

「障害者差別解消法」施行に伴う 職員対応マニュアル

～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4月1日

八 戸 市

目 次

はじめに	2
第1 趣旨	3
1 本要領の対象	3
2 法が定める障がい理由とする差別の禁止	3
第2 障がい理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮	4
1 障がい者	4
2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方	4
3 合理的配慮の基本的な考え方	5
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	8
第4 障がい理由とする差別に関する相談体制の整備	8
参考資料	
1 障害種別の特性	9
(1) 肢体不自由	9
(2) 内部障害	9
(3) 視覚障害	10
(4) 聴覚障害	10
(5) 知的障害	11
(6) 精神障害	11
(7) 発達障害	12
(8) 難病を原因とする障害	12
2 場面ごとの合理的配慮の例	13
(1) 庁内での案内	13
(2) 来客・窓口対応	14
(3) 市民を対象とするイベント等の開催	15

はじめに

平成18年12月、国連総会において「障害者の権利に関する条約」（以下「障害者権利条約」という。）が採択されました。我が国では、平成19年に署名し、国内法の整備を進めた後、平成26年1月に条約を締結しました。

「障害者権利条約」には、いわゆる社会モデルの考え方が随所に反映されています。これは、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、障がいのみに起因するものではなく、様々な社会的な障壁と相対することによって生ずるものとの考え方です。

平成23年の「障害者基本法」の改正では、障がい者に対する差別の禁止が基本原則として明示されるとともに、この社会モデルの考え方を踏まえ、社会的障壁の除去を怠ることによって障がい者の権利利益を侵害することのないよう、必要かつ合理的な配慮がされなければならないことが規定されました。

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」（以下「障害者差別解消法」という。）が制定されました。同法では、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合理的配慮を提供することを義務（事業者にあっては努力義務）と規定しています。

また、雇用の分野における障がい者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供については、「障害者の雇用等の促進等に関する法律」（以下「障害者雇用促進法」という。）が同月に改正されています。

「障害者差別解消法」及び改正「障害者雇用促進法」（差別の禁止に係る部分）は、平成28年4月1日に施行されます。

このたび、「障害者差別解消法」の施行時期に合わせ、障がいを理由とする差別の解消に向けた取組として、八戸市の職員が適切に対応できるようマニュアルとしての職員対応要領を定めるものです。

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、八戸市の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、八戸市職員(臨時的任用職員及び非常勤特別職を含む。以下「職員」という。)が遵守すべき服務規律の一環として、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 本要領の対象

八戸市行政組織規則に規定する行政組織及び市民病院、交通部、教育委員会事務局、議会事務局、農業委員会事務局、選挙管理委員会事務局、監査委員会事務局に属する職員とする。

2 法が定める障がい理由とする差別の禁止

障害者差別解消法より

(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》

- (1) 障がい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。
- (2) 本要領では、「障害者雇用促進法」及び同法に基づく差別禁止指針、合理的配慮指針(平成27年3月)等により対応することとなる雇用の分野(事業主としての立場での対応)については、対象外とする。

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り、以下の基本的な考え方を踏まえて、障がいを理由として不当な差別的取扱いをすることによる障がい者の権利利益を侵害してはならない。また、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 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」をいう。

《留意事項》

対象となる障がい者は、障がい者手帳の所持者に限らない。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、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、さらに、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。

2 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

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、場所・時間帯などを制限、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る、障がい者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本質的に関係する諸事情が同じ障がい者でない者と比較して、障がい者を不利に扱うこと。

したがって、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、障がい者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、個別の事案ごとに、障がい者、事業者、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。

■ 不当な差別的取扱いの例

例1) 視覚障がい者が施設を利用するときに、盲導犬の同伴を断る。

例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。

例3) 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。

例4) 障がいがあることを理由に対応の順序を劣後させる。

例5) 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。

- 例6) 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。
- 例7) 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

- 例1) 障がい者を優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
- 例2) 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
- 例3) 合理的配慮の提供等に必要範囲で、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

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である。

合理的配慮は、社会モデルの考え方を踏まえたものである。

■ 社会モデルとは

障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障害だけでなく、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考える。

従来、障害者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、障害者への対応は、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、障害者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害者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、障害者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。

《留意事項》

- (1) 合理的配慮の提供に当たっては、
- ア 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ものであること
 - イ 障がい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
 - ウ 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。

- (2) 障がい者の特性や具体的場面・状況に応じて異なり、多様かつ個別性が高く、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。
- (3) 提供する合理的配慮の内容については、代替措置も含め相手方との建設的対話による相互理解を図り、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。
- (4) 意思の表明に当たっては、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により伝えられる。障がい者の家族、介助者等の補佐による意思の表明を含む。
- (5) 過重な負担の判断の視点

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。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
- エ 事務又は事業規模
- オ 財政・財務状況

■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）

- 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。
- 例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。
- 例3）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する。
- 例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。
- 例5）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ことから、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的休憩スペースを設ける。
- 例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。

（意思疎通の配慮の具体例）

- 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、筆談や身振りでの応対、図や表示物を使用しての説明が可能か検討する。
- 例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。
- 例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。

- 例4) 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する。
- 例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、わかりやすい記述で伝達したりする。
- 例6) 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する。
- 例7) 知的障がい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。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。
- 例8) 市民を対象とする市主催行事に、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)

- 例1) 順番を待つことが苦手な障がい者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 例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、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- 例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。
- 例4) 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 例5) 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する。
- 例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、障がい者に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備する。
- 例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、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る。

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、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る。

■事前の環境整備の例

- 例1) 建物出入口へのスロープの設置工事
- 例2) 一定規模以上の市主催行事における手話通訳者及び要約筆記者の配置
- 例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市との大きな差異が生ず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、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ある。

このため市では、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、障がい者に適切に対応するよう意識の啓発を図るものとする。

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する。

ア 相談等の対応窓口

当該対応に係る所属の担当グループリーダー（グループのない課等・出先機関にあってはその長が指名する職員）

イ 各所属からの相談その他法全般に関する相談の対応窓口

福祉部障がい福祉課の障がい福祉グループリーダー・自立支援グループリーダー

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

参考資料

1 障害種別の特性

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、そのニーズも多様であるため、柔軟に対応することが重要です。

(1) 肢体不自由

肢体不自由とは、先天性の疾患や事故などにより、上肢・下肢・体幹の機能の全部又は一部に麻痺や欠損がある障害です。立つ・座る・歩く・物を持ち運ぶなどの日常の動作が困難な場合があります。

【主な特徴】

・移動に制約がある人もいる

ドアの開閉、高い場所や低い場所の物の取得、段差のある場所や急な坂道、車の乗り降りで動作に困難が生じることがあります。

・文字の記入などの手作業が困難な人もいる

マヒや筋力低下等により、食事や機械のボタン操作、書字や物品の上げ下げなど、細かい作業に困難が生じることがあります。

・話すことが困難な人もいる

脳性マヒなどによる発語の障がいのため、コミュニケーションが困難な場合もあります。

・体温調節が困難な人もいる

脊髄を損傷した人は、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です。

【コミュニケーションの留意点】

・車いすを使用している人の視線に合わせる

立った姿勢で話すと上から見下ろされるため、身体的・心理的に負担に感じます。

・聴き取りにくい場合は確認する

聴き取りにくいときは、わかったふりをせず、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。

(2) 内部障害

内部障害とは、体の内部に障害がある人で、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（HIV）による免疫機能及び肝機能の7種類の障害と定められています。

【主な特徴】

・外見からわかりにくい

外見ではわからないため、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、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

・疲れやすい

内臓機能の低下に伴い、長時間の作業や重い荷物の運搬など日頃の行動が制限されます。

・携帯電話の影響が懸念される人もいる

心臓機能障害で心臓ペースメーカーを使用している人は、携帯電話などの電磁波の影響により誤作動するおそれがあるので配慮が必要です。

- ・タバコの煙が苦しい人もいる
呼吸器機能障害のある人で、タバコの煙などが苦しい人もいます。
- ・トイレに不自由な人もいる
ぼうこう・直腸機能障害で人工こう門・人工ぼうこうを使用している人（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が必要です。

【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る
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する
体力の低下により感染しやすくなるので、職員が風邪を引いているときは注意します。

（3）視覚障害

視覚障害は、視力、視野（見える範囲）、色覚（色の判別）の障害で、文字の読み取りや慣れない場所での移動など様々な場面で困難を伴う障害です。

【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メートル先」など具体的に説明します。

（4）聴覚障害

聴覚障害には、全く音が聞こえない人や聞こえにくい人がいます。また、事故や病気などによって聞こえなくなる（中途失聴）人もいます。

【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いため、話しかけたのに返事がないと誤解されやすい。慣れない場所では、一人で移動することが困難です。
- ・視覚を中心に情報を得ている
目からの情報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ないとは限らない
聴覚障がい者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。

【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、筆談、手話、口話、読話（相手の口の動きを手がかりに話を読み取ること）などの方法があり、人によって異なります。

・聞き取りにくい場合は確認する

言語障がい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、わかったふりをせず聞き返したり紙に書いてもらうなどして内容を確認します。

（5）知的障害

先天的又は発達期に知能機能の障害が現れ、複雑な事柄や抽象的な概念の理解など、様々な場面で困難を伴う障害です。日常生活において常に同伴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人もいます。

【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

・人に話しかけたり、意見を言う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。

・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、同じ質問を繰り返す人もいます。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】

・短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明

一度に多くの情報を与えても混乱するので、重要なことを短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」「くり返し」説明し、理解しているか確認しながら対応します。

・具体的にわかりやすく

資料により説明する場合は、できるだけ絵や図をつかったものを使用する、漢字にふりがなをつける、抽象的な言葉を使わないなど、具体的にわかりやすく説明します。

・子ども扱いしない

成人の方は、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

同伴者と行動することが多いが、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）精神障害

精神障害は、統合失調症、そううつ病（気分障害）、てんかん、アルコール依存症等の様々な精神疾患により精神機能の障害が生じ、幻覚や妄想、不安や不眠など日常生活に困難を抱える障害です。

多くは服薬で症状が安定し軽快するため、症状をコントロールできれば地域で安定した生活を送ることができます。

【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
- ・外見ではわかりにくく、障がいについて理解されず孤立する人もいる
- ・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
- ・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
- ・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人もいる
- ・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
- ・何度も同じ質問を繰り返したり、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】

- ・短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明
一度に多くの情報を与えても混乱するので、重要なことを短い文章で「ゆっくり」「丁寧に」「くり返し」説明し、理解しているか確認しながら対応します。
- ・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) 発達障害

主に脳機能の発達に関する障害があり、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の特性があります。

自閉症等の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥・多動性障害などで、通常低年齢において症状が発現するものです。

【主な特徴】

- ・外見からはわかりにくい
- ・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
- ・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人もいる
- ・順序立てて論理的に話すことが苦手な人もいる
- ・関心があることばかり一方的に話す人もいる
- ・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
- ・一度に複数の説明や指示を出すと混乱する人もいる
- ・運動、手先の作業など、極端に不器用な人もいる
- ・書くことが極端に苦手な人、読むことが極端に苦手な人もいる
- ・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】

- ・具体的でわかりやすく
抽象的表現を避け、絵や写真を活用するなど具体的に説明します。待つ必要がある場合はおよその待ち時間や対応できる時間をあらかじめ伝えておきます。
- ・安心できる落ち着いた静かな環境を確保する
当事者が言いたいことを話せるよう、落ち着いた環境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害

体調の変動が激しく、座ったり横になることが多い、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生活上の困難を抱えてい

ます。

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残すおそれが少なくない疾病で、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。

【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 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。
- ・ 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荷物等を置かないようにします。
- ・ 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人には、「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人には開閉を支援します。
- ・ 案内板は、必要により漢字にふりがなを付けます。
- ・ 会議等で来庁されるとき障がい者の座席は出入口に近い場所に設置します。

【障害種別の配慮】

① 視覚障がい者

- ・ 職員であることを名乗った上で、周りの状況をわかりやすく伝えます。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。階段や段差の手前では「上ります」などと声をかけます。

② 聴覚障がい者

- ・ 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。

③ 肢体不自由（車いす使用者）

- ・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ます。

④ 肢体不自由（歩行困難、立っていることが困難な人）

- ・いすのある場所に案内し、職員がそこで用件を聞きます。

⑤ 知的障がい者

- ・絵や図、写真などのある資料を用いて、「ゆっくり」「ていねいに」「わかりやすく」説明します。

（２）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」「丁寧に」話します。
- ・必要に応じて、絵・図・写真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。
- ・入口や受付付近で困っていき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、施設の状況により別室を準備します。

【障害種別の配慮】

① 視覚障がい者

- ・自分を名乗った上で、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。

② 聴覚障がい者

- ・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。

③ 肢体不自由（車いす使用者）

- ・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。

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、必要により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。

(3) 市民を対象とするイベント等の開催

市民を対象とする講演会やイベント等を開催する場合は、障がい者の参加も念頭に入れた対応が必要になります。

【開催会場の確認】

- ・障がい者の利用が可能かどうか、エレベーター・多目的トイレ・身体障がい者用駐車スペース等の有無を確認します。

【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します。又は、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、身体障がい者用駐車スペース、その他）を選択できるように欄を設けます。

【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。通路幅の確保、視覚障がい者用誘導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、聴覚障がい者の座席を前方に指定します。