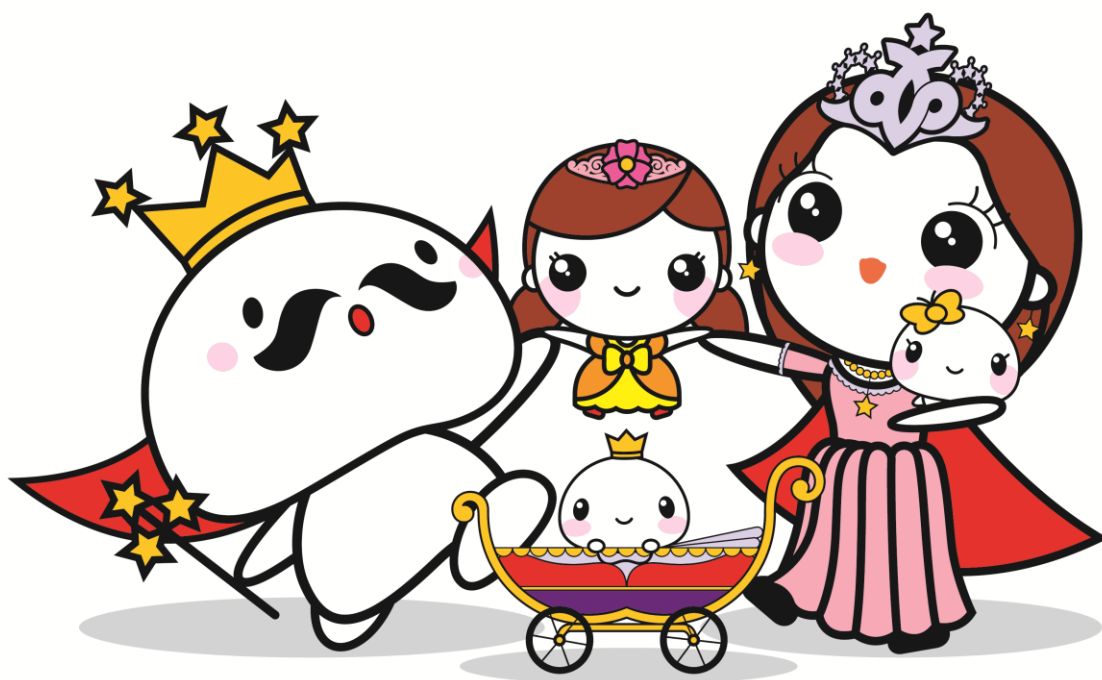


むつ市職員

障がいのある方への配慮マニュアル

～障がいを理由とする差別を解消するための職員対応要領～



平成28年5月23日 策定
令和5年5月1日 改訂

目次

はじめに	1
要領	
第1 趣旨	2
1 本マニュアルの対象	2
2 法が定める障がい者を理由とする差別の禁止	2
第2 障がい者を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供	3
1 対象とする障がい者	3
2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方	3
3 合理的配慮の基本的な考え方	4
4 環境の整備	5
5 市有施設等を委託・指定管理にする場合	5
第3 理解の促進のための研修	6
第4 障がい者を理由とする差別に関する相談体制の整備	6
マニュアル	
I 障がい種別の特性や留意点	7
◆ 視覚障害のある方	7
◆ 聴覚障害・言語障害のある方	8
◆ 肢体不自由のある方	9
◆ 内部障害のある方	10
◆ 知的障害のある方	11
◆ 発達障害のある方	12
◆ 精神障害のある方	12
◆ 難病を原因とする障害のある方	14
II 場面ごとの合理的配慮の例	14
◆ 庁内での案内	14
◆ 来客・窓口対応	16
◆ 一般市民を対象とした案内やイベント等の開催	18
参考資料1 障がい者に関するマーク	19
参考資料2 用語解説	22

はじめに

平成18年に国連で採択された障害者の権利に関する条約の趣旨を踏まえ、平成23年に障がい者施策に関する基本事項を定めた障害者基本法が改正され、障がいを理由とする差別の禁止が新たに規定されました。

平成25年6月には、障害者基本法の基本原則を具体化する「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)」が制定され、行政機関等及び事業者に対し、障がいを理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、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の提供を義務づけています。

この要領は、障害者差別解消法第10条第1項の規定に基づき、障がいの有無にかかわらず、だれもが、どこでも、自立し、安心して暮らせる共生社会づくりを推進するため、むつ市の事務又は事業の実施に当たって、職員が障がいを理由とする差別(不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供)を行うことのないよう、障がいの特性の理解や適切な配慮について作成したものです。ここで紹介しているのはごく一部であり、実際の場面では、皆さんの機転や気配りが必要になると思います。

職員の皆様には、このことをご理解いただき、障がいのある方にとって行政サービスが利用しやすいものとなるよう、今回作成した職員対応要領(マニュアル)のご活用を願います。

要 領

第 1 趣 旨

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、法第 7 条に規定する事項に関し、むつ市職員（臨時的任用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です。

1 本マニュアルの対象

市長部局、議会事務局、公営企業局及び行政委員会等に属する職員とします。

2 法が定める障がいを理由とする差別の禁止

障害者差別解消法により

〈 行政機関等における障害を理由とする差別の禁止 〉

第 7 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。

〈 地方公共団体等職員対応要領 〉

第 10 条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、基本方針に則して、第 7 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（中略）を定めるよう努めるものとする。（以下略）

留意点

障がいを理由とする差別には、第 7 条第 1 項「不当な差別的取扱い」（作為によるもの）と第 2 項「必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）の不提供」（不作為によるもの）の 2 種類があります。

第2 障がい理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供

1 対象とする障がい者

法が対象とする障がい者は、「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」という。）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」とされています。

留意点

対象とする障がい者は、障害者手帳の所持者に限りません。また、特に女性である障がい者は、障がいに加えて女性であることにより、さらに複合的に困難な状況に置かれている場合があること、障がい児には、成人の障がい者とは異なる支援の必要性があることに留意する必要があるとされています。

2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

P. 22 参照

不当な差別的取扱いとは、障がい者に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するまたは提供に当たって場所・時間帯などを制限し、障がい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、障がい者の権利利益を侵害することをいいます。

留意点

障がい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ありません。法に規定された障がい者に対する合法的配慮の提供による障がい者でない者との異なる取扱いや合法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、障がい者に障がい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の具体例

〈 不当な差別的取扱いの例 〉

- 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障がいがあることを理由に対応の順序を劣後させる。
- 障がい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。
- 障がい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。
- 身体障害者補助犬を同伴していることを理由に施設への入場を拒む。
- 事務又は事業の遂行上、特に必要でないにも関わらず、障がいがあることを理由に、来庁の際に付添い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関わらず、付添い者の同行を拒んだりする。

〈 不当な差別的取扱いに当たらない例 〉

- 障がい者を優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
- 合理的配慮の提供による障がい者でない者との異なる取扱い
- 合理的配慮の提供等に必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障がい者に障がいの状況等を確認する。

3 合理的配慮の基本的な考え方

合理的配慮とは、事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障がい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に、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組をいいます。

留意点

過重な負担については、個別の事案ごとに、事務や事業への影響の程度、実現可能性の程度（物理的、費用的など）等の要素を考慮し、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す。過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者にその理由を説明し、理解を得るように努めます。

■合理的配慮の具体例

〈 物理的環境への配慮の具体例 〉

- 車いすを使用する人から配慮を求められた場合、スロープの設置場所まで案内します。キャスター上げ等を補助します。建物入口の段差を解消する携帯スロープを設置します。携帯スロープを用意できない場合、人力で持ち上げます。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等については、積極的に声を掛けて渡します。パンフレット等の位置を分かりやすく伝えます。
- 目的の場所までの案内の際に、障がい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、障がい者の希望を聞いたりします。
- 障がいの特性により頻繁に離席の必要がある場合は、会場の座席位置を扉付近にします。
- 疲労を感じやすい障がい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場合は、障がい者に事情を説明し、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ます。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がい者に対し、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ます。
- 災害や事故発生の際は、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい障がい者に対し、手書きのボードや身振り等を交えて案内・誘導を図ります。

〈 意思疎通の配慮の具体例 〉

- 筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明をする等の意思疎通に配慮します。
【代替措置の例】手話通訳の手配が困難な場合、筆談や身振りでの応対、図や表示物を使用する等の説明が可能か検討します。
- 会議資料等について、点字、拡大文字などの形式が異なる資料を使用する際は、ページ番号等の違いに配慮した説明を行います。
- 意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カードやメモを活用して意思を確認します。
- 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、わかりやすい記述で伝達したりします。
- 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明します。

P. 22 参照

○知的障がい者から申し出があった際は、ゆっくり、ていねいに、くり返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。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により理解を求めます。

○行き先など通常口頭で行う案内を、紙にメモしたり、目的の場所まで案内します。

○市民を対象とする市主催行事には、希望に応じて手話通訳者及び要約筆記者を配置します。

〈 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がい者や立っていることが大変な障がい者に対し、障がいの特性を説明するなどにより、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替えます。

○スクリーンや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します。

○車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更します。

○庁舎の敷地内の駐車場等において、障がい者の来庁が多数見込まれる場合、通常障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更します。

○他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、不随意の発声等がある場合、障がい者に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備します。

○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、会議出席者である障がい者の委員を援助する者の同席を認めます。

○義足や人工関節、内部障がいのある方等、援助や配慮を必要としていることが外見からはわからない方が援助を得やすくなるように配布されているものに「ヘルプマーク」があります。ヘルプマークを身につけている方を見かけたら、困っているようであれば声をかける等の思いやりのある行動をします。

4 環境の整備

合理的配慮を必要とする障がい者が多数見込まれる場合、また、障がい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、事前の環境整備に努めます。

5 市有施設等を委託・指定管理にする場合

市有施設の管理運営や市の事務事業を事業者へ委託・指定管理する場合、提供される合理的配慮の内容が市と大きく異なることにより、障がい者が不利益を受けることのないよう留意する必要があります。このため、例えば、委託や指定管理の条件に国の定めるガイドライン（差別を解消するための措置に関する対応指針）を踏まえた、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供を盛り込むなど、必要な措置を講ずるものとします。

【内閣府】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

<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishih/sabekai/taioshishih.html>

（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5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3 理解の促進のための研修

職員が障がい者に対して適切に対応し、また、障がい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には、法の趣旨、社会的障壁の除去の必要性、障がいやその状態に応じた配慮等に関する理解を深めることが必要です。

このため、障がいを理由とする差別の解消の推進を図るための研修・啓発を行うものとします。

第4 障がいを理由とする差別に関する相談体制の整備

職員が職務を遂行する中で行った障がいを理由とする差別的取扱いに関して、障がい者及びその家族、その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、次のとおり相談体制を整備します。

【相談対応窓口】

福祉部	障がい福祉課
川内庁舎	市民生活課
大畑庁舎	市民生活課
脇野沢庁舎	総合課

マニュアル

1 障がい種別の特性や留意点

◆ 視覚障害のある方

視覚障害のある方の中には、全く見えない方と見えにくい方がいらっしゃいます。見えにくい方の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い(視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方)等の方がいらっしゃいます。また、特定の色がわかりにくい方もいらっしゃいます。

〈 主な特徴 〉

・ 一人で移動することが困難

慣れない場所では、一人で移動することが困難です。また、外出時に白杖を使用する人は、杖を左右に振ってその先が物や壁に当たることで、足下の状況を確認しています。

・ 音声を中心に情報を得ている

目からの情報を得にくいいため、音声や手で触ることで情報を入手しています。

・ 文字の読み書きが困難

・ 聴覚障害をあわせ持つ「盲ろう」の人もいる

【コミュニケーションの留意点】

・ こちらから声をかける。

周りの状況がわからないので、障がい者から声をかけることが難しいため、こちらから声がけする必要があります。

・ 指示語は使わない。

「あちら」「これ」などの指示語は、「どちらか」「どれか」わかりません。「2歩前」など具体的に説明します。場合によっては相手の了解を得た上で、手を添え、物に触れてもらい説明します。

◇ 点字と音声

点字は指で触って読む文字です。視覚障害のある方が、必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を使用されるのは1割で、残りの9割の方は、主に音声や拡大文字により情報を得ています。文字情報を音声にする方法としては、補助者による代読やパソコンの音声読み上げソフトを用いるほか、文書内容をコード情報に変換して印刷した物を活字文書読み上げ装置を使って音声化する方法もあります。

◆ 聴覚障害・言語障害のある方

聴覚障害のある方の中には、全くきこえない方ときこえにくい方がいらっしゃいます。さらに、言語障害を伴う方とほとんど伴わない方がいらっしゃいます。また、言語障害のある方は、その原因によって、聴覚障害を伴うことがあります。

〈 主な特徴 〉

・外見からわかりにくい

外見から聞こえないことがわかりにくいため、挨拶や話しかけたのに返事がないなどと誤解されやすいことがあります。

・視覚を中心に情報を得ている

文字や図など視覚を中心に情報を入手しています。

相手の口元や表情を見て話そうとしていることや状況を判断することがあります。

・声に出して話せても聞こえているとは限らない

聴覚障害のある方には声を出して話せる方もいらっしゃいますが、相手の声は聞こえていない場合があります。

・補聴器をつけても会話が通じるとは限らない

補聴器を付けている方もいらっしゃいますが、補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話しの内容を補っている方もいらっしゃいます。

【コミュニケーションの留意点】

・コミュニケーション方法を確認する。

会話には、手話、指文字、筆談、口話・読唇などの方法があります。人によりコミュニケーション方法は異なるので、どのような方法によれば良いか、本人の意向を確認します。

[手話]・・・手指の形や動きで表現し、目で読むコミュニケーション手段です。

[指文字]・・・指の形で「あいうえお～」を一文字ずつ表すものです。

[筆談]・・・メモ用紙や簡易筆談器などに、文字を書いて伝える方法です。パソコンや携帯電話の画面上で言葉のやりとりする方法もあります。

[口話・読唇]・・・相手の口の動きを手がかりに話を読み取る方法です。口の動きが分かるよう正面からはっきり・ゆっくり話すことが必要です。口の形が似ている言葉は区別がつかないので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補います。

・聞き取りにくい場合は確認する。

言語障害がある人への対応では、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい内容を確認します。

◆ 肢体不自由のある方

肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢を切断している方、機能障がいのある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性麻痺の方などがいらっしゃいます。このような方の中には、書類の記入など細かい作業が困難な方、身体に麻痺のある方、自分の意志に関係なく身体が動く不随意運動を伴う方などがいらっしゃいます。また、病気や事故で脳が損傷を受けた方の中には、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さ等を伴う方もいらっしゃいます。

（主な特徴）

・移動に制約のある人もいる

下肢に障がいのある方では、ドアの開閉、高い場所や低い場所の物の取得、段差や階段のある場所などでは、一人で進めない方がいらっしゃいます。

歩行が不安定で転倒しやすい方もいらっしゃいます。

車椅子を使用されている方では、高いところに手が届きにくく、床の物は拾いにくいです。

・文字の記入が困難な方もいる

手に麻痺や筋力低下のある方や不随意運動を伴う方などでは、文字を記入することや狭いスペースに記入することが困難な方もいらっしゃいます。

・話すことが困難な人もいる

脳性麻痺の方の中には、発語の障がいに加え、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意志を伝えるににくい方もいらっしゃいます。

・体温調節が困難な人もいる

脊髄を損傷された方は、手足が動かないだけでなく、感覚がなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難な方もいらっしゃいます。

【コミュニケーションの留意点】

・車いすの方の視線に合わせる。

車いすを使用されている場合、立った姿勢で話すと上から見下ろされる感じがして、身体的・心理的に負担になるので、少しかがんで同じ目線で話すようにします。

・聴き取りにくい場合は確認する。

聴き取りにくいときは、分かったふりをせず、一語一語確認するようにします。

・子ども扱いしない。

言葉がうまくしゃべれない方に対して子どもに対するような言葉遣いや接し方をしないようにします。

◆ 内部障害のある方

内部障害とは、内臓機能の障がいであり、身体障害者福祉法では、心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能及び肝機能の7種類の障がい定められています。

【心臓機能障害】

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障がいで、ペースメーカー等を使用している方もいらっしゃいます。

【呼吸器機能障害】

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障がいで、酸素ボンベを携帯している方や人工呼吸器を使用している方もいらっしゃいます。

【じん臓機能障害】

腎機能が低下した障がいで、人工透析のため定期的に通院している方もいらっしゃいます。

【ぼうこう・直腸機能障害】

膀胱疾患や腸管の通過障がいで、腹壁に新たな排泄口(ストマ)を造設している方もいらっしゃいます。

【小腸機能障害】

小腸の機能が損なわれた障がいで、食事を通じた栄養維持が困難なため、定期的に静脈から輸液の補給を受けている方もいらっしゃいます。

【ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能障害】

H I Vによって免疫機能が低下した障がいで、抗ウイルス剤を服薬している方です。

〈 主な特徴 〉

・外見からわかりにくい

外見からは分からないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

・疲れやすい

障がいのある臓器だけではなく全身の機能が低下している場合があり、体力がなく、疲れやすい状況になりがちで、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

・携帯電話の影響が懸念される方もいる

心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方は、携帯電話からの電磁波の影響を受けると誤作動するおそれがあるので配慮を必要とします。

・タバコの煙が苦しい方もいる

呼吸器機能障がいのある方で、タバコの煙が苦しい方もいらっしゃいます。

・トイレに不自由されている方もいる

ぼうこう・直腸機能障がいで人工肛門・人工ぼうこうを使用している方(オストメイト)は、排せつ物を処理できるオストメイト用トイレを必要とします。

※ 庁舎内のオストメイトトイレのある場所を把握しておきます。

【コミュニケーションの留意点】

・負担をかけない対応を心がけます。

外見からは判断しにくいいため、内部障がいのある方であると把握して対応することは難しいことですが、不便さを抱えている方の存在を念頭におき、症状や体調に応じて、対応して欲しい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

・風邪をひいているときはうつさないようにします。

体力の低下により感染しやすくなるので、職員が風邪をひいているときは他の職員に替わってもらいなどの対応を心がけます。

◆ 知的障害のある方

先天的又は発達時期において脳に何らかの障がいが生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。重度の障がいのため、常に支援者を要する人もいますが、周囲の理解のもとで就労している方もいらっしゃいます。

〈 主な特徴 〉

- ・複雑な話や抽象的な表現は理解しにくい
- ・読み書きや計算が苦手な人もいる
- ・人に話しかけることや自分の意見を言うことが苦手な方がいる

初対面の人とのコミュニケーションや急激な状況変化に対応することが難しい場合があります。

・特定の行動に執着することがある

ひとつの行動に執着する方や同じ質問を繰り返す方もいらっしゃいます。また、質問に対してオウム返しになる人もいらっしゃいます。

【コミュニケーションの留意点】

・短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。

一度に多くの情報を与えても混乱するので、短い文章で説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。

・具体的に分かりやすく説明します。

案内板や説明資料には、漢字にふりがなをふるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。

・子ども扱いしない。

成人の方の場合は、子どもに対するような接し方をしないようにします。

・穏やかな口調で話す。

きつい調子で話されると怒っているように感じることもあるため、穏やかな口調で話します。

・本人の意思確認が必要。

同伴者と行動している場合でも、同伴者の意見だけでなく本人に対する意思確認も必要です。

◆ 発達障害のある方

発達障害は、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害(LD)、注意欠陥・多動性症候群(ADHD)等、脳機能の障がいであって、通常低年齢において症状が発現するものです。自閉症には、知的障害を伴う場合と伴わない場合(高機能自閉症)とがあります。

【広汎性発達障害(自閉症)】

相手とのやりとりや相手の意図、感情を読み取ることが苦手です。言葉の発達の遅れ、オウム返しや自分の関心事だけ話すなどコミュニケーションの障がいがあります。興味の偏りと決まりきったパターンへの固執が特徴です。

【高機能広汎性発達障害(アスペルガー症候群・高機能自閉症)】

知的には標準またはそれ以上ですが、自閉症と同じ兆候があります。コミュニケーション障がいはあるものの、言葉の遅れがないことが特徴です。

【学習障害(LD)】

知的には標準またはそれ以上ですが、学力の著しい偏り(読み、書き、計算などの一部だけができない)があります。普段の生活には問題がなく学習面においてのみ障がいが起こることが特徴です。

【注意欠陥多動性障害(ADHD)】

注意力・集中力がなく、多動で落ち着きがありません。衝動的で思いついたらすぐ行動に移してしまいます。コミュニケーションが苦手ですが、人との交流を求める場合もあります。

〈 主な特徴 〉

- ・外見からは分かりにくい
- ・相手の言ったことを繰り返す時は、相手が言っていることが理解できていないことが多い
- ・遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい
- ・相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいる
- ・順序立てて理論的に話すことが苦手な方もいる
- ・関心のあることばかり一方的に話す方もいる

【コミュニケーションの留意点】

- ・短い文章で「ゆっくり」「ていねい」「繰り返し」説明します。
- ・抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に文字や絵を用いて説明します。
- ・穏やかな口調で声をかけます。

◆ 精神障害のある方

精神障害のある方は、統合失調症、躁うつ病(気分障害)、うつ病、てんかん、アルコール依存症等の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている方です。適切な治療や服薬と周囲の配慮があれば、症状をコントロールできるため、多くの方は地域で安定した生活を過ごしていらっしゃいます。

【統合失調症】

幻覚、思考障害、感情や意欲の障がいなど、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ、正しい判断が困難になりがちで、対人関係が難しくなるなど様々な生活障がいを引き起こしますが、服薬によりこれらの症状を抑えることもできます。

【気分障害】

うつ病：気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味が持てなくなり、日常生活に支障が現れます。
双極性障害：鬱状態と躁状態が出現する病気です。躁状態では多弁になり、ちょっと口をはさ（躁うつ病）むだけで怒り出すことがあります。ひどくなると「超能力がある」などの誇大妄想に発展します。

【てんかん】

脳の神経の一部が活発に活動しすぎるため、発作が現れる病気です。発作には全身のけいれんがある方やボーッとしている発作などいろいろなパターンがあります。ただし、服薬によって多くの方は発作が起こらないようにコントロールされています。

脳性麻痺や知的障害のある方などでてんかんを併せ持っている方もいらっしゃいます。

【人格障害】

物事の見方や関わり方が極端に偏っていて柔軟性がなく、問題に対して適切に対処できないために、家族、友人、職場の同僚と良好な関係を持つことができないことを特徴としています。

【パニック障害】

不安神経症の不安発作とも呼ばれ、緊張や動悸、呼吸困難など「発作がおきるのでは」「このまま死んでしまうのでは」などの激しい不安に急に襲われること(パニック発作)を繰り返す疾患です。

【高次脳機能障害】

交通事故などの頭部外傷や脳出血・脳梗塞などの脳血管疾患、病気により脳に損傷が見られ、「言葉」「思考」「記憶」など脳の一部に障がい起きることを特徴としています。

〈 主な特徴 〉

- ・ ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な人が多い
- ・ 外見からは分かりにくく、障がいについて理解されず孤立している方もいる
- ・ 精神障害に対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多い
- ・ 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいる
- ・ 学生時代の発病や長期入院のため、社会生活に慣れていない方もいる
- ・ 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もある
- ・ 何度も同じ質問をくり返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す人もいる

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 穏やかな口調で声をかけます。
- ・ 不安を感じさせないような穏やかな対応をします。

◆ 難病を原因とする障害のある方

難病とは、原因不明で治療方法が未確立で、かつ後遺症を残すおそれがある疾病で、経過が慢性にわたることから、本人や家族に経済的・身体的・精神的負担が大きくなります。

難病の方は、体調の変動が激しく、座ったり横になることが多く、ストレスや疲労により症状が悪化しやすく、定期的な通院が必要であることから、生活を送る上で困難を抱えています。

〈 主な特徴 〉

・ 外見からはわかりにくい

外見からはわからないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的ストレスを受けやすい状況にあります。

・ 体調の変動が激しい

午前中は体調が悪くても夕方になると良くなるなど、一日の中でも体調の変動があります。特に、ストレスや疲労により症状が悪化することがあります。

【コミュニケーションの留意点】

・ 負担をかけない対応を心がけます。

症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

2 場面ごとの合理的配慮の例

◆ 庁内での案内

来庁する人の障がいの有無や種類は明確ではないため、来庁者の中には障がい者も含まれていることを念頭において対応します。

【 共通の配慮 】

- ・ 入口や受付付近で困っているような方を見かけたら、「どうされましたか」「何かお手伝いすることはありますか」と声がけをします。
- ・ 声がけは、介助の人ではなくできる限り本人に対して行います。(誘導が必要かどうか)
- ・ 目的の場所までの案内の際、歩行速度に留意します。
- ・ 説明に対する理解が困難な方には、「明確に」「ゆっくりと」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ・ ドアの開閉が困難な方には開閉を手伝います。
- ・ 案内板は、必要により大きな文字にしたり、漢字にふりがなを付けます。
- ・ 障がい者用駐車場には障がい者用駐車場と分かるように表示し、目的外の利用がされないように注意を促します。一方、障がい種別や本人の事情によっては障がい者用駐車場を必要とされ

ない場合もあるので、「障がいのある方＝障がい者用駐車場に駐車する」という固定観念をもたず、本人の希望や状況に応じ柔軟に対応します。

- ・廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたすような荷物等を置かないようにします。

【 障がい種別の配慮 】

視覚障害のある方の場合

- ・職員であること及び名前を名乗った上で、どの窓口に行こうとしていらっしゃるのか確認し、必要に応じ誘導します。待つ必要がある場合は、いす等に案内し順番が来たら声をかけて知らせます。
- ・移動を介助する場合は、肘や肩又は手首を握ってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。階段の手前では止まり、「階段です。上りです（下りです）」と声をかけます。
- ・盲導犬を同伴している方は、左手にハーネス（胴輪）を握り、自主的に行動しますので、相手から尋ねられた事柄に答えるということが介助の基本となります。通常は相手の右後ろに位置し、落ち着いた声でゆっくりと話しかけます。
- ・歩行時に介助が必要な場合、相手の左側に盲導犬がいるので、相手の右側に立ち、左肘又は左肩につかまってもらいます。右手にハーネスを握っている場合はこの逆です。
- ・階段では、盲導犬は手前で止まって主人に知らせますので、階段のある方向や上りか下りかを教えます。介助者は右後ろについて、同じように上り下りします。

■盲導犬には以下のことを守りましょう。

- ・声をかけない
- ・さわらない
- ・食べ物を与えない
- ・ハーネスにさわらない

〈 身体障害者補助犬 〉

身体障害者補助犬とは、目や耳や手足に障がいのある方の生活をお手伝いする「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」のことです。障がいのある方のパートナーであり、ペットではありません。

公共の施設や交通機関、不特定多数の方が利用するデパートやホテル、レストラン等の民間施設等でも、身体障害者補助犬が同伴できるようになりました。

聴覚障害のある方の場合

- ・お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認の上で、用件を尋ね、案内します。
- ・筆談で対応できるようメモ用紙を準備します。
- ・障がい福祉課配置の手話通訳者を手配します。

肢体不自由（車いす使用者）のある方の場合

- ・段差がある場合に、本人の意向を確認してキャスター上げの補助や携帯スロープなどで移動を支援します。
- ・少しかがんで目線が合う高さで話をします。
- ・窓口には車いすの入るスペースを確保するなど利用しやすい工夫をします。
- ・車いす使用者にとって車いすは身体の一部のように感じているので、誘導介助の場合は、必ず本人の意向を確認してから誘導介助します。

肢体不自由（歩行困難、立っていることが困難な人）のある方の場合

- ・いすのある場所に案内し、職員がそこで用件を聞きます。

◆ 来客・窓口対応

【 差別的取扱いの禁止 】

- ・障がいを理由に窓口対応を拒否してはいけません。
- ・障がいを理由に順序を後回しにしてはいけません。
- ・障がいを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供などを拒んではいけません。
- ・障がいを理由に来庁の際に付き添い者の同行を条件にしたり、特に支障がないにも関わらず、付き添い者の同行を拒んだりしてはいけません。

【 共通の配慮 】

- ・相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- ・話が的確に伝わるように「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。
- ・必要に応じて、絵・図・写真などを使って説明します。
- ・ポイントを明確に、専門的な用語を避け、わかりやすい言葉で説明します。
- ・書類の記入をする際、戸惑いを見せていたら「お手伝いしましょうか」などと声をかけます。
- ・視覚がい者や肢体不自由などで自筆が困難な場合は、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。
- ・順番を長時間待つとパニックを起こすような場合は、周囲の理解を得て手順を入れ替えます。
- ・他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により不随意の発声等がある場合は、本人に説明の上、周囲の理解を得て手順を入れ替えます。

【 障がい種別の配慮 】

視覚障害のある方の場合

- ・職員であること及び名前を名乗った上で、伝えたい内容をわかりやすく説明します。
- ・書類については必要な部分を読み上げます。読むときは、要点をまとめて読むのか原文をそのまま読むのかを事前に説明します。
- ・代筆した場合は、その内容を読み上げ確認してもらいます。
- ・色覚障害のある人に資料を提示する場合は、色の違いでしか区別できないような文字や図等を作成しないようにします。色の違いで区別する場合でも、色覚障害のある人が判別しづらい色づかいを避けます。(例：明度の似た寒色系及び暖色系の色の並びを避ける)

聴覚障害のある方の場合

- ・お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し用件を伺います。
- ・筆談で対応できるようメモ用紙を準備します。
- ・障がい福祉課配置の手話通訳者を手配します。

肢体不自由（車いす使用者）のある方の場合

- ・自由に閲覧できる場合でも配架棚の高いところに置かれている書類等を取って渡します。

口頭での説明では理解が難しい方の場合

- ・説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要により漢字にふりがなを付けます。

同じ話を何度も繰り返す人、つじつまの合わない話をする方の場合

- ・話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。
- ・相手が声の調整ができず大きい声で話しても、落ち着いた雰囲気に対応することを心がけます。
- ・相談内容を箇条書きにし、内容を相互で確認したうえで相手に渡します。次回までに準備して欲しいことがあれば、アンダーラインを引くなどして課題を明確にします。

◆ 一般市民を対象とした案内やイベント等の開催

【案内・通知】

- ・聴覚障害がある可能性を念頭においた対応として、問い合わせ先にはできるだけ電話番号のほかFAX番号や電子メールアドレスなどを記載します。

【参加申し込み】

- ・障がいがあることを理由に、説明会、シンポジウム等の出席を拒んではいけません。
- ・事前に参加申し込みを受ける場合は、電話、郵送、ファックス、Eメールなど、できる限り複数の手段で受けるようにします。
- ・申込書の様式において、備考欄や空欄を設けるなどして障がい者が参加するに当たって必要なことが記入できるように配慮します。又、希望するサービス（介助の要否、手話通訳、要約筆記、拡大文字資料、点字資料、ふりがな付き資料、車いす使用者、身体障がい者駐車スペース、その他）を選択できるような欄を設けるように配慮します。

【会場内設営】

- ・階段や段差がある場合、板による簡易スロープを設置するなどの応急措置や、係員が車いすを持ち上げたり、歩行介助するなどの人的支援の可否を検討します。
- ・広い会場で手話通訳者等を配置する場合は、必要により聴覚障がい者の座席を前方に指定します。

参 考 資 料 1 障がい者に関するマーク

名 称	概 要 等
<p>【障害者のための国際シンボルマーク】</p> 	<p>障がい者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。</p> <p>駐車場などでこのマークを見かけた場合には、障がい者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いいたします。</p> <p><u>※このマークは「すべての障がい者を対象」としたものです。</u></p> <p>特に車椅子を利用する障がい者を限定し、使用されるものではありません。</p>
<p>【盲人のための国際シンボルマーク】</p> 	<p>世界盲人会連合で1984年に制定された盲人のための世界共通のマークです。</p> <p>視覚障がい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。</p> <p>このマークを見かけた場合には、視覚障がい者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いいたします。</p>
<p>【聴覚障害者を表示する国際シンボルマーク】</p> 	<p>世界ろう連盟(WFD)が定めた世界共通の国際シンボルマークです。</p> <p>1980年に一般に紹介されてから、いくつかの国で定期刊行物やポスターに使用されたり、ろう者が通訳その他のサービスを受けられる場所で使用されます。</p>
<p>【耳マーク】</p> 	<p>聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークです。また、窓口等に掲示されている場合は、聴覚障がい者へ配慮した対応ができることを表しています。</p> <p>聴覚障がい者は見た目には分からないために、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。</p> <p>このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない・聞こえにくい」ことを理解し、コミュニケーションの方法等への配慮について御協力をお願いします。</p>
<p>【ほじょ犬マーク】</p> 	<p>身体障害者補助犬法の啓発のためのマークです。</p> <p>身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。「身体障害者補助犬法」において、公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設は、身体障がいのある人が身体障害者補助犬を同伴するのを受け入れる義務があります。補助犬を同伴することのみをもってサービスの提供を拒むことは障がい者差別に当たります。</p> <p>補助犬を同伴していても使用者への援助が必要な場合があります。使用者が困っている様子を見かけたら、積極的にお声かけをお願いします。</p>

名 称	概 要 等
<p>【オストメイトマーク】</p> 	<p>人工肛門・人工膀胱を造設している人(オストメイト)のための設備(オストメイト対応のトイレ)があること及びオストメイトであることを表しています。</p> <p>オストメイト対応のトイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。</p> <p>このマークを見かけた場合には、身体内部に障がいのある障がい者であること及びその配慮されたトイレであることを御理解の上、御協力をお願いします。</p>
<p>【ハート・プラス マーク】</p> 	<p>「身体内部に障がいがある人」を表しています。身体内部(心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能)に障がいがある方は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。</p> <p>内部障害の方の中には、電車などの優先席に座りたい、障がい者用駐車スペースに停めたい、といったことを希望していることがあります。</p> <p>このマークを着用されている方を見かけた場合には、内部障害への配慮について御理解、御協力をお願いいたします。</p>
<p>【障害者雇用支援マーク】</p> 	<p>公益財団法人ソーシャルサービス協会が障がい者の在宅障がい者就労支援並びに障がい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。</p> <p>障がい者の社会参加を理念に、障がい者雇用を促進している企業や障がい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。そのような企業がどこにあるのか、障がい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、障がい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。</p>
<p>【「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク】</p>  <p>(社会福祉法人日本視覚障害者団体連合推奨マーク)</p>	<p>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がい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。</p> <p>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、サポートをしてください。</p> <p>※駅のホームや路上などで視覚に障がいのある人が危険に遭遇しそうな場合は、白杖により SOS のシグナルを示していなくても、声をかけてサポートをお願いします。</p>

名 称	概 要 等
<p>【身体障害者標識】</p> 	<p>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。</p> <p>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。</p>
<p>【聴覚障害者標識】</p> 	<p>聴覚障害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、義務となっています。</p> <p>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。</p>
<p>【手話マーク】</p> 	<p>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着けるビブスなどに掲示することもできます。</p> <p>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。</p>
<p>【筆談マーク】</p> 	<p>耳が聞こえない人、音声言語障がい者、知的障がい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着けるビブスなどに掲示することもできます。</p> <p>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。</p>
<p>【ヘルプマーク・ヘルプカード】</p> 	<p>ヘルプマークは援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない方々が、周囲の方に援助や配慮を必要としていることを知らせることができるマークです。</p> <p>ヘルプカードは、障がいのある方が携帯し、いざという時に必要な支援や配慮を周囲の人達にお願いするためのカードです。</p> <p>ヘルプマークやヘルプカードを身につけた方を見かけた場合は、電車内で席をゆずる、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ねがいます。</p> <p>配布は市の障がい福祉課、分庁舎の市民生活課及び脇野沢庁舎総合課窓口で行います。</p>

参考資料2 用語解説

この用語解説は、本要綱(マニュアル)に使用している言葉のうち、専門用語などの一般に分かりづらいものに解説をつけたものです。

- ◆ 財・サービス(P. 3)： 金融用語であり、財とは、衣服、食べ物、住居、家電製品、車などの、目にみえる有形の商品の事です。一方、サービス(用役)とは、人が手助けしてくれる行為で、目に見えない無形の商品の事です。
- ◆ 暗喩(P. 4)： 隠喩とも言い、たとえるものとたとえられるものを示し、「～のようだ」などを使わない言い方の事です。例「母は我が家の太陽だ。」

※ 本マニュアルにおいては、法律名や法律・条例等で使用されている用語等の固有の名称を除き、「障害」から「障がい」へ表記の変更を行っています。