項を定めるものとする。

第3章 障害を理由とする差別を解消するための施策

第1節 相談体制

(特定相談)

第9条 何人も、県に対し、障害を理由とする差別に関する相談（以下「特定相談」という。）をすることができる。

2 県は、特定相談があったときは、次に掲げる業務を行うものとする。

- (1) 特定相談に応じ、必要な助言及び情報提供を行うこと。
- (2) 特定相談に係る関係者間の調整を行うこと。
- (3) 関係行政機関への通告、通報その他の通知を行うこと。

(地域相談員)

第10条 知事は、次に掲げる者に、前条第2項各号に掲げる業務の全部または一部を委託することができる。

- (1) 身体障害者福祉法（昭和24年法律第283号）第12条の3第3項に規定する身体障害者相談員
- (2) 知的障害者福祉法（昭和35年法律第37号）第15条の2第3項に規定する知的障害者相談員
- (3) 前2号に掲げる者のほか、障害のある人の福祉の増進に関し熱意と識見をもっている者であって知事が適当を認めるもの

2 知事は、前項第3号に掲げる者に委託をしようとするときは、あらかじめ、富山県障害のある人の相談に関する調整委員会（第14条に規定する富山県障害のある人の相談に関する調整委員会をいう。次条第2項において同じ。）の意見を聴かなければならない。

3 第1項の規定により委託を受けた者（以下「地域相談員」という。）は、中立かつ公正な立場で、誠実にその業務を行わなければならない。

4 地域相談員は、この条例に基づき業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その業務に従事する者でなくなった後においても、同様とする。

(広域専門相談員)

第11条 知事は、次に掲げる業務を適正かつ確実に行うことができる者を、広域専門相談員として委嘱することができる。

- (1) 地域相談員に対する指導及び助言
- (2) 特定相談のあった事例の調査研究
- (3) 第9条第2項各号に掲げる業務
- (4) 第16条第3項の規定による調査

2 知事は、前項の規定による委嘱をしようとするときは、あらかじめ、富山県障害のある人の相談に関する調整委員会の意見を聴かなければならない。

3 広域専門相談員は、中立かつ公正な立場で、誠実にその業務を行わなければならない。

4 広域専門相談員は、この条例に基づき業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その業務に従事する者でなくなった後においても、同様とする。

(指導及び助言)

第12条 地域相談員は、特定相談について、必要に応じ、広域専門相談員に対し、指導及び助言を求めることができる。

2 広域専門相談員は、前項の規定による求めがあったときは、適切な指導及び助言を行うものとする。

(連携及び協力)

第13条 専門的知識をもって障害のある人に関する相談を受け、又は人権擁護を行うもの及び機関は、知事、地域相談員及び広域専門相談員と連携し、この条例による施策の実施に協力するよう努めるものとする。

第2節 富山県障害のある人の相談に関する調整委員会

第14条 障害を理由とする差別を解消するための施策に関する重要事項について調整審議するため、富山県障害のある人の相談に関する調整委員会（以下「調整委員会」という。）を置く。

2 調整委員会は、この条例の規定によりその権限に属させられた事項を処理する。

3 調整委員会は、委員20人以内をもって組織する。

4 委員は、障害のある人及び福祉、医療、雇用、教育その他の障害のある人の権利の擁護について優れた識見を有する者のうちから、知事が任命する。

5 委員は、この条例に基づき職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

6 この条例に規定するもののほか、調整委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第3節 対象事案の解決のための手続

(助言又はあっせんの申立て)

第15条 障害のある人は、自己に対する障害を理由とする差別に該当する事案（以下「対象事案」という。）の解決を図るため、知事に対し、助言又はあっせんの申立てをすることができる。

2 対象事案に係る障害のある人の家族その他の関係者は、前項の申し立てをすることができる。ただし、当該申し立てをすることが障害のある人の意に反することが明らかであると認められるときは、この限りでない。

3 前2項の申し立ては、第9条第2項に規定する特定相談への対応を経た後でなければ、することができない。

4 第1項及び第2項の申し立ては、行政不服審査法（昭和37年法律第160号）その他の法令に基づく不服申立て又は苦情申立てをすることができる行政庁の処分又は職務執行については、することができない。

(事実の調査)

第16条 知事は、前条第1項又は第2項の申し立てがあったときは、当該申し立てに係る事実の調査を行うものとする。

2 地域相談員及び広域専門相談員は、知事からの要請があったときは、前項の規定による調査に協力しなければならない。

3 知事は、必要があると認めるときは、広域専門相談員に、第1項の規定による調査の全部または一部を行わせることができる。

- 4 地域相談員は、前項の規定による調査に関し、広域専門相談員からの要請があったときは、当該調査に協力しなければならない。
- 5 前条第1項又は第2項の申立てがなされた対象事案に関係する者（当該申立てを行った者を含む。以下「対象事案関係者」という。）は、正当な理由がある場合を除き、第1項又は第3項の規定による調査に協力しなければならない。
- 6 第1項の規定による調査を担当する県職員又は第3項の規定による調査を担当する広域専門相談員は、当該調査をする場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係人の請求があったときは、これを提示しなければならない。
- 7 第1項又は第3項の規定による調査の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

（助言又はあっせん）

第17条 知事は、第15条第1項又は第2項の申立てがあったときは、調整委員会に対して、当該申立てに係る事実の調査の結果を通知するとともに、助言又はあっせんの手続を開始するよう求めるものとする。

2 調整委員会は、前項の求めがあったときは、次に掲げる場合を除き、助言又はあっせんを行うものとする。

- (1) 助言又はあっせんの必要がないと認めるとき。
 - (2) 対象事案がその性質上助言又はあっせんをするのに適当でないとき。
- 3 調整委員会は、前項の規定による助言又はあっせんを行わないときは、知事に対して、その旨を報告するものとする。
- 4 調整委員会は、助言又はあっせんのために必要があると認めるときは、対象事案関係者に対して、その出席を求めて説明若しくは意見を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

（勧告）

第18条 調整委員会は、知事に対し、次の各号のいずれかに該当する者に対して、必要な措置を講ずべきことを勧告するよう求めることができる。

- (1) 正当な理由なく、第16条第1項又は第3項の規定による調査を拒み、妨げ、又は忌避した対象事案関係者
 - (2) 第16条第1項又は第3項の規定による調査に対して虚偽の資料提出又は説明を行った対象事案関係者その他の関係者
 - (3) 障害を理由とする差別をしたと認められる対象事案関係者が、正当な理由なく、当該あっせん案を受諾しないときにおける当該対象事案関係者
- 2 知事は、前項の求めがあった場合において、必要があると認めるときは、勧告を行うものとする。

（公表）

第19条 知事は、前条の勧告を受けた者が、正当な理由がなく、当該勧告に従わないときは、その旨を公表することができる。

（意見の聴取）

第20条 知事は、第18条の勧告または前条の公表をしようとする場合には、あらかじめ、期日、場所及び対象事案の内容を示して、対象事案関係者またはその代理人の出席を求めて、意見の聴取を行わなければならない。ただし、当該対象事案関係者又はその代理人が正当な理由なく意見の聴取に応じないときは、意見の聴取を行わないで勧告又は公表することができる。

（助言又はあっせんの手続の終了）

第21条 助言又はあっせんの手続は、次に掲げる事由のいずれかが生じたときに、終了する。

- (1) すべての対象事案関係者が助言又はあっせん案を受諾したとき。
 - (2) その他助言又はあっせんを行う必要がなくなったとき。
- 2 調整委員会は、助言又はあっせんの手続きが終了したときは、知事に対して、その結果を報告するものとする。

第4節 普及啓発等

（普及啓発）

第22条 県は、障害及び障害のある人に対する理解を深め、障害を理由とする差別を解消することの重要性に関する県民の理解と関心の増進が図られるよう、障害及び障害のある人に関する知識の普及啓発のための広報活動、障害のある人と障害のない人との交流の機会の提供その他必要な施策を講ずるものとする。

（障害及び障害のある人に関する教育の推進）

第23条 県は、学校において、児童及び生徒が障害及び障害のある人に関する正しい知識を持つための教育が行われるよう努めるものとする。

第5節 協議会の設置

第24条 県は、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、県、県民、事業者、市町村、学識経験を有する者等で構成される協議会を組織し、当該協議会が円滑に運営されるよう必要な措置を講ずるものとする。

第4章 雑則

（規則への委任）

第25条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

（施行期日）

- 1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。ただし、第14条、第24条及び次項の規定は、公布の日から施行する。
- 2 第10条第1項の規定による地域相談員への業務の委託の手続その他の行為及び第11条第1項の規定による広域専門相談員の委嘱の手続その他の行為は、この条例の施行の前日においても行うことができる。

（検討）

- 3 知事は、この条例の施行後3年を目途として、この条例の施行の状況、社会経済情勢の推移等を勘案し、必要があると認めるときは、この条例の規定について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。