
しょう りゆう さべつ かいしょう すいしん かん
障がいを理由とする差別の解消の推進に関する

いわみざわししよくいんたいおうようりょう
岩見沢市職員対応要領

へいせい ねん がつ
平成28年4月

いわ み ざわ し
岩 見 沢 市

目次

はじめに	1
1 障害者差別解消法について	3
2 障がいのある方への対応の基本	8
3 障がいへの理解	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	18
(4) 内部障がいのある方	20
(5) 知的障がいのある方	22
(6) 発達障がいのある方	24
(7) 精神障がいのある方	26
(8) 難病等である方	28
4 具体的な場面での配慮	30
(1) 入口付近での配慮	30
(2) 相談や説明時の配慮	31
(3) 手続き時の配慮	33
(4) 会議開催時の配慮	35
(5) 講演会・フォーラムなどのイベント開催時の配慮	36

(6) パンフレットなど ^{こうほうしりょう} 広報資料として ^{はっしん} 発信するものの ^{はいりょ} 配慮	38
(7) アンケートなど ^{ちょうさじっしじ} 調査実施時の ^{はいりょ} 配慮	40
(8) ^{しんたいしょうがいしゃほじょけん} 身体障害者補助犬について	41

はじめに

とうしでは、へいせい ねん がつ さくてい いわみざわししやう しゃふくしけいかく ちと
当市では、平成17年3月に策定した「岩見沢市障がい者福祉計画」に基づき、
しょう ひと ちいき じりつ い ちがいをもちながら、あんしん ひと
障がいのある人が地域で自立し、生きがいを持ちながら、安心してその人らし
い生活を送ることができる「共生社会」の実現を目指して、しみん みな いっしょ
様々な取り組みを進めてきました。

せかい にほんぜんたい め む へいせい ねん こくれんそうかい しょうがいしゃ けん
世界や日本全体に目を向けると、平成18年に国連総会において「障害者の権
り かん しょうやく さいたく にほんこくない へいせい ねん しょうがいしゃきほんほう かいせい
利に関する条約」が採択され、日本国内では平成23年に障害者基本法が改正
されるなど、しょう ひと けんりようこ む とりく すす
障がいのある人の権利擁護に向けた取り組みが進んでおります。

かいせい しょうがいしゃきほんほう だい しょう しょう ひと たい きべつ
改正された障害者基本法の第4条において、障がいのある人に対する差別
のきんし きほんげんそく きてい へいせい ねん がつ きほんげんそく
の禁止が基本原則として規定されており、平成25年6月には、この基本原則を
ぐたいか しょうがい りゆう さべつ かいしょう すいしん かん ほうりつ しょうがいしゃさべつ
具体化する「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別
かいしょうほう せいてい へいせい ねん がつ にちしこう
解消法）が制定されました（平成28年4月1日施行）。

しょうがいしゃさべつかいしょうほう しょう かた たい ふとう さべつてきとりあつか
障害者差別解消法では、障がいのある方に対する「不当な差別的取扱いを
すること」と「合理的な配慮をしないこと」が差別として規定されており、ちほう
こうきょうだんたい さべつ かいしょう む とりく しょう たい りかい ぶんか
公共団体においては、差別の解消に向けた取り組みや障がいに対する理解を深
めするためのけいはつかつどう
めための啓発活動を行うこととされております。

とうしでは、これまで「岩見沢市障がい者福祉計画」に基づき、しょう ひと
当市では、これまでも「岩見沢市障がい者福祉計画」に基づき、障がいのあ
かた けんりようこ とりく すす ほんたいおうようりょう しょうがいしゃ
りの方の権利擁護の取り組みを進めているところですが、本対応要領は、障害者

差別解消法の趣旨を踏まえて、改めて岩見沢市としての方針を定めるもので
す。

私たちが市職員一人ひとりが、法の趣旨を理解し、差別のない社会の実現に向
けて積極的な取り組みを進めることが、障がいのある人への差別の解消につ
な갑니다。岩見沢市が障がいの有無にかかわらず、すべての人が暮らしやす
いまちとなるように取り組んでいきましょう。

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

全ての国民が、障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重しながら共生する社会を実現するためには、日常生活や社会生活における障がいのある方の活動を制限し、社会への参加を制約している社会的障壁を取り除くことが重要です。

このため、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。

特に、法に規定された合理的配慮の提供に当たる行為は、既に社会の様々な場面において日常的に実践されているものもあり、こうした取組みを広く社会に示すことにより、国民一人ひとりの障がいに関する正しい知識の取得や理解が深まり、障がいのある方との建設的対話による相互理解が促進され、取組みの裾野が一層広がることを期待するものです。

(2) 不当な差別的取扱いと合理的配慮の基本的な考え方

行政機関等においては、その事務・事業の公共性に鑑み、差別の解消に率先して取り組む主体として、「不当な差別的取扱いの禁止」及び「合理的配慮の提供」が法的義務とされています。

民間事業者については、「^{ふとう さべつてきとりあつか きんし ほうてきぎ む}不当な差別的取扱いの禁止」が法的義務とされる一方で、^{いっぽう じぎょう しょう かた かんけい ぶんや ぎょうしゅ ばめん}事業における障がいのある方との関係が分野・業種・場面・^{じょうきょう さまざま もと はいりよ ないよう ていど たしゅたよう}状況によって様々であり、求められる配慮の内容・程度も多種多様であることから、「^{こうりてきはいりよ ていきょう どりよくぎ む}合理的配慮の提供」は、努力義務とされています。

	^{ふとう さべつてきとりあつか きんし} 不当な差別的取扱いの禁止	^{こうりてきはいりよ ていきょう} 合理的配慮の提供
^{くに ちほうこうきょうだんたいとう} 国・地方公共団体等	^{ほうてきぎ む} 法的義務	^{ほうてきぎ む} 法的義務
^{みんかんじぎょうしゃ} 民間事業者		^{どりよくぎ む} 努力義務

^{ふとう さべつてきとりあつか}【不当な差別的取扱いとは】

^{しょう かた たい せいとう りゆう しょう りゆう ざいさん}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、^{かくしゅきかい ていきょう きよひ ていきょう あ ぼしょ じかんたい}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、^{せいげん しょう かた たい ふ じょうけん つ}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、^{しょう かた けんりりえき しんがい}障がいのある方の権利利益を侵害することをいいます。

ふとう さべつてきとりあつか れい
(不当な差別的取扱いの例)

- しょう がいがあるという理由で施設の利用を拒む。
- しょう がいがあるという理由で対応の順序を遅らせる。
- しょう 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。

こうりてきはいりよ
【合理的配慮とは】

しょう 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
あい 合において、その実施に伴う負担が過重でないとき(※)は、しょう がいのある
かた 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
おこな 行うことをいいます。

※ かじゅう ふたん きほんてき かんが かた
※ 過重な負担の基本的な考え方

かじゅう ふたん こべつ じあん い か ようそどう こうりよ く
過重な負担については、個別の事案ごとに以下の要素等を考慮し、具
たいてきばめん じょうきょう おう そうごうてき きやくかんてき はんたん ひつよう
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。

かじゅう ふたん あ はんたん ばあい しょう がいのある方にその理由を
せつめい りかい え つと
説明し、理解を得るように努めます。

- じ む じぎょう えいきょう ていど じ む じぎょう もくてき ないよう きのう
事務または事業への影響の程度(事務または事業の目的、内容、機能
そこ いな
を損なうか否か)
- じつげんかのうせい ていど ぶつりてき ぎじゆつてきせいやく じんてき たいせいじょう せいやく
実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)
- ひようふたん ていど
費用負担の程度

こうりてきはいりよ れい
(合理的配慮の例)

- だんさがある場合に、くるまのキャスター上げ等の補助をする。
- くるま利用者に、高いところに置かれたパンフレット等を取ってわたす。
- ひろう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、べつへやを用意する。または、ながいす等を使って臨時的休憩スペースを用意する。
- ひつだん、よみあげ、しゅわなど、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。
- しょるい きのゆうじ きにゆうほうほうとう ほんにん め まえ しめ
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。
- くるま じょうこうばしょ ていりぐち ちか ばしょ へんこう
車の乗降場所を出入口に近い場所へ変更する。

しよくいんたいおうようりよう
(3) 職員対応要領について

くに ぎょうせいきかんおよ どりつぎょうせいほうじんとう とうがいきかん しよくいん とりく
国の行政機関及び独立行政法人等においては、当該機関の職員の取組
みに資するための対応要領を作成することとされており、ちほうこうきょうだんたいおよ
び公営企業型以外のちほうどりつぎょうせいほうじんについては、ちほうぶんけん かんてん
地方分権の観点から、
たいおうようりよう さくせい どりよくぎむ
対応要領の作成は努力義務とされています。

いわみざわし いわみざわししやう しやふくしけいかく とう ちと しやう
岩見沢市においては、「岩見沢市障がい者福祉計画」等に基づき、障が
いのある方の権利擁護の取組みを進めていることを踏まえ、この職員対応

ようりよう さくせい
要領を作成することとしました。

	しよくいんたいおうようりよう 職員対応要領
くに 国	ほうてきぎむ 法的義務
ちほうこうきょうだんたい 地方公共団体	どりよくぎむ 努力義務

この職員対応要領の対象となるのは、原則として、すべての市職員（臨時職員、嘱託職員等を含む。）です。

ちほうこうえいきぎょう
地方公営企業については、ほうりつじょう
法律上は「じぎょうしゃ
事業者」としてあつか
扱うことがあつが
適当で
あるとされており、かくじぎょう
各事業のしゅむだいじん
主務大臣がさだ
定めるたいおうししん
対応指針とともに、このたいおう
対応
要領に沿ったてきせつ
適切なたいおう
対応が必要となります。

じむ
事務のしりとう
処理等をいたく
していかんりしゃ
指定管理者におおやけ
公のしせつ
施設のかんりうんえい
管理運営を行わせるこ
とおよびおよ
事業者と共同できぎょう
事業を行うことをおこな
含む。）するときは、じゆたくぎょうしゃ
受託業者
とう
等がとうがいじぎょう
当該事業のしゅむだいじん
主務大臣がさだ
定めるたいおうししん
対応指針にしたが
っててきせつ
適切にたいおう
対応するととも
に、いたくとう
委託等のぎょうむ
業務に従事するじゆじ
職員が、このたいおうようりよう
要領に沿ったてきせつ
適切なたいおう
対応を
おこな
行えるよう、ひつよう
必要なそち
措置をこう
講じるものとします。

2 障^{しょう}がいのある方^{かた}への対応^{たいおう}の基本^{きほん}

(1) 笑顔^{えがお}で明るく^{あか}対応^{たいおう}します

- 不安^{ふあん}を感じず^{かん}に話し^{はな}やすい雰囲気^{ふんいき}を感じ^{かん}てもらえるよう、笑顔^{えがお}で対応^{たいおう}します。

(2) 困^{こま}っている方^{かた}には進^{すす}んで声^{こえ}をかけます

- まずは、「困^{こま}っている内容^{ないよう}」や「何^{なに}を支援^{しえん}してほしいのか^{りかい}」を理解^{りかい}することが大切^{たいせつ}です。

- 障^{しょう}がいの種類^{しゅるい}や内容^{ないよう}を問^とうのではなく、「どのようなお手^{てつだ}伝^{ひつよう}いが必要^{ひつよう}か^か」を本人^{ほんにん}に尋^{たず}ねます。

(3) コミュニケーション^{たいせつ}を大切^{たいせつ}にします

- コミュニケーション^{たいせつ}が難^{むずか}しいと思^{おも}われる場^{ばあい}合^{がい}でも、敬^{けいえん}遠^{えん}したり、分^{わか}ったふりをせ^せず、「ゆっくりと」、「丁寧^{ていねい}に」、「繰^くり返^{かえ}して」相^{あいて}手^ての意^い思^しを確認^{かくにん}し、信^{しん}頼^{らい}感^{かん}の持^もてる応^{おう}対^{たい}を心^{こころ}がけ^{かけ}ます。

結^{けつ}論^{ろん}を急^せかさず、と^まきには「待^{まち}つ」こと^{こと}も大^{たい}切^{せつ}です。

(4) 柔^{じゅう}軟^{なん}な応^{おう}対^{たい}を心^{こころ}がけ^{かけ}ます

- 相^{あいて}手^ての 話^{はなし} をよ^よく聞^きき、訪^{ほう}問^{もん}目^{もく}的^{てき}的^{てき}に確^{てき}に把^は握^{あく}し、た^{まわ}らい回^{まわ}しにしないように^{よう}に^にし^しま^ます。

- 応^{おう}対^{たい}の方^{ほう}法^{ほう}がよ^よく分^わか^から^らない^いと^ときは、一^{ひとり}人^{にん}で抱^{かか}えず、周^{しゅう}围^いに協^{きょう}力^{りよく}を求^{もと}め^めま^ます。

(5) 不^ふ快^{かい}になる言^{こと}葉^ばは使^{つか}い^いま^ませ^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

- 障がいの原因や内容について、必要がないことは聞いたりせず、仕事上で知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

(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

- 聴覚障がいや内部障がいなど、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。

例えば、障がいのある方や障がい関係団体が施設を利用する際に
使用料減免の申請漏れがないよう、窓口にはあらかじめ減免できることを表示しておくなどの対応をすることが望ましいです。

3 しょう 障がいへの理解 り かい

(1) しかくしょう 視覚障がいのある方 かた

■ しかくしょう 視覚障がいのある方の中には、まった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、さいぶ 細部がよくわからない、ひかり 光がまぶしい、くら 暗いところで見えにくい、見えるはんい 範囲が狭い(視野の一部が欠けたり、ぼうえんきょう 望遠鏡でのぞいているような見え方)などの方がいます。

～ み 見え方のイメージ ～ かた

しょう 障がいのない方 かた



しやしょう 視野障がい・きゅうしんせいし や きょうさく 求心性視野狭窄



しりょくしょうがい 視力障害



しやしょう 視野障がい・ちゅうしんあんてん 中心暗点



【具体的には】

○ 一人で移動することが困難です。

頭の中で描いた地図をもとに移動するため、慣れていない場所では、一人で移動することは困難です。一度方向感覚を失ってしまうと、自分がどこにいるのかわからなくなることがあります。

○ 音声を中心に情報を得ています。

目から情報を得にくいため、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です。

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が多くいます。また、「視覚障がいのある方は点字が読める」というイメージがあるかもしれませんが、利用者は全体の1割程度であり、利用者の高齢化に伴い、集中力や感覚が鈍るなど、点字を使用する方は少なくなっています。

コミュニケーションの留意点

■ こちらから声をかけます

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、会話を始めることができないことがあります。

まず、「〇〇課の〇〇です」と名乗ってから会話を始めます。名乗らないと、相手は誰に話しかけられているのかわかりません。

■ 指示語は使いません

「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では、「どこか」、「何か」が分かりません。

場所は、「30センチ右」、「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。

方向を知らせるときには、「1時の方向に〇〇があります」など、時計の文字盤に例えて説明します。

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。

(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。

外見からは聞こえないことが分かりにくいため、挨拶したのに返事がな
いなど誤解されることがあります。

○ 視覚を中心に情報を得ています。

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りません。

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りません。

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
情報で内容を補っている方も多くいます。

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します

聴覚に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）読話（どくわ）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、どのような方法が良いか、本人の意向を確認します。

■ 聞き取りにくい場合は確認します

言語障がいのある方への対応は、言葉の一つ一つを聞き分けることが必要です。

聞き取れないときは、分かったふりをせず、聞き返したり、紙などに書いてもらい、内容を確認します。

さまざま (様々なコミュニケーション方法) ほうほう

■ 手話

てゆび かたち うご ひょうげん め よ しゅだん
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。

ちょうかくしょう かた あいだ しぜん うまれ くに ひょうじゅんしゅわ
聴覚障がいのある方たちの間で自然に生まれ、国による標準手話の

かくてい つう はってん ちほう ひょうげん しかた こと
確定などを通じて発展してきましたが、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

ゆび かたち ひとつじ あらわ
指の形で「あいうえお～」を一文字ずつ表すものです。

いま しゅわ あたら たんご こゆうめいし あらわ つか
未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

ようし かんいひつだんき もじ か つた ほうほう
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。

けいたいでんわ がめんじょう ことば ほうほう
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。

■ 口話・読話

あいて くち うご よ と ほうほう
相手の口の動きを読み取る方法です。

ぐち うご わ しょうめん はな ひつよう
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。

ぐち かたち に ことば くべつ ことば い か もじ
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。

※ 盲ろう（視覚と聴覚の重複障がい）について

しょう けいい ていど さまざま わ
障がいになった経緯や程度により様々なタイプに分かれ、コミュニケー

ほうほう たよう もう かた とくちょう
ション方法が多様であることが盲ろうの方の特徴です。

いそ わ ことば はな
急がさず、ゆっくりと分かりやすい言葉で話します。

もう
【盲ろうのタイプ】

	しかく 視覚	ちょうかく 聴覚
ぜんもう 全盲ろう	み 見えない	き 聞こえない
じゃくし 弱視ろう	み 見えにくい	き 聞こえない
もうなんちょう 盲難聴	み 見えない	き 聞こえにくい
じゃくしなんちょう 弱視難聴	み 見えにくい	き 聞こえにくい

① 最初に、相手の手の甲、あるいは腕に軽く触れて、担当職員がそばに
いることを伝えます。触れることが盲ろう重複の障がいのある方に
安心感を与えます。

② 全く見えないが少しは聴こえる、全く聴こえないが少しは見える、全
く見えない、聴こえないの状況を確認します。

(盲ろう者通訳・介助員が同行していれば、盲ろう者通訳・介助員から
情報を得ます。)

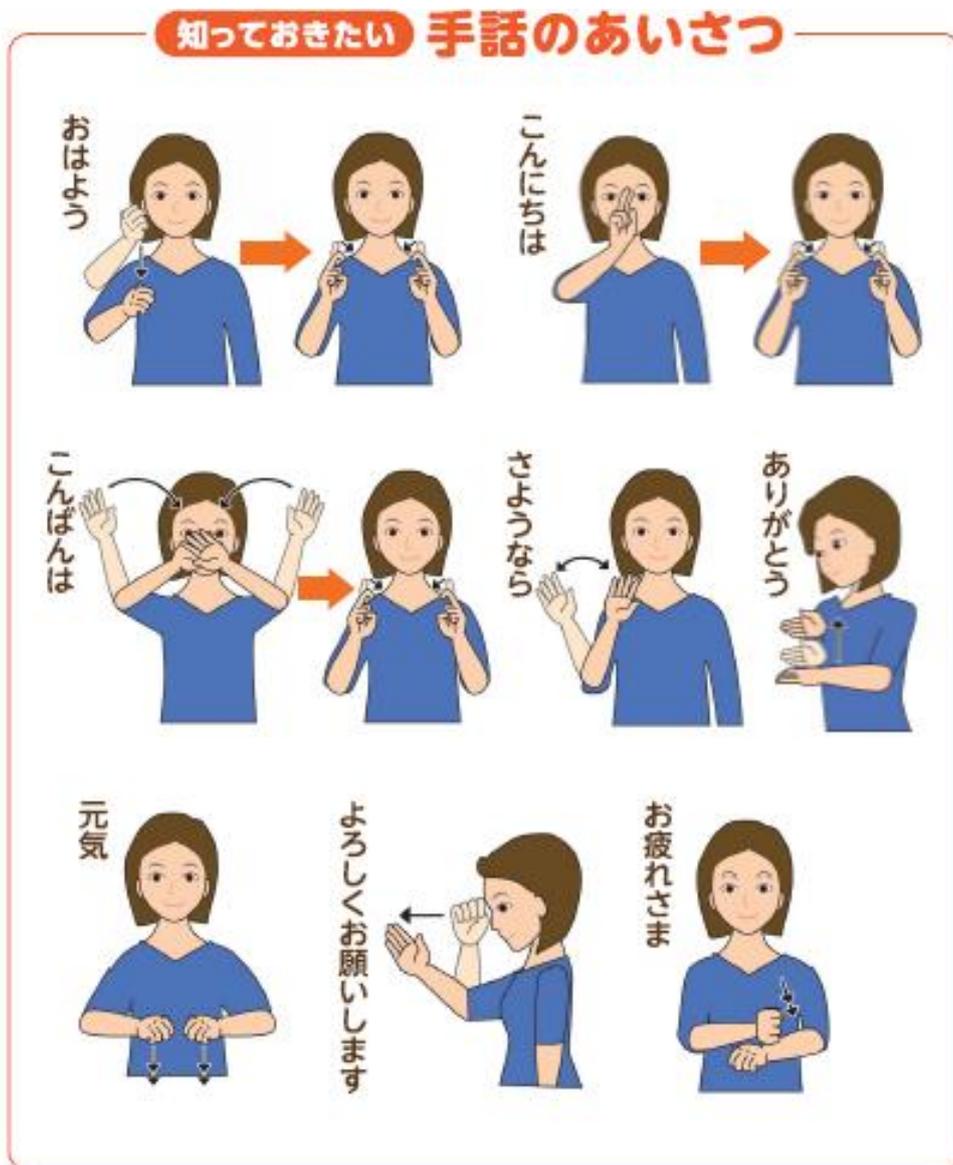
③ 全く見えないが少しは聴こえる（聴こえが残っている）方には、口を
大きく開け、ゆっくりと分かりやすい言葉で話します。

全く聴こえないが少しは見える（視力が残っている）方には、鉛筆やボ
ールペンは、薄くて見えにくく、読むことができないので、中字、あるいは
太字のマーカーを使って、少し大きめに楷書体で書きます。

全く見えない、聴こえない方には、本人の手のひらに一文字ずつ平仮名

あるいはカタカナで書くとコミュニケーションをとることができます。

※ かんたん しゅわ おぼ 簡単な手話を覚えましょう



(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。

これらの方の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な方、身体にマヒのある方、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。

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、一人では進めない方や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、床にあるものは拾いにくいです。また、開き戸は車いすにぶつかったりするため、開けづらいことがあります。

- 文字の記入が困難な方もいます。

手にマヒのある方や不随意運動を伴う方などは、文字を記入できなかつたり、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ます。

脊髄を損傷した方は、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、

しゅうい おんど おう たいおんちようせつ こんなん
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ます。**

のうせい かな なか はつご しょう ぐわ がお てあし じぶん おも
脳性マヒの方の中には、発語の障がいに加え、顔や手足などが自分の思

いとはかんけいなくうごいてしまうため、自分の意思を伝えにくい方もいます。

コミュニケーションの留意点

■ **車いすを使用している方の視線に合わせます**

くるま しょう ばあい た しせい はな うえ み お
車いすを使用している場合、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、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します**

き と ばあい かくにん
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。

(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。

① 心臓機能障がい

不整脈、狭心症、心筋症などのために心臓機能が低下した障がいで、ペースメーカーやICD（植込み型除細動器）などを使用している方もいます。

② じん臓機能障がい

じん臓機能が低下した障がいで、定期的に人工透析に通院している方もいます。

③ 呼吸器機能障がい

呼吸器系の病気により呼吸器機能が低下した障がいで、酸素ポンペを携帯したり、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している方もいます。

④ ぼうこう・直腸機能障がい

ぼうこう疾患や腸管の通過障がいで、腹壁に新たな排泄口（ストマ）を造設している方もいます。

⑤ 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。

⑥ ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障がい

HIV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もいます。

⑦ 肝臓機能障がい

ウイルス性肝炎や自己免疫性肝炎などにより、肝臓機能が低下した障がいで、肝臓移植を受け、抗免疫療法を実施している方もいます。

【具体的には】

○ 外見から分かりにくい。

外見から分からないため、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はなく、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ます。

心臓機能障がいで心臓ペースメーカーなどを埋め込んでいる方は、携帯電話から発せられる電磁波などの影響を受けると誤作動する恐れがあるので、配慮が必要です。

○ タバコの煙が苦しい方もいます。

呼吸器機能障がいのある方の中には、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

内部障がいのある方は、疲労感がたまり、集中力や根気にかけるなど、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、できるだけ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、知的機能の障がいが概ね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。

知的障がいのある方の障がいの程度や必要な支援内容は様々ですが、一般の会社などで働いている方も、福祉サービスを使って生活している方も、それぞれの形で社会参加しています。

【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、やり方が分かると、丁寧に言うことができます。
- 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」をうまく伝えられない場合があります。

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

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、短い文章で、絵や図を使って、視覚的に分かりやすくします。

例えば、「向こうの窓口」ではなく、「2番窓口」、「少し待ってください」ではなく、「時計を指差して「10分待ってください」、「長い針がここに来るまで待ってください」など、具体的に伝えます。

■ ゆっくり、やさしい言葉で、優しく丁寧に伝えます

一度にたくさん言われたり、強い口調で話しかけられると、どうしても良いか分からなくなります。

一度にたくさん言わずにゆっくりと、小さく区切って、丁寧に説明します。

また、混乱している方や上手く言葉を発することができない方には、ゆっくり考えて良いことを伝えます。

困っている人を見かけたら、「どうしましたか?」、「何かお手伝いしましょうか?」と優しく話しかけます。

(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】

- 周囲の状況をよみ取ったり、人の表情から気持ちをよ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

不安の強い方や、感覚が過敏な方もいますので、適度な声の大きさと、笑顔で対応します。

■ 具体的に分かりやすく伝えます

抽象的な表現や否定的な言葉は苦手です。

具体的に「どうしたら良いか」を伝えます。

紙に図や文字を書いて、視覚的に説明すると、一層分かりやすくなります。

■ クールダウンの時間をとります

発達障がいのある方の中には、たくさんの方がいる場所や狭い空間などで相談や打合せなどを行っている際に、パニック症状を起こす方もいます。

この場合、場所を変え、落ち着くまでクールダウンの時間をとり、落ち着い

た後に、再開するか、日を改めるかなどについて、本人の意向を確認し、

対応します。

(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。

① 統合失調症

幻覚や妄想、思考障がいにより、現実を認識する能力が妨げられてしまう病気です。

正しい判断ができにくく、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。おおよそ100人に1人がかかる身近な病気とされています。

② 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てしまう状態が続く病気です。

不眠や疲労感など身体にも不調が生じるなど、日常生活にも支障が現れます。国内の調査によると、約15人に1人は生涯に一度はうつ病を経験するとされています。

③ てんかん

通常は規則正しいリズムで活動している脳の神経細胞（ニューロ

ン)の活動が突然崩れて、激しい電氣的な乱れが生じることによって発作が現れる病気です。

薬によって、大部分の方は発作を止められるようになっています。

④ アルコール依存症

大量のお酒を長期にわたって飲み続けることで、お酒の飲み方を自分の意思でコントロールできなくなる病気です。

その影響が、精神面にも身体面にも現れ、仕事や家庭などにも問題を引き起こすなど、日常生活にも支障が出てきます。

【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

不安の強い方や、感覚が過敏な方もいますので、適度な声の大きさと、

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、「障害者」の定義

に難病等（治療方法が確立していない疾病その他の疾病であって政令で

定めるものによる障がいの程度が厚生労働大臣が定める程度である者）

が加わり、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。

ぐたいてき
【具体的には】

○ がいけん わ
○ 外見から分かりにくい。

がいけん わ ぶんからないたため、でんしゃ や バスの ゆうせんせき すわ にも、しゅうい
りかい え 理解が得られないなど、しんりてき う 心理的なストレスを受けやすい状 況 にありま
す。

○ たいちょう へんどう はげ
○ 体調の変動が激しい。

ごぜんちゅう たいちょう わる 夕方 とうかた よ 午前中は体調が悪くても、夕方になると良くなるなど、いちにち なか
たいちょう へんどう 体調の変動があることがあります。

とく に、ストレスや疲労により、しょうじょう あつか 症状が悪化することがあります。

○ おな びょうき たよう しょうじょう
○ 同じ病気でも多様な症状がある。

おな びょう 同じ「〇〇病」でも、びょうき しんこう ど あ 病気の進行の度合いなどにより多様なしょうじょう
あります。

コミュニケーションの留意点
りゅういてん

■ ふたん おうたい こころ
■ 負担をかけない対応を心がけます

しょうじょう たいちょう おう たいおう ないよう ほんにん かくにん
症状や体調に感じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、で
きるだけふたん おうたい こころ 負担をかけない対応を心がけます。

4 具体的な場面での配慮

(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せんか？」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。
待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、イスなどに案内し、順番がきたら名前で声をかけて知らせます。
- 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。
呼び出しの音声が届かない方には、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。
窓口には、常に筆談のできるメモ用紙などを用意しておきます。
- 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。

- 立たっているのがつらかたそうかたな方かたには、イスのあるところあんないに案内あんないし、担当たんとう職員しょくいんが出向でむいて、用件ようけんを伺うかがいます。
- 知的障ちてきしょうがいのある方かたには、「ゆゆっくりと」、「やさしい言葉ことばで」分わかりやすく説明せつめいします。

(2) 相談そうだんや説明せつめい時の配慮はいりよ

■ 共通きょうつうてき的な配慮はいりよ

- 相手あいての話はなしをよく聞き、訪問目的ほうもんもくてきを的確てきかくに把握はあくし、たらい回まわしにしないようにします。
- 話はなしが的確てきかくに伝つたわるように、「ゆゆっくりと」、「丁寧ていねいに」、「繰くり返かえし」話はなしします。
- 障しょうがいの種別しゅべつに関かかわりなく、相手あいての話はなしをよく聞き、安心あんしんして話はなしができる信頼関係しんらいかんけいを作つくります。
- 必要ひつように応おうじて、絵え、図ず、写真しゃしんを使つかって説明せつめいします。
- 相談内容そうだんないようが的確てきかくに把握はあくできない場合は、必要ひつように応おうじて、複数ふくすうの職員しょくいんで対たい応おうします。
- ポイントを明確めいかくに、文章ぶんしょうは短みじかく、専門せんもんてき的な用語ようごでなく、一般いっぱんてき的な分わかりやすい言葉ことばで説明せつめいします。

■ 障しょうがい種別しゅべつの配慮はいりよ

- 視覚障しかくしょうがいのある方かたには、自分じぶんの所属しょぞくと名前なまえを名乗なった上ので、伝うえた

い内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。

一度、席を離れる場合や、新たに^{あら}対応する職員が加わるような場合は、その旨を伝えます。

拡大文字の文書を希望する方には、説明資料などを拡大コピーしたものを渡して説明します。

- 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^{かくにん}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。
- 書類の記入の仕方が分からない方には、「お手伝いしましょうか？」と声をかけます。
- 障がいの状況から、自筆が困難な場合は、本人の意思を確認して、可能な限り代筆を行います。
- 署名の部分を書き留め枠（サインガイド）があると署名しやすい方もいます。

■ 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。
読み方は、まず、目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を読み上げます。
その際は、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げます。
- 代筆した場合は、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、必要な配慮について確認します。
(例) 車いす使用、手話通訳者、要約筆記者、拡大文字資料、点字資料、データ資料（ワード、テキスト形式の文字資料など）、ふりがな付き資料、支援者（介助者）の同席 など
- 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、わ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。
- 配席が事前に決まっている場合は、机上札（名札）を用意するなどして、座る席を分かりやすくします。
- 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、機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。



（左図 3色カード）

※ 青は「同意します」、黄色は「スピードが速すぎます」、赤は「理解が難しいです」という意味です。会議中にこのカードをかざすことで、自分の意思を表示します。

■ 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。

また、出席者に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、配慮が必要なことについて、事前に確認します。

(申込書記載例)

※参加にあたり、配慮が必要なことがありましたら、次の項目にチェックをお願いします。

車いす使用 手話通訳 要約筆記 拡大文字資料

点字資料 データ資料 ふりがな付き資料

支援者（介助者・補助犬）の同席

その他配慮が必要なことを記入してください。

()

■ 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。
- 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。

(例)

- ふりがなを振る。
- 絵や図、事例を使いながら、分かりやすいものとする。
- SPコードを貼付する。

(SPコード)

紙に掲載された印刷情報をデジタル情報に変換した二次元コードで、専用の読み上げ装置で読み取ると、記録されている情報を音声で聞くことができます。

なお、印刷物に貼付する場合は、コード位置認識のために切り込みを入れます。



※カラーユニバーサルデザイン（CUD）を心がけます

緑内障や白内障などのために、一部の色の組み合わせを区別しにくく感じる方が、日本人の男性の20名に1名、女性の500名に1名の割合でいるといわれています。

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。

カラーユニバーサルデザインの3つのポイント

- 出来るだけ多くの人に見分けやすい配色を選ぶ。
- 色を見分けにくい人にも情報が伝わるようにする。

c. 色の名前を用いたコミュニケーションを可能にする。

カラーユニバーサルデザインについての詳細は、下記ホームページや、
広報係に冊子「カラーユニバーサルデザインの手引き（教育出版）」が
ありますので、参考にしてください。

【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

(NPO法人 カラーユニバーサルデザイン機構)

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

(福島県生活環境部人権男女共生課)

<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。

(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

■ 平成14年に制定された「身体障害者補助犬法」により、同年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。

そのため、他の利用者に対しても、必要に応じてその趣旨を説明する必要があります。

■ 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。

障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。

② **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、FAX着信音、赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。

③ **介助犬**

手や足に障がいのある方の日常生活動作をサポートします。

物を拾って渡したり、指示したものを持ってきたり、着脱衣の介助などを行います。



(厚生労働省作成ポスターより)

■ 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、背中にそれぞれ、「聴導犬」、「介助犬」と記載された表示をつけています。
- 使用者本人には、認定証（盲導犬は使用者証）の携帯が義務付けられています。

■ 対応のポイント

- 対応の仕方がわからない場合は、使用者本人に直接聞きます。
犬のトイレも犬によって異なりますので、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仕事中なので、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、使用者が与える食事や水の量、時刻をもとに排泄や健康の管理をしているため、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。

○ ほじょ犬マーク

身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。身体障害者補助犬法が施行され、現在では公共施設や交通機関はもちろん、デパートやホテルな

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。

厚生労働省が作成したマークのほかに、補助犬の関係団体が作成したマークがあります。

厚生労働省
(厚生労働省)



全国盲導犬施設連合会
(全国盲導犬施設連合会)

