

# 障害のある方への対応マニュアル

<わかりやすい版>

## 室蘭市

### はじめに

障がいのある方が社会生活の様々な場面で、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。









ここで紹介している情報がすべての障がいにあてはまるわけではありませんが、障がいを正しく理解し、適切な対応を行えるように取り組みましょう。

### 障がいのある方への対応

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。

### 障がい者マークについて

障がいのある方に配慮した施設であることや、それぞれの障がいなどについて、分かりやすく表示するため、色々なシンボルマークがあります。これらのマークをみかけたら、ご理解とご協力をお願いします。

<p>補助犬マーク</p>  <p>補助犬同伴の啓発のために、施設や店の出入口に貼るマーク</p>	<p>国際シンボルマーク</p>  <p>すべての障がいのある方が利用できる建築物、施設を示すマーク</p>	<p>身体障害者標識</p>  <p>身体に障がいのある方が運転する車に表示するマーク</p>	<p>聴覚障害者標識</p>  <p>聴覚に障がいのある方が運転する車に表示するマーク</p>
<p>耳マーク</p>  <p>聞こえが不自由なことを表示するマーク</p>	<p>オストメイトマーク</p>  <p>人工肛門・人工膀胱を着けている方用の設備があることを示すマーク</p>	<p>ハートプラスマーク</p>  <p>内部障がいのある方を示すマーク</p>	<p>ヘルプマーク(JIS規格)</p>  <p>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ことを周りに知らせるマーク</p>

## 「障害者差別解消法」とは？

障がいや理由とした差別をなくし、誰もがお互いの人格と個性を尊重し合いながら、ともに生きることができる社会をつくることを目的としています。

## 障がいを理由とする差別の禁止

### 1. 不当な差別的取り扱いの禁止

障がいを理由に財やサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件をつけたりすることは禁止されています。

### 2. 合理的配慮の提供

障がいのある方から社会的障壁を取り除くために、何らかの配慮を求められた場合に、負担が重すぎない範囲において合理的な配慮を行うことが求められています。

	1. 不当な差別的取り扱い	2. 合理的配慮の提供
国・地方公共団体	してはいけない（禁止）	しなければならない（法的義務）
民間事業者	してはいけない（禁止）	しなければならない（法的義務）※1

※1 令和6（2024）年4月1日からは、障害者差別解消法の改正により、事業者による合理的配慮の提供が努力義務（するように務める）から法的義務（しなければならない）になりました。

## 合理的配慮ってどんなこと？

- 高い所にある資料を取って渡す



- 会議などの場で、座席は障がいの特性に応じた位置取りにする



例えば…

- ・手話や要約筆記を必要とする人の席は前の方にする
- ・視覚に障がいのある人の席は声が聞こえやすい席にする
- ・肢体に不自由がある人や体調が変わりやすい人の席は出入口に近い席にする

- 疲労や緊張、体調が変化しやすい人のために別室を設ける



内閣府ホームページに具体例が提示されています。

合理的配慮サーチ



## 対応の基本

- 相手の立場に立って、「明確」「ていねいに」「笑顔で」対応しましょう。
- 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をしましょう。
- 本人が必要としている配慮や手助けを確認しましょう。
- 困っている方には進んで声をかけましょう。
- コミュニケーションが難しい場合でも、敬遠したり、分かったふりをしないようにしましょう。
- 対応方法がわからないときや想定外のことが起きたときは、周囲で協力をしましょう。
- 差別的な言葉づかい、子ども扱いした言葉、特別扱いした言葉は使わないようにしましょう。
- 障がいの原因や内容について、必要がないのに聞かないように徹底しましょう。

## 障がい種別ごとの特性と対応

<p><b>1. 視覚障がいのある方</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一人で移動することが困難</li> <li>・音声を中心に情報を得ている</li> <li>・文字の読み書きが困難</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>①こちらから声をかける ②「あっち」「そっち」など指示語は使わない</p>	<p><b>2. 聴覚・言語障害のある方</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外見から分かりにくい</li> <li>・視覚を中心に情報を得ている</li> <li>・声を出して話せても聞こえているとは限らない</li> <li>・補聴器をつけても会話が通じるとは限らない</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>①手話、筆談、口話、読唇など人によってコミュニケーション方法が異なるため、本人の意向を確認する</p>
<p><b>3. 肢体不自由のある方</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・移動に制約のある方もいる</li> <li>・文字の記入が困難な方もいる</li> <li>・体温調整が困難な方もいる</li> <li>・話すことが困難な方もいる</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>①車いすのかたの視線に合わせる ②移動の介助や代筆を希望するかどうか本人の意向を確認する ③聞き取りにくい場合は確認する</p>	<p><b>4. 知的障がいのある方</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい</li> <li>・人に尋ねることや、自分の意見を言うことが苦手な人もいる</li> <li>・漢字の読み書きや計算が苦手な方もいる</li> <li>・一つの行動に執着する方もいる</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>①「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」を基本に、抽象的な表現を用いず、具体的に説明する ②穏やかな口調で声をかける ③パニック状態になった場合は休んでもらう</p>
<p><b>5. 発達・精神障がいのある方</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外見からは分かりにくい</li> <li>・対人関係を築くのが困難な方もいる</li> <li>・落ち着かず、絶えず動いたりする方もいる</li> <li>・気が動転し、衝動的な行動をする方もいる</li> <li>・口頭での説明だけでは理解が難しい方もいる</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>①「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」を基本に、抽象的な表現を用いず、具体的に説明する ②穏やかな口調で声をかける ③パニック状態になった場合は休んでもらう</p>	<p><b>6. 内部障がい・難病のある方</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外見からは分かりにくい</li> <li>・疲れやすかったり、体調が変動する方もいる</li> <li>・疾患管理のため、定期的な通院をされている方もいる</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>①体に負担をかけない対応を心がける</p>

## 大切なこと

上記は、あくまでも障がい種別ごとの特性の一部です。また、一つの障がいだけでなく、複数の障がいがある方もいます。同じ障がい名でも一人ひとりが全く違うということを理解し、相手（障がいのある方）の立場に立ち、本人が必要としている配慮や手助けをしましょう。

