

令和6年度（2024年度）第2回障害を理由とする差別の解消の推進に関する
豊中市職員対応要領検討部会 次第

日時	令和7年（2025年）1月21日（火曜日） 午前10時30分から12時00分
場所	障害福祉センターひまわり会議室1．2

案件1．障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領の改正について

案件2．その他

<事前資料>

資料1 障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領改正案

資料2 障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領改正案にかかる新旧
対照表

資料3 第1回障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領検討部会での
意見について

資料4 豊中市障害者差別解消支援地域協議会代表者会議での意見について

資料5 障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領〔令和7年（2025年）
4月実施〕の構成と概要案

資料6 第1回障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領検討部会改正
案からの変更の概要について

参考資料1 障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領の構成と概要
（現行）

参考資料2 第1回障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領検討部会
会議録

(第 1 回豊中市職員対応要領検討部会改正案からの変更案)

障害を理由とする差別の解消の推進に関する 豊中市職員対応要領

令和7年(2025年)4月実施

障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領 目次

第1章 趣旨 …1

- 1 根拠法令 …1
- 2 対応要領の目的 …1
- 3 法制定の背景と考え方 …1
- 4 対応要領の対象範囲 …2
 - (1) 障害者（障害者基本法第2条） …2
 - (2) 職員 …2
 - (3) 対象分野 …2
 - (4) 「合理的配慮」の範囲 …3
- 5 対応要領に記載されている事例の取扱 …4
- 6 作成及び見直し手続 …4

コラム：公共サービス窓口で働く職員が配慮すべき基礎的事項 …5

第2章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の基本的な考え方 …6

- 1 障害を理由とする不当な差別的取扱の禁止（法第7条第1項） …6
 - (1) 障害を理由とする不当な差別的取扱の定義 …6
 - (2) 判断の視点 …6
 - (3) その他留意すべき点 …6
- 2 合理的配慮を行う義務（法第7条第2項） …7
 - (1) 合理的配慮の定義 …7
 - (2) 判断の視点 …7
 - (3) 環境の整備との関係 …8

第3章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の具体例 …10

- 1 「障害を理由とする不当な差別的取扱」の具体例 …10
- 2 「合理的配慮」の具体例 …11
 - (1) 物理的環境への配慮 …11
 - (2) 情報の取得、利用及び意思疎通への配慮 …12
 - (3) ルール・慣行の柔軟な変更 …13

第4章 相談体制の整備（法第14条） …14

第5章 職員等への研修 …15

- 1 本市における職員に対する研修 …15
 - 2 受託事業者等における研修 …15
- 「不当な差別的取扱い」に係る法的判断の検討プロセスフロー …16
- 「合理的配慮の提供」に係る法的判断の検討プロセスフロー …17

様式1 合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談の報告について …18

様式2 合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談 報告書 …19

資料（障害特性と必要な配慮）

- 視覚障害 …20
- 聴覚・言語障害 …21
- 盲ろう …22
- 肢体不自由 …23
- 内部障害・難病に起因する障害 …24
- 知的障害 …26
- 重症心身障害 …27
- 精神障害 …28
- 発達障害 …30
- 高次脳機能障害 …32

資料（関連条文）

障害者の権利に関する条約（抜粋） …[33](#)

障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）（抜粋） …[34](#)

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）（抜粋） …[35](#)

障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領

第1章 趣旨

1 根拠法令

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

2 対応要領の目的

法は、行政機関等の事務・事業の公共性から、障害者差別の解消に率先して取り組む主体として、不当な差別的取扱の禁止及び合理的配慮の提供を行政機関等の法的義務とし、その職員による取組を確実なものとするため、対応要領を定めることを求めています。

この障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領（以下「対応要領」という。）は、法に基づいて、何が差別に当たるのか、合理的配慮としてどのような措置が望ましいのかなどについて基本的な考え方や具体的な事例等をわかりやすく記載することで、障害を理由とする差別について、職員の関心と理解を深めるために作成したものです。また、併せて、職員の適切な対応に必要な相談窓口や、職員の適切な対応を身につけるための職員研修等についても記載しています。

3 法制定の背景と考え方

令和4年度（2022年度）に『豊中市第六次障害者長期計画』策定のために障害のある市民に対して行った意識調査においても、回答者の約30%が差別を受けたり嫌な思いをした経験があると回答しています。

差別の事例を見ると、社会における障害や障害者に対する理解不足が原因と思われることが少なくありません。この理解不足によりつくられた社会の仕組みや意識が、障害者の生きにくさにつながっています。

法は、障害者と障害のない人が理解し合うこと（相互理解）により、共生社会の実現をめざしています。

障害を理由にした差別かどうか判断に迷うことがあった場合には、どのように対応すればよいのかを考え、対話し、理解し合うツールの一つとしてこの対応要領を活用していきます。

さらに、この対応要領を公表することで、市民一人ひとりの、障害に関する正しい知識の取得や理解が深まり、障害者との建設的対話による相互理解が促進され、取組の裾野が一層広がることを期待するものです。

現在において障害のない人も、病気や事故、高齢化により、日常生活や社会生活で不便を感じ、様々な配慮を必要とするようになることも考えられます。障害者に対する配慮は、す

べての人への配慮につながります。障害を理由とする差別をなくす取組を進めることは、誰もが暮らしやすい共生社会をつくっていくことになります。誰もが暮らしやすい共生社会をつくっていくために、障害の有無にかかわらず共に助け合い・学び合う精神の涵養が必要です。

4 対応要領の対象範囲

(1) 障害者（障害者基本法第2条）

対象となる障害者は、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。以下「障害」と総称する。）がある人であって、障害及び社会的障壁^{※1}により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある人です。

※法が対象とする障害者は、いわゆる障害者手帳の所持者に限りません。

※特に、障害に加えて性別、国籍、年齢により、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障害児には、成人の障害者とは異なる支援の必要性があることに留意します。

※障害特性と必要な配慮については資料に掲載しています。

(2) 職員

全ての市職員（再任用職員、会計年度任用職員、任期付職員等全ての雇用形態を含む。）及び本市業務の受託事業者や指定管理者（再委託または第三者委託を受ける者を含む。以下「受託事業者等」という。）のうち市民と接する機会のある業務を行うもの

※教職員を含みます。

(3) 対象分野

本市が事務・事業を行う分野が、広く対象となります。

ただし、本市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、法第13条により、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）の定めるところによることとされています。

※1 障害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もの（以下は例）

- 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（障害者の存在を意識していない慣習・文化など）
- ④ 観念（障害者への偏見など）

(4) 「合理的配慮」の範囲

この対応要領は、「障害を理由とする不当な差別的取扱」及び「合理的配慮」などについて基本的な考え方や具体的な事例等をわかりやすく記載するものですが、「合理的配慮」と密接な関わりを持ち、かつ、障害者及び関係者から要望が多いものの中に「環境の整備」があります。

「合理的配慮」は、個々の場面において、障害者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために、職員が個別に行うものです。詳しくは第2章2以降を参照ください。

一方、「環境の整備」は、不特定多数の障害者を主な対象として、事前に行われる恒常的な改善措置で、組織的対応と多くの場合予算を伴い、議会による審議等、既存の市の意思決定プロセスを経て実施していくものです。この「環境の整備」についても、関係法令、投資負担の軽減をもたらす新しい技術開発の動向をふまえ、『豊中市第六次障害者長期計画』の進行管理を行いながら推進していきます。

両者の違いは、次の表のとおりです。

	合理的配慮	環境の整備
判断の視点	個々の場面において、障害者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮。 →職員の個別の配慮により対応。	不特定多数の障害者を主な対象として、事前に行われる恒常的な改善措置。 →市としての組織的対応により、障害者差別の解消に向けた取組として計画的に推進する。
行政機関の義務	法的義務（法第7条第2項）	努力義務（法第5条） ※他の法令により義務となっているものもある。
例	○聴覚障害者に対して筆談で説明する。 ○視覚障害者のため、代読する。 ○車いすの人が段差のある場所に行くために、車いすを持ち上げる。 <u>○継続的な通院や服薬が必要なときには、休暇や休憩などについて配慮する。</u> <u>○ゆっくりはっきりと話したり、コミュニケーションボードなどを用いたりして意思疎通を行う。</u> <u>○書籍やノートなどを用いた読み書きに困難があるときには、タブレットなどの補助具を用いることができるようにする。</u>	○コミュニケーションを支援したり、介助を行う職員の加配。 ○庁内放送の内容を庁内の壁に掛けた掲示板にも載せる仕組みの整備。 ○市施設等のバリアフリー化。 ○市ホームページのユニバーサルデザイン化。 ○市民に送付する文書、チラシ、ポスター等について、文字の大きさや色彩のコントラストに配慮する。また、読みにくい漢字にはルビ打ちをする。 ○職員研修

5 対応要領に記載されている事例の取扱

記載された事例がすべてではありません。不当な差別的取扱となりうる事例に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。また、記載されている事例であっても、差別に当たるかどうかは、個別の事例ごとに判断する必要があります。

合理的配慮は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ですので、対応要領では望ましい合理的配慮の事例を記載していますが、この事例以外にも合理的配慮に該当するものはあるので、各職場での取組をお願いします。

6 作成手続及び見直し手続

市長は、対応要領の作成に当たり、障害者その他の関係者の意見を反映させるために障害者その他の関係者を構成員に含む豊中市障害者施策推進協議会の部会の意見を聞くとともに、作成後は、対応要領を公表します。

技術の進展、社会情勢の変化等は、特に、合理的配慮について、その内容、程度等に大きな進展をもたらし、また、実施に伴う負担を軽減し得るものです。市長は、法の施行後においては、こうした動向や、不当な差別的取扱及び合理的配慮の具体例の集積等をふまえるとともに、国際的な動向も勘案しつつ、必要に応じて、対応要領を見直し、適時、充実を図るものとします。

「第2章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の基本的な考え方」に入る前に、公共サービス窓口で働く職員が配慮すべき基礎的事項を以下にまとめます。

1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します

- 相手の立場に立って「明るく」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけます。
- 介助の方や手話通訳の方等ではなく、障害のある人本人に直接対応するようにします。
- 何らかの配慮が必要と思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認します。
- 車いすの人に対応する際には姿勢を低くするなど、目線が同じになるように対応します。

2) 障害の有無や種類に関わらず、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ないため、常に来訪者の中に障害のある方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、「どのようなお手伝いが必要か」を本人にたずねます。

3) コミュニケーションを大切にします

- コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをせず、「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応をこころがけます。

4) 柔軟な対応を心がけます

- 相手の話を良く聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- 対応方法がよく分からないときには、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- 想定外のことがおきても、素早く柔軟に対応します。

5) 不快になる言葉は使いません

- 差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使いません。
- 障害があるからといって、ことさら特別扱いした言葉は使いません。

6) プライバシーには立ち入りません

- 障害の原因や内容について、必要がないのに聞いたりしません。
- 仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

障害者施策推進本部（事務局：内閣府）発行『公共サービス窓口における配慮マニュアル』（平成 17 年（2005 年））より抜粋

第2章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の基本的な考え方

1 障害を理由とする不当な差別的取扱の禁止（法第7条第1項）

職員は障害者に対して、不当な差別的取扱を行ってはならない。

（1）障害を理由とする不当な差別的取扱の定義

障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、

○市が行う給付及びサービスや各種機会の提供を拒否する

○提供に当たって場所・時間帯などを制限するなど、障害者でない者に対しては付さない条件を付ける

○補助犬、車椅子や視覚障害者が使用する音声読み上げ機器など支援機器の利用、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

などにより、障害者の権利利益を侵害すること。

（2）判断の視点

① 正当な理由がある場合

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否かについて、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、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生の防止等）及び本市の事務・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す。

② 不当な差別的取扱とはならない場合

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、不当な差別的取扱ではありません。

○障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱（いわゆる積極的改善措置）

○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

○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

（3）その他留意すべき点

各職場において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丁寧に説明す

るものとし、理解を得るよう努めます。その際、職員と障害者の双方が、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求められます。

2 合理的配慮を行う義務（法第7条第2項）

職員は障害者に対して、合理的配慮を行わなければならない。

（1）合理的配慮の定義

その事務・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行う、必要かつ合理的な配慮のこと。

国の基本指針では、「物理的環境への配慮」「意思疎通への配慮」「ルール・慣行の柔軟な変更」の3つのカテゴリを挙げています。

（2）判断の視点

- 合理的配慮は、本市の事務・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、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、事務・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ります。
- その提供に当たってはこれらの点に留意した上で、当該障害者が現に置かれている状況をふまえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、後述する過重な負担の基本的な考え方の要素を考慮し、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必要があります。建設的対話に当たっては、障害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害者と職員がとも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が重要です。例えば、障害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していくことが円滑な対応に資すると考えられます。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うるものです。
- 意思の表明は、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。）により伝えられます。

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（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）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、介助者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含みます。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていない場合など、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、自主的な配慮に努めます。

- 過重な負担については、各職場において、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・客観的に判断します。
 - 事務・事業への影響の程度（事務・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・負担の程度や財政・財務状況
 - 事務・事業規模
- 職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に丁寧にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましいです。その際には前述のとおり、職員と障害者の双方が、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ます。
- 合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮し、特に障害のある女性に対しては、障害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します。

（３）環境の整備との関係

ア 環境の整備の基本的な考え方

法は、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（施設や設備のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者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^{※2}の向上等）を、環境の整備として行政機関等及び事業者の努力義務としています。環境の整備においては、新しい技術開発が投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待されます。また、ハード面のみならず、職員に対する研修や、規定の整備等の対応も含まれることが重要です。

障害を理由とする差別の解消のための取組は、法や高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成 18 年法律第 91 号）等不特定多数の障害者を対象とした事前的な措置を規定する法令に基づく環境の整備に係る施策や取組を着実に進め、環境の整備と合理的配慮の提供を両輪として進めることが重要です。

^{※2} 年齢や身体障害の有無に関係なく、誰でも必要とする情報に簡単にたどり着け、利用できること。

イ 合理的配慮と環境の整備

合理的配慮は、障害者が受ける制限は、機能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^{※3}」の考え方をふまえたものです。

環境の整備は、不特定多数の障害者向けに事前的改善措置を行うもので^すが、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、その実施に伴う負担が過重でない場合に、特定の障害者に対して、個別の状況に応じて講じられる措置で^す。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ります。

なお、多数の障害者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障害者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止する観点からは合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、行政機関等及び事業者の内部規則やマニュアル等の制度改正等の環境の整備を図ることは有効で^す。また環境の整備は、障害者との関係が長期にわたる場合においても、その都度の合理的配慮の提供が不要となるという点で、中・長期的なコストの削減・効率化にも資することとなります。

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、環境の整備を考慮に入れることにより、より人権を尊重した市政運営や、中・長期的なコストの削減・効率化につながることを念頭に、対応を検討していきます。

^{※3} 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であるととらえる考え方

第3章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の具体例

1 「障害を理由とする不当な差別的取扱」の具体例

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す。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します。

【「障害を理由とする不当な差別的取扱」に該当すると考えられる具体例】

(1) 正当な理由なく、障害を理由として、市が行う給付及びサービスや各種機会の提供について、拒否する

- 障害があることを理由に、窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由に、市施設の利用を拒否する。
- 市施設で、身体障害者補助犬^{※4}を同伴することを拒否する。

注) 身体障害者補助犬法は、国や地方自治体が管理する施設に対し、補助犬同伴を拒むことを原則禁止しています。また、補助犬を使う身体障害者は、補助犬の体を清潔に保つとともに、予防接種及び検診を受けさせることにより、公衆衛生上の危害を生じさせないように努める義務があります。

- 障害のある子どもに対し、障害の特性に応じた代替案の検討等の配慮も無しに、体育や実習科目への参加を拒否する。
- 障害の種類や程度、サービス提供の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。

(2) 正当な理由なく、障害を理由として、市が行う給付及びサービスや各種機会の提供に当たって場所や時間帯などを制限するなど、障害者でない者に対しては付さない条件を付ける

- 障害があることを理由に、対応の順序を後回しにする。
- 障害があることを理由に、書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒否する。

^{※4} 次の3種類です。①盲導犬（視覚障害者が安全に快適に歩くお手伝いをする）、②聴導犬（タッチをするなど色々な動作を使って聴覚障害者に音を知らせる）、③介助犬（ドアの開閉・指示された物を持ってくる、不測の事態が起きた時に人を呼びに行くなど日常生活の手助けをする）

- 障害があることを理由に、説明会等への出席を拒否する。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障害のあることを理由に、来庁の際に付き添い人の同行を求めるなどの条件を付ける。
- 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行う。
- 障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。

(3) 正当な理由なく、障害を理由として、社会的障壁を解消するための手段(補助犬、車椅子や視覚障害者が使用する音声読み上げ機器など支援機器の利用、介助者の付き添い等)の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱い

- 特に支障がないにもかかわらず、障害を理由に付き添い者の同行を拒む。

【「障害を理由とする不当な差別的取扱」に該当しないと考えられる具体例】

(1) 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害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の学習を設定する。(障害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、障害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、障害者本人に対し障害の状況や本人の手続の意思等を確認する。(障害者本人の損害発生の防止の観点)

2 「合理的配慮」の具体例

以下の事例は、あくまでも例示で、必ず実施するものではないこと、記載されている例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意する必要があります。

(1) 物理的環境への配慮

- 段差にスロープを渡す。
- 手の届かないところに設置された申込書類を取って渡す。
- 障害により文字の記入が難しい人の求めに応じて、代筆をする。また、片手でも書類への記入ができるよう、滑りにくいマットや文鎮を使っいただく。

注) 視覚障害者のため代筆した場合、代筆内容は本人に見えないので、その読み上げを行うか本人に確認する。

- イベント会場において知的障害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時は個室等に誘導する。
- 視覚障害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は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。

（２）情報の取得、利用及び意思疎通への配慮

- 会話するときは、平易な表現を用い、相手にとって聞き取りやすい声の大きさ、話す速度で、丁寧に話す。理解が難しいと感じられたときは、短い具体的な文章で「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明する。なお、耳で聞いただけではわかりにくい場合は、文章や図で示しわかりやすく伝える方法もある。また、不安感を生じさせないように、穏やかな対応を心がける。
- 聴覚障害者と会話するときは、口の動きがはっきり分かるように配慮したり、筆談・手話を用いる、視覚障害者には読み上げ・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など、本人の希望を確認して柔軟な対応を行う。
- 思うように口などを動かしにくく、お話が聞き取りにくい人と会話をするときは、わかったふりをせず、一語一語確認するようにする。
- 障害により周囲の状況を認識する力が妨げられたことから生じる不安から来庁目的をつかみかねる話を繰り返される場合、その話に耳を傾けて気持ちが落ち着かれたときを見計らって、用件を聞く。用件に入ることが難しいときは「用件がわかったらまた来てください」と穏やかに伝え、「拒否された」という感情が残らないようにする。
- 視覚障害者に文書を送付する際は、本人の希望を確認して、拡大文字、点字、電子メールの活用など、柔軟な対応を行う。
- 講演会や会議の時に、手話通訳者や要約筆記をつける、スライド使用時に言葉での説明もつけるなど、目と耳と双方から情報を得られるよう、配慮する。

（３）ルール・慣行の柔軟な変更

- 外出が困難な人に対して、郵送での手続を認める。
- 障害の特性に応じた休憩時間の調整を行う。
- プライバシーに配慮した対応が必要な場合には、面談室等を利用する。
※本人から申出があった場合はもちろん、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）や内部障害等、外見からはわからない障害がある人の中には、障害があることを人に知られたくないと思っている人もいます。
- パニックになった人を、一人になって落ち着くことができる場所に案内する。
- 複数課をまたぐ手続が必要な場合、必要であれば次の課まで誘導する。

また、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ります。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します。

【「合理的配慮」の提供義務違反に該当すると考えられる具体例】

- 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害者から電話、以外的手段により各種手続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害者から、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、受講者である障害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、弱視の障害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」の提供義務違反に該当しないと考えられる具体例】

- 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の観点)
- イベント当日に、視覚障害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いことから対応を断ること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の視点)

第4章 相談体制の整備（法第14条）

障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に応じることが必要であり、とりわけ障害者本人からの相談に対応する際には、障害の特性や状況等に配慮することが重要です。

障害者差別に限定した新たな相談機関は設置せず、案件の内容に応じた既存の相談窓口を明確にするとともに、相談などに対応する職員の業務の明確化などを図ることにより、障害者差別の解消の推進に資する体制を整備します。

各既存相談窓口障害者差別に係る相談が入ったときの対応は、以下のとおりとします。相談対応が終わり次第、その概要を様式1及び2にて障害福祉課に提出してください。また、各職場での対応について合理的配慮を求められたときの対応についても、その概要を様式1及び2にて障害福祉課に提出してください。今後の対応に活かすため、相談状況を集約します。

	場面・例	対応
①	障害者が既存相談窓口で、その所管内容に合う相談をしたとき 例、解雇されたことは障害者差別による不当解雇だとの相談を、労働相談窓口で受けた。	既存窓口で従来どおり対応する。
②	障害者が既存相談窓口で、別の相談窓口が所管する内容の相談をしたとき 例、解雇されたことは障害者差別による不当解雇だとの相談を、 <u>障害者相談支援センター</u> で受けた。	その相談内容を所管する相談窓口を案内する。
③	差別としての対応より、虐待としての対応が妥当と思われる相談があったとき	豊中市障害者虐待防止センターが対応する。 注）在宅の障害児に対する家族からの虐待は、こども安心課
④	豊中市の特定部署の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	当該部署が、相談者への対応を行う。
⑤	市出資法人等の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	当該市出資法人等との連絡調整を担当する課が、当該市出資法人等に、相談者への対応と結果報告を求める。
⑥	福祉サービス事業所の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	健康福祉サービス苦情調整委員会（地域共生課）が、対応する。
⑦	福祉サービス以外の民間事業者の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	民間事業者との連絡調整の主となる課（なければ障害福祉課企画係）が、当該事業所に、相談者への対応と結果報告を求める。
⑧	個人・地域組織の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	○個人の場合、相談を受けた既存相談窓口が対応する。 ○地域組織の場合、地域組織との連絡調整を行う課か相談を受けた既存相談窓口が対応する。 相談が入りうるところ：人権相談、障害福祉課、 <u>障害者相談支援センター</u>

第5章 職員等への研修

1 本市における職員に対する研修

本市においては、職員一人ひとりが障害者に対して適切に対応し、また、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、法の趣旨の周知徹底、障害者から話を聞く機会を設けるなどの研修等を実施することにより、職員の障害に関する理解の促進を図るものとします。

2 受託事業者等における研修

市民と接する機会のある業務を行う受託事業者等との契約または協定においては、当該受託事業者等に対し、障害者に対して適切に対応するため、人権研修の実施及びその実施結果の報告を求めることで、法の趣旨の普及を図るとともに、受託事業者等による障害に関する理解の促進に努めるものとします。

附 則

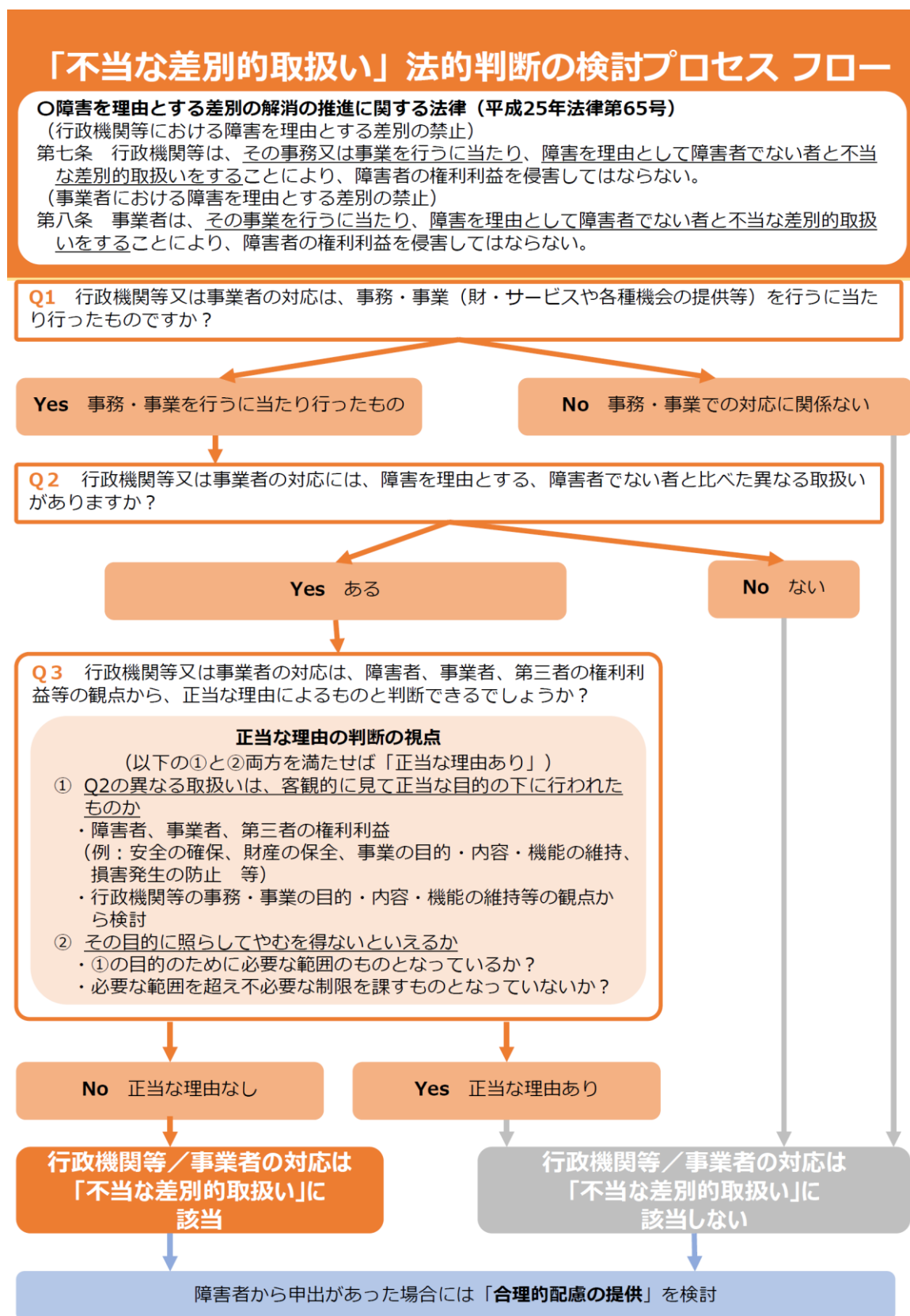
この要領は、平成28年4月1日から実施する。

附 則

この要領は、令和7年4月1日から実施する。

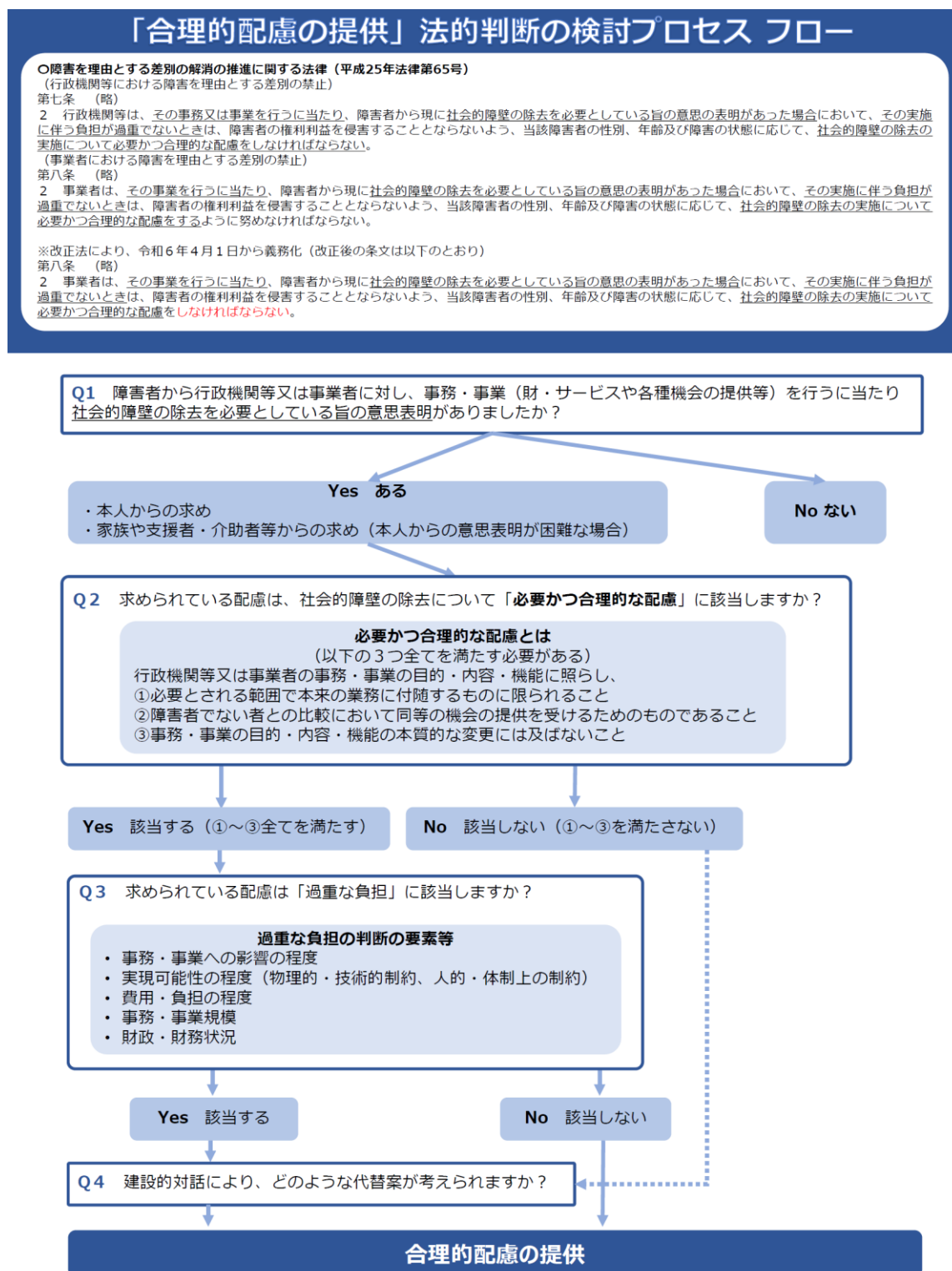
「不当な差別的取扱い」に係る法的判断の検討プロセスフロー

内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋



「合理的配慮の提供」に係る法的判断の検討プロセスフロー

内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋



令和 年(年) 月 日

障害福祉課長 様

部

課長

合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談の報告について

当課が受けた合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談について、下記のとおり報告します。

記

- 1 問合せ内容等
別紙報告書のとおり
- 2 対応時の問題点等

対応時に 困った ところ	
対応に 対する 今後の課題	

合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談 報告書

部(局)課(施設)名	部(局) 課(施設)
申出又は相談を受けた日	令和 年(年) 月 日()
申出者又は相談者の 障害種類(※1)	視覚 聴覚・言語 盲ろう 肢体 知的 精神 発達 内部() 難病() 重症心身障害 その他() 不明
連絡方法	電話 書面 電子メール 面接 その他()
申出者又は相談者の 主訴	
申出又は相談内容 (詳細)	
差別したとされた 人・部署からの 聞き取り結果等 (※2)	聞き取り方法 電話 書面 面接 その他() 聞き取った内容
対応結果	
当該案件の担当者 (電話番号)	()

(報告日)令和 年(年) 月 日

※1 欄 話の流れでわかる場合に記入(報告書作成のためだけに聞き出す必要はありません。)

※2 欄 差別に関する相談の場合のみ記入

資料 （障害特性と必要な配慮）：視覚障害

内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋

障害特性

視覚障害には、全く見えない場合（全盲）と見えづらい場合（視機能の障害）があります。
見えづらい場合

- ・細部がよくわからない
- ・光がまぶしい
- ・暗いところで見えにくい
- ・見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）
- ・特定の色がわかりにくい

主な特徴

- ・一人で移動することが困難

慣れていない場所では一人で移動することが難しい方が多いと言われています。

- ・音声を中心に情報を得ている

視覚から情報が得にくいため、音や音声、手で触ることにより情報を入手しています。

- ・文字の読み書きが困難

文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多いです。

【必要な配慮】

- ・驚かせることのないように正面から「私は〇〇ですが何かお手伝いしましょうか？」と声をかける
- ・誘導する際には、声かけをした上で、本人の希望を確認し、介助者の腕や肩をつかんでもらい、歩く速さを相手に合わせ、小さな段差などについても情報提供する
- ・「こちら」「あちら」などの指示語ではなく「30センチ右」「2歩前」というように位置関係を分かりやすく伝える
- ・資料を拡大文字や点字によって作成したり、資料の内容を読み上げて伝えたりする
- ・パソコンなどで読上機能を使えるように資料のテキスト形式データを提供する
- ・本人の意思を十分に確認しながら書類の記入やタッチパネルの操作などを代行する
- ・受付などの対応時には「どうぞ」と最初にひと声かけ、途中で席を外すなど対応状況が変わる時にも、その旨を伝える

資料（障害特性と必要な配慮）：聴覚・言語障害

内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋

障害特性

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。言語障害を伴う場合とほとんど伴わない場合もあり、言語障害のある場合にはその状況等に応じて他者とのコミュニケーションに困難を生じる場合があります。

主な特徴

・外見から分かりにくい

外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。

・視覚を中心に情報を得ている

音や音声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。

・声に出して話せても聞こえているとは限らない

聴覚障害のある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。

・補聴器や人工内耳をつけても会話が通ずるとは限らない

補聴器や人工内耳をつけている方もいますが、それらを使用しても、明りように聞こえているとは限らず、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っている方も多いです。

【必要な配慮】

- ・筆談、手話、コミュニケーションボードなどの目で見えて分かる方法を用いて意思疎通を行う
- ・字幕や手話などの見やすさを考慮して座席配置を決める
- ・窓口で順番を知らせるときには、アナウンスだけでなく身振りなどによっても伝える
- ・難聴者がいるときには、ゆっくりはっきりと話したり、複数の発言が交錯しないようにする
- ・言語障害により聞き取りにくい場合に分かったふりをせず、内容を確認して本人の意向に沿うようにする
- ・筆談では、長文だと内容を理解しにくくなるため、短く簡潔に書き、必要に応じて記号や図を用いて、分かりやすく表現することを心がける

資料 （障害特性と必要な配慮）：盲ろう（視覚と聴覚の重複障害）

内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和 6 年（2024 年））、厚生労働省『障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン』（令和 6 年（2024 年））より抜粋

障害特性

視覚と聴覚の重複障害の人を「盲ろう」と呼んでいますが、障害の状態や程度によって様々なタイプに分けられます。見え方や聞こえ方の程度によって様々なタイプに分けられ、大きく 4 つのタイプがあります。

	聞こえない	聞こえにくい
見えない	全盲ろう	全盲難聴
見えにくい	弱視ろう	弱視難聴

主な特徴

○ 見え方の違い、聞こえ方の違いに加え、コミュニケーション方法もさまざまです

【必要な配慮】

- ・ 障害の程度（全盲ろう、全盲難聴、弱視ろう、弱視難聴）に応じたコミュニケーション方法を確認して用いる
- ・ 手のひらに○、×、文字などを書いて周囲の状況を伝える
- ・ 模型などを用いて触覚によって把握できるようにする

資料（障害特性と必要な配慮）：肢体不自由

内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋

障害特性

肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。また、移動については、杖や松葉杖、義足、電動の車いす等を使用する方、自力歩行の方などがいます。運動機能を補完するため、義肢・装具・車いす等の補装具を利用しています。

主な特徴

・移動に制約のある方もいる

下肢に障害のある方は、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない、歩行が不安定で、転倒しやすいなどの制約があります。

車いすを使用されている方は、高い所には手が届きにくく、床のモノは拾いにくいといわれています。

・文字の記入が困難な方もいる

手にマヒのある方や脳性マヒで不随意運動を伴う方などでは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難な場合があります。

・体温調節が困難な方もいる

脊髄を損傷された方では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難な場合があります。

・話すことが困難な方もいる

脳性マヒの方の中には、発語の障害に加え、顔や手足などが自分の思いと関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えるににくい方もいらっしゃいます。

【必要な配慮】

- ・車いす利用者のために段差に携帯スロープを渡す
- ・高い所に陳列された商品を取って渡す
- ・列に並んで順番を待つことが難しいときには、列から外れて順番を待てるようにする
- ・脊髄損傷などにより体温調整が損なわれているときには、エアコンなどの室温調整に配慮する
- ・本人の意思を十分に確認しながら書類の記入やタッチパネルの操作などを代行する

資料 **（障害特性と必要な配慮）**：内部障害・難病に起因する障害

内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋

障害特性

内部障害とは、内臓機能の障害であり、心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能、肝臓機能などの機能障害があります。

内臓機能の障害は難病（発病の機構が明らかでなく、治療方法が確立していない希少な疾病であって、長期にわたり療養を必要とする疾病）などに起因することもあります。症状の変化が毎日あり、日によって変化が大きく、進行性の症状を有することが多いです。同じ疾患でも患者によって異なる症状を示す場合があります。

○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た障害で、ペースメーカー等を使用している方もいます。

○呼吸器機能障害

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器を使用している方もいます。

○腎臓機能障害

腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院している方もいます。

○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（ストマ）を造設している方もいます。

○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方もいます。

○ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能障害

H I V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しています。

○肝臓機能障害

肝臓の機能が低下した障害で、倦怠感（だるさ）、黄疸（皮膚や白目が黄色くなる）、出血傾向（あざがしやすい）、易感染症（感染しやすい）、吐血、意識障害などが生じやすくなる方もいます。

主な特徴

・外見からわかりにくい

外見からは障害が分かりにくいいため、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。

・疲れやすい

障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

- ・ **タバコの煙が苦しい方もいる**

呼吸器機能障害のある方では、タバコの煙などが苦しい方がいます。

- ・ **トイレに不自由されている方もいる**

ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や、人工ぼうこうを使用されている方（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です。

【必要な配慮】

- ・ 症状に波があるので、症状に応じた柔軟な対応を行うようにする
- ・ 継続的な通院や服薬が必要なときには、休暇や休憩などについて配慮する
- ・ ペースメーカーや人工呼吸器などが必要なときには、それらの機器の使用について配慮する

資料（障害特性と必要な配慮）：知的障害

内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋

障害特性

知的機能の障害が発達期（おおむね18歳未満）にあらわれ、日常生活の中で様々な不自由が生じることを言います。例えば、複雑な事柄やこみいった文章・会話の理解が不得手であったり、おつりのやりとりのような日常生活の中での計算が苦手だったりするなど、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさを有しています。

また、障害のあらわれ方は個人差が大きく、少し話をしただけでは知的障害の状況がわかりにくいこともあります。しかし、自分のおかれている状況や抽象的な表現を理解することが苦手であったり、未経験の出来事や状況の急な変化への対応が困難であったりする方は多く、支援の仕方も一人ひとり異なります。

主な特徴

- ・ 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくいこともあります
- ・ 人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいます
- ・ 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいます
- ・ 自分が納得できるまで同じ質問を繰り返す方もいます

【必要な配慮】

- ・ ゆっくりはっきりと話したり、コミュニケーションボードなどを用いたりして意思疎通を行う
- ・ 資料を簡潔な文章によって作成したり、文章にルビを付したりする
- ・ 実物、写真、絵などの視覚的に分かりやすいものを用いて説明する

資料 (障害特性と必要な配慮)：重症心身障害

内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋

障害特性

重症心身障害とは、

- ・自分で体を動かすことができない重度の肢体不自由
- ・年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障害

の2つが重複している状態をいいます。

その状態にある子どもを重症心身障害児、さらに成人した人を含めて「重症心身障害児（者）」といいます。

主な特徴

○ほとんど寝たままでも自力では起き上がれない状態の方が多いです

○移動、食事、着替え、洗面、トイレ、入浴などが自力ではできないため、日常の様々な場面で介助者による援助が必要な方もいます

○声が出せても会話で意思を伝えることは難しいことが多いです

○口や目の動き、身振りなどを用いて意思を伝えますが、日常的に介護している人でないと読み取りづらいこともあります

資料（障害特性と必要な配慮）：精神障害

障害者施策推進本部（事務局：内閣府）発行『公共サービス窓口における配慮マニュアル』（平成 17 年（2005 年））、内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和 6 年（2024 年））より抜粋

障害特性

精神障害のある方は、統合失調症、うつ病、双極性障害（躁うつ病）、てんかん、アルコール依存症、認知症、接触障害等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。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、大半の方は地域で安定した生活を送られています。

統合失調症は、幻覚・思考障害、感情や意欲の障害など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、さまざまな生活障害を引き起こします。おおよそ 100 人に 1 人がかかる大変身近なものといわれています。

うつ病は、気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を持てなくなったりして、日常生活に支障が現れます。国内の調査によると、うつ病を経験している人は約 15 人に 1 人とされています。

双極性障害（躁うつ病）は、うつ状態では死にたくなるなど、症状によって生命の危機をもたらす一方、うつと正反対の躁状態を放置すると、人間関係、社会的信用、仕事や家庭などが損なわれる重篤な疾患です。

てんかんは、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病気です。

アルコール依存症は、長年にわたって大量のお酒を飲み続けるうち、飲酒のコントロールが自分でできなくなり、身体をこわしたり、職場や家庭でのトラブルが引き金となって人間関係をこわすことがある病気です。

認知症は、いったん獲得された認知機能（記憶、言語、学習、判断力等）が持続的に低下し、さっきのことが思い出せない、今までできたことができない、暴言・暴力、徘徊、妄想等が生じる等により生活に支障を生じた状態をいいます。

主な特徴

- ・ ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多いです
- ・ 外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいます
- ・ 精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多いです
- ・ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感をもってしまう方もいます
- ・ 学生時代に発病したことや、入院が長くなったことなどで、社会生活に慣れていない方もいます

- ・ 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もあります
- ・ 認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいます

【必要な配慮】

- ・ 細かく決まった時間や多人数の集団で行動することが難しいときには、時間やルールなどの柔軟な運用を行うようにする
- ・ 曖昧な情報や一度に複数の情報を伝えると対応できないときには、具体的な内容や優先順位を示すようにする
- ・ 情緒不安定になりそうなきには、別室などの落ち着ける場所で休めるようにする

資料（障害特性と必要な配慮）：発達障害

内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和 6 年（2024 年））、大阪府発行『ほんま、おおきに！！～ひろげようこころの輪～障がい理解ハンドブック』（令和 6 年（2024 年））より抜粋

障害特性

発達障害者支援法では、発達障害を「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能障害であってその症状が通常低年齢において 発現するもの」と定義し、支援の対象としています。発達障害には、知的障害を伴う場合と伴わない場合があります。なお、平成 30 年 6 月に世界保健機構(WHO)から国際疾病分類の第 11 回改訂版（ICD-11）が公表されました。現在、診断名も含め、その適用に向けたさまざまな検討がすすめられている段階のため、本要領では主に発達障害者支援法で定義されている名称を用います。

自閉症・アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害（自閉スペクトラム症）

相手の気持ちを理解したり、相手の立場に立って物事を考えたりすることが苦手など、対人関係やコミュニケーションの難しさが主な特徴です。また、同じ行動を繰り返したり、興味のあるものにこだわったり、変化に対応することの苦手さなどが見られます。

学習障害（LD）

全体的な知的発達に遅れはありませんが、読み書きや計算など、特定のことに困難があります。学習や仕事の場面で、書くことや文章を読むこと、計算などの極端な苦手さが見られます。

注意欠陥多動性障害（ADHD）

注意力と集中力に欠けること、多動性（じっとしてられない）や衝動性（考えずに行動してしまう）といった特徴があります。気が散りやすく一つのことに集中して取り組むことが難しかったり、ケアレスミスや失くし物が多い、整理整頓が難しいといった苦手さが見られます。

主な特徴

- 外見から分かりにくいです
- 相手の言っていることを、そのまま繰り返す可能性があります
- 遠回しの言い方や曖昧な表現だと理解が難しい方もいます
- 相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいます
- 想定外のことが起きた際に自分で立て直すことが苦手な方もいます
- 一般的な社会的コミュニケーションスキルが十分ではない方もいます
- 関心あることばかり一方的に話す方もいます

○知的発達に遅れがないものの、流暢に音読することができない方もいます

【必要な配慮】

- ・書籍やノートなどを用いた読み書きに困難があるときには、タブレットなどの補助具を用いることができるようにする
- ・感覚過敏があるときには、それを和らげるための対処（例えば聴覚過敏に耳栓使用）を行えるようにする
- ・作業手順や道具配置などにこだわりがあるときには、一定のものを決めておくようにする
- ・あいまいな表現を避け、何をどうしてほしいかなど、伝えたい内容を具体的に説明する
- ・一度にたくさんの指示があると、すべてを理解することが難しかったり、優先順位をつけるのが難しくなったりする場合があるため、ひとつひとつ順を追って伝えたり、内容をメモに書いて渡すなどの配慮があると、理解しやすくなる
- ・苦手なことに注目するだけでなく、その人の強味や興味関心を活かすことも考えながら、その人に合った方法を相談して決めていくようにする。

資料（障害特性と必要な配慮）：高次脳機能障害

大阪府発行『ほんま、おおきに！！～ひろげようこころの輪～障がい理解ハンドブック』

（令和6年（2024年））より抜粋

障害特性

けがや病気により脳に損傷を受けたことが原因で生じる認知面の障害のことをいいます。
新しい情報を覚えたり、物や人に集中したり、物事を計画的にすすめたり、感情をコントロールし、相手の気持ちを理解することなどが難しくなるといった症状があります。

外見からはわかりにくい障害であるため、周囲の人が理解しにくく、本人の性格であると誤解されることも多いです。

主な特徴

○約束や予定を忘れたり、何度も同じことを聞いたりしてしまいます

○気が散りやすく、集中力を持続させることが苦手です。同じミスを繰り返してしまうことがあります

○考える前に行動してしまったり、言われないと行動できなかつたりします。

○感情や行動を自分でコントロールするのが難しくなります

【必要な配慮】

・大事なことは「ゆっくり、わかりやすく、具体的に」伝え、一つずつお願いしたり、忘れないようにメモにして渡したり、工夫をする

・職場では、本人の状態に合わせて仕事の内容や量を調整し、また、「日課をシンプルにする」など、行動を習慣化することでできることも増えるため、周囲の人の支援により環境調整などをすることが大切である

資料（関連条文）

障害者の権利に関する条約（抜粋）

※第2条

「**障害に基づく差別**」とは、障害に基づくあらゆる区別、排除又は制限であって、政治的、経済的、社会的、文化的、市民的その他のあらゆる分野において、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認識し、享有し、又は行使することを害し、又は妨げる目的又は効果を有するものをいう。障害に基づく差別には、あらゆる形態の差別（合理的配慮の否定を含む。）を含む。

「**合理的配慮**」とは、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をいう。

※第4条

契約締結国は、障害者に対する差別となる既存の法律、規則、慣習及び慣行を修正し、又は廃止するための全ての適当な措置（立法を含む。）をとること。

資料（関連条文）

障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）（抜粋）

（定義）

第 2 条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。
- 二 社会的障壁 障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

（差別の禁止）

第 4 条 何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。

- 2 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。
- 3 国は、第一項の規定に違反する行為の防止に関する啓発及び知識の普及を図るため、当該行為の防止を図るために必要となる情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

資料（関連条文）

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）（抜粋）

（目的）

第 1 条 この法律は、障害者基本法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ふまえ、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。

（国及び地方公共団体の責務）

第 3 条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

（国民の責務）

第 4 条 国民は、第一条に規定する社会を実現する上で障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない。

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第 5 条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第 7 条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱をすることにより、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。

（地方公共団体等職員対応要領）

第 10 条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第 7 条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応する

ために必要な要領（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。

（事業主による措置に関する特例）

第 1 3 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 3 5 年法律第 1 2 3 号）の定めるところによる。

（相談及び紛争の防止等のための体制の整備）

第 1 4 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 1 5 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。

附 則

（地方公共団体等職員対応要領に関する経過措置）

第 4 条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、この法律の施行前においても、第 1 0 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 1 0 条の規定により定められたものとみなす。

（検討）

第 7 条 政府は、この法律の施行後 3 年を経過した場合において、第 8 条第 2 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。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領改正案にかかる新旧対照表

(傍線の箇所は、変更部分を示す。)

旧			新		
障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領 第1章 趣旨 1 根拠法令（省略） 2 対応要領の目的（省略） 3 法制定の背景と考え方 令和4年度（2022年度）に『豊中市第六次障害者長期計画』策定のために障害のある市民に対して行った意識調査においても、回答者の約30%が差別を受けたり嫌な思いをした経験があると回答しています。 4 対応要領の対象範囲 （1）障害者（障害者基本法第2条）（省略） ※障害種別の特性については資料に掲載しています。 （2）職員 全ての市職員（再任用職員、会計年度任用職員、任期付職員等全ての雇用形態を含みます。）及び本市業務の受託事業者や指定管理者（再委託または第三者委託を受ける者を含む。以下「受託事業者等」という。）のうち市民と接する機会のある業務を行うもの ※教職員を含みます。 （3）対象分野（省略） （4）「合理的配慮」の範囲（省略）			障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領 第1章 趣旨 1 根拠法令（省略） 2 対応要領の目的（省略） 3 法制定の背景と考え方 令和4年度（2022年度）に『豊中市第六次障害者長期計画』策定のために障害のある市民に対して行った意識調査においても、回答者の約30%が差別を受けたり嫌な思いをした経験があると回答しています。 4 対応要領の対象範囲 （1）障害者（障害者基本法第2条）（省略） ※障害特性と必要な配慮については資料に掲載しています。 （2）職員 全ての市職員（再任用職員、会計年度任用職員、任期付職員等全ての雇用形態を含む。）及び本市業務の受託事業者や指定管理者（再委託または第三者委託を受ける者を含む。以下「受託事業者等」という。）のうち市民と接する機会のある業務を行うもの ※教職員を含みます。 （3）対象分野（省略） （4）「合理的配慮」の範囲（省略）		
	合理的配慮	環境の整備		合理的配慮	環境の整備
判断の視点	個々の場面において、障害者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮。 →職員の個別の配慮により対応。	不特定多数の障害者を主な対象として、事前に行われる恒常的な改善措置。 →市としての組織的対応により、障害者差別の解消に向けた取組として計画的に推進する。	判断の視点	個々の場面において、障害者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮。 →職員の個別の配慮により対応。	不特定多数の障害者を主な対象として、事前に行われる恒常的な改善措置。 →市としての組織的対応により、障害者差別の解消に向けた取組として計画的に推進する。
行政機関の義務	法的義務（法第7条第2項）	努力義務（法第5条） ※他の法令により義務となっているものもある。	行政機関の義務	法的義務（法第7条第2項）	努力義務（法第5条） ※他の法令により義務となっているものもある。

旧			新		
例	○聴覚障害者に対して筆談で説明する。 ○視覚障害者のため、代読する。 ○車いすの人が段差のある場所に行くために、車いすを持ち上げる。	○コミュニケーションを支援したり、介助を行う職員の加配。 ○庁内放送の内容を庁内の壁に掛けた掲示板にも載せる仕組みの整備。 ○市施設等のバリアフリー化。 ○市ホームページのユニバーサルデザイン化。 ○市民に送付する文書、チラシ、ポスター等について、文字の大きさや色彩のコンストラストに配慮する。また、読みにくい漢字にはルビ打ちをする。 ○職員研修	例	○聴覚障害者に対して筆談で説明する。 ○視覚障害者のため、代読する。 ○車いすの人が段差のある場所に行くために、車いすを持ち上げる。 <u>○継続的な通院や服薬が必要など きには、休暇や休憩などについて配慮する。</u> <u>○ゆっくりはつきりと話したり、 コミュニケーションボードなど を用いたりして意思疎通を行 う。</u> <u>○書籍やノートなどを用いた読み 書きに困難があるときには、タ ブレットなどの補助具を用いる ことができるようにする。</u>	○コミュニケーションを支援したり、介助を行う職員の加配。 ○庁内放送の内容を庁内の壁に掛けた掲示板にも載せる仕組みの整備。 ○市施設等のバリアフリー化。 ○市ホームページのユニバーサルデザイン化。 ○市民に送付する文書、チラシ、ポスター等について、文字の大きさや色彩のコンストラストに配慮する。また、読みにくい漢字にはルビ打ちをする。 ○職員研修
5 対応要領に記載されている事例の取扱（省略） 6 作成及び見直し手続 市長は、対応要領の作成に当たり、障害者その他の関係者の意見を反映させるために障害者その他の関係者を構成員に含む豊中市障害者施策推進協議会の部会の意見を聞くとともに、作成後は、対応要領を公表します。 技術の進展、社会情勢の変化等は、特に、合理的配慮について、その内容、程度等に大きな進展をもたらし、また、実施に伴う負担を軽減し得るものです。市長は、法の施行後においては、こうした動向や、不当な差別的取扱及び合理的配慮の具体例の集積等をふまえると同時に、国際的な動向も勘案しつつ、必要に応じて、対応要領を見直し、適時、充実を図るものとします。 第2章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の基本的な考え方 1 障害を理由とする不当な差別的取扱の禁止（法第7条第1項）			5 対応要領に記載されている事例の取扱（省略） 6 作成及び見直し手続 市長は、対応要領の作成に当たり、障害者その他の関係者の意見を反映させるために障害者その他の関係者を構成員に含む豊中市障害者施策推進協議会の部会の意見を聞くとともに、作成後は、対応要領を公表します。 技術の進展、社会情勢の変化等は、特に、合理的配慮について、その内容、程度等に大きな進展をもたらし、また、実施に伴う負担を軽減し得るものです。市長は、法の施行後においては、こうした動向や、不当な差別的取扱及び合理的配慮の具体例の集積等をふまえると同時に、国際的な動向も勘案しつつ、必要に応じて、対応要領を見直し、適時、充実を図るものとします。 第2章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の基本的な考え方 1 障害を理由とする不当な差別的取扱の禁止（法第7条第1項）		

旧	新
(1) 障害を理由とする不当な差別的取扱の定義 障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、 ○市が行う給付及びサービスや各種機会の提供を拒否する ○提供に当たって場所・時間帯などを制限するなど、障害者でない者に対しては付さない条件を付ける <u>などにより、障害者の権利利益を侵害すること。</u> <u>○車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用</u>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 (2) 判断の視点（省略） (3) その他留意すべき点 各職場において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丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めます。その際、職員と障害者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解<u>得</u>を図ることが求められます。 2 合理的配慮を行う義務（法第7条第2項） (1) 合理的配慮の定義（省略） (2) 判断の視点 ○合理的配慮は、本市の事務・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、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、事務・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ります。 ○その提供に当たってはこれらの点に留意した上で、当該障害者が現に置かれている状況をふまえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、後述する過重な負担の基本的な考え方の要素を考慮し、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必要があります。建設的対話に当たっては、障害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害者と職員がとも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が重要です。例えば、障害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していくことが円滑な対応に資すると考えられます。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うるものです。	(1) 障害を理由とする不当な差別的取扱の定義 障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、 ○市が行う給付及びサービスや各種機会の提供を拒否する ○提供に当たって場所・時間帯などを制限するなど、障害者でない者に対しては付さない条件を付ける <u>○補助犬、車椅子や視覚障害者が使用する音声読み上げ機器など支援機器の利用</u>、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 <u>などにより、障害者の権利利益を侵害すること。</u> (2) 判断の視点（省略） (3) その他留意すべき点 各職場において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丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めます。その際、職員と障害者の双方が、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求められます。 2 合理的配慮を行う義務（法第7条第2項） (1) 合理的配慮の定義（省略） (2) 判断の視点 ○合理的配慮は、本市の事務・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、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、事務・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ります。 ○その提供に当たってはこれらの点に留意した上で、当該障害者が現に置かれている状況をふまえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、後述する過重な負担の基本的な考え方の要素を考慮し、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必要があります。建設的対話に当たっては、障害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害者と職員がとも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が重要です。例えば、障害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していくことが円滑な対応に資すると考えられます。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うるものです。

旧	新
○意思の表明は、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。）により伝えられます。 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、介助者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含みます。 なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていない場合など、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、自主的な配慮に努めます。 ○過重な負担については、各職場において、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・客観的に判断します。 ○事務・事業への影響の程度（事務・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・負担の程度や財政・財務状況 ○事務・事業規模 ○職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に丁寧なその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましいです。その際には前述のとおり、職員と障害者の双方が、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ます。 ○合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮し、特に障害のある女性に対しては、障害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します。 （３）環境の整備との関係 ア 環境の整備の基本的な考え方 法は、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（施設や設備のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・	○意思の表明は、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。）により伝えられます。 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<u>及び高次脳機能障害</u>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、介助者等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含みます。 なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者等を伴っていない場合など、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、自主的な配慮に努めます。 ○過重な負担については、各職場において、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・客観的に判断します。 ○事務・事業への影響の程度（事務・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・負担の程度や財政・財務状況 ○事務・事業規模 ○職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者に丁寧なその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましいです。その際には前述のとおり、職員と障害者の双方が、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ます。 ○合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮し、特に障害のある女性に対しては、障害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します。 （３）環境の整備との関係 ア 環境の整備の基本的な考え方 法は、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（施設や設備のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・

旧	新
利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等）を、環境の整備として行政機関等及び事業者の努力義務としています。環境の整備においては、新しい技術開発が投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待されます。また、ハード面のみならず、職員に対する研修や、規定の整備等の対応も含まれることが重要です。 障害を理由とする差別の解消のための取組は、法や高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成 18 年法律第 91 号）等不特定多数の障害者を対象とした事前的な措置を規定する法令に基づく環境の整備に係る施策や取組を着実に進め、環境の整備と合理的配慮の提供を両輪として進めることが重要です。 イ 合理的配慮と環境の整備 合理的配慮は、障害者が受ける制限は、機能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※」の考え方をふまえたものです。 環境の整備は、不特定多数の障害者向けに事前的改善措置を行うもので<u>ある</u>が、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、その実施に伴う負担が過重でない場合に、特定の障害者に対して、個別の状況に応じて講じられる措置で<u>ある</u>。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ります。 なお、多数の障害者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障害者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止する観点からは合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、行政機関等及び事業者の内部規則やマニュアル等の制度改正等の環境の整備を図ることは有効で<u>ある</u>。また環境の整備は、障害者との関係が長期にわたる場合においても、その都度の合理的配慮の提供が不要となるという点で、中・長期的なコストの削減・効率化にも資することとなります。 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、環境の整備を考慮に入れることにより、より人権を尊重した市政運営や、中・長期的なコストの削減・効率化につながることを念頭に、対応を検討していきます。 第 3 章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の具体例 1 「障害を理由とする不当な差別的取扱」の具体例	利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等）を、環境の整備として行政機関等及び事業者の努力義務としています。環境の整備においては、新しい技術開発が投資負担の軽減をもたらすこともあることから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待されます。また、ハード面のみならず、職員に対する研修や、規定の整備等の対応も含まれることが重要です。 障害を理由とする差別の解消のための取組は、法や高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成 18 年法律第 91 号）等不特定多数の障害者を対象とした事前的な措置を規定する法令に基づく環境の整備に係る施策や取組を着実に進め、環境の整備と合理的配慮の提供を両輪として進めることが重要です。 イ 合理的配慮と環境の整備 合理的配慮は、障害者が受ける制限は、機能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※」の考え方をふまえたものです。 環境の整備は、不特定多数の障害者向けに事前的改善措置を行うもので<u>す</u>が、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、その実施に伴う負担が過重でない場合に、特定の障害者に対して、個別の状況に応じて講じられる措置で<u>す</u>。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ります。 なお、多数の障害者が直面し得る社会的障壁をあらかじめ除去するという観点から、他の障害者等への波及効果についても考慮した環境の整備を行うことや、相談・紛争事案を事前に防止する観点からは合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、行政機関等及び事業者の内部規則やマニュアル等の制度改正等の環境の整備を図ることは有効で<u>す</u>。また環境の整備は、障害者との関係が長期にわたる場合においても、その都度の合理的配慮の提供が不要となるという点で、中・長期的なコストの削減・効率化にも資することとなります。 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、環境の整備を考慮に入れることにより、より人権を尊重した市政運営や、中・長期的なコストの削減・効率化につながることを念頭に、対応を検討していきます。 第 3 章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の具体例 1 「障害を理由とする不当な差別的取扱」の具体例

旧	新
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す。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します。 【「障害を理由とする不当な差別的取扱」に該当すると考えられる具体例】 （１）正当な理由なく、障害を理由として、市が行う給付及びサービスや各種機会の提供について、拒否する ○障害があることを理由に、窓口対応を拒否する。 ○障害があることを理由に、市施設の利用を拒否する。 ○市施設で、身体障害者補助犬※ を同伴することを拒否する。 注）身体障害者補助犬法は、国や地方自治体が管理する施設に対し、補助犬同伴を拒むことを原則禁止しています。また、補助犬を使う身体障害者は、補助犬の体を清潔に保つとともに、予防接種及び検診を受けさせることにより、公衆衛生上の危害を生じさせないよう努める義務があります。 ○障害のある子どもに対し、障害の特性に応じた代替案の検討等の配慮も無しに、体育や実習科目への参加を拒否する。 ○障害の種類や程度、サービス提供の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。 （２）正当な理由なく、障害を理由として、市が行う給付及びサービスや各種機会の提供に当たって場所や時間帯などを制限するなど、障害者でない者に対しては付さない条件を付ける ○障害があることを理由に、対応の順序を後回しにする。 ○障害があることを理由に、書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒否する。 ○障害があることを理由に、説明会等への出席を拒否する。 ○事務・事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障害のあることを理由に、来庁の際に付き添い人の同行を求めるなどの条件を付ける。 ○業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行う。	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す。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します。 【「障害を理由とする不当な差別的取扱」に該当すると考えられる具体例】 （１）正当な理由なく、障害を理由として、市が行う給付及びサービスや各種機会の提供について、拒否する ○障害があることを理由に、窓口対応を拒否する。 ○障害があることを理由に、市施設の利用を拒否する。 ○市施設で、身体障害者補助犬※ を同伴することを拒否する。 注）身体障害者補助犬法は、国や地方自治体が管理する施設に対し、補助犬同伴を拒むことを原則禁止しています。また、補助犬を使う身体障害者は、補助犬の体を清潔に保つとともに、予防接種及び検診を受けさせることにより、公衆衛生上の危害を生じさせないよう努める義務があります。 ○障害のある子どもに対し、障害の特性に応じた代替案の検討等の配慮も無しに、体育や実習科目への参加を拒否する。 ○障害の種類や程度、サービス提供の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。 （２）正当な理由なく、障害を理由として、市が行う給付及びサービスや各種機会の提供に当たって場所や時間帯などを制限するなど、障害者でない者に対しては付さない条件を付ける ○障害があることを理由に、対応の順序を後回しにする。 ○障害があることを理由に、書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒否する。 ○障害があることを理由に、説明会等への出席を拒否する。 ○事務・事業の遂行上、特に必要ではないにも関わらず、障害のあることを理由に、来庁の際に付き添い人の同行を求めるなどの条件を付ける。 ○業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障害者でない者とは異なる場所での対応を行う。

旧	新
○障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。 （３）正当な理由なく、障害を理由として、社会的障壁を解消するための手段（<u>車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用</u>や介助者の付添い等）の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱い ○特に支障がないにもかかわらず、障害を理由に付き添い者の同行を拒む。 【「障害を理由とする不当な差別的取扱」に該当しないと考えられる具体例】 （１）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害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の学習を設定する。（障害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、障害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、障害者本人に対し障害の状況や本人の手続の意思等を確認する。（障害者本人の損害発生の防止の観点） ２ 「合理的配慮」の具体例 以下の事例は、あくまでも例示で、必ず実施するものではないこと、記載されている例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意する必要があります。 （１）物理的環境への配慮 ○段差にスロープを渡す。 ○手の届かないところに設置された申込書類を取って渡す。 ○障害により文字の記入が難しい人の求めに応じて、代筆をする。また、片手でも書類への記入ができるよう、滑りにくいマットや文鎮を使っていたく。 注）視覚障害者のため代筆した場合、代筆内容は本人に見えないので、その読み上げを行うか本人に確認する	○障害があることを理由として、障害者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げる。 （３）正当な理由なく、障害を理由として、社会的障壁を解消するための手段（<u>補助犬、車椅子や視覚障害者が使用する音声読み上げ機器など支援機器の利用</u>、介助者の付添い等）の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱い ○特に支障がないにもかかわらず、障害を理由に付き添い者の同行を拒む。 【「障害を理由とする不当な差別的取扱」に該当しないと考えられる具体例】 （１）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害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の学習を設定する。（障害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、障害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、障害者本人に対し障害の状況や本人の手続の意思等を確認する。（障害者本人の損害発生の防止の観点） ２ 「合理的配慮」の具体例 以下の事例は、あくまでも例示で、必ず実施するものではないこと、記載されている例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意する必要があります。 （１）物理的環境への配慮 ○段差にスロープを渡す。 ○手の届かないところに設置された申込書類を取って渡す。 ○障害により文字の記入が難しい人の求めに応じて、代筆をする。また、片手でも書類への記入ができるよう、滑りにくいマットや文鎮を使っていたく。 注）視覚障害者のため代筆した場合、代筆内容は本人に見えないので、その読み上げを行うか本人に確認する

旧	新
○イベント会場において知的障害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時は個室等に誘導する。 ○視覚障害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は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。 （２）情報の取得、利用及び意思疎通への配慮 ○会話するときは、平易な表現を用い、相手にとって聞き取りやすい声の大きさ、話す速度で、丁寧に話す。理解が難しいと感じられたときは、短い具体的な文章で「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明する。なお、耳で聞いただけではわかりにくい場合は、文章や図で示しわかりやすく伝える方法もある。また、不安感を生じさせないよう、穏やかな対応を心がける。 ○聴覚障害者と会話するときは、<u>本人の希望を確認して、口の動きがはっきり分かるように配慮したり、筆談、読み上げ、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など、柔軟な対応を行う。</u> ○思うように口などを動かしにくく、お話が聞き取りにくい人と会話をするときは、わかったふりをせず、一語一語確認するようにする。 ○障害により周囲の状況を認識する力が妨げられたことから生じる不安から来庁目的をつかみかねる話を繰り返される場合、その話に耳を傾けて気持ちが落ち着かれたときを見計らって、用件を聞く。用件に入ることが難しいときは「用件がわかったらまた来てください」と穏やかに伝え、「拒否された」という感情が残らないようにする。 ○視覚障害者に文書を送付する際は、本人の希望を確認して、拡大文字、点字、電子メールの活用など、柔軟な対応を行う。 ○講演会や会議の時に、手話通訳者や要約筆記をつける、スライド使用時に言葉での説明もつけるなど、目と耳と双方から情報を得られるよう、配慮する。 （３）ルール・慣行の柔軟な変更 ○外出が困難な人に対して、郵送での手続を認める。 ○障害の特性に応じた休憩時間の調整を行う。 ○プライバシーに配慮した対応が必要な場合には、面談室等を利用する。 ※本人から申出があった場合はもちろん、精神障害や内部障害等、外見からはわからない障害がある人の中には、障害があることを人に知られたくないと思っている人もいます。	○イベント会場において知的障害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時は個室等に誘導する。 ○視覚障害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は、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。 （２）情報の取得、利用及び意思疎通への配慮 ○会話するときは、平易な表現を用い、相手にとって聞き取りやすい声の大きさ、話す速度で、丁寧に話す。理解が難しいと感じられたときは、短い具体的な文章で「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」説明する。なお、耳で聞いただけではわかりにくい場合は、文章や図で示しわかりやすく伝える方法もある。また、不安感を生じさせないよう、穏やかな対応を心がける。 ○聴覚障害者と会話するときは、<u>口の動きがはっきり分かるように配慮したり、筆談・手話を用いる、視覚障害者には読み上げ・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など、本人の希望を確認して柔軟な対応を行う。</u> ○思うように口などを動かしにくく、お話が聞き取りにくい人と会話をするときは、わかったふりをせず、一語一語確認するようにする。 ○障害により周囲の状況を認識する力が妨げられたことから生じる不安から来庁目的をつかみかねる話を繰り返される場合、その話に耳を傾けて気持ちが落ち着かれたときを見計らって、用件を聞く。用件に入ることが難しいときは「用件がわかったらまた来てください」と穏やかに伝え、「拒否された」という感情が残らないようにする。 ○視覚障害者に文書を送付する際は、本人の希望を確認して、拡大文字、点字、電子メールの活用など、柔軟な対応を行う。 ○講演会や会議の時に、手話通訳者や要約筆記をつける、スライド使用時に言葉での説明もつけるなど、目と耳と双方から情報を得られるよう、配慮する。 （３）ルール・慣行の柔軟な変更 ○外出が困難な人に対して、郵送での手続を認める。 ○障害の特性に応じた休憩時間の調整を行う。 ○プライバシーに配慮した対応が必要な場合には、面談室等を利用する。 ※本人から申出があった場合はもちろん、精神障害（<u>発達障害及び高次脳機能障害を含む。</u>）や内部障害等、外見からはわからない障害がある人の中には、障害があることを人に知られたくないと思っている人もいます。

旧	新
○パニックになった人を、一人になって落ち着くことができる場所に案内する。 ○複数課をまたぐ手続が必要な場合、必要であれば次の課まで誘導する。 また、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ります。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します。 【「合理的配慮」の提供義務違反に該当すると考えられる具体例】 ○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害者から電話、以外的手段により各種手続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害者から、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、受講者である障害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、弱視の障害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」の提供義務違反に該当しないと考えられる具体例】 ○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	○パニックになった人を、一人になって落ち着くことができる場所に案内する。 ○複数課をまたぐ手続が必要な場合、必要であれば次の課まで誘導する。 また、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ります。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します。 【「合理的配慮」の提供義務違反に該当すると考えられる具体例】 ○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害者から電話、以外的手段により各種手続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害者から、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、受講者である障害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、弱視の障害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」の提供義務違反に該当しないと考えられる具体例】 ○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

旧			新		
められた場合に、当該対応を断ること。（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の観点） ○イベント当日に、視覚障害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らないことから対応を断ること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の視点）			められた場合に、当該対応を断ること。（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の観点） ○イベント当日に、視覚障害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らないことから対応を断ること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の視点）		
第4章 相談体制の整備（法第14条）			第4章 相談体制の整備（法第14条）		
	場面・例	対応		場面・例	対応
①	障害者が既存相談窓口で、そのの所管内容に合う相談をしたとき 例、解雇されたことは障害者差別による不当解雇だとの相談を、労働相談窓口で受けた。	既存窓口で従来どおり対応する。	①	障害者が既存相談窓口で、そのの所管内容に合う相談をしたとき 例、解雇されたことは障害者差別による不当解雇だとの相談を、労働相談窓口で受けた。	既存窓口で従来どおり対応する。
②	障害者が既存相談窓口で、別の相談窓口が所管する内容の相談をしたとき 例、解雇されたことは障害者差別による不当解雇だとの相談を、 <u>障害者基幹相談支援センター</u> で受けた。	その相談内容を所管する相談窓口を案内する。	②	障害者が既存相談窓口で、別の相談窓口が所管する内容の相談をしたとき 例、解雇されたことは障害者差別による不当解雇だとの相談を、 <u>障害者相談支援センター</u> で受けた。	その相談内容を所管する相談窓口を案内する。
③	差別としての対応より、虐待としての対応が妥当と思われる相談があったとき	豊中市障害者虐待防止センターが対応する。 注）在宅の障害児に対する家族からの虐待は、こども安心課	③	差別としての対応より、虐待としての対応が妥当と思われる相談があったとき	豊中市障害者虐待防止センターが対応する。 注）在宅の障害児に対する家族からの虐待は、こども安心課
④	豊中市の特定部署の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	当該部署が、相談者への対応を行う。	④	豊中市の特定部署の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	当該部署が、相談者への対応を行う。
⑤	市出資法人等の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	当該市出資法人等との連絡調整を担当する課が、当該市出資法人等に、相談者への対応と結果報告を求める。	⑤	市出資法人等の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	当該市出資法人等との連絡調整を担当する課が、当該市出資法人等に、相談者への対応と結果報告を求める。

旧			新		
⑥	福祉サービス事業所の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	健康福祉サービス苦情調整委員会（地域共生課）が、対応する。	⑥	福祉サービス事業所の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	健康福祉サービス苦情調整委員会（地域共生課）が、対応する。
⑦	福祉サービス以外の民間事業者の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	民間事業者との連絡調整の主となる課（なければ障害福祉課企画係）が、当該事業所に、相談者への対応と結果報告を求める。	⑦	福祉サービス以外の民間事業者の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	民間事業者との連絡調整の主となる課（なければ障害福祉課企画係）が、当該事業所に、相談者への対応と結果報告を求める。
⑧	個人・地域組織の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	○個人の場合、相談を受けた既存相談窓口が対応する。 ○地域組織の場合、地域組織との連絡調整を行う課か相談を受けた既存相談窓口が対応する。 相談が入りうるところ：人権相談、障害福祉課、 <u>障害者基幹相談支援センター</u>	⑧	個人・地域組織の対応が障害者を差別しているとの相談を受けたとき	○個人の場合、相談を受けた既存相談窓口が対応する。 ○地域組織の場合、地域組織との連絡調整を行う課か相談を受けた既存相談窓口が対応する。 相談が入りうるところ：人権相談、障害福祉課、 <u>障害者相談支援センター</u>
附 則 この要領は、令和7年4月1日から実施する。 職員等への研修			附 則 この要領は、令和7年4月1日から実施する。 <u>第5章</u> 職員等への研修		

旧

「不当な差別的取扱い」に係る法的判断の検討プロセスフロー
内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋

「不当な差別的取扱い」法的判断の検討プロセス フロー

○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）
（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。
（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。

Q1 行政機関等又は事業者の対応は、事務・事業（財・サービスや各種機会の提供等）を行うに当たり行ったものですか？

Yes 事務・事業を行うに当たり行ったもの

No 事務・事業での対応に関係ない

Q2 行政機関等又は事業者の対応には、障害を理由とする、障害者でない者と比べた異なる取扱いがありますか？

Yes ある

No ない

Q3 行政機関等又は事業者の対応は、障害者、事業者、第三者の権利利益等の観点から、正当な理由によるものと判断できるでしょうか？

正当な理由の判断の視点

（以下の①と②両方を満たせば「正当な理由あり」）

- ① Q2の異なる取扱いは、客観的に見て正当な目的の下に行われたものか
・ 障害者、事業者、第三者の権利利益
（例：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）
・ 行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点から検討
- ② その目的に照らしてやむを得ないといえるか
・ ①の目的のために必要な範囲のものとなっているか？
・ 必要な範囲を超え不必要な制限を課すものとなっていないか？

No 正当な理由なし

Yes 正当な理由あり

行政機関等／事業者の対応は「不当な差別的取扱い」に該当

行政機関等／事業者の対応は「不当な差別的取扱い」に該当しない

障害者から申出があった場合には「合理的配慮の提供」を検討

新

「不当な差別的取扱い」に係る法的判断の検討プロセスフロー
内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋

「不当な差別的取扱い」法的判断の検討プロセス フロー

○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）
（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。
（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。

Q1 行政機関等又は事業者の対応は、事務・事業（財・サービスや各種機会の提供等）を行うに当たり行ったものですか？

Yes 事務・事業を行うに当たり行ったもの

No 事務・事業での対応に関係ない

Q2 行政機関等又は事業者の対応には、障害を理由とする、障害者でない者と比べた異なる取扱いがありますか？

Yes ある

No ない

Q3 行政機関等又は事業者の対応は、障害者、事業者、第三者の権利利益等の観点から、正当な理由によるものと判断できるでしょうか？

正当な理由の判断の視点

（以下の①と②両方を満たせば「正当な理由あり」）

- ① Q2の異なる取扱いは、客観的に見て正当な目的の下に行われたものか
・ 障害者、事業者、第三者の権利利益
（例：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）
・ 行政機関等の事務・事業の目的・内容・機能の維持等の観点から検討
- ② その目的に照らしてやむを得ないといえるか
・ ①の目的のために必要な範囲のものとなっているか？
・ 必要な範囲を超え不必要な制限を課すものとなっていないか？

No 正当な理由なし

Yes 正当な理由あり

行政機関等／事業者の対応は「不当な差別的取扱い」に該当

行政機関等／事業者の対応は「不当な差別的取扱い」に該当しない

障害者から申出があった場合には「合理的配慮の提供」を検討

旧

「合理的配慮の提供」に係る法的判断の検討プロセスフロー
内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋

「合理的配慮の提供」法的判断の検討プロセス フロー

○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）
（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（略）
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（略）
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。

※改正法により、令和6年4月1日から義務化（改正後の条文は以下のとおり）
第八条（略）
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しなければならない。

Q1 障害者から行政機関等又は事業者に対し、事務・事業（財・サービスや各種機会の提供等）を行うに当たり社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表明がありましたか？

Yes ある

- ・本人からの求め
- ・家族や支援者・介助者等からの求め（本人からの意思表明が困難な場合）

No ない

Q2 求められている配慮は、社会的障壁の除去について「必要かつ合理的な配慮」に該当しますか？

必要かつ合理的な配慮とは

（以下の3つ全てを満たす必要がある）

- 行政機関等又は事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、
- ①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
- ②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
- ③事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと

Yes 該当する（①～③全てを満たす）

No 該当しない（①～③を満たさない）

Q3 求められている配慮は「過重な負担」に該当しますか？

過重な負担の判断の要素等

- ・事務・事業への影響の程度
- ・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
- ・事務・事業規模
- ・財政・財務状況

Yes 該当する

No 該当しない

Q4 建設的対話により、どのような代替案が考えられますか？

合理的配慮の提供

新

「合理的配慮の提供」に係る法的判断の検討プロセスフロー
内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋

「合理的配慮の提供」法的判断の検討プロセス フロー

○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）
（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（略）
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（略）
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。

※改正法により、令和6年4月1日から義務化（改正後の条文は以下のとおり）
第八条（略）
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しなければならない。

Q1 障害者から行政機関等又は事業者に対し、事務・事業（財・サービスや各種機会の提供等）を行うに当たり社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表明がありましたか？

Yes ある

- ・本人からの求め
- ・家族や支援者・介助者等からの求め（本人からの意思表明が困難な場合）

No ない

Q2 求められている配慮は、社会的障壁の除去について「必要かつ合理的な配慮」に該当しますか？

必要かつ合理的な配慮とは

（以下の3つ全てを満たす必要がある）

- 行政機関等又は事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、
- ①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
- ②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
- ③事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと

Yes 該当する（①～③全てを満たす）

No 該当しない（①～③を満たさない）

Q3 求められている配慮は「過重な負担」に該当しますか？

過重な負担の判断の要素等

- ・事務・事業への影響の程度
- ・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
- ・事務・事業規模
- ・財政・財務状況

Yes 該当する

No 該当しない

Q4 建設的対話により、どのような代替案が考えられますか？

合理的配慮の提供

旧	新
(様式 1) 令和 年(年) 月 日 障害福祉課長 様 部 課長 合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談の報告について 当課が受けた合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談について、下記のとおり報告します。 記 1 問合せ内容等 別紙報告書のとおり 2 対応時の問題点等 対応時に困ったところ 対応に対する今後の課題	(様式 1) 令和 年(年) 月 日 障害福祉課長 様 部 課長 合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談の報告について 当課が受けた合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談について、下記のとおり報告します。 記 1 問合せ内容等 別紙報告書のとおり 2 対応時の問題点等 対応時に困ったところ 対応に対する今後の課題

旧		新	
(様式2) 合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談 報告書		(様式2) 合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談 報告書	
部(局)課(施設)名	部(局) 課(施設)	部(局)課(施設)名	部(局) 課(施設)
申出又は相談を受けた日	令和 年() 月 日()	申出又は相談を受けた日	令和 年() 月 日()
申出者又は相談者の 障害種類(※1)	視覚・聴覚・言語 盲ろう 肢体 知的 精神 発達 内部() 難病() 重症心身障害 その他() 不明	申出者又は相談者の 障害種類(※1)	視覚・聴覚・言語 盲ろう 肢体 知的 精神 発達 内部() 難病() 重症心身障害 その他() 不明
連絡方法	電話 書面 電子メール 面接 その他()	連絡方法	電話 書面 電子メール 面接 その他()
申出者又は相談者の 主訴		申出者又は相談者の 主訴	
申出又は相談内容 (詳細)		申出又は相談内容 (詳細)	
差別したとされた 人・部署からの 聞き取り結果等 (※2)	聞き取り方法 電話 書面 面接 その他() 聞き取った内容	差別したとされた 人・部署からの 聞き取り結果等 (※2)	聞き取り方法 電話 書面 面接 その他() 聞き取った内容
対応結果		対応結果	
当該案件の担当者 (電話番号)	()	当該案件の担当者 (電話番号)	()
(報告日)令和 年() 月 日		(報告日)令和 年() 月 日	
※1 欄 話の流れでわかる場合に記入(報告書作成のためだけに聞き出す必要はありません。)		※1 欄 話の流れでわかる場合に記入(報告書作成のためだけに聞き出す必要はありません。)	
※2 欄 差別に関する相談の場合のみ記入		※2 欄 差別に関する相談の場合のみ記入	

旧	新
資料：視覚障害 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋 障害特性 視覚障害には、全く見えない場合（全盲）と見えづらい場合（視機能の障害）があります。 見えづらい場合 ・細部がよくわからない ・光がまぶしい ・暗いところで見えにくい ・見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方） ・特定の色がわかりにくい 主な特徴 ・一人で移動することが困難 慣れていない場所では一人で移動することが難しい方が多いと言われています。 ・音声を中心に情報を得ている 視覚から情報が得にくいいため、音や音声、手で触ることにより情報を入手しています。 ・文字の読み書きが困難 文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多いです。 【必要な配慮】 ・驚かせることのないように正面から「私は〇〇ですが何かお手伝いしましょうか？」と声をかける ・誘導する際には、声かけをした上で、本人の希望を確認し、介助者の腕や肩をつかんでもらい、歩く速さを相手に合わせ、小さな段差などについても情報提供する ・「こちら」「あちら」などの指示語ではなく「30センチ右」「2歩前」というように位置関係を分かりやすく伝える ・資料を拡大文字や点字によって作成したり、資料の内容を読み上げて伝えたりする	資料（<u>障害特性と必要な配慮</u>）：視覚障害 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋 障害特性 視覚障害には、全く見えない場合（全盲）と見えづらい場合（視機能の障害）があります。 見えづらい場合 ・細部がよくわからない ・光がまぶしい ・暗いところで見えにくい ・見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方） ・特定の色がわかりにくい 主な特徴 ・一人で移動することが困難 慣れていない場所では一人で移動することが難しい方が多いと言われています。 ・音声を中心に情報を得ている 視覚から情報が得にくいため、音や音声、手で触ることにより情報を入手しています。 ・文字の読み書きが困難 文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多いです。 【必要な配慮】 ・驚かせることのないように正面から「私は〇〇ですが何かお手伝いしましょうか？」と声をかける ・誘導する際には、声かけをした上で、本人の希望を確認し、介助者の腕や肩をつかんでもらい、歩く速さを相手に合わせ、小さな段差などについても情報提供する ・「こちら」「あちら」などの指示語ではなく「30センチ右」「2歩前」というように位置関係を分かりやすく伝える ・資料を拡大文字や点字によって作成したり、資料の内容を読み上げて伝えたりする

旧	新
・パソコンなどで読上機能を使えるように資料のテキスト形式データを提供する ・本人の意思を十分に確認しながら書類の記入やタッチパネルの操作などを代行する 資料：聴覚・言語障害 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋 障害特性 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。言語障害を伴う場合とほとんど伴わない場合もあり、言語障害のある場合にはその状況等に応じて他者とのコミュニケーションに困難を生じる場合があります。 主な特徴 ・外見から分かりにくい 外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。 ・視覚を中心に情報を得ている 音や音声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。 ・声に出して話せても聞こえているとは限らない 聴覚障害のある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。 ・補聴器や人工内耳をつけても会話が通ずるとは限らない 補聴器や人工内耳をつけている方もいますが、それらを使用しても、明りょうに聞こえているとは限らず、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っている方も多いです。 【必要な配慮】 ・筆談、手話、コミュニケーションボードなどの目で見分ける方法を用いて意思疎通を行う	・パソコンなどで読上機能を使えるように資料のテキスト形式データを提供する ・本人の意思を十分に確認しながら書類の記入やタッチパネルの操作などを代行する ・受付などの対応時には「どうぞ」と最初にひと声かけ、途中で席を外すなど対応状況が変わる時にも、その旨を伝える 資料（<u>障害特性と必要な配慮</u>）：聴覚・言語障害 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋 障害特性 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。言語障害を伴う場合とほとんど伴わない場合もあり、言語障害のある場合にはその状況等に応じて他者とのコミュニケーションに困難を生じる場合があります。 主な特徴 ・外見から分かりにくい 外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、挨拶したのに返事をしないなどと誤解されることがあります。 ・視覚を中心に情報を得ている 音や音声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。 ・声に出して話せても聞こえているとは限らない 聴覚障害のある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。 ・補聴器や人工内耳をつけても会話が通ずるとは限らない 補聴器や人工内耳をつけている方もいますが、それらを使用しても、明りょうに聞こえているとは限らず、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っている方も多いです。 【必要な配慮】 ・筆談、手話、コミュニケーションボードなどの目で見分ける方法を用いて意思疎通を行う

旧	新																		
・字幕や手話などの見やすさを考慮して座席配置を決める ・窓口で順番を知らせるときには、アナウンスだけでなく身振りなどによっても伝える ・難聴者がいるときには、ゆっくりはっきりと話したり、複数の発言が交錯しないようにする ・言語障害により聞き取りにくい場合に分かったふりをせず、内容を確認して本人の意向に沿うようにする ・筆談では、長文だと内容を理解しにくくなるため、短く簡潔に書き、必要に応じて記号や図を用いて、分かりやすく表現することを心がける	・字幕や手話などの見やすさを考慮して座席配置を決める ・窓口で順番を知らせるときには、アナウンスだけでなく身振りなどによっても伝える ・難聴者がいるときには、ゆっくりはっきりと話したり、複数の発言が交錯しないようにする ・言語障害により聞き取りにくい場合に分かったふりをせず、内容を確認して本人の意向に沿うようにする ・筆談では、長文だと内容を理解しにくくなるため、短く簡潔に書き、必要に応じて記号や図を用いて、分かりやすく表現することを心がける																		
資料：盲ろう 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋	資料（ <u>障害特性と必要な配慮</u> ）：盲ろう（ <u>視覚と聴覚の重複障害</u> ） 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年）） <u>、厚生労働省『障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン』（令和6年（2024年））</u> より抜粋																		
障害特性 <u>盲ろうは、視覚と聴覚の両方に障害がある状態をいいます。</u> 見え方や聞こえ方の程度によって様々なタイプに分けられ、大きく4つのタイプがあります。	障害特性 <u>視覚と聴覚の重複障害の人を「盲ろう」と呼んでいますが、障害の状態や程度によって様々なタイプに分けられます。</u> 見え方や聞こえ方の程度によって様々なタイプに分けられ、大きく4つのタイプがあります。																		
<table><tr><td></td><td>聞こえない</td><td>聞こえにくい</td></tr><tr><td>見えない</td><td>全盲ろう</td><td>全盲難聴</td></tr><tr><td>見えにくい</td><td>弱視ろう</td><td>弱視難聴</td></tr></table>		聞こえない	聞こえにくい	見えない	全盲ろう	全盲難聴	見えにくい	弱視ろう	弱視難聴	<table><tr><td></td><td>聞こえない</td><td>聞こえにくい</td></tr><tr><td>見えない</td><td>全盲ろう</td><td>全盲難聴</td></tr><tr><td>見えにくい</td><td>弱視ろう</td><td>弱視難聴</td></tr></table>		聞こえない	聞こえにくい	見えない	全盲ろう	全盲難聴	見えにくい	弱視ろう	弱視難聴
	聞こえない	聞こえにくい																	
見えない	全盲ろう	全盲難聴																	
見えにくい	弱視ろう	弱視難聴																	
	聞こえない	聞こえにくい																	
見えない	全盲ろう	全盲難聴																	
見えにくい	弱視ろう	弱視難聴																	
主な特徴 ○見え方の違い、聞こえ方の違いに加え、コミュニケーション方法もさまざまです 【必要な配慮】 ・障害の程度（全盲ろう、全盲難聴、弱視ろう、弱視難聴）に応じたコミュニケーション方法を確認して用いる ・手のひらに○、×、文字などを書いて周囲の状況を伝える ・模型などを用いて触覚によって把握できるようにする	主な特徴 ○見え方の違い、聞こえ方の違いに加え、コミュニケーション方法もさまざまです 【必要な配慮】 ・障害の程度（全盲ろう、全盲難聴、弱視ろう、弱視難聴）に応じたコミュニケーション方法を確認して用いる ・手のひらに○、×、文字などを書いて周囲の状況を伝える ・模型などを用いて触覚によって把握できるようにする																		

旧	新
資料：肢体不自由 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋 障害特性 肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。また、移動については、杖や松葉杖、義足、電動の車いす等を使用する方、自力歩行の方などがいます。運動機能を補完するため、義肢・装具・車いす等の補装具を利用しています。 主な特徴 ・移動に制約のある方もいる 下肢に障害のある方は、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない、歩行が不安定で、転倒しやすいなどの制約があります。 車いすを使用されている方は、高い所には手が届きにくく、床のモノは拾いにくいといわれています。 ・文字の記入が困難な方もいる 手にマヒのある方や脳性マヒで不随意運動を伴う方などでは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難な場合があります。 ・体温調節が困難な方もいる 脊髄を損傷された方では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難な場合があります。 ・話すことが困難な方もいる 脳性マヒの方の中には、発語の障害に加え、顔や手足などが自分の思いと関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えにくい方もいらっしゃいます。 【必要な配慮】 ・車いす利用者のために段差に携帯スロープを渡す ・高い所に陳列された商品を取って渡す ・列に並んで順番を待つことが難しいときには、列から外れて順番を待てるようにする ・脊髄損傷などにより体温調整が損なわれているときには、エアコンなどの室温調整に配慮する	資料（<u>障害特性と必要な配慮</u>）：肢体不自由 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋 障害特性 肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。また、移動については、杖や松葉杖、義足、電動の車いす等を使用する方、自力歩行の方などがいます。運動機能を補完するため、義肢・装具・車いす等の補装具を利用しています。 主な特徴 ・移動に制約のある方もいる 下肢に障害のある方は、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない、歩行が不安定で、転倒しやすいなどの制約があります。 車いすを使用されている方は、高い所には手が届きにくく、床のモノは拾いにくいといわれています。 ・文字の記入が困難な方もいる 手にマヒのある方や脳性マヒで不随意運動を伴う方などでは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難な場合があります。 ・体温調節が困難な方もいる 脊髄を損傷された方では、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難な場合があります。 ・話すことが困難な方もいる 脳性マヒの方の中には、発語の障害に加え、顔や手足などが自分の思いと関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えにくい方もいらっしゃいます。 【必要な配慮】 ・車いす利用者のために段差に携帯スロープを渡す ・高い所に陳列された商品を取って渡す ・列に並んで順番を待つことが難しいときには、列から外れて順番を待てるようにする ・脊髄損傷などにより体温調整が損なわれているときには、エアコンなどの室温調整に配慮する

旧	新
・本人の意思を十分に確認しながら書類の記入やタッチパネルの操作などを代行する 資料：内部障害・難病に起因する障害 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋 障害特性 内部障害とは、内臓機能の障害であり、心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能、肝臓機能などの機能障害があります。 内臓機能の障害は難病（発病の機構が明らかでなく、治療方法が確立していない希少な疾病であって、長期にわたり療養を必要とする疾病）などに起因することもあります。症状の変化が毎日あり、日によって変化が大きく、進行性の症状を有することが多いです。同じ疾患でも患者によって異なる症状を示す場合があります。 ○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た障害で、ペースメーカー等を使用している方もいます。 ○呼吸器機能障害 呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器を使用している方もいます。 ○腎臓機能障害 腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院している方もいます。 ○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（ストマ）を造設している方もいます。 ○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方もいます。 ○ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能障害 H I V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しています。 ○肝臓機能障害	・本人の意思を十分に確認しながら書類の記入やタッチパネルの操作などを代行する 資料（<u>障害特性と必要な配慮</u>）：内部障害・難病に起因する障害 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋 障害特性 内部障害とは、内臓機能の障害であり、心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能、肝臓機能などの機能障害があります。 内臓機能の障害は難病（発病の機構が明らかでなく、治療方法が確立していない希少な疾病であって、長期にわたり療養を必要とする疾病）などに起因することもあります。症状の変化が毎日あり、日によって変化が大きく、進行性の症状を有することが多いです。同じ疾患でも患者によって異なる症状を示す場合があります。 ○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た障害で、ペースメーカー等を使用している方もいます。 ○呼吸器機能障害 呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障害で、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器を使用している方もいます。 ○腎臓機能障害 腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院している方もいます。 ○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（ストマ）を造設している方もいます。 ○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方もいます。 ○ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能障害 H I V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しています。 ○肝臓機能障害

旧	新
肝臓の機能が低下した障害で、倦怠感（だるさ）、黄疸（皮膚や白目が黄色くなる）、出血傾向（あざがしやすい）、易感染症（感染しやすい）、吐血、意識障害などが生じやすくなる方もいます。 主な特徴 ・外見からわかりにくい 外見からは障害が分かりにくいため、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。 ・疲れやすい 障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。 ・タバコの煙が苦しい方もいる 呼吸器機能障害のある方では、タバコの煙などが苦しい方がいます。 ・トイレに不自由されている方もいる ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や、人工ぼうこうを使用されている方（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です。 【必要な配慮】 ・症状に波があるので、症状に応じた柔軟な対応を行うようにする ・継続的な通院や服薬が必要なときには、休暇や休憩などについて配慮する ・ペースメーカーや人工呼吸器などが必要なときには、それらの機器の使用について配慮する 資料：知的障害 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋 障害特性 知的機能の障害が発達期（おおむね18歳未満）にあらわれ、日常生活の中で様々な不自由が生じることを言います。例えば、複雑な事柄やこみいった文章・会話の理解が不得手であったり、おつりのやりとりのような日常生活の中での計算が苦手だったりするなど、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさを有しています。	肝臓の機能が低下した障害で、倦怠感（だるさ）、黄疸（皮膚や白目が黄色くなる）、出血傾向（あざがしやすい）、易感染症（感染しやすい）、吐血、意識障害などが生じやすくなる方もいます。 主な特徴 ・外見からわかりにくい 外見からは障害が分かりにくいため、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。 ・疲れやすい 障害のある臓器だけでなく全身状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。 ・タバコの煙が苦しい方もいる 呼吸器機能障害のある方では、タバコの煙などが苦しい方がいます。 ・トイレに不自由されている方もいる ぼうこう・直腸機能障害で人工肛門や、人工ぼうこうを使用されている方（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です。 【必要な配慮】 ・症状に波があるので、症状に応じた柔軟な対応を行うようにする ・継続的な通院や服薬が必要なときには、休暇や休憩などについて配慮する ・ペースメーカーや人工呼吸器などが必要なときには、それらの機器の使用について配慮する 資料 <u>（障害特性と必要な配慮）</u>：知的障害 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋 障害特性 知的機能の障害が発達期（おおむね18歳未満）にあらわれ、日常生活の中で様々な不自由が生じることを言います。例えば、複雑な事柄やこみいった文章・会話の理解が不得手であったり、おつりのやりとりのような日常生活の中での計算が苦手だったりするなど、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさを有しています。

旧	新
また、障害のあらわれ方は個人差が大きく、少し話をしただけでは知的障害の状況がわかりにくいこともあります。しかし、自分のおかれている状況や抽象的な表現を理解することが苦手であったり、未経験の出来事や状況の急な変化への対応が困難であったりする方は多く、支援の仕方も一人ひとり異なります。 主な特徴 ・複雑な話や抽象的な概念は理解しにくいこともあります ・人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいます ・漢字の読み書きや計算が苦手な方もいます ・自分が納得できるまで同じ質問を繰り返す方もいます 【必要な配慮】 ・ゆっくりはっきりと話したり、コミュニケーションボードなどを用いたりして意思疎通を行う ・資料を簡潔な文章によって作成したり、文章にルビを付したりする ・実物、写真、絵などの視覚的に分かりやすいものを用いて説明する 資料：重症心身障害 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋 障害特性 重症心身障害とは、 ・自分で体を動かすことができない重度の肢体不自由 ・年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障害 の2つが重複している状態をいいます。 その状態にある子どもを重症心身障害児、さらに成人した人を含めて「重症心身障害児（者）」といいます。 主な特徴 ○ほとんど寝たまま自力では起き上がれない状態の方が多いです ○移動、食事、着替え、洗面、トイレ、入浴などが自力ではできないため、日常の様々な場面で介助者による援助が必要な方もいます ○声が出せても会話で意思を伝えることは難しいことが多いです	また、障害のあらわれ方は個人差が大きく、少し話をしただけでは知的障害の状況がわかりにくいこともあります。しかし、自分のおかれている状況や抽象的な表現を理解することが苦手であったり、未経験の出来事や状況の急な変化への対応が困難であったりする方は多く、支援の仕方も一人ひとり異なります。 主な特徴 ・複雑な話や抽象的な概念は理解しにくいこともあります ・人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいます ・漢字の読み書きや計算が苦手な方もいます ・自分が納得できるまで同じ質問を繰り返す方もいます 【必要な配慮】 ・ゆっくりはっきりと話したり、コミュニケーションボードなどを用いたりして意思疎通を行う ・資料を簡潔な文章によって作成したり、文章にルビを付したりする ・実物、写真、絵などの視覚的に分かりやすいものを用いて説明する 資料（<u>障害特性と必要な配慮</u>）：重症心身障害 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋 障害特性 重症心身障害とは、 ・自分で体を動かすことができない重度の肢体不自由 ・年齢に相応した知的発達が見られない重度の知的障害 の2つが重複している状態をいいます。 その状態にある子どもを重症心身障害児、さらに成人した人を含めて「重症心身障害児（者）」といいます。 主な特徴 ○ほとんど寝たまま自力では起き上がれない状態の方が多いです ○移動、食事、着替え、洗面、トイレ、入浴などが自力ではできないため、日常の様々な場面で介助者による援助が必要な方もいます ○声が出せても会話で意思を伝えることは難しいことが多いです

旧	新
○口や目の動き、身振りなどを用いて意思を伝えますが、日常的に介護している人でないと読み取りづらいこともあります 資料：精神障害 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋 障害特性 精神障害のある方は、統合失調症、<u>そううつ病</u>、うつ病、てんかん、アルコール依存症、摂食障害等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。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、大半の方は地域で安定した生活を送<u>っ</u>ています。 <u>○統合失調症</u> 幻覚・思考障害、感情や意欲の障害など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく<u>なる</u>、対人関係が難しくなるなど、さまざまな生活障害を引き起こします<u>が、薬によってこれらの症状を抑えることもできます。</u> <u>○気分障害</u> 気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味がなくなったりして、日常生活に支障が現れます。 <u>○てんかん</u> 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病気です。<u>薬によって約8割の方は発作を止められるようになっています。</u>	○口や目の動き、身振りなどを用いて意思を伝えますが、日常的に介護している人でないと読み取りづらいこともあります 資料<u>（障害特性と必要な配慮）</u>：精神障害 <u>障害者施策推進本部（事務局：内閣府）発行『公共サービス窓口における配慮マニュアル』（平成17年（2005年））、内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋</u> 障害特性 精神障害のある方は、統合失調症、うつ病、<u>双極性障害（躁うつ病）</u>、てんかん、アルコール依存症、<u>認知症</u>、摂食障害等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。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、大半の方は地域で安定した生活を送<u>られ</u>ています。 統合失調症<u>は</u>、幻覚・思考障害、感情や意欲の障害など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断ができにくく、対人関係が難しくなるなど、さまざまな生活障害を引き起こします。<u>おおよそ100人に1人がかかる大変身近なものといわれています。</u> <u>うつ病は、気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を持てなくなったりして、日常生活に支障が現れます。国内の調査によると、うつ病を経験している人は約15人に1人とされています。</u> <u>双極性障害（躁うつ病）は、うつ状態では死にたくなるなど、症状によって生命の危機をもたらす一方、うつと正反対の躁状態を放置すると、人間関係、社会的信用、仕事や家庭などが損なわれる重篤な疾患です。</u> てんかんは、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病気です。 <u>アルコール依存症は、長年にわたって大量のお酒を飲み続けるうち、飲酒のコントロールが自分でできなくなり、身体をこわしたり、職場や家庭でのトラブルが引き金となって人間関係をこわすことがある病気です。</u> <u>認知症は、いったん獲得された認知機能（記憶、言語、学習、判断力等）が持続的に低下し、さっきのことが思い出せない、今まででできたことができない、暴言・暴力、徘徊、妄想等が生じる等により生活に支障を生じた状態をいいます。</u>

旧	新
主な特徴 ・ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多いです ・外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいます ・精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多いです ・周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感をもってしまう方もいます ・学生時代^①の発病したことや、入院が長くなったことなどで、社会生活に慣れていない方もいます ・気が動転して声の大ききの調整が適切にできない場合もあります ・認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいます 【必要な配慮】 ・細かく決まった時間や多人数の集団で行動することが難しいときには、時間やルールなどの柔軟な運用を行うようにする ・曖昧な情報や一度に複数の情報を伝えると対応できないときには、具体的な内容や優先順位を示すようにする ・情緒不安定になりそうなどときには、別室などの落ち着ける場所で休めるようにする 資料：発達障害 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））より抜粋 障害特性 <u>発達障害とは、自閉症、学習障害（LD）、注意欠如・多動性障害（ADHD）等、脳機能障害であって、通常低年齢において症状が発現するものです。発達障害には、知的障害を伴う場合と伴わない場合とがあります。</u>	主な特徴 ・ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多いです ・外見からは分かりにくく、障害について理解されずに孤立している方もいます ・精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多いです ・周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感をもってしまう方もいます ・学生時代に発病したことや、入院が長くなったことなどで、社会生活に慣れていない方もいます ・気が動転して声の大ききの調整が適切にできない場合もあります ・認知面の障害のために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいます 【必要な配慮】 ・細かく決まった時間や多人数の集団で行動することが難しいときには、時間やルールなどの柔軟な運用を行うようにする ・曖昧な情報や一度に複数の情報を伝えると対応できないときには、具体的な内容や優先順位を示すようにする ・情緒不安定になりそうなどときには、別室などの落ち着ける場所で休めるようにする 資料（<u>障害特性と必要な配慮</u>）：発達障害 内閣府発行『障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル』（令和6年（2024年））<u>、大阪府発行『ほんま、おおきに！！～ひろげようこころの輪～障がい理解ハンドブック』（令和6年（2024年））</u>より抜粋 障害特性 <u>発達障害者支援法では、発達障害を「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能障害であってその症状が通常低年齢において発現するもの」と定義し、支援の対象としています。発達障害には、知的障害を伴う場合と伴わない場合とがあります。なお、平成30年6月に世界保健機構（WHO）から国際疾病分類の第11回改訂版（ICD-11）が公表されました。現在、診断名も含め、そ</u>

旧	新
主な特徴 ○外見から分かりにくいです ○相手の言っていることを、そのまま繰り返す可能性があります ○遠回しの言い方や曖昧な表現だと理解が難しい方もいます ○相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいます ○想定外のことが起きた際に自分で立て直すことが苦手な方もいます ○一般的な社会的コミュニケーションスキルが十分ではない方もいます ○関心あることばかり一方的に話す方もいます ○知的発達に遅れがないものの、流暢に音読することができない方もいます 【必要な配慮】 ・書籍やノートなどを用いた読み書きに困難があるときには、タブレットなどの補助具を用いることができるようにする	<u>の適用に向けたさまざまな検討がすすめられている段階のため、本要領では主に発達障害者支援法で定義されている名称を用います。</u> <u>自閉症・アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害（自閉スペクトラム症）</u> <u>相手の気持ちを理解したり、相手の立場に立って物事を考えたりすることが苦手など、対人関係やコミュニケーションの難しさが主な特徴です。また、同じ行動を繰り返したり、興味のあるものにこだわったり、変化に対応することの苦手さなどが見られます。</u> <u>学習障害（LD）</u> <u>全体的な知的発達に遅れはありませんが、読み書きや計算など、特定のことに困難があります。学習や仕事の場面で、書くことや文章を読むこと、計算などの極端な苦手さが見られます。</u> <u>注意欠陥多動性障害（ADHD）</u> <u>注意力と集中力に欠けること、多動性（じっとしてられない）や衝動性（考えずに行動してしまう）といった特徴があります。気が散りやすく一つのことに集中して取り組むことが難しかったり、ケアレスミスや失くし物が多い、整理整頓が難しいといった苦手さが見られます。</u> 主な特徴 ○外見から分かりにくいです ○相手の言っていることを、そのまま繰り返す可能性があります ○遠回しの言い方や曖昧な表現だと理解が難しい方もいます ○相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいます ○想定外のことが起きた際に自分で立て直すことが苦手な方もいます ○一般的な社会的コミュニケーションスキルが十分ではない方もいます ○関心あることばかり一方的に話す方もいます ○知的発達に遅れがないものの、流暢に音読することができない方もいます 【必要な配慮】 ・書籍やノートなどを用いた読み書きに困難があるときには、タブレットなどの補助具を用いることができるようにする

旧	新
・感覚過敏があるときには、それを和らげるための対処（例えば聴覚過敏に耳栓使用）を行えるようにする ・作業手順や道具配置などにこだわりがあるときには、一定のものを決めておくようにする	・感覚過敏があるときには、それを和らげるための対処（例えば聴覚過敏に耳栓使用）を行えるようにする ・作業手順や道具配置などにこだわりがあるときには、一定のものを決めておくようにする ・<u>あいまいな表現を避け、何をどうしてもほしいかなど、伝えたい内容を具体的に説明する</u> ・<u>一度にたくさんの指示があると、すべてを理解することが難しかったり、優先順位をつけるのが難しくなったりする場合があるため、ひとつひとつ順を追って伝えたり、内容をメモに書いて渡すなどの配慮があると、理解しやすくなる</u> ・<u>苦手なことに注目するだけではなく、その人の強味や興味関心を活かすことも考えながら、その人に合った方法を相談して決めていくようにする</u> <u>資料（障害特性と必要な配慮）：高次脳機能障害</u> <u>大阪府発行『ほんま、おおきに！！～ひろげようこころの輪～障がい理解ハンドブック』（令和6年（2024年））より加筆</u> <u>障害特性</u> <u>けがや病気により脳に損傷を受けたことが原因で生じる認知面の障害のことをいいます。新しい情報を覚えたり、物や人に集中したり、物事を計画的にすすめたり、感情をコントロールし、相手の気持ちを理解することなどが難しくなるといった症状があります。</u> <u>外見からはわかりにくい障害であるため、周囲の人が理解しにくく、本人の性格であると誤解されることも多いです。</u> <u>主な特徴</u> <u>○約束や予定を忘れたり、何度も同じことを聞いたりしてしまいます</u> <u>○気が散りやすく、集中力を持続させることが苦手です。同じミスを繰り返してしまうことがあります</u> <u>○考える前に行動してしまったり、言われないと行動できなかったりします。</u> <u>○感情や行動を自分でコントロールするのが難しくなります</u> <u>【必要な配慮】</u> <u>・大事なことは「ゆっくり、わかりやすく、具体的に」伝え、一つずつお願いしたり、忘れないようにメモにして渡したり、工夫をする</u>

旧	新
	・<u>職場では、本人の状態に合わせて仕事の内容や量を調整し、また、「日課をシンプルにする」など、行動を習慣化することでできることも増えるため、周囲の人の支援により環境調整などを行うことが大切である</u>

質問・意見内容	回答内容
1 様式2の申出者又は相談者の障害種類について、その他、不明にはどのような内容が含まれるのか。	大阪府の相談受付票の類型に合わせて案を作成いたしました。 どのような場合に該当する想定なのか大阪府に確認した内容は次のとおりでございます。 「その他は、どれにも該当しない(分類がしにくい)高次脳機能障害や、化学物質過敏症、電磁波過敏症で障害にはあてはまらないが、社会的障壁がある人。 不明は、話を聞いている中で、どの障害があるのか、本人から申し出がない場合。 障害の分類のために、根掘り葉掘り聞くのは、相談者本人や相談員の負担となる。 よって、本人の申し出がなく、障害分類が特定できない場合に不明としている。」
2 第2章1(3)その他留意すべき点 お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解得を図ることが求められます。 とあるが、相互理解得を図るという部分はどういう意味であるか。	記載誤りでございます。 相互理解得を図る ⇒ 相互理解を図る に修正いたします。
3 第2章1(1)及び第3章1(3) 「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」 その他の支援機器等とは何をさすのか。	視覚障害のある方が使用する音声読み上げ機器などが挙げられます。 「補助犬、車椅子や視覚障害者が使用する音声読み上げ機器など支援機器の利用、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」に修正いたします。
4 第1章4(2) 職員雇用形態の名称が変わったのはなぜか。	地方公務員法の改正に伴い、新たな職員区分が創設されたため修正したものでございます。
5 資料(障害特性と必要な配慮): 盲ろう(視覚と聴覚の重複障害) 【必要な配慮】 庁舎のカウンターに行った際等、「どうぞ」と一声かけてほしい。人がいるかわからない。また、応対中席を離れるときなど、状況が変わるときにも一声かけてほしい。	【必要な配慮】に「受付などの対応時には「どうぞ」と最初にひと声かけ、途中で席を外すなど対応状況が変わる時にも、その旨を伝える。」を追記いたします。
6 対応要領策定後、必要な配慮・対応などについて、誰でも理解できる資料を作成してはいかがか。	今後の検討課題と認識しております。

質問・意見内容		回答
1	第2章1(1)障害を理由とする不当な差別的取扱の定義 二つ目の○「提供に当たって～条件をつける」のところが、不自然な個所で改行されている。	ご指摘の箇所につきまして、修正いたします。
2	資料: 盲ろう 「盲ろう」について、視覚と聴覚の重複障害なので、必ずしも「盲」ではないし、「ろう」でもないの でこの表記には違和感がある。「視覚・聴覚重複障害」でもよいのではないか。	ご指摘の箇所につきまして、厚生労働省が示す「障害者差別解消法福祉事業者向けガイド ライン」の内容を参照し修正いたします。 (変更前) 資料: 盲ろう 障害特性 盲ろうは、視覚と視覚の両方に障害がある状態をいいます。 (変更後) 資料: 盲ろう(視覚と聴覚の重複障害) 障害特性 視覚と聴覚の重複障害の人を「盲ろう」と呼んでいますが、障害の状態 や程度によって様々なタイプに分けられます。
3	資料: 発達障害 発達障害を構成する「自閉症」「学習障害」「注意欠陥・多動性障害」については、法律上はそう なっているが国際的な診断基準である、ICD-11やDSM-5-TRでは、名称の変更が提示されてい る。少なくとも注釈書きが必要ではないか。	ご指摘のとおり、注釈書きとしまして、「国が提供する発達障害に特化したポータルサイト 「発達障害ナビポータル」の文章を参考にしまして、障害特性の末尾に「なお、平成30年6月 に世界保健機構(WHO)から国際疾病分類の第11回改訂版(ICD-11)が公表されました。現 在、診断名も含め、その適用に向けたさまざまな検討がすすめられている段階のため、本要 領では主に発達障害者支援法で定義されている名称を用います。」と追記いたします。
4	目次 資料(障害種別の特性) 障害種別の特性という言葉よりも、内閣府発行のマニュアルP110にあるように題名「障害特性」 か、その文面にある「障害種別ごとの特性」のほうがよいのではと思います。	ご指摘の箇所につきまして、内閣府発行のマニュアルにあわせて「障害特性と必要な配慮」 に変更いたします。
5	第1章4(2)職員 全ての市職位(……省略……全ての雇用形態を含みます)について、他の部分のカッコ内と合 わせるのであれば、「含む」ではないでしょうか。	ご指摘のとおり、「含む」に修正いたします。
6	第3章1【「障害を理由とする不当な差別的取扱」に該当しないと考えられる具体例】など 追記された具体例については国などの事例集などからの抜粋でしょうか。市としてよくある例を 選出されたのでしょうか。	具体例は、「内閣府本府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」 より引用しております。
7	新旧対照表の改正案の一番下に「内部障害・難病に起因する障害に含む」と記載されていま すが、資料2には記載がありません。	ご指摘の箇所につきましては、誤りでしたので、新旧対照表から削除いたします。

質問・意見内容		回答
8	意見というかお願いです。改訂後、動画等を活用してもいいので、全職員・窓口委託事業者へ向けた研修を実施していただけるとありがたいです。	改訂後は、豊中市職員対応要領に沿った適切な対応が図られるよう職員や受託事業者等に対する研修を実施するとともに動画等を活用した研修など実施方法についても検討してまいります。
9	資料: 視覚障害【必要な配慮】 視覚障害者が窓口に行った際に職員が前に座られた時と、席を外す時には、必ず声掛けが欲しいです。(声掛けが無い為に前に職員が居られると思い、話し続ける事が有ります。是非、声掛けをお願いします。)	ご指摘の箇所につきまして、「受付などの対応時には「どうぞ」と最初にひと声かけ、途中で席を外すなど対応状況が変わる時にも、その旨を伝える。」を追記いたします。
10	資料2 3ページ 第1章4(4)「合理的配慮」の範囲 合理的配慮の例について、知的・精神障害者に関する例が記述されていない。全体的な記述の傾向として、身体障害には多く言及されているが、知的・精神障害にまつわる説明・例示が少ないと感じる。	ご指摘のとおり、身体障害者以外の例示を次の内容で追記いたします。 ・継続的な通院や服薬が必要なときには、休暇や休憩などについて配慮する。 ・ゆっくりはっきりと話したり、コミュニケーションボードなどを用いたりして意思疎通を行う。 ・書籍やノートなどを用いた読み書きに困難があるときには、タブレットなどの補助具を用いることができるようにする。
11	第2章1(3)その他留意すべき点 障害者も職員の理解に努めるべきであるという記述は非常に良いと思う。	
12	第2章2(2)判断の視点 最下行「知的障害や精神障害(発達障害を含む。)」等 精神障害の()内に、高次脳機能障害の記述がない。また、資料2、2ページ、第1章4(1)障害者(障害者基本法第2条) 精神障害(発達障害及び高次脳機能障害を含む。)の表記と不整合である。	ご指摘のとおり、修正いたします。
13	第2章2(2)判断の視点 三つ目の○「特に障害のある女性に対しては～」 主にSDGs、ジェンダー問題に配慮した記述として評価するが、男性を軽んじて良い訳ではない点に留意したい。また、可能ならば、医学的に定義された男性でも女性でもない性、インターセックス(性分化疾患(DSD)の方)への配慮も明示されると良いと考える。	ご意見の箇所につきましては、「内閣府本府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」から引用いたしました。 ご意見につきましては、今後の参考とさせていただきます。
14	いずれも内閣府のマニュアルの抜粋であるが、改正前の、そううつ病、うつ病、アルコール依存症、認知症、自閉症、アスペルガー症候群、注意欠陥多動性障害(AD/HD)、学習障害(LD)に関する具体的な説明が丸々削除されたことは大変残念である。むしろ、なぜ、統合失調症、気分障害、てんかんのみの説明を残したのか。削除された患者は自分を蔑ろにされた感じるだろう。そもそも、精神障害の主な特徴5項目「学生時代の発病したことや、」と日本語としての表記も間違っており、内閣府が十全なチェックを行って出した文書とは思えない。慎重な改正を強く求めたい。	ご指摘のとおり、精神障害及び発達障害にかかる疾患ごとの説明が、現行の対応要領と比較し少ないため、追記いたします。

質問・意見内容		回答
15	改正において、全体の表記を「です・ます」調に修正していると考えられるが、多く不統一が見られる。その全てを列挙はしないが、今回の改正箇所内での不統一部分を挙げておく。 第2章2(3)イ 合理的配慮と環境の整備 ・4行目「事前の改善措置を行うものであるが、」 → 「措置を行うものですが、」 ・6行目「に対して、個別の状況に応じて講じられる措置である。」 → 「措置です。」 ・11行目「環境の整備を図ることは有効である。」 → 「有効です。」 明らかに「です・ます」調と「である」調が混在している。	ご指摘のとおり、修正いたします。
16	この度、改正を予定している豊中市職員対応要領は、各々の障害者に対する障害特性をより具体的に明記され、対応する職員が分かりやすく表示されているので、対応がスムーズに行われるように思います。 この要領を機会ある毎に研修を通して説明を行って周知・徹底するとともに、状況の変化に即し適宜修正、見直しをしていただきたい。	改訂後は、豊中市職員対応要領に沿った適切な対応が図られるよう職員や受託事業者等に対する研修を実施するとともに動画等を活用した研修など実施方法についても検討してまいります。また、必要に応じて、豊中市職員対応要領を見直し、適時、充実を図ってまいります。
17	第1章6 作成及び見直し手続 豊中市職員対応要領検討部会の委員の方は、どのような方が委員を務めてくださっているのでしょうか。 様々な障害についてよくご存じの方が委員になっておられるのでしょうか。発達障害に関する記載を見ると、発達障害をよくご存じの委員がいらっしゃるのか不安を感じています。 教育現場での合理的配慮など、子どもに関する記載が少ないと感じます。子どもに関わっておられる委員の方はいらっしゃるのでしょうか。 委員の方の構成について公表していただきたいです。	豊中市職員対応要領検討部会の設置は、第1回豊中市障害者施策推進協議会（令和6年(2024年)10月30日開催）において承認され、部会の委員は豊中市障害者施策推進協議会会長の任命と規定されております。 委員の構成につきましては、第1回豊中市職員対応要領検討部会（令和6年(2024年)11月15日開催）の会議録を市のホームページで公表しておりますので、ご覧ください。
18	第3章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の具体例 資料2 2ページの第1章4「対応要領の対象範囲（2）職員」には「※教職員を含みます。」と記載されています。 学校現場での合理的配慮についての具体例が殆どないのはどうしてでしょうか。 教育委員会が独自で、豊中市職員対応要領とは別に、学校現場での対応要領を作成されているのでしょうか。 学校現場での合理的配慮は子どもが教育を受けるにあたり、とても大切です。高校入試での合理的配慮を受ける上でも、中学校での配慮が考慮されるようです。 「大阪府障がい者差別解消ガイドライン」でも事例編に「教育分野」があります。 大阪府教育委員会が発行している「ともに学び、ともに育つ」でも合理的配慮などについての項目があります。 文部科学省からも「合理的配慮」の例が示されています。 (https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo3/044/attach/1297377.htm) 豊中市の教育現場での合理的配慮の例はどこに示されているのでしょうか。	豊中市立学校へ在籍している児童生徒への合理的配慮については、豊中市障害児教育基本方針(改定版)の基本項目において、一人ひとりの障害の状態や教育的ニーズ等に応じ、教育の公正な機会を保障するため充実に努める旨を記載するとともに、毎年学校に対して、教育課程説明会や研修など機会があるごとに、その理解と実践を促しております。

質問・意見内容		回答
19	第3章2(2)情報の取得、利用及び意思疎通への配慮 二つ目の○「聴覚障害者と会話するときは、本人の希望を確認して、口の動きがはっきり分かるように配慮したり、筆談、読み上げ、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など、柔軟な対応を行う。」となっていますが、元々聴覚障害者の方への配慮に他の障害の方への配慮が付け足された文章で、分かりにくいです。聴覚障害者の方との会話にも、読み上げ、点字、拡大文字が有効な配慮になるような誤解が生じる気がします。	ご指摘の箇所につきましては、次のとおり修正いたします。 (修正後) 聴覚障害者と会話するときは、口の動きがはっきり分かるように配慮したり、筆談・手話を用いる、視覚障害者には読み上げ・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など、本人の希望を確認して柔軟な対応を行う。
20	第3章2(3)ルール・慣行の柔軟な変更 「※本人から申し出があった場合はもちろん、精神障害や内部障害等、外見からはわからない障害がある人の中には、障害があることを人に知られたくないと思っている人もいます。」という箇所の「精神障害や内部障害等、」に「発達障害」を是非明記していただきたいです。 「発達障害」は外見からはわかりにくい障害であるとともに、まだまだ理解が得られていない障害でもあります。外見からはわかりにくい、理解を得にくいということが、発達障害の方の生き辛さを増大させています。本人・保護者が非難されたり支援を得にくい状況を改善するため、「発達障害は外見からはわかりにくい障害である」ということが広く認識されるよう願っています。	ご指摘の箇所につきましては、精神障害の後ろに「(発達障害及び高次脳機能障害を含む。)」を追記いたします。
21	第3章2(3)ルール・慣行の柔軟な変更 「※本人から申し出があった場合はもちろん、精神障害や内部障害等、外見からはわからない障害がある人の中には、障害があることを人に知られたくないと思っている人もいます。」という箇所の「障害があることを人に知られたくないと思っている人もいます。」という表現に問題を感じます。 「障害があることを人に知られたくない」という表現は、「障害を受容ができていない」「障害があることにコンプレックスを持っている」というような、障害がある方自身の問題で障害があることをマイナスに考えるイメージに繋がると思います。「障害があることは人に知られては困ることだ」というイメージにもなるかもしれません。 障害を受容できていて知られたくないと思っているわけではない方や、ありのままの自分自身の自己理解を深め前向きな人生を歩んでいる方にとっても、障害を何処まで開示するかは難しい問題です。 それは、障害を正しく理解してもらうのが難しく誤解を招く可能性があるという社会の側に問題があるからです。また、障害があることに甘えず支援を受けなくてもできそうなところは頑張ってみようという考えで、場面によっては開示しない場合もあります。様々な理由があると思いますが、決して本人のマイナスな問題で障害を開示できない状況ばかりではありません。 「障害があることを人に知られたくないと思っている」ではなく、「障害があることを開示したくない」と思っている」など、他の表現に変更していただきたいです。 「障害受容」「障害の開示」は障害がある方の人生を左右するくらい大きな問題で、難しい問題でもあります。「障害があることを開示したくない」と思っている」という表現は「障害があることを人に知られたくない」と思っている」よりはましだろうと思いますが、ベストだという自信はありません。障害がある方の気持ちに寄り添い、よりよい表現を検討をしていただきたいです。	ご意見につきましては、今後の参考とさせていただきます。
22	第4章 相談体制の整備(法第14条) ②場面・例 「障害者基幹相談支援センターで受けた。」とありますが、この要領が実施された平成28年4月1日に「障害者基幹相談支援センター」で行っていた業務は現在市内7カ所の「障害者相談支援センター」で行っているので、表現を変更した方がいいと思います。	ご指摘のとおり、修正いたします。

質問・意見内容		回答
23	第4章 相談体制の整備（法第14条）⑧対応 相談が入りうる場所：人権相談、障害福祉課、障害者基幹相談支援センター」となっていますが、この要領が実施された平成28年4月1日に「障害者基幹相談支援センター」で行っていた業務は現在市内7カ所の「障害者相談支援センター」で行っているの、表現を変更した方がいいと思います。	ご指摘のとおり、修正いたします。
24	職員等への研修 目次にある「第5章」があった方が分かりやすいです。	第5章が記載漏れでございましたので、追記いたします。
25	職員等への研修 この項目は要領が実施された平成28年4月1日から同じ内容です。 この8年半余りの期間、職員等への研修はどのように実施されたのでしょうか。各部署で研修がどのように行われているのか、各部署ごとにどのような対応をしようとしているのか、各部署から報告はされているのでしょうか。職員対応要領を作成しても、職員の方に浸透するよう研修をしていただかなくては意味がありません。 私は平成28年4月1日から5年間の間に2度に渡り合計3年8ヶ月の期間、非常勤の職員として豊中市で勤務させていただきましたが、この職員対応要領の存在は印象に残っておらず、研修を受けたことも思い出せません。研修の時間を取って講師の方からお話を聞く機会などあれば覚えていたのではと思います。業務の合間に、回覧として資料を見たくらいなら、忘れているのかもしれない。 職員の方一人ひとりがしっかり研修を受け、自分の業務の中でどのように合理的配慮を提供していけばよいのかを各職場で話合う必要もあると思います。 また、各職場での研修や話し合いについて障害福祉課に提出するなど、研修が確実に行われるような工夫も必要だと思います。	例年、豊中市職員対応要領を活用し、障害福祉課職員の講師による新規採用職員研修及び各職場における人権研修を実施しております。 また、毎年9月には障害を理由とする差別について職員の関心と理解を深めるため、全庁にむけ豊中市職員対応要領の周知を行っております。 改訂後は、豊中市職員対応要領に沿った適切な対応が図られるよう、職員や受託事業者等に対する研修を実施するとともに動画を活用した研修など実施方法についても検討してまいります。

質問・意見内容		回答
26	資料：発達障害 内閣府が発行している「障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル」のP117「1.9 発達障害」の内容がそのまま記載されており、豊中市で考えられた内容ではないと思いますが、記載内容について疑問を感じます。 障害特性 発達障害とは、自閉症、学習障害(LD)、注意欠如・多動性障害(ADHD)等、脳機能障害であって、通常低年齢において症状が発現するものです。発達障害には、知的障害を伴う場合と伴わない場合があります。」とあります。 自閉症に関しては1943年にレオ・カナー、1944年にハンス・アスペルガーが論文を発表し、レオ・カナーの論文が広まりました。ハンス・アスペルガーの論文はあまり広まりませんでした。日本でもカナー型の自閉症が「自閉症」として知られるようになりました。その後1981年にローナ・ウィングがアスペルガー症候群を紹介し、アスペルガー症候群も徐々に知られるようになりました。 通常「自閉症」というのはカナー型の自閉症を示し、10年くらい前まではカナー型の自閉症以外にはアスペルガー症候群、高機能自閉症、広汎性発達障害など、様々な診断名が付けられていました。2013年にアメリカ精神医学会の診断基準DSM-5が発表され、自閉症、広汎性発達障害、アスペルガー症候群などの症状を総称して「自閉スペクトラム症(ASD)」とし、2014年にはDSM-5の日本語訳も出て、現在医療機関での診断名は「自閉スペクトラム症」が主流となっています。 DSM-5では「注意欠陥多動性障害」は「注意欠如・多動症」、「学習障害」は「限局性学習症」となっています。 世界保健機関(WHO)が作成したICD(国際疾病分類)は11版(ICD-11)が平成30年6月に公表されました。ICD-11は基本的にDSM-5に準拠し、広汎性発達障害、自閉症、高機能自閉症、アスペルガー症候群などは自閉スペクトラム症に統一されました。 ICD-11は日本で翻訳などの作業をする必要があり、まだ導入されていません。 2004年12月10日に公布された「発達障害者支援法」ではICD-10に基づいて発達障害が次のように定義されています。 「自閉症、アスペルガー症候群 その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障害であってその症状が通常低年齢において発現するものとして政令で定めるものをいう。」 診断名に「自閉スペクトラム症」が広く使われるようになり、「発達障害者支援法」の定義との違いで分かりにくくなっています。 「障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル」のP117「1.9 発達障害」に記載された内容は、いつの時代のどの基準をもとに記されているのか不明ですが、「自閉症」と「自閉スペクトラム症(ASD)」を同意義に使われている例は他にないと思います。「発達障害者支援法」の基準で記されているのなら、「アスペルガー症候群 その他の広汎性発達障害」が抜けています。 何故内閣府がこのような内容で発行したのか大きな疑問を感じますが、「障害を理由とする差別の解消の推進 国・地方公共団体における相談窓口担当者向け相談対応マニュアル」に記された「令和5年度『障害を理由とする差別の解消に向けた事例の収集・分析に係る調査研究』障害者差別の解消に向けた事例分析検討会 構成員名簿」の中に、発達障害の専門家や親の会の代表はいないようです。そのため、発達障害の定義や診断名の混乱について理解されていなかったのかもしれませんが。 「発達障害ナビポータル」(国が提供する発達障害に特化したポータルサイト)の『『発達障害の理解のために』啓発パンフレットのご案内』(https://hattatsu.go.jp/awareness_pamphlet/)では、「平成30年6月に世界保健機関(WHO)から、国際疾病分類の第11回改訂版(ICD-11)が公表されました。この公表を受け、加盟国は分類の翻訳など自国での適用へ向けた準備を開始しており、我が国においてもさまざまな検討が進められているところです。ICD-11の適用はまだ先であるため、本パンフレットでは、発達障害者支援法で定義されている名称を用い、必要に応じて、DSM-5(精神疾患の診断・統計マニュアル第5版)で定義される名称等と補足を加えています。」と記載し、定義・診断名について説明しています。 大阪府では「ええやんちがっても 自閉スペクトラム症の理解のために」「ええやんちがっても 自閉スペクトラム症の理解のために 青年・成人版」を令和5年10月に改訂し、「広汎性発達障がい」を「自閉スペクトラム症」に名称を変更しています。 【必要な配慮】については、内容が乏しすぎます。 大阪府が発行している「発達障がいの理解のために」に記されている「視覚的な情報を提示して説明する」「説明や指示は短い文で、順を追って、具体的に」などは、必要な配慮として欠かせないものだと思います。 この職員対応要領でも、是非分かりやすく正しい説明がされ、実際に役立つ資料となるよう、ご検討をお願いします。	ご指摘のとおり、発達障害者支援法に基づき、「アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害」を追記いたします。 また、注釈書きとしまして、「国が提供する発達障害に特化したポータルサイト「発達障害ナビポータル」の文章を参考にしまして、障害特性の末尾に「なお、平成30年6月に世界保健機関(WHO)から国際疾病分類の第11回改訂版(ICD-11)が公表されました。現在、診断名も含め、その適用に向けたさまざまな検討がすすめられている段階のため、本要領では主に発達障害者支援法で定義されている名称を用います。」と追記いたします。 次に必要な配慮につきましては、「あいまいな表現を避け、何をどうしてほしいかなど、伝えたい内容を具体的に説明する」と「一度にたくさんの指示があると、すべてを理解することが難しかったり、優先順位をつけるのが難しくなったりする場合があるため、ひとつひとつ順を追って伝えたり、内容をメモに書いて渡すなどの配慮があると、理解しやすくなる」を追記いたします。(大阪府発行『ほんま、おおきに！！～ひろげようこころの輪～障がい理解ハンドブック』(令和6年(2024年))より抜粋)

質問・意見内容		回答
27	○意見書対応の取扱い 今回の臨時会議が書面会議となり、直接議論をすることができないのはとても残念です。 提出された意見書の取扱いはどのようになるのでしょうか。 各委員のから提出された意見書の公開、質問に対しての回答はどのようになるのでしょうか。意見については、どのように検討されるのでしょうか。	いただきましたご意見は、本協議会をはじめ、障害者施策推進連絡会議（庁内の部長級会議）などからの様々なご意見と併せ、豊中市職員対応要領検討部会において内容を検討し、その後、回答を予定しております。

※ 現行の豊中市職員対応要領〔平成28年(2016年)4月実施〕からの変更点は、_____部分

第1章 趣旨

- 根拠法令
障害者差別解消法第10条第1項
- 対応要領の目的
法が行政機関等に対し不当な差別的取扱を禁止するとともに合理的配慮の提供を法的義務としたことを受け、障害を理由とする差別について、職員の関心と理解を深める。
- 法制定の背景と考え方
 - ・社会における障害や障害者に対する理解不足が原因と思われる差別事例が少なくなく、この理解不足が、障害者の生きにくさにつながっているため、法は、障害者と障害のない人の相互理解により、共生社会の実現をめざしている。
 - ・この対応要領は、職員が障害者差別かどうか判断に迷うことがあった場合の対応について考え、対話し、理解し合うツールの一つであるとともに、この内容を公表することで、市民一人ひとりの、障害に関する正しい知識の取得や理解が深まり、障害者との建設的対話による相互理解が促進され、取組の裾野が一層広がることを期待するもの。
- 対応要領の対象範囲
 - (1) 障害者（障害者基本法第2条）
難病患者を含む全ての障害者（いわゆる障害者手帳の所持者に限られない）
 - (2) 職員
全ての市職員（再任用職員、会計年度任用職員、任期付職員等全ての雇用形態を含む。）及び本市業務の受託事業者や指定管理者（再委託または第三者委託を受ける者を含む。以下「受託事業者等」という。）のうち市民と接する機会のある業務を行うもの
※教職員を含む。
 - (3) 対象分野
本市が事務・事業を行う分野。
ただし、本市が事業主として職員に行う措置を除く。
 - (4) 「合理的配慮」の範囲（環境の整備との関係）

	合理的配慮	環境の整備
判断の視点	個々の場面において、障害者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮。 →職員の個別の配慮による対応。	不特定多数の障害者を主な対象として、事前に行われる恒常的な改善措置。 →市としての組織的対応により、障害者差別の解消に向けた取組として計画的に推進する。
行政機関の義務	法的義務（法第7条第2項）	努力義務（法第5条） ※他の法令により義務となっているものもある。
例	○車いすの人が段差のある場所に行くために、車いすを持ち上げる。 <u>○ゆっくりはっきりと話したり、コミュニケーションボードなどを用いたりして意思疎通を行う。</u>	○コミュニケーションを支援したり、介助を行う職員の加配。 ○市施設等のバリアフリー化。 ○職員研修

- 作成手続及び見直し手続
 - ・必要に応じて、見直し、適時、充実を図る。
 - ・作成及び見直しにあたっては障害者等の意見を聞く。
 - ・対応要領を公表する。

コラム：公共サービス窓口で働く職員が配慮すべき基礎的事項

- 1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します
- 2) 障害の有無や種類に関わらず、困っている方には進んで声をかけます
- 3) コミュニケーションを大切にします 4) 柔軟な対応を心がけます
- 5) 不快になる言葉は使いません 6) プライバシーには立ち入りません

第2章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の基本的な考え方

- 障害を理由とする不当な差別的取扱の禁止（法第7条第1項）
職員は障害者に対して、不当な差別的取扱を行ってはならない。

障害を理由とする不当な差別的取扱の定義

障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、

 - ・市が行う給付及びサービスや各種機会の提供を拒否する
 - ・提供に当たって場所・時間帯などを制限するなど、障害者でない者に対しては付さない条件を付ける
 - ・補助犬、車椅子や視覚障害者が使用する音声読み上げ機器など支援機器の利用、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

などにより、障害者の権利利益を侵害すること。
- 合理的配慮を行う義務（法第7条第2項）
職員は障害者に対して、合理的配慮を行わなければならない。

合理的配慮の定義

その事務・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行う、必要かつ合理的な配慮のこと。

第3章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の具体例

- 障害を理由とする不当な差別的取扱に「該当する」と考えられる具体例
 - ・障害があることを理由に、窓口対応を拒否する。
- 障害を理由とする不当な差別的取扱に「該当しない」と考えられる具体例
 - ・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害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の学習を設定する。（障害者本人の安全確保の観点）
- 合理的配慮の具体例
 - ・物理的環境への配慮の例：手の届かないところに設置された申込書類を取って渡す。
 - ・意思疎通への配慮の例：聴覚障害者と会話するときは、本人の希望を確認して、口の動きがはっきり分かるように配慮したり、筆談、手話を用いるなど、柔軟な対応を行う。
 - ・ルール・慣行の柔軟な変更の例：外出が困難な人に対して、郵送での手続を認める。
- 合理的配慮の提供義務違反に「該当する」と考えられる具体例
 - ・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。
- 合理的配慮の提供義務違反に「該当しない」と考えられる具体例
 - ・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）

第4章 相談体制の整備

- ・障害者差別に限定した新たな相談機関は設置せず、案件の内容に応じた既存の相談窓口を明確にするとともに、相談などに対応する職員の業務の明確化などを図る。
- ・各職場において障害者差別に係る相談や合理的配慮を求められたときの対応結果を障害福祉課が集約する。

第5章 職員等への研修

本市職員について行うとともに、市民と接する機会のある業務を受託する事業者（再委託・第三者委託を含む）との契約または協定においても、人権研修の実施及びその実施結果の報告を求める。

資料 障害特性と必要な配慮及び関係法令

第 1 回障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領検討部会 改正案からの変更の概要について

第 1 章 趣旨

4 対応要領の対象範囲 (4)「合理的配慮」の範囲

【変更内容】合理的配慮の例に身体障害者以外の例示を追記 (資料 1 P. 3)

- ・継続的な通院や服薬が必要なときには、休暇や休憩などについて配慮する。
- ・ゆっくりはつきりと話したり、コミュニケーションボードなどを用いたりして意思疎通を行う。
- ・書籍やノートなどを用いた読み書きに困難があるときには、タブレットなどの補助具を用いることができるようにする。

第 2 章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の基本的な考え方

1 障害を理由とする不当な差別的取扱の禁止 (法第 7 条第 1 項)

(1) 障害を理由とする不当な差別的取扱の定義

【変更内容】「車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用」に具体例を追記 (資料 1 P. 6)

- ・「補助犬、車椅子や視覚障害者が使用する音声読み上げ機器など支援機器の利用」に変更

第 3 章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の具体例

1 「障害を理由とする不当な差別的取扱」の具体例

【「障害を理由とする不当な差別的取扱」に該当すると考えられる具体例】

【変更内容】(3)「車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用」に具体例を追記 (資料 1 P. 11)

- ・「補助犬、車椅子や視覚障害者が使用する音声読み上げ機器など支援機器の利用」に変更

資料 (障害特性と必要な配慮)

【変更内容】視覚障害の必要な配慮に例示を追記 (資料 1 P. 20)

- ・受付などの対応時には「どうぞ」と最初にひと声かけ、途中で席を外すなど対応状況が変わる時にも、その旨を伝える。

【変更内容】盲ろうに「視覚と聴覚の重複障害」であることを記載 (資料 1 P. 22)

【変更内容】精神障害の疾患ごとの説明を追記 (資料 1 P. 28)

- ・うつ病、双極性障害 (躁うつ病)、アルコール依存症、認知症

【変更内容】発達障害の疾患ごとの説明を追記 (資料 1 P. 30)

- ・自閉症・アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害 (自閉スペクトラム症)、学習障害 (LD)、注意欠陥多動性障害 (ADHD)

【変更内容】発達障害の疾患名は主に発達障害者支援法に定義されているもので記載していることを追記 (資料 1 P. 30)

- ・「なお、平成 30 年 6 月に世界保健機構 (WHO) から国際疾病分類の第 11 回改訂版 (ICD-11) が公表されました。現在、診断名も含め、その適用に向けたさまざまな検討がすすめられている段階のため、本要領では主に発達障害者支援法で定義されている名称を用います。」を追記。

【変更内容】発達障害の必要な配慮に例示を追記（資料1 P.31）

- ・あいまいな表現を避け、何をどうしてほしいかなど、伝えたい内容を具体的に説明する
- ・一度にたくさんの指示があると、すべてを理解することが難しかったり、優先順位をつけるのが難しくなったりする場合があるため、ひとつひとつ順を追って伝えたり、内容をメモに書いて渡すなどの配慮があると、理解しやすくなる
- ・苦手なことに注目するだけでなく、その人の強味や興味関心を活かすことも考えながら、その人に合った方法を相談して決めていくようにする

【変更内容】高次脳機能障害を新設（資料1 P.32）

第 1 章 趣旨

○根拠法令

障害者差別解消法第 1 0 条第 1 項

○対応要領の目的

法が行政機関等に対し不当な差別的取扱を禁止するとともに合理的配慮の提供を法的義務としたことを受け、障害を理由とする差別について、職員の関心と理解を深める。

○法制定の背景と考え方

- ・社会における障害や障害者に対する理解不足が原因と思われる差別事例が少なくなく、この理解不足が、障害者の生きにくさにつながっているため、法は、障害者と障害のない人の相互理解により、共生社会の実現をめざしている。
- ・この対応要領は、職員が障害者差別かどうか判断に迷うことがあった場合の対応について考え、対話し、理解し合うツールの一つであるとともに、この内容を公表することで、市民一人ひとりの、障害に関する正しい知識の取得や理解が深まり、障害者との建設的対話による相互理解が促進され、取組の裾野が一層広がることを期待するもの。

○対応要領の対象範囲

（ 1 ） 障害者（障害者基本法第 2 条）

難病患者を含む全ての障害者（いわゆる障害者手帳の所持者に限られない）

（ 2 ） 職員

全ての市職員（再任用職員、非常勤職員、短時間職員等全ての雇用形態を含む。）及び本市業務の受託事業者や指定管理者（再委託または第三者委託を受ける者を含む。以下「受託事業者等」という。）のうち市民と接する機会のある業務を行うもの

※教職員を含む。

（ 3 ） 対象分野

本市が事務・事業を行う分野。

ただし、本市が事業主として職員に行う措置を除く。

（ 4 ）「合理的配慮」の範囲（環境の整備との関係）

	合理的配慮	環境の整備
判断の視点	個々の場面において、障害者から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合に、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮。 →職員の個別の配慮による対応。	不特定多数の障害者を主な対象として、事前に行われる恒常的な改善措置。 →市としての組織的対応により、障害者差別の解消に向けた取組として計画的に推進する。
行政機関の義務	法的義務（法第 7 条第 2 項）	努力義務（法第 5 条） ※他の法令により義務となっているものもある。
例	○車いすの人が段差のある場所に行くために、車いすを持ち上げる。	○コミュニケーションを支援したり、介助を行う職員の加配。 ○市施設等のバリアフリー化。 ○職員研修

○作成及び見直し手続

- ・必要に応じて、見直し、適時、充実を図る。特に法施行後 3 年を経過した時点には、所要の検討を行う。
- ・作成及び見直しにあたっては障害者等の意見を聞く。
- ・対応要領を公表する。

コラム：公共サービス窓口で働く職員が配慮すべき基礎的事項

- 1）相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って応対します
- 2）障害の有無や種類に関わらず、困っている方には進んで声をかけます
- 3）コミュニケーションを大切にします
- 4）柔軟な対応を心がけます
- 5）不快になる言葉は使いません
- 6）プライバシーには立ち入りません

第 2 章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の基本的な考え方

○障害を理由とする不当な差別的取扱の禁止（法第 7 条第 1 項）

職員は障害者に対して、不当な差別的取扱を行ってはならない。

障害を理由とする不当な差別的取扱の定義

障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、
・市が行う給付及びサービスや各種機会の提供を拒否する
・提供に当たって場所・時間帯などを制限するなど、障害者でない者に対しては付さない条件を付ける
などにより、障害者の権利利益を侵害すること。

○合理的配慮を行う義務（法第 7 条第 2 項）

職員は障害者に対して、合理的配慮を行わなければならない。

合理的配慮の定義

その事務・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行う、必要かつ合理的な配慮のこと。

第 3 章 障害を理由とする不当な差別的取扱及び合理的配慮の例

○障害を理由とする不当な差別的取扱の例

- ・障害があることを理由に、窓口対応を拒否する。

○合理的配慮の例

- ・物理的環境への配慮の例：手の届かないところに設置された申込書類を取って渡す。
- ・意思疎通への配慮の例：聴覚障害者と会話するときは、本人の希望を確認して、口の動きがはっきり分かるように配慮したり、筆談、手話を用いるなど、柔軟な対応を行う。
- ・ルール・慣行の柔軟な変更の例：外出が困難な人に対して、郵送での手続を認める。

第 4 章 相談体制の整備

- ・障害者差別に限定した新たな相談機関は設置せず、案件の内容に応じた既存の相談窓口を明確にするとともに、相談などに対応する職員の業務の明確化などを図る。
- ・各職場において障害者差別に係る相談や合理的配慮を求められたときの対応結果を障害福祉課が集約する。

第 5 章 職員等への研修

本市職員について行うとともに、市民と接する機会のある業務を受託する事業者（再委託・第三者委託を含む）との契約または協定においても、人権研修の実施及びその実施結果の報告を求める。

資料 障害種別の特性及び関係法令

会 議 録

会 議 の 名 称		第 1 回障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領検討部会		
開 催 日 時		令和6年(2024年)11月15日（金）10時00分～11時10分		
開 催 場 所		地域共生センター3階大会議室	公 開 の 可 否	㊟・不可・一部不可
事 務 局		福祉部 障害福祉課	傍 聴 者 数	0人
公 開 し な か っ た 理 由				
出席者	委 員	星屋部会長、北野副部会長、寺本委員、湯川委員、上田委員 以上、5名		
	事 務 局	酒井課長、細貝主幹、畑主幹、阿部補佐、増子主査、大汐主事		
	そ の 他			
議 題		案件1．障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領の 改正について 案件2．その他		
審 議 等 の 概 要 (主な発言要旨)		別紙のとおり		

議事要旨

○開会あいさつ

○事務局より会議の案内ならびに配布資料の確認

【案件1】障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領の改正について

（事務局）

- ・案件1について説明。

（部会長）

- ・障害者差別にあたる、あたらないなど、相談を受けた時にどのように対応すべきか、それをどのような形で表現していくのか、分かりやすい形を考えていきたい。

（副部会長）

- ・大阪市の差別解消支援地域協議会の部会長をやっている。豊中市の職員対応要領は細かく記載されていて評価する。令和5年度に内閣府が基本方針を改正したことはとても大きい。

内閣府から不当な差別的取扱いに該当する例及び合理的配慮の提供義務違反に該当する、該当しない例が細かく示された。当時の議論で、詳しく例をあげるとそれ以外が排除される可能性があるかと反対される委員、そうでない委員がいた。議論の中で例をあげることになったが、例だけにとらわれないような文言を記載してほしいとの話が合った。それを踏まえても、豊中市はしっかり書きつけられている。

- ・様式2の合理的配慮の申出又は障害者差別に関する相談報告書の申出者又は相談者の障害種類にその他、不明とあるがどういった場合に該当するのか教えてほしい。

- ・第2章1（3）その他留意すべき点に記載されている日本語は誤りか。

（事務局）

- ・様式2の申出者又は相談者の障害種類については大阪府に確認する。
- ・第2章1（3）その他留意すべき点に記載されている誤りについて修正する。

（委員）

- ・「車椅子、補助犬その他の支援機器等の利用や」と記載されているが、支援機器とは何を指しているのか。

（事務局）

- ・表現が分かりづらいので、例示を入れるなど検討する。

（委員）

- ・庁舎のカウンターに行った際等、「どうぞ」と一声かけてほしい。人がいるかわからない。また、状況が変わるときにも一声かけてほしい。

（事務局）

- ・対応要領にも追記を検討する。

（委員）

- ・対応要領の対象範囲である職員の記載が変わったのはなぜ。

（事務局）

- ・名称が変わったため。

（委員）

- ・細かく書かれているのは評価できる。このとおりにいくのが心配。対応要領ができたなら、次はもっと誰でも理解できるものを作ってみた方がいいのかなと思う。

(事務局)

- ・次回、内容を検討して概要版などをお示ししたい。

(副部会長)

- ・「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の提供」に係る法的判断の検討プロセスフロー図の取扱いについては悩ましいところであり、内容を再確認し次回の検討部会で意見を述べたい。

【案件2】その他

(事務局)

- ・次回開催案内

以上

障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領検討部会 委員名簿（敬称略）

区 分	氏 名	備 考
学識経験者	○ 北野 誠一	西宮市社会福祉協議会共生のまちづくり研究研修所 所長
障害当事者団体	小西 文明	豊中精神障害者当事者会HOTTO 代表
	寺本 美代子	豊中市身体障害者福祉会 副会長 視覚部会
	◎ 星屋 好武	豊中市手をつなぐ育成会 会長
	湯川 英典	豊中難病患者連絡会 代表
	上田 哲郎	豊中市障害者自立支援協議会 会長

◎・・・部会長
○・・・副部会長

令和6年度（2024年度）第2回障害を理由とする差別の解消の推進に関する豊中市職員対応要領検討部会 座席表

日時：令和7年(2025年)1月21日(火)午前10時30分から

場所： 障害福祉センターひまわり会議室1， 2

