

障がいのある方への 対応マニュアル



室蘭市

目次

障がいのある方への対応	3
1. 障害者差別解消法の趣旨	4
2. 対応の基本	6
3. 障がいのある方への対応における共通的な配慮	7
4. 障がい種別の特性と対応における配慮	9
(1) 視覚障がいのある方	9
(2) 聴覚・言語に障がいのある方	10
(3) 肢体不自由のある方	12
(4) 知的障がいのある方	13
(5) 発達障がいのある方	14
(6) 精神障がいのある方	15
(7) 内部障がいのある方	16
(8) 難病を原因とする障がいのある方	16
5. 行政が取り組む具体的な場面での配慮	17
(1) 会議開催時の配慮	17
(2) 講演会フォーラムなどのイベント開催時の配慮	17
(3) パンフレットなど広報資料として発信するものの配慮	18
(4) アンケートなど調査実施時の配慮	18
6. 身体障害者補助犬について	19
7. 障がい者マークについて	20

障がいのある方への対応

障がいのある方が社会生活のさまざまな場面で、不安や不快な思いをされずに、用件を済ませることができるよう支援することが、私たち公務員には求められています。障がいのある方と接するとき、障がいを正しく理解し、適切な対応を行えるよう、この対応マニュアルを参考にしてください。

なお、ここで紹介している情報がすべての障がいのある方にあてはまるわけではありません。中途半端な知識と思い込みで、障がいのある方と接することは避けなければなりません。

障がいを正しく理解し、適切な対応を行えるように、基礎知識を深めることが大切です。

1. 人権を尊重し、プライバシーに配慮する。
2. 障がいのある方が主体であることに留意し、主体性や意向を尊重したお手伝いをする。
3. 相手（障がいのある方）の立場に立った、分かりやすいコミュニケーションや安心感を持たれる対応に努める。

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

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を求めるとともに、普及啓発活動等を通じて、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おります。

(2) 不当な差別の取扱いと合理的配慮の基本的な考え方

	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	法的義務	法的義務 ※1

※1 令和6年（2024年）4月1日からは、障害者差別解消法の改正により、民間事業者による合理的配慮の提供が努力義務から法的義務になりました。

[不当な差別的取扱い]

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・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。

下記に不当な差別的取り扱いの具体例を記載します（「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（令和5年3月14日閣議決定）」より一部抜粋）。市役所の業務とは直接関係ないように思える項目も、今後の業務へつながるヒントになりうると考え、そのまま掲載することといたします。

（次のような場合は、正当な理由がなく、不当な差別的取り扱いに当たると考えられます。）

- ・ 障がいの種類や程度、サービス提供の場面における本人や第三者の安全性などについて考慮することなく、漠然とした安全上の問題を理由に施設利用を拒否すること。
- ・ 業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障がい者でない者とは異なる場所での対応を行うこと。
- ・ 障がいがあることを理由として、障がい者に対して、言葉遣いや接客の態度など一律に接遇の質を下げること。
- ・ 障がいがあることを理由として、具体的場面や状況に応じた検討を行うことなく、障がい者に対し一律に保護者や支援者・介助者の同伴をサービスの利用条件とすること。

（次のような場合は、正当な理由があるため、不当な差別的取り扱いには該当しないと考えられます。）

- ・ 実習を伴う講座において、実習に必要な作業の遂行上具体的な危険の発生が見込まれる障がい特性のある障がい者に対し、当該実習とは別の実習を指定すること。（障がい者本人の安全確保の観点）
- ・ 銀行において口座開設等の手続きを行うため、預金者となる障がい者本人に同行した者が代筆をしようとした際に、必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障がい者本人に対し障がいの状況や本人の取引意思等を確認すること。（障がい者本人の財産の保全の観点）

[合理的配慮の提供]

障がいのある方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、障がいのある方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は、必要かつ合理的な配慮を行うことをいいます。

下記に合理的配慮の具体例を記載します(「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(令和5年3月14日閣議決定)」より一部抜粋)。市役所の業務とは直接関係ないように思える項目も、今後の業務へつながるヒントになりうると考え、そのまま掲載することといたします。

(合理的配慮の具体例)

- ・ 車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境に係る対応を行うこと。
- ・ 筆談、読み上げ、手話、コミュニケーションボードの活用などによるコミュニケーション、ふり仮名や写真、イラストなど分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通に係る対応を行うこと。
- ・ 障がいの特性に応じた休憩時間の調整や必要なデジタル機器の使用の許可などのルール・慣行の柔軟な変更を行うこと。

(次のような場合は、合理的配慮の提供義務違反に当たると考えられます。)

- ・ イベント会場内の移動に際して支援を求める申し出があった場合に、「何かあったら困る」という抽象的な理由で具体的な支援の可能性を検討せず、支援を断ること。
- ・ 自由席での開催を予定しているセミナーにおいて、弱視の障がい者からスクリーンや板書等が良く見える席でのセミナー受講を希望する申し出があった場合に、事前の座席確保などの対応を検討せずに「特別扱いはできない」という理由で対応を断ること。

(次のような場合は、合理的配慮の提供義務に反しないと考えられます。)

- ・ オンライン講座の配信のみを行っている事業者が、オンラインでの集団受講では内容の理解が難しいことを理由に対面での個別指導を求められた場合に、当該対応はその事業の目的・内容とは異なるものであり、対面での個別指導を可能とする人的体制・設備も有していないため、当該対応を断ること。
(事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことの観点)
- ・ 抽選販売を行っている限定商品について、抽選申込みの手続きを行うことが困難であることを理由に、当該商品をあらかじめ別途確保しておくよう求められた場合に、当該対応を断ること。(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の観点)

(3) 職員対応要領について

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ることから、職員による取組を確実なものとするため、対応要領を定めることとされております。

地方公共団体等における対応要領の作成については、地方分権の趣旨に鑑み、努力義務とされておりますが、本市においては、「室蘭市障がい者支援計画」に基づき、障がいのある方の権利擁護の推進、障がい者理解の促進への取組を積極的に行っていることを踏まえ、この職員対応要領を作成することとしました。

2. 対応の基本

- (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、「明確」「ていねいに」分かりやすい対応を心がけます。
 - 不安を感じずに話やすい雰囲気を感じてもらえるよう、笑顔で対応します。
 - 介助の方や手話通訳の方等ではなく、できる限り障がいのある方に直接対応するようにします。
 - 何らかの配慮が必要と思われる場合でも、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。
- (2) 困っている方には進んで声をかけます。
 - 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、困っている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。
 - 障がいの種類や内容を問うのではなく、「どのような手助けが必要か」本人に尋ねます。
- (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」「くり返し」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。
 - 相手の話をよく確認し、来られた目的を的確に把握します。
 - 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、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- (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、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。
 - 自分では相手に不快を与えるおそれのある言葉・表現と気づかず使ってしまってもないとはいえませんが、来庁者にそのような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ことはもとより、職員間で気づいた場合にも見過ごさず、お互いに注意しあうようにします。
- (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、守秘義務を徹底します。

3. 障がいのある方への対応における共通的な配慮

■ 案内・誘導

① 案内

- ・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？」積極的に声をかけます。
- ・声かけは、介助者ではなくできる限り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、せかしたりせず「明確」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」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。
- ・案内版は、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。
- ・障がい者用駐車場には障がい者用駐車場とわかるよう大きく表示し、目的外の利用がされないよう注意を促します。一方、障がい種別や本人の事情によっては障がい者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。



② 誘導

- ・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、廊下等の歩行空間には、通行に支障をきたす物を置かないようにします。誘導ブロックの上で立ち止まる方も多いため、歩行の邪魔にならないよう他の利用者にも配慮します。
- ・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、車いすでも移動できるように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みつけることができるような分かりやすい案内表示にするように努めます。

■ 受付

- ・困っているような方を見かけたら、職員の方から積極的に声をかけます。
- ・声かけは、介助者ではなくできる限り直接本人に対して行います。

■ 相談・説明

- ・相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握します。
- ・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つくります。
- ・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。
- ・障がいの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をしておきます。
- ・ポイントは明確に、文書は短く、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。

■ 手続き[書類記入、文書交付・閲覧]

① 書類記入

- ・書類の記入の仕方が分からず、困っておられるような方には、職員から積極的に声をかける。
- ・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。

② 文書交付・閲覧

- ・本人が希望する場合には、内容を分かりやすく説明します。

4. 障がい種別の特性と対応における配慮

(1) 視覚障がいのある方

視覚に障がいのある方には、まったく見えない方と見えにくい方がおられます。見えにくい方の中には、細部がよくわからない、光がまぶしい、暗い所で見えにくい、見る範囲が狭い（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、周囲の環境（明るさや光の加減）、体調、所や日によって、見えにくさの状況は様々です。

<主な特徴>

- ・一人で移動することが困難。
- ・音声を中心に情報を得ています。
- ・文字の読み書きが困難。

あなたが受付係や窓口担当者だったら…

- (1) こちらから声をかける。
- (2) 指示語は使わない。

具体的場面での対応における配慮

① 案内

- ・職員であること及び名前を名乗った上で、どの窓口に行こうとしているのか確認し、必要に応じ誘導を行います。

② 誘導

<誘導（移動の手伝い）のポイント>

- ・まず、どのように介助すればよいか聞いてください。
- ・短い距離であっても、腕や白杖をつかんだり、肩や背中を後ろから押ししたりしないでください。

<誘導の基本>

- ・移動を介助する場合は、その方との背の高さの関係で肘、肩または手首を軽く持ってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。
- ・階段や段差の手前では「上りです」「下りです」と声をかけます。

あなた（援助者）の腕や肩をつかんでもらい歩く
速度を相手のペースに合わせる事が基本です。



③ 受付

- ・窓口で待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝え、順番が来たら名前を呼んで声をかけて知らせます。
- ・最初に対応した職員と呼び出しを行う職員が異なる場合は、呼び出し方法についてきちんと引継ぎを行います。

④ 相談・説明・手続き

- ・担当者は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應對する職員が加わるような場合には、その旨を伝えます。拡大文字の文書を希望される方には、説明資料等を拡大コピーしたものを渡して説明します。
- ・希望があれば、文書を読み上げます。

<当事者や家族、支援者からのメッセージ！>

- 障がい者への積極的な声かけ⇒必要な誘導、必要な手助け、必要な介助を行ってほしい。
- 玄関や各課の受付に障がい者・高齢者等に向けた案内表示と手助けする方法等を掲示してほしい。

(2) 聴覚・言語障がいのある方

聴覚に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、言語に障がいのある方は、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。
- ・視覚を中心に情報を得ている。
- ・声を出して話せても聞こえるとは限らない。
- ・補聴器をつけても会話が通じるとは限らない。

あなたが受付係や窓口担当者だったら…

(1) コミュニケーションの方法を確認する。

聴覚に障がいがある人との会話には手話、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が異なるので、どのような方法によれば良いのか、本人の意向を確認します。

合理的な配慮（例）

<意思疎通の配慮の具体的事例>

- 筆談、手話などによるコミュニケーション、わかりやすい表現を使って説明すること。



具体的場面での対応における配慮

① 案内

- ・お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認のうえ、行き先（用件）を尋ね、案内します。

② 受付

- ・呼び出しの音声が聞こえない方には、予めどのように知らせるか説明して、不安のないようにします。
- ・最初に対応した職員と呼び出しを行う職員が異なる場合は、呼び出し方法についてきちんと引継ぎを行います。

③ 相談・説明・手続き

- ・お互いに可能なコミュニケーション方法を確認して話します。筆談を求められた場合は、面倒がらずに対応します。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連絡先を伝えます。
- ・手話通訳者や要約筆記者がいても、主体は聴覚に障がいのある本人です。手話通訳者や要約筆記者に話かけるのではなく、本人に話かけてください。
- ・分かりやすい場所に「耳マーク表示」を掲示し、聴覚に障がいのある方が筆談を申し出やすい環境を整えます。

◇ 筆談する時のポイント

- 短い文章で書いてください
- 日常使う漢字を使ってください
- 記号や図を用いて表現を明確にしましょう

<簡単手話>



<当事者や家族、支援者からのメッセージ！>

- 「聴覚障害者は手話」では決してないのです。ろうあ者と中途難失聴者は、コミュニケーション方法が違うと言う事を認識してほしい。
- 障がいのある方とまわりの方々「お互いにとって」過ごしやすい環境を作る努力が必要です。
- 広報誌等それぞれの部署で問い合わせに電話番号は記載してありますが、FAX、メールアドレスの記載の無いところもありますので全ての所でFAX、メールアドレスの記載をお願い致します。
- 私は自作のヘルプマークを作り持参して、常に提示し対応してもらっています。やはり障がい者自身も相手に対して、私はこうですと示す必要があると思います。

(3) 肢体不自由のある方

肢体不自由のある方の中には、上肢や下肢を切断している方、機能障害がある方、座ったり立ったりする姿勢の保持が困難な方、脳性マヒの方などがおられます。これらの方の中には、書類の記入など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おられます。移動については、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、自力歩行や電動の車いすを使用される方などがいます。

また、病気や事故で脳に損傷を受けた方の中には、身体のマヒや機能障害に加えて、言葉の不自由や記憶力の低下、感情の不安定さなどを伴う方もいます。

<主な特徴>

- ・移動に制約のある方もいる。
- ・文字の記入が困難な方もいる。
- ・体温調整が困難な方もいる。
- ・話すことが困難な方もいる。

あなたが受付係や窓口担当者だったら…

- (1) 車いすの方に視線を合わせる。
- (2) 聞き取りにくい場合は確認する。

具体的場面での対応における配慮

①案内・誘導

・車いす使用の方にとって、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。

◇車いすに乗っている方への配慮



●段差を昇るとき

段差のある場所では「持ち上げます」と声をかけながら

- ①ティッピングレバー（後車輪の内側の棒で、これを踏めば前輪が上がる）を踏む。
- ②同時にハンドクリップ（持ち手）を押し上げてキャストター（前輪）を持ち上げやすくする。
- ③後輪輪だけでバランスを保ちながら押し上げる。

●段差を降りるとき

後向きになり、車いすの背をささえる要領で衝撃を与えないようにそっと降りていきます。

●段差や溝があるとき

小さい段差や溝があるときは斜めに通るか、後向きにします。車いすは、少しでも段差や溝があるとキ

ヤスターがつかえたり、はまり込んだりします。

合理的な配慮（例）

<物理的環境への配慮の具体的事例>

- 車いす利用者のために段差に携帯スロープを渡すこと。

②受付

- ・車いす使用の方には、少しかがんで目線が合う高さで、対応します。
- ・窓口には、低くて車いすの入るスペースのカウンターを配置するようにします。

③相談・説明・手続き

- ・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。
- ・本人からの希望に応じて、代筆を行います。代筆した内容については本人に確認してもらいます。

(4) 知的障がいのある方

知的に障がいのある方は、発達時期において脳に何らかの障がいが生じたため、知的な遅れと社会生活への適応のしにくさのある方です。重度の障がいのため、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、会社で働いている方も大勢います。

<主な特徴>

- ・複雑な話しや抽象的な概念は理解しにくい。
- ・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る。
- ・漢字の読み書きや計算が苦手な方がいる。
- ・ひとつの行動に執着する方や、同じ質問をくり返す方もいる。

あなたが受付係や窓口担当者だったら...

(1) 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明する。

具体的場面での対応における配慮

①案内・誘導

- ・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「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。

②相談・説明・手続き

- ・口頭での説明の理解が難しい方には、できるだけ絵・図・写真などを使用して分かりやすく説明する。説明のポイントはメモ書きして渡すなどの工夫をします。メモ書きの際は、必要に応じて、漢字にふりがなをふります。
- ・何度も繰り返し同じ話をされる方には、つじつまの合わない話をされる方には、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。
- ・「ゆっくり」「ていねいに」「穏やかに」対応することを基本とし、書類の記入などにあたっては、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。

<当事者や家族、支援者からのメッセージ！>

- 各障がいの説明が一般論で書かれていますが、同じ障がい名でも一人ひとりが全く違うことを前提に理解してほしいと思います。
- 研修会を開いても、一朝一夕に解決する問題ではないと思います。一般論も必要ですが、具体的な事例（苦情含む）をあげた研修が求められていると思います。
- 知的障がい一つをとっても、対応はひとくりにすることができず、マニュアル化は難しいと思う。例えば、障がいのある人に対する対応で、失敗談などを通して事例検討等を行うことで、障がい者差別の課題解決に向けて取り組みができれば、素晴らしいことだと思います。
- 障害者マークについては、ほとんど初めて見るものでした。もっと世の中に知れると良いと思います。

(5) 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害、学習障害（LD）、注意欠陥・多動性障害（ADHD）等、脳機能の障がいであって通常低年齢において症状が発現するものです。自閉症には、知的障がいを伴う場合と伴わない場合（高機能自閉症）とがあります。

<主な特徴>

- ・外見から分かりにくい。
- ・相手の言ったことをくり返す時は、相手の言っていることが理解できないことが多い。
- ・遠回しの言い方や曖昧な表現は理解しにくい。
- ・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る。
- ・順序だてて論理的に話すことが苦手な方もいる。
- ・関心のあることばかり一方的に話す方もいる。

あなたが受付係や窓口担当者だったら…

- (1) 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明する。
- (2) 抽象的な表現を用いず、具体的に分かりやすく説明する。
- (3) 穏やか口調で声をかける。
- (4) パニック状態になられた場合
なるべく静かで視覚的聴覚的な刺激の少ないところで休んでいただきます。

具体的場面での対応における配慮

①案内・誘導

- ・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「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」説明します。

②相談・説明・手続き

- ・抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に文字や絵を用いて説明します。
- ・「ゆっくり」「ていねいに」「穏やかに」対応することを基本とし、書類の記入などにあたっては、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。

(6) 精神障がいのある方

精神に障がいのある方は、総合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール依存症等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、大半の方は地域で安定した生活を送られています。

<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多い
- ・ 外見からは分かりにくく、障がいについて理解されずに孤立している方もいる。
- ・ 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い。
- ・ 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る。
- ・ 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る。
- ・ 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る。
- ・ 認知症の障がいのために何度も同じ質問をくり返したり、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る。

あなたが受付係や窓口担当者だったら…

- (1) 不安を感じさせないような穏やかな対応をする。
- (2) 穏やかな口調で声をかける。
- (3) パニック状態になられた場合

なるべく静かで視覚的聴覚的な刺激の少ないところで休んでいただきます。

具体的場面での対応における配慮

① 相談・説明・手続き

- ・ 口頭での説明の理解が難しい方には、説明のポイントはメモ書きして渡すなどの工夫をします。
- ・ 何度もくり返し同じ話をされる方には、つじつまの合わない話をされる方には、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。
- ・ 「ゆっくり」「ていねいに」「穏やかに」対応することを基本とし、書類の記入などにあたっては、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。

(7) 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、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・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種類の機能障害が定められています。

<主な特徴>

- ・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る。
- ・タバコの煙が苦しい方もいる。
- ・トイレに不自由されている方もいる。

あなたが受付係や窓口担当者だったら…

(1) 内部障がいについての理解を深める

内部障がいのある方については、外見からは判別しにくいいため、内部障がいのある方であると把握して対応することは困難ですが、疲労感がたまり、集中力や根気に欠けるなどの不便さを抱えている方の存在を念頭におき、本人に配慮してもらいたい事項を申し出られた際には、適切に対応できるようにします。

(8) 難病を原因とする障がいのある方

体調の変動は著しく、座ったり横になることが多い、ストレスや疲労により症状が悪化しやすい、定期的な通院が必要であるといった疾患管理上の条件などから、様々な生活のしづらさを抱えています。

<主な特徴>

難病とは、原因不明で治療方法が未確立であり、かつ後遺症を残す恐れが少ない疾患で、慢性的な経過をたどり、本人や家族の経済的・身体的・精神的負担が大きい疾病です。中には、難病を原因とする障がいを持つ方もいます。

- ・外見からわかりにくい
- 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、夕方になるとよくなるなど、一日の中での体調の変動があります。特に、ストレスや疲労により、症状が悪化することがあります。

あなたが受付係や窓口担当者だったら…

(1) 負担をかけない対応を心がけましょう。

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。

(2) 難病について正しい理解をもち、先入観のない対応を心がけましょう。

利用できる可能性のある障害福祉サービスがあるにも関わらず、役所や病院などで相談したが「障がい者手帳が無い」等の理由で窓口をたらいまわしにされている方も多いため、先入観のない対応を心がけましょう。

5. 行政が取り組む具体的な場面での配慮

(1) 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、ふりがな付資料、点字資料、支援者（介助者）の同席、要約筆記者 など
- ・会議に支援者が同席する場合は、同じ資料を配布するなど、情報の共有を図りましょう。
- ・配慮が必要な方については、事前に資料を送付します。
資料については、印刷物に限定せず、データなど、受け取る側の希望に合わせ、できる限り早く送付します。
- ・会議資料は、データ媒体による事前配布、ならびに資料構成においてデータ形式の音声ソフトへの対応の編集も可能な限り配慮します。
- ・ふりがな付の資料の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、注釈をつけるなどの対応を行います。
- ・会議開催時間は、配慮が必要な方が集まりやすい時間に設定します。

■ 会議開催時

- ・支援者の同席を希望される方は、当事者のとなりに席を準備します。
- ・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。
- ・車いすの出席者がいる場合は、席までの通路は、十分な幅を確保します。
- ・会議進行には、パワーポイント資料の文書化についても可能な限り配慮します。
- ・当日、机上でパソコンなどデジタル機器を使用した音声による閲覧環境の準備も可能な限り行います。
- ・説明を行うときは、ゆっくりと、分かりやすく、説明します。

■ 会議終了時

- ・通常の入口が閉まっているときに、会議を開催する場合には、庁舎管理担当者と事前協議の上、通常の入出口からスムーズに出られるようにしましょう。
- ・車いす使用の出席者がいる場合は、職員が出口まで立ち会います。

(2) 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れるスペースがあるかどうか、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どうかを確認します。
- ・エレベーター、多目的トイレがあるかどうかを確認します。

■ 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。

(申込書記入例)

※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
 ふりがな付資料 データ資料 支援者（介助者）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

- ・点字資料の作成については、点字化のできるところに発注する必要があることや資料にふりがなをつけることは、時間を要するため、十分なスケジュールを立てて実施します。
- ・データ資料の作成には、表形式や画像データなど、音声ソフトで読み上げができない形式は極力使用せず、文書化（テキスト形式）による資料作成に努めます。

(3) パンフレットなど広報資料として発信するものの配慮

■ 障がいのある方にお知らせする広報資料

- ・広報の対象となる方すべてが受け取ることができるか、配慮する必要があります。作成前段階から、当事者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コードを添付する。

(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、印刷物に添付する場合は、コード位置認識のために切り込みをいれます。

(4) 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るか、配慮を行う必要があります。

(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たくさん準備する。(電子回答、FAX, 郵送など)

6. 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、「身体障害者補助犬法」の同伴の受入れ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（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

目が見えない方、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。ハーネス（胴輪）をつけています。

② 聴導犬

音が聞こえない、聞こえにくい方に、生活の中に必要な音を知らせます。玄関のチャイム音・FAX の着信音・赤ちゃんの泣き声などを聞きわけて教えます。聴導犬と書かれた表示をつけています。

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。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。介助犬と書かれた表示をつけています。

■ 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、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なので、触ったり、声をかけたり、気をひいたりしません。
- ・犬が嫌いな方、またはアレルギーのある方もいるため、その点も配慮しましょう。

○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。

7. 障がい者マークについて

【障害者のための国際シンボルマーク】

障がいのある人が安全で快適に暮らすことができるように、公的機関や障がい者にかかわる団体などが定めたマークです。代表的なものを覚えておきましょう。

障がい者のための国際シンボルマーク

障がいのある人が利用しやすい建築物や公共交通機関であることを示す、世界共通のマークです。車いすを利用する人だけではなく、障がいのあるすべての人のためのマークです。



盲人のための国際シンボルマーク

視覚障がい者の人の安全やバリアフリーを考慮した建物・設備・機器につけられている世界共通のマークです。信号や音声案内装置、国際点字郵便物、点字を使用した書籍、印刷物などに使用されています。



身体障害者標識（車に表示）

肢体不自由であることを理由に運転免許に条件を付された人が車に表示するマークです。このマークをつけた車に幅寄せや割り込みをしてはいけません（やむを得ない場合を除き、道路交通違反になります）。



聴覚障害者標識（車に表示）

聴覚障がいがあることを理由に運転免許に条件を付された人が車に表示するマークです。このマークをつけた車に幅寄せや割り込みをしてはいけません（やむを得ない場合を除き、道路交通違反になります）。



耳マーク

聴覚に障がいがあることを示し、コミュニケーション方法に配慮を求める場合などに使用されているマークです。また、自治体や病院、銀行などを利用したとき、聴覚障がい者に援助することを示すマークとしても使用されています。



補助犬マーク

身体障がい者補助犬と一緒に入ることができる施設やお店を示すマークです。不特定多数の人が利用する施設では、補助犬の受け入れが義務づけられています。補助犬とは、盲導犬・介助犬・聴導犬のことを指します。



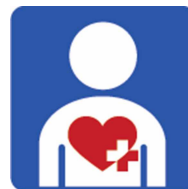
オストメイトマーク

オストメイト（人工肛門・人工膀胱を造設した人）を示すマークです。オストメイト対応のトイレなどの設備があることを示す場合などに使用されています。



ハートプラスマーク

身体内部（心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱、直腸、肝臓、免疫機能）に障がいがある人を表しています。身体内部に障がいがある人は、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。



ヘルプマーク（JIS規格）

義足や人工関節を使用している人、内部障がいや難病の人など、外見からは分かりにくくても援助や配慮を必要としている人のためのマークです。このマークを身につけている人は、周りの人に配慮を必要としていることを知らせることができます。



障害者雇用支援マーク

公共財団法人ソーシャルサービス協会が障害者の在宅障害者就労支援並びに障害者就労支援を認めた企業、団体に対して付与する認証マークです。障害者の社会参加を理念に、障害者雇用を促進している企業や障害者雇用を促進したいという思いを持っている企業が掲示しています。



手話マーク

耳が聞こえない人が手話でのコミュニケーションの配慮を求めるときに提示したり、窓口や施設がその対応ができることを示すマークです。耳が聞こえない人がマークを提示した際は「手話で対応をお願いします」、窓口などが掲示している場合は「手話で対応します」の意味になります。



筆談マーク

耳が聞こえない人、音声言語障害者、知的障害者や外国人などが筆談でのコミュニケーションの配慮を求めるときに提示したり、窓口や施設がその対応ができることを示すマークです。耳が聞こえない人などがマークを提示した際は「筆談で対応をお願いします」、窓口などが掲示している場合は「筆談で対応します」の意味になります。



「障害」と「障がい」の表記について

「障害」と「障がい」の表記については、統一的な見解や決まりはなく、各自治体によって扱いはさまざまですが、「害」という漢字が持つ意味などを考慮し「障がい者」と表記する自治体が増えてきています。

本市では、「障害」と「障がい」の表記については、これまでに次のような整理を行い、「第2期室蘭市障がい者支援計画」の策定においても、これを踏まえたものとしており、「障がいのある方への対応マニュアル」の作成においても、同じ表記としました。

①法令、条例等の場合には、そのまま漢字表記を使用します。

(例) 障害者差別解消法 身体障害者補助犬法、ほか

②障害そのものを表す場合には、漢字表記を使用します。

(例) 心臓機能障害、学習障害、広汎性発達障害、ほか

③対象者や個人などを表す場合には、ひらがな表記を使用します。

(例) 視覚障がい、知的障がい、発達障がい、視覚障がいのある方、知的障がいのある方、障がいのある方、障がい者 ほか

室蘭市いきいき明るい福祉都市宣言 (平成6年3月31日制定)

わたくしたちは、心身ともに健康でやすらぎのある生活をおくれるまちが願いです。

市民一人一人は、すすんで自らの健康を保ち、明るくうらおいのある家庭をつくり、互いに尊重し思いやりのある心をもち積極的に社会参加をし、ふれあいとあたたかい地域社会をめざして、だれもが安心して暮らせる生きがいのあるまちづくりにつとめます。

ここに、室蘭市を「いきいき明るい福祉都市」とすることを宣言します。

障がいのある方への対応マニュアル

(令和6年4月一部改訂)

発行 室蘭市保健福祉部障害福祉課
〒051-8511 室蘭市幸町1番2号
電話 0143-25-1155
ファクス 0143-25-1166
ホームページ <http://www.city.murooran.lg.jp>
メールアドレス syougai@city.murooran.lg.jp

