

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する

平川市職員対応要領

平成29年1月

平川市健康福祉部

目 次

| | |
|----------------------------|----|
| はじめに | 1 |
| 1 障害者差別解消法について | 2 |
| 2 障がいのある方への対応の基本 | 4 |
| 3 障がいへの理解 | 5 |
| (1) 視覚障がいのある方 | 5 |
| (2) 聴覚・言語障がいのある方 | 6 |
| (3) 肢体不自由のある方 | 8 |
| (4) 内部障がいのある方 | 9 |
| (5) 知的障がいのある方 | 11 |
| (6) 発達障がいのある方 | 12 |
| (7) 精神障がいのある方 | 13 |
| (8) 難病等である方 | 14 |
| 4 具体的な場面での配慮 | 15 |
| (1) 入口付近での配慮 | 15 |
| (2) 相談や説明時の配慮 | 16 |
| (3) 手続き時の配慮 | 17 |
| (4) 会議開催時の配慮 | 18 |
| (5) 講演会・フォーラムなどのイベント開催時の配慮 | 18 |
| (6) アンケートなど調査実施時の配慮 | 19 |

はじめに

平成18（2006）年12月、国連において、障がい者の人権及び基本的自由の享受を確保すること並びに障がい者の固有の尊厳を促進するための包括的かつ総合的な国際条約である「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。我が国は、平成19（2007）年9月に署名し、国内関連法の一定の整備を行った後、平成26（2014）年1月に批准しています。

国内関連法の整備のひとつとしましては、障がいのある人の自立や社会参加を支援するための施策について基本事項を定めた法律である障害者基本法（平成23年改正法）第4条において、障がいのある人に対する差別の禁止が基本原則として規定され、平成25年6月には、こ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）が制定されました（平成28年4月1日施行）。

障害者差別解消法では、障がいのある方に対する「不当な差別的取扱いをすること」と「合理的な配慮をしないこと」が「差別」として規定されており、地方公共団体においては、差別の解消に向けた取組みや障がいに対する理解を深めるための啓発活動を行うこととされております。

当市では、これまでも「平川市障害者計画」及び「平川市障害福祉計画」等に基づき、障がいのある方の権利擁護の取組みを進めているところですが、本対応要領は、障害者差別解消法の趣旨を踏まえて、改めて平川市としての方針を定めるものです。

私たち市職員一人ひとりが、法の趣旨を理解し、差別のない社会の実現に向けて積極的な取組みを進めることが、障がいのある人への差別の解消につながります。平川市が障がいの有無にかかわらず、すべての人が暮らしやすいまちとなるように取り組んでいしましょう。

1 障害者差別解消法について

(1) 障害者差別解消法の考え方

全ての国民が、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重しながら共生する社会を実現するためには、日常生活や社会生活における障がいのある方の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くことが重要です。

このため、障害者差別解消法は、障がいのある方に対する「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取組みを求めるとともに、普及啓発活動などを通じて、障がいのある方も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促しています。

特に、法に規定された合理的配慮の提供に当たる行為は、既に社会の様々な場面において日常的に実践されているものもあり、こうした取組みを広く社会に示すことにより、国民一人ひとりの障がいに関する正しい知識の取得や理解が深まり、障がいのある方との建設的対話による相互理解が促進され、取組みの裾野が一層広がることを期待するものです。

(2) 不当な差別的取扱いと合理的配慮の基本的な考え方

行政機関等においては、その事務・事業の公共性に鑑み、差別の解消に率先して取り組む主体として、「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」が法的義務とされています。

民間事業者については、「不当な差別的取扱いの禁止」が法的義務とされる一方で、事業における障がいのある方との関係が分野・業種・場面・状況によって様々であり、求められる配慮の内容・程度も多種多様であることから、「合理的配慮の提供」は、努力義務とされています。

| | 不当な差別的取扱いの禁止 | 合理的配慮の提供 |
|-----------|--------------|----------|
| 国・地方公共団体等 | 法的義務 | 法的義務 |
| 民間事業者 | | 努力義務 |

【不当な差別的取扱いとは】

障がいのある方に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財産、サービス、各種機会の提供を拒否する、または提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がいのない方に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がいのある方の権利利益を侵害することをいいます。

(不当な差別的取扱いの例)

- 障がいがあるという理由で施設の利用を拒む。
- 障がいがあるという理由で対応の順序を遅らせる。
- 障がいがあるという理由で説明会やシンポジウム等への出席を拒む。

【合理的配慮とは】

障がいのある方から配慮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、障がいのある方の権利利益を侵害することとならないよう、必要かつ合理的な配慮を行うことをいいます。

※ 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す。

過重な負担に当たると判断した場合は、障がいのある方にその理由を説明し、理解を得るように努めます。

- ・ 事務または事業への影響の程度(事務または事業の目的、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

(合理的配慮の例)

- 段差がある場合に、車いすのキャスター上げ等の補助をする。
- 車いす利用者に、高いところに置かれたパンフレット等を取って渡す。
- 疲労を感じやすい障がい者から「別室で休憩したい」との申し出があったときに、別の部屋を用意する。または、長いす等を使って臨時的休憩スペースを用意する。
- 筆談、読み上げ、手話など、その方の障がいの特性にあわせたコミュニケーション手段を用いる。
- 書類の記入時に、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えたりする。
- スクリーンや黒板がよく見えるようにスクリーン等に近い席を用意する。
- 車の乗降場所を出入口に近い場所へ変更する。

(3) 職員対応要領について

国の行政機関及び独立行政法人等においては、当該機関の職員の取組みに資するための対応要領を作成することとされており、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人については、地方分権の観点から、対応要領の作成は努力義務とされています。

平川市においては、「平川市障害者計画」等に基づき、障がいのある方の権利擁護の取組みを進めていることを踏まえ、この職員対応要領を作成することとしました。

| | |
|--------|--------|
| | 職員対応要領 |
| 国 | 法的義務 |
| 地方公共団体 | 努力義務 |

この職員対応要領の対象となるのは、原則として、すべての市職員（臨時職員、再任用職員等を含む。）です。

事務の処理等を委託（指定管理者に公の施設の管理運営を行わせること及び事業者と共同で事業を行うことを含む。）するときは、受託業者等が当該事業の主務大臣が定める対応指針に従って適切に対応するとともに、委託等の業務に従事する職員が、この対応要領に沿った適切な対応を行えるよう、必要な措置を講じるものとします。

2 障がいのある方への対応の基本

（1）笑顔で明るく対応します

- 不安を感じずに話しやすい雰囲気を感じてもらえるよう、笑顔で対応します。

（2）困っている方には進んで声をかけます

- まずは、困っている内容や何を支援してほしいのかを理解することが大切です。
- 障がいの種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人に尋ねます。

（3）コミュニケーションを大切にします

- コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり、分かったふりをせず、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返して」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。
- 結論を急かさず、ときには「待つ」ことも大切です。

（4）柔軟な対応を心がけます

- 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。

- 対応の方法がよく分からないときは、一人で抱えず、周囲に協力を求めます。

(5) 不快になる言葉は使いません

- 差別的な言葉、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使いません。

(6) プライバシーには立ち入らないようにします

- 障がいの原因や内容について、必要がないことは聞いたりせず、仕事上で知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

(7) 外見では障がいがあることが分からない人がいることに留意します

- 聴覚障がいや内部障がいなど、外見では障がいがあることが分からない人がいることに留意します。

例えば、障がいのある方や障がい関係団体が施設を利用する際に、使用料減免の申請漏れがないよう、窓口にはあらかじめ減免できることを表示しておくなどの対応をすることが望ましいです。

3 障がいへの理解

(1) 視覚障がいのある方

- 視覚障がいのある方の中には、全く見えない方と見えにくい方がいます。

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）などの方がいます。

【具体的には】

- 一人で移動することが困難です。

頭の中で描いた地図をもとに移動するため、慣れていない場所では、一人で移動することは困難です。一度方向感覚を失ってしまうと、自分がどこにいるのかわからなくなることがあります。

- 音声を中心に情報を得ています。

目から情報を得にくいいため、音声や手で触ることなどにより情報を入手しています。

- 文字の読み書きが困難です。

文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多くいます。また、「視

覚障がいのある方は点字が読める」というイメージがあるかもしれませんが、利用者は全体の1割程度であり、利用者の高齢化に伴い、集中力や感覚が鈍るなど、点字を使用する方は少なくなっています。

コミュニケーションの留意点

■ こちらから声をかけます

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、会話を始めることができないことがあります。

まず、「〇〇課の〇〇です」と名乗ってから会話を始めます。名乗らないと、相手は誰に話しかけられているのか分かりません。

■ 指示語は使いません

「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では、「どこか」、「何か」が分かりません。

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。

方向を知らせるときには、「1時の方向に〇〇があります」など、時計の文字盤に例えて説明します。

場合によっては、相手の理解を得たうえで、手を添え、物に触れてもらって説明します。

(2) 聴覚・言語障がいのある方

- 聴覚障がいのある方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。さらに、言語障がいを伴う方とほとんど伴わない方がいます。また、言語障がいのある方は、その原因によって、聴覚障がいを伴う場合があります。

【具体的には】

○ 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、挨拶したのに返事がないなど誤解されることがあります。

○ 視覚を中心に情報を得ています。

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。

○ 声に出して話せても聞こえているとは限りません。

聴覚障がいのある方の中には、声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こ

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りません。

補聴器をつけている方もいますが、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、視覚による情報で内容を補っている方も多くいます。

コミュニケーションの留意点

■ コミュニケーションの方法を確認します

聴覚に障がいのある方との会話には、手話、指文字、筆談、口話（こうわ）読話（どくわ）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、どのような方法が良いか、本人の意向を確認します。

■ 聞き取りにくい場合は確認します

言語障がいのある方への対応は、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。

（様々なコミュニケーション方法）

■ 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。

聴覚障がいのある方たちの間で自然に生まれ、国による標準手話の確定などを通じて発展してきましたが、地方によって表現の仕方が異なるものがあります。

■ 指文字

指の形で「あいうえお～」を一文字ずつ表すものです。

未だ手話になっていない、新しい単語や固有名詞などを表すのに使います。通常は、手話と組み合わせて使用します。

■ 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をやりとりする方法もあります。

■ 口話・読話

相手の口の動き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。

※ 盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）について

障がいになった経緯や程度により様々なタイプに分かれ、コミュニケーション方法が多様であることが盲ろうの方の特徴です。

急がず、ゆっくりと分かりやすい言葉で話します。

【盲ろうのタイプ】

| | 視 覚 | 聴 覚 |
|------|-------|--------|
| 全盲ろう | 見えない | 聞こえない |
| 弱視ろう | 見えにくい | 聞こえない |
| 盲難聴 | 見えない | 聞こえにくい |
| 弱視難聴 | 見えにくい | 聞こえにくい |

- ① 最初に、相手の手の甲、あるいは腕に軽く触れて、担当職員がそばにいることを伝えます。触れることが盲ろう重複の障がいのある方に安心感を与えます。
- ② 全く見えないが少しは聴こえる、全く聴こえないが少しは見える、全く見えない、聴こえないの状況を確認します。
 （盲ろう者通訳・介助員が同行していれば、盲ろう者通訳・介助員から情報を得ます。）
- ③ 全く見えないが少しは聴こえる（聴こえが残っている）方には、口を大きく開け、ゆっくりと分かりやすい言葉で話します。
 全く聴こえないが少しは見える（視力が残っている）方には、鉛筆やボールペンは、薄くて見えにくく、読むことができないので、中字、あるいは太字のマーカーを使って、少し大きめに楷書体で書きます。
 全く見えない、聴こえない方には、本人の手のひらに一文字ずつ平仮名あるいはカタカナで書くとコミュニケーションをとることができます。

（3） 肢体不自由のある方

■ 肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や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、脳性マヒの方などがいます。

これらの方の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な方、身体にマヒのある方、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う方などがいます。

移動については、杖や松葉杖を使用する方、義足を使用する方、車いすを使用する

方などがいます。また、病気や事故で脳が損傷を受けた方の中には、身体のマヒや機能障がいに加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う方もいます。

【具体的には】

○ 移動に制約のある方もいます。

下肢に障がいのある方の中には、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない方や歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。

車いすを使用している方は、高い所に手が届きにくく、床にあるものは拾いにくいです。また、開き戸は車いすにぶつかったりするため、開けづらいことがあります。

○ 文字の記入が困難な方もいます。

手にマヒのある方や不随意運動を伴う方などは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難です。

○ 体温調節が困難な方もいます。

脊髄を損傷した方は、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。

○ 話すことが困難な方もいます。

脳性まひの方の中には、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、自分の意思を伝えにくい方もいます。

コミュニケーションの留意点

■ 車いすを使用している方の視線に合わせます

車いすを使用している場合、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、かがんで同じ目線で話すようにします。

■ 聞き取りにくい場合は確認します

聞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。

(4) 内部障がいのある方

■ 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、ぼうこうまたは直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能、肝臓機能の7種類の機能障がいと定められています。

① 心臓機能障がい

不整脈、狭心症、心筋症などのために心臓機能が低下した障がいで、ペースメーカー

ーやICD（植込み型除細動器）などを使用している方もいます。

② じん臓機能障がい

じん臓機能が低下した障がいで、定期的に人工透析に通院している方もいます。

③ 呼吸器機能障がい

呼吸器系の病気により呼吸器機能が低下した障がいで、酸素ポンペを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している方もいます。

④ ぼうこう・直腸機能障がい

ぼうこう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ます。

⑤ 小腸機能障がい

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ます。

⑥ ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障がい

HIV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もいます。

⑦ 肝臓機能障がい

ウイルス性肝炎や自己免疫性肝炎などにより、肝臓機能が低下した障がいで、肝臓移植を受け、抗免疫療法を実施している方もいます。

【具体的には】

○ 外見から分かりにくい。

外見から分からないため、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。

○ 疲れやすい。

障がいのある臓器だけではなく、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ます。

心臓機能障がいで心臓ペースメーカーなどを埋め込んでいる方は、携帯電話から発せられる電磁波などの影響を受けると誤作動する恐れがあるので、配慮が必要です。

○ タバコの煙が苦しい方もいます。

呼吸器機能障がいのある方の中には、タバコの煙が苦しい方もいます。

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

内部障がいのある方は、疲労感がたまり、集中力や根気にかけるなど、外見からは分かりにくい不便さを抱えていることを理解し、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

(5) 知的障がいのある方

■ 知的障がいとは、知的機能の障がいが概ね18歳までに現れ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な支援を必要とする状態にあるものとされています。

知的障がいのある方の障がいの程度や必要な支援内容は様々ですが、一般の会社などで働いている方も、福祉サービスを使って生活している方も、それぞれの形で社会参加しています。

【具体的には】

○ 慣れていることやパターンが決まっていることは見通しがつくので、問題なく行動できます。

初めてのことで、やり方が分かると、丁寧に行うことができます。

○ 未経験なことや慣れない場所、初めて会う人とのやりとりでは大きな不安を感じてうまく行動できないことがあります。

○ 一度に多くのことを伝えられると混乱する場合があります。

○ 「何に困っていて、どうしたいのか」を上手く伝えられない場合があります。

コミュニケーションの留意点

■ 具体的に分かりやすく伝えます

案内板や説明資料には、漢字にふりがなを振るとともに、抽象的な言葉は避け、短い文章で、絵や図を使って、視覚的に分かりやすくします。

例えば、「向こうの窓口」ではなく、「2番窓口」、「少し待ってください」ではなく、時計を指差して「10分待ってください」、「長い針がここに来るまで待ってください」など、具体的に伝えます。

■ ゆっくり、やさしい言葉で、優しく丁寧に伝えます

一度にたくさん言われたり、強い口調で話しかけられると、どうして良いか分からなくなります。

一度にたくさん言わずにゆっくりと、小さく区切って、丁寧に説明します。

また、混乱している方や上手く言葉を発することができない方には、ゆっくり考え

てよいことを伝えます。

困っている人を見かけたら、「どうしましたか?」、「何かお手伝いしましょうか?」
と優しく話しかけます。

(6) 発達障がいのある方

■ 発達障がいとは、広汎性発達障がい（自閉症など）、学習障がい、注意欠陥多動性障がいなど、脳機能の発達に関係する障がいです。

他人との関係づくりやコミュニケーションなどがとても苦手ですが、優れた能力が発揮されている場合もあり、周りから見て、アンバランスな様子が理解されにくい障がいです。

【具体的には】

- 周囲の状況を読み取ったり、人の表情から気持ちを読み取ったりすることが苦手です。
- 他人との関係づくりやコミュニケーションなどもとても苦手です。
- 遠回しな言い方や曖昧な表現は理解しにくいです。
- 順序立てて、論理的に話すことが苦手な方もいます。
- 興味のあることはとても詳しく知っており、記憶力もありますが、興味のないことには理解を示さないことも多いです。
- 礼儀正しく丁寧な表現をする方もいます。
- 読むことや書くこと、計算することなどのうち、いずれかだけが難しいという方もいます。
- そわそわと落ち着かない様子の方もいます。

コミュニケーションの留意点

■ 笑顔で対応します

不安の強い方や、感覚が過敏な方もいますので、適度な声の大きさと、笑顔で対応します。

■ 具体的に分かりやすく伝えます

抽象的な表現や否定的な言葉は苦手です。

具体的に「どうしたら良いか」を伝えます。

紙に図や文字を書いて、視覚的に説明すると、一層分かりやすくなります。

■ クールダウンの時間をとります

発達障がいのある方の中には、たくさんの方がいる場所や狭い空間などで相談や打合せなどを行っている際に、パニック症状を起こす方もいます。

この場合、場所を変え、落ち着くまでクールダウンの時間をとり、落ち着いた後に、再開するか、日を改めるかなどについて、本人の意向を確認し、対応します。

(7) 精神障がいのある方

■ 精神障がいのある方は、統合失調症、うつ病、てんかん、アルコール依存症など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ます。

適切な治療・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、大半の方は地域で安定した生活を送っています。

① 統合失調症

幻覚や妄想、思考障がいにより、現実を認識する能力が妨げられてしまう病気です。正しい判断ができにくく、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、薬によって、これらの症状を抑えることもできます。おおよそ100人に1人がかかる身近な病気とされています。

② うつ病

気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を持てなくなってしまう状態が続く病気です。不眠や疲労感など身体にも不調が生じるなど、日常生活にも支障が現れます。国内の調査によると、約15人に1人は生涯に一度はうつ病を経験するとされています。

③ てんかん

通常は規則正しいリズムで活動している脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れて、激しい電氣的な乱れが生じることによって発作が現れる病気です。薬によって、大部分の方は発作を止められるようになっています。

④ アルコール依存症

大量のお酒を長期にわたって飲み続けることで、お酒の飲み方を自分の意思でコントロールできなくなる病気です。その影響が、精神面にも身体面にも現れ、仕事や家庭などにも問題を引き起こすなど、日常生活にも支障が出てきます。

⑤ 認知症

いろいろな原因で脳の細胞が死んでしまったり、働きが悪くなったりしたためにさまざまな障がいが起こり、生活するうえで支障が出ている状態のことを指します。高齢者だけが患うものではなく、若い世代でも認知症になることがあります。

【具体的には】

- 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方が多くいます。
- 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ます。
- 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います。
- 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ます。
- 学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない方もいます。
- 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ります。
- 認知面の障がいのために、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方もいます。

コミュニケーションの留意点

■ 笑顔で対応します

不安の強い方や、感覚が過敏な方もいますので、適度な声の大きさと、笑顔で対応します。

■ 不安を感じさせないような穏やかな対応を心がけます。

(8) 難病等である方

■ 難病とは、原因不明で、治療が極めて困難で、希少であり、後遺症を残す恐れが少なくないことや、経過も慢性にわたり、生活面に長期に支障をきたす疾病です。

平成25年4月の障害者総合支援法の施行により、「障害者」の定義に難病等（治療方法が確立していない疾病その他の疾病であって政令で定めるものによる障がいの程度が厚生労働大臣が定める程度である者）が加わり、難病等である方も障害福祉サービスなどを利用できるようになりました。

■ 難病には、症状の変化が毎日ある、日によって変化が大きい、症状が見えにくいなどの特徴に加え、進行性の症状を有する、大きな周期で良くなったり悪化したりするという難病特有の症状が見られます。

【具体的には】

○ 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。

○ 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。

○ 同じ病気でも多様な症状がある。

同じ「〇〇病」でも、病気の進行の度合いなどにより多様な症状があります。

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。

4 具体的場面での配慮

(1) 入口付近での配慮

■ 共通的な配慮

- 入口や受付付近で困っている方を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」など、積極的に声をかけます。
- 声かけは、介助の人ではなく、直接本人に対して行います。
- こちらの説明に対する理解が困難な方には、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返し」説明します。

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、職員であることと名前を名乗った上で、周りの状況を具体的に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、イスなどに案内し、順番がきたら名前で声をかけて知らせます。
- 聴覚障がいのある方には、お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、要件を伺います。
呼び出しの音声が届かない方には、どのような方法で知らせるか予め説明して、不安のないようにします。

窓口には、常に筆談のできるメモ用紙などを用意しておきます。

- 車いすを使用している方には、少しかがんで、目線が合う高さで話します。
- 立っているのがつらそうな方には、イスのあるところに案内し、担当職員が出向いて、用件を伺います。
- 知的障がいのある方には、「ゆっくりと」、「やさしい言葉で」分かりやすく説明します。

(2) 相談や説明時の配慮

■ 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、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返し」話します。
- 障がいの種別に関わりなく、相手の話をよく聞き、安心して話ができる信頼関係を作ります。
- 必要に応じて、絵、図、写真など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。

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、自分の所属と名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。
一度、席を離れる場合や、新たに対応する職員が加わるような場合は、その旨を伝えます。
拡大文字の文書を希望する方には、説明資料などを拡大コピーしたものを渡して説明します。
- 聴覚障がいのある方には、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して対応します。
また、問い合わせは、ファックス、Eメールなどでもできるようにします。
- 口頭での説明の理解が難しい方には、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、漢字にふりがなを振ります。
- 同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をする方には、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。

(3) 手続き時の配慮

【書類記入の場合】

■ 共通的な配慮

- ・ 書類の記入方法については、記入例も含めて、文書で大きく分かりやすく表示しておきます。
- ・ 書類の記入の仕方が分からない方には、「お手伝いしましょうか？」と声をかけます。
- ・ 障がいの状況から、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。
- ・ 署名の部分囲む枠（サインガイド）があると署名しやすい方もいます。

■ 障がい種別の配慮

- ・ 視覚障がいのある方には、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上げます。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。
- ・ 代筆した場合は、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。

【文書交付・閲覧の場合】

■ 共通的な配慮

- ・ 本人が希望する場合は、内容を分かりやすく説明します。

■ 障がい種別の配慮

- ・ 視覚障がいのある方には、希望があれば、文書を読み上げます。
- ・ 知的障がいのある方には、書類は平易な文章にし、漢字にふりがなを振ります。

【金銭收受の場合】

■ 障がい種別の配慮

- ・ 視覚障がいのある方には、紙幣や硬貨を声に出して、種別を確認しながら受け取ります。
- ・ 聴覚障がいのある方には、金額はメモや電卓で示します。
- ・ 肢体不自由のある方には、要望があれば、本人の見える位置で、本人に確認してもらいながら、財布からのお金の出し入れを手伝います。

(4) 会議開催時の配慮

■ 会議開催前

- ・ 会議参加者に対し、必要な配慮について確認します。
(例) 車いす使用、手話通訳者、要約筆記者、ふりがな付き資料、支援者（介助者）の同席 など
- ・ ふりがな付きの資料を作成するにあたっては、行政用語など難しい言葉は、分かりやすい言葉に置き換えたり、注釈をつけるなどします。
- ・ 案内板には、必要に応じて漢字にふりがなを振ります。

■ 会議開催時

- ・ 会議に支援者が同席する場合は、当事者の隣に席を用意するとともに、支援者へも当事者と同じ資料を配付します。
- ・ 配席が事前に決まっている場合は、机上札（名札）を用意するなどして、座る席を分かりやすくします。
- ・ 出席者に車いすを使用している方がいる場合は、席までの通路は十分な幅を確保します。
- ・ 説明は、ゆっくりと、分かりやすく行います。

■ 会議終了後

- ・ 会議の終了が通常の出入口が閉まる時間になる場合は、建物の管理担当者と事前に協議の上、通常の出入口からスムーズに出られるようにします。
また、出席者に車いすを使用している方がいる場合は、職員が出入口までご案内します。

(5) 講演会・フォーラムなどのイベント開催時の配慮

■ 開催日の設定

- ・ 手話通訳者や要約筆記者など支援者の日程を事前に確認します。

■ 会場の確認

- ・ 会場は、車いすや補助犬が入ることができるスペースや、手話通訳や要約筆記を行うためのスペースがあるかなどを確認します。
- ・ 会場までの通路や廊下は、車いすで通行可能かを確認します。
- ・ エレベーター、多目的トイレがあるかを確認します。

■ 参加申込みについて

- ・ 参加申込み時に、配慮が必要なことについて、事前に確認します。

(申込書記載例)

※参加にあたり、配慮が必要なことがありましたら、次の項目にチェックをお願いします。

車いす使用 手話通訳 要約筆記 拡大文字資料

点字資料 データ資料 ふりがな付き資料

支援者（介助者・補助犬）の同席

その他配慮が必要なことを記入してください。

()

(6) アンケートなど調査実施時の配慮

■ 障がいのある方に実施するアンケート調査

- ・ 調査の対象となる方すべてが受け取ることができ、内容が分かるよう配慮する必要があります。

(例)

- ・ アンケートの目的を分かりやすく記載する。
- ・ アンケートを答えやすい項目とする。
- ・ ふりがなを振る。
- ・ アンケートの集約方法を多くする。（電子回答、FAX、郵送等）