
障がいを理由とする差別の解消の推進に関する

岩見沢市職員対応要領

《ダイジェスト版》

平成28年4月

岩 見 沢 市

目 次

1	障害者差別解消法について	1
2	障がいのある方への対応の基本	2
3	障がいへの理解	2
	(1) 視覚障がいのある方	2
	(2) 聴覚・言語障がいのある方	3
	(3) 肢体不自由のある方	4
	(4) 内部障がいのある方	5
	(5) 知的障がいのある方	5
	(6) 発達障がいのある方	5
	(7) 精神障がいのある方	6
	(8) 難病等である方	7
4	具体的な場面での配慮	7
	(1) 入口付近での配慮	7
	(2) 相談や説明時の配慮	8
	(3) 手続き時の配慮	9
	(4) 会議開催時の配慮	10
	(5) 講演会・フォーラムなどのイベント開催時の配慮	11
	(6) パンフレットなど広報資料として発信するものの配慮	12
	(7) アンケートなど調査実施時の配慮	12
	(8) 身体障害者補助犬について	13

1 障害者差別解消法について

(1) 障害者差別解消法の考え方

障害者差別解消法は、障がいのある方に対する「不当な差別的取扱い」及び「合理的配慮の不提供」を差別と規定し、行政機関等及び事業者に対し、差別の解消に向けた具体的取組みを求めるとともに、普及啓発活動などを通じて、障がいのある方も含めた国民一人ひとりが、それぞれの立場において自発的に取り組むことを促しています。

	不当な差別的取扱いの禁止	合理的配慮の提供
国・地方公共団体等	法的義務	法的義務
民間事業者		努力義務

【不当な差別的取扱いとは】

障がいのある方に対して、正当な理由なく、障がいを理由として、財産、サービス、各種機会の提供を拒否する、または提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障がいのない方に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がいのある方の権利利益を侵害することをいいます。

(不当な差別的取扱いの例)

- 障がいがあるという理由で施設の利用を拒む。
- 障がいがあるという理由で対応の順序を遅らせる。
- 障がいがあるという理由で説明会やシンポジウム等への出席を拒む。

【合理的配慮とは】

障がいのある方から配慮を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がいのある方の権利利益を侵害することとならないよう、必要かつ合理的な配慮を行うことをいいます。

(合理的配慮の例)

- 段差がある場合に、車いすのキャスター上げ等の補助をする。
- 車いす利用者に、高いところに置かれたパンフレット等を取ってわたす。
- 疲労を感じやすい障がい者から「別室で休憩したい」との申し出があったときに、別の部屋を用意する。または、長いす等を使って臨時的休憩スペースを用意する。

- 筆談、読み上げ、手話など、その方の障がいの特性にあわせたコミュニケーション手段を用いる。
- 書類の記入時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、わかりやすい記述で伝えたりする。
- スクリーンや黒板がよく見えるようにスクリーン等に近い席を用意する。
- 車の乗降場所を出入口に近い場所へ変更する。

2 障がいのある方への対応の基本

- (1) 笑顔で明るく対応します
- (2) 困っている方には進んで声をかけます
- (3) コミュニケーションを大切にします
- (4) 柔軟な対応を心がけます
- (5) 不快になる言葉は使いません
- (6) プライバシーには立ち入らないようにします
- (7) 外見では障がいがあることが分からない人がいることに留意します

3 障がいへの理解

(1) 視覚障がいのある方

- 視覚障がいのある方の中には、全く見えない方と見えにくい方がいます。見えにくい方の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの方がいます。

～ 見え方のイメージ ～

(障がない方)



(視野障がい・求心性視野狭窄)



(視力障害)



(視野障がい・中心暗点)



【具体的には】

- 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ます。
- 文字の読み書きが困難です。

コミュニケーションの留意点

- こちらから声をかけます
- 指示語（「あれ」「これ」など）は使いません

(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。

【具体的には】

- 外見から分かりにくい。
- 視覚を中心に情報を得ています。

- 声に出して話せても聞こえているとは限りません。
- 補聴器をつけても会話が通じるとは限りません。

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します
- 聞き取りにくい場合は確認します

(様々なコミュニケーション方法)

- 手話、指文字、筆談、口話・読話

(3) 肢体不自由のある方

- 肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢に切断や機能障がいのある方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、脳性マヒの方などがいます。
移動については、杖や松葉杖を使用する方、義足を使用する方、車いすを使用する方などがいます。また、病気や事故で脳が損傷を受けた方の中には、身体のマヒや機能障がいに加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う方もいます。

【具体的には】

- 移動に制約のある方もいます。
- 文字の記入が困難な方もいます。
- 体温調節が困難な方もいます。
- 話すことが困難な方もいます。

コミュニケーションの留意点

- 車いすを使用している方の視線に合わせます
- 聞き取りにくい場合は確認します

(4) 内部障がいのある方

- 内部障がいとは、内臓機能の障がいであり、身体障害者福祉法では心臓機能、じん臓機能、呼吸器機能、ぼうこうまたは直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能、肝臓機能の7種類の機能障がいと定められています。

【具体的には】

- 外見から分かりにくい。
- 疲れやすい。
- 携帯電話の影響が懸念される方もいます。
- タバコの煙が苦しい方もいます。

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ます

(5) 知的障がいのある方

- 知的障がいとは、知的機能の障がい概ね18歳までに現れ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な支援を必要とする状態にあるものとされています。

【具体的には】

- 慣れていることやパターンが決まっていることは見通しがつくので、問題なく行動できます。
- 初めてのことでも、やり方が分かると丁寧に行うことができます。
- 未経験なことや慣れない場所、初めて会う人とのやりとりでは大きな不安を感じてうまく行動できないことがあります。
- 一度に多くのことを伝えられると混乱する場合があります。
- 「何に困っていて、どうしたいのか」を上手く伝えられない場合があります。

コミュニケーションの留意点

- 具体的に分かりやすく伝えます
- ゆっくり、やさしい言葉で、優しく丁寧に伝えます

(6) 発達障がいのある方

- 発達障がいとは、広汎性発達障がい（自閉症など）、学習障がい、注意欠陥多動性障がいなど、脳機能の発達に関係する障がいです。

他人との関係づくりやコミュニケーションなどがとても苦手ですが、優れた能力が発揮されている場合もあり、周りから見て、アンバランスな様子が理解されにくい障がいです。

【具体的には】

- 周囲の状況を読み取ったり、人の表情から気持ちを読み取ったりすることが苦手です。
- 他人との関係づくりやコミュニケーションなどもとても苦手です。
- 遠回しな言い方や曖昧な表現は理解しにくいです。
- 順序立てて、論理的に話すことが苦手な方もいます。
- 興味のあることはとても詳しく知っており、記憶力もありますが、興味のないことには理解を示さないことも多いです。
- 礼儀正しく丁寧な表現をする方もいます。
- 読むことや書くこと、計算することなどのうち、いずれかだけが難しいという方もいます。
- そわそわと落ち着かない様子の方もいます。

コミュニケーションの留意点

- 笑顔で対応します
- 具体的に分かりやすく伝えます
- クールダウンの時間をとります

(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、てんかん、アルコール依存症などの様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えています。

適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば、症状をコントロールできるため、大半の方は地域で安定した生活を送っています。

【具体的には】

- 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くいます。
- 外見からは分かりにくく、障がいについて理解されず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。

コミュニケーションの留意点

- 笑顔で対応します
- 不安を感じさせないような穏やかな対応を心がけます

(8) 難病等である方

- 難病とは、原因不明で、治療が極めて困難で、希少であり、後遺症を残す恐れが少なくないことや、経過も慢性にわたり、生活面に長期に支障をきたす疾病です。平成25年4月の障害者総合支援法の施行により、難病等である方も障害福祉サービスなどを利用できるようになりました。

難病には、症状の変化が毎日ある、日によって変化が大きい、症状が見えにくいなどの特徴に加え、進行性の症状を有する、大きな周期で良くなったり悪化したりするという難病特有の症状が見られます。

【具体的には】

- 外見から分かりにくい。
- 体調の変動が激しい。
- 同じ病気でも多様な症状がある。

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ます

4 具体的場面での配慮

(1) 入口付近での配慮

■ 共通的な配慮

- ・ 入口や受付付近で困っている方を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」など、積極的に声をかけます。
- ・ 声かけは、介助の人ではなく、直接本人に対して行います。

- こちらの説明に対する理解が困難な方には、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返し」説明します。

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、職員であることと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。
- 聴覚障がいのある方には、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方には、どのような方法で知らせるか予め説明して、不安のないようにします。
- 車いすを使用している方には、少しかがんで、目線が合う高さで話します。
- 立っているのがつらそうな方には、イスのあるところに案内し、担当職員が出向いて、用件を伺います。
- 知的障がいのある方には、「ゆっくりと」、「やさしい言葉で」分かりやすく説明します。

(2) 相談や説明時の配慮

■ 共通的な配慮

- 相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、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、「ゆっくりと」、「丁寧に」、「繰り返し」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、安心して話ができる信頼関係を作ります。
- 必要に応じて、絵、図、写真を使って説明します。
- 相談内容が的確に把握できない場合は、必要に応じて、複数の職員で対応します。
- ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく、一般的な分かりやすい言葉で説明します。

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、自分の所属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。
- 聴覚障がいのある方には、お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して対応します。また、問い合わせは、ファックス、Eメールなど

でもできるようにします。

- 口頭での説明の理解が難しい方には、説明のポイントをメモ書きして渡します。その際、必要に応じて、漢字にふりがなを振ります。
- 同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をする方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、訪問目的に沿って対応するようにします。

(3) 手続き時の配慮

【書類記入の場合】

■ 共通的な配慮

- 書類の記入方法については、記入例も含めて、文書で大きく分かりやすく表示しておきます。
- 障がいの状況から、自筆が困難な場合は、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、必要に応じて必要な箇所や、希望箇所を読み上げます。
- 代筆した場合は、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。

【文書交付・閲覧の場合】

■ 共通的な配慮

- 本人が希望する場合は、内容を分かりやすく説明します。

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、希望があれば、文書を読み上げます。
- 知的障がいのある方には、書類は平易な文章にし、漢字にふりがなを振ります。

【金銭收受の場合】

■ 障がい種別の配慮

- 視覚障がいのある方には、紙幣や硬貨を声に出して、種別を確認しながら受け取ります。
- 聴覚障がいのある方には、金額はメモや電卓で示します。
- 肢体不自由のある方には、要望があれば、本人の見える位置で、本人

に確認してもらいながら、財布からのお金の出し入れを手伝います。

(4) 会議開催時の配慮

■ 会議開催前

- 会議参加者に対し、必要な配慮（車いす、手話・要約筆記、点字資料、ふりがな付き資料、支援者の有無など）について確認します。
- 視覚障がいのある方への資料の作成にあたっては、音声ソフトへの対応ができるデータ資料の作成も可能な限り配慮します。
- ふりがな付きの資料を作成するにあたっては、行政用語など難しい言葉は、分かりやすい言葉に置き換えたり、注釈をつけるなどします。
- 案内板には、必要に応じて漢字にふりがなを振ります。

■ 会議開催時

- 会議に支援者が同席する場合は、当事者の隣に席を用意するとともに、支援者へも当事者と同じ資料を配付します。
- 出席者に車いすを使用している方がいる場合は、席までの通路は十分な幅を確保します。
- 視覚障がいのある方が、音声による閲覧を行うためのパソコンなどを使用する場合は、机や電源の確保などについて配慮します。
- 説明は、ゆっくりと、分かりやすく行います。3色カード（下図参照）を活用することも有効です。



■ 会議終了後

- 会議の終了が通常の出入口が閉まる時間になる場合は、建物の管理担当者と事前に協議の上、通常の出入口からスムーズに出られるようにします。車いすを使用している方がいる場合は、職員が出入口までご案内します。

(5) 講演会・フォーラムなどのイベント開催時の配慮

■ 開催日の設定

- ・ 手話通訳者や要約筆記者など支援者の日程を事前に確認します。

■ 会場の確認

- ・ 会場は、車いすや補助犬が入ることができるスペースや、手話通訳や要約筆記を行うためのスペースがあるかなどを確認します。
- ・ 会場までの通路や廊下は、車いすで通行可能かを確認します。
- ・ エレベーター、多目的トイレがあるかを確認します。

■ 参加申込みについて

- ・ 参加申込み時に、配慮が必要なこと（車いす、手話・要約筆記、点字資料、ふりがな付き資料、支援者の有無など）について、事前に確認します。

■ 資料の作成

- ・ 点字資料を作成する場合は、発注から納品までの日数などを考慮したスケジュールとします。
- ※ 表を含む資料は、表をすべて言葉で表現する関係で点訳に時間がかかります。

(6) パンフレットなど広報資料として発信するものの配慮

■ 障がいのある人にお知らせする広報資料

- ・ 広報の対象となる人すべてが受け取ることができ、内容が分かるよう配慮する必要があります。（ふりがなを振る。絵や図、事例を使う。SP（※）コードを貼付する。）
- ・ 作成前段階から、障がいのある方の意見を伺いながら作成すると、当事者目線の分かりやすいものとなります。

※SPコード：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るコードです。

※カラーユニバーサルデザイン（CUD）を心がけます

公共施設の案内表示や印刷物など色を活用した情報伝達においては、どのような色覚の人にもわかりやすく伝えることが重要です。

今後、案内表示や印刷物色などを作成する際には、「カラーユニバーサルデザイン」を心がけることで、できるだけ多くの人に見やすく分かりやすい情報を提供します。

カラーユニバーサルデザイン（CUD）とは

色覚タイプの違いを問わず、より多くの人に利用しやすい製品や施設・建築物、環境、サービス、情報を提供するという考え方を「カラーユニバーサルデザイン（略称CUD）」と言います。

【参考となるホームページ】

●カラーユニバーサルデザイン推奨配色セット

http://www.cudo.jp/resource/CUD_colorset

●カラーユニバーサルデザインガイドブック

<https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/16005c/ud-cudguide.html>

また、より見やすく、読み間違えの少ないはっきりしたフォント「ユニバーサルデザインフォント」を採用するなど、文字の読みやすさ、見やすさにも工夫をします。詳しくは下記ホームページをご覧ください。

<http://font.designers-garage.jp/ud/>

（7） アンケートなど調査実施時の配慮

■ 障がいのある方に実施するアンケート調査

- ・ 調査の対象となる方すべてが受け取ることができ、内容が分かるよう配慮する必要があります。

（配慮の例）

アンケートの目的を分かりやすく記載する、アンケートを答えやすい項目とする、ふりがなを振る、拡大文字のアンケートを作成する、点字のアンケートを作成する、音声メディアのアンケートを作成する、アンケートの集約方法を多くする。（電子回答、FAX、郵送等）

(8) 身体障害者補助犬について

- 「身体障害者補助犬法」により、平成14年10月から国・地方公共団体が管理する公共施設、不特定多数の人が利用する民間施設（商業施設、飲食店、病院、ホテルなど）などでは、「身体障害者補助犬（補助犬）」を同伴している方を拒むことなく受け入れることが義務づけられました。

■ 種類

「身体障害者補助犬」は、盲導犬・聴導犬・介助犬の3種類の犬の総称です。

① 盲導犬

目の見えない方、見えにくい方が街のなかを安全に歩けるようにサポートします。

② 聴導犬

音が聞こえない、聞こえにくい方に生活に必要な音を知らせます。

③ 介助犬

手や足に障がいのある方の日常の生活動作をサポートします。

■ 対応のポイント

- ・ 対応の仕方や犬のトイレをどうするのかわからない場合は、使用者本人に直接聞きます。
- ・ 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、迷惑をかけません。
- ・ 補助犬は、外に出たらいつでも工作中なので、触ったり、声をかけたり、気を引くような行動はしてはいけません。また、補助犬に食べ物や水を与えてはいけません。
- ・ 犬が嫌いな方、またはアレルギーのある方もいるため、その点も配慮します。