

障害者差別解消法 職員対応マニュアル

～誰もが安心して暮らせるまちを目指して～



中井町

令和5年12月

目 次

障害者差別解消法とは??	1
社会的障壁とは??	2
社会的障壁の具体例	2
合理的配慮の提供のプロセス例	3
障がいの特性やサポートのポイント	4
視覚障がい	4
聴覚障がい	5
肢体不自由	6
内部障がい	7
精神障がい	8
知的障がい	9
発達障がい	9

※この対応要領は、令和5年12月時点で作成しています。今後、町民等からの意見や法改正等により、内容が修正されることがあります。

障害者差別解消法とは??

「障がい理由とする差別」をなくすための法律です。

障がい理由とする差別の解消を推進することにより、すべての国民が障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重しあいながら共生する社会の実現を目指し、平成25年6月、「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）が制定され、平成28年4月1日から施行されました。

令和3年5月、同法は改正されました（令和3年法律第56号）。改正法は、令和6年4月1日から施行されます。

障害者差別解消法は、国や市町村といった行政機関や会社やお店などの民間事業者の障がいがある人に対する「障がい理由とする差別」を無くすために制定された法律です。

対象となる「障がいがある人」とは、障害者基本法で定められたすべての障がいのある人（身体障がい、知的障がい、精神障がい、発達障がい、その他心身の機能の障がいがある人で障がいや社会的障壁によって、日常生活や社会生活が困難になっている人）です。障害者手帳をもっていない人も含まれます。

この法律が禁止する差別とは？

不当な差別的取扱い

正当な理由がないのに、障がいを理由としてサービスなどの提供を拒否したり、制限したりすること。

また、障がいのない人にはつけないような条件をつけたりすること。

合理的配慮の不提供

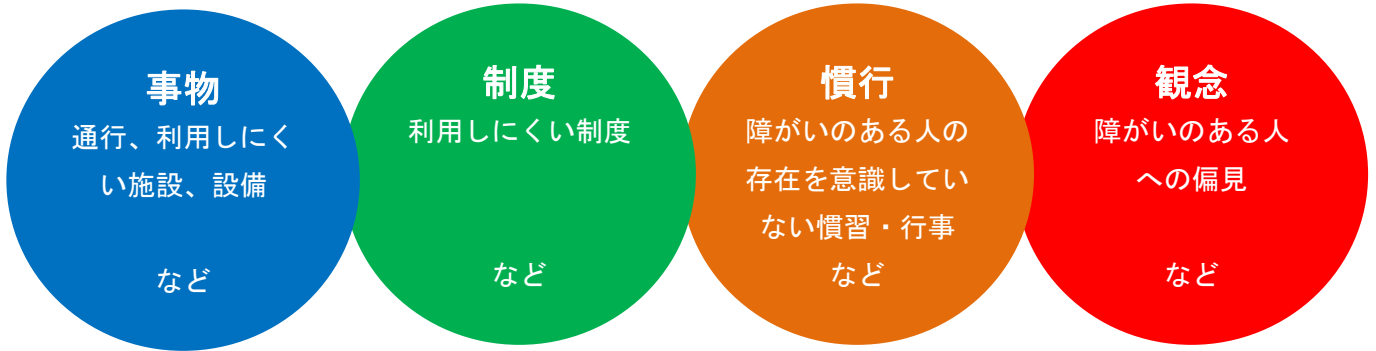
障がいのある人から何らかの配慮を求める意思表示があつたにもかかわらず、「社会的障壁」を取り除く合理的な配慮をしないことです。

差別や合理的配慮を考えていくには、障がいを抱える当事者をよく見て理解することと同時に、たくさんの当事者の言葉に耳を傾ける必要がある！



社会的障壁とは??

心身の障がいによるものだけでなく、障がいのある人にとって日常生活や社会生活をおくるうえで障壁となるさまざまなもので、①事物、②制度、③慣行、④観念などがあげられます。性別や年齢により、その特性に応じた配慮も必要です。



社会的障壁の具体例

段差

3 cm程度の段差でも車いすはすすめなくなります。

書類

難しい漢字や表現ばかりでは、理解しづらい人もいます。

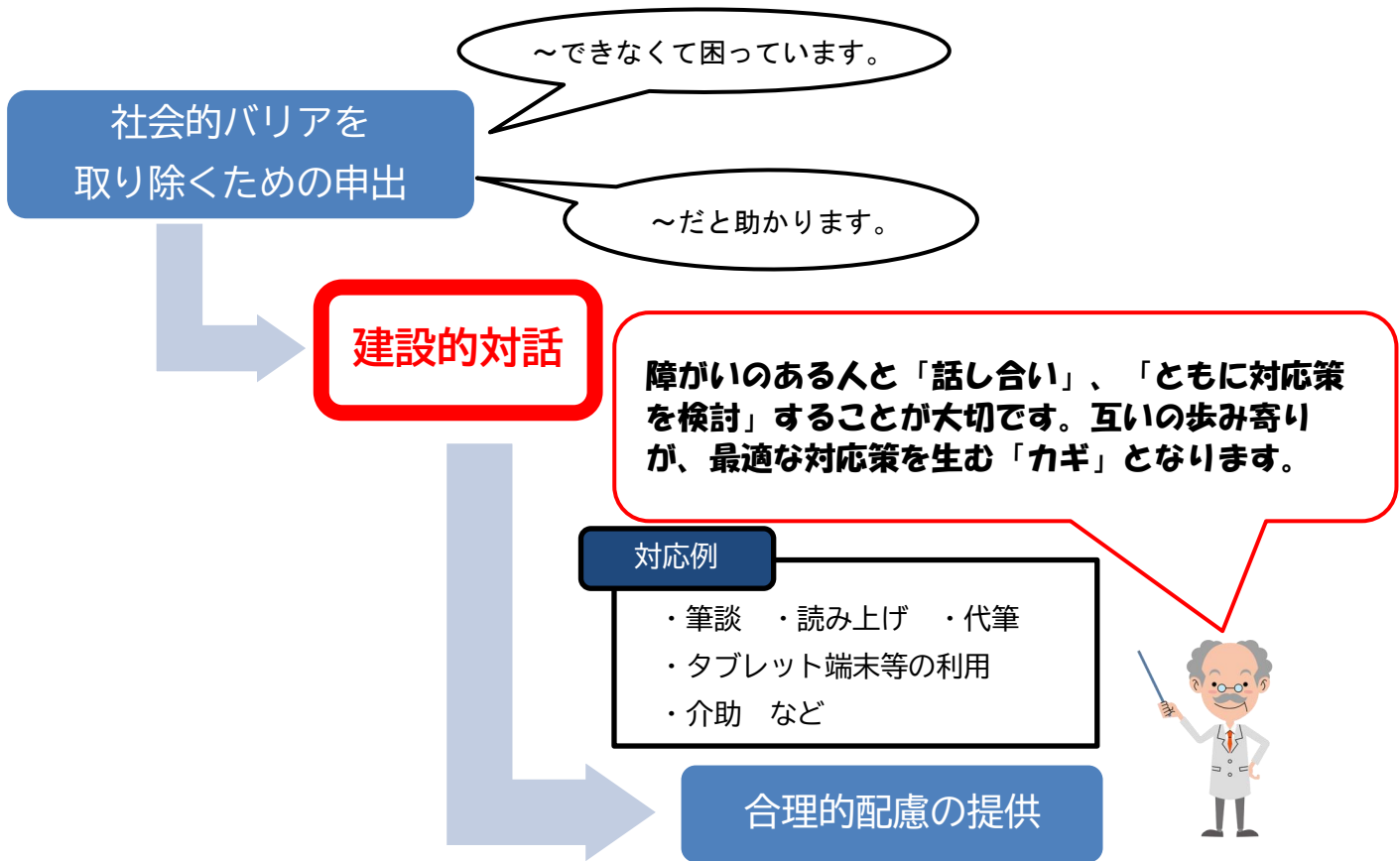
HP

画像が多いと読み上げソフトがうまく機能しません。

何事も自分自身の「物差し」で判断しがちですが、障がい者にとってあなたの「物差し」は非常にハードルが高いものであることが多いです。
社会的障壁の除去には、継続的な取り組みが必要です。



合理的配慮の提供のプロセス例



この法律で守らなければならないことのポイント！

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
国の行政機関 地方公共団体など	禁止 不当な差別的取扱いが禁止されています。	法的義務 障がい者に対して合理的配慮を行わなければなりません。
民間事業者など	禁止 不当な差別的取扱いが禁止されています。	法的義務 障がい者に対して合理的配慮を行わなければなりません。

合理的配慮は、行政活動のほか、教育、医療、公共交通など幅広い分野が対象となり、さまざまな配慮が求められます。令和6年4月1日から改正法が施行され、行政機関のみならず、事業者（個人事業主やボランティア活動グループなども含みます）においても合理的配慮が義務付けられます。

障がいの特性やサポートのポイント

障がいの種類	主な特性・困難なこと	サポートのポイント
視覚障がい	<p>視覚障がいのある人の見えかたは「まったく見えない」「ぼやけて見える」「中心または周りが見えない」などさまざまです。</p> <p>また、白杖を持っている、盲導犬を連れているなど一見してわかる人もいますが、見た目ではわかりにくい人もいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・音声や触れることで情報を得ています。 ・ひとりで慣れない場所を移動することなどが困難です。 ・文書を読むことや書類に記入することが困難です。 ・白杖を高く真上にあげていたら、SOSのサインです。 	<p>○助けを求められるのを待たず、「何かお困りですか」「お手伝いしましょうか」などと職員から声をかけましょう。</p> <p>○「あちら」「こちら」「これ」「それ」といった表現ではなく、実際の方向、長さ、大きさなどを具体的に表現する。 例)「あなたの30cm右」「2歩前」 など</p> <p>○誘導は、本人の希望する側に立って職員の肩や腕（肘あたり）をつかんでもらい、相手のペースに合わせて歩く。 方向転換する場合や誘導を負える場合には、細かく声かけを行う。</p> <p>○いすに座ってもらう場合は、片方の手をいすの背もたれに触れてもらい、もう片方の手をテーブルに触れてもらうよう誘導します。 腰かけるのには手助けが必要ない方が多いです。</p>



障がい者という定義やイメージを押し付けないで！！


障がいの種類	主な特性・困難なこと	サポートのポイント
聴覚障がい	<p>聴覚障がいのある方の聞こえかたは「全く聞こえない」「わずかに聞こえる」「雑音がまじる」などさまざまで、話し方や外見ではわかりにくいことがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文字や図など視覚から主な情報を得ています。 ・話せていても聞こえていないことがあります。 ・アナウンスや声かけ、ブザーなどに気付くことが困難です。 ・話している相手の口の動きなどを読み取って話の内容を補っている人もいます。 	<p>○筆談、手話、指文字、口の動き、表情、ジェスチャーなどさまざまな手段を使ってコミュニケーションをとろうと試みる。</p> <p>○大声で話すと逆に聞き取りにくくなることもあるので、ゆっくり、はっきり、口の動きを見せながら言葉を区切って話す。</p> <p>○筆談をする場合には、長い文章だと理解するのに時間がかかり、わかりにくいことや間違っ理解してしまうことがあるため、短くわかりやすい文章を心がける。</p> <p>例) ×「すごく混雑しているので、住民票の発行まで、30分くらいかかるそうです」</p> <p>○「住民票の発行に約30分かかります。」</p> <p>○緊急地震速報などに気付きにくいことがあります。 聴覚障がいのある方が近くにいたら必ず状況を伝える。</p>



障がいの種類	主な特性・困難なこと	サポートのポイント
<p>肢体不自由</p>	<p>肢体不自由は病気やけがによって、上肢や下肢などの機能の一部または全部に障がいがあるため、日常生活に車いすや杖、義足などが必要で、立ったり座ったりや歩くことが困難な人、身体に麻痺がある人がいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 階段や段差などがある場所などで、移動が困難になる人がいます。 ・ 車いすの人は、高いところのものをとったり、床に落ちたりしたものを拾ったりすることが困難です。 ・ 脊椎損傷などの怪我のため、体温調節が困難な人がいます。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 車いすを利用している人と話す場合は、立ったまま話をすると上から見下ろしているような心理的負担を与えるので、かがむなどして視線を合わせる。 ○ 麻痺などにより言葉がうまくしゃべれず、聞き取りにくかったときは曖昧にせず、確認する。 ○ 車いすの介助をする場合に、いきなり押し始めるとのっている人に不安を与えるため、必ず「押します」などの声かけを行う。 また、急発進や急ブレーキも極力避ける。 ○ サポートするときは、自分一人のちからで無理をせず、必要に応じて他の職員の協力を求める。 ○ 一人で車いすの介助をする場合には、絶対に後輪をあげない。段差を降りる際には後ろ向きになり、後輪から降りる。

社会全体に、障がいの有無に関係なく、高齢者や子ども、妊産婦などに配慮していこうという余裕が必要！



障がいの種類	主な特性・困難なこと	サポートのポイント
内部障がい	<p>内部障がいは内臓機能の障がいのため、外見やちょっと接しただけではわかりにくいことが多く、その種類は以下のとおりです。</p> <p>【心臓機能障がい】 心臓機能が低下した状態で、ペースメーカーなどを使用している人もいます。</p> <p>【呼吸器機能障がい】 呼吸器機能が低下して、体内の酸素が不足する症状です。酸素ボンベなどを酸素マスクや気管内チューブで使用する必要があります。</p> <p>【腎機能障がい】 体内に有害な老廃物や水分が蓄積され、人工透析を行っている人もいます。</p> <p>【肝臓機能障がい】 毒物を解毒するなどの肝臓の機能が低下した状態です。</p> <p>【膀胱・直腸機能障がい】 膀胱や直腸が機能しなくなった状態で、人工肛門や人工膀胱を増設している人もいます。</p> <p>【小腸機能障がい】 消化吸収が困難で、静脈からの輸液で栄養補給している人もいます。</p> <p>【免疫機能障がい（HIV）】 免疫機能が低下した状態で、抗ウイルス剤を服用しています。</p> <p>・身体の内側の障がいなので、外見ではわかりにくい傾向があります。外見ではわかりにくいので、他の周囲の人から理解してもらいにくいことがあります。</p>	<p>○外見やちょっと接しただけでは、わかりにくいことが多いため、気軽に申し出てもらえるような環境や雰囲気づくりが重要です。</p> <p>○体力的な負担を軽減する配慮が必要です。</p> <p>○内部障がいのある人は、体力がなく、免疫も落ちている場合が多いので、風邪などの感染症にかかりやすくなり、重症化しやすくなっているため、絶対にうつさないようにする。</p> <p>○それぞれの障がいを示すマークやヘルプマークを携帯していることがあるので、見逃さないようにする。</p> <div data-bbox="1098 1368 1294 1666" style="text-align: center;">  </div> <p>【ヘルプマーク】</p>

障がいの種類	主な特性・困難なこと	サポートのポイント
内部障がい	<ul style="list-style-type: none"> ・体力がなく、疲れやすい状態にある人が多いです。 ・携帯電話の電波やたばこの煙などが悪影響を及ぼすことがあります。 	
精神障がい	<p>精神障がいは、精神疾患のため精神機能に障がいが生じて、日常生活や社会生活をおくることが難しくなります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ストレスに弱く、精神的に疲れやすい傾向があります。 ・対人関係が苦手な人が多い。 ・孤立していたり、病気を隠している人が多い。 ・周囲の言動を被害的に受け止めてしまい、上手に対応できないことがあります。 	<p>○できるだけ本人に不安を与えないように穏やかに接しましょう。</p> <p>周囲の人が発する雰囲気などには敏感で、被害的に受け止めてしまう場合も多くあるため、職員側が構えてしまうと相手に伝わってしまい、コミュニケーションがとりづらくなる。</p> <p>○常に本人の調子（コンディション）を見ながら無理をさせないように、また無理をしないよう気をつけましょう。</p> <p>○同じ話（妄想等含む）が3回ほど（1時間程度）出てきたら、本人の精神状態は限界に近い状態にあることが多いです。丁寧にゆっくりと相手が理解できるまで話をし、無理のない範囲で話を中断させ、お帰りいただく。</p>

障がいの種類	主な特性・困難なこと	サポートのポイント
知的障がい	<p>知的障がいは、何らかの理由により、知的機能の発達に遅れがでて、社会生活への対応が難しい状態の人もあります。</p> <p>しかし、障がいが比較的軽度な場合は、社会に出て働いている人もいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・軽度の障がいの場合は、外見や少し話をしただけでは障がいがあることがわかりません。 ・複雑な話や抽象的な話は理解しにくい傾向にあります。 ・漢字の読み書きや計算が苦手な人もいます。 ・自分の意見や希望を表現することが苦手な人もいます。 	<ul style="list-style-type: none"> ○知的障がいがあっても、成人している人には子ども扱いせず、1人前の大人として接する。 ○説明するときには、平仮名や振り仮名を使い、絵や図なども使ってなるべく具体的に表現する。 ○会話をするときには、本人が理解できるまで「ゆっくり」「はっきり」「丁寧に」「簡略的に」「わかりやすく」「繰り返し」話す。 ○何か伝えたようなことがあれば、「慌てず」「ゆっくり」話せる雰囲気になるよう接する。
発達障がい	<p>発達障がいは、自閉症、アスペルガー症候群、注意欠如・多動性障害（ADHD）などに類する脳の一部の機能障がいで、理解や行動の点で生活しづらいことがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・じっとしていることが苦手です。 ・相手の表情やその場の雰囲気を読み取るのが苦手です。 ・外見からはわかりにくいので、周囲から理解を得られないことが多くあります。 ・年齢相応の社会性が身につけていないこともあります。 	<ul style="list-style-type: none"> ○複雑で遠回しな印象になる言い方はしないで、できるだけ短い言葉、文章や写真、図で完結に説明する。 ○曖昧な表現や抽象的な表現は避け、具体的に伝える。 例) ×さっき ⇒○5分前に ×もうすぐ⇒○2分後に ×あそこ ⇒○■■■の前 ×なる早 ⇒○明日の15時まで ×適当に ○集中できる時間が短いこともあるが、ゆっくり丁寧に説明する。