

しょう  
障 がい の ある 方 へ の 配 慮 マ ニ ュ ア ル  
かた は い り よ ま に ゆ ある  
しょうくいんむけ  
( 職 員 向 )

へいせい ねん がつ  
平成 29 年 3 月

ふくさきちよう  
福 崎 町



目次

第1	趣旨	1
1.	策定の目的	1
2.	障がい理由とする差別の禁止	1
3.	職員の責務	2
4.	所属長等の責務	2
5.	対象となる障がいのある方	3
第2	不当な差別的取扱いの禁止	3
1.	基本的な考え方	3
2.	「正当な理由」の判断の視点	4
3.	不当な差別的取扱いの例	4
4.	不当な差別的取扱いには当たらない例	5
第3	合理的配慮の基本的な考え方	5
1.	定義	5
2.	合理的配慮の実施	5
3.	意思の表明について	6
4.	過重な負担の基本的な考え方	6
5.	合理的配慮（代替措置を含む）の例	7
第4	相談体制の整備	9
第5	障がいの理解（障がい種別の特性）	9
(1)	視覚障がいのある方	10
(2)	聴覚・言語障がいのある方	11
(3)	肢体不自由のある方	14
(4)	内部障がいのある方	15
(5)	知的障がいのある方	16
(6)	精神障がいのある方	18
(7)	発達障がいのある方	20
(8)	難病を原因とする障がいのある方	21

第6	障がいのある方への対応について	21
1.	対応の心構え	21
2.	場面ごとの対応	23
3.	行政情報の提供	27
4.	一般住民を対象とした講演会やイベント等の開催	28
参考資料		31
1.	障害を理由とする差別の解消の推進に関する福崎町職員対応要領	32
2.	関連ホームページ	35

\*一般的には「障害」という言葉が使われていますが、「害」が持つマイナスイメージに配慮し、「障がい」と記す場合が多くなってきました。「障害」を使用することにより不快と感じる方がいるのであれば、人権尊重の観点から、法律名を除き、このマニュアルにおいては「障がい」を表記しています。

# 第1 趣旨

## 1. 策定の目的

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。略称「障害者差別解消法」。以下「法」という。)第10条第1項の規定に基づき、障がいのある方もない方も共に安心して暮らせるまちづくりを推進するため、障がいを理由とする差別の解消に向け、福崎町が事務又は事業の実施に当たり、福崎町職員(臨時職員及び嘱託職員を含む。以下「職員」という。)が適切に対応するための基本的事項について定めるものです。

### (地方公共団体等職員対応要領)

法第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を定めるよう努めるものとする。

## 2. 障がいを理由とする差別の禁止

福崎町は行政機関等であり、差別の禁止は法的義務です。

具体的には、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」が禁止されています。

### (行政機関等における障がいを理由とする差別の禁止)

法第7条 行政機関等(国の行政機関や地方公共団体等)は、その事務又は事業を行うに当たり、障がい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、障害者からの現に社会的障壁(※注1)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。

※注 1 社会的障壁とは

障がいがある方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います。

例えば、車いすを使用している方にとっての「段差」や、知的障がいのある方にとっての「難しい漢字」、視覚障がいのある方にとっての「文書（文字）で通知する制度や慣行」などです。

	ふとう さべつてきとりあつか 不当な差別的取扱い	ごうりてきはいりよ ていきょう 合理的配慮の提供
くに ぎょうせいきかん 国の行政機関 ちほうこうきょうだんたい 地方公共団体など	きんし 【禁止】 ふとう さべつてきとりあつか 不当な差別的取扱いをしてはいけません。	ほうてきぎむ 【法的義務】 しょう 障がいのある方に対し、 ごうりてきはいりよ おこな 合理的配慮を行わなければなりません。
みんかんじぎょうしゃ 民間事業者など	きんし 【禁止】 ふとう さべつてきとりあつか 不当な差別的取扱いをしてはいけません。	どりよくぎむ 【努力義務】 しょう 障がいのある方に対し、 ごうりてきはいりよ おこな つと 合理的配慮を行うよう努めなければなりません。

### 3. 職員の責務

本町に勤務するすべての職員とします。

行政サービスを提供する行政機関の職員として、不当な差別的取扱いをしないのはもちろん、特に障がいのある方への合理的配慮は、障がいのある方を取り巻く社会的障壁を取り除き、障がいのある方が社会構成する一員として、あらゆる社会生活に参加することができる社会づくりのため、私たちが積極的に取り組む必要があります。

このマニュアルは、基本的なものであり、全てに対応できるものではありませんが、障がいのある方に対する理解を深め、「対象者を理解して、対象者にとって適切な配慮を行う」という姿勢が大切です。これは、障がいのある方だけでなく、子ども連れや妊産婦、高齢者などへの対応にも必要なことです。

## 4. 所属長等の責務

職員のうち、課長相当職以上の役職にあたる者（以下「所属長等」という。）は、障がい（しょうがい）を理由（りゆう）とする差別（さべつ）の解消（かいしょう）を推進（すいしん）するため、次に掲げる事項（じこう）に留意（りゆうい）して障がいのある方（かた）に対する不当（ふとう）な差別的（さべつてきとりあつか）な取扱い（おこな）が行われ（な）ないよう注意（ちゅうい）し、また、障がいのある方（かた）に対して合理的（ごうりてきはいりよ）な配慮（ていきょう）の提供（ていきょう）がなされ（な）るよう環境（かんきょう）の整備（せいび）を図（はか）らなければなりません。

① 日常（にちじょう）の執務（しつむ）を通（つう）じた指導（しどう）等（とう）により、障がい（しょうがい）を理由（りゆう）とする差別（さべつ）の解消（かいしょう）に関（かん）し、所属（しよぞく）職員（しよくいん）に対（たい）し、注意（ちゅうい）を喚起（かんき）し、障がい（しょうがい）を理由（りゆう）とする差別（さべつ）の解消（かいしょう）に関（かん）する認識（にんしき）を深（ふか）めさせ（さ）せること。

② 障がい（しょうがい）を理由（りゆう）とする差別（さべつ）に関（かん）する問題（もんだい）が生（しょう）じた場合（ばあい）、迅速（じんそく）に状況（じょうきょう）を確（かく）認（にん）すること。

③ 合理的（ごうりてきはいりよ）な配慮（ていきょう）の必要（ひつようせい）が確（かく）認（にん）された場合（ばあい）、職員（しよくいん）に対（たい）して、合理的（ごうりてきはいりよ）な配慮（ていきょう）の提供（ていきょう）を適切（てきせつ）に行（おこな）うよう指導（しどう）すること。

## 5. 対象となる障がいのある方

障がい者手帳（しょうがいしゃてちょう）を持（も）っている方（かた）に限（かぎ）られません。

身体障がい（しんたいしょうがい）、知的障がい（ちてきしょうがい）、精神障がい（せいしんしょうがい）（発達障がい（はつたつしょうがい）のある方（かた）も含（ふく）む。）その他（た）の心身（しんしん）の機能（きのう）の障がい（しょうがい）のある方（かた）であつて、障がい（しょうがい）及び社会的障壁（およしやかいてきしょうへき）により継続（けい）的に日常生活（にちじょうせい）又は社会生活（しゃかいせい）に相当（そうとう）な制限（せいげん）を受け（う）る状態（じょうたい）にある方（かた）をい（い）います。

## 第2 不当な差別的取扱いの禁止

### 1. 基本的な考え方

不当（ふとう）な差別的（さべつてきとりあつか）な取扱い（おこな）とは、障がい（しょうがい）のある方（かた）に対して、正当（せいとう）な理由（りゆう）なく、障がい（しょうがい）を理由（りゆう）として、財・サービス（ざいサービス）や各種（かくしゆきかい）機（き）会（かい）の提供（ていきょう）を拒否（きよひ）する又は提供（ていきょう）に当（あ）たって場所（ばしょ）・時間帯（じかんたい）などを制限（せいげん）する、障がい（しょうがい）のない方（かた）に対しては付（ふ）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です。

なお、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）、障がいのある方に対する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や、合理的配慮を提供等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ある方に障がい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。

## 2. 「正当な理由」の判断の視点

正当な理由に当たるのは、障がいのある方に対して、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です。

正当な理由に当たるかどうかについては、個別の事案ごとに、障がいのある方、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等）及び事務・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す。

なお、正当な理由があると判断した場合には、障がい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必要があります。

## 3. 不当な差別的取扱いの例

- 例1) 視覚障がいのある方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後回しにする。
- 例5) 障がいがあることを理由に行事、説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 例6) 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7) 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいがある

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。

## 4. 不当な差別的取扱いには当たらない例

- 例1) 障がいのある方を優遇する取扱い（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のない方との異なる取扱い  
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のある方に障がいの状況等を確認すること。

## 第3 合理的配慮の基本的な考え方

### 1. 定義

障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第2条において、合理的配慮は以下のとおりと定義されています。

合理的配慮は、障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいう。

職員は、その事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障がいのある方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、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行う必要があります。

### 2. 合理的配慮の実施

合理的配慮は、障がいの特性や社会的障壁の除去が求められる具体的な場面や状況に応じて異なり、多様かつ個性の高いものです。当該障がいのある方が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段

および方法について、「4 過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、代替措置の選択も含め、柔軟な対応が必要とされます。さらに、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。

合理的配慮の提供に当たっては、障がいのある方の性別、年齢、状態等に配慮する必要があります。

なお、合理的配慮を必要とする障がいのある方が多数見込まれる場合、障がいのある方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、環境の整備を考慮に入れることにより、中長期的なコストの削減・効率化につなげていくことも検討していく必要があります。

### 3. 意思の表明について

意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にある事を言語(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、障がいのある方が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段(通訳を介するものを含む。)により伝えられます。

また、障がいのある方からの意思表明のみでなく、知的障がいや精神障がい(発達障がいを含む。)等により本人の意思表明が困難な場合には、障がいのある方の家族、介助者等、コミュニケーションを支援するものが本人を補助して行う意思の表明も含まれます。

なお、意思の表明が困難な障がいのある方が、家族、介助者等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、その障がいのある方が社会的障壁の除去を必要としていることが明らかである場合には、障がいのある方に対して適切と思われる配慮を提案するなど、自主的に配慮を行うことが望まれます。

### 4. 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、具体的な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

説明するものとし、理解を得るよう努めることが望めます。

①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）

②実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

③費用・負担の程度

④事務・事業規模

⑤財政・財源状況

## 5. 合理的配慮（代替措置を含む）の例

### ①合理的配慮に当たり得る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される方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) 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。

例3) 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4) 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ったことから、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の休憩スペースを設ける。

例5) 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がいのある方に対し、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。

### ②合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例

例1) 障がいのある方から配慮を求められた場合、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) 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。
- 例3) 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したりする。
- 例4) 比喻表現等が苦手な障がいのある方に対し、比喻や暗喩、二重否定表現などを用いずに説明する。
- 例5) 知的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、くり返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら応対する。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。
- 例6) 町民を対象とする町主催行事に、手話通訳者及び要約筆記者の配置を求められた場合、可能な限り速やかに配置する。

### ③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のある方に対し、周囲の方の理解を得た上で、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、周囲の方の理解を得た上で、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、障がいのある方の来庁が多数見込まれる場合、通常、障がいのある方専用とされていない区間を障がいのある方専用の区間に変更する。
- 例6) 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、不随意の発声等がある場合、当該障がいのある方に説明の上、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、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。

「合理的配慮サーチ」(合理的配慮等具体例データ集)

内閣府では、合理的配慮の具体例を収集・整理し、国民に広く活用してもらうため「合理的配慮サーチ」を立ち上げています。

利用者のニーズに応じた情報提供ができるように、検索機能のほか、障がい種別ごと、生活の場面ごとに具体例を一覧できる仕組みが構築されています。ぜひ、ご活用ください。

『合理的配慮サーチ』で検索又は内閣府ホームページからご覧ください。

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

## 第4 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に関しては、障がいのある方等から相談に応じるとともに適切な措置を講ずるため、相談窓口を健康福祉課に置きます。

なお、差別に関する事例集約するため、各所管課において相談等に対応した場合は、「相談等対応報告書(29ページ参照)」により健康福祉課へ報告をお願いします。

(町の所管する事務事業に関する相談)

- 当該事務事業を担当する課等が相談を受けることを基本とします。
- 担当課等が問題解決に向けて、相談者と調整を行います。
- 必要に応じて、健康福祉課や総務課と協議し、その助言等を受けて、相談者と調整を行います。
- 相談者が担当課等に相談しにくい場合は、健康福祉課が相談を受け、各担当課へ連絡し、対応について協議します。

(その他全般に関する相談)

- 健康福祉課が相談を受けます。

## 第5 障がいの理解(障がい種別の特性)

このページ以降は、障がい種別の主な特徴を記載していますが、障がいの

種類は同じでも程度や症状は一人ひとりさまざまで、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。

## (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、望遠鏡で覗いているような見え方）などの方がいます。

また、特定の色が分かりにくい方もいます。

### 【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される方もいます。左右に振った杖の先が物や壁にあたることで、足元の安全を確認したり方向を修正します。

・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等により情報入手しています。

・文字の読み書きが困難

文章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いです。

### 【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であるか分からないこともあります。

◆指示語は使わない

「こちら」「あちら」「これ」「それ」などの指示語では、「どこか」「何か」分かりません。場所は「30センチ右」「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。場所によっては、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。

◆点字と音声

てんじ ゆびさき さわ よ もじ  
点字は、指先で触って読む文字です。

しかくしょう がいのある方が、必ずしも点字を読めるわけではなく、てんじ しょう  
視覚障がいのある方が、必ずしも点字を読めるわけではなく、点字を使用す  
かた わり のこ わり かた おも おんせい かくだい もじ しょうほう え  
る方は1割で、残りの9割の方は、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  
もじ しょうほう おんせい ほうほう ほじょしゃ だいどく ぼそこん おんせい  
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  
よ あ そふと もち ぶんしょないよう こーど しょうほう へんかん いんさつ  
を活字文書読み上げ装置を使って音声化する方法もあります。

## (2) 聴覚・言語障がいのある方

ちようかくしょう 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、げんごしょう がいとともな かた とともな かた  
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、げんごしょう がいのある方は、その原因によって、ちようかくしょう がいとともな ばあい  
があります。

### 【主な特徴】

#### ・外見から分かりにくい

がいけん から は 聞こえないことが分かりにくいため、あいさつ へんじ  
外見からは聞こえないことが分かりにくいため、挨拶したのに返事をしな  
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る

おと こえ しょうほう え もじ ず しかく しょうほう にゅうしゅ  
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らない

ちようかくしょう がいのある方の中には声を出して話せる方もいますが、あいて  
聴覚障がいのある方の中には声を出して話せる方もいますが、相手の  
はなし き ばあい  
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

ほちようき かつ ほうほう ほちようき おと おお めいりょう き  
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  
こえていないとは限らず、あいて くち かたち よ と しかく しょうほう  
こえていないとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で  
はなし ないよう おぎな かつ  
話の内容を補っている方もいます。

### 【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する

ちようかくしょう がいのある方との会話には、しゅわ ゆびもじ ひつだん こうわ  
聴覚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）  
こえ だ はなし だくわ あいて くち うご み はなし  
（声を出して話をする）、読話（どくわ）（相手の口の動きを見て話を

読み取ること) などの方法があります。

人によってコミュニケーションの方法は異なるので、どのような方法にすればよいか、本人の意向を確認します。

◆聞き取りにくい場合は確認する

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。

【さまざまなコミュニケーション方法】

◆筆談

メモ用紙や簡易筆談器等に、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取りする方法もあります。

◆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立などを通じて発展してきましたが、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。

◆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使用します。

◆口話(こうわ)・読話(どくわ)

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に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。

【筆談のコツ】

筆談とは？

紙や手のひらなどに字を書いてコミュニケーションをとる方法です。

◆要旨だけを簡単にまとめて書く。

いちじいっく か ひつよう かんたん か  
一字一句ていねいに書くより、必要なことだけを簡単にまとめて書くように  
ほう すむーず みゅにけーしょん  
した方が、スムーズにコミュニケーションできます。

<良い書き方の例>

○ 調べるのに、約10分かかります。

<悪い書き方の例>

× 只今込み合っていますので、お調べするのに  
約10分程かかります。

◆ 漢字を適切に使って、意味が分かるようにする。

むずか ことば さ  
難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでもかえって意味が  
わ 分かりにくくなります。表意文字である漢字を適切に使と、読めなくても意味  
つう  
が通じやすくなります。

<良い書き方の例>

○ 調べるのに、約10分かかります。

<悪い書き方の例>

× しらべるのに、やくじゅっぶんかかります。

◆ 抽象的な言葉や二重否定は使わない。

ちゅうしょうてき ことば にじゅうひてい つか  
抽象的な言葉や二重否定を使うと誤解を招くことがあります。遠回しの  
い かい さい かんけつ い つか  
言い方は避け、簡潔にまとめると言いたいことが伝わります。

<良い書き方の例>

○ 資料をお渡しするのに、約30分かかります。

<悪い書き方の例>

× 資料をお渡しできないわけではないのですが、  
用意するのに時間がかかります。

### (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転換や保持が困難な方**、**歩行することが困難な方**、**身体に麻痺がある方**、**自分の意思とは関係なく身体が動く不随意運動を伴う方がいます**。移動については、**杖や松葉杖を使用される方**、**義足を使用される方**、**自力歩行や電動の車いすを使用される方**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、**身体の麻痺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**。

#### 【主な特徴】

##### ・移動に制約がある方もいる

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

**車いすを使用されている方**では、**高い所に手が届きにくく、床のものは拾いにくい**です。

##### ・文字の記入が困難な方もいる

**手に麻痺のある方**や**脳性麻痺で不随意運動を伴う方**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。

##### ・体温調整が困難な方もいる

**脊髄を損傷された方**では、**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整が困難**です。

##### ・話すことが困難な方もいる

**脳性麻痺の方**の中には、**発語の障がいに加え、顔や手足などが自分の意思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】

##### ◆車いすを使用されている方の視線に合わせる

**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。

##### ◆聞き取りにくい場合は確認する

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。

◆子ども扱いをしない

言葉がうまくしゃべれない方に対して子どもに対するような接し方をしないようにします。

## (4) 内部障がいのある方

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・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能、肝臓機能の7種類の機能障がいと定められています。

### 【主な特徴】

◆外見から分かりにくい

外見からは分かりにくいので、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

障がいのある臓器だけでなく全身の状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立っ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る

心臓機能障がいでは心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方では、携帯電話から発せられる電磁波等の影響を受けると誤動作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る

呼吸器機能障がいのある方では、タバコの煙などが苦しい方もいます。

◆トイレに不自由されている方もいます

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

### 【コミュニケーションの留意点】

◆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

た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、対応者が風邪をひいているときは、気をつける必要があります。

症状の例

【心臓機能障がい】

不整脈、狭心症、心筋症等のために心臓機能が低下した障がいで、ペースメーカー等を使用されている方もいます。

【じん臓機能障がい】

じん臓機能が低下した障がいで、定期的な人工透析（血液浄化透析）に通院されている方もいます。

【呼吸器機能障がい】

呼吸器系の病気により呼吸機能が低下した障がいで、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用されている方もいます。

【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（ストーマ）を増設されている方もいます。

【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。

【ヒト免疫不全ウイルス（H I V）による免疫機能障がい】

H I V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です。

【肝臓機能障がい】

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がいで、全身倦怠感、むくみ、嘔吐などの症状に加え、吐血、意識障がい、けいれん発作を起こす方もいます。

(5) 知的障がいのある方

知的障がいのある方は、何らかの理由により、知的機能の発達に遅れがでて、社会生活への適応のしにくさのある方です。

しかし、障がいの程度により社会に出て働いている方もいます。

### 【主な特徴】

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- 人にたずねたり、自分の意見を言うなどのコミュニケーションが苦手な方もいる
- 漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる
- ひとつの行動に執着したり、同じ質問をくり返す方もいる。また、質問に対する答えがオウム返しになる方もいる

### 【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  
一度にたくさんのことを言われると混乱することがあるので、短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。
- ◆ 具体的に分かりやすく  
案内板や説明資料には、漢字にふりがなをふるとともに、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。

#### \* コミュニケーション支援ボード

([http://www.my-kokoro.jp/kokoro/communication\\_borad/](http://www.my-kokoro.jp/kokoro/communication_borad/))

- ◆ 子ども扱いしない  
成人の方の場合は、子ども扱いしないようにします。
- ◆ 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、時には周囲を驚かすような行動を起こす方もいますが、いきなり強い口調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。
- ◆ 理解についての確認が必要  
質問に答える際にオウム返しになる方もいるので、こちらの意思を伝える

ばあい りかい かくにん  
場合、理解されるまでよく確認します。

◆ 本人の意思確認が必要

しえんしゃとうどうほんしゃ こうどう おお どうほんしゃ いけん  
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、  
ほんにん たい い し かくにん ひつよう  
本人に対する意思確認も必要です。

(6) 精神障がいのある方

せいしんしょう かた  
精神障がいのある方は、統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、  
ある こー りぞんしょうどう せいしんしつかん にちじょうせいかつ しゃかいせいかつ  
アルコール依存症等のさまざまな精神疾患により、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、たいはん かた ちいき あんてい せいかつ おく  
大半の方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、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い
- 外見から分かりにくく、障がいについて理解されにくく、それにより孤立している方もいる
- 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方も多い
- 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいる
- 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方もいる
- イライラしやすく声の大きさの調整が適切にできない場合もある
- 認知面の障がいのため、何度も同じ質問をくり返したり、つじつまが合わないことを一方的に話す方もいる
- 滑舌の悪い方もいる
- 独語を話す方もいる

【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

いちど  
一度にたくさんのことを言われると混乱されることがあるので、短い文章  
で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明し、内容が理解されたことを確認  
しながらおうたい  
しながら応対します。

◆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。

<疾患の例>

【統合失調症】

幻覚・妄想・話のまとまりの悪さなどの思考障がいその他、意欲の低下・ひきこもり・対人関係の障がい・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。抗神経病薬を規則的に服用し、病状を改善するととも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。

【そううつ病】

気分の波が主として現れる病気で、うつ状態とそう状態をくり返します。うつ状態では、気持ちが強く落ち込み、何事もやる気がでない、疲れやすい症状があります。

そう状態では、気持ちが過剰に高揚し、普段ならあり得ないような浪費をしたり眠らずに働き続けたりすることがあります。一方で、ちょっとした事にも敏感に反応し、他人に対して怒りっぽくなったり、自分は何でもできると思っ

【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たり、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。

【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。薬によって約8割の方は発作を止められるようになりました。

\*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ことも少なくないこと、国の福祉制度の中でも精神障がいに位置付けられている

ることから、「精神障がい」の項目の中で説明しています。

## (7) 発達障がいのある方

発達障がいは、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障がい、学習障がい（LD）、注意欠陥・多動性障がい（ADHD）等、脳機能の障がいであって、通常低年齢において症状が発現するものです。自閉症には、知的障がいを伴う場合と伴わない場合（高次脳自閉症）とがあります。

### 【主な特徴】

- ・外見から分かりにくい
- ・話す言葉は流暢でも、言われたことを理解しにくい方もいる
- ・相手の言ったことをくり返すときは、相手が言っていることが理解できていないことが多い
- ・遠回しの言い方やあいまい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方もいる
- ・順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいる
- ・年齢相応の社会性が身につけていない方もいる
- ・関心があることばかり一方的に話す方もいる
- ・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方もいる
- ・一度に複数の説明や指示を出すと混乱する方もいる
- ・運動、手先の作業など、極端に不器用な方もいる
- ・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方もいる
- ・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方もいる
- ・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】

- ◆短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明
- ◆抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明  
抽象的な表現は避け、絵や写真を活用するなど具体的に説明します。待ってもらった必要がある場合や時間に余裕がないときなどは、おおよその待ち時間や対応できる時間などをあらかじめ伝えておきます。

◆<sup>あんしん</sup>安心できる<sup>お</sup>落ち着いた<sup>しず</sup>静かな<sup>かんきょう</sup>環境を<sup>ととの</sup>整える

<sup>しょう</sup>障がいがある<sup>かた</sup>方が<sup>い</sup>言いたいことを<sup>はな</sup>話せるよう、<sup>お</sup>落ち着いた<sup>しず</sup>静かな<sup>かんきょう</sup>環境づく  
<sup>じゅうぶん</sup>りや<sup>じかん</sup>十分な時間を<sup>かくほ</sup>確保するようにします。

## (8) <sup>なんびょう</sup>難病を<sup>げんいん</sup>原因とする<sup>しょう</sup>障がいの<sup>かた</sup>ある方

<sup>なんびょう</sup>難病とは、<sup>げんいんふめい</sup>原因不明で<sup>ちりょうほうほう</sup>治療方法が<sup>みかくりつ</sup>未確立であり、<sup>こういしょう</sup>かつ<sup>のこ</sup>後遺症を<sup>おそ</sup>残す<sup>すく</sup>恐れが少  
なくない疾患で、<sup>しっかん</sup>慢性的経過を<sup>まんせい</sup>たどり、<sup>しょう</sup>障がいがある<sup>かた</sup>方や<sup>かぞく</sup>家族の<sup>けいざいてき</sup>経済的・  
<sup>しんたいでき</sup>身体的・<sup>せいしんてきふたん</sup>精神的負担が<sup>おお</sup>大きい疾患です。<sup>なか</sup>中には、<sup>なんびょう</sup>難病を<sup>げんいん</sup>原因とする<sup>しょう</sup>障がいの  
<sup>かた</sup>ある方もいます。

### 【<sup>おも</sup>主な<sup>とくちょう</sup>特徴】

◆<sup>がいけん</sup>外見から<sup>わ</sup>分かりにくい

<sup>がいけん</sup>外見からは<sup>わ</sup>分からないため、<sup>でんしゃ</sup>電車や<sup>ばす</sup>バスの<sup>ゆうせんせき</sup>優先席に<sup>すわ</sup>座っても<sup>しゅうい</sup>周囲の<sup>りかい</sup>理解が<sup>え</sup>得ら  
<sup>しんりてき</sup>れないなど、<sup>しんりてき</sup>心理的な<sup>す</sup>ストレスを<sup>う</sup>受けやすい<sup>じょうきょう</sup>状況にあります。

◆<sup>たいちょう</sup>体調の<sup>へんどう</sup>変動が<sup>はげ</sup>激しい

<sup>ごぜんちゅう</sup>午前中<sup>たいちょう</sup>は<sup>わる</sup>体調が悪くても、<sup>ゆうがた</sup>夕方になると<sup>よ</sup>良くなるなど、<sup>いちにち</sup>一日の中での<sup>な</sup>体調の<sup>たいちょう</sup>  
<sup>へんどう</sup>変動があることがあります。特に、<sup>とく</sup>ストレスや<sup>す</sup>疲労により、<sup>ひろ</sup>症状が<sup>しやうじょう</sup>悪化する  
<sup>あつか</sup>ことがあります。

### 【<sup>こみゅにけーしょん</sup>コミュニケーションの<sup>りゅういてん</sup>留意点】

◆<sup>ふたん</sup>負担を<sup>おうたい</sup>かけない<sup>こころ</sup>対応を<sup>こころ</sup>心がける

<sup>しやうじょう</sup>症状や<sup>たいちょう</sup>体調に<sup>お</sup>応じて、<sup>たいお</sup>対応してほしい<sup>ないよう</sup>内容を<sup>ほんにん</sup>本人に<sup>かくにん</sup>確認しながら、<sup>こころ</sup>でき  
<sup>ふたん</sup>るだけ負担を<sup>おうたい</sup>かけない<sup>こころ</sup>対応を<sup>こころ</sup>心がけます。

## 第6 <sup>しょう</sup>障がいの<sup>かた</sup>ある方への<sup>おうたい</sup>対応について

### 1. <sup>おうたい</sup>対応の<sup>こころがま</sup>心構え

(1) <sup>あいて</sup>相手の<sup>じんかく</sup>「人格」を<sup>そんちやう</sup>尊重し、<sup>あいて</sup>相手の<sup>たちば</sup>立場に<sup>た</sup>立って<sup>おうたい</sup>対応  
します。

○<sup>あいて</sup>相手の<sup>たちば</sup>立場に<sup>た</sup>立って、「<sup>あか</sup>明るく」「<sup>わ</sup>ていねいに」<sup>おうたい</sup>分かりやすい<sup>こころ</sup>対応を<sup>こころ</sup>心がけ

ます。

- 障がいのある本人に直接対応するようにし、介助の方や手話通訳の方等には、対応に行き詰ったときに助言を求めるようにします。
- 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方の意見も聞くようにします。

## (2) 障がいの有無や種類に関わらず、困っている方には進んで声をかけます。

- 窓口を訪れる方の障がいの有無や種類は明確ではないため、常に来庁される方の中に障がいのある方も含まれていることを念頭に置いて、困っていいよ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？」を本人にたずねます。

## (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。

## (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。
- 対応方法がよく分からないときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求めます。
- 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。

## (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。
- 障がい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。

## (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、必要がないのに聞いたりしないようにします。

○仕事上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

## 2. 場面ごとの対応

### (1) 庁内での案内

来庁する方の障がいの有無や種類は明確でないため、来庁者の中には障がいのある方も含まれていることを念頭に置いて対応します。

#### 【共通的な配慮】

- ◆入口や受付付近で困っていらっしゃる方を見かけたら、「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、介添の方ではなく、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。
- ◆分かりやすいサイン表示（はっきりしたコントラスト、漢字にふりがな、図やサインの併記等）により目的場所を見つけやすくします。
- ◆廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたすものを置かないようにします。
- ◆目的の場所までの案内の際に、障がいのある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、本人の希望を聞きます。
- ◆こちらの説明に対する理解が困難な方には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。
- ◆ドアの開閉が困難な方には開閉を手伝います。
- ◆頻繁に離席する必要がある方には、案内する座席などの位置や扉や入口の近くにします。
- ◆立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の方の理解を得た上で、障がいのある方の順番が来るまで別室や席を用意します。
- ◆来庁されるときは車両乗降場所を施設の出入り口に近い場所へ変更します。

## 【障がい種別の配慮】

### ○視覚障がいのある方

- ◆職員であること及び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、いす等に案内し、順番が来たら名前でも声をかけて知らせます。
- ◆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又は手首を軽く握ってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。階段や段差の手前では「上りです」「下りです」と声をかけます。

### ○聴覚・言語障がいのある方

- ◆お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。
- ◆呼び出しの音声が届かない方には、どのような方法で知らせるかあらかじめ説明して、不安のないようにします。
- ◆窓口には、常に筆談のできるメモ用紙や小さめのホワイトボードなどを用意しておきます。

### ○車いすを使用している方

- ◆段差がある場合に、携帯スロープを渡す、本人の意向を確認してキャスター上げの補助をするなどします。
- ◆少しかがんで目線が合う高さで話します。
- ◆窓口には、低くて車いすの入るスペースのあるカウンターを設置します。
- ◆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。

### ○立っているのがつらそうな方

- ◆いすのあるところに案内し、そちらに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

- ◆絵や図、写真などを使用して分かりやすく説明します。

## (2) 来客・窓口対応

来庁者に気づいたら、仕事の手を止め、いすから立ち上がって用件をたずねます。

### 【差別的取扱いの禁止】

- ◆ 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否することはしてはいけません。
- ◆ 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにしてはいけません。
- ◆ 障がいがあることを理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供などを拒んではいけません。
- ◆ 障がいがあることを理由に、来庁の際に付き添い者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付き添い者の同行を拒んだりしてはいけません。

### 【共通的な配慮】

- ◆ 相手の話をよく聞き、訪問目的を明確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- ◆ 話が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」話します。
- ◆ 障がいの種別にかかわらず、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・写真を使って説明します。
- ◆ パンフレット等の位置を分かりやすく伝えます。
- ◆ 相談内容が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で対応します。
- ◆ 障がい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。
- ◆ 説明の際には、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、必要に応じて渡します。
- ◆ 比喩表現が苦手な方に対しては、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いず説明します。

- ◆書類の記入方法については、記入例も含めて文書で大きく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には、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。署名欄の部分だけを切り取った枠（サインガイド）があると署名しやすい方もいます。
- ◆文書の交付や閲覧の際に、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。
- ◆疲労を感じやすい方から別室での休憩の申し出があった場合には、別室を確保するようにします。別室を確保することが困難である場合には、本人にじょうせつめい、たいおう、まどぐち、ちか、ながいす、いどう、りんじ、きゅうけいす、ペースを設けるなどの配慮をします。
- ◆不随意運動等により書類等を押さえることが難しい方に対して、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します。
- ◆順番を待つことが苦手な方に対しては、周囲の方の理解を得た上で、手続き順を入れ替えます。
- ◆他人との接触、多人数の中にあることによる緊張等により、不随意の発声等がある場合には、本人に説明の上、施設の状況に応じて別室を準備します。

## 【障がい種別の配慮】

### ○視覚障がいのある方

- ◆自分の肩書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。
- ◆一時的に席を離れる際や新たに対応する職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。
- ◆拡大文字の文書を希望される方には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- ◆必要に応じて必要な箇所や、希望箇所を読み上げます。読み方としては、まず目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読み上げます。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。
- ◆代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。

- ◆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が異なりうることに留意して使用します。
- ◆会議資料等を事前送付する際に、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）で提供します。

### ○聴覚・言語障がいのある方

- ◆お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。
- ◆筆談を求められた場合には、面倒がらずに対応します。
- ◆問い合わせは電話・ファックス・Eメールなどでもできるようにします。

### ○車いすを使用している方

- ◆配架棚の高いところに置かれたパンフレット等を取って渡します。

### ○口頭での説明の理解が難しい方

- ◆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、漢字にはふりがなをふります。

### ○同じ話を何度もくり返す方・つじつまが合わない話をする方

- ◆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上で、相手に渡します。次回までに準備してほしいことがあればアンダーラインを引くなどして、課題を明確にします。

## 3. 行政情報の提供

行政の情報提供は、複数の手段によって行いますが、下記の点に留意が必要です。

### 『テレビ』

番組の中で、問い合わせ先等の連絡先を知らせる場合は、画面で表示するだけでなく、音声で伝えるようにします。

## 『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方すべ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きでの提供や、SPコードを貼付して提供します。

### 〔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、コードの位置確認のために切り込みを入れます。

## 『ホームページ』

福崎町公式ウェブサイトについては、高齢者や障害者を含め、誰もがホームページで提供される情報や機能を支障なく利用できるアクセシビリティ

(※1)に対応した運用を行っています。

福崎町ホームページCMS(※2)を活用することで、アクセシビリティに対応した構成になるよう機械的にチェックを行います。チェックされた項目は修正を行い、機械的にチェックが行えない項目は、職員の確認し、修正を行います。

ホームページビルダーで運用しているウェブサイトは、アクセシビリティの管理機能がないので、今後福崎町公式ウェブサイトに統合します。

※1 日本工業規格(JIS)が定めるアクセシビリティ適合レベル「JIS X 8341-3」の等級AAに準拠。

※2 CMS(コンテンツ・マネジメント・システム)とは、ホームページを管理・運用するシステムです。

## 4. 一般住民を対象とした講演会やイベント等の開催

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

## 【開催会場の確認】

- ◆ 障がいのある方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はどうか。
- ◆ 会場までの通路や廊下は車いすで通行可能かどうか。
- ◆ 難聴者等の座席等の有無はどうか。
- ◆ 車いす使用の方の座席の有無、利用可能人数はどうか。
- ◆ 空調設備は整っているか。

## 【事前の情報提供】

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

## 【参加申込】

- ◆ 障がいがあることを理由に、説明会、シンポジウム等への出席を拒んではいけません。
- ◆ 事前に参加申込を受ける場合は、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、障がいのある方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こと、各種ニーズへの対応を準備することができます。
- ◆ 知的障がいのある方が理解しやすいように書類は平易な文章にし、漢字にはルビ（ふりがな）をふります。

## 申込用紙の記載例

### 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、項目にチェックを入れてください。

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、可能な限り障がいのある方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敷地内通路かどうか確認します。通路幅（120cm以上）の確保、視覚障がい者誘導用ブロックの有無等を確認します。
- ◆障がいのある方の来庁が多数見込まれる場合、通常障がいのある方専用とされていない区間を障がいのある方専用の区間に変更できないか検討します。
- ◆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、杖を使っている方は介助するなどの人的支援を検討します。
- ◆講演会や会議において、手話通訳者や要約筆記者を配置する場合は、聴覚障がいのある方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、ゆっくりしとした説明を心がけます。
- ◆車いす使用の方の座席については、出入口や通路に近い場所を広めに確保します。
- ◆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します。

福崎町のユニバーサル施設に関する情報

<http://www.town.fukusaki.hyogo.jp/0000000928.html>

さんこうしりょう  
参考資料

# ふくさきちやう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん たいおうようりやう 福崎町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

## もくてき (目的)

だい じやう じやうりやう しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん ほうりつ  
第1条 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  
へいせい ほうりつだい ごう い か ほう だい じやうだい ごう きてい もと  
(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、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  
ねん がつ かかくぎけつてい そく ほうだい じやう きてい じこウ かん ふくさきちやう  
年2月24日閣議決定)に即して、法第7条に規定する事項に関し、福崎町  
しょういん てきせつ たいおウ ひつやう じこウ さだ  
職員が適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

## ていぎ (定義)

だい じやう じやうりやう つぎ かくごウ かか ようご いぎ とうがい  
第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該  
かくごウ さだ  
各号に定めるところによる。

- (1) しょうがいしゃ しんたいしょうがい ちてきしょうがい せいしんしょうがい へつたつしょうがい ふく  
障害者 身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)  
た しんしん きのう しょうがい い か しょうがい もの  
その他の心身の機能の障害(以下「障害」という。)がある者であつ  
て、しょうがいおよ しゃかいてきしょうへき けいぞくてき にちじやうせいかつまた しゃかいせいかつ そうとう  
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。
- (2) しゃかいてきしょうへき しょうがいしゃ  
社会的障壁 障害者にとって日常生活又は社会生活を営む上で  
しょうへき しゃかい じぶつ せいど かんこう かんねん たいいっさい  
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。
- (3) しょうがい りゆう さべつ しょうがいしゃ たい きやつかんてき せいとう  
障害を理由とする差別 障害者に対し、客観的に正当かつやむを  
え みと とくべつ じじやう  
得ないと認められる特別な事情なしに、障害を理由として、障害のな  
いものこと ふりえき とりあつか  
い者と異なる不利益な取扱いをすること又は社会的障壁の除去の実施  
ひつやう ごうりてき はいりよ おこた  
に必要かつ合理的な配慮を怠ることをいう。
- (4) ごうりてきはいりよ しゃかいてきしょうへき じよきよ じっし げん ひつやう いし  
合理的配慮 社会的障壁の除去の実施を現に必要とする意思を  
ひょうめい しょうがいしゃまた かぞくとう しょうがいしゃ いし ひょうめい  
表明している障害者又はその家族等(障害者がその意思を表明するこ  
とがいちじる こんなん ぼあい かぎ たい しゃかいつうねんじやうそうとう みと  
とが著しく困難である場合に限る。)に対し、社会通念上相当と認め  
らるる人的負担、物的負担又は経済的負担その他負担の範囲内で、障害  
もの びやうどう たいごウ かくほ おこな ひつやう てきとう へんこうまた  
のない者との平等な待遇を確保するために行う必要かつ適当な変更又  
は調整をいう。

## ふとう さべつてきとりあつか きんし (不当な差別的取扱いの禁止)

だい じやう しょういん ほうだい じやうだい ごウ きてい じむまた じじやう おこな  
第3条 職員は、法第7条第1項の規定のとおり、その事務又は事業を行  
うにあたり、しょうがい りゆう しょうがい もの ふとう さべつてきとりあつか  
うに当たり、障害を理由として、障害の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。これに当たり、職員は、別冊の配慮マニュアル（以下「マニュアル」という。）に定める事項に留意するものとする。なお、マニュアル中、「望まれます」と記載している内容は、それを実施しない場合であっても、法に反すると判断されることはないが、障害者基本法（昭和45年法律第84号）の基本的な理念及び法の目的を踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれることを意味する（次条において同じ。）。

#### （合理的配慮の提供）

第4条 職員は、法第7条第2項の規定のとおり、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、合理的配慮の提供を行うものとする。これに当たり、職員は、マニュアルに定める事項に留意するものとする。

#### （管理職員の責務）

第5条 職員のうち、課長相当職以上の職にある者（以下「管理職員」という。）は、前2条に掲げる事項に関し、障害を理由とする差別の解消を推進するため、次の各号に掲げる事項を実施するものとする。

- (1) 日常の執務を通じた指導等により、障害を理由とする差別の解消に関し、その管理する職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
- (2) 障害者及びその家族その他の関係者（以下「障害者等」という。）から職員による不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申し出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
- (3) 合理的配慮の必要性が確認された場合、管理する職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。

2 管理職員は、障害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するものとする。

#### （相談体制の整備）

第6条 障害者等からの職員による障害を理由とする差別に関する相談等に対応するための相談窓口は、健康福祉課とする。

2 相談を受ける場合は、性別や年齢等に配慮するとともに、対面、電話、ファックス、電子メールに加え、障害者がコミュニケーションを図る際に必要とする多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。

3 第1項の相談窓口に寄せられた相談等は、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、以後の相談等において活用することとする。

#### (職員の意識の向上)

第7条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修・啓発を行う。

2 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者へ適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

#### 附 則

この要領は、公布の日から施行する。

## 2 かんれん ほ ー む ペ ー ジ 関連ホームページ

しょうがいしゃ けんり かん じょうやく がいむしょう  
障害者の権利に関する条約（外務省）

[http://www.mofa.go.jp/mofai/gaiko/jinken/index\\_shogaisha.html](http://www.mofa.go.jp/mofai/gaiko/jinken/index_shogaisha.html)

しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん ないかくふ  
障害を理由とする差別の解消の推進（内閣府）

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

しょうがいしゃきほんほう ないかくふ  
障害者基本法（内閣府）

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

さんこうしりょう いんよう  
〔参考資料・引用〕

○「こうきょうサービス窓口における配慮マニュアル しょうがいのある方に対する心  
の身だしなみ」

はっこう しょうがいしゃせさくすいしんほんぶ じむきょく ないかくふしょうがいしゃせさくたんとう  
発行 障害者施策推進本部（事務局：内閣府障害者施策担当）

べつきようしき  
別記様式

だい  
第  
ねん  
年  
が  
つ  
月  
ごう  
号  
に  
ち  
日

あてさき けんこうふくしかちょう  
(宛先) 健康福祉課長

しょぞくちょう しょくめい しめい  
所属長 (職名 氏名)

そうだんとうたいおうほうこくしょ  
相談等対応報告書

しょうがい りゆう さべつ かん そうだんとう か き ほうこく  
障がい(しょうがい)を理由(りゆう)とする差別(さべつ)に関する相談等(かん そうだんとう)について、下記(か き)のとおり報告(ほうこく)します。

き  
記

1 しょぞく  
所属

(1) かめい しせつめい  
課名 (施設名)

(2) たんとうしゃ  
担当者

2 そうだんしゃとう しょう くぶん  
相談者等(そうだんしゃとう)の障がい(しょう)の区分(くぶん)

しかく ちょうかくげんご したい ちてき はったつ せいしん なんびょう た  
視覚・聴覚言語・肢体・知的・発達・精神・難病・その他 ( )

3 そうだんとう  
相談等

(1) そうだんとう う  
相談等(そうだんとう)を受けた日(う)

(2) そうだんとう ないよう  
相談等(そうだんとう)の内容(ないよう)

(3) たいおうないよう  
対応内容(たいおうないよう)

へいせい ねん (2017年) 3月  
平成29年(2017年)3月

ふくさきちやうやくばけんこうふくしか  
福崎町役場健康福祉課

〒679-2280 かんざきぐんふくさきちやうみなみたわら ばんち  
〒679-2280 神崎郡福崎町南田原3116番地の1

でん わ ないせん  
電 話 0790-22-0560 (内線365)

ふあつくす  
FAX 0790-22-5980

めーるあどれす  
メールアドレス fukushi@town.fukusaki.hyogo.jp