

障害を理由とする差別の解消の推進に関する 蒲郡市職員対応要領

私たちは、障がいの有無にかかわらず、誰もが人格と個性を尊重し支え合う
まちづくりを推進いたします。

令和8年10月
蒲 郡 市

目次

第1章 総説	1
1 法の背景	1
2 法の基本的な考え方	2
3 蒲郡市の取り組みと姿勢	2
4 対応要領の趣旨	2
5 対応要領の対象	3
6 行政機関等の義務	3
7 法の対象となる障がい者	3
第2章 障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止	4
1 不当な差別的取扱い	4
2 合理的配慮の提供	5
3 障がい種別の特性	6
4 合理的配慮として考えられる具体例	11
第3章 相談等・調整	19
第4章 研修・啓発	22
第5章 附則	22

※「障がい」等の表記について

本市では、「障害者」などの「害」の字の表記について、字に対する印象に配慮するとともに、障がい者の人権をより尊重する観点から、可能な限り「害」の字をひらがなで表記しています。

ただし、国の法令などに基づく法律用語は、「害」の字を使用しています。このため、この対応要領では「がい」と「害」が混在する表現となっています。

第1章 総説

1 法の背景

(1) 障がい者制度の整備

平成18年に国連において、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保すること並びに障害者の固有の尊厳の尊重を促進するための包括的かつ総合的な国際条約である「障害者の権利に関する条約」（障害者権利条約）が採択されました。

我が国では、平成19年に署名し、「障害者基本法」の改正や、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（障害者虐待防止法）」、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）」の施行など、国内法の整備を進めた後、平成26年1月に同条約を締結しました。

年月	「障害者差別解消法」施行に至る法律等の流れ
平成18年12月	「障害者権利条約」採択
平成19年9月	「障害者権利条約」署名
平成23年8月	「障害者基本法」改正
平成24年10月	「障害者虐待防止法」施行
平成25年4月	「障害者総合支援法」施行（一部平成26年4月施行）
平成25年6月	「障害者差別解消法」制定
平成26年1月	「障害者権利条約」批准
平成28年4月	「障害者差別解消法」施行

(2) 障害者差別解消法の制定及び改正

我が国においては、平成23年の障害者基本法の改正において、障がい者に対する差別の禁止が基本原則として明示されました。同法第2条第2号において、社会的障壁については、「障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。」と定義され、また、第4条第1項では、「何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない」こと、さらに、同条第2項では、「社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない」ことが規定されました。

そして、平成25年6月には、行政機関等及び事業者に対し、障がい者を理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、社会的障壁の除去の実施について合理的配慮を提供することを義務付ける（事業者は努力義務）、「障害を理由とす

る差別の解消の推進に関する法律」(障害者差別解消法。以下「法」という。)が制定されました。(平成28年4月施行)

その後、令和3年5月に、事業者による合理的配慮の提供は努力義務から義務へと改正されました。(令和6年4月施行)

2 法の基本的な考え方

障がいの有無にかかわらず、誰もが人格と個性を尊重し支え合う社会(共生社会)を実現するためには、日常生活や社会生活における障がい者の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くことが不可欠です。

このため、法は、障がい者に対する不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向けた具体的な取組を求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、障がい者も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において、自ら進んで取り組むことを促しています。

3 蒲郡市の取組と姿勢

本市では、第4次障害者計画(令和6年度から令和11年度まで)において、「みんなが参加し、つながり、共に生きる蒲郡の現実へ」を基本理念として、「支え合いの促進と差別の解消」の実現を基本目標に掲げています。

障がいの有無にかかわらず、誰もが人格と個性を尊重し支え合う社会(共生社会)の実現に向けて、法の趣旨を踏まえながら、官民が一体となり、あらゆる分野で障がいを理由とする差別を解消し、必要な合理的配慮を行う取組みを推進していかなくてはならないと考えます。

4 対応要領の趣旨

この対応要領は、法第10条第1項に基づき定めるものです。

法では、地方公共団体における対応要領の制定は努力義務となっていますが、本市では、職員が法の趣旨を理解し、障がいのある方に対して適切に対応するために、服務規律の一環として対応要領を定め、職員はこれを遵守することとします。

5 対応要領の対象

(1) 対象となる職員

蒲郡市として統一的な対応及び取組をするために、この対応要領の対象は、市長部局だけでなく、市の機関全ての職員（再任用職員、会計年度任用職員等全ての雇用形態を含む。）を対象とします。

なお、地方公営企業（水道事業、病院事業及びモーターボート競走事業）については、法上は、「事業者」として扱うことが適当であるとされています。そのため、各事業の主務大臣が定める対応指針とともに、この対応要領に沿った適切な対応が必要となります。

(2) 受託業者等

事務の処理等を委託（指定管理者に公の施設の管理運営を行わせること及び事業者と共同で事業を行うことを含む。）するとき又は公の施設を民営化するときは、受託業者等が、当該事業の主務大臣が定める対応指針に則って、法に適切に対応するとともに、委託等の業務に従事する職員が、この対応要領に準じて、適切な対応を行えるよう、必要な措置を講じるものとします。

6 行政機関等の義務

法は、第7条において、障がい者を理由とする不当な差別的取扱い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て定めています。そのため、各職場において、障がいや障がい者に配慮した対応が求められることになります。

7 対象となる障がい者

対象となる障がい者は、障害者基本法第2条第1号に規定する障害者、すなわち、「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」です。

したがって、手帳（身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳）の所持者に限らず、何らかの心身の機能の障がいがあって、社会的障壁により日常生活又は社会生活の制限を受ける方を広くとらえています。

なお、雇用の分野（本市が事業主としての立場からの対応）については、この対応要領の範囲外であり、法とは別に、障害者の雇用の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）及び地方公務員法の定めるところによるものとされています。

第2章 障がい者を理由とする不当な差別的取扱いの禁止

1 不当な差別的取扱い

(1) 基本的な考え方

障がい者に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する、又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がい者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がい者の権利利益を侵害することを禁止しています。なお、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、上記のような扱いを行うことも、障がいを理由とする不当な差別的取扱いに該当します。

【補足】

障がい者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではありません。したがって、以下は、不当な差別的取扱いには当たりません。

- ア 障がい者でない者と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置）。
- イ 合理的配慮の提供による障がい者でない者との異なる取扱い。
- ウ 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がい者に障がいの状況等を確認すること。

(2) 正当な理由の判断の視点

その取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は「正当な理由」に相当するため、不当な差別的取扱いに当たりません。

正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障がい者や第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）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・客観的に判断します。

正当な理由があると判断した場合には、障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることとします。その際には、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大切です。

(3) 不当な差別的取扱いとなりうる事例

- ア 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否すること。
- イ 障がいがあることを理由に書面の交付、資料の送付等を拒否すること。

- ウ 障がいがあることを理由に説明会やシンポジウム等への出席を拒むこと。
- エ 障がいがあることを理由に、来庁の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付添者の同行を拒んだりすること。

上記に記載された事例はあくまで例示です。

ここに記載されていないものが差別に該当しない訳ではありません。また、記載された事例であっても、差別に該当するかどうかは、個別の事案ごとに判断することとなります。

したがって、客観的に見て正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しないこともあります。

2 合理的配慮の提供

(1) 基本的な考え方

行政機関等がその事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障がい者から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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮（合理的配慮）を行わなければなりません。

合理的配慮は、事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障がい者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、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しなければなりません。

また、合理的配慮は、障がい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す。障がい者が現に置かれている状況を踏まえ、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、障がい者にとっての社会的障壁を除去するための必要かつ実現可能な対応案を障がい者と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。

そして、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものです。合理的配慮の提供に当たっては、障がい者の性別、年齢、状態等にも配慮する必要があります。

(2) 意思の表明について

意思の表明は、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の手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられます。

知的障がいや精神障がい等により、本人の意思表示が困難な場合には、家族や介助者等、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。

意思の表明がない場合であっても、社会的障壁の除去を必要としていることが明白であるならば、適切と思われる配慮の提供を申し出るなど、自主的な取組に努めることとします。

(3) 環境整備との関係

合理的配慮は、環境整備を基礎として、個々の障がい者に対し、個別の状況に応じて実施される措置であることから、環境整備の状況により、合理的配慮の内容は異なります。

合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合や、当該障がい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、不特定多数の障がい者を対象とした環境整備を考慮に入れることも重要となります。

(4) 過重な負担の考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

- ア 事務や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）
- イ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ウ 費用や負担の程度

過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることとします。

3 障がい種別の特性

職員が特性に応じた適切な対応の参考とするため、基本的な障がい種別の特性を記載しています。

しかしながら、障がいの程度や種類は多様で十分に対応しきれないことも予想されます。職員は、実際の障がい者への配慮を通じ、障がいに対する理解を一層深め、よりよい対応を図る必要があります。

(1) 視覚障がい

全く見えない状態と見えにくい状態があります。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（視野狭窄（しやきょうさく））、特定の色が分かりにくい（色覚障がい）と様々です。

<特性>

- ・ 慣れない場所では一人で移動することが困難である。
- ・ 保有視力や音声、手で触ることなどにより情報を入手している。
- ・ 文章を読むことや書類に文字を記入することが難しい。

(2) 聴覚障がい・言語障がい（音声機能障がい・言語機能障がい）

全く聞こえない状態と聞こえにくい状態があります。また、言語障がいを伴うこともあります。生まれつき（先天性）、病気や事故、加齢によるもの（後天性）など障がいとなった年齢や環境などによって聞こえ方には個人差があります。補聴器を利用している方もいます。

外見からは障がいのあることが分かりにくく、周囲に気づいてもらえないことも多いです。

<特性>

- ・ 文字や図などの視覚や残存聴力により情報を入手している。
- ・ 声に出して話せるが、相手の声は聞こえない場合がある。
- ・ 補聴器をつけても、明瞭に聞こえていないことがある。
- ・ 文章を読むことや書類に文字を記入することが難しい。
- ・ 発声機能を喪失した方は、食道発声法や電動式人口咽頭等を使用して会話をする場合もある。

※視覚と聴覚の両方に障がいがあることを「盲ろう」といいます。

盲ろうには、全盲ろう（全く見えず聞こえない）、弱視ろう（見えにくく聞こえない）、盲難聴（全く見えず聞こえにくい）、弱視難聴（見えにくく聞こえにくい）の方がいます。障がいの状態や程度等により、コミュニケーション手段、支援方法も異なります。

(3) 肢体不自由

病気やケガなどが原因で、手・足（四肢）や体幹（胴体）の機能が損なわれ、日常動作に困難が生じている状態で、上肢・下肢の切断、機能障がい、脳性マヒなどがあります。杖や義足などの装具、車いすなどを使用しており複数の障がい

が合併していることもあります。

<特性>

- ・ 移動に制約がある。
- ・ 文字の記入が困難。
- ・ 話すことが困難で、自分の意思を伝えるににくい。
- ・ 体温調節が困難。
- ・ 意思とは関係なく身体が動く不随意運動を伴う。

(4) 内部障がい

心臓、じん臓、呼吸器、ぼうこう・直腸、小腸、肝臓、ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能など、身体内部の障がいで、外見からは分かりにくく、周囲の理解を得られにくいことがあります。

<特性>

- ・ 障がいのある臓器だけでなく全身状態が低下しているため疲れやすい。
- ・ 携帯電話の影響が懸念されることもある。
- ・ トイレに不自由している場合もある。

(5) 知的障がい

発達時期において脳に何らかの障がいが生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさがあります。知的能力の程度や、自閉症等の他障がいとの合併障がいにより、障がいの内容や程度に個人差があります。重度の障がいのため常に支援が必要な方もいますが、環境整備と適切な支援により、自立した生活を送ることができる方もいます。

<特性>

- ・ 複雑な話や抽象的な概念を理解しにくい。
- ・ 人に尋ねることや、自分の意見を言うことが苦手。
- ・ 未経験の出来事や急な状況変化への対応が苦手。
- ・ ひとつの行動に執着する方や、同じ質問を繰り返す。
- ・ 外見からは分かりにくく、周囲の理解を得られにくい。
- ・ 漢字の読み書きや計算が苦手。

(6) 精神障がい

統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール依存症等の疾患により、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・服薬と周囲の配慮によって、症状をコントロールし、地域で安定した生活を送ることも可能です。

＜特性＞

- ・ 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。
- ・ 外見からは分かりにくく、理解されずに孤立しがちである。
- ・ 病気のことを他人に知られたくない。
- ・ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持つ。
- ・ 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない。
- ・ 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したりする。
- ・ 幻視や幻聴、妄想が現れることもある。その反動でやる気が起きない、疲労感が濃い状態になることもある。

(7) 発達障がい

脳の機能障がいにより生じるもので、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障がい、学習障がい（LD）、注意欠陥・多動性障がい（ADHD）等、通常低年齢において症状が発現するものです。知的な遅れがある場合もあれば、平均以上の能力がある場合もあります。

＜特性＞

- ・ 外見から分かりにくく、ストレスを感じやすい。
- ・ 相手が言っていることが理解できずに、相手の言ったことを繰り返す。
- ・ 遠回しな言い方やあいまいな表現は理解しにくい。
- ・ 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。
- ・ 場面にあった会話や行動ができない、気持ちをうまく伝えられない。
- ・ 関心のあることを一方的に話す。順序立てて論理的に話すことが苦手。
- ・ 周囲の言動を被害的に受け止め、対人関係やコミュニケーションが苦手。

(8) 高次脳機能障がい

事故や脳血管障がい等の病気により、脳にダメージを受けたことにより生じる、認知障がいや行動障がい等の症状のことをいいます。外見からは障がいのあることが分かりにくく、周囲の理解を得られにくいことがあります。

<特性>

- ・ 記憶障がい（すぐに忘れる、新しいことを覚えられない等）
- ・ 注意障がい（不注意が多い、集中力が続かない等）
- ・ 遂行機能障がい（計画を立てて物事を進められない、指示されないと動けない等）
- ・ 社会的行動障がい（すぐに怒る、欲しいものを我慢できない等）
- ・ 失語症（言葉が出てこない、話の内容を理解できない、字の読み書きができない等）
- ・ 情動面の障がい（こだわりが強い、態度や気持ちの表現が苦手、イライラしやすい、落ち込みやすい、怒りっぽくなる等）

(9) 難病

発症の原因が不明で、治療方法が確立しておらず、長期の療養を必要とするものです。

<特性>

- ・ 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い人もいます。
- ・ 外見上・行動上分かりやすいにしても分かりにくいにしても、症状に変化があり、特にストレス・疲労により症状が悪化する場合がある。
- ・ 大きな周期での回復と悪化を繰り返すことがある。
- ・ 言語障がいや四肢麻痺（ししまひ）などのため、会話や意思伝達に困難がある場合もある。

4 合理的配慮として考えられる具体例

合理的配慮については、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、以下の具体例は過重な負担が存在しないことを前提としています。したがって、職員は、具体例だけに限られるものではないことに留意する必要があります。

(1) 案内及び誘導

対象となる障がい等	具体例
全ての障がい	・ 困っていそうな人を見かけたら、「どうかいたしましたか?」「何かお手伝いすることはありますか?」など声をかける。 ・ 誘導が必要かどうか、直接本人にたずねる。 ・ 誘導用ブロック上や廊下等の歩行空間には、障害物を置かない。 ・ 文字だけでなく絵や図なども用いた分かりやすい案内表示に努める。 ・ 立って列に並んで順番を待つことが困難な障がい者に対しては、周囲の人の理解を得た上で、順番が来るまで休憩用のいす等を用意する。 ・ こちらの説明に対する理解が困難な人には、「ゆっくり」「ていねいに」わかりやすい言葉で話す。 ・ 障がい者用駐車場は目的外の利用がされないよう注意を促す。
視覚障がい	・ 「こちら」「あちら」などあいまいな指示語は使わず、「赤色」といった視覚情報を表す言葉を避け、「2歩前」「1メートル右」等、具体的にわかりやすく伝える。 ・ 移動を介助する際は、意思を確認し、その人との背の高さの関係でひじや肩などを軽くつかんでもらい、誘導する側が半歩先に立って歩く。階段や段差の手前では「上ります」「一歩先に段差があります」等、声をかける。
聴覚障がい	・ その人の用いるコミュニケーション手段を確認し、手話、筆談、ゆっくり話す等、話す相手や場面によっては複数の手段を組み合わせる。 ・ 聞き取りにくかった場合は、「聞き返す」「紙に書いてもらう」等、本人の意思を確認する。

対象となる障がい等	具体例
知的障がい 発達障がい	・ 穏やかな口調で、ゆっくり、丁寧に話す。 ・ 絵、図、写真等を使用してわかりやすく説明する。 ・ 周囲の環境に気を配り、不安を与えないようにする。
精神障がい	・ 不安を与えないよう対応する。 ・ 落ち着いて話ができる環境で話を聞くように努める。
内部障がい 難病	・ 体調に配慮し、必要に応じていす等のあるところに案内し、職員がそちらに出向いて対応する。 ・ できる限り移動を少なくする。
車いす利用の方	・ 勝手に車いすを押したりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、必ず本人の意思を確認してから誘導介助を行う。 ・ 段差がある場合には、本人の意思を確認してキャスター上げの補助等をする。 ・ 少しかがんで目線が合う高さで話しをする。

(2) 窓口等での対応

対象となる障がい等	具体例
全ての障がい	・ 配慮が必要かどうか、どのように配慮してほしいかを本人に確認する。 ・ 話が的確に伝わるように、「ゆっくり」「ていねいに」わかりやすい言葉で話す。 ・ 必要に応じて絵・図・写真等を使って説明する。 ・ 相手の話を良く聞き、安心して話ができる関係づくりに努める。 ・ 記入の仕方が分からない人には、「お手伝いしましょうか」と声をかける。 ・ 障がいの状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して代筆を行う（この際、必ず本人に内容を確認してもらう）。 ・ 来庁が困難な方について、可能であれば郵送やメール等での対応に努める。

視覚障がい	・ 具体的な言葉でわかりやすく説明し「これ」「あれ」「それ」等の抽象的な指示語は使わない。 ・ 書面は必要に応じて、必要な箇所や、希望箇所を読み上げて説明する（この際、個人情報に関わる事項については、周囲に聞こえないよう留意する）。 ・ 代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらう。 ・ 金銭收受をする場合は、紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡す。
聴覚障がい	・ 「耳マーク」を窓口に設置し、筆談、読み上げ、手話等を活用し、対応する。 ・ 窓口には、筆談できるメモ用紙や小さめのホワイトボード等を用意しておく。 ・ 筆談の際は、わかりやすい文字で、必要なことは全て伝達する。 ・ 口話の際は、口の動きが読み取れるよう、口をはっきり開けてゆっくりと話す。
知的障がい 発達障がい	・ ゆっくり、丁寧に説明し、内容が正しく理解されたことを確認しながら対応する。 ・ 特に重要なことはメモ書きして渡す。 ・ なじみのない外来語や漢数字は用いず、必要に応じて、漢字にはふりがなをふる。 ・ 周囲の環境にも気を配り、不安を与えないようにする。
精神障がい	・ 不安を与えないよう対応する。 ・ 落ち着いて話ができる環境で話を聞くように努める。
内部障がい 難病	・ 体調に配慮し、必要に応じていす等のあるところに案内し、職員がそちらに出向いて対応する。 ・ 必要に応じて代筆に応じる（この際、必ず本人に内容を確認してもらう）。
車いす利用の方	・ 高所など手の届かないところにある配布物等は取って渡す。

(3) 行政情報

対象となる障がい等	具体例
視覚障がい	・ 印刷物による情報提供を行う際は、文字の大きさや配色などに配慮する。 ・ 状況に応じて、点字・拡大版での提供を行う。 ・ インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読上げソフトに対応したホームページを作成するよう留意する。また、PDF ファイルを掲載する場合は、文字情報の入った PDF ファイルを提供する、テキスト形式のファイルを併せて提供するなど配慮する。 ・ 動画を通じて情報提供する場合は、ナレーションを入れるなど映像以外での情報提供に配慮する。 ・ パンフレットや郵送物に音声コードをつける。
聴覚障がい	・ 問合せ先のファックス番号や E メールアドレスを明示する。 ・ 動画を通じて情報提供する場合は、字幕やテロップなど音声以外での情報提供に配慮する。
知的障がい 発達障がい	・ 状況に応じて、難しい漢字にふりがなをつける。やさしい日本語で提供する。 ・ 絵や図を使ったりして、理解しやすい表現に配慮する。

(4) 会議等

対象となる障がい等	具体例
全ての障がい	・ 必要な配慮について事前に確認し、対応する。 ・ 障がい者の利用が可能な会場かどうか、エレベーター、多目的トイレ、障がい者駐車場等の有無について、確認する。 ・ 会場までの通路や廊下は車いすで通行可能かどうか、確認する。
視覚障がい	・ 資料は、点字版や拡大版などの希望を確認し、事前送付する。
聴覚障がい	・ 手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。 ・ 資料を事前送付する（手話通訳者や要約筆記者にも同様）。 ・ 必要に応じて、補聴援助システム（磁気ループ）を導入する。

対象となる障がい等	具体例
知的障がい 発達障がい	資料は、希望を確認してふりがなをつけ、事前送付する（支援者にも同様）。

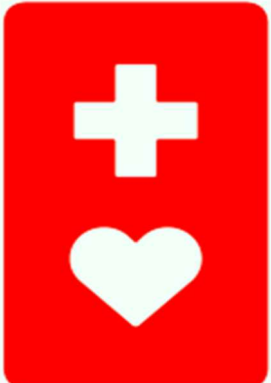
(5) イベント等

対象となる障がい等	具体例
全ての障がい	- 事前情報は、広報誌、ホームページだけでなく、ポスター、チラシ、新聞、テレビ、ラジオ等できる限り複数の情報伝達手段を用いる。 - 障がい者の利用が可能な会場かどうか、エレベーター、多目的トイレ、障がい者駐車場等の有無について、確認する。 - 会場までの通路や廊下は車いすで通行可能かどうか、確認する。 - 休憩スペースや救護所の設置に努める。 - 会場内で大きな音が出る、暗くなるなどの際には事前にアナウンスを行う。
視覚障がい	- 事前申込制の講演会や講座等では、参加申込書等で、点字版や拡大版などの資料の希望を確認し、対応する。 - 不特定多数の人を対象とするイベント等では、その内容や対象者等により、必要に応じて点字版や拡大版などの資料等を準備するように努める（事前に申し出る機会を設けることが望ましい）。
聴覚障がい	- 事前申込制の講演会や講座等では、参加申込書等で、手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応する。 - 不特定多数の人を対象とするイベント等では、その内容や対象者等により、必要に応じて、手話通訳や要約筆記の対応を行うよう努める（事前に申し出る機会を設けることが望ましい）。 - 必要に応じて、補聴援助システム（磁気ループ）を導入する。
知的障がい 発達障がい	会場内地図の配布や案内所の設置、動線の表示等、会場内の配置や利用方法を分かりやすくするよう努める。

【障がいのある方や配慮が必要な方に関するマーク】

【車椅子マーク】 	この車椅子マークは「障害者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマーク」です。マークの使用については国際リハビリテーション協会の「使用指針」により定められています。 このマークは「すべての障害者を対象」としたものです。特に車椅子を利用する障害者を限定し、使用されるものではありません。
【四葉マーク】 	四葉マークは「身体障害者（肢体不自由）が運転している車」を示すための、道路交通法に基づく身体障害者標識です。身体障害者手帳をお持ちで、運転免許証に運転の条件が付されている方が対象となります。 表示を付けた車に対して幅寄せ・割り込みをした場合は処罰されます。初心者マークと違い、この四葉マークに表示義務はなく罰則もありません。
【聴覚障害者マーク】 	聴覚障害者マークは「聴覚障害者が運転している車」を示すための、道路交通法に基づく身体障害者標識です。 表示を付けた車に対して幅寄せ・割り込みをした場合は処罰されます。聴覚障害者が運転する場合、このマークを表示しないと道路交通法違反になります。 ※一定以上の聴力を有する聴覚障害者には、マークを表示する義務はありません。（補聴器をつけた状態での聴力も含みます。）
【盲人のための国際シンボルマーク】 	世界盲人連合で1984年に制定された盲人のための世界共通マークです。視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。信号機や国際点字郵便物・書類などで身近に見かけるマークです。 このマークを見かけた場合には、視覚障害者の利用への配慮について、理解・協力をお願いします。
【耳マーク】 	聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークでもあります。聴覚障害者は見た目には分からないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。 このマークを掲示された場合は、相手が「聞こえない・聞こえにくい」ことを理解し、コミュニケーションの方法等への配慮について協力をお願いします。

【ほじょ犬マーク】 	身体障害者補助犬法の啓発のためのマークです。身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。「身体障害者補助犬法」により、公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設でも身体障害者補助犬が同伴できます。補助犬を同伴することのみをもってサービスの提供を拒むことは障害者差別に当たります。 補助犬はペットではありません。体の不自由な方の、体の一部となって働いています。社会のマナーもきちんと訓練されており、衛生面でもきちんと管理されています。補助犬を同伴していても使用者への援助が必要な場合があります。使用者が困っている様子を見かけたら、援助等の協力をお願いします。
【オストメイトマーク】 	人工肛門・人工膀胱を造設している人（オストメイト）のための設備があることを表しています。オストメイト対応のトイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。 このマークを見かけた場合には、そのトイレがオストメイトに配慮されたトイレであることについて、理解・協力をお願いします。
【ハート・プラスマーク】 	「身体内部に障害がある人」を表しています。身体内部（心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能）に障がいのある方は外見からは分かりにくいので、様々な誤解を受けることがあります。内部障害の方の中には、電車などの優先席に座りたい、近辺での携帯電話使用を控えてほしい、障がい者駐車スペースに停めたい、といったことを希望していることがあります。 このマークを着用されている方を見かけた場合には、内部障害への配慮について理解・協力をお願いします。
【障害者雇用支援マーク】 	公益財団法人ソーシャルサービス協会が、障がい者の在宅障害者就労支援並びに障害者就労支援を認めた企業、団体に対して付与する認証マークです。障がい者の方の社会参加を理念に、障がい者雇用を促進している企業や障害者雇用を促進したいという思いを持っている企業は少なくありません。そういった企業がどこにあるのか、障がい者で就労を希望する方々に少しでも分かりやすくなれば、障がい者の就労を取り巻く環境もより整備されるのではないかと考えます。

【「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク】 	白杖を頭上50cm程度に掲げてSOSのシグナルを示している視覚に障害のある人を見かけたら、進んで声をかけて支援しようという「白杖SOSシグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。 白杖によるSOSのシグナルを見かけたら、進んで声をかけ、困っていることなどを聞き、サポートをお願いします。 ※駅のホームや路上などで視覚に障害のある人が危険に遭遇しそうな場合は、白杖によりSOSのシグナルを示してなくても、声をかけてサポートをお願いします。
【ヘルプマーク】 	義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることができるマークです（JIS規格）。 ヘルプマークを身に着けた方を見かけた場合は、電車・バス内で席をゆずる、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。

第3章 相談等・調整

1 概 要

職員が職務を遂行する中で行った障がい理由とする差別に関して、障がい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す。

相談等は、当該事業を所管する担当課等が受けることを基本とし、必要に応じ、担当課等において問題の解決に向け相談者と調整を行います。

担当課等に相談しにくい場合、担当課等が不明な場合は、企画部人事課又は福祉部福祉課が相談を受け、担当課等だけでは困難な場合は、企画部人事課又は福祉部福祉課が協議に入り、担当課等と対応について調整することとします。

<対応の留意事項>

- (1) 障がいの特性は様々であり、それに応じて必要な措置も異なるため、まずは相談者の話を丁寧に聞き、何が課題なのか、何が 필요한のかを考えます。
- (2) 即時の対応が困難な場合や、過重な負担にあたると判断した場合は、代替手段がないか、検討します。
- (3) 必要に応じて、相談者との間で事案の解決に向けた話し合いを行います。
- (4) 対応ができない場合は、その理由を説明し、理解を得るよう努めます。
- (5) なお、相談等は、面談や電話によるもののほか、Eメールやファックスでも受け付けることとします。

2 障がい者差別に関する相談等の記録及び報告

(1) 記 録

ア 記録の範囲

(ア) 対象となるもの

- ・職員の対応（差別言動、不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供）に関する相談・要望・意見等
- ・市の事務事業の実施方法等（不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供）に関する相談・要望・意見等
- ・市が管理する施設のバリアフリー化（ハード面の環境整備）に関する相談・要望・意見等

(イ) 対象とならないもの

定例的な団体要望や団体広聴における要望

(ウ) 留意事項

- ・合理的配慮を求める意見の表明があり、その場でこれに対応した場合（代替手段で対応した場合や説明等により理解を得られた場合を含みます。）は除きます。
- ・本人が差別を受けたと感じて相談等があった場合に、結果的に法で定める不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供には当たらなかった場合であっても、記録の対象とします。
- ・代替手段の検討を行った場合、その内容についても記録に残してください。

イ 所管外の相談等を受けた場合の取扱い

- ・相談を受けた際に、所管部署又は他機関に案内し引き継いだ場合は、記録の必要はありません。
- ・一旦相談等を受けた後に、所管部署又は他機関に伝えることとなった場合は、「相談受付票」に記録し、「対応方針」にその旨記載してください。
- ・引き継いだ所管部署では、別途「相談受付票」を作成してください。

(2) 報告

相談受付時に相談受付票（別記様式）を作成し、課内決裁後、相談受付票の写しを福祉課へご提出ください。原本は受付した課において文書保存を行ってください。

記載例

(別記)

障がい者差別相談受付票

受付者	所属：〇〇課			氏名：〇〇 〇〇	
受付日	令和〇年〇月〇日				
受付区分	(1)来庁 (2)電話 (3)メール (4)その他()				
申出者	氏 名	〇〇 〇〇	連絡先	〇〇〇〇-〇〇-〇〇〇〇	
	住 所	〇〇市〇〇町〇〇-〇〇			
	本人との関係	(1)本人 (2)家族 (3)福祉事業者 (4)その他()			
〔申出の対象となった障がい者〕※可能な範囲で記載 (*は申出者が本人以外の場合のみ記載)					
氏 名*	〇〇 〇〇		連絡先	同上	
住 所*	同上			性 別	○
①手帳あり	身体 1 級 (障害名：視覚障がい) /療育 /精神 級				
②手帳なし ③手帳所持不明	身体・知的・精神・発達・高次脳機能・難病・その他()				
〔申出内容〕					
市が主催するイベントに参加するため申し込みをしたが、 付添い者がいないことを理由に断られた。					
〔対応方針〕					
本人・家族・イベント関係者と協議し、 安全面が担保できることから付添い者がいなくともイベント参加可能とした。					

第4章 研修・啓発

1 職員研修

市が実施する研修は、新たに職員となった者に対しては、障がいを経験した理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させること、新たに監督者となった職員に対しては、障がいを経験した理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させることを目的とします。

研修の機会を通じて、職員一人ひとりが、障がいに対する理解と障がいを経験した理由とする差別の解消の理解を深めるとともに、障がい特性に応じた柔軟で丁寧な対応を心掛けられるようにします。

2 各職場における取組の推進

管理職員は、各職場において障がいを経験した理由とする差別の解消を推進するため、日常の執務を通じた指導等により、障がいを経験した理由とする差別の解消に関し、職員の注意を喚起し、認識を深めさせるよう努めるとともに、合理的配慮の必要性が確認された場合は、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導することとします。

また、障がい者等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速かつ適切に対処し、その後の取組に活かしていきます。

第5章 附則

附 則

- 1 この対応要領は、平成28年4月1日から施行します。
- 2 この対応要領は、国が法に基づき制定する差別解消の推進に関する基本方針や障がいを経験した理由とした差別に関する相談事例等を踏まえ、必要に応じて、見直し、充実を図ることとします。

附 則

この対応要領は、令和8年10月1日から施行します。