

障がいのある人への対応マニュアル

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



南部町

「障がい」の表記について

「障害」の「害」の字は、「有害」「公害」などマイナスのイメージが強く、表記を改めるべきとの意見があります。表記を改める必要はないとの意見もあるのですが、不快と感じる人がいるのであれば、人権尊重の観点から、法令や条例等を除き、本要領においては「障がい」と表記しています。

障がいのある人への対応マニュアル

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

目 次

第1 趣旨

- 1 職員 1
- 2 法が定める障がいを理由とする差別の禁止 1

第2 障がいを理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮

- 1 法が対象とする障がいのある人 2
- 2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方 2
- 3 合理的配慮の基本的な考え方 3
- 4 環境の整備 7
- 5 委託や指定管理事業者への対応 7

第3 理解の促進のための研修 7

第4 障がいの特性とコミュニケーションの留意点

- 1 視覚障がい 8
- 2 聴覚障がい 9
- 3 肢体不自由 10
- 4 内部障がい 11
- 5 知的障がい 12
- 6 精神障がい 14
- 7 発達障がい 14
- 8 難病を原因とする障がい 15

第5 場面ごとの合理的配慮の例

- 1 庁内での案内 16
- 2 来客・窓口対応 17
- 3 一般町民を対象とした講演会やイベント等の開催 19

第6 理解の促進のための研修 21

第7 障がいを理由とする差別に関する相談体制の整備 21

第8 対応要領の見直し 21

第1 趣旨

この職員対応要領（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、南部町が事務又は事業を行うに当たり、法第7条に規定する事項に関し、南部町職員（臨時職員を含む。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。

1 職員

職員とは、次の各号の組織に所属する職員及び南部町会計管理者をいう。

- (1) 南部町課設置条例第1条に規定する課
- (2) 南部町出納室
- (3) 南部町行政組織規則第18条に規定する出先機関
- (4) 南部町教育委員会の事務局の組織に関する規則第3条に規定する課
- (5) 南部町立学校給食センター
- (6) 南部町公民館条例第2条に規定する公民館
- (7) 南部町名川B&G海洋センター
- (8) 南部町民体育館
- (9) 南部町議会事務局
- (10) 南部町選挙管理委員会事務局
- (11) 南部町監査委員（書記に限る）
- (12) 南部町固定資産評価審査委員会（書記に限る）
- (13) 南部町農業委員会事務局

2 法が定める障がいを理由とする差別の禁止

■障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

（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^{*1}の除去を必要としている旨の意思の表明があつた場合において、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、基本方針に即して、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)

《留意事項》

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)と同条第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種類がある。

第2 障がいを理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮

職員は、その事務又は事業を行うに当たっては、以下の基本的な考え方を踏まえて、障がいを理由とした不当な差別的取扱いにより、障がいのある人の権利利益を侵害することのないようにするとともに、社会的障壁の除去について合理的配慮を適切に行うものとする。

1 法が対象とする障がいのある人

身体障がい、知的障がい、精神障がい(発達障がいを含む)その他の心身の機能の障がい(以下「障がい」という。)のある人であって、障がい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人。

《留意事項》

対象となる障がいのある人は、障害者手帳の所持者に限られない。また、特に障がいのある女性は、障がいに加えて女性であることにより、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があること、また、障がいのある児童には、障がいのある成人とは異なる支援の必要性があることに留意する。

※1 「社会的障壁」とは、障がいのある人にとって、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、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

- ・ 事物(通行や利用しにくい施設・設備や、音声案内・点字・手話通訳の欠如など)
- ・ 制度(利用しにくい制度など)
- ・ 慣行(障がいのある人の存在を考慮しない習慣や文化など)
- ・ 観念(障がいのある人に対する偏見、誤解、差別的な意識など)

2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由として^{※2}、財・サービスや各種機会の提供を拒否、場所・時間帯などを制限、障がいのない人に対しては付さない条件を付けることなどによる、障がいのある人の権利利益を侵害することを禁止する。

《留意事項》

(1) 不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、事務又は事業について諸事情が同じ障がいのない人と比較して、障がいのある人を不利に扱うこと。

したがって、障がいのある人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。

(2) 「正当な理由」の判断の視点

ア 当該取扱いが、客観的に見て正当な目的の下に行われ、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は正当な理由に相当する。

正当な理由があると判断した場合には、障がいのある人にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

イ 正当な理由に相当するか否かについては、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障がいのある人、第三者の権利利益（安全の確保、財産の保全、損害発生防止など）及び町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。

■不当な差別的取扱いの例（例示であり、記載した具体例に限られるものでない）

- ① 視覚障がいのある人が施設を利用する時に、盲導犬の同伴を断る。
- ② イベント会場で、電動車いすを使用していることを理由に入場を拒否する。
- ③ 障がいを理由に窓口対応を拒否する。
- ④ 障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
- ⑤ 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等を拒む。
- ⑥ 障がいを理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- ⑦ 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、障がいがあること

^{※2} 「障がいを理由として」とは、障がいを直接の理由とする場合と、障がいそのものではないが、車いす等の福祉用具の利用や盲導犬・介助犬・聴導犬の同行等のような障がいに関連する事由を理由とする場合も含まれる。

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たり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりする。

■ **不当な差別的取扱いには当たらない例**

- ① 障がいのある人を優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
- ② 合理的配慮の提供による障がいのない人との異なる取扱い
- ③ 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のある人に障がいの状況等を確認すること。

3 合理的配慮の基本的な考え方

事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障がいのある人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^{※3}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、障がいのある人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である。

合理的配慮は、障がいのある人が受ける生活のしづらさは心身の機能の障がい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する「社会モデル」の考え方を踏まえたものである。

《留意事項》

- (1) 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。
- (2) 障がいのない人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。
- (3) 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。
- (4) 障がいの特性や具体的場面・状況に応じて異なり、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。
- (5) 提供する合理的配慮の内容については、相手方と代替措置も含め十分なコミュニケーションを図り、合理的配慮の提供義務を果たせるようにすることが必要である。
- (6) 「過重な負担」の判断の視点

※3 「意思の表明」とは、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の必要な手段（通訳を介するものを含む）により伝えられるもの（障がいのある人の家族、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）。

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を損なうことなく、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。過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある人にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

ア 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）

イ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

ウ 費用・負担の程度

■社会モデルとは

障がいのある人が日常生活又は社会生活において受ける制限（生活のしづらさ）は、心身の機能の障がいだけでなく、むしろ障がいがあることが考慮されずに作られた社会の仕組みや社会的な障壁に原因があるとする考え方。

従来、障がいのある人が日常生活又は社会生活において受ける制限は、個人の病気や外傷等（機能障害）に原因があると考えられた（医学モデル）。このため、障がいのある人への対応は、この制限の原因となる機能障害を治療やリハビリ等によって軽減させることが必要であるとし、専門の福祉施設などに保護して必要な治療やリハビリ等を受けさせることに重点が置かれてきた。

一方で、このような施策は、障がいのある人を地域社会から排除する社会環境の形成につながり、その結果、様々な社会の仕組みが障がいのある人の存在を考慮しないで作られるようになったとの指摘がある。

今日では、障がいのある人を地域社会から排除せず、共生する社会（「ソーシャル・インクルージョン（誰をも排除しない社会）」）を目指すことが社会福祉の基本理念になっており、国連総会における「障害者権利条約」の採択によって社会モデルの考え方が国際ルールとなり、障害者基本法にもこの考え方が取り入れられた。

■合理的配慮（代替措置を含む）の例

（物理的環境への配慮の具体例）

① 建物に入るに当たり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する。又は、建物入口の段差を解消する携帯スロープを設置する。

代替措置の例：携帯スロープを用意できない場合、人力で持ち上げる。

② 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

置を分かりやすく伝える。

- ③ 目的の場所までの案内の際に、障がいのある人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、障がいのある人の希望を聞いたりする。
- ④ 障がいの特性により、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。
- ⑤ 疲労を感じやすい障がいのある人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、障がいのある人に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。
- ⑥ 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のある人に対し、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。

(意思疎通の配慮の具体例)

- ① 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する。
代替措置の例：手話通訳が実施できない場合に、筆談や身振りでの対応、図や表示物を使用しての説明が可能か検討する。
- ② 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う。
- ③ 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際は、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。
- ④ 意思疎通が不得意な障がいのある人に対し、絵カードやメモを活用して意思を確認する。
- ⑤ 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。
- ⑥ 比喩表現等が苦手な障がいのある人に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- ⑦ 知的障がいのある人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。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る。
- ⑧ 町民を対象とする町主催行事に、希望に応じて手話通訳者及び要約筆記者を配置する。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- ① 順番を待つことが苦手な障がいのある人に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- ② 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

障がいのある人の順番が来るまで別室や席を用意する。

- ③ 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する。
- ④ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ⑤ 庁舎の敷地内の駐車場等において、障がいのある人の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がいのある人専用とされていない区画を専用の区画に変更する。
- ⑥ 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、障がいのある人に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。
- ⑦ 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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。

4 環境の整備

合理的配慮を必要とする障がいのある人が多数見込まれる場合、障がいのある人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る。

■事前の環境整備の例

- ① 建物出入口へのスロープの設置工事
- ② 一定規模以上の町主催行事における手話通訳者及び要約筆記者の配置
- ③ 車いすを使用する人の窓口手続等のため、書類を書きやすい高さのテーブル等を用意する。望ましい高さは70～75センチメートル。

5 委託や指定管理事業者への対応

委託や指定管理等により事務事業を行うときは、提供される合理的配慮の内容に町との大きな差異が生ずることにより障がいのある人が不利益を受けることのないよう、事業者が当該分野において主務大臣が示す対応指針（ガイドライン）に則って適切に対応するとともに、その業務に従事する従業員が、適切な対応（不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供）を行うよう必要な措置を講ずるものとする。

第4 障がいの特性とコミュニケーションの留意点

障がいの種類は同じでも程度や症状は一人ひとり様々で、また、複数の障がいを併せ持つ場合もあります。したがって、そのニーズも多様であるため、画一的ではなく、柔軟に対応することが重要です。

1. 視覚障がい

視覚障がいは、視力、視野（見える範囲）、色覚（色の判別）などの障がいで、文字の読み取りや慣れない場所で移動することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

視覚障がいのある人の中には、全く見えない人と見えづらい人とがいます。見えづらい人の中には、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（視野の一部が欠けていたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの人がいます。また、特定の色が分かりにくい人もいます。

■主な特徴

①一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^{*4}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。

②音声を中心に情報を得ている

目からの情報を得にくいため、音声や手で触ることで情報を入手しています。

③文字の読み書きが困難

文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい人が多いです。

④聴覚障がいをあわせ持つ「盲ろう」の人もいる

■コミュニケーションの留意点

①こちらから声をかける

周りの状況が分からないため、相手から声をかけられなければ会話が始められないことがあります。また、知っている相手でも声だけでは分からないことがあります。

②指示語は使わない

^{*4} 視覚障がいのある人が歩行するときに使う道具。地面に杖の先を触れさせながら歩くことで、障害物や段差、路面の変化を知らせてくれるだけでなく、車の運転手、自転車、歩行者などに視覚障がいのある人であることを知らせ、注意喚起を行う。

「こちら」「あちら」「これ」「それ」などの指示語では「どこか」「何か」分かりません。場所は「30センチ右」「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」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。

③点字と音声

点字は、指先で触って読む文字です。視覚障がいのある人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割の人は、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（代筆）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もの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。

2. 聴覚障がい

音を聞いたり、感じる経路に何らかの障がいがあり、話し言葉を聞き取ったり、周囲の音から状況を判断することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

聴覚障がいのある人の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人とがいます。さらに、言語障がいを伴う人とほとんど伴わない人とがいます。

■主な特徴

①外見から分かりにくい

外見からは聞こえないことが分かりにくいいため、あいさつしたのに返事をしないなどと誤解されることがあります。

②視覚を中心に情報を得ている

音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。

③声に出して話せても聞こえているとは限らない

聴覚障がいのある人の中には声を出して話せる人もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。

④補聴器をつけても会話が通ずるとは限らない

補聴器をつけている人もいますが、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の内容を補っている人もいます。

■コミュニケーションの留意点

①コミュニケーション方法を確認する

聴覚障がいのある人との会話には、手話、指文字、筆談^{※5}、口話（声を出して話をすること）、読話（相手の口の動きを見て話を読み取ること）などの方法があります。人によってコミュニケーションの方法は異なるので、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。

②聞き取りにくい場合は確認する。

言語障がいのある人への対応は、言葉の一つひと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ったりして内容を確認します。

3. 肢体不自由

手足や体幹の運動や動作の障がいのため、起立や歩行、物の持ち運びが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢に切断や機能障がいのある人、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な人、脳性麻痺の人などがいます。これらの人の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な人、立ったり歩行したりすることが困難な人、身体に麻痺がある人、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う人などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用する人、義足を使用する人、電動の車椅子を使用する人などがいます。また、病気や事故で脳が損傷を受けた人の中には、身体の麻痺や機能障がいに加えて、言葉の不自由さや記

※5 筆談のコツ

①要旨だけを簡単にまとめる

一字一句でいねいに書くより、必要なことだけを簡単にまとめて書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。

○ <良い書き方の例>

調べるのに、約10分かかります。

× <悪い書き方の例>

只今込み合っておりますので、お調べするのに、約10分程かかります。

②抽象的な言葉や二重否定は使わない

抽象的な言葉や二重否定を使うと、誤解を招くことがあります。遠まわしな言い方は避け、簡潔にまとめると言いたいことが伝わります。

○ <良い書き方の例>

資料をお渡しするのに、約30分かかります。

× <悪い書き方の例>

資料をお渡しできないわけではないのですが、用意するのに時間がかかります。

憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う人もいます。

■主な特徴

①移動に制約がある人もいる

下肢に障がいのある人では、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない人がいます。また、歩行が不安定で転倒しやすい人もいます。

車椅子を使用している人は、高い所には手が届きにくく、床の物は拾いにくいです。

②文字の記入などが困難な人もいる

手に麻痺のある人や脳性麻痺で不随意運動を伴う人などは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入したりすることが困難です。

③体温調節が困難な人もいる。

脊髄を損傷された人は、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。

④話すことが困難な人もいる

脳性麻痺の人の中には、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、自分の意思を伝えにくい人もいます。

■コミュニケーションの留意点

①車いすを使用している人の視線に合わせる

車椅子を使用されている場合、立った姿勢で話される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。

②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。

③子ども扱いしない

言葉をうまく話せない人に対して、子どもに対するような接し方をしないようにします。

4. 内部障がい

内臓の機能の異常や喪失のため、継続的な医療ケアが必要など、様々な生活のしづらさを抱えています。

内部障がいとは、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、じん臓機能、呼吸器機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス

ス（H I V）による免疫機能、肝臓機能の7種類の機能障がい定められています。

■主な特徴

①外見から分かりにくい

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。

②疲れやすい

障がいのある臓器だけでなく、全身の状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立ったりしているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

③携帯電話の影響が懸念される人もいる

心臓機能障がいと心臓ペースメーカーを埋め込んでいる人は、携帯電話から発せられる電磁波等の影響を受けると誤作動するおそれがあるので、配慮が必要です。

④タバコの煙が苦しい人もいる

呼吸器機能障がいのある人では、タバコの煙などが苦しい人もいます。

⑤トイレが不自由な人もいる

ぼうこう・直腸機能障がいと人工肛門や人工ぼうこうを使用している人（オストメイト）は、排泄物を処理できるオストメイト用のトイレが必要です。

■コミュニケーションの留意点

①負担をかけない対応を心がける

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風邪をひいているときはうつさないようにする

体力の低下により感染しやすくなるので、対応する職員が風邪をひいているときは、気をつける必要があります。

5. 知的障がい

先天的又は発達期に病気やけがなどが元で脳に障がいを受けたことにより知的な機能に影響を受け、複雑な事柄や抽象的な概念を理解することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

知的障がいのある人は、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人です。重度の障がいのため

常に同伴者を必要とする人もいますが、障がいが軽度の場合には会社で働いている人もいます。

■主な特徴

①複雑な話や抽象的な表現は理解しにくい

②人にたずねたり、自分の意見を言ったりすることが苦手な人もいる

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。

③漢字の読み書きや計算が苦手な人もいる

④特定の行動に執着することがある

一つの行動に執着したり、同じ質問を繰り返したりする人もいます。また、質問に対してはオウム返しになる人もいます。

■コミュニケーションの留意点

①短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明

一度にたくさんのことを言われると混乱することがあるので、短い文章で「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。

②具体的に分かりやすく

案内板や説明資料には、漢字にふりがなをつけるとともに、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。例えば大きさを伝えるときも、「リンゴの大きさ」など具体的に表現します。

③子ども扱いしない

成人の人には、子どもに対するような接し方をしないようにします。

④穏やかな口調で声をかける

社会的なルールを理解しにくいため、時に奇異な行動を起こす人もいますが、いきなり強い調子で声をかけたりせず、「どうしましたか」「何かお手伝いしましょうか」と穏やかな口調で声をかけます。

⑤本人の意思確認が必要

支援者等同伴者と行動することが多いですが、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。

⑥一人ひとりの状況が異なることを理解することが必要

障がいの程度・状況によって、一人ひとりの状態像、行動が異なることを理解しましょう。例えば、「読める」＝「理解している」とは限りません。また、「はい」と返事されたことが、「了解した、わかった」とは限らないことがあ

ります。

6. 精神障がい

精神障がいのある人は、統合失調症、うつ病、双極性障がい（躁うつ病）、てんかん、アルコール依存症等による様々な精神症状により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。

精神障がいは、適切な治療・服薬と周囲の配慮により、ある程度の症状をコントロールすることが可能となります。また、地域で安定した生活をするために、周囲の支援は不可欠です。

■主な特徴

- ①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の苦手な人が多い
- ②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人もいる
- ③精神障がい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人も多い
- ④周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう人もいる
- ⑤若年期の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない人もいる
- ⑥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
- ⑦何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話したりする人もいる

■コミュニケーションの留意点

①「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明

一度にたくさんのことを言われると混乱することがあるので、「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。

②不安を感じさせないような穏やかな対応

いきなり強い調子で声をかけたりせず、穏やかな口調で対応します。相手に考えてもらう余裕や安心感を与える対応を心がけます。

7. 発達障がい

主に脳機能の障がいがあり、他人と社会的関係を形成することや読み書き計算の習得をすることが困難であったり、注意散漫でじっとしてられないなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

発達障がい、自閉症等の広汎性発達障がい、学習障がい（LD）、注意欠陥・多動性障がい（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、知的障がいを伴う場合と伴わない場合（高機能自閉症）とがあります。

■主な特徴

- ①外見からは分かりにくい
- ②話す言葉は流ちょうでも、言われたことを理解しにくい人もいる
- ③遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい
- ④相手の言ったことを繰り返すときは、相手が言っていることを理解できていないことが多い。
- ⑤遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい。
- ⑥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人もいる
- ⑦順序立てて論理的に話すことが苦手な人もいる
- ⑧関心があることばかり一方的に話す人もいる
- ⑨言いたいことを、ふさわしい言葉や表情、態度で表現できない人もいる
- ⑩一度に複数の説明や指示を出すと混乱する人もいる
- ⑪運動、手先の作業など、極端に不器用な人もいる
- ⑫文字や文章を読むことはできても、書くことが極端に苦手な人もいる
- ⑬聞いて理解することはできても、読むことが極端に苦手な人もいる
- ⑭落ち着きがないように見えたり、視線が合いにくかったりする

■コミュニケーションの留意点

①短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明

抽象的な表現は避け、絵や写真を活用するなど具体的に説明します。待ってもらい必要がある場合や時間に余裕がないときなどは、おおよその待ち時間や対応できる時間などをあらかじめ伝えておきます。

②安心できる落ち着いた静かな環境を整える

当事者が言いたいことを話せるよう、落ち着いた静かな環境づくりや十分な時間を確保するようにします。

8. 難病を原因とする障がい

体調の変動が激しく、座ったり横になったりすることが多い、ストレスや疲労により症状が悪化しやすい、定期的な通院が必要であるといった疾患管理上の条件などから、様々な生活のしづらさを抱えています。

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残す恐れが少ない疾病で、慢性的経過をたどり、本人や家族の経済的・身体的・精神的負担が大きい疾病です。中には、難病を原因とする障がいのある人もいます。

■主な特徴

①外見からは分かりにくい

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、心理的ストレスを受けやすい状況にあります。

②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、一日の中での体調の変動があることがあります。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

①負担をかけない対応を心がける

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。

第5 場面ごとの合理的配慮の例

1. 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のある人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そうな人を見かけたら「何かお手伝いすることはありますか」と声をかけます。
- ・ 声かけは、介助の人ではなく直接本人に対して行います。
- ・ 誘導が必要かどうか、直接本人にたずねます。
- ・ 廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたすような物を置かないようにします。
- ・ 目的の場所までの案内の際に、障がいのある人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、本人の希望を聞いたりします。
- ・ こちらからの説明に対する理解が困難な人には、せかしたりせずに「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。

- ・ドアの開閉が困難な人には開閉を手伝います。
- ・案内板は、必要に応じて漢字にふりがなをつけます。
- ・会議等で来庁される時、障がいのある人の座席は出入口に近い場所に設置します。

■障がい種別の配慮

①視覚障がいのある人

- ・職員であること及び名前を名乗った上で、周りの状況を分かりやすく伝えます。待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、いす等に案内し、順番がき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。階段や段差の手前では「上りです」「下りです」と声をかけます。

②聴覚障がいのある人

- ・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。
- ・呼び出しの音声聞こえない人には、どのような方法で知らせるかあらかじめ説明して、不安のないようにします。
- ・筆談で対応できるよう、メモ用紙を用意しておきます。

③車いす使用の人

- ・段差がある場合に、携帯スロープの設置や本人の意向を確認してキャスター上げの補助をするなどします。
- ・少しかがんで目線が合う高さで話します。
- ・窓口には、低くて車いすの入るスペースのあるカウンターを設置するなど、車いす使用の人が利用しやすい工夫をします。
- ・車いす使用の人にとって、車いすは身体の一部のように感じているので、勝手に車いすを押ししたりせず、誘導の介助を希望されるかどうか、必ず本人の意向を確認してから誘導介助をします。

④立っているのがつらそうな人

- ・いすのあるところに案内し、職員がそこに出向いて用件を聞きます。

⑤知的障がいのある人

- ・絵や図、写真などを使用して分かりやすく説明します。

2. 来客・窓口対応

来庁者に気づいたら、仕事の手を止め、いすから立ち上がって用件をたずねます。

■差別的取扱いの禁止

- ・障がいがあることを理由に窓口対応を拒否することをしてはいけません。
- ・障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにしてはいけません。
- ・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などを拒んではいけません。
- ・障がい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たり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりしてはいけません。

■共通的な配慮

- ・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。
- ・障がいの種別に関わりなく、相手の話をよく聴き、安心して話ができる信頼関係をつくれます。
- ・必要に応じて、絵・図・写真を使って説明します。
- ・相談内容が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で対応します。
- ・ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく一般的な分かりやすい言葉で説明します。
- ・書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きくわかりやすく表示しておきます。
- ・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。
- ・入口や受付付近で困っていそうな人を見かけたら、「どうされましたか」「何かお手伝いすることはありますか」と声がけします。
- ・視覚障がいのある人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、施設の状況により別室を準備します。

■障がい種別の配慮

①視覚障がいのある人

- ・自分の名前を名乗った上で、伝えたい内容を分かりやすく説明します。
- ・一時的に席を離れる際や新たにに対応する職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。
- ・拡大文字の文書を希望される人には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- ・必要に応じて必要な箇所や、希望箇所を読み上げます。読み方としては、まず目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読みます。その際は、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げます。
- ・代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。

②聴覚障がいのある人

- ・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。
- ・筆談を求められた場合には、速やかに対応します。
- ・問い合わせは電話、ファックス、電子メールなどでもできるようにします。
- ・できるだけ静かな環境で対応できるよう配慮します。
- ・話すときには、本人の正面を向いて、口を見せ、ゆっくり、はっきりと話かけます。

③車いす使用の人

- ・配架棚の高いところに置かれたパンフレット等を取って渡します。
- ・窓口対応の机に車いすが入らない場合は、車いすが入る高さの机で対応するなど、不便にならないよう配慮します。

④口頭での説明では理解が難しい人

- ・説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。

⑤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人

- ・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ほ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。

3. 一般町民を対象とした講演会やイベント等の開催

一般町民を広く対象とする講演会やイベント等を開催する場合は、障がいのある人の参加を念頭においた対応が必要となります。

■開催会場の確認

- ・障がいのある人の利用が可能かどうか、エレベーター、多目的トイレ、身障者駐車場等の有無を確認します。
- ・会場までの通路や廊下は、車いすで通行可能かどうか確認します。
- ・会議机について、車いす使用の人が足を入れることのできる高さのものかどうか確認します。
- ・体温調整が困難な人がいる場合には、空調設備の整っている会議室かどうか確認します。

■事前の情報提供

講演会やイベントに関する事前情報は、広報紙、ポスター、チラシ、新聞だけでなく、テレビ、ラジオ、ホームページなど、できる限り複数の情報伝達手段を利用します。

■参加申込み

- ・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んではいけません。
- ・事前に参加申込みを受ける場合は、電話、郵送、ファックス、電子メールなど、できる限り複数の手段で受けるようにします。
- ・申込書の様式に備考欄を設けるなどして、障がいのある人が希望するサービス（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など）を事前に把握できるようにしておくこと、各種ニーズへの対応を準備することができます。

■会場内設営

- ・会場出入口までスムーズに行くことができる敷地内通路かどうか確認します。
- ・通路幅（120 cm以上）の確保、視覚障がい者誘導用ブロックの有無等を確認します。
- ・階段や段差がある場合、板など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杖を使ったりしている人の歩行介助をするなどの人的支援を検討します。
- ・講演会や会議において、手話通訳者等を配置する場合は、聴覚障がいのある人の座席を前方に指定します。なお、説明者は、手話通訳や要約筆記に配慮し、ゆっくりとした説明を心がけます。
- ・車いす使用の人の座席については、出入口や通路に近い場所を広めに確保しま

す。

第6 理解の促進のための研修

職員が障がいのある人に対して適切に対応し、また、障がいのある人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ある。

このため町では、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・啓発を行うものとする。また、各所属においては、職員に障がいの特性を理解させるとともに、障がいのある人に適切に対応するよう意識の啓発を図るものとする。

第7 障がいを理由とする差別に関する相談体制の整備

職員による、障がいを理由とする差別に関する障がいのある人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、健康福祉課に相談窓口を置く。

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、障がいのある人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。

第8 対応要領の見直し

この対応要領は、国が法に基づき策定する差別解消の推進に関する基本方針や障がいを理由とした差別に関する相談事例等を踏まえ、必要があると認めるときは、所要の見直しを行うこととする。

対応要領を変更するときは、策定するときの手續に準じて、あらかじめ障がいのある人その他関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、変更後は遅滞なく公表するものとされているもの。(法第10条第5項)