

ごうりてきはいいりよ　じつげん  
合理的配慮の実現をめざす

せいかちょうしょくいんたいおうようりょう  
精華町職員対応要領

しょうがい　ひと　たいわ　ごうりてきはいいりよ　ていあん  
—障害のある人との対話と合理的配慮の提案—

へいせい　ねん　がつ  
平成30（2018）年3月

きょうとふそうらくぐんせいかちょう  
京都府相楽郡精華町



# 目次

はじめに	1
第1章 障害の理解	2
第2章 対応要領の趣旨	3
1 法の規定	3
2 対象となる職員	4
3 要領の位置づけ	4
第3章 不当な差別的取扱や合理的配慮の基本的な考え方	5
1 職員が配慮すべき事項	5
2 対象とする障害のある人	6
3 不当な差別的取扱の基本的な考え方	7
4 合理的配慮の基本的な考え方	8
5 環境の整備	10
6 求められる合理的配慮の例	11
第4章 障害を理由とする差別に対する相談体制の整備	18
1 相談等の体制	18
2 町職員の対応に関する相談について	18
第5章 推進体制	20
1 推進体制	20
2 職員の研修・啓発	20
3 評価、要領の見直し	20
参考資料	
1 職員アンケート	21
2 障害者団体、ボランティアアンケート	23
3 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律	27
4 障害者に関するマーク	33



## はじめに

---

- ・「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)」「障害者の雇用の促進等に関する法律(障害者雇用促進法)」が平成28(2016)年に施行され、「不当な差別的取扱い」や「合理的配慮の不提供」が禁止されました。法に基づき、公共サービスにおいて合理的配慮の実施が義務づけられたことから、現場における差別解消の実現が求められています。
- ・これらの新たな動向を受けて本町では、差別の経験や配慮の好事例の把握を目的として、障害者団体やボランティア団体を対象としたアンケートやヒアリングを実施しました。
- ・また、行政サービス現場において、障害のある人に対する配慮で困ったこと、配慮の好事例、配慮の工夫に対する提案などを把握するために、職員や町内小・中学校教職員に対し、アンケートを行いました。
- ・これらの基礎調査の結果を反映させて、合理的配慮の実現をめざす職員対応要領を作成しました。
- ・本町ではこの職員対応要領をもとに、精華町職員(非常勤職員、臨時職員、嘱託職員を含む。以下「職員」という。)が障害を理解すると共に障害のある人との対話によって合理的配慮を提案・実現することをめざします。

## 第1章 障害の理解

- ・ 障害のある人とは、身体障害や知的障害、発達障害を含めた精神障害のある人、その他の障害のある人で、障害や社会的障壁（社会のかべ）によって、暮らしにくく、生きにくい状態が続いている人をいいます。その人たちすべてが、障害者手帳を持っているわけではありません。
- ・ 公共サービスを提供するにあたって、その人の暮らしにくさや、生きにくい状態を理解し、共に解決策を見つけ出そうとする姿勢が求められます。この職員対応要領は、障害の理解を推進するものです。

○障害は誰にでも生じ得るものです。

○障害は多種多様で、同じ障害でも一律ではありません。

○外見ではわからない障害のため、理解されず苦しんでいる方もおられます。

○周囲の理解や配慮があれば、活躍できることがたくさんあります。

だい しょう たいおうようりょう しゅし  
**第2章 対応要領の趣旨**

1 **法の規定**

- 法において、行政機関等や事業者には、その事務又は事業を行うに当たり、障害のある人の権利利益を侵害（差別）することのないよう、次の義務が課せられます（法第7条、第8条）。

く ぶん 区 分	ふとう さべつてきと あつか きのし 不当な差別的取り扱いの禁止	ごうりてきはいりよ ていきょう 合理的配慮の提供
ぎょうせいきかんとく 行政機関等	ぎ む 義 務	ぎ む 義 務
みんかんじぎょうしゃ 民間事業者		どりよくぎ む 努力義務

- 行政機関等は、政府の基本方針に即し、職員がこれに適切に対応するために必要な「対応要領」を定めるものとされています（法第9条、第10条）。
- 事業者については、主務大臣が、政府の基本方針に即し、事業者が適切に対応するために必要な「対応指針」（ガイドライン）を事業分野ごとに定めるものとされています（法第11条）。地方公営企業や公営企業型の地方独立行政法人は、行政機関等ではなく事業者に該当します。事業者は、事業分野ごとに定められている「対応指針」（ガイドライン）にも留意してください。

## 2 対象となる職員

- この要領の対象は、精華町や他の執行機関（教育委員会、選挙管理委員会、議会等）の職員です。
- 上下水道部、精華町国保病院等の地方公営企業についても、対象となる職員です。
- 公共施設の指定管理等を受託している事業所の職員や公共施設内で事業を行う事業所の職員も対象となります。

## 3 要領の位置づけ

- 職員が事務事業を行うに当たり、障害を理由とする障害のある人の権利利益を侵害（差別）することがないように、業務上の指針となります。
- 個々の障害のある人に対する合理的配慮を行う環境整備など、ハード面（施設や設備の改善・整備など）やソフト面（制度や体制の改善・整備、職員研修など）の両面において、各部の取組の指針となります。

## 第3章 不当な差別的取扱や合理的配慮の基本的な考え方

### 1 職員が配慮すべき事項

- ・基本的な考え方に入る前に、職員が踏まえておくべき基本的な事項は以下のとおりです。

○相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します。

○障害の有無や種類に関わらず、困っている方には進んで声をかけます。

○コミュニケーションを大切にします。

○柔軟な対応を心がけます。

○不快になる言葉は使いません。

○プライバシーには立ち入りません。

(公共サービス窓口における配慮マニュアル、内閣府障害者施策推進本部、平成17年発行)

## 2 対象とする障害のある人

• 要領の対象とする障害のある人は、「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」（障害者基本法第2条第1号と同義）です（法第2条第1号）。

• 「社会的障壁」とは、「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」（障害者基本法第2条第2号と同義）をいいます（法第2条第2号）。

### 3 不当な差別的取扱の基本的な考え方

#### (1) 基本的な考え方

- ・ 法は、「行政サービスの提供に際して、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。」と規定しています（法第7条第1項、第8条第1項）。
- ・ これは、障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由としてサービスの提供を拒否する、提供に当たって場所・時間帯などを制限するなどにより、障害のある人の権利利益を侵害することを禁止するものです。

#### (2) 正当な理由の判断の視点

- ・ 障害のある人に対するサービス提供を拒否し、又は制限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は、「正当な理由」に相当するため、不当な差別的取扱いにはなりません。
- ・ 正当な理由に相当するかどうかは個別の事案ごとに、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になります。判断に際して、障害のある人や第三者の観点、行政サービスの目的・内容の観点が考えられます。
- ・ 正当な理由があると判断した場合には、障害のある人にその理由を説明するものとし、理解を得る必要があります。

## 4 合理的配慮の基本的な考え方

### (1) 基本的な考え方

- ・事務事業を行うにあたり、個々の場面において、障害のある人から現に社会的障壁の除去（行政サービスの改善）が求められます。
- ・行政サービスの改善に伴う負担が過重でないときは、障害の特性や具体的な場面・状況に応じ、社会的障壁を除去するための合理的な配慮をしなければなりません（法第7条第2項、第8条第2項）。合理的配慮に関しては、次のことに留意する必要があります。

### ① 合理的配慮の範囲等

- ・行政サービスの目的・内容に照らして必要とされる範囲であり、本来の業務に付随するものに限られる。サービスの目的・内容の本質的な変更がされないこと。
- ・障害のない人と同等の機会を提供するためのものであること。

### ② 状況に応じた対応等

- ・合理的配慮は具体的な場面や状況に対応するもので、障害のある人に応じた多様な個別性の高いものであること。
- ・代替措置の選択も含め、職員と障害のある人双方のコミュニケーションによる相互理解を通じて、柔軟に対応されること。
- ・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進歩すること。

### ③ 障害に応じた意思表示

- ・障害のある人の意思表示は、手話を含む言語のほか、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、障害のある人が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段により伝えられること。
- ・知的障害や精神障害、発達障害等により本人の意思表示が困難な場合には、障害のある人の家族、介助者等による代弁を受けること。

- ・障害のある人から意思の表明がない場合であっても、社会的障壁除去の必要性が明白な場合には、合理的配慮の提案を働きかけること。

#### ④環境の整備との関係

- ・画一的な合理的配慮でなく、各場面における環境整備の状況に対応した合理的配慮の内容とすること。
- ・多数の障害のある人が困っている社会的障壁や、長期にわたる場合等には、個別的な対応に止まらずに、全体の環境整備を行うこと。

#### (2) 過度な負担の視点

- ・過重な負担については、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・客観的に判断する必要があります。

- ①事務事業への影響の程度（目的・内容を損なうか否か）
- ②実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③費用・負担の程度
- ④事務事業規模
- ⑤財政・財務状況

- ・過重な負担にあたると判断した場合は、障害のある人にその理由を説明するものとし、理解を得る必要があります。

## 5 環境の整備

- ・法は、「個別の場面において個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うために、必要な環境の整備に努めなければならない。」としています（法第5条）。
- ・環境の整備は、不特定多数の障害のある人を主な対象として行われる事前的改善措置であり、例えば、次のようなものがあります。

- ① 公共施設や交通機関におけるバリアフリー化
- ② 意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・人的支援
- ③ 円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティ（情報サービスのアクセスのしやすさ・使いやすさ）の向上
- ④ 環境の整備には、ハード面だけでなく、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。

## 6 求められる合理的配慮の例

### (1) 案内

#### 共通の配慮

- ・入口付近で困っていなう方を見かけたら「何かお手伝いすることはありますか？」と積極的に声をかけます。
- ・声かけは、介添えの方ではなく、直接本人に対して行います。
- ・こちらの説明に対する理解が困難な方には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ・ドアの開閉が困難な方には開閉を手伝います。
- ・案内板には、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。

#### 障害種別の配慮

- ・視覚障害のある人には、職員であることや名前を名乗った上で、周りの状況を具体的に分かりやすく伝えます。待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、いす等に案内し、順番が来たら名前前で声をかけて知らせます。
- ・聴覚障害のある人には、お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、要件をうかがいます。呼び出しの音声がかたには、どのような方法で知らせるか予め説明して、不安のないようにします。窓口には、常に筆談のできるメモ用紙や、簡易筆談器などを用意しておきます。
- ・車いす使用の方には、少しかがんで目線が合う高さで、お話しします。窓口には、低くて車いすの入るスペースのあるカウンターを設置します。
- ・立っているのが辛そうな方は、いすのあるところに案内し、そちらに担当職員が出向いて要件をうかがいます。
- ・知的障害のある人には、絵・図・写真などを使用して分かりやすく説明します。

## (2) 誘導

### 共通の配慮

- ・ 車いすでも移動できるよう、段差のない十分な移動スペースを確保します。
- ・ 誘導が必要かどうか、直接本人にたずねます。
- ・ 分かりやすいサイン表示（はっきりしたコントラスト、漢字にふりがな、図やサインの併記等）により、目的の場所を見つけやすくします。
- ・ 誘導用ブロックの上はもとより、廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたす物を置かないようにします。

### 障害種別の配慮

- ・ 視覚障害のある人の移動を介助する場合は、その方との背の高さの関係で肘（ひじ）肩または手首を軽く握ってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。階段や段差の手前では「上がりです」「下りです」と声をかけます。
- ・ 車いす使用の方にとって、車いすは身体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押ししたりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、必ず、本人の意向を確認してから誘導介助を行います。

### (3) 窓口対応

#### 共通の配慮

- 相手の話を良く聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- 話が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。
- 障害の種類に関わりなく、相手の話をよく聴き、安心して話ができる信頼関係をつくります。
- 必要に応じて絵・図・写真を使って説明します。
- 相談内容が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で対応します。
- 障害特性に応じた方法で説明ができるよう、予め説明資料等の準備をしておきます。
- ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく一般的な分かりやすい言葉で説明します。

#### 障害種別の配慮

- 視覚障害のある人には、自分の肩書と名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。一時席を離れる際や新たに対応する職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。
- 拡大文字の文書を希望される方には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- 聴覚障害のある人には、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して話します。筆談を求められた場合には、面倒がらずに対応します。また、問い合わせは電話、ファックス、Eメールなどでもできるようにします。
- 口頭での説明の理解が難しい方には、説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要に応じて、漢字にはふりがなをふります。
- 同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をされる方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。

## (4) 文書等の作成・送付

### 共通の配慮

- ・文字について、識別しやすい大きさや色使いとします。
- ・絵・図・写真を使う、ポイントを明確に、短く、分かりやすい文章とします。

### 障害種別の配慮

- ・視覚に障害のある人に送付するものについては、音声データの提供、音声コードの印刷又は点字化する等の配慮を行います。封筒に所属名等を点字化したシールを貼付する等の配慮を行います。文書等の作成に際して、拡大文字や見分けやすい配色について配慮します。
- ・聴覚に障害のある人が問合せできるよう、電話番号に加えてファクス番号やEメールアドレスを記載します。
- ・知的に障害のある人に文書を送付する場合、分かりやすいように漢字にふりがなをふるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく工夫します。

## (5) 会議

### 共通の配慮

- ・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害のある人や知的障害のある人に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行います。
- ・会議の進行に当たり、職員等が障害のある人の障害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います。
- ・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、障害のある人の理解を援助する者の同席を認めます。
- ・障害のある人の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する、車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更します。

### 障害種別の配慮

- ・聴覚に障害のある人に、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します。
- ・視覚に障害のある人に会議資料等を事前送付する際は、読み上げソフトに対応できるように電子データ（テキスト形式）で提供します。

## (6) 講演会等のイベント開催

### 共通の配慮

- ・参加申込書等には、車いす使用者用駐車区画の確保や手話通訳等の必要な配慮を申し出てもらう記載欄を設けます。
- ・スロープ、エレベーターや障害者用トイレがある会場で開催します。
- ・車いす使用者用駐車区画が入口近くにある会場で開催します。
- ・町民を対象とする町主催行事に、手話通訳者や要約筆記者の配置を求められた場合、可能な限り配置します。
- ・資料を配る場合は、要望に応じてテキストデータを送ったり、点字の資料を用意します。

## (7) 緊急時の対応

### 共通の配慮

- ・緊急時には、障害の特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。
- ・日常的な避難訓練において、障害のある人を交えたり、車いすやアイマスクを用いた疑似体験を実施し、安全な避難方法を確認するとともに、自力で移動が困難な方の補助体制を確保します。
- ・避難路の段差をなくすとともに、荷物等で通路をふさがないようにします。
- ・急病時に本人がかかりつけ医療機関への連絡を希望する場合は、協力します。

### 障害種別の配慮

- ・てんかんの発作が起きた場合は、体をゆすったり、口にハシなどを押し込んだりしないようにします。

(6) 求められる合理的配慮の例については、「公共サービス窓口における配慮マニュアル、内閣府障害者施策推進本部、平成17年発行」を参考にしています。)

# 第4章 障害を理由とする差別に対する相談体制の整備

## 1 相談等の体制

- ・法では、「国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応じるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。」とされています（法第14条）。
- ・本町では、上記の相談のうち、原則として本町の行政サービスに関する相談を対象とします。本町の事務事業に関わる相談についても、広く対応します。

## 2 町職員の対応に関する相談について

- ・「障害を理由とする差別」に関する相談窓口は、健康福祉環境部 福祉課とします。

担当	役割
福祉課	<p>①所管課等に関する相談があった場合、所管課等の管理職に通知し、所管課等での対応を依頼する。</p> <p>②町職員全体に関する相談があった場合、対応を福祉課に依頼する。</p> <p>③所管課等のみでは対応が困難な場合は、所管課等や福祉課とともに是正措置や再発防止策を採る。</p> <p>④福祉課は、所管課から報告書の写しを受け、事例集として集積し、必要に応じて職員対応要領に反映させる。</p>
所管課	<p>①所管課の管理職は状況を確認し、差別にあたる対応があったと認められる場合は関係職員に指導を行う。また、相談者への対応をおこなう。</p> <p>②福祉課と共に、是正措置や再発防止策をとる。</p>
各種相談窓口	<p>①各種相談窓口にて、町職員による障害を理由とする差別に関する相談が寄せられた場合、各種相談窓口を所管する課等の管理職が、福祉課に報告する。</p> <p>②福祉課において、個々のケースに沿った対応を行う。</p>

かくしゅそうだんまどぐち せいにかちょうぎょうせい ばん ほうりつそうだんとう かくしゅそうだん ちょうしよくいん  
・各種相談窓口（精華町行政110番、法律相談等の各種相談）に、町職員による  
しょうがい りゆう さべつ かん そうだん よ ばあい かくしゅそうだんまどぐち しょうかん  
障害を理由とする差別に関する相談が寄せられた場合、各種相談窓口を所管す  
かとう かんりしよく ふくしか ほうこく ほうこく う ふくしか ここ  
る課等の管理職が、福祉課に報告します。報告を受けた福祉課において、個々の  
そ たいおう おこな  
ケースに沿った対応を行います。

もんだい かいけつ ぎょうせい しょうかん かとう い か しょうかんかとう  
・問題の解決については、行政サービスを所管する課等（以下「所管課等」とい  
う。）が対応することを基本とし、所管課等だけでは解決が困難な場合、福祉課と  
たいおう きほん しょうかんかとう かいけつ こんなん ばあい ふくしか  
ともに、問題解決・再発防止等に取り組めます。  
もんだいかいけつ さいはつぼうしとう と く

## だい しょう すいしんたいせい 第5章 推進体制

### 1 すいしんたいせい 推進体制

- ・ 障害を理由とする差別の解消に向けた本町の取組について、健康福祉環境部福祉課が庁内全体の統括的な役割を担います。
- ・ 各部課においては、総括的な役割を担う福祉課や人権啓発課の主導の下で主体的に取組を進めます。
- ・ 本町の取組状況等については、精華町地域障害者自立支援協議会に必要な報告を行います。各部等における相談事例やこれを踏まえた取組事例は、継続的に集約し、集積した情報をフィードバックすることで、本町全体の取組の推進に活かしていきます。

### 2 しょくいん けんしゅう けいはつ 職員の研修・啓発

- ・ 職員一人ひとりが障害のある人に対して適切に対応し、また、障害のある人や家族や事業者等からの相談に的確に対応するためには、法の趣旨、社会的障壁の除去の必要性、障害やその状態に応じた配慮等に関する理解を深める必要があります。
- ・ そのため、福祉課等において職員研修を実施すると共に、障害のある人たちが参加する精華町地域障害者自立支援協議会と連携して、障害の理解に資する講演会や障害のある人と接することができるイベント等を開催します。

### 3 ひょうか ようりょう みなお 評価、要領の見直し

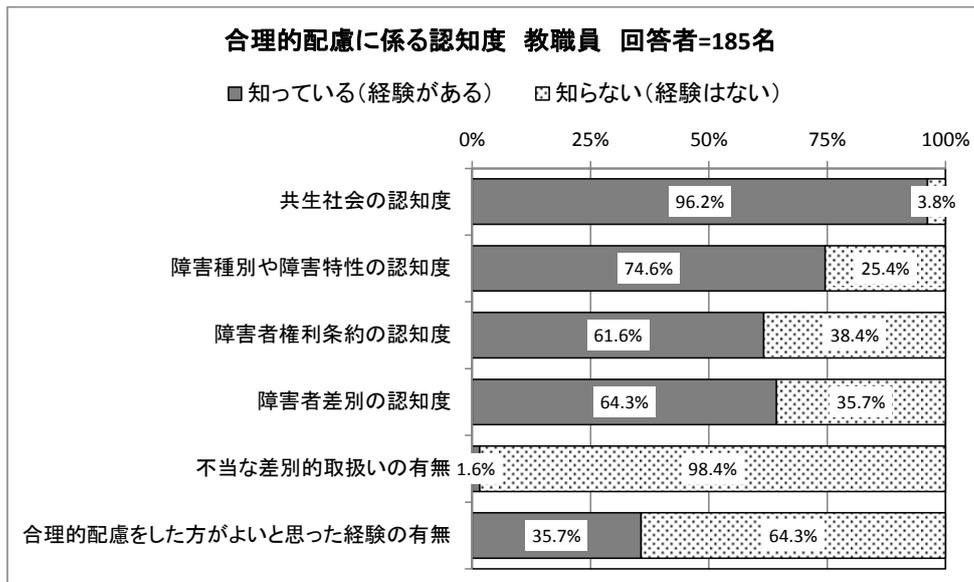
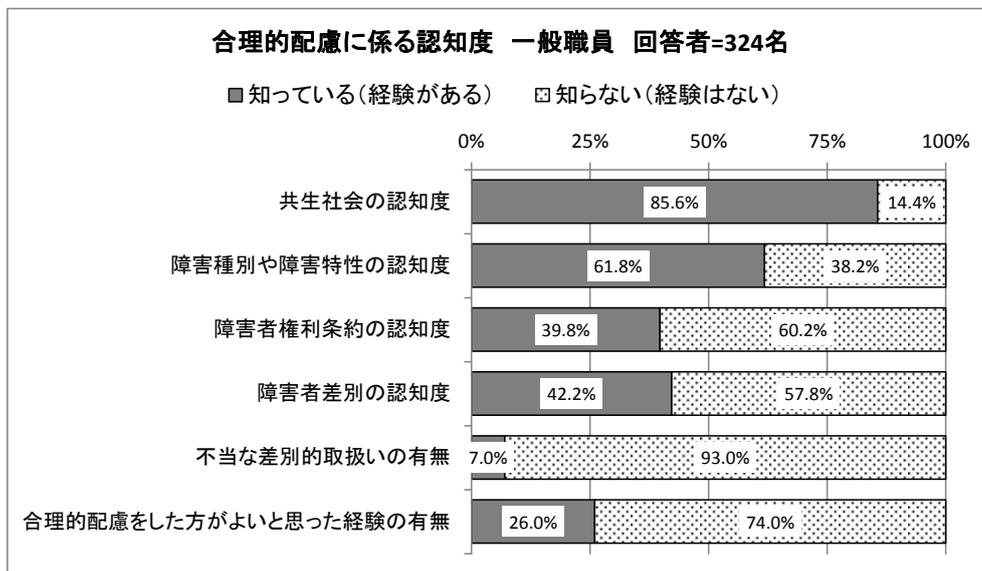
- ・ 定期的に職員や障害者団体等へのアンケート調査を実施し、現場における合理的配慮の実践や差別解消の実現について進捗状況を把握します。
- ・ 取組の進捗状況や法制度の変更等に対応して、要領の見直しを行います。

## 参考資料

### 1 職員アンケート

#### 合理的配慮に係る精華町職員の認知度

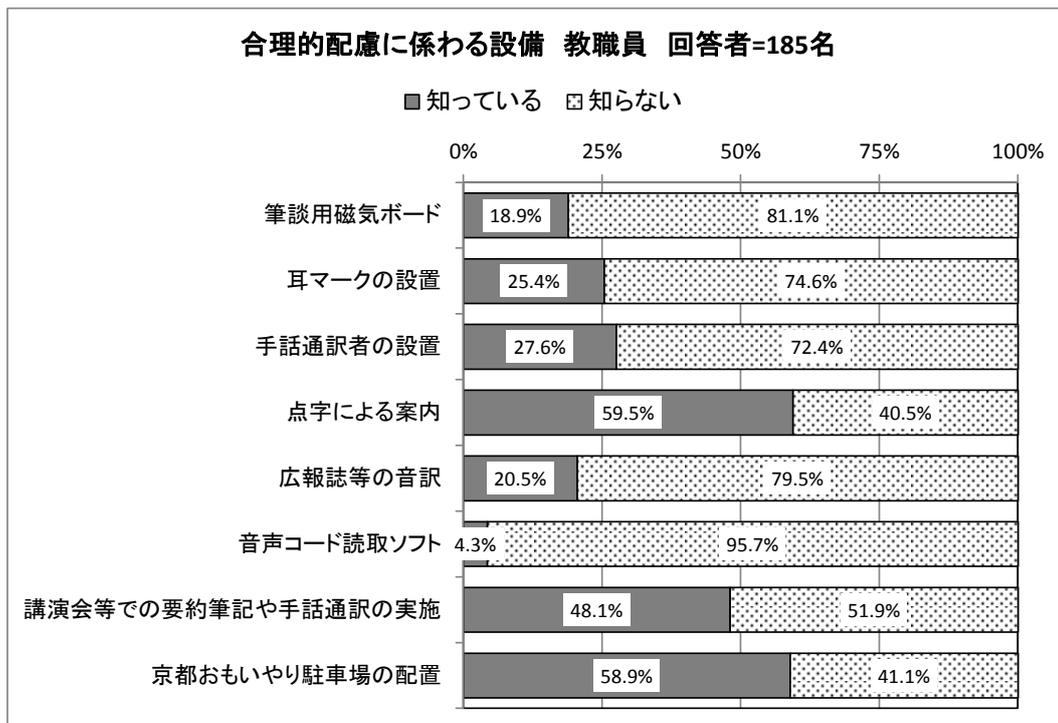
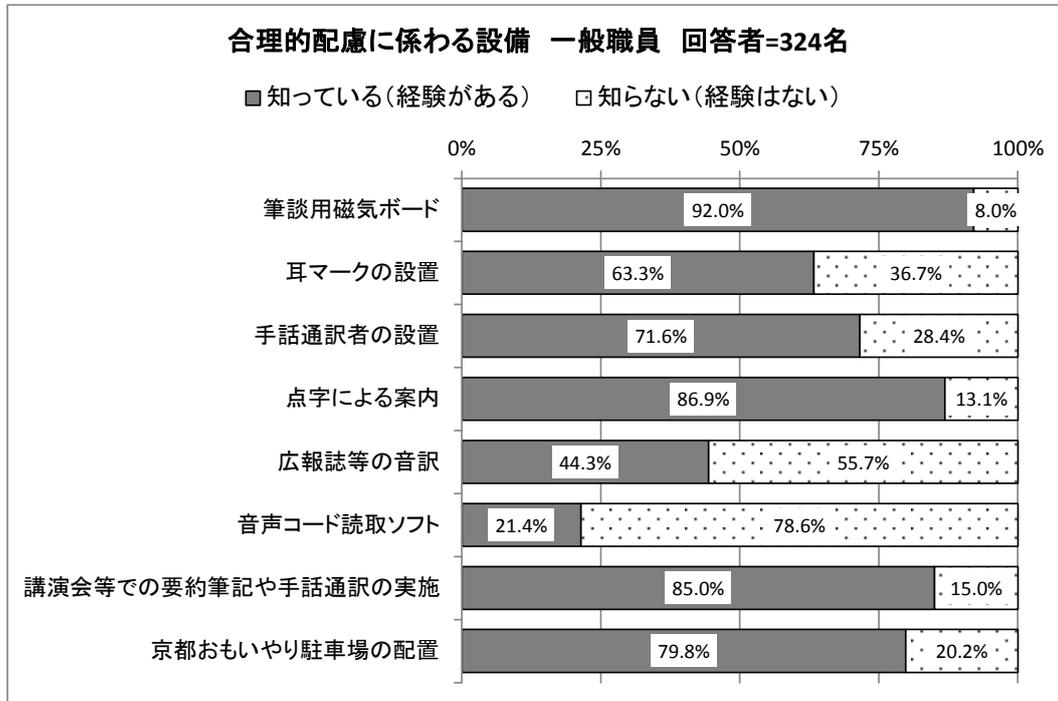
- 合理的配慮に係る認知度では、一般職員について「共生社会（85.6%）」「障害について（61.8%）」は過半数の職員が知っているのに対して、「障害者権利条約（39.8%）」は約4割にとどまっています。教職員の認知度は比較的高くなっています。
- 障害者差別の経験では、一般職員の42.2%、教職員の64.3%が「サービスの現場で差別になるのではと思った経験がある」と答えています。一般職員の26.0%、教職員の35.7%が、「合理的配慮をした方がよいと思った経験がある」と答えています。



(「合理的配慮の実現をめざす職員対応要領」を作成するための職員アンケート調査、平成29年12月実施)

## 合理的配慮に係る設備について精華町職員の認知度

- 合理的配慮に係る設備について、一般職員は「筆談用磁気ボード (92.0%)」「耳マークの設置 (63.3%)」「手話通訳者の配置 (71.6%)」「点字による案内 (86.9%)」は過半数の職員が知っています。
- 教職員の認知度は比較的低くなっています。



(「合理的配慮の実現をめざす職員対応要領」を作成するための職員アンケート調査、平成 29 年 12 月実施)

## 2 障害者団体、ボランティアアンケート

### 障害を理由とする差別の経験

○保育所や幼稚園、学校における障害児の受け入れの際に、知的障害において以下のような発言を受けた経験が上げられています。

- ・障害児の受け入れをお願いした際に、差別的な発言を受けた。  
「この子一人をあずかると他の子を何人も断らなければならない。」  
「本当はここに来るべきでない子どもだ。お母さんは働いてないでしょう。」  
「みんなの迷惑やから、支援学校に行ってください。」  
「勉強するところだから、勉強できないんやったら支援学校へ行ってください。」

○入園、入所、入学してから、知的障害において差別の経験が上げられています。

- ・午前中だけの保育の受け入れしかなかった。
- ・保育所や学校の行事などに参加できなかつたり、親の同行を求められるなどあった。
- ・おゆうぎ会、遠足、卒業式に参加できなかった。
- ・小学校の夏休みプールで、子ども一人で更衣ができず、母が付き添ったが男児の着替えの場所に困った。
- ・支援するための写真やカードを渡しても使ってもらえず、本人は混乱していた。何度もお願いしたが無理解だった。

○公共施設でサービスを受ける際に、障害に配慮した対応がされない経験が上げられています。

- ・役場の交差点から、玄関に入るまでの点字ブロックがない。
- ・役場の総合受付に、職員が少ないことが多い。
- ・就職相談している窓口で、障害者だから態度が違うのかと感じたことがある。
- ・「耳マーク」が置かれているのに、筆談をしてもらえないことがある。
- ・聴覚障害者が「聞こえない」こと自体が、まだまだ理解されていない。
- ・聞こえないので「FAXで」と伝えても、電話がかかってくることもある。
- ・契約や解約の手続きは「本人でない」「電話で」と言われるが、聞こえないので手続きが難しい。

○歯科診療などの医療場面において、受付や診察の際に、知的障害や自閉症障害において差別の経験が上げられています。

- ・歯科医院で障害児だが診ていただけるか尋ねたところすぐさま断られた。
- ・三歳児検診の時、歯科検診の先生に（泣いて口を開けなかったので）ひどく怒られた。

○鉄道やバスなどの交通機関等において、差別の経験が上げられています。

- ・車イスでの乗車は無理ですと言われた。
- ・事前に連絡を入れていたのに、駅員さんに「いっばいやから次の電車にしてください」と言われた。駅員さんが「もう少し奥に行ってください。車イスが入ります。」と声をかけてほしかった。
- ・電車内で立っていたところ、車掌さんから（介助者として）よく見ているようにと言われた。
- ・点字ブロックをふさいでいる人がある。途中で切れていることもある。
- ・町内の駅で、呼び出しボタンを押しても駅員に対応してもらえないことがある。点字ブロックがない。駅にエレベーターを設置して欲しい。
- ・バスでは、電柱がある、歩道に上がりにくいことから停車場所に配慮して欲しい。
- ・身体障害者用の駐車スペースに健常者が駐める。

○買い物や食事の場面において、入店の際に車イス利用を理由として入店を断られるなど、差別の経験が上げられています。

- ・車イスのため、入店を断られた事。
- ・食事の入店を、車イスのため、断られた。おこりながら断られ、相当いやな思いをした。

（「合理的配慮の実現をめざす職員対応要領」を作成するためのアンケート調査、ヒアリング調査、平成 29 年 12 月実施）

## 配慮の好事例

○保育所や支援学校、障害児サービスなどの場面において、職員加配や障害に応じて支援を工夫するなど、知的障害や自閉症障害を対象とした配慮の好事例が上げられています。

- ・保育所運動会で他の子ども達と一緒にできるよう配慮してもらえました。
- ・地域の学校の支援級に在籍していた時、同級生や先生が、子どもがどうすれば行事に参加しやすくなるのか話し合ってくれてくれました。本当に困っている時だけ手伝ってあげましょうと声をかけてくれて良い距離で寄り添うようにしていただけました。子どもは、自分が他の子と同じ様にできないこと感じていたと思いますが、劣等感を持たず、自分なりに努力して楽しく学校生活を送りました。障害のある人にふれ理解してくれる人が、一人でも多く増えてくれば地域で生活しやすくなるのではと思います。
- ・障害児が通っている小学校では、月に一回面談日があり、面談する相手を選ぶことができる。
- ・学童クラブに入所する時、加配をつけていただき、また個別スペースも用意してもらえた。本人はとてもみとおしがつき、安定して通うことができた。母も安心して就労することができた。
- ・支援学校で障害特性にあわせて指導してもらっている。
- ・外出支援や児童デイサービスについて事業所に支援してもらっている。障害特性にあわせて、配慮、支援していただいている。写真、絵カードを使ってわかりやすく伝えてもらっている。
- ・かしのき苑の夏の木曜日は、浮き輪やアームリングなどの特別な利用を認めてくれている。

○地域や職場、公共施設等において、ていねいにコミュニケーションを取るなど、配慮の好事例が上げられています。

- ・バイト先の人の方が分かりやすく仕事の説明をしてくれるから仕事がしやすい。
- ・一般住民、自治会の方は「助けましょうか」と声をかけてくれる。昔は白い目で見られたが、昔よりよくなった。
- ・歯科医にいったときに誘導してくれる。
- ・精華町ではイベントの際に、町内の視覚障害者に連絡をしてくれる。
- ・かかりつけ医の医師は、嫌がったらやめるなど、障害児に対する対応がていねいである。
- ・精華町内にあるCAFÉは障害のある子どもを連れて、気軽に行くことができる。
- ・役場では転居の際、ていねいな対応がされているので、継続して欲しい。

○鉄道やバスなどの交通機関等の場面において、利用の準備や利用の際に障害に応じたサービス提供がされているなど、配慮の好事例が上げられています。

- ・鉄道や長距離バスチケットの予約に際し、障害者であることを伝えると、介助の必要の有無を確認されるなど、配慮（サービス）の向上がみられ、一人で旅行する障壁が低くなってきたことを嬉しく思います。
- ・肢体不自由なので、駅員さんが、スムーズに案内してくれました。
- ・バス内で本人がこだわって座りたい席に座っていた方が席をゆずってくれた。バスから降りる際に「ゆっくりでいいですよ」と運転手さんに言っていただいた。停車場所（安全性等）に配慮されており、運転手による声かけも行われている。
- ・商業施設の点字ブロックが切れていたため整備を要望したら、3ヶ月で設置してくれた。
- ・昔に比べて配慮が理解されており、点字ブロックに対する認識が高くなっている。

（「合理的配慮の実現をめざす職員対応要領」を作成するためのアンケート調査、ヒアリング調査、平成 29 年 12 月実施）

## 配慮や工夫の提案

- 障害者団体やボランティアから出された配慮や工夫の提案として、まずは、障害のある人について知ること、役場やお店などが障害のある人と一緒に考えてくれること、一緒に合理的配慮について工夫すること、が上げられています。
- また、意思疎通を可能にするツール導入やサービスの工夫や、予約制、手続きの簡略化、接客における配慮など、利用しやすさへの配慮が上げられています。
- その他に、段差解消などの施設のバリアフリー化や、障害児サービスにおける視覚支援、就労に対する配慮が上げられています。

（「合理的配慮の実現をめざす職員対応要領」を作成するためのアンケート調査、平成 29 年 12 月実施）

### 3 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）

#### 目次

第一章 総則（第一条- 第五条）

第二章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（第六条）

第三章 行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置（第七条- 第十三条）

第四章 障害を理由とする差別を解消するための支援措置（第十四条- 第二十条）

第五章 雑則（第二十一条- 第二十四条）

第六章 罰則（第二十五条・第二十六条）

附則

#### 第一章 総則

（目的）

第一条 この法律は、障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障害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合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。

（定義）

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 障害者 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。）がある者であつて、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をいう。
- 二 社会的障壁 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。
- 三 行政機関等 国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体（地方公営企業法（昭和二十七年法律第二百九十二号）第三章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業を除く。第七号、第十条及び附則第四条第一項において同じ。）及び地方独立行政法人をいう。
- 四 国の行政機関 次に掲げる機関をいう。
  - イ 法律の規定に基づき内閣に置かれる機関（内閣府を除く。）及び内閣の所轄の下に置かれる機関
  - ロ 内閣府、宮内庁並びに内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第四十九条第一項及び第二項に規定する機関（これらの機関のうち二の政令で定める機関が置かれる機関にあつては、当該政令で定める機関を除く。）
  - ハ 国家行政組織法（昭和二十三年法律第二百十号）第三条第二項に規定する機関（ホの政令で定める機関が置かれる機関にあつては、当該政令で定める機関を除く。）
  - ニ 内閣府設置法第三十九条及び第五十五条並びに宮内庁法（昭和二十二年法律第七十号）第十六条第二項の機関並びに内閣府設置法第四十条及び第五十六条（宮内庁法第十八条第一項において準用する場合を含む。）の特別の機関で、政令で定めるもの

ホ 国家行政組織法第八条の二の施設等機関及び同法第八条の三の特別の機関で、政令で定めるもの

ヘ 会計検査院

五 独立行政法人等 次に掲げる法人をいう。

イ 独立行政法人（独立行政法人通則法（平成十一年法律第百三号）第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。口において同じ。）

ロ 法律により直接に設立された法人、特別の法律により特別の設立行為をもって設立された法人（独立行政法人を除く。）又は特別の法律により設立され、かつ、その設立に関し行政庁の認可を要する法人のうち、政令で定めるもの

六 地方独立行政法人 地方独立行政法人法（平成十五年法律第百十八号）第二条第一項に規定する地方独立行政法人（同法第二十一条第三号に掲げる業務を行うものを除く。）をいう。

七 事業者 商業その他の事業を行う者（国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。）をいう。

（国及び地方公共団体の責務）

第三条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

（国民の責務）

第四条 国民は、第一条に規定する社会を実現する上で障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない。

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

## 第二章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

第六条 政府は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に実施するため、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向

二 行政機関等が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項

三 事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項

四 その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項

3 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。

4 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、障害者政策委員会の意見を聴かなければならない。

5 内閣総理大臣は、第三項の規定による閣議の決定があつたときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。

6 前三項の規定は、基本方針の変更について準用する。

## 第三章 行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第七条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不

当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

- 2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害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、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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をしなければならない。

( 事業者における障害を理由とする差別の禁止 )

第八条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

- 2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害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、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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をするように努めなければならない。

( 国等職員対応要領 )

第九条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、基本方針に即して、第七条に規定する事項に関し、当該国の行政機関及び独立行政法人等の職員が適切に対応するために必要な要領(以下この条及び附則第三条において「国等職員対応要領」という。)を定めるものとする。

- 2 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。
- 3 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
- 4 前二項の規定は、国等職員対応要領の変更について準用する。

( 地方公共団体等職員対応要領 )

第十条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に即して、第七条に規定する事項に関し、当該地方公共団体の機関及び地方独立行政法人の職員が適切に対応するために必要な要領(以下この条及び附則第四条において「地方公共団体等職員対応要領」という。)を定めるよう努めるものとする。

- 2 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- 3 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めなければならない。
- 4 国は、地方公共団体の機関及び地方独立行政法人による地方公共団体等職員対応要領の作成に協力しなければならない。
- 5 前三項の規定は、地方公共団体等職員対応要領の変更について準用する。

( 事業者のための対応指針 )

第十一条 主務大臣は、基本方針に即して、第八条に規定する事項に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針(以下「対応指針」という。)を定めるものとする。

- 2 第九条第二項から第四項までの規定は、対応指針について準用する。

( 報告の徴収並びに助言、指導及び勧告 )

第十二条 主務大臣は、第八条の規定の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。

( 事業主による措置に関する特例 )

第十三条 行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差

別を解消するための措置については、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和三十五年法律第百二十三号）の定めるところによる。

#### 第四章 障害を理由とする差別を解消するための支援措置

（相談及び紛争の防止等のための体制の整備）

第十四条 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

（啓発活動）

第十五条 国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の関心と理解を深めるとともに、特に、障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るため、必要な啓発活動を行うものとする。

（情報の収集、整理及び提供）

第十六条 国は、障害を理由とする差別を解消するための取組に資するよう、国内外における障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

（障害者差別解消支援地域協議会）

第十七条 国及び地方公共団体の機関であって、医療、介護、教育その他の障害者の自立と社会参加に関連する分野の事務に従事するもの（以下この項及び次条第二項において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めるときは、協議会に次に掲げる者を構成員として加えることができる。

一 特定非営利活動促進法（平成十年法律第七号）第二条第二項に規定する特定非営利活動法人その他の団体

二 学識経験者

三 その他当該国及び地方公共団体の機関が必要と認める者

（協議会の事務等）

第十八条 協議会は、前条第一項の目的を達するため、必要な情報を交換するとともに、障害者からの相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関する協議を行うものとする。

2 関係機関及び前条第二項の構成員（次項において「構成機関等」という。）は、前項の協議の結果に基づき、当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を行うものとする。

3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成機関等が行う相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関し他の構成機関等から要請があった場合において必要があると認めるときは、構成機関等に対し、相談を行った障害者及び差別に係る事案に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

5 協議会が組織されたときは、当該地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、その旨を公表しなければならない。

( 秘密保持義務 )

第十九条 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、正当な理由なく、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

( 協議会の定める事項 )

第二十条 前三条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

## 第五章 雑則

( 主務大臣 )

第二十一条 この法律における主務大臣は、対応指針の対象となる事業者の事業を所管する大臣又は国家公安委員会とする。

( 地方公共団体が処理する事務 )

第二十二条 第十二条に規定する主務大臣の権限に属する事務は、政令で定めるところにより、地方公共団体の長その他の執行機関が行うこととすることができる。

( 権限の委任 )

第二十三条 この法律の規定により主務大臣の権限に属する事項は、政令で定めるところにより、その所属の職員に委任することができる。

( 政令への委任 )

第二十四条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な事項は、政令で定める。

## 第六章 罰則

第二十五条 第十九条の規定に違反した者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

第二十六条 第十二条の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、二十万円以下の過料に処する。

## 附 則

( 施行期日 )

第一条 この法律は、平成二十八年四月一日から施行する。ただし、次条から附則第六条までの規定は、公布の日から施行する。

( 基本方針に関する経過措置 )

第二条 政府は、この法律の施行前においても、第六条の規定の例により、基本方針を定めることができる。この場合において、内閣総理大臣は、この法律の施行前においても、同条の規定の例により、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた基本方針は、この法律の施行の日において第六条の規定により定められたものとみなす。

( 国等職員対応要領に関する経過措置 )

第三条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、この法律の施行前においても、第九条の規定の例により、国等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた国等職員対応要領は、この法律の施行の日において第九条の規定により定められたものとみなす。

( 地方公共団体等職員対応要領に関する経過措置 )

第四条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、この法律の施行前においても、第十条の規定の例により、地方公共団体等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた地方公共団体等職員対応要領は、この法律の施行の日において第十条の規定により定められたものとみなす。

( 対応指針に関する経過措置 )

第五条 主務大臣は、この法律の施行前においても、第十一条の規定の例により、対応指針を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた対応指針は、この法律の施行の日において第十一条の規定により定められたものとみなす。

( 政令への委任 )

第六条 この附則に規定するもののほか、この法律の施行に関し必要な経過措置は、政令で定める。

( 検討 )

第七条 政府は、この法律の施行後三年を経過した場合において、第八条第二項に規定する社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮の在り方その他この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に応じて所要の見直しを行うものとする。

( 障害者基本法の一部改正 )

第八条 障害者基本法の一部を次のように改正する。

第三十二条第二項に次の一号を加える。

四 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成二十五年法律第六十五号)の規定によりその権限に属させられた事項を処理すること。

( 内閣府設置法の一部改正 )

第九条 内閣府設置法の一部を次のように改正する。

第四条第三項第四十四号の次に次の一号を加える。

四十四の二 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成二十五年法律第六十五号)第六条第一項に規定するものをいう。)の作成及び推進に関すること。

## 4 障害者に関するマーク

名 称	概 要 等	所管先(マークに関する問い合わせ先)
<p><b>障害者のための国際シンボルマーク</b></p> 	<p>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。駐車場などでこのマークを見かけた場合には、障害者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いします。</p> <p>※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。</p>	<p>公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会 TEL：03-5273-0601 FAX：03-5273-1523</p>
<p><b>身体障害者標識(身体障害者マーク)</b></p> 	<p>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、マークの表示については、努力義務となっています。</p> <p>危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。</p>	<p>警察庁交通局、都道府県警察本部交通部、警察署交通課</p> <p>警察庁 TEL：03-3581-0141 (代)</p>
<p><b>聴覚障害者標識(聴覚障害者マーク)</b></p> 	<p>聴覚障害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、マークの表示については、義務となっています。</p> <p>危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。</p>	<p>警察庁交通局、都道府県警察本部交通部、警察署交通課</p> <p>警察庁 TEL：03-3581-0141 (代)</p>
<p><b>盲人のための国際シンボルマーク</b></p> 	<p>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、機器などに付けられています。信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークです。</p> <p>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、御理解、御協力をお願いします。</p>	<p>社会福祉法人日本盲人福祉委員会 TEL：03-5291-7885</p>
<p><b>耳マーク</b></p> 	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>このマークを提示された場合は、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御協力をお願いします。</p>	<p>一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 TEL：03-3225-5600 FAX：03-3354-0046</p>

名 称	概 要 等	所管先(マークに関する問い合わせ先)
<p>ほじょ犬マーク</p> 	<p>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」では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は、身体障害のある人が身体障害者補助犬を同伴するのを受け入れる義務があります。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いるし、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、積極的にお声かけをお願いします。</p>	<p>厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室 TEL：03-5253-1111 (代) FAX：03-3503-1237</p>
<p>オストメイトマーク</p> 	<p>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、御理解、御協力をお願いします。</p>	<p>公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 TEL：03-3221-6673 FAX：03-3221-6674</p>
<p>ハート・プラス マーク</p> 	<p>「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)に障害がある方は外見からは分かりにくいいため、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、障害者用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御理解、御協力をお願いします。</p>	<p>特定非営利活動法人ハート・プラスの会 TEL：080-4824-9928</p>
<p>障害者雇用支援マーク</p> 	<p>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。障害者の社会参加を理念に、障害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、障害者で就労を希望する方々に少しでもわかりやすくなれば、障害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。障害者雇用支援マークが企業側と障害者の橋渡しになればと考えております。御協力のほど、よろしくをお願いします。</p>	<p>公益財団法人ソーシャルサービス協会 ITセンター TEL：052-218-2154 FAX：052-218-2155</p>

名 称	概 要 等	所管先(マークに関する問い合わせ先)
<p><b>「白杖SOSシグナル」 普及啓発シンボルマーク</b> (社会福祉法人日本盲人会連合推 奨 マーク)</p> 	<p>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。</p> <p>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、サポートをしてください。</p> <p>※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いなくても、声をかけてサポートをしてください。</p>	<p>岐阜市福祉部福祉事務所障がい福祉課 TEL：058-214-2138 FAX：058-265-7613</p>
<p><b>ヘルプマーク</b></p> 	<p>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)。</p> <p>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。</p>	<p>東京都福祉保健局障害者施策推進部計画課社会参加推進担当 TEL：03-5320-4147</p>
<p><b>京都思いやり駐車場 マーク</b></p> 	<p>障害のある方、高齢者や難病の方、妊産婦やけがをされた方など歩行が困難な方を対象とした「おもいやり駐車場(車いすマークの駐車場等)」のマークです。</p> <p>おもいやり駐車場を利用できる人を明らかにし、この駐車場を必要な方が利用しやすくなることを目指しています。</p>	<p>京都府健康福祉部福祉・援護課 TEL：075-414-4551 FAX：075-414-4615</p>

出典：内閣府ホームページ、京都府ホームページ

合理的配慮の実現をめざす精華町職員対応要領  
—障害のある人との対話と合理的配慮の提案—

平成 30（2018）年 3 月  
京都府相楽郡精華町