

障がいを理由とする差別の解消の推進等に関する
高山市職員対応要領

平成28年3月
高山市

目 次

1. はじめに	
（１）趣旨	1
（２）対象となる職員	1
（３）対象となる障がい者	1
（４）市における関連施策	2
2. 対応の基本的な事項	
（１）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	3
（２）合理的配慮の提供	4
①基本的な考え方	4
②過重な負担の基本的な考え方	6
3. 対応の方向	
（１）姿勢	7
（２）さまざまな障がいの特徴、コミュニケーションの留意点	9
①視覚障がい	9
②聴覚障がい	11
③肢体不自由	13
④内部障がい	15
⑤知的障がい	17
⑥精神障がい	19
⑦発達障がい	21
⑧難病を原因とする障がい	23
⑨盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）	24
⑩高次脳機能障がい	25
（３）不当な差別的取扱い例と場面ごとの配慮例	26
①不当な差別的取扱い例	26
②場面ごとの配慮例	27
4. 相談体制	
（１）相談窓口	36
（２）事例共有	36
5. 啓発・研修	
（１）啓発	37
（２）研修の実施	37
（３）研修等受講の奨励	37
6. 参考資料	38

1. はじめに

(1) 趣旨

この対応要領は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下「法」という。）第10条第1項の規定に基づき、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」及び「岐阜県障がいのある方への配慮マニュアル」を踏まえ、高山市職員が高山市の事務・事業を行うにあたり、障がいを理由とする差別の解消を推進するとともに障がいを理由とする差別を行わないための基本的な考え方、知識、対応方法その他必要な事項についてまとめたものです。

なお、対応要領の内容は、法などの見直しや職員・障がいのある方のご意見を踏まえ、必要に応じて見直し、充実を図ることとします。

(2) 対象となる職員

この対応要領の対象となる職員は、市の事務・事業を行うすべての正職員、非常勤職員及び臨時職員です。

地方公営企業は、法では「事業者」として扱うことが適当であるとされており、主務大臣が定める対応指針により対応することとなっていますが、この対応要領と同様の取組みをすすめていくことが望ましいと考えられるため、地方公営企業の職員についてもこの対応要領の対象とします。

(3) 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は、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む）その他の心身の機能の障がいがある方です。

障がいがある方が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障がいのみに起因するものではなく、社会における様々な障壁（社会的障壁：障がいがある方にとって日常生活又は社会生活を営むうえ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）と相対することによって生ずるものであるとの考え方が踏まえられており、障害者手帳（身体障害者手帳・療育手帳・

精神障害者保健福祉手帳）の所持者に限られません。

（４）高山市における関連する施策

高山市では、平成１７年に接遇教本「さわやかマニュアル」を作成して全職員に配布しており、その中に障がいがある方や高齢の方への対応についての心がけや配慮点について掲載しています。

障がい者施策については、平成１０年度から「高山市障がい者福祉計画」を策定しており、現在は平成２７年度から２９年度を期間とする第４期計画により、総合的かつ計画的に障がい者施策を推進しています。

平成１７年４月には、「高山市誰にもやさしいまちづくり条例」を施行し、ノーマライゼーションの理念に基づく施設や生活環境の整備を促進するとともに、誰もが安心して心ゆたかに過ごせるまちづくり、互いに理解し尊重し合うまちづくりを目指して、市、市民及び事業者の責務を明らかにしつつ安全・安心・快適なまちづくりをすすめています。

また、平成２２年３月には「高山市人権施策推進指針」を策定し、障がい者の人権についての施策の方向を定めています。

2. 対応の基本的な事項

(1) 不当な差別的取扱いの禁止

①基本的な考え方

障がいがある方に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否し、提供に当たって場所・時間帯などを制限するなどによる権利利益の侵害を禁止します。

なお、障がいがある方を障がいが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）、障がいがある方に対する合理的配慮の提供による障がいが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がある方に障がいの状況等を確認することなどは、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

正当な理由とは、障がいがある方に対して、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。

正当な理由に相当するかどうかについては、個別の事案ごとに、障がいがある方、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は、障がいがある方にその理由を説明し、理解を得るよう努めます。

（２）合理的配慮の提供

①基本的な考え方

職員は、市の事務・事業を行うにあたり、個々の場面において、障がいが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、障がいがある方の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という）を行わなければなりません。

【留意点】

ア．事務・事業の本質的な変更に及ばない

○合理的配慮は、市の事務・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、障がいが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及ばないことに留意する必要があります。

イ．過重な負担の基本的な考え方を考慮する

○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あり、当該障がいがある方が現に置かれている状況を踏まえて、社会的障壁の除去のための手段及び方法について「②過重な負担の基本的な考え方」（例：事務・事業への影響の程度等）に掲げた要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の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することが必要です。

ウ．社会情勢によって変わる可能性がある

○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内容が変わる可能性があります。

エ．対象者数や期間を考慮する

○合理的配慮を必要とする障がいがある方が多数見込まれる場合、障がいがある方との関係性が長期に渡る場合等には、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。

オ．性別や年齢にも配慮する

○合理的配慮の提供にあたっては、障がいがある方の性別、年齢、状態等にも配慮する必要があります。

【意思の表明について】

意思の表明にあたっては、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ことを言語（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、障がいが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、障がいがある方からの意思表示のみでなく、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示が困難な場合には、障がいがある方の家族、介助者等、コミュニケーションを支援する方が本人を補佐して行う意思の表明も含みます。

なお、意思の表明が困難な障がいがある方が、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、その障がいが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、障がいが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。

【環境の整備との関係】

合理的配慮は、障がいがある方等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障がいがある方に対して、その状況に応じて個別に実施されるものです。従って、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となります。

また、障がいの状態等が変化することもあるため、特に障がいがある方との関係性が長期に渡る場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要です。

【委託事業者について】

市の事務・事業の一環として実施する事務を事業者へ委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障がいがある方が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、合理的配慮の提供について盛り込むことが望まれます。

②過重な負担の基本的な考え方

個別の事案ごとに、次の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

- 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）
- 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
- 事務・事業規模
- 財政・財務状況

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

3. 対応の方向

(1) 姿勢

①相手の人格を尊重し、相手の立場に立って対応します

相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」「はっきりとした口調で」分かりやすい対応を心がけます。

支援者等同伴者にはではなく、障がいがある本人に直接対応するようにします。

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人等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、困っている人にはすすんで声をかけます

来所される方の障がいの有無や種類は明確ではないため、常に障がいがある方が含まれていることを念頭に置いて、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柔軟な対応をこころがけます

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。

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は使わないようにします。

また、成人の方に対して幼児の言葉を使用したり、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プライベートには立ち入らないようにします

障がいの原因や内容について、必要がないことは聞かないようにします。

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) さまざまな障がいの特徴、コミュニケーションの留意点

障がい種別の主な特徴やコミュニケーションの留意点を記載しています。

しかし、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、また、複数の障がいを併せ持つ場合もあります。

そのため、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

視力、視野、色覚などの障がいで、文字を読み取ったり、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。

視覚障がいがある方の中には、全く見えない方と見えづらい方とがいます。見えづらい方の中には、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（視野の一部が欠けていたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの方がいます。また、特定の色がわ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する人もいます。左右に振った杖の先が物や壁に当たること、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などにより情報を入手しています。

■文字の読み書きが困難

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。

【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か分からないこともあります。時には、差し障りがなければ、本人の氏名を呼称していただくこ

とが適切です。

■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」わかりません。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。場合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

点字は、指先で触って読む文字です。

視覚障がいが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（代筆）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聴覚障がい

音を聞いたり、感じる経路に何らかの障がいがあり、話し言葉を聞き取ったり、周囲の音から状況を判断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。

聴覚障がいがある方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方とがいます。さらに、言語障がいを伴う方とほとんど伴わない方とがいます。

【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ため、挨拶したのに返事をしないなどと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

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

聴覚障がいがある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。

■補聴器をつけても会話が通じるとは限らない

補聴器をつけている方もいますが、補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で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。

聴覚障がいがある方との会話には、手話、指文字、筆談、口話（こうわ）（声を出して話をする事。）、読話（どくわ）（相手の口の動きを見て話を読み取る事。）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。

■聞き取りにくい場合は確認する。

言語障がいがある方への対応は、言葉の一つひとつを聞き分けることが必要です。聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい内容を確認します。

【様々なコミュニケーション方法】

【手話】

手指の形や表情、体の向きなどを使って表現し、目で視る言葉です。聴覚障がいがある方たちの間で自然に生まれ、国による標準手話の確定などを通じて発展してきましたが、地方によって、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て使用します。

【筆談】

メモ用紙や簡易筆談器などに、文字を書いて伝える方法です。パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやりとりする方法もあります。

【要約筆記】

話し手の話の内容をつかみ、それを文字にして伝える、聴覚障がいがある方のためのコミュニケーション手段です。要約筆記者（要約筆記奉仕員）により伝えられます。

【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。

読話をしている方は、こちらの口元をじっと見つめています。口の動きを読み取るためですので、そのことを理解した上で会話してください。

【音声文字変換システムの活用】

音声を変換するパソコンやタブレット端末等のアプリケーションを活用して会話する方法もあります。

③肢体不自由

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

肢体不自由がある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障がいがある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性麻痺の方などがいます。こういった方の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な方、立ったり歩行したりすることが困難な方、身体に麻痺がある方、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う方などがいます。移動については、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、自力走行や電動の車椅子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

下肢に障がいがある方は、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。

車椅子を使用されている方は、高い所には、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などは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難です。

■体温調節が困難な方もいる

脊髄を損傷された方は、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。

■話すことが困難な方もいる

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思いとは関係なく動いてしまうため、自分の意思を伝えにくい方もいます。

【コミュニケーションの留意点】

■車椅子を使用している方の視線に合わせる

車椅子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。

■年齢にふさわしい接し方をする

言葉がうまく話せない成人の方に対して、幼児の言葉を使用しないなど年齢にふさわしい接し方をします。

④内部障がい

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、様々な生活のしづらさを抱えています。

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植え込んでいる方は、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おそれがあるので、配慮が必要です。

■タバコの煙が苦しい方もいる

呼吸器機能障がいがある方は、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る

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、排せつ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、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

■風邪をひいている時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、応対者が風邪をひいている時は、他の応対者に交代するか、交代できない場合はマスクを着用するなどしてうつさないように気をつけます。

【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している方もいます。

〔じん臓機能障がい〕

じん臓機能が低下した（慢性腎不全の）障がいで、定期的な（週3回程度（1回に4～5時間））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）を使用している方もいます。

〔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、腹壁に新たな排せつ口（ストマ）を造設している方もいます。

〔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、痙攣発作をおこす方もいます。

⑤知的障がい

先天的又は発達期に病気やけがなどが元で脳に障がいを受けたことにより知的な機能に影響を受け、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、様々な生活のしづらさを抱えています。

知的障がいがある方は、発達時期において脳に何らかの障がいが生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。重度の障がいのため常に同伴者を必要とする方もいますが、障がいが軽度の場合には会社で働いている方も大勢います。

【主な特徴】

- 複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい
- 人にたずねたり、自分の意見を言うのが苦手な方もいる
- 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、同じ質問を繰り返す人もいる。また、質問に対する答えが相手の言動をそっくりそのまま返す人もいる。
- 言葉を知っていても上手に使えなかったり、意味を間違えて使う場合がある
- わからなくても質問できない方もいる

【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対応します。

■具体的にわかりやすく

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。

※コミュニケーション支援ボード

http://www.my-kokoro.jp/kokoro/communication_board/

■年齢にふさわしい接し方をする

成人の方に対して、幼児の言葉を使用しないなど年齢にふさわしい接し方をします。

■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ため、時に奇異な行動を起こす方もいますが、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。

■理解したかの確認が必要

質問に答える際に相手の言動をそっくりそのまま返す方もいるので、こちらの意思を伝える場合、理解するまでよく確認します。ゆっくり時間をかけて本人の意思や真意を確認することが大切です。

■本人の意思確認が必要

支援者等同伴者と行動することが多いですが、まず本人の意見をうかがい、意思確認が困難な場合は同伴者に意見をうかがいます。

■一人ひとりの状況が異なることを理解することが必要

障がいの程度・状況によって、一人ひとりの状態像、行動が異なることを理解しましょう。例えば、「読める」こと＝「理解している」とは限りません。また、「はい」と返事されたことが、「了解した、わかった」とは限らないことがあります。

⑥精神障がい

精神障がいがある方は、統合失調症、うつ病、双極性障がい（躁うつ病）、てんかん、アルコール依存症等によるさまざまな精神症状により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。

精神障がいは、適切な治療・服薬と周囲の配慮により、ある程度の症状をコントロールすることが可能となります。また地域で安定した生活をするために、周囲の支援は不可欠です。

【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
- 外見からは分かりにくく、障がいについて理解されずに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
- 若年期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
- 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない場合もある
- 認知面の障がいのために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいる

【コミュニケーションの留意点】

■ 「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されることがあるので、「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。

■ 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・話し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。抗精神病薬を規則的に服用し、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。

〔うつ病〕

うつ病は、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の症状が一定期間以上続くところの病です。このような症状が続いたら、早期の受診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神経疾患です。発作には、けいれんを伴うもの、突然意識を失うもの、意識はあるが認知の変化を伴うものなど、様々なタイプのものがあります。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。

※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づけられていることから、「精神障がい」の項目の中で説明しています。

⑦発達障がい

主に脳機能の障がいがあり、他人と社会的関係を形成することや読み書き計算の習得をすることが困難であったり、注意散漫でじっとしてられないなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

発達障がいは、自閉症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方もいる
- 相手の言ったことを繰り返す時は、内容を理解できていないことが多い
- 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。待ってもらい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。

- 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、落ち着いた静かな環境づくりや十分な時間を確保するようにします。

⑧難病を原因とする障がい

体調の変動が激しく、座ったり横になることが多い、ストレスや疲労により症状が悪化しやすい、定期的な通院が必要であるといった疾患管理上の条件などから、様々な生活のしづらさを抱えています。

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残す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、難病を原因とする障がいがある方もいます。

【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、一日の中での体調の変動があることがあります。特に、ストレスや疲労により、症状が悪化することがあります。

【コミュニケーションの留意点】

■負担をかけない対応を心がける

症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

⑨盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）

視覚と聴覚の重複障がいの方を「盲ろう」と呼んでいますが、障がいの状態や程度によって様々なタイプに分けられます。（視覚障がい、聴覚障がいの項も参照）

【主な特徴】

■様々なタイプがあり、そのニーズも異なる。

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、障がいの状態や程度、盲ろうになるまでの経緯、あるいは生育歴、他の障がいとの重複の仕方によって異なり、介助方法も異なります。

＜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」

＜各障がいの発症経緯によるもの＞

- ①盲（視覚障がい）から聴覚障がいを伴った「盲ベース盲ろう」
- ②ろう（聴覚障がい）から視覚障がいを伴った「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がいを発症する「先天性盲ろう」
- ④成人期以後に視覚と聴覚の障がいが発症する「成人期盲ろう」

【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。

障がいの状態や程度に応じ視覚障がいがある方や聴覚障がいがある方と同じ対応が可能な場合がありますが、同様な対応が困難な場合が多く、手書き文字や触手話、指点字などの代替する対応や移動の際にも配慮する必要があります。

■視覚的・聴覚的情報についても伝える。

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ようにします。

（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

⑩高次脳機能障がい

交通事故や脳血管障がいなどの病気により、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、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、「見えない障がい」とも言われています。

【主な特徴】

■以下の障がいが見れる場合がある

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する。

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る。二つのことを同時にしようとすると混乱する。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。

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ない。

社会的行動障がい：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。思い通りにしないと大声を出したり、時に暴力をふるったりする。

病識欠如：上記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る。

■失語症を伴う場合がある

■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がある場合がある

【コミュニケーションの留意点】

■主な特性に応じて必要な対応を心がける

記憶障がい：自分でメモを取ってもらい、双方で確認するようにします。

注意障がい：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します。左側に危険なものを置かないようにします。

遂行機能障がい：手順書を利用します。

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。

(3) 不当な差別的取扱い例と場面ごとの配慮例

①不当な差別的取扱い例

不当な差別的取扱いにあたりえる例として以下のようなものが考えられますが、いずれも正当な理由が存在していることを前提としています。また、差別的な取扱いに該当するかどうかについては個別の事案ごとに判断されることになります。

- 障がいがあることを理由に窓口対応を拒否する。
- 障がいがあることを理由に対応の順序を後回しにする。
- 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む。
- 障がいがあることを理由に説明会やシンポジウム等への出席を拒否する
- 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する。

【差別等事例】（岐阜県が実施した調査及び市自立支援協議会が実施した調査から）

・公営住宅の入居に際し、診断書の提出を求められたり、家族に対し誓約書を交わすなど、通常の入居の流れでは行わない手続きをとられた　＜精神障がい＞

・保育園に入所を申し込む際に、少し障がいがあることを相談したところ「障がいをお持ちですか・・・」と困った顔をされた　＜知的障がい＞

・電話で、公共ホールのコンサートに盲導犬を連れていくことを知らせたところ「犬を連れての入場は困ります。上司に聞いてきます。」と言われ、電話でたらいまわしにされたあげく「1日待ってください」と言われた。翌日OKですと言われ、当日は1番最後に指定された椅子に座った。　＜視覚障がい＞

・地方公務員の募集に関して、身体障がい者限定とあり、知的障がい者と精神障がい者の権利が損なわれていると感じた。　＜知的障がい＞

②場面ごとの配慮例

ア. 案内

来所する方の障がいの有無や種類は明確ではないため、来所者の中には障がいがある方も含まれていることを念頭において対応します。

【共通的な配慮】

- 入口や受付付近で困っていそうな人を見かけたら、「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、支援者等同伴者ではなく、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。
- わ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、目的の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物を置かないようにします。
- 目的の場所までの案内の際に、障がいが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。
- こちらからの説明に対する理解が困難な人には、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人には開閉を手伝います。
- 案内板は、必要に応じて漢字にふりがなをつけます。
- 頻繁に離席の必要がある方には、案内する座席などの位置を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、障がいがある方の順番が来るまで別室や席を用意します。
- 来庁される時の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】

[視覚障がいがある方]

- 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、椅子等に案内し、順番がきたら名前で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（ひじ）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。

[聴覚障がいがある方]

- 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。
- 呼び出しの音声聞こえない人には、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、簡易筆談器などを用意しておきます。また、手話での対応を求められた場合には、速やかに手話通訳者（福祉課設置）に連絡します。

[車椅子を使用している方]

- 段差がある場合に、携帯スロープの設置や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します。
- 窓口には、低くて車椅子の入るスペースのあるカウンターを設置するなど、車椅子使用の方が利用しやすい工夫をします。
- 車椅子使用の方にとって、車椅子は身体の一部のように感じているので、勝手に車椅子を押したりせず、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]

- 椅子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。

[知的障がいがある方]

- 絵や図、写真などを使用して分かりやすく説明します。

イ. 来客・窓口対応

来所者に気づいたら、仕事の手を止め、椅子から立ち上がって用件をたずねます。

【共通的な配慮】

- 相手の話を良く聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- 話が的確に伝わるように、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。
- 障がいの種別に関わりなく、相手の話をよく聴き、安心して話ができる信頼関係をつくれます。
- 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わかりやすく伝えます。
- 来訪の意図等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、予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、「～しないわけではない」などの二重否定表現などを用いずに説明します。
- 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わかりやすく表示しておきます。
- 書類の記入の仕方がわからない方には、「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）があると署名がしやすい方もいます。署名以外の欄については、手書きではなく、パソコン等電子データによる入力もできるよう配慮します。また、代筆する場合に、その内容が周囲に聴かれないよう配慮する必要があります。必要に応じて、別室を用意して代筆をする配慮をします。
- 文書の交付や閲覧の際に、本人が希望される場合には、内容をわ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、本人に事情を説明し、対応している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

などの配慮をします。

- 体温調節が困難な方もいるので、待ち時間や窓口対応の際には、空調に配慮するとともに、必要に応じて、個別空調のある別室に案内するなどします。
- 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。
- 障がいの特性として順番を待つことが苦手な方で手続等に支障を来す恐れがある方に対しては、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、多人数の中にいることによる緊張により、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】

[視覚障がいがある方]

- 自分の肩書き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人には、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。

[聴覚障がいがある方]

- 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、速やかに應對します。
- 手話での対応を求められた場合には、速やかに手話通訳者（福祉課設置）に連絡します。
- 問い合わせは電話・ファクス・Eメールなどでもできるようにします。
- できるだけ静かな環境で対応できるよう配慮します。
- 話す時には、本人の正面を向いて、口を見せ、ゆっくり、はっきりと話しかけます。

[車椅子を使われる方]

- 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。
- 窓口対応の机に車椅子が入らない場合は、車椅子が入る高さの机で対応するなど、不便にならないよう配慮します。

[口頭での説明では理解が難しい方]

- 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。

[同じ話を何度も繰り返す方・つじつまの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うえで、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。
- あらかじめ用件の内容や所要時間を具体的に伝えるようにするとわかりやすい場合があります。

ウ. 行政情報の提供

行政情報の提供は、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。

[ラジオ]

番組の中で、問い合わせ先等の連絡先を知らせる場合は、はっきりした口調で分かりやすく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、S Pコードを貼付して提供します。

市では、目の不自由な方のために、市の広報紙音声版「声の広報」をホームページとヒッツFMで提供しています。

* S P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。

S Pコードを作成するソフトは、株式会社廣済堂のホームページから無償でダウンロードできます。

[ホームページ]

高山市公式ホームページについては、アクセシビリティ（誰もが利用できる）やユーザビリティ（使いやすさ）を確保するために、J I S規格に基づいた「高山市ホームページ作成ガイドライン」に沿って運営しています。

高山市ホームページコンテンツ管理システムを活用する場合は、アクセシビリティチェック機能で機械的にチェックしている項目は最低限の項目ですので、色や形のみに依存した情報提供をしないことや音声読み上げソフトに対応できるページ構成とする必要があります。

* 音声読み上げソフト

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、ホーム

ページに掲載されている情報を視覚にて取得することが困難な利用者が、音声にて取得する手段の一つとして利用されています。ソフトウェアが正しく読み上げるためには、視覚に頼る表現を控えるとともに、テキスト情報だけで正確に伝えることができるような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

体裁を整えるために、単語の途中に空白を入れたり、スペースで体裁を整えることや省略語・文字装飾を行うと、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）を付加する必要があります。

文字を画像にする場合はコントラスト比に注意する必要があります。

表の使用

表を使用する場合には、ヘッダー（見出し）とキャプション（表タイトル）を設定し、読み上げ順序に配慮した構造に配慮する必要があります。

PDFファイルの使用

PDFファイルやMicrosoft Office等、特殊な添付ファイルの情報は音声読み上げソフトで正確に伝えることが困難なため、添付ファイルを掲載する場合には、HTML版による概要ページの作成や、問い合わせ先を明記する等により、添付ファイルと同等の情報を別の手段で取得できるように配慮する必要があります。

工. 講演会やイベント等の開催

市民を対象とする講演会やイベント等を開催する場合は、障がいがある方の参加を念頭において対応します。

【開催会場の確認】

- 障がいが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について、確認します。
- 会場までの通路や廊下は車椅子で通行可能かどうか、確認します。
- 会議机について、車椅子使用の方が足を入れることのできる高さのものかどうか、確認します。
- 体温調整が困難な方がいる場合には、空調設備の整っている会議室かどうか、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、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。
- 多目的トイレの場所、災害時の避難経路や支援体制については予めお知らせすることが望まれます。

【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、障がいが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 ☐車椅子使用者席 ☐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、可能な限り障がいが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。
- 障がいがある方の来所が多数見込まれる場合、通常障がい者専用とされていない区画を障がい者専用の区画に変更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、車椅子を持ち上げる、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、床面に凸凹ができる場合は、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、聴覚障がいが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、ゆっくりとした説明を心がけます。
- 車椅子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。

4. 相談体制

(1) 相談窓口

市の事務・事業のなかで障がいがある方が差別を受けた場合の相談窓口を、高山市福祉サービス総合相談支援センター及び高山市福祉部福祉課とします。

なお、困難なケースや重篤なケースについては関係機関にも協力を依頼して対応します。

(2) 事例共有

相談があった事例については、関係課で状況確認を行うとともに個人情報の保護について十分留意し共有化を図ります。

5. 啓発・研修

職員1人ひとりが障がいに対する理解を深め、障がいを理由とする差別の解消を推進するため次の研修・啓発を行います。

(1) 啓発

対応要領を職員、非常勤職員及び臨時職員に配布することにより啓発を行います。

(2) 研修の実施

新規採用職員研修時に法及び対応要領についての研修を実施します。

新管理職研修時に法及び対応要領についての研修を実施します。

接遇研修時のほか各所属における事務研修や朝礼などの機会をとらえ、対応要領の徹底を図るよう研修を実施します。

非常勤職員、臨時職員の新規採用時には対応要領を配布し所属長が研修を実施します。

(3) 研修等受講の奨励

手話講座や関係団体が開催する講演会の情報提供などにより参加を奨励します。

【参考資料・引用】

「障がいのある方への配慮マニュアル」（岐阜県障害福祉課）

「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」

発行：障害者施策推進本部（事務局：内閣府障害者施策担当）

「障害のある人への対応のしおり」（長崎県障害福祉課）

参考資料

1. 筆談のコツ
2. 基本的な手話
3. 車いすでの介助方法
4. 視覚障がいがある方の介助方法
5. ほじょ犬について
6. 障がいがある方に関するマーク

1. 筆談のコツ

筆談とは？

メモ用紙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。

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分かかります。

○漢字を適切に使って、意味がわかるようにする。

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かりにくくなります。表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味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。

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。遠回しな言い方は避け、簡潔にまとめると言いたいことが伝わります。

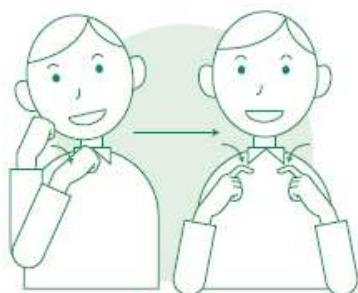
○〈良い書き方の例〉

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。

2. 基本的な手話



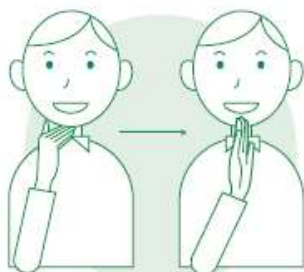
おはようございます



こんにちは



ありがとうございます



おまちください



わかりました

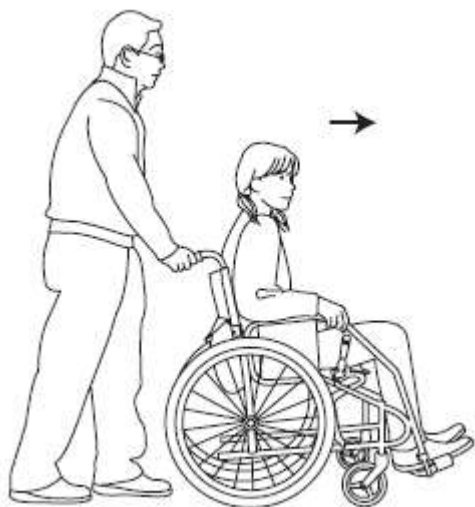


よろしくお願いします

3. 車椅子での介助方法

【自走式標準タイプの車椅子の押し方】

■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。急に止まると車椅子から転げ落ちる場合がありますので注意が必要です。

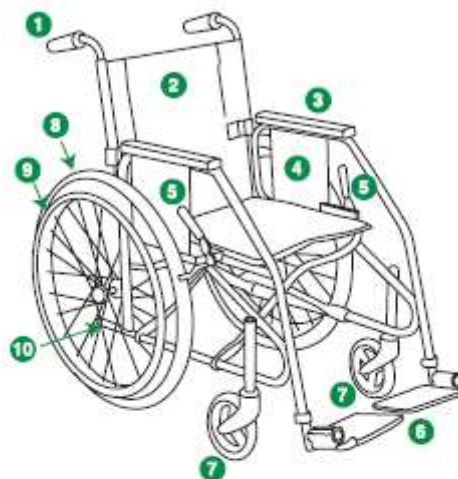


【ブレーキ（ストッパー）のかけ方】

■車椅子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。



〈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。

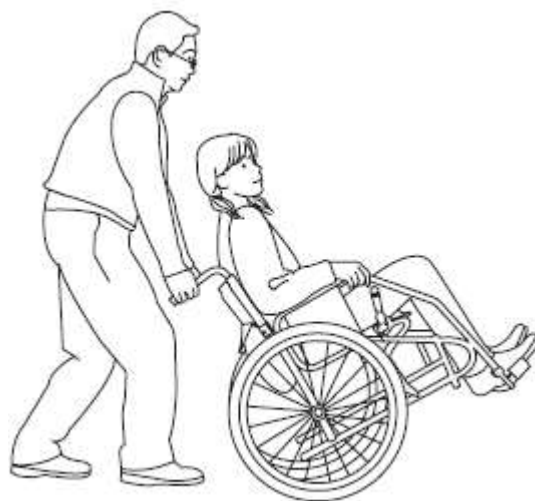
【キャスター上げ】

■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。



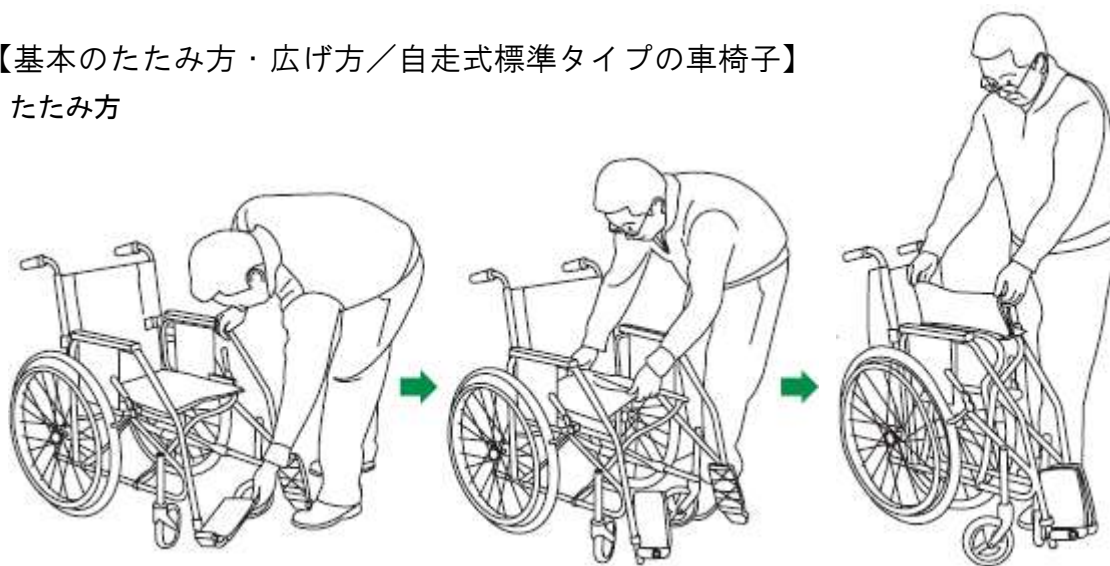
【キャスター上げでの移動】

■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、前に進めます。



【基本のたたみ方・広げ方／自走式標準タイプの車椅子】

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と押し広げます。



【急な下り坂】

- 急な坂道やスロープは後ろ向きで下りる方が安全です。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。（どちら向きで下りるか乗っている方に確認してから進みます。）

4. 視覚障がいがある方の介助方法

【基本原則】

■視覚障がいがある方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、視覚障がいがある方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になります。（白杖は身体の一部と理解してください。）

■一時的に待ってもらうときには、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。壁や柱などに触って待ってもらうようにします。

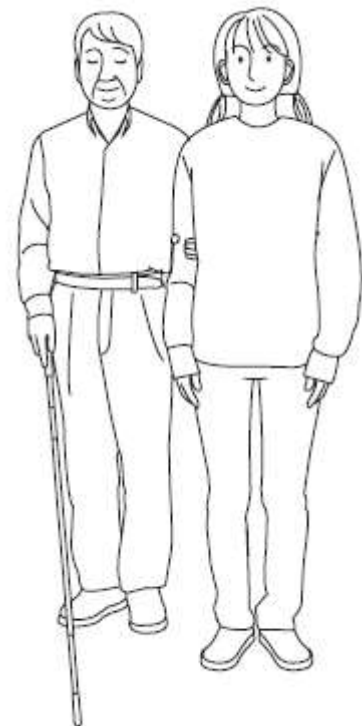
【基本姿勢】

■相手の白杖を持つ手の反対側の半歩前に立ち、肘の少し上を握ってもらい、二人分の幅を確保しながら誘導します。

※なお、必ずしも白杖を持つ手の反対側に立つとは決まっていないため、相手に立ち位置を聞いてから移動します。

■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。

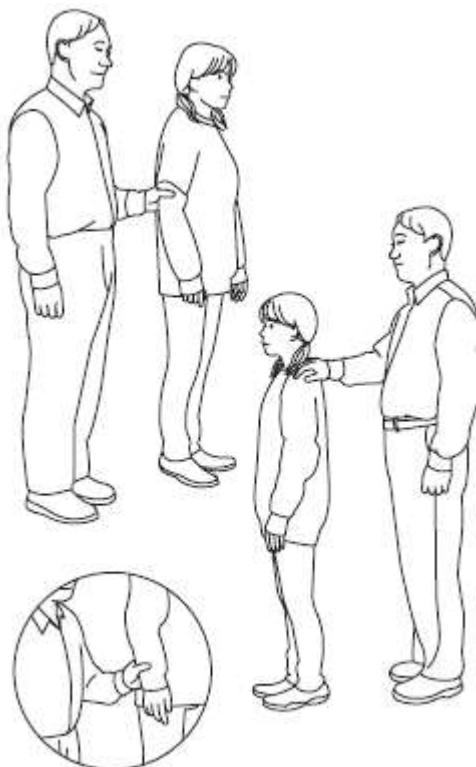


【肘や肩、手首をつかんでもらう場合】

■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。



【白杖を持っている人と階段を上がる方法】

■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。



【椅子に座る時】

■椅子に座ることを伝え、椅子のタイプ（一人掛け、長椅子など）を説明します。背もたれにさわってもらうことで位置や向き、椅子のタイプなどを確認することができます。

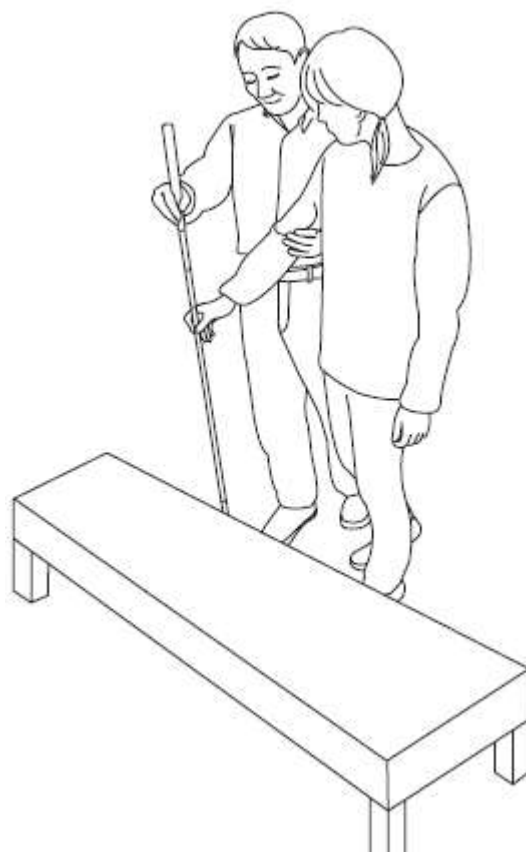
※椅子に座る際には手をつかむのではなく、下から添えるようにします。



【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椅子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。

※白杖に触れる場合には、必ず本人に伝えてから触れるようにします。



【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。

【点字ブロックについて】

■視覚に障がいがある方は歩道にある点字ブロックをたよりに歩行しています。点字ブロックの上に物を置いたり、自動車や自転車などを停めることは、視覚障がいがある方にとって、歩行の妨げになるだけでなく、大変な危険を招きますので、点字ブロックを障害物でふさがないように気をつけましょう。

5. ほじょ犬（身体障害者補助犬）

「ほじょ犬（身体障害者補助犬）」は、目や耳や手足に障がいがある方の生活をお手伝いする、「盲導犬」・「聴導犬」・「介助犬」のことです。

身体障害者補助犬法に基づき認定された犬で、特別な訓練を受けていて、障がいがある方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、社会のマナーも守れるし、清潔です。だからこそ、人が立ち入ることのできるさまざまな場所に同伴できます。

〔盲導犬〕

目の見えない方、見えにくい方が街中を安全に歩けるようサポートして、障害物をよけたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。ハーネス（胴輪）をつけています。

〔聴導犬〕

音が聞こえない、聞こえにくい方に、生活の中の必要な音を知らせます。玄関のチャイム音・ファックス着信音・赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。“聴導犬”と書かれた表示をつけています。

〔介助犬〕

手や足に障がいがある方の日常の生活動作をサポートします。物を拾って渡したり、指示したものをもってきたり、着脱衣の介助などを行います。“介助犬”と書かれた表示をつけています。

■ほじょ犬の同伴を受け入れる義務がある施設は以下の場所です。

- ・国や地方公共団体が管理する公共施設
- ・公共交通機関（電車、バス、タクシーなど）
- ・不特定かつ多数の人が利用する民間施設（商業施設・飲食店・病院・ホテル等）
- ・事務所（職場）

国や地方公共団体などの事務所

従業員50人以上の民間企業

■ほじょ犬ユーザーがハーネス（胴輪）や表示をつけたほじょ犬を同伴している時、ほじょ犬は「工作中」です。

・工作中的のほじょ犬には、話しかけたり、じっと見つめたり、勝手に触ったりして気を引く行為をしないようにします。

・ほじょ犬に食べ物や水を与えないようにします。ユーザーは与える食事や水の量、時刻をもとに犬の排せつや健康の管理をしています。

6. 障がいがある方に関するマーク

マーク	名称	マークの意味	関連団体
	身体障がい者標識 (障がい者マーク)	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運転者が、運転する場合に表示するマークです。この場合、ほかの自動車の運転者は、マークを表示した車に対する幅寄せや割り込みが禁止されています。	各警察署交通課 県交通安全協会
	聴覚障がい者標識 (聴覚障がい者マーク)	法令で定める程度の聴覚障がい者であることを理由に免許に条件を付されている運転者が、運転する場合に表示するマークです。この場合、ほかの自動車の運転者は、マークを表示した車に対する幅寄せや割り込みが禁止されています。	各警察署交通課 県交通安全協会
	障害者のための国際シンボルマーク	障がいのある人々が利用できる建築物、施設であることを示す世界共通のシンボルマークです。建物の規定などのマークの使用については、国際リハビリテーション協会の「使用指針」により定められています。 ※このマークは、全ての障がい者を対象としています。 ※個人の車に表示することは、シンボルマーク本来の趣旨とは異なりますので、障がいのある方が乗車していることを周囲に知らせる程度のもになります。道路交通法上の規制を免除されるなどの効力は発生しません。	(公財)日本障害者リハビリテーション協会
	盲人のための国際シンボルマーク	視覚障がいを示す世界共通のシンボルマークです。視覚障がい者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などにつけられるマークです。信号、音声案内装置、国際点字郵便物、書籍などに使用されています。	社会福祉法人 日本盲人福祉委員会
	耳マーク	このマークは「耳が不自由です」という自己表示が必要ということで作成されたものです。この矢印は、聞こえない・聞こえにくい全ての人々にとっての聞こえの向上、保障を求めている積極的な生き方の象徴です。 このマークを付けた方と話すときは、「はっきり口元を見せて話す」「筆談をする」などご協力をお願いします。 このマークは、自治体や銀行、病院などが、聴覚障がい者に援助をしますよと呼びかけるマークとしても利用されています。このマークがあることで、聴覚障がい者は援助の依頼がしやすくなります。	(一社)全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
	ほじょ犬マーク	身体障害者補助犬(盲導犬、聴導犬、介助犬)同伴啓発のためのマークです。 平成14年に「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、デパートなど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ますし、衛生面でもきちんと管理されています。 補助犬を連れていての方を見かけた場合は、ご理解・ご協力をお願い致します。	厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課 自立支援振興室
	オストメイトマーク	人工肛門・人工膀胱の方たち(オストメイト)のための施設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り口・案内誘導プレートに表示されています。	(公社)日本オストミー協会
	ハート・プラスマーク	このマークは身体内部に障害がある人を表すマークです。 内部に障害のある方は外見からわかりにくいので、様々な誤解を受けることがあります。このマークを目にしたら、身体内部に障害がある方がいることをご理解いただき、ご協力をお願い致します。	内部障害者・内部疾患者の暮らしについて考えるハート・プラスの会
	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がい者の在宅障がい者就労支援並びに障がい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。 障がい者の社会参加を理念に、障がい者雇用を促進している企業や障がい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、障がい者で就労を希望する方々に少しでもわかりやすくなれば、障がい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。 障がい者雇用支援マークが企業側と障がい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。	公益財団法人ソーシャルサービス協会 ITセンター
	白杖SOSシグナル普及啓発シンボルマーク	視覚に障がいのある方が、外出先で困ったことがあった場合などに、白杖を頭上50cm程度に掲げて周囲の方にサポートを求める「白杖SOSシグナル」の普及啓発を図るためのシンボルマークです。 このような視覚に障がいのある方を見かけたら、すすんで声をかけ、困っていることを聞き、必要なサポートをしましょう。	岐阜市 (岐阜市視覚障害者福祉協会)