

品川区障害者差別解消法 職員ハンドブック

第3版

障害のある人もない人も
共に暮らせる社会を目指して



令和2年1月 品川区

所属

氏名

はじめに

障害のある人もない人も、互いに人格と個性を尊重し合いながら、共生する社会の実現を目的として、平成28年4月1日より「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）」が施行されました。

「品川区障害者差別解消法 職員ハンドブック」は、品川区の職員対応要領を補完し、区職員が障害者に対し適切に対応するための必要な考え方や具体例を示しています。

このハンドブックを日々の業務の参考にしていただき、障害のある人もない人も共に暮らせる社会の実現を目指していきましょう。

目次





1. 障害者差別解消法のポイント	1
2. 対応の基本	4
3. 案内・誘導時の場面	5
4. 相談・説明・手続きの場面	6
5. 情報発信	7
6. 視覚障害	8
7. 聴覚障害	9
8. 肢体不自由	10
9. 内部障害	11
10. 精神障害	12
11. 知的障害	13
12. 重症心身障害	14
13. 発達障害	15
14. 高次脳機能障害	16
15. 難病・その他の疾病	17
16. ヘルプカード	18
17. 職員対応要領	19
18. 合理的配慮の庁内統一ルール	20

1

障害者差別解消法のポイント

① 障害者差別解消法とは

障害者差別解消法の正式名称は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」です。この法律は、国や地方自治体、会社やお店などの事業者に対して「不当な差別的取扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を求めることにより、障害のある人もない人も、共に暮らせる社会の実現を目指しています。また、国民に対しても、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与することが求められています。

	不当な差別的取扱い	障害者への合理的配慮
国の行政機関・地方公共団体等	 不当な差別的取扱いが禁止されています。	 合理的配慮を行わなければなりません。
民間事業者 (個人事業者、NPO等も含む。)	 不当な差別的取扱いが禁止されています。	 合理的配慮を行うよう努めなければなりません。*

※平成30年10月施行された「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例」では、民間事業者も合理的配慮の提供が義務化されました。

② 障害者とは

この法律でいう「障害者」とは、障害者手帳を持っている人のことではありません。身体障害、知的障害、精神障害、発達障害、その他の心身の機能の障害がある人で、障害や社会の中にあるバリアによって日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人すべてが対象です。

身体障害者手帳

身体障害者手帳



身体に障害のある方が所持しており、視覚障害、聴覚障害、平衡機能障害、音声機能・言語機能・そしゃく機能の障害、肢体不自由、内部障害が該当します。

愛の手帳

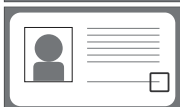
愛の手帳



知的障害者（児）の保護と自立更生の援助を図るとともに、知的障害者（児）に対する社会の理解と協力を深めるために都が独自に設けた制度です。国の制度では「療育手帳」といいます。

精神障害者保健福祉手帳

精神障害者保健福祉手帳



精神障害を持つ方で、日常生活や社会生活にハンディキャップを持つ方が所持しています。

手帳を所持していない方

手帳がなくても、心身の機能の障害があり、社会の中にあるバリアによって日常生活や社会生活に相当な制限を受けている人も、この法でいう「障害者」になります。

③ 不当な差別的取扱いの禁止

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、サービス等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、障害者でない者に対しては付さない条件を付するなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、障害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ります。

例えば...



- 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障害を理由に説明会、行事等の参加を拒む。
- 特に支障がないにもかかわらず、付添者の同行を拒む。

- 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に、付添者の同行を求めるなどの条件をつける。



- 本人を無視して、介助者や支援者、付き添いの人だけに話しかける。

これらは、「不当な差別的取扱い」となる恐れがあります。

4 合理的配慮の提供

障害者から社会的障壁を取り除いてほしいという意思が伝えられた場合は、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁を取り除くために、必要かつ合理的な配慮（＝「合理的配慮」）を行うことが義務付けられています。

- 障害者本人が社会的障壁を取り除いてほしいことを伝えられない場合でも、障害者の家族や支援者等が本人を補佐して意思表示をした場合や、本人が社会的障壁の除去を必要としていることが明らかな場合は、合理的配慮の提供が求められます。
- 施設運営や業務を委託している場合等は、指定管理者や委託事業者が、適切に合理的配慮の提供ができるよう留意する必要があります。

例えば...

- ▶ 物理的環境への配慮
 - 段差がある場合に、車いす利用者にキャスター上げ等の補助をしたり、スロープを一時的に配置する。
 - 高い所に置かれたパンフレット等を取って渡したり、パンフレット等の置く位置を工夫する。
- ▶ 意思疎通の配慮
 - 窓口等において、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用いる。
 - 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。
- ▶ ルール・慣行の柔軟な変更
 - 窓口等において、順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
 - 他人との接触や、多人数の中にいることで緊張等による発作等がある場合、状況に応じて別室を準備する。

負担が過重であった場合の対応

合理的配慮は、「ここまでしなければならぬ」という一律の考え方は馴染みません。個々の状況等に基づき、総合的・客観的に判断し、対応することが重要です。

「だれでもトイレを設置してほしい」という要求に対し、総合的・客観的に判断したが、対応が困難である。



対応できない理由を説明し、理解を得るよう努めます。また、建設的対話に努め、「近所に設置されているだれでもトイレを案内する」等、目的に応じた代替手段を見つけていくことが大切です。

過重な負担かどうかの判断基準

- ① 事務・事業への影響の程度（目的・内容・機能の本質を損なわないか）
- 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 費用の程度
- ④ 事務・事業規模
- ⑤ 財務状況

2

対応の基本

対応の基本と考え方

- 「障害者だから」と特別扱いをするのではなく、まずは接遇の基本に立ち返り、丁寧な対応を心がけることが大切です。
- 障害者差別解消法で求められている個々の対応は、特に新しいものではなく、従来から様々な場面で行われてきた配慮等もたくさん含まれています。
- 全て一律に対応するのではなく、障害のある方の状況や場面に応じて、柔軟に対応することが必要です。

1 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立った対応を！

- 明確に、丁寧に、分かりやすい対応をします。
- 介助者や手話通訳者ではなく、障害者に直接対応します。
- 思い込みや押しつけにならないよう、本人が必要としていることや、コミュニケーションの方法を確認します。

2 困っている方には、積極的な声掛けを！

- 常に来庁者の中には障害者がいるかもしれないことを念頭に、困っている様子が見受けられたら、積極的に声をかけましょう。「何かお困りですか？」「お手伝いすることはありますか？」
- 状況に応じて、「はい」「いいえ」で応えられる質問形式や、「～しますか？それとも～しますか？」と別の選択肢を示して選べるようにします。

3 コミュニケーションを大切に柔軟な対応を！

- 「ゆっくり」「丁寧に」「繰り返し」相手の意思や理解を確認しながら対応します。
- 対応方法は一つではないことに留意し、建設的な対話を通じて、個々の状況に応じ、柔軟な対応を心がけます。
- 対応が難しい場合は、周囲の協力を求めましょう。

4 言葉遣いやプライバシーにも配慮を！

- 差別的な言葉はもとより、子ども扱いした言葉や馴れ馴れしい態度もNG。
- 障害の原因や内容について、必要がないのに聞かない。
- 職務上知りえた個人情報については、守秘義務を徹底します。

3

案内・誘導時の場面

対応の基本と考え方

- 困っていそうな方を見かけたら、「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。
- 障害の特性に応じた方法で「明確に」「丁寧に」「繰り返し」説明します。声かけは、相手のペースに合わせて行います。
- 案内をする際は、相手に合わせた歩行速度で、前後左右の位置取りにも気を配ります。
- 受付の手順等については、障害の特性と必要性に応じ、慣行を柔軟に変更しましょう。



入口付近で

車いす利用者や手足の不自由な方が、スムーズな出入りができず困っている。

ドアの開閉や段差解消の手助けをする。

視覚障害や知的障害のある方が入り口付近で目的地が分からず困っている。

声をかけて訪問先まで案内する。

用件を忘れて困っている人がいる。

高次脳機能障害の方などは、少し前の記憶を忘れてしまうことがある。行き先や用件の書いたメモ等を持参していないか確認する。

受付付近で

「次の方ー」「〇〇さん」と呼んでも気づかない人がいる。

聴覚障害や知的障害のある方は、「次の方」と呼ばれただけでは、自分のことを呼ばれているのか分からないことがある。直接本人のもとに呼びに行く。

知的障害、発達障害、精神障害などのある方で、周りの雑音や人が気になって混雑した場所で待つことが難しい方がいる。

別の場所で待ってもらったり、他の方の合意を得て順番を変更するなどする。

4

相談・説明・手続きの場面

対応の基本と考え方

- 説明が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「丁寧に」「分かりやすい言葉で」「繰り返し」話します。
- 言葉だけの説明で理解しにくい場合は、必要に応じ、絵、図、写真等も使って説明します。
- 事前に来庁が分かっている場合は、障害特性に応じた方法で説明できるよう、あらかじめ説明資料等の準備をしておきます。



窓口で

視覚障害のある方に説明をする。

書類などを読み上げます。その際、こちらの勝手な思いで省略しない。

視覚障害のある方に署名をもらう。

サインガイドの活用や、本人が位置を確認できる工夫をする。

聴覚障害のある方に説明をする。

筆談や手話等で説明をする。筆談はポイントを押さえて分かりやすくする。

知的障害・精神障害・発達障害のある方に説明をする。

- ・緊張して意思疎通がうまくできない方もいるので、安心できる環境をつくる。
- ・急がせたり、一度に多くのことを説明しない。
- ・内容を確認しながら用件を分けて説明し、その都度確認する。
- ・必要に応じて、ポイントをメモにして渡す。
- ・比喩表現、二重否定表現、なじみのない外来語などは使わない。
- ・専門用語などを分かりやすい言葉に言い換える。
- ・資料は、漢字にルビをふる。漢数字は使わない。時間は24時間表記を使わず、午前・午後で表記する。



署名をもらう。

- ・記入方法を目の前で示したり、分かりやすく伝える。
- ・自署が困難な場合は、本人に確認の上、代筆をする。代筆した内容を本人に確認するとともに、その旨を記録しておく。

5

情報発信

対応の基本と考え方

- 障害特性によっては、一つの情報伝達方法だけでは伝わらない場合があります。障害者の状況を想定し、複数の情報伝達方法を用いるなど、必要な配慮を行います。
- 封筒や通知文等には、電話番号だけでなく、FAX、メールアドレス等の複数の情報を盛り込みます。
- 行政機関等は、法の趣旨を踏まえ、積極的に対応することが望まれます。

パンフレット・印刷物

電話番号しか記載がなく、聴覚障害のある方が問合せできない。

電話番号の他、FAXやメールアドレスを載せ、対応できるようにする。

専門用語や漢字が多く、文書の内容を理解できない方がいる。

必要に応じて、漢字に、ひらがなのルビを振った資料や、図やイラストを使用した資料、分かりやすい版の資料を作成する。

視覚障害のある方がガイドブックや手引き等の情報を得られない。

SPコード（音声データ）をつけるなどし、情報提供を行う。

ホームページ

視覚障害のある方が読上げソフト等を利用しても、うまく読み上げができない。

読上げ機能に対応できるように電子データ（テキスト形式）で掲載する等、誰にとっても利用しやすいホームページにする。

講演会、イベント、説明会等

聴覚障害があり、説明者の話が聞こえない。

講演会等の申込みの際に、必要な配慮の有無を確認し、手話通訳や要約筆記者の手配をする。また、聴覚障害者専用席を設け、手話等が見えやすいよう配慮する。

車いすを利用しているが、席があるか不安。

講演会などで車いすの方が参加しやすいようにあらかじめ専用席を用意しておく。

6

視覚障害のある方は.....



こんなことに困っています

今声をかけてくれた人は誰？
名乗ってから、話してくれる
と安心するんだけど...

点字ブロックの上に物が
置いてある。



盲導犬を同伴して店に
入ろうとしたら、犬はダ
メと断られてしまった。



区役所はたまにしかこ
ないから、用事のある
課のフロアがどこにあ
るのか分からない。

書類の文字が小さくて
どこに何を書いてよい
のか分かりにくい。

サービス内容のハンド
ブックをもらったけど、
何が書いてあるのか分
からない。

視覚障害

全く見えない、文字がぼやけて見えない、物が半分し
か見えないなど、見え方はそれぞれ違います。

また、白杖を持っている、盲導犬と一緒になど一見して
目が不自由と分かる人もいますが、外見からは分から
ない人もいます。

迷っていたら、声を
かけて窓口まで案
内してもらえた。



白杖を頭上に掲げ
るサインに気づい
て、困っているとき
にサポートしてく
れた。



誘導の際、腕や肩をつか
ませてくれたから、歩き
やすかった。

記入する箇所を指してく
れたから自分でサインし
やすかった。

ガイドブックに音声対応
コードがついているから内
容をゆっくり確認できた。

職員がゆっくり説明してく
れて、代筆してくれた。

こうしてもらえて助かりました





こんなことに困っています

窓口で順番を呼ばれたが、聞こえないから気づかなかった。

早口で説明されると聞き取れない。

確認したいことがあるが電話番号しか書いてなくて問い合わせができない。

職員が手話通訳者だけを見て話をしていて。用事があるのは私なのに...

口話（唇の動きを読むこと）でコミュニケーションしたいのに、筆談で話をされた。

手話通訳者を配置してくれたけど、聴覚障害者みんな手話が分かるわけではないのに...



聴覚障害

全く聞こえない方、音は聞こえるけど言葉が聞き取りにくい方など聞こえ方は様々です。

また、外見からは分かりにくく、誤解を受けることもあります。

避難誘導等の緊急情報を手書きのボードを用いて誘導してくれた。

筆談で、短い文で分かりやすく伝えてくれた。

電話番号だけでなく、FAXやメールアドレスもあるから問合せができる。

どんなコミュニケーション方法がよいかを確認したうえで、口話や筆談に対応してくれた。



大きな声で、ゆっくり、はっきり話してくれたから理解できた。

講演会の申し込みの際に手話通訳者が必要か確認してくれて、当日ちゃんと配置してくれた。

職員が近くまで来てくれて順番が来たことを教えてくれた。

こうしてもらえて助かりました



8

肢体不自由のある方は...



こんなことに困っています

手が震えてしまって書類
を書きにくい。

段差があって移動ができ
ない。



欲しいパンフレットが高い
ところにあって取れない。

廊下に物が置いてあるので
車いすで移動ができな
い。



車いす駐車場に他の車が
駐車されている。

脊髄を損傷していて体
温調整障害があるので、
部屋が寒すぎたり暑す
ぎたりする。

肢体不自由

病気やケガなどにより、上肢・下肢・体幹の機能の一部または全部に障害があるため、立つ・座る・歩く・食事・着替え・物の持ち運び・字を書くなどの日常生活上の動作が困難になります。

段差の昇り降りを職員が手
伝ってくれた。



車いすの人のことを考えて
書類が配置されていた。

書類が動かないように
職員が手で押さえてく
れたり、バインダーを
貸してくれた。

車両乗降場所を施設出入
口に近い場所に変更して
くれた。

いつもは閉鎖されてい
る入口を開けて通して
もらった。

式典や行事で車いす利用者
専用の席やスペースを準備
してしてくれた。

歩行速度を合わせてくれた
し、前後左右の立ち位置も
私の希望を聞いてくれた。

こうしてもらえて助かりました



9

内部障害のある方は.....



こんなことに困っています

人工肛門・人工膀胱なのだが、専用トイレがなく困った。

心臓ペースメーカーをつけているので、携帯電話の電波の影響が不安。



座りたいのに、順番が来るまで案内されず、ずっと立ったまま待たされた。

疲れやすく長く待てないので、早くしてほしいとお願いしたけど、「順番ですから」と対応してもらえず体調が悪くなった。



障害があつて優先席に座っているのに、周りの人から不審な目で見られた。

内部障害

身体内部の機能の障害のため、外見からは分かりにくく、まわりの人に理解してもらえないこともあります。疲れやすかったり、携帯電話等の磁気の影響が懸念されたり、タバコの煙が苦しい方もいます。トイレに不自由される方もいます。

疲れやすく長時間待てないことを伝えたら、他のお客さんに理解してもらい、手続き順を入れ替えてくれた。



オストメイト専用トイレはなかったけど、近くのだれでもトイレを案内してもらえた。

立って待っていたら、順番が来るまで座って待てるよう配慮してくれた。

具合が悪くなったときに、声をかけてくれて、椅子や別室で休憩させてくれた。

講演会で入口付近の移動しやすい場所に席を用意してくれた。

こうしてもらえて助かりました





こんなことに困っています

職員の説明が、自分のペースに合わず理解できない。

具体的に話をしてもらわないと理解できないときがある。

疾患により苦しんでいるのに、他者に理解してもらえない。

一方的に説明をされても分からない。



精神障害

精神症状による苦痛のほか、病気の結果として日常生活が思うように行けなかったり、就労や就学、家庭や地域での役割などの社会参加が妨げられる問題がしばしばあります。症状が深刻になると、判断能力や行動のコントロールが著しく低下することがあります。また、精神疾患というだけで、誤解や偏見があり、差別の対象となりやすく、社会参加が妨げられがちです。



私のペースに合わせて話に耳を傾けてもらったので安心できた。

命令口調ではなく、穏やかな口調だったので安心できた。

手短で、具体的に説明をしてくれたので分かりやすかった。

話をときどき整理して確認してくれたので説明が分かりやすかった。

こうしてもらえて助かりました





こんなことに困っています

言葉や文字だけの説明だと分からないときがある。

「はい」と返事しても内容を理解していないこともある。

私が何をしたいのか聞いてほしいのに、一方的に意見や考えを言われてしまった。

結論を急がされてしまい、混乱してしまった。



難しい言葉や長い説明、一度に多くのことを言われて理解できなかった。

知的障害

複雑な事柄の理解や判断、こみいった文章や会話の理解が不得手であること、自分のおかれている状況や抽象的な表現を理解することが苦手であったり、未経験の出来事や状況の急な変化への対応が困難という方が多くいます。

特徴の表れ方は個人差が大きいので、支援の仕方は一人ひとり異なります。

ゆっくり、短い言葉で分かりやすく説明してくれた。

初めて来た場所で不安だったけど、職員が声をかけてくれて案内してくれた。

文章にルビがあったり、簡単な言葉だったので、自分で理解できた。

緊張してパニックになったけど、優しく声をかけてくれたから安心できた。



一つ一つ説明を区切ってその都度、理解しているか確認してくれた。コミュニケーションボードもあったので、よく理解できた。

こうしてもらえて助かりました





こんなことに困っています

大型の車いすで外出すると、設備上対応できないなどと言われて入店を断られてしまった。

外出先ではエレベーターを利用することが多いが、どこにあるのか表示がわかりにくい場合がある。

体温調整がうまくできないため、室温の調整をお願いしたら、省エネを理由に断られてしまった。



電動車いすで外出すると、介助者だけでは電車の乗り降りなどが難しいことがある。

車いすに座った状態だと、太陽や電灯の光がまぶしい。

重症心身障害

重度の肢体不自由と、知的障害が重複しています。ほとんど寝たきりや自力では起き上がれない状態などが多く、日常生活の中で介助が必要です。オーダーメイドの車いすなどを使用しています。言語によるコミュニケーションが難しいため、口の動きや目の動きで意思を伝えます。

人工呼吸器や胃ろう、吸引などの医療的ケアが常に必要な人もいます。

日陰をつくってくれたり、電灯の光の強さを調整したりして、まぶしくないように配慮してくれた。

車いすで出入りしやすい席に案内してくれた。



外出の際、移動に困っていたら声をかけて介助を手伝ってくれた。

体調にあわせ、温度・湿度などの環境を細かく調節してくれた。

エレベーターの場所がわかりやすく表示されていて、迷わず利用することができた。

こうしてもらえて助かりました





こんなことに困っています

複数のことを言われると混乱してしまう。

暗黙の了解やルールは分かりにくい。具体的にどうしたらよいのか分からない。

あいまいな表現をされると理解できない。



自分の子どもが発達障害によるパニックで騒いでいる時に、「親はなぜ叱らないんだ」と周りの人から冷たい目で見られた。



感覚（視覚・聴覚・触覚・嗅覚・味覚など）が過剰に敏感、もしくは鈍感で、環境に適応することが難しい場合がある。

発達障害

自閉スペクトラム症 (ASD)、学習障害 (LD)、注意欠陥性多動障害 (ADHD) など、脳機能の発達に起因する障害です。

コミュニケーションなどが苦手、こだわりの強さがあり切り替えが難しい、抽象的表現が苦手など、特性は様々です。

「走ってはだめ」ではなく、「歩きましょう」と言ってくれるので理解できる。

絵や図で説明してくれたので、分かりやすかった。

メモをとる時間をくれたので、言われたことを整理できた。



多人数の中にいると緊張による発作等があるので、別室や落ち着ける場所を準備してくれた。

パニックになったときに個室に誘導してくれた。

短い言葉で、一つずつ、順を追って具体的に説明してくれたので理解できた。

こうしてもらえて助かりました



14

高次脳機能障害のある方は.....



こんなことに困っています

受傷後、日常生活や対人関係、仕事などがうまく行かず自信がなくなった。混乱と不安の中にいる。

疲れやすくなったり、イライラしてしまう。

用事があって区役所まで来たけど、何をするのか忘れてしまった。

物事の優先順位がつけられない。自分で計画が立てられない。

集中できない、二つ以上のことができない、片側にあるものだけを見落としてしまう。

自分の話したいことをうまく言葉にできなかつたり、読み書きができない。



高次脳機能障害

脳卒中などの病気や交通事故などで脳の一部分がキズを受けると、その損傷部位により特定の症状が出ます。思考・記憶・行為・言語・注意などの脳機能の一部に生じる障害です。新しいことを覚えられない、集中力が続かない、段取りよくものごとを進められない、感情や欲求のコントロールができない、失語症など、一人ひとり症状が異なります。

疲れたりイライラしてしまった時に、椅子や別室で落ち着けるように配慮してくれた。

絵や図を使って、一つずつ、具体的に説明してくれたので理解できた。

注意障害のため、片側だけ見落としてしまう障害があるが、職員が支えてくれた。

区役所に何しに来たか忘れてしまったけど、持参したメモを職員が見てくれて案内してくれた。



やることをメモに書いて渡してくれたので助かった。

こうしてもらえて助かりました



15

難病などの病気の方は.....



こんなことに困っています

長期の療養や症状の進行が不安。ストレスで症状が悪化してしまうことがある。

定期的な受診が必要だが、授業や仕事を休みにくい。

体調の変化が大きく、毎日同じペースで勤務することが難しい場合がある。

病気のため疲れやすく、頻繁に休憩が必要だが、仕事をさぼっていると誤解されそうで心配。

病気のため、業務内容によっては体力的に働き続けることが難しい。

難病・その他の病気

病気の状態や症状には個人差があり、常に介助が必要な人、ほとんど問題なく日常生活を送っている人までさまざまです。外見では病気だとわかりにくい場合もあるため、それぞれにあわせた配慮が必要です。病気の状態が固定せず、1日や1か月の中で進行したり変動したりする場合があります。

働き続けられるよう、症状にあわせて業務内容を配慮してくれたり、必要な休憩時間をとらせてくれたりしている。

受診のため、授業や仕事を休むことに周囲の理解が得られている。

勤務形態を柔軟に変更し、在宅勤務や時短勤務を導入してくれた。

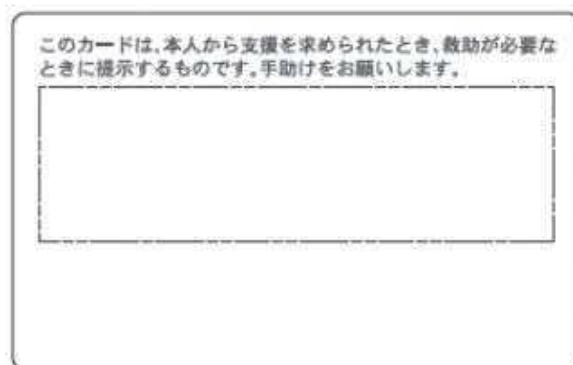


通院のため授業を欠席した分は、代替レポートなどで単位が認められている。

こうしてもらえて助かりました



ヘルプカード



ヘルプカードは障害のある人や生活する上で支援を必要としている人に区が配布しているカードです。外見からは分からなくても、援助や配慮を必要としている方々が、周囲の人に配慮を必要としていることを知らせるために身に着けています。

また、カードには必要な支援や緊急連絡先が書かれています。

障害のある人の中には、自分から「困っています」と伝えることができない人もいるため、必要に応じて、カードの記載内容を確認し、必要な支援をお願いします。



- 電車やバスの中で

外見では健康に見えても、疲れやすかったり、立ち姿勢を保つことが困難な方がいます。

また、優先席に座っていると不審な目で見られストレスを受けることもあります。



- 駅や街中で

交通機関の事故等、突発的な出来事に対して臨機応変に対応することが困難な方や、立ちあがる・歩く・階段の昇降などの動作が苦手な方がいます。



- 緊急時・災害時に

状況判断が難しい方や自力での避難が困難な方がいます。安全に避難するための支援をお願いします。

品川区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領

(一部抜粋・要約)

第1条	目的	職員対応要領は、区が事務または事業を実施するに当たり、品川区職員（非常勤職員、臨時職員、教職員を含む。以下「職員」という。）が障害者に適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。
第2条	不当な差別的取扱いの禁止	職員は、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。
第3条	合理的配慮の提供	職員は、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（以下「合理的配慮」という。）をしなければならない。
第4条	監督者の責務	職員のうち、課長相当職以上の地位にある者は、前2条に掲げる事項に関し、障害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。 一 障害を理由とする差別の解消に関して、職員の注意を喚起し、認識を深めさせること。 二 相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。 三 必要性がある場合、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、障害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。
第5条	相談体制の整備	職員が職務を遂行する中で行った障害を理由とする差別に関して、障害者及びその家族等から相談等があった際に的確に対応するため、障害者福祉課に相談窓口を置く。相談員は、次の者とする。 一 障害認定事務係長 二 人事係長 三 同和対策担当主査
第6条	研修・啓発	障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。特に、新たに職員となった者に対しては、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるものとする。また、新たに監督者となった職員に対しては、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させるものとする。 2 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために必要なマニュアル等により、意識の啓発を図る。

障害者に対する合理的配慮の庁内統一ルール

1. 情報発信における合理的配慮の庁内統一ルール

媒体	基準
パンフレット・チラシ類・ポスター・ 通知文・ホームページ・封筒	問合せ先に、電話番号のほか、FAX番号を併記すること
通知文	原則、文字の大きさを12ポイント以上とすること
ホームページ	音声対応が可能なテキストファイル等を掲載すること

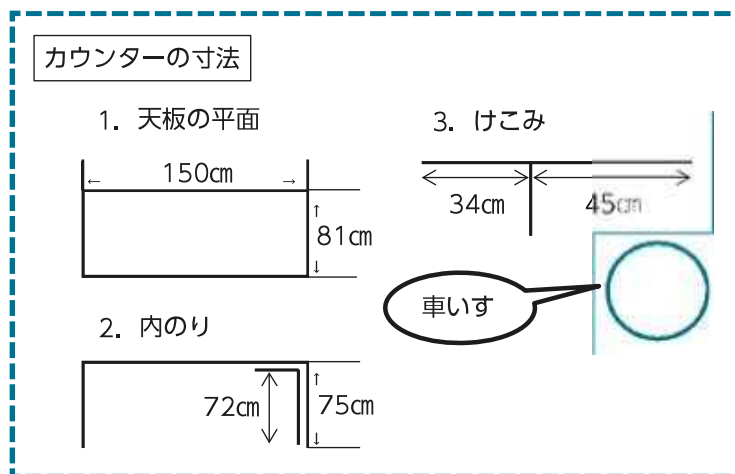
2. 窓口に整備する備品一覧

品名	内容	イメージ	参考サイズ
杖ホルダー	カウンターに杖を安定させるストッパー (足の不自由な方や高齢者等への配慮)		幅 12.0cm 奥行 11.2cm 高さ 1.8cm
拡大鏡	文字を拡大し見やすくするもの (視覚障害のある方や高齢者等への配慮)		レンズ径 7.6cm
メモ帳 又は 手書き筆談用 ボード	筆談用のメモ用紙(裏紙可) 又は専用の 筆談用ボード (聴覚障害、知的障害のある方や高齢者等 への配慮)		市販の 筆談ボード(例) 幅 33.0cm 奥行 24.0cm 高さ 1.25cm
カウンター 仕切り板	必要に応じて、取付不要の自立型の板で 仕切ることができる		幅 50.0cm 奥行 10.5cm 高さ 40.0cm

3. 庁内窓口カウンター標準仕様の推奨

多くの車いす利用者の利用が想定される庁内窓口については、車いす利用者が車いすを利用した状態で負担のない窓口カウンターであることを念頭に置き、来庁時の状況および車いすサイズ等を考慮した下記の仕様を標準仕様として推奨します。

窓口カウンターの標準仕様	
天板の奥行	81cm以上
車いす利用者側のけこみ	45cm
車いす利用者側の内のり (天板まで)	75cm以上



4. 貸出用用品

次の用品について、貸出を希望の場合は、貸出している課へお申し出ください。

①障害者福祉課

品名	内容	イメージ	サイズ	数量
コミュニケーションボード (あいうえお板)	指さしでコミュニケーションを取ることができる		縦 22.0cm 横 39.0cm	1枚
活字文書読み上げ装置 テルミー Tellme®	音声コードの情報を音声として読み上げることができる		幅 10.0cm 奥行 14.2cm 高さ 14.0cm	1台

②情報推進課

品名	内容	イメージ	サイズ	数量	貸出方法
LiveTalk	マイクに発話した内容が字幕として表示される。		幅 30.0cm 奥行 19.0cm 高さ 1.0cm	4台	基幹事務ヘルプデスクへ連絡の上、貸出。 ※庁内ネットワークに接続する際は要相談。
SPコードメーカー	Wordで作成した文字を音声コード（SPコード）に変換するソフト。		—	—	パソコン借用申請を情報推進課あてに施行し、貸出。貸出の際は、本ソフトがインストールPCを貸出。
活字文書読み上げ装置 テルミー Tellme [®]	音声コードの情報を音声として読み上げることができる		幅 10.0cm 奥行 14.2cm 高さ 14.0cm	1台	基幹事務ヘルプデスクへ連絡の上、貸出。 ※障害者福祉課貸出用品と同じものです。
点字ラベラー	点字表記のシール作成ができる。		幅 20.0cm 奥行 12.0cm 高さ 7.0cm	1台	基幹事務ヘルプデスクへ連絡の上、貸出。
手話通訳 タブレット	タブレット端末のビデオ通話機能を利用して、手話通訳スタッフが、来庁者の手話を音声に、職員の音声を手話に同時通訳する。		幅 32.0cm 奥行 21.0cm 高さ 1.0cm	2台	基幹事務ヘルプデスクへ連絡の上、貸出。

※令和2年1月現在（貸出用品や貸出方法は変更になる場合があります。）

5. 手話通訳者派遣・要約筆記者派遣

品川区障害者地域活動支援センター（品川区立心身障害者福祉会館内）にて、手話通訳派遣・要約筆記者派遣（意思疎通支援事業）を行っております。

説明会・イベント・講座等で、手話通訳や要約筆記が必要な場合は、下記のとおり申し込み手続きをお願いいたします。なお、派遣料は依頼者（主催者）側の負担となります。

※手話のわからない聴覚障害者の方には、要約筆記者の派遣をご検討ください。

※広く区民を対象とした事業に手話通訳者・要約筆記者を派遣する場合には、事前広報（手話通訳者・要約筆記者を配置することをパンフレットや広報に掲載する）等による周知をして下さい。

申し込み

「手話通訳派遣依頼申込書（団体派遣）」もしくは「要約筆記者派遣依頼申込書（団体派遣）」を以下の申し込み先に提出してください。（FAX・メール・郵送）

【申し込み先】

品川区立心身障害者福祉会館

品川区障害者地域活動支援センター「逢える（あえる）」

電話：03-5750-4996（月～金 9：00～17：00）

FAX：03-3785-3366

E-mail：shina-haken@s-kaikan.net

HP：http://www.s-kaikan.net

※依頼内容（実施時期、場所、概要）が決定した時点で、早めに申し込みをしてください。

※申込書は「品川区立心身障害者福祉会館」のホームページよりダウンロードできます。

MEMO

MEMO

品川区障害者差別解消法職員ハンドブック

令和2年1月発行

発行 品川区

編集 品川区福祉部障害者福祉課

〒140-8715 品川区広町2丁目1-36

電話 03-5742-6762 (直通)

FAX 03-3775-2000