

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する

那覇市職員対応要領

平成29年4月1日

那 覇 市

はじめに

<背景>

近年、障がいのある方の権利擁護に向けた取り組みが国際的に進展するなか、平成18年12月に、国連において障がい者の人権及び基本的自由の享有を確保し、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「権利条約」という。）が採択され、我が国は、翌年に権利条約に署名しています。

権利条約の考え方を踏まえて合理的配慮の概念を規定するため、平成23年に「障害者基本法」を改正、平成25年に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。）を公布・一部施行するなど様々な国内法の整備を進め、平成26年に権利条約を批准しています。

【障害者差別解消法関係の経緯】

平成18年12月13日	国連総会において権利条約を採択
平成23年 8月 5日	障害者基本法改正（障害者差別禁止の基本原則を規定）
平成25年 6月26日	障害者差別解消法公布・一部施行
平成26年 1月20日	権利条約批准
平成28年 4月 1日	障害者差別解消法施行

<法における地方自治体の義務>

障害者基本法の差別の禁止の基本原則を具体化する法が平成28年4月1日に施行され、法第7条において、行政機関等に対し、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、社会的障壁の除去について合理的配慮を提供することを義務づけています。

また、法第10条においては、地方公共団体等の職員が法第7条に規定する事項に関して、適切に対応するために必要な要領（職員対応要領）を定めるよう努めるものとしています。

<本市の取り組み>

本市においても、平成27年3月に策定した「なは障がい者プラン」において、『障がいのある方の個性が輝く、暮らしやすい社会をめざして』を基本理念と定め、市民・地域・行政の共通の目標としています。

地方自治体においては、不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供が義務とされている法の趣旨を踏まえ、障がいを理由とする差別の解消に向けての取り組みを積極的に推進していくため、本市においても職員対応要領を策定します。

目 次

第1 趣 旨

1 目 的	P 1
2 位置づけ	P 1
3 適用範囲	P 1
4 対象とする障がい者	P 2

第2 障がいを理由とする差別を解消するための取り組み

1 不当な差別的取扱いの禁止	P 3
2 合理的配慮の提供	P 5

第3 相談体制

1 相談窓口	P 9
2 相談対応の留意事項	P 10

第4 職員の役割

1 職員の役割	P 11
2 管理者の役割	P 11

第5 職員の研修

P 11

第6 見直し

P 11

【資料】

障がい特性ごとの合理的配慮事例	P 12
-----------------	------

第1 趣旨

1 目的

この要領（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項の規定及び同法の趣旨を踏まえて、また、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条及び法第8条に規定する事項に関し、那覇市職員（臨時職員、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とします。

2 位置づけ

この対応要領は、職員が職務を遂行するにあたり、法の趣旨を理解し、障がいのある方に対して、障がいや社会的障壁（注1）を理由として障がいのある方の権利を侵害することがないように、業務上の対応に関する指針とするものです。

3 適用範囲

那覇市として統一的な考えのもと必要な取り組みができるように、市長事務部局の職員だけでなく、全任命権者（消防局、教育委員会、議会事務局、選挙管理委員会、監査委員、上下水道局）の職員も対象とします。なお、法において事業者として扱うこととされている地方公営企業（上下水道局）の職員も対象としています。

上下水道局等については、基本方針に即し主務大臣が事業分野ごとに定めている「対応指針」（ガイドライン）と、この職員対応要領に添って適切に対応することとします。

また、本市の事務事業の一環として実施する業務を委託や指定管理等により行う場合は、障がいのある方の権利を侵害することがないように、受託事業者等が当該事業分野の主務大臣が定める対応指針を遵守することに加え、必要に応じ、本市の対応要領の趣旨を踏まえた適切な対応を求めていく（仕様書等に盛り込む）ものとします。

4 対象となる障がい者

この対応要領の対象となる障がい者とは、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいや高次脳機能障がいを含む。）その他の心身の機能に障がい（難病に起因する障がいを含む。）（以下「障がい」という。）のある方であって、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方を指しており、障害者手帳等を持っている方に限られません。

また、年齢による制限はありませんので、18歳未満の障がい児も対象です。

なお、市が事業主としての立場で職員に対して行う障がいを理由とする差別を解消するための措置については、障害者雇用促進法によるものとされています。

（注１）社会的障壁

障がいのある方にとって、日常生活又は社会生活を営む上で障壁になる様々な事柄を指します。利用しにくい施設や設備だけでなく、制度、障がいのある方の存在を意識していない慣習、障がいのある方に対する理解不足から生じる偏見などがあります。

例えば、点字ブロックの上に物が置いてあると、視覚に障がいのある方はぶつかってしまいます。文字が小さすぎたり、漢字ばかりあるパンフレットだと理解が難しい方がいます。窓口で何も案内されずに長時間待たされると、パニックをおこしてしまう方がいます。

第2 障がいを理由とする差別を解消するための取り組み

1 不当な差別的取扱いの禁止（法第7条第1項、法第8条第1項）

「不当な差別的取扱い」とは、障がいのない方と異なる扱いをすることです。

職員は、事務事業を行うにあたり、障がいのある方に対して、障がいのない方と異なる取扱いをすることにより権利利益を侵害してはならないこととします。

なお、正当な理由があると判断した場合は、不当な差別的取扱いにはあたらないとするものの、障がいのある方にその理由を説明し、理解を得るよう努めるものとします。

(1) 基本的な考え方

法は、事務事業を行うにあたり、障がいを理由として、サービスや各種機会の提供を拒否したり、提供にあたって場所や時間帯などを制限したり、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を侵害することを禁止しています。

ただし、障がいのある方の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な措置は、不当な差別的取扱いにはあたりません。

【不当な差別的取扱いに当たらないもの】

- ・障害者割引の適用など障がいのある方を障がいのない方と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）
- ・人ごみでパニックとなる障がいのある方から申し出があった場合に別室を用意するなど合理的配慮の提供による障がいのない方との異なる取扱い
- ・合理的配慮を提供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の状況等を確認すること

(2) 正当な理由の判断の視点

正当な理由がある場合は、不当な差別的取扱いにはあたりません。正当な理由に相当するのは、障がいを理由として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み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ことと言える場合です。

正当な理由と判断する場合は、具体的な検討をせずに拡大解釈するなどして、法の趣旨を損なうことがないように努める必要があります。

個々の事案ごとに、障がいのある方や第三者の権利利益（安全の確保、財産の保全、損害の発生の防止）及び事務事業の目的や内容等の観点から具体的な場所や状況に応じて、正当な理由があるかどうかを総合的・客観的に判断することが必要です。

(3) 不当な差別的取扱いの事例

事務事業を行うにあたり次のような対応をすることは、不当な差別的取扱いとなりうる恐れがあります。ここに記載された事例はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 障がいを理由として、窓口対応や電話対応を拒否すること。
- 障がいを理由として、対応の順番を後回しにすること。
- 障がいを理由として、書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒むこと。
- 障がいを理由として、会議、講演会、イベントなどへの参加を断ること。
- 障がいを理由として、特に必要がないにもかかわらず来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件をつけたり、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こと。
- 障がいを理由として、本人の意思に反したサービス（施設への入所等）の提供を行うこと。

2 合理的配慮の提供（法第7条第2項、法第8条第2項）

合理的な配慮の提供をしないことも差別にあたります。

職員が、その事務事業を行うにあたり、障がいのある方から社会的障壁の除去を必要としているという意思の表明があった場合に、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に、社会的障壁を除去するために個別の状況に応じた必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）を行うこととします。

ただし、合理的配慮の提供が過重な負担になると判断した場合は、障がいのある方に対し、その理由を説明し、理解を得るよう努めるものとします。

また、合理的配慮を必要とする障がいのある方が多数いると見込まれる場合などは、その都度の合理的配慮の提供ではなく、環境の整備を考慮にいれることが重要です。

(1) 基本的な考え方

合理的配慮は、障がいのある方から、個々の場面において、日常生活や社会生活で受ける様々な制限をもたらす原因となる社会的障壁の除去を必要とする旨の意思の表明があった場合において、障がいのある方の個別の状況に応じて行われる配慮のことです。

行政機関等がその事務事業を行うにあたって合理的配慮の提供を行うことは法的義務であり、事業者は努力義務となっています。

（範囲）

合理的配慮の提供をする場合、事務事業の目的、内容、機能に照らして、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、障がいのない方との比較において、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ります。

（状況に応じた対応）

合理的配慮は、具体的な場面や障がい特性に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものです。合理的配慮の提供にあたっては、障がいのある方の性別、年齢、状態等にも配慮する必要があります。

なお、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す。

(2) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに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、具体的状況に応じて総合的・客観的に判断する必要があります。

【過重な負担と判断する場合の視点】

- ・ 事務事業への影響の程度
（事務事業の目的、内容、機能を損うことが懸念されるかどうか）
- ・ 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

(3) 合理的配慮の具体例

合理的配慮は、障がいの特性や求められる場面に応じて異なり、その内容は社会情勢の変化、技術の進展等に応じて変わりうるものです。

過重な負担がないことを前提に、次の3つの類型に分類して対応事例を例示します。例示ですので、個々の状況に応じて合理的配慮を行う必要があります。

- ① 物理的環境への配慮
- ② 意思疎通の配慮
- ③ ルール・慣行の柔軟な変更

① 物理的環境への配慮

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げの補助をしたり、携帯スロープの設置をしたりする。
- 車椅子使用者に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。
- 目的の場所までの案内の際に、障がいのある方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、障がいのある方の希望を聞いたりする。
- 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する。
- 疲労を感じやすい障がいのある方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れば、当該障がいのある方に事情を説明し、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。
- 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚に障がいがある方に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を行う。

②意思疎通の配慮

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などのコミュニケーション手段を用いる。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際には、各々の媒体間でページ番号等が異なりうることに留意する。
- 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際、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。
- 意思疎通が不得意な方に対し、比喩、暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明したり、絵カード等を活用して意思を確認したりする。
- 通常は口頭で行う案内でも、本人の希望に合わせて紙にメモをして渡す。
- 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する。本人の依頼がある場合には、代読や代筆などの配慮を行う。
- 障がいのある方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。また、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の配慮を念頭に置いて説明し、必要に応じてメモを渡す。
- 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障がいのある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。

③ルール・慣行の柔軟な変更

- 順番を待つことが苦手な障がいのある方に対し、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、当該障がいのある方の順番が来るまで別室や椅子を用意する。
- スクリーン、手話通訳者、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。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 駐車場等において、障がいのある方の来庁が多数見込まれる場合、通常は、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。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、当該障がいのある方に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 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) 環境の整備との関係

法は、不特定多数の障がいのある方を対象として行われる事前的改善措置（注2）については、環境の整備に努めることとしています。環境の整備は、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。

合理的配慮を必要とする障がいのある方が多数いると見込まれる場合などは、その都度の合理的配慮の提供ではなく、不特定多数の障がいのある方を対象とした環境の整備を考慮に入れることが重要です。

【環境の整備の事例】

①印刷物

- 分りやすい言葉で表現する
- 難しい漢字にはルビをふる
- 図や表を用いる場合は、文章で説明書きをいれる

②問合せ先

- 電話番号だけでなく、FAX番号、メールアドレスも記載する

③公共建設

- 沖縄県福祉のまちづくり条例等に即したバリアフリーやユニバーサルデザインに配慮した配置にする

(注2) 事前的改善措置

事前的改善措置には、バリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス、円滑な情報の取得、利用、発信のための情報アクセシビリティの向上などがあります。

第3 相談体制

1 相談窓口

市の事務事業に関する障がい者差別の相談窓口は、所管課になります。

障がいを理由とする差別を受けた障がいのある方、その家族及びその関係者（以下「相談者」という。）からの相談については、次の窓口にて、相談に応じることとします。

また、障がい福祉課は、当該事務事業を所管する課等（以下「所管課」という。）からの求めに応じ、障がいを理由とする差別に関して必要な助言を行うこととします。

なお、個人間における差別に関しては、法上は対象となりません。

	内 容	相 談 窓 口
1	市の事務事業による差別	所管課 (又は各任命権者の人事担当課等)
2	沖縄県共生条例（注3）による差別（1以外の相談）	福祉部障がい福祉課

(1)市の事務事業における差別に関する相談窓口は、所管課になります。

所管課において相談がしにくい場合などは、その所管課が属している各任命権者の人事担当課若しくは福祉部障がい福祉課が相談窓口となります。

(2)沖縄県共生条例に規定している差別に関する相談窓口は、福祉部障がい福祉課とし、差別事例相談員が相談に応じるものとします。

(注3) 沖縄県共生条例

「沖縄県障がいのある人もない人も共に暮らしやすい社会づくり条例」が正式名称で、平成26年4月1日に施行されています。同条例では10分野において差別の禁止について具体的に規定しています。

2 相談対応の留意事項

相談への対応は、組織として行います。

窓口で相談者から障がいを経由とする差別に関する相談を受けた場合は、次のことに留意し、相談への対応は、職員個人としてではなく、組織として対応することとします。

- 障がいのある方から相談を受ける過程においても、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供を遵守することとします。
- 即時の対応が困難な場合や過重な負担になると判断した場合は、代替手段が提供できないか検討することとします。
- 対応できない場合は、その理由を説明し、理解を得るように努めすることとします。
- 相談の方法は、面談や電話によるもののほか、Eメールやファックスでも受け付けることとします。
- 相談内容が市政と関係ない場合は、他の適切な相談機関を案内することとします。
- 他の所管課等につなげる際は、丁寧に対応し、必要な情報提供など適切に対応することとします。
- 相談記録票等によって、対応の記録をとることとします。

相談記録は、障がい者権利擁護ネットワーク会議事務局（福祉部障がい福祉課）にて集約し、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、今後の相談等に活用することとします。

第4 職員の役割

1 職員の役割

職員は、法の趣旨を理解し、障がいを理由とする差別の解消に向けた取り組みを推進するために、この対応要領を、遵守することとします。

2 管理者の役割

職員のうち、課長相当職以上の地位にある者（以下「管理者」という。）は、障がいを理由とする差別の解消に向けた取り組みを推進するために必要な対策を講じ、必要に応じて環境の整備に努めなければならないこととします。

障がいのある方から障がいを理由とする差別の相談や苦情の申し出等があった場合は、状況等を確認し、不当な差別的取扱い及び合理的配慮の提供がされていないことが確認された場合は、所属の職員に対して適切な指導を行うとともに、必要な対応を講じなければならないこととします。

また、障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならないこととします。

第5 職員研修

本市では、職員一人ひとりが、障がいのある方に対して適切に対応できるようになることを目的に研修を行うこととします。

研修は、法や方針の趣旨、沖縄県共生条例等を踏まえ、障がいの特性を理解し、職員の適切な対応につながるような事業所実習や、障がいのある方を講師とするなど障がいのある方の意見を取り入れた内容とします。

研修の計画は総務部長が定めることとし、研修内容については、福祉部長が協力して定めることとします。

第6 見直し

この対応要領は、技術や社会情勢の進展、事例の集積などを踏まえ、適時、必要な見直しや充実を図るものとします。

見直しをする際には、あらかじめ、障がいのある方やその他の関係者の意見を反映させることとします。

～障がい特性ごとの合理的配慮事例～

障がいのある方と接する際には、それぞれの障がい特性に応じた対応が求められます。

次頁より、代表的な障がい特性と対応例を簡単にまとめています。

これらは過重な負担がないことを前提に例示しています。合理的な配慮を行う際には、障害者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、柔軟に対応する必要があります。

また、このほか、障がい児については、成人の障がいのある方とは異なる支援の必要性もあります。

◇共通

- 障がいの種類や程度は様々です。障がいの種類や程度が同じでも、障がいの現れ方は一律ではありませんので、その方の障がいの状態に応じた対応を行いましょう。
- 外見からは、障がいがあることがわからない方がいます。周囲が気づいていないことで、障がいのある方のストレスが大きくなることを知り、理解と配慮をしましょう。
- 障がいのある本人に話しかけましょう。支援者等と一緒にあっても、本人の意思を尊重することを心がけましょう。障がいのある方が成人の場合は、相手の年齢に応じた言葉を使いましょう。

◇身体障害者補助犬について

考 え 方	
○盲導犬、介助犬、聴導犬の3種類があります。公共施設、公共交通機関、ホテル、飲食店、病院等では、やむを得ない場合を除き、補助犬の同伴を拒むことは、できません。	
・盲導犬	視覚障害者の歩行誘導をするための訓練を受けています。ハーネス（胴輪）をつけています。
・介助犬	肢体不自由者の日常訓練を介助するよう訓練されています。起立・歩行・着脱衣の介助や指示した物をもって来たりします。
・聴導犬	聴覚障害者に、生活の中で必要な音を知らせるよう訓練されています。車のクラクションなどを聴き分けて教えます。

◇肢体不自由

主 な 特 性
○ 病気等による筋力低下や関節損傷などで歩行が困難な場合は、車椅子を使用していることがあります。 ○ 車椅子を使用している方にとっては、段差や坂道が移動の大きな妨げになります。 ○ 長距離の歩行が困難であったり、階段、段差、エスカレーターや人ごみでの移動が困難な場合があります。 ○ ベッドへの移乗、着替え、洗面、トイレ、入浴など、日常の様々な場面で援助が必要な方もいます。 ○ 話すことが困難で、自分の意思を伝えにくい方もいます。 ○ 杖や装具歩行が可能な場合や、切断者などで義足を使用して歩行可能な場合は、日常生活動作は自立している方が多いです。
主 な 対 応 例
○ 不随意運動等により書類を抑えることが難しい障がいがある方に対して、資料を押さえて、見やすいように補助します。 ○ 高いところなどにある資料を取って渡したり、資料等をとりやすい場所に配置したりします。 ○ エレベーターで同乗した場合は、エレベーターの中のスイッチなどの機器操作の配慮をします。 ○ 必要に応じて代筆に応じます。 ○ 窓口などに杖おきの設置をします。 ○ 歩行が困難な方のそばを通り過ぎる場合は、ゆっくり歩きます。 ○ 面談にあたっては、移動距離をできるだけ少なくし、移動しやすい場所で実施します。 ○ 車椅子を利用している方に意向を確認した上で、移動時の介助を行います。（勝手に車椅子を押したりすることは止めましょう。） ○ 車椅子を動かす場合は、急に押したり、押す手を急に離さないようにし、「動かします」などと声をかけ、方向転換する際にも「右に曲がります」などと声をかけます。 ○ 車椅子を動かす場合は、周囲に障害物がないかどうかを確認し、傾斜がある場合には加速がかかることがあるので、特に注意します。 ○ 車椅子を利用している方と話す場合は、目線があう高さで会話をします。 ○ 脊髄損傷者は体温調整障がいを伴うことがあるため、部屋の温度管理に配慮をします。

◇視覚障がい（視力障がい・視野障がい・色覚障がい・光覚障がい）

主 な 特 性
○ 視力や視野の障がいの状況によって、明るさの変化への対応が困難なため、移動などに困難さを生じる場合も多いです。 ○ 先天性障がいのある方のほか、最近は糖尿病性網膜症や緑内障などでの病気によって視覚障がいのある方も多くいます。 ○ 視力をほとんど活用できない方の場合は、音声、触覚、嗅覚など、視覚以外の情報を手がかりに周囲の状況を把握しています。 ○ 視力をある程度活用できる方の場合は、補助具を使用したり文字を拡大したり近づいて見るなどの様々な工夫をして情報を得ています。
主 な 対 応 例
○ 普段から通路や点字ブロックの上などに、通行の妨げになるものを置かないようにします。 ○ 困っていても、自ら介助等を求めることが困難なことがありますので、困っている方を見かけたら、まず、声をかけます。声をかける時には、前から近づき「〇〇さん、こんにちは。△△です。」など自ら名乗ります。 ○ 単独での歩行や移動に困難なことがあります。必要書類の取得のためなどで役所内の違う課に案内する場合は、必要に応じて、移動介助を行うようにします。 ○ 移動を介助する際には、意向を確認して、その方との身長の高さを考えひじや肩などを軽くつかんでもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。階段などの段差がある場合は、「二歩歩くと階段があります。」などと声をかけます。 ○ 説明する際には、指示語「それ」「このくらい」などの指示語を使わず「あなたの正面」、「熱い湯のみが右手の3時方向に置いてあります」など具体的に分かりやすく話します。 ○ 見えにくさに応じて、聞くことで内容が理解できるように説明したり、拡大コピーまたは点字を用いた資料などの提供をします。 ○ 窓口で対応中、一時的に席を離れる際や新たに職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。 ○ 代筆した場合には、代筆後にその内容を読み上げて、誤りがないか確認してもらいます。 ○ 必要に応じて資料等の読み上げを行う際にはまず、目次や全体構成を説明してから、必要な箇所や希望箇所を読みます。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。 ○ 会議資料を作成する場合で絵や図を使用する際には、読み取りソフトでも対応できるよう文字でも記載するようにします。

◇聴覚障がい

主 な 特 性
○ 聴覚障がいは、外見上わかりにくい障がいであり、その方が抱えている困難も他の方からは気づかれにくい側面があります。 ○ 補聴器や人工内耳を装用するほか、コミュニケーション方法には手話、筆談、口話など様々な方法がありますが、どれか一つで十分ということではなく、話す相手や場面によって複数の手段を組み合わせるなど使い分けています。 ○ 補聴器や人工内耳を装用している場合、スピーカーを通じるなど、残響や反響のある音は、聞き取りに効果が得られにくい場合もあります。 ○ 手話を使う方もいますが、聴覚に障がいのある方すべてが、手話ができるわけではありません。 ○ 補聴器を使用しても、騒音があったり、距離があったりすることで呼び出し等に気付かないなど、日常生活での生活のしづらさがあります。車のクラクションなどに気づかず、危険な状態に陥ることがあります。
主 な 対 応 例
○ 手話や文字表示、手話通訳や要約筆記者の配置など、目で見えてわかる情報を提示したりコミュニケーションを工夫します。 ○ コミュニケーション方法の例 ・手話（手の動きや顔の表情、体、目の動きなどで意思を伝える言語） ・筆談（メモ用紙等に互いに文字を書いて意思を伝えあう方法） ・要約筆記（話し手が話している内容や会議の進行、講演の内容などを要約し文字にして伝える筆記通訳） ・口話（相手の口の形（動き）で、言葉を読み取る方法） ○ 分りやすい話し方の工夫 ・相手の顔を見ながら話します。 ・マスクをしているときは、マスクを外します。 ・補聴器をしている場合などは、音声が大きすぎるとかえって声が割れて聴き取りにくいので、音声は普通の大きさで話します。 ・複数人で、一度に話しかけることはやめます。 ・文節で区切ります。（例： 申請書に /お名前と /住所を /書いてください。） ○ 筆談の工夫 ・長文は前後の関係が複雑になり理解しにくいいため、短い文で文意を明確にします。 ・かな文字は言葉の切れ目や意味の把握が難しいため、日常使う漢字を使用します。 ○ 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のか、あらかじめ確認して、不安のないようにします。 ○ 窓口に常に筆談できる小さめのホワイトボードを用意しておきます。

◇盲ろう（視覚と聴覚の重複障害）

主 な 特 性
○ 盲ろう者とは、視覚と聴覚の両方に障がいのある方です。単なる重複障がいではなく、「盲ろう」という固有の障がいとして捉えています。見え方や聞こえ方は、個人によって異なり、障がい程度によって、次の4つに大別されています。 【全盲ろう】まったく見えなくて、まったく聞こえない方 【全盲難聴】まったく見えなくて、少し聞こえる方 【弱視ろう】少し見えて、まったく聞こえない方 【弱視難聴】少し見えて、少し聞こえる方 共通しているのは、外部からの情報を得ることが困難ということです。会話だけでなく、周囲の状況を知るための音・視覚情報も十分には得られず、一人での外出も困難です。
主 な 対 応 例
○ 障がいの状態や程度に応じ視覚障がいや聴覚障がいの方と同じ対応が可能な場合がありますが、個人によって大きく異なるため、本人と対応者にあったコミュニケーション手段を探さることが必要になります。 ○ 触覚を用いたコミュニケーション、触手話（手話の形をお互いの手で触って確認することで情報を伝えます）、指点字（盲ろう者の指を点字タイプライターのキーにみたてて直接指をたたきます。）、手書き文字（盲ろう者の手のひらに文字を書いて伝えます。）などの対応手段があります。また、合図、うなずきを伝える時などで身振りやサインを使用することもあります。 ○ 聴力が残っている場合は、音声による方法（耳元で話す、マイクを使用するなど）を用います。その際、補聴器や人工内耳を使用している場合もありますので、声の音量に気を付けてください。 ○ 視力が残っている場合は、筆談やパソコンを使うことが可能なことがあります。 ○ 言葉の通訳に加えて、視覚的・聴覚的情報についても意識的に伝えます。 ○ 盲ろう者が会議等に出席する際には、必要に応じて、それぞれに盲ろう者向け通訳・介助員を配置します。

◇高次脳機能障がい

交通事故や脳血管障害などの病気により、脳にダメージを受けることで生じる認知や行動に生じる障がいです。身体的には障がいが残らないことも多く、外見ではわかりにくいいため「見えない障害」とも言われています。

主 な 特 性
【記憶障がい】 ・すぐに忘れてしまったり、新しい出来事を覚えることが苦手なため、何度も同じことを繰り返したり質問したりします。 【注意障がい】 ・集中力が続かなかったり、ぼんやりしてしまい、何かをするとミスが多く見られます。 ・二つのことを同時にしようすると混乱します。 ・主に左側で、食べ物を残したり、障がい物に気が付かないことがあります。 【遂行機能障がい】 ・自分で計画を立てて物事を実行したり、効率よく順序立てられません。 【社会的行動障がい】 ・ささいなことでイライラし、興奮しやすいです。 ・こだわりが強く表れたり、欲しいものを我慢できません。 ・思い通りにならないと大声を出したり、時に暴力をふるったりします。 【病識欠如】 ・上のような症状があることに気づかず、できるつもりで行動してトラブルになります。 ○ 失語症を伴う場合があります。 ○ 片麻痺や運動失調等の運動障がいや眼や耳の損傷による感覚障がいを持つ場合があります。
主 な 対 応 例
【記憶障がい】 ・自分でメモを取ってもらい、双方で確認します。 【注意障がい】 ・混乱しないように、ひとつずつ順番にやります。 【遂行機能障がい】 ・手順書を利用したり、チェックリストで確認します。 【社会的行動障がい】 ・感情をコントロールできない状態にあるときは、上手に話題や場所を変えてクールダウンを図ります。

◇内部障がい

主 な 特 性
○ 体の内部（心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、肝臓機能、免疫機能）のいずれかに障がいのある状態をいいます。 ○ 障がいがあることから、外見から分かりにくく、周囲からの理解が得づらいため、バスなどの優先席に座りにくいなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。 ○ 障がいのある臓器だけではなく、全身状態が低下しているため、体力が低下しやすい、疲れやすいことが多いです。 ○ 常に医療的対応を必要とすることが多いです。
主 な 対 応 例
【心臓】 ○ ペースメーカーは外部からの電気や磁力に影響を受けることがあるので、注意すべき機器や場所などの知識をもちます。 【膀胱・直腸】 ○ 排泄に関し、人工肛門の場合、パウチ洗浄等特殊な設備が必要となることを理解します。 【呼吸器】 ○ 呼吸器機能障がいのある方は、慢性的な呼吸困難、息切れ等の症状があることを理解し、息苦しくならないよう楽な姿勢でゆっくり話をしてもらうよう配慮します。 ○ 見た目では障がいがない場合でも、体調がすぐれない方に対して、可能な限り移動を少なくするなどの配慮をします。 ○ 身体的な負担を考慮して、面談時間を調整するなどの対応が必要です。 ○ 特別な配慮は必要ない方もいらっしゃいますが、他人に知られたくないような病名など、プライバシーには充分注意して、対応するような配慮が必要です。

◇知的障がい

主 な 特 性
○ 生活や学習面で現れる知的な働きや発達が、同年齢の方の平均と比べてゆっくりしていることをいいます。 ○ 外見からは分りにくく、周囲の理解を得づらいことがあります。 ○ 知的能力や障がいの程度には、個人差があります。 ○ 計算能力や芸術などで極めて優れた才能を発揮する方もいます。 ○ 複雑な話や抽象的な概念を理解しにくい場合があります。 ○ 金銭管理、会話、買い物、家事などの社会生活への適応に、状態に応じた援助が必要な場合があります。 ○ 人に尋ねることや言葉で自分の気持ちや意見を伝えることが苦手な方もいます。 ○ 未経験の出来事や急な状況変化への対応が苦手な方もいます。 ○ こだわりがある方が多く、こだわりがとても強い方もいます。 ○ 染色体の数が異なることで発症するダウン症候群は、筋肉の低緊張や心臓に疾患を伴う場合があります。 ○ てんかんを合併する場合があります。
主 な 対 応 例
○ 優しく信頼している態度で、穏やかな口調で話しかけます。 ○ 成人には、子ども扱いせず、相手の年齢に応じた言葉を使います。 ○ 支援者や同行している方ではなく、本人に、用件や意思を確認します。 ○ 言葉による説明などを理解しにくいため、ゆっくりと短い言葉や文章で、わかりやすく話します。 ○ 文書は、漢字を少なくしてルビを振ったり、わかりやすい表現にします。 ○ 写真、絵、ピクトグラムなどわかりやすい情報提供を工夫します。 ○ 依頼することは、順番に1つずつ行います。 ○ 大事なことは、メモに書いて渡します。 ○ 相手がきちんと理解をしているか、時間がかかっても確認しつつ話を進めます。 ○ 本人をよく知る支援者の同席など、本人が理解しやすくなる環境を工夫します。 ○ 「一つのことにこだわる」行動をすることがあるので、その場合は、思い込みで判断しないで、まずは、見守ります。

◇精神障がい

主 な 特 性
○ 統合失調症やうつ病などの精神疾患のために、日常生活や社会生活がしづらくなることがあります。 ○ 外見からは障がいがあるとは分りにくく、周囲の理解を得づらいことがあります。 ○ 統合失調症は、発症の原因はよく分かっていませんが、１００人に１人がかかる比較的一般的な病気です。幻覚や妄想が特徴的な症状ですが、その他にも様々な生活のしづらさが障がいとして表れることがあります。 ○ 統合失調症は、陽性症状として自分の悪口やうわさ、指図する声等が聞こえる幻覚や周囲のことが何でも自分に関係しているように思える関係妄想などがあり、陰性症状としては、意欲が低下し、以前からの趣味や楽しみにしていたことに興味を示さなくなる、入浴や着替えなど清潔を保つことが苦手となる、などがあります。認知や行動の障がいがあることもあります。 ○ 気分障がいは、気分の波が主な症状としてあらわれる病気です。うつ状態のみを認める時はうつ病と呼び、うつ状態と躁状態を繰り返す場合には、双極性障害（躁うつ病）と呼びます。 ○ ストレスに弱い方や対人関係、コミュニケーションが苦手な方が多いです。 ○ 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。 ○ 声の大きさの調節が適切にできない場合もあります。 ○ 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方もいます。 ○ 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です。
主 な 対 応 例
○ 精神疾患は、誰もがかかる可能性のある病気であることを理解します。 ○ 障がいの特性もさまざまであるため、必要に応じて医療機関と連携を図ったり、専門家の意見を聴くなど、関係機関と協力しながら対応をします。 ○ 不安を感じさせないよう、穏やかな口調で話します。 ○ 会議や面談等では、疲労や緊張などに配慮し、別室や休憩スペースを設けるなどの対応をします。 ○ 病気について正しい知識を学びます。 ○ 一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報は紙に書くなどして整理して、ゆっくり具体的に伝えることを心掛けます。 ○ ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、配慮した対応を心掛けます。 ○ 無理な励ましは、本人の過剰なストレスになることがあります。本人のペースに合わせて、ゆっくり対応することが大切です。 ○ 相談された場合には、じっくり相手の話を聞くことを心がけます。

◇発達障がい

脳の機能障がいによって生じるもので、知的な遅れがある場合もあれば、エジソンやアインシュタインのように平均以上の能力がある場合もあります。

脳機能の発達のアンバランスさから、得意・不得意の差が大きいいため、周囲の理解を得づらいことがあります。

主 な 特 性
○ 遠回しな言い方やあいまいな表現は理解しにくいです。 ○ 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ます。 ○ 順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいます。 ○ 関心のあることばかり一方的に話す方もいます。 【自閉症、広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）】 ・相手の表情や態度などよりも、文字や図形、物の方に関心が強い傾向があります。 ・大勢の人がいる所や気温の変化などの感覚刺激への敏感さで苦労していますが、それが芸術的な才能につながることもあります。 【学習障害（LD）】 ・「話す」「理解」は普通にできるのに、「読む」「書く」「計算する」ことが、努力しているのに極端に苦手です。 【注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）】 ・次々と周囲のものに関心を持ち、周囲のペースよりもエネルギッシュに様々なことに取り組むことが多いです。 【その他の発達障害】 ・チック障害では、体の動かし方の不器用さ、我慢していても声が出たり体が動いてしまったりします。
主 な 対 応 例
○ 本人をよく知る専門家や家族にサポートのコツを聞きます。 ○ 疲労や緊張などに配慮し別室や休憩スペースを設けます。 ○ 話し言葉に苦手さがある場合は、急かさずに丁寧に話を聞きます。 【自閉症、アスペルガー症候群を含む広汎性発達障害（自閉症スペクトラム）】 ・「○○をしましょう」とシンプルに言うなど、伝え方の工夫をします。 ・感覚過敏がある場合は、音、肌触り、室温など感覚面の調整を行います（大声で説明せずホワイトボードで内容を伝える、など）。 【学習障害（限局性学習障害）】 ・文字を大きくしたり行間を空けるなど、読みやすくなるように工夫します。 ・物や絵、文字などを見せながら、短いことばや文章で話します。 【注意欠陥多動性障害（注意欠如・多動性障害）】 ・短く、はっきりとした言い方で伝えます。

◇難病

主 な 特 性
○ 難病は、発症の原因が明らかでなく、治療方法が確立されていない希少な疾病であり、長期にわたり療養を必要とするものをいい、その種類は多岐にわたります。 ○ 血液系疾病、免疫系疾病、内分泌系疾病、代謝系疾病、消化器系疾病、呼吸器系疾病、神経筋疾病、骨関節疾病、感覚器疾病など様々な疾病により多彩な障がいを生じる方がいます。 ○ 一見して難病とわかる方もいれば、分りにくい方もいます。外見上、病気であることがわかりにくく、健康な人と同じように生活している難病の方もいます。 ○ 症状には頻繁に変化がみられます。日によって変化が大きいといった特徴や進行性の症状、大きな周期での回復と悪化を繰り返すことがあります。 ○ 痛みや脱力感、倦怠感など外見上分りにくい症状に悩まされていることが多いです。 ○ 難病のある方は、多くの場合、障害者認定の基準に含まれない機能障害があり、病気による疲れやすさや痛みに応じた症状がみられます。 ○ 言語障がいや四肢麻痺などによって、会話や意思伝達に困難な場合があります。 ○ 常に医療的対応を必要とすることが多いです。 ○ 病態や障がいが進行する場合があります。 ○ 難病は、一般生活をする上では、うつる種類の疾病ではありません。
主 な 対 応 例
○ 外見から分りにくく、周囲からの理解が得づらいことを知り、理解と配慮をしていく必要があります。 ○ それぞれの難病で特性が異なり、その特性に合わせて対応することが必要です。例えば、言語障害や四肢麻痺などの症状のために、会話や意思伝達が困難な場合があります。症状にあわせた、コミュニケーションを取る必要があります。 ○ 疲れやすさ、状態の変動などに留意します。 ○ 疲れやすいなどの症状がでることがあるので、体調がすぐれない時に休憩できる場所を確保することが必要です。