

障害を理由とする差別の解消の推進に関する 神戸市職員対応要領

神戸市

平成28年6月

令和2年8月一部改正

令和6年4月改正

はじめに

障害者の権利擁護に向けた取り組みが国際的に進展し、平成 18 年 12 月に、障害者の人権や基本的自由の享有を確保し、障害者の固有の尊厳の尊重を促進することを目的とする「障害者の権利に関する条約」（障害者権利条約）が国連で採択されました。

この条約を締結するため、国内法の整備の一環として、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」、いわゆる障害者差別解消法が制定されました。

法は、障害者であるというだけで、正当な理由なく、サービスの提供や入学などを拒否する差別的な取扱いを禁じています。また、障害者に合わせて、車椅子での移動の手助けをしたり、筆談や点字でコミュニケーションしたりするなど、負担の重過ぎない範囲で、「合理的配慮」も必要とされました。これらの配慮については、令和 6 年 4 月 1 日改正法が施行され、国や地方公共団体はもちろんのこと民間事業者も法的義務となりました。また、法は、地方公共団体等の職員が適切に対応するために必要な要領（職員対応要領）を定めるよう努めるものとしています（法第 10 条）。これを受け、神戸市では、障害を理由とする差別の解消の推進に関する神戸市職員対応要領（神戸市職員対応要領）を策定しました。本要領は、神戸市として統一的な考えのもと必要な取組みができるよう、事業者として扱うこととされている地方公営企業の職員も含め、広く市全体の職員を対象としています。

障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、本要領を活用した研修や、啓発を通して、障害の特性を理解し、障害者に対して適切に対応してください。

なお、本要領は、国における見直しの動きや相談事例の集積、障害者その他関係者の意見を踏まえ、必要に応じて見直しや充実を図っていきます。

平成 18 年 12 月	国連において障害者権利条約が採択される
平成 23 年 8 月	障害者基本法の改正（障害者差別禁止の基本原則を規定）
平成 26 年 1 月	日本が障害者権利条約を締結
平成 28 年 4 月	障害者差別解消法施行（平成 25 年 6 月公布）
令和 6 年 4 月	同上改正法施行（令和 3 年 6 月公布）

もくじ

I	障害者差別解消法とは	4
II	不当な差別的取扱いとは	5
III	合理的配慮とは	8
IV	環境の整備	12
V	行政機関の責務	14
VI	事業者の責務	15
VII	職員の責務	16
VIII	相談窓口	17
IX	障害理解に関する研修・啓発	19
X	障害理解を深めるために	20
参考①	障害者基本法（抜粋）	23
参考②	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律	24
参考③	障害に関するマーク	31

I 障害者差別解消法とは

☑ 障害者差別解消法は、平成 28 年 4 月 1 日施行です（改正法は令和 6 年 4 月 1 日施行）。

（1）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）

障害者差別解消法は、すべての国民が障害の有無にかかわらず、相互に人格と個性を尊重しあいながら共生する社会の実現につなげることを目的として、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や、国の行政機関、地方公共団体等及び事業者において、障害を理由とする差別を解消するために実施すべき措置などについて定めています。

（主な内容）

○政府の差別解消推進に関する「基本方針」作成義務

○差別的取扱いの禁止（行政機関等及び事業者）

○合理的配慮不提供の禁止（同上）※令和 6 年 4 月から事業者も法的義務になりました。

○国や地方公共団体等の職員「対応要領」作成義務（地方公共団体等は努力義務）

○所管省庁による民間事業者のための「対応指針」作成義務

【参考】内閣府 障害を理由とする差別の解消の推進

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

☑法の対象となる障害者は、障害者手帳をもっている人に限られません。

（2）対象となる障害者

対象となる障害者は、障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）第 2 条第 1 号に規定する障害者とは「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他心身の障害（難病に起因する障害を含む。）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または社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」とされています。

したがって、障害は、社会における様々な障壁と相對することによって生じるという考え方（いわゆる「社会モデル※」）を踏まえており、法の対象とする障害者は、障害者手帳をもっている人に限られません。

※社会モデル

障害に対する考え方は、「医療モデル」と「社会モデル」に分けられます。医療モデルとは、障害は個人の心身のはたらきの障害によるものであるという考え方です。一方で「社会モデル」とは、障害のある人が日常生活又は社会生活で受ける様々な「制限」は、障害のある人ご自身の心身のはたらきの障害のみが原因なのではなく、社会の側に、様々な障壁（バリア）があることによって生じるもの、という考え方です。法は社会モデルを踏まえており、社会的障壁を取り除き、障害のある人の主体的な完全参加を目指すことが社会全体の責務です。

☑ 「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮をしないこと」が差別となります。

（３）障害を理由とする差別

法が禁止する障害を理由とする差別は、不当な差別的取扱いと合理的配慮の不提供です。

Ⅱ 不当な差別的取扱いとは

☑ 「不当な差別的取扱い」とは、障害を理由に異なる扱いをすることです。

（１）不当な差別的取扱い（法第 7 条・第 8 条）

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否することや、提供にあたって場所や時間帯などを制限すること、障害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、障害者の権利利益を侵害することは、不当な差別的取扱いとして禁止しています。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受入拒否等も、障害を理由とする不当な差別的取扱いに該当します。

（２）積極的改善措置

障害者割引の適用や各種手当の給付など、障害者に対する必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いとはなりません。

障害者を障害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）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱い、合理的配慮を提供するために必要な範囲でプライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、障害者の事実上の平等を促進し、または達成するために必要な特別の措置であり、不当な差別的取扱いにはあたりません。

（３）不当な差別的取扱いの例

事務・事業を行うにあたり、次のような対応をすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。

以下に記載する例は、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。

また、記載した例と同様の例であっても、個別の事案ごとに判断する必要があり、客観的に見て正当な理由が存在する場合は、不当な差別的取扱いに該当しない場合があります。

（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）

- 障害があることを理由として、一律に窓口対応を拒否する。
- 障害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。
- 障害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。
- 障害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付けたり、特に支障がないにもかかわらず、障害を理由に付添者の同行を拒む。
- 障害の種類や程度、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、障害者でない者とは異なる場所での対応を行う。
- 障害があることを理由として、障害者に対して、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害特性のある障害者に対し、当該実習とは別の実習を設定する。（障害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、障害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、障害者本人に対し障害の状況や本人の手続の意思等を確認する。（障害者本人の損害発生防止の観点）

（出典）内閣府本府における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

☑正当な理由がある場合は、差別にはなりません。

(4) 正当な理由

正当な理由がある場合には、本法により禁止される不当な差別的取扱いには該当しません。

正当な理由となるのは、障害を理由として、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もと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す。

正当な理由があると判断した場合は、障害者にその理由を丁寧に説明するとともに、理解を得るように心がけてください。その際、行政機関等（及び事業者）と当事者の双方が、お互いに相手の立場を尊重しながら相互理解を図るようにしてください。

Ⅲ 合理的配慮とは

☑合理的配慮をしないことも、差別になります。

（１）合理的配慮の不提供の禁止（法第 7 条・第 8 条）

個々の場面において、障害者から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、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に、合理的配慮を提供しなければなりません（法的義務）。

①合理的配慮

合理的配慮とは、障害者が日常生活や社会生活で受けるさまざまな制限をもたらす原因となる社会的障壁を取り除くために、障害者に対し、社会的障壁の除去を必要とする旨の意思の表明があった場合において、個別の状況に応じて行われる配慮をいいます。

合理的配慮は、事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲内で本来の業務に付随するものに限られ、障害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り、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及びません。

②社会的障壁

障害者が、日常生活や社会生活を送るには、さまざまな困難（社会的障壁）があります。

例えば、街なかに段差があると、車椅子を使っている人は進めなくなります。文字が小さすぎたり漢字ばかりの書類だと、読みにくく理解しづらい人がいます。

また、制度や慣行、障害者に対する理解不足から生じる偏見などがあります。

（２）合理的配慮の具体例

合理的配慮は、障害の特性や求められる場面に応じて異なり、そ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すが、

①物理的環境への配慮

②意思疎通の配慮

③ルール・慣行の柔軟な変更

の 3 類型に整理されています。以下に合理的配慮の具体例を記載しますが、過重な負担がないことを前提にした合理的配慮の例示であり、この他にも、個々の状況、場面に応じた配慮を行う必要があります。

また、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとし、特に障害のある女性に対しては、障害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してください。

【参考】内閣府 障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト

<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>

①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、障害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、障害者の希望を聞いたりする。
- 障害の特性により、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害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、当該障害者に事情を説明し、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害者に対し、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害のある者に対し、電光掲示板、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害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、保護者から子供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。
- 視覚障害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、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、障害者本人の希望に応じて同性の職員が案内する。

②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。
- 視覚障害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害者に対し、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害者に対し、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。
- 障害者から申出があった際に、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害のある委員や知的障害のある委員に対し、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う。

③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。
- 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、当該障害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。
- 敷地内の駐車場等において、障害者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。
- 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、当該障害者に説明の上、障害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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例及び該当しないと考えられる例としては、次のようなものがあります。なお、記載されている内容はあくまでも例示であり、合理的配慮の提供義務違反に該当するか否かについては、個別の事案ごとに判断することが必要であることに留意してください。

(合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる例)

- 試験を受ける際に筆記が困難なためデジタル機器の使用を求める申出があった場合に、デジタル機器の持込みを認めた前例がないことを理由に、必要な調整を行うことなく一律に対応を断ること。
- イベント会場内の移動に際して支援を求める申出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。
- 電話利用が困難な障害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害者から、講座の受講に当たり介助者の同席を求める申出があった場合に、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、受講者である障害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、弱視の障害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「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。（障害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観点）

○イベント当日に、視覚障害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いことから対応を断ること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

（出典）内閣府本府における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

☑障害者からの意思の表明には、さまざまな形態があります。

（３）意思の表明の手段

社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明については、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、障害者が他者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。）により伝えられます。

（４）家族等からの意思の表明

障害者からの意思の表明が困難な場合には、障害者の家族、介助者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まれます。

しかし、家族や介助者にのみ話しかけるのではなく、まずはご本人に向かって、ゆっくりとわかりやすく話をして意思を確認するようにしてください。その上で、ご本人が了承した場合は、家族や介助者から話を聞くようにしてください。

また、意思の表明がない場合であっても、障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明らかであるときは、行政機関等や事業者は、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提供するために自主的に取り組むことが強く望まれます。

☑負担が過重である場合には、義務は生じません。ただし、丁寧にその理由を説明し、理解を得るようにしてください。

(5) 過重な負担

総合的・客観的な考慮の結果、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を丁寧に説明するとともに、理解を得るように心がけてください。行政機関等と障害者の双方が、お互い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ます。

◆過重な負担の考慮要素

- 事務・事業への影響の程度（事務・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
- 事務・事業規模
- 財政・財務状況

IV 環境の整備

☑ 不特定多数の人に対して環境整備を進めることを検討してください。

(1) 環境の整備

「環境の整備」とは、個別の場面や個々の障害者に対して、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行われる事前的改善措置（施設や設備のバリアフリー化、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・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等）のことをいい、行政機関等及び事業者の努力義務となっています。

環境の整備においては、新しい技術開発が投資負担の軽減をもたらすことから、技術進歩の動向を踏まえた取組が期待されます。また、ハード面のみならず、職員に対する研修や、規定の整備等の対応も含まれます。

障害を理由とする差別の解消のための取組みは、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）」等不特定多数の障害者を対象とした事前的な措置を規定する法令に基づく環境の整備に係る施策や取組を着実に進め、環境の整備と合理的配慮の提供を両輪として進めることが重要です。

合理的配慮…個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置
環境の整備…不特定多数の障害者を対象にした事前の対応

(2) 情報保障

令和4年5月に、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律（障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法）が施行されました。障害者が必要とする情報を十分に取得・利用し、円滑に意思疎通を図ることができることが極めて重要となります。

環境の整備の例

- 文書のターゲットを把握する（障害のある人がいる可能性）。
- 問合せ先にFAX番号やメールアドレスを記載する。
音声の会話以外の連絡手段も利用できるようにする。
- 文字を大きくする（12ポイント以上推奨）。
弱視（ロービジョン）の人の中には、適切な拡大文字であれば自分視力を活用して読むことができる人もいます。
- 読みやすい字体で記載する（ゴシック体やUDフォント）。
- 文字の字間、行間、余白を考える。
- 難しい言葉を避けて、難しい漢字にはルビをふる。
- 色の組み合わせに配慮する（カラーユニバーサルデザイン）。
背景と文字の色を明暗や濃淡が対照的な組み合わせをすると見分けやすいが、彩度や明度が同程度の色の組み合わせは、見分けづらい人もいます。
- 点字や音声コードを使用する（封筒含む）
音声コードとは、二次元バーコードにテキストデータを収録したもので、収録内容を音声で読み上げさせることができます。国内で利用が進められているコードとしては、日本視覚障がい情報普及支援協会（JAVIS）が開発した「Uni-Voice」があります。Uni-Voiceは、活字文書読み上げ装置（テルミー）やスマートフォンアプリで読み上げが可能です。
- 回答などに期限がある場合は余裕をもって作成する。
書類の代読依頼をする必要がある人や、音声化された内容・点字を読むためには時間がかかる場合があります。
- 点字版や拡大版を用意する。
- 音声版（デイジー版）を作成する。
- 「神戸市ホームページ作成事業者ガイドライン」に則ってホームページを作成する。

https://www.city.kobe.lg.jp/a57337/homepage/web_accessibility/guideline.html

V 行政機関の責務

☑神戸市は行政機関等であり、差別禁止は、法的義務です。

行政機関等は、不当な差別的取扱いと合理的配慮の不提供が禁止されています。

①行政機関等

行政機関等とは、国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人<神戸市公立大学法人（神戸市外国語大学／神戸市立工業高等専門学校）・神戸市看護大学>のことをいいます。

障害者差別解消法上の規定では、地方公営企業（交通局・水道局）や外郭団体、地方独立行政法人神戸市民病院機構は、行政機関等ではなく、事業者として扱われますが、神戸市では職員対応要領に沿って適切に対応してください。

②受託事業者等

事務・事業の処理等を委託（指定管理者に公の施設の管理運営を行わせることを含む。）する場合、委託等を行う所管課は、受託事業者等が、当該事業の主務大臣が定める対応指針に沿って適切に対応できるよう、事業者に対して指導してください。

VI 事業者の責務

(1) 事業者における差別禁止

事業者は、不当な差別的取扱いと合理的配慮の不提供が禁止されています。

事業者における不当な差別的取扱いは、例えば、障害を理由とする入店拒否や、サービスの不提供などを指します。

また、障害者から日常生活や社会生活上の障壁の除去が必要である旨の意思の表明があった場合、事業者は、個別の状況に応じて配慮を行う必要があります。

①事業者

この法律でいう事業者とは、商業その他の事業を行う者のことをいい、営利・非営利、個人・法人は問いません。また、事業とは、反復継続して行われる同種の行為であり、対価を得ない無報酬の事業や社会福祉法人や特定非営利活動法人の行う非営利事業も含まれます。また、ボランティア活動をするグループなども「事業者」に入ります。

②事業者のための「対応指針」

主務大臣は事業者における差別禁止や配慮義務について、適切に対応するための「対応指針」を定めることとされています。(法第 11 条)

事業者は、その対応指針に基づいて個々の場面に対応することが求められます。

【参考】内閣府ホームページ 関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

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

内閣府ホームページ 主務大臣（事業分野）相談窓口（対応指針関係）

https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/soudan/taiou_suishin.pdf

☑事業主としては、障害者雇用促進法が適用されます。

(2) 改正「障害者の雇用の促進等に関する法律」(平成 28 年 4 月 1 日施行)

行政機関等及び事業者が事業主としての立場で、自らが雇用する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（募集・採用時の応募者や採用後の職員への対応）については、障害者雇用促進法の定めるところによります。

国や地方公共団体など行政機関等や事業者における差別禁止が実質的に実現されるための規定が盛り込まれています。

【参考】厚生労働省「雇用分野における差別禁止・合理的配慮」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaishakoyou/shougaisha_h25/index.html

Ⅶ 職員の責務

☑この職員対応要領は、業務上、服務上の指針となります。

（１）対象となる職員の範囲

この職員対応要領の対象となるのは神戸市職員（再任用職員・任期付職員・会計年度任用職員、常勤の特別職職員、派遣契約により同じ職場で勤務する者等含む）です。

地方公営企業（水道局、交通局）や外郭団体、地方独立行政法人神戸市民病院機構の職員については、法においては、事業者として扱うこととされていますので、各事業の主務大臣が定める対応指針と、この職員対応要領に沿って適切に対応してください。

また、独立行政法人（神戸市公立大学法人・神戸市看護大学）についても、この職員対応要領を踏まえて対応してください。

（２）職員の責務

この職員対応要領は、市職員が職務を遂行するにあたっての、業務上、服務上の指針として定められるものであるため、市職員はこれを遵守してください。

（３）所属長の責務

所属長は、日常の業務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、所属職員の注意を喚起し、障害に対する理解の促進に努めてください。

障害者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、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認し、不当な差別的取扱いや合理的配慮の不提供が確認された場合は、所属の職員に対して適切な対応を行うよう指導してください。

また、日頃から必要な環境の整備を図ってください。

Ⅷ 相談窓口

☑障害者差別に関する相談の内容によって、担当窓口が異なります。

(1) 障害を理由とする差別の相談窓口

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は、その内容により、つぎの担当窓口で対応します。

差別の内容	担当窓口
全般	福祉局障害福祉課
神戸市（市職員）による差別 （地方公営企業を含む）	当該事業の所管課（又は各局室区人事担当課）
神戸市以外の行政機関等による差別	当該行政機関等の職員による差別の相談窓口
事業者による差別	当該事業者の所管省庁の相談窓口
個人による差別	差別解消法上は対象となりません。

※事業者からの相談も、障害福祉課で受け付けます。

①全般的な相談

福祉局障害福祉課は、障害者及びその家族その他の関係者などからの全般的な相談に応じるとともに、所管課等からの求めに応じ、障害を理由とする差別に関して必要な助言相談を行うこととします。

障害を理由とする差別に関する相談窓口

①電話による相談（平日8時45分～12時、13時～17時30分）

TEL：078-322-0310

②FAXによる相談

FAX：078-322-6044

③面談による相談（平日8時45分～12時、13時～17時30分 ※事前予約制）

場所 神戸市役所 福祉局 障害福祉課内

④電子メールによる相談

メールアドレス syogai_sabetsu@office.city.kobe.lg.jp

②市の事務事業における差別に関する相談

市職員の対応や、市が管理する施設、市が実施する事務事業等における障害を理由とする差別に関する相談窓口は、当該事務事業を所管する課等となります。

③各種窓口寄せられる障害者差別に関する相談対応について

窓口で、障害者及びその家族その他の関係者などからの障害を理由とする差別に関する相談を受けた場合は、つぎのことに注意してください。

- ・相談者の話を丁寧に聴き、何が問題で何が必要かについて十分に確認ください。
- ・即時の対応が困難な場合や、過重な負担にあたると判断した場合は、代替手段がないか検討してください。
- ・対応ができない場合は、その理由を説明し、理解を得るよう努めてください。
- ・対応が困難なものや所管の相談窓口が分からないものについては、福祉局障害福祉課に相談してください。

☑事業者による差別の相談は、所管省庁の相談窓口で対応します。

(2) 事業者による差別の相談

事業者による差別の場合、当該事務・事業の所管省庁が相談窓口となります。

しかし、所管省庁の権限に属する事務について、報告の徴収、検査、勧告その他の監督に係る権限に属する事務の全部又は一部が法令の規定により、市長等が行うこととされているときは、障害者差別にかかる報告の徴収等の事務や相談なども、市の所管課が行うこととなります。市の相談窓口等に事業者による差別に関する相談が寄せられたら、所管課は、当該事務・事業に関する権限が市に移譲されているかどうかを確認し、事業者に対する必要な助言や調整等の指導監督の協力をお願いします。その場合、各所管省庁が作成している対応指針に基づいて対応してください。

【参照】内閣府ホームページ 関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

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

☑障害を理由とする差別を行った行為自体については罰則がありません。

障害者差別解消法に違反する行為自体については、罰則は規定されていません。

(3) 罰則規定について

①違反に対する対応（事業者の場合）

主務大臣は、特に必要があると認める場合（障害者に対して差別行為を繰り返し行っていて、事業者自身による改善を期待することが困難な場合など）は、報告徴収、助言・指導、勧告を行うことが可能です。（法第12条）

②違反に対する対応（行政機関等の場合）

行政機関等で差別行為が行われた場合には、行政不服審査法に基づく不服申立てや、行政機関等の内部における服務規律確保のための仕組みや行政相談等により是正を図ります。

IX 障害理解に関する研修・啓発

☑障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、必要な研修・啓発を行います。

階層別研修やバリアフリー研修、人権シート等の機会を通じて、職員一人ひとりの障害に対する理解と、障害者差別解消法の趣旨の理解を深めます。

すべての職員が、障害のある人に対し、共感をもって、常に何が求められているかを意識して、柔軟で丁寧な対応をめざします。

また、市民や事業者に対して、各種イベントへの出展や啓発ポスターやパンフレット等の作成、出前トーク等を通じて広く周知していきます。

X 障害理解を深めるために

☑障害といってもさまざまです。それぞれの特性の理解が必要です。

◆肢体不自由

【特 性】

手や足、体幹に障害があります。歩行や座位、立位の姿勢保持に支障がある方、物を持ったり、文字を書くことが困難な方がいます。

車椅子や杖を使われていたり、義足や義手の方もいます。

脳性まひのため、自分の意思とは関係なく身体が動く不随意運動をとこなう方もいます。

◆視覚障害

【特 性】

視覚的な情報を得にくい障害です。まったく見えない方、眼鏡等をかけても見えにくい方、見える範囲が狭い方、色の識別が困難な方など、障害の状況はさまざまです。

先天性の場合もありますが、最近は糖尿病性の網膜症などで視力低下をおこされる方も増えています。

視力をほとんど活用できない方の場合、音声、触覚、嗅覚など、視覚以外の情報を手がかりに周囲の状況を把握されています。

文字の読みとりは、点字に加え、画面上の文字を読み上げるソフトを用いてパソコンで行う方もいます。点字が読み書きできる方ばかりではありません。

◆聴覚障害

【特 性】

音声による情報を得にくい障害です。まったく聞こえない、聞こえにくい、片方の耳がよく聞こえないなど、障害の状況はさまざまです。

補聴器や人工内耳で聴こえを補っている方もいます。補聴器等は周囲の雑音も入るので、聞きとりにあまり効果が得られにくい場合もあります。

手話でコミュニケーションをとる方、ゆっくりはっきり話せば口話が可能な方もいます。（口話：口の形で言葉を読み取る方法。相手から口がまっすぐに見えるようゆっくりはっきりと話します。）

※視覚と聴覚の重複障害（盲ろう）

見えにくさ、聞こえにくさ各々の障害程度と組み合わせはさまざまです。手書き文字や触手話、指点字などを利用される方もいます。

◆言語障害（音声機能障害・言語機能障害）

【特 性】

咽頭等音声を発する器官に障害があるため、音声や発声、話し方に障害があります。ことばの理解や表現に障害があり、先天的な聴覚障害のために発話習得が不十分な場合や、脳血管疾患等による失語症等、障害の状況はさまざまです。

喉頭摘出により発声機能を喪失した方のなかには、食道発声法や電動式人工喉頭等を使用して会話をする方もいます。

◆内部障害

【特 性】

病気等により内臓の働きが弱くなったり、損なわれたりする障害です。

心臓機能障害	心臓機能が低下した障害で、動悸、息切れ、疲れやすいなどの症状があります。ペースメーカーや人工弁を体内にうめ込んでいる方もいます。
腎臓機能障害	腎機能が低下した障害で、人工透析を受けている方もいます。人工透析は定期的に分ける必要があり、時間もかかるため、さまざまな負担がかかります。
呼吸器機能障害	呼吸器機能が低下した障害で、呼吸困難、息切れが生じます。酸素ボンベを携帯している方、人工呼吸器を使用している方もいます。
膀胱・直腸機能障害	膀胱や腸管の疾患により、排尿や排便のコントロールが困難な障害です。人工膀胱、人工肛門を造設している方もいます。
小腸機能障害	小腸の機能が損なわれ、食事による栄養維持が困難な障害です。定期的に静脈から輸液を補給している方もいます。
肝臓機能障害	肝臓の機能が損なわれた障害で、倦怠感が激しく、疲労しやすく、嘔吐や腹水がたまるなどの症状があります。
免疫機能障害	ヒト免疫不全ウィルスによって免疫機能が低下した障害で、さまざまな感染症に罹ったり、神経の障害が生じたりします。

◆知的障害

【特 性】

おおむね 18 歳までの成長期に現れた知的機能の障害により、生活に支障が生じる障害です。考えたり、理解したり、読んだり、書いたり、計算したり、話したり等の知的な機能に発達が遅れが生じます。障害の程度により、知的な力はさまざまですが、複雑な話や抽象的な概念を理解しにくい、人に尋ねることや、自分の意思を伝えることが苦手な方もいます。

◆精神障害

【特 性】

統合失調症、うつ病、アルコールや薬物依存症等の精神疾患のために、日常生活や社会生活に支障が生じる障害です。統合失調症は、幻視、幻聴、妄想が現れたり、その後意欲が低下したり、疲労感が濃くなったりします。

ストレスに弱い方や対人関係やコミュニケーションが苦手な方が多く、周囲の言動を被害的に受けとめやすい傾向があります。また、同じ質問を繰り返したり、つじつまのあわないことを一方的に話し続ける方もいます。

◆発達障害

【特 性】

脳の機能障害によって生じるもので、自閉症等の広汎性発達障害や注意欠陥多動障害、学習障害等があります。

自閉症・アスペルガー症候群・その他の広汎性発達障害	社会性・コミュニケーション力が低く、興味や関心の範囲が狭く、パターン化した行動やこだわりが強いなどの特徴があります。
注意欠陥多動障害	集中できないため、不注意によるミスが多く、じっとしていることが苦手な動き回るなどの特徴があります。
学習障害	話したり、理解することは普通にできるのに、読む、書く、計算するなどの特定の事柄が極端に苦手です。

◆難病

【特 性】

原因が究明されておらず、治療法が確立していない疾病で、神経筋疾病、骨関節疾病、感覚器疾病などさまざまな疾病により、いろいろな障害が生じます。常に医療的対応を必要とし、病状や障害が進行する場合があります。

参考①

障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号、平成 16 年改正）〈抜粋〉

（差別の禁止）

第4条 何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。

2 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。

3 国は、第一項の規定に違反する行為の防止に関する啓発及び知識の普及を図るため、当該行為の防止を図るために必要となる情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

参考②

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）

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っては、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百二十号）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っては、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

ハ 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。ロにおいて同じ。）

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。

2 国及び地方公共団体は、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の効率的かつ効果的な実施が促進されるよう、適切な役割分担を行うとともに、相互に連携を図りながら協力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 国及び地方公共団体による障害を理由とする差別を解消するための支援措置の実施に関する基本的な事項
 - 五 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ったときは、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しなければならない。

(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二百二十三号）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人材の育成及び確保のための措置その他の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。

2 地方公共団体は、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、地域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よう努めるものとする。

(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 抄

(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。

附 則 (令和三年六月四日法律第五六号)

この法律は、公布の日から起算して三年を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

附 則 (令和四年六月一七日法律第六八号) 抄

(施行期日)

1 この法律は、刑法等一部改正法施行日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

一 第五百九条の規定 公布の日

※障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律の施行期日を定める政令(令和五年政令第六十号)

内閣は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律(令和三年法律第五十六号)附則の規定に基づき、この政令を制定する。

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律の施行期日は、令和六年四月一日とする。

参考③ 障害に関するマーク



ヘルプマーク

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で、援助を得やすくなるよう、東京都が作成したマークです。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いたします。

(関係機関・団体) 東京都 福祉保健局 障害者施策推進部 企画計画課
TEL 03-5320-4147

(https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/shougai/shougai_shisaku/helpmark.html)



障害者のための国際シンボルマーク

障害者が利用できる建物、施設や公共交通機関であることを明確に表すための、世界共通の国際シンボルマークです。国際リハビリテーション協会が1969年にアイルランドのダブリンで開催された総会で採択し、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。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。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、ご理解とご協力をお願いいたします。

(関係機関・団体) 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 (<http://www.jsrpd.jp/index.php>)



盲人のための国際シンボルマーク

世界盲人連合が、1984年10月にサウジアラビアのリヤドで開催した設立総会で採択したものです。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。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、ご理解とご協力をお願いいたします。

(関係機関・団体) 社会福祉法人日本盲人福祉委員会
TEL 03-5291-7885 (<http://ncwbi.or.jp>)



耳マーク

聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない、聞こえにくい人への配慮を表すマークでもあります。聴覚障害者は障害そのものが分かり難いために、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。自治体、病院、銀行などがこのマークを提示し、耳の不自由な方から申し出があれば必要な援助を行うという意味表示を示すのに用います。このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法への配慮について、ご理解とご協力をお願いいたします。なお、「耳マーク」のご利用については、「一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会」に利用申請を行っていただければ、無料でご利用いただけます。

(関係機関・団体) 一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
(<https://www.zennancho.or.jp/>)



ハート・プラスマーク

内部障害・内臓疾患のある人を表しています。内部障害（心臓、呼吸器機能、じん臓、ぼうこう・直腸、小腸、免疫機能、肝臓機能など）や内臓疾患（難病、その他内臓機能疾患）は、外見から分かり難いため、その存在を視覚的に示し、理解を得るためにこのマークが生まれました。このマークを着用している方を見かけた場合は、内部障害者（内臓疾患のある人）の利用への配慮について、ご理解とご協力をお願いいたします。

（関係機関・団体）特定非営利活動法人ハート・プラスの会
(<http://www.normanet.ne.jp/~h-plus/>)



オストメイトマーク

オストメイトとは、がんなどで人工肛門・人工膀胱を造設している排泄機能に障害のある障害者のことをいいます。このマークはオストメイトである事と、オストメイトの為の設備（オストメイト対応のトイレ）があることを表しています。このマークを見かけた場合は、オストメイトとして身体内部に障害のある障害者であること、及び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、ご理解とご協力をお願いいたします。

（関係機関・団体）公益社団法人日本オストミー協会 TEL 03-5670-7681



身体障害者標識（身体障害者マーク）

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。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。

（関係機関）警察庁交通局、都道府県警察本部交通部、警察署交通課
警察庁 TEL 03-3581-0141（代表）



聴覚障害者標識（聴覚障害者マーク）

聴覚障害者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。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。

（関係機関）警察庁交通局、都道府県警察本部交通部、警察署交通課
警察庁 TEL 03-3581-0141（代表）



ほじょ犬マーク

身体障害者補助犬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・聴導犬のことをいいます。「身体障害者補助犬法」が施行され、現在では公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやホテルなどの民間施設や病院においても、身体障害者補助犬を拒んではならないとされています。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おり、衛生面でもきちんと管理されています。お店の入口などでこのマークを見かけたり、補助犬を連れていらっしゃる方を見かけた場合は、ご理解とご協力をお願いいたします。

（関係機関）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（代表）



譲りあい感謝マーク

内部障害者や難病患者の方など、配慮の必要なことが外見からわかりにくい人がいます。譲りあい感謝マークは、そうした方々が外出する際に身につけることによって、バスや電車での座席の譲りあいをはじめ、周囲の人びとが配慮を示しやすくするなど、障害や難病を抱える方々などの社会参加を応援し、みんなにやさしい環境づくりを進めていこうというものです。このマークを見かけた場合は、ご理解とご協力をお願いいたします。

(関係機関) 兵庫県 福祉部 ユニバーサル推進課
TEL 362-4379



「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク

白杖SOSシグナル運動の普及啓発シンボルマーク白杖を頭上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。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、サポートしていただきますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

(関係機関・団体) 岐阜市 福祉部 福祉事務所 障がい福祉課
TEL 058-214-2138



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。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、宜しく申し上げます。

(関係機関・団体) 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



手話マーク

耳が聞こえない人が手話でのコミュニケーションの配慮を求めるときに提示したり、役所、公共及び民間施設・交通機関の窓口、店舗など、手話による対応ができるところが掲示できます。また、イベント時のネームプレートや災害時に支援者が身につけるビブスなどに掲示することもできます。耳が聞こえない人等がこのマークを提示した場合は「手話で対応をお願いします」の意味、窓口等が掲示している場合は「手話で対応します」等の意味になります。



筆談マーク

耳が聞こえない人、音声言語障害者、知的障害者や外国人などが筆談でのコミュニケーションの配慮を求めるときに提示したり、役所、公共及び民間施設・交通機関の窓口、店舗など、筆談による対応ができるところが掲示できます。また、イベント時のネームプレートや災害時に支援者が身につけるビブスなどに掲示することもできます。耳が聞こえない人等がこのマークを提示した場合は「筆談で対応をお願いします」の意味、窓口等が掲示している場合は「筆談で対応します」等の意味になります。

(関係機関・団体) 一般財団法人 全日本ろうあ連盟
TEL 03-3268-8847 FAX 03-3267-3445

福祉局障害福祉課
電話：322-6579（内線 3217）