

(案)

事 例 集

障害を理由とする

「不当な差別的取扱い」

社会的障壁を除去するための

「合理的配慮」

平成28年 月
京都市保健福祉局

この事例集について

- 障害のある人は、心身の障害や様々な社会的障壁（バリア）によって、日常生活や社会生活を送るうえで制限を受けています。この社会的障壁を除去するために、必要かつ合理的な配慮がされなければならないとの考え方に立ち、国内の法整備が進められてきました。
- 平成 28 年 4 月に施行される障害者差別解消法は、行政機関等や事業者が事務・事業を行うに当たり、障害者に対して「不当な差別的取扱い」をすること及び「合理的配慮」をしないことを障害を理由とする差別であるとしています。
- 本市においても、障害のある市民の方々が行政サービスの受け手として、また、行政の協働のパートナーとして、本市の業務に関わることは、少なくありません。
そこで、各職員や各局区等が適切に対応する必要があることから、全庁を対象として策定する「障害を理由とする差別の解消の推進に関する京都市対応要領」（以下「対応要領」という。）に不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方を示すとともに、その具体例について、それぞれの障害の特性と併せてこの事例集に示すこととしました。
是非、対応要領と併せて活用してください。
- 対応要領は、職員の業務上・サービス上の指針、かつ各局区等の取組の指針として位置付けられるものであり、不当な差別的取扱い及び合理的配慮のほか、合理的配慮を的確に行うための環境の整備、障害を理由とする差別に関する相談等の体制、障害を理由とする差別の解消に向けた取組を推進するための体制、職員の研修・啓発などについても記載しています。
また、事例集には、対応要領を策定する際に聴取した障害当事者や家族の方の声（関係団体の意見等）その他参考情報も載せています。
- 今後、事例集は、庁内の相談事例や対応事例等を継続的に収集する中で、適時、充実を図っていきたいと考えています。
なお、それぞれの所管業務に即した、より個別具体的な対応が求められる場合は、必要に応じ、別途、各所管課等において個別にマニュアルを作成するなどにより対応してください。

<目次>

1	不当な差別的取扱いの具体例	1
2	障害の特性	3
3	合理的配慮の具体例	4
4	好事例・庁内の実施例	7
5	当事者の声	9
6	参考情報	10

1 不当な差別的取扱いの具体例

☆「不当な差別的取扱い」は、サービスの提供等について、「正当な理由」なく、障害のある人を障害のない人よりも不利に扱うことです（対応要領 8 ページ参照）。

☆正当な理由があると判断した場合は、障害者本人に（本人の理解が困難な場合は、家族等に補助を求めながら）その理由を丁寧に説明してください（対応要領 9 ページ参照）。

☆ここに記載している具体例はあくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。担当する行政分野以外の事例も参考にしてください。

区分	不当な差別的取扱いに該当する可能性がある事例	正当な理由があると考え得る事例
共通の類型	・障害を理由として、一律にサービスを提供せず（施設等の利用を拒み）、制限し、又は条件を付ける。	【視点】 次のような理由からそのようにせざるを得なかった。 ・法令の規定やサービスの提供に関する基準の遵守 ・障害者本人又は第三者の生命、身体又は財産の保護 ・事務事業の本来の目的や機能の維持 ・施設の構造上のやむを得ない事情 ・できる限りの配慮に努めた結果
	・障害者本人の意思を確認せず、一方的に提供するサービスの内容を決定する。 *本人の意思を確認することが困難な場合には、家族や介助者の補助を得て確認してください。	
	・障害者に対し必要な情報を提供し、又は障害者から意思の表示を受けることについて、拒否し、制限し、又は条件を付ける。 *本人を無視して、同行者のみに話しかけることもこれに当たります。	
	・障害を理由にわずらわしそうな態度を取り、又は傷付けるような言葉をかける。 *人格を否定したり尊厳を損なったりするような対応は許されません。	
福祉	・本人の意思を確認せず、障害者支援施設等への入所を決める。	・重度障害等により障害者本人の意思が確認できず、かつ、家族等本人の代わりに意思を表明することができる者がいない場合に、障害の状態や地域の支援体制等を踏まえ、施設に入所させる。
	・親に障害があることを理由に、その子どもの保育所入所を認めない。	・定員超過など、運営基準を遵守するために断らざるを得なかった（障害の有無にかかわらず、そのような結果となった。）。
医療	・障害の状態や求められる配慮等を聞こうとせず、診療を断る。	・患者がパニックを起こし、身体を傷つけるおそれがあったため、一時的に診療を中断せざるを得なかった。
	・本人の意思に反し、又は意思を確認せずに入院させる。	・法令の特別の定めに基づく措置であり、応急的な対応が必要であった。（例：精神保健福祉法に基づく「措置入院」（自傷他傷のおそれ））
教育	・教育委員会の一方的な判断で、保護者の付添い・介助を入学の条件とする。	・本人及び保護者と学校とで十分に相談したうえで、一部の内容について保護者の付添い・介助をお願いすることになった。
	・障害のある児童・生徒について、授業や学校行事への参加を認めない。	・医療的ケアの必要な生徒が学校登山の参加を希望したが、医師の意見を聞いたうえで、困難と判断した。
	・できないと決め付けて、授業中に障害のある児童・生徒を無視する。	—

区分	不当な差別的取扱いに該当する可能性がある事例	正当な理由があると考え得る事例
公共施設・公共交通	・障害の特性や補助用具の使用を理由に、一律に施設への入場や交通機関の利用を断る。	・障害の特性から大声を上げてしまう方のコンサート会場への入場について、静寂を保つことが必要であることを説明し、断った。 ・車いすでの文化財の見学について、文化的価値を損ねるため段差の解消やエレベーターの設置ができない事情があることから、一部の見学を制限せざるを得なかった。 ・満員であったため、車いすの方のバスの乗車を断らざるを得なかった(障害の有無にかかわらず、そのような結果となった。)
	・身体障害者が補助犬(盲導犬, 介助犬, 聴導犬)を同伴して施設や交通機関を利用することを拒む。	・感染管理上の配慮から、盲導犬が展示動物と接触するおそれのある動物園の「ふれあいコーナー」等では、入口で盲導犬を預かり、代わりに職員が補助することになっているが、それが受け入れられなかったことから、利用を断った。
窓口・情報コミュニケーション	・障害で意思表示がうまくできないことを理由に、話を聞こうとしない。	・障害特性により口頭では十分にその内容が汲み取ることができないため、FAX, Eメール等での意思表示を求めた。
	・盲ろう者の触手話の通訳者, 介助者の同席を断る。	—
	・聴覚障害を理由に、一律に手話通訳者の同席を対応の条件にする。	—
	・障害のある人から提供を求められた資料について、「どうせ分からないから」と応じない。	・提供を求められた情報が第三者のプライバシーに関わる情報であったため、その旨を説明したうえで提供を断った。
その他	・申請者に障害があることを理由に、許可等をしない(資格を与えない)。	・法令の許可基準に適合しないため、許可することができなかった。
	・不特定多数を対象にする講座等において、「手話通訳, 要約筆記なし」と表示し、聴覚障害のある方が実質上参加できない。	—

2 障害の特性

☆ここで挙げているのはあくまで例示です。

☆また、2種類以上の障害を併せ持つ重複障害（視覚障害と聴覚障害（盲ろう）、身体障害と知的障害、肢体不自由と内部障害等）の方もいます。

【当事者の声】障害は、たとえ同じ種別に区分されていても、非常に多様性があることを理解してほしい。そして、適切な配慮ができるよう個々の話をしっかりと聴いてほしい。

区分		内容・特性等	困っていることの例
身体障害	視覚障害	・視覚障害には、①視力障害:全く見えない(全盲)、矯正しても視力が弱い(弱視)、②視野障害:中心が見えない、半分しか見えない、望遠鏡を通してのようにしか見えない、③色覚障害:色の判別がつかない、一定の色が分かりにくいなど、様々な見えにくさがある。 文字を読むことはできても障害物にぶつかってしまう方もいれば、その逆の方もいる。また、点字が読めない方もいる。	・バス等において、乗客の列の動きが分からず、取り残されることがある。 ・移動する際、簡単な説明がないと障害物を避けられない。 ・点字ブロックの上に自転車などがあると、ぶつかって転倒してしまう。 ・トイレは、入口までではなく個室まで中の様子を説明してもらわないと分からない。 ・文字の読み書きが難しい場合がある。
	聴覚障害 言語障害	・聴覚障害者の中には、生まれつき全く音が聞こえない方や聞こえにくい方(難聴)がいる。また、事故や病気、加齢によって聞こえなくなる(中途失聴)方もいる。 ・外見では分かりにくい(後ろから声を掛けられても分からない。) ・手話ができない方も、筆談が苦手な方もいる。 ・声に出して話せても聞こえているとは限らない。 ・言葉の理解が悪くて話せない場合と、言葉の理解はできるが話せない場合とがある。 ・発音が不明瞭であったり、話し言葉のリズムがスムーズでなかったりする。	・呼鈴や自動車音、アナウンス等の日常の生活音や社会音に気付かないことがある。補聴器や人工内耳も、残響や反響のある音が聞こえにくい。 ・知りたいことを質問できない不便さが理解されず、さほど不自由していないと誤解されることがある。 ・話し言葉によるコミュニケーションが円滑に進まないため、本人が引け目を感じてしまう。 【手話を使っている当事者の声】聞こえる人は、元々聴力のない者のことを想像しにくいと思う。手話は言語そのものであり、筆談ができればそれでよいというものではない。 【中途失聴・難聴の当事者の声】「話せるから聞こえる」「聞こえない人は手話を使う」と誤解されることがある。メモでの対応等の適切なコミュニケーション方法を確認してほしい。
	肢体不自由	・病気や事故による脳や手足の損傷などにより、手や足、体幹の機能の一部又は全部に障害がある(いくつかの障害が合併していることもある)。日常生活上の動作に支障があり、杖や装具、車いすなどを使用する。 ・脳性マヒの方は、発語の障害に加え、不随意運動で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、自分の意思を伝えるにくい方もいる。 ・脊髄を損傷された方は、手足が動かない、感覚がない、周囲の温度に応じた体温調節が困難な方がいる。	・立つ、座る、歩く等の動作が困難。 ・車いす利用者は、段差や坂道が移動の妨げとなる。 ・字を書く、物をつかむことや握ること、小さなボタンスイッチやタッチパネルの操作が困難。 ・公衆トイレに必要な設備が整っていないと外出がしにくい。
	内部障害	・心臓、腎臓、呼吸器、肝臓、ぼうこう・直腸、小腸、免疫機能等に生じる障害に応じた配慮が必要である。 ・合併症の発症などで身体機能が低下している方もいる。 ・ストマ(*)を付けている方(オストメイト)もいる。 *消化管や尿路の疾患等により、腹部に便又は尿を排泄するために増設された排泄口	・外見からは分からないため、周囲の人からの理解が得られにくい。 ・内臓機能の低下に伴い、長時間の作業や重たい荷物の運搬などの行動が制限される。 ・携帯電話やたばこの煙などにより臓器に影響を受ける。 ・広めの洋式トイレや専用のトイレが必要である。 ・定期的に人工透析を受けている場合など、仕事や会議等の曜日や時間の調整が必要となる。
知的障害		・知的能力の発達の遅れのため、日常生活や社会において不適応な行動をとる。 ・複雑な会話や抽象的な表現は理解しにくい場合がある。 ・読み書き計算などが苦手な方がいる。 ・てんかんを伴う場合もある。 ・ダウン症は、染色体異常による疾患であり、多くの場合、筋肉の低緊張、身体の成長や知的面・言語面で発達の遅れがある。また、心臓疾患のほか、消化器、目(屈折異常等)、耳(難聴等)等の疾患があることも多い。特性として、言葉で理解するのは苦手であるが、目で見て覚えることは得意であること、疲れやすく持続することが難しいこと、動作がゆっくりしていることなどがある。	・理解するまでに時間がかかる。 ・急激な状況変化に対応することが難しい。 ・金銭管理、買い物、家事などの適応に困難を抱えている。 ・不審者であるとの誤解を受け、通報されることがある。 ・「顔を洗う」「排せつをする」など、日常的な動作に補助が必要な場合がある。 ・言われたことをすぐに忘れてしまう。 ・「頑固」、「強情」と思われることがある。 ・話せる言葉が少ない。あるいは、発音や発語が不明瞭であるため、コミュニケーションに困難が生じる。
精神障害	精神障害		・統合失調症、うつ病等の精神疾患により、幻覚や妄想、不安や不眠、突然の動悸や発作などが見られ、日常生活に困難が生じる。 【当事者の声】なかなか理解してもらえず、誤解や偏見を持たれやすい。その日の体調によって動けなくなることもあり、予約が難しい人もいる。また、パーキンソン病で歩行障害を抱える人もいる。
	発達障害	自閉症	・自閉症スペクトラム障害。知的な遅れがある場合、ない場合がある。 ・社会性、コミュニケーションの障害、興味・関心の偏り、パターン化した行動、強いこだわりがある。 ・自分中心の思考をしてしまう。言葉の意味を正確に理解せず、独特の解釈で使っている方もいる。 ・予定通りにいかないと声を出したりする。また、慣れない所だと不安が強くなる。 ・音や光、触られること等に感覚過敏な方も多い。大勢の人がいる場所が苦手な方もいる。
		注意欠陥多動性障害 (ADHD)	・不注意(注意が長続きせず、気が散りやすい。約束を守れない)、多動(落ち着かない。過度にしゃべる)、衝動性(他の人がしていることを邪魔したりしてしまう。質問が終わる前に答える)が強い。
		学習障害 (LD)	・読む、書く、計算など特定の能力に著しい困難がある。
	高次脳機能障害		・脳の損傷に起因する記憶障害、注意障害、遂行機能障害、社会行動機能障害、失語、半側空間無視(*)等の症状に応じた配慮が必要である。 ・損傷の部位や程度等により、症状は様々である。 *脳の片側半球の損傷により、それに対応した側からの情報・感覚を認識できなくなってしまう症状 【当事者の声】疲れやすく、待つことが苦手で、感情のコントロールが利かない。記憶障害や失語症のせいで、話を聞いても憶えられない、理解できない。理解できても段取り良く物事を進められない。このようなことから窓口で必要な手続きができない人もいる。
難病		・上下肢障害、発語障害、精神症状等、難病に起因して生じる障害の程度に応じた配慮が必要である。 ・1日の中でも体調の良し悪しにむらがある。体温調節が困難な方がいる。 ・立つ、座る、歩く等の動作が困難な方がいる。	【当事者の声】300を超える疾病が障害者総合支援法の対象となっているが、難病そのものは一般に知られていない。症状は様々であり、まずはそのような疾病があることを知してほしい。

3 合理的配慮の具体例

- 「合理的配慮」は、個々の場面において、障害の特性や状態、その場の状況に応じて提供されるものであり、多様性があり、個別性が高いものです。したがって、まずは、個々の話をよく聴くことが大切です。(対応要領10ページ参照)

- 障害の特性に応じて、例えば、次のような配慮が考えられます。

① 物理的環境への配慮

携帯スロープを設置するなど車いす利用者の段差移動を補助する、疲労を感じやすい方へ休憩スペースを提供する等

② 意思疎通の配慮

聴覚障害のある人に手話や筆談等で対応する、視覚障害のある人が読み上げソフトで対応できるよう資料をテキストデータで提供する、知的障害のある人に対してコミュニケーションボード（場面に応じたイラストを指差すことでコミュニケーションを支援するもの）を用いて意思を確認する等

③ ルール・慣行の柔軟な変更

書類に署名をすることができない方のために代筆で対応する、多人数の場で待つことが苦手な方に別室を用意する、会議等において障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める等

- 次ページの表は、障害の種類と対応する場面（4類型に区分）ごとに、考えられる配慮の例を記載したものです。

なお、これは、あくまでも例示であり、これさえすればよいというものではなく、個々の業務により即した対応が求められることも想定されます。また、必ずしも全て実施しなければならないものでもありません。

※ 合理的配慮が個別的な対応であるのに対し、合理的配慮を的確に行うために、不特定多数の障害者を主な対象としてハード面やソフト面（人的支援や情報アクセシビリティの向上に関するものも含まれる）の環境を事前的に改善することを「環境の整備」といいます。次ページの例には、環境の整備が必要なものも含まれています。（環境の整備については、対応要領14ページ参照）

- 配慮の提供は、「過重な負担」のないことが前提になります。「過重な負担」を伴うため求められた対応ができないと判断した場合は、障害者本人に（本人の理解が困難な場合は、家族等に補助を求めながら）、その理由をしっかりと説明してください。（対応要領12ページ参照）

【合理的配慮の具体例】

区分		場所の案内・誘導等	窓口・コミュニケーション	情報提供	イベント・講座、会議等
身体障害	視覚障害	・通路や誘導用ブロック等に障害物を置かない。 ・点字、拡大文字、音声等により案内・誘導する。 ・方向や位置等を説明するときは、「あなたの右、2時の方向」「〇〇ぐらいの大きさ」などと具体的に説明する。	・拡大鏡、老眼鏡を設置する。 ・書類などを手渡すときに読み上げる、拡大コピーを渡すなどの配慮をする。 ・名乗ってから話し掛ける。 ・応対中に席を外すときや戻ってきたときは一声掛ける。 ・「それ」「あれ」「こっち」「このくらい」といった表現をせず、具体的に説明する。 ・申請書類等について、自筆が困難な場合は代筆を認める。 ・本人の依頼に応じて、代読や代筆を行う。	・書類や印刷物は、見分けやすい配色で作成する。また、点字版、拡大文字版、音声版を作成する。図や表には、説明書きを付ける。 ・HPやメールでの情報発信は、読み上げソフトで内容が分かるよう、テキストデータ（文字のみで構成されているデータ）を用いる。 ・【学校】特性に応じた教材・教具（点字、音声、拡大文字・読書器、音声読み上げ器、近用ルーペなど）を用意する。	・事前広報は、活字媒体だけでなく、インターネット等を活用する。 ・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮を確認する。 ・拡大文字や点字による会議資料を用意するとともに、ページ番号が資料によって異なることに留意する。 ・事前に資料を送付する際は、読み上げソフトに対応できるようテキスト様式のデータで提供する。図や表には、説明書きを付ける。 ・スクリーンなどが見えやすいように、近い席を用意する。
	視覚と聴覚の重複障害（盲ろう）	障害の状態や程度に応じて視覚障害又は聴覚障害と同様の対応が可能な場合がある。また、手書き文字や触手話、指点字などのコミュニケーション方法がある（詳細は、参考情報を参照）。			
	聴覚障害 言語障害	・動線や目的の場所が視覚的に理解できるように案内する。 ・通常口頭で行う案内を紙にメモをして渡す。	・本人に確認したうえで、手話、筆談、口話等のコミュニケーション方法を用いる。 ・よく聞かれることは、紙を渡せるようにしておく。 ・窓口に耳マーク（筆談等に応じることを示す）を設置する。 ・筆談をするための筆記用具、ボード等を用意する。 ・手話通訳者ではなく本人に話し掛ける。 ・口話の場合は、顔の見える位置でゆっくり話す。筆談の場合は、短い文で簡潔に書く。 ・いくつかのコミュニケーション方法を組み合わせる。 ・視覚的な情報を活用して説明する。 ・重要なことはメモに書いて渡す。	・問い合わせ先として、FAX番号やメールアドレスを記載する。 ・広報用のDVDや動画に、字幕、手話等を付ける。 ・緊急情報について、音声によるアナウンスだけでなく、FAXやメール、張り紙や掲示板など目で見て分かる方法で知らせる。 ・重要なことはメモに書いて渡す。 ・【学校】わかりやすい板書、教科書の音読箇所的位置の明示などにより視覚的な情報提供を行う。	・問い合わせや申込みの方法として、FAXやメールでも行えるようにする。 ・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮（手話通訳又は要約筆記の希望等）を確認する。 ・手話通訳、要約筆記を配置する。 ・磁気ループを設置する。 ・開始時、再開時に、会場外にいる人にプラカードで知らせる。 ・会議後、実施概要のまとめを渡す（手話通訳を見ながらメモを取ることが難しいため）。
	肢体不自由	・段差がある場合に、車いす利用者のために携帯スロープを設置する。移動を人力で補助する。 ・歩行速度に合わせて案内する。案内する際の位置取りについて希望を聞く。 ・通路等に障害物を置かない。雨天時等に床が滑らないよう拭くなどする。 ・手の届かない所に置いてある物を取って渡す。 ・靴の履き替えが必要な場合にいすを用意する。 ・多目的トイレを障害のない人が長時間利用しないよう呼び掛ける。	・援助する際は、一声掛けて意向を確認してから行う。 ・申請書類等について、自筆が困難な場合は代筆を認める。 ・声を出すのが困難な人のため、窓口に呼び鈴やブザーを設置する。 ・聞き取りにくい言葉を文字で書く等、内容を確認しながら進める。 ・手が不自由な人のため、文字を書く際に、紙が動かないよう文鎮などで押さえる。		・受付の配置は車いす利用者にも配慮する。 ・車いすの利用者及び支援者用のスペースを確保する。 ・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮を確認する。 ・体温調整が難しい方への配慮として、部屋の温度管理に注意する。
	内部障害	・多目的トイレを障害のない人が長時間利用しないよう呼び掛ける。	・長時間立ってもらえないよう着席を勧める。 ・その人にとって、楽な姿勢でゆっくり話してもらうよう配慮する。 ・疲れやすく待つことが困難な方には、周囲の理解を得たうえで、順番が来るまで席や休める場所を用意したり、手続の順番を入れ替えたりする。		・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮を確認する。 ・会議等では、体調に配慮しながら適宜休憩を取る。 ・病状が急変したとき、本人かかりつけ医療機関への連絡に協力する。
知的障害		・コミュニケーションボード(*)等を活用して、行きたい場所を確認する。 ・案内表示が分かりにくい方には、口頭で説明したり、目的の場所に同行するなど状況に応じて誘導する。 *言葉では意思や状況を伝えたり、聞いたりするのが難しい場合に、場面に応じたイラストを指差すことでコミュニケーションを支援するもの。聴覚言語障害の方や外国人にも有効である。	・抽象的な言葉は避け、具体的な言葉で、簡潔に、短く、はっきりと話す。 ・支援者ではなく本人に話し掛ける。 ・内容を理解しているか丁寧に確認しながら説明する。 ・絵カードやコミュニケーションボードを活用して意思を確認する。 ・相手がゆっくりと考えて言葉を返すことができるよう、あせらず待つ。 ・手続の流れ、手順を図やイラストを用いるなど、視覚的に分かりやすく提示する。 ・比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに説明する。 ・「はい」「いいえ」で答えられるように問いかける。 ・一度でうまく伝わらないときは、繰り返して言ったり、別の言葉に言い換えたり、絵、写真、実物で示したりする。 ・申請書類等について、自筆が困難な場合は代筆を認める。	・書類や印刷物、HPの文字を大きくしたり、漢字にルビをふる等する。 ・パンフレット等の「わかりやすい版」を作成する。 ・難しい表現は使わない。 ・絵記号（ピクトグラム(*)）、イラスト、写真を活用し、視覚的に分かりやすくする。 ・【学校】話し方や文章の長さを調整、絵カード・文字カードを活用する。 *表現対象の事物や情報から視覚イメージを抽出、抽象化し、文字以外のシンプルな図記号によって表したもの	・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮を確認する。 ・資料の文字を大きくしたり、漢字にルビをふったりする。 ・最初に進行予定を示し、時間の見通しが分かるようにする。

【合理的配慮の具体例】

区分		場所の案内・誘導等	窓口・コミュニケーション	情報提供	イベント・講座、会議等
精神障害	精神障害		・疲れやすく待つことが困難な方には、周囲の理解を得たうえで、順番が来るまで席や休める場所を用意したり、手続の順番を入れ替えたりする。 ・穏やかに対応する。 ・一度に伝える情報は必要最小限に絞り、ゆっくり具体的に伝える。 ・相手がゆっくりと考えて言葉を返すことができるよう、あせらず待つ。 ・否定的な言葉ではなく、肯定的な言葉で話し掛ける。 ・家族や支援者等に連絡する際には、本人に確認してから連絡する。	・掲示物の整理整頓、メモ等の視覚情報の活用など、伝達する情報を整理して提供する。	・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮を確認する。 ・会議等では、体調に配慮しながら適宜休憩を取る。
	発達障害		・抽象的な言葉は避け、具体的な言葉で、簡潔に、短く、はっきりと話す。 ・手続の流れ、手順を図やイラストを用いるなど、視覚的に分かりやすく提示する。意図や目的を伝える。 ・比喩や暗喩、二重否定表現等を用いずに説明する。 ・内容を理解しているか丁寧に確認しながら説明する。 ・否定的な言葉ではなく、肯定的な言葉で話し掛ける。 ・5W1Hを示して、話しやすくする。 ・書類の記入が必要な欄に○を付けたり、付箋を貼って示す。 ・人の少ない静かな場所（別室等）で待ったり、手続をしたりできるようにする。	・絵記号（ピクトグラム）、イラスト、写真等を活用し、視覚的に分かりやすくする。 ・重要なことはメモに書いて渡す。 ・【学校】教室に余分なものを覆うカーテンを設置して必要な情報だけが届くようにする。 ・【学校】黒板に1日の予定を書いて、いつでも確認できるようにする。	・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮を確認する。 ・最初に進行予定を示し、時間の見通しが分かるようにする。 ・音、光、室温等の感覚面の調整を行う。 ・気の散りにくい座席の位置の工夫（例：廊下側、窓側刺激の受けやすい場所は避ける）。 ・会議資料の文字について、大きさや色使いへ配慮する、漢字にルビをふる。
	注意欠陥多動性障害（ADHD）				
	学習障害（LD）	・自閉症等で知的障害を伴う場合は、知的障害と同様の配慮が必要となる。 ・注意欠陥多動性障害の場合には、気が散りにくいような配席にする、その場でのルールを分かりやすく提示するといったことが考えられる。 ・読むことが不得手な学習障害の場合には、文字の判別がしやすいよう色や大きさでメリハリをつけるといったことが考えられる。			
	高次脳機能障害	・案内表示がわかりにくい方には、口頭での案内でなく、目的の場所に行きすることが望ましい。	・疲れやすく待つことが困難な方には、周囲の理解を得たうえで、順番が来るまで席や休める場所を用意したり、手続の順番を入れ替えたりする。 ・一度に伝える情報は必要最小限に絞り、ゆっくり具体的に伝える。 ・手続の流れ、手順を図やイラストを用いるなど、視覚的に分かりやすく提示する。手順書を渡す。 ・「簡潔に」「具体的に」話すとともに、必要に応じてメモを渡す。また、自分でメモを取ってもらい確認する。 ・内容を理解しているか丁寧に確認しながら説明する。 ・「はい」「いいえ」で答えられるように問いかける。 ・一度でうまく伝わらないときは、繰り返して言ったり、別の言葉に言い換えたり、絵、写真、実物で示したりする。	・掲示物の整理整頓、メモ等の視覚情報の活用など、伝達する情報を整理して提供する。 ・絵記号（ピクトグラム）、イラスト、写真等を活用し、視覚的に分かりやすくする。 ・重要なことはメモに書いて渡す。	・申込みの受付や出欠の確認の際に、必要な配慮を確認する。 ・会議等では、体調に配慮しながら適宜休憩を取る。 ・最初に進行予定を示し、時間の見通しが分かるようにする。
難病			・疲れやすく待つことが困難な方には、周囲の理解を得たうえで、順番が来るまで席や休める場所を用意したり、手続の順番を入れ替えたりする。 ・長時間立ってもらえないよう着席を勧める（立ち上がるのが難しい方は、補助する。）。		・体温調整が難しい方への配慮として、部屋の温度管理に注意する。
難病に起因し、又は併発して生じる障害の程度や状況に応じて、視覚障害、聴覚言語障害、肢体不自由などと同様の配慮が必要となる。					

◎女性への配慮

女性の障害者は、男性職員には頼みづらいことがあることに留意する必要がある。（例：視覚障害のある人の女子トイレへの誘導、肢体障害のある人の体に触れての支援など）

◎子ども（障害児）への配慮

障害のある子ども（障害児）は、成人とは異なり発達段階にあることから、それぞれの個性・能力、成長の段階に応じた配慮が必要であることに留意する必要がある。
また、一般的な子育ての場合に比べ、子どもを養育する家族等への配慮がより必要である。

4 好事例・庁内の実施例

【好事例】(当事者の声)

- 市バスで、空いている席を教えてくれる運転手さんがいるのがうれしい。(視覚障害のある方から)
- ある病院で、窓口に耳マークが設置されており、自分が難聴であることを伝えたところ、看護師も医師もマスクを外して、声が聞こえているかどうかを確認しながら対応してくれた。うれしかった。(難聴の方から)
- 何をされるか強い不安を持ちやすい子どもに対して、ある病院で、次のような対応をしていたとき、無事に入院・手術をすることができた。大変ありがたかった。(自閉症の子どもの御家族から)
 - ・事前に病室、手術室、手術器具等を見学させてもらった。
 - ・別室の使用や予約により、人が多くて刺激となる待合室で待たなくてよかった。
 - ・絵カードを用いて手順を知らせながら診察を進めてくれた。
 - ・障害特性や支援方法を書いたノート(サポートブック)を回覧し、スタッフが情報共有をしてくれた。
- 本人に一人で区役所に行かせたとき、対応された職員が「こういう説明をし、こういう手続きをした」というメモを本人に持たせて私にも分かるように連絡してくれたことがあった。とてもうれしかった。(知的障害のある方の御家族から)

【庁内における合理的配慮の実施例】

庁内で行われている合理的配慮の例の一部を紹介します。また、当該事例に対しての直接の声ではありませんが、これらに関連する当事者の方々の声も記載していますので併せて参考にしてください。

局区等	障害種別	区分	事例	関連する当事者の声
行財政局	視覚	イベント・講座、会議等	職員研修の実施にあたり、視覚障害のある受講者に対し、次のとおり対応した。①板書等のサポートのため、補助者の参加を認めた。②視覚による情報が入らないため、声がよく聞こえるよう講師の近くで受講できるよう配慮した。③研修資料は、音声化できる電子データで事前に配布し、前もって内容を把握できるように配慮した。	＜講座等における配慮＞ 事前に資料を送付する際は、読み上げソフトに対応できるようにテキスト様式のデータで提供してほしい。
文化市民局	視覚	場所の案内・誘導等	電話連絡があった場合は最寄りの駅の出口まで迎えに行き、手を引いて施設まで誘導する。	＜公的施設への誘導＞ 最寄りの駅やバス停から公的施設まで、音声による誘導や誘導ブロックが整備されると助かる。
保健福祉局(指定管理者)	視覚	情報提供イベント・講座、会議等	全盲の利用者からの改善要望を受け、点字で行事・イベント等のパンフレットやチラシを作成している。また、会議や講習会等の参加者に視覚障害がある場合は、配布資料を点字版で作成したり、拡大コピーを渡したりしている。予約や申込みなど記入が必要な書類については、職員が聞き取り、代筆を行っている。	
選挙管理委員会事務局	視覚	情報提供	選挙のお知らせはがきへの点字シール貼付け、点字版及び音声版選挙公報の作成・配布の他、投票所への点字版候補者一覧、弱視版候補者一覧、点字器等の設置を行っている。	＜選挙等＞ 選挙の際、色々と視覚障害者への配慮が行き届いている。
市会事務局	視覚	窓口・コミュニケーション情報提供	視覚に障害のある市民等の市会への請願権を保障するため、点字による請願等を受け付け、点字による請願書及び陳情書の墨字訳を行うとともに、受理通知や結果通知の点字訳を行っている。パンフレットも点字訳したものを作成し、配布している。	＜点字による情報保障＞ 点字による申請書類も受け付けられるようにしてほしい。要望や不服申立て等プライバシーの関係から、代読や代筆、メールでのやり取りに適さない場合もある。

局区等	障害種別	区分	事例	関連する当事者の声
上下水道局	視覚	情報提供	視覚障害のある人がいる世帯で、点字によるお知らせを必要とする場合、水道料金・下水道使用料等を点字で印字した「水道使用水量のお知らせ票」、「納入通知書」及び「領収済通知書」を送付している。	
文化市民局	聴覚言語	会議・イベント等	不特定多数の市民が参加可能なフォーラムを開催した際に、参加者アンケートにおいて手話通訳の要望があったため、翌年度のイベント開催時は手話通訳を配置した。	<手話通訳者等の配置> 窓口や行事等への手話通訳者や要約筆記者の配置を確保してほしい。
区役所 上下水道局 消防局 ほか	聴覚言語	窓口・コミュニケーション	窓口に「耳マーク」のサインボードを設置し、筆談に対応できることを情報提供している。	<耳マークの設置> 窓口に「耳マーク」が置かれていると、難聴等に対する理解があると分かり、安心する。
上下水道局	聴覚言語	窓口・コミュニケーション	会話（音声）による意思疎通が困難なお客さまが窓口に来所された際に、職員とお客さまが交互にイラストを指し示すことによりコミュニケーションを円滑に図ることができる「コミュニケーションボード」を各営業所等に設置している。	
消防局	聴覚言語	窓口・コミュニケーション	聴覚言語に障害のある人が、携帯電話やスマートフォンのインターネット機能により緊急通報ができるシステム「京都市Web119」を構築している。	
区役所	肢体	窓口・コミュニケーション	身体上の障害を有している方からの苦情の申出について、職員が内容を聴取したうえで、苦情申出書を代書し、受理することとしている。	
保健福祉局	知的発達	窓口・コミュニケーション	音に敏感な患者に配慮して院内放送を止めている。 必要に応じて医療行為の手順を書いたカードを用いて説明し、患者に安心してもらうよう努めている。	
保健福祉局	知的発達	場所の案内・誘導等	靴を脱ぐ場所や立入禁止の注意書きなどを、図やひらがなを用いて、分かりやすく表示している。	<分かりやすい案内等> 知的障害のある人が一人でも行動できるよう、絵記号を用いるなどして、庁舎の案内や手続の手順等を分かりやすく示してほしい。
教育委員会事務局	共通	窓口・コミュニケーション	言語によるコミュニケーションが難しい子どもに対してタブレット型端末を携帯させて、コミュニケーション用のツールとして使用させている。 ※ 学校では、このほか、児童・生徒の障害種別等に応じて、教材・教具、情報提供の方法など、様々な配慮を行っている。	<タブレットの活用> 「タブレット」は、窓口等でコミュニケーション支援用具として使用することも有効である。アプリケーションを組み込むことで、読む、書く、聞く、話す、記憶する、キーボードを操作するといったことが苦手な方の役に立つ。

5 当事者の声

対応要領を策定する際に関係団体の意見等を聴取する中で、障害当事者や家族の方から様々な声が寄せられました。「当事者の声」として、3, 7, 8 ページに掲載しているものもありますが、それ以外のものをいくつかここに紹介します。

各事務・事業、施設・設備等の整備（環境の整備）、研修などを進めるに当たり、参考にしてください。

(1) 本人や本人の意思の尊重について

- 障害者に対するときには、お互いに対等な存在であることを意識してほしい。成人を子ども扱いするような話し方をする、本人がいるのに介助者にだけ話しかけるといったことのないようにしてほしい。「どうせ分からないだろう」と説明が省略されることもある。
- 本人が意思の表明や説明の理解が苦手な場合もあるので、家族や支援者の話もしっかり聞いてほしい。（御家族から）
- 障害者本人と家族等の意思や利害が相反することもあるので、まずは、本人の意思を丁寧に確認してほしい。（当事者から）

(2) 本市の職員に対して

- 障害者と接することの少ない職員にも、障害に対する理解を深めてほしい。
- 障害や障害者への対応について理解があって然るべき職場の職員から傷つけられるような言葉や理解のない対応を受けることもある。

(3) 情報保障・意思疎通について（3, 7, 8 ページにも記載）

- 緊急時や災害時等の情報は、音声情報（放送、声の呼掛け等）と共に視覚情報（電光掲示板、文字を書いたボード等）を流すなど、特に留意してほしい。

(4) 施設や設備の整備について

- ＜トイレの整備、使いづらさ＞
- 多目的トイレは、色々な方が使える反面、障害者が使用しにくい状況がある。「誰でも使える」と「そこしか使えない」者が困るので、モラルの向上もお願いしたい。（車いすを使用される人方から）
- 公衆トイレに、ユニバーサルシート(*)が設置されていないと、床にマットを敷いておむつ交換をすることになる。外出が困難になる。（重度障害を持つ方の御家族から）
- *車いす利用者等がトイレを使用する際に、おむつ交換や衣類の着脱のために横になるスペースが必要となる場合があり、これに対応するための収納式の簡易ベッド
- 屋外のイベントは、トイレの問題（並ぶのがつらい、車いすで入れない、洋式でないと使えないなど）が常にあり、参加しづらい。
- ＜歩行困難者用の駐車場の確保等＞
- 車で外出することが多いので、駐車スペースが確保されないと外出しづらい。必要とされない一般の方が使用していて困ることも多い。高齢者が使用するなど悩ましい面もあるが、何らかの対策をお願いしたい。（肢体障害のある方から）

(5) 制度や施策等について

- ＜災害時の配慮等＞
- 障害者に必要となる災害時等の配慮を確かめるため、防災訓練には、障害者の参加を確保してほしい。また、避難所での配慮・工夫も重要である。
- ＜障害のある女性に関する問題＞
- 障害のある女性は、「障害者であること」と「女性であること」が複合的な原因となって、特に困難な状況に置かれる場合がある。これは、障害と性別を切り離して考えられる問題ではないので、性別による人権侵害をなくすための施策と障害を理由とする差別を解消するための施策の双方において、このような視点が見落とされることのないようにする必要がある。
- ＜地域社会での自立した生活＞
- たとえ重度の障害があっても、本人にその意思があるのであれば、安易に施設に入所させるのではなく、地域で自立して暮らし続けていける方策を最大限模索してほしい。
- ＜障害に対する理解の促進＞
- 障害の特性や合理的配慮の好事例、障害に関するマークを広く紹介するなど、市民の障害に対する理解を促進する取組をお願いしたい。障害者が地域で暮らしていくためには、地域住民の理解が不可欠である。

6 参考情報

(1) 視覚障害者への情報提供手段

点 字 版	点字で読むことができる方に有効である。
拡大 版	主に弱視の方に有効。拡大コピー・拡大印刷したものを用意する。
音声 版	文字情報が録音された音声テープやCD等を用意する。
テキストファイル	音声読み上げソフトで活用できるよう、情報をテキストファイルで提供する。
音声コード (SPコード)	視覚障害者用活字文書読み上げ装置で読み取ることができる音声コード(文字情報をデジタル情報に変換した二次元コード)を紙面に添付する。
配色の配慮	色弱の方に有効。代表的な例では、赤系統と緑系統の色の区別がつきにくい方がいる。色の組み合わせに注意し、「暖色系と寒色系」「明るい色と暗い色」を対比させると識別しやすい。 また、色だけに頼るのではなく、下線やドットを入れる等、色以外の情報を付加すると識別しやすくなる。 参考情報 みやこユニバーサルデザイン「わかりやすい印刷物の作り方」 http://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000179091.html

(2) 聴覚障害者のコミュニケーション手段

筆 談	紙やメモボード、手のひらに文字を書いて伝える。
手 話	手や指などの動き、顔の表情で表現する言語。
口 話	相手の口の動きから話を読む。
要 約 筆 記	話の内容を手書き又はパソコンを用いて、要約してその場で伝える。

※ 点字資料、テープ版及びデージー版の作成や手話通訳者、要約筆記者の派遣については、イントラネットの障害保健福祉推進室のページ「視覚障害のある方への配慮」、「聴覚障害のある方への配慮」に掲載しています。

(3) 盲ろう者のコミュニケーション手段

視覚と聴覚の活用が難しい盲ろう者は「手で触れる」「手に書く」など、少し見える人は筆談や手話、少し聞こえる人は補聴器などを使用して音声でコミュニケーションをとります。

		手話 _{をもとに}	指文字 _{をもとに}	点字 _{をもとに}	文字 _{をもとに}	音声 _{をもとに}
使用する感覚	触る	触手話	ローマ字式 指文字 日本型式 指文字	指点字 点字筆記	手書き文字	
	見る	弱視手話	指文字		文字筆記(筆談)	
	聴く					音声

(参考) 東京盲ろう者友の会のホームページ <http://www.tokyo-db.or.jp/>

(4) 合理的配慮の参考になる冊子等

○心のバリアフリーハンドブック（都市計画局歩くまち京都推進室）

<http://www.city.kyoto.lg.jp/tokei/page/0000164199.html>

公共施設、公共交通での「心遣い」「お手伝い」のほか、知的障害や精神障害のある方の特徴や対応についても記載しています。

○わかりやすい情報発信の手引き（保健福祉局保健福祉総務課）

庁内向けに、印刷物、ホームページ、イベントの開催等による情報提供を想定し、視覚や聴覚に障害のある方などを含む、より多くの人に必要な情報が分かりやすく伝わるよう、配慮すべき事項を示しています。

イントラネットの障害保健福祉推進室のページに掲載しています。

○京都府障害のある人もない人も共に安心していきいきと暮らしやすい社会づくり条例 心のバリアフリーハンドブック（京都府）

<http://www.pref.kyoto.jp/shogaishien/jyorei.html>

障害の種別ごとに特徴、コミュニケーションのポイント、配慮の例などが分かりやすくまとめられています。

○公共サービス窓口配慮マニュアル（内閣府）

基本的な点字、手話・指文字、筆談のコツ、基本的な介助方法なども記載しています。

イントラネットの障害保健福祉推進室のページに掲載しています。

○合理的配慮サーチ（合理的配慮等具体例データ集）（内閣府）

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html>

障害種別ごと、生活の場面ごとの具体例を検索・一覧できるデータベースです。

○わかりやすい情報提供のガイドライン

（全国手をつなぐ育成会「知的障害のある人の合理的配慮」検討協議会）

<http://zen-iku.jp/info/release/3084.html>

知的障害のある方に向けた分かりやすい文章と、理解を補助するためのレイアウトなどについて書かれています。

（５）事業者のための対応指針

国が事業者向けに作成した対応指針（ガイドライン）をいくつか挙げます。合理的配慮等の具体例も記載されていますので、参考にしてください。

各省庁が作成した対応指針は、内閣府のホームページに掲載しています。

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

○文部科学省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消に関する対応指針

〔特色〕学校教育分野，スポーツ・文化芸術分野における留意点を記載しています。

○障害者差別解消法 福祉事業関係事業者向けガイドライン（厚生労働省）

○障害者差別解消法 医療関係事業者向けガイドライン（ 〃 ）

○障害者差別解消法 衛生事業者向けガイドライン（ 〃 ）

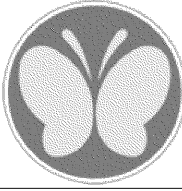
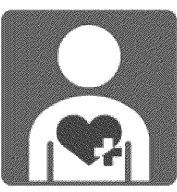
○障害者差別解消法 社会保険労務士の業務を行う事業者向けガイドライン（ 〃 ）

〔特色〕「障害特性に応じた対応について」という項目を設け，具体的な対応例も記載しています。

○国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消に関する対応指針

〔特色〕鉄道事業，バス事業を含む主な９事業について，事業ごとに不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例を記載しています。

(6) 障害に関するマーク

障害者のための 国際シンボルマ ーク		障害のある人が利用できる建物, 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。この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。 [関連機関] (公財) 日本障害者リハビリテーション協会
身体障害者標識		肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。やむを得ない場合を除き, このマークを付けた車への幅寄せや割り込みは, 禁止されています。 [関連機関] 警察庁, 京都府警本部
聴覚障害者標識		政令で定める程度の聴覚障害のあることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。やむを得ない場合を除き, このマークを付けた車への幅寄せや割り込みは, 禁止されています。 [関連機関] 警察庁, 京都府警本部
視覚障害者のた めの国際シンボ ルマーク		世界盲人連合で1984年に制定された視覚障害者のための世界共通のマークです。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, 機器等に付けられています。 [関連機関] (福) 日本盲人福祉委員会
耳マーク		聴覚障害があることを示す, 国内で使用されているマークです。 聴覚障害のある人は外見からは分からないため, 聴覚障害への理解やコミュニケーションの方法への配慮を求めているものです。 [関連機関] (一社) 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
ほじょ犬マーク		身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。身体障害者補助犬法により, 公共施設や交通機関はもとより, デパートやレストラン等の施設や一定規模以上の民間事業所で補助犬が同伴できることとなっています。 [関連機関] 厚生労働省社会・援護局企画課自立支援振興室
オストメイト マーク		人工肛門・人工膀胱を使用している人(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。 [関連機関] (公社) 日本オストミー協会
ハート・プラス マーク		身体内部に障害のある方を示す, 国内で使用されているマークです。 内部障害(心臓, 呼吸機能, じん臓, 膀胱, 直腸, 小腸, 肝臓, 免疫機能)のある方は外見からは分かりにくいいため, 内部障害への理解と配慮を求めているものです。 [関連機関] (NPO) ハート・プラスの会
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, 障害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。 [関連機関] (公社) ソーシャルサービス協会