

しまねけん しょう りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりょう
島根県における 障 がいを理由とする差別の解 消の推 進に関する対 応 要 領

もくてき
(目的)

だい じょう この ようりょう い か たいおうようりょう しょうがい りゆう
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
さべつ かいしょう すいしん かん ほうりつ へいせい ねんほうりつだい ごう い か ほう
差別の解 消の推 進に関する法律 (平成 2 5 年法律第 6 5 号。以下「法」
という。) だい じょうだい こう きてい もと しょうがい りゆう さべつ
第 1 0 条第 1 項の規定に基づき、また、障 害を理由とする差別の
かいしょう すいしん かん きほんほうしん へいせい ねん がつ にちかくぎけつてい
解 消の推 進に関する基本方針 (平成 2 7 年 2 月 2 4 日閣議決定) に
そく ほうだい じょう きてい じこう かん しょくいん てきせつ たいおう
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
ひつよう じこう さだ
必要な事項を定めるものとする。

たいしょうしょくいん
(対 象 職 員)

だい じょう たいおうようりょう しょくいん ち じぶぎょく ぎかいじむぎょく じんじ
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
いんかいじむぎょく かんさいいんじむぎょくおよ ろうどういんかいじむぎょく きんむ しょくいん
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
ちほうこうむいんほう しょうわ ねんほうりつだい ごう だい じょうだい こう きてい
あつて、地 方 公 務 員 法 (昭 和 2 5 年 法 律 第 2 6 1 号) 第 3 条 第 2 項 に 規 定
いっばんしょく ちほうこうむいんおよ どうじょうだい こうだい ごう きてい ひじょうきん
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
しょくたくいん
嘱 託 員 を いう。

ふとう さべつてきとりあつか きんし
(不 当 な 差 別 的 取 扱 い の 禁 止)

だい じょう しょくいん ほうだい じょうだい こう きてい じむまた じぎょう
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
おこな あ しょう しんたいしょう ちてきしょう せいしんしょう
行 う に 当 たり、障 がい (身 体 障 がい、知 的 障 がい、精 神 障 がい
はったつしょう ふく た しんしん きのう しょう い かおな
(発 達 障 がい を 含 む。)そ の 他 の 心 身 の 機 能 の 障 がい を いう。以 下 同 じ。)
りゆう しょう しゃ しょう およ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき
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
にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ そうとう せいげん う じょうたい い かおな
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

もの ふとう さべつてきとりあつか しょう しゃ けんりりえき しんが い
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。

ごうりてきはいりよ ていきょう (合理的配慮の提供)

だい じょう しょくいん ほうだい じょうだい こう きてい じむまた じぎょう
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
をおこな ぁ しょう しゃ げん しゃかいてきしょうへき じよきよ ひつよう
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つた場合において、その実施に伴う負担が
かじゅう しょう しゃ けんりりえき しんが い
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、
とうがいしょう しゃ せいべつ ねんれいおよ しょう じょうたい おう しゃかいてき
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
しょうへき じよきよ じっし ひつよう ごうりてき はいりよ い か ごうりてきはいりよ
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
さだ りゅういじこう りゅうい
定める留意事項に留意するものとする。

かんとくしゃ せきむ (監督者の責務)

だい じょう しょくいん しょくいん かんток ちい もの い か かんтокしゃ
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、ぜん じょう かか じこう かん しょう りゅう きべつ かいしょう
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、つぎ かくごう かか じこう じっし
次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) にちじょう しつむ つう しどうなど しょう りゅう きべつ かいしょう
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
かん かんток しょくいん ちゅうい かんき しょう りゅう きべつ
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
かいしょう かん にんしき ふか
の解消に関する認識を深めさせること。
- (2) しょう しゃなど ふとう さべつてきとりあつか ごうりてきはいりよ ふていきょう
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
たい そうだん くじょう もう でなど ばあい じんそく じょうきょう かくにん
対する相談、苦情の申し出等があつた場合は、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 職員による障がい者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、障がい者を理由とする差別の解消の推進を

はか 図るため、^{そうだんまどぐち}相談窓口^よに寄せられた^{そうだんじれいとう}相談事例等^{ちくせき}の蓄積^ふも踏まえ、^{しよくいん}職員に
たい 対し、^{ひつよう}必要な^{けんしゅう}研修・^{けいはつ}啓発^{おこな}を行うものとする。

2 ^{かくにんめいけんじゃ}各任命権者は、^{あら}新たに^{しよくいん}職員^{もの}となった者^{たい}に対して、^{しょう}障がい^{りゆう}を理由とす
る^{さべつ}差別の^{かいしょう}解消^{かん}に関する^{きほんてき}基本的な^{じこう}事項^{りかい}について^{あら}理解^{あら}させるために、^{あら}また、^{あら}新
に^{かんとくしゃ}監督者^{しよくいん}となった^{たい}職員^{しょう}に対して、^{りゆう}障がい^{さべつ}を理由^{かいしょう}とする^{など}差別の^{かいしょう}解消^{など}等
に^{かん}関し^{もと}求められる^{やくわり}役割^{りかい}について^{かん}理解^{かん}させるために、^{けんしゅう}それぞれ、^{じっし}研修^{じっし}を実施
する。

3 ^{しよくいん}職員は、^{しょう}障がいの^{とくせい}特性^{ひつよう}や^{はいりよ}必要な^{かん}配慮^{りかい}に関する^{ふか}理解^{ふか}を^{ふか}深めるよう
つと 努めるものとする。

ふ そく 附 則

この^{ようりょう}要領^{へいせい}は、^{ねん}平成^{がつ}28年^{にち}4月^{せこう}1日^{せこう}から^{せこう}施行^{せこう}する。

べっし 別紙

しまねけん しょう りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおう
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

ようりょう かか りゆういじこう
要領に係る留意事項

だい 1 ふとう さべつてきとりあつか きほんてき かんが かつ
第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

ほう しょう しゃ たい せいとう りゆう しょう りゆう ざい
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。

しょう しゃ じじつじょう びやうどう そくしん また たっせい ひつよう
ただし、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
しょう しゃ もの くら ゆうぐう とりあつか せっきよくてきかいぜん
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
そち ほう きてい しょう しゃ たい ごうりてきはいりよ ていきょう しょう
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
しゃ もの こと とりあつか ごうりてきはいりよ ていきょうなど
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
ひつよう はんい はいりよ しょう しゃ しょう じょうきょうなど
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
かくにん ふとう さべつてきとりあつか あ
を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

ふとう さべつてきとりあつか せいとう りゆう しょう しゃ
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、
もんだい じむまた じぎょう ほんしつてき かんけい しょじじょう おな しょう
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。

だい 2 せいとう りゆう はんだん してん
第2 正当な理由の判断の視点

せいとう りゆう そうとう しょう しゃ たい しょう りゆう
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、

ざい かくしゅきかい ていきょう きよひ とりあつか きゃつかんてき
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
み せいとう もくてき もと おこな もくてき て
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。 せいとう りゆう そうとう いな
正当な理由に相当するか否かについては、
ぐたいてき けんとう せいとう りゆう かくだいかいしゃく ほう しゅし
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
そこ べつ じあん しょう しゃ だいさんしゃ けんりりえき れい あんぜん
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
かくほ ざいさん ほぜん そんがいはっせい ぼうしなど およ じむまた じぎょう もくてき ないよう
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
きのう いじなど かんてん かんが ぐたいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき
・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・
きゃつかんてき はんだん ひつよう
客観的に判断することが必要である。

しょういん せいとう りゆう はんだん ばあい しょう しゃ りゆう
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
せつめい りかい え つと
説明し、理解を得るよう努めるものとする。

だい 3 ふとう さべつてきとりあつか ぐたいれい 第3 不当な差別的取扱いの具体例

ふとう さべつてきとりあつか あ え ぐたいれい い か
不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお、
だい しめ ふとう さべつてきとりあつか そうとう いな
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、
べつ じあん はんだん い か きさい ぐたいれい
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具体例に
せいとう りゆう そんざい ぜんてい
ついては、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それ
らはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではない
りゅうい ひつよう
ことに留意する必要がある。

ふとう さべつてきとりあつか あ え ぐたいれい
(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

しょう りゆう まどぐちたいおう きよひ
○ 障がい者を理由に窓口対応を拒否する。

しょう りゆう たいおう じゅんじょ あとまわ
○ 障がい者を理由に対応の順序を後回しにする。

しょう りゆう しょめん こうふ しりょう そうふ ていきょうなど
○ 障がい者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

こぼ
拒む。

○障がい者を理由に説明会、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、障がい者を理由に、来庁の際に付き添い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、付き添い者の同行を拒んだりする。

○身体障がい者補助犬の同伴を拒否する。

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すべ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、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は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、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障がい者が受ける制限は、障がい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」の考え方を踏まえたものであり、障がい者の権利利益を

しんがい しょう しゃ ここ ばめん ひつよう
侵害することとならないよう、障がい者が個々の場面において必要とし
てい しゃかいてきしょうへき じよきよ ひつよう ごうりてき とりくみ
ている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、
じっし ともな ふたん かじゅう
その実施に伴う負担が過重でないものである。

ごうりてきはいりよ じむまた じぎょう もくてき ないよう きのう て ひつよう
合理的配慮は、事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要と
されるはんい ほんらい ぎょうむ ふずい かぎ しょう しゃ
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、じむまた じぎょう もくてき ないよう きのう ほんしつてき へんこう およ
と、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこ
とにりゅうい ひつよう
留意する必要がある。

- 2 ごうりてきはいりよ しょう とくせい しゃかいてきしょうへき じよきよ もと
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
ぐたいてきばめん じょうきょう おう こと たよう こべつせい たか
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、
とうがいしょう しゃ げん お じょうきょう ふ しゃかいてきしょうへき
当該障がい者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の
じよきよ しゅだんおよ ほうほう だい かじゅう ふたん きほんてき
除去のための手段及び方法について、「第5 過重な負担の基本的な
かんが なた かか ようそ こうりよ だいたいそち せんたく ふく そうほう
考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の
けんせつてきたいわ そうごりかい つう ひつよう ごうりてき はんい じゅうなん
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
たいおう ごうりてきはいりよ ないよう ぎじゅつ しんてん
対応がなされるものである。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、
しゃかいじょうせい へんかなど おう か え ごうりてきはいりよ
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
ていきょう あ しょう しゃ せいべつ ねんれい じょうたいなど はいりよ
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
のとする。

ごうりてきはいりよ ひつよう しょう しゃ たすうみ こ ばあい しょう
なお、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、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
べつ こうじゅつ かんきょう せいび おこな ちゅう ちようきてき
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
ストのさくげん こうりつつか てん こうりよ ひつよう
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 いし ひょうめい あ ぐたいてきばめん しゃかいてきしょうへき じよきよ
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

かん はいりよ ひつよう じょうきょう げんご しゅわ ふく
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、てんじ かくだいもじ ひつだん じつぶつ ていじ みぶ など あいず
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、

しよつかく いしでんたつ しょう しゃ たにん
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

はか さい ひつよう しゅだん つうやく かい ふく つた
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、しょう しゃ いしひょうめい ちてきしょう せいしんしょう
障がい者からの意思表示のみでなく、知的障がいや精神障

がい（はったつしょう ふう などほんにん いしひょうめい こんなん ばあい
発達障がいを含む。）等により本人の意思表示が困難な場合に

は、しょう しゃ かぞく しえんしゃ かいじょしゃ ほうていだいにんなど
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、いし ひょうめい こんなん しょう しゃ かぞく しえんしゃ かいじょしゃ ほうてい
意思の表明が困難な障がい者が、家族、支援者・介助者、法定

だいにんなど ともな ばあい いし ひょうめい ばあい
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、

とうがいしょう しゃ しゃかいてきしょうへき じょうきよ ひつよう めいはく
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、ばあい ほう しゅし かんが とうがいしょう しゃ たい てきせつ
法の趣旨に鑑みれば、当該障がい者に対して適切と

おも はいりよ ていあん けんせつてきたいわ ほとら じしゅてき
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

とりくみ つと
な取組に努めるものとする。

4 ごうりてきはいりよ しょう しゃなど りよう そうてい じぜん おこな
合理的配慮は、障がい者等の利用を想定して事前に行われる

けんちくぶつ か かいじょしゃなど じんてきしえん じょうほう
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

ィのこうじょうなど かんきょう せいび きそ ここ しょう しゃ たい
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、

しょうきょう おう こべつ じっし そち かくばめん
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

かんきょう せいび しょうきょう ごうりてきはいりよ ないよう こと
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、しょう しょうたいなど へんか とく しょう
障がいの状態等が変化することもあるため、特に、障が

しゃ かんけいせい ちょうき ばあいなど ていきょう ごうりてきはいりよ
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

てきぎ みなお おこな じゅうよう
ついて、適宜、見直しを行うことが重要である。

5 じむまた じぎょう いっかん じっし ぎょうむ じぎょうしゃ いたくなど
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

ばあい ていきょう ごうりてきはいりよ ないよう おお さい しょう
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 しょう しゃ ふりえき う いたくなど じょうけん たいおう
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
ようりょう ふ ごうりてきはいりよ ていきょう も こ へつ よう つと
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
のぞ
が望ましい。

だい 5 かじゅう ふたん きほんてき かんが かつ 第5 過重な負担の基本的な考え方

かじゅう ふたん ぐたいてき けんとう かじゅう ふたん かくだいかいしゃく
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 ほう しゅし そこ こべつ じあん いか ようそなど こうりよ
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、ぐたいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき きゃつかんてき はんたん ひつよう
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。 しょくいん かじゅう ふたん あ はんたん ばあい しょう しゃ
職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者にその
りゅう せつめい りかい え つと
理由を説明し、理解を得るよう努めるものとする。

- じむまた じぎょう えいきょう ていど じむまた じぎょう もくてき ないよう きのう
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
そこなう いな
損なうか否か）
- じつげんかのうせい ていど ぶつりてき ぎじゅつてきせいやく じんてき たいせいじょう せいやく
実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ひよう ふたん ていど
費用・負担の程度

だい 6 ごうりてきはいりよ ぐたいれい 第6 合理的配慮の具体例

だい しめ ごうりてきはいりよ ぐたいてきばめん じょうきょう おう こと
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、
たよう こべつせい たか しょう しゃ いしそつう
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
はか おこな ひつよう
図りながら行う必要がある。

ぐたいれい つぎ だい しめ かじゅう ふたん
なお、具体例としては、次のようなものがあるが、第5で示した過重な負担が
そんざい ぜんてい れいじ
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、
きさい ぐたいれい かぎ りゅうい ひつよう
記載されている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る

る。

ごうりてきはいりよ あ え ぶつりてきかんきょう はいりよ ぐたいれい
(合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例)

だんさ ばあい くるまいすりようしゃ あ など ほじよ けいたい
○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。

はいかだな たか ところ お など と わた など
○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。

もくてき ばしょ あんない さい しょう しゃ ほうそうそくど あ そくど
○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。

しょう とくせい ひんばん りせき ひつよう ばあい かいじょう ぎせき
○障がいの特性により、頻り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。

ひろう かん しょう しゃ べっしつ きゅうけい もう で さい
○疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申し出があった際、
別室の確保が困難であったことから、当該障がい者に事情を説明し、
たいおうまどぐち ちか ながいす いどう りんじ きゅうけい もう
対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。

ふずいいうんどうなど しょういなど お むずか しょう しゃ
○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
たい しょういん しょうい お など こていきぐ てい
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。

さいがい じこ はっせい さい かんないほうそう ひなんじょうほうなど きんきゅうじょうほう
○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
き むずか ちょうかくしょう しゃ たい てが など もち
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、
わ あんない ゆうどう はか
分かりやすく案内し誘導を図る。

ごうりてきはいりよ あ え いしそつう はいりよ ぐたいれい
(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

○筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段をもち用いる。

○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、代読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具体例)

○ 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。

○ 庁舎敷地内の駐車場等において、障がい者の来庁が多数
見込まれる場合、通常、障がい者専用とされていない区画を障がい者
専用の区画として確保する。

○ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等が
ある場合、当該障がい者に説明の上、障がいの特性や施設の状況
に応じて別室を準備する。

○ 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る
担保が得られることを前提に、障がいのある委員等出席者の理解を
援助する者の同席を認める。

さんこう しょう とくせい ひつよう はいりよ れい
参考： 障がいごとの特性と必要な配慮の例

しょう し とも い けんしゅう さんしょう
「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

しかくしょう 【視覚障がい】

とくせい
(特性)

なん げんいん しきのう しょう まった み ばあい
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
み ばあい
と見えづらい場合とがあります。

はいりよ れい
(配慮の例)

はくじょうしようしゃ み こま み こえ
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
あらわ ことば つか みぎ とけい じほうこう ぐたいてき せつめい
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。

ちょうかく げんごしょう 【聴覚・言語障がい】

とくせい
(特性)

ちょうかくしょう おと まった き ばあい き ばあい
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、せんてんせい じこ びょうき とちゅう き
先天性のものと事故や病気で途中から聞こえなくなる
ちゅうとしつちょう
中途失聴があります。

げんごしょう ことば りかい てきせつ ひょうげん こんなん ばあい しつごしょう げんご
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
はったつしょう ことば りかい ししょう はっせい こんなん ばあい
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
きつおんしょう こうおんしょう げんごはっせいきのうそうしつ
（吃音症、構音障がい、言語発声機能喪失など）があります。

はいりよ れい
(配慮の例)

かいわ ほうほう てきせつ はなし つた ばあい
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
かた かいわほうほう ひつだん こうわ しゅわ だいはうはせい かくにん
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。

なんちよう ちゅうとしちよう かた ようやくひっき のぞ れんらくしゅだん
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。

つた ばあい どりよく
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。

き と ばあい わ ないよう かくにん
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。

【もうろう】

とくせい
(特性)

しかく ちょうかく りょうほう しょう もう
視覚と聴覚の両方に障がいがあることを「もうろう」といいます。

まった み まった き じょうたい ぜんもう まった み すこ
全く見えず全く聞こえない状態の「全もうろう」、全く見えず少し
き じょうたい もうなんちよう すこ み まった き じょうたい じゃくし
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」、少し見えて少し聞こえる状態の「弱視難聴」という、大きく分けて
4つのタイプがあります。

はいりよ れい
(配慮の例)

かぞく まわ しえんしゃ て もじ か しょくしゅわ ゆびてんじ
家族や周りの支援者が、手のひらに文字を書いたり、触手話や指点字など、
それぞれにあったコミュニケーション方法を生み出す努力と工夫をしています。

はな かつ て ふ はな
話しかけるときには、肩にそっと手を触れて話しかけましょう。いろいろ
しこう ひと ほうほう み
試行してその人にあったコミュニケーション方法を見つけましょう。

【したいふじゆう】

とくせい
(特性)

じこ 事故などによる^{てあし}手足の^{そんしょう}損傷あるいは^{こし}腰や^{くび}首、^{のう}脳の^{けっかんなど}血管等に^{そんしょう}損傷を受けたり、^{せんてんせい}先天性の^{しっかん}疾患などによって^{じょうし}上肢・^{かし}下肢にある^{けっそんなど}マヒや^{けっそんなど}欠損等により、^{にちじょう}日常の^{どうさ}動作や^{しせい}姿勢の^{いじ}維持が^{ふじゆう}不自由になります。

^{びょうき}病気や^{じこ}事故で^{のう}脳に^{そんしょう}損傷を受けた^う場合には、^{ばあい}言葉の^{ことば}不自由さや^{ふじゆう}記憶力の^{きおくりよく}低下等を^{ともな}伴う^{こと}もあります。

はいりょ れい
(配慮の例)

^{こま}困って^いそうなときは、^{さりげなく}さりげなく^{こえ}声をかけ、^{てだす}どんな^{ひつよう}手助けが必要か^{たず}尋ね^ましょう。^{のぞ}望まれる^{ほうほう}方法で^{たいおう}対応することが^{たいせつ}大切です。

ないぶしょう
【内部障がい】

とくせい
(特性)

^{がいけん}外見から^{わかりにくく}わかりにくく、^{まわ}周りから^{りかい}理解されにくいため、^{しんりてき}心理的^{ストレス}ストレスを^う受けやすい^{じょうたい}状態にあります。

^{しょう}障がいの^{ぞうき}ある^{ぜんしんじょうたい}臓器だけでなく、^{ていか}全身^{たいりよく}状態が^{低下}低下しているため、^{たいりよく}体力が^{ていか}低下し^{つか}疲れやすく、^{おも}重い^{にもつ}荷物^もを持ったり、^{ちょうじかんた}長時間^{しんたいてきふたん}立っているなどの^{身体的}身体的負担^{ともな}を^{ともな}伴う^{こうどう}行動が^{せいげん}制限されます。

はいりょ れい
(配慮の例)

^{しょう}障がいの^{しゅるい}種類や^{ていど}程度は^{さまざま}様々です。^{がいけん}外見では^わ分かりにくく、^{まわ}周りから^{りかい}理解され^くれず^{苦しんでいる}苦しんでいる^{しょう}障がいの^{かた}ある^し方がいることを^し知^らせ^ましょう。

^{しゃないなど}車内等で^{けいたい}携帯電話^を使用する^{とき}時は、^{ないぶしょう}内部障がいの^{かた}ある^{いのち}方にとって^{いのち}命に^{かか}関^るる^{もの}ものである^{こと}から、^き決められた^{ルール}ルールや^{マナー}マナーを^{まも}守^{った}った^{こうどう}行動を^{しまし}し^{よう}よう。

【重症心身障がい】

とくせい
(特性)

じゅうど しんたいしょう じゅうど ちてきしょう ちょうふく もっと
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
おも しょう じぶん にちじょうせいかつ おく こんなん じたく かいご
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
う せんもんしせつなど にゅうしょ せいかつ
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。

はいりょ れい
(配慮の例)

くるま いすやストレッチャーでのいどうじ ひとで かいご
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】

とくせい
(特性)

はったつき なん げんいん ちてき のうりょく ねんれいそうおう はったつ
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、人とのやり取りに素早く
たいおう こんなん ばあい
対応することが困難な場合があります。

はいりょ 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 こうどう お とき
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 っ ばしょ ゆうどう
落ち着ける場所に誘導しましょう。

【発達障がい】

とくせい
(特性)

よういくかんきょう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。

はいりょ 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極力へ減らし、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。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。

【精神障がい】

とくせい
(特性)

とうごうしつちょうしょう きぶんしょう (そううつ病) などの精神疾患では、幻覚や妄想、不安やイライラ感、ゆううつ感、不眠などが認められます。

はいりょ れい
(配慮の例)

むり はげ ほんにん かじょう
無理な励ましは、本人の過剰なストレスとなることがあります。じっくりと時間をかけて話すなど、本人のペースに合わせた働きかけが必要です。

【依存症】

とくせい
(特性)

いぞんしょう
依存症とは、快楽を得るために、依存している物質 (アルコールや薬物など) や行為をやめようと思ってもやめられない状態をいいます。

はいりよ れい
(配慮の例)

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

【てんかん】

とくせい
(特性)

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

はいりよ れい
(配慮の例)

「てんかん」についてただ りかい にちじょうせいかつ つう
「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
はいりよ ひつよう ふだん ほんにん はな あ たいせつ
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。

【高次脳機能障がい】

とくせい
(特性)

こうつうじ こ とうぶがいしょう のうしゅつけつ のうこうそく のうけつかんしっかん
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、
びょうき のう そんしょう う げんご しこう きおく ちゅうい
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」
などのさまざま のうきのう いちぶ しょう お
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
こうじのうきのうしょう
高次脳機能障がいです。

がいけん わ しゅうい ひと りかい むずか
外見からは分かりにくいいため、周囲の人が理解することが難しく、また、
ほんにんじしん じぶん しょう じゅうぶん にんしき
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)

じょうほう 情報はメモを書^かいてわたすなど、ゆっくり、わ^わかりやすく、ぐ^ぐたいてき^{はな}具体的に話して
つた^{つた}
伝えましょう。

ひろう 疲労やいら^{ようす}いらする様子が見^みられたら一^{ひと}休みして気分^{きぶん}転換^{てんかん}を促^{うなが}すように
しましょう。