

障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る

対応のしおり



愛媛県イメージアップキャラクター みきゃん

平成 28 年 4 月

八 幡 浜 市

目次

はじめに	2
1 対応要領の策定理由と対象範囲	3
2 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮	5
(1) 対象となる障害者.....	5
(2) 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止.....	5
(3) 合理的配慮の提供.....	6
3 環境の整備.....	11
4 障害のある方と対応する際の心がけ	12
5 障害の理解（障害種別の特性）	16
(1) 視覚障害	16
(2) 聴覚・言語障害	19
(3) 肢体不自由	24
(4) 内部障害	28
(5) 知的障害	30
(6) 精神障害	33
(7) 発達障害	35
(8) 難病を原因とする障害	39
(9) 失語症・高次脳機能障害.....	41
6 対応における配慮	44
(1) 案内・誘導	44
(2) 窓口対応	47
(3) 手続き〔書類記入、文書交付・閲覧、金銭収受〕	50
7 緊急時の対応	53
8 講演会やイベントの開催	58
9 行政情報の提供	60
10 補助犬（身体障害者補助犬）	62
11 参 考	63

はじめに

【背景、国の動向】

平成 18 年に国連において、障害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害者の固有の尊厳の尊重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」（障害者権利条約）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、障害者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、障害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、障害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害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」（障害者差別解消法）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、障害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付けています（事業者は、努力義務）。

また、雇用の分野における障害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」（障害者雇用促進法）が同日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 月に施行されることになりました。

【八幡浜市の姿勢】

一方、本市においては、平成 27 年 3 月に策定した「第 3 期八幡浜市障害者計画／第 4 期八幡浜市障害福祉計画」に基づき障害者差別の解消の推進に向けて具体的な施策を進めているところです。

障害を理由とする差別の解消に向けた取組については、法の趣旨を踏まえながら、共生社会の実現に向け、八幡浜市全体の取組として全庁が一体となって積極的に推進していきます。

1 対応要領の策定理由と対象範囲

【法の規定】

障害者差別解消法（以下「法」という。）により、行政機関等及び事業者には、その事務又は事業を行うに当たり、障害者の権利利益を侵害（差別）することのないよう、次の義務が課せられます。（法第7条、第8条）

区 分	不当な差別的取扱いの禁止	合理的配慮の提供
行政機関等	法的義務	法的義務
事業者		努力義務

※行政機関には、都道府県や市町村だけでなく、独立行政法人や公立学校も含まれます。

行政機関等は、政府の基本方針に即し、職員がこれに適切に対応するために必要な「対応要領」を定めるものとされています。ただし、地方公共団体等については、これは、努力義務です。（法第9条、第10条）

事業者については、主務大臣が、政府の基本方針に即し、事業者が適切に対応するために必要な「対応指針」（ガイドライン）を事業分野ごとに定めるものとされています。（法第11条）

【本市の考え方】

対応要領は、法第10条の規定に基づき定めるものです。法では地方公共団体における対応要領の策定は努力義務とされていますが、本市では、法の趣旨や本市の姿勢を庁内に浸透させ、障害を理由とする差別の解消に向けた取組を積極的に推進するために、対応要領を策定することにしました。

また、八幡浜市全体として統一的な考えの下で必要な対応・取組ができるよう、対応要領は、市長部局だけでなく、全任命権者を併せた全庁を対象とします。

【対象となる部課等】

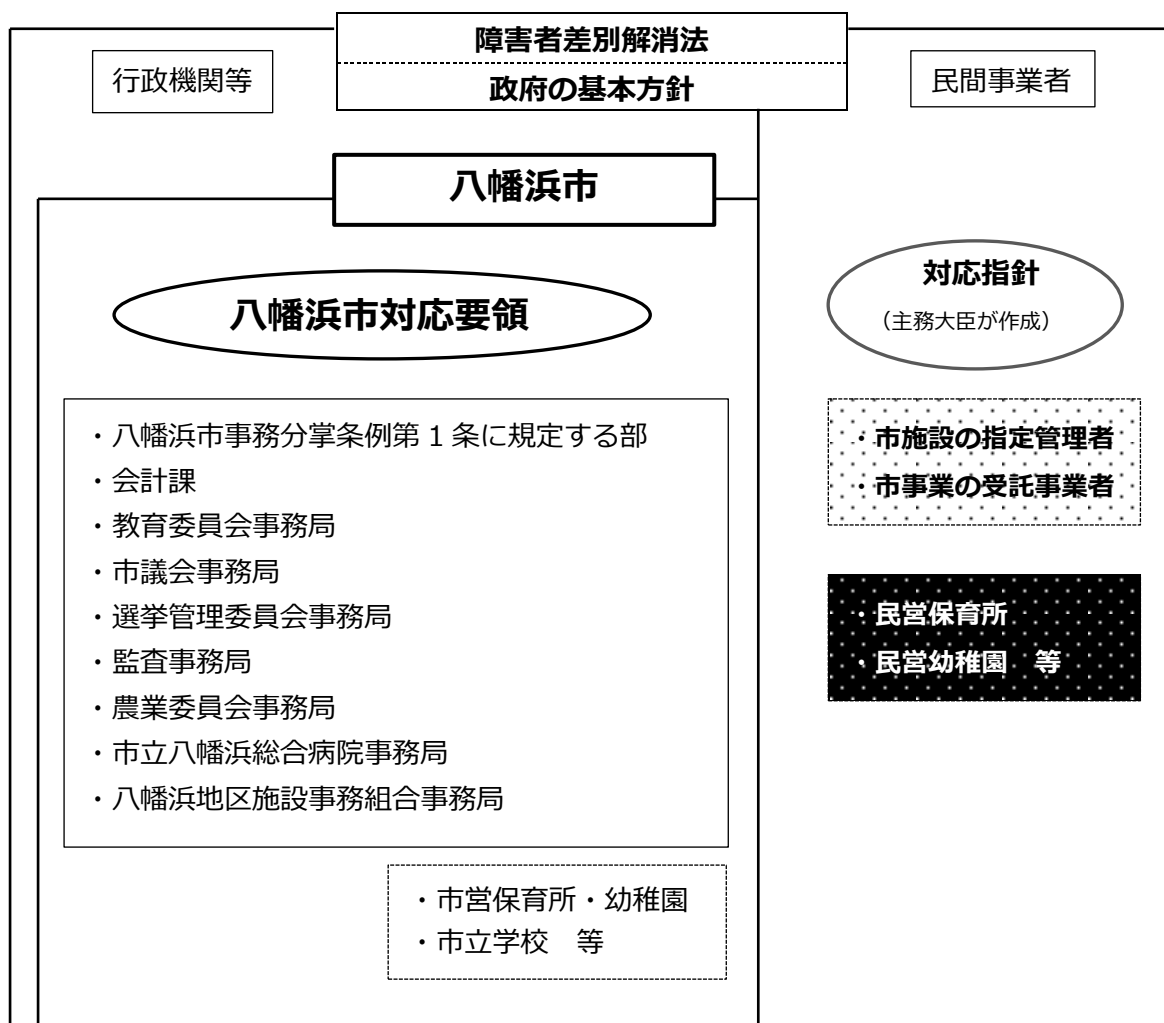
八幡浜市事務分掌条例第1条に規定する部（総務企画部、市民福祉部、産業建設部）、会計課、教育委員会事務局、市議会事務局、選挙管理委員会事務局、監査事務局、農業委員会事務局、市立八幡浜総合病院事務局、八幡浜地区施設事務組合事務局




【障害者差別解消法条文】 巻末に掲載

【政府の基本方針】 平成27年2月閣議決定。法に基づき政府が定める基本方針であり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策の基本的な方向や行政機関等及び事業者が講ずべき措置に関する基本的な事項などを示すもの

【不当な差別的取扱い】 【合理的配慮】 6ページ参照

【対応要領の対象範囲】



-  = 本市が対応要領を作成・遵守
-  = 本市対応要領に留意するよう契約等に盛り込む
-  = 主務大臣が対応指針等を作成。事業者・事業主が遵守

【留意点】

委託や指定管理により事務又は事業を行うときは、受託事業者等が当該事業分野における主務大臣が示す対応指針に則って適切に対応するとともに、その事業に従事する従業員が、八幡浜市対応要領に準じて、適切な対応（合理的配慮の提供）を行うよう必要な措置を講ずること。

2 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮

障害者差別解消法では、「障害を理由とする差別」を解消するための措置として、「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」を求めています。

(1) 対象となる障害者

不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供等の対象となる障害のある方は、「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」と総称する。）がある方であって、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」（障害者基本法第2条第1項）です。

【社会的障壁とは】

社会的障壁（バリア）とは、障害のある人を暮らしにくく、生きにくくする社会にあるもの全部（事物・制度・慣行・観念その他一切のもの）で、つぎのようなものです。

- ◆ ことがら（たとえば、早口で分かりにくく、あいまいな案内や説明）
- ◆ 物（たとえば、段差、むずかしい言葉、手話通訳のない講演、字幕のないテレビ番組、音のならない信号）
- ◆ 制度（たとえば、納得していないのに入院させられる・医療費が高くて必要な医療が受けられない・近所のともだちと一緒に学校に行くことが認められないことがあること）
- ◆ 習慣（たとえば、障害のある人が結婚式や葬式に呼ばれないこと、障害のある人が子ども扱いされること）

（資料：内閣府 障がい者制度改革推進会議）

(2) 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止

【基本的な考え方】

障害のある方に対して、正当な理由なく、障害を理由として、商品（財）やサービスや各種機会の提供を拒否する又は提供にあたって場所・時間帯などを制限する、障害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、障害のある方の権利利益を侵害することを禁止しています。

- ◆ 障害のある方を障害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）、障害のある方に対して合理的配慮の提供により障害のない方と異なる取扱いをすること、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害のある方に障

害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とは、正当な理由なく、障害のある方を、問題となる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害のない方より不利に扱うことである点に留意する必要があります。

【正当な理由の判断の視点】

- ◆ 障害のある方に対するサービス等を拒否し、又は制限するなどの取扱いが、客観的に見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と言える場合は、「正当な理由」に相当するため、不当な差別的取扱いにはなりません。
- ◆ 正当な理由に相当するか否かは、個別の事案ごとに、障害のある方、行政機関、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止など）及び事務・事業の目的・内容・機能の維持などの観点から、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断します。
- ◆ 正当な理由があると判断した場合には、障害のある方にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めるものとします。

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例

- ◆ 障害があることを理由に窓口対応を拒否する。
- ◆ 障害があることを理由に対応の順序を後回しにする。
- ◆ 障害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。
- ◆ 障害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。
- ◆ 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害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る。

※記載した具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例示であることに留意する必要があります。

◇ 厚生労働省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要領より

（3）合理的配慮の提供

【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、障害のある方から社会的障壁[※]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、障害のある方の権利利益を侵害することとならないよう、障害の特性や具体的場面・状況に応じ、社会的障壁を取り除くために必要かつ合理的な配慮（合理的配慮）をしなければなりません。

◆ 範囲等

- ▶ 「合理的配慮」は、行政機関や事業者の事務・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こと。
- ▶ 障害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。

◆ 状況に応じた対応等

- ▶ 「合理的配慮」は、障害の特性や配慮が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様で個別性の高いものであること。
- ▶ 現に障害のある方が置かれている状況を踏まえ、代替手段の選択も含め、当事者間の対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされる必要があること。
- ▶ 「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あること。
- ▶ 障害の状態等が変化することもあること。
- ▶ 障害のある方の性別、年齢、状態等に配慮する必要があること。

◆ 意思の表明

- ▶ 意思の表明は、言語（手話を含む。）のほか、点字、音声、拡大文字、筆談、実物の提示や身振り、触覚などのコミュニケーション手段（通訳によるものを含みます。）等の様々な方法により行われること。
- ▶ 知的障害や精神障害（発達障害を含みます。）等により障害のある方本人の意思の表明が困難な場合には、障害のある方の家族、介助者、支援者等コミュニケーションを支援する人が本人を補佐して行う意思の表明も含むこと。
- ▶ 意思の表明がなかった場合であっても、配慮を必要としていることが明らかな場合には、障害のある方と話し合い、適切な配慮を提案するなど、自主的な配慮に努めることが望まれること。

◆ 環境の整備との関係

- ▶ 各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なること。
- ▶ 合理的配慮を必要とする障害のある方が多数見込まれる場合、障害のある方との関係性

が長期にわたる場合には、その都度合理的配慮の提供ではなく、環境の整備を考慮に入れることが重要であること。

合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例

- ◆ 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- ◆ 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、障害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、障害者の希望を聞いたりする。
- ◆ 障害の特性により、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。
- ◆ 疲労を感じやすい障害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、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的な休憩スペースを設ける。不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、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。

合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

- ◆ 筆談、読み上げ、手話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、各々の媒体間でページ番号等が異なりうることに留意して使用する。
- ◆ 視覚障害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障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- ◆ 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、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。
- ◆ 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- ◆ 知的障害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。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たメモを、必要に応じて適時に渡す。

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害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- ◆ 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、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- ◆ 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。
- ◆ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ◆ 庁舎等の敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。
- ◆ ICカードゲートが設置されている建物への入館時に、ゲートを通することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。
- ◆ 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、当該障害者に説明・同意の上、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、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

◇ 厚生労働省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要領より

【過重な負担の基本的な考え方】

過重な負担については、行政機関において、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り、過重な負担に当たると判断した場合、障害のある方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れます。合理的配慮の提供を求められた側に、「過重な負担」が生じる場合は、「合理的配慮の不提供」には当たりません。

- ◆ 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
当該措置を講ずることによるサービス提供への影響、その他の事業への影響の程度。
- ◆ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
建物等の立地状況や、当該措置を講ずるための機器や技術、人材の確保、設備の整備等の実現可能性の程度。
- ◆ 費用・負担の程度
当該措置を講ずることによる費用・負担の程度。複数の障害のある方から合理的配慮に関する要望があった場合、それらの複数の障害のある方に係る必要性や負担を勘案して判断することとなります。

内閣府では、具体例を収集・整理し、活用いただくため「合理的配慮等具体例データ集『合理的配慮サーチ』」を立ち上げています。



<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei>

合理的配慮等具体例データ集について

障害者差別解消法は、全ての国民が、障害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合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成 28 年 4 月に施行されます。このページでは、合理的配慮等の具体的な事例をご紹介します。

合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものです。建設的対話による相互理解を通じて、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り、本データ集に事例として掲載されていることを以て、当該事例を合理的配慮として提供しないことがただちに法に違反するもの（提供を義務付けるもの）ではない点にご留意ください。

◇ 内閣府ホームページより

3 環境の整備

【法の趣旨】

- ◆ 法は、個別の場面において個々の障害のある方に対して行われる合理的配慮を的確に行うために、必要な環境の整備に努めることとしています。(法第5条)
 - ◆ 環境の整備は、不特定多数の障害のある方を主な対象として行われる事前的改善措置であり、例えば、次のようなものがあります。
 - ▶ 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・人的支援
 - ▶ 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
 - ◆ 環境の整備には、ハード面だけでなく、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれます。
- ※ 環境の整備には、予算措置が必要なもの、制度改正が必要なものなどが想定されるため、あらかじめ各部署において組織的に取組むことが不可欠です。

4 障害のある方と対応する際の心がけ

窓口等における職員の基本姿勢は、人格を尊重した対応、特に障害のある方自身の選択と決定を重視した対応をすることが大切です。そのためには、相手の話を注意深く聞き、ニーズの把握に努め、要望や課題に的確に対処できるよう適切な情報提供とアドバイスが求められます。しかし、窓口等での対応にあたり、「話術」や「ノウハウ」と言った「技術」ばかりを重視するあまり、マニュアルどおりの対応になってしまえば、「冷たい」とか「事務的」などのマイナスの印象を与えてしまうことになります。正しい知識や言葉づかいが大切なことは言うまでもありませんが、相手の気持ちに目を向け、相手の立場に立った対応を心がけてください。

(1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します。

- ◆ 障害を正しく理解し、相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけます。

ポイント

障害の特性を理解することにより、不自由な点、コミュニケーションの方法等が明確になり、対応に際しての不安が軽減されます。

- ◆ できる限り障害のある方本人に直接対応するようにし、介助の人や手話通訳の人等には、対応に行き詰ったときに助言を求めるようにします。

ポイント

介助者やボランティアが同行している際は、無意識に話が伝わりやすい同行者に話しかける場面が見受けられますが、主体は障害のある方本人であることを常に認識しておく必要があります。

- ◆ 何らかの配慮の必要があると思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認し、必要に応じて介助の人の意見も聞くようにします。

ポイント

障害のある方本人も、多くの場合、できる限り自らの判断で自主的に行動しようとしています。「やってあげる」対象として対応することは、人格を尊重した対応とは言えません。安全面での配慮が必要な場合を除き、介助は必要な部分だけに留めるように心がけます。どのような対応が必要なのかかわからないときは、「お手伝いいたしましょうか」という言葉かけをし、本人の意向を聞くようにします。

- 障害の原因や内容について、必要が無いのに聞いたりしないようにします。

ポイント

必要な場合及び本人が自ら話題にする場合以外は、障害を持つに至った理由や内容、家族状況等プライバシーに関することは問いかけないようにし、職務上知り得た情報については、守秘義務を徹底します。

- ※ 医療機関や福祉施設への情報の発信・共有が必要な場合は、基本的には障害のある方本人の許可を得ておく必要があります。
- ※ 生命・身体への危険が及ぶ場合、他人を傷つける恐れ、不正や犯罪が関係する場合、虐待の可能性がある場合等は、この限りではありません。

※八幡浜市では、個人情報保護条例にルールが定められています。

(2) 障害の有無や種類に関わらず、困っている人には進んで声をかけます。

- ◆ 窓口を訪れる人の障害の有無や種類は明確ではないため、来庁される人の中に障害のある人も含まれていることを常に念頭に置いて、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。
- ◆ 障害の種類や内容を問うのではなく、「どのような手助けが必要か」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、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。

ポイント1

話をする際には目線を合わせることを基本とし、車いすの方などと話すときには膝を曲げるなどし、同じ目線での対話を心がけます。

聴覚障害のある方には、目を見ながら相手にこちらの口元が見えるように、視覚障害のある方に対しても、本人のほうを向いて表情等を確認しながら話します。

ポイント2

日常使い慣れているからといって、職員が発する素早い質問を理解し対応することは苦手な方が多いです。声掛けをしっかりと、こちらに注意を向けてもらってから用件を話すようにしましょう。行政用語や略称、カタカナ語は意味がわからない場合もあるので、相手に伝わる内容に置き換えて、ゆっくり伝わるように話します。

(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するように努め、「たらい回し」にしないようにします。

ポイント

障害のある方が来庁された部署が、たとえ該当の部署でなくても「他の部署だから関係ない」という姿勢ではなく、積極的に声をかけ担当部署に引き継ぐなど適切な対応をお願いします。

- ◆ 対応方法がよく分からないときや、想定外のことが起きたときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求めます。
- ◆ 車いす使用の人を案内中に通路上に数段の段差があった場合など、想定していないことが起きても、素早く柔軟に対応します。

ポイント

周囲の人に助けを求めたり、別のルートを探すなど、柔軟な対応をするとともに、段差等の改善について、庁舎管理部門に提案したりすることも大事な責務です。

(5) 不快になる言葉は使わないようにします。

- ◆ 差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子ども扱いした言葉は使わないようにします。
- ◆ 障害があるからといって、特別扱いした言葉は使わないようにします。

ポイント

自分では相手に不快を与えるおそれのある言葉・表現と気づかずに使ってしまうこともあります。(幼児語で語りかけるようなこと) 来庁者にそのような指摘を受けたときは真摯に受け止めてお詫びし、今後の対応に生かすようにするとともに、職員間で共有するように努めましょう。

周囲の職員も、気づいた場合には見過ごさず、お互いに注意しあうようにします。

(6) その他

- ◆ 職員が介助に携わる際は、腕時計や名札等、障害のある方を傷つける可能性があるものは外しておきます。また、爪は短く切り、整髪料等は無香料のものを選ぶ等配慮します。
- ◆ 障害のある方の中には、感染症等に対する抵抗力が弱い方もいますので、健康には常に注意し、介助するよう心がけてください。

窓口等での対応の際に建設的な対話を行うためには、来庁者（障害のある方）も応対する職員も、それぞれが持っている情報（障害の状態や提供できるサービス内容等）や意見を一方通行でなく相手方に示すことが重要です。

その上で、相手方の意見を否定するのではなく、理解し合えるように話し合い、何ができるのか（正当な理由や過重な負担があるため、対応できないこともあります。）、お互いに考えていくことが大切です。

5 障害の理解（障害種別の特性）

ここには、障害種別の主な特徴を記載していますが、障害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り、画一的ではなく、柔軟に対応することが重要です。

視覚と聴覚の重複障害（盲ろう）・発達障害・失語症・高次脳機能障害については、障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン（厚生労働省）に準じ、その特徴を記載しましたので、対応する際の参考にしてください。

（1）視覚障害

視覚情報は、私たちの感覚情報の約80%を占めていると言われていますが、視覚障害のある方は、視力、視野、色覚などの障害で、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。

視覚障害のある方の中には、全く見えない人と見えにくい人とがいます。見えにくい人の中には、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、特定の色がわかりにくい人もいます。

【主な特徴】

◆ 一人で移動することが困難。

慣れていない場所では一人で移動することは困難です。

また、外出時は白杖を使用する人もいます。左右に振った杖によって、足元の安全を確認したり方向を修正します。（白杖は視覚障害者であることを第三者に知らせること、視覚障害者を障害物から防御すること、路面の状態などの情報を得ることの3つの機能があります。）

◆ 音声を中心に情報を得ている。

目からの情報が得にくいため、音声や手で触ることなどにより情報を入力しています。

◆ 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。

基本的な対応の留意点

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誰か分からないこともあります。

また、視覚障害のある方は、相手の表情や身振りを見ることが困難であるため、主に話し言葉を手掛かりに会話を進めますので、快活な声の発生やリズムでの会話に努めてください。

2. 指示語は使わない。

話し言葉によってコミュニケーションを行う場合は、視覚的な描写や指示語は避ける必要があります。例えば、「3階建の家」、「赤い柱」、「ピンクの紙」などの視覚的な描写や、「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では、「どこか」、「何か」わかりません。場所は「30センチ右」、「2歩前」など、方向は「1時の方向」「西は左方向」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。場所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。話し言葉によるコミュニケーションは、視覚障害のある方に理解できる言葉で伝えることが大切です。

3. 点字と音声

点字は、指先で触って読む文字です。

視覚障害のある方が必ずしも点字を読めるという訳ではなく、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字読み上げ装置を使って音声化する方法もあります。

なお、「点字」に対して、ひらがな、カタカナ、漢字等、目を使って読む文字のことを「墨字（すみじ）」と呼びます。

その他ポイント

- 1 視覚障害のある方が何を要求しているのか必ず確認すること。
- 2 物の受け渡しをする際は、手で触れることができる物は、形状や大きさを確認してもらい、本人にしまってもらうこと。
- 3 金銭の受け渡しは、必ず声を出してお金の種類と金額を確認すること。
- 4 用事が終わったら、障害者が自分でわかる位置まで手引きし、どの方向を向いているかを教えること。

5 車の乗り降りを介助する際は、屋根に頭をぶついたり、ドアに手を挟まれたりしないよう注意する。

※視覚障害のある方を案内する際に、最も注意しなければならないのは階段の位置です。階段は一步間違えると、転落等の危険を伴うものであり、特に正確に位置を教えることが大切です。もし、介助者がいない場合は、職員がガイドヘルプを行うことも必要になります。

【参考】障害特性に応じた具体的対応例

アンケートも多様な方法で（視覚障害）

アンケートを取る際に、印刷物だけを配布していました。すると、視覚障害の方から、電子データでほしいと要望がありました。電子データであればパソコンの読み上げソフトを利用して回答できるからとのことでした。

紙媒体という画一的な方法ではなく、テキストデータでアンケートを送信し、メールで回答を受け取るという方法をとることで、視覚障害の方にもアンケートに答えてもらえるようになりました。

自分のタイミングで移動したい（視覚障害）

全盲の視覚障害者Aさんは、地域の福祉センターを訪問する際、案内看板等が見えず単独で行くことができませんでした。しかしセンター入り口付近にガイドボランティアが配置され、手助けが必要な人に一声かけてくれるようになったことから、付き添いがなくても一人で通うことができるようになりました。

また併せて、エレベーターや階段の手すりにも点字シールを表示することになり、ガイドボランティアと離れていても、自分のタイミングで移動することが可能になり、御本人の気持ちもとても自由になりました。

(2) 聴覚・言語障害

聴覚障害のある方は、音を聞いたり、感じる経路に何らかの障害があり、話し言葉を聞き取ったり、周囲の音から状況判断することが困難だったりすることがあり、言語障害の方は、音声器官が十分に機能しなかったりして、言語をうまく扱えないことで、生活への支障が生じる場合があります。

聴覚障害のある方の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人とがいます。さらに、言語障害を伴う人とほとんど伴わない人、他の障害との重複障害の人がいることに留意します。

また、音声によるコミュニケーションが不得手であるために、社会的に不利な状況に追い込まれてしまうことがあることを理解します。

【主な特徴】

◆ 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と誤解されることがあります。

◆ 声を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。

◆ 補聴器をつけても会話が通じるとは限らない。

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。

基本的な対応の留意点

1. コミュニケーションの方法を確認する。

聴覚障害のある方との会話には、手話、指文字、筆談、口話（こうわ：声を出して話しをすること。）、読話（どくわ：相手の口の動きを見て話を読み取ること。）、音声同時翻訳ソフトの利用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。

ア. 手話

手指の形や動き、表情を使って概念や意思を視覚的に表現する視覚言語（コミュニケーション手段）であり、聴覚障害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。国によって、地方によって、習慣や文化の違いから表現の仕方が異なるものがあります。

手話とは「ろう者がコミュニケーションをとったり、物事を考えたりするときに使うことばで、手指の動きや表情などを使って概念や意志を視覚的に表現する視覚言語であり、ろう者の母語」と説明されている。

全日本ろうあ連盟

イ. 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。

筆談は、抽象的な表現は避けて、必要なことだけを簡単に書くことを意識していないと、意味がうまく伝わらないこともしばしば起こります。

ポイント

1 楷書で読みやすい字を書きます。乱暴に書くと、怒っているとか、ぞんざいに扱われていると誤解されることがあります。

2 一つの文はできるだけ短く、具体的に書きます。

また、平易な文章を心がける必要はありますが、漢字を用いた方が内容把握が容易になりますので、平仮名だけの文章はさけてください。

例① 漢字は、字体から誤解されるようなものはカッコに意味を書いたり、時にはふり仮名をつけてください。例えば曲者（くせもの）を曲者（音楽家、心の曲った人）のように誤解していることがあります。

例② 病院での服薬指示に「食間」という表現がありますが、「食事と食事の間」ではなく、「食事をしている間」と受け止める場合があります。

3 「だから」「けれども」等文意が続くか、逆になる接続詞等を用いるときは、その前の文は必ず切る（句点をつける）ようにしてください。

例 彼は熱心だけど時間を守らない。

→ 彼は熱心です。だけど、時間を守らない。

4 「止むを得ない」「やってしまわないといけない」「必要ないということはない」のような二重否定文は強い否定文と理解していることが多いので用いないでください。

例 「この仕事は明日までにやってしまわなくてはならない」を「明日ま

でやっては駄目だ」と解釈するようなことがあります。“やる必要がある”“やって下さい”といいかえてください。

5 比喩、例え話、暗示的な表現は誤解を招いたり、本人の理解を混乱させるので避けてください。

例① 悲しくて胸が痛い → 悲しいけれど別に胸は痛くない

例② 職場は仕事の山だ → 山で仕事をしている

例③ 道草を喰わないで → 草なんか食べないと解釈

6 相手の方に、読解に困難さがみられるときは、文節ごとに少し離して書き、大切な箇所に線を引いたり、意味のわからないことばは平易なことばに置きかえてください。

例 明日は 忘年会なので 仕事は 定時(ていじ)→(5時)終了だ。

☆ 事例は、(財)日本障害者リハビリテーション協会発行「リハビリテーション研究」1985年11月(第50号)等より転載。

ウ. 指文字

指の形で「あいうえお～」を一文字ずつ表すものです。ま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。

エ. 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きにくいので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補います。

話を全て読話で理解することができるのではなくて、部分的にいくつかの単語を読み取ることができると理解してください。

口の動きを読み取ろうとされる方もいますので、応対の際は可能な限りマスクを外して対応してください。

2. 聞き取りにくい場合は確認する。

言語障害のある方への応対は、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。

その他のポイント

1 聴覚・言語障害のある方が、音声によるコミュニケーションを希望したときは、こちらの表情や口の形が読み取れる明るい場所で、周りがざわついていない静かな場所で対応してください。

また、必ず正面から話しかけ、手話通訳者、要約筆記者がいても、直接本人の顔を見ながら話しかけることを心がけてください。

なお、対応は必ず1対1で行うこととし、2人以上の者が同時に話しかけることは決してしないでください。

2 簡易筆談器（ボードや紙、ペンやマジックなど）を、窓口をはじめ、庁内の見えるところにあらかじめ準備する。（もっとも手軽で確実な手段の一つ）

3 申請窓口等においては、携帯型呼び出し器を準備する。（飲食店などで使用されている、振動によって順番を伝える手段等）

※最初の対応が大切です。情報提供及びコミュニケーションの方法を確認してから対応してください。

【参考】障害特性に応じた具体的対応例

研修会等での配慮（聴覚障害）

聴覚障害者（2級）のAさんは、ある研修会に参加することとなりました。事務局から研修担当者には、Aさんは聴覚障害があるので配慮するよう伝えていましたが、研修担当者はAさんは補聴器を付けていたので問題ないと思い、特段の配慮もなく研修が進められ第1日目が終わってしまいました。Aさんは、補聴器をつけていても、すべて聞き取れる訳ではないことを事務局に相談したところ、次回以降、手話通訳者か要約筆記者（ノートテイク）で対応してくれることとなりました。

呼び出し方法の改善（聴覚障害）

聴覚障害者（発語可能・4級）のBさんは事務手続きのため、受付を済ませ呼び出しを待っていましたがなかなか呼ばれませんでした。受付に、呼ばれていないことを申し出ると、「名前を呼びましたが、返事がありませんでした」とのことでした。音声による通常の呼び出ししか行われなかったためです。

その後、事務局は対応を検討し、聴覚障害のある方には、文字情報などでも呼び出しを伝え、手続きに関するやりとりに関しても筆談等で対応することとしました。

視覚と聴覚の重複障害（盲ろう）

〔主な特性〕

視覚と聴覚の重複障害のある方を「盲ろう」と呼んでいるが、障害の状態や程度によって様々なタイプに分けられる。

◆ 見え方と聴こえ方の組み合わせによるもの

- ① 全く見えず聴こえない状態の「全盲ろう」
- ② 見えにくく聴こえない状態の「弱視ろう」
- ③ 全く見えず聴こえにくい状態の「盲難聴」
- ④ 見えにくく聴こえにくい状態の「弱視難聴」

◆ 各障害の発症経緯によるもの

- ① 盲（視覚障害）から聴覚障害を伴った「盲ベース盲ろう」
- ② ろう（聴覚障害）から視覚障害を伴った「ろうベース盲ろう」
- ③ 先天的、あるいは乳幼児期に視覚と聴覚の障害を発症する「先天性盲ろう」
- ④ 成人期以後に視覚と聴覚の障害が発症する「成人期盲ろう」

▶ 盲ろう者がそれぞれ使用するコミュニケーション手段は、障害の状態や程度、盲ろうになるまでの経緯、あるいは生育歴、他の障害との重複の仕方によって異なり、介助方法も異なる。

▶ テレビやラジオを楽しんだり本や雑誌を読むことなどもできず、家族といってもほとんど会話がないために、孤独な生活を強いられることが多い。

〔主な対応〕

- ◆ 盲ろう者関係機関に相談し、対応に関する助言を受ける。
- ◆ 障害の状態や程度に応じ視覚障害や聴覚障害のある方と同じ対応が可能な場合がある。
- ◆ 同様な対応が困難な場合には、手書き文字や触手話、指点字などの代替する対応への配慮が必要である。
- ◆ 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ることが大切である。

（例）状況説明として、人に関する情報（人数、性別等）や環境に関する情報（部屋の大きさや机の配置、その場の雰囲気等）などを提供する。

【参考】障害特性に応じた具体的対応例

盲ろう者とのコミュニケーション（盲ろう者）

盲ろう者であるAさんは、通訳・介助者を同伴し、パソコン訓練を実施する施設に相談に行きましたが、コミュニケーションが可能な職員がいないとの理由で受け入れを断られてしまいました。

同伴した通訳・介助者が盲ろう者関係機関に相談したところ、盲ろう者とのコミュニケーション方法として「手書き文字」「点字筆記」「触手話」「指点字」があるとの助言を受け、Aさんは点字ができること、また、手のひらに書く（書き文字）ことでコミュニケーションがとれることを施設に説明したところ、施設側も理解を示し、前向きに受け入れる方向で話が進展しました。

（3）肢体不自由

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

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害のある人、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、杖や松葉杖を使用される人、義足を使用される人、自力走行や電動の車いすを使用される人などがいます。

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害に加えて、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人もいます。（42ページ高次脳機能障害参照）

【主な特徴】

◆ 移動に制約がある人もいる。

下肢に障害のある人の中には、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人で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。車いすを使用されている人は、高い所に手が届きにくく、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、文字が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な人もいます。

◆ **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な人がいます。

◆ **話すことが困難な人もいる。**

脳性麻痺の人の中には、発語の障害に加え、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、自分の意思を伝えるににくい人もいます。

基本的な対応の留意点

1. 車いすを使用している人の視線に合わせる。

車いす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. 聞き取りにくい場合は確認する。

会話が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。特に重度の肢体不自由者で言語障害のある方は、筆記等の代替手段も利用できないので、意思を伝えることに大変な苦勞を感じており、何とか自分のメッセージを伝えたいというニーズを持っていることを理解してください。

3. 子ども扱いをしない。

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。コミュニケーションが取りにくいからと言って、理解力が乏しいと疑ったり、子ども扱いして幼児語で話しかけたりしてしまふことがあります。また、最初から本人と話そうとせず、介助者とばかりコミュニケーションを取ってしまうことも多い事例です。しかし、このような対応は、障害のある方にとって最も腹立たしいコミュニケーション方法ですので十分注意してください。

その他のポイント

- 1 車いすや杖を使用しているなど、来庁者の様子を把握し、必要があれば「ドアを開けて導き入れる」等の行動が必要です。
また、入口に段差がある場合等は、職員が対応しなければならない場面も予想されますが、その際には必ず声掛けし、「お手伝い」の是非を確認してから対応してください。
- 2 庁内を案内するときは、日頃から状況の把握に努め、目的の場所までの複数の経路を想定するとともに、できるだけ段差や坂道が少なく、広い経路を選択してください。【車いすによるエスカレーター（車いす対応のエスカレーターを除く）の利用は危険を伴いますので、たとえ本人が希望しても利用できない旨を伝え、他の安全な経路に導いて下さい。】
- 3 車いす対応トイレの位置、オストメイト対応トイレ[※]の位置を日頃から把握し、ニーズに応じて案内してください。
- 4 窓口において金銭のやり取りが必要な際、障害のある方が自ら金銭を取り出すことができない場合があります。財布から金銭を取り出すように依頼されることがあるかもしれません。その際は、支払う前の金額を本人に確認してもらい、支払いが終わった後も釣り銭等は本人に見せたうえで、最終的に財布に入っている金額を確認しておく必要があります。
- 5 荷物の運搬を依頼されることもあります。車いすや杖を利用されている方は、自家用車やタクシーを利用される場合が多く、車まで荷物を運んでほしいと希望する人もいます。このようなときにも、こちらから声掛けをしてから対応してください。

肢体不自由の方に限らず、障害のある方全般に共通していることですが、障害種別や症状、ニーズなどは多様で画一的ではないので、ケースごとに柔軟に対応してください。例えば、上肢障害だと書類の記入が難しい、下肢障害だと階段の上り下りが難しいなど、それぞれできないことがありますので、声掛けを忘れないで、積極的に手助けをしてください。

※八幡浜市役所における車いす対応トイレ、オストメイト対応トイレの位置

- ・八幡浜庁舎 1階西側（車いす、オストメイト対応トイレ）
- ・市立八幡浜総合病院 1階（車いす、オストメイト対応トイレ）

【参考】障害特性に応じた具体的対応例

建物の段差が障壁に（身体障害）

車椅子を使用している身体障害者（1級）Aさんが、外出中、建物に入ろうとすると大きな段差があり立ち往生してしまいました。

スタッフに協力をお願いしてみると、段差を車椅子で乗り越える手伝いを申し出てくれました。介助のお陰で、無事に建物に入ることができました。

施設での電動車いすによる自立移動（身体障害）

重度の脳性麻痺であるCさんは、介助用車椅子を使用し、施設職員や家族の介助による移動が主でした。リハビリテーションセンターにおいて、施設での電動車椅子による自立移動が可能か検討したところ、座位保持装置や特殊スイッチを装備・使用した電動車椅子で安全に施設内を移動できることがわかりました。

当初、施設側が電動車椅子移動による安全性の確保について懸念していましたが、リハビリテーションセンター担当職員による実地確認や使い方の指導により安全な移動が可能であることが理解され、その結果、施設内で本人の意思により自由に移動することが可能となりました。

脳卒中の後遺症があるが、働くことを希望する方への支援（身体障害）

50歳代で脳梗塞（脳卒中の種類の一つ）を発症し、入浴、更衣、屋外の外出などに介助が必要であることから、日中自宅に閉じこもりがちであるが、今後、働くことを希望しているDさん。本人の残存能力を踏まえ、更衣や外出練習などを提供する通所リハビリテーションに通うことになりました。訓練により、就労に向けて活動するための機能が向上し、地域の就労継続支援施設に通うことで社会参加できるようになりました。

(4) 内部障害

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、様々な生活のしにくさを抱えています。

内部障害とは、内部機能の障害であり、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（HIV）による免疫機能、肝臓機能の7種類の機能障害が定められています。

【主な特徴】

◆ 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。

◆ 疲れやすい。

障害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、重たい荷物を持ったり、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人もいる。

心臓機能障害で心臓ペースメーカーを埋め込んでいる人では、携帯電話からの電磁波等の影響を受けると誤動作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は、タバコの煙などが苦しい人もいます。

◆ トイレに不自由されている人もいる。

ぼうこう・直腸機能障害で人工ぼうこうや人工肛門を造設し保有している人（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。

基本的な対応の留意点

1. 負担をかけない対応を心がける。

内部障害のある方は、外見からは分かりにくいので、最初から内部障害であることを把握して対応することは困難ですが、内部障害を抱えている方の存在を念頭におき、本人が配慮してほしい事項を申し出た場合は、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。なお、内部障害のある方の中には、ハートプラスマークやヘルプカード（P54参照）をカバン等につけている方もいます。

2. 対応者の健康管理に留意する。

体力の低下により感染症にかかりやすくなっている人もいます。風邪をひいている状態での対応（介助）は、自らが感染源になる可能性がありますので、気をつける必要があります。

障 害 の 例

◆ 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害でペースメーカー等を使用している人もいます。

◆ じん臓機能障害

腎機能が低下した障害で、定期的な人工透析に通院されている人もいます。なお、人工透析をしている人の中には、難聴の人がいます。（報告にはばらつきはありますが、40%～75%）軽い人が多いのですが、はっきりと大きな声でお話してください。（糖尿病などの原疾患や、薬、人工透析が原因とも言われています。）

また、腎臓移植をされた人は、拒絶反応（移植した腎臓に対する免疫）を防ぐため免疫抑制剤を服用していますので、感染症にかかりやすくなります。

◆ 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害で、酸素ボンベを携帯している人や、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人もいます。

◆ ぼうこう・直腸機能障害

ぼうこう疾患や腸管の機能障害で、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設し、保有している人（オストメイト）です。

◆ 小腸機能障害

小腸の機能が損なわれた障害で、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人もいます。

◆ ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障害

HIVによって免疫機能が低下した障害で、抗ウイルス剤を服薬している人です。

◆ 肝臓機能障害

ウイルス性肝炎（B型、C型）、自己免疫性肝炎、代謝性肝炎疾患等のために肝機能が低下した障害で、全身倦怠感、むくみ、嘔吐などの症状に加え、吐血、意識障害、痙攣発作をおこす人もいます。

※内部障害は、内臓疾患による障害のことですが、医療技術の進歩により、重大な疾病の方の救命が可能となっているため、その人数は年々増加している現状があります。つまり、今は健常者であっても、誰もが障害を有することがあることを理解することが必要です。また、外見からは分かりにくいいため、電車やバスの優先席に座った場合でも周囲の理解が得られないなど、社会生活において心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

（５）知的障害

先天的又は発達期に知的機能の障害が現れ、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、様々な生活のしにくさを抱えています。

知的障害のある方は、発達時期において脳に何らかの障害が生じたため、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。重度の障害のため常に同伴者と行動する人もいますが、障害が軽度の場合には会社で働いている人も大勢います。

【主な特徴】

- ◆ 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい。
- ◆ 人に尋ねたり、自分の意見を言うのが苦手な人もいる。
- ◆ 漢字の読み書きや計算が苦手な人もいる。
- ◆ ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す人もいる。また、質問に対する答えがオウム返しになる人もいる。

基本的な対応の留意点

1. 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明する。

一度にたくさんのことを言われると混乱するので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明することを心がけ、内容が理解されたことを確認しながら対応します。

2. 具体的にわかりやすく説明する。

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。

また、必要に応じ、「はい」「いいえ」「わかりません」などの意思表示ボードを準備します。

3. 子ども扱いしない。

成人の場合は、子ども扱い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. 理解したかどうかの確認が必要です。

質問に答える際にオウム返しになったり、話を十分に理解しないまま相槌を打ってしまったり、「もう一度説明してください」と言い出せなかったりする人もいますので、こちらの意思を伝える場合、理解できたかどうかよく確認します。

6. 本人の意思確認が必要です。

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はなく、本人に対する意思確認が必要です。

その他のポイント

パニックについて

知的障害や精神障害、発達障害のある方の中には、突然大声を出したり、暴れたり、自分の頭を叩いたり、その場で固まってしまったりしてしまったり、いわゆるパニックを起こす場合があります。

パニックを起こされると、どう対応してよいかわからず、慌ててしまいがちですが、パニックの原因は様々（要求が通らない、うまく言語表現が出来ない、慣れない場所に来た、受容できない物がある、等々）ですので、近くに保護者や施設の職員がいる場合は、早急に対応をお願いし、どうしても対処しなければならないときは、本人を別の静かな場所へ移動させたり、周りの危険なものを取り除くなどの対応が必要になります。

また、単に一人で大声を出したりしている場合は、時間をかけることで自然に解決できることもあります。

もし、**パニック**をおこしている人がいたら・・・

こんな風に接してください

- ◆ ことばをかけるときは肯定的な表現・態度をお願いします。
（例「走ってはダメ」ではなく「歩きましょう」・・・等）
- ◆ おだやかな口調、短い言葉で話してください。
- ◆ 具体的な写真やイラスト、文字で示す方が伝わりやすい人もいます。
- ◆ パニックをおこしているときには、広すぎず静かな場所で落ち着かせてください。
- ◆ 触られることが苦手な人もいますので、注意してください。

資料：「町田サファイア・クラブSOSボード」より

【参考】障害特性に応じた具体的対応例

作業能力を発揮するための工夫（知的障害）

Aさんは、作業能力はあるけれど、不安が強くなると本来の作業能力が発揮できなくなってしまいます。Aさんの担当は清掃作業。1フロアを一人で担当するように任されていたが、広い範囲を一人で任されることに不安を感じ、本来の作業能力を発揮できずミスが増えていました。

作業量は変えずに2フロアを2人で担当する様にしたところ、Aさんの不安が減少し、本来の能力を発揮できるようになり、ミスも減りました。

(6) 精神障害

精神障害のある方は、統合失調症、うつ病などの精神疾患により、「ストレスに弱い」、「対人関係が苦手」など、日常生活や社会生活で様々な生活のしにくさを抱えています。

精神障害のある方は、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ことが多いため、大半の人は地域で安定した生活を送っています。

【主な特徴】

- ◆ ストレスに弱く、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、障害について理解されずに孤立している人もいる。
- ◆ 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に、社会生活に慣れていない人もいる。

基本的な対応の留意点

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。当事者と一緒になって興奮しないようにしましょう。

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。

疾患の例

◆ 統合失調症

幻覚・妄想・話しのまとまりの悪さなどの思考障害の他、意欲の低下・ひきこもり・対人関係の障害・状況判断の悪さなど生活能力の低下が見られる

場合があります。抗精神病薬を定期的に服用し、病状を改善すると共に再発を予防することが大切です。また、生活能力の低下に対しては生活のしづらさに焦点を当てた社会生活技術の練習や作業療法に参加することで安定した日常生活を送ることができます。

およそ100人に一人がこの疾患になると言われており、決して稀な疾患ではありません。

◆ 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ったり、不眠や食欲不振などが少なくとも2週間以上持続し、日常生活に支障が現れます。抗うつ薬の服用と急性期には十分な休養をとることが必要となります。

▶ 双極性障害（躁うつ病）

うつ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、ちょっと口をはさむだけで怒り出すこともあります。場合によっては、「超能力がある」などの誇大妄想に発展する場合があります。

◆ てんかん

通常は規則正しいリズムで活動している大脳の神経細胞（ニューロン）の活動が突然崩れて、激しい電気的な乱れが生じることによって発作が現れる神経疾患です。薬によって約8割の人は発作を止められるようになりました。

なお、脳性麻痺の方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おられます。

◆ パーソナリティ障害

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、家族や友人、職場の同僚等と良好な関係を持つことができないことを特徴とします。

◆ 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。

※精神障害のある方本人だけでなく、その家族も、無理解による「社会的な偏見」に苦しめられており、障害のある方本人と同じように苦しい気持ちを抱えています。家族にも家族の人生を生きる権利があります。精神障害について正しい知識を広め、障害のある方本人の人権とその家族の人権を尊重し、社会で支える仕組みをつくる必要があります。

注：「てんかん」は幻覚妄想や抑うつ症状など精神症状の合併を示す場合があること、国の福祉制度の中でも精神障害に位置づけられていることから、「精神障害」の項目の中で説明しています。

【参考】障害特性に応じた具体的対応例

薬が効くまでの時間をもらえると（精神障害）

Cさんは、精神障害当事者としての経験を活かして、福祉サービス事業所でピアスタッフ（当事者スタッフ）として活動しています。しかし、月に一度位は幻聴が出現することがあり、Cさんは活動に支障がでることをとても心配していました。職員に相談すると、「普段はどうしているのか？」と質問され、Cさんは頓服薬を飲んで1時間位静養すると治まってくると説明しました。すると、「自分で対処できるならそうして下さい」「症状があっても、工夫をしながら活動を続けることが大切」「他の利用者にとっても良いモデルになるのだから気にする必要はない」と言って、幻聴が出た時は頓服が効くまで静養できることになりました。その後、Cさんは、ピアスタッフとして自信を持ちながら、安心して活動を続けています。

（7）発達障害

主に脳機能の発達に関連する障害があり、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。

発達障害は、自閉症等の広汎性発達障害（PDD）、学習障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（AD/HD）等、脳機能の障害であって、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。

【主な特徴】

- ◆ 外見からは分かりにくい。
- ◆ 話す言葉は流暢でも、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。
- ◆ 順序だてて論理的に話すことが苦手な人もいる。
- ◆ 年齢相応の社会性が身につけていない人もいる。
- ◆ 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。
- ◆ 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。
- ◆ 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。
- ◆ 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。
- ◆ パターン化した行動をする傾向やこだわりが強い人もいる。
- ◆ 注意力を維持することが苦手な人もいる。
- ◆ じっとしてられない、おしゃべりが止まらない、約束や決まり事を守れない人もいる。

基本的な対応の留意点

1. 抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明する。

抽象的な表現は理解しにくいので避けます。絵や写真を活用するなど具体的に説明します。聴覚的な情報よりも視覚的な情報の方が理解しやすい場合があるので、絵や写真を活用したり、指示語（あれ、それ）ではなく数字や場所で示すなど具体的に説明します。また、紙に書いて渡す等の方法も有効です。待ってもらわなければならない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、雑音や大きな声での会話、周囲の動きに気を配るなど落ち着いた静かな環境づくりに配慮します。（聴覚過敏の方は、雑音や大きな声での会話が苦手）また、十分な時間を確保して話を傾聴し、内容を整理します。「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」おだやかな口調で声をかけてください。電話や窓口での最初の対応は、その窓口に対する当事者の第一印象として残ることもあるので、特に「ていねい」「穏やか」に対応します。

3. 一度に多くの情報を伝えすぎない。対象者にあわせた対応を工夫。

理解度にあわせて、数回に分けて説明する、当事者のペースに応じて対応する等、一度に多くの情報を伝えすぎないようにします。難しい言葉を簡単にする、ルビをふる、読む部分のみ見えるようにする、代わりに職員が読み上げる、また、発話が苦手な場合は筆談を促すなど、当事者に応じた対応を工夫します。

障害の種類

◆ 広汎性発達障害（PDD）

コミュニケーション能力や社会性に関連する脳の領域に関係する発達障害の総称です。自閉症、アスペルガー症候群のほか、特定不能の広汎性発達障害等を含みます。

▶ 自閉症

自閉症は、「言葉の発達の遅れ」「コミュニケーションの障害」「対人関係・社会性の障害」「パターン化した行動、こだわり」などの特徴をもつ障害です。また、自閉症の人々の半数以上は知的障害を伴いますが、知能に遅れがない高機能自閉症の人々もいます。最近では、症状が軽くても自閉症と同質の障害がある場合、自閉症スペクトラム※と呼ばれることがあります。

▶ アスペルガー症候群

アスペルガー症候群は広い意味での「自閉症」に含まれる一つのタイプで、「コミュニケーションの障害」「対人関係・社会性の障害」「パターン化した行動、興味・関心のかたより」があります。自閉症のように、幼児期に言葉の発達の遅れがないため、障害があることが分かりにくいのですが、成長とともに不器用さがはっきりすることが特徴です。

◇ 資料：「政府広報オンライン（発達障害ってなんだろう）」より

※自閉症スペクトラム障害とは

現在の国際的診断基準の診断カテゴリーである広汎性発達障害(PDD)とほぼ同じ群を指しており、自閉症、アスペルガー症候群、そのほかの広汎性発達障害が含まれます。症状の強さに従って、いくつかの診断名に分類されますが、本質的には同じ1つの障害単位だと考えられています（スペクトラムとは「連続体」の意味です）。典型的には、相互的な対人関係の障害、コミュニケーションの障害、興味や行動の偏り（こだわり）の3つの特徴が現れます。

資料：「みんなのメンタルヘルス（厚生労働省）」より

◆ 注意欠陥多動性障害（AD/HD）

注意欠陥多動性障害は、「集中できない（不注意）」「じっとしてられない（多動・多弁）」「考えるよりも先に動く（衝動的な行動）」などを特徴する発達障害です。

◆ 学習障害（LD）

学習障害とは、全般的な知的発達に遅れはないのに、聞く、話す、読む、

書く、計算する、推論するなどの特定の能力を学んだり、行ったりすることに著しい困難を示すさまざまな状態をいいます。

◇ 資料：「政府広報オンライン（発達障害ってなんだろう）」より

発達障害の具体例

以下の例は発達障害の症状における特性の一例であり、他にも様々なタイプの特性があります。また、これらの特性だけをもって断定されるものではありません。

◆ 自閉症の人の例

急に予定が変わったり、初めての場所に行くと不安になり動けなくなることがよくあります。そんな時、周りの人が促すと余計に不安が高くなって突然大声を出してしまうことがあります。周りの人には、「どうしてそんなに不安になるのか分からないので、何をしてあげたらよいか分からない」と言われてしまいます。でも、よく慣れた場所では誰よりも一生懸命、活動に取り組むことができます。

◆ アスペルガー症候群の人の例

他の人と話している時に自分のことばかり話してしまって、相手の人にははっきりと「もう終わりにしてください」と言われないと、止まらないことがよくあります。周りの人には、「相手の気持ちがわからない、自分勝手にわがままな子」と言われてしまいます。でも、大好きな電車のことになると、博士と言われるぐらい専門家顔負けの知識を持っていて、お友達に感心されます。

◆ 学習障害（LD）の人の例

会議で大事なことを忘れまいとメモをとるのだけれど、本当は書くことが苦手なので、書くことに集中しようと気を取られて、かえって会議の内容が分からなくなることがあります。後で会議の内容を周りの人に聞くので、頑張っているのに周りの人には、「もっと要領良く、メモを取ればいいのに」と言われてしまいます。でも、苦手なことを少しでも楽にできるように、ボイスレコーダーを使いこなしたり、他の方法を取り入れる工夫をすることができます。

◆ 注意欠陥多動性障害（AD/HD）の人の例

大切な仕事の予定をよく忘れてたり、大切な書類を置き忘れてたりしてしまいます。周りの人にはあきれられ、「何回言っても忘れてしまう人」と言われてしまいます。でも、気配り名人で、困っている人がいれば誰よりも早く気づいて手助けすることができます。

◆ その他の発達障害

上の3つのタイプの他にも、トゥレット症候群のようにまばたき・顔しかめ・首振りのような運動性チック症状や、咳払い・鼻すすり・叫び声のような音声チックを主症状とするタイプのものも、発達障害者の定義には含まれています。

資料：「発達障害情報・支援センター「発達障害の理解のために」(パンフレット)より

(8) 難病を原因とする障害

症状の変化が毎日ある、日によって変化が大きい等の特徴に加え、進行性の症状を有する、大きな周期でよくなったり悪化したりするという難病特有の症状があり、定期的な通院等医療が必要です。

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、難病が原因で身体等に障害がある方もいます。

【主な特徴】

◆ 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。

基本的な対応の留意点

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。

その他のポイント

1. 難病の方も障害福祉サービスの対象です。

平成25年4月に施行された障害者総合支援法により、障害者の範囲に難病等の方々が加わりました。なお、平成27年7月1日から「障害福祉サービス等^{※1}」の対象となる疾病が、151疾病から332疾病へ拡大されました。

対象となる方は、障害者手帳^{※2}をお持ちでなくても、必要と認められた支援が受けられます。

※1 障害福祉サービス・相談支援・補装具及び地域生活支援事業（障害児の場合は、障害児通所支援と障害児入所支援も含む）

※2 身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳

【参考】障害特性に応じた具体的対応例

色素性乾皮症（X P）児の保育所における対応（難病）

遮光対策が必要な疾病である色素性乾皮症患者児のAちゃんは、紫外線対策がなされていない保育所に入所することは困難です。

入所を希望する保育所と話し合った結果、UVカットシートを保育室等の窓ガラスに貼ること、紫外線を遮断するため窓は常時閉鎖しておくのでエアコンをとりつけること、日光にあたってしまった際の対応策などを保育所側に十分把握してもらったうえで、他の保育園児・保護者への説明も十分行うことで疾病に対する理解を得て、安心して保育所に通うことができるようになりました。

(9) 失語症・高次脳機能障害

失語症

〔主な特性〕

◆ 聞くことの障害

- ▶ 音は聞こえるが「ことば」の理解に障害があり「話」の内容が分からない。
- ▶ 単語や簡単な文なら分かる人でも早口や長い話になると分からなくなる。

◆ 話すことの障害

- ▶ 伝えたいことをうまく言葉や文章にできない。
- ▶ 発話がぎこちない、いいよどみが多くなったり、誤った言葉で話したりする。

◆ 読むことの障害

- ▶ 文字を読んでも理解が難しい。

◆ 書くことの障害

- ▶ 書き間違いが多い、また「てにをは」などをうまく使えない、文を書くことが難しい。

〔主な対応〕

- ◆ 表情がわかるよう、顔を見ながら、ゆっくりと短いことばや文章で、わかりやすく話しかける。
- ◆ 一度でうまく伝わらない時は、繰り返して言ったり、別のことばに言い換えたり、漢字や絵で書いたり、写真・実物・ジェスチャーで示したりすると理解しやすい。
- ◆ 「はい」「いいえ」で答えられるように問いかけると理解しやすい。
- ◆ 話し言葉以外の手段（カレンダー、地図、時計など身近にあるもの）を用いると、コミュニケーションの助けとなる。

◇ 「失語症のある人の雇用支援のために」（独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構障害者職業総合センター）より一部引用

高次脳機能障害

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害。身体的には障害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」とも言われている。

〔主な特性〕

以下の症状が現れる場合がある。

◆ 記憶障害

- ▶ 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する。

◆ 注意障害

- ▶ 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る。
- ▶ 二つのことを同時にしようとするとう混乱する。
- ▶ 主に左側で、食べ物を残したり、障害物に気が付かないことがある。

※半側空間無視

脳損傷の反対側の空間に注意が向けにくくなる。左右とも見られるが、右の脳損傷による左半側空間無視が圧倒的に多い。

◆ 遂行機能障害

- ▶ 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ない。

◆ 社会的行動障害

- ▶ ささいなことでイライラしてしまい、興奮しやすい。
- ▶ こだわりが強く表れたり、欲しいものを我慢できない。
- ▶ 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する。
- ▶ 失語症（P41 失語症の項を参照）を伴う場合がある。
- ▶ 片麻痺や運動失調等の運動障害や、眼や耳の損傷による感覚障害を持つ場合がある。

〔主な対応〕

本障害に詳しいリハビリテーション専門医やリハビリテーション専門職、高次脳機能障害支援普及拠点機関、家族会等に相談する。

◆ 記憶障害

- ▶ 手がかりがあると思い出せるので、手帳やメモ、アラームを利用したり、ルートマップを持ち歩くなどする。
- ▶ 自分でメモを取ってもらい、双方で確認する。
- ▶ 残存する受傷前の知識や経験を活用する（例えば、過去に記憶している自宅周囲では迷わず行動できるなど）。

◆ 注意障害

- ▶ 短時間なら集中できる場合もあるので、こまめに休憩を取るなどする。
- ▶ ひとつずつ順番にやる。
- ▶ 左側に危険なものを置かない。

◆ 遂行機能障害

- ▶ 手順書を利用する。
- ▶ 段取りを決めて目につくところに掲示する。
- ▶ スケジュール表を見ながら行動したり、チェックリストで確認する。

◆ 社会的行動障害

- ▶ 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る。
- ▶ 予め行動のルールを決めておく。

6 対応における配慮

(1) 案内・誘導

来庁時に目的の窓口に行くまでに困ることとして、次のようなことがあげられます。

◆ 視覚障害のある方の場合

- ▶ 目的の窓口がどこにあるのかわかりづらい。
- ▶ 初めて来庁する場合、誘導用ブロックなどがあっても、それがどこにつながっているか分からず、目的の窓口まで行きにくい。
- ▶ 「何番の窓口に行ってください」と言われても、窓口番号の表示が見えないなど、言われた窓口がどこなのか分からない。

◆ 聴覚障害のある方の場合

- ▶ 目的の窓口はどこか尋ねたくても、音声による説明がわかりづらいため、質問しにくい。

◆ 肢体不自由のある方の場合

- ▶ 手動の扉を開けづらい。
- ▶ 十分なスペースがないと移動しにくい。
- ▶ 障害者用駐車場に障害のない利用者が駐車していて利用できない。

① 案内

【共通的な配慮】

- ◆ 困っていると思われる方を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」と積極的に声をかけます。
- ◆ 声かけは、介助者ではなくできる限り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、急がせることなく、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」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、認知しやすい色で、大きな文字の表記を行うようにします。

【参考】カラーユニバーサルデザイン（色使いに配慮したデザイン）の3つのポイント

カラーユニバーサルデザインの3つのポイントに配慮することにより、できるだけ多くの人に情報が正確に伝わるようになります。

1. できるだけ多くの人に見分けやすい配色を選ぶ。

◆ 色を変える

彩度（色の鮮やかさ）の高い色と低い色、明度は明るい色と暗い色を組み合わせる。

◆ 色の濃淡・明度の差（コントラスト）をつける

背景の色と文字の色に明暗の差をつける。

2. 色を見分けにくい人にも情報が伝わるようにする。

◆ 形を変えたり、文字にふちどりをつける

形を変えたりマークを併用したり、文字にふちどりをつけたりすると色を見分けにくい人にも伝わりやすくなる。

◆ ハッチング模様をつける

地図やグラフなどは斜線やドットなどの模様をつけると伝わりやすくなる。

◆ 文字や線を太くする

3. 色の名前を用いたコミュニケーションを可能にする。

◆ 色の名前を記載する

用紙の縁などに用紙の色の名前を入れると伝わりやすくなる。（「ピンク」「みずいろ」など）

※障害者用駐車場には障害者用駐車場とわかるよう大きく表示し、目的外の利用がされないよう注意を促します。一方、障害種別や本人の事情によっては障害者駐車場を必要とされない場合もあるので、本人の希望や状況に応じ柔軟に対応します。

【障害種別の配慮】

◆ 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おられるのか確認し、必要に応じ誘導を行います。

◆ 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うえ、行き先(用件)を尋ね、案内します。

② 誘導

【共通的な配慮】

- ◆ 誘導が必要かどうか、直接本人に尋ねます。
- ◆ 誘導用ブロック上はもとより、廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたす物を置かないようにします。誘導用ブロックの上で立ち止まる方も多いため、歩行の邪魔にならないよう他の利用者にも配慮を促します。
- ◆ 雨天時に濡れた床で滑らないよう、濡れた床面は早めに拭き取ります。
- ◆ 施設管理面においては、車いすでも移動できるよう段差のない十分な移動スペースの確保に努めます。
- ◆ 目的の窓口を容易にみつけることができるようなわかりやすい案内表示にするように努めます。

【障害種別の配慮】

◆ 視覚障害のある方

- ▶ 移動を介助する場合は、その方との背の高さの関係で肘、肩または手首を軽く持ってもらい、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。

◆ 肢体不自由のある方

- ▶ 車いす使用の方にとって、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行います。

(2) 窓口対応

① 受付

受付で困ることとして、次のようなことがあげられます。

◆ 視覚障害のある方の場合

- ▶ 順番を待つ方法（並ぶ・番号札を取るなど）が分からない。
- ▶ 「次の方」と呼ばれても、自分の前に何人並んでいるか分からないなど、自分が呼ばれたことに気づかない。

◆ 聴覚障害のある方の場合

- ▶ 名前を呼ばれても気づかない。

◆ 肢体不自由のある方の場合

- ▶ 車いすを使用している場合、カウンターが高いと話しづらく、カウンター上の書類も見づらい。

【共通的な配慮】

- ◆ 困っているような方を見かけたら、職員の方から積極的に声をかけます。
- ◆ 声かけは、介助者ではなくできる限り直接本人に対して行います。

【障害種別の配慮】

◆ 視覚障害のある方

- ▶ 窓口で待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝え、順番が来たら名前を呼んで声をかけて知らせます。

◆ 聴覚障害のある方

- ▶ 呼び出しの音声が聞こえない方には、あらかじめどのような方法で知らせるか説明して、不安のないようにします。
- ▶ 最初に対応した職員と呼び出しを行う職員が異なる場合は、呼び出し方法についてきちんと引き継ぎを行います。

◆ 肢体不自由のある方

- ▶ 車いす使用の方には、少しかがんで目線が合う高さで、対応します。
- ▶ 窓口には、低くて車いすの入るスペースのカウンターを配置するようにします。

②相談・説明

相談や説明を受ける際に困ることとして、次のようなことがあげられます。

◆ 視覚障害のある方の場合

- ▶ 抽象的な指示語（これ、それ、あれ、どれ等）では、わからない。

◆ 聴覚障害のある方の場合

- ▶ 手話が分からず、筆談にとまどう職員が多い。
- ▶ 後で問い合わせしたくても、電話ではできない。
- ▶ 口話で説明を求めたとき、書類を見ながら説明するため口の動きが見えない。

◆ 知的障害のある方の場合

- ▶ 複雑な会話や文章は理解しづらい。

◆ 精神障害のある方の場合

- ▶ 緊張するとうまく話せなくなることがある。
- ▶ 一度に多くのことを説明されると理解しづらい。

【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。
- ◆ 障害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つくります。
- ◆ 相談内容が的確に把握できない場合には、障害の特性に配慮したうえで、必要に応じて複数の職員で対応します。
- ◆ 障害特性に応じた方法で説明ができるよう、あらかじめ説明資料等（かなルビ版、文字ボード、絵や図、メモ等）の準備をしておきます。
- ◆ 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。

【障害種別の配慮】

◆ 視覚障害のある方

- ▶ 担当者は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。一時席を離れる際や新たに應對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方には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- ▶ 点字や音声テープによる説明資料の有無、保管場所について把握しておき、希望があった場合に滞りなく対応できるようにします。

◆ 聴覚障害のある方

- ▶ お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して話します。
- ▶ 筆談を求められた場合には、面倒がらずに應對します。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連絡先を伝えます。
- ▶ わかりやすい場所に「耳マーク表示」を掲示し、聴覚障害のある方が筆談を申し出やすい環境を整えます。



耳マーク（聴覚障害者のシンボルマーク）

このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法に配慮する必要があります。

（一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会）

◆ 知的障害のある方

- ▶ 口頭での説明の理解が難しい方には、できるだけ絵・図・写真などを使用して分かりやすく説明する、説明のポイントをメモ書きして渡すなどの工夫をします。メモ書きの際、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。
- ▶ 何度も繰り返し同じ話をされる方、つじつまの合わない話をされる方には、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。

◆ 精神障害のある方

- ▶ 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すなどの工夫をします。
- ▶ 何度も繰り返し同じ話をされる方、つじつまの合わない話をされる方には、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 [書類記入、文書交付・閲覧、金銭収受]

窓口での手続きの際に困ることとして、次のようなことがあげられます。

◆ 視覚障害のある方の場合

- ▶ 書類が読めず、記入することができない。
- ▶ 紙幣の識別に時間がかかる場合がある。

◆ 聴覚障害のある方の場合

- ▶ 手話が分からず、筆談にもとまどう職員が多い。
- ▶ 後で問い合わせしたくても、電話ではできない。

◆ 肢体不自由のある方の場合

- ▶ 書類に記入するのが困難な方もいる。
- ▶ お金の出し入れが困難な方もいる。

◆ 知的障害・発達障害・精神障害のある方の場合

- ▶ 漢字の読み書きが苦手な方がいる。
- ▶ 手続きの仕方が理解しづらい。
- ▶ 行政用語や抽象的な言葉だと理解しづらい。
- ▶ お金の計算が苦手な方もいる。

① 書類記入

【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ず、困っておられるような方には、職員から積極的に声をかけます。
- ◆ 障害の状況から自筆が困難な場合には、本人の意思を確認して代筆を行います。

【障害種別の配慮】

◆ 視覚障害のある方

- ▶ 読み上げを希望された場合には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。ただし、プライバシーに関する事項を読み上げる際は、周囲の人に聞こえないよう留意します。

◆ 肢体不自由のある方

- ▶ 片手で書類を記入する方には、滑りにくいマットや文鎮を置くことで、記入に支障がないようにします。
- ▶ 本人からの希望に応じて、代筆を行います。代筆した内容については、本人に確認してもらいます。

◆ 知的障害・精神障害・発達障害のある方

- ▶ 「ゆっくり」「ていねいに」「穏やかに」対応することを基本とし、書類の記入などにあたっては、本人の理解の状況に応じて、記載項目ごとに説明や確認などを行います。

②文書交付・閲覧

【共通的な配慮】

- ▶ 本人が希望される場合には、内容を分かりやすく説明します。

【障害種別の配慮】

◆ 視覚障害のある方

- ▶ 要望があれば、文書を読み上げます。

◆ 知的障害のある方

- ▶ 希望に応じて、交付する文書にふりがなをつける、平易な言葉による補足説明をメモ書きにして渡すなどの工夫をします。

◆ 肢体不自由のある方

- ▶ 本人からの希望に応じて、交付された文書の確認や必要な文書の閲覧のための手助けを行います。

③ 金銭収受

【障害種別の配慮】

◆ 視覚障害のある方

- ▶ 紙幣や硬貨を声に出して種別を確認しながら手渡します。

◆ 聴覚障害のある方

- ▶ 金額はメモや電卓で示します。

◆ 肢体不自由のある方

- ▶ 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。

◆ 知的障害のある方

- ▶ 要望があれば、本人に確認してもらいながら財布からお金の出し入れを手伝います。

7 緊急時の対応

- 火災など庁舎から避難する必要がある場合に困ることとして、次のようなことがあげられます。

- ◆ **視覚障害のある方**

どこが避難口かが分からない。

- ◆ **聴覚障害のある方**

緊急の際のアナウンスが聞こえない。

- ◆ **肢体不自由のある方**

階段を自力で下りられないなど、避難口までの移動が難しい。

- ◆ **知的障害のある方**

驚いて動けなくなったり、極度に興奮したりする場合がある。

対応事項

- ◆ 緊急時には、障害の特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。
- ◆ 日常的な避難訓練において、障害者の視点を盛り込むよう努め、緊急時に自力での移動が困難な方の避難に支障をきたさないようにします。
- ◆ 避難通路について職員に周知を図るとともに、平常時から荷物等で通路をふさがないように心がけます。

- 来庁時に体調が急変し、緊急な対応が必要となる場合もあります。

対応事項

救急搬送が必要な場合の119番通報以外に、本人がかかりつけ医療機関への連絡を希望する場合の協力を行います。

ヘルプカードの導入

障害のある方等が、災害時や緊急時に適切な配慮や支援が受けられるようにするため、県・市町連携事業として「災害時意思表示カード（ヘルプカード）」を平成 28 年度から愛媛県下の 20 市町で一斉に取り組むこととしました。

ヘルプカードの表紙については下記の共通デザインとし、内容については各市町で自由にデザインすることとなっています。八幡浜市では、平成 24 年度から、主に聴覚障害のある方等を対象に「SOSカード」を配布し、同趣旨の事業を実施していることから、現在使用されている「SOSカード」の表紙を共通デザインのものに変更し、内容については「SOSカード」の内容をそのまま適用することとしました。

Q. ヘルプカードってなに??



A. ヘルプカードは、障害のある方等が主に外出時に困りごとが起こったとき、「困っている」ことや「手助けがほしい」ことを周囲の人に伝え、支援を受けやすくするためのカードです。例えば、こんなケースでヘルプカードが役立ちます。

◆ 災害時の避難のとき

ヘルプカードを周囲の人に示し、安全に避難できるよう配慮や協力を依頼します。

◆ パニックや発作、急な体調不良に見舞われたとき

ヘルプカードの記載内容を周囲の人が確認し、適切な対応や配慮を行ったり、緊急連絡先に連絡したりします。

◆ 道に迷ったとき

ヘルプカードを周囲の人が確認し、道案内や支援機関等へのつなぎを行います。

◆ ちょっと手助けがほしいとき

ヘルプカードを使って、具体的な手助けを依頼します。

【八幡浜市のヘルプカード／表面】

 <p>しゅわ でき かた 手話の出来る方は いませんか？</p>	 <p>いま ほうそう なん 今の放送は何と い 言っていますか？</p>	 <p>ひなん ばしょ 避難場所へ あんない くだ 案内して下さい</p>
 <p>でんわ 電話を くだ かけて下さい</p>	 <p>あなたの支援が必要です ヘルプカード 愛媛県八幡浜市 みさやん</p>	 <p>か 書いて もらえませんか？</p>
 <p>けいさつ 警察へ 110番 してください</p>	 <p>きゅうびょう 急病です！ 119番 してください</p>	 <p>かじ 火事です！ 119番 してください</p>

※今後デザインが一部変更になる場合があります。

やわたしはまヘルプカード^{わたし} 私の

なまえ
名前は、

じゅうしょ
住所は、



こ ひと
すぐに来れる人は

なまえ
名前
でんわ
電話

お伝えしたい事

※今後デザインが一部変更になる場合があります。

F A X 119 番通報

「F A X 119 番通報」は、平成 15 年度より運用が開始されました。事前に消防署に氏名、住所などを登録しておけば、通報時に筆談等の文字情報でのやり取りが出来たり、手話が必要な場合は、手話通訳者に繋いでもらえる制度です。聴覚障害者だけでなく、喉頭摘出による言語障害のある方なども登録されています。

▶ FAX119番



緊急通報発信元登録

「緊急通報発信元登録」は、平成 19 年度より運用が開始されました。八幡浜市の住所表記が番地と行政区に分かれていることや、通報者が障害のある方や高齢者、独居などの場合、場所を特定するのが容易でないケースがあります。そのような方の自宅の電話番号や住所、かかりつけ医や連絡先などを消防通信システムに登録しておけば、緊急時に出勤先の確認を容易にすることができます。

▶ 緊急通報発信元登録



8 講演会やイベントの開催

講演会やイベント等を開催する場合は、障害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】

- ◆ 障害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について、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。

【事前の情報提供】

- ◆ 講演会やイベントに関する事前情報は、広報誌、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】

- ◆ 事前に参加申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。
- ◆ 申込書の様式は、障害のある人が希望するサービスを事前に把握できるようにしておくと、各種ニーズへの対応を準備することができます。

希望するサービス

◎参加するにあたり、希望するサービスがある場合は、項目にチェックをいれてください。

介助者の要否 要 否 (介助の内容)

手話通訳 要約筆記 拡大文字資料 点字資料

ふりがなつき資料 車いす使用者席 身障者駐車スペース

その他ご希望を具体的に記入してください。

()

※事前に希望するサービスを把握しない場合でも、手話通訳や点字資料など、可能な限り障害のある人への配慮に留意します。

【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通路かどうか確認します。通路幅（120cm以上）の確保、視覚障害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を配置して、車いすを持ち上げる、杖を使っている人は介助するなどの人的支援を検討します。
- ◆ 電源コードの敷設などにより、床面に凹凸（おうとつ）ができる場合は、テープなどで被覆し、サインの設置や係員の配置により注意を促すなどの対応を検討します。
- ◆ 講演会や会議において、手話通訳者や要約筆記者を配置する場合は、聴覚障害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。

9 行政情報の提供

印刷物

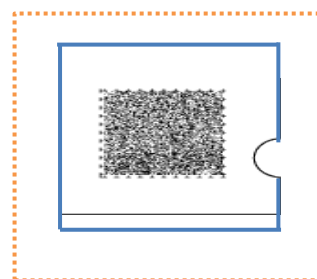
印刷物による情報提供を行う際は、その情報を対象となる人全てが受け取ることができるのか、配慮する必要があります。

状況に応じて、点字・拡大版やふりがな付での提供や、SPコードを貼付して提供します。

なお、電子データ等での提供を要望される場合もあります。

SPコード

紙に掲載された印刷情報をデジタル情報に変換した二次元コードで、専用の読み上げ装置で読み取ると記録されている情報を音声で聞くことができます。なお、印刷物に貼付する場合は、コードの位置認識のために切り込みを入れます。



ホームページ

ホームページを作成する際は、年齢や障害等によって生じる制約を可能な限り排除した、誰もが利用しやすいホームページを作成することに努めてください。

『参考事例：視覚障害のある方への配慮』

ホームページ上のテキスト情報を合成音声で読み上げるソフトウェアは、目でホームページを見ることができない、見にくい等の視覚障害のある利用者がホームページの内容を耳で聞くことによって情報を取得する手段の一つとして利用されています。ソフトウェアがホームページの情報を正しく読み上げられるように、音声だけでもきちんと意味を伝えられるページ構成になっているか等、ホームページ作成時には工夫や配慮が必要です。

音声読み上げ対応の留意点

▶ 文字の表記

単語の途中にスペースを入れたり、スペースで体裁を整えると、意図しない読み上げとなります。

▶ **画像の使用**

画像ファイルには、その内容を説明した文字列（代替テキスト）を付加し、表示されている内容がわかるようにします。

▶ **表の使用**

表は意図しない順序で読み上げる可能性があるので、使用する場合は、表の読み上げ順に配慮し、単純な構造にします。

▶ **PDFファイルの使用**

PDFデータを音声読み上げソフトだけで正確に理解するのは難しいので、使用する場合は、HTML版^{※1}で要約を提供をしたり、テキスト版^{※2}で同じ情報を併せて提供するようにします。

※1 Web ページを記述するためのマークアップ言語。文書の論理構造や表示の仕方などを記述することができる。

（ マークアップ言語…テキストファイルの中に、内容と同時に特定の記号を利用して付加情報を記述したもの。 ）

※2 テキスト版 レイアウト情報や修飾情報を持たない、純粹に文字のみで構成されるデータ。

10 補助犬（身体障害者補助犬）

平成 14(2002 年)年に制定された「身体障害者補助犬法」により、国・地方公共団体が管理する施設では、原則として「身体障害者補助犬」の同伴の受け入れが義務づけられました。

「身体障害者補助犬」は、盲導犬・聴導犬・介助犬の 3 種類の犬の総称で、特別な訓練を受けている、障害者のパートナーであり、ペットではありません。きちんと訓練され管理も行われているので、社会生活におけるマナーも守ることができ、清潔です。

盲導犬	視覚障害のある方の歩行を補助するための犬で、行く手を阻むモノなどの存在を知らせ、安全に歩くための補助を行います。
聴導犬	聴覚に障害のある方の耳の代わりとなり、屋外ではクラクションや自転車の呼び鈴、名前を呼ばれたことなどを知らせます。
介助犬	落とし物を拾って渡す、手の届かないものを持ってくる、荷物を運ぶ、ドアの開閉、必要に応じて歩行介助、起立、移乗（車いすから車へなど）の補助などを行います。

※補助犬の表示

盲導犬は、白又は黄色のハーネス（胴輪）を、聴導犬と介助犬は、背中にそれぞれ、「聴導犬」、「介助犬」と記載された表示をつけています。

このハーネスや表示をつけているとき、補助犬は工作中です。

対応のポイント

- ① 対応の仕方がわからない場合は、使用者本人に直接聞きます。
- ② 犬のトイレも、犬によって異なりますので、使用者本人に直接聞きます。

周りの方への説明のポイント

- ① 補助犬は、適切な健康管理と予防対策が講じられた犬であり、使用者が行動管理（食事や犬の排泄等）をしているので、迷惑はかけないこと。
- ② 補助犬は、外に出たらいつでも工作中なので、触ったり、声をかけたり、気を引いたりせず、見守ってほしいこと。（食べ物や水も与えないこと）
- ③ 犬が嫌いな方、またはアレルギーのある方には、その旨職員にお知らせいただきたいこと。

補助犬マーク

身体障害者補助犬法の施行に伴い、施設内への受け入れ啓発ステッカーが、複数の機関から発行されています。

例



「厚生労働省認定マーク」

11 参 考

- ・ 車いす使用の方の基本的な介助方法
- ・ 視覚障害のある人の基本的な介助方法
- ・ 障害者に関するマーク
- ・ コミュニケーション支援用絵記号の例
- ・ 参考資料・引用

車いす使用の方の基本的な介助方法

たたみ方

1. フットレストを上げます。



2. シート中央部を持ち上げます。



3. 完全に折りたたみます。



広げ方

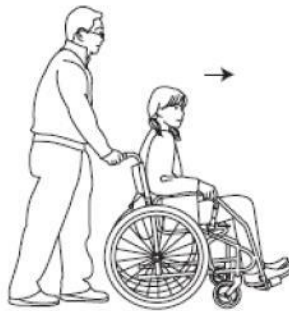
1. 外側に少し開きます。
2. シートを押し広げます。
3. 両手を「ハ」の字に広げ、シートの両端をしっかり押し広げます。



【自走式標準タイプの車いすの押し方】

ハンドグリップを握り、重心を安定させ、体全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「押します」などと声をかけてください。

止まる時は声をかけて静かに止まります。急に止まると車いすから転げ落ちる場合がありますので注意が必要です。



【ブレーキ（ストッパー）のかけ方】

車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキ（ストッパー）をかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキ（ストッパー）をかけます。



【キャスター上げ】

ティッピングバーを踏み込むと同時に、ハンドグリップに体重をかけ、押し下げます。素早く安定させることが安心につながります。

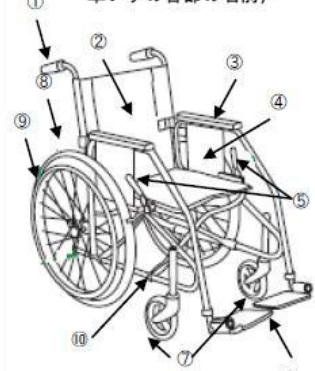


【キャスター上げでの移動】

ハンドグリップをしっかりと握り、ふらつかないようにバランスを取りながら、前に進みます。



〈自走式標準タイプの車いすの各部の名前〉



- ①ハンドル（介助者用にぎり）
- ②バックレスト（背もたれ）
- ③アームレスト（ひじ当て）
- ④スカートガード（がわ当て）
＝衣服が外に出ないようにします。
- ⑤ブレーキ（ストッパー）
＝両側についています。
- ⑥フットレスト
- ⑦キャスター
- ⑧後輪（大車輪）
- ⑨ハンドリム：車輪を回すハンドル
- ⑩ティッピングバー
＝介助者がキャスター上げをするときに足で踏み込みます。

急な坂道やスロープは後ろ向きで降りの方が安全です。ハンドグリップをしっかりと握り、後方を確認しながらゆっくりと下ります。（向きは乗っている人に確認しましょう。）

（内閣府公共サービス窓口配慮マニュアル）

視覚障害のある人の基本的な介助方法

【基本原則】

- 視覚障害のある人の動きを制限しないこと。
…基本姿勢で相手の前に位置しても引っ張ってしまつては、視覚障害のある人の動きは制限されたことになり、非常に不安で恐怖感を生じさせます。
…白杖を引っ張ったりすることは、身体の一部を引っ張っているのと同じこととなります。（白杖は身体の一部と理解してください。）
- 一時的に待つてもらうときには、空間に放置するようなことはしないこと。
…自分がどこにいるか非常に不安になります。壁や柱などに触つて待つてもらうようにします。



【基本姿勢】

相手の白杖を持つ手の反対側の半歩前に立ち、肘の少し上を握つてもらい、二人分の幅を確保しながら誘導します。誘導する際は、状況を口頭で伝えることが大切で、特に足元や障害物についての情報が必要です。

なお、説明する時はあいまいな表現ではなく、「右」「あと〇メートルぐらい」と具体的に説明します。



【いすに座る時】

いすに座ることを伝え、いすのタイプ（一人掛け、長いすなど）を説明します。

背もたれにさわつてもらうことで、位置や向き、いすのタイプなどを確認することができます。

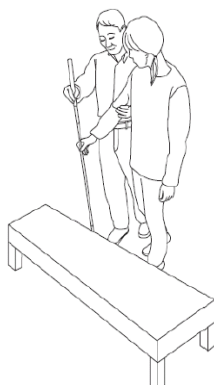
【肘や肩、手首をつかんでもらう場合】



相手の肘の角度が90度くらいになることで、互いの位置を適度な間隔に保つことができます。持たれている肘は、体側に軽く付けてごく自然にし、腕はあまり振らないようにします。

相手の背が高い場合には、ご本人に確認した上で、肩をつかんでもらっても良いでしょう。また、逆に相手が子どもだったり、極端に背の高さが違う場合には、手首のあたりをつかんでもらっても良いでしょう。

【白杖による誘導】



白杖を持っている人には、白杖を垂直に立てた状態でいすにふれるように手を添え、座る場所に導くという方法もあります。

その際は、事前に了解を得た上で、白杖のグリップの少し下を持って指し示すようにします。

【白杖を持っている人と階段を上げる方法】



白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。階段が始まることを口頭で告げ、あなたから上がり始めます。上がるスピードについて口頭で確認し、階段の終わりについても伝えます。



【白杖を持っている人と階段を下りる方法】

白杖を持っていない側に立ち、「基本姿勢」をとります。上がる時と同様に、階段が始まることを口頭で告げ、あなたから下り始めます。スピードに気をつけ、声をかけながら下り、階段の終わりを知らせます。

【障害物がある場合】

段差がある場合やくぼみをよけたりする場合についても階段と同じように、あらかじめ説明し、上がり下りの別や、その高さや大きさを「〇センチぐらい」と伝えます。

■白杖シグナルについて（P66 マーク参照）
外出先で道に迷ったり、不安な時や災害時など何か困った際に、白杖を頭上50cmに掲げて周囲に助けを求める合図のことで、全国的な普及を目指しています。

（内閣府公共サービス窓口配慮マニュアル）

■ 障害者に関するマーク（内閣府ホームページ）より



【障害者のための国際シンボルマーク】

障害のある方たちが利用できる建物・施設、あるいは乗り物であることを示す世界共通のシンボルマークです。車椅子の利用者に限らず、全ての障害者を対象としています。



【身体障害者標識】

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。
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。



【聴覚障害者標識】

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。
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。



【盲人のための国際シンボルマーク】

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。視覚障害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。このマークを見かけた場合には、視覚障害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。



【耳マーク】

聞こえが不自由なことを表す、国内で使用されているマークです。聴覚障害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。
このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法への配慮について御協力をお願いいたします。



【ほじょ犬マーク】

身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。
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」が施行され、現在では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でも身体障害者補助犬が同伴できるようになりました。
補助犬はペットではありません。体の不自由な方の、体の一部となって働いています。社会のマナーもきちんと訓練されているし、衛生面でもきちんと管理されています。
お店の入口などでこのマークを見かけたり、補助犬を連れてくる方を見かけた場合は、御理解、御協力をお願いいたします。



【オストメイトマーク】

人工肛門・人工膀胱を造設している人（オストメイト）のための設備があることを表しています。
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。
このマークを見かけた場合には、そのトイレがオストメイトに配慮されたトイレであることを、御理解、御協力をお願いいたします。



【ハート・プラス マーク】

「身体内部に障害がある人」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）に障害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。
内部障害の方の中には、電車などの優先席に座りたい、近辺での携帯電話使用を控えてほしい、障害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。
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。



【障害者雇用支援マーク】

公益財団法人ソーシャルサービス協会が障害者の在宅障害者就労支援並びに障害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。
障害者の社会参加を理念に、障害者雇用を促進している企業や障害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。そういった企業がどこにあるのか、障害者で就労を希望する方々に少しでもわかりやすくすれば、障害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。
障害者雇用支援マークが企業側と障害者の橋渡しになればと考えております。御協力のほど、宜しくお願いします。



【「白杖SOSシグナル」普及啓発シンボルマーク】

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害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。
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。

※駅のホームや路上などで視覚に障害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してください。

■ コミュニケーション支援用絵記号の例

【絵記号の例】



わたし



あなた



感謝する



助ける

【絵記号による意思伝達の例】



朝起きたら、顔を洗って歯を磨いてください。

参考資料・引用

●内閣府

- ・ 公共サービス窓口における配慮マニュアル障害のある方に対する心の身だしなみ
- ・ 平成 26 年版障害者白書

●厚生労働省

- ・ 厚生労働省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要領
- ・ 障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン
～福祉分野における事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する対応指針～
- ・ みんなのメンタルヘルス（発達障害）
http://www.mhlw.go.jp/kokoro/know/disease_develop.html

●長崎県障害福祉課

- ・ 障害のある人への対応のしおり ～安心できるサポートのために～

●発達障害情報・支援センター（国立障害者リハビリテーションセンター）

- ・ 発達障害を理解する <http://www.rehab.go.jp/ddis/発達障害を理解する>
- ・ 発達障害の理解のために（パンフレット）

●（公財）日本障害者リハビリテーション協会

- ・ リハビリテーション研究 1985年11月（第50号）

●町田サファイア・クラブ（障がい者の親ネットワーク）

- ・ 町田サファイア・クラブ SOS ボード

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年六月二十六日法律第六十五号）

第一章 総則（第一条—第五条）

第二章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（第六条）

第三章 行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置（第七条—第十三条）

第四章 障害を理由とする差別を解消するための支援措置（第十四条—第二十条）

第五章 雑則（第二十一条—第二十四条）

第六章 罰則（第二十五条・第二十六条）

附則

第一章 総則

（目的）

第一条 この法律は、障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と同しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障害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合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。

（定義）

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 障害者 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」と総称する。）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。

二 社会的障壁 障害がある者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。

三 行政機関等 国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体（地方公営企業法（昭和二十七年法律第二百九十二号）第三章の規定の適用を受ける地方公共団体の経営する企業を除く。第七号、第十条及び附則第四条第一項において同じ。）及び地方独立行政法人をいう。

四 国の行政機関 次に掲げる機関をいう。

イ 法律の規定に基づき内閣に置かれる機関（内閣府を除く。）及び内閣の所轄の下に置かれる機関

ロ 内閣府、宮内庁並びに内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第四十九条第一項及び第二項に規定する機関（これらの機関のうち二の政令で定める機関が置かれる機関にあつては、当該政令で定める機関を除く。）

ハ 国家行政組織法（昭和二十三年法律第二十号）第三条第二項に規定する機関（ホの政令で定める機関が置かれる機関にあつては、当該政令で定める機関を除く。）

ニ 内閣府設置法第三十九条及び第五十五条並びに宮内庁法（昭和二十二年法律第七十号）第十六条第二項の機関並びに内閣府設置法第四十条及び第五十六条（宮内庁法第十八条第一項において準用する場合を含む。）の特別の機関で、政令で定めるもの

ホ 国家行政組織法第八条の二の施設等機関及び同法第八条の三の特別の機関で、政令で定めるもの

ヘ 会計検査院

五 独立行政法人等 次に掲げる法人をいう。

イ 独立行政法人（独立行政法人通則法（平成十一年法律第百三号）第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。口において同じ。）

ロ 法律により直接に設立された法人、特別の法律により特別の設立行為をもって設立された法人（独立行政法人を除く。）又は特別の法律により設立され、かつ、その設立に関し行政庁の認可を要する法人のうち、政令で定めるもの

六 地方独立行政法人 地方独立行政法人法（平成十五年法律第百十八号）第二条第一項に規定する地方独立行政法人（同法第二十一条第三号に掲げる業務を行うものを除く。）をいう。

七 事業者 商業その他の事業を行う者（国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。）をいう。

（国及び地方公共団体の責務）

第三条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

（国民の責務）

第四条 国民は、第一条に規定する社会を実現する上で障害を理由とする差別の解消が重要であることに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に寄与するよう努めなければならない。

（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）

第五条 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。

第二章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

第六条 政府は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に実施するため、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針は、次に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向
- 二 行政機関等が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項
- 三 事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項
- 四 その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項

3 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。

4 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、障害者その他の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、障害者政策委員会の意見を聴かななければならない。

5 内閣総理大臣は、第三項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。

6 前三項の規定は、基本方針の変更について準用する。

第三章 行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第七条 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。

(事業者における障害を理由とする差別の禁止)

第八条 事業者は、その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 事業者は、その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するように努めなければならない。

(国等職員対応要領)

第九条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、基本方針に即して、第七条に規定する事項に関し、当該国の行政機関及び独立行政法人等の職員が適切に対応するために必要な要領（以下この条及び附則第三条において「国等職員対応要領」という。）を定めるものとする。

2 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。

3 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、国等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

4 前二項の規定は、国等職員対応要領の変更について準用する。

(地方公共団体等職員対応要領)

第十条 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、第七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（以下この条及び附則第四条において「地方公共団体等職員対応要領」という。）を定めるよう努めるものとする。

2 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、地方公共団体等職員対応要領を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めなければならない。

4 国は、地方公共団体の機関及び地方独立行政法人による地方公共団体等職員対応要領の作成に協力しなければならない。

5 前三項の規定は、地方公共団体等職員対応要領の変更について準用する。

(事業者のための対応指針)

第十一条 主務大臣は、基本方針に即して、第八条に規定する事項に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針（以下「対応指針」という。）を定めるものとする。

2 第九条第二項から第四項までの規定は、対応指針について準用する。

(報告の徴収並びに助言、指導及び勧告)

第十二条 主務大臣は、第八条の規定の施行に関し、特に必要があると認めるときは、対応指針に定める事項について、当該事業者に対し、報告を求め、又は助言、指導若しくは勧告をすることができる。

(事業主による措置に関する特例)

第十三条 行政機関等及び事業者が事業主としての立場で労働者に対して行う障害を理由とする差別を解消するための措置については、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和三十五年法律第二百二十三号）の定めるところによる。

第四章 障害を理由とする差別を解消するための支援措置

（相談及び紛争の防止等のための体制の整備）

第十四条 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるような体制の整備を図るものとする。

（啓発活動）

第十五条 国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の関心と理解を深めるとともに、特に、障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るため、必要な啓発活動を行うものとする。

（情報の収集、整理及び提供）

第十六条 国は、障害を理由とする差別を解消するための取組に資するよう、国内外における障害を理由とする差別及びその解消のための取組に関する情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

（障害者差別解消支援地域協議会）

第十七条 国及び地方公共団体の機関であって、医療、介護、教育その他の障害者の自立と社会参加に関連する分野の事務に従事するもの（以下この項及び次条第二項において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域において関係機関が行う障害を理由とする差別に関する相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される障害者差別解消支援地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する国及び地方公共団体の機関は、必要があると認めるときは、協議会に次に掲げる者を構成員として加えることができる。

- 一 特定非営利活動促進法（平成十年法律第七号）第二条第二項に規定する特定非営利活動法人その他の団体
- 二 学識経験者
- 三 その他当該国及び地方公共団体の機関が必要と認める者

（協議会の事務等）

第十八条 協議会は、前条第一項の目的を達するため、必要な情報を交換するとともに、障害者からの相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関する協議を行うものとする。

2 関係機関及び前条第二項の構成員（次項において「構成機関等」という。）は、前項の協議の結果に基づき、当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組を行うものとする。

3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成機関等が行う相談及び当該相談に係る事例を踏まえた障害を理由とする差別を解消するための取組に関し他の構成機関等から要請があった場合において必要があると認めるときは、構成機関等に対し、相談を行った障害者及び差別に係る事案に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

5 協議会が組織されたときは、当該地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、その旨を公表しなければならない。

（秘密保持義務）

第十九条 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、正当な理由なく、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(協議会の定める事項)

第二十条 前三条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

第五章 雑則

(主務大臣)

第二十一条 この法律における主務大臣は、対応指針の対象となる事業者の事業を所管する大臣又は国家公安委員会とする。

(地方公共団体が処理する事務)

第二十二条 第十二条に規定する主務大臣の権限に属する事務は、政令で定めるところにより、地方公共団体の長その他の執行機関が行うこととすることができる。

(権限の委任)

第二十三条 この法律の規定により主務大臣の権限に属する事項は、政令で定めるところにより、その所属の職員に委任することができる。

(政令への委任)

第二十四条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な事項は、政令で定める。

第六章 罰則

第二十五条 第十九条の規定に違反した者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

第二十六条 第十二条の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、二十万円以下の過料に処する。

附 則 抄

(施行期日)

第一条 この法律は、平成二十八年四月一日から施行する。ただし、次条から附則第六条までの規定は、公布の日から施行する。

(基本方針に関する経過措置)

第二条 政府は、この法律の施行前においても、第六条の規定の例により、基本方針を定めることができる。この場合において、内閣総理大臣は、この法律の施行前においても、同条の規定の例により、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた基本方針は、この法律の施行の日において第六条の規定により定められたものとみなす。

(国等職員対応要領に関する経過措置)

第三条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、この法律の施行前においても、第九条の規定の例により、国等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた国等職員対応要領は、この法律の施行の日において第九条の規定により定められたものとみなす。

(地方公共団体等職員対応要領に関する経過措置)

第四条 地方公共団体の機関及び地方独立行政法人は、この法律の施行前においても、第十条の規定の例により、地方公共団体等職員対応要領を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた地方公共団体等職員対応要領は、この法律の施行の日において第十条の規定により定められたものとみなす。

(対応指針に関する経過措置)

第五条 主務大臣は、この法律の施行前においても、第十一条の規定の例により、対応指針を定め、これを公表することができる。

2 前項の規定により定められた対応指針は、この法律の施行の日において第十一条の規定により定められたものとみなす。

(政令への委任)

第六条 この附則に規定するもののほか、この法律の施行に関し必要な経過措置は、政令で定める。

(検討)

第七条 政府は、この法律の施行後三年を経過した場合において、第八条第二項に規定する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の在り方その他この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に応じて所要の見直しを行うものとする。