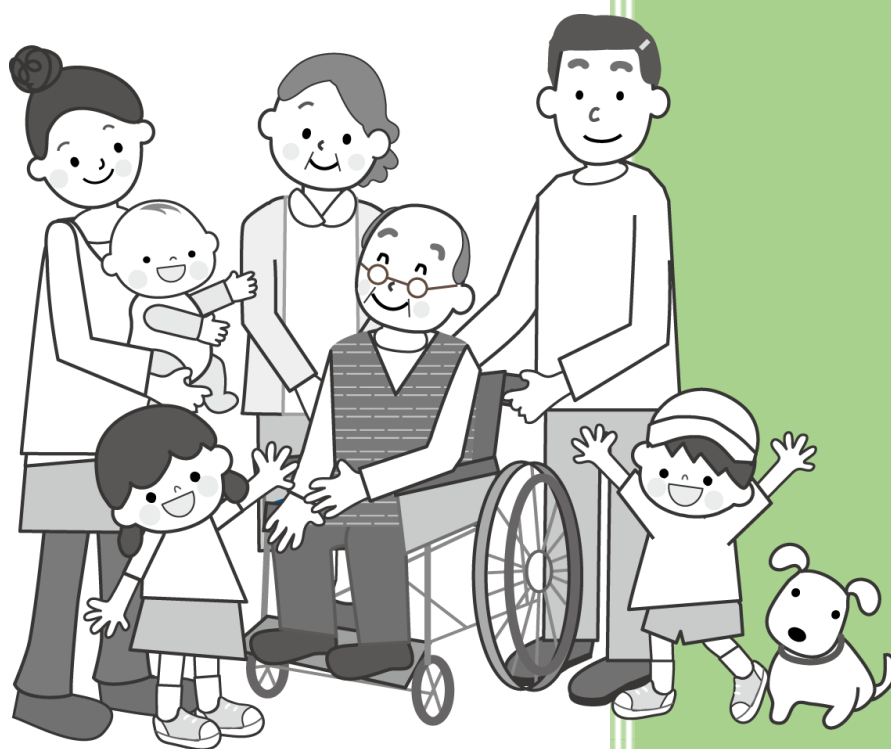


障がい者等への配慮マニュアル



平成28年3月

 久喜市

目次

1 はじめに.....	1
2 共通事項.....	2
(1) 障がい者の範囲.....	2
(2) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方.....	2
(3) 正当な理由の判断の視点.....	3
(4) 不当な差別的取扱いの具体例.....	3
(5) 合理的配慮の基本的な考え方.....	4
(6) 過重な負担の基本的な考え方.....	5
(7) 合理的配慮の具体例.....	6
3 対応の基本.....	8
4 障がい種別の特性.....	10
(1) 視覚障がいのある方.....	10
(2) 聴覚・言語障がいのある方.....	13
(3) 肢体不自由のある方.....	16
(4) 内部障がいのある方.....	18
(5) 知的障がいのある方.....	21
(6) 発達障がいのある方.....	22
(7) 精神障がいのある方.....	24
(8) 難病のある方.....	26
5 庁舎等での対応における配慮.....	27
(1) 案内・誘導について.....	27
案内.....	27
誘導.....	27
(2) 受付について.....	28
(3) 相談・説明について.....	28
(4) 手続き等について.....	28
書類記入.....	28
文書交付・閲覧.....	29
金銭収受.....	29
6 緊急時の対応.....	30
7 身体障害者補助犬に関して.....	31
参考資料.....	32

このマニュアルは、障害者施策推進本部（事務局：内閣府）が公益財団法人共用品推進機構の協力のもと発行した「公共サービス窓口における配慮マニュアル」を参考に、職員が配慮すべき事項に焦点を絞って作成しています。

1 はじめに

平成28年4月1日から「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。)が施行されることに伴い、本市の障がい者計画の基本理念である障がいのある人もない人も「ともに生きともに暮らす共生社会づくり」を推進するため、法第10条第1項の規定に基づき、「久喜市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領(以下「対応要領」という。)」の作成に取り組んでまいりました。

法では、行政機関の職員に対し、次の対応を求めています。

【不当な差別的取扱いの禁止】

障がいを理由として障がい者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

【合理的配慮の提供】

障がい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、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、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。

この「障がい者等への配慮マニュアル」は、障がいのある方をはじめとする市民の皆様にとって久喜市が利用しやすい機関となるよう、「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」についての基本的な考え方や具体例のほか、障がい特性や適切に対応するための具体的な対応手順等についてまとめたものです。職員の皆さんが基礎的な内容を理解され、それぞれの事務又は事業に照らし合わせながら対応されるようお願いいたします。

掲載した内容は基礎的なものであり、行政サービスにおける全ての事柄を網羅したものではありません。実際に活用していく中で、障がいのある方をはじめとする市民の皆様からのご意見や職員からの提案等を踏まえながら、今後、必要に応じて見直しを行ってまいります。

職員一人ひとりが思いやりをもち、心のこもった対応を実践していきましょう。

2 共通事項

ここでは、障がい者の範囲並びに行政職員に求められる「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」に関し、基本的な考え方や具体例等についてまとめます。(2)以下は、対応要領別紙「久喜市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に係る留意事項」より引用しています。

(1) 障がい者の範囲

障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(平成27年2月24日閣議決定)において、法の対象となる障がい者の範囲を身体障がい、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あって、障がい及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある方と定義しており、障がい児を含むとされています。

また、「社会モデル(※)」の考え方を踏まえており、障害者手帳の所持者に限られません。

※ 社会モデル

障がいのある方が日常生活等において受ける制限は、身体障がい、知的障がい、精神障がいその他の心身の機能の障がい(難病に起因する障がいを含む。)のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁(偏見など)と相対することによって生ずるという考え方

女性は、更に複合的に困難な状況に置かれている場合があることや障がい児には成人の障がいのある方と異なる支援の必要性があることに留意する必要があります。

(2) 不当な差別的取扱いの基本的な考え方(対応要領別紙 第1)

法は、障がい者に対して、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する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がい者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がい者の権利利益を侵害することを禁止しています。

ただし、障がい者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は、不当な差別的取扱いではありません。したがって、障がい者を障がい者でない者と比べて優遇する取扱い(いわゆる積極的改善措置)、法に規定された障がい者に対する合理的配慮の提供による障がい者でない者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者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。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障がい者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障がい者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要があります。

(3) 正当な理由の判断の視点(対応要領別紙 第2)

正当な理由に相当するのは、障がい者に対して、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。

本市においては、正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障がい者、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）及び本市の事務又は事業の目的・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。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障がい者にその理由を説明するものとし、理解を得よう努めることが望まれます。

(4) 不当な差別的取扱いの具体例(対応要領別紙 第3)

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりです。

なお、「(3) 正当な理由の判断の視点」で示したとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなります。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要があります。

《不当な差別的取扱いに当たり得る具体例》

- 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、講演会等への出席を拒む。
- 事務・事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障がいを理由に、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。

(5) 合理的配慮の基本的な考え方(対応要領別紙 第4)

1 障がい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、「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」と定義されています。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障がい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、障がい者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、合理的配慮を行うことを求めています。合理的配慮は、障がい者が受ける制限は、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と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、障がい者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものです。

合理的配慮は、本市の事務又は事業の目的・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、障がい者でない者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、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要があります。

2 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、当該障がい者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及び方法について、「(6) 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、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、柔軟に対応がなされるものです。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、障がい者の性別、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者が多数見込まれる場合、障がい者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とは別に、後述する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・効率化につながる点は重要です。

3 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、障がい者が他人と

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、障がい者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、障がい者の家族、支援者・介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐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者が、家族、支援者・介助者、法定代理人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、当該障がい者が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、法の趣旨に鑑みれば、当該障がい者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望まれます。

- 4 合理的配慮は、障がい者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、個々の障がい者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置です。したがって、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、障がい者との関係性が長期にわたる場合等には、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。

- 5 本市がその事務又は事業の一環として実施する業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者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望まれます。

(6) 過重な負担の基本的な考え方(対応要領別紙 第5)

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、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。職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障がい者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望まれます。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、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

(7) 合理的配慮の具体例(対応要領別紙 第6)

「(5) 合理的配慮の基本的な考え方」で示したとおり、合理的配慮は具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものですが、具体例としては、次のようなものがあります。

なお、記載した具体例については、(6)で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはいくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要があります。

《合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例》

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障がい者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障がい者の希望を聞いたりする。
- 障がいの特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい障がい者から別室での休憩の申し出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障がい者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時の休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障がい者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- 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がい者に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

《合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例》

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。
- 視覚障がいのある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるような電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 意思疎通が不得意な障がい者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。
- 比喩表現等が苦手な障がい者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的

に説明する。

- 障がい者から申し出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
- 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障がいのある委員や知的障がいを持つ委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心がけるなどの配慮を行う。
- 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障がいの特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行う。

《ルール・慣行の柔軟な変更の具体例》

- 順番を待つことが苦手な障がい者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続き順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障がい者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 本市の敷地内の駐車場等において、障がい者の来庁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する。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、当該障がい者に説明の上、障がいの特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障がいのある委員の理解を援助する者の同席を認める。

3 対応の基本

障がいのある方が、社会、経済、文化活動の主体者となり、彼らが社会活動へ参加するためには、社会が必要な支援を行い、誰もが安心して暮らせる社会づくりを進めていく必要があります。

私たち職員（非常勤職員及び臨時職員を含みます。）は、障がいについての理解に努め、障がいのある方が本市の窓口や施設等を利用される際に、不安や不快な思いを抱くことなく、主体的に用件を済ませることができるよう支援します。

また、本市が実施する業務を事業者に委託する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生じて障がいのある方が不利益を受けることのないよう、委託条件に対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めます。

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、「ゆっくり」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけます。
- ・ 障がいのある方に直接対応するようにし、必要に応じて介助の方や手話通訳の方等から助言を求めるとします。
- ・ 何らかの配慮が必要と思う場合でも、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ます。
- ・ 意思の表明が難しい障がい者の方には、本人を補佐する家族・介護者・法定代理人等の意思を尊重し、きちんと対応します。

② 障がいの有無や種別に関わらず、困っている方には進んで声をかけます

- ・ 常に来庁者の中に障がいのある方も含まれていることを念頭において、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。
- ・ 障がいの種別や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を尋ねます。

③ コミュニケーションを大切にします

- ・ コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをしたりせず、「ゆっくり」「ていねいに」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

- ・ 相手の話をよく聞いて来庁された目的を的確に把握し、「たらい回し」にならないようにします。
- ・ 移動に介助を必要とされる方が複数の窓口で手続きを行う際は、それぞれの事務を担当する職員が連携し順番に出向いて受け付けるなど、柔軟な対応を実践します。
- ・ 対応方法がよく分からないときや想定外のことが起きたときは、一人で抱え込まず周

困に協力を求めます。

⑤ 不快になる言葉は使いません

- ・ 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、ことさら特別扱いした言葉は使わないようにします。
- ・ 不快感を与えるおそれのある言葉・表現と気づかずに使ってしまい、接客中に指摘を受けたときは、厳粛に受け止めてお詫びし、今後の対応に生かすようにします。

⑥ プライバシーには立ち入りません

- ・ 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ません。
- ・ 仕事上知り得た個人情報については、守秘義務を守ります。

4 障がい種別の特性

(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が困難です。

◇音声を中心に情報を得ている

音声や手で触ることなどにより情報を得ています。

◇文書の読み書きが困難

文書を読むことや書類に文字を記入することが難しい方もいます。

■視覚障がいのある方への基本的な対応方法について

◎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があります。

◎指示語は使わない

「こちら」「それ」などの指示語ではなく、「30センチ右」、「2歩前」、「〇〇申請書」などのように具体的に説明します。手を添え、物に触れてもらうことも有効です。

◎点字と音声

点字を使用される視覚障がい者は約1割で、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。補助者による代読のほか、活字文書読み上げ装置を使って音声コード（SPコード）文書を音声化したり、パソコンの音声読み上げソフトを用いたりします。

■視覚障がいのある方への情報に関する配慮について

◎文書、冊子、パンフレット、チラシ等の印刷物の配慮

- ・ 送付文書は、希望により音声コード（SPコード）を付すか点訳します。対応が難し

い場合は、代読や電話連絡等を行います。封筒に「くきし」の点字シールを貼ります。

- ・ 点訳文書では表や写真等には説明文を入れ、省略する場合は注意書きを付します。
- ・ 冊子、パンフレット、チラシ等を作成する際は、できるだけ音声コード（SPコード）を付すようにします。
- ・ 回答を要する文書は、代読や代筆の援助に時間を要することを踏まえ、十分な期間を設定するようにします。

◎窓口や受付での配慮

- ・ 介助者ではなく本人に「〇〇課の〇〇です。」などと声をかけます。
- ・ 椅子に座るときは、背もたれや座面に触れて確認してもらうようにします。
- ・ 周りの状況を具体的に説明し、待たせるときは、おおよその待ち時間を伝えます。
- ・ 窓口で金銭の収受を行う場合は、紙幣や硬貨の種別を声に出して確認します。
- ・ 本人に記入してもらう際は、定規を記入欄の下部に当てるなどの工夫をします。
- ・ 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。

◎対話の際の配慮

- ・ 相談や説明を行う際は、自分や同席者の肩書と名前を名乗った上で、具体的な言葉で分かりやすく説明します。
- ・ 一時席を離れる際や新たに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。
- ・ 方向や位置を説明するときは、視覚障がいのある方を基準に左右や前後を表現します。時計の文字盤に例えて、10時の方向などと表現する方法もあります。
- ・ 書類を読み上げるときは、目次や全体の構成を説明してから必要な箇所を読みます。

◎会議や講演会、研修会等の際の配慮

- ・ 視覚障がいのある方が出席することがあらかじめ分かっているときは、事前に資料等を送付します。
- ・ 案内や通知をする際に、当日必要となる配慮についても事前に伺うようにします。
- ・ 会場へ誘導する際、必ず声をかけてから行きます。白杖を持つ手の反対側の半歩前に立って腕や肩につかまってもらい、歩く速度を合わせます。
- ・ 誘導中は周囲の状況をよく説明し、段差や階段の前では一旦止まるようにします。
- ・ 会議などで委員が発言する際は、発言者の名前を名乗ってもらうようにします。
- ・ 点訳した文書では一般の活字資料とページが一致しないので、会議等の際、それぞれのページが分かるように案内します。

■視覚障がいのある方へのコミュニケーション手段（参照 P32 参考資料）

点字…指先の触覚により読解する記号文字です。縦3点横2列の6つの凸状の点の組合せにより、五十音、数字、アルファベット、記号を表します。漢字はありません。

デジター（CD）…専用ソフトウェアを用いてCDに録音したもので、目次から読みたい章や節、任意のページに飛ぶことができます。再生には主に専用の機器が使われています。例としては、広報くきや市議会だよりがあります。

活字文書読み上げ装置…専用ソフトウェアを用いて文字情報を変換した音声コード（SPコード）を読み取るための機器で、音声で活字情報を読み上げます。専用ソフトウェアをインストールしたパソコンを使って、ワード文書に音声コードを添付します。

音声・拡大読書機…文書をスキャナーに取り込むと機器が音声に変換して読み上げます。郵便物や新聞等のほか、手書きの文章を読ませることもできます。拡大読書機能のある機器は、画面モニターを接続して印刷物を拡大表示させることができます。

パソコン音声読み上げソフト…パソコン画面に表示されている内容やユーザーの操作などを音声変換するソフトウェアです。ウェブページの内容やユーザーの操作だけを読み上げる音声ブラウザと、ウェブページの内容だけでなく、ワードやエクセルなどのソフトウェアについても表示内容や操作を読み上げるスクリーンリーダーがあります。

視覚障がい者を表示する国際マーク



視覚障がい者を表す世界共通のシンボルマークで、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、機器などに付けられています。このマークは、手紙や雑誌の冒頭、歩行用等に自由に使用してよいとされており、信号機や郵便物などで見かけます。

当事者、家族等の声（久喜市の障がい者への差別等及び配慮に関するアンケート調査より）

- ・ 読めないのに文書が送られてくる。職員はただ送りつけてくる。
- ・ 自宅に届いた通知文書等が読めなかった時、点字シールがなかったり、音声読み上げ装置が使えなかったときに不満を感じる。
- ・ 大切な会議等の文書は職員が朗読してくれるので大変ありがたい。
- ・ （行政文書の点訳化の登録をされている方）役所の書類は、点字で記されているので分かりやすい。
- ・ 最近は見えないことを知ると「何かお手伝いしましょうか」と声をかけてくれる人が多くなったので助かっている。

(2)聴覚・言語障がいのある方

聴覚障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。また、言語障がいのある方は、その原因によって、聴覚障がいを伴う場合があります。

<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得ています。

◇声に出して話せても聞こえているとは限らない

聴覚障がいのある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の声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、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。

■聴覚・言語障がいのある方への基本的な対応方法について (参照 P32 参考資料)

◎コミュニケーションの方法を確認する

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)・読唇(どくしん)などの方法があります。人によりコミュニケーション方法は異なるので、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。

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。年代や地方によって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～」を一文字ずつ表します。通常は手話と組み合わせて使いますが、手話にない新しい単語や固有名詞などを表すときに使います。

筆談…メモ用紙などに互いに文字を書いて意思を伝える方法です。紙がないときは、手のひらに書いたり、宙に書く(空書き)こともあります。

口話(こうわ)・読唇(どくしん)…相手の口の動きから読み取ります。正面からはっきり、ゆっくりと文節ごとの区切りが分かるようなリズムで話します。口の形が似て

いる言葉は区別がつかないので、言葉を言い換えたり、文字で書くなどして補います。

要約筆記…聞き取った話の要点を聴覚障がいのある方に文字で伝えます。会議や講演会などにおいて、OHP、OHC、パソコン等を使用してスクリーンに投影します。この他、聴覚障がいのある方の隣でノート等へ書き込んで情報伝達を行うノートテイクの方法があります。

◎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。

■聴覚障がいのある方への情報に関する配慮について

◎文書や冊子、パンフレット、チラシ等の印刷物の配慮

- ・ 聴覚障がいのある方の大多数は、電話を使うことが困難です。問い合わせ先にFAXやメールアドレスを表記します。

◎電子メールやFAXによる情報提供

- ・ 希望により電子メールやFAXによる情報提供を行います。問い合わせがあったときは、できるだけ迅速に対応するようにします。

◎窓口や受付での配慮

- ・ 「耳マーク」を窓口や受付に掲示し、筆談で受付を行います。ただし、文字の読み書きが苦手なため筆談が困難な方もいますので、どんな配慮をすればよいか本人に尋ね、できるだけ希望に沿って対応するようにします。
- ・ 筆記用具やメモ用紙を窓口に準備しておくか、筆談ボードを配備します。
- ・ 手話通訳者を配置し、手話を通じて各種相談や手続き等を行います。（本庁障がい者福祉課に毎週火曜日配置）

◎対話の際の配慮

- ・ 難聴者や補聴器等で聴力のある方は、できるだけ騒音の少ない場所で対応します。
- ・ ゆっくり、はっきりと口元が見えるように対面で話します。重要な点は紙に書いて渡し確認します。
- ・ 手話通訳者ではなく、本人を見て話すようにします。

◎会議や講演会、研修会等の際の配慮

- ・ 聴覚障がいのある方は、手話通訳や要約筆記を見ながら同時に資料を読むことは困難

なため、あらかじめ出席することが分かっているときは、事前に資料等を送付します。

- ・ 会議などで委員が発言する際は、発言者に名前を名乗ってもらい、手話通訳者から伝えてもらうようにします。
- ・ 大勢の参加者が見込まれる講演会等、あらかじめ手話通訳者や要約筆記者を配置することを見込む場合は、開催案内や通知、広報記事等にそのことを記載します。
- ・ 手話通訳者や要約筆記者を配置する場合は、見やすい席を確保するようにします。
- ・ 難聴者の聞こえを支援する磁気ループを設置する場合は、設置場所を明示し受信機を貸し出します。

◎行政における情報受信

- ・ 聴覚障がいのある方から、FAXや電子メールを受け取ったら、受信したことへの返信を迅速に行います。

聴覚障がい者標識(聴覚障がい者マーク)



政令に定められている程度の聴覚障がいであることを理由に免許に条件を付されている方が運転する自動車に表示するマークです。危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込み等を行うと道路交通法の規定により罰せられます。

耳マーク



聴覚障がい者であることを示す国内で使用されているマークです。見た目には分からないために、誤解されたり、不利益になったりなど社会生活上で不安が少なくありません。このマークの提示により「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法に配慮する必要があります。

当事者、家族等の声(久喜市の障がい者への差別等及び配慮に関するアンケート調査より)

- ・ できるだけ手話を身につけてほしいと思う。筆談も良いが、苦手な人がいるので、手話で対応した方がお互い通じる。
- ・ 手話のできる職員がいれば安心して行けると思う。
- ・ 障がい者の窓口のところは「聞こえない」と伝えるとすぐ筆談してもらえるので助かっている。

(3) 肢体不自由のある方

肢体不自由のある方は、四肢（上肢・下肢）や体幹の機能が病気や怪我などで損なわれ、長期にわたり歩行や食事、排泄など日常生活動作に困難が伴う状態にあります。要因として、先天性のもの、事故による手足の損傷、脳や脊髄等の神経に損傷を受けてなるもの、関節等の変形からなるものなどがあります。病気や事故で脳が損傷を受けた方の中には、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>

◇移動に制約のある方もいる

下肢に障がいのある方の中には、段差や階段、手動ドアなどがあると一人で進めない方がいます。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、高いところ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では、文字を記入することや、狭いスペースに記入することが困難な方もいます。

◇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な方もいます。

◇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。

■ 肢体不自由のある方への基本的な対応方法について

◎ 車椅子の方の視線に合わせる

車椅子を使用されている方には、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

聞き取りにくい時は、分かったふりをせず、一語一語確認するようにします。

◎ 子ども扱いしない

言葉がうまく喋れない方に対して、子どもに対するような言葉づかいや接し方をしないようにします。

◎本人の様子に合わせて意思疎通を図る

意思の表明が難しい方は、本人を補佐する家族・介護者・法定代理人等から様子を伺い、本人に合った方法で対応します。アイコンタクトやスキンシップ、口の動き等によってコミュニケーションを図りますが、常時介護をしている人を通じて行うようにします。

◎室温等の変化に配慮する

体温調節が苦手な方には、室内や戸外の温度変化に配慮する必要があります。

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方が運転する自動車に表示するマークです。危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込み等を行うと道路交通法の規定により罰せられます。

障がい者のための国際シンボルマーク



このマークは、障がい者が利用できる建築物、施設であることを明確に示す世界共通のシンボルマークです。車椅子をご利用の方だけでなく、すべての障がい者を対象としています。

当事者、家族等の声(久喜市の障がい者への差別等及び配慮に関するアンケート調査より)

- ・ 足が悪く杖での移動が大変であるにもかかわらず、隣の窓口であっても移動させられる。座って記入できる場所やそれぞれの窓口に移動しなくても対応してくれたらどれだけ楽かと思う。
- ・ 手が不自由な方が、借りた本を袋に入れようとして上手くいかず困っているように見受けた。窓口の職員が少し手を貸してあげればと思った。
- ・ 窓口に行った際に「身体の具合どうですか」と声をかけてくれた。
- ・ 足が悪いことに気づき、エレベーターがありますと声をかけてくれた。
- ・ 投票所の出口の段差が大変だと思っていたら、職員が段差のない入口からの退出を案内してくれてうれしかった。
- ・ グループでプールを利用したとき、車椅子利用者には更衣室が狭いので、別室を貸してくれた。

(4)内部障がいのある方

内部障がいは、身体障害者福祉法で定める心臓機能、呼吸器機能、腎臓機能、膀胱・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つの機能障がいがあります。内部障がいのある方は、継続的な医療ケアが必要な方も多く、日常生活を送るためには、通院をはじめ、周囲の理解と配慮が不可欠です。

【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。

【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ている方や人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している方もいます。

【腎臓機能障がい】

腎臓の働きが悪くなり、身体に有害な老廃物や水分を排泄できなくなるため、不必要な物質や有害な物質が体内に蓄積される状態です。定期的に人工透析治療を受ける必要がある方もいます。

【膀胱・直腸機能障がい】

膀胱疾患や腸管の通過障がいで、腹壁に新たな排泄口（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、定期的に静脈から栄養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】

肝臓の機能が損なわれた障がいで、アンモニアなどの毒素や有害な物質が解毒できず、日常生活に著しい制限を受けている方もいます。

<主な特徴>

◇外見から分かりにくい

外見からは分かりにくいいため、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機能が低下している場合があり、体力がなく疲れやすい状況になりがちです。重い荷物を持つことや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

心臓機能障がいや心臓ペースメーカーを埋め込んでいる方は、携帯電話からの電磁波等の影響を受けると誤作動するおそれがあるので、配慮が必要です。

◇タバコの煙で苦しくなる方もいる

呼吸器機能障がいのある方は、タバコの煙で苦しくなる方もいます。

◇トイレの利用に不便をきたしている方もいる

膀胱・直腸機能障がいや人工肛門や人工膀胱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。

■内部障がいのある方への基本的な対応方法について

◎負担をかけない対応を心がける

内部障がいのある方は、疲労感がたまり、集中力や根気に欠けるなど外見からは分かりにくい不便さを抱えていることを理解し、本人の様子を伺いながらできるだけ負担をかけない対応を心がけるようにします。

◎風邪に注意

体力や免疫力が低下していることで風邪などに感染しやすいため、うつさないような配慮が必要です。

◎電磁波に注意

心臓機能障がいやペースメーカーをつけている方は、携帯電話などの機器が発する電磁波の影響により誤作動を起こす可能性があるため、近くで使用することは控えます。

※「各種電波利用機器の電波が植込み型医療機器等へ及ぼす影響を防止するための指針（平成 27 年 8 月総務省）」では、携帯電話端末を植込み型医療機器の装着部位から 15 センチメートル程度以上離すこととされています。

オストメイトマーク



人工肛門・人工膀胱を使用している方(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



「身体内部に障がいのある方」を表すマークです。心臓、呼吸器、腎臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓の機能障がい、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障がいを総称して「内部障がい」といい、これらの障がいのある方は外見的には分かりにくいので、様々な誤解を受けることがあります。このマークを見かけたら、ご理解とご協力をお願いします。

当事者、家族等の声 (久喜市の障がい者への差別等及び配慮に関するアンケート調査より)

- ・ 障がいであることが理解されにくい。疲れやすくて苦勞している。
- ・ 人工透析をした日はひどく疲れ、何もできなくなってしまう。
- ・ 体調によっては何度もトイレに行かなければならないので、訪問してもらう約束があっても無理な時もあることを理解してほしい。

(5)知的障がいのある方

知的障がいのある方は、発達時期において脳に何らかの障がいが生じたため、知的の遅れや社会生活への適応のしにくさなどから、日常における支援が必要な方です。常に援助者と行動される方もいますが、障がいが軽度の場合には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を理解することが難しい方がいます。
- ・ 人に尋ねることや自分の意見を言うことが苦手な方がいます。
- ・ 漢字の読み書きや計算が苦手な方がいます。
- ・ ひとつの行動に執着する方や同じ質問を繰り返す方もいます。
- ・ 言葉の発達の遅れによりコミュニケーションが苦手な方もいます。

■知的障がいのある方への基本的な対応方法について

◎短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」繰り返し説明する

一度にたくさんのことを言われると混乱するので、短い文章で説明し、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い言葉で説明する

案内板や説明資料には、漢字にふりがなを振るとともに、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。

◎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、時に奇異な行動（突然大きな声を上げる、急に走り出す、無視するような態度をとる、そっぽを向いて話すなど）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。

当事者、家族等の声（久喜市の障がい者への差別等及び配慮に関するアンケート調査より）

- ・ 通知文をもっと分かりやすい文章や言葉にしてほしい。
- ・ 窓口での手続きに障がいのある子どもを連れていくと前もって連絡しておいたのに、その間誰も子どものサポートをしてくれなかった。何か子どもの気を引くようなものを用意しておいてほしかった。
- ・ 本人に分かりにくい内容でもゆっくり丁寧に説明してもらいうれしかった。
- ・ 子どものためにおもちゃを用意してくれるので、落ち着いて話げできた。

(6)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、脳に何らかの障がいが生じ、通常低年齢において症状が発現します。発達障がいのある方は、日常におけるコミュニケーションが苦手なため、対人関係における支援が必要な方です。

【自閉症】

相手とのやりとりや、相手の意図、感情を読み取ることが苦手です。言葉の発達の遅れ、視線が合いにくい、オウム返しや自分の関心事だけ話すなどのコミュニケーションの障がいがあります。人に強制されたり、しつこくされたりすることへの抵抗が強く、興味の偏りと決まりきったパターンへの固執があります。

【アスペルガー症候群】

コミュニケーションの障がいはあるものの、言葉の遅れはありません。場の空気や相手の表情を読むことが苦手で、人の気持ちを無視して話し続けるなどのパターン化した行動やこだわりが見られます。成長とともに対人関係の不器用さがはっきりしてくるため、大人になって初めて診断を受けることも少なくありません。

【学習障がい（LD）】

知的には標準またはそれ以上ですが、学力の著しい偏り（読み、書き、計算などの一部だけができない）があります。普段の生活には問題がなく学習面においてのみ障がいが起こることがあります。

【注意欠陥多動性障がい（ADHD）】

注意力・集中力がなく、多動で落ち着きがありません。衝動的で思いついたらすぐ行動に移してしまいます。コミュニケーションが苦手ですが、人との交流を求める場合もあります。片付けられない、忘れ物が多い、優先順位が付けられないなどにより生活に支障が見られ、大人になってから診断を受ける場合もあります。

<主な特徴>

- ・ 発達障がいがあることは、外見からは分かりにくいです。
- ・ 相手の言ったことを繰り返すときは、言っていることが理解できていないことがあります。
- ・ 遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくいです。
- ・ 相手の表情・態度やその場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいます。
- ・ 順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいます。
- ・ 関心のあることばかり一方的に話す方もいます。

■発達障がいのある方への基本的な対応方法について

◎短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」繰り返し説明する

一度にたくさんのことを伝えるのではなく、短い文章で説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応します。

◎抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に分かりやすく説明する

抽象的な言葉は避け、肯定的、具体的、視覚的な伝え方の工夫をします。「〇〇をしましょう」といったシンプルな表現をしたり、絵や図を使って具体的に分かりやすく説明します。

当事者、家族等の声（久喜市の障がい者への差別等及び配慮に関するアンケート調査より）

- ・ 暴れる子を連れ、つかまえながら長時間手続きをするのは辛い。子どもを遊ばせるスペースがあると助かる。
- ・ 一人ひとり障がいのタイプが違う。うちの子はしつこくされたり、距離が近すぎるとパニックを起こしてしまう。よかれと思っているのは分かるが、それが逆効果になってしまうことが多い。
- ・ （プールで）職員の方々が笑顔で子どもの話を聞いてくれたり、親が入れないロッカー室での様子を見守ってくれたり、着替えの補助をしてくれたりと本当に助かっている。

(7)精神障がいのある方

精神障がいのある方は、統合失調症、うつ病、躁うつ病、てんかん、人格障がい、パニック障がい、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る方です。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、多くの方が地域で安定した生活を送られています。

【統合失調症】

幻覚、妄想、思考障がい、感情や意欲の障がいなど、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力が妨げられ正しい判断が困難になりがちです。対人関係が難しくなるなど様々な生活障がいを引き起こしますが、薬によってこれらの症状を抑えることもできます。

【気分障がい】

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して、日常生活に支障が現れます。

躁うつ病（双極性障がい）…うつ状態と躁状態を繰り返す病気です。躁状態では多弁になり、ちょっと口をはさむだけで怒り出すことがあります。ひどくなると誇大妄想に発展することがあります。

【てんかん】

通常は規則正しいリズムで活動している脳の神経細胞（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。発作には全身性のけいれんや脱力が起こったり、短時間の意識消失が起こるなど、いろいろなパターンがあります。薬によっておよそ8割の方は発作が起こらないようコントロールされています。脳性麻痺や知的障がいのある方などで、てんかんのある方もいます。

【人格障がい（パーソナリティ障がい）】

物事の見方や関わり方が極端に偏っていて柔軟性がなく、問題に対して適切に対処できないために、家族や友人、職場の同僚と良好な関係を持つことができないことがあります。

【パニック障がい】

突然理由もなく、動悸やめまい、発汗、過呼吸、窒息感、吐き気、手足の震えといった発作を起こし、そのために生活に支障が出ている状態をいいます。不安神経症の不安発作とも呼ばれ、「発作が起きるのでは」、「このまま死んでしまうのでは」などの激しい不安に急に襲われます。パニック障がいの特徴は、検査をしても身体的な異常は見当たらないのにパニック発作を何度も繰り返すことです。

【アルコール依存症】

家族、仕事、趣味などよりも飲酒をはるかに優先させる状態で、飲酒のコントロールができない、健康問題等の原因が飲酒と分かっているが断酒ができない、などの症状が認められます。精神状態や行動異常の問題として、暴言・暴力、徘徊・行方不明、妄想などが現れることがあります。

<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います。
- ・ 外見からは分かりにくく、理解されずに孤立している方もいます。
- ・ 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考えている方もいます。
- ・ 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がいます。
- ・ 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方もいます。
- ・ 気が動転して声の大きさの調整が適切にできないことがあります。
- ・ 認知に関する障がいのために、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したりする方もいます。

■精神障がいのある方への基本的な対応方法について

◎ゆっくりと具体的に説明する

一度に多くの情報を伝えるのではなく、伝える情報は紙に書くなど整理してゆっくり具体的に伝えるようにします。

◎不安を感じさせないような穏やかな対応をする

ストレスや環境の変化に弱いことを理解し、穏やかな口調で声をかけるようにします。

当事者、家族等の声（久喜市の障がい者への差別等及び配慮に関するアンケート調査より）

- ・ 精神障がい者に対する対応の仕方（例えば、相手を否定しない、長く話をしないなど）を対応に生かせればスムーズに運ぶと思う。
- ・ 精神障がい者で生活保護を受けるのは困難と言われつつも、やっと受けられるようになったが、そこまで様々な職員の対応を受けた。その中で、一人の人間として尊厳を持って接してくれた職員がいたのはうれしかったが、他の方は、精神障がいについては無知なようで、情けなく残念だった。
- ・ 窓口対応者が、ゆっくり、はっきり、短いことばで話かけて本人の調子に合わせてくれていると感じ、安心感をもった。

(8)難病のある方

難病は発症の原因が明らかでなく、治療方法が確立されていない希少な疾病であって、長期にわたり療養を必要とするものをいい、その種類は多岐にわたります。

適切な管理によって通常に近い生活を送ることができる方もいますが、病気をもちながら就労を継続することの困難さや長期にわたり療養を必要とすることなど、個々の難病のある方の状態を理解し、サポートしていくことが重要です。

■難病のある方への基本的な対応方法について

◎外見では分からない人もいる

外見上病気があることが分かりにくく、健康な人と同じように生活している難病の人もいるので、周りから理解されずに苦しんでいる人がいることについて、理解と配慮が必要です。

◎休憩が必要な場合がある

疾病によっては、疲れやすい、重い物を持つことができない等の症状が見られます。難病のある人は、多くの場合、障がい者認定の基準に含まれない機能障がいがあり、例えば、病気による疲れやすさや痛み、また疾病によっては、皮膚の症状や自律神経障がい、貧血なども見られます。体調がすぐれないときは、休憩が必要です。

◎特性に合わせる

難病の特性がそれぞれ異なるため、特性に合わせた対応が必要です。例えば、「言語障がい」や「四肢麻痺」などの症状のために、会話や意思伝達が困難な場合があり、症状に合ったコミュニケーションを図る必要があります。

◎病態の変化への対応

定期的に通院や服薬が必要であることを理解し、排泄の問題などにも留意する必要があります。

当事者、家族等の声（久喜市の障がい者への差別等及び配慮に関するアンケート調査より）

- ・ 見た目では分からないため、毎回毎回一から自分の身体のことをわざわざ窓口で説明して理解を求めなければならないという状況が辛いと感じる。

5 庁舎等での対応における配慮

(1)案内・誘導について

案内

【共通的な配慮】

- 困っているような方を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」と積極的に声をかけます。
- 声かけは、介助者が同席していても必ず、本人の意思を確認します。本人と意思疎通を図ることが難しいようであれば、介助者を通じて行います。
- 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「ゆっくり」「ていねいに」繰り返し説明します。
- ドアの開閉が困難な方には、開閉を手伝います。
- 案内板は、認知しやすい色で、大きな文字の表記を行うようにします。
- 障がい者用駐車場と分かるように大きく表示し、目的外の利用をされないよう注意を促します。ただし、障がい種別や本人の事情によっては障がい者用駐車場を必要とされない場合もあるので、「障がいのある方＝障がい者用駐車場に駐車する」という固定観念をもたず、本人の希望や状況に応じ柔軟に対応します。

誘導

【共通的な配慮】

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

(2)受付について

【共通的な配慮】

- 困っているような方を見かけたら、積極的に声をかけます。
- 声かけは、介助者が同席していても必ず、本人の意思を確認します。本人と意思疎通を図ることが難しいようであれば、介助者を通じて行います。(再掲)
- 順番を待つことで心身の健康に影響を及ぼすおそれのある方については、他の来庁者等の了解を得た上で、優先的に受付を行うようにします。
- 不慣れな場所であることや他人との接触による緊張などによって不随意の発声等がある場合は、必要に応じて別室で対応するようにします。
- 声かけの際は、筆記用具とメモ用紙を備え、内容をメモにまとめながら用件を聞くようにします。

(3)相談・説明について

【共通的な配慮】

- 相手の話をよく聞き、来庁の目的を的確に把握します。
- 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。
- 話が的確に伝わるように、「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、相手の話をよく聞き、安心して会話ができる信頼関係をつくれます。
- 電話連絡などで事前に来庁することが分かっているときは、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(例えば、文字のポイントを大きくする、ふりがなを振るなど)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。

(4)手続き等について

書類記入

【共通的な配慮】

- 「ゆっくり」「ていねいに」穏やかに対応することを基本とし、書類の記入などに当た

っては、本人の理解の状況に応じて、記載項目ごとに説明や確認などを行います。

- 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ます。
- 記入の仕方が分からず困っている方には、積極的に声をかけます。
- 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代筆を行います。
- 代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。ただし、プライバシーに関する事項を読み上げる際は、周囲の人に聞こえないよう留意します。
- （視覚障がいのある方）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るようにします。
- 片手で書類を記入する方には、滑りにくいマットや文鎮を置くことで、記入に支障がないようにします。

文書交付・閲覧

【共通的な配慮】

- 交付された文書の確認や必要な文書の閲覧のための手助けを行います。
- 希望により、内容を分かりやすく説明します。必要に応じて、文書を読み上げるようにします。
- 希望により、交付する文書にふりがなをつける、平易な言葉による補足説明をメモ書きにして渡すなどの工夫をします。

金銭収受

【共通的な配慮】

- （聴覚障がいのある方）金額をメモや電卓などで提示します。
- （視覚障がい、知的障がいのある方）声の大きさに留意しながら、紙幣や硬貨の種別を声に出し、金額を確認します。
- （身体障がいのある方）本人の見える位置で金額を確認し、現金を受け取ります。

6 緊急時の対応

■火災など庁舎から避難する必要がある場合の対応について

【対応事項】

- 緊急時には、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。
- 避難訓練において障がい者の視点を盛り込むよう努め、緊急時に自力での移動が困難な方の避難に支障をきたさないようにします。
- 日頃から避難経路について確認をしておき、荷物等で通路をふさがないように心がけます。

■体調の急変があった場合の対応について

【対応事項】

- 救急搬送が必要な場合の119番通報以外に、本人がかかりつけの医療機関への連絡を希望する場合の協力を行います。
- 救急対応の際、「とねっと」のカードを携帯していることが分かったときは、速やかに救急隊員に伝えます。(事前に登録されたアレルギーや服用薬などの情報を救急隊がその場で確認し、スムーズな処置や搬送に役立ちます。)

7 身体障害者補助犬に関して

平成14年に身体障害者補助犬法が制定され、国や地方公共団体が管理する公共施設や公共交通機関では、身体障害者補助犬の同伴の受け入れが義務づけられています。このため、他の施設利用者等に対しても、必要に応じてその趣旨を説明し理解を求めるとにします。

■種類 「身体障害者補助犬」は、盲導犬・聴導犬・介助犬、3種類の犬の総称です。

盲導犬…視覚障がいのある方の歩行を補助するための犬で、行く手を阻むモノなどの存在を知らせ、安全に歩くための補助を行います。

聴導犬…聴覚に障がいのある方の耳の代わりとなり、屋外ではクラクションや自転車の呼び鈴、名前を呼ばれたことなどを知らせます。

介助犬…落とし物を拾って渡す、手の届かないものを持ってくる、荷物を運ぶ、ドアの開閉、必要に応じて歩行介助、起立、移乗（車椅子から車へなど）の補助などを行います。

■補助犬の表示

- ・ 盲導犬は、白または黄色のハーネス（胴輪）をしています。
- ・ 聴導犬と介助犬は、背中に「聴導犬」や「介助犬」と記載された表示をつけています。

■対応のポイント

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

■施設利用者等への説明のポイント

- ・ 補助犬は、適切な健康管理と予防対策が講じられた犬であり、使用者が行動を管理しているため、他人に迷惑をかけるようなことはありません。
- ・ 補助犬は、外に出たらいつでも仕事なので、触ったり、声をかけたり、気を引いたりせず、見守っていただくようお願いします。
- ・ 犬が嫌いな方、又はアレルギーのある方は、その旨職員にお知らせください。

ほじょ犬マーク



盲導犬、介助犬、聴導犬を総称してほじょ犬(補助犬)といい、身体障害者補助犬法の施行により、公共施設や交通機関、デパート等の一般的な施設にも、同伴ができるようになりました。ほじょ犬は、少しずつ活躍の場を広げています。

参考資料

<p>点字</p>  <p>指先の触覚により読解する記号文字です。縦3点横2列の6つの凸状の点の組合せにより表します。</p>	<p>デージー (CD)</p>  <p>専用ソフトを用いてCDに録音したもので、目次から読みたい章や節、任意のページに飛ぶことができます。上図は専用の再生機です。</p>
<p>活字文書読み上げ装置</p>  <p>専用のソフトで音声コード（二次元コード）を印刷物に添付印刷された活字情報を音声で取得するための装置です。</p>	<p>音声・拡大読書機</p>  <p>印刷物を音声で読み上げる装置です。画面で大きく表示する装置です。</p>
<p>手話</p> <p>手話(よく使う手話) ※一般的な表現方法を紹介します。</p>  <p>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。</p>	<p>指文字</p>  <p>手の形を文字言語に対応させた視覚言語の一要素です。手話は音声言語や書記言語より語彙(ごい)数が格段に少ない為、手話単語にない単語、人名・地名・その他(固有名詞・新しい言葉など)は、指文字を使って一字一字ずつ書記言語の綴りを表現します。</p>

筆談	口話・読唇
 <p>メモ用紙などに互いに文字を書いて意思を伝える手段です。</p>	 <p>口話：健聴者と同じ様に声を出して話をする事です。 読唇：相手の口の動きを見て話を読み取る事です。</p>
OHP・OHC	ノートテイク
 <p>OHP: 透明フィルムに書かれた文字・図表などをスクリーンに投影する装置です。 OHC: ビデオカメラで撮影し、これを映像信号として出力するための装置です。</p>	 <p>話の内容や、その場に起こっている音を文字にして、聴覚障がい者に伝える通訳の事です。</p>

障がい者に関するマークについて

街で見かける障がい者に関するマークには、主に次のようなものがあります。

○順 不 同

名 称	概 要 等	連 絡 先
<p>【障がい者のための国際シンボルマーク】</p> 	<p>障がい者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。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。駐車場などでこのマークを見かけた場合には、障がい者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いいたします。</p> <p>※このマークは「すべての障がい者を対象」としたものです。特に車椅子を利用する障がい者を限定し、使用されるものではありません。</p>	<p>公益財団法人 日本障害者リハビリテーション協会 TEL : 03-5273-0601 FAX : 03-5273-1523</p>
<p>【身体障がい者標識】</p> 	<p>肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークで、表示については、努力義務となっています。危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。</p>	<p>警察庁交通局、 都道府県警察本部交通部、警察署交通課 警察庁 TEL : 03-3581-0141 (代)</p>
<p>【聴覚障がい者標識】</p> 	<p>聴覚障がいであることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークで、表示については、義務となっています。危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークを付けた車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定により罰せられます。</p>	<p>警察庁交通局、 都道府県警察本部交通部、警察署交通課 警察庁 TEL : 03-3581-0141 (代)</p>
<p>【視覚障がい者のための国際シンボルマーク】</p> 	<p>世界盲人会連合で1984年に制定された盲人のための世界共通のマークです。視覚障がい者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークです。このマークを見かけた場合には、視覚障がい者の利用への配慮について、御理解、御協力をお願いいたします。</p>	<p>社会福祉法人 日本盲人福祉委員会 TEL : 03-5291-7885</p>

<p>【耳マーク】</p> 	<p>聞こえが不自由なことを表す、国内で使用されているマークです。聴覚障がい者は見た目には分からないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法への配慮について御協力をお願いいたします。</p>	<p>一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者 団体連合会 TEL : 03-3225-5600 FAX : 03-3354-0046</p>
<p>【ほじょ犬マーク】</p> 	<p>身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。「身体障害者補助犬法」が施行され、現在では公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設でも身体障害者補助犬が同伴できるようになりました。補助犬はペットではありません。体の不自由な方の、体の一部となって働いています。社会のマナーもきちんと訓練されているし、衛生面でもきちんと管理されています。お店の入口などでこのマークを見かけたり、補助犬を連れていらっしゃる方を見かけた場合は、御理解、御協力をお願いいたします。</p>	<p>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 TEL : 03-5253-1111(代) FAX : 03-3503-1237</p>
<p>【オストメイトマーク】</p> 	<p>人工肛門・人工膀胱を造設している人（オストメイト）のための設備があることを表しています。オストメイト対応のトイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。このマークを見かけた場合には、そのトイレがオストメイトに配慮されたトイレであることについて、御理解、御協力をお願いいたします。</p>	<p>公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ 財団 TEL : 03-3221-6673 FAX : 03-3221-6674</p>
<p>【ハート・プラスマーク】</p> 	<p>「身体内部に障がいがある人」を表しています。身体内部（心臓、呼吸機能、腎臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能）に障がいがある方は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。内部障がいの方の中には、電車などの優先席に座りたい、近辺での携帯電話使用を控えてほしい、障がい者用駐車スペースに停めたい、といったことを希望していることがあります。このマークを着用されている方を見かけた場合には、内部障がいへの配慮について御理解、御協力をお願いいたします。</p>	<p>特定非営利活動法人 ハート・プラスの会 TEL : 052-718-1581</p>

久喜市福祉部障がい者福祉課

〒346-8501 久喜市下早見 85-3

電 話 0480-22-1111 (代)

FAX 0480-23-0699

E-mail shogaifukushi@city.kuki.lg.jp

平成 28 年 3 月策定