

令和6年度（2024年度）第2回豊中市障害者施策推進協議会 次第

日時 令和7年（2025年）3月28日 金曜日
午後2時から4時
場所 第二庁舎3階大会議室

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検討部会
について（報告）

案件2. 豊中市障害者相談支援センター業務運営事業者評価部会について（報告）

案件3. 豊中市障害福祉センター運営検討部会について（報告）

案件4. その他

＜事前資料＞

案件1の資料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

案件1の資料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

案件1の資料3 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概要版
改正案

案件1の資料4 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1の資料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」改正
に関する議論の経緯

（別紙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検討
部会委員名簿

（別紙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
検討部会での意見について

（別紙3） 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

（別紙4） 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
検討部会での意見について

あんけん しりょう とうなかししょうがいしゃそうだんしえん ぎょうむうんえいじぎょうしゃひょうかぶかい ひょうかけっか
案件 2 の資料 1 豊中市障害者相談支援センター業務運営事業者評価部会における評価結果
ほうこく
報告について（案）

あんけん しりょう とうなかししょうがいしゃそうだんしえん ひょうか
案件 2 の資料 2 豊中市障害者相談支援センター評価シート

あんけん しりょう れいわ ねんど ねんど しょうがいふくし うんえいけんとうぶかい ほうこく
案件 3 の資料 令和 6 年度（2024 年度）障害福祉センター運営検討部会（報告）

さんこうしりょう れいわ ねんどだい かいとうなかししょうがいしゃしきくすいしんきょうぎかい ぎ じ がいよう
< 参考資料 > 令和 6 年度第 1 回豊中市障害者施策推進協議会議事概要

(最終改正案)

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 …12

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

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 …16

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 …17

資料（障害特性と必要な配慮）

- 視覚障害 …18
- 聴覚・言語障害 …19
- 盲ろう（視覚と聴覚の重複障害） …20
- 肢体不自由 …21
- 内部障害・難病に起因する障害 …22
- 知的障害 …24
- 重症心身障害 …25
- 精神障害 …26
- 発達障害 …28
- 高次脳機能障害 …30

資料（参考リンク） …31

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。 ○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。	○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、車いす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

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まれます。

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、障害者に丁寧と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かかわらず、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、車いす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

- 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)
- 車いす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、電話以外の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、障害者相談支援センターで受けた。	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。 相談が入りうる場所：人権相談、障害福祉課、障害者相談支援センター

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。

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	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) 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かれ、大きく 4 つのタイプがあります。

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

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、自分の意思を伝えにくい方もいます。

【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

外見からは障害がわかりにくい¹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、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、激しい電気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

参考リンク

○関連条文

- ・ 障害者権利条約

(外務省ホームページ)

https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/jinken/index_shogaisha.html

- ・ 障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）

(内閣府ホームページ)

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/wakugumi.html>

- ・ 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）

(内閣府ホームページ)

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

○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引用文献

- ・ 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））

(内閣府ホームページ)

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/soudan-manual.html>

- ・ 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））

(厚生労働省ホームページ)

https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougai-shahukushi/sabetsu-kaisho/index.html

- ・ 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））

(内閣府ホームページ)

<https://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html>

- ・ 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））

(大阪府ホームページ)

<https://www.pref.osaka.lg.jp/o090050/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai-kaisai.html>

○障害者差別解消法の概要や障害特性ごとの「合理的配慮の提供」に関する事例等の情報

- ・ 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト

(内閣府ポータルサイト)

<https://shougai-sha-sabetukaishou.go.jp/>

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 平成26年度（2014年度）に『第4期豊中市障害福祉計画』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<u>40%</u>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、非常勤職員、短時間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 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<u>四</u>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。	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<u>約30%</u>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 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<u>六</u>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。

旧			新		
両者の違いは、次の表のとおりです。			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		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。
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

旧	新
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。 <u>市長は、法の施行後3年を経過した時点には、豊中市障害者施策推進協議会における障害者差別の解消も含めた障害者長期計画の実施状況に係る監視の結果もふまえて、対応要領についても併せて所要の検討を行うものとします。市長は、対応要領の見直しに当たっても、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きます。</u> 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 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。 （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説明するものとし、理解を得るよう努めます。	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 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 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、車いす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</u> 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（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。<u>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。</u>

旧	新
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<u>ものです。</u> ○合理的配慮は、<u>障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況をふまえ、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ものです。</u>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。 <u>○合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティ※の向上等の環境</u>	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<u>ことに留意する必要があります。</u> ○<u>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。</u>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。

旧	新
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 <u>以下の事例は、あくまでも例示で、これらに限定されたものではありません。また、客観的に見て、正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱に該当しないものがあると考えられます。</u> (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	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。 <u>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</u> <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。</u> <u>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。</u> 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 <u>正当な理由がなく、不当な差別的取扱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。</u> 【「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

旧	新
○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。 （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。 （３）（新設） （新設）	○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。 <u>○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。</u> （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。 <u>○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。</u> <u>○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。</u> <u>（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、車いす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）の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱</u> <u>○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。</u> <u>【「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】</u> <u>（１）正当な理由があるため、不当な差別的取扱に該当しないと考えられる例</u>

旧	新
2 「合理的配慮」の具体例 以下の事例は、あくまでも例示で、<u>これらに限定されたものではありません。</u> （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。 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。 （２）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、<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、手話を用いるなど、柔軟な対応を行う。</u>	○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。<u>（障害者本人の安全確保の観点）</u> ○車いす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。<u>（行政機関の損害発生の防止の観点）</u> ○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、<u>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）</u> 2 「合理的配慮」の具体例 以下の事例は、あくまでも例示で、<u>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。</u> （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。 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、<u>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。</u> ○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、<u>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。</u> （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、<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</u>

旧	新
○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。 ○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。 （新設） （新設）	<u>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<u>申出</u>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。 ○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。 <u>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どうかについては、個別の事案ごとに判断することが必要であることに留意します。</u> <u>【「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】</u> <u>○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。</u>

旧		新	
		○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、電話以外の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	場面・例	対応
	場面・例		対応

旧			新		
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、 <u>勤労者</u> 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、 <u>労働</u> 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、 <u>こども相談課</u>	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、 <u>こども安心課</u>
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。
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	<u>苦情調整委員会（地域福祉課）</u> 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	<u>健康福祉サービス苦情調整委員会（地域共生課）</u> 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。

旧			新		
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、平成２８年４月１日から実施する。 第５章 職員等への研修（省略）			附 則 この要領は、平成２８年４月１日から実施する。 <u>附 則</u> <u>この要領は、令和７年４月１日から実施する。</u> 第５章 職員等への研修（省略）		

旧	新
(様式 1) 1 平成 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) 1 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	平成 年(年) 月 日()	申出又は相談を受けた日	年 月 日()
申出者又は相談者の障害種類 (※1)	視覚 聴覚 言語 肢体 内部 知的 発達 精神 難病	申出者又は相談者の障害種類 (※1)	視覚 聴覚・言語 <u>盲ろう</u> 肢体 知的 精神 発達 内部 () 難病 () <u>重症心身障害 その他 () 不明</u>
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)平成 年(年) 月 日		(報告日) 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		※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	

旧	新
資料（<u>障害種別の特性</u>）：<u>視覚障害のある人</u> <u>障害者施策推進本部発行『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</u> <u>視覚障害のある方の中には、全く見えない方と見えづらい方がいます。見えづらい方の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの方がいます。また、特定の色がわかりにくい方もいます。</u> 主な特徴 ・一人で移動することが困難 <u>慣れていない場所では一人で移動することは困難です。</u> ・音声を中心に情報を得ている <u>目からの情報が得にくい</u>ため、<u>音声や手で触ることなど</u>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】（新設）	資料（<u>障害特性と必要な配慮</u>）：<u>視覚障害</u> <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））より抜粋</u> <u>障害特性</u> 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。 <u>見えづらい場合</u> ・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 <u>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。</u> ・音声を中心に情報を得ている <u>視覚から情報が得にくい</u>ため、<u>音や音声、手で触ること</u>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
資料（障害種別の特性）：聴覚・言語障害のある人 障害者施策推進本部発行『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 <u>聴覚障害のある方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。さらに、言語障害を伴う方とほとんど伴わない方がいます。また、言語障害のある方は、その原因によって、聴覚障害を伴う場合があります。</u> 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とため、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。 ・補聴器をつけても会話が通ずるとは限らない 補聴器をつけている方もいますが、<u>補聴器で音を大きくしても、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。</u> 【必要な配慮】（新設）	・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 <u>障害特性</u> 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。<u>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。</u> 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とため、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 <u>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。</u> 【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									
盲ろう（新設）	・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。									
	<table><tr><td></td><td><u>聞こえない</u></td><td><u>聞こえにくい</u></td></tr><tr><td><u>見えない</u></td><td><u>全盲ろう</u></td><td><u>全盲難聴</u></td></tr><tr><td><u>見えにくい</u></td><td><u>弱視ろう</u></td><td><u>弱視難聴</u></td></tr></table>		<u>聞こえない</u>	<u>聞こえにくい</u>	<u>見えない</u>	<u>全盲ろう</u>	<u>全盲難聴</u>	<u>見えにくい</u>	<u>弱視ろう</u>	<u>弱視難聴</u>
		<u>聞こえない</u>	<u>聞こえにくい</u>							
<u>見えない</u>	<u>全盲ろう</u>	<u>全盲難聴</u>								
<u>見えにくい</u>	<u>弱視ろう</u>	<u>弱視難聴</u>								
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 <u>【必要な配慮】</u> ・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（障害種別の特性）：肢体不自由のある人 <u>障害者施策推進本部発行『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</u> 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。<u>これらの方の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な方、立ったり歩行したりすることが困難な方、身体にマヒがある方、自分の意思と関係なく体が動く不随意運動を伴う方などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、自力走行や電動の車いすを使用される方などがいます。また、病気や事故で脳が損傷を受けた方の中には、身体のマヒや機能障害に加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う方もいます。</u> 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では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方がいます。<u>歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。</u> 車いすを使用されている方では、高い所には、手が届きにくく、床のモノは拾いにくい<u>です。</u> ・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<u>です。</u> ・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<u>です。</u> ・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は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<u>います。</u> 【必要な配慮】（新設）	資料（障害特性と必要な配慮）：肢体不自由 <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））より抜粋</u> <u>障害特性</u> 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、<u>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。</u> 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、<u>転倒しやすいなどの制約があります。</u> 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<u>といわれています。</u> ・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<u>場合があります。</u> ・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<u>場合があります。</u> ・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<u>います。</u> <u>【必要な配慮】</u> ・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

旧	新
資料（障害種別の特性）：内部障害のある人 <u>障害者施策推進本部発行『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））に加筆</u> 内部障害とは、内臓機能の障害であり、<u>身体障害者福祉法では心臓機能、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、肝臓機能障害の7種類の機能障害が定められています。</u> <u>障害者差別解消法の対象となる「障害者」は、心身の機能の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人です。いわゆる障害者手帳を所持していることは要件となっておりませんので、身体障害者福祉法の対象となるほど内臓機能の障害が悪化していなくても、日常生活の上で合理的配慮が必要な場合があることに留意する必要があります。</u> 心臓機能障害は、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。 呼吸器機能障害は、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）を使用している方もいます。 腎臓機能障害は、腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院<u>されている方もいます。</u> ぼうこう・直腸機能障害は、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。 小腸機能障害は、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。	・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 <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））より抜粋</u> <u>障害特性</u> 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。 <u>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。</u> ○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<u>している方もいます。</u> ○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

旧	新
ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能障害は、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る<u>方です。</u> 肝臓機能障害は肝臓の機能の障害で、<u>肝臓移植を受け抗免疫療法を実施している人、肝性脳症※5 や腹水※6 がある等、重篤な状況にある人もいます。</u> <u>※5 肝機能障害により、本来肝臓で除去されるはずの毒物が血液中にたまって脳に到達し、脳の機能が低下する病気。</u> <u>※6 体液を調節するいろいろなホルモンや化学物質の変調など複数の要因が組み合わさって、タンパク質を含む体液が肝臓や腸の表面から漏れ出て腹腔内に蓄積した状態。</u> 主な特徴 ・外見からわかりにくい 外見からは<u>分からない</u>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。 ・携帯電話の影響が懸念される方もいる <u>心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方では、携帯電話から発せられる電磁波等の影響を受けると誤作動するおそれがあるので、配慮が必要です。</u> ・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もいます。 ・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】（新設）	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、<u>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。</u> 主な特徴 ・外見からわかりにくい 外見からは障害が<u>分かりにくい</u>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

旧	新
資料（障害種別の特性）：<u>知的障害のある人</u> <u>障害者施策推進本部発行『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</u> <u>知的障害のある方は、発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。重度の障害のため常に同伴者と行動される方もいますが、障害が軽度の場合には会社で働いている方も大勢います。</u> 主な特徴 ・複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい ・人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方も<u>いる</u> ・漢字の読み書きや計算が苦手な方も<u>いる</u> 【必要な配慮】（新設） 重症心身障害（新設）	・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<u>配慮する</u> 資料（障害特性と必要な配慮）：<u>知的障害</u> <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））より抜粋</u> <u>障害特性</u> <u>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。</u> <u>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。</u> 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）：<u>重症心身障害</u> <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））より抜粋</u>

旧	新
資料（障害種別の特性）：精神障害のある人 障害者施策推進本部発行『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））に加筆 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る方です。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。	<u>障害特性</u> <u>重症心身障害とは、</u> ・自分で体を動かすことができない<u>重度の肢体不自由</u> ・年齢に相応した知的発達が見られない<u>重度の知的障害</u> 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「<u>重症心身障害児（者）</u>」といいます。 <u>主な特徴</u> ・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 ・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 <u>障害特性</u> 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、<u>摂食障害</u>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。

旧	新
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、適正な飲酒が自分でコントロールできなくなり、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 ・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る ・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 ・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る ・学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない方もいる ・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る ・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る 【必要な配慮】（新設）	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<u>です</u> ・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<u>です</u> ・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<u>います</u> 【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

旧	新
資料（障害種別の特性）：発達障害のある人 <u>豊中市発行『発達障害の理解のために』（平成26年（2014年））より抜粋</u> <u>発達障害とは、何らかの要因で中枢神経機能が独特の働きをすることにより、対人関係や行動のコントロール、学業などに支障が生じる状態のことをいいます。</u> <u>ここでは、発達障害の一例を示していますが、子どもから大人まで年齢も様々で、得意・苦手もそれぞれの人によって異なります。</u> <u>自閉症</u> <u>乳幼児期に言葉の発達が遅れ、他人とのコミュニケーションが不得意です。</u> <u>また、特定の物や場所に強いこだわりを示したり、行動のパターン化など、3歳までには何らかの症状が現れます。</u> <u>*特長*</u> <u>慣れた場所の方が安心して活動できることが多いです。また、事前に予定が分かっていた方がスムーズに行動できることが多いです。</u> <u>アスペルガー症候群</u> <u>自閉症と同様の症状が見られますが、知的発達や言葉の発達の遅れはありません。他人の気持ちを理解することが苦手であるため、自分の興味のあることばかりを話すなど、友達との会話が噛み合わないことがよくあります。</u> <u>*特長*</u> <u>記憶力が高い場合があります、気に入ったことや興味があることに関しては多くの知識を持っていることがあります。</u> <u>注意欠陥多動性障害（AD/HD）</u> <u>「集中できない」「落ち着きがなくじっとしてられない」「考えるよりも先に動く」「忘れ物をよくする」などを特長とします。こうした特長のいくつかは幼児期から現れはじめます。</u> <u>*特長*</u>	資料（障害特性と必要な配慮）：発達障害 <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））、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</u> <u>障害特性</u> <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。</u> <u>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>

旧	新
<u>困っている人がいれば早く気づき、気配りができることがあります。</u> <u>学習障害（LD）</u> <u>全体的な知的発達に遅れはないにも関わらず、聞く、話す、読む、書く、計算するなどのうち特定の学習や活動において、困難さを示す様々な状態のことをいいます。</u> <u>＊特長＊</u> <u>その人に合った工夫を見つけることができれば、困難なくこなせることがあります。</u> 主な特徴（新設） 【必要な配慮】（新設）	主な特徴 ・<u>外見から分かりにくいです</u> ・<u>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</u> ・<u>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</u> ・<u>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</u> ・<u>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</u> ・<u>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</u> ・<u>関心あることばかり一方的に話す方もいます</u> ・<u>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</u> 【必要な配慮】 ・<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> ・<u>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</u> ・<u>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> ・<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>

旧	新
資料（障害種別の特性）：難病患者 大阪ふれあいキャンペーン実行委員会パンフレット（平成 25 年度（2013 年度））に加筆 「難病」は、医学的に明確に定義された病気の名称ではありません。一般的には、原因や治療法が解明されていない疾病と言われますが、国の「難病対策要綱」においては、以下のように定義されています。 （１）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	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））より加筆 <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> ・<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>

旧	新
<u>(2) 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ます。</u> <u>難病のある人の状態像</u> <u>「難病のある人」と一口に言っても、疾患数は多く、また個人個人によりさまざまです。</u> <u>疾患により外見・容貌が変化していたり、視覚障がいや肢体不自由などによる行動上の変化があるなどして（障がい者手帳を取得している場合もあります）、病気のあることが他者から見て分かりやすい人もいれば、外見上にはあまり変化がなく他者から病気があることが分かりにくく、「本当に病気を持っているのだろうか」と接する人が印象を抱く場合もあります。</u> <u>〔引用文献：厚生労働省委託事業「難病の雇用管理のための調査・研究会」編（平成19年3月）難病を理解するために～事業主のためのQ&A〕</u> <u>難病のある人の中には、疲れやすい人が多く見られます。また、なかには午前中は体調がよくても夕方になると不調となるなど一日のうちに体調の変動があったり、体調を崩しやすい場合もあります。</u> <u>資料（関連条文）</u> <u>障害者の権利に関する条約（抜粋）</u> <u>資料（関連条文）</u> <u>障害者基本法（昭和45年法律第84号）（抜粋）</u> <u>資料（関連条文）</u> <u>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）</u>	<u>参考リンク</u> <u>○関連条文</u> <u>・ 障害者権利条約</u> <u>（外務省ホームページ）</u> https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/jinken/index_shogaisha.html <u>・ 障害者基本法（昭和45年法律第84号）</u> <u>（内閣府ホームページ）</u> https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/wakugumi.html <u>・ 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）</u> <u>（内閣府ホームページ）</u> https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html

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の引用文献 ・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）） （内閣府ホームページ） https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/soudan-manual.html ・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）） （厚生労働省ホームページ） https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaisahukushi/sabetsu_kaisho/index.html ・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）） （内閣府ホームページ） https://www8.cao.go.jp/shougai/manual.html ・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）） （大阪府ホームページ） https://www.pref.osaka.lg.jp/o090050/keikakusuishin/syougai-plan/sabekai-kaisai.html ○障害者差別解消法の概要や障害特性ごとの「合理的配慮の提供」に関する事例等の情報 ・障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト （内閣府ポータルサイト） https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/

※ 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 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、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) 柔軟な応対を心がけます
- 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、車いす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
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参考リンク集（関連条文・引用文献等）

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

1. 経緯

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「法」という。）第 10 条において、地方公共団体等の機関は、法第 6 条の規定による基本方針に即して、法第 7 条（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）に規定する事項に関し、当該地方公共団体等の機関の職員が適切に対応するために必要な要領（以下「職員対応要領」という。）を定めるよう努めることとされており、本市においては、平成 28 年（2016 年）4 月に策定したものです。

2. 改正の趣旨

令和 6 年（2024 年）4 月 1 日の法改正及び基本方針の変更を踏まえ、職員対応要領の改正を行うものです。

3. 基本方針の主な変更内容

- ・社会的障壁を解消するための手段（車いす、補助犬その他の支援機器等の利用や介助者の付添い等）の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いも障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当することを追記。
- ・不当な差別的取扱いに該当する／しないと考えられる事例を記載。
- ・建設的対話・相互理解の重要性（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のある人と行政機関・事業者等が共に考えていくためには、建設的対話を通じ、お互いの状況の理解に努めることが重要）を追記。
- ・合理的配慮の提供義務違反に該当する／しないと考えられる事例を記載。
- ・環境の整備に関する説明の見直し。

4. 豊中市職員対応要領の主な改正内容

（1）基本方針の変更を踏まえた修正

- ・「不当な差別的取扱の定義」と「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」に、社会的障壁を解消するための手段（車いすや補助犬等）の利用等を理由として行われる不当な差別的取扱いを追記。（P.6/11）
- ・「合理的配慮を行う判断の視点」に建設的対話・相互理解の重要性を追記。（P.7）
- ・不当な差別的取扱に該当しないと考えられる具体例を記載。（P.11）
- ・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」及び「該当しないと考えられる具体例」を記載。（P.13）
- ・合理的配慮と環境の整備の関係について記載。（P.8/9）

(2) その他の改正

- ・第1章「趣旨」の4「対応要領の対象範囲」(4)「合理的配慮の範囲」の合理的配慮の例に身体障害者以外の例示を追記。(P3)
- ・第1章「趣旨」の6「作成及び見直し手続」のうち、法の施行後3年を経過した時点での見直し部分を削除。(P.4)
- ・第4章「相談体制の整備(法第14条)」の相談窓口及び所管課の名称の時点修正。(P.14)
- ・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」の項目「申出者又は相談者の障害種類」に盲ろう、重症心身障害、その他、不明を追記(大阪府の様式に準ずる)。(P.17)
- ・資料(障害種別の特性)を内閣府発行「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3月)等に基づき、内容を変更(各障害者種別に「必要な配慮」を記載、障害種別に「盲ろう(視覚と聴覚の重複障害)」・「重症心身障害」・「高次脳機能障害」を追記、「内部障害」と「難病」を「内部障害・難病に起因する障害」に変更など)。(P.18～P.30)
- ・関連条文や引用文献等のリンク集を追記(P31)

案件 1 の資料 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」改正に関する
議論の経緯

- 令和 6 年 10 月 30 日 第 1 回豊中市障害者施策推進協議会
⇒ 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
対応要領検討部会の設置（別紙 1 のとおり）
- 令和 6 年 11 月 15 日 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
⇒ 意見あり（別紙 2 のとおり）
- 令和 6 年 11 月 26 日 豊中市障害者施策推進連絡会議幹事会（書面開催）
～令和 6 年 12 月 6 日 ⇒ 意見なし
- 令和 6 年 11 月 27 日 豊中市障害者差別解消支援地域協議会代表者会議（書面開催）
～令和 6 年 12 月 11 日 ⇒ 意見あり（別紙 3 のとおり）
- 令和 6 年 12 月 17 日 豊中市障害者施策推進連絡会議（書面開催）
～令和 6 年 12 月 26 日 ⇒ 意見なし
- 令和 7 年 1 月 21 日 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
⇒ 意見あり（別紙 4 のとおり）

案件 1 の資料 5 (別紙 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H0TT0 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

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ないかと思います。	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。
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えます。「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 相談が入りうるところ: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とがあります。」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っていくくなっています。 「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。

質問・意見内容	回答内容
1 豊中市立学校教職員までが職員対応要領に含まれている理由を教えてください。	平成28年4月実施の職員対応要領第1版を策定した当時も本検討部会において、教職員を含めるかどうかの議論がございました。その時は、平成24年に教職員の人事権は豊中市に移譲され、服務規程を市教育委員会が作成していたため、教職員も市職員として、職員対応要領に含むことといたしました。 あわせて豊中市教育委員会では豊中市障害児基本方針を策定しており、その中でも学校における合理的配慮等を基本項目として別途定めて対応しております。
2 資料1 22ページ 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) 「盲ろう」と記載されているが、一般的に「盲」という言葉を「視覚障害」と置きかえて使用されている。視覚と聴覚の重複障害でよいのではないか。	大阪府に確認しましたところ、「盲ろう」は国や大阪府も正式に使用している言葉であり、今後も使い続けるとのことでございます。また、当事者団体である社会福祉法人全国盲ろう者協会に確認しましたところ、「盲ろう」という言葉を使用し活動しており、「盲ろう」という言葉に問題があるという意見や議論はないとのことでございます。以上のことから「盲ろう」という言葉に説明を追加した形の現案のままといたします。
3 「車いす」と「車椅子」が混在している。「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」(通称:バリアフリー法)でも使用されている「車いす」に統一すべきではないか。	ご指摘のとおり、「車いす」の表記に統一いたします。

豊中市障害者相談支援センター業務運営事業者評価部会における評価結果報告について(案)

○評価部会の開催状況等

- *第1回部会（令和6年8月27日）
 - ・豊中市障害者相談支援センター業務運営事業者評価部会の設置
 - ・障害者相談支援センターについて
 - ・今後のスケジュール
- *第2回部会（令和6年11月11日）
 - ・評価の実施案について（実施方法、評価項目・基準等）
 - ・今後のスケジュール
- *事務局による各センターへの訪問調査
（令和7年1月14日、15日、16日、17日、20日）
- *部会によるヒアリング審査
（第3回：令和7年1月28日、第4回：令和7年2月12日）
- *第5回部会（令和7年2月19日）
 - ・評価のまとめ

【豊中市障害者相談支援センター業務運営事業者評価部会】

区 分	委員名
学識経験者	北野 誠一
障害者相談支援センターを利用する者	井上 康
障害者の福祉に関する事業に従事する者	新宮 進
関係行政機関の職員	山田 卓生

1 評価の目的

令和4年度より障害分野における地域包括ケアシステム構築を図ることをめざし、日常生活圏域ごと7か所に豊中市障害者相談支援センター（以下「センター」という）を公募により選定された事業者への業務委託により事業運営を行っている。

市から委託しているのは「基幹相談支援センター業務」及び「相談支援事業」であるが、地域における相談支援の中核的な役割を担うセンターについて、評価を通してより良い事業運営等へ結びつけ、更なる質の向上を図ることを目的として実施した。

2 評価の実施方法

（1）評価の内容と流れ

① 自己評価及び支援事例の報告

各センターは、業務の実施状況について、評価シート（※評価項目・基準）により自己評価を実施し、併せて地域や関係機関との連携における支援事例について、豊中市障害者相談支援センター業務運営事業者評価部会（以下「部会」という。）の事務局（障害福祉センターひまわり）に提出する。

※各項目の評価は4段階（「4よくできている」「3おおよそできている」「2あまりできていない」「1できていない」）。

② 訪問調査

提出された自己評価について、事務局より各センターへの訪問調査を行う。

③ 部会による評価（ヒアリング審査）

部会において、各センターへのヒアリング審査を行い、評価項目・基準等に基づき評価を実施。

④ 豊中市障害者施策推進協議会への報告

部会より豊中市障害者施策推進協議会に報告を行う。

4 評価結果の概要

評価シートの評価項目については、すべての障害者相談支援センターにおいて市が求める基準を満たしており、概ね良好に運営されています。令和4年度の障害者相談支援事業の開始から相談件数も増加しており（令和4年度：39,610件→令和5年度：45,919件）、各センターの利用に拡がりもみられます。

一方で、障害福祉サービスの利用で新規に計画相談の希望があった場合、マンパワー不足などから地域の事業所に繋がらず、セルフプラン対応で各センターが抱え込んでいる現状が見受けられ、本来の基幹業務である地域の相談支援事業者への後方支援、連携には課題があり、相談支援体制の充実・強化が望まれます。

(1) 全体的(共通)な評価と課題

○「組織・運営体制」「障害者相談支援センターの役割」「相談支援事業」「基幹相談」の4つのジャンルから42項目について各センターの取組状況を確認したところ、評価できるところ、改善が望まれるところなど、センターによって差異は見られるが、4段階評価で、各センターとも評価を「B」とした。

4段階評価

- A：市の委託契約で求めている条件以上の高い水準を達成している
- B：市の委託契約で求めている条件を満たしている
- C：市の委託契約で求めている条件を最低限度クリアしている
- D：市の委託契約で求めている条件を達成できていないところがある

○組織・運営体制について

- ・センター所在地と担当圏域が異なるセンターが2か所（少路・庄内）ある。地域住民への周知や利便性に課題もあり、センターへの支援策が必要と考える。
- ・計画相談の契約時には個人情報同意書を書面で取得されているが、一般相談においては工夫が必要である。
- ・各センターによって相談件数にばらつきがみられる。相談件数を算出するに当たっての統一した基準が必要ではないか。
- ・それぞれのセンターで中心に活動している主任相談支援専門員は、1センター以外には経験豊富で活躍されている。

○障害者相談支援センターの役割について

- ・支援会議などへの本人参加・人権研修の充実など、常に障害者視点を意識してほしい。

○相談支援事業について

- ・緊急対応が必要な相談ケースに対して、セルフプランによる対応をせざるを得ない場合が多くみられ、地域の相談支援事業所のサポート業務がなかなか展開できてい

ない。

- ・指定相談支援事業所に引継いだ後の状況確認が定期的に行われていないところが見受けられた。
- ・ピアサポートで寄り添うことで、障害者が孤立せず、相談の支えとなっている。カウンセラーを配置しているセンターは少ないが、利用者への情報提供や支援体制を構築してほしい。
- ・相談支援事業実績報告における相談種別において、地域相談の件数が少ない。
- ・支援者としての専門的意見と障害者の思いが違う場合、その対応は難しいが、障害者の意思を尊重してギャップを埋めていくよう努めてほしい。

○基幹相談について

- ・児童・高齢・障害を跨ぐ重層的・包括的な事例に対する支援については、市の今後の課題として、多くのセンターは、行政と地域包括や社協等との連携を模索している真ただ中である。児童に関しては、学校及び4月以降の市の児相との連携が課題である。
- ・医療・学校・地域活動（民生・児童委員、校区福祉委員）・公民館活動・近隣との関係づくりなど、地域との連携において、地域と協働できるよう主体的に取り組んでほしい。
- ・それぞれのセンターの背景に基づく専門性・得意分野に対して、全般的な相談支援の中心は、精神障害・発達障害であり、今後の専門性の一段の向上が求められる。
- ・市のSV事業等を通じ、相談支援専門員の資質向上に寄与できるよう努められているが、それぞれの担当地域において、より地域の相談支援事業所と顔の見える関係づくりに向けて工夫が必要ではないか。

(2) 個別のセンターに関して

○千里障害者相談支援センター

- ・地域包括支援センター等との連携の中で、発達障害や80-50問題をも視野にいれていることは評価できる。
- ・「様々な障害のある方の支援に携わり、自己決定を尊重し」また、「地域で安心してあたりまえに暮らし、一人ひとりの人生を豊かにしていけるよう相談支援に心がけて」おられる。様々なケース対応の中で、「多機関とは顔の見える関係になりつつあるが、一方で、地域の相談支援事業者との連携は不十分。障害福祉サービスの利用希望があれば、セルフプラン対応で障害者相談支援センターが抱え込んでいる現状もあり、本来の基幹相談が進んでいないことに課題を感じて」おられる。
- ・職員一人ひとりが互いを尊重し、相談し合える関係を意識され、スタッフ間の信頼関係に配慮されている。

○少路障害者相談支援センター

- ・「ピア相談員を配置し、利用者と同じ目線に立って相談・助言等を行うことも大切にして」おられる。
- ・課題としては、「計画相談が必要であっても対応可能な指定事業所がないため、セルフプラン作成補助で対応している現実があり、相談支援専門員の不足が続いている。相談員が常に業務に追われる状態が続くことにより「本人の真のニーズのくみ取りと支援」という本来的な相談支援としての役割が難しくなっている。」と感じておら

れる。

- ・障害者自身が運営主体となり、本人の自己決定を尊重されている。住み慣れた地域で生活できるよう、権利擁護に努められている。

○柴原障害者相談支援センター

- ・「地域に繋げる支援(断らない)、積極的な地域に向けたアウトリーチ」をセンターの取組方針や特徴として挙げられており、地域相談の実績もある。また、相談支援に関しては、「福祉サービス以外の相談(障害者手帳の申請、障害年金申請相談、通勤における付き添い等)の相談もあり幅広い知識や対応、支援を求められている」と、分析されている。
- ・他のセンターに比べ、常勤職員での主任相談支援専門員の配置ができていない状況となっている。
- ・法人理念や施設スローガンを軸に共通認識を持ち、それに向けたアプローチが行われている。
- ・身体に対するピアカウンセラーの紹介はできるが、精神、知的の情報がなく、情報の収集に努めてほしい。
- ・施設入所部署と連携し、地域移行推進のための会議の開催、参加をされている。地域定着のためのバックアップ体制の整備に努めてほしい。

○中央障害者相談支援センター

- ・地域内で基幹相談を担う「中央障害者相談支援センター」、障害者相談支援センターである「地域活動支援センター」の2か所で相談に対応されており、双方の連携もあり、他センターと比較して、多くの発達障害の相談支援を行っていることは、一定評価できる。
- ・ケース検討会等を頻回に行っていることは、望ましいことである。
- ・センターの取組方針や特徴としては、「誰もが自分らしく生き生きと生活できるまちづくりに積極的に貢献していく」、また「ご本人主体の支援を基本方針として、日々の相談支援業務に取り組む」、並びに「地域の住民、民生委員、福祉・医療機関、学校等さまざまな方々と協働して、相談支援業務・社会資源開発に取り組む」を掲げている。
- ・職員の健康と安全を確保するための取組みを進め、心理的負担の軽減に努め、モチベーションの維持・向上に努めている。
- ・きめ細やかな研修、ミーティングが行われている。

○緑地障害者相談支援センター

- ・ケース検討会等を頻回に行っていることは、望ましいことである。
- ・センターの取組方針や特徴として、「地域の社会資源と連携を図り、障害のある方の相談に丁寧に対応している。また地域の関係機関と定期的に交流会や会議を行い、関係性を構築している。法人としては社会医療法人愛仁会グループに所属している為、医療機関との連携も図っている。」ことを挙げられており、担当地域内の各地域の特徴を把握して相談支援に当たっている。
- ・一方で、「計画相談としての対応が難しい事と急ぎのケースが多い為、委託相談支援として、セルフプランでの対応が多い現状」があることを指摘されている。
- ・多方面と連携されている。

- ・法人の母体が医療法人であり、人権の意識醸成など医療との連携を期待したい。

○服部障害者相談支援センター

- ・地域包括支援センター主催の校区福祉ネットワーク等に積極的に参加している。また、福祉事業者等の集まる地域の会合や(子ども食堂、小学校のお祭り、地域の清掃活動など積極的に参加しており、地域に情報を発信していることは、一定評価できる。
- ・相談事例の多くが精神障害の事例であるが、PSW(精神保健福祉士)がいないので、今後の配置を期待したい。
- ・センターとしては、「福祉の総合相談窓口として丁寧な対応、断らない相談支援、制度のはざまに取り残されない支援」を取り組み方針とされている。
- ・当事者出席のカンファレンスを実施するなどの当事者の意思を尊重した支援の実践や、月次・年次報告の期限内の提出などの改善が求められる。
- ・他で断られた案件など自法人で受けるようにしている。

○庄内障害者相談支援センター

- ・PSW(精神保健福祉士)中心の職員体制で、主なニーズには対応できているが、児童の相談が年々増えてきており、今後その分野での専門性の向上、並びに市児相との連携等が課題である。
- ・センター所在地と担当地域とが異なるための周知に関して、一層の戦略が求められる。
- ・センターの取組方針や特徴としては、「アウトリーチ(訪問支援)によるアセスメント」、「タイムリーな支援」、「当事者の個性やストレングス(長所や強み)に注目」「地域の特性を把握し、地域の力を活用」「医療と連携・協力体制をもち、病院・施設からの地域移行を促進」を掲げている。
- ・事例の説明を受けて、相談支援に関する分析にあった「多領域の支援機関と連携し長期的な支援を展開することが多くあった。地域特性もあり多機関連携は比較的柔軟に行うことができている印象」を受けた。

豊中市障害者相談支援センター評価シート

案件 2 の資料 2

1 組織・運営体制

評価項目		評価基準	備 考
(1)事業運営体制について	a	年間事業計画を設定し、計画的な運営を実施できている。	・事業計画に示している目標や支援内容を達成しているか。
	b	所在地や連絡先及び業務時間等（夜間・休日対応含む）地域住民等への周知が図られている。	・事業所の案内や業務内容を地域住民や関係機関に積極的に周知したり、看板等がわかりやすく表示されているか。 ・HP、SNS等の活用
	c	個人情報の保護を遵守できている。 （漏洩防止や職員への指導・研修等）	・マニュアル整備、雇用契約、就業規則などで職員に守秘義務を課しているか。 ・研修等を実施しているか。
	d	苦情受付体制の整備ができている。	・苦情に対し、迅速な対応・処理を行い、対応手順をルール化して
(2)職員体制について	a	適切な職員体制を構築している。 ・相談員4名以上（うち常勤2名以上） ・常勤2名以上は、社会福祉士、精神保健福祉士、相談支援専門員の資格を有すること	・適切な人員配置及び責任者の設置、常勤等必要な資格や経験を持つ職員体制がとられているか。 ・職員体制の届け出を適切にしているか（変更や退職等の届け出含む）。
	b	職員の雇用契約、労働条件が労働関係法令を順守したものと なっている。	・雇用契約書の締結 ・法令順守した労働条件及び賃金支払いとなっているか。 ・社会保険等に参加しているか。
	c	労働環境の整備に努めている。	・職員の業務が過重労働とならないように配慮しているか。 ・職員のメンタルケアに関する取り組みを行っているか。
	d	職員の資質向上の為、人材の育成や支援について、取り組んでいる。	・事業計画においてセンター職員を対象とした研修計画が示されているか。 ・センター職員は、スキルアップや自己研鑽を目的として、可能な限り市等が開催する研修等に参加するよう取り組んでいるか。 ・研修内容については、職員会議等において職員全員にフィードバックし、共有しているか。また、その記録を残しているか。
	e	情報を共有し、共通の認識を持ち、専門的見地を活かして問題解決にあたっている（チームアプローチ）。	支援困難ケースや緊急性の判断が必要な場合には、多様な観点から判断・支援できるよう、複数の職員が関わるための配慮をしている
(3)管理事務について	a	相談記録票、相談記録台帳を作成している。	相談ごとに相談記録票を作成し、台帳管理しているか。
	b	相談記録票、相談記録台帳等、個人情報の漏洩・紛失防止のための保管方法を実施している。	相談記録票、相談記録台帳等個人情報に係る書面の全てを鍵のかかる書庫等で保管しているか。
	c	個人情報の収集や使用する際に同意書を得ている。	個人情報を第三者から収集する場合又は提供する場合は、相談者からの同意書を得ているか。
	d	苦情や事故などのマニュアルが整備されている。	個人情報、苦情対応、事故など対応マニュアルが整備され、その運用が適切になされているか。
	e	事業の実施状況について、月次・年次報告を徹底している。	相談支援事業実績報告書等を定められた期限までに市に提出しているか。

2 障害者相談支援センターの役割

(1)中立性・公平性の確保	a	センターの公共性の確保のため、相談業務等の中で自法人に偏ったを方策をとっていないか。	・新規相談において、障害福祉サービス利用へつなげ場合に事業所が自法人に偏っていないか。
(2)障害者相談支援センターとしての業務の視点	a	相談者に限らず、地域の障害者を取り巻く状況や課題を把握している。	・障害者支援機関だけでなく、地域福祉、教育機関、保健医療機関等との連携により、障害者のニーズの把握に努めているか。 ・協働する関係機関や関係団体等と連携を深めているか。
	b	相談支援センターの役割について地域住民等に積極的な周知をしている。	・地域の会議や交流会等に参加することにより、地域住民等に対して、センターが障害者等の地域の相談窓口であることを周知しているか。 ・地域住民等との交流を通じて、障がい者等の声を拾える仕組みや体制作りをしているか。
	c	意思伝達困難者等、障害に応じたコミュニケーション手段の配慮をしている。	・視覚、聴覚障害者等への配慮をしたコミュニケーションツールや手法の習得等をしているか。
	d	相談者等の状態に応じた継続的支援を行っている。	・支援の状況についての評価（支援の振り返り）等を行い、相談者等にとって適切な支援や対応であるか確認し、相談者の求めている支援を実施しているか。
	e	多問題を抱えた事例や解決困難な事例へ対応するための取り組みをしている。	・勉強会や研修会を通じて事例検討を実施し、多問題を抱えた事例や解決困難な事例に対応できる手法を得ているか。

3 相談支援事業

評価項目		評価基準	備 考
(1) 相談支援	a	相談支援の拒否をしていない。	・専門分野に限らず、三障がいすべての相談について対応しているか。 ・来所困難な相談者に対して、家庭訪問などの対応をしているか。
	b	寄せられている全ての相談について、公平に対応及び支援している。	障害福祉サービス及び障害福祉サービス以外に係る相談にも対応しているか。
	c	支援の実施において、進行管理、支援終了まで適切に対応している。	支援の実施に当たっては、進行管理・事後点検などを実施し、必要に応じて計画の見直し・フィードバック・アフターフォローなどを行っているか。支援が完全に終了するまで管理が行われているか。（支援が中断したまま放置されている事例がないか。）
	d	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	・相談者等から苦情、要望等があれば、対応できるものは対応し、すぐに対応できないものについても適切に対応できるような体制となっているか。
(2)福祉サービスの利用援助（情報提供、相談等）	a	相談者からの障害福祉サービス利用に係る相談に応じ、本人のサービス等利用計画の策定に至るまでに必要な情報提供及び課題整理を行い支援している。	・相談者の障害者福祉サービス利用に係る相談に対し、意向を尊重した複数の選択肢の提示しているか。 ・特定の事業所・手法に偏った支援方法を提示していないか。
	b	利用者及び家族のニーズを把握し支援し、必要に応じ相談者に同行したり、相談者を訪問している。また、相談者がサービス等利用計画を自らつくることを希望する場合に、その支援を行っている。	・本人及び家族の状況や希望・困りごとなどを聞き取り、一緒にニーズの整理を行っているか。 ・ニーズにあった福祉サービスについて情報提供しているか。
	c	関係機関への連携・引継を実施し、その後の状況の確認まで行っている。	・タイムリーな連携・引継を行っているか。 ・連携・引継した後の状況確認を行うことで、それらの判断が適切であったか振り返ることができているか。
(3)社会資源を活用するための支援（各種支援施策に関する助言・指導等）	a	相談者からの障害福祉サービス以外の社会資源に係る相談に応じ、本人が必要とする社会資源の活用に必要な情報提供及び課題整理を行い、当該社会資源の活用につなげている。必要に応じ、相談者に同行したり、相談者を訪問している。	・見学や同行等、相談者が安心して社会資源を利用できるように支援しているか。 ・相談者の社会資源利用に係る相談に対し、意向を尊重した複数の選択肢の提示しているか。
	b	地域と連携し、支援ネットワークの構築を図っている。	・民生児童委員やCSW、ボランティア等と情報の共有を図り、連携する体制ができているか。 ・地域の関係機関・社会資源（インフォーマルなものを含む。）を把握し、相談者へ情報提供できる体制を整えているか。 ・地域福祉ネットワーク会議等に参加しているか。
(4)社会生活力の向上	a	社会生活上必要となる、身だしなみ、健康管理、趣味、余暇活動など、生活力を高めるための助言、指導等を行っている。必要に応じ、相談者に同行したり、相談者を訪問している。	・生活力の向上に向けた助言や指導を行っているか。 ・金銭管理表やスケジュール表、アプリ等のツール活用により相談者等のニーズに応じた支援をしているか。
(5)ピアカウンセリングに関する支援	a	ピアカウンセラー等につなげる相談や情報提供を実施している。	・ピアサポート等（当事者団体・家族会含む）につなげることに努め、相談や情報提供を実施しているか。 ・利用者の状況に応じてピアカウンセラーによる支援を提供できているか。
(6)権利擁護	a	虐待への対応に努めている。	・相談対応の中で虐待が疑われる場合に、虐待防止センターへの通報等、虐待の早期発見、防止に努めているか。 ・虐待が疑われる事案に対し、虐待防止センターと連携し、対応に努めているか。
	b	成年後見制度の利用に努めている。	・成年後見制度や日常生活支援の利用につなげるため、関係機関と連携しているか。
(7)専門機関の紹介等	a	(1) ～ (6) を実施するにあたり、他の地域の相談機関が関わることが求められる場合は、確実に相談者を当該相談機関につないでいる。	・他の適切な専門機関による支援が必要な場合は、当該機関に相談者を繋げているか。

4 基幹相談

評価項目		評価基準	備 考
(1)総合的・専門的な相談支援	a	障害の種別にかかわらず、各種のニーズに対応できる総合的・専門的な相談支援を実施している。	・ 障害児者の障害の状況に係わらず、全ての障害等（発達障害、高次脳機能障害、難病等含む）の相談についても、受付対応しているか。
	b	担当圏域に住所を有する障害者の困難事例に係る、地域の相談機関への支援を行っている。	・ 困難事例を把握したときは、センター内で対応を検討し、他機関連携会議など他の関係機関と連携して問題解決に取り組んでいるか。
(2) 障害者相談支援体制強化の取組み	a	地域の相談支援事業者に対する訪問等による専門的な指導、助言を行っている。	・ 地域の相談支援事業所に対する相談窓口として、専門的見地から積極的な支援を行っているか。 ・ 地域の相談支援事業所が抱える支援困難事例について、関係機関等との連携の下で、具体的な支援方針を検討し、助言を行っているか。 ・ 意見交換会やネットワーク形成支援を実施しているか。 ・ 困難事例に関する検討会など相談支援専門員の資質向上に取り組んでいるか。
	b	地域の相談機関に対する市民・各種福祉事業所等の理解を深めるための啓発等を行っている。	・ 地域の相談機関との信頼関係を構築する取り組みを行っているか。
	c	地域の相談支援事業者の人材育成の支援（研修会の企画・運営、日常的な事例検討会の開催等）を行っている。	・ 研修会や事例検討の開催、インターバルの受入など、相談支援事業所（相談支援専門員）に対する人材育成に取り組んでいるか。 ・ SV事業等を通じて、市内の相談支援事業所（相談支援専門員）のスキルアップに関わっているか。
(3) 地域移行・地域定着の促進の取組み	a	地域移行・地域定着の推進にかかる取組みを行っている。	・ 障害者支援施設や精神科病院等に対する地域移行に向けた普及啓発等行っているか。 ・ 地域生活を支えるための体制整備に係るコーディネートなど行えているか。
(4) 通学支援にかかる制度の取組み	a	保護者の体調や就労等の理由により、ひとりで通学が困難となっている障害のある児童・生徒に通学のために必要な支援を行っている。	・ 制度利用の依頼があった際には、関係機関との調整など適切な対応を行っているか。
(5) 障害者自立支援協議会への参画	a	障害者自立支援協議会に積極的に関わっている。	・ 協議会の各部会など積極的に参加しているか。 ・ センターとして地域における課題の検討や抽出を行っているか。

令和 6 年度（2024 年度）障害福祉センター運営検討部会（報告）

【日程】

令和 6 年（2024 年）11 月 29 日（金）14 時～15 時 30 分

【報告】

令和 5 年度（2023 年度）豊中市障害福祉センター事業報告について
相談支援、虐待防止、貸室、手話講習会、発達障害者支援、手話通訳・要約筆記派遣等の事業について実施内容、実施回数、参加者数、実人員数を報告。また、令和 4 年度から、委託事業となった、施設入浴、送迎、各種講座等についても同様に報告し、評価結果を報告。また、危機管理課の新方針により再度福祉避難所であることを報告。

【ご意見】

- ・相談支援は各事業所から生活相談や就労支援がどこまで対応できていたのかという点の報告がもらえれば、到達状況が確認しやすいのではないかな。
- ・基幹相談支援センターは、相談事案について、機能的にきちんと対応されていると思うが、相談事案の中身の分析、ひまわりの相談事業、各基幹相談支援センター以外の相談支援事業者が、どのような機能を果たしているのかを知る必要があるのではないかな。また、このような内容を分析したうえで、しっかり基幹相談支援センターの評価を行って頂きたい。
- ・行政は制度から人を見るのではなく、人が存在していて、制度があるということを、十分に留意し、制度の運用を図って頂きたい。
- ・福祉避難所に関連して言えば、災害時福祉事業所同士がどう連携されるのか、そして各事業所が、災害時の計画を持っておられるかどうか、という点も確認しながら、今後、進めていくと良いのではないかなと思う。

会 議 録

会 議 の 名 称		令和 6 年度（2024年度）第 1 回豊中市障害者施策推進協議会		
開 催 日 時		令和 6 年（2024年）10月30日（水曜日） 1 4 時 0 0 分～1 5 時 3 0 分		
開 催 場 所		豊中市役所第一庁舎 2 階大会議室	公 開 の 可 否	☒ 可、 ☐ 不可・一部不可
事 務 局		福祉部障害福祉課	傍 聴 者 数	7 人
公 開 し な か っ た 理 由		障害者相談支援センター評価部会にて、公平公正な評価を行えるよう、利害関係発生防止の観点から、部会委員名の発表について非公開としたもの。		
出席者	委 員	大谷会長、星屋副会長、河本委員、北野委員、矢本委員、上田委員、小山委員、福本委員、長永委員、星名委員、六車委員、澤委員、湯川委員、寺本委員、荒木委員、横井委員、三宮委員 以上、17人		
	事 務 局	小野福祉部長、甲斐福祉部次長 （以下、障害福祉課） 酒井課長、細貝主幹、畑主幹、森田補佐、阿部補佐、大東副主幹、加藤副主幹、泉谷係長、酒井係長、大汐主事、乗上主事		
	そ の 他			
議 題		案件 1．会長の選出について 案件 2．豊中市第五次障害者長期計画令和5年度（2023年度）実施状況報告書について 案件 3 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について(報告) 案件 4．豊中市障害者相談支援センター業務運営事業者評価部会の委員について(報告) 案件 5．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

- 市長あいさつ（代読）
- 事務局より会議の案内ならびに配布資料の確認
- 委員紹介、事務局紹介
- 会議成立報告

【案件1】会長の選出について

（議長（福祉部長））

・会長の選任について、協議会条例第4条において、「委員の互選によりこれを定める」となっている。

（委員）

- ・大谷委員を推薦する。

（議長）

- ・大谷委員を推薦する意見がでたがどうか。

（委員一同 拍手）

大谷委員が会長へ就任・あいさつ

（会長）

- ・副会長に星屋委員を指名する。

星屋委員が副会長へ就任

案件の非公開及び案件順の変更について

（会長）

- ・案件1は以上とし、次の案件に移りたいと思うが、よろしいか。

（委員）

- ・1つ提案があるが、よろしいか。

（会長）

- ・どうぞ

（委員）

- ・今日の案件の中に「案件4．豊中市障害者相談支援センター業務運営事業者評価部会の委員について」とある。以前の推進協議会で評価部会の設置報告をいただいたが、その際公平な評価ができるよう委員名の公表については非公開としていたと思う。今回も委員名が特定できるような内容の場合は非公開とすべきだと思うがいかがか。

（会長）

- ・案件4について、非公開で進めたいと提案があった。もし非公開で良ければ案件4と5の順番を逆にし、案件4を最後に取り扱うのが良いと考えるが、いかがか。

（委員）

- ・異議なし

（会長）

- ・事務局から部会の委員名について報告する予定はあるか。

（事務局）

- ・予定している。

(会長)

- ・それでは案件4を非公開とし、また案件順を変更することについて皆様に了解いただいたということで案件2に移る。

【案件2】豊中市第五次障害者長期計画令和5年度(2023年度)実施状況報告書について

(事務局)

- ・案件2について説明。

(会長)

- ・平成30年度から令和5年度までの6年間の計画を立てて推進してきた。最終年度である令和5年度の内容について報告したものだ。なにか意見があればお伺いしたいが、いかがか。

(委員)

- ・先だって、選挙があったけれども、視覚障害者を誘導する方が何人もいてくれるが、誘導の仕方がまちまちのため、一定となるよう周知していただきたい。

(会長)

- ・事務局いかがか。

(事務局)

- ・障害のある方に対してのいろいろな対応については、豊中市の職員対応要領ということで、今現状もマニュアルとして要領を策定している。それに基づき、豊中市職員はいろいろと日々対応しているところだ。この先の案件にもあるが、差別解消法の改正により、また新たにいろいろな事例も提示しながら、改正を進めていくつもりだ。今、委員の方からご意見いただいた内容も含め、しっかりと対応するように進めていきたいと思う。

(会長)

- ・介助の仕方というのは、一つ決まればそのとおりのわけにはいかない。やっぱり双方のコミュニケーションを取りながら、適切な支援方法が望まれるというふうに思っている。従ってまちまちになる場合も、私は有り得るのかなと思っているので、「視覚障害の方やったら、こういう手順で、こういうふうにするよ」ということを決めることも一つだ。やっぱりその人が、どういうふうに投票行為をしたいかというところをちゃんと聞き取って、その人に合わせて支援するあり方があってもいいというふうには思っているので、いろいろご意見を承りながら、改良を加え、適切に投票行動ができるように心掛けていきたいと思う。

(会長)

- ・その他ご意見いかがか。

(委員)

- ・資料の12ページに市立の中学校を卒業した人が「進学」は179人、「その他」が1名とあるが、この1名というのは、どこも行かれなくて、家に引きこもられたというふうに解釈してよろしいか。

(事務局)

- ・教育委員会に確認し、またお伝えする。

(会長)

- ・その他ご意見いかがか。

(委員)

- ・今いただいた案件2の資料は、令和5年の既に終わったことへの報告ということで「こういうことしました、ああいうことしました」というように報告いただいたが、例えば「療育・教育」の

ところの特徴的な取組ということで、「幼稚園では実践を持ち寄って職員の交流を通して学び合いました」、「保健・医療」に関しては、同じように特徴的な取組で、「こころの不安やストレスに対しての相談支援を行いました」ということだが、ここに出てきた課題や、今後その課題に対してどうしていくのかというのは、どう反映されていくのか。

(事務局)

- ・この計画については、既に令和6年度から令和11年度までの計画期間である第六次計画に移行している。第五次の総括・検証を行い、その検証のなかで課題と様々な法律の改正、社会情勢を踏まえ、次の計画にどういうふうな取組をするかという形で施策展開をし、障害児・障害者施策については取り組んでいくという形になっている。長期計画は、内閣府のもとに策定しているものであるため、すべての分野に及ぶものであり、一つ一つの課題は多い。教育、こども、文化、高齢・障害者、あとは、ハード面・ソフト面すべて含めて、いろいろと取り組んでいかないといけない。なかなか細かい、市民委員がおっしゃるような、ピンポイントでなかなかお示しできてはおりませんが、すべて次期計画において、課題解決に向けて取り組んでいる。

(会長)

- ・おそらく委員のご意見は、「学んだのであれば、どんなことを学んだのか」、そのあたりも付け加えてもらおうと理解しやすいなというご指摘かと思う。「学び合いました」というのはどんな学びがあったかというところも入れていただくと、わかりやすい。そのあたりも留意しながら、次の報告には加味をしていただければというふうに思う。

(事務局)

- ・確かに個々の取組はどうなっているかっていうところになると思うが、長期計画の実施状況報告ではそこまでお示ししていない。詳細は分野別計画ということで、それぞれ、教育、こどもなど各部局で計画を持っているため、その分野別計画、関連計画をご確認いただきたい。

(会長)

- ・その他ご意見いかがか。

(委員)

- ・次の計画で豊中独自の内容を反映させていくのは、前年度の計画に基づいて学んだ中から、豊中らしさを見出さないと、どこの市町村でも同じ内容になってしまう。いろんな人の意見がどうやって反映されるのか、それをどう達成したか伝わるような形で発信できたら良いと思う。

【案件3】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について(報告)

(事務局)

- ・案件3について説明。

(会長)

- ・障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針が改正され、行政においてはあわせて対応要領の見直しをするというところで検討会を開きたいというのが報告内容だ。
ご意見いかがか。無いようであれば次の案件に移る。

(事務局)

- ・案件2で委員からご質問いただいた実施報告書の12ページについて支援学級卒業生の進路が「その他1」となっていることについて、在宅をしておられるということで、担当部局から返答があったため報告する。

【案件5】その他(報告)

(事務局)

- ・ 次回開催日程案内（令和7年3月28日14時～16時：第二庁舎3階大会議室）

(会長)

- ・ 次の案件については非公開であるため、傍聴人には退場願いたい。

【案件4】豊中市障害者相談支援センター業務運営事業者評価部会の委員について(報告)

～非公開～

以上

令和6年度豊中市障害者施策推進協議会委員名簿（R6.9.1～）

区分	氏 名	備 考
学 識 経 験 者	大谷 悟	大阪体育大学健康福祉学部健康福祉学科 元教授
	河本 良昭	豊中商工会議所 副会頭
	矢本 千夏	連合大阪北大阪地域協議会豊中地区協議会 特別幹事
	澤 滋	豊中精神保健福祉協議会 理事
	横井 葉子	豊中市医師会 副会長
	星名 拓治	豊中市歯科医師会 専務理事
	六車 浩司	豊中市薬剤師会 理事
	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 者 ・ 障 害 者 の 福 祉 に 関 す る 事 業 に 従 事 す る 者	寺本 美代子	豊中市身体障害者福祉会 副会長
	井上 吉彦	国際障害者年を機に「障害」者の自立と完全参加をめざす豊中市民会議 事務局員
	小西 文明	豊中精神障害者当事者会H0TT0 代表
	三宮 啓司	障害児者を守る豊中連絡協議会
	荒木 龍三	豊中市発達障害者の家族の会（一歩の会）会員
	湯川 英典	豊中難病患者連絡会 代表
	星屋 好武	豊中市手をつなぐ育成会 会長
	長永 幸子	豊中市精神障害者家族会ゆたか会 会長
	上田 哲郎	豊中市障害者自立支援協議会 会長
市 民	小山 直樹	公募委員
	福本 優子	公募委員
行 政	奥村 眞司	池田公共職業安定所 所長

令和6年度（2024年度）第2回豊中市障害者施策推進協議会 座席表

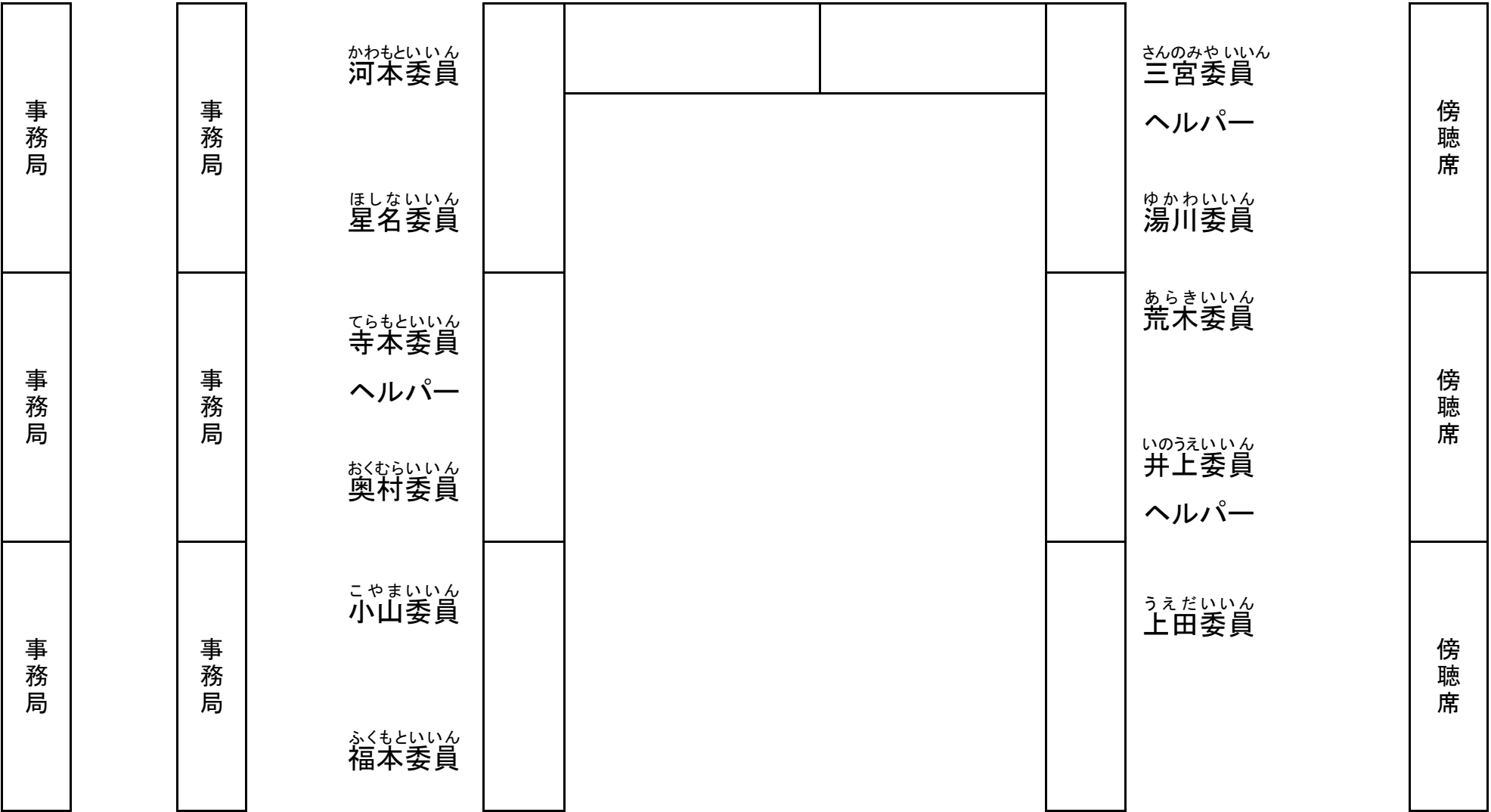
日時：令和7年（2025年）3月28日（金）午後2時から

場所：第二庁舎3階大会議室

オンライン参加者

さわいいん 澤委員、むぐるまいいん 六車委員、きたの いいん 北野委員

星屋副会長
ほしやふくかいちよう
大谷会長
おおたにかいちよう



マイク回し

カメラ

マイク回し

モニター

扉

扉（締切）

扉

○豊中市障害者施策推進協議会条例

昭和 47 年 4 月 1 日

条例第 36 号

改正 平成 6 年 4 月 1 日条例第 13 号

平成 14 年 4 月 1 日条例第 13 号

平成 17 年 4 月 13 日条例第 40 号

平成 19 年 3 月 23 日条例第 1 号

平成 24 年 3 月 30 日条例第 22 号

(設置)

第 1 条 障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）第 36 条第 4 項の規定に基づき、豊中市に障害者施策推進協議会（以下「協議会」という。）を置く。

(組織)

第 2 条 協議会は、委員 20 人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 学識経験のある者
- (2) 障害者
- (3) 障害者の福祉に関する事業に従事する者
- (4) 市民
- (5) 関係行政機関の職員

3 前項第 4 号に掲げる者は、公募により選考する。ただし、応募がなかったときその他やむを得ない理由があるときは、この限りでない。

4 第 2 項第 1 号から第 4 号までに掲げる者のうちから委嘱される委員の任期は、2 年とする。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 委員は、第 2 項第 4 号の委員を除き、再任されることができる。

(臨時委員)

第 3 条 協議会に特別の事項を調査審議させるため、臨時委員若干人を置くことができる。

2 臨時委員は、当該特別の事項に関する調査審議が終了したときは、解嘱されるものとする。

(会長)

第 4 条 協議会に会長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 会長は、会務を総理する。会長に事故があるときは、あらかじめ会長の指名する委員が

その職務を代理する。

(委任規定)

第5条 この条例に定めるもののほか、協議会について必要な事項は、市規則で定める。

附 則

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成6年4月1日条例第13号）

- 1 この条例は、公布の日から施行する。ただし、題名の改正規定、第1条の改正規定（「第30条第3項」を「第30条第4項」に、「心身障害者対策協議会」を「障害者施策推進協議会」に改める部分に限る。）、第2条の改正規定及び次項の規定の施行期日は、市規則で定める。

〔平成6年5月規則第20号により、平成6年6月1日から施行〕

- 2 他の条例の一部改正〔略〕

附 則（平成14年4月1日条例第13号）

この条例は、平成14年9月1日から施行する。ただし、第1条の改正規定は、公布の日から施行する。

附 則（平成17年4月13日条例第40号）

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成19年3月23日条例第1号）

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成24年3月30日条例第22号）

この条例中第1条の規定は公布の日から、第2条の規定は障害者基本法の一部を改正する法律(平成23年法律第90号)附則第1条第1号に規定する規定の施行の日から施行する。

○豊中市障害者施策推進協議会規則

昭和 47 年 4 月 1 日

規則第 34 号

改正 昭和 51 年 5 月 1 日規則第 28 号

昭和 58 年 5 月 2 日規則第 19 号

平成 3 年 5 月 1 日規則第 21 号

平成 6 年 5 月 30 日規則第 21 号

平成 15 年 4 月 1 日規則第 11 号

平成 19 年 3 月 23 日規則第 1 号

平成 24 年 2 月 15 日規則第 4 号

平成 24 年 9 月 28 日規則第 126 号

平成 27 年 3 月 25 日規則第 20 号

平成 31 年 3 月 22 日規則第 33 号

第 1 条 この規則は、豊中市障害者施策推進協議会条例（昭和 47 年豊中市条例第 36 号）
第 5 条の規定に基づき、豊中市障害者施策推進協議会（以下「協議会」という。）の議事
その他必要な事項を定めることを目的とする。

第 2 条 協議会は、会長が招集し、会長が議長となる。

2 協議会は、委員及び議事に関係のある臨時委員（以下「委員等」という。）の過半数が
出席しなければ会議を開くことができない。

3 協議会の議事は、出席委員等の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決する
ところによる。

第 3 条 協議会が必要と認めるときは、協議会に部会を置くことができる。

2 部会は、会長が指名する委員等で組織する。

3 部会に部会長を置き、部会に属する委員等のうちから会長が指名する。

4 部会長は、部会における審議状況及び結果を協議会に報告しなければならない。

第 4 条 会長又は部会長は、必要があると認めるときは、協議会又は部会の議事に関係のあ
る者に出席を求め、その説明又は意見を聴くことができる。

第 5 条 協議会の庶務は、福祉部障害福祉課において処理する。

第 6 条 この規則に定めるもののほか、協議会の運営について必要な事項は、会長が定める。

附 則

1 この規則は、公布の日から施行する。

- 2 この規則施行後最初に招集される協議会の招集及び会長が決定されるまでの協議会の議長は、市長が行なう。

附 則（昭和 51 年 5 月 1 日規則第 28 号）

この規則は、公布の日から施行する。

附 則（昭和 58 年 5 月 2 日規則第 19 号抄）

- 1 この規則は、公布の日から施行する。

附 則（平成 3 年 5 月 1 日規則第 21 号抄）

- 1 この規則は、平成 3 年 5 月 7 日から施行する。

附 則（平成 6 年 5 月 30 日規則第 21 号）

- 1 この規則は、平成 6 年 6 月 1 日から施行する。

- 2 他の規則の一部改正〔略〕

附 則（平成 15 年 4 月 1 日規則第 11 号抄）

- 1 この規則は、公布の日から施行する。

附 則（平成 19 年 3 月 23 日規則第 1 号）

この規則は、公布の日から施行する。

附 則（平成 24 年 2 月 15 日規則第 4 号抄）

- 1 この規則は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 24 年 9 月 28 日規則第 126 号）

この規則は、平成 24 年 10 月 1 日から施行する。

附 則（平成 27 年 3 月 25 日規則第 20 号抄）

- 1 この規則は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 31 年 3 月 22 日規則第 33 号抄）

- 1 この規則は、平成 31 年 4 月 1 日から施行する。

各審議会等委員の皆様

市民協働部理事（人権文化担当）

審議会等における人権に対する配慮について（お願い）

各審議会等委員の皆様におかれましては、市政に対するご理解・ご協力をいただき、誠にありがとうございます。

さて、本市では、過去に執行機関の附属機関（いわゆる審議会）において、委員による同和問題に関する不適切な発言があり、事務局である職員も十分な対応を取ることができず、大きな問題となりました。

本市は、昭和 59 年(1984 年)に人権擁護都市を宣言し、一人ひとりの人権が尊重されるまちづくりを進めています。今後、同じようなことを繰り返すことがないように、職員に対しては、引き続き研修に取り組むとともに、審議会等委員の皆様に対しては、人権尊重の視点を持って会議へ参加、議論を進めていただきますようお願いいたします。また、会議の場に限らず、多様な人びとが集う日常のさまざまな場面においても、人権尊重の視点を大切にしたい関係づくりと行動をお願いします。

別添の審議会等委員向け人権啓発資料「知っておこう その一言が持つ重み～差別・偏見を助長しないために～」に、各人権問題の現状や差別等の例、今後めざす方向性などをまとめているので、ご確認いただき、人権問題についての理解を深めていただきますようお願いいたします。

（お問合せ先）

市民協働部人権政策課 人権平和センター豊中

電 話：06-6841-1313

メール：jinken@city.toyonaka.osaka.jp

審議会等委員向け人権啓発資料

～差別・偏見を助長しないために～

知っておこう

その一言が持つ重み

豊中市 市民協働部 人権政策課

令和6年(2024年)12月作成

部落差別（同和問題）

現状と知ってほしいこと

- ・地域社会や職場等において、**部落差別事象は現在でも起こっています**
市内でも、差別発言や落書きなどがいまだに起こっています
- ・**Web上には部落差別を助長・拡大する情報が掲載されています**
- ・市民意識調査（令和元年度(2019年度)実施）結果では、**約5人に1人がこの5年間に同和問題に関する誤解や偏見に基づくマイナスイメージの発言を聞いたことがある**と回答しています。こういった発言に接したときに、**その誤りに気づき、批判する力をつけていくための教育・啓発が必要です**
- ・同和地区に対する**特別対策は格差の是正であり、優遇ではありません**
なお、同和地区に対する**特別対策は平成14年(2002年)に終了しています**

差別や偏見の例

- ・結婚相手の家族などから**身元調査**をされる、**同和地区出身者であることを理由に反対される**
- ・引っ越し先として同和地区を避ける、同和地区かどうか**調べる**
- ・差別する意図の有無に関わらず、**差別的な情報やうわさ話を信じ、拡散する**
- ・同和地区出身者の**出自をほかの人に暴露する（アウティング）**

差別を助長・拡大するような発言（「部落は避けたほうがいい」、マイナスイメージと結びつけて「やっぱり部落は〇〇だ」など）等をしていないか、自分の中に差別意識は潜んでいないか、定期的に振り返りをお願いします
差別や偏見に同調しないよう、同和問題を知り、差別をしない・許さない・見過ごさないための行動をお願いします

女性

現状と知ってほしいこと

- ・「男は仕事、女は家庭」といった**男女の役割を固定的に捉える意識**が根強く残っており、このことが家庭や職場においてさまざまな差別を生む一因となっています
- ・性犯罪・性暴力、配偶者からの暴力（DV）、職場におけるセクシュアルハラスメントや妊娠・出産等を理由とする不利益な取扱い等の問題も多発しています
- ・雇用の分野においては、**管理職に占める女性の割合が少ない**、男女の**賃金格差**の問題などがあります
- ・日本国憲法や世界人権宣言は男女の同権・平等を定め、女子差別撤廃条約は社会のさまざまな場面における女性差別の禁止を求めています

差別や偏見の例

- **無意識の思い込み**（アンコンシャスバイアス）による女性に対する偏見の例
- ・子育て中の女性には**家庭が大変だろうから出張をさせられない**、責任のある仕事を**任せられない**と本人の意向を確認せずに**決めつけてしまう**
- ・**女性は感情的になるから**話し合いが進まないと考え、会議の時間を長く取る
- ・女子学生が理数系でよい点を取ると「**女の子なのに理科ができてすごいね**」とほめる

配慮しているつもりでも性別による無意識の思い込みによる差別や偏見となります。まずは、自分の中にある「無意識の思い込み」について意識することが大切です

LGBTQをはじめとする性的マイノリティ

現状と知ってほしいこと

- ・性にはさまざまな要素があり、その要素の組み合わせによって、**多様な性**が形作られており、一人ひとり異なります。「女性」「男性」の2つのほか、「両方」「中間」「どちらでもない」「その日によっても違う」など、セクシュアリティは多種多様な性から成り立っています
- ・性的指向や性自認を理由として、差別的な扱いを行うことは、不当なことであり、絶対に許されることはありません
- ・令和5年(2023年)に施行された「性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する法律」の基本理念では、**性的指向及びジェンダーアイデンティティを理由とする不当な差別はあってはならないもの**としています

差別や偏見の例

- ・ホモ、おねえなどの差別発言がある
- ・当人の許可なく勝手にセクシュアリティを他者に伝えてしまう（**アウティング**）
- ・周囲の無理解により、カミングアウトできず、自分の性的指向・性自認を隠して生きざるをえない
- ・家族手当などの制度が異性間の結婚しか想定されていない

このような状況で生きづらさを抱えている当事者がいます。「人には男女のどちらかしかない」という概念を取り払って考えていくことが大切です

子ども

現状と知ってほしいこと

- ・ **豊中市子ども健やか育み条例**：子どもの人権を大切にしながら、子どもがまわりの人から愛され、自分らしく健やかに育つことのできるまちをめざし、平成25年(2013年)に制定しました

○基本理念：**子どもの人権の尊重、子どもの最善の利益の実現、子どもが個性や能力を発揮できる機会の提供**

○子どもの人権：

- 「生きる権利」 安心して生きること
- 「守られる権利」 暴力や虐待、いじめなどから守られること
- 「育つ権利」 自分らしく育つこと
- 「参加する権利」 自分の思いや意見を表明できること

- ・ **こども基本法**：国においても、令和5年(2023年)4月に施行し、全てのこどもが将来にわたって幸福な生活を送ることができる社会の実現をめざし、こども政策を総合的に推進しています

差別や偏見の例

- ・ いじめ、虐待や体罰を受けること
- ・ いじめ、虐待や体罰について、周りの人が気がついていないのに何もしないこと
- ・ 学校や就職先の選択などに関する**子どもの意見について、大人がその意見を無視すること**
- ・ 児童買春・児童ポルノなどの対象になること

(内閣府「人権擁護に関する世論調査」

(令和4年8月調査)より)

社会全体で子どもを愛情深く育むまち・とよなかの実現にご理解とご協力をお願いします



障害のある人

現状と知ってほしいこと

- ・「障害者権利条約」の批准に先立ち、**障害当事者の意見も聴きながら**国内法令の整備を推進し、平成26年(2014年)に批准しました
- ・ **障害の原因はその人でなく社会的障壁にある**という障害の「社会モデル」の考え方をふまえたものになっています
- ・ 障害者差別解消法では、企業や店舗などの事業者や行政機関等に対し、「**不当な差別的取扱い**」を禁止し、「**合理的配慮の提供**」および「**環境の整備**」を行うこととしています。過度の負担のない範囲において、合理的配慮を提供しないことも差別にあたるとされています

差別や偏見の例

- 不当な差別的取扱いと考えられる例
 - ・ **本人を無視して**介助者や支援者、付添いの人だけに話しかける
 - ・ **保護者や介助者がいないと**お店に入れない
 - ・ 身体障害者**補助犬の受入を拒否**する
- 合理的配慮の不提供に該当すると考えられる例
 - ・ 障害のある人から配慮の申出があった内容について、**必要な調整を行うことなく前例がないことを理由に一律に対応を断る**

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あいながら共生する社会を実現するため、障害の「**社会モデル**」の考え方を理解し、**社会的障壁を除去していく**必要があります

外国人

現状と知ってほしいこと

・ヘイトスピーチ

特定の人種や民族の人々に恐怖心を与え、社会から追い出そうとするような差別的言動を、「ヘイトスピーチ」といいます。

(1) 特定の民族や国籍の人々を、合理的な理由なく、**一律に排除・排斥**することを[あおり立てる](#)もの

（「〇〇人は出て行け」「祖国へ帰れ」など）

(2) 特定の民族や国籍に属する人々に対して**危害を加える**とするもの
（「〇〇人は殺せ」「〇〇人は海に投げ込め」など）

(3) 特定の国や地域の出身である人を、**著しく見下す**ような内容のもの
（特定の国の出身者を、差別的な意味合いで昆虫や動物に例えるものなど）

差別や偏見の例

外国人が経験したことや、身の回りで見聞きしたことで、人権問題だと思ったこと

- ・ 風習や習慣などの**違いが受け入れられない**
- ・ **就職・職場で不利な扱い**を受ける
- ・ 職場、学校などで**嫌がらせやいじめ**を受ける
- ・ アパートなどへの**入居を拒否される**
- ・ 宿泊施設や、店舗などへの**入店を拒否される**
- ・ **交際や結婚を反対された**
- ・ **じろじろ見られたり、避けられたりする**

（内閣府「人権擁護に関する世論調査」（令和4年8月調査））

ヘイトスピーチなどの差別的な言動は、見聞きした人に、悲しみや恐怖、絶望感などを抱かせるものであり、決してあってはならないものです。国籍や民族などの異なる人びとが、**互いの文化的違いを認め合い、尊重すること**が大切です

おわりに

人権問題は常に学びのアップデートをしていく必要があります

- ・ **人権問題は、この資料で取りあげたものだけではありません。** 高齢者や犯罪被害者、ホームレスなど、さまざまな問題があります
- ・ 感染症や震災等の災害に伴って**新たに発生する人権問題もあります**
- ・ 時代が進み、問題の捉え方が変わると、**求められる対応も変わっていきます**

人権について、ともに学び続けていきましょう

- ・ 人権は、差別を受けているなど特定の人たちだけの問題ではなく、**すべての人が生まれながらに持っている権利**です
- ・ **自分自身の人権の大切さを知ることが、他者の人権を尊重することにもつながっていきます**
- ・ さまざまな人権問題を知り、人権意識を高め、**人権を尊重することが当たり前のこととして受け入れられる**人権文化のまちづくりに向けて、ともに**学び続けていきましょう**

参考リンク

- ・市の都市宣言（市ホームページ）

<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/shoukai/gaiyou/toshisengen.html>



- ・人権啓発パネル「身近なことから人権を考える」（市ホームページ）

https://www.city.toyonaka.osaka.jp/jinken_gakushu/jinken/panel/2019panel/index.html



- ・じんけん自己診断（法務省ホームページ）

<https://www.moj.go.jp/JINKEN/SHINDAN/index.html>



- ・令和元年度(2019年度)実施 人権についての市民意識調査（市ホームページ）

https://www.city.toyonaka.osaka.jp/jinken_gakushu/jinken/shiminishikichosa/R01_ishikichousa.html



○ 部落差別（同和問題）

- ・部落差別の解消の推進に関する法律（市ホームページ）

https://www.city.toyonaka.osaka.jp/jinken_gakushu/jinken/sengen/burasabetu.html



- ・同和問題啓発動画「部落差別ってなに？」（市ホームページ）

https://www.city.toyonaka.osaka.jp/jinken_gakushu/jinken/douwa_keihatsudouga.html



参考リンク

○ LGBTQをはじめとする性的マイノリティ

- ・ 性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する法律（内閣府ホームページ）

<https://www8.cao.go.jp/rikaizoshin/index.html>



○ 子ども

- ・ 豊中市子ども健やか育み条例（市ホームページ）

https://www.city.toyonaka.osaka.jp/kosodate/kosodatetorikumi/jourei_keikaku/hagukumijorei.html



- ・ こども基本法（こども家庭庁ホームページ）

<https://www.cfa.go.jp/policies/kodomo-kihon>



参考リンク

○ 障害のある人

- ・ 障害者権利条約（外務省ホームページ）

https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/jinken/index_shogaisha.html



- ・ 障害の有無により分け隔てられることのない共生社会の実現に向けた取組
（内閣府ホームページ）

<https://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/r05hakusho/gaiyou/h01.html>



- ・ 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト「共生社会」の実現のために
（内閣府ホームページ）

<https://shogaisha-sabetukaishou.go.jp/kyoseisyakai/>



- ・ 「心のバリアフリー」について（首相官邸ホームページ）

https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/udsuisin/program.html



参考リンク

○ 外国人

- ・ヘイトスピーチ、許さない。（法務省ホームページ）

（本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律）

https://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken04_00108.html

