

## 障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

平成28年3月25日決裁

和光市長

和光市議会議長

和光市教育委員会

和光市選挙管理委員会

和光市公平委員会

和光市代表監査委員

和光市農業委員会

和光市固定資産評価審査委員会委員長

### (目的)

第1条 この要領（以下「対応要領」という。）は、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。以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、職員（臨時職員及び非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

### (不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行うに当たり、障害（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をいう。以下同じ。）を理由として、障害者（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。以下同じ。）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。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

### (合理的配慮の提供)

第3条 職員は、法第7条第2項の規定のとおり、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。）の提供をしなければならない。これに当たり、職員は、別紙に

定める留意事項に留意するものとする。

(監督者の責務)

第4条 職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「監督者」という。）は、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に注意して障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないよう注意し、また、障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう努めなければならない。

- (1) 日常の執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、その監督する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
- (2) 障害者等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、迅速に状況を確認すること。
- (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、監督する職員に対して、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。

(懲戒処分等)

第5条 職員が、障害者に対し不当な差別的取扱いをし、若しくは、過重な負担がないにも関わらず合理的配慮の不提供をした場合、その態様等によっては、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合等に該当し、懲戒処分等に付されることがある。

(相談体制の整備)

第6条 その職員による障害を理由とする差別に関する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対応するための相談窓口は、総務部職員課とする。

- 2 前項の相談窓口その他、各部署に寄せられた相談等については、軽微で速やかに解決する場合は、各部署において適宜対応する。
- 3 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。
- 4 保健福祉部社会福祉課は、第1項及び第2項により寄せられた相談等について、法の解釈、合理的配慮の具体例等の助言・支援を行うものとする。

(研修・啓発)

第7条 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。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

### 障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項

#### 第1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会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けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、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。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、合理的配慮を提供等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らない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務又は事業について、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ある点に留意する必要がある。

#### 第2 正当な理由の判断の視点

正当な理由に相当するのは、障害者に対して、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である。市においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障害者、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び市の事務又は事業の目的・内容・機能の維持等の観点に鑑み、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が必要である。職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

#### 第3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。

なお、第2で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- ・ 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- ・ 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- ・ 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- ・ 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- ・ 事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害があることを理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付ける。

#### 第4 合理的配慮の基本的な考え方

1 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）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」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は事業を行うに当たり、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、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、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、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、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する必要がある。

- 2 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。さらに、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わり得るものである。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

- 3 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（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、障害者が他人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。）により伝えられる。

また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、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む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者・介助者、法定代理人等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

- 4 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物

のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、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である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

- 5 事務又は事業の一環として実施する事務を事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

## 第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨に損なうことなく、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・客観的に判断することが必要である。職員は、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説明し、理解を得るよう努めることが望ましい。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、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

## 第6 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであるが、具体例としては、次のようなものがある。

なお、記載した具体例については、第5で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

（合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例）

- ・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わかりやすく伝える。
- ・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し出があった際、別室の確保が困難であったことから、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。

(合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- ・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。
- ・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。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を持つ委員に対し、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。

#### (ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- ・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。

## 【資料】

### 障害のある方やその関係者の意見

この資料は、障害のある方々が実際に体験したことや日々感じていることを職員に届けるため、市内の障害者団体と意見交換等を行い、その声をまとめたものです。対応要領の補完資料として添付しますので、事務・事業を行うにあたっての参考としてください。

#### 【市内の障害者団体】

- ・和光市チャレンジド団体連絡協議会
- ・和光市身体障害者福祉会

問1 日ごろの生活の中（社会生活全般）で、障害者への配慮が感じられたことはありますか。

例) 病院では障害者や体の具合の悪い人への対応が定着している。

電車の乗降誘導は以前と比較して丁寧になった。

公共交通機関・民間施設などのハード面については、徐々に配慮されてきていると感じる。

道路の段差について改善された箇所が増えてきた。

スーパーで買物をしていた時、従業員が付き添いをしてくれた。一方、社員教育が全くできていないスーパーがある。

障害者であることを自ら告知することに抵抗感がある。そのような中で、従業員の気づきや心使いがあったときは大変うれしい気持ちになる。

公共交通機関等で席を譲ってくれることが多くなった。ただし、内部障害や義足など、外見ではわかりにくい障害の場合には難しい。

ディズニーランドでは、混雑時に並んで待たなくても良いシステムになっている。

知的障害者は制度的、ハード面的なことより、感覚的な配慮が必要。その様な中で、利用可能な施設が増えてきている。

病院窓口の呼び出し時に不在である場合、不在であった番号をボードに掲示してくれる。

公共交通機関や高速道路料金等における障害者割引制度については、障害者の社会参加につながる。

眼科は、障害者への誘導が非常に丁寧。

問2 日ごろの生活の中（社会生活全般）で、障害者への配慮が感じられないことはありますか。

例) 公共交通機関のバリアフリー化が遅れている。

福祉教育は、身体障害者対策が主となり、知的・精神障害者に対する配慮が軽視されている。

和光市共生型福祉施設が完成したので、その外観写真を撮影をしようとした時、近隣の住民らしき方々から、突然「何をしてる」、「カメラに撮って何をやる」、「施設の入居者か」、「私達は反対したのに」と大声で妨げられました。住民の障害者に対する意識を突きつけられた出来事です。住民説明も終了し、入居を心待ちにしていた障害者本人や家族にはなんとも申し上げようのない気持ちになりました。

突然借家の立ち退き通知を受け、移転先を探すため市内の不動産業者を訪ねたおり、母子家庭・子が障害者（無職）ということから、不動産業者に障害者本人の面接を強要された。また、入居後にトラブルが発生する可能性があるといった漠然とした不安や恐怖心で契約させてもらえず、障害者の兄弟姉妹が契約者となって入居することができた。

世の中のサービスが自動化・機械化されてきているが、障害者にとっては対人サービスが減少し、不便になることもある。

知的障害者団体の宿泊旅行では、初めて利用する宿泊施設は宿泊を拒否されることが多い。そのため、他の障害者団体からの情報等を利用して旅行計画を立てることが常識となっている。

医療機関、理髪店などは利用情報を入手し、他の方に迷惑を掛けないように心掛けている。

専門用語や業務用語を使っでの説明は、障害者にとって配慮がないと感じる。

大学病院等の待ち時間の長さ、診察まで席を離れることができないシステムは、理屈の理解が難しいチャレンジドに対して配慮が感じられない。

申請書（特に銀行）は記入する欄が小さく、また、その枠線の色も薄くて見えにくい。

東京都では、援助を必要としていることを周囲に知らせるため「ヘルプマーク（赤札に白で十字マークとハートマーク）」を作成している。

「マタニティマーク」が広く認識されてきたように、このマークの存在を知ってもらうことが大切。そのためには、行政などの周知が大切。
障害者用駐車場を利用していた時、車椅子でないことから注意を受けた。車椅子以外の障害者や高齢者も利用できなければいけない。
車椅子の方と介助者が駅構内のエレベーターを待っていたが、元気な家族連れが先に使用し、車椅子の方々が優先されることはなかった。
車椅子の方を駅まで送迎するとき、駅構内のエレベーターと車の乗降場所が離れていると不便である。
病院窓口の呼出方法については、番号の声掛け（視覚障害者用）と電光掲示板（聴覚障害者用）の両方が必要。
高齢者に優しいまちは、障害者にとっても優しいまちである。
古い病院等はバリアフリー化がされていないため不便。
ファミリーレストランは2階建てが多く、行くことをためらう。
障害者に対して不機嫌な態度をとるバスの運転手がいる。
福祉タクシーチケットを利用したとき、利用を嫌がる運転手がいる。

問3 日ごろの生活の中（社会生活全般）で、障害者への配慮が感じられなかったので相手方に相談した結果、改善・解消されたことはありますか。

例) レストランで段差が少しあったので相談したところ、スロープを設置してくれた。

相手方に相談することは、なかなかできるものではない。
身体障害者は、問題点や改善を申し出るなど具体的なやりとりが可能である。一方、知的障害者は自ら申し出ることが難しいので、悲しい出来事で終わってしまうことが多い。
和光市駅構内のエレベーターは車椅子や移動型ベッドが利用しにくいので、広くして欲しいと要望したところ、改善された。
相手方への相談はなかなかできるものではない。相談したことで改善されたのかは不明だが、和光市駅南口に車椅子停車場所が設置され

た。

問4 「市が行う事務又は事業※3」の中で、障害者への配慮が感じられたことはありますか。

### ※3 「市が行う事務又は事業」

市職員の対応や市施設の管理に関すること。市の福祉政策や福祉事業に関するものは対象外となります。

例) ○○課の窓口対応が丁寧だった。

パスポート申請において障害者本人が自筆で名前を書いた時、市職員が「そうそう、とても上手よ」などと励ましてくれた。本人も自信を持って手続きをすることができた。

車椅子利用者に対して、「安全な介助技術」や「おもてなしの心」などを持って対応し、障害者一人ひとりに寄り添える存在がみられた時がある。

福祉部門の職員は、笑顔の対応で非常に丁寧。話しやすい。

市役所1階の総合案内において担当部署を問い合わせたところ、担当職員が1階まで来て対応してくれた。

窓口対応時に、他課の資料まで取りに行ってくれた。

駅出張所では、挨拶・窓口対応がしっかりできている。

課税課では、廊下のテーブルに案内し、丁寧に対応してくれた。

市内循環バスの運転手は、安全のため乗客が椅子に腰掛けてから発車することを心掛けている。

和光市駅南口地下駐輪場の階段が同一色（緑色）であったため、段差が見えにくかった。階段の足踏場の角に滑り止めが付けられ、階段と色の違いができて使いやすくなった。また、駐輪場の職員は、挨拶や対応が非常に良い。

和光市駅前広場のトイレは、障害者が使いやすいだけでなく、清潔なのが良い。

問5 「市が行う事務事業※3」の中で、障害者への配慮が感じられないことはありますか。

### ※3 「市が行う事務又は事業」

市職員の対応や市施設の管理に関すること。市の福祉政策や福祉事業に関するものは対象外となります。

例) ○○道路は段差が多く、車椅子での移動が大変である。

アンケートにおける具体例は身体障害者を対象としている。障害者には身体障害者以外の障害もあることを意識して欲しい。職員研修の徹底が必要。障害者の差別解消とは、そのような一見してわかるものばかりでなく、接し方や言葉使い、気づかいなど、形として見えないものだと思う。

市役所レストランに洋式トイレがない。1階以外に障害者用トイレがない。

市役所の窓口カウンターが高く、車椅子や高齢者などには不向き。

道路に傾斜があると傾斜側に体重がかかり、バランスを保つことができない（歩行・車椅子両方）。段差以上に危険。

道路（特に白子郵便局の脇）にペイントしてある点字ブロックがめくられており、つまづくことがある。

和光市駅前地区では、点字ブロック上に自転車が放置されていることが多い。

夜間は道路の段差などが見えにくい。

排水溝はつまづきやすい。

幹線道路以外は車椅子の移動が大変である。

選挙の投票所において職員に介助をお願いしたが、知的障害者のことを理解できていない。

和光市庁舎を車椅子で利用する場合、サンアゼリア側からアプローチが出来なく遠回りをしなければならない。

市循環バスは、総合福祉会館の玄関に停車することが障害者に対する配慮になると考える。

問6 あなたが考える(求める)「市が提供する負担になり過ぎない範囲で必要な配慮」とはどのようなことがありますか。

例) 説明時に文章を読み上げる、ゆっくり伝えるなど、相手に応じてコミュニケーションを工夫する。

ルビをふる。時間表示は「24時間表示ではなく、「午前・午後」で表示する。漢数字は使用しない。手順等に番号をふる。一文は30字以内でまとめる。必要な情報は見出しを大きく表示する。窓口では、否定を繰り返さない。

フォントサイズ(ジャストノート)は、12ポイントでは小さい、14ポイントが良い。また、行間は広いと読みやすい。

状況に応じた窓口対応を行う。(椅子を用意する。説明箇所を指差す。重要箇所にマークを付す。)

中重度の知的障害者は家族や後見人が手続などを行うことになるので、障害者本人が市職員と直接やり取りすることはない。軽度の知的障害者に対しては、ルビをふったり、ゆっくり読んだりすることより、わかりやすい言葉・文章に置き換えて伝える努力をして欲しい。また、障害者本人の話をよく聞いて欲しい。

対応要領の別紙「第2 正当な理由の判断の視点」は、十分に検討した上での判断でなければ、せっきくの法律も意味のないものになってしまう。都合の良い逃げ道となりかねない。

「合理的配慮」といった専門用語などは使用しない。説明は分かりやすい表現にして情報提供して欲しい。

ガイドラインを作成することについて、民間や福祉関係事業所などに対してもっと周知をして欲しい。

知的障害者が社会参加するためには、「障害が見えにくい・伝えにくい・わかりにくい」、また、「苦しさ」、「困難さ」があるということを理解することが大切であり、それが差別解消の一步となります。

1つの窓口で手続が済むようにして欲しい。

問7 あなたが考える(求める)「市が提供する負担は大きいかもしれないが、できる限り対応して欲しい配慮」にはどのようなことがありますか。

障害があるというだけで「いじめられる」、「冷たい目で見える」、「無視をする」、「ばかにする」などを受けることがある。また、同じ学校に在籍する兄弟姉妹が辛い思いをしている。家族、兄弟姉妹に対するバリアのない配慮を行って欲しい。ボランティア団体の方々が児童・生徒への車椅子体験などを行うため市内学校を訪ねている。教育現場において地域福祉を学ぶ、障害者と交流する機会を設けるなど、自然に共生する和光市を教育現場で作って欲しい。

市役所は、障害者だけではなく、高齢者等も使いやすい洋式トイレを増やして欲しい。

公共施設では、障害者用トイレを必ず設置して欲しい。

総合体育館の障害者用トイレを広くゆとりをあるように改修して欲しい。

市役所の窓口は、座ることができるローカウンターにして欲しい。

市内の道路・歩道は狭く、車椅子の利用が不便なので改善して欲しい。

障害者用のトイレを様々な障害に対応できるようにして欲しい(ベッドが必要・障害者本人が移乗して利用・介助者が居ての利用など)。新座市にはあります。

障害者や高齢者が外出しやすくなるよう、公共的施設(病院、郵便局など)には市内循環バスの停留所を設置して欲しい。また、市内循環バスにおける市役所への往来を便利にして欲しい。

合理的配慮については、障害者の立場の違いによって求める内容が異なるので、行政は「わかりやすい情報提供ガイドライン」を作成・周知し、社会を変えていく1つにして欲しい。

障害者が理解しやすい選挙方法(顔写真入り、ひらがな名、マークシート方法等)を工夫して欲しい。障害者それぞれが、平等にその人なりのサービスの提供を受けることができるようにして欲しい。

和光市駅北口のバリアフリー化を期待する。