

島根県における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

(目的)

第1条 この要領（以下「対応要領」という。）は、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項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定）に即して、法第7条に規定する事項に関し、職員が適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

(対象職員)

第2条 対応要領において「職員」とは、知事部局、議会事務局、人事委員会事務局、監査委員事務局及び労働委員会事務局に勤務する職員であって、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第2項に規定する一般職の地方公務員及び同条第3項第3号に規定する非常勤の嘱託員をいう。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第3条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障がい（身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がい及び高次脳機能障がいを含む。）その他の心身の機能の障がい（難病等により起因する障がいを含む。）をいう。以下同じ。）を理由として、障がい者（障がい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。以下同じ。)でない者と
不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害して
はならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意する
ものとする。

(合理的配慮の提供)

第4条 職員は、法第7条第2項の規定のとおり、その事務又は事業を行う
に当たり、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、当該障がい
者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、社会的障壁の除去の実施に
ついて必要かつ合理的な配慮(以下「合理的配慮」という。)の提供をし
なければならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意
するものとする。

(監督者の責務)

第5条 職員のうち、職員を監督する地位にある者(以下「監督者」とい
う。)は、前2条に掲げる事項に関し、障がいを理由とする差別の解消
を推進するため、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

(1) 日常の執務を通じた指導等により、障がいを理由とする差別の解消
に関し、その監督する職員の注意を喚起し、障がいを理由とする差別
の解消に関する認識を深めさせること。

(2) 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、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。

- (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

- 2 監督者は、障がい者を理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

(相談体制の整備)

第6条 職員による障がいを理由とする差別に関する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対応するための相談窓口を障がい福祉課に置く。

- 2 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障がい者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。

- 3 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。

- 4 第1項の相談窓口は、必要に応じ、充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第7条 各任命権者は、障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、相談窓口に寄せられた相談事例等の蓄積も踏まえ、職員に対し、法や基本方針等の周知や、障がい者から話を聞く機会を設けるなど必要な

けんしゅう けいはつ おこな
研修・啓発を行うものとする。

- 2 かくにんめいけんしゃ あら しよくいん もの たい しょう りゆう
各任命権者は、新たに職員となった者に対して、障がい理由とする
さべつ かいしょう かん きほんてき じこう りかい
差別の解消に関する基本的な事項について理解させるために、また、
あら かんたくしゃ しよくいん たい しょう りゆう さべつ かいしょう
新たに監督者となった職員に対して、障がい理由とする差別の解消
とう かん もと やくわり りかい
等に関し求められる役割について理解させるために、それぞれ、研修を
じっし
実施する。
- 3 しよくいん しょう とくせい ひつよう はいりよ かん りかい ふか つと
職員は、障がいの特性や必要な配慮に関する理解を深めるよう努める
ものとする。

ふ そく 附 則

ようりよう へいせい ねん がつ にち せこう
この要領は、平成28年4月1日から施行する。

ふ そく 附 則

ようりよう れいわ 6 ねん 4 がつ せこう
この要領は、令和6年4月1日から施行する。

別紙

島根県における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、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る。なお、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を理由として行われる不当な差別的取扱いも、障がいを理由とする不当な差別的取扱いに該当する。

また、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ない。したがって、障がい者を障がい者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障がい者に対する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や、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は、不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がい者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障がい

者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

第2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、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など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

である。正当な理由に相当するか否かについては、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、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）及び事務又は事業の目的・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ある。

職員は、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

丁寧に説明するものとし、理解を得るよう努めるものとする。その際、職員

と障がい者双方が、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

が求められる。

第3 不当な差別的取扱いの例

正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び

正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例

は以下のとおりである。なお、第2で示したとおり、不当な差別的取扱い

に相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。

また、以下に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、正当な理由に相当するか否かについては、個別の事案ごとに、前述の観点等を踏まえて判断することが必要であること、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意する。

(正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例)

- 障がいがあることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。
- 障がいがあることを理由として、一律に対応の順序を後回しにする。
- 障がいがあることを理由として、一律に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒んだり、資料等に関する必要な説明を省いたりする。
- 障がいがあることを理由として、一律に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいを理由に、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、障がいを理由に付添者の同行を拒む。
- 障がいの種類や程度、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。
- 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障がい者でない者とは

異なる場所での対応を行う。

○障がいがあることを理由として、障がい者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げない。

○身体障がい者補助犬の同伴を拒否する。

(正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと
考えられる例)

○実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障がい特性のある障がい者に対し、当該実習とは別の実習を設定する。(障がい者本人の安全確保の観点)

○車椅子の利用者が畳敷きの個室を希望した際に、敷物を敷く等、畳を保護するための対応を行う。(行政機関の損害発生防止の観点)

○行政手続を行うため、障がい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、障がい者本人に対し障がいの状況や本人の手続の意思等を確認する。(障がい者本人の損害発生防止の観点)

第4 合理的配慮の基本的な考え方

1 障害者の権利に関する条約(以下「権利条約」という。)第2条において、「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるもので

あり、かつ、^{きんこう} 均衡を失した又は^{また} 過度の^{かど} 負担を^{ふたん} 課さないもの」と^{ていぎ} 定義されている。

^{ほう} 法は、^{けんりじょうやく} 権利条約における^{ごうりてきはりよ} 合理的配慮の^{ていぎ} 定義を^ふ 踏まえ、^{ぎょうせいきかんとう} 行政機関等に
^{たい} 対し、その^{じむまた} 事務又は^{じぎょう} 事業を行うに^{おこな} 当たり、^あ 個々の^{ここ} 場面において、^{しょう} 障がい
^{しゃ} 者から^{げん} 現に^{しゃかいてきしょうへき} 社会的障壁の^{じょきよ} 除去を^{ひつよう} 必要としている^{むね} 旨の^{いし} 意思の^{ひょうめい} 表明があつ
^{ばあい} た場合において、その^{じっし} 実施に伴う^{ともな} 負担が^{ふたん} 過重でないときは、^{しょう} 障がい者の
^{けんりりえき} 権利利益を^{しんがい} 侵害することとならないよう、^{しゃかいてきしょうへき} 社会的障壁の^{じょきよ} 除去の^{じっし} 実施につ
^{ごうりてきはりよ} いて、^{おこな} 合理的配慮を行うことを^{もと} 求めている。^{ごうりてきはりよ} 合理的配慮は、^{しょう} 障がい者が
^う 受ける^{せいげん} 制限は、^{しょう} 障がいのみに^{きいん} 起因するものではなく、^{しゃかい} 社会における^{さまざま} 様々
^{しょうへき} な^{あいたい} 障壁と^{しょう} 相対することによって^{しょう} 生ずるものとの^{しゃかい} いわゆる「社会モデル」
^{かんが} の^{かた} 考え方を^ふ 踏まえたものであり、^{しょう} 障がい者の^{けんりりえき} 権利利益を^{しんがい} 侵害することと
^{しょう} ならないよう、^{しょう} 障がい者が^{しゃ} 個々の^{ここ} 場面において^{ひつよう} 必要としている^{しゃかいてき} 社会的
^{しょうへき} 障壁を^{じょきよ} 除去するための^{ひつよう} 必要かつ^{ごうりてき} 合理的な^{とりくみ} 取組であり、その^{じっし} 実施に伴う
^{ふたん} 負担が^{かじゅう} 過重でないものである。

- 2 ^{ごうりてきはりよ} 合理的配慮は、^{じむまた} 事務又は^{じぎょう} 事業の^{もくてき} 目的・^{ないよう} 内容・^{きのう} 機能に^て 照らし、^{ひつよう} 必要とさ
^{はんい} れる^{ほんらい} 範囲で^{ぎょうむ} 本来の^{ふずい} 業務に^{かぎ} 付随するものに^{しょう} 限られること、^{しょう} 障がい者でない
^{もの} 者との^{ひかく} 比較において^{どうとう} 同等の^{きかい} 機会の^{ていぎょう} 提供を受け^う するためのものであること、
^{じむまた} 事務又は^{じぎょう} 事業の^{もくてき} 目的・^{ないよう} 内容・^{きのう} 機能の^{ほんしつてき} 本質的な^{へんこう} 変更には^{およ} 及ばないことに^{りゅうい} 留意
^{ひつよう} する必要がある。その^{ていぎょう} 提供に^あ 当たってはこれらの^{てん} 点に^{りゅうい} 留意した^{うえ} 上で、
^{とうがいしょう} 当該^{しゃ} 障がい者が^{げん} 現に^お 置かれて^{じょうきょう} いる^ふ 状況を^{しゃかいてきしょうへき} 踏まえ、^{じょきよ} 社会的障壁の^{じょきよ} 除去の
^{しゅだんおよ} ための^{ほうほう} 手段及び^{だい} 方法について、「^{かじゅう} 第5 ^{ふたん} 過重な^{きほんてき} 負担の^{かんが} 基本的な^{かた} 考え方」に
^{かか} 掲げる^{ようそ} 要素を^{こうりよ} 考慮し、^{だいたい} 代替^{そち} 措置の^{せんたく} 選択も^{ふく} 含め、^{そうほう} 双方の^{けんせつてきたいわ} 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

必要がある。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職員が共に

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

ある。例えば、障がい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る。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得るものである。

合理的配慮の提供に当たっては、障がい者の性別、年齢、状態等に配慮

するものとし、特に障がいのある女性に対しては、障がいに加えて女性

であることも踏まえた対応が求められることに留意する。

なお、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

合理的配慮とは別に、後述する環境の整備を行うことにより、中・長期的

なコストの削減・効率化につながる点があることも考慮しておく必要がある。

3 意思の表明に当たっては、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、障がい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。）により伝えられる。

また、障がい者からの意思表明のみでなく、障がい特性等により本人

の意思表示が困難な場合には障がい者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、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む。

なお、意思の表明が困難な障がい者が、家族、支援者・介助者、法定代理人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、当該障がい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、当該障がい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、自主的な取組に努めるものとする。

4

合理的配慮は、不特定多数の障がい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「環境の整備」を基礎として、個々の障がい者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。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る。また、障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。なお、多数の障がい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、他の障がい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、合理的配慮の提供に関する相談対応等を契機に、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

は有効である。

5 事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障がい者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

第5 過重な負担の基本的な考え方

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ある。職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者に丁寧とその理由を説明し、理解を得るよう努めるものとする。その際には前述のとおり、職員と障がい者の双方が、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る。

○事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、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

第6 合理的配慮の例

第4で示したとおり、合理的配慮は、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ることから、障がい者との意思疎通を図りながら行う必要がある。

なお、例としては、次のようなものがあるが、第5で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であり、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る。

(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例)

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障がい者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞いたりする。
- 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難である場合に、当該障がい者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がい者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。

○災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障がい者に対し、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

○イベント会場において知的障がい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、落ち着かない様子ときは個室等に誘導する。

○視覚障がい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は、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、障がい者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。

(合理的配慮に当たり得る情報の取得、利用及び意思疎通への配慮の例)

○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。

○会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。

○視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。

○意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。

○駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。

○書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代誌

や代筆といった配慮を行う。

○ 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを
用いずに具体的に説明する。

○ 障がい者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、
内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない
外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・
午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に
渡す。

○ 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は
聴覚に障がいのある委員や知的障がいのある委員に対し、ゆっくり、
丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。

○ 会議の進行に当たっては、職員等が委員等出席者の障がいの特性に
合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の例)

○ 順番を待つことが苦手な障がい者に対し、周囲の者の理解を得た上で、
手続き順を入れ替える。

○ 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、
当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。

○ スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に
近い席を確保する。

○ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。

○^{ちようしゃしきちない} 庁舎敷地内の^{ちゆうしゃじようとう} 駐車場等において、^{しょう} 障がい者の^{しゃ} 来庁が^{らいちよう} 多数^{たすう} 見込まれる^{みこ} 場合、^{ばあい} 通常、^{つうじよう} 障がい者^{しょう} 専用とされていない^{しゃせんよう} 区画を^{くかく} 障がい者^{しょう} 専用の^{しゃせんよう} 区画と^{くかく} して^{かくほ} 確保する。

○^{たにん} 他人との^{せつしよく} 接触、^{おおにんずう} 多人数の中^{なか} にいることによる^{きんちようなど} 緊張等により、^{ほっさなど} 発作等がある^{ばあい} 場合、^{とうがいしよう} 当該^{しゃ} 障がい者に^{せつめい} 説明の上、^{うえ} 障がい^{しょう} の^{とくせい} 特性や^{しせつ} 施設の^{じようきよう} 状況に^{おう} 応じて^{べつしつ} 別室を^{じゅんび} 準備する。

○^{ひこうひようまた} 非公表又は^{みこうひようじようほう} 未公表^{あつか} 情報^{かいぎなど} を^{じようほうかんり} 扱う^{かか} 会議等において、^{たんぼ} 情報管理に係る^え 担保が^{ぜんてい} 得られることを^{しょう} 前提に、^{いいんなどしゅつせきしゃ} 障がいのある^{りかい} 委員等^{えんじよ} 出席者の^{もの} 理解を^{どうせき} 援助する^{みと} 者の^と 同席を^と 認める。

また、^{ごうりてきはいりよ} 合理的配慮の^{ていきようぎ} 提供義務^{むいほん} 違反に^{がいとう} 該当すると^{かんが} 考えられる^{れいおよ} 例及び^{がいとう} 該当しない^{かんが} と考えられる^{れい} 例としては、^{つぎ} 次のようなものがある。なお、^{きさい} 記載されて^{ないよう} いる内容^{れいじ} はあくまでも^{ごうりてきはいりよ} 例示であり、^{ていきようぎ} 合理的配慮の^{むいほん} 提供義務^{がいとう} 違反に^い 該当する^{いな} か否かについては、^{こべつ} 個別の^{じあん} 事案ごとに、^{ぜんじゆつ} 前述の^{かんてんとう} 観点等を^ふ 踏まえて^{はんだん} 判断する^{ひつよう} ことが必要であることに^{りゆうい} 留意する。

(^{ごうりてきはいりよ} 合理的配慮の^{ていきようぎ} 提供義務^{むいほん} 違反に^{がいとう} 該当すると^{かんが} 考えられる^{れい} 例)

○^{しけん} 試験を受ける^う 際に^{さい} 筆記が^{ひつき} 困難な^{こんなん} ため^{きき} デジタル機器の^{しよう} 使用を^{もと} 求める^{もうしで} 申出があった^{ばあい} 場合に、^{きき} デジタル機器の^{もちこ} 持込みを^{みと} 認めた^{ぜんれい} 前例がないことを^{りゆう} 理由に、^{ひつよう} 必要な^{ちようせい} 調整を行う^{おこな} ことなく^{いちりつ} 一律に^{たいおう} 対応を^{ことわ} 断ること。

○^{かいじょうない} イベント会場内の^{いどう} 移動に^{さいしてしえん} 際して^{もと} 支援を^{もうしで} 求める^{ばあい} 申出があった^{なに} 場合に、「何^{こま} かあったら^{ちゆうしやうてき} 困る」という^{りゆう} 抽象的な^{ぐたいてき} 理由で^{しえん} 具体的な^{かのうせい} 支援の^{けんとう} 可能性を検討せ

ず、支援を断ること。

○電話利用が困難な障がい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がい者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求めると申し出があった場合に、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、受講者である障がい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、弱視の障がい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し出があった場合に、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に反しないと考えられる例)

○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の見点)

○イベント当日に、視覚障がい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かったことから対応を断ること。(過重な負担(人的・体制上の制約)の見点)

参考：障がいごとの特性と必要な配慮の例

「障がいを知り、共に生きる」(あいサポーター研修テキスト) 参照

【視覚障がい】

(特性)

何らかの原因により視機能に障がいがあることにより、全く見えない場合と見えづらい場合とがあります。

(配慮の例)

白杖使用者を見かけたとき、困っているように見えたら声をかけましょう。また、声をかけるときは、できるだけ前方から話しかけましょう。

「こちら、あちら、これ、それ」などの指示語や、「赤い看板」など視覚情報を表す言葉を使わず、「30センチ右」「時計で3時方向」など具体的に説明しましょう。

【聴覚・言語障がい】

(特性)

聴覚障がいには、音などが全く聞こえない場合や聞こえにくい場合があります。また、先天性のものと事故や病気で途中から聞こえなくなる中途失聴があります。

言語障がいには、言葉の理解や適切な表現が困難な場合（失語症、言語発達障がいなど）と、言葉の理解には支障がなく発声だけが困難な場合（吃音症、構音障がい、言語発声機能喪失など）があります。

(配慮の例)

会話の方法が適切でないと話を伝えることができない場合があるので、その方の会話方法（筆談、口話、手話、代用発声など）を確認しましょう。難聴や中途失聴の方には、要約筆記が望まれます。また、連絡手段として、ファクシミリや電子メールの活用も必要です。

伝わりにくい場合があっても、あきらめず、伝える努力をしましょう。

聞き取りにくい場合があっても、分かったふりをせず、きちんと内容を確認しましょう。

【盲ろう】

(特性)

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。

全く見えず全く聞こえない状態の「全盲ろう」、全く見えず少し聞こえる状態の「盲難聴」、少し見えて全く聞こえない状態の「弱視ろ

う)、少し^{すこ}見えて少し^み聞こえる^{すこ}状態^きの「弱視^{じょうたい}難聴^{じやくしなんちよう}」という、大きく^{おお}分けて^わ4つのタイプがあります。

はいりよ れい
(配慮の例)

家族^{かぞく}や周り^{まわ}の支援者^{しえんしゃ}が、手^てのひらに文字^{もじ}を書いたり、触手話^{しょくしゅわ}や指点字^{ゆびてんじ}など、それぞれにあったコミュニケーション^{こうほう}方法^うを生み出す^だ努力^{どりよく}と工夫^{くふう}をしています。

話^{はな}しかける^{かた}ときには、肩^{かた}にそっと手^てを触^ふれて話^{はな}しかけましょう。いろいろ^{しこう}試行^{ひと}してその人^{ひと}にあったコミュニケーション^{こうほう}方法^みを見つけましょう。

したいふじゆう
【肢体不自由】

とくせい
(特性)

事故^{じこ}などによる手足^{てあし}の損傷^{そんしょう}あるいは腰^{こし}や首^{くび}、脳^{のう}の血管^{けっかんとう}等に損傷^{そんしょう}を受けたり、先天性^{せんてんせい}の疾患^{しっかん}などによって上肢^{じょうし}・下肢^{かし}にあるマヒや欠損^{けつそんとう}等により、日常^{にちじよう}の動作^{どうさ}や姿勢^{しせい}の維持^{いじ}が不自由^{ふじゆう}になります。

病気^{びょうき}や事故^{じこ}で脳^{のう}に損傷^{そんしょう}を受けた場合^うには、言葉^{ことば}の不自由^{ふじゆう}さや記憶力^{きおくりよく}の低下^{ていかとう}等を伴^{ともな}うこともあります。

はいりよ れい
(配慮の例)

困^{こま}っていそうなときは、さりげなく声^{こえ}をかけ、どんな手助け^{てだす}が必要^{ひつよう}か尋ね^{たず}ましょう。望^{のぞ}まれる方法^{ほうほう}で対応^{たいおう}することが大切^{たいせつ}です。

ないぶしょう
【内部障がい】

とくせい
(特性)

外見^{がいけん}からわかりにくく、周り^{まわ}から理解^{りかい}されにくい^{しんりてき}ため、心理的^{しんりてき}ストレス

スを受けやすい状態にあります。

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、体力が低下し疲れやすく、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。

(配慮の例)

障がいの種類や程度は様々です。外見では分かりにくく、周りから理解されず苦しんでいる障がいのある方がいることを知しましょう。

車内等で携帯電話を使用する時は、内部障がいのある方にとって命に関わるものであることから、決められたルールやマナーを守った行動をしましょう。

【重症心身障がい】

(特性)

重度の身体障がいと重度の知的障がいなどが重複している最も重い障がいです。自分で日常生活を送ることは困難であり、自宅で介護を受けたり、専門施設等に入所したりして生活をしています。

(配慮の例)

車いすやストレッチャーでの移動時に人手がいりそうなおときには、介護している方に声をかけてみましょう。

【知的障がい】

(特性)

発達期に何らかの原因で知的な能力が年齢相応に発達していない

じょうたい およ しゃかいせいかつ てきおう こんなん
状態であること及び社会生活への適応に困難があることをいいます。

「ことばを使う」「記憶する」「抽象的なことを考える」などに少し時間
がかかります。また、仕事の手順をすぐ覚えることや、人とのやり取りに
すばや たいおう
素早く対応することが困難な場合があります。

はいりよ れい
(配慮の例)

コミュニケーションがうまく取れないときは、内容が理解できるよう
にゆっくり簡単な言葉で話しかけましょう。

じょうきょう へんか じゅうなん たいおう
状況の変化に柔軟に対応できず、パニック行動が起こる時は、
おち つけ ばしょ ゆうどう
落ち着ける場所に誘導しましょう。

はったつしょう
【発達障がい】

とくせい
(特性)

よういくかんきょう のう きのうしょう のうりよく しょう
養育環境ではなく脳の機能障がいによるもので、どんな能力に障がい
があるか、また、どのくらいの程度なのかは人によって様々です。周り
から見て理解されにくい障がいです。

はいりよ れい
(配慮の例)

「なぜできないのか」でなく、どうするとよいか抽象的な表現を
きょくりよくへ みじか ぶん じゅん お ぐたいてき つた
極力減らし、短い文で順を追って具体的に伝えましょう。

「知らないこと」「初めてのこと」や変化に対応することが苦手です。
ことば え しゃしん つか じぜん みとお しめ
言葉だけでなく、絵や写真も使って事前に見通しを示しましょう。

【^{せいしんしょう}精神障^{がい}がい】

(^{とくせい}特性)

^{とうごうしつちょうしょう}統合失調症や^{きぶんしょう}気分障^{がい}がい（^{そううつびょう}そううつ病）などの^{せいしんしつかん}精神疾患では、^{げんかく}幻覚や^{もうそう}妄想、^{ふあん}不安や^{かん}イライラ感、^{かん}ゆううつ感、^{ふみん}不眠などが^{みと}認められます。

(^{はいりよ}配慮の^{れい}例)

^{むり}無理な^{はげ}励ましは、^{ほんにん}本人の^{かじょう}過剰なストレスとなることがあります。じつくりと^{じかん}時間をかけて^{はな}話すなど、^{ほんにん}本人のペースに^あ合わせた^{はたら}働きかけが^{ひつよう}必要です。

【^{いぞんしょう}依存症】

(^{とくせい}特性)

^{いぞんしょう}依存症とは、^{かいらく}快楽を得るために、^{いぞん}依存している^{ぶつしつ}物質（^{アル}アルコールや^{やくぶつ}薬物など）や^{こうい}行為をやめようと思っ^{おも}ていてもやめられない^{じょうたい}状態をいいます。

(^{はいりよ}配慮の^{れい}例)

^{いぞんしょう}依存症は、^{こじん}個人の^{いし}意志の^{つよ}強さや^{どうとくかん}道徳観によるものではなく、^{せいしんてき}精神的^{しんたいてき}身体的に^{けんこう}健康を^{がい}害している^{びょうき}病気であることを^{りかい}理解し、^{ほんにん}本人が^{けいぞく}継続して^{ちりょう}治療を受けることができるよう、^{こえ}声かけや^{みまも}見守りが^{ひつよう}必要です。

【てんかん】

(^{とくせい}特性)

^{のう}脳の^{しんけい}神経の一部が^{いちぶ}活発に^{かつぱつ}活動し^{かつどう}すぎるために、^{てんかん}てんかん^{ほっさ}発作が^{かえ}くり返し^お起きる^{びょうき}病気です。^{しんたい}身体の一部あるいは^{いしん}全身が^{けいれん}痙攣したり、^{いしき}意識^{うしな}だけが^{しょうじょう}失われるなど^{さまざま}症状は様々です。

はいりよ れい (配慮の例)

「てんかん」について正しい理解をしたうえで、日常生活を通じて、どのような配慮が必要かについて、普段から本人と話し合っておくことが大切です。

こうじのうきのうしょう 【高次脳機能障がい】

とくせい (特性)

交通事故などの頭部外傷や、脳出血・脳梗塞などの脳血管疾患、病気により脳が損傷を受けることによって、「言語」「思考」「記憶」「注意」などの様々な脳機能の一部に障がいが起きることがあり、これが高次脳機能障がいです。

外見からは分かりにくいため、周囲の人が理解することが難しく、また、本人自身も自分の障がいを十分に認識できないことがあります。

はいりよ れい (配慮の例)

情報はメモを書いてわたすなど、ゆっくり、分かりやすく、具体的に話して伝えましょう。

疲労やいらいらする様子が見られたら一休みして気分転換を促すようにしましょう。