

障害者差別解消法 ワゲン療育病院長竹対応指針

社会福祉法人 ワゲン福祉会
ワゲン療育病院長竹

I 趣旨

平成28年4月1日から障害者差別解消法(概要 図1)が施行されることに伴い、全職員が障害児者に対応するに当たり、国において策定した「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」、当施設の基本理念「いかなる障害があろうとも、また、どのような境遇にあろうとも人は、その価値存在において全て平等であり、等しくその人間性が尊重される。障害者と共に生きる文化を創造し、発展させます。生きる力を支え合い、ぬくもりのある看護、介護を提供します。職員自らが誇りとするここのできる施設づくりをすすめます。」と、基本方針「利用者の生命・人権・人間としての尊厳を守り、生活の向上と社会参加を推進します。法人の理念を基本とし利用者の視点に立ち、より質の高い医療ケア・看護・介護療育・生活支援を提供し、質の向上を目指します。」に即し、また、(※)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提供するため、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する、ワゲン療育病院長竹対応指針」を策定しました。

今後、障害者差別解消法その他の関係法令や、様々な障害の特性や障害者が抱える困難等についての理解を深めた上で、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止と障害者への合理的配慮の提供に向けて、施設を挙げて取り組みます。

(※) 社会的障壁：障害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（通行、利用しにくい施設・設備など）、制度（利用しにくい制度など）、慣行（障害者の存在を意識していない慣習・文化など）、観念（障害者への偏見など）その他一切のものをいう。

2 対応指針の位置付け

対応指針は、政府において定められ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（以下「基本方針」という。）に即して、施設職員が職務を遂行するに当たり適切に対応するために策定する指針であり、職員はこれを遵守する必要があります。

3 対応指針の対象となる職員

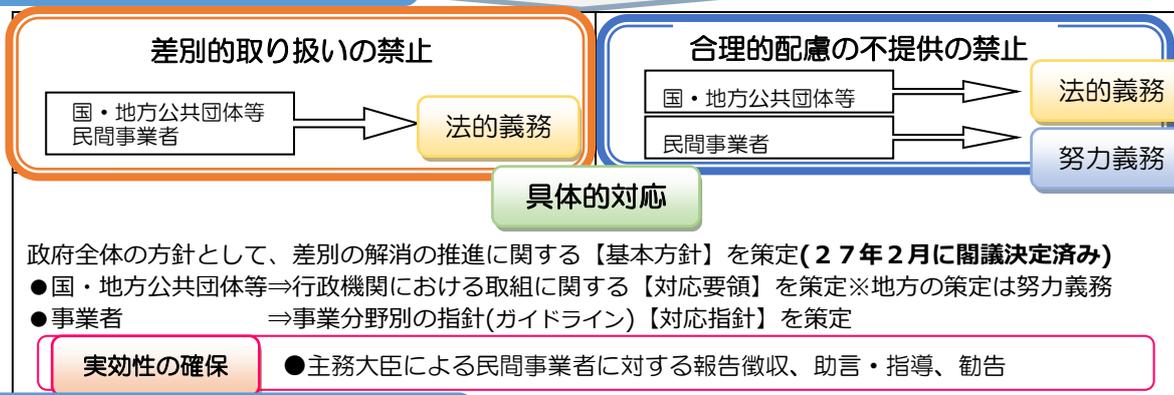
非常勤職員を含む全職員です。

4 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）の概要（図1）

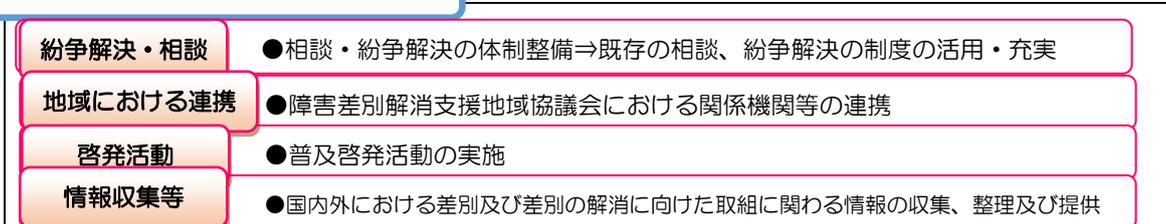
障害者基本法 第4条 基本原則 差別の禁止	第1項：障害を理由とする差別等の権利侵害行為の禁止 何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。	第2項：社会的障壁の除去を怠ることによる権利侵害の防止 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによって前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。	第3項：国による啓発・知識の普及を図るための取組 国は、第一項の規定に違反する行為の防止に関する啓発及び知識の普及を図るため、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。
------------------------------------	--	---	---

I. 差別を解消するための措置

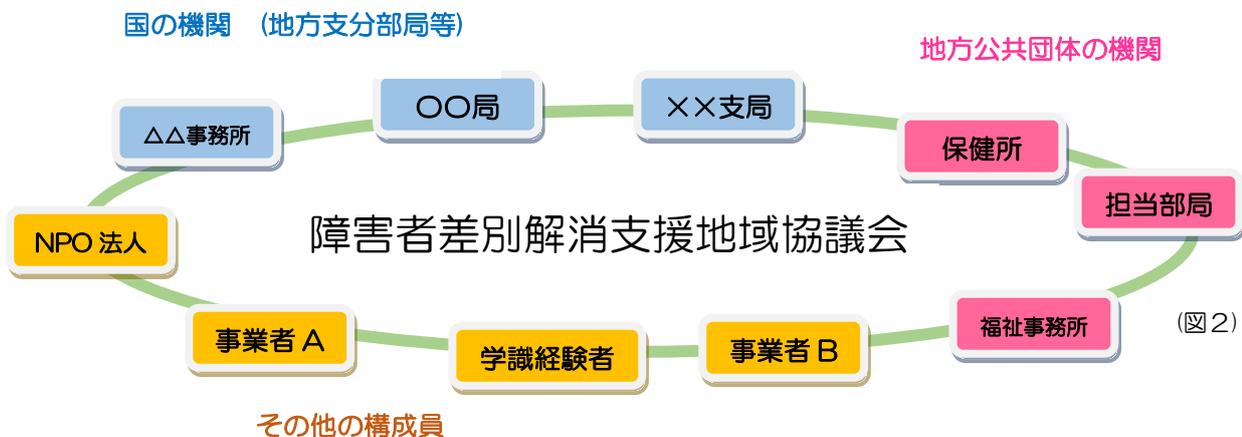
具体化



II. 差別を解消するための支援措置



施行日：平成28年4月1日（施行後3年を目途に必要な見直し検討）



Ⅱ 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方

1) 不当な差別的取扱い

(1) 不当な差別的取扱いの基本的考え方

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。

なお、障害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ことに留意する必要があります。

したがって、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や、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、不当な差別的取扱いには当たりません。

不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務・事業について本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことです。

2) 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

権利条約第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、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されています。

つまり、合理的配慮について考える際には、障害者権利条約にも示されている「他の者との平等」の考え方が重要です。障害のある方は、ある一つの目的について、障害の特性に応じて、障害のない方とは違う方法をとることで、障害があっても、障害のない方と平等の結果を得られるようになります。この際、「違う方法」を取れるようにすることが、合理的配慮です。また、合理的配慮は、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留意が必要です。

合理的配慮は、障害の特性や具体的場面によって異なる、多様で個別性の高いものです。障害者が実際に置かれている状況を踏まえ、取り得る手段及び方法について、それが過重な負担を伴うものかどうか、様々な要素を考慮し、双方の建設的対話による相互理解を通じ、代替措置の選択も含め、必要かつ合理的な範囲で柔軟に対応がなされるものです。なお、合理的配慮の内容等は、当事者の方に直接聞くことが重要です。また、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遷することにも留意すべきです。

合理的配慮が必要な障害者の利用が多く見込まれたり、障害者との関係が長期にわたる場合等には、環境の整備を考慮し、いわゆるバリアフリー化や、情報保障のための機器の導入を行うこと、障害理解等をテーマとした職員研修の実施等により、合理的配慮を円滑に提供できるようにします。

合理的配慮は、「ここまでしなければならない」という一律の考え方は馴染みません。以下のような視点を踏まえ、個別の状況等に基づき、対応します。

① 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

- ・ 当該措置を講ずることによるサービス提供への影響、その他の事業への影響の程度
- 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）
 - ・ 施設の立地状況や所有形態等、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の制約に応じた実現可能性の程度
- ③ 費用の程度
 - ・ 当該措置を講ずることによる費用の程度
- ④ 事務・事業規模
 - ・ 当該事業所等の規模に応じた負担の程度
- ⑤ 財政・財務状況
 - ・ 当該事業所等の財政・財務状況に応じた負担の程度

Ⅲ 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の例

1 不当な差別的取扱いと考えられる例

福祉サービスを提供するに際して、次のような取扱いをすることは「不当な差別的取扱い」となるおそれがあります。

- 1) サービスの利用を拒否すること
 - (1) 人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、医療的ケアの必要な障害者、重度の障害者、多動の障害者の福祉サービスの利用を拒否すること
 - (2) 身体障害者補助犬の同伴を拒否すること
- 2) サービスの利用を制限すること（場所・時間帯などの制限）
 - (1) 正当な理由なく、対応を後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
 - (2) 正当な理由なく、他の者とは別室での対応を行うなど、サービス提供場所を限定すること
 - (3) 正当な理由なく、サービス事業所選択の自由を制限すること（障害当事者が望まないサービス事業者をすすめるなど）
 - (4) サービスの利用に必要な情報提供を行わないこと
- 3) サービスの利用に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）
 - (1) 保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること
 - (2) サービスの利用に当たって、他の利用者と異なる手順を課すこと（仮利用期間を設ける、他の利用者の同意を求めるなど）
- 4) サービスの利用・提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること
 - (1) 正当な理由なく、行事、娯楽等への参加を制限すること
 - (2) 正当な理由なく、年齢相当のクラスに所属させないこと
 - (3) 本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかけること
 - (4) 正当な理由なく、本人の意思又はその家族等の意思（障害のある方の意思を確認することが困難な場合に限る。）に反して、福祉サービス（施設への入所、通所、その他サービスなど）を行うこと

2 合理的配慮と考えられる例

合理的配慮を提供するに当たっては、各々の障害の特性や支援方法、障害者への接し方や抱えている課

題等への理解に努めるようにします。施設は、個々の場面において、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は、次のような合理的配慮を提供することが求められています。合理的配慮を提供する際には、障害者の性別、年齢、状態等に十分に配慮することが必要です。なお、合理的配慮の提供に当たっては、個別の支援計画（サービス等利用計画、ケアプラン等）に位置付けるなどの取組も行っています。

合理的配慮の具体例としては以下に列記するような対応が考えられます。各々の障害の特性や支援方法、障害者への接し方や抱えている課題等への理解に努めるようにします。

1) 共通

想定される主な場面等	合理的配慮の具体例
窓口対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・案内の際、歩く速度を障害者に合わせる。 ・現金を徴収する際は、金額が分かるようにレジスター又は電卓の表示板を見やすいように向ける、紙に書く、絵カードを活用する、口頭で述べるなど、障害の特性に応じて適切に対応する。 ・障害者が利用する施設を案内する際は、障害の特性に応じて適切な場所を案内する。 ・トイレや浴室をバリアフリー化・オストメイト対応にすること ・床をすべりにくくすること ・階段や表示を見やすく明瞭にすること ・車椅子で利用しやすい高さにカウンターを改善すること
施設環境の整備等	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車スペースを利用する施設の入口に近い場所に設ける。 ・障害者用の駐車場について、健常者が利用することのないよう注意を促す。 ・会場に専用の出入口や通路を設ける、専用の座席を確保する。 ・通路や執務室内等に、歩行の支障となる物を置かない。 ・施設・設備（老朽化したものなど）が使用可能な状態になっているか定期的に点検する。
文書の送付、広報物の掲載等	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせや申請等を、電話、FAX、インターネット、メール等、多様な方法で対応する。また、広報物等には電話番号、FAX番号、メールアドレス等、多様な連絡手段を記載する。

2) 視覚障害

想定される主な場面等	合理的配慮の具体例
窓口対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・資料を渡すだけでなく、周囲の状況等に留意しながら読み上げる。 ・窓口指点字器、ルーペ、老眼鏡等を備え付ける。 ・移動の際、本人の希望に応じ、手を引く、肩に手を置いてもらうなど、介助を行う。 ・段差がある場合や階段の昇り降り等の際は、その旨伝えるなど注意を促す。 ・目的地までの方向や距離等を具体的に説明する（右に曲がって〇m先に受付があります等）。
施設・執務環境の整備等	<ul style="list-style-type: none"> ・移動を円滑に行えるよう、手すりや階段・エレベーター、出入口等で、案内(印を付ける)を行う。 ・キャプションや看板、書類などの作成に当たっては、文字の大きさや配色、設置する位置等に留意する。
文書の送付、広報物の掲載等	<ul style="list-style-type: none"> ・公文書等を送付する際に、必要に応じ、その文書の概要を説明する点字文書の同封や、記載された情報を音声で聞くことができる音声コードの貼付サービスを行う。

3) 聴覚障害

窓口対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口「筆談対応いたします。」などのプレートや、手続や案内を文字等で示した
-------	---

	説明文、コミュニケーションボード等を用意する。
施設環境の整備等	・案内や緊急時の連絡等を、口頭や館内放送だけでなく、貼り紙やボード、電光掲示板などを活用して文字表記を行う。
イベント	・講演会やイベント等の際に、筆談、要約筆記、手話通訳などを用意する。 ・ホームページなど外部情報の発信の際、動画に字幕（文字情報）、テキストデータを付す。
文書の送付、広報物の掲載等	・イベントや講演会等に手話通訳者や要約筆記者を配置する場合は、案内チラシ等の広報物にその旨記載する。

4) 言語障害

窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> ・しっかりと話を聞く。 ・表情が分かるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短い言葉や文章で、分かりやすく話しかける。 ・一度でうまく伝わらないときは、繰り返して言ったり、別の言葉に言い換えたり、漢字や絵で書いたり、写真・実物・ジェスチャーで示す。 ・「はい」、「いいえ」で答えられるように問いかける。 ・話し言葉以外の手段（カレンダー、地図、時計など身近にあるもの）を用いる。
------	---

5) 肢体不自由

窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> ・高いところにある資料を取って渡す。 ・車いす等の乗降や移動、収納等の介助を行う。 ・階段を利用できない人のために、エレベーターの場所まで案内する。 ・車いすに対応したカウンターや記載台等を用意する。 ・書類等を押さえることが難しい障害者に対し、滑り止めのビニールマットやバインダー、文鎮等を用意する。また、職員が資料を押さえるなどして、見やすい、めくりやすい、書きやすいように補助する。 ・字が書けない人のため、意思を確認しながら代筆する。
環境	<ul style="list-style-type: none"> ・カーペットを車いすでも移動しやすいよう、毛足の短いものにする。 ・階段の両側に手すりを付ける。 ・歩行・移動が円滑に行えるよう、通路や執務室・会議室等のスペースを十分確保する、支障となる物を置かない。 ・車いすの回転が出来る広さを有した出入口や多目的トイレを用意する。また、多目的トイレには簡易ベッドを設ける。 ・施設に、貸出し用の車いすを備え付ける。 ・車いすの利用者が見えやすい位置に案内板等を設置する。また、車いすの利用者が利用しやすい位置にインターフォンを設置する。 ・段差や電源コード等、通行の支障になる物があれば、テープ等で覆う、囲いを設けて注意を促すなどの処置を行う。

6) 内部障害

窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・いすを用意する、重い荷物を代わりに持つ、階段の利用はなるべく避ける。 ・ペースメーカーを付けている人に接するときは、携帯電話の電源を切る。 ・来訪者に風邪などをうつさないよう、対応を行う職員が配慮する。
環境・イベント	<ul style="list-style-type: none"> ・頻繁な離席が必要な者に対して、出入口近くに席を確保する。 ・適切に休憩を設け、栄養補給のために必要な時間を確保する。

7) 重症心身障害

窓口対応	・アイコンタクトやスキンシップ、口の動き等、本人に合った意思疎通を図る。また、介護している人等を通して意思疎通を図る方法もある。
------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子やストレッチャーでの移動時に人手が必要なときは、介護している人に声をかけたり、周囲の人が手伝う。 ・人工呼吸器などの医療機器のアラームが鳴っているときは、速やかに介護している人に知らせる。
環境	<ul style="list-style-type: none"> ・体温調整がうまくできないことも多いため、急な温度変化を避ける。

8) 知的障害

窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> ・書類の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。 ・電話や面接等で話す際は、ゆっくりと分かりやすい言葉を使う。なるべく難しい言葉は使わない。 ・意思疎通のため、目で見ても分かるように絵や写真カード、図表、実物、ICT機器（タブレット端末等）、実物等を使用する。 ・現金を渡す際に、紙幣と貨幣に分け、種類毎に直接手渡しする。 ・一度に複数の事を説明せず、一件ずつ理解・納得を得ながら手続等を進める。 ・話した内容をメモなどに書いて渡し、後で確認できるようにする。（メモに振り仮名を付け、分かりやすい表現にする。） ・なじみのない外来語や難しい言葉は使用しない。
環境	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターの操作ボタンを、ピクトグラム（絵文字、絵表示）だけでなく、「ひらく」、「とじる」という標記を付す。その他様々な機器の標示にも、文字情報を加える。

9) 精神障害

窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> ・順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の理解を得た上で手続順を変更する。 ・順番待ちに時間がかかるときは、「時間が許せば〇分後に再度お越しく下さい。」と声掛けをする。 ・疲労や緊張などに配慮し別室や専用の協議机、休憩スペースなどを設ける。
環境	<ul style="list-style-type: none"> ・聴覚過敏の障害者のために机・いすの脚に緩衝材をつけて雑音を軽減するなど、感覚過敏がある場合は音や肌触り、室温など感覚面の調整を行う。 ・障害の特性に応じた休憩時間の調整など、ルール・慣行を柔軟に変更する

10) 発達障害

窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ゆっくりと落ち着いた声で一つ一つ段階を追って分かりやすく説明する。 ・端的に説明するようにする。あいまいな表現をしないようにする。 ・何時間くらいまで時間がかかるか等や、手続の手順などを具体的に説明する。 ・主述関係を明確に話す。また、説明の途中で、理解ができているかどうかを確認する。 ・「何を」、「どれだけの量」、「いつ終わるのか」、「終わったら何があるのか」の4つの情報を視覚的に明確に伝える。
環境	<ul style="list-style-type: none"> ・オープンな雰囲気では刺激が多すぎてしまうので、掲示物の除去、BGMの停止、イヤーマフや耳栓の着用などを行い、必要なもののみ置く。 ・カーテンや仕切りなどで活用するエリアを設定し、目の前の活動に集中できるように工夫する。 ・周囲との壁があるような専用の室を設ける。 ・初めてのことをするときや初めて行く場所には、順序よく絵や写真で説明したり、本番前にリハーサルをしたりイメージや見通しが持てるようにする。 ・「いつ」、「どこで」、「何をするのか」など、スケジュールやすることなどを、具体的に端的に記入したものを用意する。 ・運動会のスタートの合図などで、ピストルではなく、シグナルや旗を使う

11) 高次脳機能障害

窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> ・一度にたくさんのことを言わず、要点をしぼってゆっくり、はっきり、分かりやすく説明する。文字や図を活用すると、後で確認をすることもできる。
------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて「はい」、「いいえ」で答えられるように問いかける。 ・約束を忘れたり、何度も同じことを繰り返して質問する場合は、メモなどを書いて渡したり、目の届きやすい所に貼る。 ・自分でメモを取ってもらい、双方で確認する。 ・不安感が高まって泣き出したり、ささいなことで怒り出したりすることがあるが、無理に鎮めようとしたりせず、静かな場所を確保するなどして、ゆっくりと時間をかけて落ち着くのを待つ。 ・短時間であれば集中できる場合もあるので、こまめに休憩を取る。 ・感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図る。 ・あらかじめ行動のルールを決めておく。
--	---

1 2) 難病

対応・環境	<ul style="list-style-type: none"> ・無理のない生活支援など、その人に合った理解と配慮を行う。 ・疾病の種類や症状、程度が様々であり、「難病のある人」とレッテルを貼って、誤解や偏見を持たないようにする。 ・それぞれの難病の特性が異なり、その特性に合わせた対応を行う。例えば、「言語障害」や「四肢麻痺」などの症状のために、会話や意思伝達が困難な場合があり、症状に合ったコミュニケーションをとる。 ・病状が進行する場合、病態・障害の変化に応じた対応を行う。 ・排泄の問題、疲れやすさ、状態の変動などに留意する。
-------	---

IV 相談体制の整備

当施設による差別については、一義的には施設内において対応することとなります。そのため、苦情解決体制や相談窓口を活用し、ホームページに相談窓口等に関する情報の周知を図り、利用しやすいものとするよう努めるとともに、対面のほか、電話、FAX、電子メールなどの手段を用意します。

また、相談等に対応する際には、障害者の性別・年齢・状態等に配慮します。

実際の相談事例については、相談者のプライバシーに配慮しつつ順次蓄積し、以後の合理的配慮の提供等に活用していきます。

障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に応じ、障害者差別の解消を効果的に推進します。そのためには、法で定められた国や地方公共団体における相談及び紛争の防止等のための体制整備のみならず、直接、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に応じるための体制の整備や職員の研修・啓発を行います。

基本的専門性に鑑み、より充実した相談体制の整備をはじめ、日頃から、障害に関する理解や人権意識の向上・障害者の権利擁護に向けた職員の研修に積極的に取り組みます。

あわせて、地方自治体の相談窓口や障害者差別解消支援地域協議会、障害当事者団体、医療、教育、労働関係機関などとも連携して、差別解消に向けた取組を着実に推進します。(図2)

V 施設における研修・啓発

障害者差別は、障害に関する知識・理解の不足、意識の偏りなどにより引き起こされることが大きいと考えられることから、障害の有無にかかわらず、相互に人格と個性を尊重する共生社会を目指すことの意義を職員が理解することが重要です。

また、こうした理念が真に理解されることが、障害者差別や、障害者が時に感じる大人の障害者に対する子ども扱い、障害者に対する命令的、威圧的、強制的な発言などの解消にもつながるものと考えられます。

このため、施設においては、研修等を通じて、法の趣旨の普及を図るとともに、施設の地域の取組のなかで近隣住民への理解を促していきます。なお、障害者差別の理解には、障害者虐待防止に関する理解も極めて重要になってくることから、併せて研修を行っていきます。

1. 新規採用職員研修、人権問題職場研修リーダー養成研修等に参加
2. 障害者差別解消法に関する院内研修を行うなどにより、すべての職員が障害に対する理解や意識啓発に向けて取り組む。
3. 来院者・出入りの業者等に対しても、障害を理由とする差別の解消について理解と関心が深まるよう、講演会の開催や広報パンフレット・ポスター等の作成、広報紙やホームページ等を通じ、広く普及・啓発を図る。

VI 国の行政機関における相談窓口

法第14条において、「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」と規定されています。

相談に際しては、地域の自治体の様々な相談窓口（福祉事務所、児童相談所など）や各都道府県において組織される障害者差別解消支援地域協議会などを活用します。

厚生労働省における福祉関係の担当窓口は以下に記します。

1) 子ども・子育て関係

雇用均等・児童家庭局家庭福祉課

〃 総務課少子化総合対策室

〃 保育課

〃 母子保健課

2) 生活保護関係

社会・援護局保護課

3) 地域福祉、生活困窮者自立支援関係

社会・援護局地域福祉課

社会・援護局地域福祉課 生活困窮者自立支援室

4) 障害福祉、精神保健関係

障害保健福祉部企画課

〃 障害福祉課

内閣府政策統括官(共生社会政策担当)

付障害者施策担当

〒100-8914 東京都千代田区永田長 1-6-1

中央合同庁舎 8号ケア

電話：03-5253-2111 FAX：03-3581-0902

// 精神・障害保健課

5) 高齢者福祉関係

老健局総務課

VII 主務大臣による行政措置

事業者が法に反した取扱いを繰り返し、自主的な改善を期待することが困難である場合など、特に必要があると認められるときは、主務大臣は、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かとされています。（法第12条）

おわりに【ガイドラインより】

障害者差別解消法の理念を実現していくには、国民一人ひとりの障害に対する理解と適切な配慮が不可欠であり、差別と解される事例についても、お互いの意思疎通不足や理解の不足が起因していると思われることも見受けられます。法に定められたから義務としてやるという姿勢ではなく、事業者や障害者が歩み寄り理解を深めていくことが、差別解消の第一歩につながると考えられます。

附則

平成28年9月28日 虐待防止委員会で承認。施行開始する。