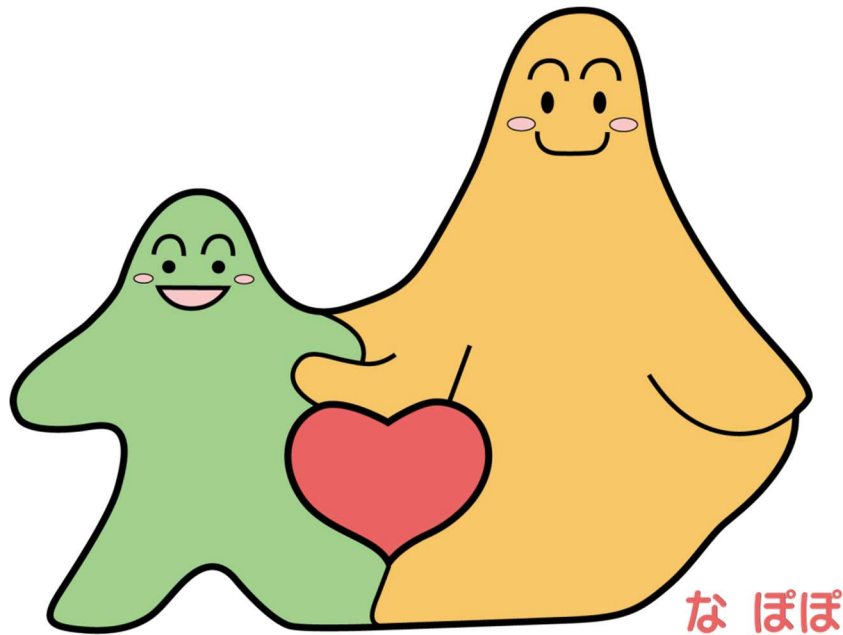


令和7年4月版

みんなが利用しやすい 区民サービスをめざして

～障害者差別解消法対応ハンドブック～



な ぽぽ

目黒区障害福祉キャラクター

な

ぽぽ

「菜の花のようにのびやかに、タンポポのように力強く」との思いが込められています。

目黒区

はじめに

平成28年4月1日に施行された障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という。）は、障害者権利条約を締結する際の国内法の整備の一環として定められたものです。

障害者差別解消法は、行政機関等や民間事業者に対し、障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、障害のある人が直面する社会的障壁について、本人の求めに応じて合理的な配慮の提供が義務付けられています。

その後、令和3年5月に障害者差別解消法が一部改正、令和6年4月に施行されたことにより、これまで努力義務とされていた民間事業者の合理的配慮の提供が義務となりました。なお、平成30年10月に施行された「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」（以下、「都条例」という。）では、行政機関、民間事業者ともに合理的配慮の提供は当初より義務としています。

目黒区では、障害者差別解消法の施行に当たり、不当な差別的取扱いの防止及び合理的配慮の提供に係る区の基本姿勢を明らかにするとともに職員の適切な対応に資するため、服務規律の一環として「目黒区における障害を理由とする差別の解消の促進に関する対応要領（以下「対応要領」という。）」を策定しました。

このハンドブックは、対応要領に基づき、目黒区職員（会計年度任用職員及び特別職非常勤職員を含む。）及び区立学校の都費負担教職員（会計年度任用職員及び臨時的任用教員を含む。）（以下「区職員」という。）が、日々の業務の中で配慮すべき事項を分かりやすくまとめ、対応の具体例を提示するとともに、様々な障害の状況について理解が進むように解説したものです。また、民間事業者による障害を理由とする差別についての相談を受けた際、対象事業の所管課が窓口となりますので、相談に対する適切かつ具体的な対応についても掲載しました。

区職員一人ひとりが接遇の基本に立ち返り、障害の有無にかかわらず、区民サービス提供について、どのような配慮が必要かを考え、また、障害のある人との対話を通し実際に行動することが大切です。

このハンドブックを活用いただき、それぞれの立場から取組を進めていくことで、障害の有無によって分け隔てられることのない共生社会の実現をめざしましょう。

目 次

第1	障害者差別解消法の概要	P. 1
第2	障害者差別解消法で求められること	P. 2～4
1	不当な差別的取扱いの禁止	
2	合理的配慮の提供	
第3	区職員としての対応の基本的考え方	P. 5～6
1	対応の基本的考え方	
2	障害を理由とする困難さを軽減するための取組	
第4	障害の理解に向けて	P. 7～24
1	視覚障害	
2	聴覚障害	
3	盲ろう（もうろう）	
4	肢体不自由（したいふじゆう）	
5	構音障害（こうおんしょうがい）	
6	失語症	
7	高次脳機能障害（こうじのうきのうしょうがい）	
8	内部障害	
9	重症心身障害・医療的ケアが必要な人	
10	知的障害	
11	発達障害	
12	精神障害	
13	難病	

第5 行政機関等における対応の例 P. 25～34

- 1 案内・誘導
- 2 相談・説明
- 3 手続
- 4 情報アクセシビリティ
- 5 緊急時の対応

第6 生活場面における合理的配慮の例 P. 35～40

- 1 様々な場面における合理的配慮の例
 - ① 学校など
 - ② 病院・福祉施設など
 - ③ 交通(鉄道・バス・タクシー・飛行機など)
 - ④ 住まい
 - ⑤ 銀行など
 - ⑥ 小売店など
 - ⑦ 飲食店など
- 2 環境の整備

第7 区の相談体制の整備 P. 41

第8 職員受付マニュアル P. 42～51

- 1 庁内の窓口の対応について
- 2 障害者差別解消法に関する相談受付票について
- 3 相談対応マニュアル

第9 参考ウェブサイト P. 52～53

参考資料 P. 54～64

目黒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対応要領