

さいたま市職員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

(目的)

第1条 この要領は、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、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。以下「基本方針」という。）に即して、法第7条に規定する事項に関し、さいたま市誰もが共に暮らすための障害者の権利の擁護等に関する条例（平成23年条例第6号）第3条に規定する基本理念及び第9条の規定を踏まえ、さいたま市職員（地方公営企業法（昭和27年法律第292号）第3章の規定の適用を受ける事業に従事する職員及びさいたま市立学校職員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第1条に規定する学校職員を除く。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ことを目的とする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、法第7条第1項の規定に基づき、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。

2 職員は、前項の規定の実施にあたっては、別紙第1から第3までに示す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項の規定に基づき、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。

2 職員は、前項の規定の実施にあたっては、別紙第4から第6までに示す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、前2条に掲げる事項に関し、障害者を理由とする差別の解消を推進するため、次に掲げる事項を実施しなければならない。

一 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。

二 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。

- 三 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、当該問題に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、又は、過重な負担がないにもかかわらず合理的配慮の不提供をした場合は、その態様等によっては、職務上の義務違反、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 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、次のとおりとする。

- 一 総務局人事部人事課
- 二 教育委員会事務局管理部教育総務課
- 三 消防局総務部消防職員課
- 四 福祉局障害福祉部障害政策課

- 2 相談等を行おうとする者は、手紙、電話、FAX、メールなど任意の方法を用いることができる。
- 3 相談窓口寄せられた相談等は、相談者のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等において活用することとする。
- 4 第1項各号に掲げる相談窓口は、必要に応じ、相談体制の充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第7条 市長その他の任命権者は、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、当該所属職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

- 2 前項の内容、実施時期等については、障害政策課長が定める。
- 3 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。

(補則)

第8条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和5年4月3日から施行する。

別紙

さいたま市職員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。

なお、この対応要領で「望ましい」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する。

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。市職員においては、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、損害発生の防止等）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。

なお、「客観的に判断する」とは、主観的な判断に委ねられるのではなく、その主張が客観的な事実によって裏付けられ、第三者の立場から見ても納得を得られるような「客観性」が必要とされるものである。また、「正当な理由」について、拡大解釈を行ったり具体的な検討を行うことなく、例えば単に安全の確保などという説明のみでサービスを提供しないといったことは、不当な差別的取扱いを禁止する法の趣旨を形骸化する対応であり適切ではない。

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)

- 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障害があることを理由に対応の順序を劣後させる。
- 障害があること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。
- 障害があることを理由に説明会、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、障害があることを理由に、来庁の際に付き添う者が同行すること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、市長の事務部局の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、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む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、介助者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 市がその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、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4で示した意思の表明をした者との建設的対話に

より行われること、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。

1 合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例

【公共施設】

○各障害共通

- ・ 障害者用車両が来館した場合、警備員が専用駐車場へ誘導する。

○身体障害

(肢体不自由)

- ・ 車椅子でも入りやすい入口から入場してもらい座席に案内する。
- ・ 閲覧席利用のため椅子をはずして車椅子で閲覧できるようにする。
- ・ 車椅子利用者が移動しやすいように、椅子を片付けるなどして動線を確保する。
- ・ エレベーターホールが狭く方向転換が難しい場合、必要に応じて介助する。
- ・ 車椅子利用者がコピー機の操作台に届かない場合、代わりにコピー機を操作する。
- ・ 段差がある場所では、職員が介添えする。
- ・ 車椅子を貸出すときに、必要に応じて乗降を補助する。
- ・ 障害者用スペースに駐車するときに、必要に応じて入庫を補助する。

(視覚障害)

- ・ 点字ブロック等がない場合、出入口まで職員が付き添う。

【窓口対応一般】

○各障害共通

- ・ 複数の窓口で手続きを行う場合、他の窓口で職員が同行する。
- ・ 必要に応じて代筆する。

○身体障害

(肢体不自由)

- ・ 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。
- ・ 通常片開きになっている入口のドアを、車椅子利用者が出入りできるよう両開きにする。
- ・ 車椅子利用者が来所したら、窓口の椅子をどけて、車椅子ごと入れるスペースを作る。
- ・ 車椅子利用者等に対して、低い記載台等に案内して必要な申請用紙やパンフレット等を手渡したり受付したりするなどして対応する。
- ・ 障害部位により窓口カウンターでの対応が難しい場合は、職員がカウンターから外へ出て対応する。
- ・ 立った状態で対応するのではなく着席できる窓口案内して着席のままに対応する。

(視覚障害)

- ・ 弱視・ロービジョンの方に対し、記入する様式を見やすい位置に置きなおす。

【イベント・講演会・講座等】

○身体障害

(肢体不自由)

- ・イベント開催時にはトイレが混みあうため、別のフロアのトイレも利用できるよう手配する。
- ・講演会開催時に車椅子利用者が参加したときに、移動しやすいように入入り口付近の席を案内する。

【保健・福祉分野】

○身体障害

(肢体不自由)

- ・片麻痺の方が荷物を置きやすい側に荷物置きを配置する。
- ・症状によって水分等を用意する。

○知的障害

- ・面談を実施するときは、相談室などにできるだけ物を置かないなど刺激を減らす。

○精神障害

- ・面談を実施するときに、利便性や秘密保持のため、会場を居住区に限定したりせずに希望する場所を会場に設定する。
- ・別室を用意する等、静かな環境を作り、対応をする。
- ・対人不安がある方が来所時に窓口で担当者呼び出しやすいよう呼び鈴を設置する。
- ・相談者が安心できるよう、必要に応じて常に同じ場所で相談を実施する。

○発達障害

- ・別室を用意する等、静かな環境を作り、対応をする。
- ・面談を実施するときは、相談室などにできるだけ物を置かないなど刺激を減らす。

【保育分野】

○各障害共通

- ・着脱衣の際には椅子を用意し、脱ぎ履きしやすいように補助する。

○身体障害

(肢体不自由)

- ・冷水器から飛び出す水をすすって飲めない子どものために、紙コップを用意する。
- ・座位を保てないため、食事はシートベルト付きの椅子を用意する。
- ・座位を保てないため、トイレは持ち手付きの補助便座、着替えは肘かけ付の椅子を使用する。
- ・子供に合わせた玩具を作る。
- ・座位がうまく取れないため子供用のトイレを使用できない場合、大人用のトイレに子ども用の便座カバーを付けて対応する。

(視覚障害)

- ・弱視等の場合、なるべく明るい場所に誘導し、座ってもらう。
- ・転倒防止のため、床に物を置かないようにする。
- ・玄関がバリアフリーで段差がないため、靴の脱ぎ履きの際に簡易に移動できる子ども用

ベンチを使う。

- ・分かりやすいようにクラスの入り口にフェルトを貼る。

○知的障害

- ・感情のコントロールがうまくいかずイライラしたときに、一人になって落ち着ける場所を設ける。

○発達障害

- ・思いを上手に伝えることができない場合があるので、意思を伝えられる絵カード等を用いるなどコミュニケーションを支援するツールを活用する。
- ・部屋の出入りや靴の脱ぎ履きの際に保育士が介助する。

【消防分野】

○身体障害

(肢体不自由)

- ・講習開催時において、実技については可能な範囲で良いことを予め伝え、各種の手技を行う際に職員が補助をする。

(視覚障害)

- ・視覚障害がある傷病者を救急車まで案内する際に介添えをする。

2 合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

【公共施設】

○身体障害

(視覚障害)

- ・資料の検索結果や施設の空き状況を読み上げる。
- ・施設の避難経路などの案内を読み上げる。

【窓口対応】

○各障害共通

- ・筆談、読み上げ、手話などのコミュニケーション手段を用いる。
- ・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。
- ・通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡したり、身振りで表現する。
- ・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、わかりやすい記述で伝達したりする。

○身体障害

(視覚障害)

- ・話しかけた者が職員であることを明らかにするため、名乗ってから要件を伺う。
- ・視覚障害者が相談に来所した際には、障害物を避けるよう先導し、相談室等まで案内する。
- ・電子メールで質問や照会を受付けたり回答したりする。

(聴覚障害)

- ・配置されている手話通訳者を呼んで対応する。

- ・コミュニケーションボードなどを利用して筆談を行う。
 - ・コミュニケーションボードでは多くの情報を伝えられないため、パソコンの画面を見てもらい操作を指示してもらう。
 - ・難聴者の場合、大きめの声でゆっくりと話すようにする。
 - ・極度の難聴者については、内容を筆記して提示する。
 - ・FAXや電子メールで質問や照会を受付けたり回答したりする。
- 知的障害
- ・書類に記入することが必要なときに、記入例等を本人の目の前で示すとともに、ゆっくりとわかりやすく説明する。
 - ・極力平易な表現を用いる
 - ・重要な事柄を箇条書きにして示す。
- 発達障害
- ・比喩表現（たとえによる表現）等が苦手であるので、比喩（たとえ）や暗喩（例えるものと例えられるものをそれとなく示すこと）、二重否定表現など用いずに説明する。
- 高次脳機能障害
- ・話の内容が記憶できない方に、ホワイトボードを利用して説明し、その内容を撮影して写真を渡す。
 - ・道に迷ってしまう方のために、写真や地図などを送る。

【イベント・講演会・講座等】

- 身体障害
(聴覚障害)
- ・筆談ができるよう紙と筆記用具を渡し、質疑応答を行う。
 - ・手話通訳が不在のときは、読み原稿を印刷して渡す。
- 精神障害
- ・講座等において、スケジュールが事前に分からないと不安定になる方に対し、休憩時間も含めた1日のスケジュールを見えるようにする。
- 発達障害
- ・講座等において、スケジュールが事前に分からないと不安定になる方に対し、休憩時間も含めた1日のスケジュールを見えるようにする。

【保健・福祉分野】

- 身体障害
(視覚障害)
- ・弱視の方に説明するパンフレットを拡大コピーする。
- (聴覚障害)
- ・面談するときにマスクを外し、口を大きく動かしわかりやすくする。
- 知的障害
- ・本人の興味のある物を例にとり説明する。
 - ・長文での質問を避ける。

- ・平易な言葉で言い換える。
- ・ホワイトボードを利用して説明する。

○精神障害

- ・面接に使用する資料を作成するときに文字にふり仮名をふったり、平仮名にしたり、図やフローチャートにする。
- ・相談者に合わせて、できるだけわかりやすい言葉、短い言葉を使って対応する。
- ・相談者の言葉を否定せず、落ち着いて丁寧な対応を心掛ける。

○発達障害

- ・ホワイトボードを利用して説明する。
- ・意思疎通が不得意である場合は、絵カード等を活用して意思の確認をする。また、口頭のみならずメモを渡し、伝達事項を確認する。

【保育分野】

○各障害共通

- ・言葉を伝える際には、わかりやすいように保育士の口元を見せ、ゆっくり話す。

○発達障害

- ・思いを上手に伝えることができない場合があるので、意思を伝えられる絵カード等を用いるなどコミュニケーションを支援するツールを活用する。
- ・本人が自信を持って活動できるよう、一目で何をするのか、この場所は何をする場所なのか分かるようにする。終わりを明確にする。

【消防分野】

○身体障害

(聴覚障害)

- ・救急活動において、症状や訴えを把握するため、コミュニケーション支援ボード（イラスト・文字）を利用して意思の疎通を図る。
- ・救急活動に伴う感染防止資器材であるマスクを外し、口を大きく動かしゆっくり話すことにより意思疎通を図る。
- ・病院に受診の問い合わせをしたいがうまく伝えられないため、救急隊が状況を伝えている。

○知的障害

- ・知的障害がある傷病者に対してわかりやすい言葉を選びコミュニケーションをとる。
- ・救急現場において、症状や訴えを把握するため、コミュニケーション支援ボード（イラスト・文字）を利用して意思の疎通を図る。
- ・病院に受診の問い合わせをしたいがうまく伝えられないため、救急隊が状況を伝えている。

○発達障害

- ・救急現場において、症状や訴えを把握するため、コミュニケーション支援ボード（イラスト・文字）を利用して意思の疎通を図る。
- ・急に体に触られると驚く場合もあるので必ず「これから触ります」と声掛けをしたうえ

で触れるようにする。

3 ルール・慣行の柔軟な変更の具体例

【公共施設】

○身体障害

- ・市の施設の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。
- ・一般の方とは別に車椅子利用者のための動線を設け、必要に応じて職員が付き添う。
- ・スポーツ教室等において、講師と相談し、参加可能な部分を体験してもらう。
- ・電動車椅子利用者の電池切れに対し、館内の電源から充電することを許可する。

(内部障害)

- ・出入り口に無断持ち出しを防止するための磁気・タグ装置があるため、ペースメーカーを装着している利用者には、関係者専用出入口から入退館をしてもらう。

【窓口対応】

○各障害共通

- ・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。

【イベント・講演会・講座等】

○各障害共通

- ・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。

○身体障害

(視覚障害)

- ・弱視等の場合、スクリーンなどが見やすい場所に案内する。

(聴覚障害)

- ・要約筆記のスクリーンや手話通訳が見やすい場所に案内する。

【保健・福祉分野】

○身体障害

(視覚障害)

- ・重要な文書の内容が見えず読めない場合、家庭訪問し内容を確認する。

(聴覚障害)

- ・難聴の方と面談する場合、声の響く部屋から聞き取りやすい部屋へ変更する。

(内部障害)

- ・プライバシーに配慮し窓口ではなく、別室の個室に案内し対応をする。
- 精神障害
 - ・一時的に休憩をとり、落ち着いた状態で面談を再開する。
 - ・待合室の混雑などが苦手な方に対し、早めに面接室に案内し落ち着けるよう配慮する。
 - ・他の人に障害の有無、内容等を知られたくない場合、希望に応じて相談室（個室）で手帳交付・各種申請受付をする。
 - ・相談者が安心できるよう、担当者を固定して対応する。
- 発達障害
 - ・道に迷ってしまう方のために、会場から最寄り駅までの分かりやすい地図（写真や目印となる建物のイラスト等が入った）を用意する。
- 高次脳機能障害
 - ・道に迷ってしまう方のために、写真や地図などを送付する。

【保育分野】

- 各障害共通
 - ・生活面・運動面では保育士が傍につき必要に応じて援助し、散歩時は手をつなぎ歩く。
- 身体障害
 - ・子供の年齢ではなく発達段階に応じた体制で保育する。
 - ・半身に麻痺があり、片足に装具をつけている場合など、身体のバランスを崩して転ぶことがあるため、保育士が傍らにつく。