

障がいのある人への 職員対応マニュアル

令和6年4月版

行政機関及び事業者による、
障がいのある人への「合理的配慮の提供の義務化」
さて、どのような取組ができるのか、
ともに考えていきましょう！



厚岸町公式キャラクタ

うみえもん

厚 岸 町

はじめに

厚岸町では、障がいを理由とする差別の解消を適切に推進するため、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(障害者差別解消法)第10条の規定に基づき、「厚岸町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」を平成30年10月に策定しました。

このマニュアルは、対応要領第7条第3項の規定に基づき、職員が障害者差別解消法の趣旨を正しく理解するとともに、日常の業務の参考となるよう、また、障がいを理由とする差別の解消の基本的な考え方や障がいの特性を理解した上で、適切な配慮ができるよう作成しました。

このマニュアルは実際に活用する職員や障がいのある人の意見をいただき改善を重ねます。

= 目 次 =

1	障害者差別解消法の趣旨	1
2	町職員としての基本姿勢	4
3	障がいへの理解	6
	(1) 視覚障がいのある人	6
	(2) 聴覚・言語障がいのある人	8
	(3) 肢体不自由のある人	10
	(4) 内部障がいのある人	12
	(5) 知的障がいのある人	14
	(6) 発達障がいのある人	15
	(7) 精神障がいのある人	17
	(8) 難病等である人	19
4	具体的な場面での配慮	20
	(1) 入口付近での配慮	20
	(2) 相談や説明時の配慮	21
	(3) 手続き時の配慮	22
	(4) 会議・講演会・イベント開催時の配慮	23
	(5) 文書・パンフレットなど作成時の配慮	26
	(6) アンケートなど調査実施時の配慮	30
	(7) 身体障害者補助犬について	31
5	相談窓口と相談体制、職員の研修と啓発について	33
6	障がいのある人に関わるマークについて	34

1 障害者差別解消法の趣旨

(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人の活動を制限し、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、障がいのある人に対する「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な取組を求めるとともに、普及啓発活動などを通じて、障がいのある人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、すで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、障がいのある人との対話による相互理解が促進され、取組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と合理的配慮の提供が法的義務とされており、事業者については、不当な差別的取扱いの禁止が法的義務とされる一方で、事業における障がいのある人との関係や分野・業種・場面・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、合理的配慮の提供は努力義務とされていましたが、令和3年5月に障害者差別解消法が改正され、令和6年4月1日から事業者による合理的配慮の提供が義務化されました。

〈不当な差別的取扱いとは〉

障がいのある人に対して、正当な理由なく、障がいを理由にして、サービスや各種機会の提供を拒否することや、提供に当たって場所・時間帯などを制限するなど障がいのない人に対しては付さない条件を付けることなどにより、障がいのある人の権利利益を侵害することをいいます。

なお、障がい者を障がい者でない者と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置）や合理的配慮を提供するためにプライバシーに配慮しつつ必要な範囲で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なりません。

〈合理的配慮とは〉

障がいのある人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に、障がいのある人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ため特定の障がい者に対して個別の状況に応じた、必要かつ適当な調整をいいます。

〈正当な理由の判断の視点〉

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で、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合に行われたもので、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。

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し、理解を得るようにしましょう。

〈過重な負担の基本的考え方〉

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。

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し、理解を得るようにしましょう。

- 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用・負担の程度 ○ 事務・事業規模 ○ 財政・財務状況

(3) 職員の対応要領について

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に資するための対応要領を作成することとされており、地方公共団体（地方公営企業を除く）及び地方独立行政法人については、地方分権の観点から、対応要領の作成は『努力義務』とされています。

当町においては、職員一人ひとりが障がいに対する理解を深め、事務・事業の実施に当たり障がいの特性に応じた対応や取組を行うため、対応要領を作成します。

(4) 職員対応マニュアルの活用について

障害者差別解消法においては対象者を「障がい者」としておりますが、外見からは「障がい者」であることが分からない場合や「障がい者」ではないが、けがをして一時的に身体が不自由な人や妊婦、高齢の人など健康であるけれど手続き等に苦慮されている人もいます。

対応要領の実施に当たり作成したこのマニュアルは、相手の障がいの有無にかかわらず、個々の職員が提供すべき配慮や気配りに関するもので、すでに実践されていることも多くありますが、職員の障がいに関する理解の促進を図るため、この職員対応マニュアルを活用します。

2 町職員としての基本姿勢

(1) 笑顔で明るく対応しましょう

- 不安を感じずに話しやすい雰囲気を感じてもらえるよう、笑顔で対応します。

(2) 障がいの有無に関わらず、困っている人には進んで声をかけましょう

- 窓口を訪れる人の障がいの有無や種類は明確ではないため、常に来庁される人の中に障がいのある人も含まれていることを念頭に置いて、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をします。
- 障がいの種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人に尋ねます。

(3) コミュニケーションを大切にしましょう

- コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、分かったふりや曖昧な回答をせず、「ゆっくりと」「丁寧に」「繰り返して」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応を心がけます。
- 結論を急かさず、時には「待つ」ことも大切です。

(4) 柔軟な対応を心がけましょう

- 相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、目的に合った案内・対応をします。
- 対応の方法がよく分からないときは、一人で抱えず、周囲に協力を求めます。

(5) 不快になる言葉は使わないようにしましょう

- 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、特別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しょう

- 障がいの原因や内容について、必要がないときは聞きません。
- 業務上知り得た個人の情報については、守秘義務を守ります。

(7) カラーユニバーサルデザインを心がけましょう

- 資料などを作成するときは、大きすぎず、小さすぎない文字を使います。
- 誰にでもわかりやすい、カラーユニバーサルデザイン（見分けやすい配色）に配慮します。

3 障がいへの理解

(1) 視覚障がいのある人

視覚障がいのある人の中には、全く見えない人と見えにくい人がいます。

見えにくい人の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けていたり、望遠鏡でのぞいているような見え方）などの人がいます。

また、赤と緑が見分けにくいなど、一般の人とは色の見え方が違う人もいます。

【具体的には】

- 一人で移動することが困難です。
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ます。
目から情報が得にくいいため、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人が多くいます。
点字を読むことができる人は、少数です。



♪ コミュニケーションの留意点 ♪

- **こちらから声をかけます。**

周りの状況がわからないため、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、「〇〇課〇〇です」と正面から名前を名乗り、会話を始めます。
- **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。

場所や物は、「30センチ右」「〇〇の申請書」など具体的に説明します。

場合によっては、相手の理解を得たうえで、手を添え、物に触れてもらい説明します。
- **方向は「時計」で知らせます。**

時計の文字盤を用いて方向を示したほうが分かりやすい人には、「1時の方向に10メートル進むと出口です。」というように、具体的に知らせます。
- **同行して案内をするときは、肩やひじに手を添えてもらい案内します。**

手や衣服を引っ張ったり、後ろから押すことはとても不安になり、危険なため、肩やひじに手を添えてもらい、目の不自由な人の半歩前をあるくようにします。

当事者、家族、関係者からのメッセージ

進む方向やその先に何があるか、具体的に知らせてください。
例えば、「出口は、12時方向に10メートル進むと自動ドアがあります。その先に3段の下り階段があります。」

(2) 聴覚・言語障がいのある人

聴覚障がいのある人の中には、全く聞こえない人と聞こえにくい人がいます。さらに聴覚障がいのある人は、その原因によって、言語障がいを伴う場合があります。

【具体的には】

- **外見からは分かりにくい。**
外見からは聞こえないことがわかりにくいため、挨拶を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。**
聴覚障がいのある人の中には、声に出して話せる人もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。
- **補聴器をつけていてもしっかり聞こえているとは限りません。**
補聴器をつけている人もいますが、補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえるとは限らず、相手の口の動きを読み取るなど、視覚による情報で内容を補っている人も多くいます。

♪ 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。**
聴覚障がいのある人との会話には、手話、指文字、筆談、口話、読話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。**
言語障がいのある人への対応には、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、紙などに書いたりして内容を確認します。

聴覚・言語障がいのある人の様々なコミュニケーション方法

◆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方法です。

聴覚障がいのある人たちの間で自然に生まれ、国による標準手話の確定などを通じて発展してきましたが、地方によって表現の仕方が異なるものがあります。

◆指文字

指の形で「あいうえお～」を一文字ずつ表すものです。

まだ手話になっていない、新しい単語や固有名詞などを表すのに使います。

通常は、手話と組み合わせて使用します。

◆筆談

メモ用紙などに、文字を書いて伝える方法です。

パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやり取りする方法もあります。

◆口話・読話

相手の口の動きを読み取る方法です。

口の動きが分かるよう正面から「はっきり」「ゆっくり」話すことが必要です。

口の形が似ている言葉は区別が付かないので、言葉を言い換えたり、文字で書いたりして補います。



(3) 肢体不自由のある人

肢体不自由のある人の中には、上肢や下肢に切断や機能障がいのある人、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な人、脳性麻痺の人などがいます。これらの人の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な人、身体に麻痺がある人、自分の意思と関係無く身体が動く不随意運動を伴う人などがいます。

移動については、杖や松葉杖を使用する人、義足を使用する人、自力走行や電動車いすを使用している人などがいます。

また、病気や事故で脳が損傷を受けた人の中には、身体の麻痺や機能障がいに加えて、言葉の不自由さや記憶力の低下、感情の不安定さを伴う人もいます。

【具体的には】

- **移動に制約のある人もいます。**

下肢に障がいのある人の中には、段差や階段、手動ドアなどがあると、一人では進めない人や歩行が不安定で転倒しやすい人もいます。

車いすを使用している人は、高いところには手が届きにくく、床にあるものは拾いにくいです。

- **文字の記入が困難な人もいます。**

手に麻痺のある人や不随意運動を伴う人などは、文字を記入できなかったり、狭いスペースに記入することが困難だったりします。

- **体温調整が困難な人もいます。**

脊髄が損傷した人は、手足が動かないだけでなく、感覚もなくなり、周囲の温度に応じた体温調節が困難です。

- **話すことが困難な人もいます。**

脳性麻痺の人の中には、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無く動いてしまうため、自分の意思を伝えにくい人もいます。

♪ コミュニケーションの留意点 ♪

- 車いすを使用している人の視線に合わせます。

車いすを使用している場合、立った姿勢で話を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、かがんで同じ目の高さで話します。

- 聞き取りにくい場合は確認します。

聞き取りにくい時は、分かったふりをせず、一語一語確認します。

当事者、家族、関係者からのメッセージ

身体障がい者は、特に建物内での移動、説明の理解、書類の記載に難しさを感じる 경우가多くあります。

障がい者が高齢になると、役場の複雑な制度を理解することが、難しくなります。ゆっくりと丁寧な説明をお願いします。



(4) 内部障がいのある人

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、ぼうこう又は直腸機能、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。

◎心臓機能障がいとは

不整脈、狭心症、心筋症、先天性心疾患、弁膜症などのために心臓機能が低下した障がい、ペースメーカー・ICD（体内埋込型除細動器）などを使用している人もいます。

◎じん臓機能障がいとは

じん臓機能が低下した障がい、定期的な人工透析に通院している人もいます。

◎呼吸器機能障がいとは

呼吸器系の病気により呼吸器機能が低下した障がい、酸素ボンベを携帯している人や、人工呼吸器（ベンチレーター）を使用している人もいます。

◎ぼうこう・直腸機能障がいとは

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

◎小腸機能障がいとは

小腸の機能が損なわれた障がい、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人もいます。

◎ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能障がいとは

HIVによって免疫機能が低下した障がい、抗ウイルス剤を服薬している人です。

◎肝臓機能障がいとは

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、肝臓移植を受け、抗免疫療法を実施している人もいます。

【具体的には】

- **外見からは分かりにくい**

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、長時間立ったりなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。また、服薬などへの配慮が必要です。

- **携帯電話の影響が懸念される人もいます**

心臓機能障がい、心臓ペースメーカー、ICD（体内埋込型除細動器）を埋め込んでいる人は、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人もいます**

♪ 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。**

内部障がいのある人は、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、できるだけ負担をかけない対応を心がけます。

(5) 知的障がいのある人

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るため、何らかの特別な支援を必要とする状態にある人とされています。

知的障がいのある人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人も、福祉サービスを使って生活している人も、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、問題なく行動出来ます。
- 初めてのことで、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、どうしたらよいのか」を上手に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 ♪

● 具体的にわ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〉〉・「向こうの窓口」ではなく「〇〇番の窓口」

・「少し待ってください」ではなく時計を指して「10分待ってください」

● ゆっくり、やさしい言葉で、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たりすると、どうしたらよ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、混乱している人やうまく言葉を発することができない人には、ゆっくり考えて良いことを伝えます。

(6) 発達障がいのある人

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人もいます。
- 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、丁寧な表現をする人もいます。
- 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人もいます。
- そわそわと落ち着かない様子の人もあります。

♪ コミュニケーションの留意点 ♪

- **笑顔で対応します。**

不安の強い人や、感覚が過敏な人もいますので、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が苦手なので、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。**

発達障がいのある人の中には、たくさんの人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人もいます。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。

当事者、家族、関係者からのメッセージ

急に大きな声を出すことがあるかもしれませんが、びっくりしないでください。

(7) 精神障がいのある人

精神障がいのある人は、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。

また、認知症の人も、精神障がいと認識することも大切です。

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、大半の人は、地域で安定した生活を送っています。

◎統合失調症とは

幻覚や妄想、思考障がい、感情や意欲の低下など、多様な精神症状を特徴とし、現実を認識する能力を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ほど、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。

◎うつ病とは

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。

◎てんかんとは

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、激しい電気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、大部分の人は発作を止められるようになっています。

◎アルコール依存症とは

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人が多いです。
- 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人もいます。
- 精神障がいに対する社会の理解の低さから、病気のことを他人に知られたくないと思っている人も多くいます。
- 周囲の言動を被害的に受け止め、恐怖感を持ってしまう人もいます。
- 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人もいます。
- 気が動転して声の大きさの調節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したりする人もいます。

♪ コミュニケーションの留意点 ♪

- **笑顔で穏やかに対応します**
不安の強い人や、感覚が過敏な人もいますので、適度な声の大きさと、笑顔で穏やかに対応します。
- **話しを良く聞き、メモを活用します**
認知面の障がいのある人との対応では、途中で話を遮らないようにし、何度も同じ質問を繰り返す場合は、その内容をメモ等で回答することも一つの方法です。

(8) 難病等である人

難病とは、原因が不明で、治療が極めて困難で、希少であり、経過は慢性にわたり、生活面で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、「障がい者」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、難病等である人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くなったり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】

- **外見からはわかりにくい**

外見からはわかりにくいいため、電車やバスの優先席に座っても、周囲から理解を得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

- **体調の変動が激しい**

午前中は体調が悪くても、夕方になると良くなるなど、一日の中での体調の変動があることがあります。

♪ 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。**

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

当事者、家族、関係者からのメッセージ

外見からは分かりにくく、病気であることを言いたくない（知られたくない）人もいます。障がいの有無にかかわらず、優しく、丁寧に接してもらえると、とてもありがたく思います。

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

- 入口や窓口付近で困っている人を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」など積極的に声かけします。
- 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人には、ゆっくりと、丁寧に、繰り返して説明します。
- エレベーター設備がない施設では、階段を利用できない人への対応は、1階フロア等を利用して行います。

◆障がい種別ごとの配慮

視覚障がい	<ul style="list-style-type: none">・職員であること及び名前を名乗ったうえで、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	<ul style="list-style-type: none">・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。・待つ必要がある場合には、順番が来た時にどのように知らせるかを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。(各課に筆談ボードを設置しています。)
知的障がい	<ul style="list-style-type: none">・ゆっくりとやさしい言葉でわかりやすく説明します。
車いすを使用している	<ul style="list-style-type: none">・少しかがんで、視線が合う高さで話します。
立っているのが辛そう	<ul style="list-style-type: none">・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。

(2) 相談や説明時の配慮

◆共通的な配慮

- 相手の話を良く聞き、訪問目的を的確に把握するよう努め、目的に合った案内をします。
- 話が的確に伝わるように、ゆっくりと、丁寧に、繰り返して話します。
- 障がいの種別に関わりなく、相手の話を良く聞き、安心して話ができる雰囲気を作ります。
- 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、本人の理解を得た上で、複数の職員で対応します。
- ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語ではなく、一般的な分かりやすい言葉で説明します。

◆障がい種別ごとの配慮

視覚障がい	<ul style="list-style-type: none">・職員であることと名前を名乗った上で、伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。・一時、席を離れる際や、新たに対応する職員が加わる場合は、その旨を伝えます。・拡大文字の文書を希望する人には、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	<ul style="list-style-type: none">・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。・問い合わせは、ファックス、メールなどでもできるようにします。
口頭での説明が難しい	<ul style="list-style-type: none">・説明のポイントをメモに書いて渡します。その際に、必要に応じて、漢字にふりがなを振ります。
何度も同じ話を繰り返す	<ul style="list-style-type: none">・同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をしたりする人には、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、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人には、「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。
- 署名の部分だけを切り取った枠（サインガイド）があると署名しやすい人もいます。

サインガイドのイメージ



◆障がい種別ごとの配慮

視覚障がい	<ul style="list-style-type: none">・必要に応じて必要な箇所や、希望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、原文のまま読み上げます。（個人情報に係る内容は周囲に配慮します。）・代筆したときは、内容を読み上げ、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	<ul style="list-style-type: none">・希望があれば、文書を読み上げます。
知的障がい	<ul style="list-style-type: none">・簡単な文章にし、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	<ul style="list-style-type: none">・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	<ul style="list-style-type: none">・金額はメモや電卓で示します。
肢体不自由	<ul style="list-style-type: none">・要望があれば、本人の見える位置で本人に確認をしてもらいながら、財布からのお金の出し入れを手伝います。

【 会議等開催時の配慮 】

◆共通的な配慮

- 会議に支援者が同席する場合は、支援者に当事者と同じ資料を用意し、席は当事者の隣に用意し、頻繁に離席の必要がある場合は扉付近に用意します。
- 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。
- 長時間にわたる場合は、休憩をはさみます。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、時間の見通しがわかるようにします。
- 説明や発言の際は、早口にならないように注意し、ゆっくりと、分かりやすく行います。
- 多機能トイレ等の設備について、わかりやすい案内表示をします。

◆障がい種別の配慮

視覚障がい	<ul style="list-style-type: none">・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などが、会場内の移動の妨げにならないよう配慮します。・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。・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ものを作成するよう留意する。・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。・同行しての案内が必要と見込まれる会議の場合は、案内役の人は肩パットの入った洋服を着たり、案内者用に肩パット入りのベストを用意したりします。
-------	---

当事者、家族、関係者からのメッセージ

会場内の席はどこでも構いません。

席の希望があるときは伝えますので、案内をしてください。

（視覚障がい者）

◆障がい種別の配慮

聴覚障がい	<ul style="list-style-type: none">• 手話通訳を見えやすい席を用意します。• 発言者は、手を挙げて発言するようにします。• 会場内の案内は、電光掲示板やホワイトボードの活用、文書の配布等により、音声以外での情報提供に配慮します。
肢体不自由	<ul style="list-style-type: none">• 受付やパネル等は、車いす利用者にも配慮して行います。• 車いす使用の出席者がいる場合は、席までの通路は十分な幅と支援者用のスペースを確保します。
知的障がい 発達障がい	<ul style="list-style-type: none">• 会場案内図や動線の表示等、会場内の配置や利用方法をわかりやすく表示するよう努めます。

【 会議等終了時の配慮 】

◆ 共通的な配慮

- 休日など、通常の出入口が閉まっているときに、会議を開催する場合は、庁舎管理担当者と事前に協議のうえ、通常の出入口からスムーズに出られるようにします。
- 出席者に車いすを使用している人がいる場合は、必要に応じて職員が出入口まで立ち合います。

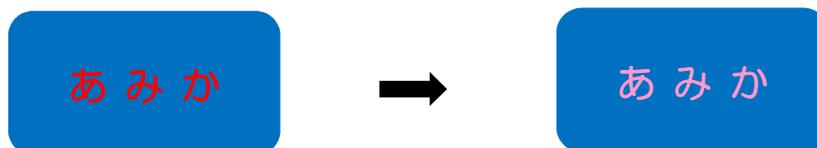
(5) 文書・パンフレットなど作成時の配慮

◆色の使い方の配慮

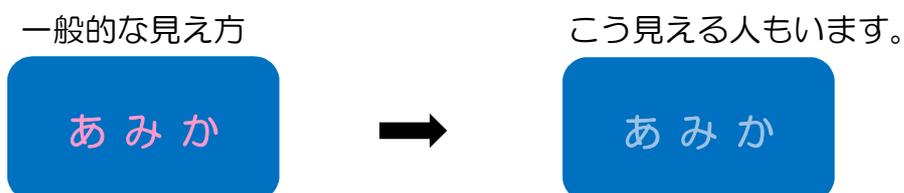
- 色の見え方や感じ方が違う人でも見えやすいように、できるだけ多くの人に
見分けやすい配色を選ぶようにします。

見分けにくい配色	① 「赤」・「緑」・「茶色」 ② 「オレンジ」・「黄緑」 ③ 「青緑」・「グレー」・「ピンク」
見分けやすい配色	① 「白」・「黒」・「オレンジ」・「緑」・「ピンク」 ② 「青」・「青緑」・「オレンジ」・「赤」・「白」 ③ 「紺」・「青」・「ベージュ」・「茶色」・「赤」

- 色の組合せだけでなく、濃淡でコントラストにも工夫します。
たとえば、青と赤を使うときは、赤をピンクにします。



この場合に気を付けなければいけないのは、色の見え方や感じ方は、皆が同じではないことです。青と赤を、青とピンクに工夫しても次のように見える人もいます。



色の見え方感じ方が違う人もいることに配慮し、誰にでも見やすい色の使い方に配慮します。



○ 色の見え方は皆が同じではありません。

見 分 け に く い 配 色	
一般的な見え方	色を見分けにくい人の見え方 (こう見える人もいる)
あみか	あみか
あみか	あみか
あみか	あみか

○ 皆が見やすいように、色使いを少し変えてみます。

見 分 け や す い 配 色	
一般的な見え方	色を見分けにくい人の見え方 (こう見える人もいる)
あみか	あみか
あみか	あみか
あみか	あみか

【見分けやすい色の例】

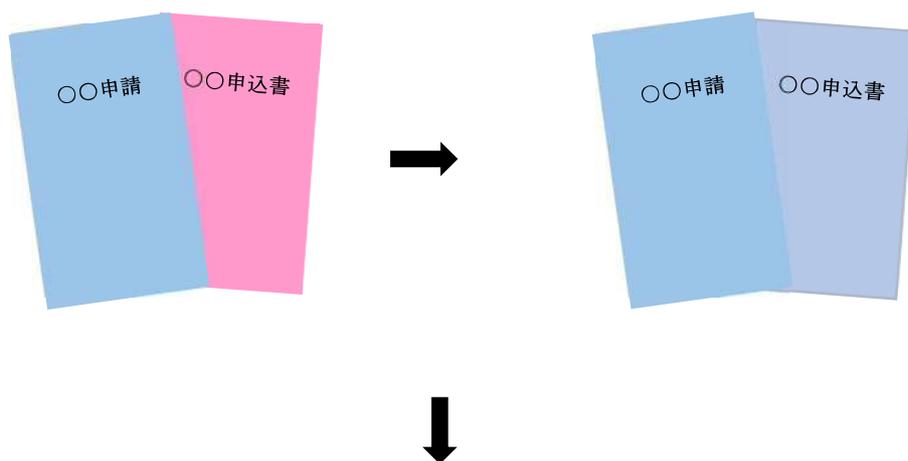
あみか	あみか	あみか	あみか
あみか	あみか	あみか	あみか
あみか	あみか	あみか	あみか

○ 目的別に色分けした申請書などは、用紙の色も記載します。

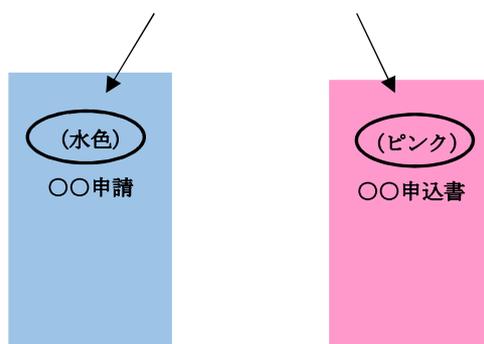
せっかく色分けしても、色を見分けにくい人には同じように見えてしまうこともあります。

一般的な見え方
水色とピンク

色を見分けにくい人の見え方
どちらも水色っぽく見える



申請書に色を明記します



色で見分けられなくても、書いてあることでわかりやすくなります。

※東京都では「東京都カラーユニバーサルデザインガイドライン」を作成していますので、参考にしましょう。

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/kanren/color.html>

◆文字の大きさの配慮

- 文書やパンフレットなどを作成するときは、小さすぎず、大きすぎない文字を使います。
- 大きな文字を使っても、文字がくっつきすぎていると見えにくいいため、字間を詰めすぎないようにします。
- 適度なスペース、図、挿絵などを利用して、見やすく読みやすい文書やパンフレットにします。
- 文書やパンフレットの内容や対象者等により、必要に応じて、難しい漢字にはふりがなを振り、絵や図を使用し、わかりやすい表現に配慮します。
- 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、注釈をつけたりします。

視覚障がい者の情報提供手段

◆点字版 点字を読むことができる方に有効

◆拡大版 拡大コピー・拡大印刷したものを用意します。

◆音声版 文字情報が録音された音声テープや CD 等を用意します。

◆テキストファイル

音声読み上げソフトを活用できるよう、情報をテキストファイルで提供します。

◆音声コード（SP コード）

視覚障がい者用活字文書読み上げ装置（音声コードを読み取り、音声で書類の文字情報を読み上げる機器）で読みとることができる音声コード（文字情報をデジタル情報に変換した二次元コード）を紙面に添付します。

印刷物に添付する場合は、コード認識のため切り込みを入れます。

(6) アンケートなど調査実施時の配慮

◆ 障がいのある人に実施するアンケート調査

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

◆ 共通的な配慮

- アンケートの目的をわかりやすく記載します。
- アンケートの設問はわかりやすく答えやすい項目とします。
- ふりがなを振ります。
- アンケートの集約方法を多くします。(郵送、ファックス、メールなど)

◆ 障がい種別の配慮

視覚障がい	・アンケートの内容を読み上げ回答をしてもらいます。
聴覚障がい	・拡大文字版のアンケート用紙を用意します。

(7) 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、平成14年10月から国・地方公共団体が管理する施設では、「身体障害者補助犬（補助犬）」を同伴している人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。

◆身体障害者補助犬の種類

「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	<ul style="list-style-type: none">・目の見えない人、見えにくい人が街の中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	<ul style="list-style-type: none">・音が聞こえない、聞こえにくい人に、生活の中の必要な音を知らせます。・玄関のチャイム音、ファックスの着信音、赤ちゃんの泣き声などを聞き分けて教えます。
③ 介助犬	<ul style="list-style-type: none">・手や足に障がいのある人の日常の生活動作をサポートします。・物を拾って渡したり、指示したものを持って来たり、着脱衣の介助などを行います。

◆「補助犬」の表示

- 盲導犬は、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付けています。
- 使用者本人は、認定証（盲導犬は使用者証）の携帯が義務づけられています。

◆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取ります。
※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をしてはいけません。
- 犬が嫌いな人、またはアレルギーのある人もいるため、その点も配慮します。



5 相談窓口と相談体制、職員の研修と啓発について

◆相談窓口と相談体制について

- 職員による障がいを理由とする差別に関する障がい者やその家族等からの相談窓口は保健福祉課障がい福祉係としますが、問題の解決に向けて、必要に応じて関係課や相談者と調整を行い、問題の解決や再発防止などに取り組みます。
- 相談を受ける時は、面談のほか、電話、ファックス、電子メールなどの方法で相談することができるようにします。
 - 電話番号 0153-53-3333
 - ファックス番号 0153-53-3077
 - 電子メール hokenfukushi@akkeshi-town.jp
- 課長職以上の管理者は、障がいを理由とする差別に関する問題等が生じたときは、職員への指導を行うとともに、迅速かつ適切に対処しなければなりません。

◆職員の研修と啓発について

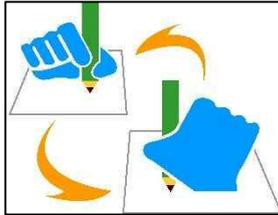
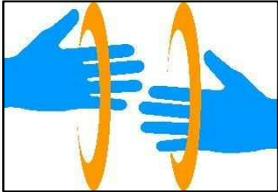
- 職場内の研修で、職員一人ひとりが障がい者に適切に対応し、また、障がい者及びその家族や関係者からの相談等に的確に対応するため、法の趣旨や障がいに関する理解の促進に努めます。

6 障がいのある人に関わるマークについて

<p>ヘルプマーク</p> 	<p>義足や人工関節を使用している人、内部障がいがある人や難病の人、または妊娠初期の人など、外見から分かりにくくても援助や配慮を必要としている人が、周囲に配慮を必要としていることを知らせるマークです。</p> <p>※ヘルプマークを身に着けた人には、席を譲ったり、声をかけたりするなど、必要な配慮や支援をしましょう。</p> <p>※このマークは、保健福祉課障がい福祉係で配布しています。</p>
<p>ほじょ犬マーク</p> 	<p>目や耳や手足に障がいのある人の生活をお手伝いする、「盲導犬」・「聴導犬」・「介助犬」を啓発するマークです。特別な訓練を受けていて、社会のマナーも守ります。障がいのある人のパートナーであり、ペットではありません。</p> <p>清潔で、人が立ち入る様々な場所に同伴できます。</p> <p>※「犬だから」という理由で受け入れを拒否してはいけません。(公共交通機関、国や地方自治体の事務所、飲食店、病院、ホテルなど受入義務がある場所があります。)</p> <p>※ほじょ犬には、話しかけたり、じっと見つめたり、触ったりはしないようにしましょう。</p> <p>※水や食べ物を与えないようにしましょう。</p>
<p>オストメイト設備/ オストメイトマーク</p> 	<p>人工肛門・人口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示しています。</p> <p>オストメイトに配慮したトイレの入口などに表示されています。</p> <p>※役場の施設では、役場1階のトイレ、あみか多目的トイレ1か所に設置しています。</p>
<p>障害者のための 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。</p> <p>このマークは「全ての障がい者を対象」としたもので、特に車いす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>※駐車場などでこのマークを見かけた時は、障がい者の利用に配慮しましょう。</p>

<p>盲人のための 国際シンボルマーク</p> 	<p>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、施設、機器などにつけられています。 ※マークを見かけたときは、視覚障がい者への配慮と協力をしましょう。</p>
<p>耳マーク</p> 	<p>聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークでもあります。 聴力障がい者は障がいそのものが分かりにくく、誤解されるなど社会生活の上で不安が数知れずあります。 ※このマークを提示されたときは、相手が「聞こえない・聞こえにくい」ことを理解し、コミュニケーションの方法などへの配慮をしましょう。</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、じん臓、膀胱、直腸、小腸、肝臓、免疫機能）の障がいは外見では分かりにくいため、誤解を受けることがあります。 ※このマークを見かけたときは、席を譲ったり、周辺での携帯電話の使用を控えたり、内部障がいがある人への理解と配慮をしましょう。</p>
<p>聴覚障害者標識</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人が運転する車に表示するマークで、マークの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。 ※このマークを付けている車が、安全に通行できるように配慮しましょう。</p>
<p>身体障害者標識</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人が運転する車に表示するマークで、マークの表示については、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。 ※このマークを付けている車が、安全に通行できるように配慮しましょう。</p>

手話マークと
筆談マーク



ろう者自身がコミュニケーションの配慮を求める時や、役所、公共及び民間施設・交通機関の窓口、お店など、手話対応、筆談対応できることを広く提示したり、イベント等の会場で案内係が携帯することで手話や筆談で対応できることを示すマークです。

※このマークをろう者から提示されたときは、手話・筆談で対応しましょう。

※マークが社会で認知されるまでは、表示の際にマークに意味の説明を併記することが推奨されています。

白杖 SOS シグナル
普及啓発シンボル
マーク



白杖を頭上50cm程度に掲げて SOS のシグナルを示している視覚に障害のある人を見かけたら、進んで声をかけて支援しようという「白杖 SOS シグナル」運動の普及啓発シンボルマークです。

白杖による SOS のシグナルを見かけたら、進んで声をかけ、困っていることなどを聞き、サポートをしてください。

※駅のホームや路上などで視覚に障害のある人が危険に遭遇しそうな場合や、困っているように見えた場合には白杖により SOS のシグナルを示していなくても、声をかけてサポートをしてください。

障がいのある人への職員対応マニュアル

平成30年9月（初版）

令和5年10月（改定）

令和6年4月（改定）

発行：厚岸町

編集：厚岸町保健福祉課

〒088-1119 厚岸町住の江1丁目2番地

TEL (0153) 53 - 3333