



障がいのある方へ配慮ある対応をするための

職員対応マニュアル

～障がいを理由とする差別の解消の推進に関する青森市職員対応要領～



平成30年4月

青 森 市

目次

はじめに・・ 1

第1章 障害者差別解消法・本市条例について

1	障害者差別解消法とは？・・	2
2	青森市障がいのある人もない人も共に生きる社会づくり条例について・・・・・・・・	3
3	本マニュアル（職員対応要領）について・・	3
4	障がいを理由とする差別の禁止・・	4
5	各課等の役割・・	6
6	管理職員の責務・・	6
7	研修・啓発・・	7
8	見直し・・	7
9	相談体制の整備・・	7

第2章 まずは知ることから～障がいに関する基礎知識～

1	視覚障害・・	9
2	聴覚障害・・	11
3	音声機能障害・言語機能障害・・	15
4	肢体不自由・・	16
5	内部障がい・・	17
6	知的障害・・	19
7	重症心身障がい・・	20
8	精神障害・・	21
9	発達障害・・	22
10	高次脳機能障害・・	23
11	難病・・	24

第3章 職員に求められる場面ごとの対応事例

1	はじめに～基本的な介助方法～・・	26
2	庁舎での案内・誘導等・・	33
3	来客・窓口対応・・	35
4	会議の開催・・	40
5	講演会やイベント等の開催・・	43
6	行政情報の提供（印刷物等）・・	45
7	災害等による避難時や緊急時の対応・・	46

第4章 コミュニケーション支援ボードについて

コミュニケーション支援ボードについて・・ 47

参考資料

障がいのある方のための各種マーク・・	52
知っていますか？～障がいのある方等のための設備～・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	53

第1章 障害者差別解消法・本市条例について

1 障害者差別解消法とは？

(1) 法の目的

障害者差別解消法(正式名称: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。)は、障がいのある方もない方も、互いにその人らしさを認め合いながら、共に生きる社会をつくることを目指して、平成28年4月1日から施行されました。

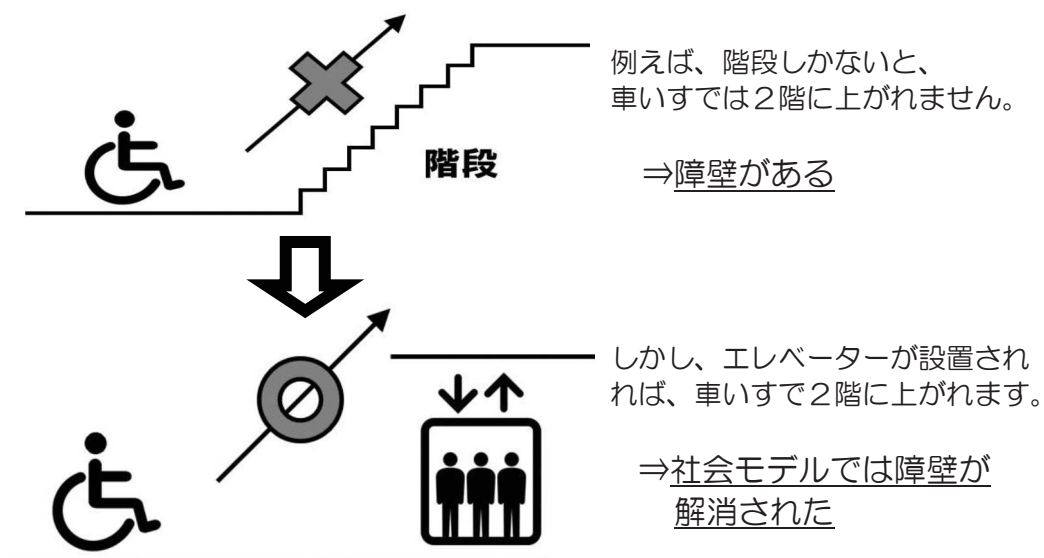
(2) 対象となる障がいのある方

法では、障がいのある方が日常生活又は社会生活において受ける制限は、目が見えない、歩けないなど、その人の心身の機能の障がいのみ起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものであるとのいわゆる「社会モデル」(※1)の考え方を踏まえています。

したがって、対象とする障がいのある方は、障がい者手帳(身体障害者手帳・愛護手帳(療育手帳)・精神障害者保健福祉手帳)の所持者に限りません。

※1 「社会モデル」とは・・・？

障がいのある方が日常・社会生活で受ける制限は、心身の機能の障害のみならず、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものという考え方です。法では、「医学モデル」ではなく「社会モデル」を取り入れています。



この事例の車いす使用者は何も変わっていませんが、周囲の環境が変わったことで障壁が解消されました。

社会モデルでは、障がいとは、本人の医学的な心身の機能の障がいを指すもの(医学モデル)ではなく、社会におけるさまざまな障壁(社会的障壁)との相互作用によって生じるものだと考えられています。

2 青森市障がいのある人もない人も共に生きる社会づくり条例について

本市では、障がい及び障がいのある方に対する市民の理解を深めるとともに、障がいを理由とする差別を解消し、及び障がいのある方の権利を尊重するための基本的な事項を定めることにより、障がいの有無によって分け隔てられることなく、誰もが互いを尊重し、支え合い、地域で安心して暮らしながら、生きがいを持って参加できる共生社会の実現を図ることを目的に、「青森市障がいのある人もない人も共に生きる社会づくり条例」（以下「条例」という。）を平成29年4月1日に施行しました。

条例では、全ての市民に、障がいのある方に対し、障がいを理由とする差別及びその他の権利利益を侵害する行為を禁止し、市の事務事業を行うに当たって、社会的障壁の除去の実施について合理的配慮をしなければならないとして、具体的な場面を規定しています。

【青森市障がいのある人もない人も共に生きる社会づくり条例より抜粋】

（社会的障壁の除去の実施についての合理的配慮）

第七条 市は、次に掲げる場合には、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮をしなければならない。

- 一 医療、教育又は療育その他の福祉サービスを提供するとき。
 - 二 不特定かつ多数の者が利用する施設（公共交通機関を含む。）を利用に供するとき。
 - 三 情報を提供及び受領するとき。
 - 四 災害時及び緊急時に援護を行うとき。
 - 五 商品の販売、不動産の取引又はサービス（第一号に規定するサービスを除く。）の提供をするとき。
 - 六 雇用するとき。
 - 七 その他市が事務又は事業を行うに当たり、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮が必要と認められるとき。
- 2 市民及び事業者は、前項各号に掲げる場合には、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮をするよう努めるものとする。

3 本マニュアル（職員対応要領）について

本マニュアルは、法及び条例に基づき、職員が障がいのある方に対して適切に対応するために必要な事項をまとめたものです。

（1）対象となる職員

本マニュアルの対象となる職員は、市長部局に属する全職員（再任用職員、臨時職員、非常勤職員、嘱託員を含む。以下「職員」という。）です。

（2）市の事務事業を事業者等に委託する場合

本市が事務事業を民間事業者等に委託して実施する場合、又は本市の公の施設について指定管理者が管理を行う場合は、障がいのある方が不利益を受けることのないよう、受託事業者や指定管理者に対しても、当該事業分野に係る主務大臣が定めた対応指針を遵守することに加え、条例及び本マニュアルを踏まえ、市の事務事業であることを十分に念頭において適切に対応することを求める（例：仕様書等に掲載する）こととします。

4 障がいを理由とする差別の禁止

法では、「**不当な差別的取扱いの禁止**」と「**合理的配慮の提供**」はどちらも地方公共団体の法的義務であると規定しています。

(1) 不当な差別的取扱いの禁止

職員は、法及び条例に基づき、市の事務事業を行うに当たり、障がいを理由として、正当な理由（※2）なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付したりしてはなりません。

法及び条例で禁止されています！

■ 不当な差別的取扱いになり得る具体例

- 障がいを理由に窓口対応を拒否する。
- 障がいを理由に対応の順序を後回しにする。
- 障がい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。
- 障がいを理由に説明会、シンポジウム、研修会、行事等への出席を拒む。
- 身体障がい者補助犬の同伴を拒否する。
- 障がいを理由に公共施設等の利用やサービスを制限する。



以上はあくまでも一例であり、これらだけに限るものではないことに注意してください。

※2 「正当な理由」とは・・・？

- 法では、正当な理由が存在する場合には、不当な差別的取扱いに当たらない場合があります。
- 正当な理由に相当するのは、そ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否かについては、個別の事案ごとに、障がいのある方や第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生防止等）及び本市の事務事業の目的・内容・機能に鑑み、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。

ただし、障がいのある方の事実上の平等を促進し、または達成するために必要な特別な措置は、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に当たらない例

- 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をすること（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を提供するために、障がい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がいのある方やその家族、関係者に障がいの状況等を確認すること。

(2) 合理的配慮の提供

職員は、法及び条例に基づき、市の事務事業を行うに当たり、障がいのある方から何らかの配慮を求める意思の表明（※3）があった場合には、その実施に伴う負担が過重（※4）でないときは、社会的障壁（※5）を取り除くために必要で合理的な配慮（※6）を行わなければなりません。

こうした配慮を行わないことで、障がいのある方の権利利益が侵害される場合も、差別に当たります。

合理的配慮は、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、柔軟に対応がなされる必要があります。

※3「意思の表明」とは・・・？

- 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等の手段により伝えられるものです。
- 知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により、障がいのある方本人の意思表明が困難な場合には、本人の家族、関係者が本人を補佐して行う意思の表明も含まれます。
- 意思の表明がない場合でも、社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、適切と思われる配慮を提案し対話を働きかけるなど、自主的な取り組みに努めます。

※4「過重な負担」とは・・・？

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

- 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

車いすが通行できない段差

※5「社会的障壁」とは・・・？

障がいのある方にとって、日常生活や社会生活を送る上で障壁となるようなもの。

- ① 社会における事物（通行、利用しにくい施設、設備など）
- ② 制度（利用しにくい制度など）
- ③ 慣行（障がいのある方の存在を意識していない慣習、文化など）
- ④ 観念（障がいのある方への偏見など）

…などがあげられます。

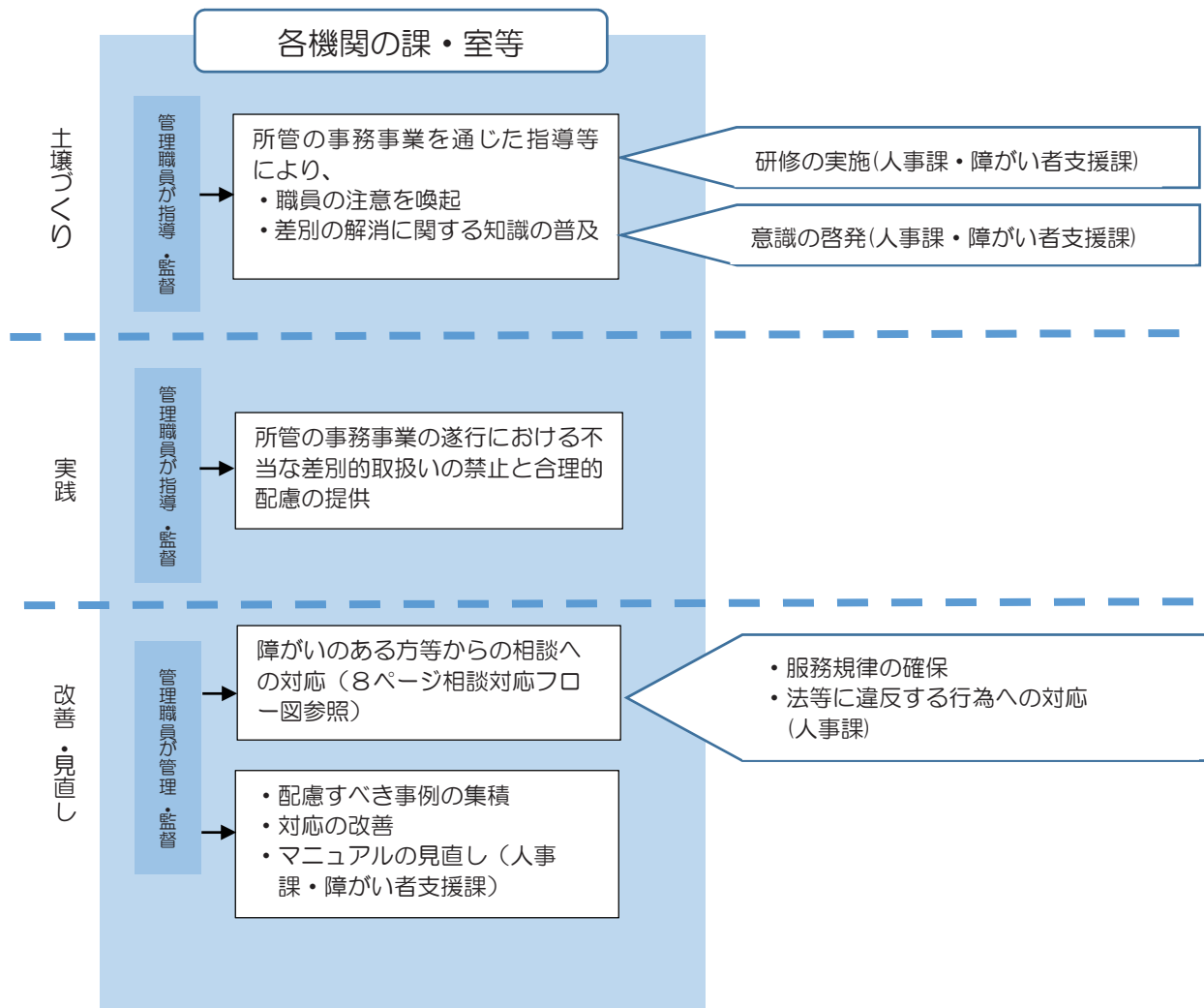
画像ばかりで読み上げソフトが機能しないホームページ

難しい漢字ばかりで読みづらい書類

※6「合理的な配慮」の具体例

- 庁舎内の多目的トイレ等の案内をする。
 - 事務室等が2階等にあるため、障がいのある方が窓口に行くことが困難な場合は、職員が1階で受付するなどの対応をする。
 - 会議・講演会・イベント等の際、車両乗降場所を施設出入口に近い場所に変更する。
 - 廊下等の歩行空間や視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）の上には、物を置かない。
 - 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害のある方に対し、大きな紙に書いてみせるなど、分かりやすく案内し誘導する。
- ※これらは一例です。職員に求められる場面ごとの適切な対応事例を第3章に掲載していますので、参照してください。

5 各課等の役割



6 管理職員の責務

課長級以上の職員（以下「管理職員」という。）は、障がいを理由とする差別の解消を推進するため、次の事項を実施するものとします。

- 管理職員は、日常の執務を通じた指導等により、障がいを理由とする差別の解消に関し、所属職員の注意を喚起し、障がい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。
- 管理職員は、障がいのある方等から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。
- 管理職員は、合理的配慮の必要性が確認された場合は、所属職員に対して、合理的配慮の提供を適切に行うよう指導すること。
- 管理職員は、障がいを理由とする差別に関する問題が生じた場合や障がいのある方等から相談を受けた場合には、速やかに障がい者支援課及び関係課に報告するとともに、障がい者支援課等からの指導・助言に基づき、問題の解決・改善について迅速かつ適切に対処すること。

7 研修・啓発

本市では、職員一人一人が法の趣旨及び障がいのある方に対する理解を深めるとともに、障がいを理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、人事課と障がい者支援課が連携、協力し、継続的・定期的に必要な研修・啓発を行うものとしします。

新たに職員となった者に対しては、障がいを理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるため、また、新たに管理職員となった職員に対しては、障がいを理由とする差別の解消に関する管理職員の責務について理解させるために、それぞれ研修を実施するものとしします。

職員に対し、障がいの特性を理解させるとともに、障がいのある方に適切に対応するために本マニュアル等を活用し意識の啓発を図ります。

8 見直し

人事課及び障がい者支援課は、本マニュアルについて、技術進歩の動向や社会情勢、配慮すべき事例の集積等を反映し、適時に必要な見直しを行い、充実を図るものとしします。

9 相談体制の整備

市の事務事業を遂行する中において、障がいのある方等から不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情等の申し出があった場合には、適切に対応することが必要です。

相談、苦情等に対応する窓口は、原則として次のとおりとしします。

相談内容	窓口
職員の対応に関する相談	当該職員の所属課(法等に違反する行為が明らかとなった場合は人事課)
市の事務事業に関する相談	事務事業の所管課、障がい者支援課

相談内容によっては、複数の窓口に関係することも想定されるため、その場合は連携して対応しします。

いずれの場合も、迅速かつ適切に問題の解決・改善を図るよう努めることとしします。

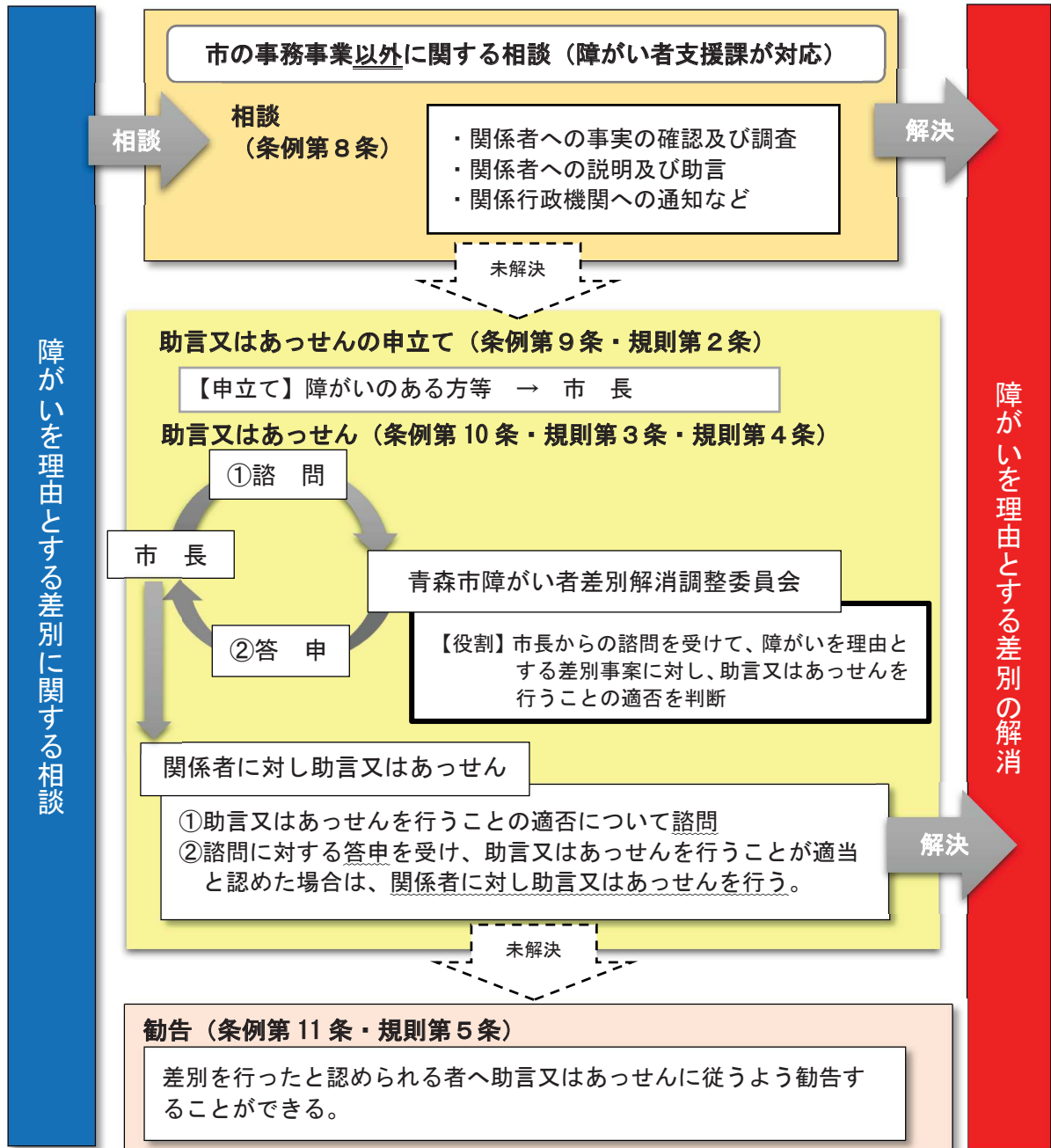
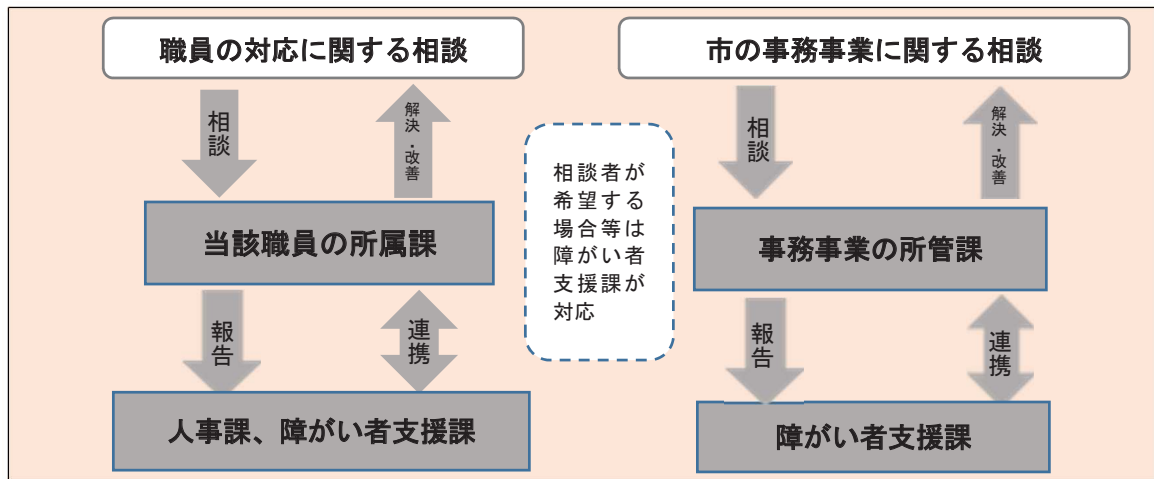
なお、障がいのある方等が障がい者支援課への相談を希望する場合等は、障がい者支援課が相談を受け、人事課や関係課及び所管課と連携し、問題の解決・改善について対応しします。

また、障がい者支援課は、各機関の相談体制のサポートに努めることとしします。

■相談を受ける際は、次の点に注意し、対応しします。

- 相談を受ける場合は、障がいのある方の性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面のほか、電話、ファックス、電子メールに加え、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となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応すること。
- 相談の記録は、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。

■障がい者を理由とする差別事案への相談対応フロー図



第2章 まずは知ることから～障がいに関する基礎知識～



障がいのある方に適切に対応するために、まずはそれぞれの障がいの特性をよく理解することから始めましょう。

この章では、障がいの種類ごとに主な特性等について掲載しています。

1 視覚障害

視覚障害は、

- ・全く見えない（全盲）、
- ・眼鏡等で矯正しても視力が弱い（弱視）、
- ・見える範囲が狭い（視野狭窄）、
- ・特定の色の判別ができない（色覚障がい）、
- ・まぶしくて見えづらい

など、見え方や見えにくさは、人それぞれに違いがあります。



主な特性

- ・文字を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多くいます。
- ・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、情報を得ている方が多くいます。
- ・慣れていない場所では、一人で移動することが困難なため、白杖を使用したり、盲導犬を連れている方もいます。
- ・弱視の方は、音声や拡大文字により情報を得ている方もいます。また、白杖を持っていない場合もあり、外見からは分かりにくい場合があります。
- ・点字は、重要な情報伝達手段ですが、中途失明者など点字を読めない方も多くいます。

《障がいのある方のパートナー ～身体障害者補助犬～》

身体障害者補助犬とは、目や耳や手足に障がいの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。障がいのある方のパートナーであり、ペットではありません。

公共の施設や交通機関、不特定多数の方が利用するデパートやホテル、レストラン等の民間施設等でも、身体障害者補助犬が同伴できるようになりました。



点字とは？ 点字の法則

点字とは？

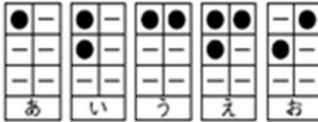
- 点字は、縦3点、横2列の六つの凸点の組み合わせによって構成されている文字です。
- 点字は、6つのそれぞれの点が、凸になっているかいないかの64通りの組合せで文字を表現します。
- 点字は、横書きで、左から右方向へ凸面を読んでいます。

読む方向

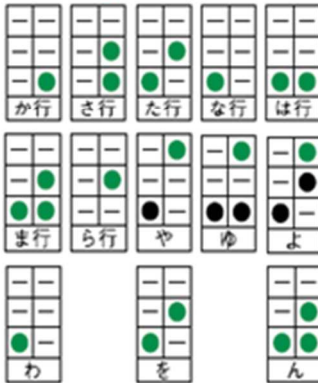


- 点字は、基本的には母音と子音の組合せで50音を構成しており、ローマ字の構成と似ています。

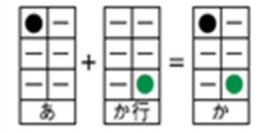
・基本になる●母音(あ行)



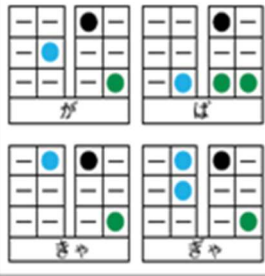
・基本になる●子音



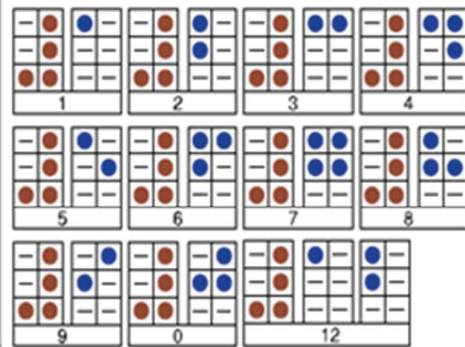
・かの表し方



・濁音は⑤の点、半濁音は⑥の点、拗音は④の点を書いてから、清音を書いたマスで表します



・数字は、●数字を前置した数字記号で表します。二桁以上の数字は最初にだけ数字を付けます。



エレベーター、列車のドア、電気製品、飲料水の容器など、色々な所に点字が付けられています。上の表を参考に何が書かれているか見てみましょう。

《点字ブロックについて》

点字ブロック（正式名称：視覚障害者誘導用ブロック）は、視覚障害のある方が足裏の触覚で認識できるよう、突起を表面につけたもので、視覚障害のある方を安全に誘導するために地面や床面に敷設させているブロックのことです。

庁舎内外にかかわらず、点字ブロックの上を荷物等でふさがないようにしましょう。

2 聴覚障害

聴覚障害とは、人の声や周囲の音等が聞こえない、または聞こえにくいという障がいです。どのくらい聴こえるかは、人によって様々です。



主な特性

- 耳が聞こえないことは、外見からでは気づかれにくいいため、周囲の人に聞こえないことを分かってもらえなかったり、コミュニケーションが取りにくく、そのために近所付き合いや役所での手続、病院での受診など、日常生活と社会生活のいろいろな場面で困ることがたくさんあります。
- 音や声による情報が得にくいいため、手話や筆談、図など視覚からの情報を得て意思疎通を図っています。
- 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。

コミュニケーション方法

●手話を用いる場合

生まれつき聴覚に障がいのある方にとっては、最も有効なコミュニケーション方法として、手話が用いられます。手話は、聴覚障害のある方本人から教えてもらうことが効果的です。

《手話は言語です》

平成18年に国連で採択された「障害者権利条約」では、「手話は言語」として認めています。

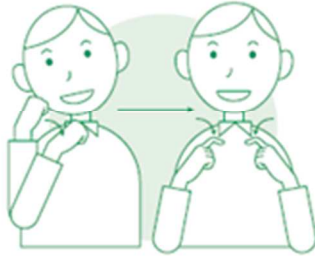
手話通訳者は、聴覚障害のある方のために必要であると思われていますが、外国語の通訳者と同様、手話を言語としている方と日本語を言語としている方との意思疎通のために、双方にとって必要な存在です。



基本的手話

手話とは?

聴覚に障害がある人たちにとって、お互いどうしの、あるいは聞こえる人とのコミュニケーション手段で、手で表し目で見ることばです。



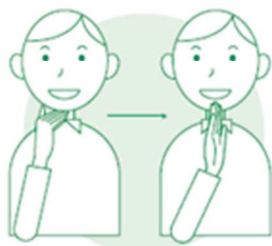
おはようございます



こんにちは



ありがとうございます



おまください



わかりました



よろしくお願ひします

《来庁者への手話通訳の対応について》



障がい者支援課では、手話通訳者を配置しています。来庁者が手話通訳者を希望する場合はご連絡ください。また、会議やイベントなどへの手話通訳者の派遣についても相談に応じています。

●読話（口話）を用いる場合

補聴器や手話によるコミュニケーションと併用して、口の形や動きを見て、話を読み取る方法です。はっきりとした口の動きで話すように心がけてください。

●補聴器を用いている場合

補聴器は、マイクから入った音を増幅します。周囲の雑音も拾って増幅してしまうため、言葉が聞き取りにくいことがあります。普通の大きさの声でゆっくりと文節を区切って話すように心がけてください。また、お互いの顔を見ながら、相手が理解しているかどうか確認しながら話をしてください。（例）ここに／名前を／書いて／ください。

●指文字を用いる場合

指文字は、指で表現する「あいうえお」

指文字とは?
指を使って五十音を表わすものです。人名や地名などの固有名詞、手話で表現できない言葉を表わすときに使います。
(聴覚障害者のなかには、指文字のわからない人もいますので、注意してください。)

〈指文字(一覧)〉※参考

あ	か	さ	た	な	は	ま	や	ら	わ
い	き	し	ち	に	ひ	み		り	
う	く	す	つ	ぬ	ふ	む	ゆ	る	を
え	け	せ	て	ね	へ	め		れ	
お	こ	そ	と	の	ほ	も	よ	ろ	ん

促音 (例:○○っ) 手前に引く

濁音 (例:ぎ) 横に移動させる

半濁音 (例:ぼ) 上に移動させる

※指文字の図はすべて、相手から見た右手の絵です。

●筆談を用いる場合

伝えたいことを文字に書いて、やり取りする方法です。相手から話しかけられても、うまく聞き取れない、また相手の手話が理解できないときは、相手に筆談でやり取りをお願いする方法もあります。その場合は、話の要旨をまとめて、できるだけ簡潔な文章にしてください。

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**
一字一句でいねいに書くより、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、込み合っておりますので、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、意味がわかるように**
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。遠まわしな言い方は避け、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〉**
資料をお渡すのに、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。

〈筆記具を使った筆談〉
メモ用紙や簡易筆談器を使って行います。

●身振り（ジェスチャー）を用いる場合

日常生活で私たちが何気なくしている身振り（ジェスチャー）が、手話と同じように使える場合があります。

例えば・・・

- 「私」
ひとさし指で、自分の胸を指します。
- 「あなた」
手のひらを相手に差し出します。
- 「OK」
親指とひとさし指で、マルを作ります。
- 「マル」
顔の前で両手でマルを作ります。
- 「だめ」「バツ」
両手を胸の前で交差させて、バツを作ります。
- 「暑い」
うちわ等で自分をあおいでいるような仕草をします。
- 「食べる」
お茶碗のご飯を食べるような仕草をします。
- 「飲む」
コップで飲み物を飲むような仕草をします。
- 「車」
ハンドルを握り、左右に回す仕草をします。
- 「書く」
ペンを持ち、書くような仕草をします。

3 音声機能障害・言語機能障害

発声が困難な音声機能障害と、言葉の理解や適切な表現が困難な言語機能障害があり、先天的な聴覚障害のために発話習得が不十分な場合や、脳血管障害による失語症など様々なケースがあります。



主な特性

- 発声機能を喪失した方の中には、食道発声法や電動式人工喉頭等を使用して会話をする方もいます。

食道発声法 : 口や鼻から食道内に空気を取り込み、その空気をうまく逆流させながら食道入口部の粘膜のヒダを新声門として声帯の代わりに振動させて音声を発する方法です。

電動式人工喉頭 : 喉頭摘出等により声を出せなくなった方の発声を補助する器具です。電動式人工喉頭を振動させ、直接のどに当て、口や舌を正しく動かすことで、音声をつくります。

- 失語症の方は、話をしていても言い間違いや聞き間違いをすることがあるほか、複雑な内容や長い文章を理解することが難しいことがあります。
- 外見からは分かりにくい障がいであるため、周囲に理解されにくい場合があります。

4 肢体不自由

肢体不自由とは、病気やけが等により、手や足、胴体の部分の機能の一部または全部に障がいがあることをいい、歩いたり、立ったり、物の持ち運びなどの日常の動作に支障があります。そのため、多くの方が杖や車いす、装具等を使用しています。また、障がいの部位や状況によって、個人差があります。

主な特性

- 主に下肢に障がいがあり、車いすや杖等を使用している方は、段差や階段、自動ドア等があるところでは、一人で進めないことがあります。また、歩行が不安定で転倒しやすい方もいます。
- 車いすを使用している方は、高い所には手が届きにくく、床に落ちている物は拾いにくいことがあります。
- 手に麻痺がある方や脳性麻痺で不随意運動を伴う方等は、文字を記入することが困難なことがあります。
- 脊髄に損傷を受けた方は、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な方もいます。
- 脳に損傷を受けた方の中には、身体の麻痺や機能障害に加え、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。
- 脳性麻痺の方の中には、顔や手足などが自分の思いとは関係なく動いてしまうこともあり、また発語の障がいにより、自分の意思を伝えにくい方もいます。



5 内部障がい

内部障がいとは、内臓機能の障がいであり、心臓機能障害、じん臓機能障害、呼吸器機能障害、ぼうこう・直腸機能障害、小腸機能障害、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害、肝臓機能障害があります。

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がいで、動悸、息切れ、疲れやすいなどの症状があります。ペースメーカー等を使用している方もいます。
じん臓機能障害	じん臓機能が低下した障がいで、定期的な人工透析治療を受けている方もいます。
呼吸器機能障害	呼吸器系の病気により、呼吸器機能が低下した障がいで、呼吸困難や息切れでいつも息苦しい状態です。酸素ポンペを携帯したり、人工呼吸器を使用している方もいます。
ぼうこう・直腸機能障害	ぼうこう疾患や腸管の障がいで、排便・排尿のコントロールが必要です。人工肛門、人工膀胱を造設している方もいます。
小腸機能障害	小腸の機能が損なわれた障がいで、食事による栄養維持が困難なため、定期的に静脈から必要な栄養等の補給を受けている方もいます。
ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害	ヒト免疫不全ウイルス（HIV）によって、免疫機能が低下した障がいで、様々な感染症を患ったり、脳・神経の障がいが生じたりします。
肝臓機能障害	肝炎ウイルス等により肝臓の機能が損なわれた障がいで、倦怠感、疲労感、吐気、嘔吐、けいれん、腹水の貯留、肝性脳症等の症状があります。



主な特性

- ・障がいのある臓器だけでなく全身状態が低下していることにより、体力がなく、疲れやすいため、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。
- ・ぼうこう・直腸機能障害で、人工肛門や人工膀胱を使用している方（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。
- ・外見からは障がいのあることが分かりにくいいため、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。

《ヘルプカード》

内部障がいや聴覚障害、知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害など、外見からは障がいのあることが分かりにくく、理解されにくい障がいがあります。

ヘルプカードは、このような障がいのある方等が、あらかじめ配慮してほしいことなどを記入し、日常生活や緊急時に周囲の方に提示することで、配慮や手助けを求めやすくするカードです。

このカードを持っていて、何か困っている人を見かけたら、まずは、「何かお手伝いすることはありますか？」と声をかけてみましょう。

ヘルプカードは、「手助けがほしい人」と「手助けできる人」をつなぐカードです。



6 知的障害

知的障害は、日常生活や社会生活で現れる知的な働きや発達が同じ年齢の方たちと比べてゆっくりしていることをいいます。

障がいの程度は、人それぞれに違いがありますが、通常、低年齢において症状が現れるものです。重度の障がいのため常に同伴者と行動する方もいますが、障がいが軽度の場合には、就業している方も大勢います。

主な特性

- 複雑な会話や文章の理解、計算等が苦手です。
- 判断能力が不十分なため、周囲に理解されにくく、誤解されることがあります。
- 人にものを尋ねたり、自分の気持ちや意見をうまく伝えることができないことがあります。
- 突発的な出来事に対して、状況に応じてうまく行動することが苦手です。
- 周囲の人には些細なことでも、大声を出すなど過剰な反応を示してしまうことがあります。
- ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいます。

7 重症心身障がい

重症心身障がいとは、重度の肢体不自由と、重度の知的障害が重複した重い障がいのことです。

主な特性

- 言葉でのコミュニケーションが難しく、日常生活を送るために多くの介護が必要です。
- 呼吸や栄養摂取が困難であり、医療的なケアを必要とする方もいます。
- 自力での移動などが困難なため、車いすなどの補装具が必要です。



8 精神障害

精神障害とは、精神疾患により、幻聴や被害妄想、不安、不眠などの精神症状や身体症状が見られ、日常生活や社会生活に困難が生じる状態のことをいいます。

代表的な精神疾患としては、統合失調症、気分障害（うつ病、躁うつ病）、てんかん、その他アルコール依存症等があります。

しかし、適切な治療の継続と周囲の配慮があれば、症状をコントロールできるため、大半の方は地域で安定した生活を送ることができます。

統合失調症	幻覚や妄想が特徴的な症状ですが、そのほかにも様々な生活のしづらさが障がいとして現れることがあります。 発症の原因はよく分かっていませんが、おおよそ100人に1人がかかるといわれる比較的一般的な病気です。
気分障害	気分の波が主な症状として現れる病気であり、うつ状態（気分がひどく落ち込む、何事にも興味を持てなくなるなど）のみを認める時はうつ病と呼び、うつ状態と躁状態（気持ちが過剰に高揚するなど）を繰り返す場合には、双極性障害（躁うつ病）と呼びます。
てんかん	何らかの原因で、一時的に脳の一部分が過剰に興奮することにより、発作が起きる病気です。発作には、けいれんや突然意識を失うなど、様々なケースがあります。

主な特性

- ストレスに弱い、疲れやすい、対人関係やコミュニケーションが苦手などの方が多くいます。
- 外見からは分かりにくく、周囲から障がいについて理解されず、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くいます。
- 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう方もいます。
- 学生時代の発病や長期入院のために、社会生活に慣れていない場合もあります。
- 認知面の障がいのために、何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいます。

9 発達障害

発達障害とは、

- 自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害
- 学習障害（LD）
- 注意欠陥・多動性障害（ADHD）

など、脳機能の障がいであり、低年齢では障がいが目立たないこともあります。

広汎性発達障害 （自閉症、高機能自閉症、 アスペルガー症候群）	自閉症は、人との関わりが苦手、コミュニケーションが上手にとれない、興味や関心の範囲が狭く特定の物や行為へのこだわりを示すなどの特徴を持っています。 高機能自閉症やアスペルガー症候群は、自閉症の特徴を持ちながらも知的発達の遅れを伴わないので、障がいに気づくことが更に遅れやすいといわれています。
学習障害（LD）	知的発達に遅れがないにもかかわらず、読み、書き、計算ができないといった特定の能力に遅れが見られます。
注意欠陥・多動性障害 （ADHD）	忘れ物が多い、時間や物の管理ができない、集中力が続かない、じっと座ってられない、気持ちがそれやすく衝動的に考えもせずに行動するなど、自分の感情や行動をうまくコントロールできないところが見られます。

主な特性

- 外見からは障がいがあることが分かりにくい障がいです。
- 遠まわしの言い方や曖昧な表現を理解しにくい方もいます。
- 相手の表情や態度、その場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいます。
- 順序立てて理論的に話すことが苦手な方もいます。
- 年齢相応の社会性が身に付いていない方もいます。
- 関心のあることばかり一方的に話す方もいます。

10 高次脳機能障害

高次脳機能障害とは、交通事故等による頭部のけが、脳血管障害等の病気により、脳が損傷を受けることで生じる認知障害や行動障害などをいいます。

脳の損傷した部分により、症状は人それぞれに違いがあり、身体に障がいが残らないことも多いため、外見からは分かりにくい障がいです。

主な特性

以下の症状が現れる場合があります。

- 記憶障害…すぐに忘れる、新しいことを覚えられないことがあります。
- 注意障害…不注意が多い、集中力が続かなくなったりします。
- 遂行機能障害…計画を立てて物事を進められないことがあります。
- 社会的行動障害…些細なことでイライラし興奮したり、欲しいものが我慢できなくなったりします。

11 難病

難病とは、原因不明で治療方法が確立されていない疾病であり、血液系疾患、免疫系疾患、神経筋疾患など、その病態は様々です。

それぞれの疾病で、運動機能、消化器機能、免疫機能など体の様々な機能に障がいが見られます。

このうち、医療費助成の対象となる疾病（指定難病）は、平成30年4月1日現在で、パーキンソン病、潰瘍性大腸炎、全身性エリテマトーデスなど331疾病あり、障害者総合支援法により障害福祉サービス等の対象となる疾病は359疾病あります。

主な特性

- 日によって症状の変化が大きいといった特徴や、進行性の症状、大きな周期での回復と悪化を繰り返すことがあります。
- 痛みや脱力感、倦怠感など外見では分かりにくい症状に悩まされている方も多くいます。
- 言語機能障害や四肢の麻痺などにより、会話や意思伝達が困難な方もいます。



第3章 職員に求められる場面ごとの対応事例



この章では、障がいのある方に対する適切な対応の事例を紹介しています。障がいが一人一人違うように、何を差別と感じるかも人それぞれに違います。ここに掲載したものに限らず、相手の立場に立ち、気づいたことから実践してみましょう。

来庁される方の中には、配慮が必要な方がいます。

来庁される市民の中には、加齢のため手足等が自由に動かない、病弱である、身体に障がいがある、知的に遅れがある等何らかの配慮が必要な方がいます。

このことを常に念頭において対応します。

障がいは一人一人違います。

障がいのある方は、一人一人その障がいの種類や内容が異なることから、配慮の仕方も異なります。

これが一番いいと思う方法でも、人によっては当てはまらない場合がありますので、本人の意思を確かめることが大切です。

どのような配慮が必要か、積極的に本人に聞いてみましょう。

当たり前前の対応とコミュニケーションが大切です。

一般の方と同じように接することが大切です。同行者がいる場合、つい同行者（介助者）と話してしまうことがあります。これは障がいのある方本人に対して非常に失礼な場合があります。直接本人に視線を向け対応するように心がけましょう。

しっかりとコミュニケーションをとり、信頼してもらうことが大切です。

また、言葉が聞き取りにくい方の場合、聞き直すことは失礼ではありません。話の内容を理解するよう努めましょう。

「何かお手伝いしましょうか。」と声をかけてから。

まず、声をかけることが大切です。突然身体に触られたり、手を引っぱられたり、車いすを押されたりすると困ることがあります。

困っている方を見かけたら、「何かお手伝いしましょうか」などと一声かけてからお手伝いするようにしましょう。ひとりよがりには手を出すのは、親切ではなく、お節介りになります。障がいのある方自身も自分でできることは自分でするよう努めているのです。

「何かお困りでしたら、いつでもお申し付けください。」という気持ちが必要です。

1 はじめに～基本的な介助方法～

視覚障害がある方への介助

視覚障害のある方は、全く見えない方、ぼんやりとしか見えない方、一部分しか見えない方など、その内容は異なり、移動や視覚的情報の獲得において大きな制限を受けます。障がいの程度にも大きな幅があるので、本人の必要とする介助を提供することが大切です。



●声のかけ方

- (1) 必ず相手の近くに行き、できれば正面から声をかけます。「お手伝いできることはありませんか。」など、自分の目的をはっきり相手に伝えます。



- (2) 向きを示すときには、「ここ」、「そこ」、「どこ」等の言葉は、まわりの様子がわからないと理解できません。相手の身体の向きを中心にして「右」、「左」等の具体的な言葉を使います。



●歩行時の介助

歩行時の介助は、白杖や手を強く引くことや、肩を後ろから押すことは絶対に避けてください。

歩行時は相手の手で自分の肘の少し上を軽く握ってもらい、半歩前を歩きます。相手との背の高さが違いすぎるときには肘の代わりに、肩に相手の手を置いてもらいます。

歩く速度は相手の歩調に合わせます。



●狭いところでは

狭いところを通るときは、「狭くなります。私の後ろにまわってください。」などと声をかけます。

自分の腕を体の後ろ側に回して、相手には肘の少し下を持ってもらい1列になって歩きます。

●階段では

階段の上り下りの場合は、階段に直角に近づき直前で止まり、「階段です。上ります（下ります）。」と声をかけます。

上る場合は、介助者が先に一段上って相手はその段を上りかけたときに2段目を上るようにし、常に介助の者が一段先を上っていくようにします。（下りる場合も同様）

別れる際には、相手の方に目標物の位置や進行方向を具体的に示します。

●盲導犬同伴の場合

盲導犬を同伴している方は、左手にハーネス（胴輪）を握り、自主的に行動します。

したがって介助は相手から尋ねられた事柄に答えるということが基本となります。通常は、相手の右後ろに位置し、相手に声をかけるときは、落ち着いた声でゆっくりと話しかけます。

歩行時に介助が必要なときは、自分の肘や肩を貸しましょう。相手の左側に盲導犬がいるので、相手の右側に立ち、左肘または左肩につかまってもらいます。右手にハーネスを握っている場合はこの逆です。



盲導犬には以下のことを守りましょう。

- 声をかけない
- さわらない
- 食べ物を与えない
- ハーネスにさわらない

階段を利用するときの介助については、相手に階段のある方向だけでなく、上りか下りかを教えます。盲導犬は、階段の手前で止まって主人に知らせますので、介助者は右後ろについて、同じように上り下りします。

聴覚障害のある方への介助

聴覚障害のある方には、生まれたときから聞こえない方、病気や事故等によって聞こえにくくなった方や聞こえない方など様々です。また、聞こえないことによって「ことば」を全く話せない方、話せるが発する言葉が不明瞭な方、聞こえないが訓練によって話せるようになった方もいます。

聴覚障害のある方に占める割合のもっとも多いのが難聴者です。特に、老人性の難聴は、年齢とともに徐々に聞こえなくなり、補聴器が必要になります。

●手話または身振り（ジェスチャー）を用いる場合

手話は、生まれつき聴覚に障がいがある方にとっては、もっとも有効なコミュニケーション方法として用いられます。手話は、聴覚障害のある方本人から教えてもらうのが効果的です。

ただし、手話の分からない聴覚障害のある方もいますので、注意が必要です。

※「私」、「あなた」など、私たちが日常生活で何気なくしている動作が、手話と同じように使える場合があります。具体的な身振り（ジェスチャー）を 14 ページに掲載していますので参照してください。

●読話（口話）を用いる場合

読話（口話）は、補聴器や手話によるコミュニケーションと併用して、口の形や動きを見て、話しを読み取る方法です。はっきりした口の動きで話すように心がけます。

●補聴器を使用している場合

補聴器は、マイクから入った音を増幅します。周囲の雑音も拾って増幅してしまうため、言葉が聞き取りにくいこともあります。普通の大きさの声でゆっくりと文節を区切って話すよう心がけます。

（例）ここに／名前を／書いて／ください

お互いの顔を見ながら、相手が理解しているかどうかを確認しながら話します。相手の方と話す距離は、2メートル以内を心がけます。

●筆談を用いる場合

筆談は、伝えたいことを文字に書いて、やり取りする方法です。相手から話しかけられても、うまく聞き取れなかったり、相手の手話が理解できないときは、簡単なジェスチャーなどで相手に筆談でのやり取りをお願いする方法もあります。その場合は、話の要旨をまとめて、短く区切って書きます。

(例) 電車が 事故で 遅れています

読みやすさ第一ですが、ひらがなの多い文章は避けます。簡潔に具体的に書きます。聴覚障害のある方には読み書きが苦手な方もいるので、筆談ができるか確認します。



●電話をかける場合

聴覚障害のある方から依頼され、代わりに電話をかける場合は、本人の言いたいことを電話の相手に正確に伝え、電話の相手からの回答を正確に本人に伝えます。その場合、内容を他の人に漏らすことはプライバシーの侵害になりますので注意します。

車いすを使用している方への介助

●基本的な押し方

車いすの真後ろに立って、両手でハンドグリップを深くしっかり握ります。

前後左右に注意して、一定の歩く速度でゆっくり押しします。路面の段や溝では、ハンドルを取られやすくなりますので注意します。



●スロープでの押し方

上り坂では、後ろから少しからだを前に傾けて一歩一歩確実に押し上げます。押し戻されないように注意します。

下り坂では、後ろ向きで車いすを支えながらゆっくりと下ります。緩やかな下り坂でやむを得ず前向きで下る必要がある場合は、車いすを引っ張り上げるようにしながらゆっくりと下ります（車いすだけが先に行く危険があるので、十分に引き寄せます）。



上り坂



下り坂

●段差では

段差を上がる時は、ティッピングレバー（介助者が前輪を上げる時に足を掛けて踏み込むためのレバー）を踏み、ハンドグリップを押し下げ、キャストを上げて段にのせます。

その後ゆっくりと後輪を押し上げます。



段差を下りるときは、後ろ向きで上がる時の逆の要領で下ります。



2 庁舎での案内・誘導等

共通の配慮

- 入口や受付付近で困っていそうな方を見かけたら、「何かお手伝いしましょうか？」と積極的に声をかけます。
- 声かけは、介助の方ではなく、直接本人に対して行います。
- 話し言葉によるコミュニケーションを苦手とする方には、コミュニケーション支援ボードを使うとわかりやすい場合があります。（コミュニケーション支援ボードの詳細は、47～51ページを参照してください。）
- 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。
- ドアの開閉が困難な方には、開閉を手伝います。
- 廊下等の歩行空間や視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）の上に、通行に支障をきたす物を置かないようにします。
- 各庁舎では、来庁者に車いすの貸し出しを行っていますので、歩行が困難な方など、庁舎内で使用していただけます。
- 雨や雪の日は、特に入口付近の床が濡れて滑りやすくなり、転倒の危険がありますので、濡れたままにしておかないように注意します。また、雪が多い日は、積雪により移動が困難となりますので、敷地内の除雪をしておく必要があります。



視覚障害のある方

- 相手の近くに行き、できれば正面から「お手伝いできることはありませんか？」と声をかけ、用件を伺います。



聴覚障害のある方

- 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。コミュニケーションの方法には、手話、読話（口話）、指文字、筆談、身振り（ジェスチャー）、コミュニケーション支援ボードなどがあります。どのような方法がよいのか、本人の意向を確認します。まずは、身振り（ジェスチャー）や筆談などで話しかけてみます。（各コミュニケーション方法の詳細は、11～14 ページ及び 47～51 ページを参照してください。）

《来庁者への手話通訳の対応について》



障がい者支援課では、手話通訳者を配置しています。来庁者が手話通訳者を希望する場合はご連絡ください。また、会議やイベントなどへの手話通訳者の派遣についても相談に応じています。

車いすを使用している方

- 少しかがんで目線が合う高さでお話しします。
- 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。
- 車いすを使用している方にとって、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。また、介助者の荷物を持つという手助けの方法もあります。



知的障害のある方

- コミュニケーション支援ボード、絵、図、写真等を使用して分かりやすく説明します。

重症心身障がいのある方

- 車いすやストレッチャーでの移動に複数の人の介助を必要とするときは、介護している方に声をかけ、手助けします。

3 来客・窓口対応

共通の配慮

- 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つくります。
- 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、必要に応じて、絵・図・写真等を使って説明します。
- 不随意運動（本人の意によらない運動）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、可能な範囲で代筆を行います。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。代筆する場合は、その内容に応じて周囲に聞かれないよう配慮しながら読み上げ、内容を確認してもらいます。
- 話し言葉によるコミュニケーションを苦手とする方には、コミュニケーション支援ボードを使うと分かりやすい場合があります。（コミュニケーション支援ボードの詳細は、47～51ページを参照してください。）
- 障がいに関する手続や確認等を行う場合、書類の該当箇所を指さすなど、周囲の方に内容が聞こえないよう配慮します。また、必要に応じて別室等で対応します。
- 言葉がうまく話せない方に対して、子どもに対するような接し方をしないようにします。
- 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、手続の順番を入れ替えます。
- 障がいのある方が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します。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、疲労を感じやすい場合や不意の発声等がある場合には、本人に説明の上、可能な限り別室を準備します。



視覚障害のある方

- 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、順番が来たらお名前を呼び、窓口等まで誘導します。
- 説明する際は、「あれ」「これ」「そっち」「このくらい」などの指さし表現や指示代名詞を使わず、「あなたの正面の」「〇〇歩くらい先に」「〇〇くらいの大きさ」「時計の3時の方向に」など、具体的に説明します。
- 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。
- 拡大文字の文書を希望する方には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- 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。

聴覚障害のある方

- 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。コミュニケーションの方法には、手話、読話（口話）、指文字、筆談、身振り（ジェスチャー）、コミュニケーション支援ボードなどがあります。どのような方法がよいのか、本人の意向を確認します。まずは、身振り（ジェスチャー）や筆談などで話しかけてみます。（各コミュニケーション方法の詳細は、11～14 ページ及び 47～51 ページを参照してください。）

《来庁者への手話通訳の対応について》



障がい者支援課では、手話通訳者を配置しています。来庁者が手話通訳者を希望する場合はご連絡ください。また、会議やイベントなどへの手話通訳者の派遣についても相談に応じています。

- 呼び出しの音声が聞こえない方には、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、簡易筆談器等を用意しておきます。
- 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。
- 問い合わせを受ける際や連絡を取り合う際は、ファックス・Eメール等でできるようにします。

音声機能障害・言語機能障害のある方

- 話すときは、ゆっくり、短く、分かりやすい言葉ではっきりと話します。
- 聞くときは、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、紙に書いてもらうなどにより内容を確認します。
- 話し言葉以外での手段（コミュニケーション支援ボード、カレンダー、地図、時計を指さすなど）を使うと分かりやすい場合があります。（コミュニケーション支援ボードの詳細は、47～51 ページを参照してください。）

車いすを使用している方

- 窓口のカウンターに車いすが入らない場合は、車いす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。
- 介助者が一緒でも、用件は本人に向かって話します。
- お待ちいただく場合の待機スペースを確保します。
- 高所等の手の届かないところにある配布物等は、取って渡します。

口頭での説明では理解が難しい方、知的障害、発達障害、精神障害のある方

- 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。
- 騒がしい場所では、話に集中できない、大勢の人の中にいることが苦痛とを感じる方もいますので、なるべく静かな場所を用意するなど、本人がリラックスして安心できる環境づくりが大切です。
- ゆっくり、丁寧に、繰り返し話し、ときどき本人が理解しているか確認しながら話を進めます。
- 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、漢字にはルビをふる、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します。また、必要に応じて分かち書き（文を書くとき、語と語の間に空白を置く書き方）をします。
- 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。
- 批判的、否定的な言葉は避けて、できるだけ肯定的な言葉を用いて対応します。
- 成人の方の場合は、子ども扱いしないようにします。



- 不安や緊張から急に怒り出す、大声を上げる方もいますが、過剰に反応せず、冷静に対応することを心がけます。
- 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。

内部障がいのある方、難病の方

- それぞれの疾病で症状が異なるため、状態の変化に応じて、本人や家族等の希望を確認しながら、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。
- 体調に配慮し、必要に応じていすのあるところに案内して、職員が窓口から出て対応します。
- 疲労感がたまりやすいことから、時間のかかる手続等の場合には合間に休憩を入れるなど、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。



重症心身障がいのある方

- 言葉でのコミュニケーションがとれなくても、人とのふれあいを望んでいます。笑顔や声、身振りでいろいろなサインを出していることを理解し、尊重します。
- 人工呼吸器等の医療機器のアラームが鳴っているときは、速やかに介護している方に知らせます。

精神障害のある方

- ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、不安を感じさせないよう穏やかに接します。
- 自然体で接するようにし、本人の意見や相談に耳を傾けます。
- 一度に多くの情報が入ると混乱するので、伝える情報は紙に書くなどして整理し、ゆっくり具体的に伝えることを心がけます。
- 大声を上げたり、業務に支障を来たすほど繰り返して説明を求めてくるような場合は一人で対応せず、チームなどで対応し、情報を共有します。
- 症状が強い時には無理をさせず、しっかりと休養を取っていただくなどの配慮をします。
- 不用意な叱咤激励は、本人のストレスになる場合もありますので、注意します。

高次脳機能障害のある方

- 短い文や単語を使うなど、分かりやすい会話を心がけます。
- 情報を伝えるときは、絵や写真等の活用も有効です。
- 脳に損傷を受けた方は、疲れやすいので、本人のペースに合わせて、こまめに休憩を取っていただきます。



4 会議の開催

(1) 資料その他の準備等

共通の配慮

- ・障がいや病気の態様は様々であるため、必要な配慮について事前に確認し、対応します。
- ・資料は、事前に送付します。(手話通訳者や要約筆記者、支援者にも事前に送付します。)

視覚障害のある方

- ・資料は、点字版や拡大版等の希望を確認し対応します。
- ・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。郵送する際は、希望に応じて、封筒に点字シールを貼付し差出人を知らせるなどの工夫をします。

《点字プリンタについて》

障がい者支援課には、点字プリンタを用意していますので、点字版の資料を作成する場合はご利用ください。また、封筒に貼付する点字シールも作成していますので、くわしくは障がい者支援課までご相談ください。

聴覚障害のある方

- ・手話通訳や要約筆記の希望を確認し、対応します。

《来庁者への手話通訳の対応について》



障がい者支援課では、手話通訳者を配置しています。来庁者が手話通訳者を希望する場合はご連絡ください。また、会議やイベントなどへの手話通訳者の派遣についても相談に応じています。

- ・問い合わせを受ける際や連絡を取り合う際は、ファックス・Eメール等でできるようにします。

知的障害、発達障害、精神障害のある方

- ・資料は、希望に応じてルビをふります。
- ・事前に説明の機会を設けるよう努めます。

(2) 会場等

共通の配慮

- ・車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更します。

視覚障害のある方

- ・席への案内の際は、配席など会場内の状況を説明します。
- ・床のコードやケーブルはカバーを敷設し、余分な机等を片付けるなど、会場内の移動の妨げにならないように配慮します。
- ・出席者の状況により、必要に応じて、照明やカーテンの開閉など部屋の明るさを調整します。

聴覚障害のある方

- ・手話通訳や要約筆記が見えやすい席になるよう配慮します。
- ・できるだけマイクを使用し、スピーカーを聞こえやすい耳のほうに配置するなどの配慮をします。

肢体不自由の方、内部障がいのある方、難病の方

- ・必要に応じて、体調等により途中退席しやすいよう出入口の近くや移動しやすい場所に席を設けます。
- ・床のコードやケーブルはカバーを敷設し、余分な机等を片付けるなど、会場内の移動の妨げにならないように配慮します。
- ・必要に応じて、支援者の席を用意します。

知的障害、発達障害、精神障害のある方

- ・必要に応じて、支援者の席を用意します。
- ・不安を感じさせないよう、あらかじめ会議の様子を説明したり、支援者が同席する場合は隣に席を用意するなどの配慮をします。

(3) 進行等

共通の配慮

- ・長時間にわたる場合は、休憩をはさむ、休憩場所を用意するなど、負担を軽減するよう配慮します。
- ・最初に進行予定を示し、時間の見通しができるようにするとともに、体調等に応じ、途中離席が可能であることを周知します。
- ・比喩等を使わずに、できるだけ簡潔で分かりやすい言葉で発言します。
- ・出席者の発言を整理し、審議事項を明確にしながら議事を進めます。
- ・発言が重なったり、あまりにも議論の展開が速まらないよう、ゆっくり、丁寧な進行を心がけます。(手話通訳・要約筆記も意識します。)特に、質問の有無の問いかけや採決の際は慎重に対応します。
- ・説明や発言の際は早口にならないよう注意します。(手話通訳・要約筆記も意識します。通常の速さでよい。)
- ・障がいのある方がパニック状態になった時は、刺激しないように、また、危険がないように配慮し、周囲の方にも理解を求めながら、落ち着くまでしばらく見守ります。なお、可能な限り障がいのある方の意向を尊重した上で、落ち着ける場所を提供します。

視覚障害のある方

- ・発言者がわかるよう、司会等が指名、若しくは発言者が名乗った上で話し始めます。
- ・スクリーンや映像を使用する場合は、初めにその旨を断り、説明はわかりやすく、内容を省略せずに行います。
- ・点字や拡大文字等で作成した資料は、それ以外の資料とページの番号が異なる場合があるので、説明に注意します。

聴覚障害のある方

- ・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。

5 講演会やイベント等の開催

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・身体障害者用駐車場等の有無について確認します。
- ・車いすを使用している方が参加する場合は、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。
- ・車いすを使用している方が参加する場合は、会議で使用する机について、車いすを使用している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活用します。

参加申し込み

- ・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んではいけません。
- ・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取るようにします。
- ・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、各種ニーズへの対応を準備することができます。

■参加申込書に「希望するサービス」の項目を入れる場合の例

◎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

ルビつき資料 車いす使用者席 身体障害者用駐車スペース

その他ご希望を具体的に記入してください。()

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がある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（点字ブロック）の有無等を確認します。
- 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、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、テープ等で被覆し、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。
- 駐車場等において、障がいのある方の来場が多数見込まれる場合、通常時は障がいのある方専用とされていない区画も障がいのある方専用の区画に変更できないか検討します。
- 手話通訳者や要約筆記者を配置する場合は、手話通訳者や、要約筆記が表示されるスクリーン等を見やすいように、聴覚障害のある方の座席を前方に設置します。
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。

6 行政情報の提供（印刷物等）

視覚障害のある方

- 文字の大きさや配色等に配慮します。
- 特定の人を対象とする場合は、点字版や拡大版などの希望を事前に確認して対応します。
- 不特定多数の人を対象とする場合において、点字版や拡大版などの申し出があった場合は対応します。即時の対応が困難な場合は、本人の意思を確認し、他の手段も含めて検討します。
- 郵便物を送付する際は、希望に応じて、封筒に点字シールを貼付し差出人を知らせるなどの工夫をします。

《点字プリンタについて》

障がい者支援課には、点字プリンタを用意していますので、点字版の資料を作成する場合はご利用ください。また、封筒に貼付する点字シールも作成していますので、くわしくは障がい者支援課までご相談ください。

- インターネットを通じて情報提供する場合は、音声読み上げソフトに対応したホームページを作成するよう注意します。PDF ファイルを掲載する場合は、文字情報の入った PDF ファイルを掲載する、テキスト形式のファイルを併せて掲載するなど配慮します。
- 広報用ビデオや DVD 等を作成する場合や、インターネット動画を通じて情報提供する場合は、ナレーションを入れるなど映像以外での情報提供に配慮します。

聴覚障害のある方

- 問い合わせ先として、ファックス番号を記載します。必要に応じてメールアドレスを併記します。
- 広報用ビデオや DVD 等を作成する場合や、インターネット動画を通じて情報提供する場合は、必要に応じて字幕やテロップをつけるなど音声以外での情報提供に配慮します。



知的障害、発達障害、精神障害のある方

- やさしい日本語を使用します。
- 印刷物の内容や対象者等により、必要に応じて、難しい漢字にはルビをふったり、絵や図を使ったりして、理解しやすいよう配慮します。

7 災害等による避難時や緊急時の対応

共通の配慮

- ・障がい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。
- ・日常的な避難訓練等において、安全な避難方法や自力での移動が困難な方の補助体制を確認します。
- ・避難路の段差をなくすとともに、荷物等で通路をふさがないようにします。
- ・急病時に本人がかかりつけ医療機関への連絡を希望する場合は、協力します。



視覚障害のある方

- ・災害が起きたら、まずは声をかけ、自分が誘導にあたることを告げた上で、周囲の状況を説明しながら避難誘導します。

聴覚障害のある方

- ・災害を知らせるサイレンの音が鳴っても気づかないことがありますので、災害の発生や避難等について筆記（大きな紙に書いて見せるなど）等によりお知らせし、避難誘導します。

肢体不自由の方

- ・障がいの部位や程度により困っていることが異なるため、声をかけて確認し、介助が必要な場合は、周囲に協力を求め、避難誘導します。

内部障がいのある方、難病の方

- ・障がいの部位や程度により困っていることが異なるため、声をかけて確認し、避難誘導します。

知的障害、発達障害、精神障害のある方

- ・急な環境の変化にうまく対応できないことがあるため、本人や、同伴している家族、介助者等がいる場合は、その方々の意見を聞きながら避難誘導します。

第4章 コミュニケーション支援ボードについて

コミュニケーション支援ボードとは、発達障害や知的障害のある方との意思疎通を図る上で、その支援ツールとして開発されたものです。

この他にも、聴覚障害のある方や日本語の分からない方、子どもやお年寄りの方とのやりとりの際、言葉でうまく伝え合えないときなど、様々な場面で活用することができます。

基本的な使い方

- ・話し言葉でのコミュニケーションが苦手な方たちとのコミュニケーションを助けるためのものです。
- ・言葉でうまく伝え合えないとき、そのやりとりの最中にコミュニケーション支援ボードを差し出し、その方に絵を指さししてもらいます。
- ・コミュニケーション支援ボードを使うときは、多くの言葉を使うことはやめ、ゆっくり見せて指さしできるよう待ちます。
- ・コミュニケーション支援ボードが分からなくても、実物や写真なら分かる場合があります。また、文字や絵を書くことができる方もいます。
- ・指さしすることが困難な方には、こちらが指さしして聞きます。

困っている方を見かけたら・・・

まずは、やさしい口調で「どうしましたか？」とゆっくり話しかけます。話し言葉で意思の疎通ができれば、コミュニケーション支援ボードは使わずに、そのままやりとりを続けます。

こんな時は、コミュニケーション支援ボードの出番です！

＜当事者が困っている＞



困っている。
そわそわしている。
ぶつぶつ言っている。

＜対応する側が困っている＞



言葉の意味が通じない。
何を言っているのか分からない。
何かを伝えたいことは分かる。

実際に使ってみましょう



「わたしの伝えたいこと」の部分を見せます。



相手の方に絵を指さしてもらいます。このとき、指さしをするまで時間がかかることがありますので、ゆっくりと待ちます。



指さした内容に答えます。

※さらに、具体的なことを伝えがっているときや、こちらから詳しく確認したいときは、「あなたの？」や「ご用件は何ですか？」の部分を見せて相手の方に指さしてもらいます。

■指さしてできない場合

- 「なに？」とやさしく問いかけて、指さしの見本を示します。
- 「トイレに行きたいのですか？」のように、表紙の絵の中から推測されることを指さして聞いてみます。
- それでもうまくいかなかったら、一つずつ指さして聞いてみます。



出典：財団法人明治安田こころの健康財団「コミュニケーション支援ボード クイック・マニュアル」

※以下の団体のホームページには、次ページ以降に掲載している「青森市コミュニケーション支援ボード」の他にも、多数のイラストが掲載されていますので、各課等の業務内容に応じてダウンロードし、活用してください。

公益財団法人 明治安田こころの健康財団

<http://www.my-kokoro.jp/>

セイフティーネットプロジェクト横浜

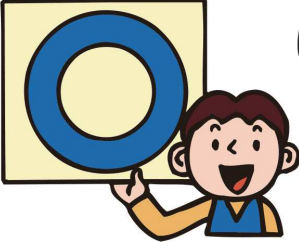
<http://www.yokohamashakyo.jp/siencenter/safetynet/safetynet.html>

青森市コミュニケーション支援ボード

♥まずは、「どうしましたか？」とやさしい口調でゆっくり話しかけましょう。

わたしの伝えたいこと **その1**

What I want to communicate



はい
Yes



いいえ
No




おしえて
ください
Tell me



わかりません
I don't understand



わかった
I understand



でんわしてください
Please call



たすけてください
Help



トイレに行きたい
I want to go to the restroom



ほしいです
I want it



書いてください
Please write it



やめてください
Please stop



さむい
I feel cold



あつい
I feel hot



うるさい
It's noisy



コピーしたい
I want to make
a photocopy

あおもりし しえん

青森市コミュニケーション支援ボード

♥まずは、「どうしましたか？」とやさしい口調でゆっくり話しかけましょう。

わたしの伝えたいこと その2

What I want to communicate

みず
お水をください
Can I have water?

た
食べたい
I want to eat

おとしました
I lost something

ひろった
I picked it up

まいごになった
I am lost

みち
道をおしえて
ください
Please show me the way

からだのどこですか?
Which part of your body?

からだのどこですか?
Which part of your body?

いたい
I feel pain

くるしい
I feel pangs

あなたの? ?

What is your _____ ?

なまえ
名前
Name

じゅうしょ
住所
Address

でんわ
電話
Telephone number

(000)-0000

青森市コミュニケーション支援ボード

♥まずは、「どうしましたか?」とやさしい口調でゆっくり話しかけましょう。

ご用件は何ですか?

How may I help you?



しょうふくし
障がい福祉
Welfare services
for people with
disabilities




そうだん
相談したい
I'd like
a consultation




とどけて
届出したい
I'd like to submit
a notification



しょうめいしょ
証明書がほしい
I'd like to receive
a certificate



しはら
支払い
I'd like
to pay



ぜいぎん
税金
Taxes



ゴミ
Garbage


ごみ収集所



ばんごう
番号で
呼びます
I will call you
by your
number



いっしょに
行く
will go
with you



か
書いてください
Please write it



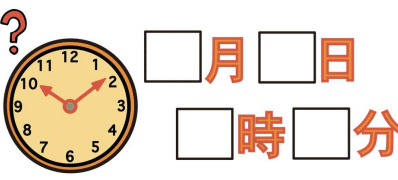
ま
待って
Wait



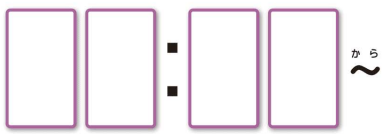
どこに?
Where?



いくらですか?
How much?



いつ? When?



時間は?
It will start at~
から
です

参考資料

障がいのある方のための各種マーク

障がい者のための国際シンボルマーク

障がいのある方が利用しやすい建物や施設であることを表すマークです。

車いすを利用する方だけでなく、障がいのある方すべてを対象としています。



身体障害者標識

肢体不自由のある方が車に表示するマークです。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場合は、道路交通法違反になります。



聴覚障害者標識

聴覚障害のある方が車に表示するマークです。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場合は、道路交通法違反になります。



盲人のための国際シンボルマーク

視覚障害のある方の安全やバリアフリーを考慮した建物・設備・機器などに付けられているマークです。



耳マーク

聞こえが不自由なことを表すマークです。このマークを表示している方には、手話ができなくても、「ゆっくり話す」「筆談する」などの配慮をお願いします。



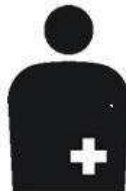
ほじょ犬マーク

身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の啓発のためのマークです。補助犬は公共施設やデパート、スーパー、飲食店などへも同伴できます。



オストメイトマーク

人工肛門、人工膀胱を造設している方（オストメイト）のための設備があることを表すマークです。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。



ハートプラスマーク

身体内部（心臓、呼吸器機能、じん臓、膀胱・直腸等）に障がいのある方を表すマークです。
電車の優先席や障がい者用駐車スペース等に表示されています。



知っていますか？～障がいのある方等のための設備～

庁舎には、障がいのある方等のために、いろいろな設備があります。ここでは、特に市民の方が来庁することが多い駅前庁舎と浪岡庁舎について紹介します。

駅前庁舎

- 1 身体障害者用駐車場
アウガ駐車場に23台（2F/2台、3F/2台、4F/2台、5F/9台、8F/8台）、
青森駅前公園地下駐車場に2台確保しています。
- 2 視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）
正面玄関とニコニコ通り側玄関から、1階フロアーの各窓口まで移動できるように設置しています。
- 3 多目的トイレ
地下～8階の各階に設置しており、どなたでも使用できます。
※オストメイト対応の多目的トイレは1階と5階にあります。
※フィッシングボード・ユニバーサルシート設置の多目的トイレは1階にあります。

【オストメイトとは…】

ストーマが造設されている人のこと。ストーマとは、手術によって便や尿を排泄するために腹壁に造設された排泄孔のことをいいます。オストメイト対応トイレには、オストメイトが排泄物の処理、ストーマ装具の交換・装着、ストーマ周辺皮膚の清拭・洗浄、衣服・使用済み装具の洗濯・廃棄などができる設備があります。

【フィッシングボードとは…】

着替えを行う際に靴を脱いで上がる板のこと。

【ユニバーサルシートとは…】

大人も横になれる大型のシートで、車いすからこのシートへ移乗して衣服の着脱やおむつ交換を行うためのものです。障がいのある方や高齢の方だけでなく、子ども連れの方など多様な利用が可能です。

- 4 車いす
正面玄関にて貸し出ししています。
- 5 呼び出し装置
正面玄関とニコニコ通り側玄関に設置しています。防災センターにつながります。

浪岡庁舎

- 1 身体障害者用駐車場
正面玄関の東側に2台、浪岡上水道中央管理棟玄関の東側に1台確保しています。
- 2 視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）
1階フロアーの各課まで移動できるように設置しています。
- 3 低い公衆電話
1階ロビー付近に設置しています。
- 4 多目的トイレ
1階に設置しており、オストメイト対応で、どなたでも使用できます。
- 5 身体障害者用スロープ
正面玄関と浪岡上水道中央管理棟玄関に設置しています。
- 6 車いす
正面玄関にて貸し出ししています。
- 7 呼び出し装置
正面玄関と職員玄関に設置しています。総務課（夜間は警備室）につながります。



障がいのある方へ配慮ある対応をするための職員対応マニュアル

作成：青森市総務部人事課
青森市福祉部障がい者支援課

平成30年4月